**4. előadás: Kérdőívkészítés, kérdéstípusok**

A kérdőív vagy más néven ankét módszer az írásbeli kikérdezés módszere. Nagymennyiségű adatgyűjtés legfontosabb eszköze, de a kutatás különböző szakaszaiban használhatjuk.

A kérdőíves felmérés során lényeges a bizalom a kitöltő válaszai iránt, hiszen azzal, hogy előre rögzített sorrendű kérdésekre, és válaszokra kell reagálnia, sok esetben önállóan, könnyen elviszi a kitöltőt az igaz választól a szimpatikus, a helyesnek vélt válasz felé. Persze vannak módszerek melyekkel, csökkenthetjük ezt a hatást, és azon túl, hogy segítjük a kitöltő munkáját, a kérdések és válaszok megfogalmazásával a helyes válaszok irányába terelhetjük. (Ezekre a lehetőségekre az egyes kérdéstípusoknál ki fogunk térni.)

**A kérdőív készítés szakaszai**

1. A kérdések összeállítása

2. Első változat elkészítése

3. Kipróbálás

4. A kérdések tartalmi és nyelvi felülvizsgálata

5. A végleges kérdőív elkészítése

6. Adatfelvétel

7. Adatfeldolgozás

***A kérdések összeállítása***

A konkrét kérdések összeállításának kezdetén néhány befolyásoló tényezőt át kell gondolni. Befolyásolja a kérdések konkrét megfogalmazását:

− A kutatás tárgya, azaz a vizsgálandó terület

− A vizsgálati alanyok, azaz a megcélzott populáció sajátosságai

− A feldolgozás módszere

Mielőtt megnéznénk a kérdéstípusokat, a kérdésfeltevés módját kell megismernünk. Alapvetően kétféleképpen tehetjük fel kérdéseinket:

**Explicit módon:** Konkrétan, direkten rákérdezünk a szükséges információkra.

**Implicit módon:** Közvetve jutunk az információk birtokába, a feltett kérdésre adott válaszokból következtetve szerezzük meg a szükséges információkat.

*Példa: Könyvtári használati szokásokról szeretnénk információkat szerezni. A kérdéseket feltehetjük: Explicit módon: Szokott könyvtárba járni? Implicit módon: Honnan szerzi be vizsgákra a felkészüléshez szükséges irodalmat? Explicit kérdés: Szokta használni a könyvtári-katalógust? Implicit kérdés: Milyen módon keresi meg a szükséges irodalmat a könyvtárban?*

A kérdőíves módszer estén a kutató nehezen hozzáférhető tényekről igyekszik adatokat gyűjteni. Mivel nagyszámú populációtól szerezhetünk használatával adatokat, lényeges milyen információk összegyűjtésére alkalmas:

− A kérdőív statisztikai feldolgozásra alkalmas adatok megszerzéséhez a legmegfelelőbb, de jól használható személyes tapasztalatok, vélemények, érdeklődési körök felmérésére is.

*Példa: Hány éves? Mit szokott olvasni?*

− Használhatjuk a kitöltő tudásának, ismereteinek felmérésére.

− Jó módszer, ha a kitöltő érzéseiről, szokásairól szeretnék adatokat kapni.

Lényeges szempont az is, hogy a válaszadónak saját magáról kell információkat szolgáltatni, vagy valaki másról.

*Példa: megkérdezünk egy igazgatót, hogy jó vezetőnek tartja-e magát, és jól kijön-e a beosztottaival. Valószínűleg másabb válaszokat kapunk, ha ugyanezt a kérdést a beosztottaknak tesszük fel.*

A kérdőív összeállatásakor főszempontnak a kutatási témánknak kell lennie, tehát a hipotézisből kiindulva kell döntetni, hogy a fent említett kategóriákat hogyan variáljuk.

**Kérdéstípusok**

1. Nyílt kérdések

a. Projektív kérdések

2. Zárt kérdések

a. Alternatív kérdések

b. Feleletválasztást igénylő kérdések

c. Rangsorolást igénylő kérdések

d. Félig zárt kérdések

e. Anekdotikus kérdések

3. Intenzitáskérdések

***Nyílt kérdések***

Nyílt kérdések azok, melyeknél a válaszok nincsenek korlátozva, a kitöltő szabadon, a saját szavaival válaszolhat.

*Példa: Hány órát néz TV-t egy nap?*

*Mi a véleménye a növekvő számú erőszakos mesefilmekről?*

A nyílt kérdés előnye, hogy mindenféle válasz lehetséges. Így olyan információ birtokába juthatunk, melyre a kutató előre nem számított. Ezért nagyon jól alkalmazható, ha ismeretlen területen járunk. A kérdőív készítés fontos erkölcsi kérdése illetve hibaforrása, hogy az egyes kérdésekre adott válaszokban mekkora szerepe van a kérdőívkészítőnek, tehát mennyire sugallta a válaszokat. Ez adódhat a kérdésfeltevés módjából, a kérdések sorrendjéből. A nyílt kérdés esetén nehezebb a válaszokat befolyásolni.

A fogalmazás, helyesírás mind további információkat szolgáltat.

Hátránya a feldolgozás nehézkessége. A nyílt kérdésekre adott válaszokat ahhoz, hogy fel tudjuk dolgozni számítógépen, az elemzést megelőzően kódolni kell. Ehhez a kutatónak értelmeznie kell a válaszokat, és ez a félreértés, torzítás veszélyét foglalja magába.

***Projektív kérdés***

A kutató leír egy elképzelt szituációt, és a szituáció által kiváltott reakcióról kérdezik a meg az egyéneket.

*Példa: Pistike elfelejtette, hogy adtak fel házi feladatot előző nap matematikából, reggel a többiekkel beszélgetve jön rá erre. Mit tegyen Pistike?*

***Zárt kérdések***

Zárt kérdések esetén a megkérdezetnek a kutató által megadott válaszlehetőségek közül kell választania.

A zárt kérdéstípus nagyon népszerű, mert az adatokat azonnal kódolt formában szolgáltatja, így megkönnyíti a feldolgozást.

Zárt kérdésnek a legegyszerűbb esete az eldöntendő kérdések, vagy más néven alternatív kérdések.

**Eldöntendő kérdés:**

Az alternatív kérdésekre két válasz adható, ez lehet igen-nem, van-nincs, igaz-hamis.

*Példa: Szeret olvasni?*

*Van államilag elismert nyelvvizsgája?*

**Feleletválasztásos kérdések:**

Feleletválasztásos kérdés, amikor több válaszlehetőség tartozik a kérdéshez, amiből egy vagy több választ is megjelölhet a kitöltő. Ezt a kérdéstípust jegyzékkérdésnek is nevezik. A kérdéstípus előnye, hogy felkínálja a válaszokat a kitöltő számára, ezáltal olyan válaszok is megjelennek, amik a kitöltőnek nem jutnának eszébe. Használatakor kulcsfontosságú, hogy a válaszok az összes lehetséges eshetőséget tartalmazzák, mert ennek hiányában, a kitöltő, ha nem találja meg az a választ, amely rá illik, akkor –más lehetséges nem lévén- választ a felsoroltak közül egyet, amely szimpatikus neki. De ezzel torzulnak az eredmények. Ezért a kutatónak gondoskodnia kell a kérdés szerkesztés során a

* **Teljességről**: minden lehetséges válasz legyen feltüntetve
* **Diszjunkt válaszokról**: a válaszok zárják ki egymást kölcsönösen. A válaszadó ne érezhesse úgy, hogy többet is meg szeretne jelölni *(hacsak nem ez a célunk, de ekkor tüntessük is fel: Több választ is megjelölhet).* Ha bizonytalanok vagyunk, abban, hogy megfeleltünk-e ennek kritériumnak, segíthetjük a dolgunkat azzal, ha a kérdésbe beletesszük, hogy jelöld meg azt a válasz, amelyik rád a legjobban illik; a neked legszimpatikusabbat…

Ahhoz, hogy az összes lehetséges válaszlehetőséget fel tudja tüntetni a kutatató, ahhoz vizsgált populáció alapos ismerete szükséges.

*Példa.*

*1. A főiskolai félév melyik időszakát szereti jobban: a. Szorgalmit b. Vizsgaidőszakot*

*Példa: Milyen a legmagasabb iskolai végzettsége? 1. 8 általánosnál alacsonyabb 2. 8 általános 3. szakiskola 4. szakmunkásképző 5. érettségi 6. felsőfokú szakképzettség 7. főiskolai diploma 8. egyetemi diploma 9. doktori cím*

***Félig zárt kérdés***

A nyílt és zárt kérdések előnyeit ötvözi.

A zárt kérdések veszélye, ha nem adjuk meg az összes válaszlehetőséget, torzulnak az adatok. Viszont ha az „Egyéb” kategóriával zárjuk a felsorolást, megoldjuk ezt a problémát. Alkalmazásával lehetőséget adunk a kitöltőnek, hogy, ha a felsorolásban nem szerepel olyan válasz, ami rá illik, akkor az egyéb kategória alkalmazásával egészítse ki a listát.

Tehát a félig zárt kérdések esetén vagy a felsorolt listából választ a kitöltő (mint egy zárt kérdésnél), vagy az utolsó kategóriában szövegesen válaszol (így tehát az utolsó válasz nyílt kérdésnek megfelelően viselkedik).

*Példa: Milyen könyvet szeret a legjobban olvasni? (Ha nem talál megfelelőt felsorolva, kérjük írja be válaszát az utolsó sorba)*

1. Szépirodalmi műveket
2. Tudományos műveket
3. Fantasztikus műveket
4. Romantikus műveket
5. Krimit
6. Egyéb:

***Anekdotikus kérdések***

A megkérdezett egy-egy tipikus helyzet, vagy mondás kiválasztásával válaszol a feltett kérdésre. Az anekdotikus kérdés implicit kérdezésnél gyakori forma, mivel nem saját magáról kell állítást tennie a kitöltőnek, hanem egy semleges szituáció eseteiből választ, de a kutató ez alapján következtetéseket tud levonni válaszadó személyiségére, nézőpontjára, érdeklődési körére vonatkozóan.

*Példa: Kovács Úrnak fontos tárgyalása egy időben lesz a gyermeke iskolai táncbemutatója, melyet legutóbb sem tudott megnézni. Mit tegyen Kovács Úr?*

a) Elkéredzkedik a főnökétől elmondva neki, hogy nem hagyhatja cserben a gyermekét.

b) Elmondja a gyereknek, hogy egyszerűen nem tud ott lenni a műsoron, mert az állása függ a tárgyalástól.

c) Elküldi a titkárnőjét a bemutatóra egy videokamerával és egy bonbonnal.

***Intenzitáskérdések***

Az intenzitás kérdések alkalmazása során kijelentéseket értékelhetünk a megadott szempontok mentén.

Fajtái:

1. Grafikus skála

A grafikus skála egy vonal, melyen be kell jelölni, milyen erősséggel jellemző a vizsgálati téma a kitöltő szerint, vagy hogyan ítéli meg a szóban forgó jelenséget.

*Példa: Jelölje meg, hogy mennyire elégedett a jelenlegi adórendszerrel! Egyáltalán nem elégedett Nagyon elégedett*

A grafikus skála egy vonal, melyen be kell jelölni, milyen erősséggel jellemző a vizsgálati téma a kitöltő szerint, vagy hogyan ítéli meg a szó-ban forgó jelenséget.

*Példa: Jelölje meg, hogy mennyire elégedett a jelenlegi adórend-szerrel! Egyáltalán nem elégedett Nagyon elégedett*

A grafikus skálának napjainkban divatos megjelenését mutatja a következő ábra!

1. Numerikus skálák

Az ítélet alkotáshoz szükséges válaszok egy számérték mögött fel vannak sorakoztatva, és a kitöltő kiválasztja az ítéletének megfelelő számot.

*Példa: Mi a véleménye a Magyarországi könyvtárak technikai felszereltségéről? ( )*

*1.Elfogadhatatlan 2. Elfogadható 3. Közepes szintű 4. jó 5. kiváló*

1. ***Deszkriptív skála***

Táblázatos formában kell megadnia a kitöltőnek az ítéletét, így egy értékelési rendszerben lehetőség van a kérdéshez kapcsolódó több szempont áttekintéséhez.

Példa:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Nem | Néha | Nagyon |
| Szeret olvasni? |  |  |  |
| Szeret szerepelni? |  |  |  |

Ahhoz, hogy ezek a skálák jól használhatóak legyenek, meg kell adni, hogy mely kifejezésen mit értünk.

*Példa: Az előző feladatban: mit értünk szereplés alatt? Színpadra kiállva előadástartás, vagy ide soroljuk azt is, ha a baráti társaságban szeret a figyelem központjában lenni (gyakran mesél sztorikat, javasol programot…)*

***Teszteknél használatos zárt kérdések***

Külön kell említenünk a teszteknél használatos zárt kérdéseket, mert ezeknél, az eltérő célra való tekintettel, az eddigiekhez képest a kérdés és a válaszok újabb kombinációi is előfordulhatnak. Az eddig tárgyalt kérdőív típusok jól alkalmazhatók tapasztalatok, vélemények, érzelmi beállítódások felmérésére. Viszont ha célunk a tudásanyag felmérése, magasabb rendű értelmi műveletekre késztető kérdőív összeállítása a feladatunk.

**Összetett feleletválasztásos feladat**

Továbbra is feleletválasztást igénylő kérdésekről lesz szó, de összetett feleletválasztásos feladatok formájában.

A módszer lényege, hogy állításokat fogalmazunk meg, ezek tartalmi helyességét a válaszokban kombináljuk.

*Példa: Az alábbi egyenletben, milyen matematikai műveletek alkalmazásával kapjuk meg a helyes eredményt? 5?(3?x+12)=3?(10-x)*

1. *zárójelfelbontás;*
2. *közös nevezőre hozás;*
3. *III. Osztás;*

*IV. mérleg-elv alkalmazása;*

*V.megoldó-képlet*

*A megoldás:*

*a. I. és III.*

*b. II. és III.*

*c. I. és IV.*

*d. I. és III. és IV.*

*e. I. és V.*

Két és több választásos feladatok alkalmazása során nem egy helyes válasz létezik, hanem két vagy több választ is meg kell jelölnie a helyesen kitöltőnek. A módszert jobbára akkor használjuk, ha a jellemzőit, tulajdonságait kell felsorolni valaminek. Használhatjuk pozitív és negatív kérdésfeltevéssel kombinálva. (Jelölje meg azokat az állításokat, melyek nem jellemzik a …) Ennek a módszernek a hátránya a nehezebb feldolgozhatóság.

Nézzünk meg egy feladatot, melyben a 4 állítás közül 2 helyes!

*Példa: Mely tulajdonságok jellemzik a lézernyomtatót?*

*1. A mátrix elvű nyomtatók családjába tartozik.*

*2. Az elektrosztatikus elven működik.*

*3. Képes színes nyomtatásra*

*4. Speciális, hőérzékeny papír szükséges a nyomtatáshoz.*

**Asszociációk**

A zárt feladattípusok fontos fajtája az asszociáció. Alkalmazásával a két vagy több összefüggő sor elemei közti kapcsolat megértését vizsgálhatjuk. Általában művek és szerzők, jelenségek és hatásai, törvények stb. közti kapcsolatokat vizsgálhatjuk. Gyakori az időrend felállítását, vagy logikai kapcsolat megadását kérő feladatok.

*Példa: Adja meg melyik szituációban, milyen kutatási módszert használna! A megfelelő betűjelet írja sorelején lévő zárójelek közé!*

 *Kutatási módszerek*

1. *Megfigyelés*
2. *Kérdőív*
3. *Kérdőív-teszt*
4. *Kísérlet*

*Szituáció*

*( ) 1. Vélemény az aktuális pártról*

*( ) 2. Tantárgyi tudás*

*( ) 3. Tanulói magatartás*

*( ) 4. A hagyományos oktatási módszerek vagy a multimédiás tanítás a hatékonyabb?*

*Példa: Tegye időrendben a kérdőív készítés folyamatát!*

1. *A kérdések tartalmi és nyelvi felülvizsgálata*
2. *A kérdések összeállítása*
3. *Adatfeldolgozás*
4. *Első változat elkészítése*
5. *A végleges kérdőív elkészítése*
6. *Kipróbálás*
7. *Adatfelvétel*

***Relációanalízis***

A relációelemzés az ok-okozati összefüggés megértését vizsgálja. A kérdések tartalmaznak egy-egy állítást és indoklást, a kitöltő feladata, hogy eldöntse a kettő közti kapcsolatot. Válasza az alábbi öt lehetőség közül az egyik:

*Példa: Döntse el az alábbi állítások és indoklásuk közti kapcsolatot! A fenti táblázat alapján, írja a megfelelő betűjelet a zárójelek közé! 1. A megfigyelés egyik technikai eszköze a videofelvétel, mert a videofelvétel lehetőséget ad arra, hogy utólag több kutató is megnézze és elemezze az eseményeket. ( ) 2. Az aktogramm a csoporton belüli kommunikáció ábrázolásának módja, ugyanis a kommunikáció grafikus ábrázolásával leolvasható, ki a leggyakrabban megszólított személy, kinek van vezető szerepe a csoportban. ( )*

**Kérdőív készítés szabályai**

Fontos, hogy lássuk nincsenek „abszolút jó” és „abszolút rossz” kérdések. De vannak receptek, amiket, ha betartunk kisebb az esélye, hogy félreértik kérdésünket, és a megkérdezettek az őszinte véleményüket adják válaszul.

*1. Fogalmazzunk érthetően*

A kérdések megfogalmazásakor központi kérdés a kitöltők tudása, jártasságuk az adott témában. Ha nem szakemberek számára készítjük a kérdőívet, akkor kerüljük a szakszavak használatát, mert ha a nem értik a kérdést, akkor csak találomra fognak be karikázni valamilyen választ.

*2. Óvakodjunk a kétértelmű kérdésektől*

Mindig csak egy dologra kérdezzünk rá, ne kombináljuk a kérdéseket.

*Példa: Ön szerint jobb lenne, ha az általános iskolai matematikai anyagban csökkentenék az algebrai feladatokat és helyette több geometriai példát oldanának meg a gyerekek?*

*Mit válaszolna, ha véleménye szerint csökkenteni kellene a geometria feladatokat, de helyette a százalékszámításra, logikai feladatokra kellene helyezni a hangsúlyt? Tegye fel a kérdéseket a következőképpen: Ön szerint, szükség lenne az algebrai feladatok arányának csökkentésére az általános iskolai matematikai anyagban? Ön szerint, szükség lenne a geometriai feladatok arányának növelésére az általános iskolai matematikai anyagban?*

*3. Jobb rövidebb kérdéseket feltenni*

A hosszú kérdéseket nehezebb megérteni, könnyebben válik kétértelművé. A másik nagy hátrányuk, hogy csökkenti a kitöltő érdeklődését. A rövidebb kérdésekkel gyorsabban tud haladni, és nincs „sohasem fogok a végére érni” érzése.

*4. Kerüljük a tagadó kérdéseket*

A tagadó kérdések könnyen felérhetők, így a kutató sem lehet az elemzésénél biztos abban, hogy melyik megoldást is választotta a kitöltő.

*Példa: Nem gondolja, hogy változtatni kellene a jelenlegi adózási rendszeren?*

*1. Igen*

*2. Nem*

*Ha a válasz nem, akkor: nem nem gondolom, vagy nem nem kellene változtatni.*

*5. Kerüljük a sugalmazó kérdéseket*

Egy kérdésre adott választ nagymértékben meghatározza a kérdés megfogalmazása. Azokat a kérdéseket, amelyek arra késztetik a kitöltőt, hogy bizonyos módon válaszoljon sugalmazó kérdéseknek nevezzük. Az ilyen jellegű kérdések szélsőséges esete az „Ugye” kezdetű kérdések. Hasonló hatása van az „Egyetért-e” bevezetőjű kérdéseknek is. Mivel a megkérdezetnek, hacsak nincs nagyon határozott véleménye, el fogja bizonytalanítani az a tény, hogy a kérdőív-készítők szerint egy támogatandó dologról van szó.

*6. Ne takarékoskodjunk a papírral*

Ha túl hosszú kérdőívet sikerül összeállítani, a kutatók gyakran próbálják ezt úgy kompenzálni, hogy kevesebb oldalra összesűrítik a kérdéseket. Ezenkívül, a kutatók általában törekednek csökkenteni a költségeket, és ha nagy számú mintán szeretnénk elvégezni a felmérést, lényeges a fénymásolás anyagi vonzata.

Mindezek ellenére, ne a papír árán spóroljunk, ugyanis a kitöltő hamar elveszti érdeklődését, ha hosszú időt kell eltöltenie egy oldallal. Minél több anyagot sűrítünk egy oldalra, annál nehezebb eligazodni a kérdőíven, végül vagy kitöltetlenül maradnak kérdések, vagy megválaszolatlanul, mivel a kitöltő feladja.

*7. Feltételes kérdések*

Azokat a kérdéseket, melyeket nem kell mindenkinek tölteni, hanem az előző kérdésre adott választól függ a kitöltés, feltételes kérdéseknek nevezzük. A kivitelezés többféleképpen történhet.

Alkalmazhatjuk a nyilakkal történő vezérlést:

Alkalmazhatunk ugró utasításokat:

*Példa: 15. Szokott heti rendszerességgel sportolni? ( ) igen (Kérem feleljen a 16-22. kérdésekre) ( ) nem (Kérem ugorjon a 23. kérdésre)*

*8. Kérdéseke sorrendje*

A kérdőív hatékonyságát a kérdések sorrendje is befolyásolja. Például, ha végigvesszük a könyvtár mely szolgáltatásairól mi a véleménye a kitöltőnek, majd ezek után kérdezzük meg milyen könyvtári szolgáltatásokat ismer, valószínűleg sokat többet fog felsorolni, mintha ez lett volna a téma bevezető kérdése. Ezért az ehhez hasonló helyzetekben előbb tegyük fel a nyílt kérdéseket, és aztán a zártakat.

Vannak kutatók, akik a ráhatás csökkentése érdekében randomizált (véletlenszerű) sorrendben teszik fel kérdéseiket. Ha lehet, kerüljük ezt a módszert, mert a kitöltőket is csak összezavarják az állandóan ugráló témák

Tagoljuk témakörökre kérdéseinket. Könnyebb a kitöltés, ha van valamilyen belső logika (pl. időrend, témaszerinti csoportosítás).

A kérdések összeállításánál próbáljuk elérni, hogy az első kérdéseink alapján legyen kedve válaszolni a kitöltőnek a kérdéseinkre, ezért kerüljük az ijesztő kérdéseket a kérdőív elején (Pl. ne a szexuális élettel kapcsolatos kérdésekkel indítsunk). Általánosan elmondható, hogy a kérdőív elejére tegyük a könnyebb kérdéseket, mert ezekre megerőltetés nélkül lehet válaszolni.

A kérdőívek elejére rendszerint demográfiai kérdések kerülnek. (Neme, életkora, családi állapota…). Vannak kutatók, akik szerint ezeknek a helye inkább a kérdőív végén van. Hogy melyik módszer a helyes függ a kérdőív kitöltetésének a módjától is:

Ha kérdezőbiztos teszi fel a kérdéseket, akkor mindenképp a kérdőív elejére tegyük ezeket a kérdéseket, mert segíti a sikeres együttműködés kialakítását, bizalmat kelt a megkérdezettben.

Az önkitöltő kérdőívek esetén unalmassá teheti a kérdőívet és már az elején elveszti a kedvét a kitöltő. Ezért ide érdemesebb érdekes (de provokatív, vagy kényes témával kapcsolatos) kérdéseket lehelyezni.

*9. Instrukciók*

A kérdőívet célszerű egy bevezetővel kezdeni, ahol leírjuk a kérdőív célját, és ezt olyan stílusban tesszük, hogy a megkérdezett érezze, tényleg segít, ha kitölti. A bevezető végére elhelyezhetünk a kitöltésre vonatkozó instrukciókat. (Tegyen X-et, karikázza be stb. ).

*Kérdőív bevezetése*

Ha fejezetekre bontottuk a kérdőívet, a fejezetek elején is helyezzünk el egy rövid bevezető mondatot, mire vonatkozik az adott rész.

Az egyes kérdéseket is kiegészíthetjük instrukciókkal:

Nyílt kérdések esetén: írjuk le, hogy rövid vagy hosszú választ szeretnénk-e.

Zárt, félig zárt kérdések esetén, hogy egy választ szeretnénk-e, vagy többet. Vagy a bevezetőbe írjuk le, hogy mindenhol egy választ kell megjelölnie a kitöltőnek, ahol többet majd jelezzük.

Rangsorolás esetén, legyen egyértelmű, hogy az összes megadott szempontot rangsorolnia kell-e a kitöltőnek, és azt is írjuk le hogyan tegye meg a rangsorolást. (Írjon 1-est a legfontosabb mellé…).

 **Az első változat elkészítése**

A kérdések megalkotása után az első változat elkészítése a fent említett szempontokkal alapján történő összeállatása a kérdőívnek. A kipróbálási szakaszban ellenőrizhetjük, jól sikerült-e az összeállítás.

**Kipróbálás**

A kipróbálás célja, hogy a kérdőívben esetlegesen előforduló hibák kiszűrhetők legyenek. Fontos, hogy olyan mintán próbáljuk ki a kérdőívet, amely reprezentálja a vizsgálandó populációt. Függetlenül attól, hogy a felmérés lebonyolításához mely módszert használjuk a próba felmérésnél a kutatónak jelen kell lennie, hogy lássa, hogyan működik a kérdőív. Így kiderül, mely kérdések nehezen érthetők, vagy van-e olyan tényező a kérdőívben, mely összezavarja a kitöltőt. Ennek feltárása érdekében célszerű a lezajlása után célszerű megkérdezni a kitöltők véleményét.

**A kérdések felülvizsgálata**

A kipróbálás során szerzett tapasztaltok alapján felül kell bírálni a kérdőívet. Ez magában foglalja a kérdések tartalmának felülbírálását, megfogalmazás helyességének ellenőrzését, továbbá a kérdések sor-rendjének felülvizsgálatát.

**Tartalmilag ellenőrizzük:**

− szükség van-e az adott kérdésre, vagy csak fölöslegesen újra rákérdezzünk arra, amire már választ kaptunk korábban.

− Feltettünk-e minden kérdést, tehát a kérdések lefedik-e a vizsgált témát? Ha nem, szükségesek-e újabb kérdések bevezetése?

− Nem szerepel-e olyan kérdés, melyre a válaszadók rendelkeznek-e a szükséges információkkal, mert nem hallottak még a témáról, vagy nem jártasak az adott terülten?

− Van-e olyan kérdés, melyre a kitöltők nagy százaléka nem válaszolt, mert pl. kényes a téma? Ilyenkor célszerű átfogalmazni a kérdést, ne direkt rákérdezést használjunk.

− Ha egy kérdésre sok hasonló választ kapunk, gondolkozzunk el nem mi sugalltuk e azt a választ.

**Kérdések megfogalmazásának ellenőrzése:**

− A kipróbálás során kiderül szerepel-e olyan kérdés a kérdőívben, mely nem érthető a kitöltők többsége számára. Előfordulhat, hogy nem sikerül az adott populáció nyelvén megfogalmaznunk a kérdéseket, de az elővizsgálat rámutat, milyen változtatások szüksége-sek.

− Megtudjuk van-e olyan kérdés, mely nem egyértelmű-e a kitöltőknek. Ellenőrizzük, mit jelentenek a válaszok, így kiszűrhető: nem maradt-e a kérdőívben tagadó kérdés; vagy van-e olyan kérdést, melyet más formában kell feltenni. Pl. Ne azt kérdezzük hány éves, hanem azt, hogy mikor született.

− Ellenőrizzük, hogy a válaszokban egyértelműen elkülöníthetők legyenek a válaszoló vágyai, fantáziája, és a tények.

**A kérdések sorrendje**

− Ellenőrizzük meg felelelő-e a kérdések sorrendje. (Vegyük figyelem-be a kérdőívkészítés 8. szabályát)

*Feldolgozás*

Legkésőbb ebben a szakaszban dönthetünk a feldolgozás módjáról, mert ha valamilyen fontos információra szükségünk lesz a feldolgozás során, ekkor még plusz kérdések beszúrásával pótolható a hiány. (Később már szinte lehetetlen). Döntenünk kell arról, fel fogjuk-e használni a kitöltő nevét, szükségünk van-e a kitöltők életkorára, és egyéb adataira.

**Végleges kérdőívek megszerkesztése**

Miután elvégeztük a szükséges korrigálásokat, következhet a végleges kérdőívvel a felmérés elvégzése.

*A kérdőív kitöltetésének módjai:*

**Önkitöltős kérdőívek:**

Ez esetben a kitöltőt megkérjük, hogy önállóan töltse ki a kérdőívet.

Nagyon fontos, hogy legyen bevezetője a kérdőívnek, a bevezető akkor sem árt, ha kérdezőbiztossal történik a kitöltés, de anélkül pedig kötelező. A bevezetőnk legyen motiváló, és biztosítsuk a kitöltőt az anonimitásról, vagy ha nem anonim a kérdőív, akkor írjuk le, hogy az adatvédelmi törvények betartásával történik a kérdőív eredményeinek feldolgozása, ezért nyugodtan leírhatja őszinte véleményét.

Kérdőív zárás

Ehhez általában postán küldik szét a kérdőíveket (mely egyre gyakrabban email formájában történik), de ebbe a kategóriába tartozik az is, ha egy tanárt megkérnek, hogy óráján osszon szét egy kérdőív köteget és még az órán töltsék ki a diákok. Ez utóbbinak az a nagy előnye, hogy a kiosztott kérdőívek mindegyike visszakerül a kutatóhoz, míg a postán szétküldött ívek esetén sokszor 10-15%-os a visszaküldési arány. Általánosan a postai terjesztési módszer választásakor 50%-os visszaküldési aránnyal számoljunk, tehát legalább kétszer annyi kérdőívet küldjünk szét, mint amennyit szeretnénk feldolgozni, és természetesen helyez-zünk el felbélyegzett válaszborítékot is a levélben. A visszaküldési-arány növelhető, ha a kérdőíveket nem postán kell visszaküldeniük a kitöltőknek, hanem egy kérdezőbiztos végig járja a lakásokat és összeszedi a kitöltött kérdőíveket.

*Példa: Szeretnénk felmérni, mire van igény a könyvtár állományával kapcsolatban. Ha az elkészült kérdőívet a könyvtáros adja oda minden könyvtárlátogatónak, és megkéri őket a kitöltésre, akkor a valós olvasókör véleményét mérhetjük fel. postán küldjük szét, akkor a potenciális olvasókör felmérését valósíthatjuk meg.*

**Kérdőívfelvétel kérdezőbiztossal**

Ilyenkor a válaszadónak nem kell elolvasnia a kérdőívet és megjelölni a válaszokat, hanem egy kérdezőbiztos olvassa fel a kérdéseket, és Ő jegyzeteli le a válaszokat is.

A sikeres kitöltetésben kulcsfontosságú szerepe van a kérdezőbiztos személyének.

− Bizalmat kell ébresztenie a megkérdezettekben, hogy a sok esetben személyes jellegű kérdésekre választ adjanak.

− Ehhez fontos a megjelenés, öltözködés. Ne az elegáns öltözetre helyezzük a hangsúlyt, inkább a kérdezőbiztos öltözzön úgy, mint azok akiket megkérdez. Egy túl elegáns személy megjelenése csak feszélyezi a megkérdezetteket, ha pedig alulöltözött, az lesz a bizal-matlanság oka. (Persze a tisztaság mindig alapszabály).

− Fontos, hogy a kérdezőbiztos alaposan ismerje a kérdőívet. Úgy tudja felolvasni, mintha beszélgetne a megkérdezettekkel. Továbbá ismerje a kérdőív készítők céljait, hogy egy váratlan esemény bekövetkezésekor tudjon érdemi döntést hozni.

− A kérdőív szövegét szó szerint követnie kell. Egy árnyalatnyi eltérés elég ahhoz, hogy másra gondoljanak a válaszadók.

− A válaszok pontos feljegyzése. Ugyanabban a nyelvi környezetben kell leírnia a válaszokat, mint ahogy hallotta őket. (Egy nyílt kérdésnél sok információt lehet kapnia a válaszok nyelvi elemzéséből is).

− Ha szükséges tegyen fel pontosító kérdéseket

*Példa: Mi a véleménye a könyvtárak szolgáltatásairól? A válaszadó: Szerintem nem rossz a helyzet v. Szerintem katasztrófális a helyzet. Ilyenkor a kérdezőbiztosnak elő kell csalogatnia a válasz: „Mire gondol?”, „hogy érti ezt pontosan?” „Még valamit szeretne mondani róla?”*

− Ahhoz, hogy a kérdezőbiztosok (mert nagyobb számú minta esetén sok kérdezőbiztosra van szükség) megfeleljenek a fenti elvárásoknak: be kell tanítani őket. Majd össze kell hangolni és felügyelni kel a munkájukat. Az oktatás során, ha lehet, a kutató tegye fel először a kérdéseket, és ez fog mintául szolgálni a biztosoknak.

*A kérdezőbiztossal történő felmérés legtipikusabb esete a nép-számlálás.*

**Az adatok feldolgozása**

Az elemzés során statisztikailag dolgozzuk fel a kapott adatokat. Ez a zárt kérdések esetén egyszerű feladat. Nyílt kérdések esetén ha nem egy számérték megadása volt a feladat, akkor a válaszok nem dolgozhatók fel közvetlenül. Ezért célszerű kategóriákat képezni a közös jellemzők alapján, és azokat elemezni. Ennek előnye, hogy a válaszok hasonlósága alapján döntöm el a kategóriákat.

*Példa: Hol szeretne nyaralni? A válaszok tükrében hozhatok létre kategóriákat úgy, hogy: tóparton, tengerparton, hegyvidéken; de lehetnek a kategóriák a válaszok alapján lehetnek más szempontúak is: Magyarországon, Kelet-Európában; Dél-Európában; Nyugat-Európában; Európán kívül;*

*Hitelesség*

A kérdőív készítés témakörének kezdetén az volt az első megállapítás, hogy a válaszokat őszinte válaszoknak tekintsük. Hiszen ha folyamatosan azt kutatnánk, hogy hazudott-e a válaszoló, akkor egyetlen kérdőívet sem dolgozhatnánk fel, ezért ezt az alapelvet tartsuk szem előtt. Azonban mégis érdemes a válaszok pontosságának ellenőrzésére szentelni egy figyelmet, mert ezzel kiszűrhetjük a kérdőívkészítés során keletkezett hibát, illetve növelhetjük az elemzésünk megbízhatóságát. A hite-lesség ellenőrzésének két fő területe a:

− A válaszok belső logikája

Adott témára több kérdést tegyünk fel, és ezek kontrollálják egymást.

− Információk összevetése más forrásból nyert adatokkal

Nem csak mi végzünk felmérések, hasonló témában biztos találunk más kutatóktól származó eredményeket. Ha a mi eredményeink nagy-mértékben eltérnek a korábbi tapasztalatoktól, végezzünk fokozottabb ellenőrzést, és derítsük ki, hogy új felfedezést tettünk, vagy valami hiba okozta az eltérő eredményeket.