

Edukacja ankierów statystyki publicznej

Dostarczanie wiarygodnych, rzetelnych, niezależnych oraz wysokiej jakości informacji statystycznych na temat stanu i zmian zachodzących w społeczeństwie nadaje sens działalności ankierów statystyki publicznej.

Każdego dnia odwiedzają oni setki domów, realizując za pomocą wywiadu bezpośredniego badania społeczne i rolnicze. Tematyka, jaką muszą znać, jest bardzo szeroka — poczynając od zagadnień z życia gospodarczego, poprzez kwestie z dziedziny badań rolniczych, a kończąc na dotyczących zdrowia, kultury, ubóstwa, wiktymizacji, dochodów rodziny i innych. Ankierzy, zadając pytania o subiektywne opinie respondentów na tematy związane z ich życiem, często dotykają bardzo osobistych kwestii, które mogą pozostawiać ślad w ich psychice, wywołują niejednokrotnie poczucie bezsilności wobec ludzkich nieszczęść.

Wykonując trudne zadania, ankierzy powinni mieć świadomość celu, jaki przyświeca uzyskiwaniu informacji od respondentów. Rzetelna praca ankierów sprawia, że misja statystyki publicznej staje się rzeczywistością.

Przeprowadzanie wywiadu nie jest zwykłą rozmową ankiera z członkiem gospodarstwa domowego. Standaryzacja kwestionariuszy sprawia, że ankier musi postępować według przyjętych zasad i wytycznych. Odczytywanie pytań, szczegółowe dopytywanie respondentów w przypadku niejasnych odpowiedzi powinno odbywać się zgodnie z procedurami, które są takie same dla wszystkich ankierów statystyki publicznej w kraju.

Przedstawione argumenty wyraźnie pokazują, że osiągnięcie wymiernych efektów w postaci wysokiej jakości danych wynikowych zależy w dużej mierze od umiejętności psychologicznych i wiedzy ankierów — osób, które są pierwszym ogniwem łączącym członka gospodarstwa domowego ze statystyką publiczną.

CEL I ZAŁOŻENIA SYSTEMU SZKOLEŃ ANKIERÓW

Celem szkoleń ma być osiągnięcie jak największej efektywności przy optymalizacji kosztów. System, który zapewniałby zamierzone efekty powinien składać się z trzech podstawowych części:

- szkolenia merytorycznego, w ramach którego przekazywana jest wiedza o sposobach prowadzenia konkretnych badań;
- podnoszenia kwalifikacji w zakresie umiejętności interpersonalnych oraz wiedzy ogólnej;
- wsparcia merytorycznego i motywacyjnego.

Szkolenia merytoryczne w obecnym systemie zbudowane są na zasadzie kaskadowego (dwustopniowego) programu przekazywania wiedzy. Pierwszy stopień stanowią szkolenia centralne, odbywające się w Centrum Badań i Edukacji Statystycznej GUS. Są to szkolenia, na których autorzy badań (pracownicy departamentów autorskich oraz urzędów statystycznych współpracujących z nimi w ramach specjalizacji) przekazują kierownikom Wydziałów Badań Ankietowych i koordynatorom badań wiedzę z dziedziny metodologii konkretnego projektu. Omawiają oni również kwestie zmian w organizacji i dostarczają informacji o przebiegu poprzedniej tury danego badania.

Bezpośrednio po szkoleniach centralnych ich uczestnicy organizują w macierzystych urzędach tzw. „szkolenia po szkoleniach”, na których uzyskane wiadomości i umiejętności przekazują ankietom. Takie spotkania mają często charakter instruktaży, zwłaszcza jeśli dotyczą nowej edycji badania. Dodatkowo w urzędach statystycznych odbywają się spotkania ankietów z kadrą kierowniczą, na których omawiane są kwestie związane z wykonywanymi przez nich zadaniami.

Szkolenia, instruktaże, spotkania z kadrą nadzorującą pracę ankietów, rozmowy z przełożonymi wchodzi w skład niefinansowego systemu motywacyjnego. Innym elementem łączącym funkcję motywacyjną oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych ankietów są szkolenia na temat prawa, podstaw metody reprezentacyjnej i podnoszenia umiejętności interpersonalnych ankietów.

Szkolenia prowadzone przez zespół z Urzędu Statystycznego w Łodzi popularnie nazywane są socjotechnicznymi. Odbywają się one w urzędach statystycznych w całym kraju. Wykładowcy przedstawiają program autorski, który powstaje po analizie potrzeb artykułowanych bezpośrednio przez osoby, dla których szkolenia są przewidziane. Ankietery statystyki publicznej z konkretnego urzędu statystycznego prowadzą wszystkie badania na danym obszarze.

Główne cele szkoleń to:

- 1) rozszerzenie oraz ugruntowanie wiedzy ankietów i koordynatorów z dziedzin omawianych na szkoleniu;
- 2) zdobycie umiejętności praktycznego wykorzystania wiadomości;
- 3) wykształcenie umiejętności świadomego kształtowania relacji interpersonalnych w kontaktach z innymi osobami;
- 4) korzystanie ze środków komunikacji werbalnej i pozawerbalnej;
- 5) podjęcie próby minimalizacji kosztów emocjonalnych ankietów;
- 6) wykształcenie umiejętności radzenia sobie ze stresem;
- 7) analizowanie i wnioskowanie z własnych doświadczeń;
- 8) wymiana doświadczeń między uczestnikami szkolenia.

PODSTAWOWY PROGRAM SZKOLENIOWY

Szkolenia socjotechniczne dla ankietów statystyki publicznej rozpoczęły się w 2002 r. i skierowane były do wszystkich ankietów stałych. W okresie dwuletnim, zgodnie z planem, przeszkolono najmłodszych stażem ankietów we

wszystkich województwach. Z uwagi na dużą rotację pracowników zajmujących się ankietyzacją, szkolenia edukacyjne prowadzone są cyklicznie. Są one nadal kontynuowane.

Obecnie program szkoleń zbudowany jest z modułów podzielonych według zakresów tematycznych. W części teoretycznej (moduł I, II i III) wiedza przekazywana jest w formie wykładów, które wzbogacono ćwiczeniami. Część praktyczna (moduł IV) to warsztaty, na których ankierzy mają możliwość zastosowania zdobytej wiedzy oraz umiejętności w praktyce.

Moduł I dotyczy omówienia podstawowych aktów prawnych regulujących działalność statystyki publicznej:

- ustawy o statystyce publicznej — uregulowań dotyczących organizacji badań statystycznych, zadań służb statystyki publicznej, obowiązków statystycznych i dostępu do danych, udostępniania i przechowywania informacji statystycznych;
- ustawy o ochronie danych osobowych — zasad postępowania przy przetwarzaniu danych osobowych.

Wyjaśniane są również pojęcia związane z badaniem statystycznym: populacja, operat i schemat losowania, próba oraz estymacja. Na zajęciach omawia się zalety badania metodą reprezentacyjną oraz wagę poprawnego postępowania badawczego, począwszy od projektu, poprzez zbieranie danych, do opracowania i publikacji wyników.

Innym elementem programu szkolenia (moduł II) jest omówienie metod uzyskiwania danych ze szczególnym zwróceniem uwagi na nowoczesne techniki realizacji wywiadu: CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing* — wywiad osobisty ze wspomaganie komputerowym), CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing* — wywiad telefoniczny ze wspomaganie komputerowym), CAII/CAWI (*Computer-Assisted Internet/Web Interviewing* — ankieta internetowa nadzorowana przez system komputerowy). Ankierzy poznają budowę kwestionariusza, który jest podstawowym narzędziem badawczym dla techniki P&P (*Pen and Paper Interviewing* — wywiad osobisty z użyciem formularza papierowego).

Moduł III obejmuje wiedzę z zakresu nauk społecznych przydatnych w pracy ankiera. Jego celem jest podniesienie świadomości korzystania z intuicyjnych środków komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Ponadto chodzi o wykształcenie umiejętności świadomego kształtowania relacji interpersonalnych w kontaktach z respondentem, trenowanie i dyskutowanie trudniejszych momentów w pracy ankierskiej. Dodatkowym celem modułu jest zachęcenie ankierów do analizowania własnych doświadczeń i wyciągania wniosków oraz wymiany doświadczeń.

Ankierzy, którzy często nieświadomie korzystają podczas pracy z elementów komunikacji niewerbalnej, mają możliwość poznania znaczenia komunikatów „mowy ciała” oraz ich powiązań z komunikatem werbalnym podczas poszczególnych faz wywiadu (aranżacji, realizacji i zakończenia).

Dzień pierwszy szkoleń kończy blok tematyczny poświęcony m.in. sposobom radzenia sobie ze stresem. Zapobieganiu wystąpienia zjawiska długotrwałego

stresu pomaga poznanie jego definicji, źródeł wywołujących napięcie oraz konsekwencjami, jakie on niesie. Omawia się też zależność wystąpienia zjawiska od typu osobowości, związek z odpornością psychiczną, możliwość samodoskonalenia i budowania poczucia własnej wartości.

Drugi dzień szkolenia rozpoczyna diagnoza samopoczucia uczestników. Zajęcia te mają na celu odprężenie ankierów przed czekającymi ich zadaniami.

Podczas zajęć warsztatowych, na których odgrywane są scenki przedstawiające codzienną pracę w terenie, ankierzy mają możliwość praktycznego zastosowania wiedzy, umiejętności i doświadczeń zebranych w trakcie szkolenia. Ponadto analiza podejmowanych działań argumentacyjnych (werbalnych i pozawerbalnych) oraz wypracowywanie alternatywnych sposobów działania służą doskonaleniu warsztatu ankierskiego i mogą być wskazówką do samodzielnej pracy w domu. Wskazanie znaczenia analitycznego (refleksyjnego) ujmowania własnych doświadczeń oraz zachęta do ich wymiany w grupowej analizie często pomaga pogłębieniu obserwacji samego siebie, co mogą uczestnicy szkolenia stosować w przyszłości.

Jak już wspomniano, niezmiennie istotną kwestią rzetelnej pracy ankierów jest zrozumienie przez nich misji statystyki publicznej oraz wskazanie znaczenia ich pracy w całym systemie. Elementy motywowania uczestników znajdują się w każdym dniu szkoleniowym. Oddzielny blok tematyczny „żeby przekonać, samemu trzeba być przekonany” w całości poświęcony jest dyskusji na temat rangi badań statystyki publicznej. Argumenty, które często formułują sami ankierzy, mogą być wykorzystywane przez nich w trakcie rozmowy wstępnej z potencjalnymi respondentami wywiadów.

Nowością wprowadzoną do IV modułu jest przedstawienie koncepcji neurolingwistycznego programowania (NLP). Kwestie związane z wykorzystaniem NLP podczas pracy są omawiane w zależności od preferencji uczestników oraz możliwości czasowych.

ROZSZERZONY PROGRAM SZKOLENIOWY

Od 2012 r. wprowadzono również jednodniowe warsztaty dla ankierów, którzy w przeszłości uczestniczyli w szkoleniu podstawowym. Przewidziany w nim blok tematyczny pozwala na przypomnienie zagadnień metodologicznych, przełamanie rutyny, która podczas wykonywania zadań staje się z czasem zjawiskiem naturalnym.

Wytyczne do prowadzenia tego szkolenia zawarte są w rekomendacjach grupy zadaniowej ds. jakości *Labor Force Sourvey* (LFS), powołanej w marcu 2007 r., w której uczestniczyli zarówno przedstawiciele Eurostatu, jak i państw członkowskich Unii Europejskiej. Efektem końcowym pracy tej grupy są czterdzieści trzy zalecenia dotyczące m.in. ankierów i organizacji badania, techniki i kwestionariusza badania oraz informacji dla użytkowników.

Nowy blok szkoleniowy jest wypełnieniem zobowiązań zawartych w dwóch rekomendacjach unijnych, tj.:

- numer 18 — zapewnienie specjalnego szkolenia ankierów w celu ograniczenia liczby odmów respondentów i zredukowania liczby braku kontaktu. W szczególności należy podejmować próby skontaktowania się o różnych porach dnia. Pora wywiadu powinna także obejmować okresy poza godzinami pracy (wieczory i weekendy), aby zmniejszyć liczbę braków odpowiedzi osób pracujących. Ustalenie preferowanego momentu kontaktu przy pierwszym wywiadzie może ułatwić kolejne przy następnych rundach;
- numer 20 — zapewnienie ankierom odpowiedniego szkolenia w zakresie przeprowadzenia wywiadu obejmującego zarówno umiejętności komunikacyjne, jak i treść badania. Szkolenie powinno być prowadzone na zasadach ciągłych.

W programie rozszerzonym dla ankierów znajdują się także problemy dotyczące m.in. kluczowej roli ankiera oraz znaczenia badań statystyki publicznej. Z uwagi na fundamentalne znaczenie pracy ankiera oraz zrozumienie ważności misji statystyki publicznej sprawy te są omawiane na wszystkich szkoleniach.

SZKOLENIE DLA KOORDYNATORÓW BADAŃ

Dla dwustopniowej sieci ankierów, funkcjonującej w strukturze organizacyjnej, pierwszym ogniwem łączącym ankierów z urzędem statystycznym są koordynatorzy badań. Dla tej grupy pracowników Urząd Statystyczny w Łodzi wprowadził od 2012 r. szkolenie socjotechniczne, którego podstawowym celem jest wykształcenie umiejętności budowania świadomych relacji koordynatorów z ankierami. Szkolenie dla koordynatorów pozwala na:

- poszerzenie wiedzy tej grupy pracowników statystyki publicznej w dziedzinie metodologii badań oraz organizacji pracy,
- podnoszenie umiejętności skutecznej komunikacji ankierów—koordynator,
- kształtowanie umiejętności efektywnego zarządzania czasem.

W zakresie tematycznym wiele uwagi poświęca się sposobom motywowania, ze szczególnym zwróceniem uwagi na znaczenie motywowania pozafinansowego tych pracowników. Szkolenie dla koordynatorów badań zamyka cykl szkoleniowy.

ORGANIZACJA SZKOLEŃ

Ze względu na optymalizację kosztów wszystkie przedstawione szkolenia odbywają się w jednym cyklu. Trzyosobowa grupa wykładowców przez dwa dni prowadzi szkolenia wykorzystując różnorodne metody nauczania — od teoretycznych (wykład, dyskusja) do praktycznych (pokaz, inscenizacja, ćwiczenia). Liczba ich uczestników to z reguły 12—14 osób. Autorskie programy wykorzystywane podczas szkoleń i warsztatów są dostosowywane do potrzeb uczestni-

ków. Na zakończenie każdego szkolenia wypełniana jest ankieta ewaluacyjna, składająca się z 4 pytań otwartych, które dotyczą:

- 1) oceny dydaktycznych kwalifikacji wykładowców (spójność i przejrzystość prezentacji, umiejętność przystępnego wyjaśniania trudniejszych zagadnień);
- 2) oceny zaangażowania szkoleniowców w przedstawiany blok tematyczny;
- 3) oceny przydatności poszczególnych części szkolenia w codziennej pracy ankietera;
- 4) propozycje zmian w szkoleniu.

Słuchacze proszeni są również o dodatkowe uwagi lub opis najtrudniejszych sytuacji, z którymi zetknęli się podczas pracy.

Na podstawie ankiety organizatorzy szkoleń dokonują oceny przydatności poszczególnych bloków tematycznych oraz wprowadzają zmiany w programach.

Dotychczas, w ciągu ponad 10-letniego funkcjonowania szkoleń, znaczna większość uczestników oceniła je bardzo wysoko. Podkreślano zwłaszcza profesjonalizm prowadzących, przejrzystość prezentacji oraz duże zaangażowanie trenerów.

STATYSTYKA SZKOLEŃ

Plan szkoleń na dany rok przygotowwany jest w grudniu roku poprzedzającego cykl. W styczniu do każdego z wytypowanych urzędów wysyłane są pisma informujące o szkoleniu wraz z prośbą o propozycję dogodnego terminu. Na tej podstawie sporządza się harmonogram szkoleń na rok kalendarzowy. Corocznie

w szkoleniach bierze przeważnie udział osiem urzędów. Zachowany jest w ten sposób dwuletni okres, w którym realizowane są szkolenia we wszystkich urzędach w kraju.

Od roku 2002 odbyły się 93 szkolenia, na których przeszkolono 1397 osób. Dane według lat przedstawiono w zestawieniu.

ZESTAWIENIE LICZBY SZKOLEŃ ORAZ UCZESTNIKÓW

L a t a	Liczba	
	szkoleń	uczestników
O g ó l e m	93	1397
2002	3	44
2003	8	165
2004	10	154
2006	11	237
2007	11	157
2008	8	109
2009	11	143
2011	10	124
2012	21	264

Ź r ó d ł o: opracowanie własne.

Należy podkreślić, że w niektórych przypadkach kierownicy wydziałów badań ankietowych podejmowali decyzję o powtórным udziale danego ankietera w szkoleniu w celu odświeżenia wiedzy oraz doskonalenia umiejętności.

Od roku 2012, na zakończenie szkolenia, słuchacze otrzymują zaświadczenie potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu.

PRZYSZŁOŚĆ SZKOLEŃ

Szkolenia ankieterów i koordynatorów badań statystyki publicznej nieustannie ulegają ewolucji. Jest to pożądane ze względu na ciągle zmiany zachodzące w społeczeństwie. Bywa, że ankieterzy napotykają trudności, z którymi w latach wcześniejszych nie musieli się borykać. Coraz większym wyzwaniem są też bariery zamkniętych osiedli, niechęć do wzięcia udziału w badaniach czy też braku czasu respondentów. Równocześnie rośnie liczba oraz zakres tematyczny badań. Ludzie, z którymi ankieterzy stykają się przeprowadzając wywiad, często chcą uzyskać więcej informacji o badaniach niż to miało miejsce w latach poprzednich. Konieczne jest zatem odpowiednie przygotowanie ankietera do pracy, motywacja do wysiłku oraz pomoc w momentach odmów lub kilkukrotnych braków kontaktu z respondentami. Nie bez znaczenia jest uzmysłowienie ankieterom celu statystyki publicznej dążącej do otrzymania danych wysokiej jakości.

Rzeczywiście rozwój techniki umożliwia autorom szkoleń wprowadzenie zmian niemających szans zaistnienia w poprzednich okresach. Obecnie tworzone są np. dwa szkolenia e-learningowe dla ankierów, których uruchomienie na portalu edukacyjnym zaplanowano na 2014 r. Dotyczą one zagadnień:

- 1) podstawy prawne i metodologiczne badań,
- 2) komunikacja w pracy ankiera.

Dzięki e-szkoleniom ankierzy wyposażeni w wiedzę teoretyczną będą mogli w sposób bardziej efektywny brać udział w spotkaniach. Szkolenia tradycyjne również ulegną modyfikacjom. Miejsce treści wyodrębnionych dla e-learningu zajmą ćwiczenia oraz formy warsztatowe, na które poprzednio brakowało czasu. Zmiany te będą więc korzystne dla ankierów, ponieważ preferują oni warsztatową formę szkoleń.

Budowa optymalnego systemu szkoleń dla ankierów (zminimalizowane koszty, przeszkolenie jak największej grupy ankierów oraz dostarczenie wiedzy i wykształcenie umiejętności dopasowanych do potrzeb danej grupy) jest przedsięwzięciem skomplikowanym. Trzeba mieć cały czas na uwadze cel priorytetowy, mianowicie edukację ankierów, którzy w sposób rzetelny, terminowy i z dużym zaangażowaniem wypełnią swoją misję. Sposób, w jaki będą jednak kształtować się relacje ankier—respondent zależy w dużym stopniu od pracowników służb statystyki publicznej.

mgr Anetta Nowak — *Urząd Statystyczny w Łodzi*

SUMMARY

The paper deals with the objectives and principles of the system of training of interviewers and coordinators and their basic and expanded programs as well as organization of training coordinators, statistics and future training.

РЕЗЮМЕ

Статья касается целей и положений системы обучения анкетировщиков и координаторов, организации обучения, а также основной и расширенной программы, организации обучения координаторов, статистики, а также будущей системы обучения.