

A kérdőív, mint a szülők véleménynyilvánításának egyik eszköze

Gyakorlati tanácsok kérdőívek szerkesztéséhez

Ollé János

Kérdőívet mindenki tud szerkeszteni. Különösen igaz ez az állítás, ha összeállítója saját maga már sok kérdőívet töltött ki. Jó kérdőívet azonban már sokkal kevesebben tudnak összeállítani. Egy jó kérdőív nemcsak egymás mögé helyezett kérdések sorozata, hanem egy komplex rendszer. Ha kellően alaposan építjük fel, akkor a segítségünkre lehet, hiszen az alkalmazása gyors, egyszerű és bizonyos keretek között még gazdaságos is. Ha nem fordítunk kellő figyelmet és időt az összeállításra, akkor vagy hiányosan kitöltött és éppen ezért sokszor értékelhetetlennek minősített kérdőívcsomagjaink lesznek, vagy – ami talán sokkal rosszabb – a benne rejlő lehetőségeket elmulasztva töredékes, illetve gyakran nem is a valóságot tükröző eredményeket kapunk. Utóbbi esetben a vizsgálati módszer egyáltalán nem gazdaságos, és néha bizony bosszantó is lehet.

Tartalom

1. A kérdőív összeállítását befolyásoló általános tényezők

2. A kérdőív főbb szerkezeti elemei

3. A kérdésmegfogalmazás fontosabb szabályai

4. A kérdéstípusok

5. Próbakitöltés és ellenőrzés

1. A kérdőív összeállítását befolyásoló általános tényezők

1.1 A cél megfogalmazása

Első lépésként tisztázni kell, hogy **mihez is szeretnénk majd felhasználni kérdőívünket.** Teljesen más kérdőívet kell készítenünk például egy közvélemény-kutatáshoz vagy akár egy igényfelméréshez, véleményezéshez, és más jelleget kap majd a kérdőív akkor is, ha tudományos igényű kutatást terveztünk. Mivel a kérdőív felhasználásának lehetséges céljai teljesen egyediak, ezért erre vonatkozóan csaknem lehetetlen általánosan érvényes tanácsokat megfogalmazni. A gyakorlott kérdőívszerkesztők szokása, hogy a kérdőíves módszer alkalmazásával kapcsolatos célt alaposan és több oldalról átgondolják, majd írásban rögzítik.

Példa

Az óvoda jelentős fejlesztéseket tervez az udvaron, a gyerekek által használt területeken. Szeretnénk megkérdezni a szülők véleményét, hogy melyik fejlesztést tartják fontosnak, melyiket időszerűnek, illetve mi az, amiben a segítségünkre is lehetnek, vannak-e ötleteik. Nem a döntést szeretnénk átruházni, csak a véleményüket szeretnénk megismerni, hogy egy nekik tetsző, de általunk is elfogadott megoldást tudjunk választani. Rövid, egyszerű kérdőívet tervezünk, amit magukkal vihetnek, és otthon kitöltve pár nap türelmi idő után a gondnok segítségével gyűjtünk majd össze. A kérdések közé olyant is teszünk, amire a gyerekektől várunk választ, értelemszerűen a szülők segítségével írásban közvetítve.

Nem vezet eredményre az az eljárás, amikor a kérdőívszerkesztés rögtön a kérdésmegfogalmazásokkal kezdődik. A célok írásos rögzítése első hallásra feleslegesnek

tűnik, de a szerkesztési folyamatban számos alternatív megoldás kínálkozik majd, melyek közül a folyamatosan szem előtt tartott célok figyelembe vételével lehet jól választani. **A célok alapos átgondolása**, ideális esetben többszöri átfogalmazása és pontosítása, illetve írásos rögzítése **első ránézésre késlelteti a kérdőívszerkesztés tényleges műveleteit, valójában azonban előkészíti azokat.**

1.2 A válaszadók sajátosságai

Még a tényleges kérdésmegfogalmazás előtt szintén nagyon hatékony **a potenciális válaszadók sajátosságainak átgondolása**. Természetesen kezdetben is tudjuk, hogy a kérdőívet kik fogják kitölteni, de csak akkor vagyunk képesek optimális mértékben fokozni a válaszadási hajlandóságot, ha **a válaszadók minden sajátosságát figyelembe vesszük.**

A kitöltéssel kapcsolatos motiváció

A kérdőívszerkesztés során számolnunk kell azzal, hogy **a válaszadókat mi motiválja** a kitöltésre. Ha valamilyen külső tényező miatt kötelező a válaszadás, mint például munkahelyi kötelezettség, vagy a válaszadó valamilyen ellenszolgáltatásban részesül, például pénzt kap a kitöltésért cserébe, akkor bátran növelhetjük a kérdések számát, a kérdőív terjedelmét, ugyanakkor számolnunk kell azzal is, hogy nem mindig kapunk őszinte és igaz válaszokat.

Ha a kérdőív alkalmazása többek között azért történik, mert **az eredmények a válaszadók számára** közvetlenül vagy közvetett módon **hasznosak**, akkor erről mindenképpen tájékoztatnunk kell őket. Például a szülők körében végzett közvélemény-kutatás, aminek hatására a nevelési-oktatási intézmény valamilyen téren változásokat ígér, nagymértékben növelheti a válaszadási hajlandóságot, különösen akkor, ha erről a megfelelő formában tájékoztattuk is a válaszadókat. Egy ilyen helyzetben a személyesen érintett vagy érdekelt személyek őszinte és pontos válaszaikkal a segítségünkre lesznek, és a kérdések számának meghatározásánál, a túlzásoktól eltekintve, bátrabbak lehetünk. Bizonyos esetekben az is hatékony, ha a válaszokért cserébe az eredményekkel kapcsolatos tájékoztatást, részletes **visszajelzést ígérünk**. Ebben az esetben erről semmiképpen ne feledkezzünk meg! Sok esetben ezt lehetőségként is kínálhatjuk, mert így azokat, akik nem tartanak rá igényt, nem terheljük feleslegesen.

Példa

A szülők motiváltak a kitöltésre, de ezt nem lehet elvárásként megfogalmazni feléjük. A rövid kérdőív kitöltése nem okozhat nekik gondot, és mivel a nyári szünet előtt már nem tervezünk újabb kérdőíves felmérést, illetve az utolsó három hónappal ezelőtt volt, nagy valószínűséggel sokan és szívesen válaszolnak majd. Az eredményeket nyilvánosságra kell hoznunk, hiszen ez rájuk is tartozik majd.

A leggyakoribb eset, hogy önkéntes válaszadókat *szívességi alapon* szeretnénk megkérni a kitöltésre. Ez az előbbiekhöz képest jobban behatárolja mind a kérdések számát, mind a kérdőív tartalmát. A kérdőíves vizsgálat nagyon elterjedt módszer, sokakat sokszor megkértek már ilyen szívességre. Amennyiben a kritikus szintet is meghaladja a kitöltéssel kapcsolatos kérések gyakorisága, ne lepődjünk meg, ha a kiosztott vagy kiküldött kérdőívekre csak kb. 15-20% értékelhető válasz érkezik. Ez az arány napjainkban már jónak mondható. Sajnos nem lehet tudni, hogy melyik kérdőívet töltik majd ki és melyiket nem, ezért azt a kb. 80-85% felesleget is elő kell állítanunk, ami már nem kerül vissza hozzánk. Költségeinket azzal mérsékelhetjük, hogy

- a kérdések számát a szükséges minimumra csökkentjük, vagy
- a válaszadókat valamilyen formában megpróbáljuk érdekeltté tenni a kitöltésben.

Megfogalmazás és stílus

Egy jó kérdőív esetében **a válaszadónak az a feladata, hogy a – számára minden különösebb gondolkodás nélkül értelmezhető – kérdésekre válaszoljon.** Nem hatékony az a megoldás, ha a kitöltést a válaszadók sajátosságait figyelmen kívül hagyó megfogalmazás nehezíti. A kérdőív szerkesztője az általa vizsgált területen általában tájékozott, kialakult fogalmi készlettel rendelkezik, otthonosan mozog. Az általa szerkesztett kérdőívet szinte minden esetben értelmezhetőnek és könnyen kitölthetőnek tartja – pontosan azért, mert a saját gondolkodásának megfelel és számára éppen ezért egyértelmű. Ugyanilyen tájékozottság azonban nem várható el a kérdőív kitöltőjétől, aki a választást joggal utasítja vissza, ha számára már a kérdés értelmezése is nehézségekbe ütközik. (Egy szülőtől azt is meg lehet kérdezni, hogy saját önjellemzése alapján milyennek ítéli gyermeke szocioökonómiai státuszát; ez a kérdés egy szakértő számára egyértelmű, de a legtöbb szülő számára sokkal kézzelfoghatóbb, ha a családi hétköznapokról és körülményekről kérünk tőle egy rövid leírást.)

Ezt a látszólag egyszerű szabályt (hogy a válaszadó számára érthető megfogalmazásra kell törekedni) nagyon gyakran szegjük meg, ami növeli az üresen maradt, illetve a hiányosan kitöltött kérdőívek számát.

Példa

A már fenti példában említett kérdőívszerkesztés során (mivel kis, zárt közösségről van szó) baráti jellegű hangvételt használhatunk. Ügyelnünk kell arra, hogy a hátsó kis füves területet pontosan írjuk körül, mert lehet, hogy többeknek, például a kiscsoportos gyermekek hozó szülőknél nem egyértelmű. A kérdésekben a többféle mászóka leírásánál felesleges a cégek nevét és a mászóka típusát említeni, mert ez nem informatív. Sokkal jobb, ha pár szóban leírjuk, vagy képet is mellékelünk hozzá.

A terhelhetőség

A kérdőívszerkesztés során fontos mérlegelnünk, hogy a kérdőív **összesen hány kérdésből áll.** Még a tapasztalt és gyakorlott kérdőívszerkesztők is gyakran esnek abba a hibába, hogy túlságosan sok kérdést tartalmazó kérdőívet állítanak össze. A válaszadók terhelhetőségéhez viszonyítva a túl hosszú kérdőív a szerkesztés során persze nagyon sok jó és hatékonyan értelmezhető választ ígér, de a legtöbb esetben éppen a kérdések nagy száma miatt számos félbehagyott vagy a gyors áttekintés során hosszúnak ítélt és üresen félrerakott kérdőívet kaphatunk. Bármilyen nehéz is a hosszú időn keresztül kialakított kérdések közül akár egyet is elhagyni, a válaszadás növelése érdekében a legtöbb esetben ez egy szükséges lépés. A hosszabb kérdőívek esetén mindig megvan az a kockázat, hogy vagy el sem kezdik, vagy idő előtt félbehagyják a kitöltést.

Példa

Ne felejtsük el, hogy nem az elkövetkező 10 év fejlesztési stratégiáját szeretnénk a szülői véleményekre támaszkodva megalapozni, ellenben a szűk klientúra miatt fontos, hogy mindenki válaszoljon, és ne riadjon meg a kérdőívtől. A kapacitásunk fejenként egy kétoldalas kérdőívre biztosítva van, ennél hosszabb nem szükséges, ezt mintegy 15 perc alatt ki is lehet tölteni.

Ha a válaszadó motivált a kitöltésre, akkor természetesen növelhetjük a kérdések számát, de figyelembe kell vennünk az életkorból, a kitöltés körülményeiből adódó időkorlátokat. **A motivált válaszadó bizonyosan választ ad az összes kérdésre, de egy fáradtsági szint után a válaszok megbízhatósága jelentős mértékben csökken.**

Ha valamilyen alapos indok miatt mégis szükségünk van egy hosszú kérdőív összes kérdésre, akkor a szerkesztés során ne egyben, hanem **több, egymástól független részletben állítsuk össze.** Sorszámmal vagy egy célzottan irányított jelisével, illetve megengedő esetekben névvel ellátva az elemzésnél később a különálló részeket összekapcsolhatjuk. Ha nincs lehetőség több részkérdőív kitöltésére, vagy a válaszadás idejét nem lehet jól megbecsülni, mert az nagymértékben bizonytalan, akkor **kétféle kérdőívet** kell gyártanunk. A kész kérdőívben – amennyiben ennek nincs belső logikai akadálya – fordítsuk meg a fontosabb kérdések sorrendjét, és ezáltal egy tartalmában azonos, de lényegében új kérdőívet kapunk. Ha a válaszadók fele-fele arányban jutnak hozzá a kétféle kérdéssorhoz, akkor jó eséllyel kapunk választ szinte minden kérdésre.

A kitöltés körülményei

A kérdőívet elvileg úgy kell elkészítenünk, hogy azt a személyes jelenlétünk nélkül, bárki, aki a potenciális válaszadók körébe tartozik, megfelelően tudja értelmezni és pontosan, félreértések nélkül ki tudja tölteni. Ehhez mindenképpen **szükségünk van egy jól megszerkesztett és informatív bevezető tájékoztatóra is.** Gyakori azonban az az eset, hogy egy kötött szituációban, hosszabb folyamat részeként kerül kitöltésre a kérdőív. Például értekezlet után, annak tartalmához kapcsolódóan sokkal részletesebb, aprólékosabb kérdéssort állíthatunk össze, mint egy hétköznapi helyzetben, a kérdőív tartalmától teljesen független, vagy időben már távol álló személyek esetében.

Példa

Nehéz a döntés, de szerencsésebb, ha a szülők hazaviszik a kérdőívet, és otthon töltik ki. A reggeli rohanásban erre senkinek nem lenne ideje, délután pedig már a gyerekekkel szeretnének foglalkozni és nem a kérdőívvel. A hivatalos levél költséges és felesleges, hiszen mindenki ismer mindenkit, meg is lepődnének. „Kérdezőbiztosnak” nagyon jó lesz például a gondnok néni, aki minden reggel kint van az udvaron, és már korábban is segített nekünk ilyesmiben. Ha kedden kezdi el kiosztani, akkor csütörtökön már rá lehet kérdezni, és pénteken már lehet őket figyelmeztetni, hogy a hét végén ne felejtsek el. Hétfő reggel kell lezárni a begyűjtést. Szólni kell neki, hogy ha valaki nem akarja elvenni vagy visszahozni, akkor azt nem kell erőltetni, és nem szabad a gyerekekre bízni.

A válaszadási hajlandóságot nagymértékben növelheti, ha a kérdőívet *kérdezőbiztos* segítségével közvetítjük a válaszadók felé. Ha van **valaki, aki kiosztja, majd egy idő után udvariasan visszakéri a kérdőívet,** sokkal több értékelhető választ kapunk, mint abban az esetben, ha csak a válaszadó önkéntességére számítunk. Ideális esetben **a kérdezőbiztos független az egész folyamattól,** akár magától a kérdőívtől is. A jó kérdőív külön értelmező kérdések nélkül, önállóan kitölthető, de kérdezőbiztos esetén mindenképpen számítsunk arra, hogy a válaszadók, látván a lehetőséget, kérdezni fogják a közvetítőt. A kérdezőbiztosral egyértelműen tisztáznunk kell, hogy mire válaszolhat, miben segíthet, illetve milyen kérdésekre kell udvariasan kitérő válaszokat adnia. Lehet, hogy a kérdezőbiztos közreműködésével több kitöltött kérdőívünk lesz, de ha mindezt a kérdezőbiztos és a válaszadók közötti, a kérdésekkel kapcsolatos nyílt, túlzottan segítőkész, esetleg sugalmazó megbeszélés előzte meg, akkor a válaszok érvényessége megkérdőjelezhető, és az egész

folyamat hiábavaló volt. Nyilvánvaló, hogy minél több érvényes választ szeretnénk, de ha ezek nem egyeztethetők össze a valósággal, akkor nemcsak eredménytelen, hanem feleslegesen káros volt az egész eljárás.

Az anonimitás

A válaszadási hajlandóság mellett szintén fontos szempont az **őszinteség**. A kérdőív kitöltésének körülményei sokszor olyanok, hogy a válaszadó kitölti ugyan a kérdőívet, de kényszerhelyzetben szeretne megfelelni az elvárásoknak, vagy szeretne valamilyen negatív következményt elkerülni. Például az a vezető, aki a saját munkájával kapcsolatos munkatársi véleményeket, fejlesztési javaslatokat vagy kritikákat szeretné feltérképezni, és személyesen felügyeli a kitöltést, aligha számíthat őszinte (és számára egyébként értékes) válaszokra. Mivel a kérdőíves eljárás célja a valóság pontos megismerése, ezért a legtöbb esetben **lehetőséget kell adni a névtelen kitöltésre**. Ez nemcsak annyit jelent, hogy a kérdőívre nem kell ráírni a nevet, hanem **a válaszadó felé is egyértelműen közvetíteni kell**, hogy semmilyen módon nem szeretnénk a későbbiekben azonosítani.

Sok esetben szükség van arra, hogy a válaszadókat akár névvel együtt is azonosítani tudjuk (például szociometriai vizsgálat). A névvel együtt szereplő kérdőívek esetében **tartózkodjunk az őszintétlen válaszadásra ösztökélő kérdésektől**, mert ezek vagy nem adnak eredményt, vagy téves következtetésre vezetnek az elemzőt.

Áthidaló megoldást jelenthet a **jeligés azonosítás**. A jeligék alkalmazása különösen akkor lehet problémás, ha követő jellegű vizsgálatról van szó, ahol a névtelenség mellett az időben egymástól gyakran távoli válaszadásokat kell összekapcsolni. Ilyen esetben a válaszadóktól kérhetünk olyan irányított jeligét, amit vélhetően nem felejtnek el.

Példa

Mivel a kérdőív vélemények feltérképezését szolgálja, a név felesleges. Kell egy külön rovat arra, hogy ha valamelyik szülő szívesen vállalna egy kis munkát vagy valamilyen segítséget ajánlana fel, akkor meg tudja jelölni, hogyan és mikor kereshetjük meg evégett.

2. A kérdőív főbb szerkezeti elemei

A legtöbb kérdőív állandó szerkezeti elemei közé tartozik a bevezető, a háttérkérdések, a fő kérdések és a kiegészítő kérdések. Ezek egymáshoz viszonyított aránya esetleges, nincs olyan szabály, ami a szerkesztés során mereven rögzítené az egyes részek terjedelmét.

2.1 A bevezető

Számos kérdőív esetén – helytelen gyakorlatot követve – elmarad, pedig a válaszadó tájékoztatása nagymértékben hozzájárulhat ahhoz, hogy a válaszadási hajlandóság nőjön. A bevezető gyakran azért marad el, mert a kérdőíves vizsgálat háttérét és tartalmát egyébként jól értő és teljes mértékben ismerő kérdőívszerkesztő nem érzi szükségét. A válaszadó ezzel szemben gyakran megérzi a hiányát.

A bevezetőben lehetőség van arra, hogy **a válaszadót informáljuk a kérdőív céljáról, a vizsgálat fontosabb tudnivalóiról**. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy a válaszokkal

kapcsolatos feltételezéseinket, problémafelvetéseinket vagy akár az eredmények alapján valószínűsíthető következményeket le kell írunk. Például egy szülői elégedettségvizsgálat során nem írjuk le a bevezetőbe, hogy a saját munkánk megítélésével kapcsolatos bizonytalanságunkat szeretnénk eloszlatni, de azt már szerepeltethetjük, hogy a válaszokat egy folyamatos minőségfejlesztő önellenőrzéshez szeretnénk felhasználni. **A tapasztalat azt mutatja, hogy a válaszadó szívesebben tölt ki olyan kérdőívet, amiről pontosan tudja, miért állították össze, illetve mihez is kell.**

A bevezető szerkezetének és stílusának meggyőzőnek, a kitöltésre biztatónak kell lennie.

Figyelem!

A bevezetőben mindenképpen közöljük, hogy

- a kitöltött kérdőívekhez vagy az azokból származó összesítésekhez, elemzésekhez ki férhet majd hozzá, és mire szeretné felhasználni,
- az eredményeket mindenképpen vagy éppen kívánságra szívesen ismertetjük a válaszadóval,
- ki a felelős a kérdőív tartalmáért, illetve a későbbiekben kitöltött kérdőívek kezeléséért (ha van rá módunk ne csak intézményt, hanem valós és ténylegesen elérhető kontaktszemélyt adjunk meg több elérhetőséggel, aki referencia lehet),
- előreláthatólag mennyi idő szükséges a válaszadáshoz (amennyiben már van tapasztalatunk a kitöltéssel, vagy ha pontos becslést tudunk adni).

Eltérnek a szokások azzal kapcsolatban, hogy **a közreműködést a kérdőív elején vagy végén köszönjük meg.** Erre vonatkozóan nincs általános szabály. Minél hosszabb a kérdéssor, annál inkább indokolt a végén szereplő köszönetnyilvánítás. Ezzel együtt utalnunk kell arra is, hogy **a válaszadónak mit kell tennie a kész kérdőívvel.** (Például: adja át a vizsgabiztosnak, zárja borítékba és dobja be a gyűjtőládába, vagy várjon egy kontaktszemély jelentkezésére, adja postára, juttassa el az igazgatóhoz.)

Példa

Rossz bevezető:

„Tisztelt Szülők!

Az óvoda vezetése a nyáron fejlesztéseket tervez. Arra kérjük Önöket, hogy írják meg a véleményüket, válaszoljanak a kérdéseinkre.

Köszönettel: az óvoda”

Jó bevezető:

„Kedves Szülők! Egy fontos kérdésben szeretnénk a véleményüket kérni. Az óvodánk életében egy jelentős fejlesztés megvalósítására kaptunk anyagi támogatást. Bizonyára Önök is tapasztalhatták már, hogy az udvaron több játék is alapos felújításra szorul. Újra kell gondolnunk a terület felosztását is, mert két új játszóhely kialakítására is lehetőségünk nyílt. Gyermekük talán már említette Önöknek ezeket a jó híreket, mert őket is bevontuk az átalakítás tervezésébe. (Sok szép és érdekes ötletet mondtak nekünk...)

Az alábbi rövid kérdéssorral szeretnénk megismerni az Önök véleményét is, hogy egy mindenki által örömmel használt és jónak gondolt új udvart alakíthassunk ki a szeptemberi kezdésre.

A kérdőív kitöltése körülbelül 15 percet vesz igénybe. Azt szeretnénk Önöket kérni, hogy válaszaikat legkésőbb június 20. hétfő reggel adják vissza a gondnok néninek.

Köszönjük szépen a közreműködésüket!

Üdvözlettel: Andi néni, a „kérdőív-felelős”

2.2 A háttérkérdések

Azoknak a válaszadóknak az összességét, akik ténylegesen kitöltik a kérdőívet, a *vizsgált mintának* nevezzük. A vizsgált mintába tartozó vizsgált személyek számos olyan tulajdonsággal rendelkeznek, ami a kérdőívtől függetlenül is jellemzi őket, de a kérdőíves eljárás céljaival is kapcsolatba hozhatók. Például a szülők óvodával kapcsolatos elégedettségének vizsgálatánál nem elhanyagolható a családi állapota vagy az iskolai végzettsége. A háttérkérdések nélkül az eredményeket „csak” a vizsgált minta egészére tudnánk értelmezni, **a háttérkérdések segítségével azonban a válaszadókat többféle szempont szerint is tudjuk csoportosítani, ezáltal az eredmények részletesebb elemzésére nyílik lehetőségünk.** Például a szülők iskolai végzettségének ismerete nélkül „csak” annyit tudnánk mondani, hogy a szülők általában mennyire elégedettek az iskolával. Ha a kérdések között szerepel az iskolai végzettség, akkor jóval árnyaltabb képet kaphatunk, vagy akár lehetőségünk lesz a különböző végzettségűek átlagos elégedettségének összehasonlítására is.

A háttérkérdések általában a kérdőív elején, közvetlenül a bevezető után szerepelnek.

Mivel megválaszolásukhoz a válaszadónak nem kell különösebben elgondolkodnia, ezért kiválóan alkalmasak a kitöltésre való **ráhangelődés** elősegítésére. Ha nagyon hosszú kérdőívet tervezünk, akkor a nehezebb tartalmi részek közötti „pihentető” kérdések funkciójára is kiválóan alkalmasak.

Gyakori hiba szokott lenni, hogy bizonyos háttérkérdések, mint például a válaszadó életkora vagy neme, **megszokásból** kerül be a kérdések közé. Ha a kérdőíves vizsgálat célját tekintve teljesen közömbös, hogy a válaszadó hány éves, vagy hogy férfi-e vagy nő, akkor felesleges ezeket a kérdéseket szerepeltetni. A „szokásos” kérdések nemcsak feleslegesek, hanem értékes helyet és válaszadási időt vesznek el a fontosabb problémák elől. Alapvető szabály, hogy csak olyan háttérkérdéseket szerepeltessünk, amelyeket tényleg felhasználunk az elemzésben, vagy legalábbis tervezzük azt.

A háttérkérdéseknek a kérdőívszerkesztés során indokolatlanul kis szerepet és ezzel arányosan kis figyelmet tulajdonítanak, pedig a későbbi kiértékelés, elemzés értékét jelentős mértékben meghatározzák – ha jól választjuk meg őket. A kérdőív összeállításakor gondoljunk végig, hogy milyen részmintákra vonatkozó eredményeket, értelmezéseket szeretnénk, és az ezeknek megfelelő háttérkérdéseket szerkesszük bele a kérdőívbe.

2.3 Tartalmi és kiegészítő kérdések

A kérdőív által vizsgált problémához kapcsolódó kérdések, amelyek a kérdőív központi részét alkotják, és talán egyben a legfontosabb kérdések is. Mivel tartalmukat közvetlenül befolyásolja a vizsgálat célja, ezért az egyediségük miatt nem lehet általános szabályokat alkotni velük kapcsolatban. Nem elehet előre meghatározni, hogy egy adott probléma esetén pontosan mit és hogyan érdemes kérdezni. A tartalmi és a kiegészítő kérdések megírása **a kérdőívkészítés kreatív része.** A szerkesztés során egy alapvetően érdemes minden esetben szem előtt tartani, miszerint **minden kérdést csaknem az összes lehetséges formában meg**

lehet fogalmazni. A kérdőívszerkesztő feladata, hogy ha a vizsgálati probléma alapján már meghatározta, mit is szeretne kérdezni, akkor a kérdéstípusok közül **kiválasztja azt a formát, azt a kérdéstípust, amelyik a leginkább társítható a kérdőív céljához és belső logikájához.**

A tartalmi és kiegészítő kérdések közötti különbséget a vizsgálat előfeltevéseinek bizonyosságára lehet visszavezetni. A tartalmi kérdések előállítását általában nem okoz nehézséget, de a kiegészítő kérdések kisebb magyarázatra szorulhatnak. Ezt a kérdéstípust, amennyiben a válaszadók terhelhetősége lehetővé teszi, akkor alkalmazzuk, ha bizonytalanok vagyunk, vagy feltáró jelleggel újabb, a vizsgálat központi kérdéséhez kapcsolódó problémákra szeretnénk rákérdezni. Például óvónők pedagógiai kultúrájának elemzésekor: az alkalmazott csoportfoglalkozási formák gyakorisága – mint a kérdőíves vizsgálat központi problémája – mellett érdekes válaszokat kaphatunk, ha megkérdezzük, hogy mit tart az óvodai nevelés legfontosabb céljának, vagy akár azt is, hogyan definiálná a fegyelmezetlen gyerek fogalmát. Utóbbi kiegészítő kérdések nem tartoznak ugyan a csoportfoglalkozások témakörébe, de a válaszok szoros összefüggést mutathatnak ezzel, és segítik árnyaltabban megvilágítani a vizsgálat központi kérdését.

A kiegészítő kérdések eredményei esetenként **új problémákra** irányíthatják a figyelmünket, alapot adhatnak egy következő probléma megfogalmazásához. A tartalmi és a kiegészítő kérdések arányára vonatkozóan nincs szabály, ezek alkalmazása esetleges.

2.4 Záró kérdések

A jó kérdőív nemcsak válaszadásra ösztönzi a kitöltőket, de **gondolkodtató hatású** is lehet. A kérdőív szerkesztője által fontosnak tartott problémával kapcsolatban a válaszadóknak gyakran vannak olyan ötletei, elképzelései, ismeretei – vagy akár véleménye is –, amire a kérdések megfogalmazásakor előre nem lehetett gondolni. **Amennyiben a terjedelmi keretek engedik, mindenképpen hagyjunk helyet a vizsgálati problémával vagy akár a kérdőívvel kapcsolatos szabad véleménynyilvánításra is.** Ez általában a kérdőív utolsó oldalán kap helyet, és megtölti tartalommal a tördelés miatt esetleg üresen maradt részeket. Ha a kérdőív nem dupla oldalas lapon jelenik meg, akkor az „egyéb megjegyzés” részek folytatására és befejezésére kiváló felület a kérdőív hátsó oldala. A válaszadók itt ritkán kezdenek el külön megjegyzéseket leírni, de ha felkínáljuk a lehetőséget, akkor egy hosszabb gondolatmenet tartalmaz befejezésére nagyon jó megoldás lehet.

3. A kérdésfogalmazás fontosabb szabályai

Ha a kérdőívszerkesztés nem elnagyolt, hanem alaposan átgondolt munka, akkor biztosan nem szerkeszthető több különböző probléma megoldására azonos vagy nagyon hasonló kérdőív. Az egymástól jelentősen különböző, egyedi megoldások során a vizsgálati problémák kérdéssé fogalmazása az egyik legfontosabb lépés. Helytelen megoldás, ha rögtön a kérdések megfogalmazásával kezdjük a munkát. Mindenekelőtt **célszerű vázlatosan, egy-egy gondolatban rögzíteni, mire is szeretnénk rákérdezni.** Ez a munka látszólag ugyan késlelteti magát a kérdésfogalmazást, de valójában alaposan előkészíti, és sokkal gördülékenyebbé teszi a folyamatot. Ha ezt a listát összeállítottuk, akkor térhetünk rá arra, hogy az egyes vizsgálati problémákra hogyan is szeretnénk rákérdezni. **Ha nincs ilyen problémalistánk, akkor a „mit is szeretnénk kérdezni” és a „hogyan szeretnénk**

kérdezni” feladatok együtt nagyon megnehezítik a munkánkat. Annál is inkább igaz ez, mert jó kérdőív összeállításánál egy adott vizsgálati problémára többféleképpen is fogalmazhatunk kérdést. A választásban nagy segítségünkre lehet a kérdőíves eljárás választott és megfogalmazott célja, illetve egy pontos vázlat a tervezett kérdésekről.

Bármilyen témában is készül a kérdőív, a kérdések számától, tartalmától és formájától függetlenül van néhány szabály, amit minden esetben be kell tartanunk.

3.1 A válaszadási utasítás

Minden egyes kérdéshez írjunk pontos és egyértelmű válaszadási utasítást. A legtöbb kérdőívnel ezt a szerkesztő feleslegesnek érzi, hiszen számára egyértelmű, hogy milyen válaszokat, milyen formában szeretne, ellenben a kitöltők egy részének bizonytalanságot okoz ez, és folyamatosan csökkenti a motiváltságukat a válaszadásra. Például nem mindegy, hogy ha egy kérdésnél több tényezőtől kell választani, akkor a válaszadó tisztában van-e azzal, hogy csak egyet szeretnének, ha bejelölne, vagy éppenséggel akár többet is megjelölhet. A tapasztalt és rutinos kérdőívkitöltők ilyenkor valamilyen formában válaszolnak, ami esetenként egybeesik a kérdőívszerkesztő elképzeléseivel, de ezek az apró hiányosságok sokszor a válaszok egyharmadát is értékelhetetlenné teszik.

Az egyes kérdéstípusok sajátos, jól és egyszerűen leírható válaszadási utasítással rendelkeznek. Ezeknek a használatától csak akkor tekinthetünk el, ha a kérdőív minden kérdése ugyanolyan típusú. Ebben az esetben elég egyszer felhívunk a kitöltő figyelmét arra, hogy milyen formában várjuk a válaszokat. Tipikus hiba, hogy a kérdőív bevezetőjében egyszerre közöljük a válaszadóval, hogy lesz majd, amikor egyet, máskor pedig többet kell választania a felsorolt tényezők közül, és számítson arra is, hogy egyszer-egyszer sorrendet kell majd meghatároznia. Ebben az esetben a válaszadó – teljesen jogosan – nem tekinti feladatának a kérdéstípusokhoz tartozó válaszadási útmutatók keresgélését, hanem vagy tetszése szerint, vagy egyáltalán nem tölti ki a kérdőívet.

3.2 A belső szerkezet logikája

Ügyeljünk arra, hogy a kérdőív kérdéseinek a sorrendje ne befolyásolja a válaszadókat a válaszadásban. Sok esetben a kérdőívben később szereplő kérdések tartalmából ki lehet találni bizonyos válaszokat a korábbi kérdésekre. Ilyenkor a válaszadó visszalapoz és módosítja a válaszát, ami a vizsgálat szempontjából nem szerencsés. Például megkérjük, hogy sorolja fel, milyen módszereket ismer, majd egy lappal később arra biztatjuk, hogy az alábbi tételre leírt 15 módszert állítsa tetszés szerinti sorrendbe. Ha a legkisebb megfelelési hajlandóság is munkál benne, akkor elképzelhető, hogy vissza fog lapozni és olyan módszerekkel is kiegészíti a módszertani kultúráját, amit valójában nem alkalmaz, csak ismerősnek tűnt a neve a felsorolásban.

A kérdőív kitöltése közben **a válaszadó nemcsak egyszerűen információkat közöl, hanem egy jó kérdőív esetén el is gondolkodik a válaszokon,** aminek a későbbi válaszaire sokszor jelentős hatása lehet. Ha ez a hatás várhatóan nem jelentős, akkor az egymással szoros tartalmi kapcsolatban lévő kérdéseket helyezük a kérdőívben egymástól távol. Amennyiben a kérdőív elég hosszú, ez csökkenti a korábbi válaszok felidézésének és hatásának számunkra kedvezőtlen hatását. Ha ezt nem tudjuk megtenni, mert túl rövid a kérdőív, de nem szeretnénk

kihagyni az egymásra – a válaszok által jelentős – hatást gyakorló kérdéseket, akkor daraboljuk fel a kérdőívet, és több részletben, akár többnapos különbséggel adjuk oda a vizsgált személyeknek.

3.3 A kérdések sorrendje, a változatosság

Az átlagos kérdőíveknél **a kérdések sorrendje követni szokta a kérdőív szerkezeti elemeinek sorrendjét**. Ha rövid a kérdőív, akkor a sorrendnek csak annyiban van fontos szerepe, hogy az elején szereplő ráhangoló kérdések sokkal biztosabb válaszadást eredményeznek a fő kérdéseknél.

Hosszabb kérdőívek esetén a kérdéssor felépítésének már komplex stratégiát kell követnie. **A válaszadási hajlandóságot azzal tudjuk növelni, hogy a kérdések különböző típusúak és ezek váltakozva jelennek meg**. Nagyon unalmas lehet 100 tényezővel kapcsolatos véleményt egy skála segítségével megadni, majd később 15 darab szöveges választ megfogalmazni. Ha a tartalmi logika fegyelme nem teremt akadályt, akkor **keverjük össze a kérdéstípusokat**. A változatosság mindig ébren tartja a figyelmet, fokozza a válaszadó aktivitását, ami alapos és hosszabb, jobban átgondolt válaszokat ad eredményül. Ideális esetben **tervezzük úgy a kérdések sorrendjét, mintha egy színházi előadás dramaturgiai lépéseit állítanánk össze**. Például a hosszú és monoton részek után alkalmazzunk nagyon érdekes, újszerű kérdéseket. Bizonyos esetekben – nagyon hosszú kérdőíveknél – olyan kérdéseket is be szoktak illeszteni, amelyek nem a kutatási problémával kapcsolatosak, de a válaszadó aktivitását és figyelmét fokozhatják.

A kérdések sorrendje a kérdőívszerkesztés teljes ideje alatt változni szokott. Egy jó kérdőív szerkesztését befejezni nem lehet, csak abbahagyni. Gyakorlatias megoldás, ha egy majdnem kész változatot kinyomtatunk, a kérdéseket papírszeletekre vágjuk, és szabadon változtatgatva a sorrendet végül egy érdekes és logikailag is megfelelő kérdőívet illesztünk össze.

4. A kérdéstípusok

A kérdőívszerkesztés során alkalmazhatunk olyan kérdéseket, melyekben **a lehetséges válaszokat mi határozzuk meg, és a válaszadónak ezek közül kell választania**. Az ilyen típusú kérdéseket **zárt végű kérdéseknek nevezzük**. A zárt kérdések sajátossága, hogy a belőlük összeállított kérdőívet gyakran keverik össze a tesztekkel, ahol sok esetben szintén előre megadott lehetőségek közül kell választani. A két vizsgálati módszer, annak ellenére, hogy bizonyos kérdéseik hasonló jellegűek, teljesen különböző logika szerint szerveződik és teljesen más célból jön létre.

Azokat a kérdéseket, melyeknél nem adjuk meg előre a különböző válaszlehetőségeket, hanem azt szeretnénk, hogy **a kitöltő önálló fogalmazással adjon szöveges választ, nyílt végű kérdéseknek** nevezzük. A nyílt végű kérdéseket sokszor úgy is értelmezik, hogy valójában egy szóbeli beszélgetés írásban rögzített kérdései, amire a csoportos kitöltés során az időigényes szóbeli beszélgetés helyett egyszerre többen írásban válaszolnak.

4.1 Zárt végű kérdések

Egyválasztós kérdések

Az egyik leggyakoribb zárt végű kérdéstípus, amikor a kérdésre megadott válaszlehetőségek közül egyet kell választania a válaszadónak. Fontos, hogy minden esetben **pontosan adjuk meg a választási szempontot**, mint például: válassza ki a legfontosabbat, a legjobbbat, azt, amivel a legkevésbé ért egyet. **Ügyeljünk arra, hogy ha több ilyen kérdés is szerepel, akkor a választási szempont szélső értékeit ne váltogassuk.** Helytelen megoldás, ha először a leginkább jellemző, majd később a legkevésbé jellemző tényező kiválasztását kérjük. A válaszadó a kérdőív kitöltése közben „megtanulja” a kérdések logikáját, de az apró eltéréseket nem veszi figyelembe. Ez látszólag nem jelent problémát, hiszen válaszokat kapunk, csak azok éppen a valós információval nem lesznek összhangban.

Ha egy tényező kiválasztását várjuk el, akkor ügyeljünk arra, hogy **a felsorolt tényezők logikailag mindig egy szempont szerint legyenek megfogalmazva.**

Példa

Helytelen az a megoldás és ezzel együtt az a kérdés, ami például egyetlen kérdésben arra kérdez rá, hogy a szülők mennyire tartják fontosnak, és milyen gyakran kivitelezik a gyerekekkel együtt a közös esti sétákat. A lehetséges válaszok helytelenül: fontosnak tartom és gyakran, fontosnak tartom és nem túl gyakran, nem tartom fontosnak és nem túl gyakran. Itt látszólag ugyan van összefüggés, hiszen aki fontosnak tartja, az valószínűleg gyakrabban is él ezzel a lehetőséggel, de valójában két egymástól független dologról van szó.

A feltételezett összefüggéseket ne fogalmazzuk bele a kérdésbe, adjunk lehetőséget a szabad válaszadásra. Akkor jó a kérdőívünk, ha mindezt két külön kérdésbe fogalmazzuk meg, és a lehetséges válaszalternatívák is ehhez igazodnak. Adjunk lehetőséget azoknak a válaszadónak, akik például fontosnak tartják, de sajnos nem jut rá elég idejük, és ezért nem tudnak gyakran sétálni a gyerekekkel. Ellenkező esetben a kérdést a válaszadó átírja, de még gyakrabban üresen hagyja.

Többválasztós kérdések

A kérdőívekben gyakran szerepeltetünk olyan zárt végű kérdéseket, amelyeknél nem egy, hanem egy meghatározott szempont szerint **akár több választ is megjelölhet a kitöltő.** Esetenként ezt korlátozni is szokták, például azzal, hogy legfeljebb hármat jelölhet be több tényezőtől. A többválasztós kérdések informatívabbnak tűnnek, hiszen sokkal részletesebb válaszadási lehetőséget jelentenek. Ugyanakkor a több lehetséges válasz mellett elveszítjük azt az információt, hogy pontosan melyik tényező az, amit a leginkább jónak gondol a válaszadó.

A többválasztós kérdések egyetlen komolyabb hátránya – mivel az egyes tényezők egymástól függetlenül választhatók –, hogy meglehetősen nehéz a kiértékelése és az eredmények értelmezése.

Mérték és skála

A kérdőívekben szerepeltethetünk olyan kérdéseket is, ahol **a válasz valamilyen számértékkel jelenik meg.** Sokszor arra kérjük a válaszadót, hogy például az egyetértésének a mértékét egy számmal fejezze ki. Ilyenkor – hacsak a kérdőív logikájával és tartalmával nem egyezik – célszerű arra kérnünk, hogy egyetértésének a mértékét „osztályozza le”, vagyis jelölje egy az osztályzatoknak megfelelő ötfokú skálával. Ez a mindenki által ismert skála nemcsak egyszerű, hanem mindenki számára közel azonos jelentéssel bír.

Gyakori probléma, hogy a mérték meghatározásánál hány fokú legyen a skála. Ha a valóságban is meglévő különbséget szeretnénk számszerűsíteni, akkor legalább ötfokú skálát kell alkalmaznunk. Ha növeljük a skála lehetséges értéktartományát, és például 10-es fokozatú skálát alkalmazunk, akkor lehet, hogy látszólag pontosabb válaszokat kapunk, ugyanakkor biztosak lehetünk benne, hogy egy ilyen skálán az egyes számok jelentése a válaszadók számára már komoly különbséggel rendelkezik. **A nagyobb skála pontosabb válaszadást tesz lehetővé, de az egyes válaszok közös érvényessége a skála mértékének növelésével folyamatosan csökken.**

A skála mértékét abban az esetben célszerű megnövelnünk, ha a válaszok várhatóan jelentős mértékben **eltolódnak az egyik végpont felé.**

Példa

Ha arra kérdezzük rá, hogy mennyire tartja fontosnak a szülő az udvarban található homokozó felújítását, illetve mennyire tartja fontosnak egy új mászóka beszerzését, egy ötfokú skálán szinte minden szülő bizonyosan 5-öst fog bejelölni mindkét kérdésre. A kérdésünk így nem éri el a célját, hiszen a szülők elképzeléseit érdemben nem tudjuk összehasonlítani. Ha egy 10 fokú skálát alkalmazunk, akkor szinte biztosak lehetünk benne, hogy 5-ös fontossági érték alatt egyetlen választ sem kapunk. A szülők megítélése az 5-ös és a 10-es érték között fog mozogni, ami a válaszadó szülőknek is jó, mert kifejezhetik elvárásaik fontosságát, ugyanakkor mi mégiscsak differenciált válaszokat kaptunk. Mindehhez semmi mást nem kellett tenni, csak a válaszadási tartományt 5 értékkel elcsúsztatni.

Bizonyos kérdéseknél a válaszlehetőségekhez rendelt számok nem valamilyen mértéket, hanem például **két ellenpólus közötti távolságot fejeznek ki.** Gyakori példa erre, amikor az egyetértést, elfogadást, azonosulást kell valamilyen skála segítségével jelölni. Optimális esetben ez a skála is legalább ötfokozatú, és az egyes megfogalmazások tartalma pontosan visszaadja a számok által jelzett különbséget.

Rendre visszatérő dilemma, hogy a két végpont között meglévő skála ebben az esetben páros vagy páratlan legyen. **A páros skálának nincs középső értéke, ami valamilyen döntésre készíti a válaszadót, ugyanakkor a páratlan skála a középértékével lehetőséget ad a semleges, köztes véleményre.** Egyik megoldásról sem mondhatjuk bizonyosan, hogy jó vagy rossz, az alkalmazásuk mindig a kérdés tartalmától és a válaszadóktól függ.

Ha szükségünk van **egyértelmű állásfoglalásra, akkor ne adjunk lehetőséget a középső válaszra,** de számítsunk rá, hogy többen pont a közép lehetőségének hiánya miatt egyáltalán nem is válaszolnak. A közép lehetősége pedig a határozatlan válaszadóknak, vagy azoknak, akik nem motiváltak a kitöltésre, egy igen csábító lehetőség, számunkra pedig kevés információ.

A két végpont közötti skála esetén is ügyeljünk arra, hogy 5-nél nagyobb válaszadási tartományt adjunk meg, de vegyük figyelembe, hogy a nagyobb lehetőség fokozatosan rontja a válaszok közös érvényességét. **Nagyon komoly hiba, ha a kérdőívben különböző helyen szereplő kérdéseknél más végpontokhoz kapcsolódnak a szélső számértékek.** A magasabb érték általában nagyobb, erősebb jelentéssel bír. Például egy ötfokú skálán az 5 a legnagyobb egyetértés mértékét fejezi ki. Lehetőségünk van arra is, hogy a magas érték az egyet nem értést jelezze, ebben szabadon dönthetünk. Ellenben **a teljes kérdőív alatt következetesen az egyik vagy a másik megoldást kell alkalmaznunk.** Helytelen eljárás, ha a végpontokat változtatjuk, mert lesznek válaszadók, akik a kérdőív második felében szereplő skálák

újfajta értelmezését nem olvassák el, hanem az első felében szereplő értékek szerint, automatikusan jelölik be a válaszaikat. Ez látszólag nem okoz semmilyen nagyobb gondot, hiszen lesznek válaszok, csak éppenséggel egy részük pont az ellenkező jelentést hordozza, mint ami a válaszadó eredeti szándéka volt.

Sorrend, rangsor

Zárt végű kérdéseknél az egyes tényezők közötti különbség feltárására jó megoldás, ha sorrend vagy **rangsor felállítását kérjük** a válaszadóktól. Például saját véleményük alapján állítsák fontossági sorrendbe, hogy milyen fejlesztéseket tartanak fontosabbnak. A sorba rendezés esetén ügyeljünk arra, hogy **mindig adjuk meg a sorszámozás irányelveit**, vagyis a kezdő sorszámot és a közel azonosnak ítélt tényezők rangsorolását. Előbbire szép példa, ha jelezzük, hogy a véleményük szerinti rangsor elején lévő tényezőt jelöljük 1-es sorszámmal, a másodikat a 2-es sorszámmal és így tovább. Mindenképpen **utaljunk arra, hogy ha több tényezőt egyformán fontosnak tartanak, akkor adhatnak-e azonos sorszámot nekik**. Ha ezt lehetővé tesszük, akkor kevésbé árnyalt, megengedő véleménynyilvánításra buzdítjuk őket. A másik eset, miszerint mindenképpen kötött sorrendet kell megállapítani, pontosabb válaszokat ad eredményül, de esetenként a bizonytalan válaszadókat a kitöltés félbehagyására vezeti.

A sorrendbe rakás kérdéstípusának egyetlen nagyobb hibalehetősége, ha a felsorolt tényezők mögé egyéb lehetőség beírására is helyet biztosítunk, és ha engedjük, hogy ez is a rangsor része legyen. Ha úgy gondoljuk, hogy lehetőséget adunk **egyéb tényezők leírására, akkor ezt tipográfiailag különítsük el**, megóvva magunkat a kiértékelés során ebből adódó nehézségek kezelésétől.

4.2 Nyílt végű kérdések

A kérdéstípusok közül az egyik legegyszerűbb megoldás a nyílt végű kérdések alkalmazása, amivel számos értékes információt szerezhetünk, de cserébe le kell mondanunk a gyors és egyszerű kiértékelésről, ami a zárt végű kérdések elemzését jellemzi. A nyílt végű kérdések **általában egy egyszerűbb kérdésből áll**, illetve a válaszadás céljára mögötte kihagyott **üres hely** tartozik hozzá. Ennek fontos szerepe lehet a válaszadás irányításában, hiszen méretének **növelésével vagy csökkentésével indirekt módon jelezhetjük a válaszadónak, hogy milyen terjedelmű választ várunk el tőle**. A hosszabb üres rész hosszabb válaszra készlet, aminek a megszervezése nem teljesen automatikus. A rövidebb üres résszel jelezhetjük, hogy csak 1-2 mondatot várunk válaszként a kérdésre.

Gyakori hiba, hogy egymás után, egyszerre több kérdés szerepel és utána egyben a válaszadáshoz szükséges összes hely. **A válaszadó dolgát nehezíti, ha egyszerre több kérdésre kell figyelnie**, és gyakran előfordul, hogy az egy csomagban felsorolt kérdéseknek csak egy csekély hányadára kapunk választ, hiszen a bekezdésnyi leírás után sok kitöltő egyszerűen elfelejt visszaugrani a kérdésekhez, vagy úgy érzi, hogy nem is kell mindegyikre válaszolnia. Fontos, hogy minden esetben a megfelelő tipográfiával jelezzük, hogy milyen formában és terjedelemben szeretnénk a válaszokat.

A nyílt végű kérdések egyik speciális fajtáját alkotják az *asszociációs vagy metafora-kérdések*. Ezek általában egy félig leírt mondat befejezésére szólítják fel a válaszadót. Például: „Nekem úgy tűnik, hogy a gyermekem számára az óvoda olyan, mint egy ...” Ezt a

kérdéstípust akkor alkalmazzuk, ha nagyon komplex, kérdőívvel igazán jól nem vizsgálható kutatási problémával kell megküzdenünk. Az óvodával kapcsolatos érzéseket számos kérdés segítségével csak nehezen tudjuk feltérképezni, de az említett asszociációs kérdésre adott válaszok mint metaforák nagyon érdekes és összetett válaszokat tárhatnak elénk.

4.3 A zárt és a nyílt végű kérdések dilemmája

A kérdőív szerkesztés során mindig nagy feladat, hogy az egyes kérdéseket zárt vagy nyílt formában fogalmazzuk meg. Általános szabály nincsen. A zárt kérdések előnye, hogy gyorsabban ki lehet őket tölteni. Ha sok kérdést tervezünk, törekedjünk a zárt kérdések alkalmazására.

Hátrányuk, hogy nagy mennyiségben gyakran túl sematikusá válnak, illetve nincs olyan tapasztalt kérdőív szerkesztő, aki a válaszadók gondolataiban előforduló összes lehetséges választ pontosan meg tudná fogalmazni. Ha mégis erre törekedne, akkor a lehetséges válaszok száma nagymértékben növekedne, ami nehezítené a kitöltést.

Ha szeretnénk tartani a kitölthetőség irányelvét, akkor a tényezők számát csökkenteni kell, ami magával hozza a pontos megfogalmazások egyre inkább általánossá alakítását. Kezdetben írjunk le minden lehetséges választ, amit fontosnak és valószínűnek gondolunk. Ha ezeknek a száma meghaladja a kritikus 7–9 értéket, akkor érdemes megfontolni több tényező összevonását. Ezzel ugyan információt veszítünk, általánosabb kategóriákat kapunk, de kitölthetőbb kérdést szerkesztünk. A tényezők számára vonatkozóan nincs általános szabály, **egyensúlyt kell keresnünk a pontosság és a kitölthetőség között.**

Ha nyílt végű kérdéseket alkalmazunk, akkor annak előnyeit élvezhetjük a részletes és a kérdőív szerkesztő által soha el nem képzelt sokszínű válaszokban. Ezek előnye a speciális és részletes válaszok összessége, vagyis a válaszadók aktivitásától függően ezek lehetősége.

Komoly hátrányt jelent azonban, hogy egy nyílt végű kérdésre adott válasz gyakran 3-10-szer annyi időt is igénybe vehet, mintha ugyanazt zárt végű formában fogalmaznánk meg. Azok a válaszadók, akik már sok kérdőívet kitöltöttek vagy nem eléggé motiváltak a válaszadásra, nem szívesen töltenek ki nyílt végű kérdéseket.

A válaszadók sajátosságainak alapos megismerése alapján mérlegelnünk kell, hogy inkább egy biztosabb választ hozó zárt végű kérdést alkalmazzunk, vagy olyan nyílt végű kérdést szerkesztünk, amire még azok sem válaszolnak, akik egyébként ezt megtennék, ha a kérdés zárt végű lenne.

5. Próbakitöltés és ellenőrzés

Ha minden fontosabb szabályt figyelembe véve összeállítottuk a kérdőívünket, akkor **a véglegesítés előtti utolsó lépés a próbakitöltés.** A kérdőívek szerkesztésénél ezt a mozzanatot sokan el szokták hagyni, mert első közelítésben feleslegesnek tűnik, hiszen a kérdőívvel sokat dolgoztak, és már egyébként is többször átírták, illetve közeleg a vizsgálatra kijelölt időszak. Mégis rengeteg bosszúságtól kíméljük meg magunkat, hogy ha erre a feladatra is hagyunk egy kis időt.

A próbakitöltés egyik lehetséges megoldása az, hogy **a vizsgált személyek köréből felkérünk néhány**, általában 3-5 fő **válaszadót**, hogy töltsék ki nekünk a kérdőívet, de ne csak a válaszokra koncentráljon, hanem azt is jelezze a papíron, ha valami nem volt egyértelmű, vagy bármilyen nehézsége akadt.

Arra is kérhetjük őket, hogy vagy mérjék le, mennyi időt vett igénybe a kitöltés, vagy minden kérdés megkezdésekor írják fel a pontos időt a kérdés sorszámához. Utóbbi módszer egy kicsit körülményes, de pontosabban tudjuk követni, hogy melyik kérdéssel általában mennyit foglalkoznak a válaszadók. Ez gyakran nagy segítség lehet, ha például túl hosszú a kérdőív, és dönteni kell róla, hogy melyik kérdést alakítsuk át vagy hagyjuk ki. A próbakitöltők eredményeit a kiértékelésnél általában nem szoktuk figyelembe venni, de a kérdőív utolsó átalakításához minden esetben érdemes felhasználni.

Egy másik lehetséges megoldás, hogy ha a vizsgált személyek közül **mások közreműködését kérjük egy hangos kitöltésre**. A válaszadónak az a feladata, hogy hangosan gondolkodva töltsék ki a kérdőívet, a kérdőív szerkesztője pedig folyamatosan figyeli a gondolatmenetet, és ha szükséges, akkor jegyzeteket készít a későbbi módosításhoz.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a gyakorlott kérdőívkészítők sem tudnak elsősorban olyan kérdőívet szerkeszteni, ami javítás, pontosítás nélkül minden próbakitöltő számára egyértelmű lenne. A kérdőívet összeállítók természetesen gondolják, hogy a kérdőív érthető, és bizonyos időkereten belül kitölthető. A tapasztalat azt mutatja, hogy csaknem az összes esetben szükség van apróbb vagy akár nagyobb javításokra, illetve a kérdőív kitöltése sokkal több időt vesz igénybe, mint azt akár túlozva becsülni is képesek lettek volna.

A próbakitöltések nem helyettesíthetők a kérdőív szerkesztőjének a próbájával, hiszen a kérdőív készítője jól ismeri a saját munkáját. Egy átlagos válaszadóhoz képest mindent ért, és gyorsabban is végez a kitöltéssel. Ha megspóroljuk a próbakitöltésre fordítandó időt és pénzt, akkor a sok esetben formailag, tartalmilag pontatlan kérdőíveink sok bosszúságot, nehezen értelmezhető válaszokat eredményeznek, sőt akár a vizsgálat megismétlését is szükségessé tehetik.