

A kérdőívszerkesztés

A kérdőív a *primer információk* megszerzésének egyik fontos és hatékony eszköze.

A kérdőív: megválaszolásra váró kérdések halmaza.

↳ Körültekintően kell kialakítani a kérdések formáját, szövegezését, sorrendjét és tesztelni/ellenőrizni kell őket. ➔ *próbakérdezés*



Hogy a célnak megfelelő, használható információkat kapjunk a kérdőívet kell jól megszerkeszteni. ➔ *A jó kérdőív a minőségi vizsgálat záloga.*

A kérdőívszerkesztés fázisai:

- *előkészítés* ➔ döntés a kutatás céljáról, kérdőív irányáról, gyűjtendő infókról, kérdések mélységéről
- *szerkesztés*
- *kipróbálás* ➔ próbakérdezés és egyéb vizsgálatok
- *véglegesítés* ➔ kérdőív kiküldése a megbízónak, majd a megkérdezetteknek

A kérdőívszerkesztés legfontosabb szabályai:

- Ne legyen terjedelmes. Max. 2-3 oldal, 10-12 kérdés ➔ ez a pontos válaszadás tűréshatára
- Rövid, lényegre törő kérdések
- Egyszerű, könnyen megválaszolható, bevezető jellegű kérdéssel kezdünk
- Egyszerű megfogalmazású, mindenki által érthető kérdések
- Nyugodtan alkalmazzunk változatos kérdéstípusokat
- A kérdések ne legyenek többértelműek
- Könnyű válaszadás (aláhúzás, x-elés, karikázás, igen/nem, stb.)
- A kérdések tegyék lehetővé minden lehetséges válasz megadását
- Pártatlan kérdések ➔ a kérdés ne befolyásolja a válaszadást
- A válaszok statisztikailag feldolgozhatóak legyenek (pl.: előre rögzített válaszlehetőségek)
- Válaszadók önkéntessége
- Logikus felépítés ➔ legfontosabb kérdések feltűnő helyen, nehézkes vagy kevésbé érdekes kérdések a kérdőív végén, a jó logikai elrendezés irányíthatja a válaszadó gondolatmenetét, azonos témájú kérdések szerepeljenek egy helyen
- A kérdések váltsanak ki érdeklődést ➔ növeli a válaszadási készséget
- Esetenként a névtelenség tiszteletben tartása
- Ne tegyünk fel sértő kérdést
- Kérdésfeltevési hibák kerülése
 - túl személyes kérdésnél -tól -ig határ (pl.: jövedelem)
 - megfoghatatlan fogalmak helyett konkrét fogalmak (pl.: néha helyett heti egyszer)
 - megszámlálhatatlan dolgok megkérdezését kerüljük (pl.: hány könyv van otthon)
 - elfogult kérdéseket ne használjunk (pl.: Mit gondol az igazságtalan progresszív adózásról?)

A kérdéstípusok:

Zárt kérdések: a válaszok előre meghatározottak, csak választani kell közülük (pl.: karikázás).

- feldolgozása egyszerű
- válaszadó helyzetét megkönnyíti
- hátrány, hogy a válaszadónak el kell köteleznie magát egy válasz mellett

Nyitott kérdések: olyan feltáró jellegű kérdések, melyek teret engednek a válaszadónak, hogy megfogalmazza véleményét.

- nagyobb szabadság jellemzi
- nincs befolyásolási lehetőség a válaszadásban
- mindenféle álláspont megismerhető a témában
- a válaszok nehezen feldolgozhatók, nehezen számszerűsíthetők

Direkt kérdés: célja az állásfoglalásra készítés (igen-nem kérdések).

Indirekt kérdések: nem készít azonnali állásfoglalásra, hanem több kérdésen keresztül ismeri meg a válaszadó véleményét.

Személyes jellegű kérdések

- foglalkozás → végzettség jobban számszerűsíthető
- jövedelem → konkrét adat helyett célszerűbb osztályközökkel (pl.: 50eFt-100eFt)
- nem
- életkor
- stb.
- A kérdőív végén térjünk ki a személyes és demográfiai kérdésekre.

Skálák: a vélemények és attitűdök (beállítódás) mérésére szolgálnak.

- A **Lickert-skála** valamely kijelentéssel való egyetértés vagy egyet nem értés mértékét 5 vagy 7 fokú skálán fejezi ki.
- Az **Osgood-féle skála** két ellentétes állítás közötti átmenetet is képes mérni (5 vagy 7 fokú skála).

Kísérőlevél:

- fel kell tüntetni a felmérést végző szervezet nevét, ügyintéző nevét, telefonját
- meg kell fogalmazni a felmérés célját
- meg kell határozni a visszaküldés módját, határidejét, a kitöltés módját
- megfelelő megszólítással kell kezdődnie, köszönettel végződnie
- fontos kellék a dátum és a cégszerű aláírás

Feladat:

Mondd el a véleményed az alábbi kérdésekkel kapcsolatban a kérdőívszerkesztésről tanultak alapján!

1. Hányadik száz dollárhoz áll legközelebb a jövedelme?
2. Gyakran vagy csak alkalmoszerűen utazik repülővel?
3. Hány légitársaság-reklámot látott a TV-ben tavaly áprilisban? És idén áprilisban?
4. Melyek voltak azok a kiemelkedő és meghatározó jelenségek, melyek befolyásolták az Ön légitársaságokról alkotott véleményét?
5. Joga van-e a kormánynak megadóztatni a repülőjegyeket, vajon az adóztatás nem foszt-e meg túlzottan sok embert a repüléstől?
6. Hogyan készül fel a dekonjunktúra időszakára?
7. Egyetért-e Ön azzal, hogy az önkormányzat felemelje a helyi adókat és, hogy a kisvállalkozókat támogassa?
8. Mit gondol a családokat nyomorba döntő munkanélküliségről?
9. Miért gondolja, hogy a Knorr leves jobb mint a Maggi?

A kérdőív kiértékelésének alapvető módszertana