



UTJECAJ ODBIJANJA ANKETE NA VALJANOST TELEFONSKIH PREDIZBORNIH ISTRAŽIVANJA: SLUČAJ PARLAMENTARNIH IZBORA 2003. GODINE

Dragan BAGIĆ
Puls d.o.o., Zagreb

UDK: 324(497.5)"2003":303.622
32.019.52(497.5)"2003":324
303.622(497.5)"2003":324

Izvorni znanstveni rad

Primljeno: 24. 3. 2004.

U radu se analiziraju podaci o odbijanjima anketa u tri telefonska predizborna istraživanja koja su provedena 2003. godine. Osim podataka o učestalosti odbijanja i analizi odbijanja prema regiji i veličini naselja, u radu se analiziraju i razlike u demografskim karakteristikama ispitanika koji češće odbijaju sudjelovanje u istraživanjima. Usporedbom demografskih karakteristika i stranačkih preferencija ispitanika koji su odmah pri prvom kontaktu pristali na sudjelovanje u istraživanju i onih koji su najprije odbili sudjelovati pa su u drugom kontaktu pristali na suradnju utvrđuje se utjecaj odbijanja na prediktivnu valjanost telefonskih predizbornih istraživanja. Utvrđeno je da su ispitanici koji su najprije odbili sudjelovati u istraživanju pa se potom predomislili češće simpatizeri stranaka tadašnje oporbe nego ispitanici koji su pristali na suradnju pri prvom kontaktu.



Dragan Bagić, Puls d.o.o. za istraživanje tržišta
i javnog mnijenja, Budmanijeva 1, 10000 Zagreb, Hrvatska.
E-mail: dragan.bagic@puls.hr

UVOD

Postoji niz metodoloških poteškoća koje otvaraju mogućnost za pristranost rezultata predizbornih istraživanja javnog mnijenja, a koje značajno mogu utjecati na njihovu prediktivnu valjanost. Da bi predizborna istraživanja javnog mnijenja imala visoku valjanost, moraju ostvariti zadovoljavajuću razinu kvalitete u svim fazama provođenja: od konstrukcije anketnog u-

pitnika, izradbe plana uzorka, realizacije plana uzorka do obradbe i interpretacije podataka. Veće pogreške ili pristranosti u bilo kojoj od ovih faza mogu značajno smanjiti prediktivnu valjanost predizbornih istraživanja, no većina autora (Traugott, 1987.; Lamza-Posavec, 1997.) slaže se da među češće izvore pristranosti ulaze pogreške u fazi planiranja i realizacije uzorka. Budući da su pod izravnom kontrolom istraživača, pogreške u planiranju uzorka lakše je uočiti i ispraviti od pogrešaka koje se javljaju u fazi realizacije plana uzorka.

Glavni uzrok pogrešaka kod realizacije uzorka jest činjenica da se u praksi ne može savršeno ostvariti plan uzorka zbog nemogućnosti uključivanja apsolutno svih ispitanika u uzorak koji su po planu odabrani. Ovaj je problem u literaturi s engleskoga govornog područja poznat pod nazivom "non-response", što u doslovnom, ali nespretnom, prijevodu na hrvatski znači "neodgovaranje" na upitnik.

"Nonresponse" se u osnovi može razložiti na dvije osnovne komponente: nedostupnost odabranih ispitanika u vrijeme provođenja istraživanja upotrijebljenom metodom te odbijanje sudjelovanja u istraživanju.

Većina autora (O'Neil, 1979.; Steeh, 1981.; Stinchcombe, Jones, Sheatsley, 1981.; Lynn, Clarke, 2002.; Abraham, Kaal, Cohen, 2002.) razlikuje te dvije komponente neodgovaranja, odvojeno analizira njihove učinke te predlaže različite metode smanjivanja njihova negativnog utjecaja. Neki autori (Wilcox, 1977.) čak naglašavaju da nedostupnost i odbijanja utječu na pristranost uzorka u različitim pravcima te da može doći do njihove međusobne interakcije, što dodatno povećava pristranost realiziranog uzorka.

Nedostupnost ispitanika koji su slučajnim izborom odabrani u uzorak rješava se ponovnim pokušajima ostvarivanja kontakta dolaskom ili pozivanjem u drugo doba dana ili druge dane u tjednu.¹ Rezultati niza istraživanja (Dunkelberg, Day, 1973.; Traugott, 1987.; Abraham, Kaal, Cohen 2002.; Gendall, Davis, 1993.; Lynn, Clarke, 2002.) pokazuju da postoje značajne razlike u demografskim obilježjima ispitanika koji su za istraživanje regrutirani u prvom pokušaju i onih koji su regrutirani nakon više pokušaja. Više truda valjalo je uložiti u regrutiranje pripadnika mobilnijih skupina, kao što su mladi, zaposleni, osobe s višim prihodima i većim stupnjem obrazovanja. Kako je velik broj predmeta istraživanja koreliran s ovim karakteristikama (dob, radni status, obrazovanje, socijalni status), istraživači zamjećuju i razlike u podacima i predviđanjima koja se odnose na predmet istraživanja. Tako su Lynn i Clarke (2002.) ustanovili da se "teže dostupni" razlikuju od "lako dostupnih" na nizu pokazatelja s različitih područja, kao što su zdravlje, zdravstvene navike, radne navike, visina prihoda, struktura troškova i stavovi o društvenim pitanjima. Najčešće se u praksi postavlja pravilo da se od odabranog is-

pitanika odustaje tek nakon trećega ili četvrtoga pokušaja ostvarivanja kontakta (Voss, Gelman, King, 1995.), što se procjenjuje dovoljno dobrim omjerom između uloženoga truda (troška) i reprezentativnosti tako dobivenog uzorka.

Daleko teži problem od nedostupnosti ispitanika jesu odbijanja sudjelovanja u istraživanju. Osim u rijetkim situacijama, o karakteristikama onih koji odbijaju sudjelovati u istraživanju nemamo nikakve relevantne podatke. Nešto o demografskim karakteristikama onih koji odbijaju može se naslutiti već iz usporedbe strukture realiziranog uzorka i ciljne populacije na kojoj se istraživanje provodi te na koju se želi primijeniti generalizacija. No eventualno poznavanje demografskih karakteristika onih koji odbijaju ankete nije dovoljno za procjenu utjecaja odbijanja na predviđanja i generalizacije koje se žele provesti na temelju njega zbog opravdane pretpostavke da se oni koji odbijaju, čak uz iste demografske karakteristike, razlikuju po stavovima o predmetu istraživanja od onih koji su lako pristali na sudjelovanje u istraživanju.

Jedini način da se procijeni razlikuju li se oni koji odbijaju sudjelovanje u istraživanju od onih koji su prihvatili sudjelovanje jest pokušaj nagovaranja barem dijela onih koji su odbili sudjelovanje na promjenu njihove odluke pri drugom kontaktu ili pozivu (*callback*) te da se usporede karakteristike tih dviju skupina.

Uz tu metodu, često se upotrebljava i slična metoda poznata pod nazivom "foot in the door", koja se temelji na pokušaju nagovaranja onih koji odbijaju sudjelovanje da odmah promijene svoje mišljenje te da ispune kraću verziju upitnika, koja se sastoji samo od demografskih pitanja i ključnih tematskih pitanja.

U pozadini obiju metoda stoje pretpostavke da su oni koji su najprije odbili suradnju pa je potom ipak prihvatili ("prvotno nekooperativni") sličniji onima koji su suradnju potpuno odbili nego susretljivim ispitanicima koji su odmah pristali na istraživanje te da se na temelju poznavanja njihovih karakteristika mogu procijeniti karakteristike cijele populacije odbijanja, odnosno procijeniti utjecaj odbijanja na pristranosti realiziranog uzorka.

Autori koji su primjenjivali ove metode (O'Neil, 1979.; DeMaio, 1980.; Stinchcombe, Jones, Sheatsley, 1981.; Gendall, Davis, 1993.; Cohen, Carlson, 1995.; Abraham, Kaal, Cohen 2002.; Lynn, Clarke, 2002.) došli su do zajedničkih zaključaka kako se oni koji su najprije odbili suradnju pa je potom prihvatili barem po nekim karakteristikama razlikuju od onih koji su bili kooperativni pri prvom kontaktu. Nalazi autora o demografskim karakteristikama onih koji su odbijali uglavnom se slažu u sljedećem: češće odbijaju stariji ispitanici, ispitanici s

nižim stupnjem obrazovanja te oni s višim prihodima (O'Neil, 1979.; DeMaio, 1980.; Cohen, Carlson, 1995.). Cohen i Carlson (1995.) upozoravaju na postojanje veze između teme i svrhe istraživanja i namjere odbijanja. Naime, prema njihovim spoznajama, ispitanici koji manje vjeruju da konkretno istraživanje ima ozbiljnu svrhu te da i njima osobno može koristiti češće odbijaju sudjelovanje u istraživanju.

No većina navedenih razlika u demografskim karakteristikama između onih koji odbijaju i onih koji su kooperativni ne bi bila tako problematična da neki autori (O'Neil, 1979.) nisu utvrdili kako postoji interakcija između demografskih karakteristika, sklonosti odbijanju i stavova o temi istraživanja. Drugim riječima, ispitanici koji odbijaju sudjelovanje u istraživanjima razlikuju se po stavovima od ispitanika s istim demografskim karakteristikama iz skupine kooperativnih.

U ovom radu propituju se nalazi spomenutih autora o demografskim razlikama između kooperativnih ispitanika i onih koji su najprije odbili suradnju pa je potom prihvatili te O'Neilovi nalazi o interakciji između demografskih karakteristika, sklonosti odbijanju i stavovima o temi istraživanja, odnosno – u ovom slučaju – stranačkih preferencija. Rad se temelji na tri telefonska istraživanja javnoga mnijenja koja je 2003. godine proveo Puls, agencija za istraživanje tržišta i javnog mnijenja.

METODA ISTRAŽIVANJA

Metoda prikupljanja podataka

Sva tri istraživanja provedena su po istoj metodologiji. Riječ je o telefonskim istraživanjima javnoga mnijenja koja su provedena uz upotrebu CATI sustava (kompjutorski potpomognuto telefonsko intervjuiranje), a sastoji se od većeg broja radnih stanica (računalo i telefon) povezanih u jedinstvenu računalnu mrežu te koordiniranih centralnim računalom. Sve radne stanice i centralno računalo rabe isti specijalizirani softver za ovu vrstu istraživanja. Centralno računalo zaduženo je za slučajni izbor telefonskih brojeva iz baze te za njihovo raspoređivanje po radnim stanicama. Nakon što je na jednoj stanici završeno anketiranje, centralno računalo na tu stanicu šalje novi broj telefona, koji onda anketar ručno bira i poziva.

Nakon nazivanja broja anketar u softveru bilježi ishod svakoga poziva te se on pohranjuje u središnju bazu.

Svaki poziv može završiti jednim od sljedećih ishoda: dovršen intervju, odbijanje, zauzeta linija, javlja se telefonska sekretarica, nitko se ne javlja, pogrešan broj (isključena linija) i dogovoreno drugo vrijeme intervjua (u slučaju da ispitanik nema vremena u tom trenutku, a je voljan sudjelovati). Svi is-

hodi, osim prvih dvaju (dovršen intervju i odbijanje) i isključena linija/pogrešan broj, signaliziraju sustavu da te brojeve treba ponovno nazvati u drugo vrijeme, koje određuje i upisuje sam anketar (bilo u dogovoru s ispitanikom ili prema vlastitoj procjeni).

Jedna od prednosti ovakva načina prikupljanja podataka jest činjenica da se svi anketari nalaze pod potpunim nadzorom te se svi elementi njihova rada kontroliraju. Svi anketari nalaze se u istoj prostoriji i izravno ih vizualno nadzire supervizor, a postoje i kontrolne konzole s kojih kontrolori slušaju razgovor između ispitanika i anketara te istodobno na monitoru prate što anketar unosi u bazu kao odgovore ispitanika. U sustavu agencije Puls kontrolori naizmjenično kontroliraju rad svih anketara te u trenutku uočavanja neke od pogrešaka ili nepoštivanja procedura upozoravaju anketara na pogrešku.

Ovakav način prikupljanja podataka gotovo je idealan za prikupljanje podataka o odbijanjima i ostvarenju plana uzorka općenito, jer većinu podataka precizno bilježi samo računalo, a rad anketara potpuno je nadziran te su njihove pogreške i nemar u upisivanju podataka o odbijanjima, koji je inače pravilo kod terenskih istraživanja, svedeni na minimum.

Uzorak

U sva tri istraživanja upotrijebljen je isti plan uzorka te ista metoda slučajnog izbora ispitanika. Služili smo se dvoeta-pnim stratificiranim slučajnim uzorkom. Uzorak je stratificiran po regiji (6 tradicionalnih regija) te potom po veličini naselja (4 kategorije). U drugom je koraku unutar svakoga stratuma (24 stratuma) slučajnim izborom odabran veći broj telefonskih brojeva kućanstava (upotrijebljen kompjutorski slučajan izbor zapisa) iz baze svih telefonskih brojeva u RH (izvor: Hrvatski telekom 2000.). Tako kreirana baza potom je unesena u središnje računalo, koje je slučajnim odabirom pozivalo brojeve iz svih stratuma te pri tome kontroliralo kvote po stratumima.

Za slučajan izbor ispitanika unutar kućanstava upotrijebljena je metoda Trolahla i Cartera (1964.).

Valja naglasiti da u sva tri analizirana istraživanja nije primijenjeno isto pravilo za pozivanje brojeva na kojima se u prvom pozivu nitko nije javljao (nitko se ne javlja, zauzeto, javlja se telefonska sekretarica). U prva dva istraživanja (svibanj i srpanj) ovakvi su brojevi pozivani još jednom nakon prvoga poziva, a u trećem istraživanju iz studenoga, ovi su brojevi pozivani još dva puta nakon prvoga neuspješnog poziva.

Za potrebe ovoga rada, u sva tri analizirana istraživanja ponovno su pozivani i svi ispitanici koji su u prvom kontaktu odbili sudjelovanje dan ili dva nakon prvoga kontakta. Re-

zultat drugoga kontakta bilježio se na isti način kao i rezultat prvoga kontakta, a ispitanici koji su pristali na sudjelovanje u istraživanju u drugom kontaktu odgovarali su na isti upitnik kao i ispitanici koji su pristali na istraživanje već prilikom prvoga kontakta.

Ovakav plan uzorka zadovoljava sve zahtjeve slučajnog uzorka, pa stoga eventualne pristranosti rezultata i pogreške u predviđanjima rezultata izbora ne proizlaze iz plana uzorka, nego iz njegove realizacije ili izbjegavanja odgovora na ključna pitanja.

Prvo od tri istraživanja, rezultati kojih se rabe u ovom radu, provedeno je između 14. i 16. svibnja, drugo između 8. i 12. srpnja, a treće neposredno prije izbora, između 17. i 20. studenog 2003. godine.

Prva dva istraživanja provedena su na uzorku od 1000 ispitanika starijih od 18 godina, a treće na uzorku od 2000 građana starijih od 18 godina.

UČESTALOST I RAZLOZI ODBIJANJA

Učestalost odbijanja

Učestalost odbijanja sudjelovanja u anketama raste iz godine u godinu (Steeh, 1981.; Lamza-Posavec, 1997.). Pedesetih godina 20. stoljeća istraživači navode niske stope odbijanja sudjelovanja, koje se kreću ispod 10% (Steeh, 1981.), u osamdesetim godinama udio odbijanja u ukupnom broju ostvarenih kontakata penje se otprilike na 30% (Groves, 1989. prema Lamza-Posavec 1997.), a u devedesetima dostiže čak i 50% (Purdon, Nicolaas, 2002.). U nekim istraživanjima početkom 21. stoljeća zabilježena je stopa odbijanja i iznad 50% (Abraham, Kaal, Cohen, 2002.). Čini se da je ova pojava stabilna u raznim sociokulturnim okruženjima te je zabilježena u europskim zemljama, SAD-u, Japanu, Izraelu, Australiji itd. (Hox, De Leeuw, 1994.). Prema podacima koje iznosi Lamza-Posavec (1997.), sličan se trend zamjećuje i u Hrvatskoj tijekom devedesetih, kada dolazi do povećanja broja istraživanja javnoga mnijenja te praćenje ovakvih trendova postaje moguće. Prema tim podacima, početkom devedesetih stopa odbijanja kreće se na razini od oko 25%, a kasnije se penje i iznad 30%.

Analiza stope prihvatanja sudjelovanja u analiziranim telefonskim istraživanjima donosi pomalo iznenađujuće rezultate. U tablici 1 prikazana je distribucija rezultata kontakta sa svim ispitanicima odabranim u uzorak prema planu uzorka. Vidi se da je samo manji dio kontaktiranih ispitanika, između 11% i 23%, do kraja odgovorio na sva pitanja iz upitnika.² Od preostalih većina otpada na one koji su bili nedostupni u vrijeme anketiranja, što je posebno izraženo u istraživanjima u

svibnju (58%) i srpnju (59%). U istraživanju provedenom u studenom udio onih koji nisu bili dostupni značajno je ($t=28,53$, $p<0,01$) manji, što se može objasniti prije svega činjenicom da je broj ponovnih pozivanja u tom istraživanju bio veći. Stoga je i udio onih koji su pristali na suradnju veći, ali je takav i udio onih koji su suradnju odbili.

I nakon isključivanja iz analize onih ispitanika koji nisu bili dostupni u vrijeme provođenja istraživanja (tablica 2) stopa pristanka u analiziranim istraživanjima izrazito je niska, između 27% i 38%. Ovako visoka stopa odbijanja može osjetno ugroziti reprezentativnost uzorka, jer neki autori (Hox, Leuw, 1994.) naglašavaju da vrijedi pravilo: viša stopa odbijanja znači manju reprezentativnost uzorka.

Naravno, na razmjer odbijanja utječe i način bilježenja odbijanja.

Prema Goyderovim nalazima (1987. prema Hox, De Leuw, 1994.), sama metoda prikupljanja podataka može znatno utjecati na učestalost odbijanja. On je, uspoređujući veći broj istraživanja provedenih metodom osobnog intervjua, telefonski te poštom, zaključio da su odbijanja najučestalija u poštanskim anketama, potom u telefonskim, a da su najrjeđa u anketama provedenim osobnim intervjuom u kućanstvu ispitanika. Novije analize navode trend postupnoga približavanja stope odbijanja u telefonskim istraživanjima i *face-to-face* istraživanjima.

Osim toga, stopa odbijanja ovisi i o drugim aspektima metodologije istraživanja, kao što su: način formulacije uvođa u anketu koji ima zadatak regrutacije ispitanika (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.), spol i glas anketara te mnogi drugi aspekti.

⇒ TABLICA 1
Stopa pristanka – svi odabrani u uzorak

	Svibanj	Srpanj	Studen
N	7474	9031	8602
Ispunjen upitnik	13%	11%	23%
Odbijanje	29%	30%	38%
Nedostupan	58%	59%	39%

⇒ TABLICA 2
Stopa pristanka – samo kontaktirani ispitanici

	Svibanj	Srpanj	Studen
N	4319	5303	5292
Ispunjen upitnik	32%	27%	38%
Odbijanje	68%	73%	62%

Analiza odbijanja po regiji pokazuje da postoji značajna razlika između ispitanika iz pojedinih hrvatskih regija u kooperativnosti u istraživanjima javnoga mnijenja. U sva tri analizirana istraživanja u Dalmaciji te Hrvatskom primorju i

Istri zamjećuje se veća stopa odbijanja nego u drugim regijama. Odnos među regijama s obzirom na stopu odbijanja relativno je stabilan u analiziranim istraživanjima, osim što su Zagreb i okolica u zadnjem istraživanju u studenom po stopi odbijanja bliži Dalmaciji, Hrvatskom primorju i Istri nego drugim regijama, dok to nije bilo tako u druga dva istraživanja. Iz dostupnih podataka teško je pronaći primjereno objašnjenje zamijećenih razlika, a mogući faktori mogu se tražiti u stupnju urbaniziranosti, razlici u obrazovnoj strukturi stanovništva te nekim kulturnim razlikama među regijama i u razlikama u političkim stavovima i preferencijama ako su one povezane sa stopom odbijanja.

Rezultati stupnja odbijanja s obzirom na veličinu naselja također su iznenađujući u usporedbi s podacima za Hrvatsku (Lamza-Posavec, 1997.) i SAD (DeMaio, 1980.; Steeh, 1981.). Spomenuti autori navode da je stopa odbijanja znatno veća u većim i urbanijim naseljima nego u manjim i ruralnijim naseljima, dok rezultati naših istraživanja sugeriraju drugačije. Iz tablice 4 vidi se da je stopa odbijanja u sva tri analizirana istraživanja nešto veća upravo u najmanjim, ruralnim, naseljima do 2000 stanovnika, što je posebno izraženo u prva dva istraživanja. Valja naglasiti kako odnosi među pojedinim kategorijama naselja po veličini s obzirom na stopu odbijanja donekle osciliraju među analiziranim istraživanjima, što upućuje na zaključak da nije riječ o stabilnoj pojavi, nego je očito da na nju utječu još neki elementi koji ovdje nisu kontrolirani. Kada je riječ o odstupanju našeg rezultata u odnosu na rezultate u citiranoj literaturi, kao moguće objašnjenje nameće se razlika u metodi prikupljanja podataka. Naime, oba citirana izvora navode podatke za terenska istraživanja.

Autori (Steeh, 1981.) kao objašnjenje veće stope odbijanja sudjelovanja u terenskim istraživanjima u velikim gradovima navode strah od kriminala i opću otuđenost stanovnika velikih gradova. S druge strane, razlog veće stope odbijanja sudjelovanja u telefonskim istraživanjima javnoga mišljenja u manjim i ruralnim naseljima mogao bi se potražiti u činjenici da je seosko stanovništvo manje naviknuto na komunikaciju telefonom s nepoznatim osobama, za razliku od stanovnika većih gradova. Osim toga, razlike u učestalosti odbijanja u naseljima različite veličine u terenskim i telefonskim anketama mogle bi se pokušati djelomično objasniti i razlikom u "emotivnom trošku" odbijanja. Možemo pretpostaviti kako je za većinu ispitanika odbijanje sudjelovanja u terenskim istraživanjima veći emotivni trošak od odbijanja u telefonskim istraživanjima, jer je mnogo lakše "poklopiti slušalicu" nego "zatvoriti vrata" pred anketarom. S druge strane, može se pretpostaviti da je emotivni trošak odbijanja u terenskim anketama kod ispitanika koji žive u kući veći od emo-

ativnog troška odbijanja ispitanika koji žive u zgradama, jer je u trenutku odbijanja kod prvih anketar već ušao na "teritorij ispitanika" (dvorište, stubište, prilaz kući), dok to nije slučaj s ispitanicima koji žive u stambenoj zgradi. Ako su te pretpostavke točne, onda je razlika u emotivnom trošku odbijanja u terenskim i telefonskim anketama znatno manja kod ispitanika koji žive u stambenim zgradama, koje su češće u većim naseljima, nego kod ispitanika koji žive u privatnim kućama, koje su češće u manjim, obično ruralnim, naseljima, čime bi se objasnila razlika između ovdje prikazanih rezultata i rezultata u citiranim referencama.

● **TABLICA 3**
Stopa odbijanja
prema regijama

	Svibanja ^a		Srpanj ^b		Studeni ^c	
	N	Odbijanje	N	Odbijanje	N	Odbijanje
Zagreb i okolica	697	65%	798	69%	1243	64%
Sjeverna Hrvatska	528	66%	609	70%	1060	62%
Slavonija	521	66%	508	65%	847	60%
Lika i Banovina	247	65%	346	75%	428	56%
Hrvatsko primorje i Istra	511	77%	544	79%	678	64%
Dalmacija	651	70%	923	79%	1036	63%

^a $\chi^2=51,6$ df=5 p<0,01; ^b $\chi^2=28,3$ df=5 p<0,01; ^c $\chi^2=10,8$ df=5 p=0,056

● **TABLICA 4**
Stopa odbijanja
prema veličini naselja

	Svibanja ^a		Srpanj ^b		Studeni ^c	
	N	Odbijanje	N	Odbijanje	N	Odbijanje
Više od 100 000 stanovnika	727	65%	856	71%	1347	63%
Od 10 000 do 100 000 stanovnika	546	65%	644	70%	938	59%
Od 2000 do 10 000 stanovnika	513	69%	532	70%	817	61%
Do 2000 stanovnika	1369	71%	1696	77%	2190	64%

^a $\chi^2=11,5$ df=3 p<0,01; ^b $\chi^2=19,88$ df=3 p<0,01; ^c $\chi^2=8,3$ df=3 p<0,05

Razlozi odbijanja

Odbijanja ne bi predstavljala metodološki problem nego isključivo ekonomski kad ne bi postojale indicije o postojanju povezanosti između teme istraživanja i razloga odbijanja te karakteristika onih koji odbijaju i njihovih stavova o temi istraživanja.

Vrlo se često ne može precizno doznati razlog odbijanja jer ispitanici, pogotovo u telefonskim anketama, mogu brzo prekinuti komunikaciju što anketaru onemogućuje da dokuči razlog odbijanja te time značajno otežava ocjenu koliko su odbijanja povezana s predmetom istraživanja.

U sva tri navedena istraživanja anketari su uz svako odbijanje trebali zabilježiti tri ključna obilježja: tko odbija – odbi-

ja li osoba koja se prva javila na telefon ili osoba koja je izabrana po tablicama, u kojem trenutku kontakta dolazi do odbijanja te što ispitanik navodi kao glavni razlog odbijanja. Za sva tri obilježja anketarima su ponuđene opcije odgovora kako bi se ubrzalo unošenje tih podataka te tako eventualno povećala njihova obuhvatnost.

U sva tri istraživanja zabilježena je slična distribucija odbijanja s obzirom na to da li suradnju odbija osoba koja se prva javila na telefon ili druga osoba koja je izabrana po Trol-dahl-Carter tablicama (1964.). U više od 90% slučajeva suradnju odbija osoba koja se prva javila na telefon (tablica 5). Naravno, dio onih koji se prvi javljaju na telefon čine i ispitanici koji su izabrani prema tablicama, no ipak kod većine to nije slučaj, što znači da na odbijanja nužno ne utječe samo stav samoga potencijalnog ispitanika prema temi istraživanja i istraživanjima općenito nego i stav ostalih ukućana.

Trenutak odbijanja također može uputiti na razlog odbijanja ili na metodološke elemente koji utječu na odbijanje. Ako se odbijanje dogodi odmah na samom početku komunikacije, prije no što je anketar uspio izreći cijeli uvodni tekst, onda je vjerojatnije da na odbijanja manje utječe sama tema istraživanja, a više opći stav o istraživanjima ili neki osobni razlozi, kao što su zauzetost drugim obavezama, strah od povrede privatnosti i slično. No ako se odbijanja uglavnom događaju nakon što je anketar izrekao cijeli uvodni tekst, tada se može zaključiti da razlog odbijanja više leži u samoj temi istraživanja ili u načinu formulacije uvodne poruke, koji možda nije dovoljno motivirao ispitanike (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.).

U prva dva analizirana istraživanja oko 2/3 ispitanika (tablica 6) koji su odbili suradnju to su učinili nakon što im je pročitana cijela uvodna poruka,³ dok je u trećem istraživanju iz studenoga samo oko polovice ispitanika odbilo tek nakon što im je pročitana cijela uvodna poruka. U istraživanju iz studenoga 46% onih koji su odbili sudjelovanje u istraživanju to je učinilo odmah nakon prve rečenice uvodnoga teksta u kojoj se još ne spominje tema istraživanja, što je oko 18%, odnosno 19% više nego u istraživanjima u svibnju i srpnju. Ova će se razlika činiti manje nelogičnom ako uzmemo u obzir da je istraživanje u studenom provedeno samo nekoliko dana prije izbora, kada se istodobno provodio i objavljavao velik broj anketnih istraživanja koja su se odnosila na izbore, pa je većina ispitanika mogla s velikom sigurnošću anticipirati temu istraživanja i prije no što je ona eksplicitno spomenuta.

Naši podaci potvrđuju i iskustva drugih autora (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.) da samo malen postotak onih koji odbiju sudjelovanje u istraživanju to čini nakon što je počeo odgo-

varati na pitanja. Navedeni autori tu činjenicu navode kao argument u korist veće važnosti uvodne poruke za stopu odbijanja od same teme istraživanja i načina formulacije pitanja.

➔ TABLICA 5
Odbijanja prema osobi koja odbija

N	Svibanj	Srpanj	Studeni
	2154	2720	3281
Osoba koja se prva javila na telefon	92%	91%	93%
Izabrani ispitanik	8%	9%	7%

➔ TABLICA 6
Odbijanja prema trenutku odbijanja

N	Svibanj	Srpanj	Studeni
	2154	2720	3277
Nakon što je shvatio da je riječ o istraživanju	28%	27%	46%
Nakon što je spomenuta tema istraživanja	65%	67%	50%
Prekinuo anketu nakon nekoliko pitanja	7%	6%	4%

DeMaio (1980.) navodi procjenu da je oko 20% odbijanja uzrokovano samom temom istraživanja, dok je ostatak motiviran drugim razlozima, kao što su nedostatak vremena ili loš trenutak, općenito negativan odnos prema istraživanjima, strah od povrede privatnosti itd. Iako ispitanici ne moraju biti iskreni u davanju objašnjenja zbog kojeg odbijaju sudjelovanje, postotak onih koji su eksplicite kao razlog naveli nešto u vezi s temom istraživanja daje nam podatak o minimalnom udjelu onih koji su odbili zbog same teme istraživanja.

U sva tri istraživanja kao najčešći razlog odbijanja zabilježen je manjak vremena ili loš trenutak poziva (tablica 7). U prva dva istraživanja oko 48% ispitanika koji su odbili suradnju naveli su razloge koji se mogu svrstati u tu kategoriju, a u istraživanju iz studenoga taj je razlog navelo mnogo više ispitanika. U sva tri istraživanja oko četvrtina ispitanika eksplicite je navela da ne želi sudjelovati u istraživanju jer ih politika ne zanima, a njima valja pridodati i one koji su naveli da ne žele govoriti o politici – otprilike 3%. Dakle, u ova tri istraživanja između 24% i 30% ispitanika eksplicite je kao razlog navelo temu istraživanja kao razlog odbijanja. U istu kategoriju ulaze i oni koji su kao razlog naveli osjećaj da "njihovo mišljenje nije važno", što također može biti povezano s temom istraživanja, pogotovo ako se ona tiče politike.

Povezanost između trenutka odbijanja i razlog odbijanja može se iščitati iz činjenice da oni koji su odbili tek nakon što im je pročitana cijela uvodna poruka češće odbijaju zbog razloga koji su u vezi s temom istraživanja ($\chi^2=267,2$ $df=10$ $p<0,01$), jednako kao i oni koji su prihvatili sudjelovanje pa ga prekinuli nakon nekoliko prvih pitanja. Kod odbijanja koja su se javila već kod prve osobe koja se javila na telefon češće

se bilježe razlozi koji nisu povezani s temom istraživanja nego kod odbijanja koja su napravili ispitanici koji su odabrani za sudjelovanje u istraživanju po tablicama ($\chi^2=41,1$ df=5, $p<0,01$).

Ovako velik broj onih koji su kao eksplicitan razlog odbijanja naveli temu istraživanja, kojem se može pridodati i dio onih koji su kao razlog naveli "nedostatak vremena", upućuje na zaključak da postoji značajna korelacija između teme predizbornih istraživanja javnoga mnijenja i odbijanja, što bi potvrđivalo pretpostavku da su (i) odbijanja izvor slabije prediktivne valjanosti ovdje analiziranih telefonskih predizbornih istraživanja.

↪ **TABLICA 7**
Razlozi odbijanja

	Svibanj	Srpanj	Studeni
N	2153	2720	3276
Nema vremena, loš trenutak	48%	48%	62%
Nezainteresiranost za politiku	27%	25%	22%
Ne želi govoriti o politici	3%	4%	2%
Smatra da njegovo mišljenje nije važno	9%	11%	7%
Strah od ugrožavanja privatnosti općenito	2%	1%	1%
Ostalo	11%	10%	6%

Karakteristike onih koji odbijaju

Karakteristike ispitanika koji odbijaju sudjelovanje nije lako dokučiti, pogotovo u telefonskim istraživanjima, kada se – osim spola – ne mogu procijeniti ostale bitne karakteristike. Nešto o karakteristikama onih koji odbijaju sudjelovanje u istraživanjima može se doznati analiziranjem odstupanja strukture uzorka po spolu, dobi i obrazovanju od strukture populacije. Ako se pretpostavi da je plan uzorka dovoljno slučajan te da nepristrano s obzirom na te varijable obuhvaća većinu populacije, onda struktura uzorka ne bi trebala u velikoj mjeri odstupati od strukture populacije. Jedini značajniji nedostatak upotrijebljene metodologije analiziranih istraživanja jest činjenica da prodor telefona u Hrvatskoj nije 100% te da postoji oko 8% kućanstava čiji članovi nisu mogli biti obuhvaćeni ovim istraživanjem. Naravno, tih se 8% kućanstava s obzirom na demografske karakteristike svojih članova razlikuje od ostataka populacije (Lamza-Posavec, 1999.), no te razlike ne mogu objasniti cjelokupno odstupanje strukture uzorka od strukture populacije, pogotovo kada je riječ o odstupanju po obrazovanju (tablica 8).

Iz tablice 8 vidi se da su sva tri uzorka značajno odstupala od populacije na sve tri analizirane varijable. Odstupanja su najveća u obrazovanju, a najmanja s obzirom na spol. U sva tri uzorka žene su bile malo nadreprezentirane, što bi se moglo objasniti već spomenutim nalazima da su muškarci

● **TABLICA 8**
Usporedba strukture
uzoraka i populacije⁴

teže dostupni od žena zbog "pokretljivijega" životnog stila, pa ova odstupanja nužno ne bi upućivala na zaključak da postoji značajna razlika u stopi odbijanja telefonskih anketa s obzirom na spol.

N	Populacija ⁵	Svibanj		Srpanj		Studeni		
		Uzorak 1286	Odstupanje	Uzorak 1276	Odstupanje	Uzorak 2015	Odstupanje	
Spol								
	Muško	47,3%	44,6% ^{a1}	-2,7%	42,7% ^{a2}	-4,6%	42,6% ^{a3}	-4,7%
	Žensko	52,7%	55,4%	2,7%	57,3%	4,6%	57,4%	4,7%
Dob								
	Do 30 godina	20,7%	16,6% ^{b1}	-4,1%	16,8% ^{b2}	-3,9%	14,2% ^{b3}	-6,5%
	Od 30 do 49 godina	36,7%	39,5%	2,8%	40,6%	3,9%	37,3%	0,6%
	Iznad 50 godina	42,6%	44,0%	1,4%	42,6%	0,0%	48,4%	5,8%
Obrazovanje								
	Osnovna škola i manje	37,7%	17,7% ^{c1}	-20,0%	19,2% ^{c2}	-18,5%	23,4% ^{c3}	-14,4%
	Srednja škola	49,7%	61,6%	11,9%	60,7%	10,9%	57,4%	7,7%
	Viša škola i fakultet	12,5%	20,6%	8,1%	20,1%	7,6%	19,2%	6,6%

^{a1} $\chi^2=3,8$, $df=1$ $p=0,051$; ^{b1} $\chi^2=13,9$, $df=2$ $p<0,01$; ^{c1} $\chi^2=240,96$ $df=2$ $p<0,01$

^{a2} $\chi^2=10,9$ $df=1$ $p<0,01$; ^{b2} $\chi^2=14,4$ $df=2$ $p<0,01$; ^{c2} $\chi^2=206,25$ $df=2$ $p<0,01$

^{a3} $\chi^2=17,96$ $df=1$ $p<0,01$; ^{b3} $\chi^2=56,95$ $df=2$ $p<0,01$; ^{c3} $\chi^2=203,89$ $df=2$ $p<0,01$

Udio mlađih od 30 godina u analiziranim uzorcima manji je u sva tri istraživanja od njihova udjela u populaciji, što se također uglavnom podudara s tezom da su te skupine ispitanika pokretljivije te da ih je teže "uloviti" kod kuće, pa se ni ovdje ne može izvesti zaključak o razlici u odbijanjima po dobi.

Odstupanje strukture uzorka po obrazovanju od populacije značajno je veće od odstupanja po spolu i dobi. U sva tri uzorka, kao i ostalim istraživanjima javnoga mnijenja, udio osoba s najnižim stupnjem obrazovanja značajno je manji od njegova udjela u populaciji. U prva dva istraživanja to je odstupanje osobito veliko, u svibanjskom istraživanju udio ispitanika s osnovnom školom više je nego dvostruko manji od udjela u populaciji. To je odstupanje nešto manje u istraživanju iz studenoga, što bi moglo upućivati da broj pokušaja uspostavljanja kontakta s ispitanicima također pozitivno utječe na smanjivanje i ovog odstupanja, s obzirom na to da se u tom istraživanju ulagalo više truda (pokušaja) za uspostavljanje kontakta s kućanstvima koja su pri prvom pozivu bila nedostupna. No odstupanje udjela niže obrazovanih i u ovom je uzorku izrazito veliko, pa se s pravom može zaključiti da je ono najvećim dijelom plod odbijanja.

KARAKTERISTIKE "PRVOTNO NEKOOPERATIVNIH" ISPITANIKA

U tablici 9 prikazane su stope prihvaćanja pri drugom kontaktu s ispitanicima koji su odbili sudjelovanje u istraživanju pri prvom kontaktu. Stopa prihvaćanja relativno je ujednačena u sva tri promatrana istraživanja i, očekivano, ima nižu

razinu od stope prihvaćanja pri prvom kontaktu. Između 12% i 17% onih koji su odbili sudjelovanje u istraživanju pri prvom kontaktu, u drugom su promijenili mišljenje i prihvatili anketu. Odluku o sudjelovanju u istraživanju češće su mijenjali u onim kućanstvima u kojima je pri prvom kontaktu sudjelovanje odbila izabrana osoba po tablicama, a rjeđe u onima u kojima je prvi poziv prekinula prva osoba koja se javila na telefon ($\chi^2 = 14,34$ $df=3$ $p < 0,05$). Nešto su češće anketu pri drugom kontaktu prihvaćali oni ispitanici koji su kao razlog odbijanja pri prvom pozivu naveli manjak vremena, a rjeđe oni koji su odbili zbog toga što se istraživanje bavi političkim temama. Iako je ova razlika pravilnost u sva tri istraživanja, nije utvrđena statistički značajna razlika.

Ključno pitanje – zbog kojeg je ovaj eksperiment i imalo smisla provoditi – jest razlikuju li se oni koji su prihvatili sudjelovanje nakon prvotnog odbijanja ("prvotno nekooperativni") po karakteristikama i stavovima o temi istraživanja od onih koji su pristali na sudjelovanje u istraživanju odmah u prvom pokušaju ("kooperativni").

U tablici 10 prikazana je usporedba strukture uzoraka u prvom i drugom kontaktu za sva tri analizirana istraživanja. Značajna razlika u strukturi ispitanika u prvom i drugom kontaktu zamjećuje se samo na jednom od promatranih obilježja, i to u dva od tri promatrana istraživanja. Naime, u istraživanjima iz svibnja i studenoga postoji značajna razlika u strukturi uzorka po stupnju obrazovanja u prvom i drugom kontaktu. U oba je istraživanja u drugom kontaktu zabilježen veći udio ispitanika s najnižim stupnjem obrazovanja, a niži udio onih sa završenom višom i visokom školom, što znači da je struktura uzorka u drugom kontaktu bliža strukturi populacije.

Sudeći prema ovome, upotreba "callback" metode imala bi opravdanje jer povećava reprezentativnost uzorka, i to upravo na obilježju po kojem je uzorak najmanje reprezentativan, odnosno po kojem najviše odstupa od strukture ciljne populacije. No za konačnu ocjenu "isplativosti" ove metode valja ocijeniti koliki je njezin utjecaj na povećanje prognostičkih vrijednosti istraživanja javnoga mnijenja.

↪ TABLICA 9
Stopa pristanka u drugom pozivu onih koji su odbili suradnju

	Svibanj	Srpanj	Studeni
N	1825	2207	1877
Ispunjen upitnik	16%	12%	17%
Odbijanje	84%	88%	83%

Jedna od glavnih prednosti predizbornih istraživanja javnoga mnijenja leži u činjenici da se može provesti ocjena njihove prediktivne valjanosti, što je jedan od elemenata ukupne evaluacije istraživanja (Lamza-Posavec, 1995.). Ako je istra-

živanje javnoga mnijenja provedeno neposredno prije izbora, glavni kriterij njegove ocjene, odnosno ocjene metodologije po kojoj je provedeno, jest ocjena njegove prediktivne vrijednosti. Od tri analizirana istraživanja jedino posljednje istraživanje, koje je provedeno u studenom, tri do šest dana prije parlamentarnih izbora, ima smisla uspoređivati s rezultatima izbora i ocjenjivati njegovu valjanost.

	Svibanj		Srpanj		Studeni	
	Kooperativni ⁶	Prvotno neskloni suradnji	Kooperativni	Prvotno neskloni suradnji	Kooperativni	Prvotno neskloni suradnji
N	1000	284	1000	268	1999	318
Dob						
Do 30 godina	16,5%	16,2%	17,3%	15,3%	14,3%	13,5%
Od 30 do 49 godina	39,4%	39,8%	40,4%	41,0%	37,1%	37,1%
Iznad 50 godina	44,1%	44,0%	42,3%	43,7%	48,7%	49,4%
Spol						
Muško	43,7%	47,5%	41,9%	44,8%	42,4%	43,4%
Žensko	56,3%	52,5%	58,1%	55,2%	57,6%	56,6%
Obrazovanje						
Osnovna škola i manje	16,3% ^a	22,9%	18,6%	20,9%	23,5% ^b	28,9%
Srednja škola	62,1%	59,9%	60,1%	63,1%	57,4%	55,3%
Viša škola i fakultet	21,6%	17,3%	21,3%	16,0%	19,1%	15,7%
Radni status						
Zaposlen	44,5%	41,2%	41,4%	42,9%	37,8%	35,5%
Nezaposlen	10,5%	10,6%	10,6%	12,3%	11,3%	10,7%
Umirovljenik	31,0%	31,7%	31,0%	29,5%	34,0%	33,3%
Učenik/student	4,7%	4,9%	5,0%	4,9%	3,8%	3,5%
Domaćica	7,3%	10,2%	8,6%	7,5%	10,7%	11,6%
Ostalo/Bez odgovora	2,0%	1,5%	3,4%	3,0%	2,6%	5,3%
Prihodi kućanstva						
Do 1000 kn	6,3%	9,2%	5,5%	4,5%	5,6%	4,7%
1001 do 2500	19,3%	20,4%	21,8%	21,3%	23,0%	28,3%
2501 do 4000	24,0%	25,0%	22,4%	22,4%	21,8%	21,7%
4001 do 5500	15,3%	12,3%	15,9%	17,5%	15,8%	11,6%
5501 do 7000	11,7%	13,4%	12,5%	11,9%	10,9%	11,0%
7001 do 8500	6,8%	6,0%	6,2%	4,1%	6,4%	6,3%
8501 i više	9,3%	8,8%	10,7%	11,2%	10,4%	8,2%

^a $\chi^2=7,61$ $df=2$ $p<0,05$; ^b $\chi^2=5,17$ $df=2$ $p<0,10$

❶ **TABLICA 10**
Usporedba strukture
uzorka u prvom
pozivu i "callback"

Lamza-Posavec (1997.) pokazala je da su odbijanja povezana s interesom za politiku općenito i namjerom izlaska na izbore te da ispitanici koji prihvaćaju sudjelovanje u istraživanju značajno češće iskazuju namjeru izlaska na izbore od stvarnog odziva birača, što se tumači činjenicom da oni koji ne namjeravaju izaći na izbore češće odbijaju sudjelovanje u istraživanjima od onih koji to namjeravaju učiniti.

Ovaj nalaz potvrđuje i naše istraživanje iz studenoga, u kojem je čak 78% ispitanika izrazilo čvrstu namjeru izlaska na izbore, dok je stvarni odziv bio oko 66% ($\chi^2=128,02$ $df=1$ $p<0,01$). Ni upotreba "callback" metode nije značajno promijenila ovaj

rezultat, što znači da su ispitanici koji su najprije odbili sudjelovanje u istraživanju pa ga potom prihvatili iskazali podjednak interes za izbore kao i oni koji su prihvatili sudjelovanje odmah u prvom pokušaju ($\chi^2 = 6,19$ $df=4$ $p=0,185$). Čak su ispitanici koji su u istraživanju u studenom odgovorili na anketu tek u drugom pokušaju iskazivali ponešto veći interes za izbore od onih koji su pristali na anketu odmah u prvom pokušaju, no ta razlika nije značajna. Stoga, barem kada je u pitanju namjera izlaska na izbore, upotreba "callback" metode ne pokazuje se "isplativom" u smislu poboljšavanja prediktivne vrijednosti istraživanja. Što bi značilo da su ispitanici koji su najprije odbili sudjelovanje u istraživanju pa ga potom prihvatili sličniji onima koji su odmah prihvatili sudjelovati u istraživanju nego onima koji su u dva navrata odbili sudjelovati.

Usporedba rezultata izbora na nacionalnoj razini i rezultata istraživanja iz studenoga na kooperativnim ispitanicima (tablica 11a) jasno pokazuje nižu prediktivnu valjanost ovog istraživanja i kada je u pitanju predviđanje rejtinga stranaka. Naime, razlika između rezultata izbora i istraživanja statistički je značajna kako na razini svih rezultata ($\chi^2 = 97,8$ $df=7$ $p<0,01$) tako i na razini pojedinih rezultata, osim u slučaju rezultata HSP-a, kod kojeg je razlika između izbornog rezultata i predviđanja manja od standardne pogreške uzorka uz 1% rizika.

Valjanost rezultata ovog istraživanja neznatno se povećava ako se u promatranje uzmu rezultati svih anketiranih ispitanika, uključujući i one koji su najprije odbili sudjelovanje pa ga potom ipak prihvatili, što se vidi iz činjenice da se prosječno odstupanje smanjuje jednako kao i indeks pristranosti. Smanjuju se i odstupanja gotovo svih pojedinačnih rezultata (tablica 11b).⁷

Činjenica da dodavanje "prvotno nekooperativnih" ispitanika povećava – istina, neznatno – prediktivnu valjanost istraživanja sugerira zaključak da postoje stanovite razlike u rejtinzima stranaka među ove dvije skupine ispitanika.

● TABLICA 11A
Usporedba rezultata
izbora i rezultata
istraživanja – samo
kooperativni ispitanici

	Rezultati izbora	Istraživanje – Studeni 2003	Odstupanje	Standardna pogreška
Koalicija DC i HSLs	4,1%	6,1%	2,00%	1,6%
HDZ	33,2%	28,7%	-4,50%	3,0%
Koalicija HNS i PGS/SBHS	8,3%	12,2%	3,90%	2,1%
HSP	6,5%	6,3%	-0,20%	1,6%
HSS	7,3%	9,9%	2,60%	2,0%
Koalicija SDP i IDS/LS/Libra	23,3%	27,1%	3,80%	2,9%
HSU	4,1%	2,8%	-1,30%	1,1%
Ostalo	13,3%	7,0%	-6,30%	1,7%
Prosječno odstupanje		3,08%		
Standardna devijacija		3,57		
Indeks pristranosti		1,82		

$\chi^2 = 97,8$ $df=7$ $p<0,01$

	Rezultati izbora	Istraživanje – Studeni 2003	Odstupanje	Standardna pogreška
Koalicija DC i HSLŠ	4,1%	6,27%	2,17%	1,5%
HDZ	33,2%	29,18%	-4,02%	2,7%
Koalicija HNS i PGS/SBHS	8,3%	11,61%	3,31%	1,9%
HSP	6,5%	6,29%	-0,21%	1,5%
HSS	7,3%	9,75%	2,45%	1,8%
Koalicija SDP i IDS/LS/Libra	23,3%	26,38%	3,08%	2,7%
HSU	4,1%	3,17%	-0,93%	1,1%
Ostalo	13,3%	7,35%	-5,95%	1,6%
Prosječno odstupanje		2,77%		
Standardna devijacija		3,23		
Indeks pristranosti		1,78		

$\chi^2= 95,5$ df=7 p<0,01

❶ **TABLICA 11B**
Usporedba rezultata
izbora i rezultata
istraživanja – svi
anketirani ispitanici

Pažljivija analiza rezultata iz studenoga pokazuje da stranke tada vladajuće koalicije imaju manji rejting među "koooperativnim" ispitanicima nego među onima koji su odbili suradnju u prvom kontaktu i obrnuto za stranke tadašnje oporbe (tablice 12a i 12b), iako ta razlika nije statistički značajna. Ta pravilnost postaje još očitija ako se zbroje rejtinzi stranaka tada vladajuće koalicije i svih oporbenih stranaka te se ti zbrojevi usporede među ovim dvjema skupinama (tablica 13a). Oko 37% ispitanika anketiranih u prvom pozivu dalo bi glas jednoj od stranaka tada vladajuće koalicije⁸ (Koalicija SDP i IDS/LS/Libra, Koalicija HNS i PGS/SBHS te HSS), dok bi isto učinilo oko 30% ispitanika anketiranih u "callbacku".

Dodatna indicija da ipak postoji razlika u političkim stavovima i preferencijama između onih koji su prihvatili sudjelovanje u istraživanju u prvom pokušaju i onih koji su to učinili nakon što su odbili sudjelovanje u prvom kontaktu jest razlika u preferenciji ishoda izbora. Naime, ispitanici koji su prihvatili sudjelovanje u istraživanjima u prvom kontaktu češće su – od onih koji su anketirani u "callbacku" – preferirali ostanak tada vladajuće koalicije na vlasti (tablica 14).

Dobar dio ovakvih rezultata mogao bi se objasniti i razlikom u obrazovnoj strukturi ispitanika "koooperativnih" i "prvotno nekooperativnih" ispitanika. Niz istraživanja potvrđuje da postoji značajna razlika u strukturi glasača različitih hrvatskih stranaka s obzirom na obrazovanje. Stranke poput SDP-a, HNS-a, LS-a i Libre imaju značajno veći rejting među obrazovanijima nego među manje obrazovanim, dok je kod HDZ-a, HSP-a i nekih drugih stranaka tadašnje oporbe obrnuto. Stoga, da bi gornji zaključak bio potpuno korektan, trebalo je izjednačiti te dvije skupine ispitanika po obrazovanju i regiji ponderiranjem te potom ponovo provjeriti postoje li navede-

📌 **TABLICA 12A**
Usporedba rejtinga stranaka među kooperativnim i prvotno nekooperativnim ispitanicima – svibanj i srpanj

ne razlike. Iz tablice 13b, u kojoj su prikazani rezultati preferencija s obzirom na poziciju nakon ponderiranja, očito je da se razlika između prvog poziva i "callbacka" zadržala i nakon ponderiranja.

N	Svibanj		Srpanj	
	Kooperativni 732	Prvotno nekooperativni 205	Kooperativni 729	Prvotno nekooperativni 194
DC	3,1%	2,9%	2,9%	2,1%
HDZ	24,9%	25,4%	22,2%	19,1%
HNS	8,6%	6,8%	7,3%	8,2%
HB	1,6%	1,5%	2,2%	3,6%
HSLŠ	3,6%	2,0%	3,8%	4,1%
HSP	4,9%	6,3%	3,7%	4,1%
HSS	10,2%	3,4%	7,4%	4,6%
IDS	1,8%	2,4%	1,1%	2,6%
SDP	16,8%	18,5%	18,5%	16,0%
Ostalo	2,7%	3,5%	4,5%	4,6%
Neodlučan	15,7%	19,5%	21,0%	23,7%
Odbija	6,0%	7,8%	5,5%	7,2%

📌 **TABLICA 12B**
Usporedba rejtinga stranaka među kooperativnim i prvotno nekooperativnim ispitanicima – studeni

N	Kooperativni 1559	Prvotno nekooperativni 263
Koalicija DC i HSLŠ	4,6%	5,7%
HDZ	21,7%	24,7%
Koalicija HNS i PGS/SBHS	9,2%	6,5%
HSP	4,8%	4,6%
HSS	7,5%	6,8%
Koalicija SDP i IDS/LS/Libra	20,5%	17,1%
HSU	2,1%	4,2%
Ostalo	5,3%	7,2%
Neodlučan	15,5%	15,6%
Odbija	8,9%	7,6%

📌 **TABLICA 13A**
Preferencije s obzirom na poziciju/opoziciju – neponderirano

N	Kooperativni 1559	Prvotno nekooperativni 263
Vlast	37%	30%
Opozicija	39%	47%
Neodlučan/Odbija	24%	22%

$\chi^2= 6,60$ $df=2$ $p<0,05$

➔ TABLICA 13B
Preferencije s obzirom
na poziciju/opoziciju –
ponderirano

N	Kooperativni 1559	Prvotno nekooperativni 263
Vlast	35%	29%
Opozicija	39%	48%
Neodlučan/Odbija	26%	24%

$\chi^2= 6,68$ $df=2$ $p<0,05$

➔ TABLICA 14
Poželjni rezultati izbora

N	Kooperativni 1999	Prvotno nekooperativni 318
Bolje je da ostanu stranke koje su sada na vlasti	44,0%	36,8%
Bolje je da na vlast dođu stranke okupljene oko HDZ-a	28,6%	30,5%
Ne zna / bez odgovora	27,4%	32,7%

$\chi^2= 6,35$ $df=2$ $p<0,05$

Pravilnost koja se jasno vidi u istraživanju u studenom u manjoj se mjeri zamjećuje i u druga dva istraživanja, s tim što je razlika u ukupnom rejtingu stranaka vladajuće koalicije između prvoga poziva i "callbacka" nešto manja nego u studenom. U svibanjskom i srpanjskom istraživanju ne zamjećuje se velika razlika u ukupnom rejtingu stranaka oporbe, ali se zamjećuje veći udio neodlučnih i onih koji odbijaju dati odgovor u "callbacku", što se može tumačiti češćim izbjegavanjem davanja odgovora na ovo pitanje, čemu su inače skloniji glasači oporbe – pogotovo više od šest mjeseci prije izbora.

Dakle, rezultati ove analize potvrđuju pretpostavke o postojanju povezanosti političkih preferencija i sklonosti odbijanju, a koja nije objašnjiva samo demografskim razlikama onih koji odbijaju i onih koji su kooperativni u prvom kontaktu. Ovi su nalazi u skladu s nalazima Lamze-Posavec (1995.; 1997.), koji su pokazali da je u Hrvatskoj 90-ih godina učestalo zamijećena pojava podcjenjivanja izbornoga rezultata nekih opozicijskih političkih stranaka u predizbornim istraživanjima javnoga mnijenja, što je, očito, posljedica autoselekcije ispitanika koji su simpatizeri tih stranaka. Ova autoselekcija provodi se izbjegavanjem odgovaranja na pitanja u kojima se eksplicitno ispituju preferencije i odbijanje sudjelovanja u predizbornim istraživanjima javnoga mnijenja. Vjerojatnost autoselekcije povezane s političkim preferencijama veća je u telefonskim istraživanjima nego u terenskim zbog nemogućnosti upotrebe metoda za tajno izjašnjavanje ispitanika (tajna omotnica) te veće stope odbijanja.

ZAKLJUČCI

Iznesena analiza nedvojbeno potvrđuje da su odbijanja sudjelovanja u istraživanjima javnoga mnijenja postala i u Hrvatskoj jedan od najvećih metodoloških i organizacijskih problema, osobito u telefonskim istraživanjima. Izrazito visoka stopa odbijanja zabilježena u analiziranim istraživanjima upućuje na to da treba uložiti sve više resursa da bi se ostvario ciljani broj ispitanika te ujedno unosi veliku sumnju u mogućnost dovoljno dobre realizacije plana uzorka koja bi osiguravala prihvatljivu prediktivnu valjanost predizbornih istraživanja.

Visoka stopa odbijanja ne bi bila toliko problematična da nema očite povezanosti između političkih preferencija i sklonosti odbijanjima, a koja se ne može objasniti samo demografskim karakteristikama onih koji odbijaju. Čini se da od 90-ih u Hrvatskoj postoji konstantna pravilnost da sudjelovanja u istraživanju češće odbijaju simpatizeri opozicijskih stranaka, što istraživačima znatno otežava mogućnost dobra predviđanja rezultata izbora, osobito na temelju telefonskih istraživanja, kod kojih, uz veća odbijanja, velike metodološke poteškoće stvara i velik broj ispitanika koji nisu skloni otvoreno izraziti svoju stranačku preferenciju.

Ova je studija pokazala da se dio onih koji su odbili sudjelovati u istraživanju u prvom kontaktu može nagovoriti na sudjelovanje u istraživanju u drugom pokušaju dan ili dva nakon što su odbili sudjelovati u istraživanju te da se na temelju njihovih odgovora mogu procijeniti eventualne razlike u stranačkim preferencijama između onih koji su bili kooperativni i onih koji su odbili sudjelovati u istraživanju. No još uvijek ostaje velik metodološki problem na koji način na temelju razlika u stranačkim preferencijama između onih koji su anketirani u prvom kontaktu ("kooperativni") i onih koji su anketirani u "callbacku" dati najbolju procjenu rezultata izbora. Očito treba pokušati razviti sustav ponderiranja koji bi kombinirao ispravljanje odstupanja demografske strukture uzorka od populacije i ispravljanje razlika u stranačkim preferencijama "kooperativnih" i "prvotno nekooperativnih" ispitanika.

Naravno, da bi se ova pojava bolje istražila, valjalo bi slične analize provesti i u terenskim predizbornim istraživanjima javnoga mnijenja.

BILJEŠKE

¹ Postupak ponovnog kontaktiranja ispitanika koji nisu bili dostupni u prvom kontaktu obično se u literaturi s engleskoga govornog područja naziva "callback". U ovom se radu izbjegava ovaj naziv u tom značenju jer se ovdje rabi u drugom značenju. U ovom radu "callback" nazivamo ponovno pozivanje ispitanika koji su odbili sudjelovanje u istraživanju u prvom kontaktu.

² Ispitanici koji su počeli odgovarati na upitnik pa potom nakon prvih nekoliko pitanja prekinuli suradnju svrstani su u ovoj tablici u skupinu "odbijanja".

³ Uvodna poruka u sva tri istraživanja bila je ista i glasila je: "Dobar dan, zovem iz agencije Puls. Moje ime je ... (samo ime). U cijeloj Hrvatskoj provodimo kratko istraživanje o aktualnim političkim temama. Molim Vas za samo nekoliko kratkih odgovora. Jako nas zanima upravo Vaše mišljenje."

⁴ U sva tri istraživanja uzeti su u strukturi uzorka u obzir svi ispitanici koji su odgovarali na upitnik, bez obzira na to jesu li najprije odbili sudjelovanje pa tek u drugom pokušaju prihvatili ili su prihvatili sudjelovanje odmah u prvom pozivu.

⁵ Podaci iz *Popisa stanovništva i kućanstava 2001. godine*. U obzir su uzete samo osobe starije od 18 godina.

⁶ "Kooperativni" označuje one ispitanike koji su pristali sudjelovati u istraživanju odmah u prvom kontaktu, a "prvotno neskloni" one ispitanike koji su odbili sudjelovati u prvom kontaktu te prihvatili sudjelovanje u drugom kontaktu.

⁷ Validacija je provedena prema modelu koji je postavila Lamza-Posavec (1995.).

⁸ Strogo gledajući, IDS nije bio dio tada vladajuće koalicije, ali se bez većih metodoloških problema može svrstati u tu skupinu jer je jasno da bi bio dio te koalicije da su te stranke osvojile većinu mandata u Saboru.

LITERATURA

Abraham, D. M., Kaal, L. H., Cohen, P. (2002.), Non-response survey. U: D. M. Abraham, L. H. Kaal, P. Cohen (ur.), *Licit and illicit drug use in the Netherlands 2001*. Amsterdam: CEDRO/Mets en Schilt: 81-97.

Cohen, S., Carlson, B. (1995.), Characteristics of Reluctant Respondents in the National Medical Expenditure Survey. *Journal of Economic and Social Measurement*, 21: 269-296.

DeMaio, J. Th. (1980.), Refusals: Who, Where and Why. *Public Opinion Quarterly*, 44: 223-233.

Dillman, D. A., Gallegos, J. G., Frey, J. H. (1976.), Reducing Refusal Rates for Telephone Interviews. *Public Opinion Quarterly*, 40 (1): 66-78.

Dunkelberg, W., Day, G. (1973.), Nonresponse Bias and Callbacks in Sample Surveys. *Journal of Marketing Research*, 10: 160-168.

Gendall, Ph., Davis, P. (1993.), Are callbacks a waste of time?. *Marketing Bulletin*, 4: 53-58.

Hox, J., De Leeuw, E. (1994.), A Comparison of Nonresponse in Mail, Telephone, and Face-to-face Surveys: Applying Multilevel Modeling to Meta-analysis. *Quality&Quantity*, 28: 329-344.

Lamza-Posavec, V. (1995.), *Javno mnijenje – teorije i istraživanje*. Zagreb: Alinea.

Lamza-Posavec, V. (1997.), Odbijanje ankete u istraživanjima javnog mnijenja. *Društvena istraživanja*, 6 (6): 747-772.

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB
GOD. 13 (2004),
BR. 3 (71),
STR. 439-461

BAGIĆ, D.:
UTJECAJ ODBIJANJA...

Lamza-Posvec, V. (1999.), Problem reduciranosti osnovnog skupa u istraživanjima javnog mnijenja tehnikom telefonskog anketiranja. *Društvena istraživanja*, 8 (4): 635-656.

Lynn, P., Clarke, P. (2002.), Separating refusal bias and non-contact bias evidence from UK national survey. *The Statistician*, 51: 319-333.

O'Neil, M. (1979.), Estimating the Nonresponse Bias Due to Refusals in Telephone Surveys. *Public Opinion Quarterly*, 43: 218-232.

Purdon, S., Nicolaas, G. (2002.), *Trends in non-response on social surveys – the survey context for the One Number Census*. National Center for Social Research. URL: http://www.natcen.ac.uk/natcen/pages/op_surveymethods.htm (1. 2. 2004.)

Steeh, C. G. (1981.), Trends in Nonresponse Rates, 1952-1979. *Public Opinion Quarterly*, 45 (1): 40-57.

Stinchcombe, A. L., Jones, C., Sheatsley, P. (1981.), Nonresponse Bias for Attitude Questions. *Public Opinion Quarterly*, 45 (3): 359-375.

Traugott, M. W. (1987.), The Importance of Persistence in Respondent Selection for Preelation Surveys. *Public Opinion Quarterly*, 51 (2): 48-57.

Troldahl, V. C., Carter, R. E. (1964.), Random Selection of Respondents with Households in Phone Survey. *Journal of Marketing Research*, 1: 71-76.

Voss, D., Gelman, A., King, G. (1995.), Preelation Survey Methodology: Details from Eight Polling Organizations, 1988 and 1992. *Public Opinion Quarterly*, 59 (1): 98-132.

Wilcox, J. (1977.), The Interaction of Refusal and Not-at-home Sources of Nonresponse Bias. *Journal of Marketing Research*, 19: 592-605.

The Influence of Refusals on the Validity of the Pre-Election Telephone Survey: The Case of the 2003 Parliamentary Elections

Dragan BAGIĆ

Puls, Agency for Marketing and Public Opinion Research, Zagreb

The analysis of nonresponse in three pre-election telephone researches that were carried out during 2003 is presented in this study. Apart from the data about frequency of refusals and the analysis of refusals according to region and settlement size, the analysis of demographic characteristics of participants who are more likely to reject participation in research is presented. Comparison of demographic characteristics and party preferences among those participants who, in the first contact immediately agreed to participate in the research and those participants who, in the first contact rejected participating but in the second contact agreed to participate shows the influence of refusals on the predictive validity of pre-election telephone surveys. It has

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB
GOD. 13 (2004),
BR. 3 (71),
STR. 439-461

BAGIĆ, D.:
UTJECAJ ODBIJANJA...

been established that those participants who first rejected participation in the research but then reconsidered their decision to participate are more likely to support the then opposition parties than those participants who in the first contact agreed to participate in the research.

Ablehnendes Verhalten in telefonischen Meinungsumfragen und ihre Gültigkeit für die Wahlforschung

Dragan BAGIĆ
Puls G.m.b.H., Zagreb

Im vorliegenden Artikel werden die Ergebnisse dreier Telefonumfragen analysiert, die im Vorfeld der kroatischen Parlamentswahlen 2003 durchgeführt wurden und in denen es viele der Befragten ablehnten teilzunehmen. Außer Angaben über die Zahl der Absagen und die Herkunft der ablehnenden Umfrageteilnehmer (Analyse gemäß Region und Größenordnung des Wohnortes) bringt der Artikel auch eine Analyse über die demografischen Merkmale der ablehnenden Umfrageteilnehmer. Der Vergleich zwischen den demografischen Merkmalen und Parteipräferenzen von Umfrageteilnehmern, die sofort zur Teilnahme bereit waren, und den Charakteristiken von Teilnehmern, die erst im wiederholten Kontakt bereit waren, an der Umfrage teilzunehmen, dient als Ausgangspunkt zu Schlüssen darüber, inwiefern die Wahlforschung per Telefonumfragen durch das ablehnende Verhalten von Umfrageteilnehmern beeinflusst wird. Es wurde festgestellt, dass befragte Personen, die erst im zweiten Anlauf teilnahmewillig waren, häufiger die damaligen Oppositionsparteien sympathisierten als Umfrageteilnehmer, die sofort Teilnahmebereitschaft zeigten.