

Kérdőívtervezés

Egyetemi jegyzet

Kérdőívtervezés

Egyetemi jegyzet



Budapesti Corvinus Egyetem

Budapest, 2022

Kérdőívtervezés

Egyetemi jegyzet

A könyvet írta

Dr. Rencz Fanni

Tördelés, grafikai kivitelezés: Dr. Rencz Fanni

Nyelvi lektor: Kráncz Dorottya Krisztina

ISBN 978-963-503-913-5

ISBN (e-book) 978-963-503-914-2

A kötet megjelenése nem részesült támogatásban.



Kiadó: Budapesti Corvinus Egyetem

Budapest, 2022

Előszó

Tudományos, vállalati, közpolitikai és non-profit célokra egyaránt használnak kérdőíves felméréseket. A kérdőíves felmérések a társadalomtudományok, az egészségügy és az orvostudomány számos területén hasznos adatforrásként szolgálnak. A kérdőíves módszerek emellett alkalmasak a fogyasztói vélemények és magatartások feltérképezésére, politikai pártok népszerűségének vizsgálatára, a háztartások és a lakosság különféle jellemzőinek, pl. szubjektív egészségi állapotának és életminőségének felmérésére, de a vállalati arculat kialakítása során is hasznosak lehetnek.

Jelen egyetemi jegyzet célja az olvasó megismertetése a kérdőíves kutatások módszereivel, a kérdőívtervezés és a kérdőívszerkesztés szabályaival.

A szerző, Dr. Rencz Fanni 2016 óta a Budapesti Corvinus Egyetem Egészségpolitika Tanszékének oktatója, több magyar és angol nyelvű BSc, MSc, illetve PhD szintű kérdőívtervezéssel (is) foglalkozó tárgy kidolgozója, tárgyfelelőse és oktatója. Emellett 20-nál több nemzetközi és hazai nagymintás kérdőíves felmérésnek volt kutatásvezetője vagy résztvevő kutatója, így az egyes fejezetekhez kapcsolódóan számos gyakorlati tanács és példa kerül bemutatásra. A gyakorlati szemléltetések között tehát sok orvos- és egészségtudományi példával találkozhat az olvasó, azonban a bemutatott módszerek a legtöbb esetben általános érvényűek és más tudományterületekre is adaptálhatóak.

Figyelembe véve, hogy az évről évre benyújtott szakdolgozatok, TDK dolgozatok és PhD munkák egy jelentős része valamilyen kérdőíves kutatási módszeren alapul, jelen jegyzet a fenti tantárgyak tananyagának összefoglalásán kívül módszertani ismeretek átadása révén igyekszik segíteni a Budapesti Corvinus Egyetemen, illetve más hazai felsőoktatási intézményekben tanuló, kutatás iránt érdeklődő hallgatókat.

Tartalomjegyzék

Előszó	5
Bevezetés	9
A kérdőív definíciója	9
Kvantitatív vs. kvalitatív kutatás	9
A kérdőív stakeholderei	10
1. Fejezet: Az adatfelvétel módszerei	11
1.1. Interjúztató bevonásával készült interjú.....	11
1.1.1. Személyes interjú.....	11
1.1.2. Számítógéppel támogatott személyes interjú.....	12
1.1.3. Telefonos interjú	12
1.2. Önkitöltős kérdőív.....	13
1.2.1. Papíralapú kérdőív	13
1.2.2. Online kérdőív	14
1.2.3. Számítógéppel támogatott önkitöltős kérdőív	15
2. Fejezet: A kérdőívtervezés alapszabályai.....	16
2.1. A kérdőív felépítése	16
2.1.1. Címdoldal (borító)	16
2.1.2. Üdvözlőlapon (tájékoztató).....	19
2.1.3. Kitöltési útmutató	20
2.1.4. Beleegyező oldal	21
2.1.5. Szűrőkérdések	23
2.1.6. Bemelegítő kérdések	24
2.1.7. A kérdőív fő része	25
2.1.8. Szenzitív kérdések	26
2.1.9. Szociodemográfiai kérdések.....	27
2.1.10. Vélemény kérése a kérdőívről	27
2.1.11. Köszönetnyilvánítás.....	28
2.2. Kérdések sorrendjének megválasztása	28
2.3. Papíralapú kérdőívek sorszámozása	29
2.4. Ugratások/elágztatások	29
2.5. A kérdések optimális száma.....	31
2.6. Próbakitöltés (pilot)	31
3. Fejezet: Kérdéstípusok.....	32
3.1. Kérdéstípus – adattípus	32

3.2.	Kérdéstípusok	34
3.2.1.	Zárt végű kérdések	34
3.2.2.	Az „egyéb” válaszlehetőség	35
3.2.3.	Nyílt végű kérdések	36
3.2.4.	Nyílt végű kérdésekre adott válaszok elemzése	37
3.3.	A „Nem tudom” válaszlehetőség alkalmazása	39
3.4.	Értékelőskála (rating scale)	39
3.4.1.	Módszertani szempontok az értékelőskálák kapcsán	41
3.4.2.	Likert-skála	43
3.4.3.	Likert-típusú skálák	44
3.4.4.	Szemantikus differenciál skála	45
3.4.5.	Stapel-skála (Stapel scale)	46
3.4.6.	Numerikus értékelőskálák (Numeric rating scale, NRS)	47
3.4.7.	Grafikus skálák	47
3.4.8.	Képi skálák	48
3.4.9.	Torzítások az értékelőskálákon	49
4.	Fejezet: A kérdések megfogalmazása	51
5.	Fejezet: Szociodemográfiai kérdések	62
5.1.	A legtipikusabb szociodemográfiai kérdések	62
5.2.	Szociodemográfiai versus személyes adatok	62
5.3.	Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)	63
5.4.	Szocioemográfiai adatok szükségessége	63
5.5.	Szociodemográfiai kérdések pozicionálása	65
5.6.	Nem	65
5.7.	Életkor	66
5.8.	Iskolázottság	67
5.9.	Családi állapot	68
5.10.	Foglalkoztatottság	69
5.11.	A háztartás mérete és összetétele	70
5.12.	Jövedelem	71
5.13.	Lakóhely	73
5.14.	Vallás	75
5.15.	Etnikai és/vagy nemzetiségi csoport	76
6.	Fejezet: Szenzitív kérdések	77
6.1.	Szenzitív témák a kérdőívben	77
6.2.	Gyakorlati tanácsok szenzitív témák kérdezéséhez	79

6.3.	Társadalmi elvárásokból eredő torzítás kezelése	79
7.	Fejezet: A kérdőív megjelenési formái.....	86
7.1.	A kérdőív megjelenési formája	86
7.2.	Betűtípus	86
7.3.	Navigációs útvonal	87
7.4.	Színek	88
7.5.	Helykihasználás	89
7.6.	Vízszintes vagy függőleges felsorolások.....	91
7.7.	Hosszabb listák elrendezése	92
7.8.	Nyomtatás	94
7.9.	Vizuális szemléltetőeszközök	94
8.	Fejezet: Standardizált, validált kérdőívek	95
8.1.	Standardizált kérdőívek áttekintése	95
8.2.	Példák standardizált kérdőívekre.....	96
8.3.	A saját kérdőív fejlesztésének mérlegelési szempontjai.....	97
8.4.	Standardizált, validált kérdőívek módosítása	98
8.5.	Standardizált kérdőívek új nyelvi verzióinak kialakítása és kulturális adaptálása	99
8.6.	Kérdőívek mérési tulajdonságai	100
	Irodalomjegyzék.....	102
	Hivatkozott weboldalak	105
	Hasznos források.....	106

Bevezetés

A kérdőív definíciója

A kérdőív tulajdonképpen egy kommunikációs eszköz a kutató (kérdőívtervező) és a válaszadók között. Szűkebb értelemben véve kérdőív alatt az önkitöltős kérdőívet értjük, míg tágabb értelemben olyan kérdőívet, melynek kitöltését kérdezőbiztos segítheti (pl. interjú során). Az interjúnak strukturált, nemstrukturált és félig strukturált formáit különböztetjük meg.

- **Strukturált:** erősen formalizált és standardizált, a kérdések előre megírtak, azok sorrendjétől a kérdezőbiztos általában nem térhet el.
- **Nemstrukturált:** nem tartalmaz azonos sorrendben feltett, standardizált kérdéseket, az adatfelvétel a kérdezőbiztos és a válaszadó közötti társas helyzeten alapul.
- **Félig strukturált:** a két fenti forma között helyezkedik el. Felépítése változó, tartalmazhat például kizárólag nyílt végű kérdéseket, vagy nyílt végű és zárt végű kérdéseket egyaránt.

Kvantitatív vs. kvalitatív kutatás

Kérdőíves felmérésekben kvantitatív (mennyiségi) és kvalitatív (minőségi) módszereket is alkalmazhatunk.

- **Kvantitatív kutatás:** célja a megfigyelés által számszerűsíthető adatok gyűjtése, amelyeken aztán statisztikai elemzéseket végezhetünk és hipotéziseket tesztelhetünk. Kvantitatív kutatások során interjúztató által segített vagy önkitöltős kérdőíveket is használhatunk.
- **Kvalitatív kutatás:** nem nyújt számszerűen értékelhető eredményt, célja egy-egy vizsgált kutatási kérdés mélyebb megértése. Kvalitatív kutatási módszerekre lehet példa a mélyinterjú, a szakértői csoport vagy a fókuszcsoportos interjú.
- **Több módszertant alkalmazó (multimethods) kutatás:** kvantitatív és kvalitatív módszertant is használunk, de ezek semmilyen szinten nem kapcsolódnak össze.
- **Kevert kutatás (mixed methods):** egy kutatásban a kvantitatív és kvalitatív elemek egy vagy több szinten összekapcsolódnak.

Jelen jegyzet elsősorban a kvantitatív kutatásokban alkalmazható kérdőíves módszertanokra összpontosít.

A kérdőív stakeholderei

A kérdőívek érintettjének (stakeholdereinek) tekintjük mindazokat, akiknek valamilyen érdeke fűződik a kérdőívhez vagy akiket az adott kérdőív valamilyen formában érint. Az irodalom általában öt lehetséges stakeholder csoportot azonosít, ezek mindegyikének eltérő célja vagy elvárása lehet a kérdőívvel szemben.

1. **Megrendelők:** Ők azok, akik a kérdőíves kutatást kezdeményezték és/vagy finanszírozzák, hogy kutatási, üzleti, vagy politikai kérdésekre választ kapjanak. Pályázati úton finanszírozott tudományos kutatásoknál a finanszírozó nem szükségszerűen jelöli ki a kutatás szűkebb témáját, ezt sok esetben maga a kutató határozza meg.
2. **Interjúztatók (kérdezőbiztosok):** Számukra elsősorban az a fontos, hogy a kérdőív a lehető legegységesebb legyen, hogy minél kevesebb többletmagyarázatot kelljen adniuk a válaszadóknak.
3. **Válaszadók:** Általában olyan kérdőíveket szeretnének kitölteni, amihez nem kell túl sok energia, képes fenntartani a figyelmüket és nem túl hosszú.
4. **Adatrögzítők és elemzők:** Többnyire olyan kérdőívet preferálnak, aminek az elrendezése letisztult és egyértelmű, így megkönnyíti az adatokkal történő munkát.
5. **Kérdőívtervező (kutató):** Célja, hogy a stakeholderek igényei között egyensúlyt tartson. Minden esetben szükséges az objektív és etikus eljárás biztosítása. Mindezek mellett törekszik a lehetőségekhez mért **legjobb adatok megszerzésére.**

1. Fejezet: Az adatfelvétel módszerei

Az alábbi fejezet célja, hogy megismertesse az olvasót a leggyakrabban alkalmazott adatfelvételi módszerekkel. Az olvasó megismerheti a különböző adatfelvételi módok előnyeit és hátrányait, így az ismeretek birtokában képes lesz kiválasztani a legalkalmasabb adatfelvételi módszert saját kutatásához. Az adatfelvételi módszereknek számos formáját különböztetjük meg, melyeket többféleképpen is csoportosíthatunk. Ez a jegyzet két nagy csoportot különít el: az interjúztató bevonásával készült interjút és az önkitöltős kérdőívet. Ezekben belüli további változatokat is tárgyalunk. Egy kutatáson belül az esetek többségében egy adatfelvételi módot alkalmazunk, de nem kizárt többféle adatfelvételi mód használata sem, amennyiben a kutatás tárgya ezt indokolja.

1.1. Interjúztató bevonásával készült interjú

Személyes interjúnak nevezünk minden olyan interjút, amely során az interjúztató kérdéseket tesz fel, és rögzíti az azokra adott válaszokat. A személyes interjúknak három alcsoportját különböztetjük meg: személyes interjú, számítógéppel támogatott személyes interjú (computer-assisted personal interviewing, CAPI) és telefonos interjú.

1.1.1. Személyes interjú

A hagyományos személyes interjú történhet szemtől szemben vagy akár videókonferencia formájában. A kérdezőbiztos hangfelvételt készíthet az interjúról (pl. nemstrukturált vagy félig strukturált interjú esetén előnyös) vagy írásban rögzíti a válaszokat (paper-and-pencil interviewing, PAPI). A személyes interjú előnyeit és hátrányait az 1. táblázatban mutatjuk be.

1. táblázat: A személyes interjú előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• Megelőzhetőek a hiányzó válaszok: az interjúztató addig nem halad tovább, ameddig a válaszadó nem válaszolt az előző kérdésre• Kétértelmű kérdés esetén a válaszadó kérheti a kérdezőbiztos segítségét az értelmezésben (DE: tilos bizonyos válaszlehetőségeket sugalmazni!)• A kérdezőbiztosnak lehetősége van visszakérdezni (pl. tisztázó kérdések)• Lehetőség van hosszabb válaszokat adni nyitott kérdésekre• Összetettebb kérdések is feltehetőek• Segédeszközök alkalmazásának lehetősége (pl. termékminta)• Magas válaszadási arány• Jó adatminőség	<ul style="list-style-type: none">• Költséges• Időigényes• Társadalmi elvárásoknak való megfelelésből eredő torzítás (social desirability bias, SDB) lehet jelen• „Kérdező hatása”: a válaszok lehetséges torzulása a kérdezőbiztosok egyéni stílusa vagy kérdésfeltevése miatt• Papírhasználat miatti környezetterhelés

1.1.2.Számítógéppel támogatott személyes interjú

Az interjúztató közreműködésével zajló interjú azon formáját nevezzük számítógéppel támogatott személyes interjúnak (computer assisted personal interviewing, CAPI), amikor a kérdéssor lekérdezését számítógép vagy tablet segíti. Ebben az esetben a kérdőív és az adatfelvétel digitalizált, az interjúztató ez alapján teszi fel a kérdéseket, és rögzíti a válaszokat. Fontos, hogy ez az adatfelvételi mód nem azonos a videókonferenciával, ahol az interjúztató és az interjúalany nem tartózkodnak egy helyszínen, és a teljes interjú a digitális térben zajlik. A személyes interjú fent bemutatott előnyeinek és hátrányainak többsége a számítógéppel támogatott személyes interjú esetében is igaz, emellett további szempontok is felmerülnek, amelyeket a 2. táblázatban mutatunk be.

2. táblázat: A számítógéppel támogatott személyes interjú előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• Kevesebb instrukciót kell adni a kérdezőbiztosnak• Megkönnyíti az adatelemzést, mivel az adatok eleve digitális formában kerülnek rögzítésre• Segédeszközök (pl. képek, videók, zene) alkalmazásának lehetősége• Papíralapú kérdőívezésnél szebb, interaktívabb felület, kisebb környezetterhelés• Váltakozhatnak benne az önkitöltős és az interjú részek• Kérdésrandomizáció és ugratások révén testre-szabható (branching/skip-logic)• Beépített számolások, pl. a válaszadó életkorához illesztett kérdések• Egyszerűen mérhető a kitöltési idő, akár kérdésenként is	<ul style="list-style-type: none">• Alacsonyabb digitális írástudás esetén elidegenítheti a válaszadókat• Technikai problémák léphetnek fel (szoftverleállás, internetkapcsolat megszakadása)

1.1.3.Telefonos interjú

A telefonos interjú során a kérdezőbiztos és az interjúalany nem személyesen találkoznak, hanem telefonon keresztül folytatják le a beszélgetést. Csak a hagyományos telefon segítségével zajló interjúkat értjük ide, a videókonferencia a személyes interjúk alá tartozik. A válaszok legtöbbször a számítógépen kerülnek rögzítésre (computer-assisted telephone interviewing, CATI). A telefonos interjú előnyeit és hátrányait a 3. táblázatban mutatjuk be.

3. táblázat: A telefonos interjú előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• Csökkenti az társadalmi megfelelésből eredő torzításokat (SDB): érzékeny témák vizsgálatára kifejezetten alkalmas, mert a válaszadó és a kérdező nem egy térben van jelen, nem látják egymás arcát• Relatív alacsony költségekkel jár• Földrajzi reprezentativitás elérése könnyebb, mint a személyes interjú vagy számítógéppel támogatott interjú esetében	<ul style="list-style-type: none">• Segédeszközök használata nehezebb• A válaszlehetőségek száma limitált, mert a válaszadótól nem várható el hosszabb listák minden elemének megjegyzése• Az összes válaszlehetőséget fel kell olvasnunk – lassabb (Megoldás lehet: küldjünk előre anyagokat lezárt borítékban vagy e-mail mellékletben)• Közepes válaszadási arány (személyes interjúnál általában alacsonyabb, de az önkitöltős kérdőívénél magasabb)

1.2. Önkitöltős kérdőív

Az önkitöltős kérdőívek esetén a válaszadók saját maguk olvassák el és töltik ki a kérdőíveket. Az ilyen típusú interjúknak három fajtáját különböztetjük meg: papíralapú kérdőív, online kérdőív (computer-assisted web interviewing, CAWI) és az automatizált, számítógéppel támogatott öninterjúzás (computer-assisted self-interviewing, CASI).

1.2.1. Papíralapú kérdőív

A válaszadók egy önkitöltős papíralapú kérdőívet töltenek ki kézzel. Fontos megjegyezni, hogy ezeket akkor is az önkitöltős interjúk közé soroljuk, ha jelen van egy interjúztató, aki kiosztja és begyűjti a kérdőíveket, vagy válaszol felmerülő kérdésekre. Az is előfordulhat, hogy a válaszadók postán vagy e-mailben kapják meg a papíralapú kérdőívet, amelyet kitöltve vissza kell küldeniük. A papíralapú önkitöltős kérdőívek előnyeit és hátrányait a 4. táblázat mutatja be.

4. táblázat: A papíralapú kérdőívek előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• A válaszadóknak több idejük van átgondolni válaszaikat• Lehetőség van tetszés szerinti tempóban haladni a kérdőívvel, szükség esetén visszalapozni• Hosszú válaszok írhatók a nyitott kérdésekre• Relatív alacsony költségekkel jár• Bizonyos segédeszközök, pl. leírások és képek könnyen használhatók• Társadalmi megfelelésből eredő torzítások (SDB) kevésbé fordulnak elő	<ul style="list-style-type: none">• Alacsony válaszadási arány• Üresen hagyott kérdések gyakoriak• Sok a kevésbé átgondolt vagy skálák esetén mintázat válasz – mielőbb be akarják fejezni a kérdőívet• Nem tudjuk előre meghatározni a kérdések sorrendjét, a válaszadó szabadon előrelapozhat még akkor is, ha megkérjük, hogy ne tegye• Környezetterhelése nagy

1.2.2. Online kérdőív

Napjainkban egyre népszerűbbek az online kérdőívek (computer-assisted web interviewing, CAWI), melyek alapvetően ugyanarra a logikára épülnek, mint a papíralapú kérdőívek: a válaszadók saját maguk töltik ki a kérdőíveket, csak nem papíron, hanem elektronikus formában, pl. számítógép, tablet vagy mobiltelefon segítségével. Formailag a kérdőív kialakítása történhet egy erre kialakított weboldalon vagy számítógépes programon keresztül. Napjainkban számos (részben) ingyenesen elérhető online kérdőívezési felület létezik, azok különböző előnyeivel és hátrányaival. Néhány példa ilyen weboldalakra a teljesség igénye nélkül: Google Forms, Qualtrics, Survey Monkey, LimeSurvey, Typeform. Az online kérdőívek előnyeit és hátrányait az 5. táblázatban foglaljuk össze.

5. táblázat: Az online kérdőívek előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• Lehetővé teszi a teljes anonimitás biztosítását -> őszintébb válaszokat eredményez• Megkönnyíti az adatelemzést, mivel az adatok eleve digitális formában kerülnek rögzítésre• A válaszadóknak több idejük van átgondolni válaszaikat• Hiányzó válaszok megelőzhetők: tetszés szerint kötelezőre állíthatók a kérdések, így a válaszadó mindig csak akkor tud továbblépni a következő kérdésre vagy oldalra, ha az előzőt kitöltötte• Más adatfelvételi módokhoz képest alacsony költségekkel jár• Papíralapú kérdőívezésnél szebb, interaktívabb felület, környezetkímélőbb• Egyszerűen mérhető a kitöltési idő, akár kérdésenként is• Kérdésrandomizáció és ugratások révén testre szabható (branching/skip-logic)• Beépített számolások, pl. a válaszadó életkorához illesztett kérdések• Nagyon sok (több tízezer) válaszadó elérésére és nagy mennyiségű válasz rögzítésére is alkalmas	<ul style="list-style-type: none">• Nincs jelen kérdezőbiztos vagy felügyelő/segítő, ezért nincs lehetőség tisztázó kérdéseket feltenni (részletes magyarázat viszont szükség esetén adható a kérdőív elején videóüzenet formájában)• Nehéz megelőzni, hogy egy válaszadó akár többször is kitöltse a kérdőívet (ez leginkább akkor fordulhat elő, ha valamilyen kompenzáció jár a kitöltésért)• A reprezentativitás elérését kiválasztási torzítás nehezíti: a kérdőív kitöltésének feltételei a digitális írástudás és az internethozzáférés• Alacsony válaszadási és magas lemorzsolódási arány• Sok a kevésbé átgondolt vagy skálák esetén mintázat válasz – mielőbb be akarják fejezni a kérdőívet• Sok esetben gyenge adatminőség

1.2.3. Számítógéppel támogatott önkitöltős kérdőív

A számítógéppel támogatott önkitöltős interjú (computer-assisted self-interviewing, CASI) során a válaszadó számítógépen tölti ki a kérdőívet, amely nem feltétlenül online kérdőív. Jelen lehet egy interjúztató, aki átnyújtja a számítógépet és habár jelen van, nem követi a kérdésekre adott válaszokat, vagy nincs jelen interjúztató, és a válaszadó a saját számítógépét használja a kérdéssor megválaszolásához (pl. disk-by-mail survey).

2. Fejezet: A kérdőívtervezés alapszabályai

Ebben a fejezetben bemutatjuk a kérdőívtervezés alapszabályait. Áttekintjük, hogyan érdemes felépíteni a kérdőívet, tárgyaljuk a kötelező és válaszható elemeket, illetve a szűrőkérdések alkalmazási lehetőségeit, valamint a kérdések sorrendjének megválasztását. A fejezet végére érve az olvasó megismerheti a kérdőívek felépítését, így képes lesz magabiztosan strukturálni saját kutatásához használt kérdőíveit.

2.1. A kérdőív felépítése

A kérdőívek kötelező és javasolt/kiegészítő elemekből állnak. Kötelező elem az üdvözlőlap, a résztvevői beleegyező nyilatkozat, a kérdőív fő része és a köszönetnyilvánítás. Ezeket az 1. ábrán félkövér betűkkel szedtük. Kiegészítő elem lehet a kitöltési útmutató, szűrőkérdések, bemelegítő kérdések, szenzitív és szociodemográfiai kérdések vagy vélemény kérése a kérdőívről.

1. ábra: A kérdőív felépítése

1. Címoldal (borító)
2. **Üdvözlőlap (tájékoztató)**
3. Kitöltési útmutató
4. **Résztvevői beleegyező nyilatkozat**
5. Szűrőkérdések
6. Bemelegítő kérdések
7. **A kérdőív fő része**
8. Szenzitív kérdések
9. Szociodemográfiai kérdések
10. Vélemény kérése a kérdőívről
11. **Köszönetnyilvánítás oldal**

2.1.1. Címoldal (borító)

Hagyományos papíralapú kérdőíveknél ajánlott címoldalt vagy borítólapot készíteni a kérdőívnek, amely jól olvasható módon (pl. nagyobb betűméret, félkövér formázás) tartalmazza a kérdőív címét, az évszámot, és esetleg a kutatás etikai engedélyszámát. Egy lehetséges példa címoldalra a 2. ábrán látható. Elektronikus adatfelvétel esetén általában nincs önálló címoldal, ilyenkor a kérdőív címe az üdvözlőlap tetején olvasható.

2. ábra: Példa címoldalra papíralapú kérdőívvezésnél

Sorszám: 001
<p>Pikkelysömörös betegek életminőségének vizsgálata Magyarországon</p> <p>2022</p>

A kérdőív címének megválasztása kiemelt fontosságú, hiszen sok válaszadó ez alapján dönti el, hogy érdekli-e a kutatásban való részvétel. A cím ne legyen sem túl rövid, sem túl hosszú, legyen figyelemfelkeltő, tartalmilag informatív a kutatás témájára és/vagy a célpopulációra vonatkozóan, illetve csak egyszerűen érthető szavakat tartalmazzon (lásd 4. fejezet). Tartsuk szem előtt, hogy a cím elsősorban a kitöltőknek szól, kerüljük a szakmai terminológiákat. A címválasztást és az abban szerepet játszó egyes szempontok súlyát természetesen a toborzási mód is meghatározza: ha például önkéntes válaszadókat szeretnénk toborozni egy online kérdőívhez, akkor a rövideg, figyelemfelkeltő képesség és az érthetőség az elsődleges szempontok. A figyelemfelkeltés nem jelenti azt, hogy a címben utalunk az ösztönzőkre. Ugyanígy fontos, hogy a cím ne legyen sértő a válaszadók semmilyen csoportjára nézve. Összetett címek választásánál érdemes figyelni rá, hogy a kutatásban vizsgálni kívánt

összefüggést ne hozzuk egyértelműen a válaszadók tudtára, mert ez torzításokhoz vezethet. A 6. táblázatban bemutatunk néhány példát helytelen címadásra és ennek lehetséges kiküszöbölésére.

6. táblázat: Példák helytelen címadásra és ezek korrigálására

Példa	Probléma	Példa egy lehetséges módosításra
A magyar lakosság egészségi állapotának, életminőségének, jóllétének vizsgálata, különös tekintettel a szocioökonómiai egyenlőtlenségekre	<ul style="list-style-type: none"> • Túl hosszú • Unalmas felsorolást tartalmaz • Nem figyelemfelkeltő • Idegen szót tartalmaz 	Egészség és életminőség a magyar társadalomban
Quality of life mutatók felmérése psoriasisos betegek körében	<ul style="list-style-type: none"> • Nem lefordított angol és latin terminológia 	Pikkelysömörös betegek életminőségének felmérése
Gyógyszerszedéssel kapcsolatos tudatlanság vizsgálata	<ul style="list-style-type: none"> • Demotiváló és válaszadókat sértő 	Tudod mit szedsz? Gyógyszerszedéssel kapcsolatos ismeretek felmérése
Táplálkozás és testsúly összefüggésének vizsgálata	<ul style="list-style-type: none"> • A cím a kutatás feltevéseire utal, amely befolyásolhatja a válaszadókat a kitöltés során, így torzításokat eredményezhet 	Táplálkozási szokások vizsgálata
Töltsd ki ezt a kérdőívet és nyerd!	<ul style="list-style-type: none"> • Nem tartalmaz információt a kutatás témájáról vagy, hogy kiknek szól a kérdőív • Ösztönzőkre utal 	Bármilyen kutatás témáját összefoglaló cím a fenti szempontok figyelembevételével

2.1.2. Üdvözlőlap (tájékoztató)

Az üdvözlőlap elsődleges célja, hogy tájékoztató jelleggel megossza az adatgyűjtéssel kapcsolatos kulcsinformációkat a válaszadóval. Mivel sok esetben ez az első oldal, amellyel a válaszadó találkozik, fontos, hogy érthető legyen és megfelelő tájékoztatást nyújtson.

Az alábbiakban összefoglaljuk, hogy melyek az üdvözlőlap legfontosabb elemei. Függetlenül attól, hogy papíralapú betegtájékoztatóról, egy interjúzás előtti tájékoztató oldalról vagy egy online kérdőívről van szó, ezeket az elemeket mindenképpen érdemes feltüntetni.

1. Intézmény és a kutatásvezető neve

Fontos tájékoztatni a válaszadókat a kutatásért felelős személy nevről, illetve intézményi hovatartozásáról. Hallgatói kérdőívek esetében kerüljön az üdvözlőlapra a kérdőívet tervező hallgató(k) és az egyetem neve, évfolyam és szak megjelölésével.

2. Elérhetőség

Érdemes megadni a munkahelyi vagy hallgatók esetében az egyetemi e-mail címet, egyéb elérhetőségeket.

3. Összefoglaló

Fontos, hogy legyen egy nem túl hosszú, érthető összefoglaló a kérdőív elején. Ez ne legyen több két-három mondatnál, mivel a túlságosan terjengős szöveg már előre elfáraszthatja a válaszadókat, és könnyen lehet, hogy nem fogják elolvasni. A szöveg tartalmilag legyen lényegre törő, őszinte és tisztán megfogalmazott.

4. Motiváló mondat

A motiváló mondat célja, hogy a válaszadó megértse, miért fontos kitöltenie a kérdőívet. A motivációnak két aspektusa van. Egyfelől kiemelhetjük a kutatás társadalmi hasznát (pl. hogy a társadalom képet kapjon egy adott jelenségről). Ugyanígy a kutató számára is lehet haszna a kérdőívnek, (pl. szakdolgozat, PhD disszertáció elkészítése) a motiváló mondattal erre is utalhatunk.

5. Kitöltéshez szükséges idő

A pilot során érdemes lemérni az átlagos kitöltési időt, a kutatás méretétől függően 5-10 válaszadóval. Semmiképpen ne írjunk rövidebb kitöltési időt, mint amit átlagoként mértünk. Például, ha egy 30 perces kérdőív üdvözlőlapján 15 percet tüntetünk fel, a 20-25. percnél a válaszadó el fogja veszíteni a türelmét, és lehetséges, hogy abbahagyja a kitöltést, amivel

adatot és válaszadókat veszítünk. Érdekes konkrét időtartam helyett inkább tartományt írni, mivel eltérő lehet, hogy kinek mennyi időre van szüksége a kérdőív kitöltéséhez. Példa: „A kérdőív kitöltése várhatóan 15-20 percet vesz igénybe.”

6. Adatvédelmi nyilatkozat

Amennyiben az etikai engedélyünk megköveteli, az üdvözlőlapon tartalmaznia kell egy adatvédelmi nyilatkozatot, elsősorban az alábbi információkkal: hogyan kezeljük és tároljuk az adatokat, hogyan választjuk szét a kérdőíven megadott adatokat a személyes adatoktól (pl. az adatokat jelszóval védett egyetemi szervereken tároljuk).

7. Etikai engedélyszám

A kérdőíves egyetemi kutatások legtöbbször etikai engedélykötelesek. Ha már a pilot során is van etikai engedélyszámunk, érdemes rátenni ezt a pilot kérdőívre is. Amennyiben csak a pilot után jutunk hozzá, akkor értelemszerűen a valós kérdőíven tüntessük majd fel.

8. Ösztönzők

Szintén az üdvözlőlapon szoktuk feltüntetni, ha a válaszadók jutalmat kaphatnak a kérdőív kitöltéséért. Ez lehet valamilyen pénzügyi ösztönző vagy akár ajándék, sorsoláson való részvétel. Sok egyetemi és PhD kutatás nem rendelkezik külön kerettel ösztönzők biztosítására, ezért a kérdőívek kitöltése általában nem jár semmilyen jutalommal. Ilyenkor érdemes leírni, hogy a kérdőív kitöltése önkéntes, és a válaszadó semmilyen pénzügyi vagy egyéb ellenszolgáltatást nem kap a kitöltésért. Ha mégis van ösztönző, akkor írjuk le, hogy mit kap majd a kitöltő (pl. ajándékkártya, könyvutalvány). Ha nem minden válaszadó kap ajándékot, csak esélyük van rá, hogy nyerjenek, azt mindenképpen egyértelműen tüntessük fel az üdvözlőlapon.

9. Iránymutatás

Érdekes zárásként az üdvözlőlapon feltüntetni, hogyan lehet elkezdni a kitöltést (pl. lapozzon egyet vagy kattintson a tovább gombra). Szokás még azt is leírni, hogy a kérdőív kitöltésétől a válaszadók bármikor visszaléphetnek.

2.1.3. Kitöltési útmutató

A kérdőív jellegétől függően érdemes lehet egy kitöltési útmutatót is feltüntetni (3. ábra). Ez terjedelmétől függően kerülhet az üdvözlőlapra, esetleg bizonyos kérdések elé/mellé vagy akár önálló oldalra is. Ezzel időt spórolhatunk a kérdezőbiztosnak vagy válaszadónak, és elkerülhetjük a hibákat

és az adatvesztést az adatfeldolgozás során. Kitöltési útmutatókat elsősorban papírlapú kérdőíveknel szokás alkalmazni.

3. ábra: Példa kitöltési útmutatóra

Kérjük a kérdőívet lehetőség szerint kék golyóstollal, nyomtatott nagybetűkkel kitölteni. Az évszámokat, kérjük, az alábbi formában adják meg: ÉÉÉÉ/HH/NN.

2.1.4. Beleegyező oldal

A résztvevői beleegyező oldal a kérdőív kötelező eleme. Általában egy hosszabb üdvözlőlapi tájékoztatót követ egy rövidebb beleegyező oldal. A beleegyező oldalon a válaszadó nyilatkozik arról, hogy megértette, miről szól a kutatás, milyen előnyei és kockázatai vannak (ha vannak), és hogy ezzel együtt vállalja a részvételt a kutatásban. Ezt a válaszadónak írásba kell adnia. Papírlapú kérdőíveknel a beteg aláírására van szükség. Az aláírt nyilatkozatokat a kérdőívtől elkülönítve kell tárolni az anonimitás és az adatvédelem biztosítása miatt. Ilyenkor a válaszadó csak akkor kapja meg a kérdéseket, ha aláírta a nyilatkozatot. Számítógép-támogatott adatfelvételnél, ahol nincs lehetőség aláírásra, általában egy cellába kattintva kell eldöntenie a válaszadónak, hogy beleegyezik vagy nem egyezik bele a részvételbe.

Az alábbiakban bemutatunk egy példát (4. ábra) a beleegyező-nyilatkozatok alkalmazására. A szövegdobozban egy papírlapú, beteg kérdőívezésben használható beleegyező nyilatkozat látható. Ezt nemcsak a válaszadónak (jelen esetben betegnek) kell aláírnia, hanem annak a személynek is, aki odaadja a tájékoztatót a válaszadónak, illetve válaszol az esetlegesen felmerülő kérdésekre. Az oldal alján félkövér betűkkel jelezzük, hogy ezek a nyilatkozatok a vizsgáló centrumban, azaz az adatfelvétel helyén maradnak. A gyakorlatban a kérdőív úgy van nyomtatva és összefűzve, hogy a beleegyezőnyilatkozatot könnyedén el lehessen távolítani, és elzárt helyen, külön tárolni, az adatvédelmi szabályok betartásával. Adatfeldolgozásra kizárólag a sorszámozott anonim kérdőívek kerülhetnek.

4. ábra: Példa beleegyező nyilatkozatra

BELEEGYEZŐ NYILATKOZAT SZEMÉLYES ADATOK GYŰJTÉSÉHEZ

Alulírott, belegezem, hogy részt veszek a _____ című magyarországi kérdőíves felmérésben. Hozzájárulok a kérdőív kitöltésével szolgáltatott adatok tudományos kutatás céljára való felhasználásához. Az adatok kezelését az Önt ellátó intézmény végzi, az adatok feldolgozását _____ (intézmény neve és címe) végzi, a kutatás vezetője: _____. Az Ön önkéntes döntése részt venni a felmérésben. Önnek joga van megtagadni a részvételt vagy visszalépni bármikor, bármilyen okból. Amennyiben nem a részvétel mellett dönt, vagy visszalép, ez a tény nem befolyásolja a gyógyítás minőségét, sem a kapcsolatot orvosával és az ápolókkal.

Kijelenti, hogy elolvasta a Tájékoztatót és kezelőorvosa megválaszolta a felméréssel kapcsolatban felmerült kérdéseit. Kijelenti, hogy beleegyezését önként, befolyástól mentesen adja, annak tudatában, hogy azt bármikor, szóban vagy írásban, indoklás nélkül visszavonhatja.

Beteg neve: _____

Születési hely, idő: _____

Az egészségügyi intézmény neve: _____

A tájékoztatását végző személy neve: _____

Beosztása, munkaköre: _____

Dátum: _____ (év) ____ (hónap) ____ (nap)

beteg aláírása

tájékoztatót végző aláírása

2.1.5. Szűrőkérdések

Kérdőíves felmérések során gyakran alkalmazunk szűrőkérdéseket, különösen online adatgyűjtés esetében. A szűrőkérdések alkalmazásának célja, hogy csak bizonyos személyeket vonjunk be a kutatásba, aszerint hogy megfelelnek-e a beválogatási kritériumoknak. Az 5. ábrán bemutatunk néhány példát szűrőkérdésekre.

5. ábra: Példa szűrőkérdésekre

Ön mikor született (évszám)?

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- Általános iskola
- Gimnázium, szakközépiskola, technikum
- Felsőfokú szakképzés
- Főiskola (BA/BSc)
- Egyetem (MA/MSc)
- PhD/DLA

Van-e Önnek bármilyen krónikus betegsége?

- Nem
- Igen

Ön átlagosan hetente hány nap fogyaszt alkoholt?

- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 2
- 1
- 0

Papíralapú kérdőíveknél a szűrőkérdések alkalmazása valamivel ritkább, mert a személyes interakció eleve egyfajta előszűrőként funkcionál. Például orvosi kutatás esetén, amennyiben a kezelőorvos kizárólag negyven év felettiekkel szeretné kitöltetni a kérdőívet, először megkérdezi a beteg születési dátumát és csak azután hívja meg a kutatásba.

A szűrőkérések elsősorban kvótás mintavétel esetén fontosak. Ez egy nem valószínűségi mintavétel, amely lényegében azt jelenti, hogy előre felállítjuk, hogy mely válaszadókból hányat szeretnénk beválogatni a mintába. Ha például a magyar lakosság körében végzünk felmérést, és azt szeretnénk, hogy a mintánk különböző paraméterek, például nem és életkor mentén reprezentatív legyen a magyar lakosságra, akkor előre meg tudjuk határozni, hogy a teljes mintánk hány százaléka legyen 18 és 24 év közötti férfi. A válaszadók ilyen módon meghatározott számát nevezzük kvótának, ebből tudjuk, hogy egy adott csoportból hány válaszadót kell toboroznunk. Ebben az esetben a szűrőkérdések nemre és életkorra fognak vonatkozni. Amint egy-egy kvóta betelik, nem lesz szükségünk további válaszadókra abból a csoportból.

2.1.6. Bemelegítő kérdések

A bemelegítő kérdések fontos részei a kérdőívnek. Ezek egyszerű, rutinszerű kérdések, amelyek magával ragadják a válaszadót és/vagy sikerélményt okoznak neki. Gyakran tágabban kapcsolódnak a kérdőív témájához és elgondolkodtatják a válaszadót.

Sok kérdőívben a demográfiai kérdések szolgálnak bemelegítő kérdésként, mivel ezek gyakran megfelelnek a fenti kritériumok egy részének. Azonban társadalomtudományok területén ez nem mindig bizonyul hasznosnak. Sokan unalmasnak tartják a demográfiai kérdéseket vagy akár kifejezetten ódzkodnak tőlük, esetleg szenzitívnek érzik őket, mert tágabban lehetővé teszik azonosításukat (pl. a válaszadó egy 20 éves férfi, aki középfokú végzettségű, egyetemi hallgató, egyedülálló és Budapesten él). Ezen kívül, mivel ezek általában nem kapcsolódnak a kutatáshoz, sok esetben kevésbé teszik lehetővé a válaszadó számára, hogy ráhangolódjon a kérdőívre. Érdeemes lehet tehát a demográfiai kérdéseket inkább a kérdőív végére tenni, és inkább olyan bemelegítő kérdéseket választani, amelyek jobban kapcsolódnak a kérdőív témájához.

A bemelegítő kérdések között is kitüntetett szerepe van az első kérdésnek: ez az ami arra hivatott, hogy „megtörje a jeget” a kérdőívtervező és a válaszadó közti kommunikációban. A kérdőívek első kérdése sokszor nyitott kérdés, ami segíti a kreatív gondolkodást. Mindig az adott kutatástól függ, hogy milyen bemelegítő kérdéseket alkalmazunk, néhány lehetséges példát a 7. táblázatban mutatunk be.

7. táblázat: Példák bemelegítő kérdésekre

Kérdőív témája	Bemelegítő kérdés példák
Európai Unió	Mi az első három szó, ami eszébe jut, amikor azt hallja „Európai Unió”?
Utazási hajlandóság vizsgálata	Ha lehetősége lenne akárhova elutazni, mi lenne az úti célja?
Egészséges életmód	Önnek mit jelent az egészség?
Munkahelyi stressz	Ön mi szeretett volna lenni kisgyermekkorában?

Az elemzés során nem biztos, hogy használni fogjuk a bemelegítő kérdésekre adott válaszokat, viszont ezek segíthetnek abban, hogy a válaszadó felvegye a kérdőív fonalát. Ezzel együtt célszerű törekedni rá, hogy már a bemelegítő kérdések is hasznosak legyenek a kutatás céljainak elérésében.

2.1.7.A kérdőív fő része

A kérdőívszerkesztés során felmerülő egyik legfontosabb kérdés, hogy hova kerüljenek a lényegi kérdések, amelyek a kutatási kérdéseinkre/kérdéseinkre válaszolnak? Ezeket érdemes körülbelül a kérdőív egynegyedénél-egyharmadánál kezdeni. Ez az a pont, amikor a válaszadók már bejöttek a kitöltésbe, de még nem unták meg a feladatot, tudnak koncentrálni.

További általános szabály, hogy egy-egy témában a nyílt végű kérdések előbb jöjjenek, mint a zárt végűek (6. ábra). Az is egy lehetséges megoldás, hogy a nyílt és zárt végű kérdések váltakoznak. Általában érdemes a tágabb témáktól haladni a szűkebbek felé (ezt a szakirodalomban tölcser elvnek szokás nevezni). Amennyiben a kérdőív blokkokból áll, a blokkokon belül is érdemes a tölcser elvet alkalmazni és a tágabb témákkal kezdeni. Figyeljünk rá, hogy egy témát csak egyszer érintsünk és ne ugráljunk a témák között, illetve hogy a kérdések logikus sorrendben kövessék egymást.

6. ábra: Nyílt és zárt végű kérdések sorrendje

Az alábbi példa bemutatja a nyílt és zárt végű kérdések alkalmazását, illetve rávilágít, hogy miért érdemes a nyitott kérdésekkel kezdeni. Itt például ha a válaszadó először a zárt végű kérdéssel találkozna, ahol felsoroljuk a vitaminmárkákat, a következő nyílt végű kérdésnél emlékezne a korábban felsorolt márkákra és ez befolyásolná a válaszát.

Ön milyen vitaminmárkákat ismer?

Az alábbi vitaminmárkák közül melyiket szokta vásárolni?

- Actival
- Béres
- Bioheal
- Centrum
- Vitaking
- Egyéb: _____

2.1.8. Szenzitív kérdések

A szenzitív kérdések opcionális elemei a kérdőívnek. Ezek általában a kérdőív fő részét követően szerepelnek. Az, hogy mi számít szenzitívnek, a kutatás jellegétől függ. Például orvosi kutatások esetén a kérdőív fő része önmagában is tartalmaz egészségi állapottal kapcsolatos szenzitív kérdéseket. Orvos- és egészségtudományi kutatásokban gyakran előforduló szenzitív kérdések a szexre, mentális betegségekre, alkohol- vagy kábítószerfogyasztásra kérdező tételek. Társadalomtudományi kutatásokban gyakori szenzitív témák lehetnek például: szexuális orientáció, jövedelem, politikai nézetek.

A szenzitív kérdéseket mindig a kérdőív vége felé tegyük fel. Ha a válaszadó már kitöltötte a kérdőív nyolcvan százalékát és csak ekkor találkozik szenzitív kérdésekkel, nagyobb eséllyel lesz hajlandó folytatni a kitöltést, hiszen már rengeteg kérdést megválaszolt, kialakulhatott valamiféle kapcsolata a kérdőívvel, illetve a kérdőív fejlesztőjével. Amennyiben a válaszadó ezen a ponton úgy dönt, hogy nem akarja folytatni a kitöltést, akkor a korábbi kérdésekre adott válaszai így sem vesznek el, hasznosíthatók maradnak. (Ez alól kivételt jelentek azok az online kérdőívek, ahol a kérdőívet megjelenítő felület csak a „beküldés” gombra kattintva rögzíti a válaszokat, pl. Google Forms).

2.1.9. Szociodemográfiai kérdések

Szociodemográfiai kérdések tipikus példái a nemre, életkorra, iskolázottságra, jövedelemre, vagy a háztartás tagjainak számára vonatkozó kérdések. Fontos észben tartanunk, hogy a válaszadók általában nem kedvelik ezeket a kérdéseket, részben mert unalmasnak tartják őket, részben mert sokan szenzitívnek érzik az ilyen kérdések egy részét (tipikusan ilyen például a jövedelem). Ezért is érdemes a szociodemográfiai kérdéseket, amennyiben nem szűrőkérdésként használjuk őket, inkább a kérdőív legvégére tenni. Ha korábban tesszük fel ezeket a kérdéseket, az megtörheti a kérdőív kitöltésének gondolatmenetét. Egy további fontos szempont, hogy ezekre a kérdésekre általában könnyű válaszolni akkor is, ha már egyébként fáradt a válaszadó. Ugyanakkor ha a kérdőív végén helyezük el a szociodemográfiai kérdéseket, félő lehet, hogy a kérdőívet abbahagyók szociodemográfiai adatai ismeretlenek maradnak.

Általános tapasztalat, hogy a kutatók jóval több szociodemográfiai kérdést tesznek fel a kérdőívben, mint amennyire valójában szükségük van. Álljunk ellen a kísértésnek, hogy túl sok felesleges demográfiai kérdést tegyünk fel, csak azért mert „talán érdekes lenne elemezni őket”. Ha mérlegeljük ezeket a kérdéseket és csak azokat tesszük fel, amelyekről tudjuk, hogy a belőlük származó adatokra biztosan szükségünk lesz, azzal rövidíthetjük a kérdőívet és a válaszadókra nehezedő terhet is csökkenthetjük.

2.1.10. Vélemény kérése a kérdőívről

A kérdőív végére tehetünk egy olyan kérdést, amellyel lehetőséget adunk a válaszadónak a kérdőívvel kapcsolatos véleményének vagy bármilyen észrevételének megosztására (7. ábra). Általában csak a válaszadók egy kis százaléka él a lehetőséggel, és sokszor nem feltétlenül osztanak meg hasznos információkat, de alkalmanként előfordulhat, hogy rendkívül érdekes gondolatokkal találkozunk.

7. ábra: Példa visszajelzés kérésére

Olyan kutatásoknál, ahol a kérdőív kognitív jellegű feladatokból áll, lehetséges a kérdőív végén az alábbi módon visszajelzést kérni a válaszadóktól. Ebben az esetben, ha valaki megjelöli, hogy a kérdések nem voltak érthetőek, utólag kizárhatjuk a válaszadót.

Ön egyetért vagy nem ért egyet az alábbi állítással?

A kérdések könnyen érthetőek voltak.

- Egyáltalán nem értek egyet.
- Nem értek egyet.
- Egyet is értek, meg nem is.
- Egyetértek.
- Teljes mértékben egyetértek.

2.1.11. Köszönetnyilvánítás

Minden kérdőív végén köszönjük meg a válaszadónak a részvételt. Erre egy-két sor is elegendő. Használjunk kedves és udvarias hangnemet. Ha szeretnénk, megadhatjuk az e-mail címünket, hogy a kitöltők visszajelzést küldhessenek a kérdőívről (8. ábra). Kényelmi minta toborzása esetén érdemes arra is megkérni a válaszadókat, hogy osszák meg a kérdőívünket barátaikkal, ismerőseikkel.

8. ábra: Példa köszönetnyilvánításra

Köszönjük, hogy kérdőívünk kitöltésével segítette kutatásunkat! Kérjük, ha van rá lehetősége, ossza meg kérdőívünket másokkal is, pl. családtagjai, barátai vagy ismerősei körében!

2.2. Kérdések sorrendjének megválasztása

Kérdőíves felmérések során fontos szem előtt tartanunk, hogy a válaszadók nemcsak különálló kérdésekre válaszolnak, hanem minden egyes kérdést a teljes kérdőív kontextusában, illetve a felmérés körülményei között is értelmezik. Egy kérdés előhozhat gondolatokat és érzelmeket egy válaszadóból, amelyek befolyásolhatják a későbbi kérdésekre adott válaszukat. A kérdőív szerkesztésekor mindig figyeljünk a kérdések logikus sorrendjére és teszteljük azokat a pilot során.

Általános szabály továbbá, hogy a kérdőív szerkesztésekor az egyes témákon belül az általános kérdések előzzék meg a specifikusakat, a nyílt végűek a zárt végűeket. A demográfiai és szenzitív kérdéseket általában érdemes a kérdőív végére tenni. Ezekre a szabályokra a továbbiakban a jegyzet releváns részeinél részletesen is ki fogunk térni.

2.3. Papíralapú kérdőívek sorszámozása

Papíralapú kérdőívezésnél a kérdőívek sorszámozása javasolt. Ez egyrészt azért hasznos, mert ha a sorszámozást egynél kezdjük, könnyen követni tudjuk, hány kitöltőnél járunk. Másfelől, ha valamilyen okból (pl. hiányzó adat bekérése céljából) szükséges a válaszadó beazonosítása, akkor ezt a sorszám alapján meg tudjuk tenni.

2.4. Ugratások/elágaztatások

Az ugratások illetve elágaztatások (angolul conditional jump, skip logic, branching) révén a kérdőívtervező segíti a navigációt a kérdőíven, és irányíthatja, hogyan haladjanak rajta végig a válaszadók. Ha egy adott kérdés nem vonatkozik egy válaszadóra, átugorhatja azt, ezáltal gyorsabban a kérdőív végére ér. A válaszadó terhelésének ilyen jellegű csökkentésével javíthatjuk a kitöltési arányt. Papíralapú kérdőívek esetén egyértelmű instrukciókat kell adni (9. ábra). Számítógéptámogatott kérdőíveknél automatikusan beállíthatók az ugratások.

9. ábra: Példa ugratásra

1. kérdés: Ön jelenleg hol lakik?

- Budapest → [ugorjon a 3. kérdésre](#)
- Megyeszékhely
- Többi megyei jogú város, többi város
- Község, nagyközség

2. kérdés: Ön jelenleg melyik megyében lakik?

- Bács-Kiskun megye
- Baranya megye
- Békés megye
- Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- Csongrád-Csanád megye
- Fejér megye
- Győr-Moson-Sopron megye
- Hajdú-Bihar megye
- Heves megye
- Jász-Nagykun-Szolnok megye
- Komárom-Esztergom megye
- Nógrád megye
- Pest megye
- Somogy megye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
- Tolna megye
- Vas megye
- Veszprém megye
- Zala megye

2.5. A kérdések optimális száma

A kérdések ideális mennyiségét nagyon nehéz meghatározni. Abból kell kiindulni, hogy általában vannak már meglévő kutatási kérdéseink, tehát tudjuk, hogy az ezek megválaszolásához szükséges kérdéseket muszáj feltennünk. Ezen felül vannak kiegészítő kérdések, amikkel együtt általában már hosszú szokott lenni a kérdőív. Összességében mindig próbáljuk meg a lehető legrövidebb kérdőívet összeállítani, amely minden kutatási kérdésünkre válaszol. Minden egyes pluszkérdés esetén mérlegeljük a kérdés hozzáadott értékét. És ne felejtjük el személyre szabni és rövidíteni a kérdőívet az ugratások segítségével.

2.6. Próbaköltés (pilot)

A pilot a kérdőív tesztelése, amely során kismintás adatgyűjtéssel próbáljuk ki a kérdőívünket. A pilot céljai a következők:

- A kérdőívben szereplő hibák azonosítása (pl. félreérthető a kérdés, kérdések logikátlan sorrendje, helyesírási hiba, felesleges vagy hiányzó kérdések)
- Válaszadói reakciók megfigyelése (pl. nyelv és stílus megfelelősége, kitöltési idő meghatározása)
- Minőségkontroll (pl. ellenőrizni, hogy az interjúztatók betartják-e a protokollt)
- Logisztika (pl. terepmunkához szükséges felszerelés, utazás és időszükségletek tervezése)

Formailag a pilot általában akkor is interjú, ha a kérdőív egyébként önkitöltős lesz. A pilot sokszor kétfordulós: az első forduló után kijavítjuk a hibákat, azt követően pedig újból teszteljük a kérdőívet. A szükséges válaszadók száma függ a tervezett minta méretétől, az adatgyűjtés módjától és a témától is. Az ökölszabály, hogy érdemes mindig legalább öt kitöltővel tesztelni. A válaszadókat célzott mintavétellel toborozzuk, a lehető legváltozatosabb válaszadókat összegyűjtve, hogy maximalizáljuk a hibák felfedezésének lehetőségét.

Az interjúztató feladata a pilot során jegyzetelni/diktafonnal rögzíteni a válaszadó minden megjegyzését, figyelni a válaszadó reakcióit (pl. megértés, érzelmi reakciók), megválaszolni a válaszadó kérdéseit és lemérni a kitöltési időt.

A végleges kérdőív lekérdezése előtti formalitások:

- Ellenőrizni a végső kérdőívet és engedélyeztetni a kérdőívet minden érintettel (hallgatók vagy PhD hallgatók esetében beleértve a témavezetőt is)
- Etikai engedély megszerzése
- Ellenőrizni, hogy a kérdőív nem sért nemzeti és EU-s adatvédelmi törvényeket és szabályokat

3. Fejezet: Kérdéstípusok

Ebben a fejezetben az olvasó megismerkedhet a leggyakoribb kérdéstípusokkal. Bemutatjuk, hogy mi a különbség a nyílt és zárt végű kérdések között. Megismerkedünk a gyakran alkalmazott „nem tudom” és a „nem válaszolok” válaszlehetőségek buktatóival, illetve különböző skálatípusokkal, mint a Likert-skála, a szemantikus differenciál skála, a numerikus értékelőskála, a grafikus skála és a képi skála. A fejezet végére az olvasó önállóan is meg fogja tudni határozni, hogy milyen kérdéstípusok alkalmasak a kutatási kérdései megválaszolására.

3.1. Kérdéstípus – adattípus

Különböző kutatási kérdések megválaszolására különböző kérdéstípusok alkalmasak. A választott kérdéstípus kijelöli, hogy milyen típusú adatot fogunk kapni, az adattípus pedig meghatározza, hogy milyen statisztikai elemzéseket tudunk majd elvégezni.

A 8. táblázatban példa kérdéseket mutatunk be, amelyek segíthetik a kérdéstípusok és az általuk eredményezett adattípusok meghatározását. A táblázatot az adattípusok szerint rendeztük, a legalacsonyabb szintű adattól (szöveges) halad a legmagasabb szintű adat felé (folytonos arányskála).

8. táblázat: Adattípusok és kérdéstípusok

Kérdés	Válaszlehetőségek	Adattípus	Magyarázat
Ön mit szeret a legjobban termékünkben?	_____ (nyílt végű)	Szöveges	Szöveges adatot kategorizálhatok és csoportokat képezhetek belőle, ami már statisztikai elemzésekre is alkalmas.
Ön szereti a csokoládét?	<ul style="list-style-type: none"> • Nem • Igen 	Nominális	A nominális változóknak kettő vagy több kimenetelük van, amik között nem állítható fel sorrend, különbségük/arányuk nem értelmezhető.
Kérem, értékelje, hogy mennyire elégedett vagy elégedetlen termékünkkel.	<ul style="list-style-type: none"> • Nagyon elégedetlen • Elégedetlen • Részben elégedett, részben elégedetlen • Elégedett • Nagyon elégedett 	Ordinális	Ez is szöveges adattípus, de ebben az esetben egy skálát alkalmazunk, tehát a nominális adathoz képest itt sorrendiség van a válaszok között. A különbség/arány nem értelmezhető.
Mi a mai hőmérséklet? (Celsius)	-50, -49, ... 0 ...+49, +50	Folytonos (intervallumskála)	Míg a korábbi adattípusoknál csak szöveggel találkoztunk, itt már számszerű jelentése is van az adatoknak. Azért hívjuk intervallumskálának, mert az értékek különbsége értelmezhető (pl. 20 fok az 10 fokkal kevesebb mint 30 fok).
Ön mennyi idős? (években)	18, 19, 20...99	Folytonos (arányskála)	A folytonos arányskála esetében az értékek különbsége és az aránya is értelmezhető (pl. egy 40 éves felnőtt kétszer annyi idős, mint egy 20 éves).

3.2. Kérdéstípusok

3.2.1. Zárt végű kérdések

Zárt végű kérdéseknek nevezzük azokat a kérdéseket, ahol a válaszadó csak előre meghatározott válaszlehetőségek közül választhat. A válaszadónak nem kell a válaszokat saját szavaival megfogalmaznia, leírnia vagy begépelnie (kivéve az úgynevezett „nyílt végű egyéb” válaszlehetőségeket, amelyekre az alábbiakban térünk ki). A zárt kérdéseknek három csoportját különböztetjük meg:

- **Feleletválasztás** (multiple choice): kettőnél több véges számú válaszlehetőség adott. A többszörös választás a feleletválasztás speciális esete, ahol egyszerre több válasz megjelölését is megengedjük.
- **Dichotóm kérdések**: két válaszlehetőség van, például igen-nem vagy igaz-hamis kérdések
- **Értékelő skálák**: kettőnél több véges számú válaszlehetőség van, a válaszlehetőségek sorrendje irányt és erősséget is kifejez

A 10. ábrán bemutatunk példákat mindhárom kérdéscsoportra.

10. ábra: Példák feleletválasztós és dichotóm kérdésekre és értékelőskálára

Feleletválasztás: Ön hogyan jár dolgozni?

- Gyalog
- Kerékpárral
- Autóval
- Tömegközlekedéssel
- Egyéb

Dichotóm kérdés: Önnek van saját tulajdonban lévő autója?

- Nincs
- Van

Értékelőskála: Hogyan értékelné alvását az elmúlt hét során?

- Nagyon rossz
- Rossz
- Átlagos
- Jó
- Nagyon jó

Az alábbi táblázatban (9. táblázat) összefoglaljuk a zárt végű kérdések előnyeit és hátrányait.

9. táblázat: Zárt végű kérdések előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none"> • Könnyen és gyorsan megválaszolható • Könnyebb rögzíteni és elemezni az adatot • Könnyebben összehasonlíthatók a különböző válaszadók válaszai • Könnyebben reprodukálhatók az eredmények 	<ul style="list-style-type: none"> • A válaszadók válaszait véges számú kategóriára szűkítjük, az egyedi válaszokat nem tárjuk fel • Amennyiben egy válaszadó egyik válaszlehetőséget sem érzi magára illőnek, az frusztrációt okozhat • Gyakoriak a hosszú listák, túl sok válaszlehetőséggel (nem tudjuk, hogy a válaszadó elolvassa-e, illetve ha igen, emlékszik-e) • Ha a válaszadó félreérti a kérdést, az nem derül ki a válaszból • Komplex kérdéseket túlzottan leegyszerűsíthet

3.2.2. Az „egyéb” válaszlehetőség

Ha bizonytalanok vagyunk benne, hogy a megadott válaszlehetőségeink teljes mértékben lefedik-e a válaszadókban esetlegesen felmerülő feleleteket, akkor érdemes használni az „egyéb” válaszlehetőséget. Az „egyéb” válaszlehetőség előnye, hogy lehetővé teszi a válaszlehetőségek közti legkisebb eltérések azonosítását. Az is fontos megfontolás, hogy az „egyéb” válaszlehetőség nélkül lehetséges, hogy a válaszadó választásra kényszerül a megadott kategóriák között, akkor is ha egyiket sem érzi igaznak.

Az „egyéb” válaszlehetőségnek két típusát különböztetjük meg, a nyílt végűt (egyéb:.....) és a zárt végűt (egyéb – nincs lehetőség szöveget beírni). A kérdőív szerkesztésekor érdemes előre megbecsülni (ha tudjuk), hogy a válaszadók mekkora része választhatja majd az „egyéb” válaszlehetőséget. Ökölszabályként, ha sok (több mint 10%) „egyéb” válasz várható, akkor érdemes nyílt végű kérdésként feltenni, hogy megtudjuk, mit takar konkrétan a választás, így lehetőségünk lesz utólag kategorizálni. Ha arra számítunk, hogy kevesebb mint 10% fog egyébbel válaszolni és egyáltalán nem lényeges, hogy mit takar ez a kategória akkor nyugodtan használjunk zárt végű „egyéb” opciót, hogy megkönnyítsük az adatbevitelt és az adatfeldolgozást. A 11. ábrán bemutatunk egy-egy példát zárt és nyílt végű „egyéb” kérdésekre, illetve több és egy válaszlehetőség megjelölésére.

11. ábra: Példa nyílt és zárt végű „egyéb” kérdésekre

Példa „zárt végű egyéb” kérdésre

Ön szerint milyen egy jó családorvos? (Többet is megjelölhet)

- Alapos
- Törődő
- Odafigyel rám
- Emlékszik a kórtörténetemre
- Egyéb

Példa „nyílt egyéb” kérdésre

Ön mi alapján választ gyógyszertárat?

- Amelyik útba esik
- Ahol segítőkész a gyógyszerész
- Ahol nem kell sokat sorban állni
- Ahol alacsonyabbak az árak
- Egyéb:.....

3.2.3. Nyílt végű kérdések

Nyílt végű kérdések esetén a válaszadó saját szavaival válaszol a kérdésre, a válasz szó szerint kerül rögzítésre. A nyílt végű kérdések két esetben lehetnek különösen hasznosak. Az első, amikor nem tudjuk előre, milyen válaszokat várunk egy kérdésre. A második, amikor kifejezetten kíváncsiak vagyunk a válaszadók szóhasználatára. Ehhez kapcsolódik, hogy a nyílt végű kérdésekre adott válaszok lehetővé teszik, hogy a kutatási jelentésben vagy közleményben szó szerint idézzük, ahogyan a válaszadók fogalmazznak, amely hasznos többletinformációt jelenthet a kutatási eredmények végső felhasználójának.

Figyeljünk rá, hogy amikor nyílt végű kérdést teszünk fel, arra a válaszadónak tényleg a saját szavaival kelljen válaszolnia, ösztönözze őt a gondolatai kifejezésére. Az angol nyelvben az ún. W-vel kezdődő kérdőszavakkal bevezetett mondatok, pl. „who”, „where”, „what”, „when” tipikusan nyílt végű kérdések. Gyakori hiba, hogy a nyílt végűnek szánt kérdést egyszerűen meg lehet válaszolni igennel vagy nemmel, ezt mindenképpen javasolt elkerülni.

A nyílt végű kérdések megválaszolása és a válaszok kiértékelése a válaszadó és az adatfeldolgozó, illetve elemző számára is időigényesebb, ezért törekedjünk rá, hogy egy kérdőíven belül az arányuk

lehetőség szerint ne haladja meg a tíz százalékot. A 12. ábrán bemutatunk példákat nyílt végű kérdésekre, a 10. táblázatban pedig összefoglaljuk a nyílt végű kérdések előnyeit és hátrányait.

12. ábra: Példák nyílt végű kérdésekre

Ön hogyan definiálná az egészséget?

Ön milyen vény nélkül kapható gyógyszereket szed?

Miért gondolja úgy, hogy ez a terápia nem lesz eredményes?

10. táblázat: Nyílt végű kérdések előnyei és hátrányai

Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none"> • Ösztönzik a spontán válaszadást • Szabad teret adnak a válaszadónak a kérdés megválaszolására, gondolatai kifejezésére, így nem várt, esetleg érdekesebb eredményeket tárhatunk fel • Jobb elmélyedést engednek a kutatási témában, ezért különösen alkalmasak összetett témák kutatására • Lehetőséget adnak a válaszadó szó szerinti idézésére • Betekintést engednek a válaszadó gondolatmenetébe és a válaszadás folyamatába 	<ul style="list-style-type: none"> • Az interjúztató hibákat véthet, amikor rögzíti a válaszokat • A válaszadók sokszor nehezen fejezik ki verbálisan, hogyan érznek, ami sok „semmi” vagy „nem tudom” válaszhoz vezethet • A válaszadók nagyobb tehernek érzik, több ideig tart megválaszolni őket • A válaszok elemzése sokszor nehéz, időigényes és költséges, pl. bőbeszédű válaszadó esetén

3.2.4. Nyílt végű kérdésekre adott válaszok elemzése

A nyílt végű kérdésekre adott válaszokat kvalitatív tartalomelemzéssel lehet elemezni. Az elemzés első lépése, hogy az egyik kutató áttekinti az összes szabadszavas választ és kidolgozza a kezdeti kategóriákat és alkategóriákat. A kutató minden témához rendel egy kategóriát. Ezt követően két független kódoló végigkódolja az összes választ. Ez lassú és munkaigényes feladat, különösen nagy mintaelemszám esetén. Ahol a két független kódoló nem ugyanazt a kategóriát választotta, ott megbeszélés útján vagy egy harmadik kutató bevonásával megegyezésre jutnak.

A 13. ábrán egy példát láthatunk a kódolás gyakorlati megvalósítására. A szó szerinti idézés érdekében a válaszadók helyesírási hibáit nem javítottuk ki.

13. ábra: Példa nyílt végű kérdések kódolására

Egy példa nyílt végű kérdésre a megosztott orvos-beteg döntéshozatalt vizsgáló SDM-Q-9 kérdőív első kérdése: „Miért fordult orvoshoz? (pl. milyen panaszok, milyen diagnózis)”. 2019-ben online kérdőíves felmérést végeztünk a magyar felnőtt lakosság körében és minden válaszadónak feltettük az előző kérdést a legutóbbi orvoslátogatására vonatkozóan (ha előfordult ilyen a válaszadóval az elmúlt 6 hónapban). A kérdőívet kitöltő 1000 válaszadó közül 537-en jártak orvosnál az elmúlt fél évben, az ő válaszaikat elemeztük. A válaszokat a Microsoft Excel programban rögzítettük és orvosi szakterületek szerint 20 kategóriába soroltuk, amit egy „nem specifikált” kategóriával is kiegészítettünk.

Válaszadó sorszáma	Miért fordult orvoshoz? (pl. milyen panaszok, milyen diagnózis) [válaszadók szó szerinti válaszai]	Kategória
001	Vesekő	Urológiai
002	kronikus betegség	NS
003	Mozgásszervi panaszok	Mozgásszervi
004	Bőrgyógyászati probléma	Bőrgyógyászati
005	magas vérnyomás kezelése	Kardiovaszkuláris
006	kohogés, láz	Fertőzés
007	Derékfájás, lábfájás-	Mozgásszervi
008	cukorbetegség	Diabetológiai
009	Prosztata túltengés: kontroll	Urológiai
010	pajzsmirigy alulműködés	Endokrin
011	indokolatlan vérzés	NS
012	Elfertőződött csípőprotézis miatt	Mozgásszervi
013	Bélpanaszok, divertikulózis	Gyomor-bélrendszeri
014	Izületi	Mozgásszervi
015	Menstruációs probléma	Nőgyógyászati
016	pajzsmirigy	Endokrin
017	jogosítvány hosszabbítás	Üzemorvosi
018	bokafájdalom	Mozgásszervi
019	egyensúlyzavar	Neurológiai
020	vérnyomás	Kardiovaszkuláris
021	Görcsös köhögés	Tüdőgyógyászati
022	Visszér operáció	Érsebészeti
023	terhes voltam	Reproduktív
024	Influenza	Fertőzés
...

NS = nem specifikált

Forrás: Rencz F et al. (2019) kutatáshoz kapcsolódó válaszok alapján készített példa ábra

3.3. A „Nem tudom” válaszlehetőség alkalmazása

A „nem tudom” legitim válasz lehet, ha tudást mérünk, hiszen előfordulhat, hogy a válaszadó tényleg nem tudja a választ az adott kérdésre. Ilyen kérdés lehet például: „Az Ön édesapja hányféle különböző vényköteles gyógyszert szed?” vagy „Mennyi szokott lenni az Ön pulzusa reggelente?” Viszont ha véleményt vagy viselkedést feltáró kérdéseket teszünk fel, a „nem tudom” nem elfogadható válasz. Például a „Mit gondol...?”, „Ön egyetért vagy nem ért egyet...?”, „Ön szerint...?” kezdetű kérdések esetében. A „nem tudom” válaszlehetőség olyan kérdéseknél is hasznos lehet, amik ismeretekre kérdeznek rá, pl. „Ön tudja egy láb hány centiméter?”.

A „nem tudom” válaszlehetőség előnye lehet, hogy nélküle a kérdés potenciálisan üresen maradna. Ha nincs „nem tudom” lehetőség és kötelező a kérdés, akkor azok is válaszadásra kényszerülhetnek, akik tényleg nem tudják a választ. Az így adott válaszok torzítani fogják az eredményeinket, „zajt” okoznak az adatokban. Mindig mérlegeljük, hogy megtehetjük-e, hogy lemondunk a válaszok egy részéről (a „nem tudom” válaszokról), azért cserébe, hogy a többiek válaszai alapján jobb adatminőséget érzünk el (a „nem tudom” válaszoktól megtisztított minta által). Ha túl nagy számban fordul elő a „nem tudom” válaszlehetőség, érdemes megfontolni, hogy a kérdéssel esetleg probléma lehet, pl. rossz megfogalmazás vagy olyan előzetesen feltételezett tudás, amellyel a válaszadók nem rendelkeznek.

Érdemes a „nem tudom” válaszlehetőséget nem minden kérdésben használni, mert az arra bízathatja a válaszadókat, hogy ne gondolkodjanak el a kérdésen, hanem egyszerűen jelöljék meg a „nem tudom” választ.

3.4. Értékelőskála (rating scale)

A zárt végű kérdések egyik leggyakrabban alkalmazott típusa az értékelőskála (rating scale). Az értékelőskálák két nevesített végponttal rendelkeznek, és a válaszadó alapvetően bármilyen válaszlehetőséget választhat a skálán, beleértve a két végpontot is. A skálának a végpontokon kívül lehetnek egyéb pontjai vagy kategóriái, ezeket számok és/vagy rövid leírások jelzik. A kategóriák a skálán elfoglalt helyük alapján sorba rendezettek (sorrendi skála).

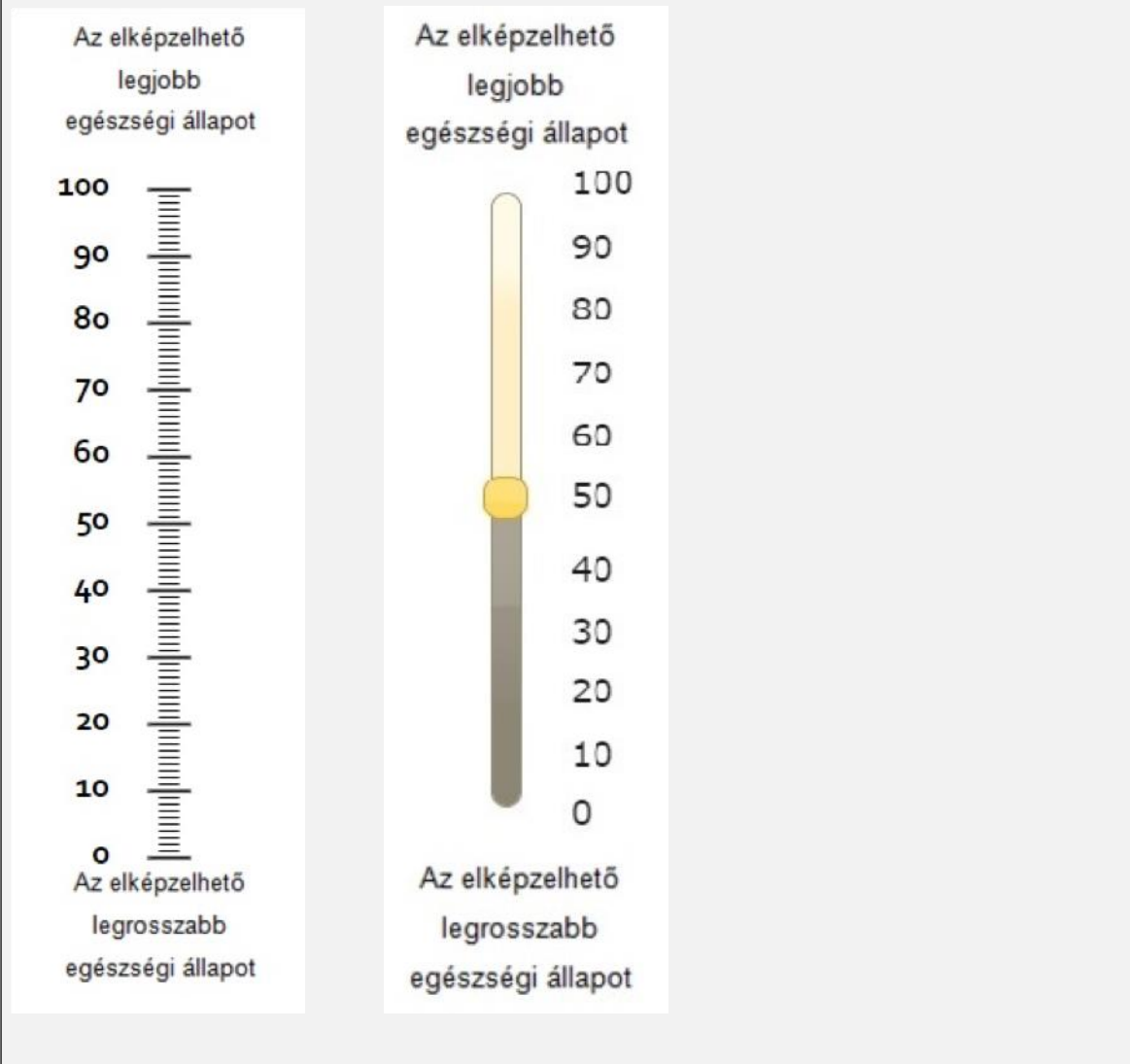
Más többszörös választási lehetőséget biztosító kérdésekkel összehasonlítva az értékelőskálák előnye, hogy a válaszlehetőségek sorrendje irányt (pozitív/negatív) és erősséget is kifejez. Az értékelőskálák sorrendi vagy intervallum skálák, amelyekkel magas szintű adatokat nyerhetünk, tehát sokféle összetett statisztikai elemzést lehet végezni rajtuk.

Papíralapú kérdőív esetében a válaszadó – általában X-szel – megjelölheti, hogy hova esik az állapota vagy véleménye az adott értékelőskálán. Online kérdőíveknél általában ezeket egy csúszka

helyettesíti, ahol a válaszadó egérrel jelölheti be a választát. A 14. ábrán bemutatunk egy gyakorlati példát az értékelőskálára.

14. ábra: Példa értékelőskálára

Az első ábrán egy egészséghőmérő látható. Ez egy nullától százig terjedő skála, ahol megnevezzük a végpontokat: az elképzelhető legrosszabb és az elképzelhető legjobb egészségi állapot. A második ábrán ennek az elektronikus „csúszka” verziója látható.



Az értékelőskáláknak számtalan típusa létezik, ezeket az alábbi módon foglalhatjuk össze és rendszerezhetjük:

1. Likert-skála és Likert típusú skálák
2. Szemantikus differenciál skála
3. Stapel-skála
4. Numerikus értékelőskála (numeric rating scale, NRS)
5. Grafikus skála (leggyakoribb formája: vizuális analóg skála, VAS)
6. Képi skála

3.4.1. Módszertani szempontok az értékelőskálák kapcsán

Az értékelőskálákon található pontok száma arra utal, hogy hány válaszlehetőséget adtunk meg az adott kérdéshez. Nem numerikus skálák esetén a leggyakoribb a páratlan, öt vagy hét pont (válaszlehetőség) alkalmazása, numerikus skáláknál pedig 0-10 (11 pontos) és 0-100 (101 pontos) skálákkal találkozhatunk a legtöbbször.

A skálák csoportosíthatók aszerint, hogy van-e középpontjuk – a 11. táblázatban demonstráljuk ezt. Az első ötpontos skálának van középpontja („átlagos”), míg a középső ötpontosnak, illetve a hatpontosnak nincsen. Egy másik csoportosítási szempont, hogy a skála kiegyensúlyozott vagy nem kiegyensúlyozott. Ez arra utal, hogyan viszonyul egymáshoz a pozitív és a negatív válaszlehetőségek aránya. Az első ötpontos skálán két pozitív (nagyon jó és jó) és két negatív (rossz és nagyon rossz) válaszlehetőség van, ezek kiegyenlítik egymást, hiszen ugyanannyi pozitív van, mint negatív. A középső skála ezzel szemben nem kiegyensúlyozott, itt három pozitív (kitűnő, nagyon jó és jó) és egy negatív (rossz) válaszlehetőség van. Végül pedig az utolsó hatpontos skála ismét kiegyensúlyozott, három pozitív (kitűnő, nagyon jó és jó) és három negatív (tűrhető, rossz, nagyon rossz) válaszlehetőséggel.

11. táblázat: Példák kiegyensúlyozott és nem kiegyensúlyozott értékelőskálákra

<i>„Milyen az Ön egészsége általában?”</i>		
Ötpontos skálák		Hatpontos skála
Kiegyensúlyozott	Nem kiegyensúlyozott	
Nagyon rossz	Rossz	Nagyon rossz
Rossz	Átlagos	Rossz
Átlagos	Jó	Tűrhető
Jó	Nagyon jó	Jó
Nagyon jó	Kitűnő	Nagyon jó
		Kitűnő

Rendkívül sokféle skálát készíthetünk, még egy olyan egyszerű kérdés esetén is mint a „Milyen az Ön egészsége?”. Amikor azon gondolkozunk, hogy milyen skálát használjunk a saját kutatásunkban, az alábbi szempontokat érdemes figyelembe venni:

- Megengedjük-e a semleges választ (pl. átlagos) vagy rákényszerítjük-e a válaszadót a döntésre? Ha úgy gondoljuk, fontos, hogy a válaszadó elmozduljon valamiféle értékítélet irányába, akkor ne engedjük meg a középpontot – ez például politikai vélemények vizsgálatánál lehet releváns. Egy egészséget mérő skála esetében, egészségüggyel kapcsolatos tapasztalatok vagy betegelégedettség vizsgálatánál azonban érdemes megengedni a semleges válaszlehetőséget.
- Kiegyensúlyozott vagy kiegyensúlyozatlan skálát használunk? Elsőre szokatlan lehet a kiegyensúlyozatlan skála gondolata, hiszen feltételezhetjük, hogy az jobban torzítja az eredményeket, mint egy kiegyensúlyozott skála. Ha egy kérdésnél több pozitív válaszlehetőség van, félő, hogy több pozitív választ fogunk kapni, míg ha több negatív van, több negatív választ. Ezeket valóban ritkán alkalmazzuk a gyakorlatban, elsősorban akkor, ha előre tudjuk, hogy elhanyagolható arányban számíthatunk pozitív vagy negatív válaszokra és az ellenkező irányban szeretnénk jobban differenciálni a válaszokat.
- A válaszlehetőségek/pontok száma attól függ majd, hogy mennyire szeretnénk differenciálni a válaszok között. Alapvetően annyi pontra lesz szükség, hogy a válaszadók még biztosan különbséget tudjanak tenni közöttük. Például lehet, hogy egy válaszadó az egészségi állapotára vonatkozó kérdésnél egy 10-es skálán különbséget tud tenni 6 és 7 pont között, de

egy 20-as skálán már nem biztos, hogy érzi a 16 és 17 közötti különbséget. Fontos, hogy módszertanilag átgondolt skálákat alkalmazzunk a kutatásunk során.

- Érdeemes továbbá figyelembe venni az adatgyűjtési módszert. Például telefonos interjú esetén nem javasolt az öt válaszlehetőséget meghaladó hosszúságú skála, mert azt a válaszadó nehezebben tudná követni, így torzulhat az eredményünk.

3.4.2. Likert-skála

A Likert-skála a leghíresebb és egyik leggyakrabban alkalmazott értékelőskála. Napjainkban elsősorban társadalomtudományi kutatásokban alkalmazzák. A skálát Rensis Likert amerikai szociálpszichológus dolgozta ki 1932-ben. Hagyományosan egy ötpontos attitűdskála, amely azt méri, hogy a válaszadók mennyire értenek egyet egy állítással:

- Egyáltalán nem értek egyet
- Nem értek egyet
- Egyet is értek, meg nem is
- Egyetértek
- Teljes mértékben egyetértek

Mostanra számos változata elterjedt, de általában több állításból álló mátrix formában használják. A 15. ábrán bemutatunk egy példát a Likert-skála tipikus és helyes alkalmazására.

15. ábra: Példa Likert-skála mátrix formában való alkalmazására

Kérem, jelölje meg az alábbi táblázatban soronként, hogy az egyes állítások melyikével ért vagy nem ért egyet a szakrendeléssel kapcsolatban!

	Egyáltalán nem értek egyet	Nem értek egyet	Közömbös számomra	Egyetértek	Teljes mértékben egyetértek
A klinika váróterme tiszta.				X	
Az asszisztens barátságatlan.		X			
A rendelés pontosan kezdődik.			X		
Hamar lehet időpontot kapni.	X				

3.4.3. Likert-típusú skálák

Napjainkban, tágabb értelemben, gyakran használják a Likert-skála kifejezést nem ötpontos vagy nem egyetértést mérő kérdésekre is, de a precizitás kedvéért érdemes szigorúbban használni a megnevezést, és a nem hagyományos értelemben vett skálákra inkább a Likert-típusú skála megjelölést alkalmazni. A 16. ábrán láthatnak az olvasók egy példát Likert-típusú skálára.

16. ábra: Példák nem egyetértést mérő Likert-típusú skálákra

Fontosság mérése:

- Egyáltalán nem fontos
- Inkább nem fontos
- Semleges
- Inkább fontos
- Nagyon fontos

Igazságtartalom mérése:

- Egyáltalán nem igaz
- Inkább nem igaz
- Igaz is, meg nem is
- Inkább igaz
- Teljes mértékben igaz

Nehézség mérése:

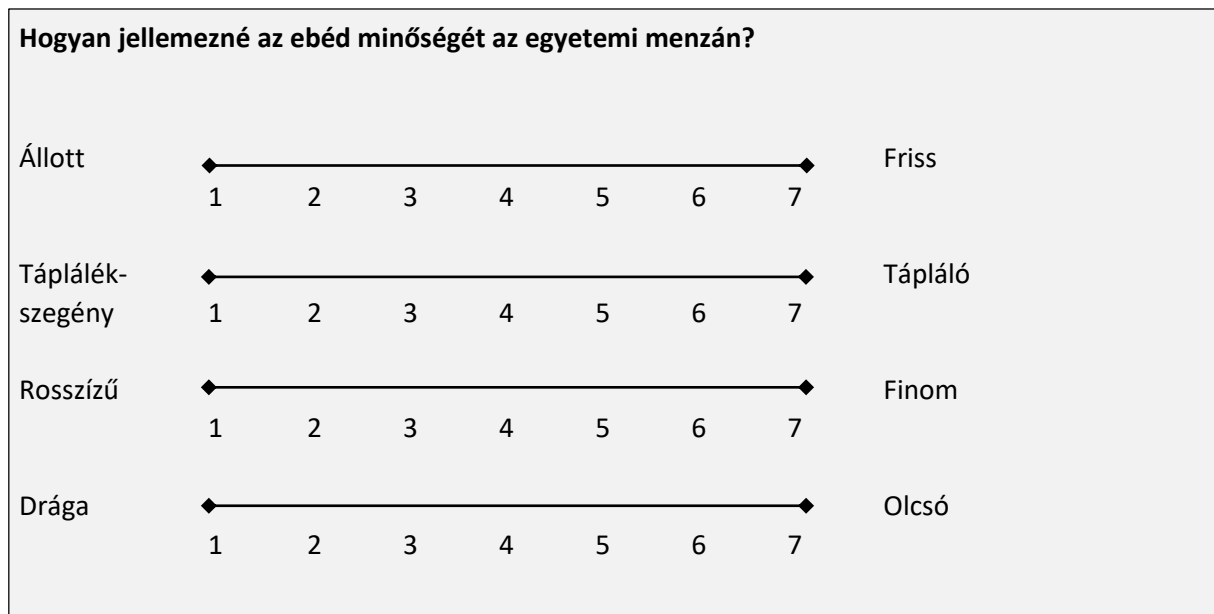
- Nagyon nehéz
- Nehéz
- Se nem nehéz, se nem könnyű
- Könnyű
- Nagyon könnyű

3.4.4. Szemantikus differenciál skála

A Likert-skála és Likert-típusú skálák után az értékelőskálák egy további nagy típusa a szemantikus differenciál skála. Ez alapvetően egy számozott skála, amelyen nem minden válaszlehetőségnek van elnevezése, csak a két végpontnak. A két végpont bipoláris, tehát úgy kerülnek kiválasztásra, hogy egymással tökéletesen ellentétes jelentéssel rendelkezzenek. Az alábbi szövegdobozban (17. ábra) bemutatjuk a szemantikus differenciál skálák egy példáját. A pontok számát mi választjuk, de

hasonlóan a Likert-skálához nagyon gyakoriak a páratlan, elsősorban öt- vagy hétpontos skálák, illetve a mátrix elrendezés alkalmazása.

17. ábra: Példa szemantikus differenciál skálára



3.4.5. Stapel-skála (Stapel scale)

A Stapel-skála egy egypólusú, páros számú skála, amelyen a semleges választási lehetőség a 0. Általában vertikális formában alkalmazzuk, a leírást vagy dimenziót középre helyezve. Arra kérjük a válaszadókat, hogy értékeljék az adott állítás iránti attitűdjüket (pozitív vagy negatív) és annak erősségét. A Stapel-skála előnye, hogy nem szükséges egy pontos ellentétet találni a skála két pólusára, mégis lehetőséget enged, hogy az adatokat úgy elemezzük, mint a szemantikus differenciál skála esetében. Az alábbi 18. ábrán egy tízfokú Stapel-skála látható.

18. ábra: Példa Stapel-skálára

Az alábbi Stapel-skálán arra kérjük a válaszadókat, hogy értékeljék az étel és kiszolgálás minőségét egy étteremben.

+5	+5
+4	+4
+3	+3
+2	+2
+1	+1
Étel minősége	Kiszolgálás minősége
-1	-1
-2	-2
-3	-3
-4	-4
-5	-5

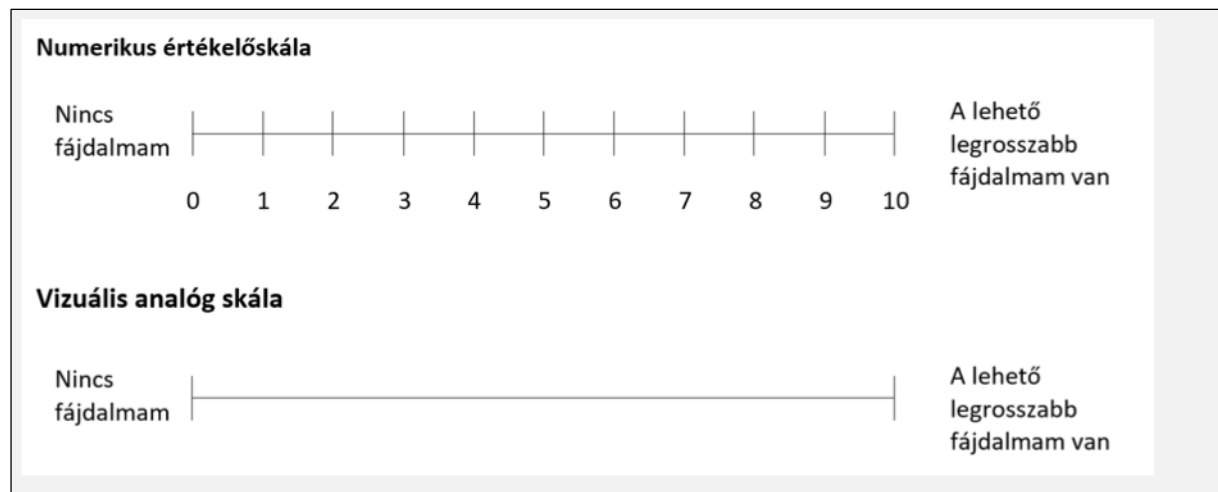
3.4.6. Numerikus értékelőskálák (Numeric rating scale, NRS)

A numerikus értékelőskála egy intervallumskála, ami pontozásra alkalmas (leggyakoribb végpontok: 0-10, 1-10 vagy 0-100). A végpontokat mindig jelentéssel kell ellátni, a köztes pontokat azonban nem szükséges. Ha nincs helyünk vagy lehetőségünk valódi skálát alkalmazni, megkérhetjük a válaszadót, hogy írjon be egy adott cellába egy megfelelő számot.

3.4.7. Grafikus skálák

A grafikus skála általában egy folytonos bipoláris skála, melynek két végpontja jelentéssel bír. A végpontok közötti távolság alapján pontszám számítható. A leggyakrabban alkalmazott formája az úgynevezett vizuális analóg skála. A 19. ábrán bemutatunk egy példát egy tipikus numerikus és vizuális analóg skálára.

19. ábra: Példák numerikus értékelőskálára és grafikus skálára

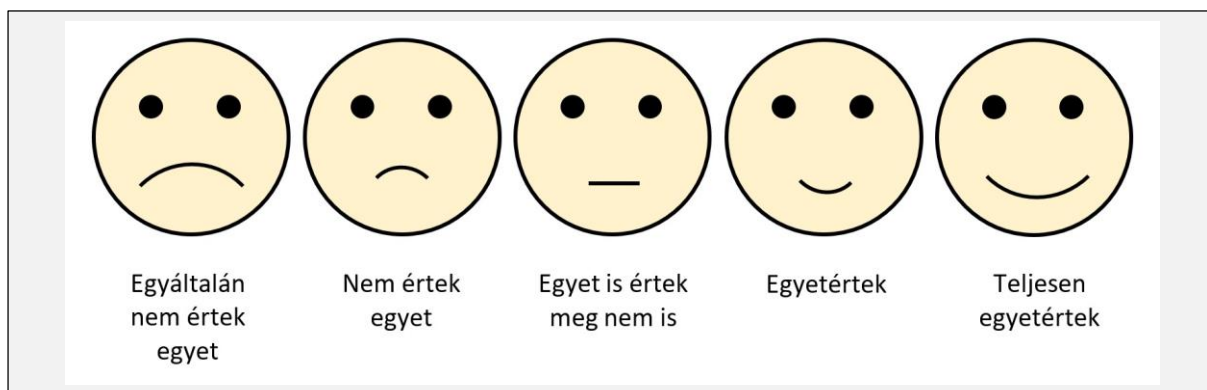


3.4.8. Képi skálák

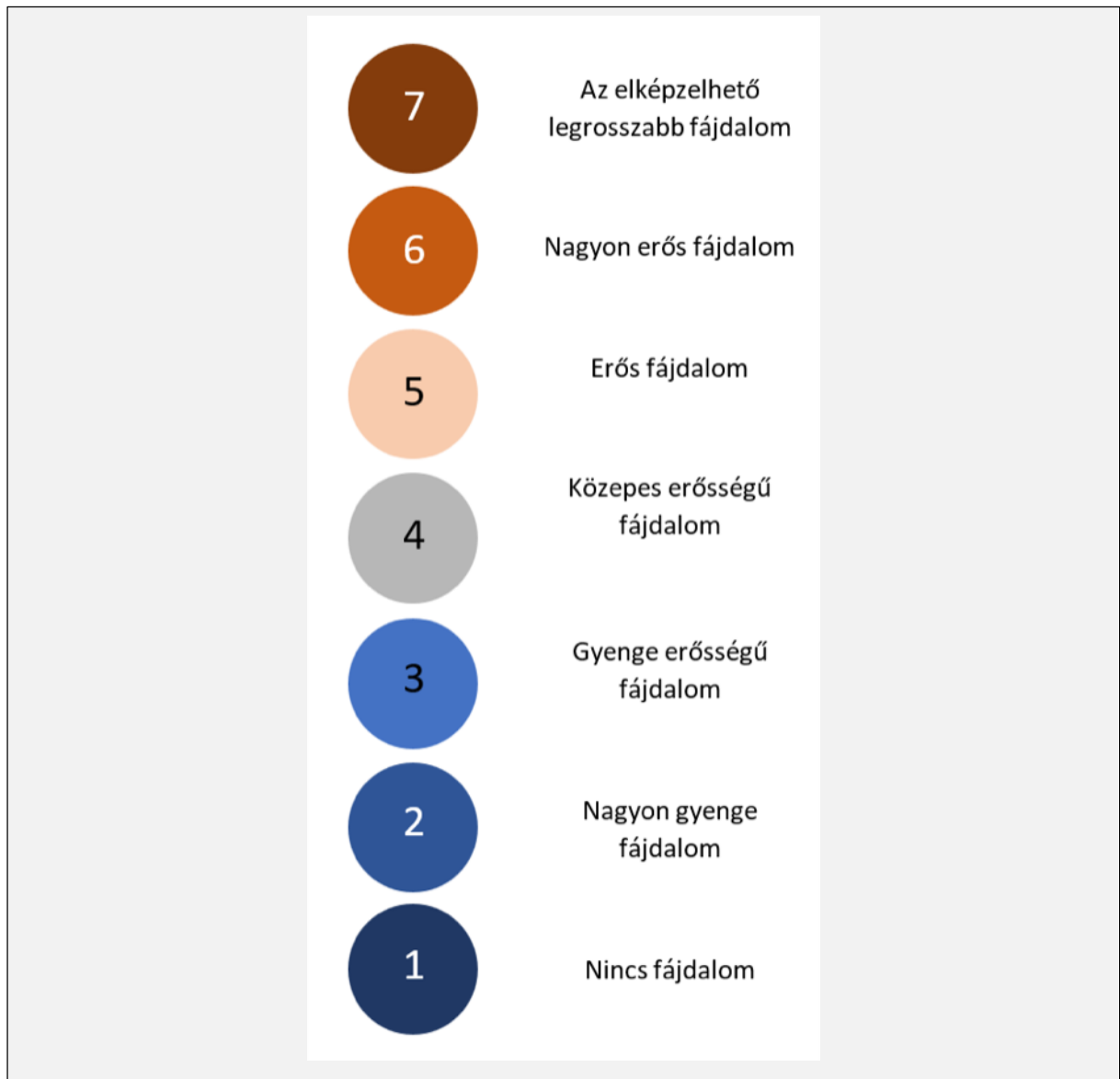
A nem összehasonlító értékelőskálák utolsó csoportja, amelyet itt tárgyalunk, a képi skála (20. és 21. ábra). Általános javaslat, hogy kerüljük a képi skálák alkalmazását mindenhol, ahol nincs jelentős hozzáadott értéke a kérdés szempontjából. Használata elsősorban speciális célcsoportok esetén javasolt, például, ha:

- A célpopuláció kiskorúakból áll
- A célpopuláció alcsoportjai között jelentős kulturális különbségek vannak (máshogy értelmezhetik a kérdést)
- A célpopuláció alacsony írás- és olvasástudású
- Fájdalomskálák (pl. fájdalomhőmérő, rajzos skála, amely segít kifejezni, hogyan érzi magát a beteg)

20. ábra: Példa képi skálára (smiley)



21. ábra: Példa képi skálára (fájdalomskála)



3.4.9. Torzítások az értékelőskálákon

Az értékelőskálák többsége különböző mértékben torzíthat. A 12. táblázatban bemutatjuk a lehetséges torzításokat és példákat hozunk ezek elkerülésére.

12. táblázat: Értékelőskálák gyakori torzításai

Torzítás	Jelentés	Torzítás elkerülése
Sorrendi hatás (Order effect)	A válaszadók jobban emlékeznek arra, amit először olvasnak, tehát a vertikális skálák első válaszlehetősége és a horizontális skálák bal oldala torzítani fog.	Első válaszlehetőségnek ne a pozitív végpontot válasszuk („teljesen egyetértek”), kezdjünk inkább a negatívval („egáltalán nem értek egyet”), így az igen-mondás és a sorrendi torzítás közömbösítik egymást. Az igen-mondás elkerülése végett egyszerű dichotóm kérdéseknél is érdemes a válaszlehetőségeket „igen” helyett „nem”-mel kezdeni. <u>Kivétel:</u> ha a skála már validált és/vagy széles körben alkalmazott fordított sorrenddel – ne változtassunk, mert elvész a validitás (lásd 8. fejezet) és összehasonlíthatóság (pl. ötpontos egészségskála)
Igen-mondás (Yes-saying)	A válaszadók inkább hajlamosak egyetérteni valamivel mint nem egyetérteni.	
Középtartási hiba (Central tendency)	A válaszadó elkerüli a skála két végpontját.	Kétlépcsős kérdésfeltevés: 1) Ön egyetért vagy nem ért egyet azzal, hogy a terápia segített Önnek? <input type="checkbox"/> Nem értek egyet <input type="checkbox"/> Közömbös vagyok <input type="checkbox"/> Egyetértek Ha a válaszadó a „nem értek egyet” vagy az „egyetértek” választ jelölte meg, akkor egy további kérdést kap. Például: 2) Mennyire ért egyet? <input type="checkbox"/> Egyetértek <input type="checkbox"/> Erősen egyetértek
Válaszadási mintázatok (Pattern answering)	A válaszadó az egymást követő skálákat valamilyen mintázat szerint tölti ki (pl. átló vagy cikk-cakk) vagy ugyanazt a választ adja minden kérdésre, ahelyett, hogy ténylegesen válaszolna.	<ul style="list-style-type: none"> Az állítások között legyenek pozitív és negatív állítások is. Ugyanazt kérdezzük meg többféleképpen, hogy összevethetők legyenek a válaszok. Utólagos megoldások: <ul style="list-style-type: none"> A kitöltési idő alapján lehet szűrni ezeket (ha túl gyorsan töltötték ki, valószínűleg el sem olvasták a kérdéseket). Mint egy érzékenységvizsgálatként megnézhetjük hogyan változnak a kutatási eredmények, ha kizárjuk ezeket a válaszokat.

4. Fejezet: A kérdések megfogalmazása

Az alábbi fejezetben a kérdések helyes megfogalmazásának jelentőségével és gyakorlati kérdéseivel foglalkozunk. Ennek részeként részletesen áttekintjük a kérdőív nem megfelelő megfogalmazásából eredő leggyakoribb torzításokat, például a kétértelmű, duplacsövű és sugalmazó kérdéseket, és bemutatjuk ezek elkerülésének nehézségeit is. Tárgyaljuk továbbá a kerülendő szavakat és kifejezéseket. A fejezet végére az olvasó képes lesz a kérdőívnek megfelelő stílus és nyelvhasználat megválasztására.

Nagyon fontos, hogy egy kérdőívben mit és hogyan fogalmazunk meg, hiszen minden egyes szónak súlya van. Egy kétértelmű kifejezés, pontatlan megfogalmazás vagy egy rossz helyre került szó könnyen félreviszheti a kérdésre adott válaszokat, rosszabb esetben akár az egész kérdőívet.

Amennyiben az általános populáción kérdőívezünk, mindenképp érdemes figyelembe venni néhány általános szabályt a nyelvet és stílust illetően:

- Mindig használjunk egyszerű és érthető nyelvezetet.
- Kerüljük a szokatlan, akadémiai nyelvhasználatot, inkább hétköznapi kifejezéseket válasszunk helyettük. Fontos, hogy a válaszadóknak ne jelentsen kihívást a kérdések megértése. Úgy szövegezzük a kérdőívet, hogy egy 12 éves gyermek is megértse. A nehéz nyelvezet meghosszabbíthatja a kitöltési időt és rontja a kérdések megértését.
- Ne legyünk sem leereszkedők, sem túl közvetlenek.
- Ne tegeződjünk, csak kivételes esetben (például ha ismerősökkel vagy gyerekekkel kérdőívezünk).

A 13. táblázatban bemutatjuk a kérdések rossz megfogalmazásából eredő lehetséges torzításokat, illetve példákat és korrigálási stratégiákat ismertetünk. Amikor a kérdőívtervezők úgy érzik, hogy elkészültek a kérdőívvel és a már a pilot közelében járnak, érdemes ellenőrizni, hogy a kérdések szövegezésénél nem merül-e fel valamelyik az alábbi listán bemutatott hatásokból. Ha azt találjuk, hogy valamelyik kérdésnél jelen van az alábbi problémák egyike, még időben, a pilot előtt javítsunk a kérdésen.

13. táblázat: Rosszul megfogalmazott kérdésekből eredő torzítások

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
1. Kétértelmű kérdés	A válaszadók különbözőképpen értelmezhetik a kérdést.	Mekkora az általános fekvőbeteg osztály?	Nem lehet tudni, hogy a kérdőív készítője mire gondol: az ágyzáma, az alapterületre vagy esetleg valami másra?	Hány ágy található az általános fekvőbeteg osztályon?
2. "Kettő az egyben" kérdés (duplacsövű, double-barreled)	A kérdés nem egy, hanem kettő vagy több kérdést foglal magába, ezért a válaszadók nem tudják melyikre válaszoljanak.	Hogyan értékelné ennek az egyetemi jegyzetnek a hasznát egyetemi hallgatók és PhD hallgatók körében?	A könyv lehet, hogy egyetemi hallgatóknak hasznos, de PhD hallgatóknak nem, vagy éppen fordítva.	<ol style="list-style-type: none"> Hogyan értékelné ennek a tankönyvnek a hasznát egyetemi hallgatók körében? Hogyan értékelné ennek a tankönyvnek a hasznát PhD hallgatók körében?
3. Betöltött kérdés (loaded question)	A betöltött kérdés rákényszeríti a válaszadót, hogy olyan választ adjon a kérdésre, amely nem tükrözi pontosan a véleményét. Ez általában a kérdés által feltett hamis vagy pontatlan feltételezésből származik.	Ön hol szeret kávét fogyasztani?	A kérdés feltételezi, hogy a válaszadó szeret kávét fogyasztani.	<ol style="list-style-type: none"> Ön szereti a kávét? <input type="checkbox"/> Nem <input type="checkbox"/> Igen Ha igen, Ön hol szeret kávét fogyasztani? <hr/>

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
<p>4. Túl rövid kérdés</p>	<p>A túl rövid kérdések nem tartalmazznak minden szükséges információt ahhoz, hogy a válaszadó a kérdőívtervező szándékainak megfelelő kérdésre pontos választ adjon.</p>	<p>Mi az Ön betegsége? _____</p>	<p>A válaszadónak több betegsége is lehet, az adott felmérésben melyiket vizsgáljuk? A kérdésre adott válasz szituációtól és kontextustól függően változhat. Szóbeli interjú szituációban könnyen megtörheti az interjú menetét a sok egymást követő rövid kérdés.</p>	<p>Önnek milyen légúti betegsége van? Önnek milyen bőrgyógyászati betegsége van? Stb.</p>

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
<p>5. Szakzsargon</p>	<p>Szakzsargon: csak egy szűk csoport, pl. egy szakmában járatos emberek számára érthető szakkifejezések</p>	<p>Önnek van-e az alábbi betegségek közül bármelyik?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anaemia <input type="checkbox"/> Asthma bronchiale <input type="checkbox"/> Cardiovascularis betegség <input type="checkbox"/> Cataracta <input type="checkbox"/> Gastroesophagealis reflux 	<p>A szakzsargon (különösen a latin kifejezések) kerülendők. Lehetőség szerint fordítsuk le vagy helyettesítsük őket magyar és/vagy köznapi kifejezésekkel.</p> <p>Ha egy kérdőívben elkerülhetetlen a szakzsargon használata, akkor biztosítsunk rövid magyarázatokat a kérdés után/alatt.</p> <p>Kivétel: ha a válaszadók szakmabeliek.</p>	<p>Önnek van-e az alábbi betegségek közül bármelyik?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Asztma (asthma bronchiale) <input type="checkbox"/> Reflux (gastroesophagealis reflux) <input type="checkbox"/> Szív- és érrendszeri betegség (cardiovascularis betegség) <input type="checkbox"/> Szürkehályog (cataracta) <input type="checkbox"/> Vérszegénység (anaemia)

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
<p>6. Mozaikszavak, rövidítések</p>	<p>A mozaikszó azt jelenti, hogy egy kifejezést úgy rövidítünk, hogy az azt alkotó szavaknak csak egy részét vagy akár csak a kezdőbetűjét használjuk fel. Leggyakoribb formája a betűszó. A rövidítés egy szó rövidített formában való használata, általában helymegtakarítás céljával.</p>	<p>Előfordult-e az alábbi betegségek bármelyike Önnél életében?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ADHD <input type="checkbox"/> Bipol. zavar <input type="checkbox"/> Depr. <input type="checkbox"/> Fóbia <input type="checkbox"/> PTSD <input type="checkbox"/> Személyiségzavar <input type="checkbox"/> Szorongás 	<p>A mozaikszavakat és rövidítéseket mindenképpen próbáljuk meg elkerülni mind a kérdésekben, mind a válaszokban. Érdemes mindent kiírni és utána zárójelben szerepeltetni a betűszót is, így maximalizálhatjuk az esélyét, hogy a válaszadó a kettő közül valamelyiket felismeri.</p>	<p>Előfordult-e az alábbi betegségek bármelyike Önnél életében?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bipoláris zavar <input type="checkbox"/> Depresszió <input type="checkbox"/> Figyelemhiányos hiperaktivitás-zavar (ADHD) <input type="checkbox"/> Fóbia <input type="checkbox"/> Poszttraumás stressz szindróma (PTSD) <input type="checkbox"/> Személyiségzavar <input type="checkbox"/> Szorongás

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
<p>7. Informális vagy szleng kifejezések</p>	<p>Az informális kifejezések kötetlen vagy nem elég formális kifejezések, amelyek nem feltétlenül érthetők a válaszadók számára. Mindig törekedjünk rá, hogy a kérdőívben nemcsak magázó, de formális nyelvet is használjunk.</p> <p>A szleng kifejezéseket sajátos köznyelvi szavakként definiálhatjuk. Ezek a kifejezések ugyanúgy kerülendőek, részben mert informálisak, részben mert nem feltétlenül érthetők mindenki számára.</p>	<p>Önnek mi a véleménye a megújult rendelői környezetről?</p> <p><input type="checkbox"/> Nagyon gáz</p> <p><input type="checkbox"/> Ciki</p> <p><input type="checkbox"/> Elmegy</p> <p><input type="checkbox"/> Jó</p> <p><input type="checkbox"/> Király</p>	<p>Akkor se használjunk szleng kifejezéseket, ha egyetemistákkal vagy kamaszokkal kérdőívezünk.</p>	<p>Önnek mi a véleménye a megújult rendelői környezetről?</p> <p><input type="checkbox"/> Nagyon nem tetszik</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tetszik</p> <p><input type="checkbox"/> Megfelelőnek tartom</p> <p><input type="checkbox"/> Tetszik</p> <p><input type="checkbox"/> Nagyon tetszik</p>

<p>8. Szokatlan szóhasználat</p>	<p>Szokatlan minden olyan szó, amelyről feltételezhető, hogy a válaszadók jelentős részének nem lesz érthető. Ennek többek között lehet az oka például, az adott szó nem széleskörben elterjedt használata vagy idegen eredete.</p>	<p>Ön egyedül szokott vizitre menni vagy valaki elkíséri?</p> <p><input type="checkbox"/> Egyedül</p> <p><input type="checkbox"/> Elkísérnek</p>	<p>A vizit szó szokatlan ebben a környezetben, nem biztos, hogy mindenki számára érthető, hogy itt a „vizsgálatra menni” értelemben szerepel. További példák szokatlan/idegen szavakra, illetve a helyettük ajánlott kifejezések:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absztrakt → Elvont • Alkalmaz → Használ • Állít → Mond • Analitikus → Elemző • Asszisztál → Segít • Defektus → Hiba, hiány • Evidens → Nyilvánvaló • Habitus → Magatartás • Megfontol → Meggondol • Számszerűsít → Megmér 	<p>Ön inkább egyedül szokott orvosi vizsgálatra menni vagy valaki elkíséri?</p> <p><input type="checkbox"/> Egyedül</p> <p><input type="checkbox"/> Elkísérnek</p>
---	---	--	--	--

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
9. Bizonytalan kifejezések	Bizonytalan kifejezés minden olyan, amely kontextustól és válaszadótól függően jelentősen eltérő jelentéstartalommal bírhat. Ezek gyakran időtartamra vagy gyakoriságra vonatkozó kifejezések.	Ön milyen gyakran szokott sportolni? <input type="checkbox"/> Soha <input type="checkbox"/> Alkalmanként <input type="checkbox"/> Rendszeresen	Az „alkalmanként” és „rendszeresen” kifejezések nincsenek pontosan definiálva. Mindenkinek mást jelenthetnek.	Ön milyen gyakran szokott sportolni? <input type="checkbox"/> Nem sportolok <input type="checkbox"/> Heti egyszer vagy ritkábban <input type="checkbox"/> Hetente 2-3 nap <input type="checkbox"/> Hetente 4-7 nap
10. Keretezési hatás (framing effect)	Egy kérdés vagy válaszlehetőség pozitív vagy negatív megfogalmazása rendkívül erősen befolyásolhatja a válaszokat.	Ön melyik műtétet választaná? <input type="checkbox"/> „A” műtétet, aminek a halálozási aránya 10%. <input type="checkbox"/> „B” műtétet, aminek a túlélési aránya 80%.	A válaszadók egy mondatban látják a “túlélés” és a 80% szavakat, ezért nagyobb eséllyel választják azt, miközben 10% halálozási arány, az jobb mint 80% túlélési arány.	Ön melyik műtétet választaná? <input type="checkbox"/> „A” műtétet, aminek a túlélési aránya 90%. <input type="checkbox"/> „B” műtétet, aminek a túlélési aránya 80%.
11. Sugalmazó kérdés	A kérdés megfogalmazása valamelyik válaszlehetőségre irányítja a válaszadók figyelmét. Sugalmazó kifejezésekkel és kérdésekkel nem lehet értelmes, pontos válaszokat gyűjteni semmilyen viselkedésformáról, attitűdről	A legtöbb ember kiválónak tartja a magánklinikánkat. Ön is így van ezzel? Hogyan értékelné az „év orvosa” díjat elnyert szakember munkáját?	A kérdés elé tett állítások szinte mindig sugalmazók. Olyan érzést kelthet a válaszadóban, hogy nem is szabad azt gondolnia, hogy hanyag vagy rossz munkát végez az illető.	Mi a véleménye a magánklinikánkról? Hogyan értékelné az orvos munkáját?

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
	vagy véleményről. Az alábbiakban áttekintjük, hogy a példaként felhozott kérdések, miért sugalmazók.	Ön elégedett a fogászati rendelőkkel?	Az elégedett szó pozitív, ezért sugalmaz.	Mi a véleménye a fogászati rendelőről?
		Ön egyetért az alábbi állítással?...	Az egyetért szó pozitív, ezért sugalmaz.	Ön egyetért vagy nem ért egyet az alábbi állítással?
		Ön szokott sportolni, pl. kerékpározni?	A válaszadók figyelmét a kerékpározásra, mint sportra tereli, ahelyett, hogy általánosságban a sportra gondolnának. Vannak szituációk azonban, amikor muszáj példát hozni. Ilyenkor mindenképpen több példát soroljunk fel. Ezeket érdemes vagy zárójelben a kérdés után vagy kicsit halványabb színnel, a kérdés alá elhelyezni.	Ön szokott sportolni?
		Milyen hosszú volt a film?	Mérhető különbség van között, ha úgy teszünk fel egy kérdést, hogy milyen hosszú volt a film, mintha úgy hogy milyen rövid volt. Ilyen helyzetekben próbáljuk inkább elkerülni a melléknévi formát.	Ön mit gondol a film megtekintési idejéről?

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
<p>12. Beállítódás (mindset)</p>	<p>A beállítódás befolyásolja a válaszadót abban, hogyan észleli a kérdést és mit fog válaszolni rá.</p>	<p>Tegyük fel, hogy az adott sorrendben tesszük fel az alábbi kérdéseket:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ön hány szál cigarettát szív el hetente? 2. Ön hány szivart szív el hetente? 3. Ön átlagosan hány pohár sört fogyaszt havonta? 	<p>A „hetente” visszaemlékezési időtartam megváltoztatása arra, hogy „havonta” hibás válaszokat eredményezhet, mert a válaszadók automatikusan a 3. kérdésben is egy hétre vonatkozóan válaszolnak. Lehetőleg ne legyen nagyon sokféle időtáv a kérdőívben, mert az megzavarhatja a válaszadókat és megnehezíti a kitöltést. Ha mégis muszáj többféle visszaemlékezési időtávot alkalmazunk, akkor ezek lehetőség szerint jól különüljenek el a kérdőívben belül, pl. külön blokkokban használjuk őket.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ön hány szál cigarettát szív el hetente? 2. Ön hány szivart szív el hetente? 3. Ön átlagosan hány pohár sört fogyaszt hetente?

Torzítás	Definíció	Példa	Magyarázat	Javított kérdés
13. Kerülendő szavak és kifejezések	<p>Abszolút fogalmak: mindig, minden, összes, egész, csak</p> <p>Negatív szavak: nem, soha</p> <p>Túl tág értelmű szavak: alkalmanként, rendszeresen, néha, most, valaha, akkor, egykor</p>	<p>Ön mindig be szokta venni a gyógyszereit?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p>	<p>A mindig egy abszolút értelmű szó. Ha valaki általában beveszi a gyógyszereit, attól még előfordulhat, hogy évente egyszer elfelejti bevenni őket.</p>	<p>Átlagosan hetente hány nap szokta bevenni a gyógyszereit?</p> <p><input type="checkbox"/> 7 nap</p> <p><input type="checkbox"/> 5-6 nap</p> <p><input type="checkbox"/> 3-4 nap</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 nap</p> <p><input type="checkbox"/> Nem szedem a gyógyszereim</p>
14. Negatív/tagadó kérdés	<p>Tagadást, negatív állítást vagy negatív jelentésű ígét tartalmazó kérdés.</p>	<p>Nem ért egyet azzal, hogy el kellene törölni az időpontfoglalást a klinikára?</p> <p>Nem ért egyet azzal, hogy klinikánk orvosainak nem kell fehér köpenyt viselnie?</p> <p>Az Ön kollégái pontatlanok?</p>	<p>A negatív kérdések sugalmazók és nehezen érthetők, ezért ne használjuk őket. Különösen ellenjavaltak a kettős tagadást tartalmazó kérdések, mint a „Nem ért egyet azzal, hogy klinikánk orvosainak nem kell fehér köpenyt viselnie?”</p>	<p>Mi a véleménye az időpontfoglalásról a klinikára?</p> <p>Mi a véleménye a klinikánk orvosainak fehér köpenyviseléséről?</p> <p>Mi a véleménye kollégái időbetartásáról?</p>

5. Fejezet: Szociodemográfiai kérdések

Ebben a fejezetben az olvasó megismerkedhet a legtipikusabb szociodemográfiai kérdésekkel és ezek kérdezési módszereivel. A fejezet végére az olvasó megtanulja mérlegelni az egyes szociodemográfiai kérdések szükségességét, és képes lesz azokat magabiztosan megfogalmazni és alkalmazni.

5.1. A legtipikusabb szociodemográfiai kérdések

Minden kérdőíves felmérés tartalmaz szociodemográfiai kérdéseket. Akármilyen témáról kérdőívezünk, a kutatási jelentésben vagy közleményben célszerű bemutatni a válaszadók jellemzőit. Ezen kívül a szociodemográfiai kérdésekre adott válaszok másodlagos elemzéseket alapozhatnak meg, például lehetővé teszik, hogy a nem, életkor vagy iskolai végzettség esetleges hatásait is megvizsgálhassuk. Az alábbi listán láthatók a leggyakrabban felmerülő szociodemográfiai kérdések:

1. Nem
2. Életkor
3. Iskolázottság
4. Családi állapot
5. Foglalkoztatottság
6. Háztartás mérete és összetétele
7. Jövedelem
8. Lakóhely (településjelleg, régió)
9. Vallás
10. Etnikai vagy nemzetiségi csoport

A szociodemográfiai kérdések fontos részei a kérdőívnek, mégis nagyon gyakran rosszul teszik fel őket.

5.2. Szociodemográfiai versus személyes adatok

Személyes adatok közé tartozik a név, születési dátum, anya leánykori neve, személyi igazolvány száma, TAJ szám, GPS adat, IP cím, e-mail cím, illetve minden személyes és szubjektív adat, például vallási vagy politikai nézetek. Személyes adat továbbá a genetikai adat, az egészségi állapotra vonatkozó adatok (betegség-történet) vagy a biometrikus adatok (ujjlenyomat, hajszín, szemszín, testsúly, testmagasság). Személyes adatok gyűjtése esetén minden esetben a válaszadó beleegyező-nyilatkozatára van szükségünk.

5.3. Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)

Az Európai Unió 2016-ban fogadta el az Általános Adatvédelmi Rendeletet, közismertebb nevén a GDPR-t, amely végül 2018-ban lépett érvénybe. A rendelet átfogóan szabályozza többek között a személyes adatok kezelését és feldolgozását. A GDPR minden vállalatra vonatkozik, amelynek bármely leányvállalata vagy ága az EU területén folytat tevékenységet és személyes adatot kezel. Ezen kívül vonatkozik még a rendelet minden olyan EU-n kívül működő cégre, amely termékeket vagy szolgáltatásokat kínál az EU-ban tartózkodó személyek részére vagy követi azok tevékenységét. A hivatkozásjegyzékben mellékeljük a linket a GDPR legfrissebb magyar változatához.

A GDPR érvénybe lépése a kérdőíves kutatásokra is jelentős hatással volt. Kivételes esetekétől eltekintve, kérdőíves kutatás során mindig gondoskodjunk a kérdőívünk anonimitásáról, erről tájékoztassuk és biztosítsuk a válaszadókat az üdvözlőlapon. Fontos tudni, hogy olyan kutatások során, amikor a válaszadók beleegyező-nyilatkozatot írnak alá, és ez a nyilatkozat utólag visszavezethető a kérdőívhez (pl. egy adott sorszám vagy kód alapján), ez további szervezési intézkedés nélkül úgynevezett álnevesített (pseudonim) személyes adatnak minősül és ugyanolyan adatvédelmi előírások vonatkoznak rá, mint bármely más személyes adatra. Az adat csak akkor minősül anonimnek, ha a személyes adat és a válaszadó kapcsolata helyreállíthatatlan. Ez történhet például úgy, hogy az adatfeldolgozó semmilyen módon nem jogosult hozzáférni a beleegyező-nyilatkozatokhoz. Erről az olvasó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság közleményében találhat további információt a „Hasznos források” függelékben.

Néhány amerikai kérdőív-szerkesztő program automatikusan gyűjti a válaszadók GPS koordinátáit – ezt az EU-n belüli kérdőívezés során nem tehetjük meg a válaszadók tájékoztatása és a megfelelő adatkezelési szabályok követése nélkül. Mindig figyeljünk rá, hogy ez a funkció legyen kikapcsolva a szoftvernél, amit a kérdőívezéshez használunk.

5.4. Szocioemográfiai adatok szükségessége

A szociodemográfiai adatok egyfelől azért lehetnek hasznosak, mert háttérinformációt nyújtanak a válaszadók jellemző tulajdonságairól. A szociodemográfiai kérdések mindig relevánsak, akkor is, ha kismintás kvalitatív interjúkat készítünk, és akkor is ha több ezer emberrel végzünk kérdőíves felmérést országos vagy nemzetközi szinten.

Másfelől a szociodemográfiai adatok megmutatják, hogy a felmérés elérte-e a megcélzott célcsoportot. Sok kutatásnál előre eldöntjük, hogy milyen adatokra lesz szükségünk (lásd kvótás mintavétel, 2. fejezet). Ahhoz, hogy megállapíthassuk, elértük-e a megfelelő célcsoportot (vagy betöltöttük-e a megadott kvótákat), szociodemográfiai adatok gyűjtésére lesz szükségünk (22. ábra).

Harmadrészt pedig a szociodemográfiai adatok lehetőséget adnak alcsoportelemzésekre is. Például vizsgálhatjuk, hogy eltérően válaszoltak-e egy-egy kérdésre a válaszadók nemük vagy iskolázottsági szintjük alapján.

22. ábra: Példa szociodemográfiai adatok bemutatására publikációban

Az alábbi táblázat bemutatja egy fiktív kutatásban gyűjtött adatok szociodemográfiai megoszlását, illetve a reprezentativitását az általános népességre nézve. Mint láthatjuk, a nemek megoszlása szinte teljesen reprezentatív, de például az iskolázottság tekintetében már vannak eltérések a minta és az általános népesség között. A táblázat tartalmából következtethetünk rá, hogy a kutatásunk eredményei mennyire általánosíthatók.

Változók	%	KSH 2016-os mikrocenzus	Különbség (%)
Nem			
Nő	52,9	53,1	0,2
Férfi	47,1	46,9	-0,2
Életkor (év)			
18-24	11,4	10	-1,4
25-34	12,5	15,2	2,7
35-44	18,6	19,5	0,9
45-54	19	16	-3
55-64	17,5	16,8	-0,7
65-74	12,9	13	0,10
75+	8,1	9,5	1,4
Legmagasabb iskolai végzettség			
Alapfokú	23,6	23,8	0,2
Középfokú	45,7	55	9,3
Felsőfokú	30,7	21,2	-9,5
Településjelleg			
Budapest	34,8	17,9	-16,9
Egyéb város	45,4	52,6	7,2
Község, falu	19,8	29,5	9,7
Foglalkoztatottság			
Munkanélküli	1,9	3,1	1,2
Nyugdíjas	20,1	26,1	6
Rokkantsnyugdíjas	8	3,1	-4,9
Tanuló	8,9	4,7	-4,2
Háztartásbeli	7,1	1	-6,1
Családi állapot			
Egyedülálló	16,7	18,5	1,8
Házass	40,9	45,6	4,7
Élettársi kapcsolat	10,5	13,4	2,9
Elvált	10,1	11,1	1
Özvegy	9,9	11,4	1,5
Egyéb	11,9	N/A	-

N/A = nem alkalmazható

5.5. Szociodemográfiai kérdések pozicionálása

A szociodemográfiai kérdések a válaszadók számára unalmasak és gyakran túl hosszúak. Emellett úgy érezhetik, hogy a kérdőív nem biztosítja anonimitásukat, mivel általuk személyesnek tartott információt kell megadniuk magukról. Éppen ezért általában azt javasoljuk, hogy ezek a kérdések a kérdőív végére kerüljenek. Ettől függetlenül előfordulhatnak olyan kérdőívek, ahol a kérdőív elejére is kerülnek a szociodemográfiai kérdések, mintegy bemelegítésként. A három leggyakrabban előforduló ilyen eset:

1. A demográfiai kérdések szűrő kérdések (pl. csak 65 év feletti válaszadókat toborzunk)
2. A szociodemográfiai kérdések a fő kérdések (pl. népszámlálás kérdőív)
3. Bármilyen eset, amikor úgy érezzük logikusnak (pl. orvosi kutatásokban a betegek általában már megszokták, hogy meg kell válaszolniuk szociodemográfiai kérdéseket a kérdőív legelején)

Általános alapelvek

1. Döntsük el, mely szociodemográfiai kérdésekre van valóban szükségünk! (Kell ismernünk a válaszadó konkrét foglalkozását vagy elég csak a foglalkoztatási státusz ismerete?)
2. Döntsük el, hogy milyen mélységben van szükségünk a kiválasztott szociodemográfiai adatokra! (Pl. pontos életkor kell-e vagy elég a korcsoport.)
3. A szociodemográfiai kérdéseket a kérdőív legelejére vagy a legvégére tegyük.
4. A sorrend nem számít (például, hogy a nemre vagy az életkorra vonatkozó kérdés van-e előbb), kivéve a jövedelem esetében, amit mindig utoljára kérdezzünk meg.
5. Ne magunk fogalmazzuk a kérdéseket. Nézzünk utána, hogy a kérdőívezés országában nagyobb országos felmérésekben (pl. KSH) vagy nemzetközi felmérésekben (pl. Eurostat, OECD), hogyan kérdezik meg a vizsgálni kívánt szociodemográfiai kérdéseket. Ezeket a megfelelő hivatkozással átvehetjük.

Az alábbiakban bemutatjuk a legfontosabb szociodemográfiai kérdéstípusokat, és hogy mikor és hogyan érdemes rájuk kérdezni.

5.6. Nem

Fogalmazzuk meg saját magunknak, miért fontos, hogy tudjuk a válaszadók nemét. Ha nem fontos, ne tegyük be a kérdést a kérdőívbe. A kérdést megfelelően tervezzük meg, és ügyeljünk rá, hogy ne keverjük a biológiai nemet (sex) a társadalmi nemmel (gender). Amennyiben a kutatás szempontjából

fontos, hogy valaki transznemű vagy nembináris identitású (pl. kifejezetten erre a témára irányuló társadalomtudományi vagy orvosi kutatások) vagy nagy a tervezett mintaelemszámunk (1000+) érdemes egy egyéb válaszlehetőséget is megadni. Nemre vonatkozó mintakérdéseket a 23. ábrán mutatunk be.

23. ábra: Példák nemre vonatkozó kérdésekre

<p>1. Ön milyen nemű? (zárt végű kérdés)</p> <p><input type="checkbox"/> Férfi</p> <p><input type="checkbox"/> Nő</p> <p>2. Ön milyen nemű? (zárt végű kérdés)</p> <p><input type="checkbox"/> Férfi</p> <p><input type="checkbox"/> Nő</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb</p> <p><input type="checkbox"/> Nem akarok válaszolni</p> <p>3. Ön milyen nemű? (nyílt végű kérdés)</p> <p>_____ (írja a vonalra)</p>
--

5.7. Életkor

A pontosság kedvéért érdemes a születési évet kérdezni az életkor helyett. Az életkor lehet szenzitív kérdés, és előfordulhat, hogy a válaszadó lefelé kerekít. Létezik ezen felül egy jelenség, amit angolul „age heaping”-nek hívnak, ami arra utal, hogy a válaszadók hajlamosak ötre vagy nullára végződő számra kerekíteni az életkorukat. Ugyanakkor bizonyos válaszadók szenzitívebbnek érzik, ha évszámot kérdezzük, mintha életkort. Általános szabály, hogy bármelyikre is kérdezzük, érdemes nyílt végű kérdést használni. Ha valamilyen okból zárt végű kérdést választunk, ügyeljünk rá, hogy ne legyen túl hosszú a válaszlehetőségek listája, és ne legyenek átfedő válaszlehetőségek. Amennyiben a születési évre kérdezzük, a pontos napot csak indokolt esetben kérdezzük meg, az esetek többségében az évszám ismerete elegendő. Példakérdéseket életkor vagy születési év felmérésére a 24. ábrán mutatunk.

24. ábra: Példák életkorra vonatkozó kérdésekre

1. Ön mennyi idős? (években): _____

2. Ön mikor született? (évszám): _____

3. Ön hány éves?

<18

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65<

5.8. Iskolázottság

Az iskolai végzettségre vonatkozó kérdést nem szokás nyílt végű kérdésként feltenni és általában az adott ország iskolarendszerére szabjuk. Ha nem kifejezetten az iskolázottságot vizsgálja a kérdőív, minél rövidebben és egyszerűbben fogalmazzuk meg a listát. A célpopulációtól és a kutatási kérdésektől függően mérlegeljük, hogyan tesszük fel a kérdést, és hány válaszlehetőséget alkalmazunk. A lenti megoldást tovább egyszerűsíthetjük, a főiskola, egyetem és PhD lehetőségek összevonásával. Akárhogy is tesszük fel a kérdést a kérdőívben, az adatelemzésnél általában egyébként is három-négy kategóriára fogjuk leegyszerűsíteni az adatokat. Fontos megjegyezni, hogy az iskolázottság legtöbbször összefügg a jövedelemmel, így viszonylag jól használható annak „proxy”-jaként azokban az esetekben, ahol jövedelmre irányuló kérdés nem szerepel a kérdőívben. A 25. ábrán mutatunk két lehetséges példát az iskolázottság felmérésére.

25. ábra: Példák iskolai végzettségre vonatkozó kérdésre

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- Általános iskola
- Gimnázium, szakközépiskola, technikum
- Felsőfokú szakképzés
- Főiskola (BA/BSc)
- Egyetem (MA/MSc)
- PhD/DLA

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- Általános iskola első évfolyamát sem végezte el
- Általános iskola 1-3. évfolyam
- Általános iskola 4-7. évfolyam
- Általános iskola 8. évfolyam
- Szakképzettség érettségi bizonyítvány nélkül (pl. szakmunkásképző, szakiskolai bizonyítvány)
- Érettségi bizonyítvány szakképesítés nélkül (pl. gimnáziumi érettségi)
- Érettségire épülő bizonyítvány szakképesítéssel (pl. érettségivel együtt szerzett szakmai végzettség)
- Érettségire épülő iskolarendszerben szerzett szakképesítés
- Felsőoktatási szakképzésben szerzett bizonyítvány
- Főiskolai vagy felsőfokú alapképzésben (BA/BSc) szerzett (vagy azzal egyenértékű) oklevél
- Egyetemi vagy felsőfokú mesterképzésben (MA/MSc) vagy osztatlan képzésben szerzett (vagy azzal egyenértékű) oklevél
- Tudományos fokozatot igazoló oklevél (PhD, DLA)

5.9. Családi állapot

Általában nem szükséges túlságosan részletesen rákérdezni a válaszadó családi állapotára. Viszont mindenképpen érdemes egyéb válaszlehetőséget is megadni. A nőtlen/hajadon kifejezések napjainkra elavultnak számítanak, helyettük az „egyedülálló” javasolt. Gyakran előfordul ugyanakkor, hogy párkapcsolatban élő személyeknek sem az egyedülálló, sem a nőtlen/hajadon kategória nem felel meg és az egyéb kategóriát jelölik meg. Hasznos lehet a kérdés alatt halványabb színnel kiegészítő

információt adni, például hogy ebben az esetben is az „egyedülálló” vagy a „nőtlen/hajadon” kategóriát jelöljék meg. A 26. ábrán mutatunk egy lehetséges példát a családi állapot felmérésére.

26. ábra: Példa családi állapotra vonatkozó kérdésre

Mi az Ön családi állapota?

- Házás
- Élettársi kapcsolatban él
- Özvegy
- Elvált
- Külön él
- Egyedülálló
- Egyéb:

5.10. Foglalkoztatottság

A foglalkoztatottságra vonatkozó kérdéseknél érdemes lehet csak egy válaszlehetőség megjelölését megengedni az adatelemzés megkönnyítésének érdekében, de természetesen egymást átfedő válaszokkal is dolgozhatunk – bár ez sok esetben bonyolíthatja az elemzést. Magyar kontextusban érdemes együtt szerepeltetni a teljes munkaidőben dolgozókat és az egyéni vállalkozókat. Az alábbi példában kétféle munkanélküli lehetőség is szerepel, ezek egyfelől gazdaságilag elkülöníthetők (aktív-passzív munkanélküliség), másfelől tompíthatják a kérdés szenzitivitását. Egyéb kategóriát mindenképpen érdemes használni, mert biztosan vannak olyan élethelyzetek, amelyek nem jutottak eszünkbe a kérdőív tervezéskor. A 27. ábrán bemutatunk egy lehetséges megoldást a foglalkoztatottság felmérésére.

27. ábra: Példa foglalkoztatottságra vonatkozó kérdésre

Az alábbi foglalkoztatottsági kategóriák közül jelenleg melyik illik Önre a leginkább? (Kérjük, egy választ jelöljön meg.)

- Teljes munkaidőben dolgozik / egyéni vállalkozó
- Részmunkaidőben dolgozik
- Munkanélküli (munkát keres)
- Munkanélküli (nem keres munkát)
- Háztartásbeli
- Nappali tagozatos tanuló/egyetemi hallgató
- Nyugdíjas
- Rokkantsnyugdíjas
- Egyéb

5.11. A háztartás mérete és összetétele

A háztartás méretére vonatkozó kérdéseket általában a jövedelem vagy fogyasztás meghatározása végett szokás feltenni. Illetve előfordulhat, hogy olyan témában kérdőívezünk, amely egy háztartás több tagjára is releváns (például ha egy olyan betegséget vizsgálunk, amely a család több tagját is érintheti). A kérdezéstechnikát tekintve ne felejtjük el hangsúlyozni, hogy a háztartás méretébe a válaszadó maga is beletartozik, máskülönben sok válaszadó elfelejtheti beleszámítani saját magát.

A háztartás definíciója (KSH): „Olyan személyek összessége, akik – függetlenül a rokoni kapcsolatoktól – egy jövedelmi, illetve fogyasztói közösséget képeznek, folyamatos életviteli költségeiket részben, vagy egészben közösen viselik. A háztartás fogalma nem azonos a családdal, nem jogi, mint inkább gazdasági tartalmú.” (KSH Fogalomtár, p. 1.)

A háztartáshoz tartozónak tekintjük:

- az ideiglenesen távol élő diákokat
- munkavállalás miatt távollévőket azokban az esetekben, mikor ellátásukról döntően a megfigyelt háztartás gondoskodik, illetve utóbbiak esetében, ha jövedelmükkel alapvetően hozzájárulnak a háztartási kiadásokhoz.

Egy háztartás egy főre jutó jövedelmét nem úgy számoljuk, hogy elosztjuk a teljes jövedelmet a háztartásban élők számával, hanem általában ekvivalens jövedelmet számítunk. Ez azt jelenti, hogy

nem azonos súllyal számítjuk a háztartás minden tagját az egy főre jutó jövedelem számításánál. Ennek többféle képlete és skálázása is létezik. Erre azért van szükség, mert a fogyasztás nem egyenesen arányosan növekszik a háztartásban lévők számának növekedésével. Például két gyermek nem szükségszerűen kétszer annyiba kerül, mint egy.

Az OECD többféle lehetséges számítási megoldást is megkülönböztet. Korábban elterjedt volt például az „Oxford” skála (gyakran hivatkoznak rá „rég” OECD skálaként is), amely a háztartás első tagját egynek számítja, ezt követően minden más felnőttet 0,7-nek, minden gyermeket pedig 0,5-nek. Ezt váltotta fel a „módosított” OECD skála, amelyben a háztartásfő egynek számít, minden további felnőtt 0,5-nek, minden gyermek pedig 0,3-nak. Egy harmadik elterjedt megoldás pedig a négyzetgyök skála, amely egyszerűen a háztartás tagjai számának a négyzetgyökeként számítja a háztartás méretét. A jegyzet végén található „Hasznos források” függelékben az olvasó további anyagot találhat az OECD ekvivalens-jövedelemszámításáról. A 28. ábrán pedig bemutatunk két lehetséges példát a háztartás méretének felmérésére.

28. ábra: Példák háztartás méretére vonatkozó kérdésekre

Önt is beleszámítva hányan laknak egy háztartásban?

Önt is beleszámítva hányan laknak egy háztartásban?

_____ 18 éves vagy idősebb személy

_____ 18 évesnél fiatalabb személy

5.12. Jövedelem

A jövedelem a legnehezebb szociodemográfiai kérdés (hiszen erősen szenzitív kérdés), ezért érdemes utolsóként feltenni. A társadalmi elvárásoknak való megfelelés kényszeréből egyes válaszadók többet jelölnek meg, mások kevesebbet. A torzítás lehet szándékos, ha a válaszadó úgy érzi, túl sokat vagy túl keveset keres, ezért nem a valós értéket adja meg. A torzítás azonban lehet nem szándékos is, ha például a válaszadó kifelejteti a keresetkiegészítését vagy ingatlankiadásból befolyó jövedelmét. További probléma, hogy általában sok a „Nem akarok válaszolni” válasz, ami hiányzó adatokat eredményez.

Ha valós és értelmes válaszokat szeretnénk kapni, fontos jól feltenni a jövedelemre vonatkozó kérdést. Általános tanácsok:

- Döntsük el, miért akarjuk megkérdezni a válaszadó vagy a háztartásának jövedelmét!

- Indokoljuk meg a kérdőívben röviden, miért fontos, hogy a válaszadó válaszoljon erre a kérdésre. Hangsúlyozzuk az anonimitást és a személyes adatok védelmét.
- Soha ne tegyük fel kötelező kérdésként, mert sokan vissza fogják utasítani a kérdőív kitöltését és rengeteg adatot veszíthetünk el.
- Legyen egy „Nem akarok válaszolni” és esetleg egy „Nem tudom” válaszlehetőség is (vagy a kettő összevonva „Nem akarok válaszolni/Nem tudom”).
- Érdeemes zárt végű kérdésként feltenni, mert kutatások alapján 1) magasabb válaszadási arány érhető el, 2) a nyílt végű kérdéseknél ritkábban választják a válaszadók a „Nem akarok válaszolni” és „Nem tudom” válaszlehetőségeket és 3) a válaszok eloszlása jobban közelíti a jövedelem tényleges megoszlását a populációban. Hátránya ugyanakkor, hogy a megválasztott kategória határok befolyásolhatják a válaszokat.
- Zárt végű kérdésben az egyes kategóriákat mindig illesszük a célország aktuális jövedelmi szintjéhez és pénzneméhez.
- Fontos tisztázni, hogy nettó/bruttó, havi/éves, illetve egyéni/háztartási jövedelemre vonatkozik-e a kérdés.
- A kutatás céljainak és tárgyának megfelelően érdemes eldönteni, hogy egyéni vagy a háztartás jövedelmére kérdezzük rá. Ha nem kapcsolódik a kérdőív témája valamilyen módon a fogyasztáshoz, akkor érdemes inkább egyéni jövedelemre kérdezni a háztartás jövedelme helyett.

A 29. ábrán bemutatunk egy példát a háztartás jövedelmének megkérdezésére.

29. ábra: Példa jövedelemre vonatkozó kérdésre

Mennyi az Ön háztartásának havi nettó jövedelme? (Kérjük, számítsa bele az összes munkából, vállalkozásból, ingatlan bérbeadásából és befektetéseiből származó jövedelmét, nyugdíjat, családdal vagy gyermekkel, illetve munkanélküli-ellátással kapcsolatos vagy egyéb szociális támogatást, amelyet a háztartás bármely tagja kap).

- 0 – 100 000 Ft
- 100 001 – 200 000 Ft
- 200 001 – 300 000 Ft
- 300 001 – 400 000 Ft
- 400 001 – 500 000 Ft
- 500 001 – 600 000 Ft
- 600 001 – 700 000 Ft
- 700 001 – 800 000 Ft
- 800 001 – 900 000 Ft
- 900 001 – 1 000 000 Ft
- Több, mint 1 000 000 Ft
- Nem tudom
- Nem akarok válaszolni

5.13. Lakóhely

Mint a többi szociodemográfiai kérdés esetén, először itt is mindig gondoljuk át, hogy szükségünk van-e adatra a válaszadó lakóhelyével kapcsolatban. Általában a reprezentativitás biztosítása miatt szokás adatot gyűjteni a lakóhelyről. Egyrészt kérdezhetünk a válaszadó településtípusáról, másrészt a konkrét megyéről vagy régióról, ahol lakik. Az alábbi szövegdozban bemutatunk egy példát a lakóhely felmérésére magyar kontextusban. A 30. ábrán mutatunk lehetséges módokat a lakóhelyre való rákérdezésre.

30. ábra: Példák lakóhelyre vonatkozó kérdésekre

Ön jelenleg hol lakik?

- Budapest
- Megyeszékhely
- Többi megyei jogú város, többi város
- Község, nagyközség

Ön jelenleg melyik megyében lakik?

- Bács-Kiskun megye
- Baranya megye
- Békés megye
- Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- Csongrád-Csanád megye
- Fejér megye
- Győr-Moson-Sopron megye
- Hajdú-Bihar megye
- Heves megye
- Jász-Nagykun-Szolnok megye
- Komárom-Esztergom megye
- Nógrád megye
- Pest megye
- Somogy megye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
- Tolna megye
- Vas megye
- Veszprém megye
- Zala megye

5.14. Vallás

A vallás szintén a szenzitív kérdések közé tartozik, és csak akkor szokás rákérdezni, ha a kérdőív témájához közvetlenül kötődik. Fontos, hogy ne keverjük a vallásra és hitre vonatkozó kérdéseket a vallásgyakorlásra vonatkozókkal. Érdeemes zárt kérdéssel kérdezni, a válaszlehetőségeket az adott országban előforduló vallásokhoz illesztve. Mindig legyen „Egyéb” válaszlehetőség. A 31. ábrán bemutatunk példákat vallásra vonatkozó kérdésekre.

31. ábra: Példák vallásra vonatkozó kérdésekre

<p>Ön milyen vallás követője?</p> <p><input type="checkbox"/> Katolikus</p> <p><input type="checkbox"/> Református</p> <p><input type="checkbox"/> Evangélikus</p> <p><input type="checkbox"/> Zsidó</p> <p><input type="checkbox"/> Iszlám</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Semmilyen.</p> <p>Visszagondolva a gyermekkorára, Ön valamilyen vallást követve nevelkedett?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom</p> <p>Ön gyakorol aktívan valamilyen vallást?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom</p> <p>Ön milyen gyakran jár vallási szertartásokra vagy találkozókra?</p> <p><input type="checkbox"/> Heti egyszer vagy gyakrabban</p> <p><input type="checkbox"/> Havi két-három alkalommal</p> <p><input type="checkbox"/> Havi egyszer vagy ritkábban</p> <p><input type="checkbox"/> Szinte soha</p> <p><input type="checkbox"/> Soha</p>

5.15. Etnikai és/vagy nemzetiségi csoport

Az etnikai, illetve nemzetiségi csoporthoz tartozás szenzitív kérdés. A valláshoz hasonlóan, erre is csak akkor szokás rákérdezni, ha a kérdőív vagy kutatás témája szükségessé teszi. Különböző statisztikai hivatalok, különböző megközelítéseket alkalmaznak a nemzetiségre illetve etnikumra vonatkozó kérdések feltevésére. Például míg Magyarországon, Szlovákiában és Szlovéniában zárt végű kérdésként teszik fel, Ukrajnában és Szerbiában nyitott kérdésként, Romániában és Horvátországban pedig igen-nem-kérdésként. Létezik továbbá többség- és kisebbségcentrikus megközelítés. Ezeket itt részletesen nem tárgyaljuk, de amennyiben az olvasó tájékozódni szeretne ezekről, Papp (2010) folyóiratcikkében talál további információkat.

Végezetül a 32. ábrán bemutatunk egy példát releváns szociodemográfiai kérdések megválasztására egy betegkérdőívben.

32. ábra: Példa szociodemográfiai kérdésekre egy betegkérdőívben

<p>1. Neme</p> <p><input type="checkbox"/> Nő</p> <p><input type="checkbox"/> Férfi</p> <p>2. Születési év: <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>3. Legmagasabb iskolai végzettsége</p> <p><input type="checkbox"/> Általános iskola</p> <p><input type="checkbox"/> Középiskola, szakközépiskola, technikum</p> <p><input type="checkbox"/> Főiskola, egyetem</p> <p>4. Dolgozik jelenleg? <u>Több választ is megjelölhet!</u></p> <p><input type="checkbox"/> Teljes munkaidőben dolgozom</p> <p><input type="checkbox"/> Részmunkaidőben dolgozom</p> <p><input type="checkbox"/> Nyugdíjas vagyok</p> <p><input type="checkbox"/> Rokkantnyugdíjas vagyok</p> <p><input type="checkbox"/> Tanuló vagyok</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb:.....</p>
--

6. Fejezet: Szenzitív kérdések

Ebben a fejezetben a szenzitív témákra (pl. politika, vallás, alkohol- és kábítószer-fogyasztás, egészség és betegségek) irányuló kérdések megfogalmazásának lehetőségeivel és módszereivel foglalkozunk. Tárgyaljuk, hogy mi számít szenzitív témának, és hogy milyen lehetséges torzítások merülnek fel szenzitív témák kérdezése esetén, illetve számos példát is bemutatunk ezek elkerülésére.

6.1. Szenzitív témák a kérdőívben

A szenzitív kérdések társadalmi elvárásokból eredő torzításhoz vezethetnek (Social Desirability Bias, SDB), azaz előfordulhat, hogy a válaszadók a válaszaikkal másnak akarnak tűnni, mint akik valójában. Az, hogy melyik kérdés számít szenzitívnek, függ például a kérdőív témájától és területétől. Egy samponfogyasztási szokásokról szóló kérdőívben általában a szociodemográfiai kérdések már szenzitívnek számítanak. Ezzel szemben egy betegséggel kapcsolatos kérdőív teljes tartalma feltehetően szenzitív lesz, és azon belül is el fogunk tudni különíteni szenzitív és még szenzitívebb kérdéseket. Illetve általánosságban elmondható, hogy a szenzitivitás megítélése szubjektív, függ a válaszadók személyiségétől, szocioökonómiai és kulturális háttérétől is. Példák szenzitív kérdésekre:

- Ön volt valaha munkanélküli?
- Ön szokott pénzben pókerezni?
- Ön rendelkezik a havi nettó fizetése legalább háromszorosának megfelelő pénzügyi megtakarítással?
- Ön szeretne gyereket?
- Előfordult már Önnel, hogy a mozgáskorlátozottaknak fenntartott parkolóhelyen parkolt?
- Ön milyen gyógyszereket szed?
- Önnek volt valaha depressziója?

A kérdőívekben szereplő lehetséges szenzitív témákat a 33. ábrán mutatjuk be.

33. ábra: Szenzitív témák összefoglalása

“Jó állampolgár”:

- elmenni szavazni
- közösségi tevékenységet végezni
- ismerni az országban zajló folyamatokat

Jól informált és kulturált személynek lenni:

- olvasás, újságolvasás, klasszikus műveltség
- kulturális programok: koncertekre, színházba, operába, múzeumba járni

Erkölcsei és társadalmi elvárásoknak megfelelni:

- dolgozni
- gyereket nevelni
- önkéntes munkát végezni
- jótékonykodni

Betegségek és fogyatékoságok:

Minden egészséggel, betegségekkel kapcsolatos kérdés szenzitív, de különösen:

- szexuális úton terjedő betegségek
- mentális betegségek, pszichológushoz/pszichiáterhez járni
- testi fogyatékoságok

Illegális vagy kontranormatív viselkedésformák:

- bűncselekmények
- közlekedési kihágások, tilosban parkolni
- dohányzás, alkohol- és kábítószer-fogyasztás
- szexuális orientáció
- szerencsejáték

Pénzügyek:

- jövedelem, megtakarítások

Forrás: Brace I (2008) alapján

6.2. Gyakorlati tanácsok szenzitív témák kérdezéséhez

- Csak akkor kérdezzünk szenzitív kérdést, ha elengedhetetlen szükségünk van a válaszra.
- Biztosítsuk az anonimitást és az adatvédelmet.
- Ne legyen kötelező kérdés!
- Adjunk lehetőséget befejezni a kitöltést, ha a válaszadó nem akarja folytatni a kérdőívet.

6.3. Társadalmi elvárásokból eredő torzítás kezelése

A kérdőívtervezés során azonosítsuk azokat a kérdéseket, amelyek az SDB potenciális forrásai lehetnek. Próbáljunk megtenni mindent azért, hogy csökkentsük az SDB hatását egy-egy kérdésben.

Általános megoldás, hogy amennyiben nagyon szenzitív témát dolgozunk fel, az adatgyűjtés ne személyes interjú formában történjen. Sokkal könnyebb egy telefonos vagy önkitöltős online kérdőív segítségével felvenni az ilyen válaszokat. Azonban nemcsak az adatgyűjtés formájával lehet tompítani az SDB hatását, hanem a kérdésfeltevással is. A 14. táblázatban különféle módszereket mutatunk be arra, hogyan lehet jobban/másképp kérdezni szenzitív témákról.

14. táblázat: Kérdezési technikák szenzitív témákra

Kérdezési technika	Eredeti kérdés	Javított kérdés	Hátrány
<p>„Mentőv” kérdés (face-saving question): adunk egy kifogást („mentőövet”) a válaszadók számára, hogy beismerjenek egy társadalmilag nem kívánatos viselkedést vagy tevékenységet.</p>	<p>Ön minden nap szokott újságot olvasni?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p> <p>Ön szavazott a legutóbbi választásokon?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<p>Önnek minden nap van ideje/lehetősége újságot olvasni?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p> <p>Az alábbi állítások közül melyik jellemzi Önt a leginkább?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem szavaztam a legutóbbi választásokon.</p> <p><input type="checkbox"/> Gondoltam rá, hogy elmegyek szavazni a legutóbbi választásokon, de nem szavaztam.</p> <p><input type="checkbox"/> Általában elmegyek szavazni, de a legutóbbi választásokon nem szavaztam.</p> <p><input type="checkbox"/> Biztos vagyok benne, hogy szavaztam a legutóbbi választásokon.</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Növelheti a „Nem tudom” válaszok arányát, mert a válaszadók egyszerűbbnek érzik beismerni tudatlanságukat. • Az eredeti kérdés veszíthet a jelentéstartalmából.

Kérdezési technika	Eredeti kérdés	Javított kérdés	Hátrány
<p>Indirekt kérdezési technika: Nem azt kérdezzük a válaszadótól, hogy ők mit gondolnak/tennének, hanem, hogy mit gondolnak arról, hogy más emberek mit gondolnak/tennének.</p>	<p>Ön miért szokott gyorsétteremben enni?</p> <hr/>	<p>Ön szerint miért van az, hogy sokan esznek gyorsétteremben?</p> <hr/>	<p>A kérdőívtervezőt esetleg bizonytalanságban hagyják a válaszok, mert nem mindig lehet egyértelműen elkülöníteni, hogy a válaszadó saját véleményét válaszolta-e vagy tényleg azt, hogy mit gondol, mások mit gondolnak.</p>

Kérdezési technika	Eredeti kérdés	Javított kérdés	Hátrány
<p>Biztosítsuk róla a válaszadót, hogy a viselkedésforma mindennapos.</p>	<p>Ön minden nap szokott zöldséget enni?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<p>Az emberek egy része minden nap szokott zöldséget enni, mások csak néhány nap, egyesek pedig soha. Ön melyik csoportba tartozik az említettek közül?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem szoktam minden nap zöldséget enni.</p> <p><input type="checkbox"/> Minden nap vagy majdnem minden nap szoktam zöldséget enni.</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Megnöveli a kérdés hosszát, aminek veszélye, hogy a válaszadók nem olvassák végig a kérdést.

Kérdezési technika	Eredeti kérdés	Javított kérdés	Hátrány
<p>Segédeszközök, szerkesztési trükkök: például adjunk több válaszlehetőséget, ezek között lehetnek akár nagyon eltúlzottak is.</p>	<p>Ön szokott alkoholt fogyasztani?</p> <p><input type="checkbox"/> hetente többször</p> <p><input type="checkbox"/> hetente egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> ritkábban, mint hetente egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> ritkábban, mint havonta egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> az elmúlt 12 hónapban nem, mert már nem iszom alkoholt</p> <p><input type="checkbox"/> soha, vagy egész életemben csak néhány kortyot ittam</p>	<p>Ön szokott alkoholt fogyasztani?</p> <p><input type="checkbox"/> naponta többször</p> <p><input type="checkbox"/> naponta egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> hetente 5-6 napon</p> <p><input type="checkbox"/> hetente 3-4 napon</p> <p><input type="checkbox"/> hetente 1-2 napon</p> <p><input type="checkbox"/> havonta 2-3 napon</p> <p><input type="checkbox"/> havonta egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> ritkábban, mint havonta egyszer</p> <p><input type="checkbox"/> az elmúlt 12 hónapban nem, mert már nem iszom alkoholt</p> <p><input type="checkbox"/> soha, vagy egész életemben csak néhány kortyot ittam</p>	<p>A több válaszlehetőség nagyobb kognitív terhet jelent a válaszadónak és növeli a kérdőív terjedelmét, illetve telefonos interjúknál nehezen alkalmazható.</p>
<p>Kódolás személyes interjú során: Az interjúalany a válaszlehetőségeket kódokkal ellátva kapja meg egy lapon/kártyán és egy betűt felolvasva kell válaszolnia. Az interjúztató nem ismeri a kódokat és nem látja a válaszlehetőségek jelentését</p>	<p>Mennyi az Ön havi nettó jövedelme?</p> <p>_____</p>	<p>Mennyi az Ön havi nettó jövedelme?</p> <p>J 100 000 Ft vagy kevesebb</p> <p>N 100 001 – 200 000 Ft</p> <p>D 200 001 – 500 000 Ft</p> <p>P 500 001 – 1000 000 Ft</p> <p>W 1000 001 Ft vagy több</p>	<p>Az interjúalany nem feltétlenül hiszi el, hogy az interjúztató nem tudja, mit takarnak a kódok.</p>

<p>Randomizált válasz: A válaszadó két alternatív kérdést lát, az egyik szenzitív, a másik nem. A válaszadónak csak az egyik kérdésre kell válaszolnia, valamilyen véltlenszerű szűrőfeltétel szerint (pl. születési hónap). Fontos, hogy olyan szűrőfeltételt válasszunk, amelynek hányada ismert a teljes populációra (pl. körülbelül az emberek 8-9%-a született egy adott hónapban). Csak a válaszadó tudja, hogy melyik kérdésre válaszol. Tudni fogjuk, hogy a válaszadók nagyjából hány százaléka válaszolta meg a szenzitív kérdést (pl. azok akik januárban vagy februárban születtek, ami körülbelül 17%).</p>	<p>Ön kapott bírságot gyorshajtásért az elmúlt 12 hónapban?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<p>Alább két kérdés látható. Amennyiben januárban vagy februárban született, kérjük, az „A” kérdésre válaszoljon, egyébként a „B”-re. Kérjük, ne jelölje meg, hogy melyik kérdésre válaszol.</p> <p>A: <i>Kérjük, akkor válaszoljon, ha januárban vagy februárban született.</i></p> <p>Az Ön e-mail címében van legalább egy számjegy?</p> <p>B: <i>Kérjük, akkor válaszoljon, ha nem januárban vagy februárban született.</i></p> <p>Ön kapott bírságot gyorshajtásért az elmúlt 12 hónapban?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ebben az esetben csak csoportszintű becslést kapunk a szenzitív kérdésekre vonatkozóan. Válaszadókra lebontható információink nem lesz.
--	--	--	---

Kérdezési technika	Eredeti kérdés	Javított kérdés	Hátrány
<p>„Item count” technika: a válaszadókat két csoportra osztjuk. Az első csoport (kontroll csoport) néhány értelmetlen kérdést kap. A második csoport az értelmetlen kérdéseken felül egy szenzitív kérdést is kap. Az értékelés során a kutató megnézi az eltérést a kérdésekre adott válaszok számának átlaga között. Az eltérés oka a szenzitív kérdés.</p>	<p>Ön szokott marihuánát fogyasztani?</p> <p><input type="checkbox"/> Nem</p> <p><input type="checkbox"/> Igen</p> <p><input type="checkbox"/> Nem tudom/Nem szeretnék válaszolni</p>	<p>Az alábbiak közül hány tevékenységet próbált már?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Túrázás • Festés • Kertészkedés <p><input type="checkbox"/> 0</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p>Az alábbiak közül hány tevékenységet próbált már?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Túrázás • Festés • Kertészkedés • Marihuána fogyasztás <p><input type="checkbox"/> 0</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p>	<p>Ebben az esetben csak csoportszintű becslést kapunk a szenzitív kérdésekre vonatkozóan. Válaszadókra lebontható információink nem lesz.</p>

7. Fejezet: A kérdőív megjelenési formái

Ez a fejezet a kérdőív megjelenési formájának legfontosabb szempontjait mutatja be. Az olvasó megismerkedhet a formai kritériumokkal, optimális színekkel, betűmérettel, betűtípussal, sortávolsággal és térkihasználással. Tárgyaljuk az oldalugratások lehetőségeit és veszélyeit, illetve a kitöltést segítő vizuális segédeszközöket. Külön példákat hozunk papíralapú és elektronikus felületek esetén javasolt megoldásokra.

7.1. A kérdőív megjelenési formája

A kérdőív megjelenési formája fontos, mivel egy kérdőív kitöltése időigényes, és a válaszadóknak alapvetően terhes. Egy jól megszerkesztett kérdőív segít, hogy ne legyen rossz élmény a kitöltés a válaszadónak, csökkenti a kitöltési hibák számát és a kitöltési időt, illetve javítja az adatok minőségét. Nem önkitöltős kérdőívek esetén az interjúztató szempontjából is fontos, hogy könnyen követhető legyen a kérdések sorrendje, hiszen az ő feladata végigvezetni a válaszadókat a kérdőíven. Az adatrögzítés során is lényeges szempont, hogy a jól megszerkesztett kérdőív minimalizálhatja az adatbeviteli hibákat. A kérdőív formázását mindig igazítsuk az adatgyűjtési módszerhez. Például egy online kérdőívnel sokkal nagyobb tér marad a kreativitásra, mint egy papíralapú felmérésnél. A kérdőív megjelenésének legfontosabb szempontjait a 34. ábrán foglaljuk össze.

34. ábra: A kérdőív megjelenésének legfontosabb szempontjai

1. Betűtípus
2. Navigációs útvonal
3. Színek
4. Helykihasználás
5. Vízszintes vagy függőleges felsorolások
6. Hosszabb listák elrendezése (zárt feleletválasztós kérdések)
7. Nyomtatás
8. Vizuális szemléltetőeszközök

7.2. Betűtípus

A kisebb betűméret előnye, hogy több kérdést tudunk elhelyezni egy oldalon. Ugyanakkor a nagyobb betűméret könnyebben olvasható, általában csökkenti a válaszadók elkalandozásának esélyét, így a válaszadók kevesebb hibát vétének. Általános szabály, hogy ne használjunk szokatlan betűtípusokat.

Nyomatott kérdőív esetén válasszunk talpas betűtípust (pl. Times New Roman), míg elektronikus kérdőíveknel a talptalan betű (pl. Arial) a legideálisabb az olvashatóság szempontjából. Fontos, hogy a betűméret megválasztásánál mindig törekedjünk a könnyű olvashatóság biztosítására. Például, ha nyomtatott kérdőívek esetén a válaszadó nem tudja elolvasni a kérdéseket, mert azokat túl kicsi betűvel szedtük, lehet, hogy egyáltalán nem fogja tudni kitölteni a kérdőívet, esetleg hibásan fogja kitölteni, vagy valakinek a segítségére fog szorulni. Ezeket a kimeneteleket mind szeretnénk elkerülni.

Elektronikus kérdőívek esetén érdemes mérlegelni, hogy milyen eszközökről fogják a válaszadók kitölteni a kérdéssort. Túl nagy betűméret esetén előfordulhat például, hogy mobiltelefonról megnyitva bizonyos kérdések sortöréssel jelennek meg, ami megnehezíti az olvashatóságot. A pilot-kitöltésnél lehetőség szerint többféle eszközről tekintsük át a kérdőív megjelenését.

Szintén fontos, hogy kerüljük a teljes kérdés nagybetűvel szedését, mivel az ilyen formázás sokkal lassabban olvasható. Ugyanakkor a félkövér, dőlt formátum vagy a nagybetűk használhatók arra, hogy felhívják a figyelmet az utasításokra és a kulcsfontosságú pontokra, vagy kiemeljék az adott szavakat egy kérdésben.

7.3. Navigációs útvonal

Előfordulhat, hogy valamely kérdés után ugratni szeretnénk, tehát azt akarjuk, hogy a válaszadó ne a következő kérdésre válaszoljon, hanem ugorjon át egy vagy több számára nem releváns kérdést. A kérdőív tervezésekor fontos, hogy a kérdésugratások érthetők és világosak legyenek. Törekedjünk az útvonalak számának minimalizálására. Elektronikus kérdőívek esetében az ugratások automatikusak, és általában be tudjuk állítani, hogy a nem releváns kérdések egyáltalán ne jelenjenek meg a válaszadó előtt. Ugyanakkor papíron mindig előfordulhat, hogy a válaszadók figyelmen kívül hagyják az elágazási utasításokat, ha a kérdések és a válaszkategóriák elterelik figyelmüket. Az ugratásra adott instrukciók lehetnek verbálisak, numerikusak vagy grafikusak. A 35. ábrán egy lehetséges megoldást olvashatunk papíralapú kérdőíven alkalmazott kérdésugratásra.

35. ábra: Példa kérdésugratásra

Az alábbi papíralapon működő példában először megkérdezzük a válaszadótól, hogy van-e gyermeke. Ha igennel válaszol, akkor szeretnénk tudni, hogy hány gyermeke van. Viszont ha nincsen gyermeke, a második kérdés számára nem releváns, ezért azt szeretnénk, hogy egyből ugorjon a harmas kérdésre, amely a válaszadó foglalkozására vonatkozik. Ehhez instrukciókat kell adnunk a válaszadónak. Nyugodtan legyünk kreatívak, használjunk színes kiemeléseket, verbális instrukciókat és (mértékkel) nyilakat. Mindig tartsuk magunkat ahhoz, hogy átlátható maradjon a kérdőív. Érdeemes a kérdéseket megszámozni, ez sokat segít a navigációnál és az adatbevitelnél is.

1. Van-e Önnek saját vagy fogadott gyermeke?

Nincs -> **Kérjük, folytassa a 3-as kérdéssel.**

Van -> **Kérjük, folytassa a 2-es kérdéssel.**

2. Hány saját vagy fogadott gyermeke van?

_____ gyermek, aki 18 évnél fiatalabb

_____ gyermek, aki 18 éves vagy idősebb

3. Mi az Ön foglalkozása?

7.4. Színek

A színek használata fokozza a kitöltési élményt, ezért érdemes használni őket, ettől függetlenül mindig tartsunk szem előtt néhány lényeges szempontot. Kutatások alapján az emberek többsége kedveli a kék színt. A narancssárga és a lila ezzel szemben kifejezetten nem kedvelt színek. Empirikus vizsgálatok alapján a kék és a sárga színek növelik a válaszadási arányt a fekete-fehérhez képest. Általános szabály, hogy a kontraszt fontosabb, mint maga a szín. Mindenképpen következetesen használjuk a színeket: ha a kérdéseket egyféle színnel írjuk, a válaszokat pedig egy másféfével, akkor ragaszkodjunk ehhez a két színhez és ne vezessünk be egyéb színeket. Általában érdemes a kérdéseket sötétebb színnel írni, mint a válaszlehetőségeket. A 36. ábrán további tanácsokat olvashatunk a színek helyes megválasztásáról a kérdőívekben.

36. ábra: Tanácsok színek megválasztására

Mit ne csináljunk?

Pirosat és zöldet együtt soha ne használjunk, mert a vörös-zöld színtévesztés relatív gyakori a populációban és sok válaszadó nem fogja tudni elolvasni a kérdőívünk.



Semmiképp se használjuk a szöveggel nem konzisztens vizuális információkat.

Zöld

Piros

Kék

Sárga

Fekete

Rózsaszín

Lila

Fehér

7.5. Helykihasználás

Törekedjünk rá, hogy a kérdőívünk ne legyen se túl zsúfolt, se túl szellős. A túlzásfoltosság növelheti a hibaarányt, míg a túlzásba vitt szellősség rontja a kitöltési élményt. A 37. ábrán olvasható példában ugyanazt a kérdést mutatjuk be, az első verzió túl szűken, míg a második verzió szellősen van szedve.

37. ábra: Példa túl zsúfolt és szellős elrendezésre

1. kérdés: Alkalmaz Ön rendszeresen valamilyen VÉNY NÉLKÜL KAPHATÓ VAGY ORVOS ÁLTAL FELÍRT gyógyszert (pl. tablettá, kapszula, injekció, helyi kenőcs, kúp, szemcsepp)? (Kérjük, ne számítsa bele a vitaminokat, gyógyteákat, gyógyhatású készítményeket és étrendkiegészítőket).

Nem

Igen

2. kérdés: Jelenleg hányféle különböző VÉNY NÉLKÜL KAPHATÓ VAGY ORVOS ÁLTAL FELÍRT gyógyszert alkalmaz rendszeresen (pl. tablettá, kapszula, injekció, helyi kenőcs, kúp, szemcsepp)? (Kérjük, ne számítsa bele a vitaminokat, gyógyteákat, gyógyhatású készítményeket és étrendkiegészítőket).

1

2-4

5 vagy több

Nem tudom

Nem kívánok válaszolni

1. kérdés: Alkalmaz Ön rendszeresen valamilyen VÉNY NÉLKÜL KAPHATÓ VAGY ORVOS ÁLTAL FELÍRT gyógyszert (pl. tablettá, kapszula, injekció, helyi kenőcs, kúp, szemcsepp)? (Kérjük, ne számítsa bele a vitaminokat, gyógyteákat, gyógyhatású készítményeket és étrendkiegészítőket).

Nem

Igen

2. kérdés: Jelenleg hányféle különböző VÉNY NÉLKÜL KAPHATÓ VAGY ORVOS ÁLTAL FELÍRT gyógyszert alkalmaz rendszeresen (pl. tablettá, kapszula, injekció, helyi kenőcs, kúp, szemcsepp)? (Kérjük, ne számítsa bele a vitaminokat, gyógyteákat, gyógyhatású készítményeket és étrendkiegészítőket).

1

2-4

5 vagy több

Nem tudom

Nem kívánok válaszolni

Mindig törekedjünk továbbá a válaszlehetőségek következetes elhelyezésére az oldal ugyanazon részén, például mindig jobbra vagy mindig balra zárjuk őket. Az oldal váltogatása rontja a kitöltési élményt (lásd 38. ábra).

38. ábra: Példa a válaszlehetőségek nem következetes elrendezésére

1. Hogyan jellemezné egészségét?

Rossz

Túrhető

Jó

Nagyon jó

Kitűnő

2. 5 évvel ezelőttől képest milyenek tartja az egészségét?

Sokkal rosszabb

Egy kicsit rosszabb

Ugyanolyan

Egy kicsit jobb

Sokkal jobb

7.6. Vízszintes vagy függőleges felsorolások

A 39. ábrán ugyanazt a kérdést tesszük fel kétszer, de az első esetben horizontálisan, a másodikban vertikálisan rendezzük el a válaszokat. Egyik megoldás sem rossz, de a vertikális elrendezés általában könnyebben olvasható és követhető. Egyébként országonként változhat, hogy mit tartanak a válaszadók jobban olvashatónak. Például, ha az adott iskolarendszerben a dolgozatokon és teszteken a válaszlehetőségeket általában horizontálisan rendezik el, akkor lehet, hogy azt olvassák majd kényelmesebben a válaszadók.

39. ábra: Példa horizontális és vertikális felsorolásra

Az alábbiak közül milyen szakemberhez fordult?

- Pszichológus Klinikai szakpszichológus Pszichiáter Szociális segítő Egyéb

Az alábbiak közül milyen szakemberhez fordult?

- Pszichológus
 Klinikai szakpszichológus
 Pszichiáter
 Szociális segítő
 Egyéb

7.7. Hosszabb listák elrendezése

Zárt feleletválasztós kérdéseknél előfordulhat, hogy a válaszok listája túl hosszúra nyúlik. Annak érdekében, hogy a megkönnyítsük a válaszadó számára a megfelelő válasz gyors megtalálását, ilyenkor két megközelítést alkalmazhatunk (40. ábra). Az egyik, hogy ábécé sorrendben szerepeltetjük a válaszokat. Ez akkor a legjobb választás, ha egyszerű válaszlehetőségekről vagy kategóriákról van szó. A másik megoldás, hogy témák szerint csoportosítjuk őket. Ez akkor lehet jó megoldás, ha komplexebb válaszlehetőségekkel dolgozunk.

40. ábra: Példák hosszú felsorolásokra

Melyik az Ön kedvenc étele?

- Almáspite
- Gulyásleves
- Gyümölcstorta
- Hamburger
- Palacsinta
- Paradicsomleves
- Steak
- Egyéb:

Melyik az Ön kedvenc étele?

- Gulyásleves
- Paradicsomleves

- Hamburger
- Steak

- Almáspite
- Gyümölcstorta
- Palacsinta

- Egyéb:

7.8. Nyomtatás

Általános szabály, hogy ne nyomtassunk papíralapú kérdőívet a papír mindkét oldalára, mert ilyenkor előfordulhat, hogy a válaszadók minden második oldalt nem vesznek észre és kihagynak. Ezen felül fontos, hogy a kérdésszöveg vagy annak válaszlehetőségei ne csússzanak át a másik oldalra!

A papír színe nem befolyásolja jelentősen a válaszadási arányt, azonban megkönnyítheti válaszadó tájékozódását. A kontraszt továbbra is fontosabb, mint a színek, de általános tapasztalat, hogy a fehér vagy enyhén árnyékolt színek használata háttérmezőként segíti a navigációt és növeli a válaszadási arányt.

7.9. Vizuális szemléltetőeszközök

Vizuális elemeket elsősorban olyan esetekben használunk, ha át szeretnénk hidalni az írás-olvasástudás hiányát, gyermek célpopulációval kérdőívezünk, vagy nehezen behatárolható fogalmak megértését szeretnénk elősegíteni. Orvostudományi kutatásokban például gyakran előfordul fájdalomskálák esetén (lásd 3. fejezet).

8. Fejezet: Standardizált, validált kérdőívek

Ebben a fejezetben az olvasó a standardizált, validált kérdőívek fogalmával ismerkedhet meg. Definiáljuk, mi számít standardizált, validált kérdőívnek, bemutatjuk ezek tulajdonságait, előnyeit és alkalmazási lehetőségeit, illetve arra is kitérünk, hogy mikor érdemes új standardizált kérdőív fejlesztése mellett dönteni. Ismertetjük továbbá a kérdőívek legfontosabb mérési tulajdonságait, mint az érvényesség vagy a megbízhatóság. A standardizált kérdőívek fejlesztésének és validálásának részletes ismertetése azonban meghaladja jelen egyetemi jegyzet kereteit.

8.1. Standardizált kérdőívek áttekintése

Standardizált kérdőív alatt olyan előre összeállított, meghatározott számú, szövegezésű és formázású kérdésekből álló kérdéssorokat értünk, amelyek legtöbbször saját pontozási rendszerrel rendelkeznek. Az ilyen kérdőívek legfőbb előnye, hogy mivel pontosan ugyanazt a kérdéssort használjuk (standardizált), amit a kérdőív kifejlesztői és számos korábbi kutatás ugyanezzel a kérdőívvel, lehetőségünk nyílik a vizsgált csoport válaszainak más populációkkal való összehasonlítására. A standardizált kérdőíveket a fejlesztésük során validálják, vagyis tapasztalati úton – tehát válaszadókból gyűjtött mintán - igazolják, hogy a kérdőív mérési tulajdonságai megfelelnek bizonyos előre lefektetett minőségi kritériumoknak.

A standardizált kérdőíveknek különféle felhasználási feltételei lehetnek, ezeknek a kérdőívválasztás során javasolt utánanézni. Az ilyen kérdőívek szerzői jog által védettek és emiatt sok esetben engedélykötelesek (általában a szerzői jog tulajdonosaitól kell engedélyt kérni a használatukra). Csak a szerzői jogtulajdonos engedélyével használhatók és anélkül nem másolhatók, másodközlésük nem lehetséges. Előfordulhat, hogy egy-egy kérdőívet szabadon elérhetővé tesznek annak szerzői vagy az azt fejlesztő és/vagy gondozó szervezet, ilyenkor nem szükséges engedélyt kérni. Sok esetben azonban regisztráció vonatkozik rájuk, és vannak olyan standardizált kérdőívek is, amelyek használata díjköteles. Bizonyos kérdőíveket nem kereskedelmi célú kutatásokban díjmentesen lehet használni, míg kereskedelmi célú kutatásokban már díjkötelesek.

Vannak olyan standardizált kérdőívek, amelyekhez használati útmutató is tartozik: ebben általában részletesen bemutatják alkalmazásukat (pl. kik a célcsoport, hogyan kell alkalmazni és pontozni a válaszokat). Amennyiben standardizált kérdőívet használunk, ezt mindenképpen kövessük. A kérdőívet közlő első közleményt minden esetben kötelező hivatkozni a kutatási jelentésünkben vagy publikációban. Fontos továbbá, hogy a standardizált kérdőíven egyetlen betűt, betűtípust, méretarányt vagy sortávot sem szabad megváltoztatni, mindenben követni kell az eredeti formát. Ha a kérdőív nem elérhető a kutatás nyelvén, előfordulhat, hogy szükség lesz a kérdőív fordítására. Erről a fejezet későbbi részében részletesen írunk.

8.2. Példák standardizált kérdőívekre

A 15. táblázatban példákat mutatunk be standardizált, validált kérdőívekre az orvos- és egészségtudományok területéről.

15. táblázat: Példák standardizált, validált kérdőívekre

Mérni tervezett koncepció	Kérdőív neve	Kérdőív hivatkozása	Kérdőív elérhetősége
Általános egészségi állapot (felnőtt, 16+)	EQ-5D-3L, EQ-5D-5L	EuroQol 1990, Herdman et al. 2011	https://euroqol.org/
Általános egészségi állapot (gyermek-serdülő 8-15 év)	EQ-5D-Y-3L	Wille et al. 2010	
Általános életminőség	WHOQOL-BREF	WHOQOL Group, 1998	https://www.who.int/tools/whoqol/whoqol-bref
Éllettel való elégedettség	Satisfaction with Life Scale (SWLS)	Diener et al. 1985	http://labs.psychology.illinois.edu/~ediener/SWLS.html
Bőrspecifikus életminőség (felnőtt 16+)	Dermatology Life Quality Index (DLQI)	Finlay és Khan 1994	https://www.cardiff.ac.uk/medicine/resources/quality-of-life-questionnaires/dermatology-life-quality-index
Bőrspecifikus életminőség (gyermek 4-15 éves korig)	Children's Dermatology Life Quality Index (CDLQI)	Lewis-Jones és Finlay 1995	https://www.cardiff.ac.uk/medicine/resources/quality-of-life-questionnaires/childrens-dermatology-life-quality-index
Munkaképesség (munkaképes korú felnőttek)	Work Productivity and Activity Impairment Questionnaire (WPAI)	Reilly et al. 1993	http://www.reillyassociates.net/WPAI_Translations.html

8.3. A saját kérdőív fejlesztésének mérlegelési szempontjai

Elsősorban olyan esetekben merülhet fel a saját kérdőív fejlesztésének lehetősége, amikor nem elérhető a mérni kívánt konstruktum (pl. egészség, boldogság, márkahűség, vásárlói elégedettség) mérésére szolgáló jó minőségű standardizált kérdőív, vagy a rendelkezésre álló kérdőívek alkalmazása valamilyen okokból korlátokba ütközik egy kutatásban (pl. csak felnőtt populáció kérdezésére alkalmas kérdőív elérhető). Összességében fontos figyelembe venni, hogy új kérdőívek fejlesztése rendkívül időigényes és összetett folyamat, amelyhez komoly szakmai tudás és támogatás szükséges, és általában nagy kutatócsoportok végzik. Amennyiben azonban az adott területen nem léteznek standardizált, validált kérdőívek, vagy azok mérési tulajdonságainak minőségét megkérdőjelezi az irodalom, esetleg a hallgató úgy gondolja, hogy a PhD projektje keretében szeretne saját kérdőívet fejleszteni, ez teljes mértékben lehetséges, ugyanakkor fontos tisztában lenni a nehézségekkel.

Ettől függetlenül lényegesen egyszerűbb egy már létező kérdőívet használni, amelynek nagy az irodalma, általában elérhető populációs norma vagy referenciaadatok például más országokból vagy más populációk (pl. betegcsoportok) esetében végzett kutatásokból. Ezek mind további elemzéseket tesznek lehetővé a saját kérdőívhez képest. További előny, hogy kész kérdőívek esetén nem kell a mérési tulajdonságokat tesztelni, mivel az eredeti szerzők és további megelőző kutatások ezt valószínűleg már megtették helyettünk. Kivételek persze mindig előfordulnak, például, ha egy standardizált kérdőív új nyelvi verzióját fejlesztjük ki vagy először használjuk egy új szociokulturális kontextusban. A standardizált kérdőívek előnyeit egy új kérdőív fejlesztéséhez képest a 16. táblázatban mutatjuk be.

16. táblázat: Standardizált kérdőív és új kérdőív fejlesztésének összehasonlítása

Létező standardizált kérdőív használata	Új kérdőív fejlesztése
Időt és erőforrásokat takarít meg.	Az új kérdőív kifejlesztése hosszú és erőforrásigényes folyamat.
Sokszor széleskörű irodalma van, ami lehetővé teszi a különböző vizsgálatok összehasonlítását.	Nincs garancia arra, hogy egy újonnan kidolgozott kérdőívet széles körben elfogadják és használni fognak.
Ha már mások validálták az adott nyelvi verziót a célpopuláción, akkor nem szükséges validálni.	A validálás ellenére sok széles körben használt és elfogadott standardizált kérdőív számos hibát tartalmaz.
Maga a kérdőív nem tesz hozzá az irodalomhoz, viszont ettől még létező kérdőívek alkalmazásával is lehet új tudományos eredményt elérni.	Maga a kérdőív is új tudományos eredmény, illetve kifejlesztése szükségszerű, ha pl. egy olyan populáció részére vagy koncepció mérésére fejlesztünk kérdőívet, ahol eddig nem állt rendelkezésre.

8.4. Standardizált, validált kérdőívek módosítása

Amennyiben valamilyen okból meg akarunk változtatni egy standardizált, validált kérdőívet, először engedélyt kell kérnünk a szerzői jog tulajdonosától. Mindig fontos mérlegelni, hogy miért van szükség a változtatásra és hogy megéri-e, mert a kérdőív egyetlen betű megváltoztatásával elveszíti érvényességét, újra kell validálni. Ennek oka, hogy a megfogalmazás vagy a felkínált válaszkategóriák nagyon kicsi változása is nagy eredménykülönbségeket eredményezhet. Vannak olyan esetek, amikor a kérdőív módosítása növelheti annak tartalmi validitását. Ez történhet például új kérdések hozzáadásával. Ugyanígy lehetséges módosításnak számít, ha egy adott populáció számára irreleváns kérdéseket elhagyunk a kérdőívből. Bizonyos kérdések megfogalmazásának megváltoztatása (pl. szócsere, új szó hozzáadása bizonyos kérdésekhez) szintén esetlegesen javíthatja a kérdőív tartalmi validitását. A világon az egyik legtöbb, összesen 59 féle módosítással vagy alternatív pontozási rendszerrel rendelkező kérdőív a Bőrgyógyászati Életminőség Index (Dermatology Life Quality Index, DLQI), erről bővebben itt olvashatunk: Rencz et al. 2021.

8.5. Standardizált kérdőívek új nyelvi verzióinak kialakítása és kulturális adaptálása

Amennyiben egy külföldi standardizált, validált kérdőívet magyarul szeretnénk használni, nem elég azt nyelviileg lefordítani, kulturálisan is adaptálni kell. Ennek célja egy létező kérdőív különböző nyelvi változatainak kidolgozása, amelyek fogalmilag egyenértékűek az egyes célországokban/kultúrákban. A hangsúly a kultúrák közötti koncepcionális, és nem a nyelvi/szó szerinti egyenértékűsége van.

Az adaptálás lépéseit a 41. ábrán ismerhetjük meg részletesen. Fontos ugyanakkor figyelembe venni, hogy léteznek olyan nagy kérdőívek, amelyek jogtulajdonosa egy csoport vagy szervezet akik a kérdőív nyelvi verzióinak gondozásáért felelnek. Ilyenkor nem lehetséges a kérdőív saját lefordítása és kulturális adaptálása. Ebben az esetben igényelni lehet az adott verziót, majd a jogtulajdonosok saját kulturális adaptációs és verziómenedzsment folyamatukat követve elvégzik a fordítást és rendelkezésünkre bocsátják a kérdőívet.

41. ábra: A kulturális adaptálás lépései

1. Ellenőrizze, hogy létezik-e a kérdőívnek a célnyelven elérhető verziója.
2. Kérjen engedélyt a szerzői jog tulajdonosától.
3. Két független (lehetőség szerint mindkét nyelvet anyanyelvi szinten beszélő) fordító végezze el a magyar nyelvű fordítást.
4. Egy harmadik független (lehetőség szerint szintén mindkét nyelvet anyanyelvi szinten beszélő) fordító fordítsa vissza a kérdőívet annak eredeti nyelvére (a fordító nem láthatja az eredeti verziót).
5. Egy szakértői panel (gyakran az eredeti kérdőív fejlesztői) értékeli a visszafordítás minőségét.
6. Változtatások a szakértői panel javaslatai alapján.
7. Pilot-tesztelés és kognitív interjúk legalább öt résztvevővel. Ennek során minden kérdés részletesen megbeszélésre kerül a résztvevőkkel, például hogy melyik kérdés alatt mit ért vagy hogyan értelmezi a válaszlehetőségeket.
8. A kognitív interjúk tapasztalatai alapján további finomítások végrehajtása a kérdőíven.
9. Végző verzió elfogadása a külföldi kutatócsoport jóváhagyása esetén, amely megkapja az eredeti copyrightot. Ez a verzió innentől kezdve más (magyar) kutatók számára is igényelhető.

Forrás: Beaton et al. (2000) alapján

8.6. Kérdőívek mérési tulajdonságai

A kérdőíveknek különféle mérési tulajdonságai vannak, az ezzel foglalkozó tudományterület a pszichometria. A jó minőségű standardizált kérdőívek a legtöbb mérési tulajdonság tekintetében jól teljesítenek. A 17. táblázatban példákkal alátámasztva összefoglaljuk a kérdőívek legfontosabb mérési tulajdonságait.

17. táblázat: A kérdőívek legfontosabb mérési tulajdonságai

Mérési tulajdonság	Definíció
Padló- és plafonhatás	A válaszadók jelentős hányada (pl. 10 vagy 15%) a lehető legrosszabb (padló) és legjobb (plafon) válaszlehetőséget választja a skálán. A padló- és plafonhatással az a probléma, hogy rontja a skála érzékenységet annak két végén (pl. a kérdőív nem lesz képes a nagyon jó egészségi állapotúakat a kitűnő egészségi állapotúaktól elkülöníteni).
Látszatvaliditás	A kérdőív első ránézésre azt a konstruktumot méri-e, amit mérni hivatott (pl. egy egészségi állapot kérdőív ne azt mérje, hogy valaki mennyire elégedett vagy elégedetlen az életével, hanem azt, hogy mennyire jó vagy rossz az egészségi állapota.)
Tartalmi érvényesség	A kérdőív megfelelően tükrözi a mérni tervezett konstruktumot. Részei a relevancia (relevánsak-e a tételek a célcsoportnak), érthetőség (érthető-e a kérdések tartalma és szóhasználata) és átfogóság (van-e a mérni tervezett konstruktumnak olyan fontos eleme, amire a kérdőív nem tér ki).
Kritériumérvényesség	A vizsgált kérdőív mennyire jól követ más érvényes, <u>azonos</u> konstruktumot mérő már létező kérdőíveket (pl. különféle egészségi állapot kérdőívek összpontszámaitól azt várjuk, hogy erősen korreláljanak).
Konvergencia és diszkriminációs érvényesség	A vizsgált kérdőív, mennyire jól követ/tér el más érvényes, <u>hasonló</u> (konvergencia) vagy <u>eltérő</u> (diszkriminációs) konstruktumot mérő már létező kérdőívektől (pl. egy egészségi állapot kérdőívtől elvárható, hogy mérsékelten korreláljon egy depresszióskálával, de nem elvárható, hogy korreláljon egy munkahelyi társas kapcsolatokkal való elégedettséget mérő kérdőívvel).

Mérési tulajdonság	Definíció
Belső konzisztencia	A kérdőívet vagy annak alskáláját/doménjét alkotó kérdések ugyanazt a konstruktumot mérik. Például, ha egy egészségi állapotot mérő, egydimenziós, 10 kérdéses kérdőív kérdései közül egy nem az egészségi állapotra vonatkozik, hanem egy teljesen más konstruktumra, pl. a válaszadó házasságával való elégedettségére, akkor az rontja a kérdőív belső konzisztenciáját.
Megbízhatóság	A megbízhatóság arra utal, hogy a kérdőív mennyire következetesen tudja mérni azt a konstruktumot, amit mérni hivatott. Például ugyanazzal a kérdőívvel egymást követő mérések alkalmával a vizsgált konstruktum állandósága mellett ugyanolyan vagy nagyon hasonló eredményeket kell kapnunk (teszt-reteszt megbízhatóság). Ha egy kérdőívvel az egyén egészségi állapotát megmérjük egyik héten és a következő héten, úgy hogy nem következett be semmilyen változás a tényleges egészségében, akkor a kérdőív következetesen tudja ezt mérni és ne jelentősen eltérő pontszámokat eredményezzen.
Érzékenység	Az érzékenység a kérdőív hosszútávú validitására utal, azt mutatja meg, hogy a kérdőív képes-e a vizsgált konstruktumban bekövetkezett időbeli változások kimutatására. Például, egy pártokkal való elégedettséget mérő kérdőív képes-e kimutatni egy-egy népszerűtlen politikai döntés hatását vagy egy egészségi állapot kérdőív a kezelés hatására bekövetkezett egészségi állapot javulást.
Értelmezhetőség	Kérdőívek értelmezhetősége alatt azt értjük, hogy a számszerű pontszámokhoz mennyire lehetséges minőségi kategóriákat rendelni. Például, egy 0-100 pontos egészségi állapot kérdőíven hány ponttól tekinthető valakinek az egészségi állapota rossznak vagy jónak?

Irodalomjegyzék

Beaton, D. E., Bombardier, C., Guillemin, F., & Ferraz, M. B. (2000). Guidelines for the process of cross-cultural adaptation of self-report measures. *Spine (Phila Pa 1976)*, 25(24), 3186-3191.

Bennett, C., Khangura, S., Brehaut, J. C., Graham, I. D., Moher, D., Potter, B. K., & Grimshaw, J. M. (2010). Reporting guidelines for survey research: an analysis of published guidance and reporting practices. *PLoS Med*, 8(8), e1001069.

Boateng, G. O., Neilands, T. B., Frongillo, E. A., Melgar-Quiñonez, H. R., & Young, S. L. (2018). Best Practices for Developing and Validating Scales for Health, Social, and Behavioral Research: A Primer. *Front Public Health*, 6, 149.

Bowling, A. (2005). Mode of questionnaire administration can have serious effects on data quality. *J Public Health (Oxf)*, 27(3), 281-291.

Boynton, P. M. (2004). Administering, analysing, and reporting your questionnaire. *Bmj*, 328(7452), 1372-1375.

Boynton, P. M., & Greenhalgh, T. (2004). Selecting, designing, and developing your questionnaire. *Bmj*, 328(7451), 1312-1315.

Brace, I. (2008). *Questionnaire design: How to plan, structure and write survey material for effective market research*. Kogan Page Publishers, London, UK. ISBN 9780749450281

Bradburn, N. M., Sudman, S., & Wansink, B. (2004). *Asking Questions: The Definitive Guide to Questionnaire Design -- For Market Research, Political Polls, and Social and Health Questionnaires*. Jossey-Bass, San Francisco, CA, US. ISBN: 0787970883

Chaudhuri, A., & Christofides, T. C. (2013). *Indirect Questioning in Sample Surveys*. Springer Berlin, Heidelberg, Germany. ISBN: 9783642362750

Choi, B. C., & Pak, A. W. (2005). A Catalog of Biases in Questionnaires. *Preventing Chronic Disease*, 2(1), A13.

Deshpande, P. R., Rajan, S., Sudeepthi, B. L., & Abdul Nazir, C. P. (2011). Patient-reported outcomes: A new era in clinical research. *Perspect Clin Res*, 2(4), 137-144.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *J Pers Assess*, 49(1), 71-75.

- Duncan, G. J., & Petersen, E. (2001). The Long and Short of Asking Questions about Income, Wealth, and Labor Supply. *Social Science Research*, 30(2), 248-263.
- EuroQol Group. (1990). EuroQol--a new facility for the measurement of health-related quality of life. *Health Policy*, 16(3), 199-208.
- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving integration in mixed methods designs--principles and practices. *Health Serv Res*, 48(6 Pt 2), 2134-2156.
- Finlay, A. Y., & Khan, G. K. (1994). Dermatology Life Quality Index (DLQI)--a simple practical measure for routine clinical use. *Clin Exp Dermatol*, 19(3), 210-216.
- Géring, Z., Király, G., & Dén-Nagy, I. (2014). Kevert módszertani megközelítések. Elméleti és módszertani alapok. *Kultúra és közösség*(2.), 95-104.
- Gigerenzer, G. (2014). Should patients listen to how doctors frame messages? *Bmj*, 349, g7091.
- Gwaltney, C. J., Shields, A. L., & Shiffman, S. (2008). Equivalence of electronic and paper-and-pencil administration of patient-reported outcome measures: a meta-analytic review. *Value Health*, 11(2), 322-333.
- Hays, R. D., Kim, S., Spritzer, K. L., Kaplan, R. M., Tally, S., Feeny, D., Liu, H., & Fryback, D. G. (2009). Effects of mode and order of administration on generic health-related quality of life scores. *Value in Health*, 12(6), 1035-1039.
- Herdman, M., Gudex, C., Lloyd, A., Janssen, M., Kind, P., Parkin, D., Bonse, G., & Badia, X. (2011). Development and preliminary testing of the new five-level version of EQ-5D (EQ-5D-5L). *Qual Life Res*, 20(10), 1727-1736.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qual Health Res*, 15(9), 1277-1288.
- Kelley, K., Clark, B., Brown, V., & Sitzia, J. (2003). Good practice in the conduct and reporting of survey research. *Int J Qual Health Care*, 15(3), 261-266.
- Lewis-Jones, M. S., & Finlay, A. Y. (1995). The Children's Dermatology Life Quality Index (CDLQI): initial validation and practical use. *Br J Dermatol*, 132(6), 942-949.
- McDowell, I. (2006). *Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires*. Oxford University Press, New York, NY, US. ISBN: 019516567-5

- McDowell, I., & Jenkinson, C. (1996). Development standards for health measures. *J Health Serv Res Policy*, 1(4), 238-246.
- McHorney, C. A., Kosinski, M., & Ware, J. E. J. (1994). Comparisons of the Costs and Quality of Norms for the SF-36 Health Survey Collected by Mail Versus Telephone Interview: Results From a National Survey. *Medical Care*, 32(6), 551-567.
- Morin-Chassé, A., Bol, D., Stephenson, L. B., & St-Vincent, S. L. (2017). How to survey about electoral turnout? The efficacy of the face-saving response items in 19 different contexts. *Political Science Research and Methods*, 5(3), 575-584.
- Moum, T. (1998). Mode of administration and interviewer effects in self-reported symptoms of anxiety and depression. *Social Indicators Research*, 45(1), 279-318.
- Papp, A. Z. (2010). Az etnikai adatgyűjtés módszertana a Magyarországgal szomszédos országok népszámlálásaiban. *Statisztikai Szemle*, 88(1), 5-28.
- Peasgood, T., Mukuria, C., Carlton, J., Connell, J., & Brazier, J. (2021). Criteria for item selection for a preference-based measure for use in economic evaluation. *Qual Life Res*, 30(5), 1425-1432.
- Pershing, J. A. (Ed.). (2006). *Handbook of Human Performance Technology: Principles, Practices, and Potential*. John Wiley & Sons, San Francisco, CA, US. ISBN: 9780787965303
- Plous, S. (1993). *The psychology of judgment and decision making*. Mcgraw-Hill Book Company, Washington DC, US. ISBN: 9780070504776
- Reilly, M. C., Zbrozek, A. S., & Dukes, E. M. (1993). The validity and reproducibility of a work productivity and activity impairment instrument. *Pharmacoeconomics*, 4(5), 353-365.
- Rencz, F., Szabó, Á., & Brodszky, V. (2021). Questionnaire Modifications and Alternative Scoring Methods of the Dermatology Life Quality Index: A Systematic Review. *Value Health*, 24(8), 1158-1171.
- Rencz, F., Tamási, B., Brodszky, V., Gulácsi, L., Weszl, M., & Péntek, M. (2019). Validity and reliability of the 9-item Shared Decision Making Questionnaire (SDM-Q-9) in a national survey in Hungary. *Eur J Health Econ*, 20(Suppl 1), 43-55.
- Reynolds, R. A., Woods, R., & Baker, J. D. (2006). *Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements*. Idea Group Reference, Hershey, PA, US. ISBN: 9781591407928
- Streiner, D. L., Norman, G. R., & Cairney, J. (2015). *Health Measurement Scales: A Practical Guide to Their Development and Use*. Oxford University Press, New York, NY, US. ISBN: 9780199685219

Terwee, C. B., Bot, S. D., de Boer, M. R., van der Windt, D. A., Knol, D. L., Dekker, J., Bouter, L. M., & de Vet, H. C. (2007). Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. *J Clin Epidemiol*, 60(1), 34-42.

The WHOQOL Group. (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. *Psychol Med*, 28(3), 551-558.

Tourangeau, R., Rips, L. J., & Rasinski, K. (2000). *The psychology of survey response*. Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom. ISBN: 052516296

Vannette, D. L., & Krosnick, J. A. (Eds.). (2017). *The Palgrave Handbook of Survey Research*. Palgrave Macmillan.

Wille, N., Badia, X., Bonsel, G., Burström, K., Cavrini, G., Devlin, N., Egmar, A. C., Greiner, W., Gusi, N., Herdman, M., Jelsma, J., Kind, P., Scalone, L., & Ravens-Sieberer, U. (2010). Development of the EQ-5D-Y: a child-friendly version of the EQ-5D. *Qual Life Res*, 19(6), 875-886.

Hivatkozott weboldalak

Európai Bizottság: Kire alkalmazandó az adatvédelmi jogszabály? Elérhető:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/application-regulation/who-does-data-protection-law-apply_hu Lekérdezés ideje:

2022. augusztus 31.

Központi Statisztikai Hivatal: Személyi kérdőív (2021. évi népszámlálás tesztkérdőíve). Elérhető:

https://www.ksh.hu/docs/hun/nsz2021_kerdoivteszt/szemely.pdf Lekérdezés ideje: 2022. augusztus

31.

Központi Statisztikai Hivatal: Fogalomtár. Elérhető:

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/hazteletszin/hazteletszinvm.pdf> Lekérdezés ideje:

2022. augusztus 31.

Mokkink, L. B., Prinsen, C., Patrick, D. L., Alonso, J., Bouter, L. M., de Vet, H. C., & Terwee, C. B.

(2019). *COSMIN Study Design checklist for Patient-reported outcome measurement instruments*.

Elérhető: https://www.cosmin.nl/wp-content/uploads/COSMIN-study-designing-checklist_final.pdf

Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Morin-Chassé, A., & Bol, D. (2016). *“I usually vote but I didn’t vote this time”*: How to improve electoral surveys. Elérhető: <https://blog.politics.ox.ac.uk/usually-vote-didnt-vote-time-improve-electoral-surveys/> Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

OECD: What are equivalence scales? Elérhető: <http://www.oecd.org/els/soc/OECD-Note-EquivalenceScales.pdf> Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Pew Research Center. *Writing Survey Questions*. Elérhető: <https://www.pewresearch.org/our-methods/u-s-surveys/writing-survey-questions/> Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Hasznos források

Központi Statisztikai Hivatal: 2011-es népszámlálás.

<https://www.ksh.hu/nepszamlalas/docs/kerdoivek/szemely.pdf> Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Központi Statisztikai Hivatal: 2016-os KSH mikrocenzus.

https://www.ksh.hu/mikrocenzus2016/kerdoivek/kerdoiv_szemelyikerdoiv.pdf Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Központi Statisztikai Hivatal: 2019-es Európai Lakossági Egészségfelmérés (ELEF) kérdőív. Elérhető:

https://www.ksh.hu/elef/elef2019_kerdoiv.pdf Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: A Nemzeti Adatvédelmi és

Információszabadság Hatóság (NAIH) közleménye az Erzsébet-táborokban a táborozó gyermekek

részére készített, „Véleményed kincs!” című kérdőívhez kapcsolódó adatkezelést illetően. Elérhető:

https://www.naih.hu/files/2020-07-22-kozlemeny_Erzsebet-tabor.pdf Lekérdezés ideje: 2022. augusztus 31.