

### 3. online melléklet: Az egyes kérdőíves technikák előnyei és hátrányai

#### (1) Személyes kérdezés kérdőívvel:

**Előnyök:** Mintavételi eljárások alkalmazhatósága (nagyobb részben megszervezhető, hogy „kik válaszoljanak” – a visszautasítások aránya csökkenthető), hosszabb (akár 50-60 perces), tartalmasabb, bonyolultabb kérdőívek kérdezhetőek (specifikációk, ábrák, táblázatok egyéb kérdezési „segédeszközök” is bevethetőek), a kérdezők „segítő jelenléte” javítja a válaszok „minőségét”.

**Hátrányok:** Rendkívül költség- és időigényes, hiszen a kérdezőbiztosok, instruktorok alkalmazása, az utaztatásuk, az interjúk előszervezése, a kérdőívek nyomtatása, kódolása rendkívül drága. Bár e két utóbbi költségtényező kiküszöbölhető a kompjúteres kérdezéssel (az ún. CAPI eljárással), de itt a számítógépek beszerzési, karbantartási és programozási költségei merülnek fel. További gondot okoz a „kérdezői hibaforrások” kiküszöbölése (ellenőrzésük, kiképzésük, motiválásuk...), de az újra-visszatérések, a visszautasítások (a „pótcímek” alkalmazása) miatt is további problémákat (korrekciók „rákérdezések”, súlyozások) és költségeket eredményez. Nem biztosítható megnyugtató módon az anonimitás (címlista, ellenőrzés miatt.)

#### (2) Telefonos kérdőíves kérdezés

**Előnyök:** Mint a személyes kérdezésnél, itt is viszonylag hosszabb kérdőívek (25-30 perces) és mintavételi eljárások alkalmazhatóak – de lényegesen kisebb költségekkel (nincs utazási költség csak telefondíj, olcsóbb a kérdezők alkalmazása, nincs nyomdaköltség, könnyebb az interjúk szervezése, kódolni sem kell az adatokat), a szakavatott kérdező közreműködése javítja a válaszadási hajlandóságot, a válaszok minőségét. Sikerebben biztosítható az anonimitás a személyes kérdezéshez képest.

**Hátrányok:** Bonyolultabb kérdőívek, ábrák, egyéb „segédeszközök” nem alkalmazhatóak, nem olyan hatékony a kérdezők „segítő jelenléte” (csak verbális eszközök – nagyobb visszautasítási arány, megszakított interjúk), költséges infrastruktúra (kompjúterek, speciális szoftverek – pl. „NIPO” – szervergép, telefonvonalak, megfelelően kialakított laborhelyiség kialakítása stb.). A költségek viszont jelentősen csökkenthetőek on-line kérdőívek „egyéni” telefonos kérdezésével (nem kell szerver, CATI program, az adatok könnyen „összefűzhetőek”, különleges laboratóriumi körülményeket sem igényel). Itt is felmerül a kérdezők kiképzése, ellenőrzése – de ez utóbbi lényegesen könnyebben megoldható (az ellenőrző jelenlétével).

#### (3) Postai önkitöltős kérdőív

**Előnyei:** Összehasonlíthatatlanul olcsóbb a személyes kérdezésnél, hiszen nem kellenek kérdezőbiztosok, instruktorok, ellenőrzés, a survey-hez képest nincs utazási költség sem. Viszonylag megbízhatóan – és hitelesen – alkalmazható az anonimitás.

**Hátrányai:** A legfontosabb problémát a visszaérkezési arány „kiszámíthatatlan” volta okozza (kevés visszaérkező kérdőív, „torz minta” – mint ezt fentebb már jeleztük). Mindezek következtében az adatfelvétel mintájának reprezentativitása egyáltalán nem, vagy csak nagy nehézségek árán biztosítható. Nincs a kérdőív mellett a „segítő kérdező”, csak rövidebb (legfeljebb 10-15 perces), viszonylag egyszerűbb kérdőív alkalmazható (specifikációs, táblázatos kérdések problémái, súlyosabb félreértések előfordulása). Gondot okoz továbbá, hogy nem irányítható a válaszadás sorrendje, befolyásolhatják egymást a kérdések, nem zárható ki mások véleményének „kikérése” sem. További gond a lakcím-listák

megbízhatatlan volta, a nyomtatási- és postaköltségek, a beérkező kérdőívek kódolásának bonyodalmai és költségei.

#### **(4) E-mailben elküldött kérdőív:**

**Előnyei:** Ugyanazok, mint a postai kérdőívénél – csak itt nem jelentkeznek a postaköltségek.

**Hátrányai:** Hasonló gondok – azzal tetézve, hogy bizonyos társadalmi rétegek „elérhetetlenek” Interneten keresztül (bár megjegyezzük, hogy a felsőoktatás jelenlegi és volt hallgatói esetében ez a probléma rohamosan csökken). További gondot jelenthet a válaszadó beazonosíthatósága az e-mail címe alapján.

#### **(5) Online felületen elérhető önkitöltős kérdőív:**

**Előnyei:** Az e-mailen kiküldött kérdőívhez képest további jelentős előnye, hogy a visszaérkezett adatokat nem kell kódolni. A fejlettebb online kérdőív szerkesztő programok révén rendkívüli mértékben megnövelhető az önkitöltés hatékonysága (specifikációs kérdéseknél automatikus ugrás, legördülő válaszlehetőségek, a válaszok „ellenőrzése” – korrekciós utasítások alkalmazása, befolyásolható kitöltési sorrend, igényes design, ábrák, táblázatok egyéb kérdezési „segédeszközök” is bevezethetők). Mindenképpen vonzóbb megoldás a kutatásunk célcsoportjai számára – így a válaszadási hajlandóság is növelhető.

**Hátrányai:** Csak csekély mértékben javítható a visszaérkezési arány – így az „önkitöltős szindróma” itt is érvényes (a reprezentativitás problémája). Az igényesebb on-line kérdőív kialakítása komoly szakmai-programozói feladat (költség- és időigényes). Felmerülhet az „illetéktelen kitöltés” lehetősége is, azaz a célcsoporton kívüli személyek is hozzáférhetnek a kérdőívünkhöz. Külön gond a válaszadók beazonosításának kérdése: ha anonim – a válaszadóknak „kételyeik” támadhatnak, ugyanakkor a második körben a „címezettek” meghatározása megoldhatatlan; ha titkos – az azonosító kódok jogi és erkölcsi problémái merülnek fel.

Az alábbiakban egy olyan kutatás fontosabb lépéseit ismertetjük, ahol mind az öt vizsgálati eszköz szerepet kap. Különösen arra hívjuk fel a figyelmet, hogy a különböző kutatási technikák kombinált alkalmazása révén összegeződhetnek az előnyök és – nagyobb részt – kiküszöbölhetőek a hátrányok. Például az on-line kérdőívek alkalmazása telefonos lekérdezéssel különösen hatékony eszköz-rendszert alkothat. A fentiekben említett „online adatfelvétel telefonos rásegítéssel” a következő logikai lépések révén hajtható végre:

(1) Az első lépésben on-line kérdőívet alkalmazunk e-mailben felkérő levél kíséretében (minden érintettnek – de csak nekik – megadjuk a kérdőív internetes elérhetőségi címét – kiegészítve egy motiváló levéllel, esetleg jutalom, ajándék lehetőségével kombinálva), az adatfelvétel titkos, azaz a válaszadók beazonosíthatóak.

(2) A beérkezett kérdőívek kvóta-adatai alapján eldöntjük, hogy megfelelő-e a mintánk összetétele – ha nem (és ez a leggyakoribb – lásd fentebb az „önkitöltős szindrómáról” írottakat), akkor egy újabb körlevelet küldünk a nem válaszolóknak.

(3) Az előbbiekhöz hasonló módon megvizsgáljuk a minta reprezentativitását – ha továbbra sem megfelelő (gyakori...), akkor a „hiányos minta-cellákból” kiválasztjuk a nem válaszolókat és egy-egy véletlen mintát veszünk (ezek száma a hiányok függvényében alakul), majd telefonos megkérdezésüket kezdeményezzük (felajánlva a telefonos lekérdezés illetve az online kitöltés lehetőségét – ahogy a megkérdezettünknek célszerűbb). Mindezt addig

folytatjuk, amíg a mintánk reprezentativitása nem biztosítható (legalább korrekciós súlyozással).

Itt is megjegyezzük, hogy ez a megoldás még távol áll a „véletlen mintavételi eljárások” biztosította „valódi” reprezentativitástól – de az on-line kérdőívek visszaérkezési arányainak javulásával csökkenthető a torzító tényezők (a telefonos rásegítő kérdések) aránya. Idővel elérhetjük azt is, hogy egy véletlen mintára kiküldött on-line kérdőívek beérkező mintáját alig kell korigálni...