

Kérdőívkészítés és megkérdezés

– közel 30 év gyakorlati tapasztalatai –

Bevezetésként elmondjuk, hogy cikkünk nem tudományos eredmények összegzése. Nem vállalkozik sem többre, sem kevesebbre, mint hogy összegyűjtve közreadja azokat a – megélt helyzetekből levonható – legfontosabbnak tűnő tanulságokat és tapasztalatokat, amelyekre a szerző közel három évtizedes oktatási és kutatási tevékenysége során szert tett. Hisszük és reméljük, hogy az itt leírtak mind a kutatómódszertan oktatásával foglalkozó kollégák, mind a gyakorló szakemberek és nem utolsósorban az egyetemi hallgatók számára (is) hasznosak lehetnek.

Ne áltassuk magunkat! (Nagyon nehéz...)

Nem könnyű mesterség a (piac)kutatóé... Nemcsak azért, mert igazából nem lehet minden szempontból jó kérdőívet készíteni, hanem azért sem, mert valami mindig hiányzik, mégis folyamatosan nagy a felelőssége. A siker nem csupán az ő tudásának és hozzáértésének függvénye. Rendszeresen beleütközik a piaci helyzetek, körülmények szabta korlátokba, amelyek ellenére megbízható eredményeket várnak tőle munkahelyi vezetői és/vagy megbízói...

Írásunkban csak a kérdőívvvel kapcsolatos gondolatainkat osztjuk meg az olvasóval. A primer kutatás egyéb módszereit ugyanúgy nem érintjük, ahogyan nem foglalkozunk például a mélyinterjú-vázlat összeállításának szempontjaival, teendőivel. Hisszük és valljuk a kérdőív „mindenhatóságát”, „örökkévalóságát”. Nem felejtve a nagy mintában történő klasszikus megkérdezések csökkenő fontosságát, a fókuszcsoportos vizsgálatok divathullámát, a számítógépes, „mindentudó” adatkezelő programok (pl. SPSS, SAS) nimbuszá-

nak (sokszor indokolatlan mértékű) növekedését és annak a szemléletnek a térhódítását, amely a szakegyetemek oktatásában is gyakran az adatgyűjtési módszertan negligálására tesz komoly erőfeszítéseket...

Meggyőződésünk, hogy a kutató egyéniségének jegeit viselő kérdőív soha nem „megy ki a divatból”, és semmi mással nem helyettesíthető. Elkészítése során dől el és milyenségén múlik döntően a kutatás sikere. Fontossága és jelentősége a megkérdezéses vizsgálatokban legalábbis egyenrangú a mégoly értően alkalmazott és „mindentudó” adatfeldolgozó és értékelő számítógépes programokéival. (Még a chi-négyzet-próba megbízhatósága sem mentesíti a kutatót döntési felelőssége és összefüggés-feltárási, magyarázási kötelezettsége alól.) Ráadásul nincs két egyforma helyzet és kérdőív, ami szintén a kutató egyéniségének és a kérdőív egyediségének jelentőségét erősíti.

Milyen a jó kérdőív, és hogyan készül?

Először is: kész! Boldog pillanat, de még hosszú az út odáig... Tehát talán a legfontosabb tapasztalás: a kérdőívet nem „szerkeszteni” kell, hanem meg kell csinálni! Napokon-heteken keresztül érdemes és tanácsos a témával foglalkozni, átélni, megélni, kóstolgatni, mielőtt bármit is leírnánk.

Különböző közelítések és megoldások képzelhetők el. Mindenki másképp csinálja. Általában beválik: ha nem megy, ne erőltessük! Kényszeredett lesz az eredmény, és másnap többnyire könnyebb. És még valami: éljük bele magunkat a majdani helyzetbe! Csodát tesz...

Lehet (és ma nagyon divat!) számítógéppel, van, aki az írógépre esküszik, és sokan a meg-

”

Hisszük és valljuk a kérdőív „mindenhatóságát”, „örökkévalóságát”. Nem felejtve a nagy mintában történő klasszikus megkérdezések csökkenő fontosságát, a fókuszcsoportos vizsgálatok divathullámát, a számítógépes, „mindentudó” adatkezelő programok nimbuszá-

”

szokott papírt-ceruzát részesítik előnyben. Kétségtelen, hogy a radírnak, ollónak, ragasztónak hangulata van, és ihletet adhat, még ha nem is túlságosan korszerű... (E sorok írója azokra a kérdőíveire a legbüszkébb és ma is vállalja, amelyeket valamikor kézzel írt és mechanikus írógépen öntött végleges formába. Felveszik a versenyt a mai „desktop-publishing” bármely végtermékének tipográfiájával.) Tehát nem ezen múlik... a végleges változatot úgyis ki kell nyomtatni.

Egy dolog biztos: elsőre nem lesz jó! Többszöri kipróbálás, módosítás, újrafogalmazás szükséges. És annak tudomásulvétele és elfogadása, hogy a kérdőívkészítést nem lehet befejezni, csak (idő- vagy pénzkorlátok miatt) kényszerűen abbahagyni.

Másodszor: akkor jó a kérdőív, ha működik! Tetszik a megkérdezettnek, érthető, könnyen, viszonylag gyorsan kitölthető és egyszerűen visszaküldhető (ez nagyon fontos az írásbeli megkérdezésnél). Szóbeli interjú során – az előbbieket mellett, illetve részben helyett – értelemszerűen a kérdező munkájának jó segítője, amely minimálisra csökkenti a megkérdezett befolyásolásának lehetőségét.

A kérdőív elkészítése közben, valamennyi kérdés megfogalmazásakor, célszerű végiggondolni a következőket:

1. Fel lehet-e tenni így a kérdést?
2. A kérdezett számára érthető-e? (Egyértelmű-e és ugyanazt érti-e alatta, mint a kutató?)
3. Tudnak-e rá válaszolni?
4. A válasz a kutató számára használható-e?

Kutatási sikert csak akkor remélhetünk, ha az előbbi négy folyamatellenőrző kérdésre a gyakorlati kipróbálás igennel felelt.

Néhány jótanács ahhoz, hogy ezt könnyebben elérhessük:

- Mindig egyszerűen, érthetően, egyértelműen fogalmazzunk (a paprikás krumplit ne nevezzük serpenyős rostélyosnak).
- Ügyeljünk arra, hogy a kérdésfeltevés módja soha ne sugallja a választ (semmilyen irányba ne befolyásoljon).
- A szóhasználat mindig semleges és udvarias legyen.
- Ne minősítsünk, ne állítsunk, ne állapítsunk meg... csak kérdezzünk.
- Ne „lekérdezzünk”, hanem megkérdezzünk (óriási különbség!).
- Táblázatok és skálák esetében törekedjünk az áttekinthetőségre és a közérthetőségre.
- A megkérdezettre vonatkozó skálakérdések esetén ne adjunk negatív fokozatokat (nem szeretik az emberek és torzul az eredmény).
- Ha minősítést kérünk, közismert módon tegyük (például iskolai osztályzatokkal) és a skála lehetőleg mindig páratlan legyen.

- Polaritás-profil alkalmazásakor az azonos jellegű és előjelű meghatározások mindig következetesen azonos oldalon szerepeljenek (még ha nehezebb is majd így az értékelés és esetleg kevésbé karakterisztikus lesz a profil).

- Egy kérdés mindig csak egy dologra vonatkozzon; ha mégis többdimenziós megoldásra kényszerülünk, feltétlenül minden változathoz biztosítsunk külön válaszolási lehetőséget az utólagos azonosíthatóság érdekében.

- A nyitott és zárt kérdések arányát ne feldolgozástechnikai kényelmi szempontok, hanem tartalmi megfontolások döntsék el.

- Szelektív zárt kérdések esetén törekedjünk valamennyi fontos és vélhetően karakterisztikus variáns megfogalmazására, nehogy túl sok válasz kerüljön az „egyéb” kategóriába.

- Ha a kvantitatív adatkérés elkerülhetetlen, mindig alapadatokat kérjünk, soha ne származtatott mutatókat; előbbieket megbízhatóbbak és kisebb a tévedés lehetősége,

- Nagyon ügyeljünk a kérdések sorrendjére! A logikai elrendezést a kutatási téma diktálja, a lélektani megfontolásokat pedig a megkérdezetthez igazítsuk. A kettő összhangjának megteremtése az igazi kutatói feladat és felelősség!

- Az egyszerűtől haladjunk a bonyolultabb felé, az „ártalmatlantól” a kényesebb irányába, közben folyamatosan törekedve az oldott, jó légkör és az együttműködési hajlandóság elérésére.

- A szegmentációs ismérvként szükséges személyi adatokat hagyjuk a kérdőív végére.

- Egyáltalán: minél kényesebb dologról esik szó, annál később célszerű szóba hozni a megkérdezés folyamán.

- Ügyeljünk az esztétikus külalakra, az áttekinthető formai tagolásra és (nagyon fontos!) arra, hogy minden esetben legyen elegendő hely a kitöltésre, a válaszok beírására.

- A megfelelő helyeken, kiemelten és érthetően tüntessük fel minden esetben a kérdezettnek (írásbeli) illetve a kérdezőnek (szóbeli) szánt utasításokat, folytatási iránymutatásokat. (Ne „ugrassuk” őket, mert zavarba jönnek és megeléghetnek a kitöltéssel...)

- Végül: ne essünk a terjengősség hibájába! A kérdőív és az interjú hosszúsága elviselhető legyen. Általában racionálisan elégnek bizonyul a négy oldal egy A/3-as lap mindkét felét kihasználva. Ez mintegy 20–25 kérdés kényelmes, tetszetős elhelyezését teszi lehetővé áttekinthető formában, és a legtöbb kutatási téma szakmai részletesség-igényét is kielégíti.

A „kötelező” teendők és kellékek

A kérdőív tervezetének véglegesítése előtt feltétlenül célszerű ellenőrizni a következőket:

- a kérdőív elején szerepeljen „A válaszadás önkéntes!” felirat,
- az interjú befejezésekor köszönjük meg a válaszadást,
- a kérdőív végén biztosítsunk helyet és lehetőséget arra, hogy a kérdezett/kérdező leírja észrevételeit, tapasztalatait, véleményét. Ezeket az információkat jól tudjuk majd hasznosítani az értékelés és a kutatási jelentés készítése során.

Az írásbeli megkérdezés kérdőívéhez mindenképpen mellékeljük „Kísérőlevelet”, amelyben minden fontos dologról tájékoztassuk a kérdezetteket. Már a megközlítés döntő lehet: törekedjünk arra, hogy a lehető legszemélyesebb és közvetlen legyen. Ezután mond-

Érthetően, egyértelműen fogalmazzunk (a paprikás krumplit ne nevezzük serpenyős rostélyosnak).

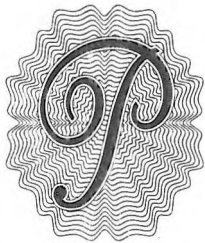
Ugyeljünk arra, hogy a kérdésfeltevés módja soha ne sugallja a választ (semmilyen irányba ne befolyásoljon).

„
juk el, kik vagyunk, miről folytatunk vizsgálatot, kérjük a közreműködést és írjuk bele, miért jó a megkérdezettnek, ha válaszaival segíti munkánkat. Végül adjunk tájékoztatást a kitöltés és visszaküldés módjáról, esetleges határidejéről. Ne feledjük a válaszbörítékot, ami a megkérdezett számára a visszaküldést könnyűvé és ingyenesé teszi, minden bizonnyal elősegítve ezzel a visszaérkezési arány javulását.

Befejezésül egy jótanács: sikeres kérdőíveinkből őrizzünk meg egy-egy példányt! Nagyon tanulságos lehet időnként elővenni, sőt jó hasznát láthatjuk későbbi kutatásaink során is.

„
És még valami: a fiaskó senkinek ne szegje kedvét. A kérdőívkészítés nehéz, hosszantartó és felelősségteljes munka. Minőségéről visszaigazolást, csak utólag és ritkán kapunk, ha kapunk egyáltalán. Nem lehet mindig jót és maradandót alkotni. De törekedni kell rá... Érdemes!

A szerző egyetemi docens, BKÁE Marketing Tanszék



Magyarország egyetlen bankjegy-,
és egyik legnagyobb biztonságiokmány-előállító nyomdája, a

PÉNZJEGYNYOMDA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

hamisítás ellen védett,
magas színvonalú nyomdatermékek készítését vállalja:

- állampapírok, kötvények, részvények és más értékpapírok
- bélyegek, igazolványok, belépőjegyek
- vásárlási, étkezési és ajándékutalványok
- postai készpénz-átutalási megbízások, számlalevelek.

Hologram- és aranyfólia-felvitel, dombornyomás, sorszámozás.

Egyedülállóan gazdag hagyományok és tapasztalatok a hamisítás elleni védelem terén, egyedi grafikai tervek, biztonságos gyártási körülmények.

Pénzjegynyomda Rt., marketing- és kereskedelmi osztály

1055 Budapest, Markó utca 13-17.

Telefon: (36-1) 332-6900, 302-6922, 311-6871, telefon/fax: (36-1) 302-6550

e-mail: penzjegynyomda.rt@mail.datanet.hu