



KIM SĄ ANKIETERZY



W Polsce w charakterze ankietera pracuje kilka tysięcy osób. Kto nadaje się do pracy jako ankieter? Jakie cechy i predyspozycje trzeba posiadać, aby wykonywać tę pracę? Są to sprawy ważne, ponieważ od jakości i rzetelności pracy ankieterów zależy powodzenie badań i wartość uzyskiwanych w nich wyników. Dlatego też w rezultacie wieloletnich obserwacji i badań sformułowano szereg wymagań, którym powinni odpowiadać kandydaci na ankieterów i którymi kierują się instytucje badawcze przy naborze i selekcji nowych ankieterów.

3.1. Kryteria formalne

3.1.1. Wiek

Ankieterem może być wyłącznie osoba pełnoletnia. Jest to podyktowane wymogami formalnymi, związanymi z podpisywaniem umowy na wykonanie pracy.



Preferowany przedział wieku wynosi od dwudziestu kilku lat do około sześćdziesięciu. Młodszy ankieterzy mogą w mniejszym stopniu wzbudzać zaufanie osób badanych (respondentów), co jest niezbędne do uzyskania zgody na wywiad i uzyskiwania „prawdziwych”, zgodnych z przekonaniem odpowiedzi na pytania ankiety. Górna granica wieku jest z kolei podyktowana względami praktycznymi. Ankieterzy są często zobligowani do realizacji wywiadów w stosunkowo krótkim czasie, z czym wiąże się znaczny wysiłek fizyczny. Adresy, zwłaszcza na terenach wiejskich, bywają rozproszone, co wymaga niekiedy pokonania wielu kilometrów w ciągu dnia.

Przytoczone tutaj granice wieku nie są sztywne. Niekiedy młody wiek ankietera może być jego atutem – np. gdy badanie jest prowadzone wśród młodzieży, która bardziej szczerze rozmawia z rówieśnikami. Z kolei osoba starsza, w dobrej kondycji fizycznej i obowiązkowa, może być sprawnym ankieterem.

3.1.2. Wykształcenie

Ankieter musi posiadać wykształcenie co najmniej średnie. Wywiad kwestionariuszowy, wbrew wyobrażeniom osób niezorientowanych, nie sprowadza się do odczytania pytań i zanotowania odpowiedzi, lecz stwarza wiele nieoczekiwanych sytuacji, w których ankieter musi zachowywać się elastycznie. Ankieterzy lepiej wykształceni, co zresztą potwierdzają wyniki specjalnych badań prowadzonych na ten temat, lepiej dają sobie radę w takich sytuacjach.

W przypadku studentów i osób z wykształceniem wyższym nie ma wyraźnych preferencji dotyczących kierunku studiów. W każdym razie nie muszą być one socjologami ani reprezentować kierunków pokrewnych. Studenci i absolwenci kierunków ścisłych są, jak wynika z badań, generalnie bardziej rzetelni w pracy, ale przygotowanie do pracy ankietera przedstawicieli kierunków humanistycznych, szczególnie społecznych, jest mniej czasochłonne.

3.1.3. Sytuacja zawodowa

Dla zdecydowanej większości ankieterów praca związana z realizacją badań stanowi zajęcie dodatkowe, poza zajęciem głównym. W Polsce praktycznie nie ma ankieterów zawodowych, gdyż praca w tym charakterze nie daje uprawnień społecznych, jak prawo do bezpłatnego leczenia, uprawnień emerytalno-rentowe itp. Zazwyczaj około połowa ankieterów pracuje zawodowo, a resztę stanowią studenci, renciści lub emeryci, osoby zajmujące się domem, bezrobotne itp. Ponieważ od ankietera wymaga się stałej dyspozycyjności, preferowane są zawody o nienormalnym czasie pracy lub też takie, przy wykonywaniu których w awaryjnych sytuacjach możliwe jest bez większych problemów uzyskanie kilkudniowego urlopu. Nie ma jednak wyraźnych preferencji dotyczących wykonywanego zawodu, poza wyjątkami, o których poniżej.

Osoby wykonujące zawody, które charakteryzują się szerokimi kontaktami z ludźmi, np. ekspedientki sklepowe, listonosze, pielęgniarki pracujące w lecznic-



twie otwartym lub środowiskowe, pracownicy socjalni itp. mogą być ankieterami pod warunkiem, że wywiadów nie będą realizować w swoich rejonach. Praca na swoim terenie stwarza ryzyko, że respondenci mogą czuć się zobligowani do uczestnictwa w badaniach, obawiając się, że odmowa może mieć niekorzystne konsekwencje dla dalszych ich kontaktów z daną osobą. Odczuwanie przez nich tego rodzaju nacisku jest sprzeczne z deontologicznymi regułami pracy ankietera, do czego wrócimy w dalszej części podręcznika. Ponadto przeprowadzanie wywiadu z osobą znajomą stwarza ryzyko, że będzie ona udzielać odpowiedzi „pod ankietera”, czyli takich, jakich w jej przekonaniu on oczekuje. Powoduje to oczywiście zniekształcenie uzyskiwanych informacji. Z tego również względu ankieterami nie mogą być pracownicy policji, wojska i innych podobnych instytucji.

Choć, jak wspomniano, wśród ankieterów znaczący odsetek stanowią studenci, to jednak zazwyczaj nie stanowią oni trzonu sieci ankieterskiej. Związane jest to ze wspomnianą już koniecznością znacznej dyspozycyjności ankieterów. Instytuty badawcze realizują badania na ogół systematycznie przez cały rok, co najwyżej z miesięczną przerwą wakacyjną. Tymczasem studenci w praktyce zawieszają swoją działalność ankieterską podczas trzymiesięcznych wakacji, sesji egzaminacyjnych i przerw semestralnych. Stąd też oparcie sieci ankieterskiej na studentach mogłoby sparaliżować okresowo pracę instytutu badawczego.

Inne kryteria formalne przy rekrutacji ankieterów są brane pod uwagę bardzo rzadko. Ankieterami są, w równych niemal proporcjach, mężczyźni i kobiety, choć w przypadku niektórych badań mogą występować preferencje dotyczące płci osób realizujących wywiady. Nie jest również konieczne posiadanie samochodu. Z przeprowadzonych analiz wynika, że efektywność ankieterów, mierzona liczbą zrealizowanych wywiadów, nie jest uzależniona od dysponowania własnym samochodem.

3.2. Cechy osobowościowe i predyspozycje

Znacznie ważniejsze od wymienionych powyżej kryteriów formalnych są cechy osobowościowe i predyspozycje, które powinien posiadać ankieter. Mają one bezpośredni wpływ na efektywność jego pracy i wartość informacji uzyskiwanych z badań. Paradoksalnie jednak możliwości sprawdzenia przez instytut badawczy, czy kandydat na ankietera ma te cechy, są niewielkie. Brak jest, i to nie tylko w Polsce, testów trafnie mierzących posiadanie pożądanых cech. To, czy ankieter je posiada, staje się wiadome dla instytutu dopiero na podstawie obserwacji jego pracy w jednym lub kilku badaniach. Dlatego też, aby uniknąć rozczarowań i nieporozumień, kandydat na ankietera powinien sam sobie odpowiedzieć na pytanie, czy posiada w wystarczającym stopniu pożądanе cechy i predyspozycje.

Lista pożądanых cech mogłaby być długa, gdyż poprawna realizacja wywiadu jest zadaniem złożonym, stawiającym ankieterowi różnorodne wymagania. W tym



miejscu skoncentrujemy się na sprawach najważniejszych, związanych przede wszystkim z istotą wywiadu.

1. Ponieważ realizacja wywiadów nieodłącznie wiąże się z kontaktami z różnymi, nieznanymi wcześniej ludźmi, ankieter musi mieć pewne **predyspozycje** w tym zakresie. Powinien być osobą ekstrawertyczną, otwartą na innych i nie może odczuwać lęku przed nawiązywaniem kontaktów z ludźmi. Ponieważ to on jest osobą inicjującą kontakt, a ponadto często do jego zadań należy samodzielne wyszukanie do badań osób spełniających określone kryteria (np. płeć, wiek, użytkowanie określonych produktów itp.), musi również być samodzielny, wykazywać inicjatywę i pomysłowość.

Jest sprawą oczywistą, że reakcje potencjalnych respondentów na propozycję udziału w badaniu są zróżnicowane. Dlatego też od ankietera oczekuje się umiejętności szybkiej i trafnej oceny sytuacji oraz właściwego, elastycznego reagowania na zachowania respondenta.

Wartość uzyskiwanych materiałów w znacznej mierze zależy od atmosfery podczas wywiadu. Ankieter powinien mieć przyjazny, życzliwy stosunek do ludzi, ale jednocześnie umieć zapanować nad sytuacją i pokierować przebiegiem kontaktu badawczego. Sprzyja temu poczucie zaufania do siebie i własnych umiejętności.

2. Wywiad kwestionariuszowy jest techniką badawczą. Ankietera obowiązuje więc **obiektywizm i neutralność badacza**. Musi być zatem osobą opanowaną, nie może zachowywać się w sposób emocjonalny ani też kierować się własnymi przekonaniem lub uprzedzeniami. Musi umieć słuchać i wiernie przekazywać uzyskane informacje.

3. Wywiad kwestionariuszowy jest techniką standaryzowaną, tzn. taką, w której wszystkim badanym zadaje się identyczne pytania w podobnych warunkach. Ankieter musi więc być **osobą sumienną i skrupulatną**, która będzie ściśle przestrzegać zasad zadawania pytań i założonej procedury badania.

4. Ponadto, ankieter winien być **osobą systematyczną, rzetelną, terminową i bezwzględnie uczciwą**. Na realizację badania jest przewidziany pewien, zazwyczaj dość krótki, czas. Za niedotrzymanie terminu jego realizacji instytut badawczy płaci wysokie kary umowne. Dlatego też ankieterem nie powinna być osoba, która wykonanie pracy pozostawia na ostatnią chwilę lub też nie wywiązuje się z podjętych zobowiązań.

Realizacja wywiadów w terenie stwarza poczucie braku jakiegokolwiek nadzoru ze strony instytutu badawczego, zarówno jeżeli chodzi o sam fakt przeprowadzenia wywiadu, jak i przestrzeganie omówionych dalej zasad podczas rozmowy z respondentem. Choć jest to poczucie złudne, gdyż nieuczciwość ankietera w krótszym lub dłuższym czasie zawsze zostaje ujawniona w wyniku działań kontrolnych instytutu, to jednak skutki nieuczciwej pracy dla wyników badania są nieodwracalne. Dlatego też ankieterem może być tylko osoba, która nawet w trudnych sytuacjach lub warunkach nie będzie stosowała nieuczciwych ułatwień w pracy. Nie ulegnie więc pokusie opuszczenia części pytań podczas wywiadu z respondentem, który ma nieżyczliwy albo ironiczny stosunek do badania ani też nie popelni fał-



szerstwa, gdy dla zrealizowania jednego wywiadu trzeba jechać do odległej o kilkadziesiąt kilometrów miejscowości.

5. Ankieterem może być tylko **osoba odporna na stresy i niepowodzenia**. Zdarza się, że wylosowane do badań osoby mają niechętny lub nawet wrogi stosunek do badań i zachowują się agresywnie. Zdarza się również, że ankieterowi, pomimo całodziennego pobytu w terenie, nie uda się zrealizować żadnego wywiadu. Ankieter nie może okazywać respondentom swojego rozdrażnienia ani też zniechęcać się, np. rezygnując z przeprowadzenia dalszych wywiadów, których realizacji się podjął.

6. Ankieter musi posiadać **umiejętność szybkiego, wyczerpującego, wiernego i czytelnego zapisywania wypowiedzi**. Jest to niezbędne, aby rzetelnie, bez zniekształceń i własnych dodatkowych interpretacji przedstawić odpowiedź respondenta. Należy mieć również na uwadze fakt, że ankieter nie notuje odpowiedzi dla siebie. Muszą być one zapisane tak, aby bez trudności i jednoznacznie były zrozumiałe dla osoby opracowującej wyniki badania.

3.3. Motywacje ankieterów

Do pracy ankietera niezbędne jest posiadanie silnej motywacji, która ułatwia pokonywanie stresów i zapobiega zniechęceniu w przypadku niepowodzeń w pracy. Sprzyja ona również rzetelnemu wywiązywaniu się z obowiązków ankieterskich. Jeżeli chodzi o charakter tej motywacji, to jak wynika z badań prowadzonych wśród ankieterów, najczęściej deklarowanymi przyczynami skłaniającymi ich do podjęcia tej pracy są względy finansowe oraz zainteresowanie badaniami i opiniami ludzi na różne tematy.

Każdy z tych motywów jest równie pożądanym, jednak pod pewnymi warunkami. Jeśli otrzymywane wynagrodzenie skłania ankietera do rzetelnej, systematycznej, zgodnej z wymogami i uczciwej pracy, to jest to motywacja jak najbardziej pożądana. Jeśli jednak sprowadza się ona do dążenia do zrobienia jak największej liczby wywiadów w możliwie jak najkrótszym czasie i przy możliwie najmniejszym wysiłku, to będzie ona sprzyjać pośpiesznej, nierzetelnej pracy, a nawet oszustwom ze strony ankietera.

Z kolei zainteresowanie problematyką badań i kontaktami z ludźmi może wydawać się motywacją wyłącznie pożądaną i tak też jest traktowana w większości starszych podręczników. Skłania ona ankieterów do rzetelnej pracy i pomaga znosić stresy i niepowodzenia. Jednakże należy pamiętać, że wywiad jest techniką standaryzowaną i zadaniem ankietera nie jest realizacja własnych zainteresowań, lecz ściśle przestrzeganie zasad jego prowadzenia. Istnieje znaczne ryzyko, że ankieter zainteresowany problematyką badania i kontaktami z ludźmi będzie popadał w dygresje lub też cały wywiad przerodzi się w towarzyską rozmowę. A zatem każdego rodzaju motywacja, która sprzyja rzetelnemu i uczciwemu wywiązywaniu się z obowiązków, jest równie pożądana.



3.4. Rola doświadczenia w pracy ankietera

Ile czasu potrzeba, aby nabyć biegłości w prowadzeniu wywiadu i nie popełniać w nim błędów? Na takie pytanie trudno jest udzielić jednoznacznej odpowiedzi. Jak wskazują wyniki wielu prowadzonych na ten temat badań, nowi ankieterzy, mający niewielkie doświadczenie w pracy terenowej, generalnie bardziej przestrzegają zasad prowadzenia wywiadu i ściślej trzymają się zaleceń instrukcji do konkretnych badań. Jest to związane z faktem, że nie mają zaufania do własnych umiejętności i starannie przygotowują się do realizacji każdego badania. Jednakże mają oni skłonność do upraszczających interpretacji uzyskiwanych odpowiedzi oraz ich „poprawiania”, gdy są one niejasne.

Z kolei doświadczeni ankieterzy uzyskują bogatsze, bardziej wielowątkowe i bardziej prawdziwe odpowiedzi. Potrafią stworzyć atmosferę wywiadu sprzyjającą uzyskiwaniu wiarygodnych odpowiedzi i umiejętnie stosować pytania dodatkowe, rozszerzające i pogłębiające odpowiedź. Jednakże w tej kategorii ankieterów częstsze są błędy formalne, np. podczas odczytywania pytań. Jest to rezultatem ich nadmiernej pewności siebie, która powoduje, że niektórzy z nich rozpoczynają pracę w terenie bez wcześniejszego zapoznania się z materiałami do badania oraz lekceważenia zasad realizacji wywiadu.

W sumie, biorąc pod uwagę wszystkie elementy pracy ankietera, stwierdzono, że jej poziom wzrasta wraz z doświadczeniem, ale po upływie czterech lat zaczyna się obniżać. Jest to związane z rutynizacją pracy, która stanowi istotne niebezpieczeństwo dla jej jakości. Ankieterzy stają się zbyt pewni swoich umiejętności i często nabierają przekonania, że wszystkie badania są do siebie podobne, a zachowania i odpowiedzi respondentów na poszczególne pytania są w stanie przewidzieć po kilku minutach rozmowy. W rezultacie, jak wspomniano, nie tylko popełniają błędy formalne, związane z brakiem przygotowania do realizacji konkretnego badania, ale również tracą umiejętność zindywidualizowanego podejścia do respondentów. Traktują ich często w sposób schematyczny, nieuważnie słuchają udzielanych odpowiedzi, a gdy są one niejasne - nie zadają pytań dodatkowych, uszczegółwiających, gdyż i tak „wiedzą”, co respondent powie. W skrajnych przypadkach posuwają się nawet do oszustw. Jest jednak oczywiste, że wskazane zjawiska obrazują pewną ogólną tendencję i nie mają charakteru bezwyjątkowego, a zdawanie sobie z nich sprawy przez ankieterów zmniejsza szanse ich wystąpienia.