

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

Dragan Basic

Puls d.o.o. za istraživanje tržišta i javnog mnjenja, Šime Ljubica 37, 21000 Split

Kontakt: dragan.basic@puls.hr

U radu se analiziraju podaci o odbijanjima anketa u tri telefonska predizborna istraživanja koja su provedena tijekom 2003. godine. Osim podataka o ucestalosti odbijanja i analizi odbijanja prema regiji i velicini naselja, u radu se analiziraju i razlike u demografskim karakteristikama ispitanika koji cešće odbijaju sudjelovanje u istraživanjima. Usپoredbom demografskih karakteristika i stranackih 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, cešće simpatizeri stranaka tadašnje oporbe nego ispitanici koji su pristali na suradnju pri prvom kontaktu.

Uvod

Postoji niz metodoloških poteškota koje otvaraju mogućnost za pristranost rezultata predizbornih istraživanja javnog mnjenja, a koje znacajno mogu utjecati na njihovu prediktivnu valjanost. Da bi predizborna istraživanja javnog mnjenja imala visoku valjanost moraju ostvariti zadovoljavajuću razinu kvalitete u svim fazama provodenja: od konstrukcije anketnog upitnika, izrade plana uzorka, realizacije plana uzorka do obrade i interpretacije podataka. Veće pogreške ili pristranosti u bilo kojoj od ovih faza mogu znacajno smanjiti prediktivnu valjanost predizbornih istraživanja, no većina autora (Traugott, 1987.; Lamza-Posavec 1997.) se slaže da među cešće izvore pristranosti spadaju pogreške u fazi planiranja i realizacije uzorka. Budući da su pod direktnom kontrolom istraživaca, pogreške u planiranju uzorka lakše je uociti i ispraviti od pogrešaka koje se javljaju u fazi realizacije plana uzorka.

Glavni uzrok pogrešaka kod realizacije uzorka jest cinjenica da u praksi nije moguce savršeno ostvariti plan uzorka zbog nemogućnosti uključivanja apsolutno svih ispitanika u uzorku koji su po planu odabrani. Ovaj problem je u literaturi s engleskog

govornog područja poznat pod nazivom «nonresponse», što u doslovnom, ali nespretnom, prijevodu na hrvatski znaci «neodgovaranje» na upitnik.

«Nonresponse» se u osnovi može razložiti na dvije osnovne komponente: nedostupnost odabralih ispitanika u vrijeme provodenja istraživanja korištenom metodom te odbijanje sudjelovanja u istraživanju.

Vecina 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 ucinke te predlaže razlicite metode smanjivanja njihovog negativnog utjecaja. Neki autori (Wilcox, 1977.) cak naglašavaju da nedostupnost i odbijanja utjecu na pristranost uzorka u razlicitim pravcima te da može doći do njihove medusobne interakcije što dodatno povecava pristranost realiziranog uzorka.

Nedostupnost ispitanika koji su slucajnim izborom odabrani u uzorak rješava se ponovnim pokušajima ostvarivanja kontakta dolaskom ili pozivanjem u drugo doba dana ili druge dane u tjednu¹. Rezultati niza istraživanja (Dunkelberg, Day, 1973.; Traugott, 1981.; Abraham, Kaal, Cohen 2002.; Gendall, Davis, 1993.; Lynn, Clarke, 2002.) pokazuju da postoje znacajne 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 pri regrutiranju pripadnika mobilnijih skupina kao što su mladi, zaposleni, osobe s višim prihodima i vecim stupnjem obrazovanja. Kako je veliki broj predmeta istraživanja koreliran s ovim karakteristikama (dob, radni status, obrazovanje, socijalni status) istraživaci također 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 iz razlicitih područja kao što su zdravlje, zdravstvene navike, radne navike, visinu prihoda, strukturu troškova i stavovi o društvenim pitanjima. Najčešće se u praksi postavlja pravilo da se od odabranog ispitanika odustaje tek nakon treceg ili cetvrtog pokušaja ostvarivanja kontakta (Voss, Gelman, King, 1995.), što se procjenjuje dovoljno dobrim omjerom između uloženog truda (troška) i reprezentativnosti tako dobivenog uzorka.

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

Daleko teži problem od nedostupnosti ispitanika su 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 vec iz usporedbe strukture realiziranog uzorka i ciljne populacije na kojoj se istraživanje provodi te na koju se želi vršiti generalizacija. No, eventualno poznavanje demografskih karakteristika onih koji odbijaju ankete nije dovoljno za procjenu utjecaja odbijanja na predviđanja i generalizacije koje se žele vršiti na temelju njega zbog opravdane pretpostavke da se oni koji odbijaju, cak uz iste demografske karakteristike, razlikuju po stavovima o predmetu istraživanja od onih koji su lako pristali na sudjelovanje u istraživanju.

Jedini nacin da se procijeni razlikuju li se oni koji odbijaju sudjelovanje u istraživanju od onih koji su prihvatali 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, cesto se upotrebljava i slicna metoda poznata pod nazivom «foot in the door» koja se bazira na pokušaju nagovaranja onih koji odbijaju sudjelovanje da odmah promjene svoje mišljenje te da ispune kracu verziju upitnika koja se sastoji samo od demografskih pitanja i kljucnih tematskih pitanja.

U pozadini obje te metode stoje pretpostavke da su oni koji su najprije odbili suradnju, pa je potom ipak prihvatali («prvotno nekooperativni»), slicniji 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 zajednickih zaključaka kako se oni koji su najprije odbili suradnju pa je potom prihvatali, 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 slijedećem: cešće 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.) ukazuju na postojanje veze izmedu teme i svrhe istraživanja i

namjere odbijanja. Naime, prema njihovim saznanjima ispitanici koji manje vjeruju da konkretno istraživanje ima ozbiljnu svrhu te da i njima osobno može koristiti, cešće odbijaju sudjelovanje u istraživanju.

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

U ovom radu se propituju 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 stranackih preferencija. Rad se temelji na tri telefonska istraživanja javnog mnjenja provedena od strane Pulsa, agencije za istraživanje tržišta i javnog mnjenja, tijekom 2003. godine.

Metoda istraživanja

Metoda prikupljanja podataka

Sva tri istraživanja provedena su po istoj metodologiji. Radi se o telefonskim istraživanjima javnog mnjenja koja su provedena uz korištenje CATI sustava (kompjuterski potpomognuto telefonsko intervjuiranje) koji se sastoji od većeg broja radnih stanica (racunalo i telefon) povezanih u jedinstvenu racunalnu mrežu te koordiniranih od strane centralnog racunala. Sve radne stanice i centralno racunalo koriste isti specijalizirani softver za ovu vrstu istraživanja. Centralno racunalo je zaduženo za slučajan izbor telefonskih brojeva iz baze te za njihovo raspoređivanje po radnim stanicama. Nakon što je na jednoj staniči završeno anketiranje, centralno racunalo na tu stanicu šalje novi broj telefona kojeg onda anketar rucno bira i poziva. Nakon nazivanja broja, anketar u softveru bilježi ishod svakog poziva te se on pohranjuje u centralnu bazu.

Svaki poziv može završiti s 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 voljan je sudjelovati). Svi ishodi, osim prva dva (dovršen intervju i odbijanje) i isključena linija/pogrešan broj označavaju 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 ovakvog nacina prikupljanja podataka jest cinjenica da se svi anketari nalaze pod potpunim nadzorom te se svi elementi njihovog rada kontroliraju. Svi anketari se nalaze u istoj prostoriji te su direktno vizualno nadzirani od supervizora, a postoje i kontrolne konzole s kojih kontrolori slušaju razgovor između ispitanika i anketara te istovremeno na monitoru prate što anketar unosi u bazu kao odgovore ispitanika. U sustavu agencije Puls kontrolori naizmjenično kontroliraju rad svih anketara te u trenutku uocavanja neke od pogrešaka ili nepoštivanja procedura upozoravaju anketara na grešku.

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

Uzorak

U sva tri istraživanja korišten je isti plan uzorka te ista metoda slučajnog izbora ispitanika. Korišten je dvoetapno stratificirani slučajni uzorak. Uzorak je stratificiran po regiji (6 tradicionalnih regija) te potom po velicini naselja (4 kategorije). U drugom koraku je unutar svakog stratuma (24 struma) slučajnim izborom odabran veci broj telefonskih brojeva kucanstava (korišten kompjuterski slučajan izbor zapisa) iz baze svih telefonskih brojeva u RH (izvor Hrvatski Telekom 2000. godina). Tako kreirana baza je potom unesena u centralno racunalo koje je slučajnim odabirom pozivalo brojeve iz svih struma te pri tome kontroliralo kvote po strumama.

Za slučajan izbor ispitanika unutar kucanstva korištena je metoda Troldahl i Carter (1964.).

Valja naglasiti da u sva tri analizirana istraživanja nije primijenjeno isto pravilo za pozivanje brojeva na kojima se u prvom pozivu nitko nije javlja (nitko se ne javlja,

zauzeto, javlja se telefonska sekretarica). U prva dva istraživanja (svibanj i srpanj) ovakvi brojevi su pozivani još jednom nakon prvog poziva, a u trećem istraživanju iz studenog, ovi brojevi su pozivani još dva puta nakon prvog neuspješnog poziva.

U svrhu ovoga rada, u sva tri analizirana istraživanja ponovno su pozivani i svi ispitanici koji su u prvom kontaktu odbili sudjelovanje dan ili dva nakon prvog kontakta. Rezultat drugog kontakta je bilježen na isti nacin kao i rezultat prvog 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 vec u prvom kontaktu.

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

Prvo od tri istraživanja ciji rezultati se koriste u ovom radu provedeno je izmedu 14. i 16. svibnja, drugo izmedu 8. i 12. srpnja, a treće neposredno prije izbora, izmedu 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 gradana starijih od 18 godina.

Ucestalost i razlozi odbijanja

Ucestalost odbijanja

Ucestalost odbijanja sudjelovanja u anketama raste iz godine u godinu (Steeh, 1981.; Lamza-Posavec, 1997.). Pedesetih godina ovog stoljeca istraživaci navode niske stope odbijanja sudjelovanja koje se krecu ispod 10% (Steeh, 1981.), u osamdesetim godinama udio odbijanja u ukupnom broju ostvarenih kontakata se penje na oko 30% (Groves, 1989. prema Lamza-Posavec 1997.), a u devedesetim dostiže cak i 50% (Purdon, Nicolaas, 2002.). U nekim istraživanjima pocetkom novog stoljeca zabilježena je stopa odbijanja i preko 50% (Abraham, Kaal, Cohen, 2002.). Cini se da je ova pojava stabilna u razlicitim socio-kulturnim okružjima te je zabilježena u europskim zemljama, SAD-u, Japanu, Izraelu, Australiji itd. (Hox, De Leeuw, 1994.). Prema podacima koje iznosi Lamza-Posavec (1997.) slican trend se zamjecuje i u Hrvatskoj tijekom devedesetih kada dolazi do povecanja broja istraživanja javnog

mnijenja te pracenje ovakvih trendova postaje moguce. Prema tim podacima, pocetkom devedesetih stopa odbijanja se kreće na razini oko 25%, a kasnije se penje i na preko 30%.

Analiza stope prihvacanja sudjelovanja u analiziranim telefonskim istraživanjima donosi pomalo iznenadjuće rezultate. U tablici 1 je prikazana distribucija rezultata kontakta sa svim ispitanicima odabranim u uzorak prema planu uzorka. Vidljivo je da je samo manji dio kontaktiranih ispitanika, između 11% i 23%, do kraja odgovorio na sva pitanja iz upitnika². Od preostalih vecina otpada na one koji su bili nedostupni u vrijeme anketiranja, što je naročito izraženo u istraživanjima u svibnju (58%) i srpnju (59%). U istraživanju provedenom u studenom udio onih koji nisu bili dostupni znacajno je ($t=28,53$, $p<0,01$) manji, što se može objasniti prije svega cinjenicom da je broj ponovnih pozivanja u tom istraživanju bio veci. Iz toga razloga je i udio onih koji su pristalu na suradnju veci, ali i udio onih koji su odbili suradnju.

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

Naravno, na proporciju odbijanja utječe i nacin bilježenja odbijanja.

Prema nalazima Goydera (1987. prema Hox, De Leeuw, 1994.) sama metoda prikupljanja podataka može imati znacajan utjecaj na ucestalost odbijanja. On je, usporedujuci veci broj istraživanja provedenih metodom osobnog intervjeta, telefonski te putem pošte, zaključio da su odbijanja najucestalija u poštanskim anketama, potom u telefonskim, a da su najrjeđa u anketama provedenim osobnim intervjuom u kućanstvu ispitanika. Novije analize navode trend postupnog 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: nacin formulacije uvoda u anketu koji ima zadatku reputacije ispitanika (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.), spol i glas anketara te mnogi drugi aspekti.

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

Tablica 1 - Stopa pristanka - svi odabrani u uzorak

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

Analiza odbijanja po regiji pokazuje da postoji znacajna razlika izmedu ispitanika iz pojedinih hrvatskih regija u kooperativnosti u istraživanjima javnog mnijenja. U sva tri analizirana istraživanja u Dalmaciji te Hrvatskom primorju i Istri zamjecuje se veca stopa odbijanja nego u drugim regijama. Odnos medu regijama s obzirom na stopu odbijanja je relativno 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 bio slučaj u druga dva istraživanja. Iz dostupnih podataka teško je pronaci adekvatno objašnjenje zamijecenih razlika, a moguci faktori se mogu tražiti kako u stupnju urbaniziranosti, razlici u obrazovnoj strukturi stanovništva te nekim kulturnim razlikama medu regijama, tako i u razlikama u politickim stavovima i preferencijama ukoliko su one povezane sa stopom odbijanja.

Rezultati stupnja odbijanja s obzirom na velicinu naselja su također iznenadujući u usporedbi s podatcima za Hrvatsku (Lamza-Posavec, 1997.) i SAD (DeMaio, 1980.; Steeh, 1981.). Navedeni autori navode da je stopa odbijanja znatno veca u vecim i više urbanim naseljima nego u manjim i više ruralnim naseljima, dok rezultati naših istraživanja sugeriraju drugacije. Iz tablice 4 je vidljivo da je stopa odbijanja u sva tri analizirana istraživanja nešto veca upravo u najmanjim, ruralnim naseljima do 2000 stanovnika, što je posebno izraženo u prva dva istraživanja. Valja naglasiti kako odnosi medu pojedinim kategorijama naselja po velicini s obzirom na stopu odbijanja donekle osciliraju medu analiziranim istraživanjima što ukazuje na zaključak da se ne radi o stabilnoj pojavi, nego je ocito da na nju utjecu još neki elementi koji ovdje nisu kontrolirani. Kada je u pitanju odstupanje našeg rezultata u odnosu na rezultate

u citiranoj literaturi, kao moguce objašnjenje namece se razlika u metodi prikupljanja podataka. Naime oba citirana izvora navode podatke za terenska istraživanja. Autori (Steeh, 1981.) kao objašnjenje vece stope odbijanja sudjelovanja u terenskim istraživanjima u velikim gradovima navode strah od kriminala i opca otudenost stanovnika velikih gradova. S druge strane, razlog vece stope odbijanja sudjelovanja u telefonskim istraživanjima javnog mnijenja u manjim i ruralnim naseljima bi se mogao potražiti u cinjenici da je seosko stanovništvo manje naviknuto na komunikaciju telefonom sa nepoznatim osobama za razliku od stanovnika vecih gradova. Osim toga, razlike u ucestalosti odbijanja u naseljima razlicite velicine u terenskim i telefonskim anketama mogle bi se pokušati djelomicno objasniti i razlikom u «emotivnom trošku» odbijanja. Možemo prepostaviti kako je za vecinu ispitanika odbijanje sudjelovanja u terenskim istraživanjima veci emotivni trošak od odbijanja u telefonskim istraživanjima jer je daleko lakše «poklopiti slušalicu» nego «zatvoriti vrata» pred anketarom. S druge strane, može se prepostaviti da je emotivni trošak odbijanja u terenskim anketama kod ispitanika koji žive u kuci veci od emotivnog troška odbijanja ispitanika koji žive u zgradama jer je u trenutku odbijanja kod prvih anketar vec ušao na «teritorij ispitanika» (dvorište, stepenište, prilaz kuci), dok to nije slucaj s ispitanicima koji žive u stambenoj zgradici. Ako su te prepostavke tocne, onda je razlika u emotivnom trošku odbijanja u terenskim i telefonskim anketama znatno manja kod ispitanika koji žive u stambenim zgradama, koje su cešće u vecim naseljima, nego kod ispitanika koji žive u privatnim kucama, koje su cešće u manjim i više ruralnim naseljima, cime bi se objasnila razlika izmedu ovdje prikazanih rezultata i rezultata u citiranim referencama.

Tablica 3 - Stopa odbijanja prema regijama

	Svibanj ^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 velicini naselja

	Svibanj ^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 2 000 do 10 000 stanovnika	513	69%	532	70%	817	61%
Do 2 000 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, ukoliko 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 često nije moguce precizno doznati razlog odbijanja jer ispitanici, pogotovo u telefonskim anketama, mogu brzo prekinuti komunikaciju što onemogucava anketaru da dokuci razlog odbijanja te time znacajno otežava ocjenu koliko su odbijanja vezana uz predmet istraživanja.

U sva tri navedena istraživanja anketari su uz svako odbijanje trebali zabilježiti tri ključna obilježja: tko odbija - da li odbija 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 ponudene 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 Troldahl-Carter tablicama (1964.). U preko 90% slučajeva suradnju odbija osoba koja se prva javila na telefon (tablica 5). Naravno, dio onih koji se prvi javljaju na telefon su i ispitanici koji su izabrani prema tablicama, no ipak kod većine to nije slučaj što znači da na odbijanja nužno ne utječe samo stav samog potencijalnog ispitanika prema temi istraživanja i istraživanjima općenito, nego i stav ostalih članova kućanstva.

Trenutak u kojem se odbijanje dogada također može ukazati na razlog odbijanja ili na metodološke elemente koji utjecu na odbijanje. Ukoliko se odbijanje dogada odmah

na samom pocetku komunikacije, prije no što je anketar uspio izreci cijeli uvodni tekst, onda je vjerojatnije da na odbijanja manje utjece sama tema istraživanja, a više opci stav o istraživanjima ili neki osobni razlozi kao što su zauzetost drugim obavezama, strah od povrede privatnosti i slicno. No, ako se odbijanje uglavnom dogadaju nakon što je anketar izrekao cijeli uvodni tekst tada se može zaključiti da je razlog odbijanja više vezan uz samu temu istraživanja ili uz nacin formulacije uvodne poruke, koji možda nije bio dovoljno motivirajuci za ispitanike (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.).

U prva dva analizirana istraživanja oko 2/3 ispitanika (tablica 6) koji su odbili suradnju to su ucinili nakon što im je procitana cijela uvodna poruka³, dok je u trećem istraživanju iz studenog samo oko polovice ispitanika odbilo tek nakon što im je procitana cijela uvodna poruka. U istraživanju iz studenog 46% onih koji su odbili sudjelovanje u istraživanju to je ucinilo odmah nakon prve recenice uvodnog teksta u kojoj se još ne spominje tema istraživanja, što je oko 18%, odnosno 19% više nego u istraživanjima u svibnju i srpnju. Ova razlika ce se ciniti manje nelogicnom ukoliko uzmemu u obzir da je istraživanje u studenom provedeno samo nekoliko dana prije izbora kada je istovremeno provoden i objavljan veliki broj anketnih istraživanja koja su se odnosila na izbore, te je vecina ispitanika mogla s velikom sigurnošcu anticipirati temu istraživanja i prije no što je ona eksplicitno spomenuta.

Naši podaci potvrđuju i iskustva drugih autora (Dillman, Gallegos, Frey, 1976.) da samo mali postotak onih koji odbiju sudjelovanje u istraživanju to cini nakon što je poceo odgovarati na pitanja. Navedeni autori tu cinjenicu navode kao argument u korist veće važnosti uvodne poruke za stopu odbijanja od same teme istraživanja i nacina formulacije pitanja.

Tablica 5 - Odbijanja prema osobi koja odbija

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

³ Uvodna poruka u sva tri istraživanja je bila ista i glasila je: «Dobar dan, zovem iz agencije »PULS«, Moje ime je _____ (samo ime). U cijeloj Hrvatskoj provodimo kratko istraživanje O AKTUALNIM POLITICKIM temama . Molim Vas za samo nekoliko kratkih odgovora. Jako nas zanima upravo Vaše mišljenje.»

Tablica 6 - Odbijanja prema trenutku odbijanja

	Svibanj	Srpanj	Studeni
N	2154	2720	3277
Nakon što je shvatio da se radi o istraživanju	28%	27%	46%
Nakon što je spomenuta tema istraživanja	65%	67%	50%
Prekinuo anketu nakon par 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 vezano uz temu 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 nedostatak vremena ili loš trenutak poziva (tablica 7). U prva dva istraživanja oko 48% ispitanika koji su odbili suradnju navelo je razloge koji se mogu svrstati u tu kategoriju, a u istraživanju iz studenog taj razlog je naveo znacajno veci broj ispitanika. U sva tri istraživanja oko $\frac{1}{4}$ ispitanika je eksplicite navelo da ne žele sudjelovati u istraživanju jer ih politika ne zanima, a njima valja pridodati i one koji su naveli da ne žele govoriti o politici, oko 3% njih. Dakle, u ova tri istraživanja izmedu 24% i 30% ispitanika je kao razlog eksplicite navelo temu istraživanja kao razlog odbijanja. U istu kategoriju spadaju i oni koji su kao razlog naveli osjecaj da «njihovo mišljenje nije važno» što također može biti povezano s temom istraživanja pogotovo ako je ona vezana uz politiku.

Povezanost izmedu trenutka odbijanja i razlog odbijanja može se iščitati iz cinjenice da oni koji su odbili tek nakon što im je procitana cijela uvodna poruka cešće odbijaju zbog razloga koji su vezani uz temu istraživanja ($\chi^2=267,2$ df=10 $p<0,01$) jednako kao i oni koji su prihvatali sudjelovanje pa ga prekinuli nakon nekoliko prvih pitanja.

Kod odbijanja koja su se javila vec kod prve osobe koja se javila na telefon, cešće se bilježe razlozi koji nisu vezani za temu 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 veliki 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», ukazuje na zaključak da postoji znacajna korelacija izmedu teme predizbornih

istraživanja javnog mnjenja i odbijanja, što bi potvrdivalo 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 dokuciti, pogotovo u telefonskim istraživanjima kada osim spola nije moguce 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 prepostavi da je korišteni plan uzorka dovoljno slučajan te da nepristrano s obzirom na te varijable obuhvaca vecinu populacije onda struktura uzorka ne bi trebala u velikoj mjeri odstupati od strukture populacije. Jedini znacajniji nedostatak korištene metodologije analiziranih istraživanja jest cinjenica da penetracija telefona u Hrvatskoj nije 100% te da postoji oko 8% kućanstava ciji članovi nemaju mogućnost biti obuhvaceni ovim istraživanjem. Naravno, tih 8% kućanstava se s obzirom na demografske karakteristike njihovih članova razlikuju od ostataka populacije (Lamza-Posavec, 1999.), no te razlike ne mogu objasniti cijelokupno odstupanje strukture uzorka od strukture populacije, pogotovo kada je u pitanju odstupanje po obrazovanju (tablica 8).

Tablica 8 - Usporedba strukture uzorka i populacije⁴

		Populacija ⁵	Svibanj		Srpanj		Studeni	
N			Uzorak	Odstupanje	Uzorak	Odstupanje	Uzorak	Odstupanje
			1286		1276		2015	
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%
	30 do 49 godina	36,7%	39,5%	2,8%	40,6%	3,9%	37,3%	0,6%
	Preko 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;

Iz tablice 8 je vidljivo da su sva tri uzorka znacajno odstupala od populacije na sve tri analizirane varijable. Odstupanja su najveca kod obrazovanja, a najmanja s obzirom na spol. U sva tri uzorka žene su bile malo nadreprezentirane što bi se moglo objasniti vec spomenutim nalazima da su muškarci teže dostupni od žena zbog «pokretljivijeg» životnog stila te ova odstupanja nužno ne bi ukazivala na zaključak da postoji znacajna razlika u stopi odbijanja telefonskih anketa s obzirom na spol. Udio mlađih od 30 godina u analiziranim uzorcima je u sva tri istraživanja manji od njihovog udjela u populaciji što se također uglavnom podudara s tezom da su te skupine ispitanika pokretljivije te da ih je teže «uloviti» kod kuće, te se niti ovdje ne može izvesti zaključak o razlici u odbijanjima po dobi.

Odstupanje strukture uzorka po obrazovanju od populacije je znacajno vece od odstupanja po spolu i dobi. U sva tri uzorka, kao i ostalim istraživanjima javnog mnjenja, udio osoba s najnižim stupnjem obrazovanja je znacajno manji od njegovog udjela u populaciji. U prva dva istraživanja to odstupanje je narocito veliko, u svibanskom istraživanju udio ispitanika s osnovnom školom je više nego dvostruko

⁴ U sva tri istraživanja su u strukturi uzorka uzeti u obzir svi ispitanici koji su odgovarali na upitnik bez obzira da li su prvo odbili sudjelovanje pa tek u drugom pokušaju prihvatali ili su prihvatali sudjelovanje odmah u prvom pozivu.

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

manji od udjela u populaciji. To odstupanje je nešto manje u istraživanju iz studenog, što bi moglo ukazivati da broj pokušaja uspostavljanja kontakta s ispitanicima također pozitivno utječe na smanjivanje i ovog odstupanja, s obzirom na to da je u tom istraživanju ulagano više truda (pokušaja) za uspostavljanje kontakta s kucanstvima koja su pri prvom pozivu bila nedostupna. No odstupanje udjela niže obrazovanih i u ovom uzorku je izrazito veliko te se s pravom može zaklјuciti da je ono najvecim dijelom plod odbijanja.

Karakteristike «prvotno nekooperativnih» ispitanika

U tablici 9 su prikazane stope prihvacanja pri drugom kontaktu s ispitanicima koji su odbili sudjelovanje u istraživanju pri prvom kontaktu. Stopa prihvacanja je relativno ujednacena u sva tri promatrana istraživanja i, ocekivano, ima nižu razinu od stope prihvacanja pri prvom kontaktu. Između 12% i 17% onih koji su odbili sudjelovanje u istraživanju pri prvom kontaktu, u drugom je promijenilo mišljenje i prihvatio anketu. Odluku o sudjelovanju u istraživanju su cešće mijenjali u onim kucanstvima u kojima je pri prvom kontaktu sudjelovanje odbila izabrana osoba po tablicama, a rijede 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 cešće su anketu pri drugom kontaktu prihvatali oni ispitanici koji su kao razlog odbijanja pri prvom pozivu naveli nedostatak vremena, a rijede oni koji su odbili zbog toga što se istraživanje bavi politickim temama. Iako je ova razlika pravilnost u sva tri istraživanja nije utvrđena statistički znacajna razlika.

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

U tablici 10 je prikazana usporedba strukture uzorka u prvom i drugom kontaktu za sva tri analizirana istraživanja. Znacajna razlika u strukturi ispitanika u prvom i drugom kontaktu se zamjećuje samo na jednom od promatranih obilježja, i to u dva od tri promatrana istraživanja. Naime, u istraživanjima iz svibnja i studenog postoji znacajna razlika u strukturi uzorka po stupnju obrazovanja u prvom i drugom kontaktu. U oba istraživanja, u drugom kontaktu je zabilježen veci 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 bi imala opravdanje jer povecava reprezentativnost uzorka i to upravo na obilježju po kojem je uzorak najmanje reprezentativan, odnosno po kojem najviše odstupa od strukture ciljne populacije. No, za konacnu ocjenu «isplativosti» ove metode valja ocijeniti koliki je njezin utjecaj na povecanje prognostickih vrijednosti istraživanja javnog 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%

Tablica 10 - Usporedba strukture uzorka u prvom pozivu i callbacku

		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%
	30 do 49 godina	39,4%	39,8%	40,4%	41,0%	37,1%	37,1%
	Preko 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%
	Ucenik/student	4,7%	4,9%	5,0%	4,9%	3,8%	3,5%
	Domacica	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%
a kucanstv Prihodi	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%

⁶ «Kooperativni» označava one ispitanike koji su pristali na sudjelovanje u istraživanju odmah u prvom kontaktu, a «prvotno neskloni» one ispitanike koji su odbili sudjelovanje u prvom kontaktu te prihvatali sudjelovanje u drugom kontaktu.

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

Jedna od glavnih prednosti predizbornih istraživanja javnog mnijenja leži u cinjenici da je moguce provesti ocjenu njihove prediktivne valjanosti, što je jedan od elemenata ukupne evaluacije istraživanja (Lamza-Posavec, 1995.). Ukoliko je istraživanje javnog 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 usporedivati s rezultatima izbora i ocjenjivati njegovu valjanost.

Lamza-Posavec (1997.) je pokazala da su odbijanja povezana s interesom za politiku opcenito, i namjerom izlaska na izbole, te da ispitanici koji prihvaccaju sudjelovanje u istraživanja znacajno cešće iskazuju namjeru izlaska na izbole od stvarnog odziva biraca, što se tumaci cinjenicom da oni koji ne namjeravaju izaci na izbole cešće odbijaju sudjelovanje u istraživanjima od onih koji to namjeravaju uciniti.

Ovaj nalaz potvrđuje i naše istraživanje iz studenog u kojem je cak 78% ispitanika izrazilo cvrstu namjeru izlaska na izbole, dok je stvarni odziv bio oko 66% ($\chi^2=128,02$ df=1 p<0,01). Niti upotreba «callback» metode nije znacajno izmijenila ovaj rezultat, što znaci da su ispitanici koji su najprije odbili sudjelovanje u istraživanju pa ga potom prihvatali iskazali podjednak interes za izbole kao i oni koji su prihvatali sudjelovanje odmah u prvom pokušaju ($\chi^2= 6,19$ df=4 p=0,185). Cak su ispitanici koji su u istraživanju u studenom odgovorili na anketu tek u drugom pokušaju iskazivali ponešto veci interes za izbole od onih koji su pristali na anketu odmah u prvom pokušaju, no ta razlika nije znacajna. Stoga, barem kada je u pitanju namjera izlaska na izbole, upotreba callback metode se ne pokazuje «isplativom» u smislu poboljšavanja prediktivne vrijednosti istraživanja. Što bi znacilo da su ispitanici koji su najprije odbili sudjelovanje u istraživanju pa ga potom prihvatali slicniji onima koji su odmah prihvatali sudjelovati u istraživanju nego onima koji su u dva navrata odbili sudjelovati.

Usporedba rezultata izbora na nacionalnoj razini i rezultata istraživanja iz studenog na kooperativnim ispitanicima (tablici 11a) jasno pokazuje nižu prediktivnu valjanost ovog istraživanja i kada je u pitanju predvidanje rejtinga stranaka. Naime, razlika između rezultata izbora i istraživanja je statistički 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 greške uzorka uz 1% rizika.

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

Cinjenica da dodavanje «prvotno nekooperativnih» ispitanika povećava, istina neznatno, prediktivnu valjanost istraživanja sugerira zaključak da postoje izvjesne razlike u rejtingima stranaka među ove dvije skupine ispitanika.

Tablica 11a – Usporedba rezultata izbora i rezultata istraživanja – samo kooperativni ispitanici

	Rezultati izbora	Istraživanje – Studeni 2003	Odstupanje	Standardna greška
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%
<i>Prosjecno odstupanje</i>		3,08%		
<i>Standardna devijacija</i>		3,57		
<i>Indeks pristranosti⁷</i>		1,82		

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

Tablica 11b – Usporedba rezultata izbora i rezultata istraživanja – Svi anketirani ispitanici

	Rezultati izbora	Istraživanje – Studeni 2003	Odstupanje	Standardna greška
Koalicija DC i HSLS	4,1%	6,27%	2,17%	1,5%
HDZ	33,2%	29,18%	-4,02%	2,7%

⁷ Izracunato prema formuli koju iznosi Lamza-Posavec (1995).

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%
<i>Prosječno odstupanje</i>		2,77%		
<i>Standardna devijacija</i>		3,23%		
<i>Indeks pristranosti</i>		1,78		

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

Pažljivija analiza rezultata iz studenog ukazuje da stranke tada vladajuće koalicije imaju manji rejting među «kooperativnim» 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 ocitija 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 bi dalo 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 prihvatali 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 prihvatali sudjelovanje u istraživanjima u prvom kontaktu cešće su, od onih koji su anketirani u callbacku, preferirali ostanak tada vladajuće koalicije na vlasti (tablica 14).

Dobar dio ovakvih rezultata bi se mogao objasniti i razlikom u obrazovnoj strukturi ispitanika «kooperativnih» i «prvotno nekooperativnih» ispitanika. Niz istraživanja potvrđuje da postoji značajna razlika u strukturi glasaca razlicitih hrvatskih stranaka s obzirom na obrazovanje. Stranke poput SDP-a, HNS-a, LS-a i Libre imaju značajno veći rejting među više obrazovanim nego među manje obrazovanim, dok je kod HDZ-a, HSP-a i nekih drugih stranaka tadašnje oporbe obrnuto. Stoga, da bi gornji zaključak bio do kraja korektan, bilo je potrebno izjednaciti te dvije skupine ispitanika po obrazovanju i regiji ponderiranjem, te potom ponovo provjeriti da li navedene razlike postoje. Iz tablice 13b, u kojoj su prikazani rezultati preferencija s obzirom na

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

poziciju nakon ponderiranja, je ocito da se razlika izmedu prvog poziva i callbacka zadržala i nakon ponderiranja.

Tablica 12a - Usپoredba rejtinga stranka medu kooperativnim i prvotno nekooperativnim ispitanicima - svibanj i srpanj

	Svibanj		Srpanj	
	Kooperativni	Prvotno nekooperativni	Kooperativni	Prvotno nekooperativni
N	732	205	729	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%
HSLS	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%
Neodlucan	15,7%	19,5%	21,0%	23,7%
Odbija	6,0%	7,8%	5,5%	7,2%

Tablica 12b - Usپoredba rejtinga stranka medu kooperativnim i prvotno nekooperativnim ispitanicima – studeni

	Kooperativni	Prvotno nekooperativni
N	1559	263
Koalicija DC i HSLS	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%
Neodlucan	15,5%	15,6%
Odbija	8,9%	7,6%

Tablica 13a - Preferencije s obzirom na poziciju/opoziciju - neponderirano

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

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

Tablica 13b - Preferencije s obzirom na poziciju/opoziciju - ponderirano

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

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

Tablica 14 - Poželjni rezultati izbora

	Kooperativni	Prvotno nekooperativni
N	1999	318
Bolje je da ostanu stranke koje su sada na vlasti	44,0%	36,8%
Bolje je da na vlast dodu 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 se u manjoj mjeri zamjecuje i u druga dva istraživanja, s tim da je razlika u ukupnom rejtingu stranaka vladajuće koalicije između prvog poziva i callbacka nešto manja nego u studenom. U svibanjskom i srpanjskom istraživanju ne zamjecuje se velika razlika u ukupnom rejtingu stranaka oporbe, ali se zamjecuje veci udio neodlucnih i onih koji odbijaju dati odgovor u callbacku što se može tumaciti cešćim izbjegavanjem davanja odgovora na ovo pitanje cemu su inace skloniji glasaci oporbe pogotovo više od šest mjeseci prije izbora.

Dakle, rezultati ove analize potvrđuju pretpostavke o postojanju povezanosti političkih preferencija i sklonosti odbijanja, a koja nije objašnjiva samo demografskim razlikama onih koji odbijaju i onih koji su kooperativni u prvom kontaktu. Ovi nalazi su u skladu s nalazima Lamze-Posavec (1995.; 1997.), koji su pokazali da je u Hrvatskoj tijekom 90-ih ucestalo zamijecena pojava podcjenjivanja izbornog rezultata nekih opozicijskih političkih stranaka u predizbornim istraživanjima javnog mnijenja što je, ocito, posljedica autoselekcije ispitanika koji su simpatizeri tih stranaka. Ova autoselekcija se provodi kroz izbjegavanje odgovaranja na pitanja u kojima se eksplicitno ispituju preferencije i odbijanje sudjelovanja u predizbornim istraživanjima javnog mnijenja. Vjerojatnost autoselekcije povezane s političkim preferencijama je veca u telefonskim istraživanjima nego u terenskim zbog nemogucnosti korištenja metoda za tajno izjašnjavanje ispitanika (tajna omotnica) te vece stope odbijanja.

Zakljucci

Iznesena analiza nedvojbeno potvrđuje da su odbijanja sudjelovanja u istraživanjima javnog mnjenja postala i u Hrvatskoj jedan od najvećih metodoloških i organizacijskih problema, naročito u telefonskim istraživanjima. Izrazito visoka stopa odbijanja zabilježena u analiziranim istraživanjima ukazuje da je sve više resursa potrebno uložiti da bi se ostvario ciljni broj ispitanika, te ujedno unosi veliku sumnju u mogucnost dovoljno dobre realizacije plana uzorka koja bi osiguravala prihvatljivu prediktivnu valjanost predizbornih istraživanja.

Visoka stopa odbijanja ne bi bila toliko problematicna da ne postoji ocita povezanost između političkih preferencija i sklonosti odbijanjima, a koja nije objašnjiva samo demografskim karakteristikama onih koji odbijaju. Cini se da od 90-ih u Hrvatskoj postoji konstantna pravilnost da sudjelovanja u istraživanju cešće odbijaju simpatizeri opozicijskih stranaka, što istraživacima znatno otežava mogucnost dobrog predviđanja rezultata izbora, naročito na temelju telefonskih istraživanja kod kojih, uz veća odbijanja, velike metodološke poteškoće stvara i veliki broj ispitanika koji nisu skloni otvoreno izraziti svoju stranacku preferenciju.

Ova studija je pokazala da se dio onih koji su odbili sudjelovanje 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 stranackim preferencijama između onih koji su bili kooperativni i onih koji su odbili sudjelovanje u istraživanju. No, još uvijek ostaje veliki metodološki problem na koji nacin na temelju razlika u stranackim preferencijama između onih koji su anketirani u prvom kontaktu («kooperativni») i onih koji su anketirani u callbacku dati najbolju procjenu rezultata izbora. Ocito je potrebno pokušati razviti sustav ponderiranja koji bi kombinirao ispravljanje odstupanja demografske strukture uzorka od populacije i ispravljanje razlika u stranackim preferencijama «kooperativnih» i «prvotno nekooperativnih» ispitanika. Naravno, da bi se ova pojava bolje istražila valjalo bi slicne analize provesti i u terenskim predizbornim istraživanjima javnog mnjenja.

Literatura

- Abraham, D. M., Kaal, L. H., Cohen, P., (2002). *Non-response survey*. U Abraham, D. M., Kaal, L. H., Cohen, P., (2002). *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 mnjenje – teorije i istraživanje*. Zagreb:Alineja.

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

Lamza-Posvec, V. (1999). *Problem reducirane osnovne skupine u istraživanjima javnog mnjenja 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.

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 Preelaction 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). *Preelaction 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 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 predictive validity of pre-election telephone researches. It is found out that those participants who first rejected to participate 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.