

KIEKYBINIO TYRIMO INSTRUMENTO – ANKETOS SUDARYMO REKOMENDACIJOS

Anketą rekomenduojama suskirstyti į tris arba keturis blokus, kuriais bus siekiama nustatyti konkrečius tyrimui reikšmingus faktus:

1. Instrukcija (įvadinė dalis);
2. Socialiniai demografiniai klausimai;
3. Diagnostiniai uždarojo tipo klausimai;
4. Diagnostiniai atvirojo tipo klausimai.

Klausimyno instrukcija (įvadinė dalis) skirta sudominti respondentą, informuoti ir paruošti jį apklausai. Šioje dalyje rekomenduojama paaiškinti, kas atlieka apklausą, nurodyti tyrimo tikslą, rezultatų panaudojimo reikšmę, pabrėžti respondento dalyvavimo apklausoje svarbą, garantuoti tyrimo duomenų anonimiškumą, apibrėžti klausimyno užpildymo taisykles, jei reikia, nurodyti užpildyto klausimyno gražinimo tvarką, pavyzdžiui:

Instrukcija (įvadinė dalis)	Maloniai kviečiame Jus dalyvauti tyrime, kurio tikslas – išsiaiškinti „X“ įmonėje taikomas darbuotojų motyvavimo priemonės ir nustatyti, kokios motyvavimo priemonės galėtų būti taikomos ateityje. Jūsų dalyvavimas tyrime ir Jūsų nuomonė yra labai svarbūs „X“ įmonei siekiant tobulinti motyvavimo priemonių taikymą bei kuriant motyvavimo sistemą. Apklausa yra anoniminė, todėl anketos pasirašyti nereikia. Gauti atsakymai bus panaudoti tik apibendrinta forma rašant baigiamąjį darbą. Atsakydami į klausimus pasirinkite vieną (jei nėra nurodyta kitaip) Jums tinkantį atsakymą ir jį pažymėkite <input checked="" type="checkbox"/> , o kur reikia – įrašykite savo nuomonę ar pakomentuokite. Apklausą atlieka Šiaulių valstybinės kolegijos <i>Įmonių ir įstaigų administravimo</i> studijų programos studentė Vardenė Pavardenė.
-----------------------------	--

Demografinių klausimų bloką apima, pavyzdžiui, respondento statusas pagal pareigas, išsilavinimas, amžius ir t. t. Šioje dalyje pateikiami trumpi, konkretūs uždarojo tipo klausimai.

Diagnostinių klausimų bloką apima pagrindinė tyrimo temos informacija, klausimai, kuriais siekiama sužinoti respondentų nuomonę apie tiriamus reiškinius ir gauti faktinės informacijos, žinomos respondentui.

Klausimyno pabaigoje rekomenduojama pateikti atvirojo tipo klausimų, padėsiančių išsiaiškinti respondento nuomonę tiriamu klausimu, kurios nebuvo paklausta arba nebuvo galimybės respondentui išsakyti.

Kad klausimynas būtų patrauklus ir nenuobodus pildyti, rengiant tyrimo instrumentą rekomenduojama skirti dėmesio klausimyno dizainui.¹

¹ Daugiau apie anketos sudarymą skaitykite Vytauto Dikčiaus leidinyje „Anketos sudarymo principai“ (2011). Prieiga internete: https://www.evaf.vu.lt/dokumentai/katedros/Rinkodaros_katedra/Medziaga_studentams/Anketos_sudarymo_principai.pdf

Anketinių klausimų skalės

Atsakymai į pateiktus kiekybinio tyrimo klausimus yra grupuojami. Studentas turi mokėti taikyti skales pagal paskirtį. Dažniausios jų yra šios:

Nominalinė skalė, kuri leidžia nustatyti kategoriją, kuriai priklauso požymio vertė, tačiau ta vertė nepasižymi didėjimo tvarka. Pavyzdžiui, galima suskirstyti respondentus pagal jų lytį, rasę, gyvenamąją vietą, veiklos pobūdį, išsilavinimą, taip pat pagal įpročius ir pan. Dažniausias būdas, naudojamas duomenims apibendrinti nominaline skale, yra kategorijų dažnio nurodymas procentais.

Pavyzdžiui:

Jūsų lytis:	<input type="checkbox"/> moteris
	<input type="checkbox"/> vyras

Ranginė skalė tinka kategorijoms, kurias galima suskirstyti didėjimo tvarka. Kintamieji, vertinami rangine skale, suteikia daugiau informacijos negu nominalinės skalės kintamieji. Ši skalė naudojama išsimokslinimui, socialinei ekonominei padėčiai vertinti.

Pavyzdžiui:

Jūsų išsilavinimas:	<input type="checkbox"/> profesinis
	<input type="checkbox"/> aukštasis koleginiis
	<input type="checkbox"/> aukštasis universitetinis

Gali būti ir kitokio pobūdžio atsakymų, išdėstytų ta pačia tvarka.

Pavyzdžiui:

Pokyčių įgyvendinimas organizacijoje vyksta sklandžiai	<input type="checkbox"/> Visiškai pritariu
	<input type="checkbox"/> Pritariu
	<input type="checkbox"/> Nesu tikras
	<input type="checkbox"/> Nepritariu
	<input type="checkbox"/> Visiškai nepritariu

Nuostatų skalė, dar vadinama Likerto skale (susumuotų reitingų). Respondento prašoma kiekvienam teiginiui pasirinkti vieną atsakymo variantą.

Pavyzdžiui:

Įvertinkite patirtą paslaugų kokybę remdamiesi toliau pateiktais paslaugų kokybės vertinimo kriterijais (pažymėkite Jums tinkamą balą ☒):

Teiginys	1 labai blogai	2 blogai	3 patenkinamai	4 gerai	5 labai gerai
Suteiktų terminų laikymasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Įmonės reputacija ir žinomumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Intervalinė skalė. Šios skalės paskirtis – sugraduoti skalę pagal tam tikrus vienetus. Dažniausiai naudojama amžiui, darbo stažui ir pan. vertinti. Skalės gali būti su lyginiais ir nelyginiais intervalais.

Pavyzdžiui:

Pateikite savo darbo stažą:	<input type="checkbox"/> nuo 1 iki 3 metų <input type="checkbox"/> nuo 4 iki 6 metų <input type="checkbox"/> nuo 7 iki 10 metų <input type="checkbox"/> didesnis kaip 10 metų
-----------------------------	--

Anketinių klausimų tipai

Galimi šie anketinių klausimų tipai: uždarieji, atvirieji, daugkartinio pasirinkimo, priverstinės atrankos klausimai ir kt.

Uždarieji klausimai – tai klausimai, kuriems yra pateikti atsakymai. Dažniausiai vartojama klausimo forma – dichotominiai klausimai, reikalaujantys atsakymo „Taip“ arba „Ne“.

Pavyzdžiui:

Ar lankėte kursus?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
--------------------	--

Atvirieji klausimai leidžia respondentui išsakyti nuomonę. Kiekvienas atsakymas reikalauja atskiros analizės.

Pavyzdžiui:

Pateikite savo rekomendacijas organizacijos teikiamoms paslaugoms gerinti
---	----------------------------------

Klausimai su keliais atsakymo pasirinkimais – tai klausimai, į kuriuos atsakant pateikiama keletas suformuluotų atsakymo teiginių, iš kurių gali būti pasirinkti keli variantai. Tokių klausimų sudarymas reikalauja kruopštaus apmąstymo, siekiant užtikrinti, kad visi galimi atsakymai yra įtraukti. Tuo tikslu rekomenduojama papildyti pasirinkimą teiginiu „Kita“.

Pavyzdžiui:

Kas lemia Jūsų apsisprendimą naudotis šios įmonės paslaugomis?	<input type="checkbox"/> Kaina <input type="checkbox"/> Kokybė <input type="checkbox"/> Aptarnavimas <input type="checkbox"/> Paslaugų atlikimo greitis <input type="checkbox"/> Rekomendacijos <input type="checkbox"/> Kita.....
--	---

Priverstinės atrankos klausimai tokie, kai respondentai turi išsirinkti vieną iš alternatyvių atsakymų, iliustruojančių priešingas nuomones. Pavyzdžiui:

Kuris atsakymas atitinka Jūsų požiūrį?	<input type="checkbox"/> Visuomet planuoju savo dienos darbus <input type="checkbox"/> Niekada neplanuoju dienos darbų
--	---