

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Petra Zrimšek

**Kodiranje vedenja kot metoda testiranja anketnega
vprašalnika**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2009

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Petra Zrimšek

Mentor: izr. prof. dr. Valentina Hlebec

**Kodiranje vedenja kot metoda testiranja anketnega
vprašalnika**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2009

ZAHVALA

Posebna zahvala gre izr. prof. dr. Valentini Hlebec, ki mi je s svojim pozitivnim pristopom pomagala pri ustvarjanju diplomske naloge.

Ni enostavno izbrati besed, ki bi odtehtale zahvalo, ki jo dolgujem svojim najbližjim – mami, babici in Sandiju za vso podporo in zaupanje. Včasih ste preveč potrpežljivo čakali na veselo novico o dokončanju mojega študija. Hvala tudi tebi Mitja, da me sprejemaš takšno, kot sem, in si mi vedno v podporo.

KODIRANJE VEDENJA KOT METODA TESTIRANJA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Metoda kodiranja vedenja spada med kvalitativne metode preverjanja anketnih vprašalnikov, s katero lahko načrtovalci raziskave jasno ugotovijo, katera vprašanja znotraj vprašalnikov povzročajo težave. Bistvo omenjene metode je kodiranje vedenj anketarjev in/ali anketirancev, ki se pojavijo med anketiranjem. Ena izmed največjih prednosti je prikazovanje tako kvantitativnih rezultatov kot preštevanje pojavljanja določenih vedenj, le-te pa lahko oplemenitimo s kvalitativnimi opisi, ki so se pojavili med anketiranjem. Osnova za analizo rezultatov je kodirna shema, ki mora vsebovati najrazličnejša vedenja, ki nakazujejo na problematičnost vprašanj znotraj anketnega vprašalnika. V okviru raziskave sem s pomočjo petih različnih kodirnih shem, ki so jih sestavili različni avtorji, poskušala prikazati težave, ki se lahko pojavijo med anketiranjem s pomočjo specifičnega anketnega vprašalnika. Ugotovitve na podlagi izvedene raziskave kažejo, da posamezne kodirne sheme različnih avtorjev niso dovolj izpopolnjene, da bi razkrivale vse večje težave, ki se lahko pojavijo med anketiranjem, z medsebojnimi dopolnitvami pa ustvarijo celoten pregled nad pomanjkljivostmi anketnih vprašanj znotraj vprašalnikov.

Ključne besede: testiranje anketnih vprašalnikov, kodiranje vedenja, kodirna shema.

BEHAVIOR CODING AS A METHOD FOR TESTING SURVEY QUESTIONNAIRE

Behavior coding is a qualitative method for testing survey questionnaires, which the research planner can clearly identify the survey questions which cause problems with. The essence of the mentioned method is encoding behaviors of interviewer and/or respondents that may arise during the polling. One of the main advantages of the method is that the results can be shown quantitatively as counting the occurrence of certain behaviors and they can also be supplemented by qualitative descriptions, which have occurred during the polling. The basis for the analysis of the results is the coding scheme, which must include a wide variety of behaviors that indicate the problematic issues within the survey questionnaire. I examined five different coding schemes created by different authors, where I tried to show the difficulties that may arise during the interviewing using specific questionnaire. Findings based on research carried out in this thesis show that discussed coding schemes are not sufficient enough individually to disclose all the major problems that may arise during the polling. However, by supplementing the behavior codes they can create a complete overview of deficiencies survey questions within the questionnaires.

Key words: pretests of survey questionnaires, behavior coding, coding scheme.

KAZALO

1	UVOD.....	8
2	TESTIRANJE ANKETNIH VPRAŠALNIKOV.....	10
2.1	METODE PREVERJANJA KAKOVOSTI ANKETNIH VPRAŠALNIKOV	12
3	METODA KODIRANJA VEDENJA.....	16
3.1	ZGODOVINA METODE	18
3.2	AKTERJI ZNOTRAJ PROCESA KODIRANJA VEDENJA	19
3.2.1	<i>Pripravljalci kodirnih shem</i>	<i>20</i>
3.2.2	<i>Interakcijski model med anketarjem in anketirancem.....</i>	<i>20</i>
3.2.3	<i>Koderji.....</i>	<i>24</i>
3.3	KODIRNA SHEMA.....	26
3.3.1	<i>Fowlerjeva kodirna shema.....</i>	<i>29</i>
3.3.2	<i>Kodirna shema Oksenberga in sodelavcev ter Grovesa</i>	<i>30</i>
3.3.3	<i>Kodirna shema Cahalanove in sodelavcev</i>	<i>31</i>
3.3.4	<i>Kodirna shema Dijkstre</i>	<i>31</i>
3.3.5	<i>Kodirna shema Dijkstre in Ongene</i>	<i>33</i>
3.3.6	<i>Kodirna shema Van der Zouwena in Smita.....</i>	<i>34</i>
3.3.7	<i>Morton-Williamsova kodirna shema.....</i>	<i>37</i>
3.4	TEHNIKE KODIRANJA	40
3.5	STRATEGIJE IN POSTOPKI KODIRANJA.....	41
3.6	VELIKOST VZORCA	44
3.7	ZANESLJIVOST IN VELJAVNOST	48
3.8	ANALIZA	49
4	EMPIRIČNI DEL	51
4.1	METODOLOGIJA	51
4.2	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	52
4.3	REZULTATI RAZISKAVE IN ANALIZA	52
4.3.1	<i>Vzorec</i>	<i>53</i>
4.3.2	<i>Kodirne sheme uporabljene za testiranje anketnega vprašalnika.....</i>	<i>54</i>
4.3.3	<i>Analiza rezultatov</i>	<i>59</i>
	Priključje.....	61
	Percepcija.....	63
	Uporaba.....	66
	Preferenca in zadovoljstvo	70
	Vezava.....	72
	Uporaba storitev	73
5	ZAKLJUČEK.....	75
6	LITERATURA.....	82
	PRILOGE	85
	PRILOGA A: VPRAŠALNIK.....	85
	PRILOGA B: IZPOLNJENA FOWLERJEVA KODIRNA SHEMA (2005), RAZDELJENA NA SKLOPE VPRAŠANJ IN OZNAČEN 15% PRAG IDENTIFIKACIJE TEŽAV.....	93
	PRILOGA C: IZPOLNJENA KODIRNA SHEMA OKSENBERGA IN SODELAVCEV (1991) TER GROVESA (2004), RAZDELJENA NA SKLOPE VPRAŠANJ IN OZNAČEN 15% PRAG IDENTIFIKACIJE TEŽAV	95
	PRILOGA Č: IZPOLNJENA KODIRNA SHEMA DIJKSTRE IN ONGENE (2006), RAZDELJENA NA SKLOPE VPRAŠANJ IN OZNAČEN 15% PRAG IDENTIFIKACIJE TEŽAV	96
	PRILOGA D: IZPOLNJENA KODIRNA SHEMA VAN DER ZOUWENA IN SMITA (2004), RAZDELJENA NA SKLOPE VPRAŠANJ IN OZNAČEN 15% PRAG IDENTIFIKACIJE TEŽAV	98
	PRILOGA E: IZPOLNJENA KODIRNA SHEMA MORTON-WILLIAMSA (1979), RAZDELJENA NA SKLOPE VPRAŠANJ IN OZNAČEN 15% PRAG IDENTIFIKACIJE TEŽAV	100

KAZALO TABEL IN SLIK

Tabela 3.1: Uporaba metode kodiranja vedenja v različnih fazah raziskave.....	17
Tabela 3.2: Pregled nekaterih študij, ki so za evalvacijo anketnega vprašalnika uporabljale metodo kodiranja vedenja.....	19
Slika 3.1: Diagram poteka odgovaranja na anketno vprašanje.....	22
Tabela 3.3: Najbolj razširjene kode, vključene v kodirne sheme - analiza 48 različnih kodirnih shem.....	27
Tabela 3.4: Primer izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme.....	29
Tabela 3.5: Primer kodirne sheme Cahalanove in sodelavcev.....	31
Tabela 3.6: Primer izpolnjene kompleksnejše kodirne sheme Dijkstra, ki prikazuje interakcijo med anketarjem in anketirancem.....	32
Tabela 3.7: Primer kodirne sheme Dijkstre in Ongene.....	33
Slika 3.2: Kodirna shema Van der Zouwena in Smita.....	35
Slika 3.3: Pet sklopov kod v kodirni shemi Morton-Williamsa.....	38
Vir: Morton-Williams (1979).....	38
Tabela 3.8: Kodirna shema Morton-Williamsa.....	39
Tabela 3.9: Pregled prednosti in slabosti pri različnih tehnikah kodiranja (Ongena 2005, 53).....	41
Tabela 3.10: Potencialne strategije kodiranja.....	43
Tabela 3.11: Kritične velikosti vzorcev pri metodi kodiranja vedenja, pri čemer naj bi opazovani odstotki ne presegli praga identifikacije težav pri 90 % intervalu zaupanja.....	48
Tabela 4.1: Demografske značilnosti anketirancev.....	53
Tabela 4.2: Kode, ki se pojavijo v najmanj dveh ali več obravnavanih kodirnih shemah.....	56
Tabela 4.3: Opis sklopov anketnega vprašalnika.....	59
Tabela 4.4: Število anketirancev, ki so odgovorili na določeno vprašanje.....	60
Tabela 4.5: Izsek izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme (2005) za sklop vprašanj priklic.....	62
Tabela 4.6: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj priklic.....	62
Tabela 4.7: Število primerov neustreznega anketiranja in opredeljenega vrstnega reda alternativ pri posameznih vprašanjih.....	63
Tabela 4.8: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) pri sklopu vprašanj o percepciji.....	64
Tabela 4.9: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) pri sklopu vprašanj o percepciji.....	65
Tabela 4.10: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) pri sklopu vprašanj o percepciji.....	65
Tabela 4.11: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic.....	68
Tabela 4.12: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic.....	68
Tabela 4.13: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic.....	68

Tabela 4.14: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) za vprašanje o uporabi paketa.....	69
Tabela 4.15: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006) za vprašanje o povprečni mesečni porabi	70
Tabela 4.16: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) za vprašanje o povprečni mesečni porabi	70
Tabela 4.17: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo	71
Tabela 4.18: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo	71
Tabela 4.19: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo	72
Tabela 4.20: Izsek izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme (2005) za vprašanje o vezavi	73
Tabela 4.21: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za vprašanje o vezavi.....	73
Tabela 4.22: Izsek izpolnjenje kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj uporaba storitev.....	74
Tabela 5.1: Strnjeni rezultati testiranja anketnega vprašalnika glede na kodirne sheme	78
Tabela 5.2: Kode, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav glede na sklop vprašanj	80

1 UVOD

Ste mogoče kdaj pomislili, kako se je raziskovalna dejavnost na področju vzorčnega raziskovanja razširila in se danes pojavlja v različnih disciplinah? Predvidevanja izida volitev na političnem področju, vsečnost oglasov na področju trženja, gibanje prebivalstva na demografskem področju, duševno zdravje v medicini itd. Vse tovrstne dejavnosti se nam danes zdijo samoumevne in lahko se vprašamo, kaj je pravzaprav namen raziskovanja in kaj želimo z njim doseči. Enostaven odgovor – zbrati želimo informacije, ki odražajo dejanska obnašanja, vedenja in lastnosti ljudi (Ongena 2005, 9) in s tem lahko poiščemo neke zakonitosti, ki veljajo tudi na večji populaciji.

Citat Czaja in Blaira v eni povedi celostno opiše vzrok za ekspanzijo vzorčnega raziskovanja in jo umesti v današnji čas: »Težko bi bilo imenovati drugo družboslovno metodo, ki se je tako hitro in prodorno umestila v našo družbo kot vzorčno raziskovanje. V manj kot dveh generacijah je stališče zanašanja na relativno majhne merjene vzorce, izmed drugih stvari, javnih stališč in vedenj, zraslo iz majhne radovednosti v prevladujočo prakso.« (2005, 1).

Velik obseg raziskovalne dejavnosti s pomočjo različnih tehnik je v metodologijo raziskovanja vnesel tudi novo vprašanje, vprašanje o kvaliteti podatkov. Izpostavljena niso bila samo dejstva o zanesljivosti in veljavnosti podatkov, ampak so metodologi opredelili tudi koncept evalvacije, ki je v zadnjem času močno pridobila na pomenu in del le-te se nanaša tudi na anketne vprašalnike. Med prvimi, ki sta problematiko sestave anketnih vprašalnikov tudi javno izpostavila, sta bila Sudman in Bradburn že leta 1974 (v Fowler 2005) in posledično odprla debato o kvalitativni evalvaciji anketnih vprašanj. Njuna ugotovitev je bila, da se glavni vzroki napak v anketnih vprašalnikih nahajajo prav v oblikovanju anketnih vprašanj. Skladno z izpostavljanjem omenjenega problema so se na raziskovalnem področju razvile tudi različne tehnike izboljševanja anketnih vprašalnikov in med evalvacijske metode štejemo tudi metodo kodiranja vedenja, ki je tudi osrednja tema te diplomske naloge.

Metoda kodiranja vedenja spada med kvalitativne raziskovalne metode, ki v ospredje postavijo posameznika in njegovo obnašanje. Čeprav se je o evalvaciji anketnih vprašanj začelo govoriti šele sredi 70. let, je bila metoda kodiranja vedenja prvič uporabljena že nekaj let prej. Metoda je najprej namenjena opazovanju anketarjev,

vendar so raziskovalci precej hitro ugotovili, da lahko s spremljanjem vedenj anketarja in anketirancev dobijo podrobnejši vpogled v celotno anketiranje. Z leti so kodirne sheme, ki vsebujejo kode za posamezna vedenja, postajale kompleksnejše, hkrati pa so se lahko prilagajale tehnikam anketiranja kot tudi napravam, ki so omogočile preglednejše in zanesljivejše rezultate.

Osrednji cilj moje diplomske naloge je predstaviti metodo kodiranja vedenja, ki se v literaturi pojavlja predvsem kot metoda, primerna za evalvacijo anketnih vprašanj. Metoda je največkrat uporabljena za evalvacijo anketnih vprašanj pred dejanskim zbiranjem podatkov, lahko pa jo uporabimo tudi v drugih fazah raziskave. Hkrati z osrednjo predstavitvijo metode pa je cilj dela tudi testiranje enega vprašalnika z omenjeno metodo in razčlenitev rezultatov.

Diplomska naloga je razdeljena v dva osrednja sklopa, in sicer bom v prvem (teoretičnem) sklopu s pomočjo obstoječe literature opredelila metodo kodiranja vedenja, umestila njeno uporabo v raziskovalni proces ter prikazala njene najpomembnejše dele znotraj raziskovalnega procesa. V grobem bom predstavila ključni element metode, kodirno shemo, ki je pravzaprav osnova za apliciranje podatkov in ugotavljanje kritičnih delov anketnega vprašalnika, prav tako bodo predstavljene tehnike, strategije in nenazadnje smernice za analizo rezultatov v okviru evalvacijskega procesa. V teoretičnem delu bo izpostavljen tudi sklop o velikosti vzorca ter zanesljivosti in veljavnosti rezultatov, ki jih pridobimo z omenjeno metodo.

Drugi sklop diplomske naloge bo obsegal empirično raziskavo, kjer bodo predstavljeni rezultati snemanih telefonskih anketiranj, razdeljeni na sklope vprašanj znotraj anketnega vprašalnika in aplicirani na pet različnih kodirnih shem, ki bodo predstavljene v teoretičnem delu diplomske naloge. V zaključku naloge bom podala temeljne ugotovitve, pri katerih bom izpostavila zaključke kodiranja s pomočjo kodirnih shem in predloge za izboljšanje anketnega vprašalnika, ki so nastali pri testiranju anketnega vprašalnika s pomočjo metode kodiranja vedenja.

2 TESTIRANJE ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

Konceptualizacija pojmov in njihovo merjenje predstavlja osnovo anketnega raziskovanja. Z nepopolnim in neustreznim definiranjem vseh delov raziskovanja se pri zbiranju podatkov lahko pojavijo različne napake, ki so odvisne od raziskovalne metode, merskega inštrumenta ali pa karakteristik anketarja in anketiranca (Sudman in Bradburn v Ongena 2005). Napake, ki se pojavijo med raziskovalnim projektom, lahko povzročajo napačne, nepopolne, lahko pa tudi neprimerne in netočne odgovore na zastavljena vprašanja. Z namenom, da bi odpravili čim več potencialnih napak ter dosegli visoko kakovost podatkov, uporabljamo metode testiranja anketnih vprašalnikov. Pomembnost testiranja vprašalnika v raziskovalnem procesu dobro obrazloži citat Sudmana in Brandburna iz leta 1982 (v Prüfer in Rexroth 1996, 4): »If you don't have the resources to pilot test your questionnaire, don't do the study.«.

Kaj je pravzaprav namen testiranja anketnega vprašalnika? Cilj je identifikacija problematičnih delov vprašalnika tako s strani anketiranca kot anketarja, kar omogoči raziskovalcem izboljšati vprašalnik tako, da se je potencialnim problemom v vprašalniku možno izogniti (Holbrook in drugi 2006). Raziskovalci morajo biti pred končnim zbiranjem podatkov na vzorcu oz. populaciji prepričani, da (1) ljudje razumejo vprašanja znotraj vprašalnika, (2) izvršijo naloge, ki so znotraj vprašalnika zahtevane, ter da lahko (3) anketarji preberejo vprašanja tako, kot so napisana (Fowler 2005, 100), poleg tega pa mora vprašalnik ustrezati ciljem raziskovanja. Vsak dober vprašalnik bi moral biti tako povezan z jasnimi vprašanji, kjer so prehodi med vprašanji tekoči in ne povzročajo večjih zapletov (Oksenberg in drugi 1991). Groves (2004, 241) vse zahteve za ustrezno anketno raziskovanje združi s tremi različnimi standardi, ki jim mora zadoščati vsako anketno vprašanje:

- Vsebinski standard – ali vprašanja merijo, kar smo želeli izmeriti?
- Kognitivni standard – ali anketiranci razumejo zastavljena vprašanja, imajo zadostno količino informacij za oblikovanje odgovora ter znajo in zmorejo izoblikovati odgovor na zastavljeno vprašanje?
- Standard uporabnosti – ali zmorejo anketiranci in anketar odgovoriti na zastavljena vprašanja brez težav ter izpolniti vprašalnik, kot je potrebno?

Zgodovina testiranja anketnih vprašalnikov je pravzaprav dokaj stara, saj naj bi se prva testiranja pojavila že v sredini 30. let 19. stoletja. Tako Katz (v Presser 2004, 2) leta 1940 opredeli cilj testiranja anketnega vprašalnika, bistvo katerega se ni korenito spremenilo, v zadnjih 20. letih pa se je spremenil odnos do evalvacije vprašalnikov. Pozornost do problemov, ki nastajajo pri anketiranju, se je izrazito povečala (Groves 2004), v zadnjih letih pa opažamo premik na dve strani (Presser in drugi 2004):

- izboljšanje kakovosti podatkov;
- razvijanje novih metod testiranja vprašalnikov.

Obstoječi poskusi so dokazali, da je količina truda, ki smo ga vložili v načrtovanje raziskave, ter testiranje neposredno povezano z lažjim analiziranjem podatkov ter tudi njihovo kakovostjo (Singleton in drugi 2005). Samo popolna izpeljava celotnega raziskovalnega postopka lahko ponudi odgovore na naročnikova vprašanja in s tem cilje raziskovanja. Del celotnega postopka je tudi vprašalnik, ki mora biti pred dejanskim zbiranjem podatkov že testiran, saj lahko le tako odpravimo največje napake in pomanjkljivosti vprašalnika ter se izognemo možnim nepravilnostim, na katere bi lahko naleteli pri raziskovanju na končni populaciji ter pri analizi podatkov.

Pri že končani raziskavi je prepozno iskati ugotovitve oziroma končne informacije iz neprimernih vprašanj, zato strokovnjaki s področja metodologije anketnih vprašalnikov zagovarjajo idejo, da je testiranje vprašalnika zelo pomembno in je nepogrešljivi del celotnega raziskovalnega procesa. Priročnikov o testiranju anketnih vprašanj je omejeno število, poleg tega pa so tudi pomanjkljivi ter ne vsebujejo celostnih informacij, ki bi raziskovalcem olajšale delo (Presser 2004; Oksenberg in drugi 1991; DeMaio 1998). Na omenjeni problem je opozoril tudi Stanley Presser v nekaj svojih delih (npr. v Presser in Blair 1994; Presser in drugi 2004), saj naj bi o posameznih testiranjih izvedeli le skromne informacije o zbiranju podatkov in njihovi evalvaciji. Lahko rečem, da je testiranje anketnih vprašalnikov v literaturi dokaj zabrisano področje, saj se teorija in empirija testiranja izvajata v raziskovalne namene, vendar bralci in drugi raziskovalci poleg splošnih informacij le redko lahko razberemo podrobnosti celotnega postopka.

2.1 Metode preverjanja kakovosti anketnih vprašalnikov

Med začetne metode testiranja anketnega vprašalnika uvrščamo konvencionalna testiranja (angl. »conventional pretesting«), ki so temeljila na določenem številu intervjujev. Anketarji in dodatne analize so bile pri konvencionalnih testiranjih raziskovalcem ključnega pomena, saj so razkrivale dele vprašalnika, ki jih je bilo potrebno izboljšati. Zaupanje raziskovalcev v omenjeno metodo je bilo veliko, saj naj bi »...z majhnim vzorcem cca. 12-25 primerov ugotovili večje težave in pomanjkljivosti vprašalnika« (Sheatsley v Presser 2004, 2). Metoda je lahko prikazala tudi vprašanja, kjer so bile uporabljene neupravičene predpostavke, neprimerno zaporedje besed v vprašanjih ali celo manjkajoči odgovori, vendar na drugi strani ni prikazala večjih napak na celotnem vprašalniku. Osredotočenost izključno na anketarje je ena izmed največjih pomanjkljivosti metode.

S časom so se metode testiranja anketnih vprašalnikov spreminjale, prilagajale trendom oz. dopolnjevale, zato lahko danes govorimo o številnih metodah. Specifičnost posamezne metode, ki razkriva različne težave anketnih vprašanj, odraža prilagodljivost različnim zahtevam ter ciljem testiranja. Celotni spekter metod za testiranje anketnih vprašalnikov lahko, kot metode anketnega raziskovanja, razdelimo na kvalitativne in kvantitativne. Med najpogostejše kvalitativne metode uvrščamo ekspertno evalvacijo, fokusne skupine ter kognitivne intervjuje, na drugi strani pa pilotne študije, eksperimenti z deljenim vzorcem ali slučajno razporeditvijo enot ipd. predstavljajo kvantitativne koncepte merjenja (Hlebec 2006).

- **Ekspertna evalvacija oz. poročilo** (angl. »expert reviews«) predstavlja mnenje strokovnjaka na raziskovalnem področju, kjer le-ta določi, ali je merski inštrument primeren za meritev določenega koncepta oz. cilja raziskave (Groves 2004). Razločimo dve skupini ekspertov: (1) vsebinski eksperti preverjajo, ali vsebina (besedilo) vprašanj meri načrtovano teoretično razsežnost ali koncept; (2) eksperti za oblikovanje anketnega vprašalnika pa preverjajo, ali posamezno anketno vprašanje in vprašalnik v celoti izpolnjuje vse tri Grovesove standarde kakovosti (Hlebec 2006).
- **Fokusne skupine** (angl. »focus groups«) je ena izmed najbolj razširjenih metod raziskovanja. Čeprav se metoda največkrat uporablja kot pomoč pri oblikovanju anketnih vprašanj, jo danes raziskovalci uporabljajo tudi kot metodo pri procesu

evalvacije vprašalnikov. Fokusne skupine tako raziskovalcu najprej pomagajo odkriti celotno kompleksnost raziskovanja, potem pa lahko te zaključke uporabijo pri preoblikovanju anketnih vprašanj. Fowler (2005) meni, da so fokusne skupine tako enostavne, da jih je težko jemati resno, vendar je nekaj skupin že dovolj, da lahko raziskovalec razširi svoje poznavanje tematike in tako ustrezno uskladi nadaljnje raziskovanje. Z dobrim moderatorjem se tako lahko s splošne ravni raziskovalčevo znanje o problemu premakne na bolj specifično raven. S fokusnimi skupinami je možno ugotoviti tudi številne nepravilnosti na besedni ravni (dvoumnosti, nejasnosti ipd.) (Fowler 2005). Njihova največja prednost je prihranek na času, saj lahko v dobri uri izvemo mnenja večjega števila ljudi.

- **Kognitivni intervjuji** (angl. »cognitive interviewing«) so nastali kot nasprotje navadnim intervjujem. Njihov namen je priskrbeti pogled anketiranca na določeno vprašanje, služi pa tudi kot interpretacija ter poglobljen vidik izbire odgovora s strani anketiranca (Presser in drugi 2004). Tako kot fokusne skupine se kognitivni intervjuji najbolje obnesejo, ko so specifični cilji in problemi že izpostavljeni. Glavni cilj kognitivnih intervjujev je torej podrobni vpogled v razumevanje anketnih vprašanj ter pregled izkušenj na nivoju odgovorov (Fowler 2005). Metoda je večkrat zaznavana kot laboratorijska, saj se največkrat izvaja v zaprtih okoljih, kjer anketiranci na glas razmišljajo o vprašanjih ter potencialnih odgovorih. Vzorec ponavadi obsega približno 20 kognitivnih intervjujev, kar je za kvalitativno analizo podatkov dovolj za pridobitev odgovorov na zastavljena raziskovalna vprašanja (DeMaio in drugi 1998).
- **Poročanje anketirancev** (angl. »respondent debriefings«) je metoda, ki primarno odgovarja na vprašanje, ali anketiranci razumejo koncepte na isti način kot raziskovalci (DeMaio in drugi 1998).
- **Kodiranje vedenja** (angl. »behavior coding«) je metoda, ki se s pomočjo verbalnih elementov osredotoča tako na anketarje kot tudi anketirance. Sistematično kodiranje omogoča vpogled v specifične dele vprašalnika ter v to, kako so bila vprašanja s strani anketarja zastavljena in kako so anketiranci nanje odgovarjali (DeMaio in drugi 1998). Podrobnosti metode so navedene v naslednjih poglavjih.

- Z **analizo interakcij** lahko raziskovalci kodirajo vse načine izražanja, zanemarijo pa zaporedje interakcij. Ta metoda je sicer zelo podobna kodiranju vedenja, vendar je njena dodatna prednost še bolj podrobni vpogled v delo anketarja (Dijkstra in Ongena 2006).
- **Eksperimenti** nam prikažejo izboljšave pri vprašalniku, kar lahko zagotovimo s pomočjo primerjalnih analiz vprašalnikov.
- Z **zaključki anketarjev** (angl. »debriefing session«) si lahko pomagamo pri iskanju potencialnih napak anketnih vprašalnikov. Oksenberg in drugi (1991) menijo, da je za tovrstna testiranja dovolj 25 do 75 intervjujev oz. anket, kjer moderatorji z izkušenimi anketarji poskušajo pri vsakem vprašanju opredeliti namen vprašanja ter možne napake. Seveda je omenjeno testiranje precej subjektivno in nesistematično, predvsem pa ne razpolaga z zanesljivimi ocenami o težavah pri vprašanjih. Prav zaradi omenjenih pomanjkljivosti se raziskovalci tovrstnih testiranj raje izognejo (Bischoping v Oksenberg in drugi 1991).

Trend »učenje s strani anketiranca« je vedno bolj aktualen, izsledki ekspertnih evalvacij ter mnenja anketarjev pa sicer niso opuščena, vendar se ne pojavljajo več v ospredju kot najboljše metode diagnosticiranja problemov v vprašalnikih (DeMaio 1998). Kot menita Presser in Blair (1994), bodo testiranja anketnih vprašalnikov na anketirancih razkrila probleme, ki jih tudi najbolj izkušeni raziskovalci ne bodo ugotovili.

Čeprav so nekateri strokovnjaki na področju testiranja anketnih vprašalnikov mnenja, da so nekatere zgoraj opisane metode med seboj dopolnjujoče, je Groves (2004) izpostavil dvom v to trditev, saj ima vsaka izmed metod svoje prednosti in slabosti pri zagotavljanju določenih raziskovalnih vprašanj. Tako veliko raziskovalcev poskuša evalvirati svoje vprašalnike s kombiniranjem različnih metod, kar pa je seveda povezano s finančnimi in časovnimi zmogljivostmi.

Vlaganje različnih sredstev v testiranje anketnih vprašalnikov ima pozitivne učinke, saj nam pomaga izpopolniti anketni vprašalnik do take mere, da bomo po zaključenem anketiranju na končni populaciji dobili odgovore na zastavljena vprašanja s strani naročnikov ter cilje raziskovanja. Seveda to ne pomeni, da moramo s pomočjo vseh poznanih evalvacijskih metod preizkusiti vprašalnik in bomo šele s tovrstnim dejanjem

pridobili primerne odgovore na raziskovalna vprašanja. Z ustrezno izbiro evalvacijskih metod lahko merske napake odpravimo in samo s tem lahko naročniku ponudimo ustrezne odgovore. V realnem življenju imamo tudi določene omejitve, zato je potreben tudi razmislek o vseh sredstvih, ki so nam za določeno raziskovanje na voljo, kajti le-ta imajo v realnosti verjetno največjo sposobnost za določitev končnega dogovora za celotno raziskovanje.

3 METODA KODIRANJA VEDENJA

Metoda kodiranja vedenja (angl. »behavior coding«) predstavlja eno izmed najpogostejših metod testiranja anketnih vprašalnikov. Njena glavna ideja je, da lahko skozi interakcijo anketar – anketiranec jasno opazimo pomanjkljivosti vprašanj, če število napak pri določenem vprašanju preseže vnaprej določeno kvoto (Fowler 2005; Blair in drugi 2008; Blair in Srinath 2008; Oksenberg in drugi 1991). Njena glavna domneva temelji na predpostavki, da se bodo med anketiranjem pojavili določeni problemi z anketnimi vprašanji, le-ti pa bodo vplivali na vedenje anketiranca in anketarja in posledično tudi na celotni postopek anketiranja (Blair in drugi 2008). Zaradi načina opazovanja je metoda kodiranja vedenja bolj primerna za ugotavljanje anketirančeve negotovosti glede pomena (Presser in drugi 1994). Čeprav metodo zaradi svoje narave raziskovanja uvrščamo med kvalitativne metode raziskovanja, lahko analizo oz. pregled izvajamo tudi na kvantitativni ravni, kar je pravzaprav njena posebnost. V primerjavi z drugimi metodami nam torej poleg številnih kvalitativnih opisov zagotavlja tudi številske rezultate, ki štejejo pojave določenega vedenja (Blair in Srinath 2008), njena največja prednost pa so »objektivni, sistematični, ponovljivi in kvantitativni rezultati« (Fowler 2005, 120).

Ker metoda spada med evalvacijske metode, je njen prvotni cilj, ki je odkrivanje problematičnih vprašanj, dopolnjen tudi z razumskimi vzroki za nastajanje problemov ter pomoč pri ponovni sestavi ali samo preoblikovanju delov vprašanj. Prednost metode je tudi v odkrivanju anketirančeve negotovosti o pomenih vprašanj (Presser in Blair 1994). Največja pomanjkljivost metode je, da velikokrat odkrije težave v vprašalniku, vendar ne poda vzrokov pojavljanja napak (Oksenberg in drugi 1991; DeMaio in drugi 1998; Census Bureau Standard 2003). Omenjena metoda sicer služi za odkrivanje težav, vendar o popolni zanesljivosti, da smo z njeno pomočjo odkrili vse možne napake, ne moremo govoriti. Pri sklicevanju na Grovesove standarde, ki jim morajo evalvacijske metode zadoščati, je v primeru kodiranja vedenja prisoten samo standard, kjer lahko odkrijemo, ali anketiranci razumejo zastavljeno vprašanje in znajo nanj tudi poiskati ustrezen odgovor.

Jasno oblikovana pravila, ki jih zagotovimo s postavitvijo kodirnih shem, nam zagotavljajo vpogled v ocenitev vedenja anketarjev in anketirancev znotraj anketiranja (Lepkowski in drugi 1998). Če pomislimo širše, se omenjena metoda predvsem

osredotoča na idealno zaporedje (angl. »paradigmatic sequence«) oz. na njena odstopanja. Schaeffer in Maynard (v Ongena 2005) predpostavljata, da lahko govorimo o idealnem zaporedju v situacijah, ko anketar zastavi vprašanje, kot je zapisano, anketiranec pa nanj nemudoma odgovori z ustreznim in primernim odgovorom. Vpogled v idealno zaporedje nam torej omogoča odkriti razmerje med kakovostjo podatkov na eni strani ter karakteristikami anketarja, anketiranca in sestavo vprašalnika na drugi strani (Ongena 2005).

Čeprav se metodo lahko uporablja v različnih fazah raziskovanja, jo v literaturi največkrat zasledimo kot primer evalvacijske metode. Z njeno pomočjo lahko vidimo posledice eksperimentalnih postopkov (npr. primerjanje formuliranja vprašanj anketarjev z različnimi šolanji), lahko jo uporabimo kot neodvisno spremenljivko pri raziskavah, ki proučujejo odnose med problematičnimi vedenji ter veljavnostjo in zanesljivostjo na drugi strani idr. (Ongena 2005). V Tabeli 3.1 so lahko naštetimi primeri uporabe metode kodiranja vedenja v različnih fazah raziskovanja.

Tabela 3.1: Uporaba metode kodiranja vedenja v različnih fazah raziskave

Cilj	Faza raziskave
Testiranje vprašalnika	Pred zbiranjem podatkov
Kontrola intervjujev	Med zbiranjem podatkov
Evalvacija kakovosti podatkov, delovanje anketarjev in anketirancev, učinkovitost revizij pojasnjuje pristranost in porazdelitev odgovorov	Po zbiranju podatkov
Raziskovanje vzroke in posledice vedenj	Po zbiranju podatkov
Kontrola eksperimentalnih postopkov	Po zbiranju podatkov z eksperimentalnim postopkom
Kodiranje vedenja kot odvisna spremenljivka	Po zbiranju podatkov z eksperimentalnim postopkom

Vir: Ongena (2005, 47).

Zaradi njene fleksibilnosti je uporaba metode kodiranja vedenja danes zelo pogosta (Fowler v Blair in drugi 2008), poleg tega pa je skozi čas njen namen uporabe ostal isti (Van der Zouwen in Smit 2004). Sistematično proučevanje s pomočjo kodiranja vedenja se je v večjem številu pojavilo z dosegljivostjo kasetnih snemalnikov (Dijkstra 1999). Začetna tehnika raziskovanja s pomočjo kodiranja vedenja je bila PAPI (angl. »paper and pencil interviewing«), kjer so rezultati metode prikazali dodatne težave z vprašanji

v raziskavi, ki jih druge tehnike testiranja niso zaznale (Oksenberg in drugi 1991). Kasneje se je metoda prilagodila različnim tehnikam raziskovanja in jo danes poleg CATI tehnike (angl. »computer-assisted telephone interviewing«) lahko apliciramo tudi na novejša tehnika npr. CAPI (angl. »computer-assisted personal interviewing«) in CARI (angl. »computer audio recorded interviewing«). Prav CARI tehnika naj bi bila po mnenju Ongene (2005) najmanj vsiljiva, saj snemalnik ni viden, anketiranci pa se zaradi tega dejstva lažje sprostijo oz. pozabijo, da se jih snema.

3.1 Zgodovina metode

Prva raziskava, ki je s pomočjo določenih kod razkrivala podrobnosti vedenja anketarja in anketiranca, je bila narejena že leta 1969 s strani raziskovalcev Marquisa in Cannella (v Van der Zouwen in Smit 2004; Ongena 2005). Opazila sta, da so nekatera vprašanja izzvala vedenja, ki niso bila pričakovana in njuna ugotovitev je bila, da lahko na podlagi teh vedenj raziskovalci identificirajo možne nepravilnosti, napake v anketnem vprašalniku. Začetki uporabe kodiranja vedenja so se sicer osredotočali samo na vedenje anketarjev (tudi raziskava Cannella iz leta 1969), kasneje pa so raziskovalci spoznali, da je tudi vedenje anketirancev pomembno za kvaliteto zbranih podatkov, zato so začeli opazovati in beležiti vedenja obeh omenjenih akterjev v procesu anketiranja (Ongena 2005). Med prvimi raziskavami, ki je v ospredje postavila tudi vedenja anketirancev, je bila raziskava Morton-Williamsa iz leta 1975 (Dijkstra 1999).

Metoda je imela v začetkih svoje uporabe le malo privržencev, saj testiranje vprašalnikov še ni bilo področje, ki bi mu drugi raziskovalci pripisovali velik pomen oz. potreben in pomemben sestavni del raziskovalnega procesa. Začetki uporabe metode kodiranja vedenja so se osredotočali le na kontrolo in delovanje anketarjev, šele kasneje pa je bila pozornost usmerjena tudi na funkcioniranje samih vprašalnikov (v Presser in Blair 1994). Kljub začetnim dispozicijam se je uporaba metode razširila, njeno veliko prednost pa so raziskovalci videli v prilagajanju metode različnim tehnikam raziskovanja. Nekaj primerov uporabe skozi zgodovino je prikazano v Tabeli 3.2.

Tabela 3.2: Pregled nekaterih študij, ki so za evalvacijo anketnega vprašalnika uporabljale metodo kodiranja vedenja

Leto raziskovanja	Avtor(ji) raziskave	Metoda raziskovanja
1969	Marquis in Cannell	PAPI
1979	Morton-Williams	PAPI
1982	Brenner	PAPI
1985	Prüfer in Rexroth	PAPI
1987	Sykes in Morton-Williams	PAPI
1991	Oksenberg	PAPI
1992	Sykes in Collins	PAPI
1992	Esposito in drugi	CATI
1992	Fowler	CATI
1994	Cahalan in drugi	CATI
1995	Van der Zouwen in Dijkstra	PAPI
1996	Bates in Good	CAPI
1997	Dykema	PAPI
1999	Hess in drugi	TI
2000	Comijs	PAPI
2002	Van der Zouwen in Dijkstra	CATI

Vir: Van der Zouwen in Smit (2004, 110).

Skozi 30-letno zgodovino lahko razločimo razvoj metode kodiranja vedenja: (1) kodiranje vedenja je rezultat klasifikacije odnosa vprašanje-odgovor, (2) s pomočjo klasifikacije lahko določimo odstotek neprimernih oz. problematičnih vprašanj in nenazadnje lahko (3) s pomočjo posnetkov naredimo primerno analizo, ki je pravzaprav diagnostična metoda (Van der Zouwen in Smit 2004).

3.2 Akterji znotraj procesa kodiranja vedenja

Skozi proces testiranja anketnih vprašalnikov se s pomočjo metode kodiranja vedenja pojavljajo štirje različni akterji. Pripravljalci kodirnih shem pred začetkom zbiranja podatkov za testiranje izdelajo kodirno shemo, na osnovi katere koder po anketiranju pripiše ustrezne kode anketarja in anketiranca, definirane v kodirni shemi. Med anketiranjem sta prisotna najmanj dva akterja, anketar in anketiranec, vedenje katerih se opiše na kvantitativni, lahko pa tudi kvalitativni ravni. Skozi proces raziskovanja se pojavijo tudi druge osebe, katerih vloge ne smemo zanemariti, vendar jih ne bom posebej izpostavljala, saj so za metodo kodiranja vedenja precej postranskega pomena.

Naloge glavnih akterjev so torej zelo jasno opredeljene - sestavljaavec kodirne sheme mora le-to pripraviti v taki obliki, da bodo njeni rezultati odražali cilje testiranja; anketarji morajo z ustreznimi pristopi pridobiti mnenja anketirancev in koderji so zadolženi za formalno in ustrezno pripisovanje kod vedenjem, ki so se pojavili v interakcijah med anketarji in anketiranci v skladu z določili kodirne sheme.

Podrobnosti ciljev in nalog vsakega posameznega akterja so opisane v tem razdelku.

3. 2. 1 *Pripravljavci kodirnih shem*

O raziskovalcih oz. pripravljavcih kodirnih shem je v obstoječi literaturi zelo malo govora. Čeprav to dejstvo nakazuje, da je vloga pripravjavca kodirne sheme bolj obrobna, se s tem ne moremo strinjati. Celotno testiranje s pomočjo metode kodiranja vedenja sloni na kodirnih shemah in njihovem izpolnjevanju, zato ne moremo govoriti o pripravljavcu kodirnih shem kot o nepomembni vlogi. Predvidevam, da je njihova glavna naloga v metodi precej privzeta in ne dopušča najmanjših napak ter se sklicuje izključno na njihovo profesionalnost. Glavna pozornost je tako premaknjena na objektivno raven, na kodirno shemo, tematiko katere bom opisala v nadaljevanju tega poglavja.

3. 2. 2 *Interakcijski model med anketarjem in anketirancem*

V procesu anketiranja sta vedno vključena vsaj dva akterja - anketar in anketiranec, njuni vlogi pa sta vnaprej natančno definirani. Anketar mora biti nevtralen, zastavljati vprašanja, zapisovati odgovore ter anketiranca motivirati, da poda odgovore (Ongena 2005; Ongena in Dijkstra 2007). Za svoje delo mora biti izučen ter mora zastopati nevtralen položaj, ki ni nagnjen k nobenemu odgovoru, njegovo lastno mnenje pa bi moralo ostati anketirancu prikrito. Med najpomembnejše lastnosti ustreznega anketiranja s strani anketarja spada posreden pristop, kjer lahko z ustreznim odnosom anketar-anketiranec zmanjšamo pritisk, ki ga anketiranec čuti tekom anketiranja. Spodbude anketarjev ne smemo zanemariti, saj imajo le-te pomembno vlogo pri ohranjanju motivacijo anketiranca za odgovarjanje na anketna vprašanja. Na drugi strani pa je naloga anketiranca samo ustrezno odgovarjati na vprašanja (Ongena 2005; Ongena in Dijkstra 2007). Verjetno delo anketiranca najbolje opisuje citat Cannella, Millerja in Oksenberga: "The response task is likely to be much more difficult for respondents than survey practitioners commonly believe." (1981, 400).

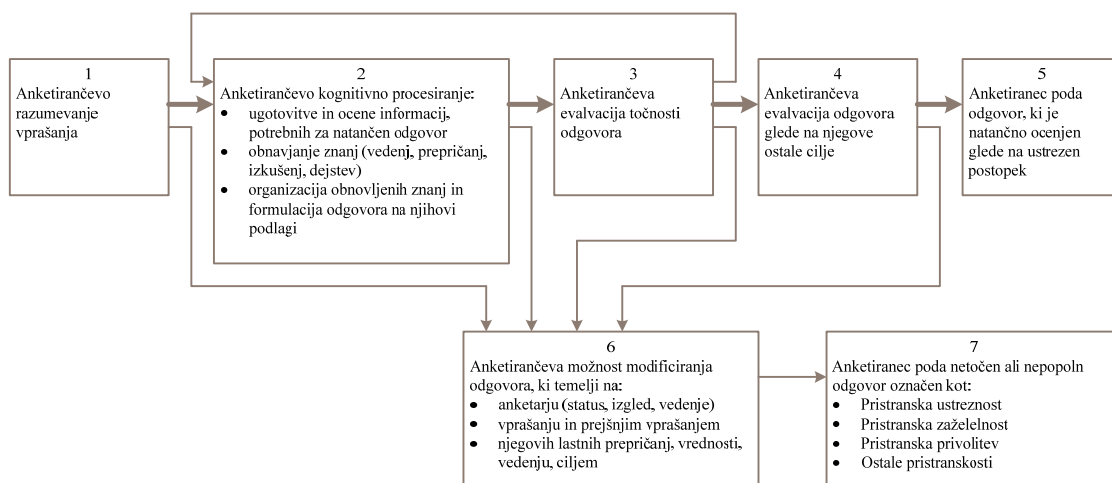
Omenjene naloge obeh akterjev lahko razdelimo v dve različni perspektivi (Ongena 2005):

- Kognitivni vidik razkriva postopek, kako anketiranci odgovarjajo na zastavljena vprašanja oz. kako anketiranec skozi različne nevidne procese v možganih pride do odgovora na zastavljeno vprašanje.
- V pogovornem vidiku pa je anketiranje definirano kot pogovor med dvema osebama, kjer se lahko s pomočjo kodirne sheme in pripisanih kod znotraj nje tudi pisno določi potek interakcije oz. izmenjavanja med obema akterjema.

Med najbolj znanimi modeli kognitivnega vidika je Tourangeauov model, ki vsebuje štiri različne korake načrtovanja odgovora na zastavljeno vprašanje. Prva faza je (1) interpretacija zastavljenega vprašanja, sledi ji faza (2) iskanja relevantnih informacij ter (3) faza povezovanja in evalvacija pridobljenih informacij, v zadnjem koraku pa anketiranec poda svoj (4) odgovor na zastavljeno vprašanje. Omenjeni model je bil deležen različnih kritik, med katerimi Krosnick trdi, da je model pravzaprav nerealističen, saj naj anketiranci ne bi vložili toliko truda v vsako zastavljeno vprašanje; Petty in drugi pa menijo, da so anketiranci nemotivirani za odgovarjanje na anketna vprašanja (Ongena 2005).

Drugi model, ki je osredotočen na proces anketirančevega odgovarjanja na vprašanje, predstavlja Oksenbergov in Cannellov model (v Cannell, Miller in Oksenberg 1981). Diagram poteka je predstavljen na Sliki 3.1. Model je bolj poglobljen kot Tourangeauov model, saj predvideva tudi modifikacije, nenatančnosti in nepopolnosti odgovorov. V primerjavi s Tourangeauovim modelom model Oksenberga in Cannella predvideva tudi odklone od idealnega zaporedja izmenjave med anketarjem in anketirancem. Vzroke za odstopanja lahko najdemo v različnih delih anketiranja, nanašajo pa se lahko na posameznikove lastnosti, zastavljeno vprašanje ter druge neobjektivne vidike.

Slika 3.1: Diagram poteka odgovarjanja na anketno vprašanje



Vir: Cannell, Miller and Oksenberg (1981, 393).

Oksenbergov in Cannellov proces odgovarjanja na anketno vprašanje se prične z anketarjevim zastavljenim vprašanjem. Anketiranec, kot osrednji akter modela, poskuša vprašanje razumeti (besedišče, jasnost koncepta, kompleksnost stavčne strukture itd.), nato pa poskuša pridobiti vse informacije, ki jih bo potreboval za natančen odgovor. Evalvacija točnosti odgovora je del tretje faze, kjer anketiranec poskuša razbrati, ali njegov odgovor ustreza ciljem zastavljenega vprašanja. V četrtem koraku pride do evalvacije odgovora, kjer anketiranec ugotavlja, ali je potencialni odgovor v skladu z osebnimi cilji in če jih potencialni odgovor ne ogroža, poda odgovor na anketarjevo zastavljeno vprašanje. Opisani postopek velja v idealni situaciji, če pa se pojavi odklon od opisanega zaporedja (koraka 6 in 7) anketiranec poda netočen ali nepopoln odgovor (Cannell, Miller and Oksenberg 1981).

Glavna pomanjkljivost kognitivnega vidika je odsotnost anketarja v modelu (Ongena in Dijkstra 2007), zato Ongena in Dijkstra (2007) predlagata model, ki predstavlja združitev in prilagoditev tako kognitivnega vidika in pogovornega vidika. Model naj bi po njunem mnenju vključeval sodelovanje med akterjema, saj je anketiranje razumljeno kot interakcija med dvema osebama, v določenih korakih pa je opaziti tudi proces pridobitve odgovora na anketno vprašanje.

V medsebojni interakciji poskušata anketar in anketiranec opraviti svojo nalogo, ki jima je dodeljena. V začetni fazi modela Ongene in Dijkstra (2007) anketar zastavi vprašanje, anketiranec ga poskuša interpretirati, potem pa se prične postopek pridobivanja relevantnih informacij in ocen. V zadnji (četrti) fazi anketiranec oblikuje svoj odgovor.

Pogovorni vidik torej tvori neko zaporedje interakcij, ki si jih anketar in anketiranec izmenjavata. Ponavadi začetek določene interakcije pri anketiranju predstavlja branje vprašanja s strani anketarja, čemur naj bi v idealnem zaporedju sledil odgovor anketiranca. Skozi razlago obeh vidikov lahko torej opazimo, da je kognitivni vidik samo del pogovornega vidika, saj anketiranec poskuša odgovoriti na anketno vprašanje in to predstavlja tudi del izmenjavanja med akterjema.

Izmenjavanja med anketarjem in anketirancem nam lahko na dokaj enostaven način prikažejo, ali se med anketiranjem pojavljajo odstopanja. Na podlagi izmenjavanj lahko določimo, ali je bilo neko zaporedje interakcij pri določenem vprašanju v idealnem zaporedju oz. ali je le-to odstopalo od njega. Idealno zaporedje predstavlja popolno sliko interakcije med anketarjem in anketirancem, kjer anketar zastavi vprašanje, kot je zapisano, anketiranec pa poda ustrezen odgovor, ki ga anketar lahko primerno ovrednoti. V primeru, da zaporedje delno ali močno odstopa od idealnega zaporedja, govorimo o problematičnem ali pa neustreznem zaporedju. Razlika med njima je pravzaprav lahko zelo neznatna, vendar se pri problematičnem zaporedju zaporedje ustrezno reši (anketiranec zaradi nerazumevanja ne more odgovoriti na vprašanje, zato prosi za dodatno pojasnitev in jo s pomočjo anketarja tudi dobi), značilnost neustreznega zaporedja pa predstavlja nerešeni problem, ki se je pojavil znotraj izmenjavanja (Presser in drugi 2004).

Kadar torej govorimo o odstopanju od idealnega zaporedja, lahko rečemo, da so se med anketiranjem pojavili odmiki, ki vedno ne predstavljajo večjih problemov. V primerih ponavljanja problematičnih zaporedij pri določenem anketnem vprašanju, moramo biti nanje pozorni, saj tovrstna zaporedja lahko nakazujejo na težave anketnega vprašalnika. Kot že ime samo nakazuje, pa na drugi strani neproblematična odstopanja ne nakazujejo vedno težav pri anketiranju. Med primere neproblematičnega odstopanja uvrščamo anketirančeve ponovitve vprašanj, glasna razmišljanja o vprašanju, lahko pa tudi anketar z nekaj besedami spodbudi anketiranca za nadaljevanje anketiranja. Kot je razvidno, se vzroki za odstopanje od idealnega zaporedja ne nahajajo samo pri enem akterju, ampak so ponavadi posledica interakcije med akterjema.

Zelo jasen primer problematičnega odstopanja s strani anketiranca je neustrezen odgovor, kjer je pričakovano, da bo anketar poskušal rešiti omenjeni problem tako, da bo po anketarjevem posredovanju anketiranec ponovno podal odgovor, ki bo tokrat

ustrezen in bo v skladu s cilji raziskovanja. Na drugi strani pa bi morala biti nekatera problematična odstopanja s strani anketarja prav tako premaknjena v ospredje, saj lahko močno vplivajo na veljavnost vprašanja. Tako lahko vprašanje, ki ni zastavljeno tako, kot je napisano v vprašalniku, povzroči popolnoma napačno interpretacijo in odgovarjanje nanj s strani anketiranca. Problematično odstopanje lahko definiramo tudi, če smo pri določenem vprašanju opazili odsotnost nekega pričakovanega vedenja npr. anketiranec ni sposoben odgovoriti na vprašanje. Raziskava Dijsktra in Ongene (2006, 983) je dokazala, da »je problematično vedenje anketirancev pravzaprav pogojeno s samo sestavo vprašalnika, na drugi strani pa je neprimerno vedenje anketarja v večji meri posledično povezano z vedenjem anketiranca, manj pa z vprašalnikom«.

Dijkstra in Ongena (2006) sta posledično izpostavila tri vzroke problematičnih odstopanj:

- Sestava vprašalnika vpliva na problematična odstopanja s strani anketiranca, predvsem za pojavnost neustreznih odgovorov. Anketarjeva vedenja pa na drugi strani niso pogojena z neustrezno sestavo vprašalnika.
- Predhodna vedenja med celotnim anketiranjem so lahko direktno povezana s problematičnimi odstopanji. Tako je problematično vedenje anketarja največkrat spodbujeno z neustreznimi odgovori in razmisleki s strani anketiranca.
- Karakteristike anketarja in anketiranca.

Paradigmatično zaporedje v procesu anketiranja predstavlja ideal, ki ga poskuša vsak raziskovalec doseči po svojih najboljših močeh. Pri vsakdanjem anketiranju lahko naletimo na težave med anketiranjem, zato mora biti anketar dovolj izučen, da lahko kljub pojavom različnih težav pridobi ustrezne in veljavne odgovore s strani anketiranca. Njegova odgovornost motiviranja in ohranjanja nevtralne pozicije je pri zbiranju podatkov osrednjega pomena, saj bodo le tako raziskovalci in naročniki raziskav prišli do ključnih odgovorov.

3. 2. 3 *Koderji*

Koderji v procesu testiranja vprašalnika predstavljajo osebe, ki vsaki zabeleženi sekvenci pripišejo najbolj ustrezno kodo. Njihova odgovornost je velika, saj na podlagi

njihovih ocen oblikujemo zaključke, ki lahko vplivajo na nadaljnji potek celotne raziskave. Ongena (2005) pravi, da je zanesljivost in veljavnost končnih rezultatov testiranja odvisna od oseb, ki pripisujejo vedenjem kode.

Zaradi velike vloge v celotnem procesu morajo biti koderji ustrezno izobraženi, ne o raziskavi, saj to lahko po mnenju Bakemana in Gottmana (v Ongena 2005) pristransko vpliva na rezultate, temveč o postopkih pripisovanja določenih kod. Zaradi dolgotrajnosti in kompleksnosti kodiranja se lahko zmanjša konsistentnost pripisovanja določenih kod, saj si koderji ustvarijo teorije, v skladu s katerimi dodeljujejo določenim vedenjem kode (Ongena 2005). Po mnenju Therese DeMaio in drugih (1998) so koderji najboljši vir informacij, zakaj se določeno vedenje pojavi, zato so ponavadi priporočeni tudi njihovi dodatni zapiski, saj lahko z njimi prikažejo razširjeno sliko določenega problema.

Koderje lahko delimo na profesionalne, kateri celotno delo posvečajo izključno pripisovanju kod določenim vedenjem, na drugi strani pa pri nekaterih raziskavah sodelujejo v vlogi koderja tudi raziskovalci, metodologi, anketarji ali pa drugo osebje, ki je vključeno v potek celotne raziskave. Najbolj nevtralnno pozicijo zastopajo profesionalni koderji, saj so drugi preveč vpleteni v sam proces raziskovanja, kar lahko povzroči nepristranskost pri pripisovanju kod. Raziskovalčevo kodiranje je lahko pristransko zaradi vpletenosti v celoten projekt, saj pozna vse hipoteze in lahko s subjektivnim kodiranjem pripomore k neveljavnim rezultatom, na drugi strani lahko anketarji kot koderji vplivajo na interakcijo zaradi vpogleda v predpisane kode. Najbolj zanesljivo kodiranje lahko pričakujemo pri profesionalnih koderjih, saj se za svoje delo precej izobražujejo in so na tem področju precej izkušeni. Ključnega pomena je tudi neinformiranost koderjev o hipotezah testiranja, saj je pri metodi kodiranja vedenja pomembna tako zanesljivost med koderji kot tudi zanesljivost znotraj kodiranja vedenj (Bakeman and Gottman v Ongena in Dijkstra 2006). Profesionalni koderji so pred dejanskim postopkom kodiranja lahko naučeni na praktičnih primerih, pri katerih sicer sami določajo kode, njihovo delo pa je pod nadzorom raziskovalcev, ki jih opozarjajo na možne napake. V praksi pa so v uporabi tudi priročniki, kjer so zapisana navodila za kodiranje tudi na praktičnih primerih (Ongena 2005).

Fowler (2005) sicer meni, da kodiranje ne zahteva kakšnega specifičnega znanja ter izkušenj na tem področju, še več, koderji so lahko za opravljanje kodiranja naučeni v

samo nekaj urah. Pri večji kompleksnosti kodirnih shem in pri večjem številu uporabljenih kod lahko z neustrezno izobraženim kadrom koderjev nastanejo protislovja pri pripisovanju kod in posledično rezultati testiranj niso zanesljivi in jih ne moremo uporabiti za izboljšanje anketnega vprašalnika.

3.3 Kodirna shema

Izdelava kodirne sheme je pri metodi kodiranja vedenja med najbolj ključnimi pomeni, saj lahko z njeno pomočjo odkrijemo vprašanja, ki med anketiranjem povzročajo težave. Nastajanje kodirne sheme je iterativni proces, saj redko že v prvem poizkusu določimo vsa možna vedenja, ki jih želimo spremljati med in po testiranju anketnega vprašalnika. Bakeman in Gottman (v Ongena in Dijkstra 2006, 433) predpostavljata, da mora kodirna shema odražati hipoteze testiranja anketnega vprašalnika, kode znotraj le-te pa nakazujejo na pomembnost prepoznavanja posameznih vedenj s strani raziskovalca.

Nekateri raziskovalci trdijo, da morajo biti kodirne sheme prilagojene raziskovanju, saj se preko njih odraža cilj testiranja, pozornost pa je namenjena tudi specifičnemu raziskovalnemu problemu (Bakeman and Gottman v Ongena 2005). V praksi se pri splošnejših oz. standardiziranih testiranjih za vsako testiranje ne sestavlja nova kodirna shema, saj raziskovalci želijo pridobiti vpogled predvsem v splošnejša odstopanja in napake. V primerih, ko so cilji testiranja specifični, se opazovanja v kodirni shemi dodatno določijo (Ongena 2005; DeMaio 1998; Holbrook 2006).

Kljub dejstvu, da se specifična vedenja pojavljajo v nekaj različnih shemah, ne moremo trditi, da so lahko kodirne sheme med seboj primerljive. Dijkstra (1999) meni, da čeprav se kodirne sheme zaradi končnih potreb in ciljev samo malenkostno razlikujejo, je primerjava med njimi nemogoča. V Tabeli 3.3 je zapisanih nekaj najpogostejših vedenj, ki se pojavljajo v različnih kodirnih shemah.

Tabela 3.3: Najbolj razširjene kode, vključene v kodirne sheme - analiza 48 različnih kodirnih shem

Kodiranje vedenj anketarja	Število kodirnih shem	Kodiranje vedenj anketiranca	Število kodirnih shem
Branje vprašanja z večjimi spremembami	35	Primeren odgovor	25
Branje vprašanja, kot je zapisano	26	Nepimeren odgovor	21
Branje vprašanja z manjšimi spremembami	21	Odklonitev odgovora	21
Napačen preskok med vprašanji	16	Prošnja za obrazložitev	18
Poskus sugeriranja	15	Prekinitev	18
		»Ne vem« odgovor	17
		Pogojen odgovor	14

Vir: Ongena (2005, 46).

Pri prvem testiranju vprašalnika s pomočjo kodiranja vedenja (v raziskavi Cannella in Marquisa leta 1969) je bila uporabljena relativno enostavna kodirna shema; zaradi želje po razkrivanju različnih težav med anketiranjem so se pojavile kompleksnejše kodirne sheme z večjim številom kod. Čeprav je kompleksnost kodirne sheme odvisna od ciljev raziskovanja, ne smemo zanemariti vpliva dostopnejših in tehnično zmogljivejših naprav (Ongena 2005).

Pri primerjavi prvih testiranj s pomočjo kodiranja vedenja lahko ugotovimo, da je število opazovanih vedenj naraščalo, s tem pa tudi kompleksnost kodirnih shem. Cannell, Fowler in Marquis so leta 1968 uporabili 12 različnih kod, leto pozneje pa sta zaradi uporabe snemalnika Cannell in Marquis uporabila že 47 različnih kod. Pri prestopu od enostavnejših kodirnih shem k shemam z večjim številom kod, je imela odločilno vlogo uporaba kasetnega snemalnika. Možnost večkratnega poslušanja celotnih ali pa delov anketiranja je omogočila kodiranje večjega števila vedenj, nenazadnje pa tudi večjo zanesljivost rezultatov testiranja. Kompleksnejše sheme so torej vodile k boljšemu prepoznavanju vedenj anketarjev in tudi anketirancev. Oksenberg in drugi (1991) sicer menijo, da kompleksnejših kodirnih shem ne potrebujemo, saj enostavnejše kodirne sheme zadostno razkrivajo težave v anketnih

vprašanjih, poleg tega pa obsežnejše in kompleksnejše kodirne sheme ne ponujajo večjega vpogleda v napake.

Med največje preskoke, ki so koderjem močno olajšali delo, uvrščamo uporabo računalnika v namene kodiranja celotnih anketnih vprašalnikov. Dijkstra je v pomoč za kodiranje razvil program Sequene Viewer, s katerim lahko dokaj enostavno in hitro zapisujemo različne kode, lahko pa na podlagi zapisov polavtomatsko zapisuje kode, omogoča pa celo določene analize zapisanih podatkov/kod (Ongena 2005). Velika pomanjkljivost omenjenega programa je izključno delovanje v operacijskem okolju Mac, zaradi česar bolj razširjenim uporabnikom operacijskega sistema Windows ne omogoča testiranja ali celo njegove uporabe.

Kodirna shema, ki jo oblikujemo za testiranje anketnega vprašalnika, nam omogoča osredotočanje na različna vedenja. Ongena in Dijkstra (2006) izpostavljata štiri različne fokuse kodirnih shem, ki jasno opredeljujejo tudi cilje raziskovanja. Lahko se z definiranjem specifičnih vedenj osredotočimo izključno na anketarja (kar je bilo v začetkih metode edini cilj, šele kasneje so raziskovalci začeli uporabljati tudi druge fokuse), anketiranca, vprašanja ali pa na interakcijo oz. izmenjavanje. Za potrebe testiranja anketnega vprašalnika je lahko uporabljen samo en fokus, lahko pa tudi kombinacija različnih. Kodirna shema mora biti torej prilagojena in mora vsebovati razširjeno različico vedenj, ki jih želimo spremljati. Pri kodirni shemi, ki se osredotoča na vedenja anketarjev, lahko opazimo kode, katerih cilj je ocenjevanje in nadzorovanje anketarjevega dela. V primeru opazovanja anketirancev se poskuša najti tiste dele, ki so za njih še posebej težavni, pri fokusu na vprašanja poskušajo raziskovalci s pomočjo testiranja najti vprašanja, kjer je besedna formulacija vprašanj težavna. Pri osredotočanju na interakcije pa lahko opazimo vedenja, ki razkrivajo vzroke za določena vedenja med interakcijo.

V nadaljevanju bodo predstavljeni primeri enostavnejših in kompleksnih kodirnih shem različnih avtorjev. Med seboj se kodirne sheme razlikujejo tako po številu vsebovanih kod, upoštevanju različnih vedenj, prav tako pa tudi upoštevanju/neupoštevanju interakcijskega vidika.

3.3.1 Fowlerjeva kodirna shema

Fowlerjevo kodirno shemo uvrščamo med enostavnejše, saj se osredotoča na majhno število napak. Ocenjevanje anketiranja se osredotoča na ključna vedenja, ki razkrivajo, ali je anketar ustrezno prebral anketno vprašanje ali anketiranec odgovori, kot je predvideno in brez dodatnih pripomb. Če se pojavijo odstopanja od idealnega zaporedja, lahko ocenimo, da obstaja težava pri določenem vprašanju. Fowlerjeva kodirna shema razloči štiri tipe kod, ki se osredotočajo na anketarja ali pa anketiranca in s tem nakazujejo na možne nepravilnosti v vprašalniku (Fowler 2005):

1. Najprej se pojavijo kode, ki ocenjujejo vedenje anketarja, in sicer, kako le-ta prebere anketno vprašanje. Fowlerjeva shema predvideva tri različne možne primere: (a) vprašanje je bilo prebrano, kot je zapisano, (b) vprašanje je bilo prebrano z manjšimi spremembami, ki pa niso vplivale na pomen vprašanja in (c) vprašanje je bilo spremenjeno pri formulaciji besedila, kar vpliva na pomen vprašanja, ali pa so bile izpuščene pomembne besede pri vprašanju.
2. V primeru, da anketiranec prekine branje vprašanja zaradi dodatnega vprašanja ali pa poskusa podaje predčasnega odgovora na še nepopolno zastavljeno vprašanje, pripišemo kodo za prekinitvev.
3. Če je bil odgovor s strani anketiranca neprimeren, lahko anketar poskusi pridobiti ustrezen odgovor s (a) ponovitvijo anketnega vprašanja ali (b) poizkuša sam s pomočjo dodatnih izpraševanj pridobiti ustrezen odgovor.
4. Kadar pa anketiranec vpraša anketarja karkoli v zvezi z vprašanjem, da bi lažje odgovoril nanj, pa se pripiše koda za razjasnitev.

Tabela 3.4: Primer izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme

	Vprašanje	A1	A1A	A2	A3
	Pravilen preskok				
1a	Brez napak	22	25	22	9
1b	Manjše spremembe	2		3	11
1c	Večje spremembe	1			6
2	Prekinitvev				
3a	Ponovitev vprašanja		1		1
3b	Druga spraševanja		8	1	1
4	Anketiranec prosi za razjasnitev				3

Vir: Fowler (2005, 119).

Prekinitve, dodatne razjasnitve ter neprimerni odgovori so pomembni iz treh različnih razlogov: (a) lahko nakazujejo na nejasna vprašanja ali pa na vprašanja, ki so lahko razumljena na različne načine, (b) napake so lahko pomembni indikatorji za vprašanja, pri katerih odgovori ne zadostujejo ciljem vprašanja in (c) vsakič, ko anketiranec ne zmore natančno odgovoriti, mu mora anketar ponuditi objektivno pomoč za pridobitev ustreznega odgovora. Večkrat je anketar izpostavljen, da rešuje probleme, preden je odgovor na zastavljeno vprašanje podano, večja je možnost vplivanja na odgovor ter posledično je zbiranje podatkov manj standardizirano. Primer izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme je prikazan v Tabeli 3.4. (Fowler 2005).

3. 3. 2 *Kodirna shema Oksenberg in sodelavcev ter Grovesa*

Tudi kodirni shemi Oksenberg in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) sta primera enostavnejših kodirnih shem. V primerjavi Fowlerjevo kodirno shemo (2005) je število kod za anketarja prav tako precej omejeno in obsega samo vedenja, kako je bilo vprašanje prebrano (torej (a) ustrezno, (b) z manjšimi spremembami in (c) v večjimi spremembami), pojavi pa se dodatna razčlenjenost vedenj anketirancev:

- prekinitve med branjem vprašanja;
- anketiranec prosi za dodatno pojasnitev;
- primeren odgovor;
- odgovor je dovolj natančen;
- neprimeren odgovor;
- odgovor 'Ne vem';
- odklonitev odgovora.

Omenjene enostavnejše kodirne sheme anketiranja ne obravnavajo kot nekega izmenjavanja med anketarjem in anketirancem, saj vsako anketiranje predpostavljajo za idealno zaporedje. Odsotnost vedenj, ki so posledica vseh izmenjavanj (torej anketar-anketiranec in obratno), nam onemogoča podroben vpogled v celotno interakcijo. V ta namen so se razvile kompleksnejše kodirne sheme, ki poskušajo izmenjavanja med obema vpletenima akterjema zaobjeti v neki logični celoti, s pomočjo katere raziskovalci najdejo problematične dele vprašalnika.

3. 3. 3 *Kodirna shema Cahalanove in sodelavcev*

Kodirna shema Cahalanove in sodelavcev (Cahalan et al. 1997) (kot vse opisane kodirne sheme) upošteva vedenja anketarjev in anketirancev, vendar jih ne obravnava na nivoju izmenjevanj med akterjema. V primerjavi s kodirnimi shemami, ki so že bile opisane, pravzaprav ne moremo govoriti o tipični kodirni shemi, saj kodirna shema ne obsega vnaprej določenih kod, ampak lahko rezultate prikažemo le v pisni obliki odgovarjanja na vnaprej postavljena vprašanja. Kodirna shema Cahalanove in sodelavcev je predstavljena v Tabeli 3.5.

Tabela 3.5: Primer kodirne sheme Cahalanove in sodelavcev

Vedenje anketarjev	Vedenje anketirancev
Ali je bilo vprašanje zastavljeno tudi z ustreznimi preskoki med vprašanji?	Ali je bil odgovor sprejet (z ali brez dodatnih poizvedovanj, dodeljen pravilni odgovor)?
Ali je bilo vprašanje zastavljeno tako, kot je napisano?	Ali je bila potrebna ponovitev vprašanja?
Ali so se pojavila kakšna dodatna pojasnila ali poizvedovanja s strani anketarja in ali so bila le-ta ustrezna?	Ali je bila zahtevana dodatna pojasnitev?
Ali je anketar prikazoval afekte (simpatija, smeh) in ali so bili primerni?	Ali je bilo vprašanje z anketirančeve strani označeno kot občutljivo?

Vir: Cahalan in sodelavci (1997, 1-2).

Znotraj vsakega vprašanja, ki orisuje vedenje anketarja ali anketiranca, so določene kode, ki pripisujejo vsa možna vedenja. Tako lahko npr. pri vedenju anketarja pri dodatnih pojasnilih ali poizvedovanjih le-ta označimo kot manjkajoča, ustrezna, pristranska ipd. Omenjena shema je precej fleksibilna, saj lahko vsak raziskovalec sam določa nabor kod, edina omejitev je, da koda ponudi ustrezen odgovor na določeno vprašanje znotraj sklopa vedenj anketarjev ali anketirancev.

3. 3. 4 *Kodirna shema Dijkstre*

Med kompleksnejše kodirne sheme, ki opazujejo vedenja vseh akterjev v procesu anketiranja, lahko uvrščamo sheme, ki so opisane v delih Dijkstre (1999) ter Dijkstre in Ongene (2006). Za razliko od drugih kodirnih shem se v omenjenih delih uporabljajo zaporedne kode, ki razločno označujejo zaporedna dogajanja. Gre za kombinacijo kod v

šestih (lahko tudi manj) različnih spremenljivkah, preko katerih lahko razberemo celotno dogajanje znotraj določenega anketiranja:

- izvršitelj (angl. »actor«) označuje osebo, ki govori;
- spremenljivka dogajanje (angl. »exchange«) določuje izmenjave, med katerimi avtorja razlikujeta med vprašanji, odgovori, zahtevo po dodatni utemeljitvi ipd.;
- odstopanje (angl. »distance«) nakazuje odklone od idealnega zaporedja vprašanja kot tudi odgovora;
- označevanje (angl. »specification«) nosi kodo oz. zapis, ki lahko opiše, ali je vprašanje zaprto/odprto, kakšne vrste so alternative odgovorov idr.;
- primernost (angl. »adequacy«) označuje, ali je bilo določeno dejanje primerno, npr. ali je anketiranec izbral odgovor;
- zadnjo pa predstavlja prepričanost (angl. »direction«), ki ponazarja med drugim tudi, ali je bil npr. odgovor s strani anketiranca podan prepričljivo.

Primer izpolnjene Dijkstrove (1999) kodirne sheme lahko najdemo v Tabeli 3.6, kjer so prikazana izmenjavanja med anketarjem in anketirancem za le eno vprašanje. Razvidno je torej, da je kodirna shema sestavljena iz precejšnjega nabora kod, zapisane podrobnosti pa raziskovalcem omogočajo zelo podroben vpogled v celotno testiranje. Veliko število kod pa lahko tudi precej negativno vpliva na potek celotnega testiranja, saj lahko s kodiranjem številnih vedenj izgubimo preglednost, ki je nujna pri metodi kodiranja vedenja. Poleg velikega števila kod pa lahko kot negativno lastnost izpostavimo tudi veliko število podatkov, ki jih je pri ročni analizi nemogoče upravljati.

Tabela 3.6: Primer izpolnjene kompleksnejše kodirne sheme Dijkstra, ki prikazuje interakcijo med anketarjem in anketirancem

Actor	Exchange	Distance	Specification	Adequacy	Direction	Besedno izražanje	Opis
I	Q	0	C	A	x	I: In davek prodanega blaga	Anketar (I) prebere napisano zaprto (C) vprašanje (Q) primerno (A)
R	A	0	A	A	2	R: eh-uh, drugi	Anketiranec (R) izbere odgovor

Actor	Exchange	Distance	Specification	Adequacy	Direction	Besedno izražanje	Opis
						odgovor	(A) med alternativami (A), vendar vanj ni prepričan (2)
I	P	0	E	A	2	I: Dokaj pravično	Anketar (I) naznani , da je odgovor dojel (P), ga ponovi (E) zaradi neprepričljivosti (2), kar je primerno (A)
R	A	0	A	A	1	R: Oh ne, pretirano visok	Anketiranec (R) izbere odgovor (A) med alternativami (A), vanj je tudi prepričan (1)
I	P	0	n	x	x	I: V redu	Anketar (I) naznani , da je odgovor dojel (P) ter ga potrdi (n)

Vir: Dijkstra (1999, 75).

3. 3. 5 Kodirna shema Dijkstre in Ongene

Dijkstra je v sodelovanju z Ongeno (2006) razvil tudi kodirno shemo, ki je sestavljena iz treh različnih sklopov odstopanj in v primerjavi s prejšnjo podatkovno manj obsežna, posledično so tudi rezultati bolj skromni, vendar še vedno dovolj podrobni za odkrivanje večjih napak anketnih vprašalnikov. Odstopanja, ki so definirana znotraj kodirne sheme Dijkstre in Ongene, lahko nastanejo zaradi odstopanj anketarja, anketiranca ali pa drugih odstopanj. Sklopi odstopanj in možne napake, ki jih kodirna shema Dijkstre in Ongene zaznava, so zapisani v Tabeli 3.7.

Tabela 3.7: Primer kodirne sheme Dijkstre in Ongene

Sklopi odstopanj	Tipi odstopanj	Opis
Problematična odstopanja, nastala s strani anketiranca	Neprimeren odgovor	Odgovor izven kategorije
	Neveljaven odgovor	Anketiranec odgovori na vprašanje, ki ga je narobe razumel
	Dodatna pojasnitev	Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev

Sklopi odstopanj	Tipi odstopanj	Opis
Problematična odstopanja, nastala s strani anketarja	Neveljavno vprašanje	Anketar značilno spremeni pomen vprašanja
	Neprimeren nabor odgovorov	Anketar spremeni izbiro odgovorov
	Sugeriranje anketarja	Anketar poskuša vplivati na odgovor anketiranca
	Sklepanje odgovora	Anketar sklepa odgovor iz anketirančevega neustreznega odgovora
	Izbrati odgovor	Anketar sam vpiše odgovor, ki temelji na neustreznem odgovoru
	Prošnja po ponovitvi	Prošnja po ponovitvi izraza s strani drugega akterja
	Anketar ne prebere alternativ	Anketar sploh ne prebere alternativ
	Odgovor 'Ne vem'	Odgovor 'Ne vem'
	Zavrnitev	Anketiranec noče odgovoriti na zastavljeno vprašanje
	Preudarjanje	Razlaganje, spodbujanje za odgovor
Druga odstopanja	Pojasnjevanje	Nanašati se na tematiko vprašanja, vendar ne pojasnjevanje odgovora
	Nepomemben pogovor	Pogovor, ki je nepomemben glede na tematiko vprašanja
	Sklicevanje naprej	Nanašati se na naslednje vprašanje
	Sklicevanje nazaj	Sklicevanje na eno izmed prejšnjih vprašanj ali odgovorov
	Odgovori tretjih oseb	Odgovori, ki jih dajejo osebe, ki so prisotne, vendar ne anketiranec
	Napačen vpis odgovora	Anketar napačno zabeleži odgovor

Vir: Dijkstra in Ongena (2006, 987).

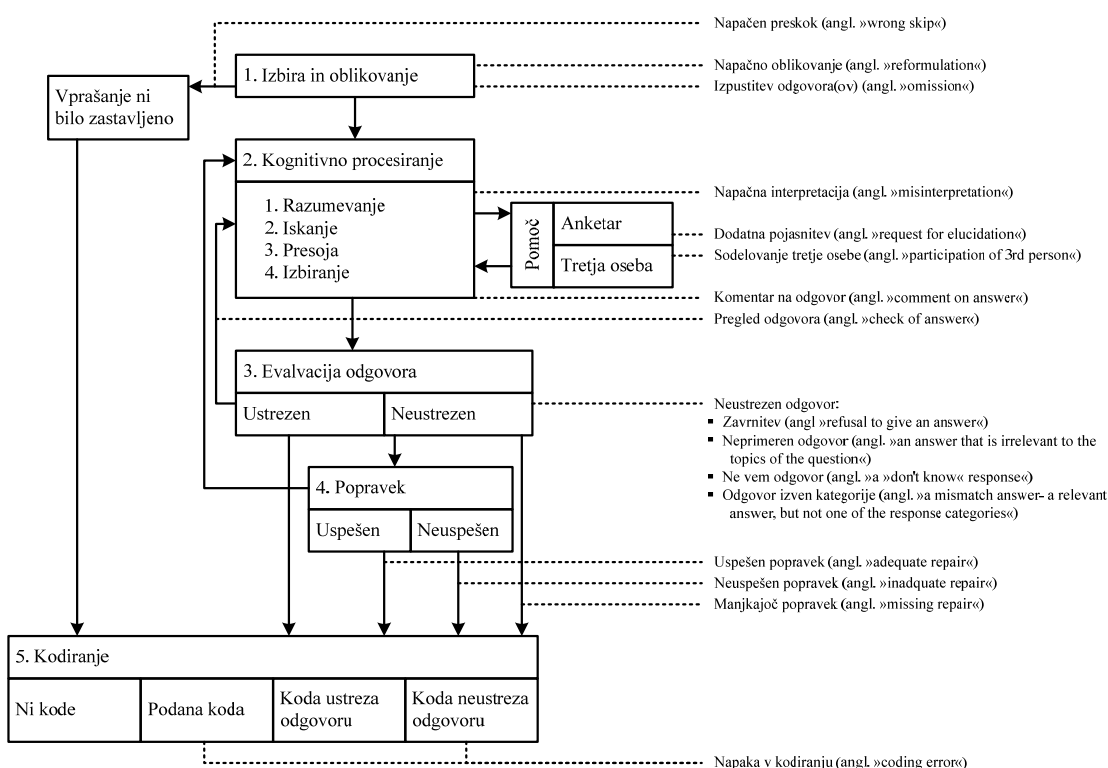
3.3.6 Kodirna shema Van der Zouwena in Smita

Med kompleksnejše kodirne sheme lahko uvrščamo tudi shemo Van der Zouwena in Smita (2004), ki orisuje postopek izmenjavanja vprašanj in odgovorov. Čeprav je število kod znotraj kodirne sheme Van der Zouwena in Smita precejšnje, avtorja trdita, da je kodirna shema za izpolnjevanje precej enostavna in je anketiranju možno

enostavno slediti in zapisovati ustrezne kode. Avtorja torej zagovarjata pristop preprostejšega kodiranja, hkrati pa lahko zaradi jasnih kod sledimo tudi različnih fazam izmenjave med akterjema.

V kodirni shemi se pojavlja 16 različnih kod, ki so del petih različnih faz: (1) izbira in formulacija, (2) kognitivni proces, (3) evalvacija odgovora (4) možni popravek in (5) kodiranje odgovora s strani anketarja. Faze s pripadajočimi kodami, ki jih zajema kodirna shema Van der Zouwena in Smita, so opisane v naslednjih odstavkih, kodirna shema pa je predstavljena tudi na Sliki 3.2.

Slika 3.2: Kodirna shema Van der Zouwena in Smita



Vir: Van der Zouwen in Smit (2004, 112).

Prva faza predstavlja izbiro ter oblikovanje določenega vprašanja. Pred branjem vprašanja je anketar odgovoren, da anketno vprašanje v skladu z navodili prebere ali pa preskoči. V primeru, da anketar prebere vprašanje, ki bi ga moral na podlagi navodil v vprašalniku preskočiti, se takemu vedenju pripiše koda za napačni preskok (angl. »wrong skip«). Poleg napake napačnega preskoka se v prvi fazi lahko pojavi še odstopanje, če anketar napačno oblikuje vprašanje (angl. »reformulation«), saj lahko s tem neposredno vpliva na neustrezne, irelevantne ali pa neprimerne odgovore. Tudi izpušitev določene ali pa vseh alternativ lahko privede do napake pri odgovorih (angl.

»omission«), saj se lahko anketiranec zaradi nepoznavanja vseh možnih alternativ odgovorov ne odloči za najbolj primerne. V primeru, da se anketar sam odloči za odgovor in pravzaprav na anketirančev odgovor ne čaka, to napako označimo kot napako v kodiranju (angl. »coding error«).

Druga faza je namenjena kognitivnemu vidiku (angl. »cognitive processing«), kjer anketiranec poskuša odgovoriti na anketno vprašanje. Kodirna shema Van der Zouwena in Smita predpostavlja kognitivni vidik, ki sta ga definirala Tourangeau in Rasinski in je sestavljen iz (1) interpretacije in razumevanja vprašanja, (2) iskanja informacij, (3) povezovanja in evalvacije pridobljenih informacij ter (4) končne izbire odgovora. Čeprav je kognitivni vidik osredotočen izključno na anketiranca, moramo upoštevati, da je interakcija z anketarjem tudi prisotna. V primeru, da anketiranec prosi za ponovno branje vprašanja ali celo obrazložitev vprašanja, moramo v kodirni shemi označiti kodo za dodatno pojasnitev (angl. »request for elucidation«), kadar pa se v proces anketiranja dodatno vključi tudi druga oseba, označimo to kot kodo za sodelovanje tretje osebe (angl. »participation of 3rd person«). Včasih se tudi zgodi, da lahko iz anketirančevega parafraziranja opazimo, da je anketno vprašanje razumel popolnoma napačno in v takih situacijah pripišemo kodo za napačno interpretacijo vprašanja (angl. »misinterpretation«). Koda komentar na odgovor (angl. »comment on answer«) pa pomeni, da je anketiranec podal dodatno obrazložitev, zakaj se je odločil za določeno alternativo.

Tretja faza obsega evalvacijo anketirančevega podanega odgovora. Anketar mora ugotoviti, ali je podani odgovor s strani anketiranca ustrezen (ali je v naboru odgovorov v primeru zaprtega vprašanja) in tudi dovolj natančen. Kadar je anketar v dvomih, ali je anketiranec natančno odgovoril na anketno vprašanje, mu le-to lahko še enkrat postavi (angl. »check of answer«). V primeru, da odgovor anketiranca ni ustrezen, lahko pripišemo eno izmed štirih ponujenih kod: (a) zavrnitev odgovora (angl. »refusal to give an answer«), (b) neprimeren odgovor (angl. »an answer that is irrelevant to the topics of the question«), (c) »ne vem« odgovor (angl. »a »don't know« response«) ali (c) odgovor izven kategorije (angl. »a mismatch answer- a relevant answer, but not one of the response categories«).

Popravki so del četrte faze. Lahko se pojavijo, kadar anketar poskuša anketirančev neprimeren odgovor popraviti tako, da le-ta postane primeren in če je anketar pri tem

uspešen, se zapiše koda za uspešen popravek (angl. »adequate repair«), v nasprotnem primeru pa neuspešen popravek (angl. »inadequate repair«). V situaciji, ko bi moral anketar na neustrezen odgovor anketiranca narediti popravek, pa tega ni storil, govorimo o manjkajočem popravku (angl. »missing repair«).

Zadnja faza v sklopu kodirne sheme Van der Zouwena in Smita je namenjena kodiranju podanih odgovorov s strani anketiranca. Če se pri določenem vprašanju pojavi več napak pri kodiranju, lahko govorimo o nejasnih odgovorih. Ponavadi sta poleg alternativnih odgovorov v anketi podani tudi kodi za odklonitev odgovarjanja na določeno vprašanje in odgovor »ne vem«. Načeloma omenjeni alternativni ne povzročata težav pri kodiranju.

3. 3. 7 *Morton-Williamsova kodirna shema*

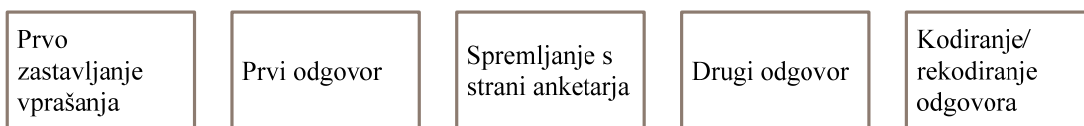
Med celovitejše kompleksnejše kodirne sheme uvršamo tudi Morton-Williamsovo kodirno shemo. Osnova kodirne sheme je bila uporabljena že pri metodi »kodiranje verbalne interakcije«, ki jo je uporabil Cannell, Morton-Williams pa je obstoječo shemo dopolnil z nekaj specifičnimi vedenji. Celotna shema ustreza devetim kriterijem, ki naj bi zadostili razkrivanju težav tekom anketiranja in pravzaprav označujejo primerno izvrševanje anketiranja (v Morton-Williams 1979):

- (1.) Anketar naj bi brez težav pravilno zastavil vprašanje anketirancu - neuspeh nakazuje na čudno sintakso, neprimerna navodila ali anketarjevo pomanjkanje razumljivosti.
- (2.) Anketar naj bi brez težav vedel, ali mora določeno vprašanje anketirancu zastaviti.
- (3.) Vprašanja naj bi bila za anketiranca razumljiva in nedvoumna - neuspeh lahko nakazuje na zapleteno in predolgo vprašanje, ki je za anketiranca težko doumljivo, ali pa so besede in fraze znotraj vprašanja anketirancu nepoznane in jih ne zmore interpretirati ali pa jih interpretira napačno.
- (4.) Vprašanja naj bi predstavljala koncepte, ki imajo pomen in so pomembna ter skladna s celotnim raziskovanjem - koncepti znotraj vprašanja ali nizi vprašanj morajo biti anketirancu razumljivi, izražati pa morajo tudi njegova lastna ravnanja, vedenja ali prepričanja.

- (5.) Vprašanja naj bi bila zastavljena tako, da je anketiranec zmožen tudi odgovoriti nanje - vprašanja naj ne bi preveč obremenjevala anketiranca ali spraševala informacij, katerih le-ta nima.
- (6.) Vprašanja naj bi bila zastavljena tako, da je anketiranec pripravljen odgovoriti nanje - v nasprotnem primeru lahko vprašanje povzroči zadrego, sovražnost in slabitev odnosa med akterjema.
- (7.) Vprašanje naj bi bilo sestavljeno tako, da si anketiranec jasno predstavlja, v kakšnih terminih mora na vprašanje odgovoriti - to je razvidno skozi formulacijo vprašanja ali predstavljenih možnih odgovorov.
- (8.) Jasno mora biti, ali in kako morajo biti odgovori pridobljeni - motiv vprašanja mora biti s strani anketarja razumljen.
- (9.) Anketar naj bi brez težav pravilno zabeležil odgovor - oblika vprašalnika naj bi bila jasna, z dovolj prostora za vpis odgovorov na odprta vprašanja.

Glede na interakcijo med anketarjem in anketirancem je Morton-Williams v svoji kodirni shemi uporabil pet različnih sklopov kod (Slika 3.3), ki skupaj vsebujejo 31 različnih kod, med katerimi 14 kod opisuje odstopanja za anketarja in 17 za anketiranca. Glede na število kod je kodirna shema Morton-Williamsa ena izmed obsežnejših.

Slika 3.3: Pet sklopov kod v kodirni shemi Morton-Williamsa



Vir: Morton-Williams (1979).

Kodirna shema Morton-Williamsa (1979) se od drugih kodirnih shem, ki sem jih že predstavila, razlikuje po kodah, ki določajo samo nastale napake v procesu anketiranja. Le prvi dve kodi določujeta idealno zaporedje, vse druge pa odstopanje od le-tega. Poleg določenih kod kodirna shema tudi navaja, pri katerem od devetih kriterijev za razkrivanje težav med anketiranjem določena koda ne zadostuje enemu ali več pogojem. Kodirna shema s pripisanimi kodami je predstavljena v Tabeli 3.8.

Tabela 3.8: Kodirna shema Morton-Williamsa

✓		Vprašanje zastavljeno pravilno	
✓		Odgovor na vprašanje primeren za kodiranje in kodiran pravilno	
Sklop kod	Koda		Kriterij
Prvo zastavljanje vprašanja	11	Vprašanje napačno prebrano/spremenjeno pri prvem branju	(1)
	12	Vprašanje zastavljeno le delno/alternative že podanih odgovorov niso predstavljene	(1)
	13	Vprašanje ni bilo zastavljeno (napaka)	(2)
	14	Vprašanje zastavljeno po nepotrebem	(2)
	21	Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	(3)
Prvi odgovor	22	Zaprositev za dodatno pojasnilo ali definicijo/razmišljaj o pomenu	(3)
	23	Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	(4,7)
	24	Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	(3,4)
	25	»Ne vem« odgovor zaradi nezmožnega priklica odgovora/Ni informacij	(5)
	26	»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorom ne ustrezajo anketirančevemu primeru	(4,6)
	27	Odklonitev odgovora	(6)
	28	Odgovor, podan s strani druge navzoče osebe	
Spremljanje s strani anketarja	31	Ponovitev vprašanja	} Ustrezno ravnanje
	32	Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude	
	33	Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami	(1,8)
	34	Spodbude/neustrezna uporaba poizvedovanj/samo delno poizvedovanje	(8)
	35	Ne poizveduje, ko bi moral	(8)
Drugi odgovor	41-48	Kot pri sklopu »Prvi odgovor«, vendar s predpono 4	
Kodiranje/ponovno kodiranje odgovora	51	Kodiranje odgovora napačno	(9)
	52	Izpustitev kodiranja	(9)
	53	Odprti odgovor ni zapisan v celoti	(9)
	54	Odprti odgovor ni zapisan dobesedno (besede anketiranca so spremenjene)	(9)

Vir: Morton-Williams (1979, 65).

Kodirna shema predstavlja samo del načrtovanja rezultatov. Odločitve, ki jih morajo raziskovalci dodatno sprejeti, so povezane tudi s tehnikami kodiranja ter strategijami in postopki kodiranja, ki bodo predstavljeni v nadaljevanju. Definiranje kodirne sheme torej ni samostojni postopek, ampak je potrebno definirati vse parametre, ki jih bomo upoštevali pri zbiranju podatkov v namene testiranja anketnega vprašalnika.

3.4 Tehnike kodiranja

Pri načrtovanju poteka raziskave je potrebno definirati, katero tehniko bomo uporabili pri kodiranju. Čeprav so tehnike na prvi pogled zelo podobne, saj odgovarjajo na iste cilje, so predvsem razlogi za izbiro določene tehnike zelo različni. Zaradi osebnih značilnosti akterjev med anketiranjem so nekatere tehnike za raziskovalce privlačnejše.

Nekaj lastnosti najbolj uporabljenih tehnik kodiranja je navedenih tudi v delu Ongene (2005), kjer avtorica loči med štirimi tehnikami. Prva predstavlja direktno kodiranje, pri katerem si koderji kode zapisujejo med dejanskim anketiranjem. Zelo podobno je pri dejanskem kodiranju s posnetkom, kjer imamo anketiranje tudi posneto (celotno ali del anketiranja, ki se kodira) in si ga lahko potem tudi ogledamo. V primeru, da imamo na voljo samo posnetke anketiranj, se lahko odločimo za kodiranje iz živih posnetkov, lahko pa imamo na voljo zapise posnetkov. Posneta anketiranja imajo v primerjavi z direktnim kodiranjem več pozitivnih lastnosti, vendar kadar so raziskovalci v časovni stiski (in jim seveda ostala sredstva to dopuščajo), lahko z direktnim kodiranjem takoj pridobimo rezultate testiranj. Seveda direktno kodiranje predstavlja večje možnosti za napake, ni diskretno do anketirancev in anketarjev ter ne nudi nikakršne možnosti za spremljanje kompleksnejših analiz zaradi časovnih omejitev. Tako sheme za direktno kodiranje vsebujejo med 2 in 20 različnih kod, pri tehniki posnetega kodiranja je priporočljivo uporabiti med 2 in 174 kod, pri zapisanih tehnikah posnetega kodiranja pa kodirne sheme lahko vsebujejo med 15 in kar 199 različnih kod. Prednosti in slabosti posameznih tehnik kodiranj so zapisane tudi v Tabeli 3.9.

Tabela 3.9: Pregled prednosti in slabosti pri različnih tehnikah kodiranja (Ongena 2005, 53)

	Direktno kodiranje	Direktno kodiranje z rezervnim posnetkom	Posneto kodiranje	Zapis posnetega kodiranja
Cena	++	+	-	--
Dovoljenje	+	-	-	-
Diskretnost	-	-	+	+
Učinkovito načrtovanje	-	-	++	+
Zanesljivost	-	-	+	++
Pol-avtomatsko kodiranje	-	-	-	+
Pregledovanje dela koderja	-	+	+	++
Paralingvistika	-	-	+	-
Natančna analiza	--	-	+	++

Vir: Ongena (2005, 53).

Največje prednosti uporabe posnetkov so pri (v Ongena 2005):

- raziskovanjih, kjer so cenovna sredstva bolj omejena;
- učinkovitem načrtovanju raziskovanja, saj koderjem dejansko ni potrebno čakati na anketiranje, ampak so poklicani, kadar jih potrebujejo;
- zanesljivosti kodiranja, saj se koderji lahko po večkratnem pregledovanju posnetka odločijo, katero kodo bodo pripisali določenemu vedenju;
- preverjanju/pregledovanju dela koderjev;
- izvajanju temeljitih in kompleksnejših analiz na kompleksnejših kodirnih shemah.

3.5 Strategije in postopki kodiranja

Postopek kodiranja mora biti prav tako določen pred izvajanjem testiranja. Predstavlja razsežnost oz. kaj bomo kodirali in do katere stopnje podrobnosti bomo imeli zagotovljene podatke. Ongena (2005) v svojem delu loči štiri različne postopke kodiranja:

- Kodiranje **načina izražanja** (angl. »coding at the utterance-level«) je najbolj uporabno pri interakcijski analizi, kjer je vsakemu vedenju pripisana izključno ena koda in zaradi njenih značilnosti ne moremo pripisovati vedenj, ki se dejansko niso zgodila npr. kadar ustrezen odgovor ni podan.
- Kodiranje na **nivoju izmenjave** (angl. »coding at the exchange level«) lahko razumemo kot izmenjavanje parov vprašanj in odgovorov. Prvi dve tipični izmenjavi sta: (1) izmenjava začetnega branega vprašanja in začetnega odgovora ter (2) izmenjava spodbude s strani anketarja ter možnega drugega odgovora s strani anketiranca. Kodiranje vmesnih prekinitev (tišina, smeh) je tukaj zanemarjeno. Je nekakšno vmesno kodiranje med kodiranjem načina izražanja ter kodiranja na nivoju zaporedij vprašanj in odgovorov.
- Kodiranje na nivoju **zaporedij vprašanj in odgovorov** se pravzaprav začne, ko anketar prebere vprašanje, in traja, dokler ne postavi naslednjega vprašanja. Znotraj so kodirana vsa vedenja, je pa tovrstno kodiranje bolj občutljivo na napake, ki nastanejo pri izpustitvah določenih delov v procesu anketiranja. S tovrstnim kodiranjem lahko razločujemo tudi paradigmatična, problematična in neustrezna zaporedja.
- Kodiranje na **celotnem anketiranju**, kjer se lahko omejimo na podajanje navodil, zastavljanje vprašanj idr., lahko pa podamo tudi splošno oceno določenega anketiranja.

Pri primerjavi vseh štirih postopkov anketiranja lahko ugotovimo, da ima vsako svoje prednosti in slabosti. Pri vsakem testiranju anketnega vprašalnika je torej pomembna osredotočenost na cilje oz. kaj želimo pridobiti s celotnim testiranjem. Tako nam kodiranje načina izražanja ponuja veliko podrobnosti o samem poteku, pri kodiranju na nivoju izmenjavanja dejansko pridobimo samo informacije, kaj sta (so) akterja(i) naredila(i)/povedala(i) v koraku izmenjavanj, pri celotnem kodiranju pa lahko dobimo samo neko splošnejšo sliko celotnega testiranja. Ongena (2005) je ugotovila, da je bil pri različnih testiranjih največkrat uporabljen postopek kodiranja zaporedij vprašanj in odgovorov. Cannell in Oksenberg (v Ongena 2005) na drugi strani sicer menita, da razlike med postopki niso velike, saj je tehnika kodiranja pri vseh postopkih ista.

Po odločitvi o postopku kodiranja morajo raziskovalci premisliti tudi o strategiji kodiranja. Možnosti, ki se pojavita pri metodi kodiranja vedenja, sta osredotočanje na specifična anketna vprašanja (delno kodiranje), lahko pa kodiramo tudi vedenja na celotnem vprašalniku (celotno kodiranje). Pri delnem kodiranju so kodirne sheme izoblikovane v namen za ugotavljanje, katera vedenja razkrivajo probleme, ki jih raziskovalec poskuša odkriti. Kot primer delnega kodiranja lahko omenim samo kodiranje anketarja, kadar želimo razkriti delo anketarja. Celotno kodiranje pa se največkrat uporablja, kadar raziskovalec želi raziskati celoten potek interakcije (Ongena 2005).

Če torej združimo strategije in postopke kodiranja, pridemo do štirih potencialnih strategij kodiranja: celotno kodiranje na nivoju načina izražanja ter delno kodiranje na nivojih načina izražanja, izmenjevanja ter zaporedja vprašanj in odgovorov. Iz Tabela 3.10 lahko izluščimo potencialne prednosti in slabosti potencialnih strategij kodiranja. Opazimo lahko, da izbira strategije in postopka vodi do različnih posledic, raziskovalec pa se mora na podlagi cilja raziskovanja odločiti, katera potencialna strategija kodiranja bo uporabljena pri testiranju (Ongena 2005).

Tabela 3.10: Potencialne strategije kodiranja

Strategija	Celotno kodiranje		Delno kodiranje	
	Način izražanja	Način izražanja	Nivo izmenjevanja	Zaporedje vprašanj in odgovorov
Hitri rezultati	-	+	+	++
Praktična izvedljivost	--	-	-	+
Enostavnost kodirne sheme	-	+	+	+
Izpuščena vedenja	+	-	-	+
Količina informacij	++	+	+	-
Sekvenčne informacije	++	+	+	--
Identifikacija idealnih zaporedij	++	-	-	+

Vir: Ongena (2005, 50).

Na podlagi kazalnikov lahko sklepamo, da je celotno kodiranje glede na druge strategije najbolj dolgotrajen postopek. Pravzaprav ni samo izziv, kako izpeljati kodiranje, ampak tudi, kako bomo zagotovili programsko opremo, ki bo kos veliki količini podatkov, poleg tega pa bo znala tudi prepisovati, kodirati in celo analizirati kodirane podatke. Celotno kodiranje mora torej zaradi večjega števila prepoznavnih vedenj vsebovati najrazličnejše kode, ki se lahko pojavijo med kodiranjem in prav zaradi obsega različnih kod je tudi kodirna shema kompleksnejša. Enostavnost kodirne sheme dodaja pozitivno vrednost delnemu kodiranju, saj je zaradi opazovanja določenega dela vprašalnika kodirna shema ustrezno manj kompleksna. Lahko rečemo, da je količina informacij pri celotnem kodiranju lahko prednost ali pa ovira, na drugi strani pa nam zaporedje vprašanj in odgovorov ponuja dokaj majhno količino informacij in posledično se lahko zgodi, da so posamezna vedenja spregledana. Največ informacij o zaporedju anketiranja zaradi svoje kompleksnosti nudi celotno kodiranje, prav tako pa so na voljo tudi informacije o odstopanju od idealnega zaporedja.

V literaturi se pojavlja tudi t. i. kodiranje interakcij, kjer se kodirajo samo zaporedna vedenja tako anketarja kot tudi anketiranca, natančnejša vedenja pa se kodirajo tako, da se ohranja tudi časovni potek anketiranja (Dijkstra in Ongena 2006).

3. 6 Velikost vzorca

Čeprav se veliko avtorjev sklicuje oz. opisuje metodo kodiranja vedenja kot eno izmed največkrat uporabljenih in zanesljivih, je literature, ki bi pomagala določiti kritično velikost vzorca, precej malo. Ne glede na vse pa je vsakemu raziskovalcu jasno, da se z večanjem vzorca pri testiranju anketnih vprašalnikov povečujejo dejanski stroški raziskave ter se podaljšuje čas trajanja raziskave. Seveda nekateri avtorji (Groves 2004; Zukerberg 1995) zavestno nasprotujejo večjemu vzorcu testiranja vprašalnika z določeno metodo ter zagovarjajo testiranje vprašalnika z več metodami zaradi njihovih specifičnih lastnosti odkrivanja napak.

Na velikost vzorca ne vplivajo samo razpoložljiva sredstva (kot so cena, potreben čas ipd.), ampak je potrebno zaradi identifikacije problemov zagotoviti dovolj velik vzorec, ki bo zadoščal za razkritje težav, ki se pojavijo med anketiranjem. V skladu z napisanim se pojavlja naslednje vprašanje - kako lahko določimo mejo, ki bo prikazovala, ali je določeno vprašanje potrebno posebne pozornosti s strani raziskovalcev? Jean

Morton-Williams (1979) je predlagal t. i. 15% prag identifikacije težav. Koncept nakazuje, da se pri vprašanju, kjer se v 15% vseh odgovorov pojavijo nejasnosti, napake ipd. pripravi revizija vprašanja oz. je potreben dodaten premislek. V primeru, da se pri določenem vprašanju pojavi odstopanje, revizije vprašanja nismo naredili in vprašanja nismo spremenili, lahko vprašanje vpliva na distribucijo odgovorov na celotnem vzorcu raziskave, dodatno pa je možen pojav različnih napak (Blair in Srinath 2008). Omenjeno pravilo so uporabili tudi drugi avtorji v svojih testiranjih s pomočjo metode kodiranja vedenja (Fowler 2005; Zukerberg in ostali 1995; Blair in Srinath 2008) in izkazalo se je kot zelo dobro sprejeto, poleg tega pa je 15% prag dovolj sprejemljiv, da nakaže na probleme v vprašalniku. Fowler (v Blair in Srinath 2008, 87) meni, da »vprašanja, ki so zaznamovana (presejajo 15% prag), zelo verjetno producirajo popačene podatke in/ali so visoko občutljiva na učinke anketarjev«.

Večina razprav na temo velikosti vzorcev pri testiranjih anketnih vprašalnikov se direktno ne nanaša na specifične metode, ampak predpostavlja neko splošno velikost vzorca, ki zadostuje za odkrivanje težav in napak pri anketnih vprašalnikih. Najmanjše število anket pri testiranju predpostavlja Sheatsley (v Zukerberg in drugi 1995), saj naj bi vzorec med 12 in 25 primeri uspešno razkril večje težave in pomanjkljivosti vprašalnika. Nekaj več primerov, med 20 in 50, po mnenju Sudmana (v Zukerberg in drugi 1995, 1116) v vzorcu »... zadostuje za odkrivanje večjih napak v vprašalniku, katere bi lahko pokvarile celotno raziskavo«. Med zagovornike večjih vzorcev spadata tudi Courtenay in Weinberg (v Zukerberg in drugi 1995) - prvi zagovarja število med 30 in 100 primerov, vendar je velikost vzorca odvisna tudi od ciljev posameznega testiranja; Weinberg pa meni, da lahko s pilotno anketo s 100 ali več primeri ugotovimo, katere elemente raziskave je vredno zadržati in katere pač ne.

Tudi pri določevanju velikost vzorca pri metodi kodiranja vedenja pri večini avtorjev ni nikakršnih empiričnih dokazov za določene velikosti testnih raziskav, saj se večina opira na lastne izkušnje in na njihovi podlagi predvideva velikosti vzorcev. Cannell kot eden izmed začetnikov uporabe kodiranja vedenja predpostavlja vzorec okoli 50 enot, pri čemer morajo biti lastnosti testne skupine zelo podobne lastnostim vzorca pri končnem raziskovanju. Pri vprašanjih, ki so že bila preverjena, seveda ponovitev na tolikšnem vzorcu ni potrebna. Na drugi strani pa DeMaio zagovarja večje vzorce, kjer število primerov doseže od 50 pa do nekaj sto enot (Zukerberg in ostali 1995).

Med prvimi raziskavami, ki so dejansko dokazale, da večja velikost vzorca dejansko ne odraža večjih odkritih težav pri vprašalniku, je bila raziskava Presserja in Blaira (1994). Čeprav je bil cilj raziskave ugotoviti dejanske razlike pri odkrivanju napak pri različnih metodah testiranja vprašalnikov, lahko izsledke uporabimo tudi na drugih področjih raziskovanja posameznih metod. Osnova raziskave so ponovitve na dveh različnih vzorcih z obravnavo rezultatov s pomočjo štirih različnih metod. Pri ponovitvi raziskave z metodo kodiranja vedenja na večjem vzorcu (prvo merjenje 21 enot, drugo pa 30 enot) se je izkazalo, da je bilo število odkritih napak pri kodiranju vedenja v obeh merjenjih pravzaprav skoraj enako in večji vzorec ne razkriva dodatnega, drastičnega porasta števila napak.

Druga raziskava, kjer je bila pozornost osredotočena na metodo kodiranja vedenja, je bila raziskava Zukerberga in drugih (1995). Problema se je lotila zelo podobno kot raziskava Presserja in Blaira (1994), vendar z razliko, da ponovitve vprašalnika dejansko ni bilo. Primerjalo se je rezultate analize prve polovice enot z rezultati testiranja na celotnem vzorcu 31 enot. Izkazalo se je, da je bilo pri spremljanju anketarjevega vedenja (uporabljeni sta bili samo kodi natančno in delno spremenjeno branje vprašanja) približno enako število razkritih problemov na obeh vzorcih. Zukerberg in drugi so torej dokazali, da večji vzorec ne pomeni nujno tudi dodatnih razkritih težav.

Ne glede na zagovarjanje stališča manjših vzorcev so Zukerberg in drugi (1995) podali tudi primere, v katerih so večji vzorci nedvomno boljše alternativa:

- Pri vprašalnikih z večjim številom preskokov (filtrov) med vprašanji je potrebno zagotoviti dovolj velik vzorec za analizo, pri čemer imajo večji vzorci nedvomno večjo prednost.
- Raziskave, kjer ni cilj ugotoviti samo težav v vprašalniku, ampak tudi razkriti dodatne elemente, saj mora biti prisotno zadostno število enot za podrobni vpogled v dodatne cilje.
- Izkoriščanje metode za odkrivanje razrešenih primerov s pomočjo primerjanja ponovitev testiranja (pred in po reviziji vprašalnika).
- Študije vprašalnikov, kjer je zaradi časovnih vrst potrebna previdnost pri spreminjanju serij odgovorov.

Blair in Srinath (2008) v svojem delu izražata mnenje, da je večje probleme v anketnih vprašalnikih možno ugotoviti z relativno majhnim vzorcem. V kolikor so problemi bolj specifični oz. se odražajo izključno pri populacijah s specifičnimi lastnostmi, je potrebno za identifikacijo problemov zagotoviti večje vzorce. Pri določevanju velikosti vzorca moramo biti pozorni na dejstvo, ali se v procesu testiranja vprašalnika uporabi kodiranje vedenja kot edina metoda ter ali bo testiranje vključevalo eno ali več alternativnih metod. Če se odločimo za testiranje anketnega vprašalnika na samo eni metodi, moramo zagotoviti dovolj velik vzorec, s katerim bomo odkrili kar največ težav.

Glavni vprašanji, ki se pojavljata pri določevanju velikosti vzorca, sta:

- Ali lahko s ponovitvami merjenja dosežemo, da bo določeno vprašanje doseglo približno enak odstotek odstopanja?
- Kako zagotoviti, da bi bilo čim manj odstopanja med merjenji?

Na omenjeni vprašanji sta odgovorila Blair in Srinath (2008), ki sta s statistično formulo¹ in intervali zaupanja dokazala, kolikšna je kritična velikost vzorca v različnih okoliščinah, ki bi jih radi zagotovili. Rezultati so prikazani v Tabeli 3.11, kjer so z močnim tiskanjem označene kritične velikosti vzorcev in so opazovani odstotki manjši od praga identifikacije težav (90% interval zaupanja); s poševno pisavo so označene številke, kjer imajo opazovani odstotki 10% možnost, da so manjši od praga identifikacije težav in zvezdice (*) predstavljajo primere, kjer je za vzorec manjši od 10 enot. Opazovani odstotki pravzaprav pomenijo, v koliko odstotkih se težava pri določenem vprašanju pojavi, prag identifikacije težav pa, kot že omenjeno, lahko raziskovalec določi sam, največkrat pa je uporabljen 15% prag (Blair in Srinath 2008). Če želimo doseči prag identifikacije težav enak 15% in opazovani odstotki znašajo 8%, moramo zagotoviti vzorec vsaj 25 enot, da lahko rečemo, da je 10% verjetnost, da so opazovani odstotki manjši od 8%.

¹ $n > \frac{1.96 p(1-p)}{(p-p)^2}$, kjer n predstavlja kritično velikost vzorca, P prag identifikacije težav, p pa opazovane odstotke. Formula je izpeljanka iz $p + 1.645 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$, ki predstavlja zgornjo mejo intervala zaupanja (Blair in Srinath 2008, 89).

Tabela 3.11: Kritične velikosti vzorcev pri metodi kodiranja vedenja, pri čemer naj bi opazovani odstotki ne presegli praga identifikacije težav pri 90 % intervalu zaupanja

Opazovani odstotki	Prag identifikacije težav			
	10%	15%	20%	25%
4	18	*	*	*
6	58	12	*	*
8	303	25	*	*
10	NA	60	15	*
12	434	193	28	11
14	124	1.978	55	17
16	62	2.208	138	28
18	38	270	607	50
20	27	106	NA	106
22	20	58	705	516

Vir: Blair in Srinath (2008, 91).

3.7 Zanesljivost in veljavnost

Povsod v raziskovanju se prej ali slej pojavi tudi vprašanje zanesljivosti (angl. »reliability«), ki pravzaprav odgovarja na vprašanje, ali lahko ob ponovnem neodvisnem merjenju dobimo podobne rezultate oz. ali so odgovori anketirancev dosledni in stabilni (Groves 2004; Presser in Blair 1994).

Nadzorovanje zanesljivosti kodirne sheme mora biti narejeno na več vzorcih anketarjev in anketirancev, saj lahko zanesljivost sheme lažje določimo, če kodiramo samo določene dele različnih anketiranj, kot če kodiramo enega ali več celotnih kodiranj (Cannell in drugi v Ongena in Dijkstra 2006). Ongena (2005) meni, da je test zanesljivosti najbolje izvajati na istem nivoju, kot je bilo določeno kodiranje, vendar bolj je nivo kodiranja splošen, manj informativni so rezultati zanesljivosti. Fowler in Cannell (v Groves 2004) sta ugotovila, da je zanesljivost metode dokaj velika, saj je bila v njuni raziskavi korelacija zapisanih vedenj med 0,75 in 0,90. Ta podatek nam ne nudi samo odgovora na zanesljivost, temveč tudi dokazuje, da je ne glede na kodirno osebe ali anketarja korelacija primarnega in testnega osebja dokaj visoka.

Presser in Blair (1994) sta v svojem delu primerjala različne tehnike testiranja anketnih vprašalnikov ter prišla do zaključkov, da je zanesljivost metode kodiranja vedenja višja kot kognitivni intervjuji in celo ekspertna evalvacija. Uporabila sta rezultate ponovitev

merjenj omenjenih metod ter primerjala rezultate oz. število različnih problemov, ki jih je posamezna metoda odkrila. Metoda kodiranja vedenja je pri ponovnem merjenju odkrila približno podobno število različnih pojavnih težav kot pri testiranju (Yulov koeficient je med dvema merjenjema z metodo kodiranja vedenja kar 0,89, pri drugih metodah pa med 0,64 in 0,71).

V raziskavi Lepkowskega in drugih (2000) so med drugimi tudi izmerili Kappa statistiko², ki predstavlja enega izmed merskih inštrumentov za ugotavljanje zanesljivosti, v tem primeru so merili zanesljivost med koderji. Ugotovili so, da je bila zanesljivost zmerna pri skoraj vseh vedenjih, ki so bila vključena v njihovo kodirno shemo, Kappa vrednosti so se nahajale med vrednostmi 0,41 in 0,60.

Verjetno je največji problem določevanja zanesljivosti kodirnih shem, da raziskovalci niso enotni pri določitvi statistike, ki bi najbolje merila zanesljivost (npr. Kappa, Pearsonova korelacija ipd.). Dodatna težava, ki se pojavlja, je uporaba podrobnih informacij o zanesljivosti, kot je npr. zanesljivost anketarja ali celo vedenja anketiranca (Ongena 2005).

Na drugi strani se koncept veljavnosti (angl. »validity«) pri metodi kodiranja vedenja ne omenja, saj metoda razkriva odgovore na druga vprašanja, za veljavnost pa mora biti poskrbljeno še pred začetkom uporabe omenjene metode. Veljavnost pravzaprav pomeni, da določena spremenljivka/vprašanje meri tisto, kar naj bi v resnici merila. Povezava med omenjenima konceptoma je znana - če želimo dobiti veljavno mero, mora biti le-ta zanesljiva, na drugi strani pa zanesljiva mera ni nujno veljavna (Hlebec 2006).

3. 8 *Analiza*

Pri načrtovanju raziskovanja s pomočjo metode kodiranja vedenja je potrebno razrešiti tudi vprašanje o tipu analize, ki bo uporabljena na končnih podatkih. Ongena (2005) izpostavlja tri različne tipe možnih analiz:

- Analiza frekvenc spada med kvantitativne metode in se osredotoča na preštevanje specifičnih dogodkov znotraj kodiranja vedenja. Njena uporaba je

² Kappa statistika: $\kappa = \frac{(\text{opazovano ujemanje}) - \text{našljivo ujemanje}}{(1 - \text{našljivo ujemanje})}$ meri skladnost med koderji in njihovo uporabo pripisanih kod

možna tudi pri eksperimentalnih modelih, kjer lahko primerjamo različne formulacije vprašanj, stile anketiranja ipd.

- Analiza sekvenc je prav tako kvantitativna metoda, ki omogoča ugotavljanje odvisnosti med različnimi vedenji, natančneje med zaporednim odnosom med anketarjem in anketirancem. Pri načrtovanju njene uporabe moramo biti pozorni, da so uporabljene kode med seboj neodvisne oz. da prejšnje ali kasnejše vedenje ne vpliva za pripis določene kode.
- Pomožne analize nam lahko nudijo podrobnosti podatkov, ki jih z analizo frekvenc in sekvenc ne moremo izločiti. Najpogostejši primer za pomožne analize je ugotoviti vzroke za določena vedenja. Včasih nam lahko koderji ali pa anketarji pomagajo razrešiti določena vprašanja, saj imajo sami najboljši vpogled v situacijo z anketirancem.

4 EMPIRIČNI DEL

4.1 Metodologija

Empirični del diplomske naloge je osredotočen izključno na metodo kodiranja vedenja, ki jo bom v tem delu uporabila za testiranje anketnih vprašalnikov. Cilj pri uporabi metode je zelo jasno izražen: poiskati dele vprašalnika, ki anketarju ali anketirancu povzročajo težave med anketiranjem. Podatki so lahko izraženi na kvantitativni način, kot preštevanje pojavov posameznega vedenja, lahko jih tudi dopolnimo s kvalitativni opisi, predvsem z besednimi izražaji obeh akterjev. Ker metoda kodiranja vedenja spada med kvalitativne metode, saj zbiranje podatkov in analiza potekata na individualni ravni, je posledično tudi število udeležencev manjše, hkrati pa so podatki zaradi opazovanja posameznih vedenj obsežnejši.

V diplomski nalogi sem se osredotočila na iskanje razlik, prednosti in slabosti različnih kodirnih shem. Uporabljen je bil postopek zaporednega kodiranja vprašanj in odgovorov dela izbranega anketnega vprašalnika, saj lahko z njim določimo tako paradigmatičnost zaporedij kot tudi njihovo odstopanje. Zaradi večjega števila kodirnih shem in posledično tudi možnih vedenj znotraj njih je tehnika direktnega kodiranja nemogoča ob predpostavki izključno enega koderja. Navedena razloga sta bila dovolj močna, da sem uporabila tehniko posnetega kodiranja, kjer sem po končanih anketiranjih naknadno poslušala posnetke anketiranj in v skladu s pravili izpolnjevanja kodirnih shem pojave vedenj zapisovala v posamezne kodirne sheme. Čeprav je za nekatere avtorje sporno, da je v eni osebi združenih več različnih vlog v enem raziskovalnem procesu (npr. Bakemana in Gottmana v Ongena 2005, Ongena 2005), sem med celotnim procesom poskušala ostati nevtralna.

Anketiranje je potekalo med 15. in 25. avgustom 2009. Uporabila sem tehniko CATI (Computer-assisted telephone interviewing), pri kateri sem preko telefona anketirancem postavljala anketna vprašanja, istočasno pa sem celotni pogovor tudi snemala. Večina sodelujočih ni poznala vsebine vprašalnika, tematika anketiranja pa je bila razkrita samo anketirancem, ki so tematiko želeli izvedeti pred anketiranjem. Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 4 odprtih vprašanj in 35 zaprtih vprašanj z vnaprej podanim naborom odgovorov.

Anketiranje je potekalo individualno. Kot vzorčni okvir mi je služil Telefonski imenik Slovenije, pri vzorčenju pa nisem uporabljala vnaprej določenih kvot. V povprečju je anketiranje trajalo 8 minut, sodelovalo je 32 uporabnic in uporabnikov mobilnih storitev. Anonimnost anketirancev je bila zagotovljena.

4.2 Raziskovalna vprašanja

Raziskovalci se največkrat sprašujejo, ali bodo anketna vprašanja in podani odgovori zadovoljili ciljem raziskovanja ter ali je besedna formulacija vprašanj dovolj jasna in razumljiva, da jo pravilno razumeta tako anketar kot tudi anketiranec. Da bi zadovoljili te cilje, se moramo osredotočiti izključno na anketna vprašanja in prilagoditi kode znotraj kodirne sheme. Ongena (2006) je na podlagi ugotovitev različnih avtorjev zapisala, da je iskanje napak pri besednih formulacijah vprašanj s pomočjo kodiranja vedenja sicer manj uspešno kot npr. metoda kognitivnega intervjuvanja, vendar lahko iz analize rezultatov kodiranja vedenja opazimo, katera vprašanja povzročajo težave, nejasnosti ter jih s pomočjo podrobnega vpogleda enostavno spremenimo tako, da se tovrstne težave ne bodo več pojavljale.

Cilj mojega raziskovanja je bilo testiranje anketnega vprašalnika, kjer sem s pomočjo metode kodiranja vedenja poskušala odkriti težave, ki lahko nastanejo pri anketiranju. Poskušala sem se osredotočiti na posamezne sklope vprašanj, kjer sem v skladu s podatki izpolnjenih kodirnih shem različnih avtorjev primerjala njihove rezultate ter ugotavljala, ali kodirne sheme prepoznajo problematična anketna vprašanja. Končna cilja sta pravzaprav dva:

- ugotoviti, ali posamezne kodirne sheme odražajo težave pri anketiranju ter kakšne vrste napak prepoznajo;
- na podlagi rezultatov kodiranja vedenja ugotoviti, katera anketna vprašanja ali sklopi vprašanj povzročajo težave in podati možnosti za izboljšave anketnega vprašalnika.

4.3 Rezultati raziskave in analiza

V začetku tega poglavja bodo najprej predstavljene osnovne demografske značilnosti vzorca anketirancev, ki so odgovorili na vsa anketna vprašanja. Kasneje pa bo pozornost

posvečena sklopom vprašanj znotraj anketnega vprašalnika in podatkom, ki so bili zbrani s pomočjo snemanj in s kodiranjem zaporedij vprašanj in odgovorov.

4.3.1 Vzorec

Ob koncu anketiranja je vzorec za analizo rezultatov obsegal 32 anketirancev, med katerimi vsi uporabljajo mobilne storitve. V anketi so bila 4 vprašanja, ki so razkrivala osnovne demografske značilnosti anketirancev. Vprašanje o spolu ni bilo anketirancem eksplicitno postavljeno, je pa bilo lahko iz pogovora in tona glasu anketiranca jasno razbrati, kateremu spolu pripada.

V skladu s teoretičnimi izhodišči o velikosti vzorca sem uporabila število, ki naj bi po mnenju nekaterih avtorjev zadostovalo za odkrivanje večjih napak znotraj anketnega vprašalnika (Sheatsley v Zukerberg in drugi 1995; Sudman v Zukerberg in drugi 1995; Courtenay in Weinberg v Zukerberg in drugi 1995). Podkrepitev velikosti vzorca, ki obsega okoli 30 enot, sem dobila iz že objavljenih rezultatov raziskav v dveh različnih virih (Presser in Blair 1994; Zukerberg in drugi 1995), kjer je bilo dokazano, da večji vzorec ne povišuje večjega števila odkritih napak v vprašalniku.

Na anketo je odgovarjalo 16 oseb moškega in 16 oseb ženskega spola. Večina anketirancev je bila starih med 15 in 30 let, dobra tretjina pa 45 ali več let. 28 anketirancev ima dokončano štiriletno ali petletno srednjo šolo in več, pri čemer jih ima 28,1% dokončan visokošolski ali univerzitetni študij. Kar 53,1% anketiranih oseb je že zaposlenih, večina kot delavci ali uradniki, dobra tretjina se jih še izobražuje (ima status dijaka ali študenta), štiri osebe pa so bodisi upokojene ali nezaposlene. Podrobni številčni rezultati in pripadajoči odstotki po posameznih demografskih vprašanjih so predstavljeni v Tabeli 4.1.

Tabela 4.1: Demografske značilnosti anketirancev

Vprašanje	Alternative odgovorov	n	n%
Spol		32	100,0%
	Moški	16	50,0%
	Ženski	16	50,0%
Starost		32	100,0%
	manj kot 15 let	1	3,1%
	15 do 30 let	18	56,3%

Vprašanje	Alternative odgovorov	n	n%
	30 do 45 let	1	3,1%
	45 do 60 let	8	25,0%
	nad 60 let	4	12,5%
Stopnja izobrazbe		32	100,0%
	nedokončana ali dokončana osnovna šola	2	6,3%
	dveletna ali triletna poklicna srednja šola	2	6,3%
	štiriletna ali petletna srednja šola	19	59,4%
	visokošolski ali univerzitetni študij	9	28,1%
Zaposlitveni status		32	100,0%
	dijak	5	15,6%
	študent	6	18,8%
	delavec (zaposleni brez vodilne funkcije)	9	28,1%
	uradnik (zaposlen v javni/državni službi, opravlja uradne/pisarniške posle)	4	12,5%
	srednji vodilni kader	1	3,1%
	višji vodilni kader	1	3,1%
	samozaposlen, podjetnik (samostojni podjetnik)	2	6,3%
	nezaposlen	1	3,1%
	upokojen	3	9,4%

4. 3. 2 *Kodirne sheme uporabljene za testiranje anketnega vprašalnika*

V teoretičnem delu je bilo predstavljenih sedem različnih kodirnih shem. Nekatere med opisanimi so precej preproste in razkrivajo le najosnovnejše napake pri vprašalnikih, druge so bolj sofisticirane in se njihova raven analize spusti skoraj do vsakega možnega vedenja anketarja in/ali anketiranca. Najkompleksnejša med navedenimi shemami je Dijkstrova kodirna shema (Dijkstra 1999; Dijkstra in Ongena 2006) zaporednih dogajanj tekom anketiranja in je zaradi preobilice podatkov precej obsežna za ročno analiziranje podatkov. Na drugi strani je kodirna shema Cahalanove in sodelavcev (1997) precej enostavna in ne ponuja dejanskih kod, ampak samo odgovarja na različna vprašanja o poteku ankete. Obe kodirni shemi sta torej za obravnavanje anketnih vprašalnikov neprimerni, prva zaradi prevelike količine podatkov in druga zaradi pomanjkanja dejanskih kod, ki bi podrobneje razkrivale potek anketiranja. V skladu z

obema navedenima razlogoma bom v analizi uporabila preostalih pet kodirnih shem avtorjev Fowlerja (2005), Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004), enostavnejšo kodirno shemo Dijkstre in Ongene (2006), kodirno shemo Van der Zouwena in Smita (2004) in Morton-Williamsovo (1979) ter primerjala rezultate.

Kodirne sheme se med seboj razlikujejo tako po številu kod kot tudi po možnih vedenjih s strani akterjev pri anketiranju. Vse kodirne sheme imajo pripisana vedenja za oba akterja, nekatere med njimi pa tudi kode, ki jih ne moremo pripisati nobenemu akterju ali pa obema. V teoretičnem delu je bilo že omenjeno, da so nekatere kode v kodirnih shemah bolj razširjene in se uporabljajo v različnih kodirnih shemah. Kode akterjev, ki se največkrat pojavijo pri obravnavanih kodirnih shemah v tem delu, so »vprašanje, prebrano z večjimi spremembami«, »ne vem«, »odklonitev odgovora« in »neprimeren odgovor«. Kode, ki se pojavijo v najmanj dveh obravnavanih kodirnih shemah, so zapisane v Tabeli 4.2.

Tabela 4.2: Kode, ki se pojavijo v najmanj dveh ali več obravnavanih kodirnih shemah

	Fowler (2005)	Oksenberg in sodelavci (1991) ter Groves (2004)	Dijkstra in Ongena (2006)	Van der Zouwen in Smit (2004)	Morton-Williams (1979)
Ustrezno prebrano vprašanje	Brez napak	Ustrezno prebrano vprašanje			
Vprašanje, prebrano z manjšimi spremembami	Manjše spremembe	Vprašanje, prebrano z manjšimi spremembami			
Vprašanje, prebrano z večjimi spremembami	Večje spremembe	Vprašanje, prebrano z večjimi spremembami	Neveljavno vprašanje		Vprašanje napačno prebrano/spremenjeno pri prvem branju
Izpušitev alternativ			Anketar ne prebere alternativ	Izpušitev odgovora(ov)	Vprašanje zastavljeno le delno/alternative že podanih odgovorov niso predstavljene
Ponovitev vprašanja	Ponovitev vprašanja				Ponovitev vprašanja
Pojasnjevanje			Pojasnjevanje	Dodatna pojasnitev	Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami
Dodatno poizvedovanje			Preudarjanje		Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude
Anketiranec prosi za dodatno pojasnilo	Anketiranec prosi za razjasnitev	Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev	Dodatna pojasnitev		Zaprositev za dodatno pojasnilo ali

Fowler (2005)	Oksenberg in sodelavci (1991) ter Groves (2004)	Dijkstra in Ongena (2006)	Van der Zouwen in Smit (2004)	Morton-Williams (1979)
				definicijo/razmišljal o pomenu
Neprimeren odgovor	Neprimeren odgovor	Neprimeren odgovor	Neprimeren odgovor	Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)
Napačna interpretacija		Neveljaven odgovor	Napačna interpretacija	Odgovor nakazuje na napačno razumevanje
Odgovor »Ne vem«	Odgovor »Ne vem«	Odgovor »Ne vem«	»Ne vem« odgovor	»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorom ne ustrezajo anketirančevemu primeru/»Ne vem« odgovor zaradi ne zmožnega priklica odgovora/Ni informacij
Odklonitev odgovora	Odklonitev odgovora	Zavrnitev	Zavrnitev	Odklonitev odgovora
Komentar na odgovor		Nepomemben pogovor	Komentar na odgovor	
Odgovori tretjih oseb		Odgovori tretjih oseb	Sodelovanje tretje osebe	Odgovor podan s strani druge navzoče osebe

Fowler (2005)	Oksenberg in sodelavci (1991) ter Groves (2004)	Dijkstra in Ongena (2006)	Van der Zouwen in Smit (2004)	Morton-Williams (1979)
Napačno kodiranje odgovora		Napačen vpis odgovora	Napaka v kodiranju	Kodiranje odgovora napačno

4.3.3 Analiza rezultatov

Anketni vprašalnik je razdeljen na 6 različnih sklopov, znotraj katerih anketna vprašanja obsegajo podobno tematiko. Celotni vprašalnik s sklopi je predstavljen v Prilogi A, kratek opis sklopov pa je predstavljen v Tabeli 4.3.

Tabela 4.3: Opis sklopov anketnega vprašalnika

Sklop vprašanj	Anketna vprašanja	Opis sklopa
Priklic	Q1-Q2	Vprašanja se nanašajo na poznavanje slovenskega trga mobilnih operaterjev
Percepcija	Q3-Q12	Izbrane lastnosti mora anketiranec v skladu z njegovo percepcijo razdeliti med mobilne operaterje
Uporaba	Q13-Q21	Splošne značilnosti anketirančeve uporabe mobilnega telefona
Preferenca in zadovoljstvo	Q22-Q26	Preferenca in zadovoljstvo z mobilnimi operaterji
Vezava	Q27	Vezava z mobilnim telefonom
Uporaba storitev	Q28-Q35	Uporaba nekaterih storitev, ki jih ponujajo mobilni operaterji

V teoretičnem sklopu naloge je bilo že omenjeno pravilo Morton-Williamsa (1979). Osnovni namen omenjenega pravila je odkriti anketna vprašanja, kjer pri kvantitativni analizi vedenja presegajo 15% prag identifikacije težav. Pri vprašanjih, kjer se določene kode pojavijo v več kot 15% vzorca anketirancev, ki so odgovarjali na anketno vprašanje, je potrebno dodatno ovrednotenje vprašanja, saj lahko le-to na večjem vzorcu povzroča večje težave. Pravilo Morton-Williamsa (1979) je bilo uporabljeno pri vseh petih obravnavanih kodirnih shemah različnih avtorjev. V skladu z navodili za izpolnjevanje kodirnih shem so v prilogah zapisane številčne vrednosti, ki predstavljajo odstotke pojava posameznega vedenja pri določenem vprašanju:

- V Prilogi B se nahaja izpolnjena Fowlerjeva (2005) kodirna shema.
- V Prilogi C se nahaja izpolnjena kodirna shema Oksenberg in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004).
- V Prilogi Č se nahaja izpolnjena kodirna shema Dijkstre in Ongene (2006).
- V Prilogi D se nahaja izpolnjena kodirna shema Van der Zouwena in Smita (2004).

- V Prilogi E se nahaja izpolnjena kodirna shema Morton-Williamsa (1979).

Večina kodirnih shem obsega samo negativna vedenja, zato so celice, kjer vrednosti presegajo 15% prag identifikacije težav, posebej označene. Kodirni shemi Fowlerja (2005), Oksenberg in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) vsebujejo poleg negativnih vedenj tudi pozitivna (»brez napak«, »ustrezno prebrano vprašanje«, »primeren odgovor« in »odgovor je dovolj natančen«), zato 15% prag identifikacije težav ni relevanten, saj naj bi se tovrstna vedenja pojavila na celotnem vzorcu. V primeru pozitivnih vedenj so torej označene vrednosti manjše od 75%³, kar nakazuje na preseganje praga identifikacije težav.

Vzorec anketirancev je bil že predstavljen, vendar se pri vprašanjih, ki so posledica filtrov drugih vprašanj, število anketirancev ustrezno zmanjša. Število anketirancev, ki je odgovarjalo na določeno vprašanje, je zapisano v Tabeli 4.4. Odstotki odstopanja od praga identifikacije težav so posledično prilagojeni velikosti vzorca anketirancev, ki so odgovarjali na določeno vprašanje. Edina izjema, kjer števila anketirancev nisem prilagajala, je bila koda »pravilen preskok« v Fowlerjevi kodirni shemi (2005), saj omenjena koda ne nakazuje možnih napak vprašalnika, ampak samo zaznava, pri koliko anketirancih je bil narejen ustrezen preskok vprašanja.

Tabela 4.4: Število anketirancev, ki so odgovorili na določeno vprašanje

Vprašanje	n	Vprašanje	n	Vprašanje	n	Vprašanje	n	Vprašanje	n
Q1	32	Q8	27	Q15	32	Q22	32	Q29	32
Q2	32	Q9	29	Q16	32	Q23	32	Q30	32
Q3	31	Q10	29	Q17	32	Q24	3	Q31	32
Q4	31	Q11	27	Q18	31	Q25	29	Q32	32
Q5	31	Q12	27	Q19	32	Q26	29	Q33	32
Q6	31	Q13	32	Q20	6	Q27	32	Q34	32
Q7	27	Q14	32	Q21	32	Q28	32	Q35	32

V teoretičnem delu je bilo že omenjeno, da med največje prednosti metode kodiranja vedenja spada vpogled v kvantitativne podatke, poleg tega pa zaradi kvalitativnega obravnavanja anket lahko izluščimo podrobnosti dejanskega dogajanja med

³ 100% (celotni vzorec) – 15% prag identifikacije težav = 85%

anketiranjem. Komentarji anketirancev in opažanja anketarjev nam torej dodatno doprinejo k odkrivanju možnih napak anketnega vprašalnika in k njegovi izboljšavi.

V skladu z napisanim sem tudi sama poskušala s kombinacijo obeh vidikov, kvantitativnega in kvalitativnega, testiranja anketnega vprašalnika. Analiza rezultatov je bila naprej osredotočena na frekvence oz. številčnost pojavov določenega vedenja pri sklopih vprašanj ali pri posameznih anketnih vprašanjih, kjer pa so bili prisotni tudi komentarji anketirancev ali pa opažanja s stališča anketarja, so le-ti tudi ustrezno predstavljeni.

V nadaljevanju bodo anketna vprašanja obravnavana po tematskih sklopih. Kvantitativni podatki bodo predstavljeni s številčnimi vrednostmi posameznih vedenj pri kodirnih shemah, kjer so odstopanja najbolj izražena. Podroben pregled vseh kodirnih shem in odstopanj pri posameznih anketnih vprašanjih se nahaja v prilogah B, C, Č, D in E. Pri nekaterih sklopih ali posameznih anketnih vprašanjih so se pojavili tudi komentarji anketirancev in moja opažanja s stališča anketarja. Slednje podatke uvrščamo med kvalitativna opažanja in bodo prav tako predstavljena v nadaljevanju.

Priklic

Prvi dve vprašanji, ki sta zajeti v sklop vprašanj o priklicu, sta namenjeni poznavanju slovenskih mobilnih operaterjev. Pri prvem vprašanju, kjer so morali anketiranci sami naštetih ponudnike mobilne telefonije v Sloveniji, ni bilo težav. Včasih sem kot anketar morala ponoviti vprašanje ali pa jih vzpodbuditi za kakšen odgovor več, sicer pa so anketiranci samostojno navedli kar nekaj operaterjev. Več težav se je pojavilo pri drugem vprašanju, kjer so morali anketiranci opredeliti poznavanje tudi drugih mobilnih operaterjev, ki jih pri prvem vprašanju niso naštetili. Največja pomanjkljivosti, ki se je pri tem vprašanju pokazala, je bila odsotnost dodatnega filtra za operaterje, ki jih je anketiranec navedel že pri prvem vprašanju. Težava se je pokazala pri vseh obravnavanih kodirnih shemah, in sicer je bil prag identifikacije težav presežen pri dveh vedenjih: anketiranec prosi za dodatno pojasnitev/razširitev in anketar poda dodatno pojasnilo/razširitev pri vprašanju. V tabelah 4.5 in 4.6 sta prikazana izseka dveh različnih kodirnih shem, celotne kodirne sheme s prikazanimi odstopanji od praga identifikacije težav pa se nahajajo v prilogah B, C, Č, D in E.

Tabela 4.5: Izsek izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme (2005) za sklop vprašanj priklic

	Q1	Q2
Anketiranec prosi za razjasnitev	0%	16%

Tabela 4.6: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj priklic

	Q1	Q2
Dodatna pojasnitev	0%	25%

Iz izbranih kodirnih shem v tabelah 4.5 in 4.6 lahko torej jasno razberemo, da bi moral biti pri drugem vprašanju postavljen dodatni filter, da se mobilni operaterji, ki so jih anketiranci že navedli pri prvem vprašanju, ne bi ponavljali. Iz odzivov anketirancev je bilo precej jasno razločiti, da jim je čudno, ker morajo ponavljati že povedane alternative. Čeprav vsi anketiranci niso jasno izrazili svojih komentarjev, lahko pri poslušanju posnetkov snemanj anketiranj razberemo, da so si vzeli trenutek časa zase in odgovorili na zastavljeno vprašanje. Nekateri anketiranci so kot omenjeno svoje odzive tudi besedno izrazili, v nadaljevanju sta navedena dva:

- »Sej sem ga že navedel.« (moški, 50 let)
- »Ja, sej sem jih že naštel.« (moški, 60 let)

Omenjeni problem vse kodirne sheme ne obravnavajo enakovredno. Tako v Fowlerjevi kodirni shemi (2005) v Prilogi B in kodirni shemi Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) iz Priloge C opazimo samo težavo, da anketiranec prosi za dodatno razlago. Iz kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) v Prilogi D pa lahko samo vidimo, da sem kot anketar podala dodatno razlago. Kodirna shema Dijkstre in Ongene (2006) iz Priloge Č in Morton-Williamsova kodirna shema (1979) iz Priloge E zajameta obe vedenji in iz njiju lahko razberemo potek anketiranja.

Kot anketar in koder pa sem opazila tudi težavo, ki se je pojavila pri omembi mobilnega operaterja T-2, ki širši javnosti še ni znan kot ponudnik mobilnih storitev. Reakcije s strani anketirancev so bile precej zanimive, saj so nekateri najprej za hip utihnili, nekateri so želeli, da še enkrat ponovim ime operaterja, večina pa jih je na koncu sklenila, da operaterja pozna, kar so verjetno povezovali z že uveljavljenim imenom T-2, ki ponuja tudi druge storitve.

Percepcija

V sklopu vprašanj o percepciji mobilnih operaterjev je bilo največ težav. Anketiranci so morali naštete lastnosti pripisovati mobilnim operaterjem na podlagi obsežnih navodil, ki so bila predstavljena pred sklopom vprašanj. Ključni točki navodil, ki bi se ju moral anketiranec držati pri odgovarjanju na vprašanja, sta naslednji:

- Pri vsaki lastnosti se mora najprej opredeliti za operaterja, za katerega omenjena lastnost najbolj velja (osnovno vprašanje), kasneje pa, za katere operaterje lastnost še drži (dodatno vprašanje).
- Anketiranec mora imeti v mislih izključno osebno percepcijo, ne glede na izkušnje s posameznimi operaterji.

Nekateri anketiranci so zaradi obsežnih navodil in nerazumljivosti njihove naloge pri odgovarjanju na anketna vprašanja izgubili voljo do odgovarjanja. Na tem mestu so se pojavile pomanjkljivosti tudi pri mojem anketiranju, saj sem pri osnovnih vprašanjih v primeru naštetih različnih operaterjev lahkomišlno privzela, da so anketiranci navedli ustrezno zaporedje. V takem primeru bi jih moral izkušen anketar ustaviti in jih prositi, naj mu najprej povedo, za katerega operaterja omenjena lastnost najbolj drži in potem naj naštejejo še druge, za katere menijo, da določena lastnost tudi velja.

V tem sklopu se je omenjena pomanjkljivost, kjer se anketiranec ni držal navodil, anketar pa ga ni ustrezno popravil, pojavila pri 10 različnih anketirancih, in sicer v 15 primerih. Nekaj anketirancev pa je že pri naštevanju operaterjev za določeno lastnost izpostavilo vrstni red svojih odgovorov. Slednji primer se je pojavil pri 6 različnih anketirancih in 9 primerih. Razdelitev primerov neustreznega anketiranja in vnaprej opredeljenega vrstnega reda alternativ s strani anketirancev po vprašanjih je predstavljena v Tabeli 4.7.

Tabela 4.7: Število primerov neustreznega anketiranja in opredeljenega vrstnega reda alternativ pri posameznih vprašanjih

	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
Neustrezno anketiranje	1		1		5		3		5	
Privzet vrstni red				3		3		3		

Zaradi želje po čim bolj objektivnih rezultatih so pri vseh kodirnih shemah izločena vprašanja in odgovori, kjer se je pojavilo neustrezno anketiranje. V omenjenih primerih sta izločena tako osnovno vprašanje kot tudi dodatno vprašanje, število anketirancev pa je ustrezno prilagojeno.

Rezultati vseh kodirnih shem ta sklop vprašanj razdelijo na dva navidezna dela, in sicer v prvem delu najdemo predvsem napake, ki nakazujejo na začetne težave pri odgovarjanju. Vzrok teh težav najdemo samo v zapletenosti celotnih navodil, ki so bila prebrana pred sklopom vprašanj o percepciji. Iz Tabele 4.8, kjer je prikazan izsek kodirne sheme Morton-Williamsa (1979), lahko razberemo, da na začetku celotnega sklopa anketiranci ne prepoznajo svoje naloge. Kombinacija kod »Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina«, »Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude« in »Podana razširitev/vprašanje, ponovljeno s spremembami« po teoriji Morton-Williamsa (1979) o devetih kriterijih za primerno izvrševanje anketiranja nakazujejo, da vprašanja oz. tudi navodila za reševanje vprašanj niso ne razumljiva in ne dvoumna, poleg tega je besedilo navodil neprimerno.

Tabela 4.8: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) pri sklopu vprašanj o percepciji

	Q3	Q4	Q5	Q6
Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	23%	0%	10%	3%
Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/ spodbude	16%	39%	3%	32%
Podana razširitev/vprašanje, ponovljeno s spremembami	10%	19%	16%	6%

V drugem delu pa anketiranci osvojijo način odgovarjanja na vprašanja, zato večja odstopanja najdemo pri drugih kodah. Tako se pri vprašanjih o lastnosti »poštenost« pojavljajo odstopanja pri primernih in natančnih odgovorih, saj je odklonitev odgovora pri omenjenem vprašanju precej pogost pojav. Pri lastnosti »globalnost« pa anketiranci največkrat odgovorijo le na osnovno vprašanje, odgovore pri dodatnem vprašanju pa zavrnejo. Obe omenjeni težavi sta izraženi tudi s pomočjo kod v izseku kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) v Tabeli 4.9.

Tabela 4.9: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberg in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) pri sklopu vprašanj o percepciji

	Q9	Q10	Q11	Q12
Ustrezno prebrano vprašanje	100%	59%	100%	93%
Primeren odgovor	72%	69%	93%	81%
Odgovor je dovolj natančen	72%	69%	93%	81%
Odklonitev odgovora	17%	3%	0%	7%

Zanimivo dejstvo, ki pa ne nakazuje vedno na težave, je odstopanje kode »izpustitev odgovora(ov)« v kodirni shemi Van der Zouwena in Smita (2004) v Prilogi D in Tabeli 4.10 pri dodatnih vprašanjih, ki je bila uporabljena, kadar alternative niso bile prebrane ali pa je bilo njihovo branje prekinjeno s strani anketiranca. Ker je anketiranec slišal vse alternative že pri osnovnem vprašanju, ne moremo govoriti o problematičnosti odstopanja omenjene kode.

Tabela 4.10: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) pri sklopu vprašanj o percepciji

	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
Izpustitev odgovora(ov)	3%	35%	3%	23%	11%	30%	0%	10%	4%	30%

Težave v tem sklopu prikazujejo vse obravnavane kodirne sheme različnih avtorjev. Podrobnosti so navedene v prilogah B, C, Č, D in E.

Če vse težave strnemo, lahko rečemo, da se največ težav pojavi zaradi neupoštevanja navodil in opredeljevanja specifičnih lastnosti. Pri prvi polovici vprašanj tega sklopa se tako pojavljajo težave anketirancev, ki se navezujejo na navodila za odgovarjanje in posledično anketarjeve dodatne razlage navodil. V skladu s pripisanimi kodami je navedenih še nekaj komentarjev anketirancev:

- »A sam enga moram izbrati?« (moški, 50 let)
- »A pa lahko več odgovorim?« (ženska, 22 let)
- »Kolk jih moram pa odgovort?« (moški, 60 let)
- »Aja, sam enga...« (moški, 27 let)

Poleg omenjene težave z navodili se je iz komentarjev anketirancev jasno razbralo, da pri odgovarjanju na vprašanja ne upoštevajo druge točke navodil, temveč odgovarjajo v skladu s svojimi lastnimi izkušnjami. Pogosteje so bili tako izbrani večji operaterji, ki so medijsko bolj izpostavljeni in imajo tudi večinski delež uporabnikov mobilne telefonije. Težko oz. nemogoče je ocenjevati operaterja, katerega ne poznaš in na medijskem trgu ni pogosto aktiven, zato so naslednji komentarji anketirancev dobrodošli pri diskusiji o tem sklopu vprašanj:

- »Težko govorim, ker nimam kontaktov z drugimi operaterji.« (ženska, 45 let)
- »Ja (operater), ker sem pač pri njemu in ga poznam.« (ženska, 25 let)
- »Pa (operater), samo vem pa ne, ker nimam izkušenj.« (ženska, 53 let)

Obsežna navodila pa niso bila edini vzrok težav, ki so se pojavila med anketiranjem. Pri opredeljevanju lastnosti so se posamezni anketiranci spraševali, kaj naj bi določena lastnost pravzaprav pomenila. Največ dodatnih spraševanj o dodatnih definicijah so imeli anketiranci pri lastnostih »dinamičen«, »trendovski«, »pošten« in »globalen«. Nekateri odzivi na prvo branje lastnosti so bili naslednji:

- »Kako dinamični?« (moški, 25 let)
- »Trendovski?! A to tko katere aparate ima?« (moški, 25 let)
- »Kaj bi lahko ovrednotil kot poštenost?« (moški, 61 let)
- »Kaj naj bi v tem primeru pomenilo »globalna«?« (ženska, 45 let)

Sicer so anketiranci po dodatnih definicijah spraševali redkeje, vendar mogoče bi bilo smiselno dodatno opredeliti, kaj naj bi lastnosti pravzaprav pomenile, saj bi anketarju v podobni situaciji olajšale delo, poleg tega pa bi se lahko izognili tudi neustreznim rezultatom, ki bi bili posledica nepravilnih pojasnil.

Uporaba

Sklop vprašanj o uporabi se nanaša predvsem na značilne lastnosti splošne uporabe mobilnega telefona, npr. pri katerem operaterju imajo svoj(e) mobilne telefone, kakšno razmerje imajo s svojim operaterjem, mesečna poraba za storitve mobilne telefonije.

Ker so bila vprašanja v tem sklopu splošne narave in razumljiva, so tudi anketiranci nanje odgovarjali ustrezno, s pomočjo lastnih informacij.

Največ napak, katere se odražajo tudi pri rezultatih kodirnih shem v prilogah B, C, Č, D in E, je bilo pri vprašanjih o uporabi mobilnih operaterjev. Vprašanje, kjer so morali anketiranci naštetih vse mobilne operaterje, ki jih uporabljajo (Q14), ni povzročalo težav in tudi alternativ ni bilo potrebno prebrati, saj so največkrat anketiranci kar sami ponudili odgovor, še preden je bilo vprašanje z navodili v celoti zastavljeno. Seveda sem anketirancem, ki so me prekinili med branjem vprašanja, naknadno razložila, da naj mi v primeru uporabe različnih mobilnih operaterjev naštejejo vse, ki jih uporabljajo. Zaradi prekinitev in kasneje omenjene dodatne razlage, se v kodirnih shemah pojavljajo kode »prekinitev«, »pojasnjevanje«, »podana razširitev« in koda »anketar ne prebere alternativ«.

Tudi naslednje vprašanje o številu SIM kartic (Q15) ni bilo problematično. Ko pa sem postavila naslednje vprašanje, pri katerem operaterju anketiranec uporablja svoj privatni mobilni telefon (Q16), pa so se nekateri anketiranci zmedli in niso vedeli, kaj naj odgovorijo, saj so na podobno vprašanje že podali odgovor. Čeprav moje dejanje, da sem v primeru uporabe samo enega mobilnega operaterja pri vprašanju Q14 izpustila to vprašanje, ni bilo ustrezno, vendar sem se poskusila izogniti neprimernemu odgovoru ali pa le-tega olajšati. Slednje sem naredila z vmesnim vprašanjem »Je to torej (operater)?«, ki v vprašalniku ni bilo zapisano. Tretja možnost je seveda bila, da je vprašanje bilo zastavljeno, kot je bilo napisano in so anketiranci standardno odgovarjali.

Na podlagi treh možnosti (ne)odgovarjanja na vprašanje, torej da sem vprašanje, pri katerem operaterju anketiranec uporablja svoj privatni mobilni telefon (Q16), enostavno izpustila, ga preoblikovala ali pa je ostal isti, so tudi odstopanja pri tem vprašanju pri posameznih kodah večja. Za celotni oris so torej potrebne kombinacije različnih kod in tovrsten primer zelo eksplicitno oriše, da so včasih posamezne kode znotraj kodirnih shem nezadostne oz. nam ne prikažejo celotne slike. Tako kode »vprašanje ni bilo zastavljeno«, »napačen preskok« in »anketar ne prebere alternativ« nakazujejo na izpustitev vprašanja; kode »sklepanje odgovora« in »sklicevanje nazaj« so bile uporabljene, kadar sem vprašanje preoblikovala in anketirancu poskušala olajšati odgovor; »napačna interpretacija« in »odgovor nakazuje na napačno razumevanje« pa jasno orišejo, da če je bilo vprašanje ustrezno postavljeno, so nekateri anketiranci imeli

težave z odgovarjanjem nanj. Izseki kodirnih shem Dijkstre in Ongene (2006), Van der Zouwena in Smita (2004) in Morton-Williamsa (1979), kjer se pojavljajo omenjene kode, so prikazani tudi v tabelah 4.11, 4.12 in 4.13. Celotni rezultati pa se nahajajo v prilogah B, C, Č, D in E.

Tabela 4.11: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic

	Q14	Q15	Q16
Neveljaven odgovor	0%	9%	16%
Sklepanje odgovora	0%	6%	53%
Anketar ne prebere alternativ	88%	3%	44%
Preudarjanje	13%	3%	3%
Pojasnjevanje	22%	9%	3%
Sklicevanje nazaj	0%	6%	47%

Tabela 4.12: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic

	Q14	Q15	Q16
Napačen preskok	0%	6%	22%
Reformulacija	3%	0%	9%
Izpušitev odgovora(ov)	97%	3%	44%
Napačna interpretacija	0%	9%	16%

Tabela 4.13: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za vprašanja o uporabi operaterjev in števila SIM kartic

	Q14	Q15	Q16
Vprašanje ni bilo zastavljeno (napaka)	0%	6%	22%
Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	0%	9%	16%
Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude	13%	3%	3%
Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami	22%	9%	3%

Pri vprašanjih o uporabi mobilnega operaterja je torej potreben resen premislek, saj želimo ohraniti vse tri informacije (uporaba vseh operaterjev, število SIM kartic pri operaterju in uporaba operaterja za privatni mobilni telefon), ne želimo pa anketirancu povzročati nejasnosti oz. cilj je, da anketiranec razume vprašanje in nanj brez težav tudi odgovori. Ena izmed možnih rešitev je, da anketiranec pri vprašanju dopiše uporabo števila SIM kartic pri posameznem operaterju in če je seštevek vseh SIM kartic večji od 1, potem se mu postavi dopolnilno vprašanje »Pri katerem mobilnem operaterju pa najpogosteje uporabljate storitve?«.

V tem sklopu vprašanj je večkrat presežen prag identifikacije težav pri kodah o branju alternativ. Večina vprašanj je zelo splošnih, zato alternative največkrat niso posebej predstavljene, saj imajo anketiranci že dovolj informacij za odgovor.

Čeprav obstaja neka temeljna povezava med mobilnim operaterjem in paketom, ki ga anketiranec uporablja, je bilo pri vprašanju o uporabi paketa (Q18) precej odgovorov »Ne vem«, ki so se odražali tudi v kodirnih shemah. Na prvi pogled so bila odstopanja pri tem vprašanju kar strašljiva (primer izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) v Tabeli 4.14), vendar smiselna proučitev tega vprašanja prikaže, da četrtnina anketirancev nima informacij, da bi odgovorili na to vprašanje, en anketiranec ima pri tem vprašanju ustrezen preskok, drugih 23 anketirancev pa je podalo ustrezen odgovor. Ker se številski rezultati prikazujejo na celotnem vzorcu (torej skupno 32 anketirancev), je v tem primeru skrb za majhno število primernih odgovorov odveč.

Tabela 4.14: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) za vprašanje o uporabi paketa

	Q18
Ustrezno prebrano vprašanje	81%
Vprašanje, prebrano z manjšimi spremembami	19%
Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev	6%
Primeren odgovor	74%
Odgovor je dovolj natančen	74%
Odgovor 'Ne vem'	26%

Tudi vprašanja, ki se navezujejo na stroškovno mesečno porabo za storitve mobilne telefonije, imata nekaj odstopanj od praga identifikacije težav. Prvo vprašanje (Q19) je odprto in anketiranec mora sam na podlagi njegovih informacij podati odgovor. V primeru, da ne navede specifične vrednosti, mu mora anketar zastaviti naslednje vprašanje (Q20), ki ima že navedeno lestvico alternativ, v nasprotnem primeru se to vprašanje preskoči. Pri enostavnejših kodirnih shemah je opaziti, da je 19% anketirancev prekinilo branje osnovnega vprašanja in podalo predčasen odgovor. V takih primerih sem kasneje vprašanje razširila z vsemi navodili, ki jih je moral anketiranec upoštevati pri odgovoru. Nekajkrat so anketiranci podali tudi neprimeren odgovor, kar pomeni, da so anketiranci že sami navedli rang porabe za mobilno

telefonijo. V teh primerih sem kot anketar poskušala omenjeni vrednosti poiskati v rangih pri dopolnilnem vprašanju, katerega nisem v celoti prebrala, prav tako zaradi že podanih vrednosti nisem prebirala vseh alternativ. Opazimo lahko, da posamezne kodirne sheme ne zajamejo vseh vedenj, ki so nastala pri omenjenih vprašanjih. S kombiniranjem kod različnih kodirnih shem si celotno dogajanje med anketiranjem, ki je že bilo opisano, tudi razložimo. Za primer kombiniranja lahko vzamemo kodirni shemi Dijsktre in Ongene (2006) ter Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004), katerih izseki so prikazani tudi v tabelah 4.15 in 4.16.

Tabela 4.15: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijsktre in Ongene (2006) za vprašanje o povprečni mesečni porabi

	Q19	Q20
Neprimeren odgovor	25%	0%
Dodatna pojasnitev	9%	17%
Sugeriranje anketarja	0%	17%
Sklepanje odgovora	0%	17%
Anketar ne prebere alternativ	0%	83%
Pojasnjevanje	16%	0%
Nepomemben pogovor	13%	17%
Sklicevanje nazaj	0%	67%

Tabela 4.16: Izsek izpolnjene kodirne sheme Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) za vprašanje o povprečni mesečni porabi

	Q19	Q20
Ustrezno prebrano vprašanje	84%	17%
Prekinitev med branjem vprašanja	19%	0%
Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev	9%	17%
Primeren odgovor	78%	100%
Odgovor je dovolj natančen	78%	100%
Neprimeren odgovor	25%	0%

Vprašanja, ali je anketiranec uporabnik mobilne telefonije (Q13), kakšno razmerje ima z operaterjem (Q17) in kdo plača stroške porabe (Q21), niso povzročala odstopanj od normativov.

Preferenca in zadovoljstvo

Vprašanja o preferenci in zadovoljstvu merijo, v kolikšni meri so anketiranci zadovoljni s svojim operaterjem, ali si želijo tudi v prihodnosti ostati uporabniki določenega operaterja ter ali bi priporočili svojega operaterja tudi drugim.

Vsa vprašanja znotraj tega sklopa so bila anketirancem jasno razumljiva, včasih so se le prehitro odločili za odgovor, ki ni ustrezal alternativam, zato sem jih morala usmeriti k

odgovorom, ki jih vprašalnik vnaprej predvideva. Omenjena odstopanja so razvidna tudi v kodirni shemi Van der Zouwena in Smita (2004) v Prilogi D, del le-te pa je prikazan tudi v Tabeli 4.17.

Tabela 4.17: Izsek izpolnjene kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo

	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26
Izpušitev odgovora(ov)	31%	28%	100%	97%	14%
Neprimeren odgovor	6%	41%	0%	10%	17%
Uspešen popravek	3%	34%	0%	0%	17%
Neuspešen popravek	0%	0%	0%	3%	0%
Manjkajoč popravek	9%	6%	0%	7%	0%

Kot je razvidno že v Tabeli 4.17, kjer je prikazan izsek kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004), se odstopanja pojavijo tudi pri kodi »Izpušitev odgovora(ov)«. Ker so bili slovenski mobilni operaterji med anketiranjem že večkrat naštet, so anketiranci na vprašanja o preferenci mobilnega operaterja (Q22), izbiri mobilnega operaterja pri menjavi operaterja (Q24) in lojalnosti do operaterja (Q25) podali ustrezen odgovor brez branja alternativ. Pri vprašanjih o zamenjavi operaterja (Q23) in priporočilu sedanjega mobilnega operaterja (Q26) iz posamezne kodirne sheme ne moremo razbrati kaj se je pravzaprav dogajalo. V tabelah 4.18 in 4.19 sta prikazana izseka kodirnih shem Dijkstre in Ongene (2006) ter Morton-Williamsa (1979) in s kombinacijo kod lahko razberemo, kaj se je pri vprašanjih Q23 in Q26 pravzaprav dogajalo – anketiranci so na omenjeni vprašanji podali odgovor, ki ni ustrezal alternativam, zato sem morala za pridobitev ustreznega odgovora podati razširitev, kjer so bile alternative odgovorov tudi prebrane.

Tabela 4.18: Izsek izpolnjene kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo

	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26
Neprimeren odgovor	6%	41%	0%	10%	21%
Anketar ne prebere alternativ	25%	19%	33%	97%	7%
Pojasnjevanje	0%	38%	0%	3%	17%

Tabela 4.19: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za sklop vprašanj preferenca in zadovoljstvo

	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26
Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	6%	41%	0%	10%	17%
Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami	0%	38%	0%	3%	17%

Iz tabel 4.18 in 4.19 je jasno razvidno, da so pri vprašanjih o zamenjavi operaterja (Q23) in priporočilu sedanjega operaterja (Q26) anketiranci podali neprimeren odgovor, in sicer so enoznačno, preden so bila vsa navodila in alternative prebrane, odgovorili z »da« ali »ne«, zato jim je bilo potrebno pojasniti, kakšne so alternative pri omenjenih vprašanjih in potem so na vprašanji tudi ustrezno odgovorili. Pri vprašanjih o trenutni preferenci mobilnega operaterja (Q22) in ponovna izbira sedanjega operaterja (Q25) alternative niso bile prebrane, saj je bilo že vprašanje dovolj jasno, da so anketiranci brez pomoči podali primeren odgovor.

Vezava

Predzadnji sklop, vezava, je obsegal samo eno vprašanje, in sicer, ali so anketiranci vezani ter koliko časa jim je preostalo do izteka vezave (Q28).

Rezultati izpolnjenih kodirnih shem so prikazali, da anketiranci jasno razumejo vprašanje, nekateri pa nanj zaradi pomanjkanja informacij niso znali odgovoriti. Potreben bi moral biti tudi dodatni filter, saj se uporabniki, ki nimajo z operaterjem sklenjenega naročniškega razmerja (torej so predplačniki), ne morejo vezati s telefonom.

Odstopanja so prisotna tudi v kodirnih shemah pri vprašanju o vezavi, kar je razvidno iz izsekov kodirnih shem Fowlerja (2005) ter Morton-Williamsa (1979) v tabelah 4.20 in 4.21. Vse kodirne sheme pa te težav med anketiranjem ne zaznajo. Iz kodirne sheme Oskenberg in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) v Prilogi C ter Van der Zouwenove in Smitove kodirne sheme (2004) v Prilogi D ne moremo trditi, da so se med anketiranjem pojavile kakšne težave. Pri kodirnih shemah, kjer se pojavijo odstopanja (Fowler 2005, Dijkstra in Ongena 2006 in Morton-Williams 1979) lahko

opazimo, da so anketiranci potrebovali dodatne razlage, sama pa sem jim jih tudi ponudila.

Tabela 4.20: Izsek izpolnjene Fowlerjeve kodirne sheme (2005) za vprašanje o vezavi

	Q27
Druga spraševanja	19%

Tabela 4.21: Izsek izpolnjene kodirne sheme Morton-Williamsa (1979) za vprašanje o vezavi

	Q27
Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/ spodbude	16%

Uporaba storitev

Zadnji sklop vprašanj je bil namenjen uporabi specifičnih storitev, ki jih ponujajo mobilni operaterji. Anketiranec je moral odgovoriti, ali je določeno storitev uporabil v zadnjih 3 mesecih. Na začetku sklopa so bile navedene bolj znane in večkrat uporabljene storitve, kasneje pa so bile navedene tudi storitve, ki jih uporabljajo naprednejši uporabniki.

Izkazalo se je, da so bila vprašanja dovolj razumljiva, pri nekaterih storitvah pa bi bilo dobrodošlo dodatno opozoriti anketirance, da se sprašuje izključno za uporabo storitev preko mobilnega telefona in ne po kakšnem drugem kanalu za medosebno komunikacijo.

Odstopanja od praga identifikacije težav se pojavijo le pri kodah napačen preskok in zavrnitev. Obe kodi sta medsebojno povezani, saj sem v primeru, da je anketiranec zavrnil odgovarjanje na vprašanja, preostala vprašanja izpustila, pripisana pa je bila koda »napačen preskok«. V Tabeli 4.22, kjer je prikazan izsek kodirne sheme Van der Zouwena in Smita (2004), je razvidno, da so se anketiranci zavračali odgovore, kjer so bile opisane storitve za zahtevnejše uporabnike, njihovi komentarji pa so bili naslednji:

- »Nobene druge storitve ne uporabljam.« (moški, 61 let)
- »Nobene od teh storitev, lahko vse črtate. Samo SMS.« (moški, 49 let)

Tabela 4.22: Izsek izpolnjenj koderne sheme Van der Zouwena in Smita (2004) za sklop vprašanj uporaba storitev

	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Napačen preskok	0%	6%	9%	9%	13%	16%	19%	19%
Zavrnitev	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%

Čeprav odstopanja od praga identifikacije težav v kodirnih shemah niso bila prisotna, bi bilo priporočljivo, da bi bila pri nekaterih storitvah zapisana tudi dodatna definicija storitve:

- Pri storitvi »dostop do interneta z računalnikom« bi morala biti dodana definicija, da mora biti mobilni telefon povezan z računalnikom in se ga uporablja kot modem za dostop do interneta.
- Podobno bi moralo biti pripisano pri storitvi »VoIP«, torej da je mobilni telefon povezan do svetovnega spleta preko računalnika in se na računalniku tudi uporablja omenjena storitev.
- Opis storitve »dostop do portala« bi moral biti podkrepjen z imeni posameznih portalov (Vodafone live!, Planet, Tuškabina), saj jih uporabniki večinoma poznajo pod dejanskim imenom in ne pod pojmom »portal«.
- Pri storitvi »plačevanje z mobilnim telefonom« bi bilo priporočeno navesti imena storitev, ki so uporabnikom na voljo za plačevanje (Moneta, Si.nakup).

Kot smo že videli pri prejšnjih vprašanjih, se anketiranci med branjem daljših navodil ne zberejo dovolj, da bi v skladu z njimi tudi v nadaljevanju odgovarjali na vprašanja. Omenjena pomanjkljivost je razvidna tudi iz komentarja enega izmed anketirancev:

- »Ali to preko mobitela (op. mobilnega telefona)?« (moški, 25 let)

5 ZAKLJUČEK

Čeprav sta Marquis in Cannell metodo kodiranja vedenja predstavila že 1969, torej v časih, ko je koncept testiranja anketnih vprašalnikov šele prihajal v ospredje zanimanja in raziskovanja kot evalvacijske metode, se je le-ta skozi leta prilagajala novim načinom anketiranja in podajanja rezultatov, v svojem bistvu pa je ostala nespremenjena. Po 40. letih od njene prve zapisane opredelitve je kodiranje posameznih vedenj v opazovanih anketiranjih še vedno osnova, kjer lahko s pomočjo številčnih opisov predstavimo rezultate. Med dodane vrednosti metode pa lahko dodamo še pomožne kvalitativne opise, ki lahko sestavljavcem anketnih vprašanj dodatno osmislijo celotno dogajanje in jim ponujajo vpogled v neposredne odzive anketirancev.

V opravljeni raziskavi, ki je opisana v tem diplomskem delu, sem na podlagi anketnega vprašalnika in posnetih anketiranj rezultate pripisala petim različnim kodirnim shemam, ki so bile uporabljene s strani različnih avtorjev. Čeprav se nekateri raziskovalci ne strinjajo z uporabo kodirnih shem na različnih vprašalnikih, sem v diplomski nalogi to predpostavko sprejela kot izziv, ki bo na podlagi različnih kodirnih shem razkril podobnost in pojavljanje različnih napak v anketnih vprašalnikih. Cilja celotne analize sta posledično dva: prvi je primerjava posameznih kodirnih shem in ugotavljanje sklopov napak, ki jih posamezna kodirna shema razločuje; drugi cilj pa je na podlagi rezultatov kodirnih shem ugotoviti možnosti za izboljšavo anketnega vprašalnika, ki je bil uporabljen pri analizi. Medsebojna povezanost obeh navedenih ciljev je neizbežna, saj lahko samo z dejanskimi podatki ugotavljamo možno skladnost kodirnih shem, brez rezultatov kodirnih shem pa ni možno izpostaviti delov anketnega vprašalnika, ki so ustrezni in pri katerih je potreben dodaten razmislek.

Izkazalo se je, da vedenj, ki se bodo pojavila med anketiranjem, ni mogoče predvideti vnaprej. Pripravljavce kodirnih shem mora torej voditi pri njihovem sestavljanju samo en cilj, in sicer zajeti čim večje število vedenj, saj jim bo razčlenitev celotnega dogajanja med anketiranjem pri obrazložitvah v veliko pomoč. Na drugi strani pa bodo podrobnosti anketiranja pomagale tudi sestavljavcem vprašanj, da bodo odkrili vir težav ter posledično ustrezno pripomogli pri spremembah ali pa ponovni sestavi anketnih vprašanj.

Kodirne sheme, ki so bile izbrane za prikaz rezultatov anketiranja, so prikazovale ne samo različne kode, ki se lahko nakazujejo na težave anketnega vprašalnika, ampak so bile tudi različno kompleksne. Dve kodirni shemi sta bili predstavnici enostavnejših kodirnih shem, ki razkrivajo samo večje napake anketnega vprašalnika, in za razliko od drugih treh kompleksnejših kodirnih shem ne zadostujejo za razkrivanje dodatnih podrobnosti. Predstavnici enostavnejših kodirnih shem v nalogi sta bili kodirni shemi Fowlerja (2005) in Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004), na drugi strani pa kodirne sheme Dijkstre in Ongene (2006), Van der Zouwena in Smita (2004) ter Morton-Williamsa (1979) spadajo med kompleksnejše. Pri pregledu kodirnih shem se je izkazalo, da imajo nekatere kodirne sheme zelo podobne opise kod, iz česar lahko sklepamo, da pogostejše kode nakazujejo na pogostejši izvor napak. Sama menim, da so tovrstne kode sicer lahko zelo jasen opomin na možno pojavljanje težav, vendar pa še zdaleč niso zadostne za odkrivanje vseh možnih težav pri anketnih vprašanjih.

Primer opisanega testiranja anketnega vprašalnika je jasno prikazal, da čeprav so na prvi pogled kompleksnejše kodirne sheme zasnovane z večjim številom kod in ponujajo precej obsežno listo možnih vedenj, le-te največkrat ne razkrivajo samo različnih težav, temveč lahko pridobimo dodatne informacije o poteku anketiranja. V empiričnem delu naloge se je večkrat izkazalo, da sem lahko potek celotnega anketiranja opisala s kombinacijo različnih kod, ki so se pojavile v različnih kodirnih shemah. Iz tega lahko sklepamo, da bi morale kodirne sheme vsebovati najrazličnejša vedenja, tudi zaporedne informacije o izmenjavanju posameznih vedenj med anketarjem in anketirancem, saj bi lahko samo tako razkrili največ težav, ki se pojavijo med anketiranjem.

Čeprav se na prvi pogled zdi, da so kode znotraj kodirnih shem precej jasne, sem pri kodiranju večkrat opazila pomanjkljivost opisov kod. Podrobnih definicij posameznih vedenj, ki so vključena v kodirne sheme, avtorji v svojih delih niso nedvoumno izrazili. Po priporočilih Onegene (2005) bi se tem težavam najlažje izognili, če bi avtorji kodirnih shem jasno zapisali navodila kodiranja s primeri situacij v priložnikih. Težave pri kodiranju so povzročale predvsem kode, katerih opisi so bili splošnejši. Tako lahko koda v Fowlerjevi kodirni shemi (2005) »druga spraševanja« zavzame precej širok pomen in brez podrobnega opisa, katera vedenja naj bi se upoštevala pri pripisovanju omenjene kode, lahko štejemo precej različnih vedenj. Nekatera vedenja znotraj obstoječih kodirnih shem pa so bila pri mojem testiranju anketnega vprašalnika odveč.

Kot primere lahko naštejemo kode »napačen vpis odgovora«, saj sem sama opravljala vlogo anketarja in koderja, poleg tega pa so bili posnetki anketiranja večkrat poslušani in tudi odgovori ustrezno popravljeni; iste razloge lahko navedem še za kode »izpustitev kodiranja«, »odprt odgovor ni zapisan v celoti« in »odprt odgovor ni zapisan dobesedno«; tudi koda »odgovori tretjih oseb« je v telefonskem anketiranju precej redka, saj sta načeloma v anketiranju vpletena izključno dva akterja, anketar in anketiranec. Zaključim lahko, da mora biti kodirna shema prilagojena ne samo cilju testiranja, vendar morajo biti kode znotraj kodirnih shem prilagojene tudi tehniki anketiranja.

Pri apliciranju podatkov na kodirne sheme, je bilo pri obdelavi rezultatov postavljeno pravilo enega izmed začetnikov metode kodiranja vedenja Morton-Williamsa (1979), ki pri 15% ali večjem številu pojavljanj specifičnega vedenja pri posameznem vprašanju glede na celotni vzorec opozarja na problematično vprašanje. Izkazalo se je, da je bilo malo vprašanj, ki bi ustrezala idealnemu zaporedju. Neposredna primerjava različnih kodirnih shem je zaradi različnih kod znotraj kodirnih shem neustrezna, lahko pa iz Tabele 5.1 razberemo nekaj temeljnih ugotovitev:

- Največ odstopanj od praga identifikacije težav je bilo zabeleženih pri kodirnih shemah Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004), Van der Zouwena in Smita (2004) ter pri kodirni shemi Dijkstre in Ongene (2006).
- Glede na število kod znotraj vsake kodirne sheme je kodirna shema Morton-Williamsa (1979) po številu kod najbolj izrabljena, vendar se je le pri 31% vseh kod pojavilo odstopanje od 15% praga identifikacije težav. Na drugi strani se je kodirna shema po številu kod izkazala za najbolj izrabljena, saj je bil prag identifikacije težav pri kar 90% kod vsaj enkrat presežen. Odstotek vseh kod, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav, je pri kodirnih shemah Fowlerja (2005), Dijkstre in Ongene (2006) ter Van der Zouwena in Smita (2004) zelo podoben.
- Iz izračuna povprečnega števila pojavov na kodo, kjer je presežen prag identifikacije težav, lahko sklepamo, da so se pri kodirni shemi Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) odstopanja pri isti kodi pojavila med anketiranjem večkrat, nasprotno pa se je pri kodirni shemi Morton-Williamsa (1979) odstopanje pri isti kodi v povprečju pojavilo najmanjkrat. Pri drugih

kodirnih shemah je povprečno število pojavov na kodo, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav, približno 3,6.

Tabela 5.1: Strnjeni rezultati testiranja anketnega vprašalnika glede na kodirne sheme

	Fowler (2005)	Oksenberg in sodelavci (1991) ter Groves (2004)	Dijkstra in Ongena (2006)	Van der Zouwen in Smit (2004)	Morton- Williams (1979)
Število pojavov, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav	23	43	42	43	25
Število kod, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav	6	9	13	11	9
Število vseh kod	8	10	19	16	29
Odstotek vseh kod, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav	75%	90%	68%	69%	31%
Povprečno število pojavov na kodo, kjer je presežen 15% prag identifikacije težav	3,83	4,78	3,23	3,91	2,78

Zaključim lahko, da čeprav je bil interakcijski vidik najbolj izražen pri kodirni shemi Morton-Williamsa (1979), je bilo število kod za moje testiranje anketnega vprašalnika preveliko oz. bi morali kodirno shemo dopolniti z drugimi kodami, ki bi razkrivale drugačne težave pri anketiranju. Kodirna shema Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004) je primer kodirne sheme, kjer so bile skoraj vse kode uporabljene, vendar zaradi manjšega števila vseh kod znotraj kodirne sheme močno primanjkujejo podatki o zaporedju dogajanj, ki so sicer znani koderju, ne morejo pa biti prikazani metodologu. Kodirni shemi Dijkstre in Ongene (2006) ter Van der Zouwena in Smita (2004) glede na rezultate testiranja predstavljata neko povprečje, kjer je število vseh kod znotraj kodirne sheme podobno, razkrivata pa tudi podobne težave (pojasnjevanje, izpustitev alternativ, komentiranje ipd.). Kodirna shema Fowlerja (2005) je za podroben vpogled v težave anketiranja zaradi majhnega števila vedenj neprimerna.

Drugi cilj diplomske naloge je bila evalvacija uporabljenega anketnega vprašalnika. Vprašalnik je bil razdeljen na šest sklopov vprašanj, ki so se med seboj razlikovali predvsem v vsebini. Čeprav sklopov vprašanj ne moremo medsebojno primerjati po številu odstopanj, lahko v Tabeli 5.2 opazimo, da je bilo največ različnih kod pripisanih pri sklopih vprašanj o percepciji in uporabi. Ključno pa ni samo številčno iskanje, kje se pojavijo težave, ampak najti vzroke težav ter posledično izboljšave, da se napake ne bi pojavljale. Vzroke odstopanj pri sklopu vprašanj o percepciji lahko najdemo v obsežnih in nejasnih navodilih za odgovarjanje na vprašanja, navodila pa bi bilo priporočljivo spremeniti v taki meri, da bi anketiranec lahko brez dodatnih vprašanj ustrezno odgovoril na zastavljeno vprašanje. Na drugi strani pa je prisotnost različnih kod pogojena s številom različnih vprašanj in podobnostjo vprašanj znotraj sklopa. To dejstvo se izraža tudi pri sklopu vprašanj o uporabi, kjer je tematika vprašanj sicer ista, vendar je vsebina vprašanja in posledično cilj anketiranja popolnoma drugačen. Izboljšava, ki bi bila pri vprašanjih o uporabi nujna, je smiselno zaporedje in uskladitev vprašanj znotraj sklopa. Čeprav se na prvi pogled zdi, da je odstopanj od idealnega zaporedja in s tem Morton-Williamsovega praga identifikacije težav (1979) precej, lahko trdim, da bi bile pri drugih sklopih vprašanj potrebne le manjše spremembe nekaterih vprašanj. Poudarek na razumljivosti in nedvoumnosti vprašanj znotraj anketnega vprašalnika bo pozitivno vplivala na odgovore anketirancev, s tem pa tudi na cilje raziskovanja.

Če za konec poskušam skleniti vse bistvene zaključke diplomske naloge, lahko rečem, da je evalvacija anketnega vprašalnika zelo pomemben del celotnega raziskovalnega procesa. Končni cilj vsakega raziskovalca bi morali biti veljavni in zanesljivi rezultati, zato mora biti testiranje anketnega vprašalnika opravljeno pred dejanskim zbiranjem podatkov na celotnem vzorcu. Anketna vprašanja morajo biti razumljiva, ustrezno prebrana, anketiranec pa mora imeti dovolj informacij, da lahko odgovori na njih. Odgovore, ali anketna vprašanja zadoščajo tem trem standardom, lahko dobimo z relativno majhnimi stroški s pomočjo metod testiranja anketnih vprašalnikov. V kolikor testiranje vprašalnika ni del raziskovalnega procesa, posledično ne moremo govoriti o težavah, ki se lahko pojavijo med anketiranjem, le-to pa lahko vodi do neustreznega raziskovanja na večjem vzorcu s pomočjo javnega mnenja.

6 LITERATURA

Blair, Johnny in K P Srinath. 2008. A note on Sample Size for Behavior Coding Pretests. *Field Methods* 20 (1): 85-95.

Cahalan, Margaret, Susan Mitchell, Lucinda Gray, Selma Chen in John Tsapogas. 1997. Recorded Interview Behavior Coding Study. National Survey of Recent College Graduates. *Proceedings of the American Statistical Association Section on Survey Research Methods, Alexandria, VA, American Statistical Association: 846-851*. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/SRMS/Proceedings/y1997f.html> (30. maj 2009).

Cannell, Charles F., Peter V. Miller in Lois Oksenberg. 1981. Research on Interviewing Techniques. *Sociological Methodology* 12: 389-437.

Census Bureau Standard. 2003. *Pretesting Questionnaires and Related Materials for Surveys and Censuses*. Dostopno prek: <http://www.census.gov/srd/pretest-standards.pdf> (7. marec 2006).

Czaja, Ronald in Johnny Blair. 2005. *Designing Surveys: A Guide to Decisions and Procedures*. California: Sage Publications.

DeMaio, Theresa J., Jennifer rothgeb in Jennifer Hess. 1998. *Improving Survey Quality through Pretesting*. Washington: U.S. Bureau of the Census.

Dijkstra, Wil. 1999. A New Method for Studying Verbal Interactions in Survey Interviews. *Journal of Official Statistics* 15 (1): 67-85.

Dijkstra, Wil in Yfke Ongena. 2006. Question-Answer Sequences in Survey-Interviews. *Quality & Quantity* 40: 983-1011.

Fowler, Floyd J. 2005. *Improving survey questions: design and evaluation*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Groves, Robert. 2004. *Survey Methodology*. Hoboken, NJ: J. Wiley.

Hlebec, Valentina. 2006. *Študijsko gradivo pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika*. Interno gradivo.

Holbrook, Allyon, Young Ik Cho in Timothy Johnson. 2006. The Impact of Question and Respondent Characteristics on Comprehension and Mapping Difficulties. *Public Opinion Quarterly* 70 (4): 565-595.

Lepkowski, James M., Mick P. Couper, Sue Ellen Hansen, Wendy Landers, Katherine A. McGonagle, Jay Schegel in Fran Chevarley. 1998. *CAPI Instrument Evaluation: Behavior Coding, trace Files, and Usability Methods*. Michigan: Survey Research Center, University of Michigan.

Morton-Williams, Jean. 1979. The Use of "Verbal Interaction Coding" for Evaluating a Questionnaire. *Quality and Quantity* 13: 59-75.

Okenberg, Lois, Charles Cannell in Graham Kalton ur. 1991. New Strategies for Pretesting Survey Questions. *Journal of Official Statistics* 7 (3): 349-365.

Ongena, Yfke. 2005. *Interviewer and Respondent Interaction in Survey Interviews*. Amsterdam.

Ongena, Yfke P. in Wil Dijkstra. 2006. Methods of Behavior Coding of Survey Interviews. *Journal of Official Statistics* 22 (3): 419-451.

--- 2007. A Model of Cognitive Processes and Conversational Principles in Survey Interview Interaction. *Applied Cognitive Psychology* 21: 145-163.

Presser, Stanley. 2004. *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*. Hoboken, NJ : John Wiley & Son.

Presser, Stanley in Johnny Blair. 1994. Survey Pretesting: Do Different Methods Produce Different Results? *Sociological Methodology* 24: 73-104.

Prüfer, Peter in Margrit Rexroth. 1996. Verfahren zur Evaluation von Survey - Fragen: Ein Überblick. *ZUMA-Nachrichten*: 39, 95-115.

Singleton, Royce in Bruce C. Straits. 2005. *Approaches to social research*. New York, Oxford: Oxford University Press.

Van der Zouwen, Johannes in Johannes H. Smit. 2004. Evaluating Survey Questions by Analyzing Patterns of Behavior Codes and Question-Answer Sequences: A Diagnostic

Approach. V *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*, ur. Stanley Presser, 109-130. Hoboken, NJ: John Wiley & Son.

Zukerberg, Andrew L., Dawn R. Von Thurn in Jeffrey C. Moore. 1995. Practical considerations in sample size selection for behavior coding pretests. *Proceedings of the Section on Survey Research Methods, Joint Statistical Meetings, American Statistical Association*: 1116-1121.

PRILOGE

PRILOGA A: Vprašalnik

NAGOVOR

Pozdravljeni!

Sem Petra Zrimšek in zaključujem študij Družboslovne informatike na Fakulteti za družbene vede. Za potrebe svoje diplomske naloge sem pripravila vprašalnik na temo mobilne telefonije in naprošam vas, da sodelujete v anketi, ki sem jo pripravila.

Celotno izpolnjevanje ankete vam bo vzelo približno 10 minut.

Za vaše sodelovanje se vam vnaprej zahvaljujem.

Najprej bi vam rada zastavila nekaj splošnih vprašanj o mobilni telefoniji.

PRIKLIC

1. Prosim, navedite ponudnike mobilne telefonije v Sloveniji, ki vam ta trenutek padejo na misel. [Možnih več odgovorov]

1. Navedba _____
2. Navedba _____
3. Navedba _____
4. Navedba _____
5. Navedba _____
6. Navedba _____
7. Navedba _____
8. Navedba _____
9. Navedba _____
10. Navedba _____

2. Ali ste že slišali za naslednje ponudnike mobilne telefonije v Sloveniji? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2
88. Brez odgovora

PERCEPCIJA

V nadaljevanju sledi sklop vprašanj, ki se bo nanašal na percepcijo oziroma pripisovanje določenih lastnosti, značilnosti mobilnim operaterjem v Sloveniji.

Naštela vam bomo nekaj lastnosti ponudnikov mobilne telefonije. Za vsako izmed lastnosti vas prosim, da mi najprej poveste, za katerega ponudnika najbolj velja, nato pa še, za katere ponudnike navedena trditev še drži. Pri tem vas prosim, da imate v mislih vaše osebno mnenje oz. percepcijo, ne glede na to, ali imate s posameznimi operaterji izkušnje ali ne.

3. Torej, za katerega ponudnika najbolj drži, da je dinamičen?

[Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

4. Za katere ponudnike pa navedena trditev še drži? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

5. Torej, za katerega ponudnika najbolj drži, da je trendovski?

[Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

6. Za katere ponudnike pa navedena trditev še drži? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

7. Torej, za katerega ponudnika najbolj drži, da je zaupanja vreden?
[Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

8. Za katere ponudnike pa navedena trditev še drži? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

9. Torej, za katerega ponudnika najbolj drži, da je pošten? [Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

10. Za katere ponudnike pa navedena trditev še drži? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

11. Torej, za katerega ponudnika najbolj drži, da je član globalne skupine? [Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

12. Za katere ponudnike pa navedena trditev še drži? [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

UPORABA

13. Ali ste trenutno uporabnik mobilne telefonije?

1. Da
2. Ne [SKIP TO Q36]

14. Pri katerem mobilnem operaterju imate svoj mobilni telefon, ki ga uporabljate? V kolikor uporabljate več mobilnih operaterjev, prosimo, naštejte vse, ki jih uporabljate. [Možnih več odgovorov]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2

15. Koliko SIM kartic pa imate pri teh operaterjih?

- | | | |
|----|-----------|-------|
| 1. | Mobitel: | _____ |
| 2. | Si.mobil: | _____ |
| 3. | Debitel: | _____ |
| 4. | Izimobil: | _____ |
| 5. | M mobil: | _____ |
| 6. | Tušmobil: | _____ |
| 7. | T-2: | _____ |

16. Pri katerem operaterju pa imate SVOJ PRIVATNI mobilni telefon, KI GA NAJPOGOSTEJE UPORABLJATE? [Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil [SKIP TO Q19]
5. M mobil [SKIP TO Q19]
6. Tušmobil
7. T-2

17. Ali imate pri tem operaterju sklenjeno naročniško ali predplačniško razmerje? [Možen samo en odgovor]

1. naročniško razmerje (plačujem naročnino)
2. predplačniško razmerje (kupujem kartice)
99. ne vem, brez odgovora

18. Rekli ste, da imate svoj privatni mobilni telefon, ki ga najpogosteje uporabljate pri (16)..... Kateri paket pa je to? [Možen samo en odgovor]

1. _____
88. brez odgovora
99. ne vem

Zdaj pa me zanima vaša mesečna poraba za storitve mobilne telefonije.

19. Koliko znaša vaša mesečna poraba oz. vaši povprečni stroški za storitve mobilne telefonije (upoštevajte znesek, vključno z naročnino)?

_____ € [če je prazno, preskoči na Q20]

20. Če ne morete odgovoriti na prejšnje vprašanje, ocenite mesečno porabo za storitve mobilne telefonije s pomočjo naslednje lestvice: [Možen samo en odgovor]

1. 0 – 13,99€
2. 14 – 21,99€
3. 22 – 36,99€
4. 37 – 99,99€
5. 100€ in več
99. Ne vem

21. Kdo plača račun oz. stroške porabe za mobilno telefonijo?

[Možen samo en odgovor]

1. v celoti stroške plačam sam (partner, starši, sorodniki ipd.)
2. v celoti stroške plača podjetje
3. delno jih plačam sam, delno pa podjetje

**IZBIRA IN
ZADOVOLJSTVO**

22. Pri katerem operaterju mobilne telefonije bi bili najrajši, če bi se danes odločali med ponudniki mobilne telefonije v Sloveniji? Ali bi bil to ... [Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2
88. Nimam preference
99. Ne želim odgovoriti

23. Ali nameravate v prihodnjih 12 mesecih zamenjati svojega operaterja, ki ga najpogosteje uporabljate? [Možen samo en odgovor]

1. Zagotovo NE [preskoči na Q25]
2. Verjetno NE [preskoči na Q25]
3. Verjetno DA [preskoči na Q24]
4. Zagotovo DA [preskoči na Q24]
88. Brez odgovora, ne želi odgovoriti
99. Ne vem

24. In katerega operaterja bi izbrali za naslednjega ponudnika mobilne telefonije? [Možen samo en odgovor]

1. Mobitel
2. Si.mobil
3. Debitel
4. Izimobil
5. M mobil
6. Tušmobil
7. T-2
88. Brez odgovora
99. Ne vem

[pojdí na Q27]

25. Če bi v tem trenutku ponovno izbirali operaterja mobilne telefonije, ali bi ponovno izbrali vašega trenutnega operaterja?

[Možen samo en odgovor]

1. Da
2. Ne
88. Brez odgovora
99. Ne vem

26. Ali bi priporočili vašega sedanjega operaterja mobilne telefonije nekemu, ki se odloča med ponudniki mobilne telefonije? [Možen samo en odgovor]

1. Zagotovo NE
2. Verjetno NE
3. Verjetno DA
4. Zagotovo DA
88. Brez odgovora, ne želi odgovoriti
99. Ne vem

VEZAVA

27. Pri mobilnem operaterju ste lahko vezani s pogodbo o telefonskem aparatu – torej s pogodbo, s katero se obvezete, da boste pri operaterju ostali daljše časovno obdobje. Ali mi lahko poveste, ali ste vezani ter koliko časa vam je še preostalo do izteka tega obdobja? [Možen samo en odgovor]

1. MESECEV: _____
2. pogodba mi je že potekla
3. ob nakupu mobilnega telefona se nisem zavezal
88. brez odgovora
99. ne vem

UPORABA STORITEV

S pomočjo mobilne telefonije lahko uporabljate najrazličnejše storitve. Zanima nas, ali ste vi osebno v minulih treh mesecih uporabili katero od naslednjih storitev, ki jih ponujajo mobilni operaterji?

	1.	2.	3.	4.
28. p				
29. p				
30. d				
31. d				
32. d				
33. d				
34. V				
35. p				

DEMOGRAFIJA

Za konec bi potrebovala še nekaj vaših demografskih podatkov...

36. Spol...

1. Moški
2. Ženski

37. Mi zaupate vašo letnico rojstva?

38. Povejte nam, kakšna je vaša stopnja izobrazbe! Ali je..

1. nedokončana ali dokončana osnovna šola
2. dveletna ali triletna poklicna srednja šola
3. štiriletna ali petletna srednja šola
4. visokošolski ali univerzitetni študij
5. specializacija, magisterij, doktorat

39. Kakšen pa je vaš zaposlitveni status? Ali ste...

1. dijak
2. študent
3. delavec (zaposleni brez vodilne funkcije)
4. uradnik (zaposlen v javni/državni službi, opravlja uradne/pisarniške posle)
5. srednji vodilni kader
6. višji vodilni kader
7. samozaposlen, podjetnik (samostojni podjetnik)
8. gospodinja
9. kmetovalec
10. nezaposlen
11. upokojen
12. drugo ...
13. brez odgovora

Za vaše sodelovanje v anketi se vam iskreno zahvaljujem.

PRILOGA B: Izpolnjena Fowlerjeva kodirna shema (2005), razdeljena na sklope vprašanj in označen 15% prag identifikacije težav

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Pravilen preskok	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	28%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Brez napak	97%	97%	100%	100%	97%	87%	100%	85%	100%	59%	100%	93%	100%	81%	94%	66%	97%	81%
Manjše spremembe	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	9%	3%	19%
Večje spremembe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prekinitiv	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%
Ponovitev vprašanja	3%	3%	10%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	3%	0%	3%
Druga spraševanja	0%	6%	19%	13%	19%	6%	15%	4%	21%	0%	4%	7%	0%	6%	13%	6%	13%	13%
Anketiranec prosi za razjasnitev	0%	16%	3%	10%	13%	3%	7%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	0%	3%	6%

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Pravilen preskok	0%	81%	0%	0%	0%	91%	9%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Brez napak	84%	17%	100%	97%	100%	100%	97%	97%	100%	100%	94%	91%	88%	88%	81%	81%	81%
Manjše spremembe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Večje spremembe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prekinitiv	19%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%
Ponovitev vprašanja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Druga spraševanja	9%	0%	3%	6%	38%	0%	7%	21%	19%	0%	0%	6%	0%	3%	0%	0%	6%
Anketiranec prosi za razjasnitev	9%	17%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	3%	6%	3%	0%	0%	6%

PRILOGA C: Izpolnjena kodirna shema Oksenberga in sodelavcev (1991) ter Grovesa (2004), razdeljena na sklope vprašanj in označen 15% prag identifikacije težav

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Ustrezno prebrano vprašanje	97%	97%	100%	100%	97%	87%	100%	85%	100%	59%	100%	93%	100%	81%	94%	66%	97%	81%
Vprašanje, prebrano z manjšimi spremembami	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	9%	3%	19%
Vprašanje, prebrano z večjimi spremembami	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prekinitev med branjem vprašanja	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%
Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev	0%	16%	3%	10%	13%	3%	7%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	0%	3%	6%
Primeren odgovor	97%	97%	100%	97%	94%	90%	96%	93%	72%	69%	93%	81%	100%	100%	91%	72%	100%	74%
Odgovor je dovolj natančen	97%	97%	100%	97%	94%	90%	96%	93%	72%	69%	93%	81%	100%	100%	91%	72%	100%	74%
Nepripraven odgovor	3%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	3%
Odgovor 'Ne vem'	0%	0%	3%	3%	3%	3%	0%	0%	3%	0%	4%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	26%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	4%	17%	3%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Ustrezno prebrano vprašanje	84%	17%	100%	97%	100%	100%	97%	97%	100%	100%	94%	91%	88%	88%	81%	81%	81%
Vprašanje, prebrano z manjšimi spremembami	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vprašanje, prebrano z večjimi spremembami	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prekinitev med branjem vprašanja	19%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	0%
Anketiranec prosi za dodatno pojasnitev	9%	17%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	3%	6%	3%	0%	0%	6%
Primeren odgovor	78%	100%	100%	91%	94%	100%	90%	97%	91%	97%	97%	91%	88%	84%	81%	81%	81%
Odgovor je dovolj natančen	78%	100%	100%	91%	94%	100%	90%	97%	91%	97%	97%	91%	88%	84%	81%	81%	81%
Nepripraven odgovor	25%	0%	0%	6%	41%	0%	10%	21%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor 'Ne vem'	3%	0%	0%	6%	0%	0%	3%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%

PRILOGA Č: Izpolnjena kodirna shema Dijkstre in Ongene (2006), razdeljena na sklope vprašanj in označen 15% prag identifikacije težav

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Neprimeren odgovor	3%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	3%
Neveljaven odgovor	3%	6%	3%	0%	0%	0%	4%	0%	7%	0%	4%	0%	0%	0%	9%	16%	0%	0%
Dodatna pojasnitev	0%	16%	3%	10%	13%	3%	7%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	0%	3%	6%
Neveljavno vprašanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neprimeren nabor odgovorov	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sugeriranje anketarja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Sklepanje odgovora	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	4%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	6%	53%	6%	3%
Izbrati odgovor	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prošnja po ponovitvi	3%	9%	23%	0%	10%	3%	4%	4%	10%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	0%	3%	6%
Anketar ne prebere alternativ	0%	0%	0%	6%	0%	3%	0%	15%	0%	3%	0%	11%	100%	88%	3%	44%	94%	0%
Odgovor 'Ne vem'	0%	0%	3%	3%	3%	3%	0%	0%	3%	0%	4%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	26%
Zavrnitev	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	4%	17%	3%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Preudarjanje	13%	0%	16%	39%	3%	32%	11%	15%	14%	14%	0%	30%	0%	13%	3%	3%	3%	0%
Pojasnjevanje	13%	25%	10%	19%	16%	6%	11%	0%	10%	0%	4%	4%	0%	22%	9%	3%	9%	13%
Nepomemben pogovor	3%	3%	6%	3%	0%	6%	4%	7%	7%	3%	0%	7%	9%	3%	6%	0%	0%	3%
Sklicevanje naprej	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sklicevanje nazaj	0%	6%	0%	0%	3%	6%	0%	4%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	6%	47%	3%	0%
Odgovori tretjih oseb	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Napačen vpis odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Neprimeren odgovor	25%	0%	0%	6%	41%	0%	10%	21%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neveljaven odgovor	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
Dodatna pojasnitev	9%	17%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	3%	6%	3%	0%	0%	6%
Neveljavno vprašanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neprimeren nabor odgovorov	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sugeriranje anketarja	0%	17%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sklepanje odgovora	0%	17%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Izbrati odgovor	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Prošnja po ponovitvi	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Anketar ne prebere alternativ	0%	83%	19%	25%	19%	33%	97%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor 'Ne vem'	3%	0%	0%	6%	0%	0%	3%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zavrnitev	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%
Preudarjanje	6%	0%	3%	9%	0%	0%	3%	3%	16%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pojasnjevanje	16%	0%	3%	0%	38%	0%	3%	17%	6%	0%	0%	6%	6%	3%	3%	0%	6%
Nepomemben pogovor	13%	17%	3%	6%	0%	0%	7%	7%	9%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Sklicevanje naprej	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sklicevanje nazaj	0%	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	6%	9%	13%	13%	13%
Odgovori tretjih oseb	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Napačen vpis odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

PRILOGA D: Izpolnjena kodirna shema van der Zouwena in Smita (2004), razdeljena na sklope vprašanj in označen 15% prag identifikacije težav

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Napačen preskok	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	11%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	6%	22%	0%	0%
Reformulacija	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	9%	3%	19%
Izpušitev odgovora(ov)	0%	3%	3%	35%	3%	23%	11%	30%	0%	10%	4%	30%	100%	97%	3%	44%	94%	0%
Napačna interpretacija	3%	6%	3%	0%	0%	0%	4%	0%	7%	0%	4%	0%	0%	0%	9%	16%	0%	0%
Dodatna pojasnitev	3%	25%	26%	10%	23%	6%	11%	4%	21%	0%	4%	4%	0%	0%	9%	0%	6%	13%
Sodelovanje tretje osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Komentar na odgovor	3%	3%	6%	3%	0%	6%	4%	7%	7%	3%	0%	7%	9%	3%	6%	0%	0%	3%
Pregled odgovora	3%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Zavrnitev	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	4%	10%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neprimeren odgovor	3%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	3%
Ne vem' odgovor	0%	0%	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	4%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	19%
Odgovor izven kategorije	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Uspešen popravek	3%	3%	6%	0%	0%	0%	4%	0%	3%	0%	0%	7%	0%	0%	6%	9%	6%	0%
Neuspešen popravek	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Manjkajoč popravek	3%	3%	0%	3%	6%	6%	4%	4%	17%	3%	7%	11%	0%	0%	3%	6%	0%	19%
Napaka v kodiranju	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Napačen preskok	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	9%	9%	13%	16%	19%	19%
Reformulacija	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Izpustitev odgovora(ov)	3%	83%	41%	31%	28%	100%	97%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Napačna interpretacija	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
Dodatna pojasnitev	9%	17%	3%	3%	3%	0%	3%	3%	6%	0%	0%	3%	6%	3%	0%	0%	6%
Sodelovanje tretje osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Komentar na odgovor	13%	17%	3%	6%	0%	0%	7%	7%	9%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Pregled odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zavrnitev	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%
Neprimeren odgovor	25%	0%	0%	6%	41%	0%	10%	17%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ne vem' odgovor	3%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor izven kategorije	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Uspešen popravek	6%	0%	0%	3%	34%	0%	0%	17%	6%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
Neuspešen popravek	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Manjkajoč popravek	22%	0%	0%	9%	6%	0%	7%	0%	3%	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%
Napaka v kodiranju	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

PRILOGA E: Izpolnjena kodirna shema Morton-Williamsa (1979), razdeljena na sklope vprašanj in označen 15% prag identifikacije težav

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Vprašanje napačno prebrano/spremenjeno pri prvem branju	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vprašanje zastavljeno le delno/alternative že podanih odgovorov niso predstavljene	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	3%	0%	3%	0%	0%
Vprašanje ni bilo zastavljeno (napaka)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	22%	0%	0%
Vprašanje zastavljeno po nepotrebnem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	3%	9%	23%	0%	10%	3%	4%	4%	10%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	0%	3%	6%
Zaprositev za dodatno pojasnilo ali definicijo/razmišljaj o pomenu	0%	16%	3%	10%	13%	3%	7%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	0%	3%	6%
Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	3%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	10%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	3%
Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	3%	6%	3%	0%	0%	0%	4%	0%	7%	0%	4%	0%	0%	0%	9%	16%	0%	0%
»Ne vem« odgovor zaradi nezmožnega priklica odgovora/ni informacij	0%	0%	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	4%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	19%
»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorov ne ustrezajo anketirančevemu primeru	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	4%	10%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor podan s strani druge navzoče osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ponovitev vprašanja	3%	3%	10%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	3%	0%	3%
Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude	13%	0%	16%	39%	3%	32%	11%	15%	14%	14%	0%	30%	0%	13%	3%	3%	3%	0%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami	13%	25%	10%	19%	16%	6%	11%	0%	10%	0%	4%	4%	0%	22%	9%	3%	9%	13%
Spodbude/neustrezna uporaba poizvedovanj/samo delno poizvedovanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ne poizveduje, ko bi moral	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	0%	0%	6%	3%	0%	0%
Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za dodatno pojasnilo ali definicijo/razmišljal o pomenu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
»Ne vem« odgovor zaradi nezmožnega priklica odgovora/ni informacij	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%
»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorov ne ustrezajo anketirančevemu primeru	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor podan s strani druge navzoče osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kodiranje odgovora napačno	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Izpustitev kodiranja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odprt odgovor ni zapisan v celoti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odprt odgovor ni zapisan dobesedno (besede anketiranca spremenjene)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Vprašanje napačno prebrano/spremenjeno pri prvem branju	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vprašanje zastavljeno le delno/alternative že podanih odgovorov niso predstavljene	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vprašanje ni bilo zastavljeno (napaka)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vprašanje zastavljeno po nepotrebnem	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za dodatno pojasnilo ali definicijo/razmišljaj o pomenu	9%	17%	3%	0%	3%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	3%	6%	3%	0%	0%	6%
Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	25%	0%	0%	6%	41%	0%	10%	17%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
»Ne vem« odgovor zaradi nezmožnega priklica odgovora/ni informacij	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorov ne ustrezajo anketirančevemu primeru	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	9%	13%	16%	19%	19%	19%
Odgovor podan s strani druge navzoče osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ponovitev vprašanja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pravilna uporaba dodatnega poizvedovanja/spodbude	6%	0%	3%	9%	0%	0%	3%	3%	16%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Podana razširitev/vprašanje ponovljeno s spremembami	16%	0%	3%	0%	38%	0%	3%	17%	6%	0%	0%	6%	6%	3%	3%	0%	6%

	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35
Spodbude/neustrezna uporaba poizvedovanj/samo delno poizvedovanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ne poizveduje, ko bi moral	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za ponovno branje vprašanja/tišina	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Zaprositev za dodatno pojasnilo ali definicijo/razmišljaj o pomenu	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ni ustreznega odgovora za kodiranje/delni odgovor (pri odprtih vprašanjih, kadar je odgovor nejasen)	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor nakazuje na napačno razumevanje	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
»Ne vem« odgovor zaradi nezmožnega priklica odgovora/ni informacij	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
»Ne vem« odgovor, ker alternative odgovorov ne ustrezajo anketirančevemu primeru	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odklonitev odgovora	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odgovor podan s strani druge navzoče osebe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kodiranje odgovora napačno	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Izpušitev kodiranja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odprt odgovor ni zapisan v celoti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Odprt odgovor ni zapisan dobesedno (besede anketiranca spremenjene)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%