

Kérdőív-tervezés szabályai

A jó kérdőív a vizsgálat minőségének záloga. A kérdések összeállításánál abból kell kiindulnunk, hogy milyen tények, vélemények, attitűdök feltárására van szükségünk a vizsgálat céljából. A kérdéseket nem kell feltétlenül direkt formában megfogalmazni, és célszerű ellenőrző kérdéseket is beépíteni, hogy következtethessünk a hamis válaszokra.

Rendkívül nehéz jó kérdőívet készíteni, elrontani ellenben nagyon könnyű – a kérdőív alkalmatlansága jellemzően a 100. megkérdezettnél derül ki.

A kérdőív-tervezés lépései:

- Mi a keresett információ?
- Mi lesz a kérdezési módszer?
- Milyen kérdéseket ért meg a válaszadó? Mik legyenek a kérdések?
- Mi legyen a kérdések sorrendje?
- Hogyan nézzen ki a kérdőív?
- Legyen-e tesztfázis?

A kérdőív tervezésének fő lépései:

1. lépés: tisztáznunk kell a kérdőív alkalmazásának célját.

Pontosan meg kell fogalmaznunk, mire vagyunk kíváncsiak, miről szeretnénk meggyőződni. Például:

- Vendégelégedettségi kérdőív összeállítása
- Kérdőív összeállítása szolgáltatásfejlesztéshez a vendégek részére
- Kérdőív a szálloda vagy vendéglátó egység munkatársai részére

Soha ne kezdjünk addig hozzá a kérdőív megszerkesztéséhez, amíg pontosan meg nem határoztuk a kutatás céljait (a kutatás tárgyát), a hipotéziseket, nem határoztuk meg a kutatás alanyait.

2. lépés: a kérdezés módjának megválasztása.

Ez lehet a kérdező által kitöltött, illetve a megkérdezettek által önállóan kitöltött kérdőív. A kérdőívet a megkérdezettek kitölthetik csoportosan – például egy rendezvény alkalmával – vagy egyénileg. Mindegyik esetben szükséges az anonimitást garantálni. Ez történhet válaszboríték használatával, amit a megkérdezettek a kérdőívvel együtt megkapnak, de történhet telefonon, e-mail-ben, Interneten, vagy személyesen helyben a szállodában, étteremben.

3. lépés: a kérdőív szerkezete.

Nagyon fontos a megszólítás, a felmérés céljának közlése. Ezen múlhat az együttműködési készség, az őszinte, felelős válaszadás kiváltása. Itt kell tájékoztatni a megkérdezetteket az anonimitás garantálásáról, a részvétel önkéntességéről. A bevezető részben kell informálni az érintetteket a kitöltés módjáról, – célszerű illusztrálni is – a kitöltött kérdőívvel kapcsolatos teendőkről, a határidőről, a kitöltés várható időigényéről, az esetleges visszajelzés várható idejéről, formájáról, hogy ki kinek a megbízásából végzi a megkérdezést, és mi lesz az összegyűjtött adatok sorsa.

A következő részbe kerülnek a kérdések, állítások. Itt először a bevezető kérdéseket vegyük sorra, amelyek fontos szerepet játszanak az érdeklődés felkeltésében.

(Alkalmazhatunk, pl. ábrát, grafikont stb., pl. a szolgáltatások minőségének időbeli változását – javulás, romlás, stagnálás – mutathatjuk be, és kérhetjük erről a

megkérdezettek véleményét az ábrázolt változásokról.) Ezt követhetik a számunkra legfontosabb információk megkérdezése. Ilyen lehet a szolgáltató stratégiájának, programjainak ismerete, elégedettség a különböző szolgáltatásokkal stb. Végezetül jönnek a levezető kérdések. Ez utóbbi funkciót jól betölthetik a témakör szempontjából releváns nyitott kérdések (pl. soroljon fel három olyan dolgot, amelyeket a szolgáltató erősségének/gyenge pontjának tart stb.)

A kitöltő személyére vonatkozó adatokat (nem, életkor, szak, egyéb információ, ami mentén a későbbiekben elemzést akarunk végezni) a kérdőív elejére és végére egyaránt elhelyezhetjük. A kérdőív végén soha ne mulasszuk el megköszönni a közreműködést, a válaszadást.

4. lépés: a kérdések, állítások megfogalmazása.

Törekedni kell arra, hogy a megszövegezés (szóhasználat) azonosan legyen értelmezhető a kérdező és a kérdezettek számára (az önkitöltős kérdőíveknél ez kiemelkedő jelentőségű). Használjunk egyértelmű kifejezéseket, kerüljük a szakzsargont, ne alkalmazzunk kettős állításokat. Sok esetben fontos lehet, hogy a kérdezett választhassa a „nem tudom” vagy „nem értelmezhető” választ is.

A kérdőíven nyitott vagy zárt kérdéseket alkalmazhatunk. A zárt kérdések esetében megadjuk a válaszlehetőségeket, és a kérdezett ezek közül jelölhet meg egyet vagy többet (összhangban a kitöltési útmutatóval). A zárt kérdéseket érdemes alkalmazni akkor, ha a válaszlehetőségek jól behatárolhatók, illetve ezek segíthetik egy hipotézis ellenőrzését. A zárt kérdések feldolgozása egyszerűbb. A nyitott kérdéseket akkor érdemes használni, ha arra vagyunk kíváncsiak, hogy a kérdezettnek mi jut eszébe a

kérdés alapján, és nem akarjuk előre adott válaszokkal korlátozni a gondolkodását. A két kérdéstípust együttesen is alkalmazhatjuk.

Egy vendéglégedettségi vizsgálat során valószínűleg a kérdések nagyobb része lehet zárt, hiszen a különböző szolgáltatásokkal való elégedettség ezek segítségével jól értékelhető. Az igények feltárása szükségessé teheti a nyitott kérdések alkalmazását is, hiszen éppen itt fordulhat elő, hogy a kérdőív szerkesztője nem gondol olyan szolgáltatásokra, amiket a vendégek közül többen szeretnének igénybe venni a jövőben.

A kérdések megfogalmazásával kapcsolatban alapvető elvárás, hogy legyenek rövidek és egyszerűek, könnyen érthetők.

A kérdések típusai:

- nyitott kérdés:

- saját szavaival kell válaszolnia a feltett kérdésre,
- akkor jobb használni, ha azt vizsgáljuk, hogy a válaszadó miért érez valamit, vagy miért hoz meg bizonyos döntéseket,
- ha van mód rá, akkor az önkítöltős kérdőíveknél a nyitott kérdéseket kerüljük,

- zárt kérdés: előre rögzített válaszlehetőségek állnak a kérdőíven.

- **skálakérdés:** érzelmek, attitűdök, mérését, pozitív vagy negatív voltát számszerűsíthetjük ezzel az egyszerű, de szellemes módszerrel. Sokféle típusa létezik (ordinális skála, intervallum skála, arány skála, nominális skála). A leggyakoribb, hogy az iskolai osztályozás mintájára 1-es és 5-ös között osztályoztatjuk le a megkérdezettekkel a vizsgált jelenséget. Ügyelni kell a skála szimmetriájára. A skálafokokozatok száma ezért általában páratlan. Ha nincs közepe a skálának, akkor a válaszadónak dönteni kell, hogy pozitív vagy negatív hozzáállást kifejező választ adjon. Ez nehezíti a válaszadást.

A választás annál nehezebb, minél nagyobb a skálafokokozatok száma, ezért a gyakorlatban 7-8 fokozatnál többet ritkán használnak.

- **Likert-skála:** ahol egy állítással való egyetértés mértékét, vagy egy vélemény helyeslését kell a válaszadónak kifejeznie. A kérdőívszerkesztőnek csak az állítást kell meghatároznia, maga a skála mindig ugyanaz:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| □ Teljes mértékben egyetértek | Nagyrészt egyetértek |
| □ Csak kismértékben értek egyet | Közömbös számomra |
| □ Nem túlságosan értek egyet | Nagyrészt nem értek egyet |
| □ Egyáltalán nem értek egyet | |

5. lépés: a kérdőív formája.

Törekedjünk a rövid, áttekinthető, esztétikus forma kialakításra. Zárt kérdések esetén legyen könnyen kezelhető a válaszadás (karikázás, ikszelés stb.). Nyitott kérdések esetében legyen elegendő hely a válaszadásra. Gondoljunk az adatrögzítőre is, legyen könnyen áttekinthető a válaszadás. Az egyértelműségen túl fontos a nyelvileg igényes, a célcsoporthoz igazodó nyelv- és szóhasználat.

6. lépés: kismintás kipróbálás.

Érdemes 15-30 fővel kitölteni a kérdőívet, és utána megbeszélni az érintettekkel az állításokat. Ez segítheti, hogy az „éles” alkalmazás során valóban azonosan értelmezzék a megkérdezettek a kérdéseket, állításokat.

Az írásbeli kérdőívek szerkesztésének arany szabályai:

- a kérdéseket a legközérthetőbben kell megfogalmazni (12 évesek szintje),
- a kérdések legyenek egyértelműek, nyelvezetük legyen érthető mindenki számára,
- a kérdések ne sugalljanak semmiféle választ,
- a kérdéseknek nem szabad bizonytalannak, félreérthetőnek lenniük,
- a kérdések ne állítsák megoldhatatlan feladatok elé a kitöltőket,
- ne tegyék lehetővé, hogy a válaszadók megismételjenek egy-egy választ,
- a szakmai műszavakat, kifejezéseket kerülni kell, ha csak nem elengedhetetlen alkalmazásuk (ilyenkor értelmező megjegyzést kell tenni),
- előnyben kell részesíteni a zárt kérdéseket, hiszen az információk egyszerűbben csoportosíthatók és egyszerűbben feldolgozhatók,
- az indító kérdéseknek általános jellegűeknek kell lenni, majd fokozatosan kell áttérni az egyre specifikusabbakra, a végére célszerű hagyni a személyes kérdéseket,
- egyértelmű kitöltési útmutatót is mellékelni kell a kérdőív mellé.