

EMPIRIKUS KUTATÁSI MÓDSZEREK A SZERVEZETFEJLESZTÉSBEN

MOLNÁR DÁNIEL
egyetemi tanársegéd

Pécsi Tudományegyetem

Absztrakt

A tanulmány alapvetően kutatómódszertani szempontokkal foglalkozik. A tudományosság kritériumainak áttekintését követően felvázoljuk az akciókutatási megközelítés folyamatát, amely hatékonyan teszi koherens egészé az adatgyűjtési-elemzési folyamatokat és a rájuk épülő közösségfejlesztési intervenciókat. A mintavételi eljárások bemutatása után három kiemelt fontosságú adatgyűjtési eljárásmód (kérdőív, interjú és fókuszcsoport) sajátosságait mutatjuk be.

Kulcsszavak: kutatómódszertan, szervezetfejlesztés, interjú, kérdőíves módszer, fókuszcsoport

Az empirikus kutatások néhány alapvető szempontja

Más empirikus vizsgálatokhoz hasonlóan a humán K+F vizsgálatok esetében is igaz, hogy előfeltevéseinket, elméleteinket a belőlük levezetett tapasztalati következmények megfigyelése révén ellenőrizzük. A tapasztalati következmények és a tények összhangja nem jelenti szükségszerűen az elmélet helytállóságát: tévedhetünk az előfeltevések kiválasztásában, továbbá ugyanazon tapasztalati következmény más magyarázatokból is levezethető. (Moksony 1999) Ezekkel a sajátosságokkal óhatatlanul is szembekerül a kutató, a tudományos vizsgálat szempontjainak érvényesítése azonban az alkalmazott társadalomkutatási gyakorlatban is elősegítheti a kutatások érvényességének és megbízhatóságának megvalósulását. Az érvényesség arra vonatkozik, hogy a mérésből származó adatok mennyire kapcsolódnak az adott fogalom (például munkahelyi elégedettség) elfogadott jelentéseihez. A megbízhatóság azt jelenti, hogy egy megismételt vizsgálat ugyanarról a jelenségről másodszor is nagyon hasonló¹ leírást ad. (Babbie 1995)

Annak érdekében, hogy a lebonyolított vizsgálat eleget tegyen a tudományosság követelményeinek, a következő kritériumokat kell érvényesítenünk. (Glicken 2003)

1. *Pontosan meg kell határoznunk, hogy mire készülünk.* A kutatási folyamat nélkülözhetetlen eleme a kutatási terv. A sajátos szerkezeti felépítést követő dokumentum

¹ A „nagyon hasonló” pontos jelentése a megbízhatósági szint és a konfidencia-intervallum ismeretében adható meg.

tartalmazza a problémafelvetést, a kutatói kérdést és/vagy hipotézist, a kutatásban használt központi fogalmak definiálását (konceptualizáció), a mérhetővé tétel folyamatának leírását (operacionalizálás), továbbá a minta és a mintavételi folyamat meghatározását. Célravezető a kutatás fázisainak időbeli egymásutánosságát és időtartamait is előzetesen felvázolni, például a Gantt-diagram jól ismert formátuma segítségével.

2. *Pontosan meg kell határozunk, hogy mit csináltunk.* A kutatási folyamat leírásában fel kell tüntetnünk a kutatási tervtől való esetleges eltéréseket. A helyzet kontextusának függvényében lehetőség szerint fel kell tárnunk a tapasztalt nehézségeket, vonatkoznak azok a mintavételre, az adatfelvételre vagy az elemzésre.
3. *Be kell mutatnunk azokat a biztosítékokat, amelyek védelmet jelentenek az adatgyűjtési hibákkal és a téves eredményekkel szemben.* Annak függvényében, hogy milyen adat-típusokkal dolgoztunk, különböző lehetőségek állnak rendelkezésünkre: szöveg-alapú vizsgálatok esetén megoldást jelenthet az elemzés alapjául szolgáló szöveg – vagy amennyiben ez nem lehetséges, az elemzéshez használt kódrendszer – közzététele. Kvantitatív, számokkal operáló eljárások során az adatbeviteli hibákat a gyakorisági megoszlások áttekintésével, az inkonzisztens válaszadást célirányos többváltozós vizsgálatokkal tudjuk ellenőrizni.
4. *Be kell mutatnunk a tanulmányunk korlátait.* Talán a leggyakrabban figyelmen kívül hagyott kritérium, amely az elmúlt évtizedekben bizonyos területeken a humán kutatások devalválódásához vezetett. A médiában napi rendszerességgel találkozunk ilyen-olyan felmérésekből származó statisztikákkal, megállapításokkal és következtetésekkel, amelyek a legritkább esetben utalnak az alkalmazott módszerekből, a nem reprezentatív mintából vagy egyszerűen a kutatás tárgyából eredő korlátokra.
5. *Közzé kell tennünk az eljárások leírását, hogy szükség esetén mások megismételt vizsgálatokkal ellenőrizhessék a megállapítások helytállóságát.* A megismételhetőség a tudományos módszer lényegi ismérve, hiszen elsősorban ez bizonyíthatja mérésünk megbízhatóságát.

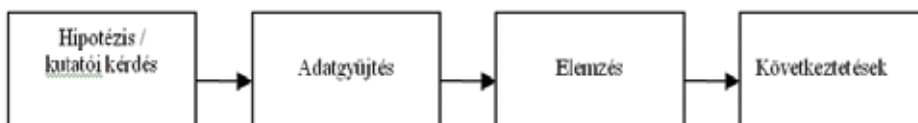
Összegezve elmondható, hogy a tudományos kutatások alapját a nyitottság és az ebből fakadó kölcsönös ellenőrizhetőség alkotja. Egyúttal viszont fontos megemlíteni a kutatás tárgyából származó potenciális korlátokat: egy vállalkozás humán K+F projektje szinte mindig tartalmaz bizalmas jellegű információkat, amelyek kezelésére a kutatást végző személyek csak ideiglenes jogosítványt kapnak – a kutatási jelentés nyilvánossá tétele kizárólag a megbízást adó szervezet kezdeményezésére történhet meg. Az ellenőrizhetőség tehát nem a nyilvánossághoz, hanem a megismételhetőség lehetőségéhez kapcsolódik.

Az akciókutatási logika érvényesítése a humán K+F vizsgálatokban

Bár az akciókutatás fogalmának gyökerei egészen az 1930-as évekig, Kurt Lewin és kortársai kisebbségekkel kapcsolatos munkáihoz nyúlnak vissza, hagyományát évtizedekig háttérbe szorították egyéb közösségfejlesztési szemléletek, amelyek a szakértő-központú beavatkozásokat preferálták. Néhány, főként egykori szocialista országban a megközelítés ismeretlen maradt a társadalomkutatók számára. Emiatt érdemes közelebbről szemügyre venni, hogy miként válhatnak a szervezeti működésmód szerves elemeivé az akciókutatás alapelvei. (Baráth et al. 2007)

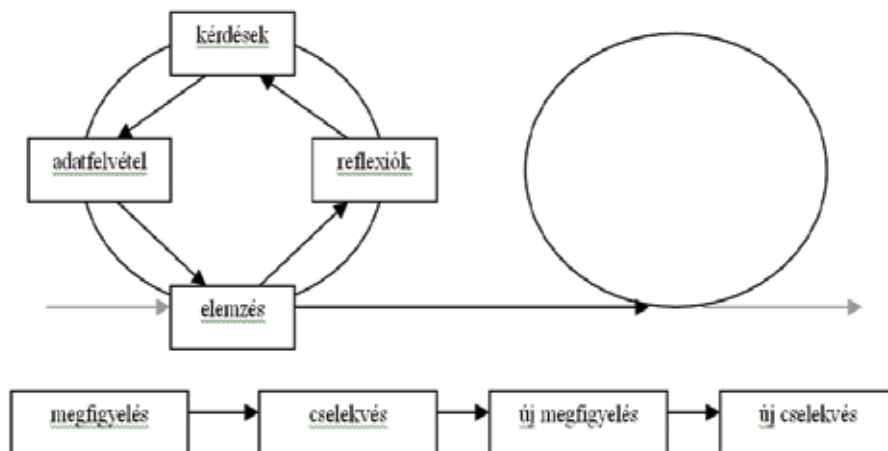
Az akciókutatás folyamatának kulcsa az, hogy a cselekvésre *reflektálással* kezdődik (végiggondolás, értékelés), majd a problematikusnak talált helyzet *megértésének keresésével* folytatódik. Ez, a probléma megoldásának érdekében, *döntéshozatalhoz* vezet. Az alábbi két folyamatba a hagyományos kutatás és az akciókutatás közti különbség tisztázásában segít:

1. sz. ábra: Hagyományos kutatási folyamat (deduktív módszer)



Forrás: Wadsworth, 1998

2. sz. ábra: Az akciókutatás alapelemei és folyamata (induktív módszer)



Forrás: Wadsworth, 1998

Az akciókutatás alapvető premisszája, hogy „egy csoport, közösség vagy szervezet problémájában való érdekeltséggel kezdődik. A cél, hogy segítsük az embereket helyzetük megértésében, ezáltal megoldva a fennálló problémát.” (Stringer 1996) Másképpen fogalmazva, a közösség alapú akciókutatás mintát szolgáltat az informálódás egy helyi, cselekvés-központú megközelítéséhez, amely kisléptékű elméletalkotással különleges helyzetek sajátos problémáira keres megoldást.

Egy vállalati környezetben zajló akciókutatás esetében a következő fázisokat lehet elkülöníteni (Baráth et al. 2007 alapján):

- 1. Probléma-feltárás.** Az előkészületi tevékenység különböző formákat ölthet: az érintett probléma szakirodalmának áttekintése, a vállalati munkaközösségről készített interjú, a szervezeti működést meghatározó dokumentumok elolvasása, illetve ami megkerülhetetlen, előzetes interjúk készítése a megbízást adó vezetői körrel.

2. *Tényfeltárás.* Az adatgyűjtés módszere szorosan illeszkedik a probléma jellegéhez. A későbbiekben bemutatott eljárások között nincs univerzálisan alkalmazható technika; a módszer alkalmasságát mindig az határozza meg, hogy milyen jellegű tények keretezik a problémát. Az érvényesség biztosításának kulcsa a kellő kreativitással lebonyolított operacionalizálás, amelynek során részekre bontjuk a problémát, majd az így kialakult témakör-listához konkrét mérési eljárásokat rendelünk.
3. *Értelmezés.* Az értelmezés fogalma arra a folyamatra utal, amelynek keretében a központi szerepet betöltő szavak, folyamatok és tevékenységek jelentését tisztázzuk és egyértelműsítjük. A kutatómódszertani terminológiában konceptualizációnak nevezett tevékenység a vállalati közösségek vizsgálatakor nem korlátozódik a kutatási folyamat elejére; az egyes jelenségek hierarchiánként, szervezeti egységenként eltérő értelmezésének beazonosítása gyakran a legfontosabb lépések közé tartozik a problémák megoldásának útján.
4. *Döntéshozatal és cselekvés.* A problémák újraértelmezése a kutatás során megismert tények felhasználásával olyan folyamat, amelynek eredményességét a gördülékeny gondolkodás, a rugalmasság és az eredetiség biztosíthatja. Kielégítő és jól érzékelhető eredmények elérése érdekében széleskörű, ugyanakkor jól targetált lehetőségeket kell felvázolni.
5. *Kiértékelés.* Az 1. sz. ábrán bemutatott lineáris kutatási folyamattal szemben az akciókutatás esetében a kiértékelés nem egyszeri, a hipotézis helytállóságára reflektáló kutatási aktus. A kiértékelés itt olyan permanens tevékenységként értelmezhető, amelyben a résztvevők saját tevékenységük megfigyelésével, annak folyamatában tudnak reflektálni munkájuk hatékonyságára.

A mintavétel lehetőségei

A vállalati környezetben realizálódó empirikus kutatások esetében gyakran előfordul, hogy a teljes vizsgálati sokaság válik adatközlővé. Ilyen esetekben értelemszerűen nincs szükség mintavételre, vagyis az alapsokaság egy részének kiválasztására, különböző tényezők azonban elkerülhetetlenné teszik az eljárást. Ilyen tényezőt jelenthet a jelentős foglalkoztatotti létszám, az időigényes adatfelvételt szükségessé tevő mérőeszköz vagy éppen a projekt időtartama.

A mintákat alapvetően két csoportba oszthatjuk a mintavételi eljárás alapján (Patten 2004). Torzítatlan mintáról akkor beszélhetünk, ha az alapsokaság minden elemének ugyanakkora esélye van a mintába kerülésre. Egyszerű véletlen mintavétel esetén véletlenszerű módon választunk ki annyi elemet, amennyire az adott vizsgálatban szükség van. Hüvelykujj-szabályként elfogadható, hogy azonos mintavételi eljárás esetén megbízhatóbb eredmények származnak a nagyobb elemszámú mintából. A torzított mintavétel kategóriájába azok az esetek tartoznak, amikor valamilyen módszertani hiba miatt az elemek eltérő eséllyel kerülhetnek a mintába. Ez több tényezőnek lehet a következménye: bizonyos elemek nem kerülnek be a mintavételi keretbe (például egy szervezet gyesen lévő munkatársai), csak a könnyen elérhető elemek kerülnek a mintába (például három műszakos termelést folytató vállalatnál csak a délelőtti műszak dolgozói), vagy a mintába kerülést az önkéntesség alapozza meg.

A ritkábban használt egyszerű véletlen mintavételen kívül számos mintavételi eljárás – továbbá azok kombinációja – kaphat szerepet a humán K+F projektekben:

- Egyszerű szisztematikus mintavétel: amennyiben az alapsokaság elemeit tartalmazó lista sorrendisége a kutatás tárgya szempontjából nem releváns rendezési elv szerint jön létre (az ábécérendben lévő nevek listája például jó eséllyel ilyen), akkor az eljárás alkalmazásával egyszerűen hozhatunk létre valószínűségi mintát. Az alapsokaság számát elosztjuk a tervezett mintanagysággal és az így kapott értéket (k) alapul véve kiválasztjuk a lista minden k -adik elemét.
- Rétegzett mintavétel: a mintát nem az alapsokaságból, hanem annak egynemű részcsoportjaiból választjuk ki. Ezzel az eljárással növelhetjük a részcsoportok homogenitását, ami hozzájárul a mintavételi hiba csökkenéséhez.
- Csoportos mintavétel: amikor nem áll rendelkezésre lista az alapsokaságról, akkor első lépésben érdemes az elemek csoportjaiból, majd a kiválasztott csoportokból mintát vennünk. Számos olyan munkakör van, amelyekről nem áll rendelkezésre országos nyilvántartás, amennyiben ilyen populációt kívánunk vizsgálni, először be kell azonosítanunk a foglalkoztató szervezeteket, a nagyobb egységek kiválasztása után már reálisabb esély nyílik a célcsoport mintájának összeállítására.
- Elemszámmal arányos mintavétel: az eljárás annyiban tér el a csoportos mintavételtől, hogy a csoportok (az előző példában: szervezetek) a hozzájuk kapcsolódó elemek (az előző példában: adott munkakört betöltő személyek) száma alapján kapnak esélyt a mintába kerülésre.

A valószínűségi mintavételi eljárások használatát elsősorban a reprezentativitás (a minta összesített jellemzői jól közelítik az alapsokaság ugyanezen jellemzőit) megvalósulásának lehetősége és mértékének meghatározhatósága miatt részesítik előnyben a társadalomkutatási gyakorlatban. Előfordulnak olyan esetek is, amikor a valószínűségi mintavétel nem kivitelezhető, ilyenkor másfajta eljárások kerülnek alkalmazásra:

- Szakértői mintavétel: a mintába kerülő elemeket valamilyen releváns információ alapján válogatjuk ki az alapsokaságból.
- Kvótás mintavétel: amennyiben az alapsokaságot fel tudjuk osztani néhány, a kutatás szempontjából lényeges kategória mentén, létrehozhatunk egy többdimenziós mátrixot, amelynek minden cellájához hozzáillesztünk legalább egy, de méginkább a relatív gyakoriságnak megfelelő számú elemet.
- Hólabda mintavétel: amennyiben nem tudjuk előzetesen beazonosítani, hogy pontosan kik tartoznak kutatásunk célcsoportjába, megoldást jelenthet a válaszadókra történő hagyatkozás. Az adatfelvétel során rákérdezzük, hogy a válaszadó kit javasol a mintába, és ennek alapján lépünk tovább.
- Deviáns esetek mintája: gyakran előfordul, hogy az igazán lényeges információk nem a kutatás normális, központi kritériumoknak megfelelő célcsoportjától, hanem az attól lényegileg eltérő elemek köréből származik. Konkrét példaként utalhatunk egy olyan vállalkozásra, amelynek kiemelt problémáját a magas fluktuáció jelenti. Ebben az esetben nyilvánvalóan fontos az aktív munkavállalói állomány vizsgálata, amelyet rendkívül jó hatékonysággal egészíthetnek ki azok az adatfelvételek, amelyekben egykori, a vállalkozást már elhagyó munkavállalók szerepelnek válaszadóként.

Adatfelvételi eljárások

A humán K+F vizsgálatok többféle adattípust használnak. Kutatásmódszertani szempontból ezek két nagyobb csoportba sorolhatók: primer adatokról beszélünk, ha eddig még nem ismert (vagy nem összegzett) információkat használunk, a szekunder adatok esetében pedig mások által összegyűjtött, rendszerezett információk. Noha a szekunder adatok rendkívül széles spektruma kerül felhasználásra az innovációs vizsgálatokban, az alábbiakban a primer adatgyűjtés leggyakrabban használt technikáira fókuszálunk. Az áttekintés területi korlátai nem teszik lehetővé a módszerek átfogó bemutatását, elsődleges célként az eljárások ismertetését fogalmaztuk meg, egyúttal utalunk a közelmúltban örvendetes módon bővülésnek indult módszerspecifikus hazai munkák körére (például Horváth 2004, Síklaki 2006, Vicsek 2006).

A kérdőíves módszer

A kérdőíves adatfelvételt (survey) jellemzően a kvantitatív kutatási módszerek közé sorolják. Ez azt jelenti, hogy a kapcsolódó elemzési folyamat alapegysége számként realizálódik, függetlenül attól, hogy a mérési eljárásban is ekként jelenik-e meg.² (A kvantitatív jelleghez kapcsolódó további ismérvek: strukturáltság, nagyobb minta és megbízhatóság.) A számadatok lehetővé teszik, hogy az összegyűjtött információk között kapcsolódási pontokat, együttjárásokat és oksági viszonyokat határozzunk meg. Az analízis alapjául szolgáló egységeket változóknak (logikailag összetartozó attribútumok csoportja) és rekordoknak (adatbeviteli egység, jelen esetben egy darab kérdőív) nevezzük, a kvantitatív elemzések során az ezekből kialakuló kétdimenziós mátrixot használjuk a matematikai-statisztikai műveletek lebonyolításához.

A kérdőívekben szereplő kérdések három típusba sorolhatóak: zárt/strukturált kérdésekről beszélünk, ha a kérdezett előre megadott válaszlehetőségek közül választ egyet vagy többet; nyitott/strukturálatlan kérdések esetében a válaszadó a saját szavaival fogalmazza meg a választ; félig nyitott/félig strukturált kérdések esetében bizonyos válaszlehetőségekhez a jelölésen kívül további szöveges információ is megadható. A mérőeszköz tervezésekor gondolni kell a feldolgozás majdani nehézségeire is: ezek egyfelől a nyitott kérdésekből erednek, amelyeket valamilyen módon zárni, tehát kategorizálni kell, másfelől a több válaszlehetőséget is elfogadó kérdések esetében gondolni kell arra, hogy ilyenkor a válaszlehetőségeket tudjuk majd binominális (kétértékű: például jelölte – nem jelölte) változókként kezelni, amelyek így hozzájárulnak az adatbázis méretének, ezáltal az adatbevitel és -feldolgozás időigényének növekedéséhez.

A módszer neve ellenére a kérdőív nem csak kérdéseket tartalmaz. Az index olyan egység, amely különböző itemekhez rendelt pontszámok összeadásával generál egy számértéket. A skálák esetében az attribútumok közötti különbségekhez rendelünk számértékeket. Mindkét összetett mérőeszköz ugyanazt a célt szolgálja, a változó mérését nem egyetlen indikátor alapján valósítja meg, ezáltal komplex jelenségek esetén érvényesebb eredményeket képes generálni.

A kérdőíves módszer alkalmazásának egyik legfontosabb sajátossága, hogy a válaszadás folyamata több csatornán keresztül, többféle módon is lebonyolítható:

2 Például legmagasabb iskolai végzettség vs. befejezett osztályok száma.

- *Írásban* – postai úton, e-mail csatolmányként, gyűjtődoboz vagy más eljárás segítségével. A kérdőív eljuttatása a válaszadóhoz különböző csatornákon és formátumban történhet, a válaszadás azonban minden esetben önállóan történik. Ennek következtében rendkívül fontos a pontos kitöltési instrukciók feltüntetése: egyaránt kedvezőtlen helyzetet teremt, ha a válaszadó tévesen értelmezi a kérdéseket, illetve ha az áttekinthetatlenség miatt félbehagyja a válaszadást. A humán K+F vizsgálatokban jól használható eljárásmód olyan témakörökhöz kapcsolódó adatgyűjtésben, ahol a releváns információk megadásához külső források használatára van szükség (például létszámadatok).
- *Személyes találkozás során.* Komplex információk megszerzésének lehetősége párosul magas költségekkel. Az eredményes adatfelvétel kulcsa – a megfelelő mérőeszközön túl – a kellő felkészültséggel rendelkező kérdezőbiztos. Az adatfelvételt végző személynek pontosan ismernie kell a kérdőívet és a vizsgált témakör lényegesebb aspektusait, továbbá megfelelő kommunikációs és szociális készségekkel kell rendelkeznie. Amennyiben a kutató(k) és a kérdezőbiztos(ok) személye nem azonos, minden esetben megfelelő felkészítésre van szükség, amely magában foglalja a kutatás céljainak bemutatását, a kérdések részletes áttekintését és a kapcsolódó instrukciók ismertetését (például az öltözködés vagy az opcionális tájékoztatás vonatkozásában).
- *Telefonos adatfelvétel során.* A telefonon keresztüli adatfelvétel legfontosabb jellemzője a gyorsaság, amely egyaránt vonatkozik a válaszadóval való kapcsolatfelvételre és a válaszadás időtartamára. Az így összegyűjthető információ válaszadónkénti mennyisége és jellege erősen korlátozott, hiszen egy telefonbeszélgetést könnyedén be lehet fejezni. Az adatfelvételt célszerű összekötni az adatrögzítéssel. A CATI (computer-assisted telephone interviewing) azaz a számítógéppel támogatott telefonos kérdőívfelvétel jelentős mértékben lerövidítheti a kutatás időtartamát.³ Az információs technológiák fejlődésének köszönhetően a módszer alkalmazásakor elvonatkoztatathatunk a „hagyományos” számítógépektől (desktop, laptop), zárt kérdésekkel operáló kérdőív esetén egy PDA is kielégítheti az infrastrukturális szükségleteket.
- *Web-alapú felület segítségével.* A szélessávú internetkapcsolatok elterjedése alapvető változásokat hozott az empirikus társadalomkutatási gyakorlatba. Programozói szaktudás nélkül is lehetőség van célirányosan kialakított adatgyűjtő felületek testre szabására, kutatási folyamatba illesztésére. Az adatfelvétel ilyenfajta lebonyolítása több előnnyel kecsegtet: a válaszadók számára könnyen kezelhető és értelmezhető felületek alakíthatóak ki; területi elhelyezkedés vonatkozásában jelentős szórást mutató minták is költséghatékonyan érhetők el; a válaszok egyből adatbázisba kerülnek, így teljes mértékben elhagyható az adatbevitel fázisa.

Az egyes lekérdezési eljárásmódok előnyeit és hátrányait a következő táblázat foglalja össze.

3 Az eljárás természetesen működhet személyes lekérdezés során is, viszont ezekben az esetekben elveszhet a személyes interakció sajátos, közvetlen jellege. A számítógéppel támogatott személyes lekérdezéshez egyébként létezik magyar fejlesztésű, kognitív térképek készítéséhez használható célszoftver, amelyről bővebb információ a <http://mentalmap.org> oldalon található.

1. sz. táblázat: Kérdőív-lekérdezési eljárásmodok előnyei és hátrányai

<i>Elbírálási kritériumok</i>	Írásbeli	Telefonos	Személyes találkozás	Web-alapú
Visszaérkezési arány	-	+	+	-
Egységes visszaérkezési időpont	-	+	+	-
Térbeli reprezentativitás	+	+	-	-
Nehezen elérhető foglalkozási csoportok	+	O	-	-
Kérdőív terjedelme	-	-	+	-
Meggondolatlan válaszok mellőzése	O	-	+	O
Harmadik személy befolyása	-	O	+	O
Félreértések	-	+	+	-
Komplex információ	-	-	+	-
Kérdőbiztos befolyása	+	O	-	+
Költségek	+	+	-	+

Forrás: saját szerkesztés részben Berndt 1990, idézi Lehota 2001 alapján

A kérdőíves vizsgálatok legfontosabb erősségét a nagy mintás vizsgálatokban történő alkalmazhatósága jelenti. Megfelelő mintavételi eljárás használata esetén országos vagy még nagyobb volumenű alapsokaságok is vizsgálhatóvá válnak. Előnyt jelent az is, hogy a kérdések mindig azonos formában kerülnek feltételre, ezáltal valamennyire kiküszöbölhető a fogalmak eltérő értelmezéséből származó torzulás.

Az előnyök mellett a korlátokról is szót kell ejtenünk. A módszer alapvető ismérve a strukturáltság, ami megnehezíti az előzetesen nem feltételezett információk összegyűjtését, illetve a mérőeszköz adatgyűjtési fázisban történő módosítását. Az ilyesfajta problematikus helyzetek kialakulásának esélyét jelentős mértékben csökkenti az alapos előzetes adatgyűjtés és a próbakérdés, amely során megvizsgáljuk, hogy a mérőeszköz milyen mértékben működőképes a konkrét vizsgálati populációban.

A vezetői információs rendszerek tervezésekor használt kérdőíves vizsgálatok esetében Alain Pinsonneault és munkatársa nem a módszer sajátosságait, hanem az alkalmazásának mikéntjét teszi kritika tárgyává (Pinsonneault – Kraemer 1993). A szerzők szerint az érvényesség kritériumát nem teljesítő kutatások háttérében gyakran az áll, hogy a kutatók (vagy a megbízók) elégségesnek tartják a kérdőíves módszer alkalmazását olyan helyzetekben is, amikor több módszer kombinációjára lenne szükség. Problematikus pontot jelenthet még a túl kicsi minta, a mintavételi eljárás felületes kiválasztása, az elemzési egységek és a válaszadók gyenge kapcsolódása, illetve a keresztmetszeti vizsgálatok preferálása azokban az esetekben, amikor longitudinális vizsgálatra lenne szükség.

Interjútechnikák

Az empirikus társadalomkutatási vizsgálatokban kiemelt helyen szerepelnek a különböző interjútechnikák. Csoportosításukat a legegyszerűbben a strukturáltság mértéke alapján tudjuk megvalósítani:

- *Teljesen strukturált interjú.* Az eljárás lényegében a személyesen lekérdezett kérdőíves adatfelvétellel azonos. Jellemzően kérdezőbiztos olvassa fel a kérdéseket, majd írásban vagy a megfelelő válaszlehetőség jelölésével rögzíti az elhangzottakat. Ez a módszer csak a kérdéssor ismeretét, illetve alapvető kommunikációs kompetenciák meglétét teszi szükségessé a kérdezőbiztos számára. Jelenléte segíti a kérdések értelmezését, egyúttal biztosíthatja a felületes válaszadásból eredő torzítások elkerülését. Az interjú típus alkalmazása célravezető lehet olyan esetekben, ahol a válaszadók verbális kifejezőképessége alacsonyabb szintű, vagy ha a válaszadó nem motivált kellő mértékben az önálló válaszadás irányába. Teljesen strukturált interjú esetében nem vagy csak minimális mértékben van mód eltérni az interjúvázlattól, az abban szereplő kérdéseket kell feltenni. Kedvező következmény, hogy így egyszerűen össze lehet hasonlítani a különböző interjúalanyok válaszait, viszont nincs lehetőség az újonnan felmerült témakörök vizsgálatára.
- *Strukturálatlan interjú.* A strukturálatlan interjúk készítésekor az interjút felvevő személy általában előzetesen meghatároz valamilyen átfogó témakört, a konkrét kérdések megfogalmazására azonban csak a beszélgetés során, a résztvevők interakcióinak eredményeként kerül sor. Az interjúernek ezen túlmenően lehetősége van az adott diskurzus által megnyitott irányokban továbbvinni a beszélgetést. Az adatfelvétel eredményes lebonyolítása magában foglalja az átfogó témakörhöz kapcsolódó beszélgetés megindítását, a releváns témák beazonosítását és a mélyebb jelentések felismerését (Lee 1999). Ezen követelményeknek olyan kérdezőbiztos tud eleget tenni, aki a megfelelő kommunikációs készségeken túl a témakör és a kutatás alapos ismeretével, továbbá bizonyos fokú analitikus szemlélettel is rendelkezik. A humán K+F vizsgálatokban a strukturálatlan interjúk kiemelt szerepet kaphatnak a kérdőíves adatfelvételtől származó információk reflexív értelmezésében.
- *Félig strukturált interjú.* A félig strukturált interjúk a másik két típus ötvözeteiként egyaránt mutatnak a strukturált, illetve a strukturálatlan interjúkhoz hasonló tulajdonságokat. A strukturált interjúkhoz hasonlóan, itt is jelen vannak az előzetesen kialakított kérdések, amelyek meghatározott sorrendben követik egymást. A strukturálatlan interjúkkal azonos módon lehetőség van az aktuális diskurzus során felmerült fontos témakörök továbbvitelére, valamint ez az interjú típus is alaposabb kérdezőbiztosi felkészültséget tesz szükségessé.

A fókuszcsoportos adatfelvétel

A fókuszcsoportos technika legfontosabb sajátosságai a nevében rejlenek: 1. Az adatfelvétel egy vagy néhány, előzetesen meghatározott témakörre fókuszál. 2. Az adatfelvételben résztvevő személyek csoportként viselkednek és kommunikálnak.

Az adatfelvétel mikéntje szerint ennél a módszernél is többféle eljárásról beszélhetünk (online fókuszcsoport, telefókuszcsoport, videokonferenciás fókuszcsoport), azonban

itt egyértelműen kiemelkedik a személyes találkozást is magában foglaló, a résztvevőket fizikailag is közös térbe helyező megoldás gyakorisága.

A fókuszcsoportos adatfelvételnek számos előnye van. A technika rendkívül eredményesen alkalmazható feltáró jellegű kutatásokban, amelyeknél nincs pontos elképzelésünk a probléma mibenlétét illetően. További előny, hogy a technika modellezheti a hétköznapokban végbemenő véleményformálási folyamatokat, feltárhatóvá válnak az egymással szemben álló véleményhalmazok, a kapcsolódó érvek és ellenérvek rendszerével együtt. A szélesebb körű elfogadásra alkalmas, illetve széleskörű támogatást élvező álláspontok beazonosítása kiváló alapot teremthet a szervezetfejlesztési intervenciókhoz. A tapasztalatcsere lehetőséget biztosít a megélt helyzetek szabályszerűségeinek, azonos mintázatainak felismerésére, a kohézió érzete pedig hozzájárulhat a közös döntések megalapozásához. A vállalatok humán K+F vizsgálataiban történő alkalmazást jelentős mértékben támogatja a módszer gyorsasága is: ugyanannyi emberrel sokkal tovább tartana egyéni interjúk keretében elvégezni az adatfelvételt.

A hátrányok közé tartozik az egyéni vélemények korlátozott megismerhetősége. Ez származhat az adott véleményhez kapcsolódó tények bizalmas jellegéből, de eredhet a sajátos csoportdinamikai folyamatokból is. A konformitás mértékére ható tényezők nagymértékben befolyásolják, hogy ki mit mond el: az egyhangúnak tűnő véleményekkel, illetve a „szakértőtől” vagy a munkahelyi felettől származó álláspontokkal szemben egyértelműen nehezebb állást foglalni. (A moderátor természetesen ellentételezheti ezeket a hatásokat.) Fontos egyértelműsíteni azt is, hogy a fókuszcsoportos adatfelvétel eredményeinek statisztikai jellegű általánosíthatósága korlátozott – ezt sem a minták mérete, sem a mintavétel módszere nem támogatja. (Vicsek 2006)

Kombinációk

Az előzőekben vázolt rövid áttekintésből kiderül, hogy az egyes adatfelvételi eljárások eltérő előnyökkel és hátrányokkal jellemezhetők. Értelemszerű a következtetés: bizonyos esetekben célravezető lehet a különböző módszerek kombinációja.

Érdemes utalni a triangulatív megközelítésmódra. A módszertani trianguláció azt jelenti, hogy az adatgyűjtésnél ugyanazon probléma vizsgálatakor több módszert, eljárást és technikát célszerű felhasználni. Gyakori eset, hogy egy módszer önmagában nem képes teljes pontossággal feltárni a vizsgálni kívánt problémát, ezért kiválasztásánál tekintettel kell lennünk arra, hogy minden technika bizonyos mértékig szelektál. Minél több eljárást használunk párhuzamosan, annál könnyebben korrigálhatjuk, cáfolhatjuk vagy igazolhatjuk kutatásunk eredményeit (Sántha 2007).

Összefoglalás

A tanulmányban a szervezetfejlesztésben alkalmazott kutatás-módszertani eljárások néhány lényeges vetületét mutattuk be. A terjedelmi korlátok a témakör áttekintés-jellegű ismertetését teszik lehetővé, azonban bízunk benne, hogy a tanulmány hozzájárul a szervezetfejlesztéshez kapcsolódó kutatások megértéséhez, egyúttal adott esetben növeli a részvételi hajlandóság mértékét. Ez kiemelten fontos célkitűzés, hiszen a legjobban megtervezett kutatás sem jut eredményre, ha a válaszadók nem válnak partnerré a folyamatban.

Irodalomjegyzék

- BABBIE, E. 1995: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Budapest: Balassi Kiadó
- BARÁTH Á. et al. 2007: Building Healthy Roma Communities. Brussels: IOM
- BERNDT H. 1990: Marketing 1. Berlin: Springer Verlag
- GLICKEN, M. D. 2003: A simple guide to social research. Boston: Allyn and Bacon
- HORVÁTH GY. 2004: A kérdőíves módszer. Budapest: Műszaki Könyvkiadó
- LEE, T. W. 1999: Qualitative Methods in Organizational Research. Thousand Oaks: Sage
- LEHOTA J. 2001: Marketingkutatás az agrárgazdaságban. Online elérhető tankönyv. [letöltve: 2007-02-12] <http://www.tankonyvtar.hu/marketing/marketingkutatás-080905-134>
- MOKSONY F. 1999: Gondolatok és adatok. Társadalomtudományi elméletek empirikus ellenőrzése. Budapest: Osiris Kiadó
- PINSONNEAULT, A., K. L. KRAEMER 1993: Survey research methodology in management information systems: an assessment. Journal of Management Information Systems. 10(2) pp. 75-105.
- SÁNTHA K. 2007: A kvalitatív metodológiai követelmények problémái. Iskolakultúra 2007/6-7. pp. 168-177.
- SÍKLAKI I. 2006: Vélemények mélyén. Budapest: Kossuth Kiadó.
- STRINGER E. T. 1996: Action research: A handbook for practitioners. Thousand Oaks: Sage
- VICSEK L. 2006: Fókuszcsoport. Budapest.: Osiris Kiadó
- WADSWORTH, Y. 1998: What is Participatory Action Research? Action Research International. Paper 2. [letöltve: 2009-11-20] <http://scu.edu.au/schools/gcm/ar/ari/p-ywadsworth98.html>

EMPIRICAL RESEARCH METHODS IN THE ORGANIZATION DEVELOPMENT

DÁNIEL MOLNÁR
Assistant Professor

University of Pécs

Summary

The study deals with aspects of research methodology. After summarizing the criteria of erudition, we display the process of action research, which is able to create a coherent complex from the data collecting and analyzing processes and from the community development interventions.

After introducing the sampling methods, we display the idiosyncrasy of three important data collecting procedures (survey, interview and focus group).

Keywords: research methodology, organizational development, interview, survey, focus group