

ÉRTELMEZÉSI PROBLÉMÁK EGY MAI MAGYAR POLITIKAI KÉRDŐÍVEZÉS KAPCSÁN, RUGALMAS KÉRDŐÍVVEL

APOLITIKUS MÓDSZERTANI ÍRÁS

A termelés zavartalanul folyik

- Halló, gépterem?
- Skultéti, jelentkezem.
- Mennyi, Skultéti?
- Harminchárom.
- Mi harminchárom?
- Mi mennyi, főmérnök úr?
- Az, ami harminchárom.
- Nem annyinak kellett volna lennie?
- Mindegy, Skultéti, csak csinálják tovább.

(Örkény István: *Egy 1978. évjáratú vice közigazgatási és szociálpszichológiai továbbgondolása*)

A kérdőíves vizsgálatot (*survey technique*) tipikusan kvantitatív módszernek tartják. A rugalmas kérdőív (*elastic survey*) a survey technika megújítását szorgalmazza, kvalitatív módszertani alapokon, a kulturális antropológiából és kommunikációelméletből átvett előképek alapján. Geertz nyomán az a javaslat fogalmazható meg, hogy a lekérdezés nyelve a mindenkori a terephez, azaz a megkérdezetthez alkalmazkodjon, (ne pedig fordítva); a nyolcvanas évek szociálpszichológiai vitáihoz visszatérve pedig a kommunikációs szimmetriát kéri számon kérdőíves interakció során. A cél egy fenntarthatóbb és érvényesebb eredményeket hozó vizsgálati módszer, amely ugyanakkor megőrzi a kérdőívtechnika megbízhatóságát. A technika alkalmazhatóságát egy, a TÁRKI és a Budapesti Corvinus Egyetem együttműködésében végzett pilot kutatás eredményeivel illusztrálják a szerzők: hogyan értették félre a válaszadók egy politikatudományi jellegű kérdésblokk egyes kérdéseit, és hogyan javította a rugalmas kérdőívezés a kutatás érvényességét.*

Kulcsszavak: rugalmas kérdőív, Afganisztán, nemzeti büszkeség, demokrácia, jobb-bal radikalizmus

Kérdőíves vizsgálatok során beleütközhetünk abba az érvényességi problémába, hogy bár kaptunk válaszokat (azaz vannak adataink), de a válaszadók egy része nem értette, vagy félreértette a kérdést. Vannak olyan kutatások, ahol fontosnak tartják a kérdőív kvalitatív ellenőrzését (próbakérdezések, kiegészítő kvalitatív kutatások stb.), sok esetben azonban ezek a szakaszok elmaradnak. Kvalitatív ellenőrzés nélkül ismerjük ugyan a válaszokat, ám abban soha nem lehetünk biztosak, hogy mi volt a kérdés.

Jelen írás a *rugalmas kérdőív* módszerét ajánlja a kérdőíves vizsgálat érvényességi problémáinak kezelésére. A módszernek vannak előzményei a nemzetközi szakirodalomban (elsősorban Conrad és Schober munkái, „az interjúzó kérdőív” elképzelés), de jelen formájában ez a módszertani javaslat egy „saját termék”, amelyet itt, Magyarországon dolgozunk ki.

Cikkünket nem a tudományos publikációknál megszokott struktúrában írtuk meg, helyette kicsit megka-

vartuk a fejezetek sorrendjét. Írásunkat az empiriával kezdjük, a kutatási kérdéseket és az elméleti kereteket cikkünk második felében mutatjuk csak be. Nem titkolt szándékunk ezzel az olvasók bizalmának elnyerése, akik a politikai attitűdök elemzésén keresztül ismerik meg először a módszertani problémát, ennek köszönhetően pedig nagyobb kíváncsisággal olvassák a cikk második felében szereplő „száraz” tudományos, módszertani okfejtésünket.

BESPO pilot – Rugalmasság a standard kérdőívezésben

2013-14-ben a TÁRKI és a Budapesti Corvinus Egyetem (BCE) közös pilot kutatást végzett, amely az omnibusz-kérdések érvényességét rugalmas kérdőívezéssel vizsgálta. A pilot keretében a nagymintán (N=1000) lekérdezett standard kérdőívek mellett, öt hullámban,

* Köszönetnyilvánítás

A szerzők ez úton mondanak kiemelt köszönetet András Zoltánnak (TÁRKI Adatfelvételi osztály korábbi vezetője), aki gondolataival, javaslataival jelentős mértékben járult hozzá a jelen tanulmányban tárgyalt kérdések és a BESPO kutatási program sikeréhez. Köszönettel tartozunk az Adatfelvételi osztály több dolgozójának, különösen Antal Editnek, illetve az instruktoroknak, különösen Szűcsné Kovács Zitának és a kutatásban részt vevő kérdezőbiztosoknak.

kis elemszámú almintákon a kérdőív egyes kérdéseit a rugalmaskérdőív-módszerrel kérdeztük le, ceteris paribus (azonos mintavétel és ugyanazon kérdezőbiztosok mellett). Jelen elemzés alapja a 2013 áprilisában és júniusában lekérdezett (harmadik és negyedik hullám volt, amelynek jelen tanulmány csak a politikai véleménnyel kapcsolatos kérdéseit vizsgálja. (A politikával kapcsolatos kérdések a függelékben található.) Az országos (standard) kérdőív esetében a válaszadók száma n=1012, a rugalmas alminta két megyére terjedt ki, Bács-Kiskun és Hajdú-Bihar megyék, n=110. (Ebben a két megyében a standard kérdőív mintaelem-száma is 110 fő.)

A rugalmas kérdőívezés egyik alapelve, hogy a kérdezőbiztos mindent rögzítsen, ami a terepen elhangzik, azért, hogy ezt a pluszinformációt (ahogy mi elneveztük: kommenteket) később a kutató bevonhassa az elemzésbe (Letenyei, 2004; Letenyei – Bodor-Eranus – Nagy, 2013). Az 1. táblázatban látható, hogy a jelen vizsgálatban a „politikai” kérdésblokk kérdései közül csak azokat vettük görseő alá, amelyeknél nagyszámú „komment” született, azaz sok válaszadó egészítette ki a mondandóját valami olyan kiegészítéssel, ami szerinte a válasza értelmezéséhez szükséges.

nem elégszenek meg egy dichotóm változóval (támogat/ellenzem), hanem kifejtendő véleményük, értelmezési igényük van. Bár a standard lekérdezés ezt az igényt ignorálja, a rugalmas kérdőívezésnél e kommenteket a kérdezőbiztosok feljegyezték. Ezeket a kommenteket elemezve megállapíthatóvá válnak a választásokat meghatározó motívumok. Úgy tűnik, hogy a választásokat árnyaló háttér-információk alapvetően két nagy kategóriába rendezhetők aszerint, hogy kollektív vagy individuális érvkészletet használnak-e.

Kollektív

1. A tipikus válaszokat tekintve mindkét hullám esetén megfigyelhető az ellenzők körében, hogy a más országok belügyébe való beavatkozástól óvnak, ehelyett a belügyekkel való foglalkozást szorgalmazzák. Az ilyen kommentek alkotják az összes megjegyzés körülbelül felét.
2. A kommentek egy másik csoportját teszik ki az olyan típusú megjegyzések, amely esetben a segítségnyújtást emelik ki motívumként: „ha tudunk, segítsünk”, vagy ellenkezőleg: „nekünk sem segít senki”.
3. A harmadik csoport tagjai tipikusan a részvétel olyan támogatói, akik NATO-tagságunkkal érvelnek, és nem

1. táblázat

A kérdőív azon kérdései, amelyeknél nagyszámú „komment” született

Kérdés	N (Rugalmas kérdőívezéssel megkeresett alminta válaszadói)	C (Kommentek száma, db.)	C/N
Magyar csapatok is szerepet vállalnak az afganisztáni NATO (Észak-atlanti Szerződés Szervezete) vezette nemzetközi erőkb. Mi a véleménye a magyar szerepvállalásról? [április]	110	85	77,27%
Magyar csapatok is szerepet vállalnak az afganisztáni NATO (Észak-atlanti Szerződés Szervezete) vezette nemzetközi erőkb. Mi a véleménye a magyar szerepvállalásról? [július]	110	68	61,82%
Mennyire büszke Ön arra, hogy magyar?	110	43	39,09%
Ön mennyire elégedett a demokrácia működésével mostanában Magyarországon?	110	42	38,18%
Hol helyezné el önmagát a skálán? (bal-jobb)	110	30	27,27%
Ön szerint mennyire gyakori, hogy az üzleti szféra vesztegetéssel befolyásolja a kormányzat politikáját, a törvényeket vagy szabályozásokat?	110	27	24,55%

Az afganisztáni szerepvállalás

Az adatfelvétel két hullámában (2013. április és július) az afganisztáni magyar szerepvállalás megítélésére vonatkozott az egyik kérdés, a válaszadó támogathatta vagy ellenezte Magyarországon katonai részvételét a konfliktusban.

A standard és rugalmas módon lekérdezett kérdőívek eredményeinek megoszlásai nem tértek el lényegesen egymástól (a válaszadók több, mint fele ellenezte a részvételt, bő harmaduk támogatta). A kérdés kapcsán nagyon sok spontán kiegészítés, értelmezés érkezett: 62% júliusban és 77% áprilisban. Ez alapján azt mondhatjuk, hogy egy olyan kérdéstről van szó, amely kapcsán a válaszadók

elsősorban Afganisztán-specifikusan, hanem úgy, hogy a tagság előnyeinek élvezetéhez bizonyos kötelességek vállalása is hozzá tartozik – ha az épp az afganisztáni jelenlétet takarja, akkor akár ebben a formában.

4. A válaszadók kis csoportját alkotják azok, akik pacifista alapon ellenzik a részvételt, illetve azok, akik nemzeti büszkeségi alapon támogatják azt („ott is megmutatjuk, mire képesek a magyarok”).

Individuális

A kommentelők utolsó nagyobb kategóriája teljesen más szempontból nyúlt a kérdéshez: míg a fentiek kollektív perspektívából, vagyis a magyar állam szempontjából

vizsgálták a problémát – adott esetben akár egy politikus nézőpontjába helyezkedve – addig ez a csoport individuális perspektívából mérlegel. Ők jellemzően az állam helyett a katonák szemszögét helyezve előtérbe, vagy az ő hasznukat/kárukat emelik ki – „jó pénzt kapnak”, „jó karrierlehetőség”, illetve „kockáztatják életüket” –, vagy egyenesen a kérdést megkerülve, az egyének döntésére bízza, hogy vállalják-e a szolgálatot. Ilyen individuális érveléssel találkoztunk a pilot mintánk áprilisi hullámában a válaszadók harmada, a júliusiban pedig negyede esetén.

A nemzeti büszkeség

A kérdőív egyik kérdése a „Mennyire büszke Ön arra, hogy magyar?” kérdés volt (a választható kategóriák: nagyon büszke, meglehetősen büszke, nem nagyon büszke, egyáltalán nem büszke). A válaszok alapján mind az 1012-es omnibuszminta, mind a 110-es pilot minta kapcsán kiderült, hogy a válaszadók körülbelül háromnegyede nagyon vagy meglehetősen büszke, körülbelül ötöde pedig kevésbé, vagy nem büszke magyarságára, a válaszadást megtagadók aránya mindkét esetben néhány százalék.

A pilot kérdőívvezés során a 110 válaszadó közül 43-an, vagyis a válaszadók több, mint harmada fűzött (spontán módon) valami megjegyzést vagy kiegészítést válaszához. Ezeket a kommenteket a kérdezőbiztosok a rugalmas kérdőívvezés során feljegyezték (standard kérdőívvezés során nem), mi pedig a kódolás során 9 jellemző kategóriába foglaltuk össze őket.

A kommentek túlnyomó többsége egy új szempontot emelt be a képbe: 24-en (vagyis az összes válaszadó majdnegyede és a kommentelők több, mint fele) nem kulturális perspektívából, hanem születéskor elrendelt módon viszonyult a kérdéshez, például: „büszke vagyok, hogy itt születtem”, vagy „nem érdem, hanem adottság”.

A nemzeti identitást egyfajta adottságként említők közel fele-fele arányban válaszolták, hogy büszkék, illetve nem büszkék magyarságukra. Az értelmezésük a kérdésről közelebb áll egymáshoz, mint másokhoz, akik szintén a büszke, vagy nem büszke kategóriákat választották – ennek fényében kérdéses, hogy mit mérünk egyáltalán ezzel a kérdéssel. Természetesen a két perspektívából más-más jelentésárnyalatot kap az „elrendelt” megállapítás: a nem büszkék esetében olyan logikai keretbe ágyazható, miszerint a véletlenszerűség nem ad lehetőséget különösebb büszkeségre, kiki csak a saját maga által elért eredményre lehet büszke. A büszkék esetén ezt a logikát írják felül: „büszke vagyok arra, hogy itt születtem”, a sorsnak történő hálaadásként is értelmezhető ugyan, ugyanakkor nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy más helyre születvén viszont arra „legyen büszke az ember”.

Az előző két kommentelő csoport abban is hasonlít egymáshoz, hogy a „magyart” egyfajta földrajzi hovatarozással azonosítja – erre utalnak az „ahova születtem”, „itt élek” kifejezések. Egy másik típusú válaszkategóriába sorolhatók viszont azok a vélemények, amelyek számára a „magyar” egyfajta közösséghez, nemzethez tartozást jelent, a válaszadáshoz fűződő kommentek alapján: „rég

nagy magyarokkal” való közösségvállalás formájában, illetve a büszkeség megkérdőjelezésében: „sokszor nem vagyok rá büszke”. Ez utóbbi kategória – noha a 43 kommentelőből csupán egy személy adott ilyen kiegészítést – azért is érdekes, mert relativizálja a nemzeti büszkeség definícióját az idő, vagy legalábbis a szituáció mentén – ha „sokszor” nem vagyok büszke, akkor „legalább kétszer büszke vagyok”, vagyis a büszkeség helyzetfüggővé válik, és mások cselekedetei hatására ér el bizonyos szintet aktuálisan.

Több esetben találkozhatunk olyan válaszadóval, aki elsősorban az állam, illetve az ország (gazdasági) teljesítményétől teszi függővé büszkeségének mértékét: „nehéz a megélhetés az országban”, vagy „más országban jobb lenne”. Ez a nemzeti büszkeség egy speciális olvasatát tárja elénk, amelyben a „magyar” nem nemzeti közösségi vagy földrajzi fogalom, hanem olyan talán meritokratikusnak nevezhető kategória, amelyben egy ország megítélése egy nemzetközi összehasonlító rendszerben, alapvetően gazdasági teljesítménye alapján történik. Ebből a perspektívából a válaszadó azért nem büszke a hazájára, mert az nem teljesíti az elvárásoknak (a válaszadó elvárásainak?) megfelelően: itt rosszak a szociális és gazdasági körülmények, míg egy jobban teljesítő országra (nemzetre?) könnyebb lenne büszkének lenni. A büszkeség nem az egyénből fakad, hanem az állam/nemzet tesz büszkévé minket, a tagjait, azzal, hogy jó életkörülményeket biztosít számunkra.

Mennyire elégedett Ön a demokrácia működésével Magyarországon?

A demokrácia működésével kapcsolatos kérdésre tízfokú skálán adhatták meg válaszaikat a megkérdőjeztettek, a válaszok megoszlása a két mintában hibahatáron belül tért el egymástól (bár a pilot mintában kisebb volt a válaszmegtagadás, és valamivel többen értékelték jobb állapotúnak a hazai demokráciát).

A megkérdőjeztettek számára a kérdést nem kellett magyarázni (erre utaló kérdezőbiztos feljegyzés nem érkezett). Ugyanakkor a válaszadók több, mint harmada (38%, 41 fő) fűzött megjegyzést válaszához – spontán módon, tehát anélkül, hogy ezt a lehetőséget a kérdezőbiztos felajánlotta volna.

Viszonylag kevés válaszadó volt „nagyon elégedett” (a demokrácia működésével), ők nem kommentálták a válaszukat. Többen voltak „elégedett” válaszadók és itt több kommentet is kaptunk:

- a Fidesz lassan jobb irányba viszi az országot (8 db hasonló komment),
- birka nép a magyar (1 db).

Többféle kommentet kaptunk az „elégedetlenektől”:

- még nem rossz a helyzet, de közelítünk (2 db),
- nem változik itt semmi (2 db),
- kezd veszélyessé válni a bűnözés (2 db),
- minden tv-csatornán mást mondanak (1 db).

Hasonlóan sok választ kaptunk a „nagyon elégedetlenektől” is:

- az új törvények nem a kisemberek hasznára vannak (5 db),
- ebben az országban nem lehet élni (4 db),
- sokaknak már ennivaló sem jut (3 db),
- ez nem demokrácia, hanem a megcsúfolása (8 db, kb. egymáshoz hasonló vélemény),
- kétharmaddal a Fidesz azt csinál, amit akar (5 db).

A kapott eredmények alapján hasonló következtetéseket vonhatunk le, mint tehetünk volna abban az esetben, ha kvalitatív kutatással, adott esetben interjúsorozattal egészítettük volna ki a kérdőíves vizsgálatot. Megállapítható például, hogy bár a kérdés egyértelműen a DEMOKRÁCIA működésére vonatkozott, a válaszadók jelentős része nem erre válaszolt, hanem a magyar állam, illetve a magyar kormány, még közelebbről a kormánypárt GAZDASÁGPOLITIKÁJÁT minősítették. Mintha ez lett volna a kérdés: Ön szerint sikeres a kormány? Segít ez a gazdaságpolitika az embereknek?

Az „elégedett” válaszadók egy része (többsége?, kisebb része? – nem tudjuk) erre a fel nem tett gazdaságpolitikai kérdésre válaszolt, amikor úgy kommentálta a válaszát, hogy „lassan egyenesbe jön az ország”, vagy „jó irányba mennek dolgok”. Érdekes, új szint jelent a „birka nép a magyar” komment a demokráciakérdés kapcsán: a válaszadó kommentje értékelhető úgy, hogy azért elégedett a demokrácia működésével, mert ilyen néphez inkább egy antidemokratikus (illiberalis?) rendszer illik.

Ami a „nagyon elégedetleneket” illeti, a kommentelők kb. fele valóban a demokrácia állapotával kapcsolatban nyilatkozott (kétharmad, a demokrácia megcsúfolása), a másik fele viszont a szegénységre utalt („ennivaló sem jut”, „kisemberek haszna” stb.).

Összességében a fentiek alapján azt mondhatjuk: bár a kérdés megfogalmazása egyértelműen a demokrácia működésére vonatkozott, a válaszadók többsége nem erre a kérdésre válaszol, hanem a kormány teljesítményét, azon belül is elsősorban a gazdaságpolitika eredményességét értékeli, gyakran egybemosva ezt az állampolgárok számára „szolgáltatót” jólét mértékével, vagy éppen a közbiztonsággal.

A kis elemszámú mintán történt pilot lekérdezés alapján nem érdemes a válaszadói értelmezések megosztását számolgatni. Ha azonban a teljes sokaságot (1000 főt) rugalmaskérdőív-módszerrel vizsgálnánk, akkor ilyen becslések is megtehetőek lennének. 38% komment alapján pl. olyan kijelentést lehetne tenni, hogy pl. a válaszadók 46%-a értette félre a kérdést, azaz nem a demokrácia állapotára, hanem a gazdaságpolitikára (26%), vagy a szegénység állapotára (20%) vonatkozóan válaszolt.

Most, a pilot minta alapján csak annyit jelenthetünk ki biztosan, hogy a kérdést sok válaszadó eltérően értelmezte, mint a kérdést megfogalmazó kutatók. Tipikus

érvényességi probléma: mást mértünk, mint amit szándékoztunk.

Kérdés lehet az olvasóban (számunkra is), hogy vajon egy olyan kérdés esetében, amelyet hangtanilag, illetve nyelvi-kulturális szempontból is alapvetően érthető (pl. kevésbé tudományoskodó) nyelvezetű, mint sok más kérdőíves kérdés), miért értették félre egymást sokszor a kérdést megfogalmazó kutatók és a válaszadók? Erre kétféle válaszunk van. Az egyik választ az egyik válaszadó is megfogalmazta: „Minden tv-csatornán mást mondanak.”, ami arra utal, hogy az emberek úgy alakítják a véleményüket, ahogy a média tálalja részükre. Ha a médiában összerosódnak a demokrácia, a gazdaságpolitika és a jóléti kérdések, akkor a válaszadók fejében is.

A másik válaszunk kérdőív-technikai jellegű. A „demokrácia” volt az első a politikai kérdésblokk értékelős kérdései közül. (Az omnibusz ezt megelőző kérdései egészen más témájúak voltak, pl. a megkérdezett munkahelyére vonatkozó kérdések.) Amikor ezt a kérdést feltették a kérdezőbiztosok, akkor mintegy „felszakadt a gát”, és az emberek, vérmérséklettől függetlenül, odamondtak, vagy épp megvédték a kormánnyal/Magyarországgal kapcsolatos véleményüket. A politikai kérdésblokkban ezt a kérdést más kérdések is követték, közte olyanok is, amelyek a kormány gazdaságpolitikájára, vagy az ország gazdasági helyzetére vonatkoztak. Ezekre már lényegesen kevesebb komment érkezett, hiszen a válaszadók úgy gondolták, hogy ők már egyszer megfogalmazták az ezzel kapcsolatos álláspontjaikat.

Talán ha a politikai kérdésblokk nem a demokrácia-kérdéssel kezdődik, hanem egy másik, általánosabb kérdéssel (pl. Összességében jó vagy rossz irányba mennek a dolgok?), akkor, mire a demokrácia megítéléséhez jutunk, kevesebb lett volna a félreértés.

Baloldali radikalizmus?

A jelen tanulmányban tárgyalt utolsó kérdésnek nincs köze központi témánkhoz, azaz a rugalmas kérdőívesítéshez. Hogy miért szerepel itt mégis? Mert egy olyan tudományos kutatási „melléktermékről” van szó, amely a BESPO-projekt keretében jött létre. Szerintünk nem érdektelen (ezért közöljük), viszont annyira nem nagy horderejű kérdés, hogy önálló publikáció legyen.

Az áprilisi adatfelvétel során arra kérték az omnibusz válaszadóinkat, hogy egy 0-10-ig terjedő skálán helyezték el magukat három szempont szerint: mennyire tartja magát baloldalinak vagy jobboldalinak, liberálisnak vagy konzervatívnak, illetve mérsékeltnek vagy radikálisnak. A klasszikus omnibusz adatfelvételhez képest 110 fős pilot mintánk egy módosítással kapta kézhez a mérsékelt/radikális skálát. Az eredeti verzió szerint a skála baloldalán elhelyezkedő, 0-ás értékkel rendelkezett a mérsékelt, és 10-essel a radikális válaszlehetőség. (1. és 2. ábra)

1. ábra

A bal- vagy jobboldaliságra vonatkozó kérdés

A politikában az emberek gyakran beszélnek „bal-” és „jobb-”oldalról. A +7. VÁLASZLAP+ segítségével hol helyezné el önmagát ezen a skálán, ahol a „0” a baloldalt, a „10” pedig a jobboldalt jelenti?

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
baloldali					jobboldali					
88 – VM										
99 – NT										
X –										

2. ábra

A mérsékelt-radikális beállítottságra vonatkozó kérdés a standard kérdőívben

Egy további megkülönböztetést, a mérsékelt és radikális kifejezéseket is gyakran használják a politikai álláspontok jellemzésére. A +9. VÁLASZLAP+ látható skála a mérsékelték és a radikálisok közti fokozatokat jelzi. Ezen az ábrán Ön hogyan jelölné a saját politikai álláspontját?

00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
mérsékelt					radikális					
88 – VM										
99 – NT										
X –										

Az volt a meglátásunk, hogy a kérdőív kérdései bizonyos értelemben sugallják a választ. A jobb-bal dichotómiában, aki pl. jobboldalinak tartja magát, az következetesen mindhárom kérdéskor jobboldalra fogja tenni a voksát anélkül, hogy különösebben értelmezné a fogalmakat. Hasonlóképpen egy baloldali szavazó következetesen szeretne a skála baloldalán maradni (akármilyen is a kérdés).

A 3. ábrán látható, hogy ennek a hipotézisnek a tesztelésére egy apró változtatást végeztünk a kérdőívben: az utolsó kérdés skáláját megcseréltük.

3. ábra

A mérsékelt-radikális beállítottságra vonatkozó kérdés a pilot kérdőívben

...változatlan szöveggel...										
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
radikális					mérsékelt					

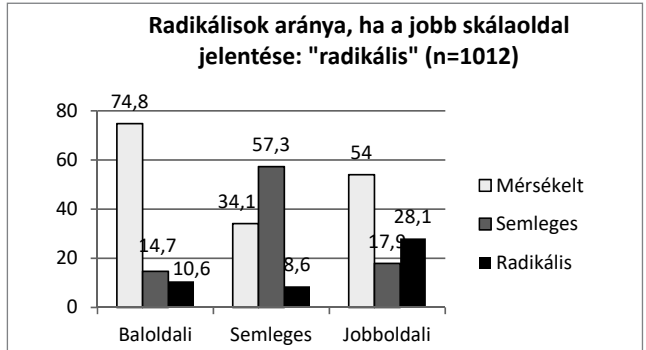
Mint 4. és az 5. ábrán látható, a két kérdés megfogalmazásában nem volt különbség a standard és a pilot kérdőív között, az volt az egyedüli különbség, hogy a 110 fős pilot kutatásban a skála jobb- és baloldalán felcseréltük azt a két fogalmat, hogy „mérsékelt”, illetve „radikális”.

A „csapda” működött, a mérőeszköz módosításának hatására megjelent egy új politikai csoport a magyar politikai palettán, a baloldali radikálisok. Érdekes módon ugyanakkor a jobboldali radikalizmus aránya nem csökkent.

lent: úgy látszik, aki valóban radikális, azt nem lehet átverni egy egyszerű skálaátfordítással.

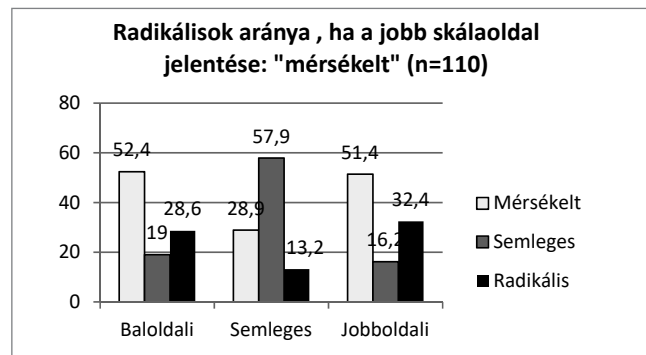
4. ábra

A radikálisok aránya politikai oldalak szerint a standard mintában



5. ábra

A radikálisok aránya politikai oldalak szerint a pilotmintában



A skálákat újrakódoltuk oly módon, hogy a középértéket választók alkotnak egy csoportot, a középérték két oldalán elhelyezkedők pedig egyet-egyét. Így három csoport különül el. Ha megvizsgáljuk a megoszlásokat a bal- és jobboldaliság tükrében, azt állíthatjuk, hogy a pilot kérdőívünkben kiegyenlítődni látszanak a mérsékelt/radikális arányok. Azt is láthatjuk ugyanakkor, hogy a baloldali és jobboldali arányok a radikalizmusnál hasonló alakot öltenek a skála megfordításával. Az arányaikat tekintve a semlegesek között is ugyanannyian vannak mérsékelték és radikálisok a pilot kérdőívünkben, mint az omnibusz mintán.

Az összefüggések létét alátámasztandó, végeztünk egy egyszerű korrelációs számítást is a két mintán. Eredményül azt kaptuk, hogy az omnibusz mintán a bal/jobboldaliság és radikalizmus egymással pozitív, szignifikáns, gyenge kapcsolatban áll (Pearson=0,198**), vagyis azt mondhatjuk, minél „jobboldalibb” valaki, annál valószínűbb, hogy radikálisnak vallja magát. A pilot minta esetében a kiegyenlített arányokat jelzi, hogy a két változó között nem tapasztalható semmiféle szignifikáns kapcsolat. Mindezek alapján tehát azt a kijelentést tehetjük, hogy a skála megfordítása a jobboldali radikálisok válaszára nincs hatással, a baloldali radikálisok viszont megjelennek a mintában.

Az eredmény értelmezésére nem vállalkozunk, azaz nem tudjuk (mert szociológusok vagyunk, nem politikai elemzők), hogy létezik-e valóban baloldali radikalizmus (akik végre felismerhették az identitásukat, nem kellett attól tartaniuk, hogy egy jobboldali értéket választanak, ha egy skála jobboldalára szavaznak), vagy a pilot eredményezett mérési hibát, és valóban csapdába csaltuk a baloldali válaszadók egy részét.

Diszkusszió – a standard és a rugalmas kérdőív

A bevezetésben ugyan röviden utaltunk a rugalmas kérdőívre, mint kevert módszerre, amely a kérdőíves vizsgálat kvalitatív megújítását célozza (Letenyey, 2004; Letenyey et al., 2013 nyomán). Jelen vázlatot épp azért tesszük a tanulmány végére, mert abban bízunk, hogy az olvasó a BESPO pilot kutatás empirikus példái alapján már alkotott magának egyfajta képet – a következőkben ezt egészítjük ki.

Tudományos publikációk szokásos struktúrája szerint előbb a kutatási kérdést, és annak elméleti kereteit fejtik ki, majd ezután következik az empiria. Mi ezúttal (szándékosan), megcseréltük a sorrendet: előbb jött az empiria és majd csak most fog következni a vizsgálat szakirodalmi kontextusba helyezése. Jelen összefoglaló négy dologra tér ki: 1) a standard kérdőív kritikái, 2) szakirodalmi áttekintés: antropológiai és 3) kommunikációelméleti gyökerek és végül 4) mi is a rugalmas kérdőívezés

A standard kérdőív kritikái

A módszertani mainstream (Paul Lazarsfeld 1944-ben közzétett publikációja nyomán) a standard kérdőív: minden válaszadónak szó szerint ugyanazt, ugyanúgy olvassuk fel. Lazarsfeld szerint a kérdés egyfajta ingernek fogható fel, és a kérdőív a standard ingerre adott reakciókat méri. Meglátásunk szerint a kérdőívezés standardításra törekvő, modernista felfogása több sebből vérzik. Az alábbiakban (a teljesség igénye nélkül) néhány kritikai elemet emelünk ki:

Nem standard: Lazarsfeld feltételezését (azaz hogy minden válaszadót egyforma ingernek lehet kitenni, és a természettudományos mérésekhez hasonlóan mérhetjük az ingerre adott reakciókat) nem igazolta vissza a pszichológia tudományos fejlődése. Az 1970-es évek egyik kulcsfogalma ezzel szemben a kontextualitás lett, ami a kérdőívek kapcsán azt jelenti, hogy a válaszadót nemcsak a kérdés éri ingerként, hanem egy tágabb kontextusban a kérdezőbiztos személye, a kérdezési szituáció, a rendelkezésre álló idő stb., amelyek mind hatással vannak a válaszra. Az ún. kérdezőbiztosi hatásnak jelentős szakirodalma van, amikor a telefonos vagy személyes megkeresésen alapuló megkérdezések esetében igyekeznek mérhetővé tenni a kérdezőbiztos szerepét a válaszok alakulásában. Anderson és szerzőtársai (1988) az Egyesült Államokban az elnökválasztások előtti és utáni felmérések alapján vizsgálták a kérdezőbiztos borszínének a válaszadók politikai attitűdjeire és magatartására kifejtett hatását. Huddy és szerzőtársai (1997) azt találták, hogy nemi egyenjogúságra vonatkozó kérdések esetében a női kérdezőbiztosok gyakrabban kaptak feminista válaszokat mind férfiaktól,

mind nőktől, mint férfi kollégáik. Hansen (2007) kutatásában kimutatta, hogy mind a telefonos interjúk hossza, mind az időpontja, mind a kérdezőbiztos neme hatással van a válaszadási hajlandóságra. Olson és Bilgen (2011) eredményei alapján a tapasztaltabb kérdezőbiztosok jobb eredményeket érnek el, mivel a kérdezőbiztosi munkatapasztalat során kialakulnak olyan verbális és non-verbális kommunikációs készségek, amelyek segítenek oldani a standard interjúnál előírt „semleges, ámde motiváló” magatartásban rejlő feszültséget és motiválni a válaszadókat.

Nem megvalósítható: Egyre több online felület várja el, hogy a felhasználó igazolja, hogy nem robot. A kérdőíves vizsgálat azonban épp ellenkezőleg, mintha a kérdező és a válaszadás robotizálására törekedne. A jól képzett kérdezőbiztosok tudják, hogy a leírt kérdésektől nem térhetnek el, nem magyarázhatják, legfeljebb szó szerint megismételhetik. Ugyanakkor az a tapasztalatom, hogy a kérdezőbiztosok nem szokták ezt az előírást betartani, mert nem is lehet: a kommunikáció fenntartása érdekében olykor muszáj a kérdéseket átfogalmazni, esetleg magyarázgatni, vagy más módon támogatni a válaszadót. A kommunikációs szituáció fenntartásának jelentőségét Likert (1947, p. 200.) frappánsan fogalmazza meg: „ha a jó viszony az ajtón kívülre kerül, nemsokára követheti a kérdezőbiztos is...” (saját fordítás). Kérdőívezés közben általában mindkét részről kiegészítések, kommentárok hangzanak el, de ebből a kommunikációból csak nagyon kevés hagy nyomot a végső adatbázisban. André Laurent 1972-ben egy pilot keretében vizsgálta, hogy a kérdezőbiztosok mondandójának *hossza* milyen hatással van a válaszadásra. Laurent megtartotta a kérdések standard jellegét: a kérdések tartalmát nem bővítette, viszont redundáns kísérszóveggel egészítette ki, pl. „Elérkeztünk ennek a kérdéscsoportnak az utolsó kérdéséhez.” Az eredmények alapján Laurent arra következtet, hogy a hosszabb, de redundáns kérdések a válaszadók számára életszerűbb beszélgetési helyzetet teremtenek, amely növeli a válaszadó motivációját.

Nem érvényes: Egy korai példa kapcsán Letenyey (2004) arról ír, hogy milyen mértékű eltérést eredményezhet, ha tegeződve vagy magázódva teszünk fel dohányzásra vonatkozó kérdést. Suessbrick, Schober és Conrad (2000) egy kontroll lekérdezéses pilot kísérletben szintén a dohányzással kapcsolatos kérdés félreérthetőségét vizsgálták, angol nyelvterületen, tehát nem érintve a tegeződés/magázódás problematikát. Leírják, hogy a válaszadók 10%-a megváltoztatta az „Elszívott-e legalább 100 cigarettát egész életében?” kérdésre adott válaszát, amikor a kérdezőbiztos egy standard definícióval megadta, hogy mit kell beleszámolni. A 10% olyan alkalmi dohányos volt, aki az eredeti felmérésben helytelenül töltötte ki a szűrőkérdést, és ezért a kérdőív többi részében nem a rájuk vonatkozó kérdéseket kapták. Ha standard kérdőívezést végzünk, és nem végzünk mellette valamilyen kontrollkutatást, akkor rejtve marad, hogy a válaszadók mekkora hányada érti félre vagy értelmezi eltérően a kérdőívet. Röviden: nem tudjuk, hogy mekkora a kérdőívünk érvényessége. Suchman – Jordan (1990) ezért azt javasolja, hogy a kérdések értelmét standardizáljuk, de ne a szó szerinti *megfogalmazását*.

Megbízhatóság versus értelmesség: Meglátásunk szerint régi gondot jelent a magyar szaknyelvben meghonosodott méréselméleti fogalompár, a megbízhatóság/érvényesség. A megbízhatóság fogalma érthető, közel áll a köznyelvi fogalomhoz, az érvényesség azonban nem: a *valid* szó a neolatin nyelvekben és az angolban is köznyelvi értelemmel is bír, a magyar nyelvben azonban nem érvényesnek, hanem inkább érthetőnek vagy értelmesnek szoktuk hívni pl. azokat a kifejezéseket, amelyeket értünk. Az érvényesség fogalma, mint közismert, azt takarja, hogy valóban azt mérjük, amire kíváncsiak vagyunk. Ha igen, ennek van értelme, másnak nincs (azaz *invalid* vagy értelmetlen). Érdekes gondolatmenet, hogy miként nevezhetnénk ezen túl a jó megbízhatóságú, de gyengébb érvényességű kutatást: megbízhatóan értelmetlen? A kérdőíves módszer előnyének szokták tekinteni, hogy viszonylag robusztus, jó megbízhatóságú eredményt hoz. Kérdés marad azonban, hogy mire vonatkoznak az adataink. A korábban bemutatott példáinkban a válaszadók olykor 30-40%-a félreértette a kérdést. Emlékeztetőül, egyik példánkban a kérdezőbiztosok mindenkitől azt kérdezték, hogy mennyire elégedett a demokrácia állapotával Magyarországon, ám a válaszadók majdnem fele arra válaszolt, hogy pl. beindult-e a gazdasági növekedés, nőttek-e a bérek stb. Ez nem kérdezőbiztos hatás, ez egy kontroll nélkül maradt aszimmetrikus kommunikációs szituáció hatása. Valami olyasmit hallottak a válaszadók, hogy ... elégedett ... Magyarország ... ? ... majd válaszoltak valamit. Kérdés, hogy mennyi értelme van egy olyan kérdést megbízhatóan megmérni, amit az emberek 30-40%-a félreért?

Nem fenntartható: Közismert jelenség a válaszadási hajlandóság csökkenése a kérdőíves vizsgálatokban. Míg az EU általában a 30%-os válaszadási rátát várja el a nemzetközi kutatásokban, ezt egyre nehezebb elérni, az 5-15%-os válaszadás (online kutatásoknál ennél is jóval kisebb) a megszokott. Az okokban sok minden közrejátszhat, de meglátásom szerint a kérdőíves vizsgálat standard jellege maga is oka a csökkenő válaszadási hajlandóságnak: aki egyszer válaszolgatott már kérdezőbiztosnak, az nem vágyik rá még egyszer. A lekérdezés személytelen, hiányzik belőle a valódi kommunikáció, nem elégíti ki a kíváncsiságunkat, adunk valamit, de keveset kapunk stb. A kihívásra adott válaszok jobbára a kérdőív meghaladását célozzák, pl. megfigyelésen alapuló vizsgálatok, a digitális lenyomatok elemzése stb. Magam a kérdőíves módszer megjavítását, fenntarthatóvá tételét szorgalmazom, a kulturális antropológiából és a kommunikációelméletből átvett szempontok szerint. Ezt az antropológiai beütésű kérdőíves technikát neveztem el 2004-ben rugalmas kérdőívezésnek.

Antropológiai gyökerek

Jelen bekezdés fő üzenete az, hogy a kérdőívezés is terepmunka. Megállapításunk nem túl meglepő, hiszen a közvélemény-kutató cégek gyakorlatában is „terepmunkának” nevezik a kérdezőbiztosok munkáját. Ami meglepő, hogy miért nem használjuk a kérdőíves lekérdezés során

a terepmunka-módszertan másfél évszázados tapasztalatát.

Boglár Lajos kulturális antropológus a terepmunka-technikák dilemmáját egy hasonlattal írta le a részünkre. Képzeljünk el minden terepet úgy – magyarázta nekünk – mint egy-egy ismeretlen szobát egy nagy szalodában. Minden szobát nyit egy kulcs, és ezek a kulcsok ugyan hasonlítanak egymásra, mégis minden ajtót csak a megfelelő kulcs nyit. Létezik persze olyan kulcs is, amelyről azt állítják, hogy minden ajtót kinyit, de ezektől óvakodjunk: ezek az álkulcsok.

A Boglár Lajos-i gondolatot a survey technikára alkalmazva, önáltatás lenne azt hinni, hogy egy kérdőívet meg lehet úgy fogalmazni, hogy mindenki értse, minden helyzetre alkalmas legyen. Egy kérdőív minden helyzetben másként szól, mert más a kontextus, amelyben a standard mondatok elhangzanak. A kérdőív kérdéseit egy adott helyzetre adaptálni kell, ami jellegzetes terepmunka-feladat.

A terepmunka-technikák közel másfél évszázados tapasztalatai közül az alábbiakban kettőt emelünk ki, a viszony és a nyelvezet kérdését. Nem tárgyalunk itt számos további fontos kérdést, amelyeknek pedig szintén szerepe lehet a kérdőíves vizsgálat antropológiai megújításában, mint az émikus/étikus hozzáállás különbsége, (ön-)reflexivitás stb.

Rapport, viszony

Az antropológiai terepmunka Bogdan és Taylor (1998) által felállított három fő szabálya közül az első, hogy mindenki érezze jól magát. Mindenki, beleértve a környezetünk tagjait, az összes embert, akivel a terepen találkozunk, és persze saját magunkat, azaz a terepmunkást. Félreértés ne essék, a szerzőpáros az egyik legismertebb kvalitatív módszertani kötet szerzői, tehát nem útikönyvírók.

Miért tartja mégis fontosnak a Bogdan – Taylor szerzőpáros leszögezni az első és legfontosabb alapelvként azt, hogy „mindenki érezze jól magát”? Azért, mert az antropológusok azt feltételezik, hogy az emberektől megszerzhető tudás, információ egy olyan valami, ami a fejekben van, és amihez a kutató csak akkor férhet hozzá, ha azt önként átadják neki. Az átadáshoz szükséges a bizalmi viszony (*rapport*), ami a résztvevő-megfigyelés egyik kulcsfogalma. A résztvevő-megfigyelés során használt különböző technikák (Taylor és Bogdan szerint: stratégiák és taktikák) célja ebből a szempontból közös: kialakítani és elmélyíteni azt a jó viszonyt (*rapport*), amely a bizalmas beszélgetés alapja.

Az antropológiai adatgyűjtési technikáit elsősorban a távoli népeknél végzett résztvevő-megfigyelés csiszolta tudományos módszertanná. A *rapport* kialakításának igénye Malinowskinál (1922) jelenik meg expliciten, és egyúttal ez jelent törést az antropológia korábbi, alapvetően kvantitatív, kérdőívekre alapozó módszertanával (lásd Vörös – Frida, 2004). A megfelelő viszony, amit angolul „jónak” neveznek, magyar nyelvben talán inkább „normális”, azaz amit az emberek helyben megszokottnak tartanak.

Geertz (1983) a „helyben megszokott” vagy az „adott terepen érvényes” fogalmak megragadására a pszichoanalízis területéről kölcsönzött élményközeli versus

élménytávoli (experience-near, -distant) ellentétpárt használja. Élményközeliek a helyben minden erőlködés nélkül, magától értetődően használható fogalmak, élménytávoliak pedig a magasabb absztrakciós szintek, ahogy a tudósok és kutatók gondolkodnak. Geertz példájában a „félélem” élményközeli, az „ego-diszton” élménytávoli fogalom, a „fóbia” pedig valahol a kettő közt.

Geertz az idézett tanulmányában a terapeutákkal példálózik: minden lélekbúvár beszél egy pszichológiai szaknyelvet, de eszükbe sem jutna ezen a nyelven kommunikálni a páciensekkel. A rugalmas kérdőív módszerének megfogalmazásához a geertzi ajánlást így fogadtuk meg: ne a kérdőív szerkesztő szakzsargont nyomjuk le a válaszadók torkán, hanem igyekezzünk azon a nyelven beszélni, ahogy a válaszadók, a tudományos nyelvezetet pedig majd akkor vegyük elő, ha az eredményeket publikáljuk. A BESPO pilot kutatás során a kérdéseket ugyan készen kaptuk, de az adatfelvétel során törekedtünk az élményközeli jelleg erősítésére, amikor a válaszadóink nem-standard kommentjeit is figyelembe vettük. Az élményközeli nyelvezet használatának előnye nyilvánvaló: növelte az érvényességet, miközben nem csökkent az eredmények megbízhatósága.

Egy kérdőív (egyebek közt) attól jó, ha érthető, azaz ha a nyelvezete (geertzi értelemben) élményközeli (terepközeli) jellegű. A kérdőív nyelvezetének csiszolását szolgálja a próbakérdés (amely a nagyobb hibákat kiszűri) vagy egy megelőző kvalitatív kutatás, pl. fókuszcsoport. Mégis, bevallom, hogy én nem hiszek a jó kérdőívben. Én a jó kutatásban hiszek. Természetesen jó dolognak tartom, ha egy kérdőív szerkesztő egyszerűen, érthetően fogalmaz, és kerüli a tudományoskodó szakzsargont. Még hasznosabbnak tartom egy próbakérdés vagy kvalitatív előtanulmányok tapasztalatainak felhasználását. De még egy élményközeli nyelvezettel megírt, próbakérdésen átesett kérdőív esetében is felbukkanhatnak értelmezési problémák a terepen (azaz kérdőívvezetés közben). Az értelmezési problémák kezelése – terepmunka-módszertant igényel. Azt, hogy helyben mi érvényes (mi érthető) és mi nem, az tudja eldönteni, aki épp akkor a terepen van, azaz a terepmunkás/kérdőbiztos.

A kommunikációs szimmetria, az egyensúlyelmélet

A személyközi viszonyok kölcsönösségének témája viszonyulik egészen a társadalmi cselelméletekig (pl. Blau, 1964; Emerson, 1967; Homans, 1961) és az egyensúlyelméletekig (pl. Heider, 1958; Newcomb, 1956, 1961). Newcomb (1979) nyomán Kenny és La Voie (1982) főiskolások közötti szociometriai adatok másodelemzésével kimutatták, hogy az egyenrangú kapcsolatok szimmetriára törekzenek. Hangsúlyozzák, hogy szimmetrikus társadalmi viszony esetén a felek a kommunikációs szituációkban is szimmetriára törekednek.

Jelen tanulmány a szociálpszichológia 1980-as évekbeli eredményeinek átvételét sürgeti a kérdőív vizsgálatok területén. A kérdőívvezetés szélsőségesen aszimmetrikus viszonyrendszerében az egyik fél kérdező, a másik fél válaszadó helyzetbe kerül; ez azt sugallja a résztvevők-

nek, hogy ők egy aszimmetrikus alá-fölrendelt viszony résztvevői. Ha nem akarjuk az alá-fölrendelt viszonyt sugallni, akkor arra kell törekednünk, hogy a kérdőív minél jobban hasonlítson egy szimmetrikus hétköznapi kommunikációs szituációhoz. Jelen tanulmányunkban bemutatott pilot kutatásban ezt úgy kíséreltük meg elérni, hogy a válaszadó saját gondolataival, megjegyzéseivel egészíthette ki, értelmezhetette a standard kérdésekre adott válaszokat, amiket a kérdezőbiztos rögzített.

Egy másik kapcsolódó szociálpszichológiai kutatási irányzat a megnyilatkozás erejét emeli ki, mint a szimmetria erősítésének, fenntartásának eszközét. Több tanulmány is bemutatja, hogy a megnyilatkozás hatékony eszköze lehet akár olyan erős bizalmi kapcsolatok építésének, mint a páciens-terapeuta viszony, amelyben a terapeuta feltárulkozása szimmetrikus módon feltárulkozásra készíti a páciens (Sturges, 2012; Ziv – Beiman, 2013). A rugalmas kérdőíves kutatás kapcsán ezt a tapasztalatot a következőképp hasznosíthatjuk: a kommunikációs szimmetriára törekvés segít a kommunikáció kialakításában és fenntartásában a terepmunka közben, javíthatja a válaszadást, csökkenti a nonresponse-jelenséget.

A rugalmas kérdőív

A kérdőív egy robotizált eszköz. A rugalmas kérdőívvezetés sem vált ki egy kvalitatív kutatást, nem javasoljuk például feltáró kutatás végzésére, vagy fogalmi keretek körüljárására. A rugalmas kérdőívvezetés mint gyakorlat, arra jó, hogy javítsa a kutatás érvényességét, nem csökkentve a kérdőív vizsgálat megbízhatóságát. A rugalmas kérdőív kérdés közben alakul ki, és az utolsó lekérdezéssel nyeri el végső formáját. A kérdőív annál nagyobb érvényességű, minél inkább érthető a válaszadóink számára. A (geertzi értelemben) élményközeli kérdések megfogalmazására törekedhetünk, de fel kell hatalmaznunk a mindenkori terepmunkásokat, hogy szükség esetén a standard formától eltérhessenek, kisebb-nagyobb kiegészítésekkel segítsék a kérdés értelmezését és a kommunikáció fenntartását. A segítség kontrollált módon kell hogy történjen, azaz a terepmunkás segítő kiegészítéseit is rögzíteni kell. Szerencsés esetben a továbbiakban a korábbi kiegészítésekkel segítünk, azaz a standard mondatoktól való eltérés is standarddá válik. A jelenlegi kérdőív-szerkesztési gyakorlat eredményközpontú, a rugalmas kérdőívvezetés viszont inkább folyamatközpontú. A rugalmas kérdőív egy olyan gyakorlatot jelent, amikor a kutatás képes megjavítani a kérdőív esetleges hibáit.

A lekérdezést terepmunkának tekintjük. Az antropológiai kutatások közel másfél évszázados módszertani irodalma alkalmas arra, hogy a kérdőíves terepmunka főbb kihívásait tárgyaljuk. Kétségtelen, hogy a kérdőíves terepmunka nagyon sajátos eset, az idő rövidsége miatt a kutató és a kutatók valódi és kölcsönös ismerkedésére nincs lehetőség. Ez a helyzet egy terepmunka első szakaszára emlékeztet, amelyet Bogdan és Taylor a „megérkezés” pillanatának neveznek. Az online térben végzett etnográfia (Kozinets, 2002 és Dörnyei – Mitev, 2010 nyomán) netnográfianak nevezzük. A rugalmas kérdőív elvei az online térben is érvényesek: tekintsük az (online)

válaszadóval való találkozást egy kapcsolatfelvételnél, ahol a terepmunkák első szakaszára jellemző problémák (bizalmatlanság, ismeretlentől való félelem, kultúrsokk stb.) ugyanúgy jelen vannak, mint a pozitív hatások (kíváncsiság, téma iránti rokonszenv stb.). Online kérdőív esetében egyszerűbben valósítható meg a rugalmas kérdőívvezetés, hiszen könnyebben biztosítható, hogy a válaszadó kommentjeit, kiegészítéseit rögzítsék, és kutatói döntés lehet, hogy a kérdés értelmét módosító javaslatok is menet közben beépüljenek a lekérdezésbe, és a következő válaszadók számára elérhetőek legyenek.

A standard kérdőív gépesíteni kívánja a kérdező/válaszadó közti viszonyt: a két félnek nem kell bizalmi viszonyban állnia egymással, a kérdőív egy ingerre való reakciót mér. A rugalmas kérdőív az antropológiai terepmunka módszertani hagyományai nyomán a rapport, a jó viszony kialakítására törekszik. A standard kérdőívek például gyakran kezdődnek e szavakkal: „A válaszadás névtelen és önkéntes! Az eredményeket csak összesítve tesszük közzé!” Ezek a mondatok alkalmatlanok a bizalmi viszony létrehozására. Egyrészt, a bizalmatlan válaszadók úgysem hiszik el, hiszen a kérdező nagyon is jól tudja a válaszadó nevét és címét. Másrészt, a válaszadó mintha ezt hallaná: „engem az ön válaszai nem is érdekelnek, hisz az csak annyi, mint egy névtelen hangya a bolyból, vagy vízcsepp a tengerben”. Rugalmas kérdőív esetén inkább arra kell törekedni, hogy a válaszadó elhiggye, hogy az ő válasza valóban fontos a számunkra, pontosan fogjuk feljegyezni, viszont valóban bizalmasan kezeljük, nem élünk vissza a bizalmával.

A kérdezőbiztosokat fel kell szabadítani. A jelenlegi kutatói gyakorlatban a kutató egy elefántcsonttoronyban ül, aki csak a saját kérdéseivel és az aggregált válaszokkal találkozhat. Nem találkozik a tereppel, sőt a terepmunkásokkal sem, talán csak az instruktorokkal, vagy csak az adatfelvételi osztály munkatársaival. Ki kell mondani, hogy a terepmunka is egy kvalifikált munka, ami nem végezhető egy olyan többszörösen alárendelt viszonyban, mint ami a kortárs hazai gyakorlat.

A kérdezőbiztosok jelenleg párhuzamosan több munkát végeznek egy kérdőíves vizsgálat során: terepmunkát (kultúrsokk, bizalmatlanság, utazás, járulékos költségek), mintavételt (Rác Attila bonmója szerint a kutató csak azt hiszi, hogy ő veszi a mintát, pedig a kérdezőbiztos veszi), sales munkát (eladja a kutatást), rapportot (személyiség, bizalom, kapcsolat), interpretációt (a kérdések értelmezése), adatfelvételt (ezért fizetik) feedback-et készítenek (töle várják). Mindezen feladatai közül a kérdezőbiztos jellemzően csak az adatfelvételért fizetjük, a munkája többi részét ellenszolgáltatás nélkül végzi.

Feltételezik, hogy magasan képzett kutatóból kevés van, alacsonyan képzett kérdezőbiztosból pedig sok. A mi magyarországi tapasztalataink azt mutatják, hogy magasan képzett kutatóból van túlképzés, míg olyan kérdezőbiztosból, aki megfelelt volna a közvélemény-kutató cégek elvárásainak, olyan kevés, hogy sokszor (talán más-más instruktor alá szerveződve, de) ugyanazok a kérdezőbiztosok dolgoznak az országban az egymással konkuráló piackutatóknak, közvélemény-kutatóknak.

Új, kommunikációs szimmetria elvére alapuló gyakorlatot kell követni a válaszadó és a kérdezőbiztos, illetve tágabban, a kutatás és a válaszadó között. Online kutatások esetén sokszor nincs is szükség kérdezőbiztosokra: a válaszadó egy online felület közvetítésével közvetlenül találkozik a kutatási kérdésekkel. Még ilyen esetekben is mindent el kell követni azért, hogy a kommunikáció minél szimmetrikusabb legyen, és a válaszadó ne csak válaszadó szerepbe kényszerüljön, hanem hozzászólásaival, észrevételeivel hozzájárulhasson a kutatás alakításához. A kutatás eredményeképp elvárható, hogy minden válaszadó megkapja a kutatás eredményeit.

A BESPO-projekt esetében csak ennyi történt: a kérdezőbiztosok lejegyezték az adott kérdésekre adott válaszokat, de mellette lejegyezték a kommenteket is, amelyeket ezután ki tudunk értékelni.

Más pilot kísérletek esetén más kiegészítő információkat is gyűjtöttünk:

- van, amikor eleve meghatározzuk néhány magyarázatvariációt, és a kérdezőbiztos ezek közül választhat (standard módon, a lehetséges magyarázatok közül kiválasztva valamelyiket),
- volt, ahol megkülönböztettük a kérdezőbiztos és a válaszadó kommentjeit,
- volt úgy, hogy a kérdezőbiztos segíthetett/magyarázhatta a kérdést, de ez a magyarázat online elérhető lett a többi kérdezőbiztos számára, akik ezek közül választhattak (és csak akkor alkalmazhattak új nyelvi formulát, ha a korábbiak nem bizonyultak alkalmasnak),
- a QoD programcsomag segítségével online kérdőívet lehet szerkeszteni. A válaszadók maguk is újabb választ fogalmazhatnak meg, amelyeket a később érkező válaszadók már választható opcióként találnak.

Az adatbázis minden változó mellett rögzíti azt is, hogy mely kérdésvariáció vagy további segítő információ hangzott el, a válaszadók milyen kommentekkel minősítették válaszaikat és később ez az információ bevonható az elemzésbe.

Gyakorlott kérdőívszerkesztők a kérdések végén eddig is feltüntették azt az „Egyéb, éspedig...” opciót, amely elvben arra szolgál, hogy a válaszadó a kérdés kereteit túlmutató véleményét rögzíthesse. Mivel ezeket az adatokat menet közben nem standardizálták, és ezek kitöltése többletfáradtságot jelent a válaszadónak és kérdezőnek egyaránt, az „Egyéb...” kategóriát nagyon kevés kérdőívben értékelik ki.

Ha a kiegészítéseket, kommenteket módszeresen gyűjtjük, akkor nem ritka, ha egy-egy kérdés kapcsán a válaszadók 70-80%-a is ad valamiféle értelmező kiegészítést, kommentet egy-egy kérdéshez. A kommentek nagy száma jobbra valami, a kérdésben rejlő értelmezési (érvényességi) problémára utal. A kommentek kiértékelésével olykor csekély munkával, minimális többletköltséggel lehet elkerülni a nagy hibákat.

Összefoglalás – amit a *Budapest Elastic Survey Pilot Omnibus* kutatásnak köszönhetünk

Kérdés lehet az olvasóban, hogy a BESPO-kutatás kis elemszámú mintájánál (emlékeztetőül: 110 fős volt a „rugalmas” alminta) milyen következtetéseket lehet egyáltalán levonni. Nos, azt gondoljuk, hogy a pilot eredménye elsősorban az, hogy rámutatott néhány jelentős félreértésre, olyan értelmezési problémára, amelyet a standard survey vizsgálat során nem vettünk volna észre. A standard kérdőív adatai ugyan jó megbízhatóságúak, és az adatokat ki lehet értékelni, de a rugalmas kérdőív nélkül ki sem derült volna, hogy egyes kérdések kapcsán a válaszadók jelentős hányada valójában nem is a leírt (és elhangzott) kérdésre válaszolt. A mottóban idézett viccre utalva, tudjuk, hogy harminc, de azt nem, hogy mi harminc.

A BESPO-projekt ráadásul nemcsak rámutatott néhány értelmezési problémára, de becslést is ad az érvényességi hiba mértékére. A 110 fős „rugalmas” alminta értelmezéseinek megoszlását pontosan ki tudtuk értékelni. Amennyiben a teljes (1000 fős) omnibuszt rugalmas kérdőívvel kérdeztük volna le, akkor az értelmezések megoszlásáról épp olyan megbízhatóságú kijelentéseket tehetnénk, mint a kérdőív eredményeiről.

A pilot projekt eredményei megerősítettek bennünket abban, hogy perújrafelvételt kérjünk egy nagyon régi vitában: miért kellene a kérdőívnek standardnak lennie? Az 1940-es években lezajlott szakmai diskurzust Lazarsfeld 1944-ben publikált írása zárta, és bár később is születtek olyan írások, amelyek a kérdezőbiztosok és a válaszadók közötti viszonyt állították a középpontba (mint pl. Likert idézett műve 1947-ből), a szakma gyakorlata egyértelműen eltolódott a standard jelleg felé. A közvélemény-kutatók nagyméretű vállalattá nőttek ki magukat, és a sokszintű hierarchiában a kutatóelemzők már nem találkoztak személyesen a válaszadókkal, sőt, a kérdezőbiztosokkal sem. Az üzleti élet gyakorlata diktálta a tempót a módszertan megújulásához, és mi tagadás, a kvantitatív elemzési technikák (és ennek számítógépes támogatottsága) rendkívül látványos fejlődést mutatott.

Bár a standardítás ellen komoly cikkek jelentek meg az 1970-es években (például Gostowski, 1974; Henson – Cannel – Lawson, 1976) majd egy másik hullámban a kilencvenes évek elején (pl. Suchman – Jordan, 1990; Beatty, 1995 és ezt az irányzatot képviseli két évtizede a Conrad – Schober szerzőpáros), a szakmai közvélemény szerint mégis eltér a szakmai standardoktól az a kutató, aki eltér a standard kérdőívtől.

A rugalmas kérdőív (elastic survey) egy olyan kevert módszer (*mixed method*, vö. Oborni, 2017), amely a kérdőíves vizsgálat kvalitatív megújítását célozza (Letenyei, 2004; Letenyei et al., 2013). Mint közismert, a szociológia hőskorára (az USA-ban az 1940-es évekig, Magyarországon még az 1970-es években is) a tartalomra fókuszáló, a magyarázatást is megengedő/elnéző kérdőívű gyakorlat volt jellemző. Az antropológiai, néprajzi gyakorlatban, illetve az interdiszciplináris „falukutató” gyakorlatban ma is gyakran előfordul ez a fajta kérdőí-

vezés, de a „rugalmasság”, a standard vezérfonáltól való eltérés más módszerek, így a fókuszcsoport-vizsgálatok kapcsán ma is elvárt (vö. Vicsek, 2017). A rugalmas kérdőív koncepciója egy fontos ponton lép túl a hőskor kutatási gyakorlatán: a terepen elhangzott esetleges módosulásokat rögzíteni kell, és be kell vonni az elemzésbe. Eszerint már az is rugalmas kérdőívnek tekinthető, ha teljesül az alábbi két pont:

1. a kérdőíves vizsgálat során (az előre meghatározott kérdéseken és válaszokon túl) minden további kommunikáció rögzítésre kerül, és
2. a rögzített kommunikáció bekerül az elemzésbe.

Ahhoz, hogy a fenti két pont megvalósuljon, újra kell gondolni néhány kérdőív-szerkesztési elvet, adatbázis-építő gyakorlatot, munkaszervezeti kérdést és mindezek kutatásaitikai vonatkozásait.

Ha a fenti két pont teljesül, akkor már elérhető, hogy a későbbi elemzők ne csak azt tudják meg, hogy mi a válasz, hanem azt is, hogy mi volt a kérdés. Ahogy a mottóban idézett vicc mondja: mi harminc?

Hogy pontosan mi hangzott el a terepen, hogyan értelmeztett egy kérdést a maga számára a kutató és a válaszadó – ezek a kérdések megkerülhetetlenek mind a személyes, mind az online kutatások során. A rugalmas kérdőívvel mérhetővé, ellenőrizhetővé válik a kutatás érvényessége, azaz a kérdéseink értelmessége minden olyan vizsgálatnál, ahol a kutatásunk alanyai *emberek*, azaz érző, gondolkodó és értelmező lények, akik a dolgokat olykor másként látják, mint ahogy mi, kutatók feltételeznénk.

Felhasznált irodalom

- Anderson, B. A. – Silver, B. D. – Abramson, R. (1988): The effects of race of the interviewer on measures of electoral participation by blacks in SRC national election studies. *Public Opinion Quarterly*, 52, 53–83. o.
- Blau, P. M. (1964): *Exchange and power in social life*. New York: Wiley
- Dörnyei, K. – Mitev, A. (2010): *Netnográfia, avagy on-line karosszék – etnográfia a marketingkutatásban*. *Veze-téstudomány*, XLI(4), 55–68. o.
- Emerson, R. M. (1967): *Exchange theory II: Relations and networks*. In: J. Berger et al. (szerk.): *Sociological theories in progress* (Vol. 2). Boston: Houghton Mifflin
- Geertz, C. (1994): „A bennszülöttek szemszögéből”. Az antropológiai megértés természetéről. In: Geertz, C.: *Az értelmezés hatalma*. Antropológiai írások. (Válogatta és szerkesztette Niedermüller Péter). Budapest: Századvég Kiadó, 200–216. o.
- Hansen, K. M. (2007): The Effects of Incentives, Interview Length, and Interviewer Characteristics on Response Rates in a CATI-Study. *International Journal of Public Opinion Research*, 19 (1), 112-121. o.
- Heider, F. (1958): *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley

- Henson, R. – Cannell, C. F. – Lawson, S. (1976): Effects of Interviewer Style on Quality of Reporting in a Survey Interview. *The Journal of Psychology*, 93(2), 221–227. o.
- Homans, G. C. (1961): *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace & World
- Huddy, L. – Billig, J. – Bracciodieta, J. – Hoeffler, L. – Moynihan, P. J. – Pugliani, P. (1997): The Effect of Interviewer Gender on the Survey Response. *Political Behavior*, 19(3), 197–220. o.
- Kenny, D. A. – La Voie, L. (1982): Reciprocity of Interpersonal Attraction: A Confirmed Hypothesis. *Social Psychology Quarterly*, 45(1), 54–58. o.
- Kozinets, R. V. (2002): The Field Behind the Screen: Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(February), 61–72. o.
- Lazarsfeld, P. F. (1944): The Controversy Over Detailed Interviews. An Offer for Negotiation. *Public Opinion Quarterly*, 8(1), 38–60. o.
- Laurent, A. (1972): Effects of Question Length on Reporting Behavior in the Survey Interview. *Journal of the American Statistical Association*, 67(338), 298–305. o.
- Letenyei László (szerk.) (2004): *Településkutatás I*. Budapest: L'Harmattan; Ráció
- Letenyei, László – Bodor-Eranus, Eliza, – Nagy, Gábor Dániel (2013): Elastic survey and its first applications in Romania and Hungary. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai Sociologia*, 58(1), 129–147. o.
- Likert, R. (1947): The sample interview survey: A fundamental research tool of the social sciences. In: *Current trends in psychology*. Pittsburgh, PA, US: University of Pittsburgh Press, 196–225. o.
- Malinowski, B. (1922): *Argonauts of the Western Pacific: An account of native enterprise and adventure in the Archipelagoes of Melanesian New Guinea*. London: Routledge and Kegan Paul
- Newcomb, T. M. (1956): The prediction of interpersonal attraction. *American Psychologist*, 11(11), 575–586. o.
- Newcomb, T. M. (1961): *The acquaintance process*. New York: Holt, Rinehart & Winston
- Newcomb, T. M. (1979): Reciprocity of interpersonal attraction: A nonconfirmation of a plausible hypothesis. *Social Psychology Quarterly*, 42(4), 299–306. o.
- Oborni Katalin (2017): Az interperszonális kapcsolatok szerepe az etnográfiai szervezeti kutatásokban – Egy résztvevői szervezeti kutatás tapasztalatai. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 48(4), 18–27. o.
- Olson, K. – Bilgen, I. (2011): The Role of Interviewer Experience on Acquiescence. *The Public Opinion Quarterly*, 75(1), 99–114. o.
- Sturges, J. W. (2012): Use of therapist self-disclosure and self-involving statements. *The Behavior Therapist*, 35(5), 90–93. o.
- Suchman, L. – Jordan, B. (1990): Interactional troubles in face-to-face survey interviews. *Journal of the American Statistical Association*, 85, 232–253. o.
- Suessbrick, A. L. – Schober, M. F. – Conrad, F. G. (2000): Different respondents interpret ordinary questions quite differently. In: *Proceedings of the American Statistical Association, Section on Survey Research Methods*. Alexandria, VA: American Statistical Association, p. 907–912. o.
- Taylor, S. J. – Bogdan, R. (1998): *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: Wiley
- Vicsek Lilla (2017): Online fókuszcsoporthoz alkalmazása – lehetőségek, korlátok és tanácsok a hatékonyság növelésére. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 48(4), 36–45. o.
- Vörös Miklós – Frida Balázs (2004): Az antropológiai résztvevő megfigyelés története. In: Letenyei László (szerk.): *Településkutatás II*. Budapest: L'Harmattan; Ráció, 395–416. o.
- Ziv-Beiman, S. (2013): Therapist self-disclosure as an integrative intervention. *Journal of Psychotherapy Integration*, 23(1), 59–74. o.