

Kreiranje upitnika

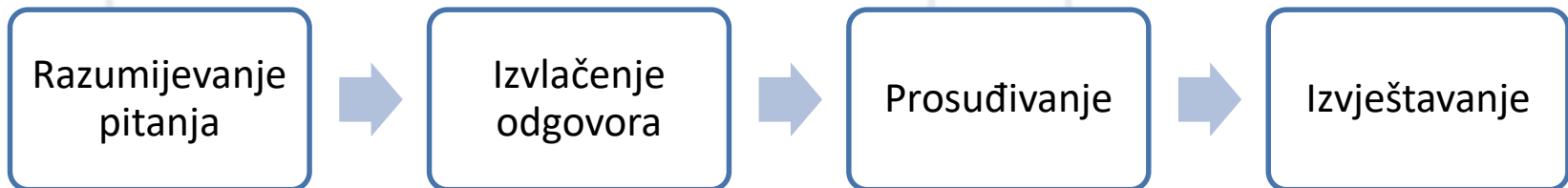
Treće predavanje

Instrument istraživanja

- Upitnik: najčešće postoji unaprijed utvrđen i fiksiran set pitanja koja anketar ili lice koje vodi intervju postavlja ispitaniku neposredno.
- Postoje izuzeci – na primjer:
 - Kada se traže informacije o kompanijama (godišnji prihod, broj zaposlenih, iznos plaćenog poreza)... ispitanik onda ne odgovara neposredno nego "priprema" odgovore na pitanja
 - Kada se traže transkripti ocjena – objektivne činjenice, ne stavovi i iskustva

Kognitivni proces prilikom odgovaranja

- Mentalni proces koji se odvija prilikom odgovaranja na pitanja ima četiri osnovne faze:
 - **Razumijevanje** – ispitanik interpretira pitanje
 - **Izvlačenje odgovora** – ispitanik se prisjeća informacija neophodnih kako bi formulisao odgovor
 - **Prosudivanje** – ispitanik analizira i sumira informacije koje je mentalno "prikupio"
 - **Izveštavanje** - ispitanik formuliše svoj odgovor u traženom formatu



Primjer:

- U prosjeku, tokom prethodnih 6 mjeseci, tj. od _____, koliko često ste išli u kupovinu? Na primjer, u apoteke, prodavnice, butike, radnje sa opremom i sl?
- Ako razmislimo o uslovima za biznis na nivou države, da li mislite da će narednih 12 mjeseci biti finansijski povoljno ili nepovoljno?

Nešto o tipičnom ispitaniku

- Tipičan ispitanik nema ni vremena ni motiva da ozbiljno razmisli i odgovori na pitanje.
- Tipičan ispitanik će tražiti **prečice** kako bi pojednostavio zadatak i odgovorio.
- Strategije “izvlačenja” ili prečica ispitanika:
 - Opcija “ne znam”
 - Opcija biranja nekog od prvo ponuđenih odgovora, da se izbjegne čitanje ostatka

Razumijevanje

- Razumijevanje je proces tokom koga ispitanik posvećuje pažnju pitanju i instrukcijama koje ga prate, dodjeljuje im smisao i značenje i utvrđuje poentu pitanja.
 - Razmislite o prethodnih 12 mjeseci od danas. Želimo da znamo koliko dana ste tokom tog vremena koristili sredstva za smirenje?
- Prvi korak – razumijevanje i **interpretacija**

Razumijevanje

- Razumijevanje je proces tokom koga ispitanik posvećuje pažnju pitanju i instrukcijama koje ga prate, dodjeljuje im smisao i značenje i utvrđuje poentu pitanja.
 - Razmislite o prethodnih 12 mjeseci od danas. Želimo da znamo koliko dana **ste** tokom tog vremena koristili **sredstva za smirenje**?
- Prvi korak – razumijevanje i **interpretacija**

Izvlačenje odgovora

- Izvlačenje odgovora je proces tokom koga se ispitanik prisjeća relevantnih informacija iz dugoročne memorije koje su mu potrebne da bi odgovorio na pitanje.
- Kako vrijeme prolazi, sjećanje je sve slabije
- Niz podsjetnika - "cues"
- U pitanju je dobro da postoje podsjetnici
 - Naš primjer - kao npr. **valijum, ksanaks, bromazepam...**

Prosudivanje

- Prosudivanje je proces tokom kog ispitanik kombinuje informacije koje je izvukao iz dugoročne memorije i odlučuje da li su relevantne za odgovor na pitanje

Izvještavanje

- Izvještavanje je proces tokom koga ispitanik daje odgovor u odgovarajućoj formi.
 - Otvorena pitanja – ispitanik sam daje odgovor na način na koji smatra da treba
 - Zatvorena pitanja – ispitanik bira jedan ili više ponuđenih odgovora.

Primjeri

Otvoreno pitanje

- Koje asocijacije Vam padaju na pamet kada je u pitanju Evropska unija?

Zatvoreno pitanje

- Šta Vas od ponuđenog najviše asocira na Evropsku uniju?
 - Jedinstvo
 - Tržište
 - Putovanja
 - Gubitak identiteta
 - NATO

Najčešći problemi kada je u pitanju odgovaranje na upitnik

Greška mjerenja

Mjerenje

Konstrukt
(pojam)

Validnost

Mjera

Greška mjerenja

Odgovor

Greška u procesuiranja

“Očišćeni”
odgovori

Reprezentativnost

Targetirana populacija

Greška zbog pokrivenosti

Okvir uzorkovanja

Greška uzorkovanja

Uzorak

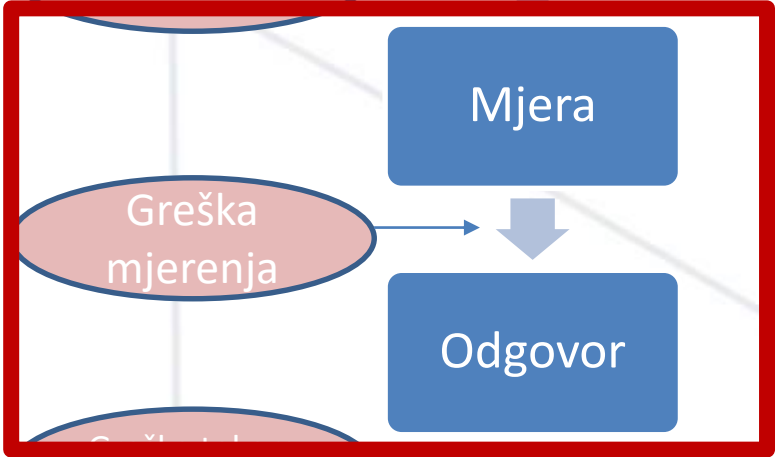
Greška zbog neodgovaranja

Ispitnici

Greška u stratifikaciji

Postanketna stratifikacija

Statistika
Anketnog
istraživanja



Najčešći problem prilikom odgovaranja

- Problemi sa razumijevanjem informacija koje se traže
- Loša interpretacija pitanja
- Zaboravljanje
- Loše prosuđivanje i procjenjivanje
- Loše formatiranje odgovora
- Namjerno loše odgovaranje
- Ne praćenje instrukcija

Problemi sa razumijevanjem informacija koje se traže

Primjer dva "ista pitanja":

- Koliko dana prosječno nedeljno jedete puter?
- Koliko dana prosječno nedeljno jedete puter.
Pod puterom se ne podrazumijeva margarin.

- % onih koji kažu "nikad"
- Prva opcija: 33%
- Druga opcija: 55%

Loša interpretacija pitanja

- Primjer: "Da li smatrate da gledanje programa sa nasilnim elementima ostavlja loše posljedice na djecu?"

Loša interpretacija pitanja

- Primjer: "Da li smatrate da gledanje programa sa nasilnim elementima ostavlja loše posljedice na djecu?"

Loša interpretacija pitanja

- Jezička nejasnost
 - Are you visiting firemen?
- Pretjerana kompleksnost pitanja
 - U posljednjih pola godine koliko puta ste otišli kod doktora ili posjetili njegovog asistenta povodom zdravlja?
- Pogrešne pretpostavke
 - Porodični život često pati jer se muškarci previše fokusiraju na posao. Šta može da se uradi po tom pitanju?
- Nejasni koncepti
- Nejasni indikatori
 - Da li smatrate da gledanje programa sa nasilnim elementima ostavlja posljedie na djecu?
- Nepoznati koncepti
 - Vjerujete li da treba uvesti lustraciju?
- Loše zaključivanje
 - Postoji li situacija koju možete zamisliti, a u kojoj je u redu da policajac udari odraslog građanina?

Zaboravljanje

- Zahtjevaju se informacije koje ispitanik ne pamti
- Predaleko je u prošlosti – skratiti referentni period
- Bliskost određenim bitnim događajima vremenski - povezati
- Posebnost – pozvati se na nju
- Emotivna i druga važnost – pozvati se na nju
- Dodati podsjetnike gdje god je moguće

Loše prosuđivanje i potcjenjivanje

- Kada je u pitanju procjena u odgovaranju na pitanja koja se odnose na ponašanje
- Overreporting – prijaviti da se nešto desilo češće nego stvarno što jeste – **Jeste li glasali na prethodnim izborima?**
- Underreporting – prijaviti da se nešto desilo rjeđe nego što stvarno jeste – **Koliko često konzumirate alkohol?**

Loše formatiranje odgovora

- Tri tipa odgovora:
 - Otvoreni sa numeričkim odgovorom
 - Ispitanicima je ponekad teško da prevedu događaje u brojeve. Koliko dana ste se osjećali loše prošlog mjeseca?
 - Zatvoreni sa ordinalnom skalom
 - Načini na koji su označeni mogu da utiču na odgovor. Npr. Skale od -5 do 5 daju drugačije odgovore od skala koje su označene od 0 do 10. Negativni brojevi imaju "značenje"
 - Zatvoreni sa kategoričkom skalom
 - Primacy effect – biraju prve odgovore
 - Recency effect – biraju posljednje koje čuju
 - U kom od sljedećih supermarketa najčešće kupujete?
 - » Voli, Laković, Aroma, Idea, Conto, Lida...
 - Rješenje za primacy i recency effect – randomiziranje redosljeda odgovora
- Da-Ne pitanja su najbliža kategoričkim skalama

Vrste pitanja

- Tri vrste pitanja:
 - Nesenzitivna pitanja o ponašanju
 - Senzitivna pitanja o ponašanju
 - Pitanja o stavovima

Uputstva za kreiranje nesenzitivnih pitanja o ponašanju:

- Kada koristite zatvoreno pitanje uključite sve mogućnosti u eksplicitnim odgovorima
- Učinite pitanja što konkretnijim
 - Procenat opcije “drugo”
- Koristite riječi koje ispitanici razumiju
- Produžite pitanje dodajući podsjetnike koji će da pokrenu memoriju

Senzitivna pitanja o ponašanju

- Koristite otvorena, a ne zatvorena pitanja kada vam treba učestalost ponašanja
- Koristite duža, a ne kraća pitanja
- Koristite "domaće" riječi da opišete senzitivnu temu
- Dopunite pitanje olakšavajućim elementima:
 - Svako to radi – "Čak i najkontrolisaniji roditelji se ponekad naljute na djecu..."
 - Pretpostavljamo da se desilo – "Koliko puta su djeca uradila nešto što vas ljuti"
 - Upotreba autoriteta – "Psiholozi vjeruju da je bitno da roditelj izrazi svoju frustraciju..."
 - Razlozi da se nešto čini – "Roditelju su često umorni od posla, pa zbog toga..."
- Pitajte za dalje ponašanje u vremenu
- Dodajte druge senzitivne elemente, da onaj koji vas interesuje manje odstupa
- Neka ispitanik sam popunjava upitnik ako je moguće

Pitanja o stavovima

- Precizirati o kom se stavu radi
- Izbjegavati dvosmjerna pitanja:
 - Vrhovni sud se protivi abortusu. Šta mislite o tome?
 - Da li vi favorizujete abortus jer daje ženi mogućnost da odluči?
- Mjeriti snagu stava
 - U kojoj mjeri se slažete sa...
- Koristiti dvopolne odgovore da se izbjegnu nedostajući odgovori
 - Da li je lider komunikativan ili nekomunikativan
- Paziti koje alternative se dodaju u pitanju
- Pitati prvo opštija pa konkretnija pitanja
- Koristiti zatvorena pitanja sa ordinalnim skalama
- Početi sa najmanje popularnom opcijom na skali
- Koristiti rangiranje samo ako ima malo opcija
- Ispitati ocjenu za svaki item, a ne pitati da se štrikira to što važi
 - Koje od sljedećih supermarketata posjećujete?
 - Recite nam za svaki od sljedećih marketata da li ih posjećujete?
- Opcija “ne znam” ili “namam stav” po pravilu treba da postoji, osim ako ima materijalni razlog protiv
 - Jeste li vidjeli novi spot Demokrata?
 - Da
 - Ne

Pojmovi

- Zatvorena pitanja
 - Otvorena pitanja
 - Razumijevanje
 - Efekat primarnosti
 - Efekat recentnosti
 - Senzitivno pitanje
 - Randomizacija odgovora
- Closed questions
 - Open questions
 - Comprehension
 - Primacy effect
 - Recency effect
 - Sensitive effect
 - Randomizing answers