

AZ ÖSSZEÍRÁS DIÓHÉJBAN



1. rész: Bepillantás az összeírói munkába



2014. január

Tartalomjegyzék

Előszó	3
I. Az összeírók helye, szerepe az adatgyűjtések rendszerében.....	5
I.1. A kérdőíves adatgyűjtések, összeírások felépítése	5
Az adatgyűjtések, összeírások folyamata	5
I.2. A kérdőíves összeírások egyes munkafázisaihoz tartozó tevékenységek.....	5
II. Milyen a jó összeíró?.....	8
III. Az összeíró munkája, feladatai.....	10
III. 1. Otthoni felkészülés	10
III.2. Tantermi oktatások	10
III.3. Gyakorlati felkészülés a terepmunkára.....	11
III.4. A külső megjelenés megtervezése	11
III.5. A terepmunka megkezdése: kapcsolatfelvétel az adatszolgáltatóval	12
III.5.1. Az első benyomás jelentősége	12
III.5.2. A hangerő, a beszédtempó	12
III.5.3. A bemutatkozás.....	12
III.5.4. Kapcsolatfelvétel a kaputelefonon keresztül.....	13
III.5.5. A kérdezett és a kérdező térbeli elhelyezkedése.....	13
III.6. A tájékoztatás	14
III.6.1. A tájékoztatás elemei	14
III.6.2. „Kötelező vagy önkéntes a válaszadás?”	15
III.6.3. „Miért éppen nekem kell válaszolni? Hogyan választottak ki?”	15
III.7. A kérdőív kitöltés szabályai	16
III.8. Konfliktusok kezelése	16
III.9. A terepmunka után	18
IV. Adatvédelmi tudnivalók.....	19

Előszó

Egyre több azoknak a családoknak, háztartásoknak a száma, amelyek válaszadóként vettek/vesznek részt valamilyen statisztikai, szociológiai felmérésben, közvélemény-kutatásban vagy piackutatásban. Az adatgyűjtésben közreműködő összeírók (más néven kérdezők, kérdezőbiztosok, adatgyűjtők) munkája gyakorlatilag szakmává vált, amelyet ma már a lakosság is önálló foglalkozásként ismer. Bár egyre több a különböző témakörökben lakossági felméréseket végző cégek, intézmények száma, nem szorul bizonyításra, hogy országos méretekben a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) készíti a legtöbb (évente közel kétszáz) felmérést, és ezért évente több százezer adatszolgáltatóval lép kapcsolatba.

A KSH adatgyűjtéseinek, adatfelvételeinek jelentős része gazdasági szervezetek, cégek, intézmények körében zajlik. Itt az adatszolgáltatás többnyire kötelező, és ma már túlnyomóan az interneten keresztül történik. Ugyanakkor általában nem kötelező a válaszadás a magánháztartások, a lakosság körében végzett felmérésekben, amelyek kérdezők/összeírók közreműködésével készülnek. Ezek egy része rendszeres, folyamatos adatfelvétel. A KSH például évről évre rendszeresen figyelemmel kíséri, „méri” a munkaerőpiac mozgását, vagyis a foglalkoztatottság és a munkanélküliség alakulását; hasonlóképpen folyamatosan vizsgálja a háztartások bevételeit (jövedelmét) és kiadásait (fogyasztását), továbbá a lakosság utazási szokásait, számítógép- és internethasználati jellemzőit egyaránt. Összeírók gyűjtik hónapról-hónapra az adatokat boltokban, üzletekben, elárusítóhelyeken a fogyasztói árak, illetve a piaci árak vizsgálatában is.

Ugyancsak kérdezők segítségével készíti a hivatal néhány ritkábban sorra kerülő nagyobb méretű, speciális témájú felmérést is. Például a lakosság időfelhasználásának, egészségügyi helyzetének, demográfiai magatartásának (pl. születés, házasság, vándorlás), továbbá mezőgazdasági tevékenységének a vizsgálatát. A legnagyobb feladatot pedig a teljes körű összeírások (cenzusok) jelentik, így a 10 évenként sorra kerülő nép- és lakásszámlálás, valamint az általános mezőgazdasági összeírás.

A KSH folyamatosan végzett adatgyűjtései az összeírók, kérdezők számára állandó, rendszeres feladatot biztosítanak. Ezért akik ezt a munkát végzik, azokat munkavállalói alkalmazás keretében foglalkoztatja a 2013 nyarán megalakult STATEK Statisztikai Elemző Központ – a KSH szakmai irányítása mellett. Az összeírói munka sok szempontból előnyös mindazoknak, akik:

- érdeklődnek különböző társadalmi, gazdasági problémák iránt,
- szeretnek emberekkel foglalkozni, érdeklődnek a különböző társadalmi rétegekhez tartozó családok élete, mindennapjai iránt,
- kellő fizikai erőnléttel bírnak a folyamatos munkavégzéshez, és
- vállalják, hogy ha szükséges, akár 20-30 kilométeres távolságban is felkeresik a kijelölt címeket,
- jól tájékozódnak és egy-egy területen, körzetben jó a helyismeretük,
- az adatgyűjtéssel járó esetleges konfliktusokat jól tudják és akarják kezelni,
- nem idegenkednek a precíz, adminisztrációs munkától sem, és
- szeretnek kötetlen munkaidőben dolgozni, de
- igazodva a határidőkhöz és az adatszolgáltatók akár esti, hétfélig elérhetőségéhez is.

A statisztikai adatok minősége az **összeírók/kérdezők felelősségteljes munkáján** (is) múlik. Ezért – mint minden foglalkozásnak – ennek a munkának is megvannak a **szakmai követelményei, szabályai**, amelyeket kötelező képzéseken, továbbképzéseken sajátítanak el az alkalmazott összeírók.

Mostani kiadványunk célja, hogy a leendő és a kezdő összeírók tájékozódását elősegítve egy rövid összefoglaló keretében mutassa be a KSH statisztikai adatfelvételeiben dolgozó **összeírók munkáját**.

Az alapozó felkészülést további tananyagok is segítik, például az **adatgyűjtések különböző módszereit**, továbbá a **KSH tevékenységét és fontosabb adatfelvételeit** bemutató kiadványok, amelyekkel szintén meg kell majd ismerkednie az alkalmazásban álló összeíróknak.

I. Az összeírók helye, szerepe az adatgyűjtések rendszerében

Ebben a fejezetben azt tekintjük át, **hogyan keletkeznek a statisztikai adatok a lakossági felmérések során**, milyen folyamat révén lesz egy megfogalmazódó információigényből használható, publikált statisztika. Az adatfelvételi folyamatban hogyan játszanak szerepet az összeírók, kérdezők – miért olyan meghatározó az ő szerepük ebben a rendszerben?

I.1. A kérdőíves adatgyűjtések, összeírások felépítése

A kérdőív az információgyűjtésre irányuló adatfelvételek mérőeszköze.

A lakossági felmérések, adatfelvételek rendszerében központi helyet kap a **kérdőív**, az a mérőeszköz, amelynek segítségével a szükséges információk, adatok összegyűjtése történik, leggyakrabban **összeírók, kérdezők közreműködésével**. Mielőtt azonban ez a kérdőív használható, kitölthető lesz, több munkafázis zajlik le. Összességében öt nagyobb munkafázis követi egymást a teljes folyamatban (lásd az ábrát):

Az adatgyűjtések, összeírások folyamata



I.2. A kérdőíves összeírások egyes munkafázisaihoz tartozó tevékenységek

Nézzük részletesebben, mely feladatot kik és hogyan végzik:

Az adatfelvétel 5 fő szakasza: a tervezéstől az adatgyűjtés végrehajtásán át a publikálásig.

1. **Elméleti tervezés:** Az első feladat a statisztikusoké, szakértőké, akik a megfogalmazódó információigények alapján **meghatározzák a felmérés, adatgyűjtés célját és célcsoportját**, vagyis hogy **kiktől milyen adatokat** szükséges gyűjteni, milyen információkhoz szeretnék hozzájutni.



2. **Gyakorlati tervezés:** Az elméleti tervezést követi a gyakorlati megvalósíthatóság előkészítése, vagyis az információszerzés **módszereinek és mérőeszközeinek kidolgozása**. Ekkor a társadalomtudományok, a statisztika szakemberei meghatározzák, hogy az adott feladatot hogyan, **milyen adatgyűjtési módszerrel** lehet megoldani.



Továbbá milyen **kérdéseket** kell feltenni, megfogalmazni a kérdőívben; és a lakosság milyen **csoportjait**, összesen **hány adatszolgáltatót (háztartást vagy személyt)** célszerű ehhez bevonni.

- Az **adatgyűjtési mód** megválasztásánál azt mérlegelik a statisztikusok, hogyan lehetne leghatékonyabban megszerezni az információkat az érintettektől. Mi a célravezetőbb? Egy közvetlen megkeresés, személyes beszélgetés (interjú) a válaszadóval? Vagy jobb egy személytelenebb, közvetett kapcsolat telefonon keresztül? Vagy inkább az a célszerű, ha a kérdezett nem is kerül kapcsolatba az adatgyűjtővel, és saját maga tölti ki a kérdőívet?
 - Az adatgyűjtés mérőeszközének, a **kérdőívnek és segédanyagainak** (pl. útmutató) a kidolgozása során azt kell szem előtt tartania a szakembereknek, hogy a kérdések révén választ kapjanak valamennyi vizsgálendő szempontra. Fontos továbbá az is, hogy teszteljék, kipróbálják, valóban mindenki számára érthetőek-e a megfogalmazott kérdések. A kérdőív-tesztelésekben összeírók is részt szoktak venni.
 - A **mintavétel** során az érintett célcsoportból megfelelő összetételben megfelelő számú egyedet választanak ki a módszertani szakértők (erről bővebben szólunk a III.6.3. „Miért éppen nekem kell válaszolni? Hogyan választottak ki?” c. fejezetben). Mivel általában (a népszámlálástól eltekintve) nem tudjuk és nem is akarjuk a teljes népességet vagy a felmérésben vizsgálni kívánt célcsoport egészét megkeresni, ezért csak egy kisebb részét választjuk ki, amely azonban megfelelő arányokban képviseli (reprezentálja) a teljes célsokaságot. Ebből a mintából áll össze a **címjegyzék**, amely azokat a címeket tartalmazza, ahová az összeíróknak majd el kell jutniuk, és akiktől adatot kell gyűjteniük.
3. **Az adatgyűjtés megszervezése, végrehajtása:** Ebben a harmadik munkafázisban kapnak szerepet az **összeírók**. Ekkor zajlik maga **az adatgyűjtés, a „terepmunka”**, vagyis a **kérdőívek kitöltése** a válaszadók körében.



- Ezt természetesen egy alapos **szervezés** előzi meg, amelynek része lehet pl. a leendő válaszadók tájékoztatása és az összeírók felkészítése is.
- Ezt követi maga az **adatgyűjtés, a „terepmunka”**, amikor az összeírók felkeresik a mintában szereplő címeket, és a kérdőív lekérdezése/kitöltése útján adatokat gyűjtenek a kijelölt adatszolgáltatóktól.
- Az adatfelvételt követően az **összeírók ellenőrzik** a lekérdezett kérdőíveket, és pótolják, javítják a hiányokat, hibákat.



- A KSH adatfelvételeit végrehajtó, alkalmazásban álló összeírók a **területi szervezőkkel** állnak közvetlen kapcsolatban. Ők szervezik számukra a kötelező képzéseket, tőlük kapják a feladatokat, és az összeírók nekik tartoznak elszámolással tevékenységükről, munkájuk során szerzett tapasztalataikról is. Ugyanakkor az összeírók tőlük kérhetnek **segítséget**, és ők azok, akik folyamatosan **ellenőrzik** is a terepmunkát.

4. **Adatok feldolgozása:** Miután az összeírók átadták az általuk felvett kérdőíveket, statisztikusok, informatikusok és a különböző témák szakértői elkezdi az **adatok összesítését, ellenőrzését, feldolgozását, az összegyűjtött információk „számokká alakítását”**. Ekkor megszűnik a válaszok egyedi jellege, és előállnak a statisztikák. Papír kérdőíven fölvetett adatok esetében ebben a fázisban kerül sor a **válaszok elektronikus rögzítésére** is. Ha azonban az adatgyűjtés számítógép vagy internet segítségével zajlott, akkor már nincs szükség külön adatrögzítésre, mert az a válaszadás során automatikusan megtörtént.



5. **Adatok publikálása, hasznosítása:** Végül megkezdődik az adatoknak a felhasználók, illetve a nagyközönség számára történő „formába öntése”, publikálása, vagyis az adatok **nyilvánosságra hozatala**. Most már csak a **felhasználókon** múlik, hogyan hasznosítják a statisztikai adatokat.



Az összeírók „láncszemet” alkotnak a KSH és a lakosság között.

Láthatjuk tehát, hogy a kérdezők, összeírók ebben a sokrétű folyamatban kulcsfontosságú szerepet töltenek be, hiszen ők gyűjtik össze azokat a szükséges adatokat, amelyeket feldolgozva az információigények kielégíthetőek. Az összeírók mintegy **összekötő-közvetítő szerepet** alkotnak a statisztikusok és az adatszolgáltatók, a KSH és a lakosság között, egyfajta „**híd**” szerepet töltenek be. Ezért munkájuk minősége alapvetően meghatározza az adatgyűjtések, felmérések sikerét.

Csakis az **alapos, lelkiismeretes, jó minőségű kérdezői munka** által juthatunk **válóság-hú, megbízható válaszokhoz**. A kérdező **személyisége, magatartása, feladatteljesítésének módja** az, ami az adatszolgáltatókban, a válaszadóknak bizalmat ébreszthet, ami meggyőzheti őket a felmérés fontosságáról. Ezért is lényeges, hogy olyan felkészült, rátermett személyek legyenek, akik meg tudnak felelni mind a statisztikaszakma, mind az adatszolgáltatók igényeinek.

II. Milyen a jó összeíró?

Az összeírások, kérdőíves felmérések alkalmával – akár személyes közvetlen (face-to-face), akár közvetettebb, például telefonos kapcsolat jön létre a kérdező és a válaszadó között – egy sajátos **társas kommunikációs helyzet** alakul ki, amelyet végső soron az összeírónak kell irányítania. Ahhoz, hogy valaki sikeres legyen ebben a tevékenységben, fontos, hogy rendelkezzen néhány alapvető tulajdonsággal, készséggel! Ezek egy része velünk született **adottság**, ami azonban fejleszthető, **formálható**, másik részük meg kifejezetten **megtanulható**, megfelelő képzés, gyakorlás révén elsajátítható.



Az összeíró ideális tulajdonságai, készségei

IDEÁLIS TULAJDONSÁGOK	MIT JELENT A TULAJDONSÁG AZ ÖSSZEÍRŐI MUNKÁBAN
Alkalmazkodás, empátia	Hangolódjon rá az adatszolgáltatók sajátos helyzetére, az adott körülményekre, és vegye észre az esetleges problémákat. Mindehhez alkalmazkodva folytassa le a kérdezést.
Beszédkészség, meggyőzőerő	Érthetően, szabatosan beszéljen. Rá tudja venni az adatszolgáltatót a felmérésben való részvételre. Meggyőzően tudjon érvelni a válaszadás fontosságára, a felmérés hasznára mellett.
Bizalomkeltő megjelenés	Ápolt külseje, szolid öltözéke megbízható, határozott egyéniséget tükrözzön, aki fontos közfeladatot lát el.
Előítélet-mentesség, semlegesség, objektivitás	Szavai, gesztusai előítélet-mentességet, semlegességet tükrözzenek, ne érzékeltessen személyes véleményt az adatszolgáltató élethelyzetével, válaszaival kapcsolatban. Semmilyen módon ne befolyásolja a válaszadást.
Fizikai erőnlét	Megfelelő erőnléttel bírjon a terepen zajló adatgyűjtő munkához, a folyamatos terheléshez.
Kapcsolatteremtő-, kommunikációs készség	Kedvező benyomást tegyen az adatszolgáltatókra. Megfelelően tudja "kezelni", irányítani, kézben tartani a válaszadást. Talpraesett, kedves, udvarias legyen.
Konfliktuskezelő készség	Tudja elviselni a munkával járó kudarcokat, a visszautasítást. Ismerje fel a konfliktushelyzeteket, és tudja megfelelően kezelni azokat.
Lelkiismeretesség	Pontosan, gondosan, az útmutatásoknak megfelelően töltsse ki a kérdőíveket. Lelkiismeretesen, becsületesen végezze munkáját.
Mobilitás, rugalmasság	Könnyen elérhető legyen, álljon rendelkezésre a munkavégzéshez. Tudjon akár 20-30 km-es távolságban is összeírást végezni.
Munkaszeretet, motiválhatóság	Szeresse az emberekkel való foglalkozást, érdekelje az összeírói munka, legyen tudatában ennek különlegességeivel. Le-

IDEÁLIS TULAJDONSÁGOK	MIT JELENT A TULAJDONSÁG AZ ÖSSZEÍRÓI MUNKÁBAN
	gyen belső késztetése, érezze magáénak a jó adatgyűjtést.
Szakmai felkészültség	Gyorsan, zökkenőmentesen tudjon kérdezni, a kérdőívet kitölteni. Ismerje jól az összeírás célját, az adatok feldolgozásának módját, tudjon válaszolni az adatszolgáltatók kérdéseire.
Tájékozódó képesség, helyismeret	Jól tudjon tájékozódni, eligazodni a terepen. Ismerje meg jól a számára kijelölt körzetet.
Tájékozottság, általános intelligencia	Legyen tájékozott a környező világról, tudjon beszélgetni az adatszolgáltatóval. De legyen visszafogott, ne fecsegen feleslegesen, a saját (pl. politikai, világnézeti) véleményét ne hangoztassa.
Titoktartás, adatvédelem* (erről részletesen lásd külön fejezetet is)	A kapott adatokat, információkat bizalmasan kezelje. Azokat senkinek ne adja tovább, ne mesélje el. Ne éljen velük vissza.
Türelem	Legyen megértő, ha az adatszolgáltató nem érti a kérdést, vagy ha nehezen válaszol. Figyelmesen hallgassa végig, ne sűrgesse.

III. Az összeíró munkája, feladatai

Bármilyen adatgyűjtésről legyen is szó, a kérdezőnek, **összeírónak három nagyobb feladatköre** van:

- a terepen zajló kérdezést megelőző alapos **felkészülés**, ismeretszerzés;
- maga a **terepmunka**, az adatgyűjtés **végrehajtása**,
- a **terepmunka után** az elkészített anyag **ellenőrzése és átadása**.

III. 1. Otthoni felkészülés

Az otthoni felkészülést tananyagok, útmutatók, önellenőrző kérdések is segítik.

A terepmunka megkezdése előtt el kell sajátítani azokat a tudnivalókat, amelyek **pontosan eligazítanak az adott kérdőív kitöltésében, a kapott válaszok kérdőívbe történő bejegyzésében.**

A munkára való felkészülés jelentős része **otthon** zajlik, amikor az összeíró a **kérdőívet és az útmutatót** alaposan **áttanulmányozza**. Fontos, hogy gondot fordítson a **kérdőív tartalmának és szerkezetének megismerésére!**



Próbaként fontos **gyakorolni a kitöltést**, pl. a kérdőív **hangos** felolvasásával vagy egy-egy családtag **lekérdezésével**. Elektronikus kérdőív esetén ehhez a számítógépen ún. „**gyakorló üzemmódot**” is biztosítanak. A próbalekérdezés eredményét be kell mutatni a statisztikus kollégának is.

Az otthoni felkészüléshez írott **tananyagok, útmutatók**, esetenként **oktatófilmek** állnak rendelkezésre. Az elsajátítást gyakran ún. **önellenőrző kérdések** is segítik, amelyek révén az összeíró nyomon követheti, mennyire tudta értelmezni, megtanulni a szükséges ismereteket.

Amikor a szakemberek elkészítik az összeírás kérdőívét, egy meglehetősen részletes **kitöltési utasítást**, ún. „**kérdezői útmutatót**” is összeállítanak, amely:

- tájékoztat az adott összeírás **céljáról**, célcsoportjáról, **mintájáról**,
- **tartalmi magyarázatokat** foglal magában (pl. a kérdőívben szereplő bonyolultabb szakmai fogalmak részletes magyarázatát),
- meghatározza **az egyes fogalmak, adatok helyes feljegyzésének** módját (pl. azt, hogy hogyan kell bejegyezni a megkérdezett pontos foglalkozását vagy munkahelyét stb.),
- foglalkozik azzal, hogy az egyes kérdések kitöltésénél **milyen jelöléseket kell alkalmazni**.

Az összeírók legfontosabb támpontja a kérdezői útmutató.

A kitöltési útmutató egy adott felmérés speciális szempontjaira, feladataira összpontosít, ezért a benne foglaltak pontról pontra történő betartása alapvetően meghatározza az összeírás sikerét, a kérdező munkájának minőségét.

III.2. Tantermi oktatások

Az összeírónak rendszeresen **részt kell vennie szakmai oktatásokon is:**

A tantermi oktatás célja a tájékoztatás, gyakorlás, konzultáció.

- A konkrét adatfelvételektől függetlenül az alkalmazásban lévő összeírók elsajátítják a munkához szükséges **kommunikációs, kérdezéstechnikai** ismereteket, készségeket, megbeszélnek és gyakorolják a terepmunka során várható esetleges konfliktusok kezelésének lehetőségeit.
- Az egyes adatfelvételekhez kapcsolódóan, az otthoni felkészülést követően **szakmai oktatáson** vesznek részt, ahol bővebben is tájékoztatást kapnak a konkrét adatgyűjtés tudnivalóiról, lebonyolításának követelményeiről, a kérdőívek kitöltési módjáról. E képzés során lehetőség van **konzultálni** a téma szakértőivel, szervezőivel, akik választ adnak a felmerülő problémákra is.
- A tantermi képzések részeként az összeírók megismerkednek a **kérdezést támogató eszközök, hordozható számítógép, laptop, PDA használatával** is, és **gyakorolhatják** a kérdezést vagy annak nehezebb fázisait.

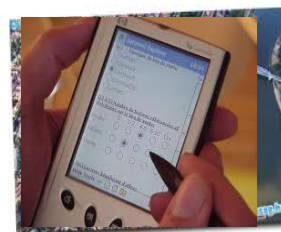


III.3. Gyakorlati felkészülés a terepmunkára

A terepmunka sikerének záloga az alapos tervezés, előkészítés!

A terepmunka előtt össze kell készíteni a szükséges eszközöket!

- Fontos előre átgondolni, összekészíteni, amire szükség lehet a kérdezés során! Legyen kéznél az **összeírói igazolvány, a fényképes személyazonosító igazolvánnyal** együtt, a válaszadónak szóló **értesítés, felkérőlevél, a címjegyzék**, és persze a **kérdőív** (papír formában vagy elektronikus eszközön), az **útmutató, a segédanyagok**, valamint **íróeszköz is!**
- A kérdezés ma már legtöbbször **hordozható elektronikus eszköz** segítségével zajlik, lakossági felméréseknél ez egy hordozható számítógép, ún. **laptop**, az üzletekben és piacokon zajló árösszeírásnál pedig egy kézben tartható kisméretű, ún. **PDA-készülék** (Personal Digital Assistant). A felkészülés fontos része, hogy ellenőrizzük, a szükséges eszköz **működőképes-e**, illetve kellőképpen **fel van-e töltve**.
- Hasznos, ha megismerkedünk az összeírás **helyszínével**, és ha **útvonaltervet** is készítünk. Gondoljuk át, hány címet tudunk bejárni egy-egy nap, melyik címmel kezdjük, és hogy haladjunk tovább, hogy osszuk be gazdaságosan az időnket, hogy a határidőt be tudjuk tartani. Azzal is számolnunk kell, hogy lesznek olyan címek, amelyeket esetleg többször is fel kell majd keresni, mert vagy nincsenek otthon, vagy elfoglaltak.
- Indulás előtt célszerű átgondolni azt is, **milyen terepre** megyünk (pl. kertváros, lakótelep, falusias vagy városias környezet), kikkel fogunk találkozni, és hogyan jelenjünk meg, milyen legyen **öltözékünk!**



III.4. A külső megjelenés megtervezése

A külső megjelenésnek igen nagy jelentősége van abban, hogy mások **hogyan viszonyulnak hozzánk**, ez befolyásolhatja azt is, hogy az adatszolgáltatók mennyire lesznek együttműködők, segítőkészek.

Amikor a kérdezői munka során megválasztjuk külső megjelenésüket, az alábbi fő irányelveket érdemes követni:

- a ruházat **ápol**t és **tiszta** legyen,
- **praktikusan** alkalmazkodjon a környezethez, időjáráshoz,
- **jól öltözöttséget** sugározzon, de ne legyen hivalkodó,
- **szolid hivatalosságával** tükrözze egy patinás múltú, országos intézmény képviselőjét, de
- a saját személyiségünknek is megfelelő **fesztelen** érzést biztosítson.

Ápol

t külső,
praktikus, szolid
öltözet!

III.5. A terepmunka megkezdése: kapcsolatfelvétel az adatszolgáltatóval

III.5.1. Az első benyomás jelentősége

A kapcsolatfelvétel a belépéskor, az ajtónyitáskor vagy a kaputelefonon keresztül megkezdődik, és ilyenkor **az első benyomás** erőteljesen meghatározza az összeíróról kialakuló véleményt: **az első néhány másodperc dönti el**, hogy az adatszolgáltató elfogadja vagy elutasítja őt.

Az első
másodpercekben
dől el az
elfogadás
mértéke.



Az adatszolgáltató első benyomásának az kell lennie, hogy egy **kedves, udvarias, de határozottan fellépő, jól felkészült, közfeladatot ellátó profi összeíróval** áll szemben. Mindezt megnyerő, szolid külsőnkkel, jól megformált és előadott mondanivalónkkal és pozitív üzeneteket sugárzó testbeszédünkkel tudjuk elérni. A pozitív üzenetet önmagunkról legkönnyebben a **mosoly** révén fejezhetjük ki, amely már az első pillanatban is bizalmat kelthet, és az interjúhelyzetben is a munka fontos „kelléke” kell, hogy maradjon.

III.5.2. A hangerő, a beszédtempó

Az adatszolgáltató iránti kedvességet, persze kellő határozottsággal párosulva, hangunkkal is jelezhetjük. Figyelni kell a válaszadóra is, hogy milyen hangerőt, tempót igényel, de a legmegfelelőbb a **normál "beszélgető" hangerő, a nem túl gyors és nem túl lassú tempó, és** csak visszakérdezés vagy magyarázat esetén érdemes lassabban, tagoltabban beszélni. A megértést segíti a leglényegesebb **"kulcsszavak"** kiemelése, a mondatok értelmező **hangsúlyozása**.

Érthető, tagolt
beszédtempó,
normál hangerő!



III.5.3. A bemutatkozás

A kapcsolatfelvétel első mondata a **köszönés** és a **bemutatkozás**, pl. így:

„Jó napot kívánok! Nagy Aladár vagyok, a Statisztikai Elemző Központ munkatársa. A Központi Statisztikai Hivatal számára végzek felmérést.”

Név szerinti felkeresés esetén természetesen a bemutatkozás után először arról kell meggyőződni, hogy jó helyen járunk-e, valóban itt lakik-e a keresett személy. Pl. így:

„Bangóékhoz jöttem. Ugye jó helyen járok?”

Leggyakrabban azonban nem konkrét személyeket, hanem egy megadott **címet, lakást, háztartást** keres az összeíró a címjegyzéke alapján. Ez sokszor nem is könnyű feladat, mert a postaládákon, kapukon, ajtókon esetleg csak nevek szerepelnek, és hiányozhatnak a pontos emelet, ajtó jelölések. Ilyenkor egy kis „**nyomozásra**” is szükség lehet, vagy **segítséget** kell kérni ott lakóktól. Pl.:



A válaszadó megtalálása olykor bonyolult feladat.

- megkereshetjük pl. egy lakóparkban a **gondnokot**,
- **találomra becsöngethetünk** valamelyik lakásba, ott kérhetünk felvilágosítást,
- **megvárhatjuk, míg éppen jön valaki**, és tőle kérhetünk bebocsátást.

Bármelyik lehetőség adódik, az összeírónak ilyenkor is feltétlenül be kell mutatkoznia.

III.5.4. Kapcsolatfelvétel a kaputelefonon keresztül

A kaputelefon nehezíti a kapcsolatfelvételt.

Nehezítheti a kapcsolatfelvételt, hogy napjainkban szinte minden lakóépületbe csak kaputelefonon keresztül juthatunk be. Ilyenkor csak nagyon **tömör tájékoztatásra** van lehetőségünk. Jól meg kell tehát tervezni azt a néhány rövid mondatot, amit ilyenkor elmondhatunk. Pl. így:



„Jó napot kívánok! Nagy Aladár vagyok és a Központi Statisztikai Hivatal számára végzek felmérést a munkaerő-helyzettel kapcsolatban. Egy kérdőívet kell kitöltenem Önökkel, ami 15-20 percet vesz igénybe.”

Kaputelefonos épületnél gyakran nehézséget jelent a **cím megtalálása**, ezért ilyenkor kitartásra és némi ügyességre van szüksége az összeírónak: pl. becsönget valakihez, vagy a kapun ki-be jövőktől kérhet segítséget.

Akivel kapcsolatba lépünk, akár a segítséget adó, akár maga a keresett személy, szavaink kiegészítéseként összeírói **igazolványunk felmutatásával is adjunk nyomatékot** hivatalos megbízatásunknak!

III.5.5. A kérdezett és a kérdező térbeli elhelyezkedése

Lehet, hogy kapuban, ajtóban állva kell kitölteni a kérdőívet.

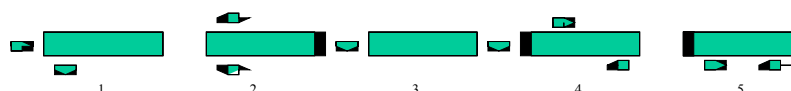
A válaszadók olykor bizalmatlanok vagy éppen elfoglaltak, esetleg nem szeretnek idegent beengedni a lakásukba. Ezt az



összeírónak el kell fogadnia. Fel kell készülni arra is, hogy a **kapuban, ajtóban állva, vagy kényelmetlen körülmények között** kell elvégezni az összeírást, akár hidegben, tűző napon is. Pl. úgy, hogy legyenek előkészítve – megfelelő sorrendben – a szükséges eszközök (számítógép, papír kérdőív, segédanyagok)!

Ideális helyzetben a kérdés bent a lakásban, **asztal mellett** zajlik, ahol csak a kérdező és a megkérdezett foglal helyet. **Legkedvezőbb, ha a kérdező és a kérdezett** az asztal két különböző oldalán, egymáshoz képest "sarkosan" ül (1. pozíció). **Az egymás mellett való elhelyezkedés** (5. pozíció) is **kedvező** (bár bizalmasabb) az együttműködő tevékenység számára.

A k é r d e z ő é s a k é r d e z e t t
e l h e l y e z k e d é s e a z a s z t a l n á l



III.6. A tájékoztatás

A válaszolásra való felkérés esetén – még ha kötelező adatszolgáltatásról is van szó – részletes tájékoztatást kell adni ahhoz, hogy elnyerjük a kérdezettek együttműködését. Aki megismeri a **válaszadás célját, értelmét**, az szívesebben és pontosabban szolgáltat adatot.



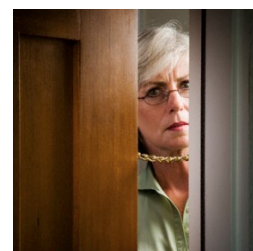
III.6.1. A tájékoztatás elemei

Néhány dologról érdemes **azonnal** beszélni, a többit viszont „**csöpögtetve**” hagyhatjuk az interjú **későbbi** szakaszaira, hogy az elején ne terheljük egyszerre túl sok információval a válaszadót. Olykor a **válaszadó kérdéseire** is megfelelő tájékoztatást kell adni. Néhány példa:

A jó tájékoztatás a „meggyőzés” eszköze!

- **Miről szól** az adatgyűjtés, **mi a célja**, mire fogják **felhasználni** az adatokat?
- Kinek a **megbízásából** gyűjtjük az adatokat?
- Mennyi **idejét** fogja igénybe venni a válaszadás?
- **Milyen válaszadási módra van lehetőség**: kérdező segítségével vagy önállóan; papíron, számítógépen vagy interneten?
- **Hányszor és milyen gyakran szeretnénk még megkeresni** a későbbiekben (vannak olyan adatfelvételek, ahol ugyanaz a háztartást több éven át is fel kell keresni, pl. a munkaerő-felmérésben, a lakosság utazási szokásairól szóló felmérésben).
- Hogyan biztosítják az ő személyes **adatainak védelmét** (törvény, bizalmas adatkezelés, név nélküliség)?
- Miért fontos, hogy **pontos, megbízható válaszokat** adjon (minden döntéshez információ kell, a hiteles adat a megalapozott, jó intézkedések záloga)
- Hol fognak **megjelenni** az adatok? Hol lehet majd **tájékozódni** az eredményekről?

Az összeírók gyakran találják szembe magukat azzal, hogy amikor becsöngetnek egy lakásba és elmondják jövetelük célját, **legalább két kérdést** szögeznek nekik, amelyekre **megnyugtató választ kellene adniuk** a meggyőzés érdekében:



- **kötelező-e** a válaszadás vagy **önkéntes**, és
- **miért éppen nekik kell válaszolniuk**; hogyan választották ki a nevüket vagy lakáscímüket.

III.6.2. „Kötelező vagy önkéntes a válaszadás?”

A válaszadás kötelező vagy önkéntes jellegét a kérdőíveken is jelölik.

Az adott évben végrehajtandó kötelező és önkéntes statisztikai adatgyűjtéseket minden évben kormányrendelet határozza meg az ún. **Országos Statisztika Adatgyűjtési Programban (OSAP)**.

A **gazdasági szervezetek**, vállalkozások, intézmények körében összeírók közreműködése nélkül végrehajtott adatgyűjtésekben általában **kötelező** az adatszolgáltatás. A **lakosságot** érintő adatfelvételek többségében azonban **önkéntes** a részvétel.

Kötelező adatszolgáltatás a lakosság számára a népszámlálás, továbbá a különböző teljes körű vagy reprezentatív (mintavételes) mezőgazdasági összeírások, állatszám-lálások, amelyek gyakorisága és köre eltérő is lehet. Ezek végrehajtását (és a kötelező részvételt) **törvény** rendeli el.

A mintavételen alapuló statisztikai vizsgálatok többsége **önkéntes adatszolgáltatás**, amikor a véletlenszerűen kiválasztott címen élők **eldönthetik**, hogy kívánnak-e válaszolni a kérdőív kérdéseire, vagy nem.

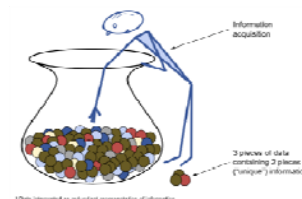
III.6.3. „Miért éppen nekem kell válaszolni? Hogyan választottak ki?”

Teljes körű adatfelvételek esetén (mint a népszámlálás) **mindenkinek** részt kell vennie az adatfelvételben. Nincs azonban mindig mód arra, és nem is szükséges, hogy mindenkit megkérdezzünk egy adott témakörben. Elegendő, ha megfelelő méretű és összetételű **mintát** veszünk a megcélzott csoportból.

Nem szabad változtatni a kijelölt címen!

A **mintavételes adatgyűjtéseket**, összeírásokat tehát azért részesítik előnyben, mert a vizsgálni kívánt célcsoport egészét, teljes körét nem lehet terhelni gyakori felkereséssel, kérdezéssel, és ez anyagilag is rendkívül költséges lenne. De nincs is szükség erre, hiszen vannak olyan **matematikai-statisztikai módszerek**, amelyekkel egy országos címjegyzékből (vagy pl. boltok összeírása esetén különböző szakmai jegyzékekből) **véletlenszerűen ki lehet választani** a vizsgálni kívánt csoportot jól képviselő arányos részt. A tőlük összegyűjtött adatok alapján pedig **becslések** útján következtetni lehet a teljes sokaságra.

Az összeírások mintáit statisztikusok, **mintavételi szakértők** készítik el. Ez kicsit hasonlít a „sorsolásos játékokhoz” (pl. lottó), amelyekben gyakorlatilag mindegyik sorszámnak **egyenlő esélye van** arra, hogy a kihúzott (5 vagy 6) nyerőszámok közé bekerüljön. Az adatgyűjtés befejezése után ugyancsak matematikai-statisztikai módszerekkel kontrollálják, hogy a beérkezett kérdőívek összessége megfelel-e az eredeti mintavételi tervnek, vagyis az összeírás kellően reprezentálja, **képviseli-e a vizsgálni kívánt népességet** vagy csoportot.



Sérül ez a véletlenszerűség, ha a kiválasztott címeken az összeíró önkényesen változtat, vagy ha túlságosan nagy a nem válaszolók aránya. Mindez jelentősen **torzíthatja az eredményeket** is.

A mintavételi szakemberek maguk sem tudják, hogy (pl. név, életkor, iskolai végzettség szerint) kik tartoznak az általuk megjelölt címekhez, ezért alapvetően az **összeírók és a felkeresett személyek együttműködésén**, a válaszadók megnyerésén múlik az egész adatgyűjtés sikere.

III.7. A kérdőív kitöltés szabályai

Az összeíró közreműködésével történő kérdőív kitöltésének, interjú lebonyolításnak vannak olyan **általános szabályai**, amelyeket – függetlenül a felmérés konkrét témájától – ismerni kell. Ezek betartása megtérül, mert **könnyebbé, gördülékenyebbé** teszi magát a terepmunkát.



Pontosan követni kell a kérdőív-kitöltés előírt szabályait!

- Kiemelten ügyelni kell arra, hogy a kérdőívre **csak annak háztartásnak a tagjai válaszoljanak**, amely az adatszolgáltatásra ki van jelölve!
- A kérdőívet – kívánságra – természetesen meg lehet, sőt meg is kell mutatni, akár papíron, akár a hordozható számítógép (laptop, PDA) monitorján. Ez erősíti a válaszadó bizalmát. **A kérdőívet teljes egészében átadni, és azt megengedni, hogy egyes kérdéseket vagy a kérdőív egészét az összeíró helyett a válaszadó töltsé ki, szigorúan tilos!** (Kivéve, ha az önkitöltés megengedett.)
- Törekedni kell arra, hogy **az interjú folyamatos legyen**, vagyis a kérdőívet elejétől végéig, **megszakítás nélkül** lehessen végigkérdezni! A megszakítások nehezítik a válaszadó dolgát is.
- Alapvető szabály, hogy a kérdőívet **úgy kell kérdezni**, ahogy a kérdezőnek szóló **utasításban** elő van írva. A kérdéseket a **megadott sorrendben, és szó szerint kell felolvasni**, azon változtatni nem szabad!
- A kérdések megválaszolásához az összeíró **semmilyen iratot, hivatalos dokumentumot nem kérhet el. El kell fogadnia**, amit az adatszolgáltató mond.
- Pontos szabályai vannak annak is, hogy az összeíró hogyan kezelje a „**nemtudom**” - válaszokat, mi a teendője, ha „**válaszképtelenséggel**”, vagy „**válaszmeztagadással**” találja szembe magát, vagy ha az ismételt együttműködésre felkért válaszadó „**lemorzsolódik**”, nem kíván részt venni a további összeírásban. A kérdezőnek azonban **minden egyes kérdést fel kell olvasnia**, még akkor is, ha benyomása alapján úgy véli, hogy a válaszadó nem tud, vagy nem akar majd a kérdésre válaszolni!

III.8. Konfliktusok kezelése

Jóllehet a felkeresett családok többsége készséges és hajlandó az együttműködésre, szívesen válaszol a kérdésekre, az összeírónak fel kell készülnie arra, hogy munkavégzés közben kisebb-nagyobb nehézségek, konfliktusok is



kialakulhatnak. Ésszerű érdeke ahhoz fűződik, hogy ezeket a konfliktusokat mielőbb megoldja, vagy legalább ke

zelni tudja, és sikerrel bonyolítsa le az adatfelvételt. Ezért jó, ha előre átgondolja ezeket. Néhány tipikus konfliktus és javaslat a helyzetek kezelésére:

A probléma	A problémás helyzet leírása	Mit tehetünk?
A válaszadó elfoglalt	Érezhetően megzavartuk a válaszadót valamilyen fontos dolgában (pl. főzött, dolgozott, a gyerekével játszott).	Győzzük meg, hogy fontos a részvétele. Próbáljuk megfigyelni, miben zavartuk meg, tegyünk udvariassági gesztusokat (dicséret, igenlő válaszokat előhívó kérdések, kedves megjegyzések)! Egyeztessünk új időpontot!
A kérdezett megtagadja az együttműködést	A kérdezett általános előítélete vagy pillanatnyi hangulata alapján él a válaszmegtagadás lehetőségével.	Tömören tájékoztassuk a felmérés céljáról, fontosságáról, győzzük meg a személyes válaszainak értékességéről, hasznosságáról. Mondjuk el, hogy helyette mást nem választhatunk, mert sérül a véletlenszerűség elve. Próbáljuk „meghatni” némi személyes érveléssel (pl. nekünk ez a feladatunk, amit el kell látnunk).
A kérdezett elvállalta az önálló kitöltést (papíron, vagy neten), de nem teljesítette	Ha többféle módon is van lehetőség a válaszadásra, a kérdezett dönthet valamelyik mellett. De előfordulhat, hogy megadott határidőre nem teljesíti az önkitöltést.	Ha van telefonja, e-mailje, a határidő lejárta előtt kedvesen figyelmeztessük erre. Ajánljuk fel segítségünket az internetes kitöltés megkezdéséhez, vagy azt, hogy mi kérdezzük le az egész kérdőívet tőle.
A válaszadó türelmetlen	A válaszadó ideges, türelmetlen, pl. dobol az ujjával, lábával, tárgyakkal „manipulál”, siet, nincs ilyesmire ideje.	Értessük meg, mennyire fontosak a válaszai! Mondjuk meg, (még) mennyi ideig tartjuk fel a kérdésekkel! Ajánljunk fel új időpontot a folytatásra!
Valami vagy valaki zavarja a kérdezést	Zavaró körülmény keletkezik (pl. más személy is odaül, a családtagok vitatkozni kezdenek, a gyerek iskolai élményeit kezdi mesélni).	Empátiás készségünkkel próbáljunk ráérezni, mit tennénk mi a családtagok helyében (lehet, hogy őket is érdekli a felmérés, ezért „zavarognak”)! Ne szakítsuk meg sokáig a kérdezést, vegyük észre, de ne nagyon menjünk bele a család ügyeibe! Kedvesen, tapintatosan tereljük vissza a válaszadót a kérdezési szituációba!
A válaszadó fölényeskedik, kioktat, politikál, vagy a kérdező személyes véleményét provokálja	Pl. „okos tanácsokat” ad a felméréssel, a kérdezéssel kapcsolatban, kritizálja a kérdőívet, a statisztikai munkát.	A kérdezést a kérdezőnek kell irányítania. Ne vitatkozzon, és ne is mondja, hogy a másik nem ért hozzá! Pl. „Nekem elő van írva, hogy így kérdezzek...”. „A kérdőívet gondos munkával szakértők állították össze, és alaposan tesztelték.” „Itt most az Ön válasza a fontos, én nem szerepelek a mintában, és nem szeretném, nem is szabad Önt befolyásolnom a saját véleményemmel.”
A válaszadó bizalmatlan	A válaszadó túl bizalmas próbál lenni (pl. eltér a témától, magánjellegű beszélgetést kezdeményez).	Érzékeltsük munkánk hivatalosságát, pl. komoly tekintetünkkel! Kedves, de

A probléma	A problémás helyzet leírása	Mit tehetünk?
maskodó	tést kezd). Esetleg túl közel ül, belép „intim zónánkba”.	határozott mondatokkal térítsük vissza a tárgyra! Ne engedjünk teret a vicceknek!
Kutya van a kertben, udvarban	Nem tudhatjuk, hogy a kutyának milyen a természete, akár nyugodtan viselkedik, akár ugat, ugrál, morog.	Ne menjünk be, várjuk meg, hogy a gazda kijöjjön! A kutyával ne bizalmasodjunk!

III.9. A terepmunka után

Az összeíró munkája nem fejeződik be a terepen végzett kérdőívkitöltéssel. Ahhoz, hogy a vállalt feladatnak maradéktalanul eleget tegyen, szükség van az **otthoni önrevízióra**, esetenként a szöveges válaszok (pl. iskola, munkahely) **kódolására** is, mielőtt leadja/vagy elektronikusan elküldi a kérdőíveket. Ennek során az összeíró feladatai:

Otthon, leadás előtt ellenőrizzük, esetleg kódoljuk a kérdőíveket!

- Nézze át a lekérdezett kérdőíveket! Ha hibát, hiányosságot fedez föl, **javítson, vagy hívja/keresse újra a válaszadót** a pótláshoz!
- A **rövidítések** helyett írja ki a **teljes szót, kifejezést!**
- Tegye **egyértelművé** a csúnyán írt **számjegyeket!**
- Az útmutatásnak megfelelő **kódszámmal** lássa el a szöveges válaszokat!



A gondosan átnézett anyagot – papíron vagy elektronikusan – **határidőre el kell juttatni** a KSH-hoz!

Fontos, hogy az összeíró elmondja a **kérdezés tapasztalatait** is, mivel ennek során egyrészt hasznos információkat továbbíthat az általa bejárt körzetre vonatkozóan, másrészt tanácsokat kaphat kérdezői problémák megoldására.

Az összeírók munkáját rendszeresen figyelemmel kísérik, **ellenőrzik** a szervező statisztikusok. Az ellenőrzés részben a **kérdőívek** átnézésével, minőségének értékelésével zajlik, részben az **adatszolgáltatók** felkeresésével, hogy tőlük is véleményt kérjenek a kérdező munkájáról. Ma már **korszerű technológiák** is segítik az ellenőrzést, pl. az elektronikus kérdező eszközök rögzítik a kérdés helyszínét és időpontját. Az ellenőrzés eredményéről a kérdező **visszajelzést** kap, és ennek alapján folytathatja munkáját, kiküszöbölve a jelzett esetleges hibákat.

IV. Adatvédelmi tudnivalók

Az összeírás valamennyi résztvevőjének, beleértve a statisztikusokat, informatikusokat és az összeírókat is, az előkészítés és végrehajtás minden egyes szakaszában ügyelni kell az adatvédelem szempontjaira. Az **összeíróra vonatkozó adatvédelmi szabályok** a következőkben foglalhatók össze:

A kapott információkat bizalmasan kell kezelni!

- Az összeírónak a terepmunka során **igazolnia kell magát**. Ezt a névre szóló **összeírói igazolvánnyal** teheti meg, amely a **személyazonosságát** igazoló fényképes okmányával (személyi igazolvány, útleveél vagy jogosítvány) **együtt** érvényes.
- Az összeírás időszaka alatt **ügynöki tevékenységet nem végezhet**. A megismert adatokat **saját céljára**, esetleg **üzleti tevékenységéhez** nem használhatja fel.
- A lakásba, a lakáshoz tartozó egyéb területre az ott lakók vagy azzal rendelkezni jogosultak **engedélye nélkül nem léphet be**.
- A kérdőíven szereplő kérdésekre adott **válaszoknál több, illetve más adatot** nem jegyezhet föl.
- Az adatszolgáltatótól igazoló **okmányok bemutatását nem kérheti**, az esetleg bemutatott okmányokról **másolatot, kivonatot** vagy feljegyzést nem készíthet.
- A tudomására jutott adatokat, információkat **bizalmasan** kezeli, nem él vissza velük, azokat **más személy nem ismerheti meg** (beleértve a családtagokat, munkahelyi kollégákat, más összeírókat is). (Ha a kérdőív kitöltése mobil eszközzel történik, az összeírási ciklus végén a személyes, védett adatokat tartalmazó állományt megsemmisítik.)
- A kitöltött kérdőívekbe illetéktelen személy **betekintését megakadályozza**. A kitöltött kérdőíveket a munkáját irányító és ellenőrző statisztikus kivételével más személynek **nem mutathatja meg**.
- A kérdőívekről vagy azok egyes részleteiről **másolatot, kivonatot, feljegyzést nem készíthet**, azokról az előírtakon kívüli **összesítést nem végezhet**.
- A lakásról, helyiségeiről, azok elrendezéséről **fényképfelvételt, vázlatrajzot, egyéb feljegyzést nem készíthet**.
- Köteles gondoskodni a papíron kitöltött kérdőívek és az adatgyűjtési eszközök (pl. laptop, PDA) **biztonságos tárolásáról**.



EREDMÉNYES ÖSSZEÍRÓI MUNKÁT KÍVÁNUNK!



