

9. A kérdőíves társadalomtudományi vizsgálat

Bevezetés a kutatás módszereibe

Dr. Keszi Roland

ELTE BGGyK

A kérdőívek alkalmazására alkalmas kutatási témák

- A kutatás típusa szerint: deskriptív, exploratív, explanatív

Elemzési egységek szerint: egyének

DE: nem feltétlenül kell így lennie, ld. pl. pedagógusok (elemzési egység: osztály), vállalatvezetők (elemzési egység: szervezet) körében felvett kérdőíves interjúk

LÉNYEG: az adathoz való hozzáférés emberek segítségével történik (egyén=adatközlő)

- Általános esetben:

Olyankor alkalmazzuk, amikor a vizsgálati alapsokaság méreténél fogva nem megfigyelhető közvetlenül

(ellenpélda: Bárczis férfi hallgatók... - ide nem kell survey)

- Alkalmas: nagy populáció attitűdjeinek, preferenciáinak megfigyelésére
Pl.: Piackutatás, politikai közvélemény kutatás)

- Fajtai:

A) Önkitöltős

B) Kérdezőbiztosos (PAPI, CAPI)

C) Telefonos (CATI) – ez is kérdezőbiztosos

D) On-line (CAWI) – ez is önkitöltős, de külön tárgyalandó

Önkitöltős kérdőívek alkalmazása

- **Alapeset:** A válaszadót megkérjük, hogy maga töltse ki (személyi segítség nélkül)

Lehet:

- a kutató által kiosztott, majd összegyűjtött
- a kutató által kiosztott, majd egy helyi ládába összegyűjtött
- Kérdezőbiztos házhoz viszi, a válaszadó postai küldeményként továbbítja
- Kérdezőbiztos házhoz viszi, majd a készkérdőívért házhoz megy
- Postai úton továbbítjuk egy címlistára, ugyanígy várjuk vissza a kérdőíveket

FONTOS:

- Pontos és részletes előkészítő munkát igényel
- Az adatfelvétel közben nyomon kell követni a folyamatot (buzdító levelek, visszaérkezés nyomon követése)
- A visszaküldés egyszerűsítése (pl. válaszboríték, hajtogató boríték, stb.)

- **Általános esetben:** az egyik legolcsóbb adatfelvételi módszer (ELŐNY)

- **Nem alkalmas:**

- kisiskolások (biztos írás/olvasás tudás előtt),
- óvodások felmérésénél (történnek kísérletek, pl. érintőképernyő alkalmazása...)
- bizonyos fogyatékosági ágakhoz tartozó emberek esetén módosítottan alkalmazható
(pl. könnyített nyelv alkalmazása – Mo.-on ld. Pl. ÉFOÉSZ)

- **Fajtái:**

- A) PAPI
- B) CAWI
- C) SMS

(pl. Gerincsérült, frissen mozgássérültté váló /motoros baleset/ fiatalok körében készült kutatás)

Kérdezőbiztosos adatfelvétel

- Alapeset: A válaszadót egy erre kiképzett személy kérdezi meg

Lehet:

- PAPI
- CAPI
- CATI

FONTOS:

- Pontos és részletes előkészítő munkát igényel (kérdőív begyakoroltatása és annak ellenőrzése)
- A kérdezőbiztosok kiképzése
- A kérdezőbiztosok ellenőrzése és támogatása (instruktorok feladat)
- Általános esetben: Drága, de jobb minőségű adatfelvételi módszer (HÁTRÁNY/ELŐNY)
- A kérdezés alapszabályai:
 - A) **megjelenés: átlagos**, ápoltság, stb. (ld. Jeltolmács szerepe...)
 - B) viselkedés: **udvarias** (vita:)
 - C) A kérdőívet CSAK NEM **FEJBŐL** kell tudnia
 - D) Szó szerinti kérdésfelolvasás (rögtönzés, értelmezés **TILOS**)
 - E) Válaszok **PONTOS feljegyzése** (ez különösen nyílt kérdéseknél fontos)
 - F) **Pontosító kérdések** (csak végszükség esetén: pl.: Mit mondana inkább? Inkább egyetért, vagy inkább nem...)
 - G) A hallgatás gyümölcse / ceruza a papíron / „még valami eszébe jut?” **technikák**
 - E) **Specifikációk** PONTOS, átalakítás és feltétel nélküli betartása

Példa: Instruktori és kérdezőbiztosi hálózat egy hazai intézetnél

(forrás: <http://www.krolify.hu/index.php?menuid=64>)

Cégünk megalakulása óta kiemelt figyelmet fordít kérdezőbiztosi hálózatának összetételére és a kérdezési folyamat szigorú ellenőrzésére. Többkörös ellenőrzési rendszerünk alapfeltételét jelenti empirikus elemzéseinknek.

A hálózat főbb adatai:

Instruktor székhelye	Kérdezők száma	Megyék	Települések száma, ahol kérdezők laknak
Budapest	150	Budapest, Pest	29
Salgótarján	20	Nógrád, Heves	7
Miskolc	69	Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves	20
Debrecen	25	Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg	4
Szolnok	18	Jász-Nagykún-Szolnok	1
Békéscsaba	6	Békés	3
Hódmezővásárhely	50	Csongrád, Bács-Kiskun	8
Pécs	26	Baranya, Tolna	5
Kaposvár	15	Somogy	7
Zalaegerszeg	12	Zala	10
Szombathely	30	Vas	10
Győr	50	Győr-Moson-Sopron	15
Székesfehérvár	60	Fejér, Veszprém	16

Instruktori hálózatunk segítségével kvantitatív és kvalitatív kutatási megoldások teljeskörű személyes (PAPI, CAPI), telefonos (CATI) adatfelvételét vállaljuk, 1 héttől - 5 hétig terjedő határidővel, függően a mintanyagságtól és a minta területi megoszlásától.

[On-line kutatási infrastruktúránk](#) a fentiniél rövidebb adatfelvételi határidőt is lehetővé tesz, függően a célcsoport és a minta paramétereitől.

Telefonos adatfelvétel

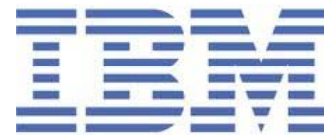
- Legtöbbször Call Centerekben zajlik
- Lehet mintavétellel (nehézkés), vagy véletlenszám generátor által produkált hívásokkal
- Mintatorzítási hatások léphetnek fel

***Napjainkra egyre könnyebben megvalósítható, DE
egyre problematikusabbá válik, ha nem
megfelelően készítik elő...***

- általános véleménykutatási tapasztalat...
- emberek túlterheltsége + jogosultsági problémák (szervezeti kutatásoknál)...
- tudományos kutatás $\Leftrightarrow$ piackutatási & sales tevékenység („ügynök”)

Hogyan lehetséges ???

Gyakorlati példa: Egy összetett alapsokaság és a válaszadás nyomon követése kérdőbiztosos és/vagy önkitöltős kutatásban...



F14						
Meghívó neve: TOP_200_próbafeltöltés_1						
Felmérés neve: Próbafelmérés - KR - 2007.02.06., Kérdések száma: 12						
vissza Adatok frissítése						
Cégnév	Kérdezett neve	Kiküldve	E-mail	Rákattintva	Részvétel	Kioltva
AES-Tisza Erőmű Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Agip Hungária Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Agrana Magyarország Értékesítési Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Agrograin Kereskedelmi Rt.*	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Ajkai Timföld Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Alcoa Európai Keréktárcsa Gyártó és Kereskedelmi Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Alcoa-Köfém Székesfehérvári Könyvtermék Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Alfa Kereskedelmi Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Alterra Építőipari Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Antenna Hungária Magyar Műsorszóró és Rádióhírk. Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Arai-Hungária Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Arcadom Építőipari Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Audi Hungária Motor Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Bábolna Mezőgazdasági Termelő, Fejlesztő és Ker. Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Bábolna Takarmányipari Premix és Takarmányker. Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Bellis Gyógyszerkereskedelmi Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Betonútépítő Nemzetközi Építőipari Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Biogal Gyógyszergyár Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
BorsodChem Rt.*	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Borsodi Sörgyár Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
BPW-Rába Futóműgyár Kft.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Brau Union Hungária Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Budapesti Elektromos Művek Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Budapesti Erőmű Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Budapesti Közeledési Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Budapesti Távhőszolgáltató Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető
Chinoin Gyógyszer és Vegészeti Termékek Gyára Rt.	Kérdezett Neve	2007-06-06	—	—	—	emlékeztető

Adatok - Windows I...

http://www.3pont.com/atelier/surveys/detail

Név: Kérdezett Neve

Cégnév: Chinoin Gyógyszer és Vegészeti Termékek Gyára Rt.

Beosztás: Kérdezett Neve

E-mail: emailcim@emailcim.hu

Telefon: 06(1)123-387

Mobil: Bp.

Skype:

Internet 100%

- 59 SARA LEE HUNGARY KFT
- 63 CSEPELI FÉMMŰ RT
- 65 GABONA RT
- 69 Danone Tejtermék Gyártó és Forgalmaz
- 71 MERCEDES-BENZ KFT
- 75 HÍDÉPÍTŐ RT
- 78 ZWACK UNICUM RT
- 81 BETONÚTÉPÍTŐ NEMZETKÖZI ÉPÍTŐI
- 82 FŐVÁROSI VÍZMŰVEK RT
- 83 STOLLWERCK BUDAPEST ÉDESIPAR
- 87 VOLÁNBUSZ KÖZLEKEDÉSI RT
- 93 MAGYAR ÉPÍTŐ RT
- 201 ALFÖLD PRO-COOP RT
- 202 DÉLDUNÁNTÚLI ÁRAMSZOLGÁLTATÓ
- 203 DÉLDUNÁNTÚLI GÁZSZOLGÁLTATÓ I
- 204 MECSEK ÉLELMISZER ÉS VEGYIÁR
- 205 PÉCSI ERŐMŰ RT
- 206 TVK RT
- 207 BORSODCHEM RT
- 208 ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI ÁRAMSZOLGÁLTATÓ
- 209 SZERENCSI CUKORGYÁR RT
- 210 BORSODI SÖRGYÁR RT
- 211 AES-TISZA ERŐMŰ RT
- 212 PICK SZEGED SZALÁMIGYÁR ÉS H
- 213 DÉLI MAGYARORSZÁGI ÁRAMSZOLGÁLTATÓ

Menük	Felhasználók	Körlevél	Statisztikák	Beállítások
Címek		Levelek		

Új címcsoport neve:

Címcsoportok:

LaySoft teszt csoportja (2 cím)	próbalista (9 cím)	próbaprobala (9 cím)	TOP 500 HR vezetői lista (0 cím)	TOP_500_teszt (27 cím)
---------------------------------	--------------------	----------------------	----------------------------------	------------------------

Címcsoport neve: TOP_500_teszt

Megjegyzés:

Címek karbantartása	Új cím felvétele
---------------------	------------------

Keresés:

1-21 21

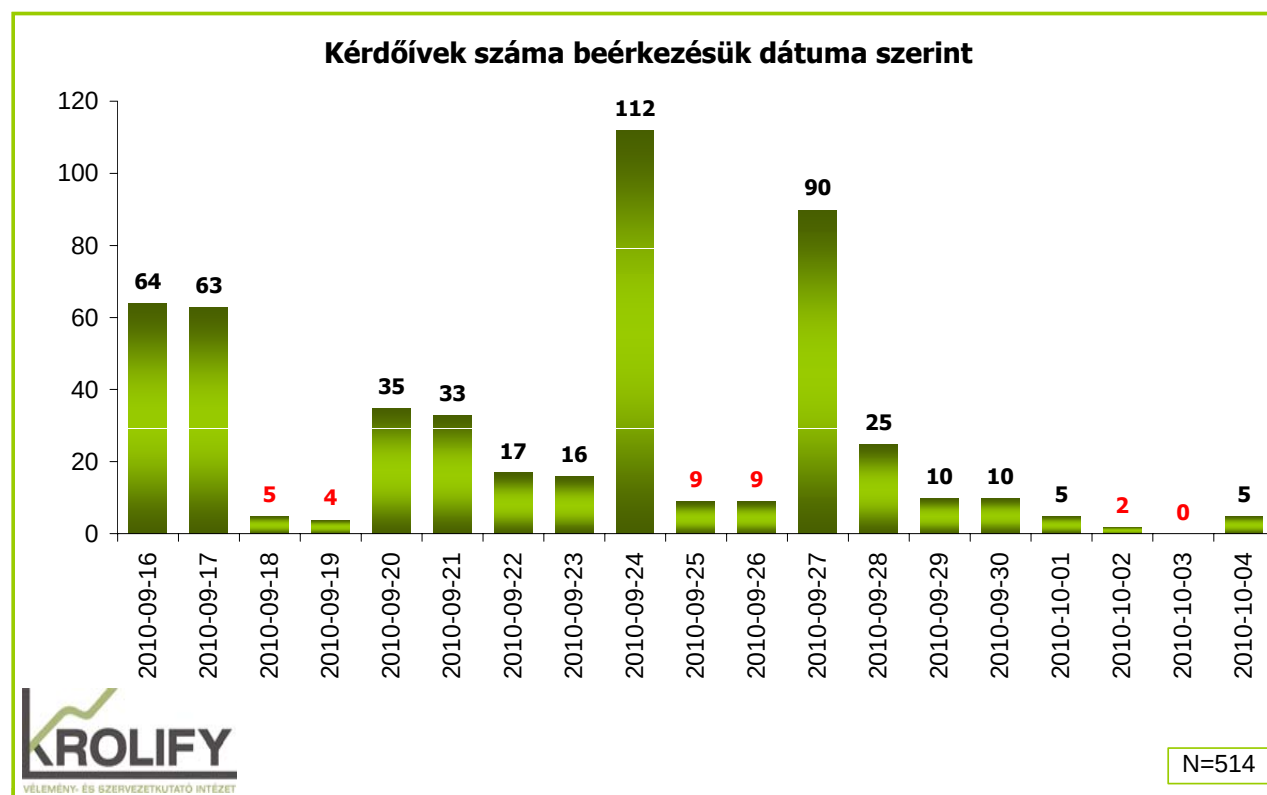
Név	E-Mail	Felvétel dátuma
András	andras.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
András	andras.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Anikó	aniko.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Anna	anna.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Atmann	atmann.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Balázs	balazs.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Balázs	balazs.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Barnabás	barnabas.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Bendzsi	bendzsi.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Bogi	bogi.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Borbála	borbala.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Dani	dani.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Erzsi	erzsi.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Fegyő	fegyő.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Gábor	gabor.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Hernyó	hernyo.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Kati	kati.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Lilla	lilla.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07
Nóra	nora.andras@krolify.hu	2008-02-14 00:07

Egy gyakorlati példa a válaszadási folyamat nyomon követésére és dokumentálására

A minta tagjainak szeptember 14-én személyre szóló e-mail értesítést küldtünk kutatásunk céljáról, tartalmáról.

Szeptember 16-án juttattuk el a résztvevőknek a felmérésre szóló meghívóban a kérdőív internetes elérhetőségét, majd ezután szeptember 22-én szintén elektronikus levélben emlékeztettük a kérdőívet addig teljesen vagy egyáltalán ki nem töltő résztvevőket a válaszadásra.

Az internetes felmérést október 4-én zártuk le. Addig az időpontig a nyílt felmérés keretében 54, a zárt felmérés keretében pedig 460 kérdőív érkezett. A kérdőívek visszaérkezési idejét mutatja be az alábbi ábra.



On-line kérdőíves adatfelvétel

A legdinamikusabban fejlődő adatfelvételi módszer, de SÚLYOS korlátai is vannak, ha nem megfelelő szakértelemmel végzik!!!

Főbb típusai:

- Egyszerű e-mailes kiküldés (válaszadó pl. aláhúz):
Pl: DOC file. Előnye egyszerűen létrehozható...
- Ingyenes szoftverekkel:
(pl. Google, instantsurvey (trial account); surveymonkey, kerdoivem.hu, stb...)
 - korlátozott használhatóság (egyszerűbb felmérésekre megfelel)
 - Összetettebb kutatásokra – általában – nem alkalmas (...bár attól függ...)
- Összetett adatfelvételi infrastruktúra és panelmenedzsment szoftverek alkalmazásával –
 - professzionális személyzetet igényel:
 - kutató(k) & informatikus(ok) & kutatási adminisztrátor(ok)
(ezeket a cégek általában NEM adják ki, a szoftver saját szellemi terméküket képezi)
 - Lehetőség van az adatfelvétel automatizálására és menet közbeni módosítására

...mégis ...egy példa...