

.....

Tarjányi József

Módszertani problémák a telefonos közvélemény-kutatásokban

Bevezetés

1994. november 7–9. között a Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés módszertani célú közvélemény-kutatást végzett a 17 évesnél idősebb budapesti lakosok körében egy 500 fős telefonos és egy 500 fős személyes megkeresésen alapuló mintán. A vizsgálat azonos kérdőívvel készült.¹ A vizsgálatot a Matáv Rt. és a Postabank támogatta.

A kutatási probléma, amelyre empirikus úton kerestünk választ, a következő volt: vannak-e olyan szignifikáns eltérések a főbb demográfiai jellemzők mentén azonos összetételű mintákon, ugyanazzal a kérdőívvel, azonos időszakban történő kérdezéssel kapott eredmények között, amelyek megkérdőjelezzik a telefonos közvélemény-kutatások hitelét.

A kérdés aktualitását erősíti, hogy a közvélemény-kutató cégek elkezdtek rendszeresen publikálni telefonos adatfelvételekre támaszkodó közvélemény-kutatási adatokat, miközben a kérdés körül sok a bizonytalanság. Kétségtelen, hogy a budapesti, telefonos lakásban lakó alapsokaság sok jelentős ismérven eltér a budapesti lakosság jellemzőitől. A telefonos lakásban lakók ugyanis átlagosan magasabb iskolai végzettségűek, idősebbek, vagyonosabbak, így véleményük is ezeknek a társadalmi csoportoknak a véleményét fogja tükrözni.

A kérdésre egy 1990-ben írt tanulmányomban, amely alapvetően a Magyar Közvélemény-kutató Intézet nagymintás adatfelvételeinek és Tárki-adatoknak a másodelemzésére támaszkodott, a következő választ adtam:

„A véleménykérdésekre adott válaszok megoszlását a budapestiek esetében (is) alapvetően az iskolai végzettség határozza meg. Ez a meghatározottság (az alkalmasint felbukkanó életkor

hatásával együtt) olyan erős, hogy hatása mellett a telefon szerepe a válaszok többségének megoszlásában jelentéktelenné válik. Ennek következtében a véleménykérdések túlnyomó többségénél a telefonnak semmilyen befolyásoló szerepe nincs. Ahol a telefonellátottság és a vélemények alakulása között az iskolai végzettségtől független kapcsolatot is találtunk, azok a személyes vagyoni helyzettel vagy ennek következményeivel összefüggő kérdések (takarékoskodás, vendéglőbe járás, munkanélküliség megítélése stb.). Ezekben az esetekben a vagyoni, anyagi helyzet befolyásoló szerepe a válaszok megoszlásában megjelenik, a telefon léte e változó reprezentánsaként fogja ezt befolyásolni. Így tehát ha sikerül kialakítani olyan telefonos mintát, amely megfelel a budapesti lakosság iskolai végzettség, kor és nem szerinti arányainak, e mintának a véleménykérdések többségére adott válaszai megfelelően fogják jellemezni a budapestiek véleményét."

Jelenlegi vizsgálatunkkal részben a fentieket kívántuk empirikusan tesztelni, de elhelyeztünk kérdéssorunkban a véleményalkotással kapcsolatos ismeretkérdéseket és magával a telefontalálással kapcsolatos kérdéseket is.

A kiindulópontunk nem az volt, hogy lehet-e telefonon közvéleményt kutatni, mert a gyorsaság és a kis költségigény miatt egyszerűen *kell*, hanem az, hogy milyen feltételek mellett mit várhatunk el egy telefonos felméréstől.

Nyomatékosítani szeretnénk, hogy a budapesti telefonos minta teszteredményei nem általánosíthatók automatikusan a nagyobb vidéki településekre. A fővárosban a legjobb a telefonellátottság (58%), és minél magasabb ez az arány, annál inkább várható, hogy kisebbek lesznek a telefonosok és nem telefonosok közötti társadalmi különbségek.

Mindamellert a kis mintás adatfelvételekkel (ide tartoznak az 500 fős minták is, függetlenül attól, hogy személyesen vagy telefonon kérdezik-e ezeket) szemben támasztott elvárásaink a következők miatt nem lehetnek túlzottak.

A telefonos közvélemény-kutatások adatai (mint minden, nem teljes körű adatfelvételtől nyert eredmény) *becslések*. A módszer hasonlít ahhoz, amikor egy árucikk jellemző árát próbáljuk megbecsülni úgy, hogy bemegyünk néhány üzletbe. Nyilvánvaló, hogy minél több üzletbe megyünk be, annál pontosabb képet kapunk, és az sem mindegy, hogy csak az előkelő üzleteket keressük-e fel, vagy a diszkontokba is ellátogatunk.

Minden becslő adatnak van valamekkora hibája. Ez a hiba kétféle lehet. Az egyiket okozhatja a véletlen (hiszen nem mentünk el minden üzletbe), a másik az ún. szisztematikus hiba (mondjuk, csak a luxusboltokban jártunk).

A becslés véletlen hibája alapvetően a minta nagyságától függ. Abban az esetben, ha 500 embert kérdezzük meg, a „véletlen hiba” nagysága 95%-os megbízhatósággal $\pm 3,5-4,5\%$ lehet. Ezer fős mintán ez $\pm 2-3\%$ -ra csökken. A „véletlen miatti hiba” pontos értékét minden egyes kérdés minden egyes válaszeleménél pontosan ki lehetne kellene számolni, ettől azonban el szoktak tekinteni, mert az eredményben a mintanagyság a döntő. Vagyis ha egy kérdés nyomán 500 fős mintán azt az eredményt kapjuk, hogy Demszky Gáborra szavazna 37%, ezt csak a következőképpen lehet korrekt módon interpretálni: 95%-os valószínűséggel igaz, hogy a budapesti felnőttek legalább 33%-a és legfeljebb 41%-a szavazna Demszky Gáborra. De sosem tartjuk magunkat ehhez a szakmai elváráshoz. Vannak közvélemény-kutató cégek – a legstabilabbak, legnagyobbak –, amelyek cikkeikben leírják, hogy létezik ilyen hiba, bár az a bizonyos \pm jel általában el-elmarad. És van még egy kibúvó a véletlen meghatározta hibahatárok feltüntetésére alól. Meg-megjelennek a következő mondatok: „A legnagyobb valószínűsége a kutatás során mért értékeknek van.”; „Az általunk mért adatok a legvalószínűbb értékek.” Ez így igaz is, meg nem is, és véleményem szerint a laikusokat félrevezetheti. Ha ugyanis egy másik mintát vizsgálunk, és más értéket

kapok, ami (a más érték) valószínű, és ha mindkét mintában a kapott érték a legvalószínűbb, akkor vajon melyik érték a valószínűbb?

A becslés „véletlen hibája” (a sztenderd hiba) a vonzatai miatt érdekes. Ha öt cég ugyanolyan nagyságú mintán kérdezi ugyanazt, és az adatok eltérnek, nem jelenti-e az azt, hogy az egyik cég jól becsült, a másik pedig rosszul? Az, hogy ki került közelebb a valósághoz, a véletlen hiba tekintetében (nomen est omen) *kizárólag a véletlen műve*. Rossz dolog, hogy a piacra betörni igyekvő cégek – félve attól, hogy „bizonytalan adatokat” közölnek – még azt sem vállalják fel, amit a már piacon lévő néha igen: a becslő adatok csak véletlenül lehetnek pontosak, vagyis csupán többé-kevésbé jól közelíthetnek meg a valóságot, s a közelítés pontosságát alapvetően a mintanagyság határozza meg.

Más, és komolyabb szakmai kérdés az ún. szisztematikus hiba kiküszöbölése. A becslő adatokat például szisztematikus torzítástól a minta összetétele.

Torzíthatja, de nem feltétlenül torzítja. Ha ugyanis azt szeretném becsülni, hogy átlag hány percet mosogat a magyar, és csak nőket kérdezek meg, rossz lesz a becslő adat. Ha viszont – tegyük fel – arra lennék kíváncsi, hogy kék szemű ember van-e több az országban vagy zöld szemű, a valószínű arányt egy női mintából is jól becsülhetem.

Egy minta tehát nem eleve jó vagy rossz, hanem attól függően, hogy mit akarok megtudni. Így van ez a telefonos közvélemény-kutatások mintáinál is. Ezekkel a mintákkal – pontosan az összetételük miatt – sok baj van.

A közvélemény-kutatások kérdéseire adott válaszok az iskolai végzettségtől, a kortól és a kérdezett nemétől függenek általában, így a becslő adatok akkor is szisztematikus torzulhatnak, ha e három jellemző mintabeli arányai nem egyeznek a lakossági arányokkal.

A telefonon közvéleményt kutatók tehát – feltételezésem szerint – két előfeltevéssel kezdik meg a munkájukat:

– ha úgy alakítom (súlyozom) a telefonos mintát, hogy a kérdezettek nem, kor és iskolai végzettség szerinti arányai megegyeznek annak a népességnek az arányaival, amelyeknek a véleményét becsülni akarom, akkor adataim nem fognak szisztematikus torzulni;

– nem akarok olyan adatot becsülni, amelyről *tudom* hogy a nem, a kor és az iskolai végzettség hatásán túl összefügg azzal is, hogy valaki telefonos lakásban lakik-e vagy sem. (Ilyen például az vagyoni helyzet, vagy az ezzel összefüggő dolog, például az étterembe járás gyakorisága.)

A vita ezután kezdődik, azoknál a kérdéseknél, amelyekről az egyik kutató azt feltételezi, hogy „nem függenek a telefontól”, a másik pedig azt, hogy igen.

A minták

A **személyes megkérdezés** 3 lépcsős valószínűségi mintán történt, ahol az első lépcsőben az 1990-es népszámlálás lakásadataiból a számlálókörzetet, a második lépcsőben a megkeresendő lakást, a harmadik lépcsőben a lakáson belül (ún. Leslie Kish kulccsal) a megkérdezendő személyt választottuk ki. A mintát az 1990-es népszámlálás főbb demográfiai adatai (nem, iskolai végzettség, korcsoport) alapján teszteltük. Nem szerint – mint a fenti módon választott minták általában – a minta összetétele a nőknek a népszámlálásnál 2,8%-kal nagyobb arányát mutatja. Eddigi vizsgálataink szerint ebben szerepet játszhat az is, hogy a lakásminta megnöveli az egyszemélyes háztartások mintába kerülési esélyét, ebben a háztartástípusban pedig a nők vannak túlsúlyban. A hat korcsoportra osztott kor szerinti illeszkedés 95%-os szinten elfogadható, és különösen jó a közép

korosztályok csoportjaiban. 60 év felett a várható értéknél némileg többen, 30 év alatt valamivel kevesebben kerültek a mintába. Az iskolai végzettség szerint a minta nem illeszkedik a népszámlálás adataihoz. Különösen felülreprezentáltak a szakmunkásképzőt, ill. a főiskolát végzettek, és különösen kevesen vannak a várható számhoz viszonyítva a nyolc általánosnál kevesebbet és a nyolc általánost végzettek.

Telefonos mintát készíteni rendkívül problematikus. Gyakorlatilag nem lehet elérni azt a célt, hogy a válaszolók összetétele megközelítse a budapesti felnőtt lakosság nem, iskolai végzettség és kor szerinti összetételét, bár több elvi lehetőség is adódik:

- az egyszerű véletlen mintavétel,
- a többdimenziós kvótás mintavétel,
- az egyszerű kvótás mintavétel vagy
- címlisták használata

Nyilvánvaló, hogy az **egyszerű véletlen mintavétel** nem használható a telefonos lakásban lakók és a nem telefonos lakásban lakók közötti kor és iskolai végzettség szerinti eltérések miatt. Az így készülő mintában annyira túlsúlyban lesznek az alapfokúnál magasabb iskolát végzettek és az idős korosztályok, hogy az arányeltolódások még súlyozással sem korrigálhatók.²

A **többdimenziós kvótás mintavétel** a gyakorlat hiúsítja meg. Korábban több ilyen telefonos adatfelvételre tettünk kísérletet. 18 cellás kvótát alakítottunk ki, az 1990-es népszámlálás budapesti felnőtt lakosságának nem, iskolai végzettség (alap-, közép- és felsőfok) és korcsoport (fiatal, középkorú és idős) szerinti arányainak megfelelően. A kérdés az előre megadott kvóták alapján folyt, de az alacsony iskolai végzettségű fiatalok elérése szinte lehetetlen volt.³

A kapott minta pontosan tükrözte ugyan a budapesti felnőtt lakosság arányait, de ezt az utat a továbbiakban az ellenőrizhetetlen eljárások miatt már akkor sem tartottuk járhatónak.

A **címlisták** használata például akkor elképzelhető, ha egy adatfelvétellel rendszeresen foglalkozó cég telefonos kérdések során a kérdezett hozzájárulását kéri ahhoz, hogy őt máskor is felhívhassák közvélemény-kutatási céllal. Egy ilyen, nagyobb (két-hármezer, válaszolni máskor is hajlandó embert tartalmazó) listából már lehetséges korrekt arányokat tartalmazó kisebb mintát készíteni. Ez az eljárás viszont újabb módszertani problémákat vet fel, például: különböznek-e a „máskor is válaszolni hajlandók” azoktól, akik csak egyszer válaszolnak, nem alakulhat-e ki „panel-effektus” stb. Ezeket a problémákat sem állt módunkban tesztelni, hiszen nem rendelkezünk ilyen listákkal.

Bele kellett tehát törődnünk abba, hogy mindenképpen súlyoznunk kell, és az **egyszerű kvótás mintavétel** mellett döntöttünk. Adódik, hogy az iskolai végzettség legyen a kvótaszempont, hiszen véleménykérdéseknél ez a változó differenciál a legjobban. Mi mégis egy egyszerű korcsoport-kvótát alkalmaztunk, mert eddigi tapasztalataink alapján feltételeztük, hogy az iskolai végzettség szerinti kvótázás jobban eltorzítja a minta korösszetételét, mint a kor szerinti kvótázás az iskolai végzettség szerinti összetételt. A kor kvótánál ugyanis nagyjából a telefonos lakásban lakó felnőttek iskolai végzettség szerinti arányait kapjuk, iskolaivégzettség-kvótánál viszont (az idősebb korosztály átlagosan alacsonyabb iskolai végzettsége miatt) az alapfokú vagy alacsonyabb iskolaivégzettség-csoportban nagyon megnő az idősek aránya.

A telefonos minta tehát egyszerű kvótás eljárással, három korcsoport arányainak figyelembevételével készült. Azért, hogy növeljük az alacsony iskolai végzettségű fiatalok megtalálásának esélyét, külön megvásároltuk olyan, a népszámlálás adataiból kiválasztott körzetek telefonszámait, ahol az átlagosnál jóval több alacsony iskolai végzettségű és fiatal ember lakik. A kérdezők (kb. kérdőívek egyharmad arányában) ezeket a számokat is úgy hívhatták, mintha a telefonkönyvben találták volna.

Az így kapott minta nem szerint és hat kategóriás korcsoport szerint jól illeszkedik a népszámlálási adatokhoz, iskolai végzettség szerint pedig a vártak megfelelően torzul: túlreprezentáltak a magas iskolai végzettségűek, és alulreprezentáltak a nyolc általánosnál kevesebbet, ill. a nyolc általánost végzettek.

A súlyozás

A bevezetőben evidenciaként írtam arról, hogy a súlyozást leghelyesebb három szempont szerint elvégezni: az iskolai végzettség, a kor és a nem szerint. Ez azonban korántsem magától értetődő. Ha egy kérdésre adott válaszok megoszlása nem függ a fentiek egyikétől sem, nincs értelme súlyozni. Ha csak a kérdezettek nemétől függ, akkor csak eszerint kellene súlyozni. Ha pedig a válaszok megoszlása csak a lakóhelytől (kerülettől) függ, akkor a fenti háromszempontos súlyozás csak félrevezeti a kutatót.⁴

Van más gond is a háromszempontos súlyozási eljárással: a súlyok kialakításához a fenti változók háromdimenziós keresztábráját kell felhasználni. Ahhoz viszont, hogy egy 500 fős mintán az egyes cellákban egyáltalán legyen eset, a változók között jelentős összevonásokat kell végrehajtani. Az iskolai végzettségben gyakorlatilag össze kell vonnunk a nyolc általánosnál alacsonyabb iskolai végzettségűeket. A szakmunkásképzőt végzettek vagy az alapfokú vagy a középfokú iskolaivégzettség-kategóriába kerülnek. Egyik sem igazán jó megoldás, mégsem hagyhatjuk meg őket külön kategóriaként az alacsony elemszám miatt. Létre kell hoznunk korcsoportokat, el kell döntönnünk, hány korcsoportostállyal dolgozzunk, és hol legyenek az osztályhatárok. Egy sereg szubjektív döntést kell hoznunk, amelyeket a kényszer és az intuíció motivál. Vagyis az objektívnek látszó „súlyozott adat” kifejezés mögött túlnyomórészt szubjektív – s nem mindig kellően alátámaszható – döntéssorozat rejlik.

Ugyanakkor nem nagyon van más választásunk, mint a háromszempontos súlyozás. Az egyes válaszok megoszlása a legritkábban függ csak az iskolai végzettségtől, csak a kortól vagy csak a nemtől. Hol mindhárom, hol az egyik vagy a másik kettő együttes hatása mérhető különböző valószínűséggel, intenzitással. Mindezeket tudomásul véve és elfogadva, mi is három szempont – a nem, az életkor és az iskolai végzettség – mentén végeztük el mindkét minta (a telefonos és a személyes kérdés mintái) súlyozását. A súlyozásra felhasznált cellák számát alapvetően a mintaelemszámok korlátozták, így 28 cellásúlyt alakítottunk ki. A súlyszám a népszámlálás adott cellába eső személyei és a minta azonos cellába eső személyei totálszázalékának a hányadosa lett.⁵

Mivel a kerületi önkormányzati választások pártpreferenciái függenek attól, hogy a megkérdezett melyik kerületben lakik, e problémakör releváns elemzéséhez olyan mintával kellene rendelkezünk, amely összetételében a budapesti felnőtt lakosság kerületenkénti megoszlásának arányait tükrözi. (Legalábbis ez az arány az, ami bizonyosan tesztelhető a népszámlálás adatai alapján.) Ugyanakkor a véletlen telefonos minta nem a felnőtt lakosság kerületenkénti arányait, hanem a telefonos lakásban lakók kerületi arányait fogja tükrözni. Ez csak akkor lenne elhanyagolható szempont, ha minden kerületben lakosságárányos lenne a telefonos lakások aránya. Ez azonban koránt sincs így. Táblázatunkban erre láthatunk néhány szélső példát:

A lakosságárány és a telefonos lakásban lakók

1. táblázat

	A budapesti lakosság hány százaléka lakik az adott kerületben*	A budapesti telefonos lakásban lakók hány százaléka lakik az adott kerületben**
I. kerület	1,7	3,2
II. kerület	5,1	7,0
V. kerület	2,2	4,0
XI. kerület	8,7	11,0
XV. kerület	4,7	2,9
XVI. kerület	3,4	1,9
XVIII. kerület	4,8	2,1
XX. kerület	4,5	1,4

Források: * 1990. népszámlálás, ** Matáv Rt.

Láthatjuk, hogy a vonal feletti kerületekben a lakosságárányhoz viszonyítva jelentősen többen, a vonal alatti kerületekben jelentősen kevesebben laktak telefonos lakásban. A véletlen telefonos minta kerületi összetétele ennek megfelelően torzulhat, és e torzulás fennállhat a korcsoportok szerinti kvótás mintavételnél is. A nem kerületarányosan mintába került személyek pártpreferenciái szisztematikus hibaként torzíthatják a pártokkal kapcsolatos kérdésekre adott válaszokat is. Mi e torzításokat csak megnöveltük azzal, hogy a kérdezésnél speciális telefonjegyzéket is használtunk.⁶ Ennek hatására a kérdezettek iskolai végzettség szerinti aránya jelentősen javult, egyszersmind azonban torzulnak a minta lakóhely szerinti arányai: a kérdezettek 29,8%-a került a mintába a X. kerületből, és 13,6%-uk került a IX. kerületből. Lakosságárányos mintavételnél a X. kerületre a kérdezetteknek csak 4,8%-a, a IX. kerületre pedig 3,9%-uk esett volna.

Eljárásunkat viszont alátámasztja az, hogy ez a módszer közel megduplázta a mintába került nyolc általánost végzett személyek számát, és valamelyest növelte a nyolc általánosnál alacsonyabb iskolai végzettségűek számát is (lásd a 2. táblázatot).

A felnőtt budapestiek iskolai végzettség szerinti megoszlása a népszámlálás alapján és két (súlyozatlan) telefonos minta szerint

2. táblázat

	Népszámlálás 1990	Az elemzett telefonos minta súlyozás előtt	Egy másik telefonos minta súlyozás előtt
8 általánosnál kevesebb	12,8	5,8	4,6
8 általános	29,9	15,1	8,3
szakmunkásképző	9,8	12,2	9,5
középiskola	30,9	39,0	42,2
főiskola	7,0	13,3	13,9
egyetem	9,6	14,7	21,4

A táblázat belső arányai mutatják, hogy a telefonos minták súlyozása korántsem kisebb aránytalanságok módosítása, hanem igen jelentős korrekció. Különösen, ha arra törekszünk, hogy ne csak iskolai végzettség szerint súlyozzunk, hanem más dimenziókat is figyelembe vegyünk. A telefonos minták például alig tartalmaznak alacsony iskolai végzettségű (nyolc vagy kevesebb osztályt végzett) fiatalokat (1%), holott arányuk a budapesti felnőtt népességben nem elhanyagolható (4%).

Mindezek ellenére a súlyozást (ha az szakmailag ésszerű határok között marad) elfogadható eljárásnak tartjuk, annál is inkább, mert a kérdésekre adott válaszok megoszlásának általános tendenciáin nem változtat alapvetően, a súlyozott adatok nem különböznek lényegesen a súlyozatlan adatoktól.

Az eredmények

A továbbiakban a fenti módon súlyozott adatokat használtuk fel.

1. Befolyásolhatja-e a választ, hogy a kérdést személyesen vagy telefonon tesszük fel?

A Matáv Rt. felkérésére többek között megkérdeztük a következőt:

Mennyire szeret Ön telefonálni?

(A személyes felkeresés esetében értelemszerűen csak akkor tettük fel a kérdést, ha a lakásban volt telefon.) A válaszokat ötfokú skálán kellett megadni.

Az elemzés nem mutat szignifikáns különbséget a két minta válaszai között, a telefonon feltett kérdésre 3,22, a személyesen feltett kérdésre 3,09 a kapott válaszok átlagértéke.

Ugyanakkor egyértelműen eltérnek a „szeret telefonálni” (az ötfokú skálán a 4-es érték) választásában a minták: míg a telefonon válaszolóknak 20%-a, a személyesen válaszolóknak csupán 14%-a választotta ezt az értéket. Ez sejtetni engedti azt, ami a kis minták miatt nem bizonyítható: valószínűleg csupán a telefonon kérdezés ténye módosítja a telefonnal kapcsolatos kérdésekre adott válaszokat.

Figyelemre méltó ezen túl, hogy a telefonon kérdezettek mintája szerint a telefonálás szeretete függ a kortól és a nemtől is. A fiatalok és a nők jobban szeretnek telefonálni, mint a többiek.

A személyesen megkérdezett minta csupán a nemmel való összefüggést mutatja ki. Ez az eltérés nem magyarázható csak az elemszám-különbséggel, hiszen, ha a személyes minta 6 kategóriás korcsoportváltóját két kategóriában (fiatal – idős) vonjuk össze, itt sem találunk összefüggést a kor és a telefonálás szeretete között. Ez ismét arra figyelmeztet, hogy a telefonos kérdezés alatt a személyes kérdezéstől eltérő, eddig fel nem tárt hatásmechanizmusok is működhetnek, amelyeket csak nagyobb mintákon lehetne vizsgálni.

Az 1–3. ábrán a kérdésre adott válaszok 100-as skálára kivetített átlagértékeit mutatjuk be szemléltető jelleggel, a két minta, valamint a nem, a korcsoport és az iskolai végzettség szerinti bontásban.

2. Különbözik-e a telefonos minta és a személyes minta kérdezettjeinek politikai ismeretszintje?

A kérdés aktualitását az önkormányzati választások adták, így lehetőségünk nyílt többféle, a lakosság politikai ismereteit és véleményét tesztelő kérdés válaszainak összehasonlítására.

A közelgő választások egyik izgalmas kérdése volt a főpolgármester-jelöltek közötti versengés. Válaszlehetőségek felsorolása nélkül (azaz nyitottan) kérdeztük meg a következőt:

Az ön tudomása szerint Budapesten kik a főpolgármester-jelöltek?

A kérdés felfogható olyanként is, amivel a kérdezettek politikai tájékozottságát, ismeretét mérjük. Az eredmények azt mutatják, hogy a két minta kérdezettjeinek az ismeretszintje (legalábbis ebben a tekintetben) eltér egymástól. A telefonon válaszolók közül többen ismerik a főpolgármester-jelölteket, mint a személyesen megkérdezettek közül. (Lásd a 4. ábrát.)

Azoktól, akik ismertek főpolgármester-jelöltet, megkérdeztük, hogy szerintük az adott jelölt melyik pártnak vagy pártoknak a jelöltje. Ahogy az 5. ábrán látható, ezúttal is azt tapasztaltuk, hogy a telefonos minta tájékozottsága egyértelműen nagyobb, mint a személyesen megkérdezetteké.

Ahogy azt a súlyozás ismertetésénél leírtuk, mindkét mintát – meglehetősen alaposan – a legutóbbi népszámlálás adataihoz súlyoztuk, tehát az ismeretszint-különbség oka *nem származhat* az iskolai végzettség, a kor vagy a nemek arányának eltéréseiből. Az eredmények szerint tehát valóban léteznek az iskolai végzettséggel önmagában nem mérhető kulturális különbségek a telefonon kérdezettek és a személyesen megkérdezettek között, amelyek a fenti típusú ismeretszintkérdéseknél a budapesti lakosság ismereteinek *túlbecslését* eredményezhetik.⁷ E különbségek (mint ahogy a bevezetésben idézett tanulmányunkban leírtuk) mérhetőek is: az azonos iskolai végzettségűek között a telefonos lakásban lakóknak például több könyvük van, mint azoknak, akik nem telefonos lakásban laknak, vagy például többen beszélnek közülük idegen nyelvet. (Jelen módszertani kutatásunk szűkös keretei miatt az iskolai végzettség-kategóriákon belüli kulturális különbségek tesztelésére nem volt mód.)

Ugyanakkor, mint az ábrán is látható, a túlbecslés – bár legtöbbször szignifikáns – az elemzett kérdéseknél nem jelentős, és ami fontosabb: *nem változtatja meg a válaszok megoszlásának tendenciáit*. Kellően óvatos adatelemzés esetén ez tehát inkább alátámasztja, mint cáfolja a telefonos közvélemény-kutatások létjogosultságát Budapesten.

3. A politikai vélemény- és attitűd-kérdések

Két kérdéssel teszteltük azt, hogy a kérdezett melyik főpolgármester-jelöltre szavaznának. Azoktól, akik legalább egy tényleges jelölt nevét említették, válaszlehetőségek felsorolása nélkül kérdeztük meg, hogy melyik jelöltre szavazna. A következő kérdésben azok kivételével, akik minden jelöltet ismertek, mindenkinek felolvastuk a jelöltek nevét, és kértük, hogy most már az összes jelölt ismeretében válasszanak.

Annak ellenére, hogy az első kérdést a kérdezettek több mint egyharmadának nem tettük fel (mert egyetlen jelöltet sem ismert), a második kérdést pedig a kérdezettek azon egyötödének nem tettük fel, akik minden jelöltet ismertek, a válaszok megoszlása a jelöltek nevének felolvasása után gyakorlatilag nem változott. (Azon túl, hogy a jelöltek nevének felolvasása valamelyest csökkenti a „nem tudja, hogy kire szavazna” válaszok arányát.) A válaszok megoszlását a 6. és 7. ábra mutatja.

Látható, hogy a telefonon kérdezett és a személyesen felkeresett minta válaszai között mindkét kérdésben feltűnő az azonosság. A várható értéktől szignifikáns eltérést egyedül a 7. ábra „nem menne el” kategóriájánál tapasztalunk, a személyes mintában többen nem mennének el szavazni, mint a telefonosban.

A két kérdésre adott válaszok megoszlásának látványos azonossága alapvetően két okkal magyarázható.

Az előzőekben már láttuk, hogy a telefonos minta tájékozottabb a jelöltek személyét illetően, mint a személyes. Ez a magasabb politikai ismeretszint ugyanakkor nem érinti a szavazati arányokat. Azok az emberek, akik egy jelöltet sem tudtak megnevezni, a jelöltek felsorolása után hasonló arányban szavaznának az egyes személyekre, mint azok, akik egy vagy több jelölt nevét tudták.

A másik ok eléggé magától értetődő, de a pontosság megkívánja, hogy leírjuk: attól, hogy felolvassuk a teljes jelöltnévsort és az őket támogató pártokat azoknak, akik nem ismertek minden jelöltet, ettől még nem fognak másra szavazni. Vagyis, ha már választottak valakit, önmagában a teljes jelöltnévsor megismerése túlnyomó többségüket nem fogja megingatni ebben a választásukban.

Megkértük a válaszolót, rangsoroljon három tényezőt aszerint, melyik mennyire befolyásolja abban, hogy kire szavaz. A sorrend mindkét almintában azonos: az első a jelölt szakmai felkészültsége, a második a személyes szimpátia, a harmadik, legkisebb súlyú tényező az általa képviselt párt, de a telefonon kérdezettek közül többen választják a személyes szimpátiát első helyen, a személyesen kérdezettek pedig a jelölt szakmai felkészültségét választják nagyobb arányban. Ez az eltérés (statistikailag szignifikáns volta ellenére) nem érdemel több figyelmet egy lábjegyzetnél.⁸

Függetlenül attól, hogy a kérdezett ismerte-e a jelölteket vagy sem, megkértük, hogy osztályozza le a jelölteket egy ötfokú skálán aszerint, hogy mennyire rokonszenvesek. Az osztályzatok átlagértékei alapján a telefonon válaszolók Szabó Jánost kevésbé negatívan értékelték, mint a személyesen válaszolók.⁹ Ez az eltérés a négy jelölt rokonszenvsorrendjén nem változtatott. A másik három jelöltnél nem tapasztaltunk statistikailag mérhető különbséget a két minta rokonszenvértékei között.¹⁰

4. A pártpreferenciák

Az önkormányzati választással kapcsolatos pártpreferenciákat két kérdéssel vizsgáltuk:

– Ha most vasárnap lennének a kerületi önkormányzati választások, ön melyik párt jelöltjeire szavazna?

– És a fővárosi önkormányzati testület megválasztásánál melyik pártra, illetve melyik pártok együttes listájára adná szavazatát?

A válaszok két minta szerinti megoszlásának vizsgálatakor használtuk a kerületi aránytalanságokat is kiegyenlítő súlyt. Vizsgáljuk meg a 8. és a 9. ábrákat, ahol az önkormányzati választásokkal kapcsolatos pártpreferenciákat ábrázoltuk több megközelítésben.

Az ábrákon a válaszok megoszlását öt változatban közöljük. Egyrészt láttatni szeretnénk a személyes minta súlyozatlan és súlyozott adatait, másrészt a telefonos minta súlyozatlan és kétféleképpen súlyozott adatait. Ezzel ábrázolni tudjuk a személyes és telefonos megkérdezés válaszmegoszlásai közötti különbségeket, és egyben meg tudjuk mutatni a súlyozás hatásait is. Kezdjük ez utóbbival! A tömbök felső két oszlopa a személyes minta súlyozatlan és súlyozott adatait mutatja. A tömbök alsó három oszlopa a telefonos megkérdezés súlyozatlan és kétféleképpen súlyozott adatait mutatja be. A telefonos minta A-típusú súlyozása a súlyozás leírásánál található. A B-típusú súlyozás a fentebb leírt kerületekre nem arányos mintavétel szisztematikus hibájának korrekcióját is tartalmazza.

A „hivatkozható adatok”-hoz vezető nyílak az oszlopoktól indulnak el, amelyekre egy kutató joggal hivatkozhatott volna akkor, ha vagy csak személyes, vagy csak telefonos kérdezést folytat, tehát ha nem állt volna rendelkezésére a kontrollminta.

Az első dolog, amelyre érdemes figyelni az ábrán, az, hogy a *súlyozás nem változtat jelentősen a súlyozatlan minták válaszainak megoszlásain*. Ahol a személyes és a telefonos minták válaszmeg-

oszlásai k... jelentős az eltérés, az a súlyozások után is fennmarad, ahol ez nem jelentős, azt a súlyozás se... változtatja meg. Mivel a súlyozás az egyes társadalmi csoportok mintán belüli arányainak korrek... a, a válaszok megoszlásának súlyozás előtti és utáni hasonlósága elsősorban arra utal, hogy az egyes társadalmi csoportok véleménye (itt éppen pártpreferenciái) között nincs akkora eltérés, hogy egy meglehetősen rossz mintából egészen más becsléseket tehetnénk az alapsokaságra nézve, mint egy nagyon jó mintából. A főbb tendenciákat már egy rossz mintából is jól becsülhetjük, a súlyozás inkább a becslések pontosítását segítheti.

A személyes minta válaszmegoszlásain a súlyozás lényegében semmit sem változtat.¹¹ A személyes kérdés adatai közötti jelentéktelen eltérés a fentiekén túl annak eredménye, hogy a személyes mintát nem kellett jelentősen súlyozni.¹²

A súlyozás hatásain kívül az ábrákra pillantva szembetűnő, hogy a személyes és a telefonos kérdés eredményei eltérnek egymástól. A 8. ábrán a parlamenti ellenzék pártjainak becsült szavazótábor a személyes kérdésben 28%, a telefonos kérdés eredménye csupán 20%. A személyes kérdésben a „nem tudom, hogy mire szavaznék” aránya 15%, a telefonos kérdésben pedig 24%.

A 9. ábra minden válaszelemében (az előző ábrával azonos tendenciájú) szignifikáns eltéréseket mutat. A személyes megkérdezés jobban „behozta” a parlamenti ellenzékét, az MDF-et, a telefonos megkérdezésben pedig jóval nagyobb azoknak az aránya, akik nem tudják, hogy melyik párt jelöltjére szavazzanak. (Meg kell jegyeznünk, hogy a két dolog független egymástól, vagyis nem azok a társadalmi csoportok válaszolnak „nem tudom”-mal a telefonos kérdésben, amelyek a személyes kérdés során az ellenzékre szavaznak.)

Ha a személyes kérdésben lenne több a „nem tudja” válasz, a dolog könnyen magyarázható lenne azzal, amit már az előzőekben is láttunk, hogy a személyesen kért minta politikai tájékozottsága kisebb. De a kép pontosan ennek ellenkezőjét mutatja: a politikailag tájékozottabb minta a bizonytalanabb. Nem szeretnénk tesztetlen hipotézisekkel előállni, ezért sem ezt, sem az „ellenzékibb” személyes mintát nem kívánjuk kommentálni. Reméljük, egyszer majd módunk lesz vizsgálni ezeket a problémákat is.

Összefoglalás

Dolgozatunk alapkérdése az volt, hogy egy 500 fős mintán történt telefonos közvélemény-kutatás eredményei eltérhetnek-e a személyes megkérdezés eredményeitől.

A kérdésre igennel kell válaszolnunk.

Az eltérések két forrásból származhatnak:

1. a telefonos minta szisztematikus hibájából, amelyet nem lehet súlyozással korrigálni, és abból, hogy

2. önmagában a telefonos kérdés ténye a személyes kérdéshez képest változtathat egyes esetekben a kért válaszain.

A főpolgármester-jelöltek személyével és párthovatartozásával kapcsolatos kérdésekre adott válaszok azt mutatják, hogy a telefonos minta kértjei összességében tájékozottabbak, mint a személyesen megkérdezettek, ami a minta szisztematikus hibájára utaló jel. Nehezen lehetne cáfolni azt is, hogy ez az ismeretkülönbség nem csupán a politika területére korlátozódik, ezért az a hipotézisünk, hogy a telefonos közvélemény-kutatások „Hallott-e arról, hogy...” típusú kérdéseire adott „igen” válaszok értéke szisztematikusán 3-8%-kal magasabb lesz, mint egy személyes megkérdezésen alapuló mintáé.

Könnyen belátható az is, hogy a **telefonnal kapcsolatos** vélemény- és elégedettség kérdésekre másképp válaszolnak az emberek telefonon, mint személyesen. Ha telefonon kérdezzük, hogy mennyire szeret telefonálni, valószínűbb a magasabb osztályzat, mint ha ugyanezt a kérdést személyesen tesszük fel.

További, nagyobb mintákon történő, részletesebb vizsgálatokat igényel annak felderítése, hogy a telefonon megkérdezettek (azonos korcsoport, iskolai végzettség és nemi összetétel mellett) miért kormánypártibb, és miért bizonytalanabbak pártpreferenciáikat illetően, mint a személyesen megkérdezettek.

Mindebből ugyanakkor nem lenne helyes levonni azt a következtetést, hogy telefonon nem érdemes közvéleményt kutatni. A veszély inkább abban áll, hogy mivel olcsó, gyors és a személyes kérdésnél könnyebben megszervezhető, vagyis viszonylag kis befektetéssel is jól eladható a piacon, szakmailag kevésbé igényes cégek is felhasználják, rontva ezzel a szakma hitelét. Holott a bemutatott módszertani problémák (mintanagyság, szisztematikus hiba, kérdések típusa, mit lehet kérdezni, mit nem) és az interpretációs nehézségek (kisebb mintákon a sztemard hiba nagysága) miatt komolyabb szakmai felkészültséget kívánna, mint egy „egyszerű” személyes kérdésen alapuló kutatás.

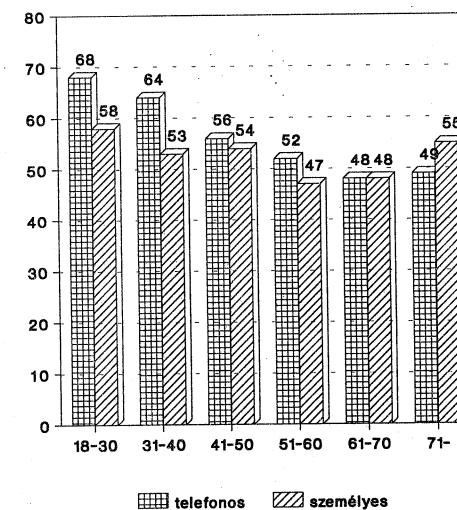
Jegyzetek

- 1 Az 500 fős telefonos mintán készült felvétel egy telefonos felvételsorozat része volt, ahol a kérdőíveket és a felvételsorozatot az (alább következő módszertani vizsgálatról függetlenül) elemzéseit Garami Erika (Tárki) készítette.
- 2 A Magyar Háztartás Panel 1994-es adatai szerint a budapesti háztartások 58%-ában van telefon. Ez az arány a háztartásfők iskolai végzettsége szerint jelentős eltéréseket mutat. Míg a 8 általánosnál kevesebbet végzett háztartásfők 33%-a és a 8 általánost végzetek 46%-a lakik csak telefonos lakásban, a felsőfokú végzettséggel rendelkező háztartásfők 79%-ának van otthon telefonja. Ez az alapfokú vagy alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők mintába kerülési esélyét jelentősen csökkenti, a felsőfokú végzettségük esélyét pedig jelentősen növeli. A telefonos lakásban lakó felnőttek (17 évesnél idősebbek) átlagéletkora szignifikánsan magasabb ugyan, mint azoké, akik nem telefonos lakásban laknak, de az eltérés mintavételi szempontból nem jelentős. (A felnőttek korátlagának eltérése két év, a modális értékek és a mediánok eltérése 4 év.) Itt a gondot sokkal inkább az okozza, hogy a véletlen hívások az otthon lévőket érik el, így nagyobb az inaktív, idős korosztályok mintába kerülési esélye.
- 3 Mint a kérdezők beszámolóiból kiderült, az ezekben a kategóriákba tartozó személyeket úgy kellett „összeválaszolni”. Ismerősöket kerestek, kérdeztől kértek neveket és telefonszámokat, munkásszállóra telefonáltak, sőt az egyik kérdező egy vele egy házban lakó embert kért meg személyesen, akinek ugyan telefonja nem volt, de kora és iskolai végzettsége szerint megfelelt a kvótának.
- 4 Ha a kerületekben nem arányos a lakosság iskolai végzettség, kor és nem szerinti összetétele, a súlyozás által megnövelhet vagy csökkenhet egyes kerületek (virtuális) megkérdezett-aránya a mintában, ami tovább torzíthatja az adott kérdés válaszainak megoszlását, ahelyett, hogy a valóságos helyzethez közelítené.
- 5 A telefonnal kapcsolatos kérdés elemzésekor másképp jártunk el. Itt ugyanis az volt a cél, hogy összevessük a telefonon kapott válaszokat a személyesen megkeresett emberek azon csoportjának válaszaival, akik telefonos lakásban laknak. Az összevetést úgy tartottuk korrektnak, ha a két összehasonlítandó csoport iskolai végzettség, nem és korcsoport szerint azonos összetételű, ezért a telefonos mintát súlyoztuk e három változó szerint a személyesen megkérdezett, telefonos lakásban lakó egyének összetételének megfelelően.
- 6 Ahogy a minták leírásánál jeleztük, annak érdekében, hogy megnöveljük az alacsony iskolai végzettségű fiatalok mintán belüli arányát, a népszámlálás adataiból olyan körzeteket választottunk ki, ahol az átlagosnál jóval magasabb a fiatalok és az alacsony iskolai végzettségűek aránya. E körzetek telefonszámait megvásároltuk, és a kérdezők kb. egyharmad arányban ezeket is felhívták.
- 7 A telefonon kértettek (telefonos minta) és személyesen kértettek (személyes minta) közötti különbségek csak részben mutatják a telefonos lakásban lakók és a nem telefonos lakásban lakók közötti különbségeket, hiszen a személyesen kért minta tagjainak 58%-a is telefonos lakásban lakik. Ezért érdemes egy más megközelítésben is bemutatni adatainkat. Bontsuk például az alapfokú iskolai végzettségű válaszolókat három csoportra: telefonon kértettek, személyesen kértett telefonos lakásban lakókra és személyesen kértett telefon nélküli lakásban lakókra.

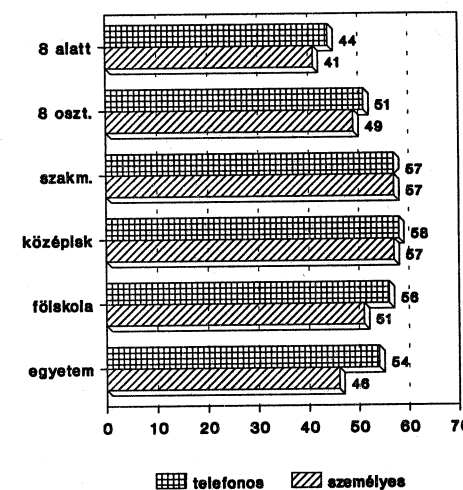
Közülük Baráth Etelét mint főpolgármester-jelöltet említette (rendre) 41, 40 és 30%, Demszky Gábort 52, 55 és 38%, Latorczai Jánost 18, 25 és 9%. Ezek az adatok is a fenti megállapításunkat támasztják alá, hiszen látható, hogy a telefon nélküli lakásban lakó alapfokú iskolai végzettségűek mindhárom esetben jóval kisebb arányban említették az adott jelöltet.

- 8 Elképzelhető, hogy a magyarázat egyszerű: az eltérés két minta sztenderd hibájából adódik. Ennek kapcsán nem mehetünk el szó nélkül amellett, hogy mérőeszközeink mennyire bizonytalanok. Hiszen hiába mutatja a χ^2 próba vagy a cella sztenderdizált adjusztált reziduális a függetlenség valószínűtlen voltát, ha a kapott két érték az összegzett sztenderd hibák határán belül esik. Ilyenkor nem biztos, hogy a számunkra kedvezőbb mérőeszközt kell választanunk. Másfelől, ha az eltérés igaz, okáról hipotézisek egész sora születhet. Ha igaz, hogy a telefonon válaszolók inkább választják első helyen a személyes szimpátiát, amit a kérdező először olvas fel, lehetséges, hogy a telefonon felsorolt három tényező jobban vonzza az először mondott tényező választását, mint ha a felsorolás személyesen történik. Lehetséges, hogy a telefonon válaszolás lazább, kevésbé megfontolt hozzáállással történik, de lehet, hogy csak őszintébb, spontánabb. És sorolhatnánk.
- 9 A telefonon válaszolók átlagosztályzata 2,60, a személyesen válaszolóké 2,27.
- 10 Természetesen azok aránya, akik azt választották a rokonszenkvérdésnél, hogy „nem ismerem”, az előzőekben jelzett ismeretszint-eltéréseknek megfelelően jelentősen nagyobb volt a személyesen kérdezettek körében, mint a másik mintában.
- 11 A viszonylag alacsony elemszám miatt nem láttuk értelmét tizedszázalékok közlésének, az adatok a kerekítés szabályait követve lettek egész számok.
- 12 A legkisebb és a legnagyobb súly közötti különbség itt 1,771, míg a telefonos minta A-típusú súlyánál 3,143, a B-típusnál pedig 6,89.

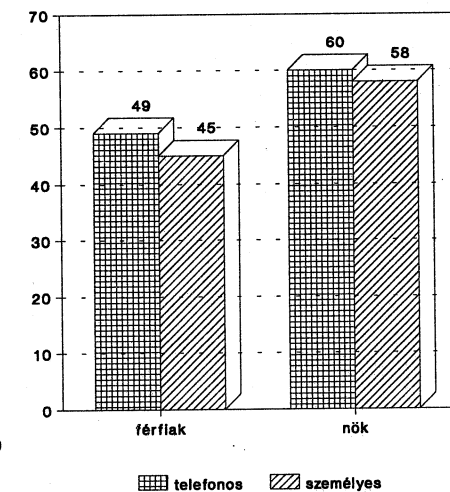
1. ábra Korcsoportok szerint



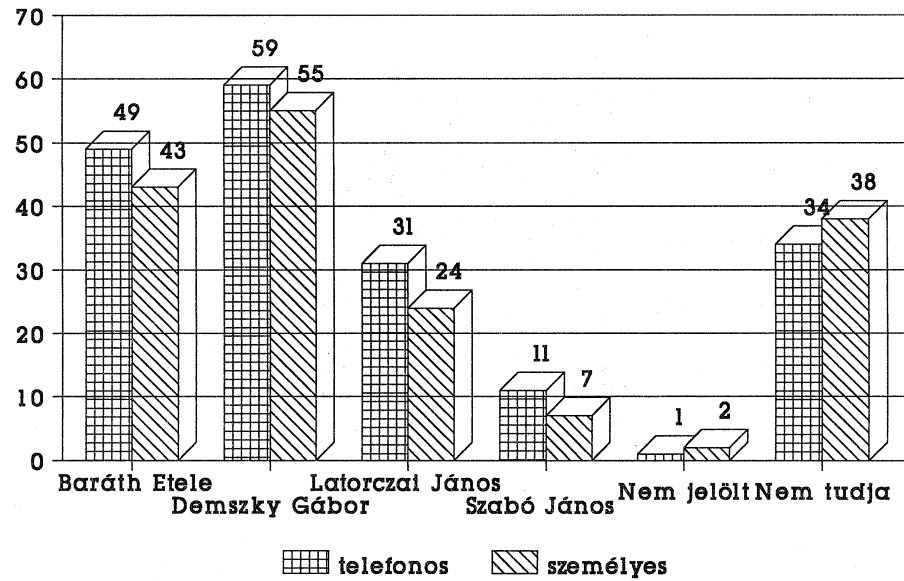
2. ábra Iskolai végzettség szerint



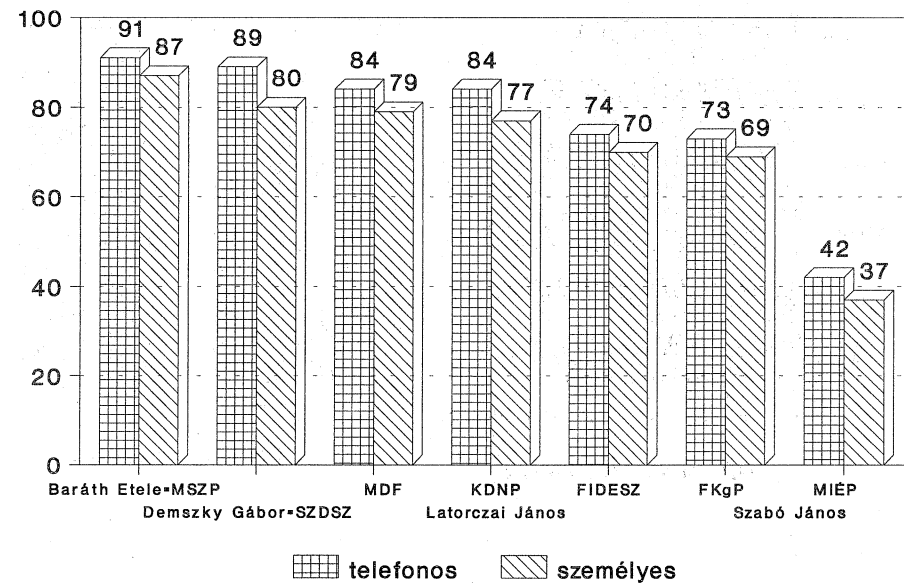
3. ábra Nemek szerint



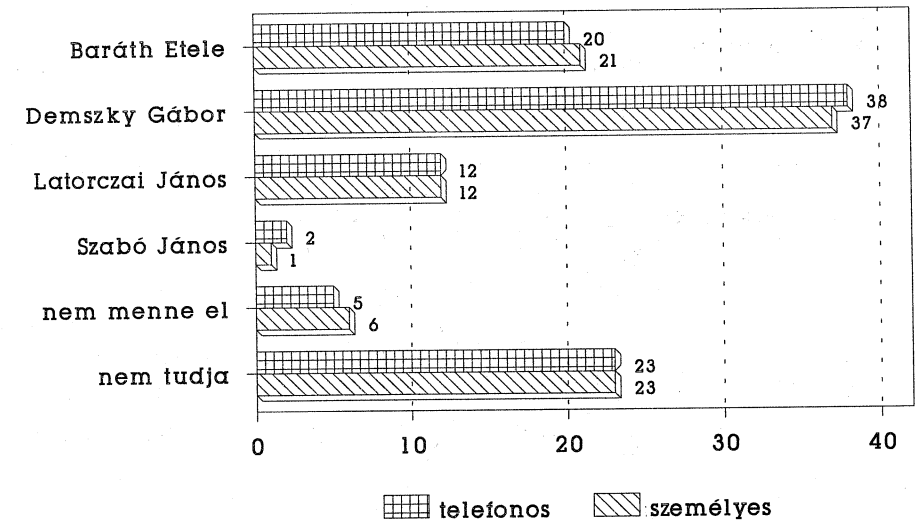
4. ábra Kik a főpolgármester-jelöltek?
az 'emlitette' százalékaránya



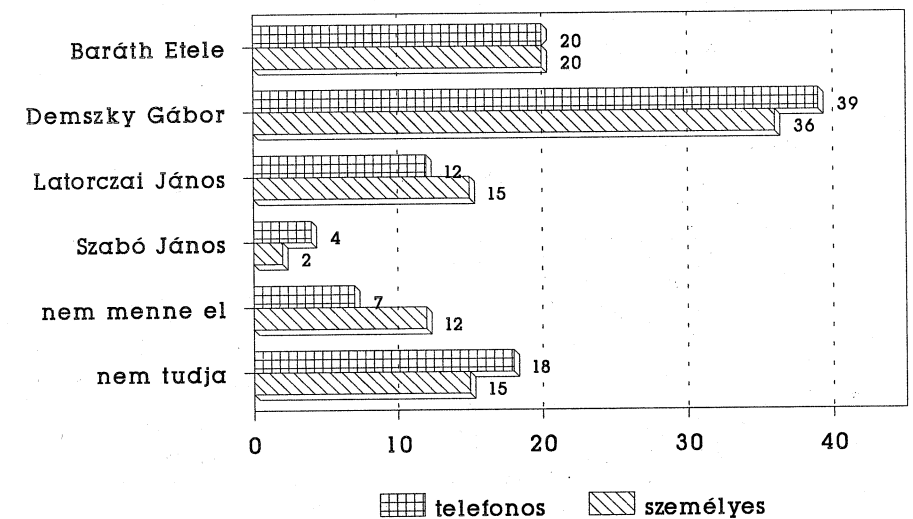
5. ábra Melyik párt jelöltje?
helyes válaszok aránya százalékban



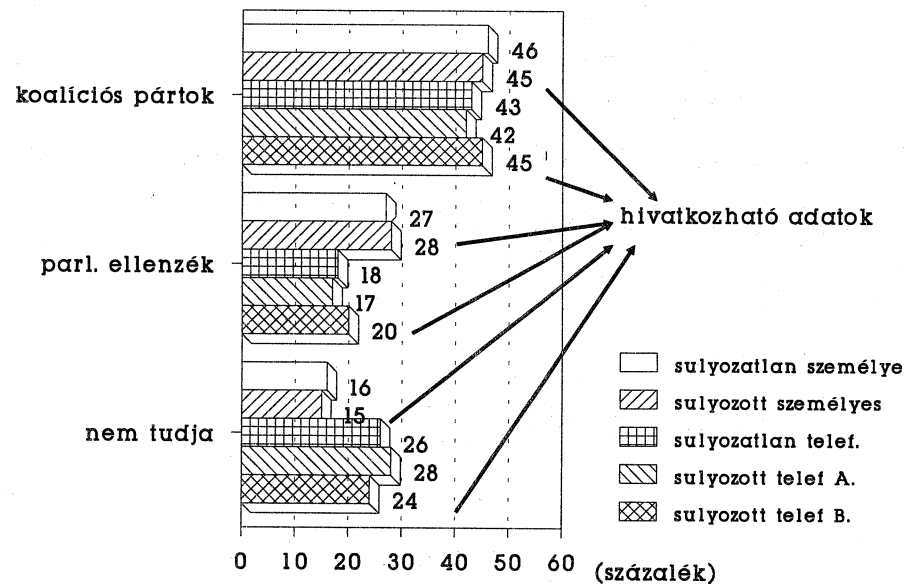
6. ábra Kire szavazna...
azok között, akik ismernek jelöltet
a kérdésre válaszolók %-ában



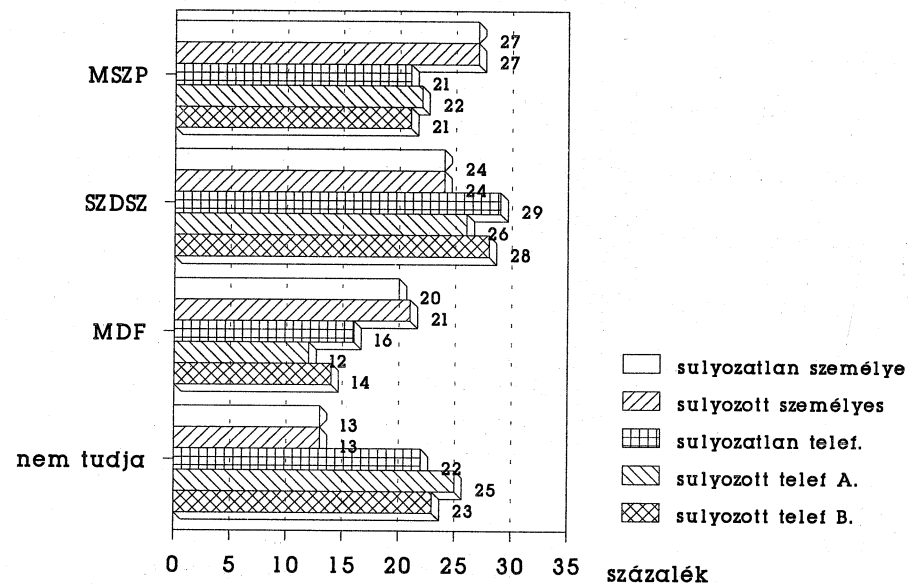
7. ábra Kire szavazna...
azok között, akik nem ismernek mindenkit
a kérdésre válaszolók %-ában



8. ábra Melyik párt jelöltjére szavazna a kerületi választáson?



9. ábra A Bp.-i önkormányzati testület megválasztásánál melyik pártra szavazna?



Vita a telefonos közvélemény-kutatásokról

1995. II. 17. Társi Könyvtár

Rudas Tamás elnök:

Próbáljuk ezt a beszélgetést úgy csinálni, hogy mindenki a saját véleményét mondja el. Nem hiszem, hogy bárkinek is képviselnie kellene azt a céget, ahol dolgozik.

Tarjányi József fog tartani egy vitaindítót, amely lényegében annak az írásos anyagnak az ismeretése lesz, amelyet szétküldtünk a meghívottainknak.

Tarjányi József (Társadalomkutatási Informatikai Egyesülés, Társi):

Régóta érdekel a telefonos közvélemény-kutatás. Régebben írtam erről egy anyagot, amely alapvetően már meglévő adatok másodelemzésére épült. Most lehetőségünk nyílt arra, hogy csináljunk egy olyan közvélemény-kutatást, amelyet egy időben kérdeztünk személyesen egy ötszáz fős budapesti mintán és egy másik ötszáz fős mintán telefonon. Most megpróbálom nagyjából összefoglalni annak a cikknek a téziseit, amit írtam, és amit a jelen levő cégek képviselői olvashattak. Azzal kezdem, hogy azokkal a véleményekkel szemben, amelyek imitt-amott az újságokban meg a köztudatban megjelentek, hogy ezért és azért nem lehet telefonon közvéleményt kutatni, nekem az a határozott álláspontom, hogy nem így vetődik fel a kérdés. Kell ezt csinálni akkor is, ha ma még komoly módszertani nehézségei vannak. Remélhető egyébként, hogy idővel, a telefonellátottság növekedésével csökkenni fognak ezek a nehézségek. Szembe kell tehát néznünk azzal, hogy ez egyfajta adatfelvételi módszer, amely Magyarországon is teret fog nyerni, és teret kell hogy nyerjen. Az alapvető gond az, hogy amikor mintát veszünk, azt mindig célszerű lenne az alapsokaságból venni. De ha az alapsokaság a lakosság, a mintát pedig a telefonosok közül vesszük, ezzel abszolút mértékben meg hiúsul az, hogy mindenkinek egyforma esélye legyen a mintába kerülésre. Igaz, hogy Budapesten