

Operativní výzkumy v Ústavu pro výzkum veřejného mínění

JAN HERZMANN
EMILIE JANOVSKÁ

Ústav pro výzkum veřejného mínění
při FSÚ, Praha

Činnost stranických i státních orgánů při řízení naší společnosti se opírá o poznání mínění a názorů občanů na společenské dění ve všech jeho oblastech.

Ústav pro výzkum veřejného mínění názory systematicky sleduje v dlouhodobých výzkumech, zaměřených převážně na relativně stabilní jevy ve veřejném mínění, jevy, jejichž změny probíhají v delších časových intervalech. Takové výzkumy postihují jednotlivé projevy veřejného mínění, jejich vztahy i závislost na různých sociálních a demografických charakteristikách a podobně. Daní za podrobné prozkoumání problému však bývá poměrně dlouhá doba, která od zadání tématu do vydání zprávy z výzkumu uplyne — v ÚVVM to bývá obvykle 9 měsíců.

Pro potřeby řídicích orgánů je však nutné znát také reakci veřejného mínění na zcela konkrétní bezprostřední události, zachytit operativně alespoň základní názory na aktuální problém. *Ústav pro výzkum veřejného mínění proto zavedl do praxe takzvané operativní výzkumy, které umožní získat během jednoho týdne údaje o názorech a mínění obyvatel o daném tématu.*

Zaměření operativních výzkumů je určováno aktuální společenskou objednávkou, která musí být úzce a konkrétně formulována a operacionalizovatelná malým počtem otázek. Obsahová, meritorní stránka operativních výzkumů je tedy poměrně jednoduchá a daleko snáze zvládnutelná než u výzkumů standardních. Oč jednodušší je však sociologická práce na takovém výzkumu, o to náročnější je jeho technické a organizační zabezpečení. O této stránce operativních výzkumů bychom chtěli sociologickou veřejnost informovat. Opíráme se přitom o metodologické vyhodnocení dvou operativních výzkumů. První z nich (označovaný číslem 79-4) probíhal v listopadu a prosinci 1979, druhý (číslo 80-6) v říjnu 1980. Oba tyto výzkumy, stejně jako další, které budeme v ÚVVM uvedenou metodou provádět, jsou organizovány jako co nejvíce zrychlené dotazníkové šetření a stojí tedy na polovině cesty mezi klasickým dotazníkovým výzkumem veřejného mínění a jednoduchým dotazem, který je například v USA kladen telefonicky pro získání předpovědi volebních výsledků.

Příprava operativních výzkumů

První úvahy o možnostech provádět operativní výzkumy vznikly v ÚVVM počátkem roku 1979. Pracovníci metodologického oddělení se při analýze těchto možností zaměřili především na problém rozsahu zadání, operacionalizace a hloubky analýzy údajů shromážděných terénním sběrem dat. Dospěli jsme k názoru, že chceme-li zajistit minimální dobu trvání celého výzkumu, je nutné omezit se na zkoumání základních názorů na zadané téma, provést operacio-

nalizaci tématu do přibližně deseti jednoduchých otázek a interpretaci soustředit na zpracování stručné, převážně sociografické závěrečné zprávy.

Druhým aspektem přípravné, analytické fáze zavádění operativních výzkumů bylo posouzení možnosti distribuce dotazníků, záznamu dat a jejich přenosu do ÚVVM. Protože jsou běžné výzkumy ÚVVM prováděny metodou standardizovaného rozhovoru, s níž máme dobré zkušenosti, rozhodli jsme se ji využít i při výzkumech operativních. To také zajišťuje plnou srovnatelnost výsledků obou typů šetření. Distribuce dotazníků tedy představovala úkol rozeslat vybraným tazatelům obvyklou zásilku s dotazníky a dotazovým úkolem. Uvažovali jsme i o možnosti nadiktovat tazatelům text dotazníku a kvótní předpisy telefonicky. Tuto alternativu jsme však odmítli, neboť zkrácení vlastní cesty jednoho dotazníku by bylo do značné míry znehodnoceno dlouhou dobou potřebnou k provedení telefonických rozhovorů a navíc by značně vzrostly náklady. Proto jsme se rozhodli rozesílat dotazníky expres dopisem. Ideu využití telefonického spojení jsme však nezavrhlí, neboť se v našich podmínkách telefonát ukázal jako nejvhodnější pro předání záznamů výzkumných rozhovorů do ÚVVM.

Ještě efektivnější by pochopitelně byl přenos dat dálnopisem, tazatelé by však při tomto způsobu předání výsledků museli cestovat k nejbližší dálnopisné stanici (například na Okresní správu statistiky), což by přineslo zvýšení nákladů a prodloužení doby nutné pro výzkum.

Po skončení analýzy jsme obrátili pozornost k tazatelské síti.⁽¹⁾ Všem tazatelům jsme rozeslali stručný popis jejich práce při operativním výzkumu a dotazník. V něm jsme zjišťovali, zda má tazatel zájem při tomto typu výzkumu spolupracovat, zda má vždy možnost provést do 24 hodin až čtyři krátké výzkumné rozhovory a může sdělit údaje telefonicky do ÚVVM. Po analýze těchto dotazníků jsme pak vybrali 495 tazatelů do sítě pro operativní výzkumy. Těmto tazatelům jsme zaslali podrobnou instrukci popisující celý postup jejich práce a klíč pro kódování zaměstnání dotázaných. Tím byla přípravná fáze ukončena a v ÚVVM jsme začali připravovat experimentální operativní výzkum, při němž se měl celý postup práce v ústavu i v terénu prověřit (79—4).

Postup a harmonogram operativního výzkumu

Operativní výzkum začíná předáním námětu výzkumnému týmu, složenému ze dvou výzkumníků, jednoho metodologa a asistentky. Tým připraví stručný projekt včetně dotazníku a výběrový plán. Tyto materiály jsou předloženy ke schválení interní oponentuře v ÚVVM. Poté probíhá tisk materiálů pro tazatele. Materiály jsou pak rozesílány jako expresní zásilka těm tazatelům, kteří byli pro daný operativní výzkum vybráni. Již při prvním operativním výzkumu (79—4) jsme zjišťovali, jak dlouhou dobu je třeba plánovat na doručení zásilky. Tazatele vybrané sítě pro operativní výzkum jsme rozdělili do tří skupin a každé skupině jsme odeslali zásilku v jiný den. Kumulativní četnosti doručených zásilek uvádíme v tabulce 1.

Ukázalo se, že při plánování operativních výzkumů je třeba, při zvoleném způsobu kontaktu s tazateli, na distribuci dotazníků počítat se třemi pracovními dny.

Po obdržení zásilky provedou tazatelé do 24 hodin 1 až 4 rozhovory s osobami vybranými podle kvótního předpisu. Rozhovory trvají asi 15—20 minut. Odpovědi tazatelé zakódují a kódy přepíší do tzv. *záznamového listu*.⁽²⁾ Poté

(1) Viz Dvořák, P.: *K práci s tazateli ve výzkumu veřejného mínění*. Sociologický časopis 1978, č. 6.

(2) Příklad vyplněného záznamového listu tazatele, který uskutečnil dva výzkumné rozhovory, uvádíme jako přílohu. Označení okének je shodné s označením okének pro kódování v dotazníku.

Tabulka 1. Kumulativní četnosti doručení expresních zásilek v závislosti na odeslání (v %)

Skupina		1.		2.		3.			
Odeslání		pondělí 19.45		pátek 16.00		úterý 13.00			
Doručeno do	úterý	dopoledne	2,6	soboty	dopoledne	16,7	úterý	odpoledne	7,8
		odpoledne	5,7		odpoledne	21,4	středy	dopoledne	18,6
	středy	dopoledne	33,8	neděle		21,4		odpoledne	67,2
		odpoledne	78,7	pondělí	dopoledne	49,4	čtvrťka	dopoledne	76,2
	čtvrťka	dopoledne	82,1		odpoledne	84,7		odpoledne	94,2
		odpoledne	88,9	úterý	dopoledne	86,0	pátku	dopoledne	98,7
	pátku	dopoledne	89,4		odpoledne	94,0			
Nezjištěno			10,6			6,0			1,3

zatelefonují do ÚVVM a ze záznamového listu přečtou kódy odpovědí. Služba v ústavu je zaznamenává do *formuláře pro záznam dat*, který má téměř stejnou grafickou podobu jako záznamový list.

Při přípravě operativních výzkumů jsme zvažovali, zda je vhodnější, aby tazatel diktoval kódy odpovědí přímo z dotazníků, nebo aby použil další pomůcky. V prvním případě hrozí prodloužení doby telefonických rozhovorů a tím zvýšení nákladů na výzkum, ve druhém vznik chyb při přepisu do záznamového listu. Protože zvýšení nákladů bylo nežádoucí, přiklonili jsme se k druhému řešení a při výzkumu 80-6 jsme vyhodnotili vnesenou chybu. Zjistili jsme, že chyby při zápisu do záznamového listu se dopustilo 16,5 % tazatelů a zkesleno bylo 1,6 % údajů. Plná třetina chybujiících tazatelů se však dopustila pouze toho, že dvojmištný kód odpovědi zapsali do jednoho okénka. Takovou chybu pochopitelně služba při telefonickém příjmu dat odhalila a snadno opravila. Vyloučíme-li tedy chyby, zjistíme, že skutečně *zkesleno bylo 0,7 % údajů*. Domníváme se, že uvedená chybovost je únosná a je vyvážena zkrácením doby telefonických rozhovorů o více než 50 %. K telefonickému předání výsledků jednoho výzkumného rozhovoru (29 číslic) průměrně postačovalo 45 sekund u tazatelů, kteří diktovali plynule ze záznamového listu, a 1 minuta 40 sekund v případech, kdy přepis do záznamového listu byl zkomolený a tazatel musel diktovat z dotazníku.

Od standardního způsobu telefonického předávání dat se liší sdělení údajů, které tazatel nemohl podle kódových klíčů zakódovat. V tomto případě sděluje odpověď dotázaného slovně a kódování provádí odborný pracovník v ÚVVM.

Pokud se tazatel do ÚVVM nedovolá, předává výsledky telegramem nebo jiným vhodným způsobem.(3)

Údaje získané od tazatelů zaznamenává dvousměnná služba v ÚVVM průběžně na magnetickou kazetu. Po ukončení příjmu dat tak může ihned následovat kontrola dat na počítači a jejich statistické zpracování.(4) Na základě výstupů z počítače pak zpracovává výzkumný tým stručnou závěrečnou zprávu, která je, stejně jako projekt, schvalována interní oponenturou.

Celý průběh operativního výzkumu je plánován na šest pracovních dnů. Harmonogram vycházející ze zkušenosti obou provedených operativních výzku-

(3) Ve výzkumu 79-4 sdělil 1 tazatel výsledky telegramem a 2 osobně, ve výzkumu 80-6 1 tazatel telegramem a 2 expres dopisem.

(4) Provádí se stejně jako u ostatních výzkumů souborem programů ÚVVM PAN-DA (Program pro analýzu dat).

mů uvádíme v příloze. V těch fázích, kde je to nutné, je v harmonogramu plánován dvojsměnný provoz služby v ÚVVM.

Výběrový soubor při operativních výzkumech

Jak jsme již uvedli, postupujeme při operativním výzkumu *metodou kvótního výběru*. Kontrolovanými proměnnými jsou:

— kraj	11 kategorií(5)
— velikost místa bydliště	2 kategorie
— pohlaví	2 kategorie
— věk	3 — 4 kategorie
— ekonomická aktivita	4 kategorie.

Obecně se předpokládá, že se výběr ÚVVM při těchto kontrolovaných proměnných chová jako prostý náhodný výběr. Protože odhadované proporce se v populaci pohybují mezi 0,2 a 0,8 a protože požadujeme, aby poloviční šířka intervalu spolehlivosti pro odhadnutou proporcii, vypočtená na základě hypotézy shody chování našeho výběrového postupu s náhodným výběrem, nepřekročila 5 %, musíme pro zpracování zajistit údaje asi od 400 osob.(6)

Při výzkumu 79-4 jsme v jednotlivých skupinách zjistili následující procento návratnosti rozeslaných dotazníků:

1. skupina 90 %
2. skupina 88 %
3. skupina 84 %

a ve výzkumu 80-6 návratnost 85 %. Odtud vyplývá, že výběrový plán operativního výzkumu je nutné v podmínkách ÚVVM konstruovat nejméně pro 470 respondentů. Tento rozsah výběrového souboru umožňuje odhadovat rozdělení odpovědí na položené otázky v celé populaci, kterou reprezentuje, jeho části však pochopitelně nejsou postačující pro odhad rozdělení odpovědí v podskupinách této populace. Zvětšování výběrového souboru je však záležitostí dosti nákladnou, neboť k nákladům na jeden rozhovor (odměna tazateli) je třeba přičíst náklady na expres dopis a na telefonické předání údajů. Ukazuje se tedy, že metoda operativního výzkumu je vhodná ke zjištění názorů populace jako celku nebo názorů jedné vybrané části populace, případně ke sledování závislosti názorů na vybraných sociálních a demografických charakteristikách. Není ji však možné (při daném rozsahu výběrového souboru) použít pro zjišťování mínění dvou či více podskupin cílové populace.

Kvalita přenosu dat

Pro plánování a realizaci dalších operativních výkumů v ÚVVM má značný význam informace o zkreslení, k němuž dochází při přenosu dat, tedy informace o míře nesouladu mezi výpovědí respondenta a kódem zaznamenaným na počítači. Zdrojem tohoto zkreslení mohou být:(7)

- chyby v kódování zaměstnání a v kódování odpovědí na otřevřené otázky (v operativním výzkumu musí kódovat tazatel, ne speciálně proškolený kodér)

(5) Sloučeny jsou Západoslovenský kraj a Bratislava.

(6) Viz. například Cochran, M. G.: *Sampling techniques*. New York, Wiley 1963.

(7) Zabýváme se zde pouze zkreslením typickým pro zvolený postup přenosu dat. Vedle uvedených zdrojů chyb existují další, které jsou vlastní celé metodě řízeného rozhovoru a zvolenému způsobu převodu dat na počítačové medium.

Tabulka 2. Chyby podle jednotlivých fází přenosu dat (v %)

Zdroj zkreslení	Výzkum (skupina)			
	79—4 (1)	79—4 (2)	79—4 (3)	80—6
kódování zaměstnání	2,9	6,8	4,6	5,1
kódování ostatních otevřených otázek		nebyly použity		8,0
kódování uzavřených otázek	0,7	0,5	0,6	0,2
kódování odpovědí celkem	1,0	1,2	1,1	3,6
přepis do záznamového listu		nebyl vyhodnocen		1,6
chyby v přenosu „zakódovaný dotazník — formulář pro záznam dat“		nebyly vyhodnoceny		1,2

- chyby v kódování odpovědí na uzavřené otázky
- chyby při přepisu kódů z dotazníků do záznamového listu
- chyby při telefonickém předání dat (nesprávně přečtený kód, přeslechnutí či přepsání služby u telefonu).

Abychom zjistili, k jakému skutečnému zkreslení v operativním výzkumu dochází, porovnali jsme u každého tazatele všechny písemné dokumenty: dotazník obsahující doslovné znění odpovědí na otevřené otázky i kódy, které tazatel odpovědím přiřadil, dále záznamový list a formulář pro záznam dat, vyplněný službou při telefonickém rozhovoru. Zjištěnou chybovost uvádíme v tabulce 2. Procento chyb je určeno jako poměr chybných hodnot proměnných, tedy počtu chyb v příslušné operaci, k celkovému počtu hodnot proměnných, které byly danou operací získány.

Vyhodnocení kódování v obou výzkumech nás vede k závěru, že závažným zdrojem chyb je kódování, zejména kódování zaměstnání a otevřených otázek. U druhého výzkumu jsme prověřili i chybovost přepisu do záznamového listu, o němž jsme se již podrobněji zmiňovali, a tzv. „finální chybu přenosu“, tedy zkreslení způsobené vlastním přenosem dat po zakódování. Chybovost při těchto „technických“ operacích je však vcelku únosná.

Při vyhodnocení procesu kódování a předávání údajů je však třeba mít na zřeteli, že chyby u jednotlivých tazatelů se mohou nejen vzájemně doplňovat, ale také rušit. Proto jsme ve výzkumu 80-6 provedli ještě další kontrolu: výběrová rozdělení odpovědí získaná na základě původního záznamu dat jsme porovnali s rozdělením, které vzniklo na základě opraveného kódování a opravených chyb v přenosu. V tabulce 3 uvádíme maximální rozdíly v procentním zastoupení jednotlivých kategorií odpovědí.

Uvedené údaje potvrzují, že chyba vnesená do dat při kódování otevřených otázek a zaměstnání má interpretační význam a zkresluje výsledky výzkumu. Zdá se tedy, že není vhodné v operativních výzkumech otevřené otázky používat a obecně lze říci, že není vhodné přenášet kódování na tazatele pokud není

Tabulka 3. Maximální difference mezi správným a zkresleným výběrovým rozdělením (v % respondentů, výzkum 80—6)

Typ otázky	Difference
zaměstnání dotázaného	2,9
ostatní otevřené otázky	5,7
uzavřené otázky	1,0

Tabulka 4. Chybovost v základních demografických skupinách tazatelů

Skupina tazatelů	Procento chyb		
	v kódování zaměstnání	v kódování ostatních otevřených otázek	v přenosu „zakódovaný dotazník — formulář pro záznam dat“
muži do 44 let	0,14	1,54	0,43
45 let a více	0,23	1,91	0,85
ženy do 44 let	0,21	2,32	0,79
45 let a více	0,44	1,88	1,11

speciálně proškolen.(8) Nelze se ovšem vyhnout kódování zaměstnání. Poznatky získané prověrkou ukazují, že je především třeba zpracovat kódový klíč zaměstnání ještě podrobněji a přehledněji než dosud a tazatele na práci s touto pomůckou pečlivě připravit. Naproti tomu chybovost u uzavřených otázek považujeme za velmi nízkou a domníváme se, že ji není třeba dále snižovat. Současně s tím jsme zjistili, že celý postup předávání údajů můžeme považovat za dostatečně přesný, že tedy *zvolená metoda organizačně technického zabezpečení operativních výzkumů je pro potřeby ÚVVM vyhovující*.

Chybovost u základních skupin tazatelů

Při vyhodnocení výzkumu 80-6 jsme se vedle prověrky kvality kódování a přenosu údajů zabývali také porovnáním práce základních demografických skupin tazatelů. U každé skupiny jsme sledovali chybovost rovněž při kódování zaměstnání, u otevřených otázek a v přenosu.(9) Výsledky kontroly ukazuje tabulka 4.

Ukazuje se, že při operativních výzkumech je ze stávající tazatelské sítě ÚVVM vhodnější využívat mladší tazatele, zejména muže (předpokládáme, že tazatelé nebudou kódovat otevřené otázky). Ženy nad 45 let jako celek vnášely největší zkreslení jak do kódování zaměstnání, tak do vlastního technického přenosu dat a měly by tedy být pro tento typ výzkumů využívány jako tazatelky co nejméně, dokud nebudou zvlášť důkladně proškoleny.

Diferenciace chybovosti podle věku a pohlaví nasvědčuje tomu, že práci tazatelů při operativních výzkumech bude nutné prověřit i v závislosti na jejich dalších sociodemografických i osobnostních charakteristikách. Tuto náročnou práci jsme zatím neprováděli, neboť v ÚVVM připravujeme systém evidence a hodnocení tazatelů s využitím počítače (tzv. Automatizovanou evidenci tazatelů), který podobné úkoly podstatně usnadní.

Dalším problémem, který bude nutné v souvislosti s pravidelným prováděním operativních výzkumů ÚVVM řešit, je možnost vzniku panelů respondentů, kteří jsou jednotlivým tazatelům rychle k dispozici. Zabránit tomuto jevu vyžaduje jednak seznámit tazatele s nebezpečím zkreslení způsobeného vznikem samovolně vybraného panelu, jednak věnovat zvýšenou pozornost kontrole práce tazatelské sítě.

(8) Poznatky mají platnost pro tazatelskou síť ÚVVM. Domníváme se však, že by měly být vzaty v úvahu i ostatními pracovníci, která jako tazatele využívají dobrovolné spolupracovníky — neprofesionály.

(9) Chybovost při kódování uzavřených otázek pro celkově nízký výskyt ve skupinách neuvádíme.

Z á z n a m o v ý l i s tPořadí
rozhovoru

Kód zaměstnání

Záznam odpovědí

1

1 3

1 4 0 1 2

1 5 7 6 1

2 1 1 1 0

4 3

P

A B

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

11 12 13 14 15

16 17 18 19 20

2

9 9

*palubní
teleskop
mechanik*

2 3 1 1 2

2 5 4 6 1

2 2 1 3 0

4 3

P

A B

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

11 12 13 14 15

16 17 18 19 20

P

A B

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

11 12 13 14 15

16 17 18 19 20

P

A B

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

11 12 13 14 15

16 17 18 19 20

Odesláno do ÚVVM dne 6. 8. 1980

a/ telefonem na účet volaného⁺~~b/ telefonem přes automatickou ústřednu~~~~c/ telegramem~~~~d/ jinak~~

+ nehodící se škrtněte

PAVEL HRADIL 04-3
.....
Jméno a příjmení tazatele Lokační značka

činnost	1. den				2. den				3. den				4. den				5. den				6. den			
	R	D	O	V	R	D	O	V	R	D	O	V	R	D	O	V	R	D	O	V	P	D	O	V
zpracování stručného projektu / včetně dotazníku a výběrového plánu	x	x																						
oponentura projektu			x																					
tisk materiálů pro tazatele			x																					
výběr tazatelů		x	x																					
odeslání zásilky tazatelům				x																				
cesta zásilky k tazatelům					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
terénní sběr údajů							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
telefonické předávání údajů do ÚVVM										x	x	x	x	x	x	x	x	x						
záznam dat na magnetickou kazetu											x	x	x	x	x	x	x	x						
kontrola dat a statistické zpracování																		x						
interpretace, vypracování závěrečné zprávy																		x	x	x				
oponentura závěrečné zprávy																						x		
tisk materiálu pro zadavatele																						x	x	

R = 6.00 - 10.00

D = 10.00 - 14.00

O = 14.00 - 18.00

V = 18.00 - 22.00

Závěr

Metodologické vyhodnocení prvních dvou operativních výzkumů v ÚVVM potvrdilo, že ústav a zejména jeho tazatelská síť mohou zabezpečit terénní sběr údajů a jejich vyhodnocování tak, aby zadavatel obdržel v průběhu šesti pracovních dnů aktuální informaci o mínění a názorech obyvatel na dané téma. Operativní výzkumy se postupně mohou stát součástí běžné praxe ÚVVM a ještě více přiblížit práci tohoto sociologického pracoviště potřebám řídicích orgánů.