

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Primož Klemen

Kakovost anketnega vprašalnika »Generatorji imen«

Diplomsko delo

Ljubljana, 2012

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Primož Klemen

Mentorica: red. prof. dr. Valentina Hlebec

Kakovost anketnega vprašalnika »Generatorji imen«

Diplomsko delo

Ljubljana, 2012

Kakovost anketnega vprašalnika »generatorji imen«

Diplomsko delo želi podati odgovor na raziskovalni vprašanji o tem ali anketni vprašalnik Generatorji imen ustreza definiciji kakovostnega anketnega vprašalnika ter kako se rezultati pridobljeni z metodama kognitivnega intervjuja in ekspertne evalvacije razlikujejo. V uvodu je predstavljeno polje in pojem anketne metodologije. Glede na obstoječo literaturo sledi opredelitev pojma kakovosti anketnega vprašalnika v polju anketnega raziskovanja. Nato sta predstavljeni dve metodi za evalvacijo anketnega vprašalnika – kognitivni intervju ter ekspertna evalvacija. V empiričnem delu je predstavljen anketni vprašalnik Generatorji imen in potek evalvacije z metodo ekspertne evalvacije, kot tudi metodo kognitivnega intervjuja. Pri slednji se naslonim na izsledke že opravljene skupinske analize v okviru študijskega predmeta Oblikovanje anketnega vprašalnika. V sklepnem delu povežem pridobljene rezultate obeh metod evalvacije s teoretskim izhodiščem glede kakovosti anketnega vprašalnika ter odgovorim na zastavljeni raziskovalni vprašanji. V diplomskem delu ugotavljam, da obe uporabljeni metodi evalvacije izpostavijo podobne dele merskega instrumenta kot problematične. Določene težave je zaznala le ena izmed obeh metod in obratno, tako da je pri evalvaciji nujna sočasna uporaba več metod. Anketni vprašalnik Generatorji imen deloma ne ustreza definiciji kakovostnega anketnega vprašalnika in potrebuje dopolnitev posameznih anketnih vprašanj.

Ključne besede: kognitivni intervju, kakovost anketnega vprašalnika, ekspertna evalvacija, anketna metodologija.

The quality of the »generatorji imen« survey questionnaire

The main theme of my thesis is the quality of survey questionnaire »Generatorji imen« . Firstly, the term and field of survey methodology is introduced. Then comes the definition of quality of the survey questionnaire based on existing literature from the field of survey research. Then there are the methods of cognitive interview and expert review defined. The second, empirical part of the thesis consists of evaluation of the survey questionnaire »Generatorji imen«. Here is the questionnaire revealed and reviewed. The evaluation is based on analysis with expert review and four different methods of cognitive interview. The latter is based on findings derived from a group assignment evaluation done in the Survey questionnaire design class by me and scholar colleagues. In the final part of the thesis, I encompass the findings from both methods of survey questionnaire evaluation and connect them with theoretical basis about the quality of survey questionnaire. I conclude in my thesis that the evaluation has shown that the questionnaire »Generatorji imen« does not meet the criteria of a quality questionnaire, with quite a few problematic questions. The majority of the problems were identified by both evaluation methods simultaneously. But both methods failed to pinpoint some problems which were later identified only by the other method.

Keywords: cognitive interview, quality of the survey questionnaire, expert review, survey methodology.

KAZALO

1 UVOD	5
2 TEORETIČNI DEL.....	7
2.1 Anketna metodologija	7
2.2 Kakovost anketnega vprašalnika.....	8
2.2.1 Najpogostejše vrste napak in težav pri procesu anketiranja.....	10
2.2.2 Navodila za oblikovanje kakovostnega merskega instrumenta.....	11
2.3 Kognitivni intervju	14
2.3.1 Tehnike kognitivnega intervjuja.....	16
2.4 Ekspertna evalvacija z uporabo ekspertnih shem.....	18
3 EVALVACIJA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	22
3.1 METODOLOGIJA IN PODATKI	22
3.2 ANALIZA	26
3.2.1 Problematična vprašanja	26
3.2.2 Primerjava rezultatov metode ekspertne evalvacije in metode kognitivnega intervjuja.....	33
4 ZAKLJUČEK.....	35
5 LITERATURA.....	37
PRILOGE	40
PRILOGA A: ANKETNI VPRAŠALNIK »GENERATORJI IMEN«.....	40
PRILOGA B: CELOTNA EKSPERTNA ANALIZA VPRAŠALNIKA GENERATORJI IMEN.....	47
PRILOGA C: ŠVEDSKA SHEMA CHECK LIST	55

KAZALO TABEL

Tabela 2.1: Tehnike kognitivnega intervjuja glede na avtorje.....	16
Tabela 2.2: Prednosti in pomanjkljivosti tehnike glasnega razmišljanja.....	16
Tabela 2.3 Prednosti in pomanjkljivosti tehnike pojasnilnih vprašanj.....	17
Tabela 3.1: Shema CEQACS.....	20
Tabela 3.2: Primerjava problematičnih anketnih vprašanj.....	34

1 UVOD

»Kljub letom izkušenj, ne obstaja ekspert, ki bi lahko oblikoval popoln anketni vprašalnik... V kolikor ni na voljo dovolj sredstev za testiranje merskega instrumenta, je bolje da se raziskave sploh ne izvede« (Sudman in Bradburn v Dillman 2009, 176).

Anketno raziskovanje je tesno povezano s statistiko, vendar so podatki pridobljeni z anketnim raziskovanjem bistvenega pomena tudi v družboslovju, saj nam pomagajo razumeti delovanje sveta okrog nas. Neuman (2006) ugotavlja, da je anketiranje ena izmed najbolj dominantnih tehnik pridobivanja podatkov v družboslovju in sorodnih znanostih. Analiza družbenih pojavov poteka na podlagi podatkov zbranih z anketnim raziskovanjem. Anketni vprašalniki se uporabljajo kot orodja za zbiranje podatkov s katerimi raziskovalci preverjajo teorije in trenutno stanje v družbi. Z njihovo pomočjo lahko preverimo kakšno je trenutno javno mnenje glede referendumov o družinskem zakoniku, vidimo ali se je stopnja podpore vladi zvišala ali znižala, ocenimo zadovoljstvo kupcev z določenim izdelkom, stopnja brezposelnosti...

Pred uporabo anketnega vprašalnika je priporočljivo merski instrument testirati, da zaznamo obstoj sistematičnih napak. Navadno se pri testiranju vprašalnika osredotočimo na vizualno podobo ter razumljivost vprašanj, navodil, nagovorov. Saj lahko napačna zaznava vprašanj s strani anketirancev vodi k pridobivanju napačnih oziroma nerelevantnih podatkov.

Med najbolj uveljavljene metode testiranja prištevamo ekspertno evalvacijo, fokusne skupine, kognitivni intervju, pilotne študije ali terensko testiranje, kodiranje vedenja, eksperimente z deljenim vzorcem ali slučajno razporeditvijo enot (Hlebec 2004). Tovrstne metode so koristne tako za predtestiranje kot tudi za analizo in evalvacijo med in po samem anketiranju. Njihova uporaba je odvisna predvsem od vsebinskih potreb ankete in razpoložljivosti časovnih, človeških, strokovnih in materialnih virov. Načeloma ni nujno, da pri testiranju uporabimo vse metode za testiranje kakovosti anketnega vprašalnika (Snijkers 2002). Večina strokovnjakov se tako strinja, da je za oblikovanje kakovostnega merskega instrumenta, potrebno večkratno preverjanje kakovosti z različnimi metodami.

Namen diplomskega dela je kritično ovrednotiti kakovost vprašalnika »Generatorji imen« ki meri omrežja socialne opore. Zanima me tudi ali obstajajo razlike pri analizi kakovosti anketnega vprašalnika z metodo kognitivnega intervjuja in metodo ekspertne evalvacije. Preveril bom kakovost vprašalnika in poskušal odkriti ali bi bilo katero izmed anketnih vprašanj mogoče izboljšati, tako da bi zagotovili kakovostnejše rezultate ob morebitni ponovni uporabi tega merskega instrumenta.

Diplomsko delo je sestavljeno iz treh povezanih poglavij. V začetnem delu je na kratko orisan pojem anketa ter opisana anketna metodologija. Nato sledi predstavitev problematike merjenja kakovosti anketnih vprašalnikov s predstavitvijo dveh metod testiranja – kognitivni intervju in ekspertna evalvacija. Drugo poglavje sestavlja empirični del diplomskega dela, ki je posvečen evalvaciji kakovosti internetnega vprašalnika. Uporabil sem podatke pridobljene pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika, kjer smo skupaj s študijskimi kolegi (Andrej Colarič, Sanel Bešić, Tjaša Ferenc, Urška Humar in Anka Slivnik) opravili analizo vprašalnika z različnimi metodami kognitivnega intervjuja. Analiza vprašalnika je potekala s tehniko sočasnega razmišljanja, retrospektivnega sočasnega razmišljanja, tehniko podvprašanj ter metode definicij. Izvedena bo tudi ekspertna evalvacija s pomočjo švedske metode checklist. V zaključnem delu naloge je sinteza vseh rezultatov analiz in sklep glede zastavljenega raziskovalnega vprašanja o kakovosti anketnega vprašalnika Generatorji imen.

2 TEORETIČNI DEL

2.1 Anketna metodologija

Dillman (2009) navaja, da je idejna izvedba anketiranja v svojem bistvu varljivo enostavna. Potrebujemo samo poiskati zadosten vzorec anketirancev, ki ustrezajo določenim kriterijem, da lahko zanesljivo posplošimo ugotovitve na celotno preučevano populacijo. Vendar ni vse tako lahko kot se kaže na prvi pogled. Potrebno je pravilno določiti vzorec na katerem bo izvedena anketa, potrebno je pripraviti merski instrument in ga predtestirati za zagotovitev kakovosti pridobljenih podatkov, ki bodo kasneje uporabljeni v analizi. Ravno zaradi teh pomislekov se je v prejšnjem stoletju razvila znanost anketne metodologije.

Pojem anketna metodologija označuje interdisciplinarno znanstveno polje, ki se ukvarja z iskanjem zakonitosti glede oblikovanja anketnega vprašalnika, zbiranja in analize podatkov. Pomembno vlogi pri anketni metodologiji imajo tudi stroški in napake. En izmed osnovnih ciljev anketne metodologije je ustvarjanje merskih instrumentov, ki so stroškovno nezahtevni a vseeno privedejo do kakovostnih rezultatov. V zadnjem času se anketna metodologija uveljavlja tudi kot poklic (Groves 2004, 30).

Groves (2004) poda tudi opis anketne metodologije kot *»sistem načel za pridobivanje informacij o družbeni in ekonomski sferi sveta«*. Te informacije o svetu se pridobivajo z različnimi oblikami anketiranja. Pri tem procesu anketni metodologi uporabljajo *»sistematične metode za zbiranje informacij iz vzorca enot, z namenom ustvarjanja kvantitativnega opisa lastnosti populacije, katere člani so enote vzorca«*. Na podlagi ankete izvedene na manjšem vzorcu, lahko iz podatkov pridobimo informacije o celotni preučevani populaciji. Ker lahko pride zaradi napačnih podatkov, do napak pri sklepanju je pomembno, da so merski instrumenti anket kar se da kakovostni. Sam izraz anketna metodologija ima svoj izvor v grščini in sicer pomeni *veda o metodah anketiranja*.

2.2 Kakovost anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik lahko opredelimo kot posebno vrsto socialne interakcije med dvema neznancema, ki govorita isti jezik (Beimer idr 2004). Ker je anketna metodologija zelo pomembna tako v akademskem kot tudi gospodarskem sektorju, se strokovnjaki že skoraj celo stoletje ukvarjajo z metodami za preverjanje kakovosti anketnega vprašalnika. Omembo te tematike zasledimo že pred drugo svetovno vojno, saj Katz (v Presser 2004, 2) definira cilje testov anketnih vprašalnikov.

Natančneje se je s to tematiko ukvarjal tudi Payne leta 1951, ko je objavil svoja načela pisanja dobrih anketnih vprašanj (Groves 2004). Ob pomoči teh testov lahko ugotovimo morebitne pomanjkljivosti merskih inštrumentov že v fazi predtestiranja ter tako dodamo ustrezne popravke že pred apliciranjem ankete med anketirance. Z izboljšanjem kakovosti (Henningsson 2004, 7) anketnih vprašanj lahko pridobimo bolj zanesljive in natančne odgovore, kar bistveno pripomore h kakovosti same analize podatkov.

Pri oblikovanju anketnih vprašanj se, kljub standardizirani naravi anketnega vprašalnika, večinoma raziskovalci ubadajo s konceptualnimi težavami. Cronbach & Meehl (v Dillman 2009, 7) podata definicijo kakovosti anketnega vprašanja - *»Kakovostno vprašanje mora zadostiti standardu veljavnosti – vprašanje mora meriti teoretski koncept, katerega bi moralo meriti.«*

Campanelli (v Dillman 2009, 176-200) opredeli tri faze, v katerih lahko opravimo testiranje anketnega vprašalnika in tako izboljšamo kakovost merskega instrumenta. Ker na različnih področjih drugače definirajo standardne izraze faz testiranja kakovostnega vprašalnika, vpelje svoje poimenovanje v izogib morebitnim nejasnostim. Prvi korak poimenuje **razvojna faza** (ang. Developmental stage). Ta se nanaša na čas, pred oblikovanjem vprašanj, ko raziskovalec pregleduje obstoječo literaturo glede svoje raziskovalne teme. V tem delu, se lahko posvetuje s vsebinskimi eksperti in tako določi raven jezika, ki bo prilagojena vzorčni skupini. Anketa namenjena zdravnikom bo imela bistveno drugačno terminologijo od neke bolj splošne ankete, ki preučuje zadovoljstvo kupcev v določeni trgovski verigi. Na podlagi pridobljenih informacij, se potem oblikuje in prilagodi anketna vprašanja.

Nato sledi faza **testiranja vprašanj** (ang. Question testing). Pri tej fazi morajo biti že oblikovana posamezna anketna vprašanja ali deli anketnega vprašalnika. Skladno s poimenovanjem, se tu že preverja posamezna vprašanja, ki sestavljajo anketni vprašalnik oziroma tudi merski instrument kot celoto, če je že na voljo. Cilj faze je preveriti ali vprašanja ustrezajo priporočilom za oblikovanje kakovostnih anketnih vprašanj. Ravno tako se lahko preveri tok anketiranja in vizualno oblikovanje, v kolikor je na voljo že celoten anketni vprašalnik.

Zadnja faza je **generalka** (ang. Dress rehearsal). V tem koraku se že preveri anketni vprašalnik pod pogoji, ki se čim bolj približajo realnim pogojem prave izvedbe anketiranja. Za razliko od prejšnje faze, se tu uporabi bistveno večji vzorec. Namesto preverjanja ustrezne kakovosti posameznih anketnih vprašanj, se v tej fazi osredotoča predvsem na anketni vprašalnik kot celoto. Poleg preverjanja ali je oblika vprašalnika takšna, da se bodo anketiranci zmogli premikati po vprašalniku v pravilnem vrstnem redu, dobimo tudi približen potreben čas za odgovarjanje na vprašalnik. V večini primerov ni potrebna obširna tretja faza ali se jo celo izpusti in ponovi drugo fazo na popravljenih oziroma izboljšanih anketnih vprašanjih. V kolikor pride tudi tu do ponovnih večjih sprememb pri anketnih vprašanjih se lahko nato še enkrat ponovi fazo testiranja vprašanj. V idealnem procesu testiranja, naj bi preverili vsa vprašanja preden se izvede dejansko anketiranje. V realnosti je podrobnost testiranja odvisna od sredstev in časa, katerega ima raziskovalec na voljo.

2.2.1 Najpogostejše vrste napak in težav pri procesu anketiranja

Dillman (2009, 1-17) predstavi štiri glavne izvore napak pri procesu anketiranja:

1. Napaka pokritosti (ang. Coverage error)
2. Napaka vzorčenja (ang. Sampling error)
3. Napaka neodgovora (ang. Non-response error)
4. Napaka merjenja (ang. Measurement error)

Pri napaki **pokritosti** gre za težavo, ko ima oseba ki je sicer del preučevane populacije nično možnost izbire v vzorec za anketiranje. Lahko se ji izognemo, tako da bolje preučimo ciljno populacijo in določimo parametre izbora vzorca, tako da vključujejo vse možne enote te populacije.

Do napake **vzorčenja** pride ker je anketiranje izvedeno le na eni podmnožici populacije, kar popači dobljene rezultate. Rešitev zanjo je dovolj velik vzorec enot, kateri bistveno zmanjša vpliv te napake, saj poveča statistično zanesljivost dobljenih informacij.

Napaka **neodgovora** se zgodi, ko anketiranec zavrne sodelovanje pri anketi ali preprosto ne poda svojega odgovora na določeno vprašanje. Izognemo se mu z dovolj dobro zasnovanim anketnim vprašalnikom in vprašanjem, ki so primerna za ciljno populacijo.

Napaka **merjenja** se zgodi, ko anketiranec zaradi napačne zaznave ali pomanjkanja motivacije bodisi zavestno ali nezavedno poda napačen odgovor na vprašanje. Vpliv napake se zmanjša v kolikor so zastavljena vprašanja dovolj jasna in enostavna ter anketiranci dovolj motivirani za sodelovanje pri odgovarjanju nanje. Pri testiranju vprašalnika generatorji imen se bo kakovost vprašalnika preverjalo predvsem glede na stopnjo napak merjenja in neodgovora, kajti preostali dve sodita v druge faze izvedbe anketiranja.

2.2.2 Navodila za oblikovanje kakovostnega merskega instrumenta

Groves (2004, 241) opredeli tri standarde po katerih lahko ocenjujemo anketno vprašanje. S kognitivnem standardom merimo sposobnost anketirancev, da iz spomina priključijo zadostno količino informacij in ali lahko glede na njihovo razumevanje vprašanja podajo odgovor nanj. Vsebinski standard meri če naša formulacija besedila vprašanja meri koncept katerega smo želeli preverjati. V grobem z njim preverjamo ali z podanim vprašanjem dobimo odgovor skladen s tem, kar smo želeli izmeriti. Tretji je standard uporabnosti, ki nam omogoča pregled nad tem ali zmorejo udeleženci procesa anketiranja odgovoriti na vprašanja in pravilno izpolniti sam vprašalnik.

Podobno tudi Fowler (1995, 5) izpostavi pet osnovnih značilnosti, katerim morajo ustrezati vprašanja in odgovori znotraj procesa anketiranja, tako da kakovosten predstavlja zaključeno celoto:

1. *Vprašanja morajo biti dosledno razumljena.*
2. *Vprašanja morajo biti vsem anketirancem zastavljena po enotnem postopku.*
3. *Dosledno mora biti sporočena zahtevana oblika odgovora.*
4. *Vsi anketiranci morajo imeti dostop do informacij potrebnih za odgovarjanje na vprašanje, razen v primeru ko se meri znanje o določeni tematiki.*
5. *Anketiranci morajo biti pripravljene podati odgovor na zastavljeno vprašanje.*

Tako kot pri drugih znanstvenih meritvah je tudi pri anketnem raziskovanju zelo pomembna kakovost. Najpomembnejši komponenti kakovosti vprašanj anketnega vprašalnika sta zanesljivost in veljavnost. Za osnovno preverjanje anketnega instrumenta imamo na voljo zgornje ključne značilnosti, katere lahko preverjamo preko fokusnih skupin, kognitivnega intervjuja, predtestiranja, ekspertnih evalvacij ali ostalih instrumentov (Fowler 1995).

Pri kakovostnem anketnem vprašalniku je zelo pomembno tudi zapis vprašanj, saj je kakovost odgovorov odvisna od tega kako anketiravec razume vprašanje in poda odgovor. Vprašanje mora biti tako oblikovano, da ga vsi anketiranci razumejo enako, da pravilno zaznajo kaj jih sprašuje ter lahko brez pretiranih miselnih naporov odgovorijo nanj. Neumann (2006) predstavi deset načel, katerih bi se morali držati pri oblikovanju anketnih vprašanj:

1. *Izogibajmo se žargonu, slengu ter kraticam.*
2. *Izogibajmo se dvoumnosti, zmedenosti in nejasnosti.*
3. *Izogibajmo se čustvenim konotacijam.*
4. *Izogibajmo se dvojnim* (ang. Double-barreled) vprašanjem.*
5. *Izogibajmo se napeljevanju.*
6. *Ne postavljajmo vprašanj, ki presegajo anketirančeve sposobnosti.*
7. *Izogibajmo se neveljavnim premisam.*
8. *Izogibajmo se vprašanj glede daljne prihodnosti.*
9. *Izogibajmo se nikalnicam.*
10. *Izogibajmo se prekrivajočim kategorijam odgovorov.*

Pri dvojnih vprašanjih, gre za sestavljena, več delna vprašanja pri katerih lahko anketiranec na vsak del odgovori z drugačnim odgovorom. Primer takega vprašanja je: »Ali se strinjate, da bi si morali poslanci v državnem zboru znižati plače in ukiniti nadomestila po prenehanju veljavnosti njihovega mandata?«. Tu gre za dve popolnoma ločeni stvari, na kateri lahko anketiranec poda različna odgovora – npr. se strinja z ukinitvijo nadomestila in ne strinja z znižanjem višine plače.

Poleg anketnih vprašanj ima pri uporabi merskega instrumenta anketnega vprašalnika veliko vlogo tudi vizualno oblikovanje oziroma izgled. Jenkins & Dillman (v Gendell 1998) opredelita navodila za načrtovanje oblike anketnega vprašalnika. Anketni vprašalnik mora po njunem imeti standardizirano obliko, na katero so anketiranci navajeni, saj jim tako olajša iskanje ključnih informacij potrebnih za odgovarjanje. Oblika vprašalnika mora biti zasnovana tako, da že v začetku pritegne interes in pozornost. Anketno vprašanje se mora razlikovati od dodatnega teksta z razlago, ki je lahko priložen. S pomočjo oblikovanja (senčenje, krepki tisk, barve) je potrebno poudariti te pomembnejše informacije. Smer odgovarjanja mora biti jasno razvidna, da lahko anketiranec v vsakem trenutku ve pri katerem vprašanju se nahaja in katero vprašanje je naslednje na vrsti. Različni tipi vprašanj naj imajo različno oblikovanje, vendar naj bo le-to v vsakem tipu vprašanj standardizirano in skupaj tvori oblikovno celoto. Kot zelo pomembno označita še vertikalno poravnost kategorij odgovorov, ter uporabo enostavnih vprašanj namesto matričnih vprašanj.

Fanning (2005) trdi, da ni nekih univerzalnih pravil glede izgradnje kakovostne oblike anketnega vprašalnika, temveč mora biti merski instrument oblikovan glede na ciljno

populacijo. Vseeno predstavi splošna navodila, katerih naj bi se držali pri oblikovanju, da bi dobili višjo stopnjo in bolj kakovostne odgovore s strani anketirancev. Najpomembnejše je prvo vprašanje, ki mora biti zanimivo in povezano z naslovom in tematiko anketnega vprašalnika. V tem delu naj bi se izogibali osebnih in demografskih vprašanj. Zelo pomembno, je da so pravilno postavljena navodila za izpolnjevanje posameznega vprašanja. Jasno mora biti razvidno, kam naj anketiranec nadaljuje po izpolnitvi določenega vprašanja. Sklope vprašanj naj povežemo glede na vrsto in vsebino vprašanj. Na število neodgovorov zelo vpliva uporaba kontrasta, saj tako anketiranci namenijo večjo pozornost temu delu in potem tudi podajo svoj odgovor. in s Odsvetuje pa uporabo tako obojestranskega kot tudi ležečega tiska, saj je v tem primeru vsebina težje berljiva. V primeru prvega se anketiranci težje navigirajo skozi anketni vprašalnik. Pri uporabi ležečega tiska, je potreben večji napor za zaznavo zapisanega teksta.

Tako Sheatsley kot Sudman (v Presser 2004, 2) se strinjata, da že manjše število izvedenih predtestiranj ob uporabi standardnih praks preverjanja kakovosti merskega instrumenta lahko odkrije večino večjih napak v anketnem vprašalniku.

2.3 Kognitivni intervju

Metoda kognitivnega intervjuja je bila razvita v osemdesetih letih dvajsetega stoletja kot metoda za odkrivanje virov merskih napak v anketnih vprašalnikih. Pri njenem nastanku so sodelovali tako anketni metodologi kot tudi psihologi (Beatty v Presser 2004, 45). Osredotoča se na zaznavne kognitivne procese, ki jih anketiranci uporabljajo pri odgovarjanju na anketna vprašanja. Z njim preverjamo na kakšen način anketirane osebe oblikujejo odgovore ter kako sploh razumejo vprašanje. Običajno se izvajajo na prostovoljcih v kontroliranem »laboratorijskem« okolju. Prostovoljci morajo zadovoljiti določenim kriterijem, glede na namembnost vprašalnika. Primer kriterija za določanje prostovoljcev je udeležba na referendumu ali volitvah pri osebah mlajših od 24 let v zadnjem koledarskem letu (Willis 2005).

Kognitivni intervju omogoča temeljito testiranje vprašalnika na osebah, ki se po demografskih ali drugih karakteristikah razlikujejo. V primerjavi z učinkovitostjo časovno manj zamudnih fokusnih skupin, kognitivni intervju zahteva relativno veliko časa in priprav, vendar pa ob pravilni uporabi in izvedbi metode dobimo veliko povratnih podatkov (Snijkers 2003, 85). S to metodo želimo preveriti miselne procese preko katerih pride anketiranec do odgovora na zastavljeno vprašanje – torej merimo kognitivni standard po Grovesu.

Tako kot vse metode ima tudi kognitivni intervju svoje pomanjkljivosti (Groves 2004, 252). Ker se navadno to metodo izvaja na manjšem vzorcu anketirancev, ni nujno da so izsledki primerni za posplošitev na celotno populacijo zajeto v anketi. Nadalje lahko pridobimo z različnimi anketiranci ali skupinami anketirancev popolnoma drugačno sliko zaznavanja anketnega vprašalnika. V kolikor testiranje opravljamo v laboratorijskem okolju s plačanimi prostovoljci, lahko spregledamo problematičnost t.i. delikatnih vprašanj. Ker so anketiranci plačani se drugače obnašajo in lahko odgovorijo tudi na vprašanja katera smatrajo za problematična in bi se jih v pravi anketi izognili.

Proces odgovarjanja na anketna vprašanja (Tourangeu v Willis 1999) je sestavljen iz štirih korakov oziroma procesov:

1. Razumevanje vprašanja

V tem koraku preverjamo ali je anketiranec zaznal pravilen *namen* vprašanja. Zanima nas kaj je anketiranec zaznal, da vprašanje zahteva od njega. Pri razumevanju vprašanja imajo veliko vlogo tudi *pomeni* besed, saj ima lahko ista besedna zveza popolnoma drugačno razlago pri različnih anketirancih.

2. Priklic relevantnih informacij iz spomina

Zanima nas katere tipe in koliko informacij iz spomina mora anketiranec *priklicati*, da lahko odgovori na zastavljeno anketno vprašanje. Pomemben je tudi *način* priklica zelenih informacij iz spomina. V kolikor sprašuje anketno vprašanje po količini (npr. Koliko ur ste povprečno posvetili gledanju TV-ja v obdobju prejšnjega meseca?) je velika verjetnost, da ne bo anketiranec mogel priklicati vseh teh dogodkov iz spomina temveč bo to vrednost ocenil.

3. Postopki odločanja

V tem delu preverjamo ali je anketiranec zadostno *motiviran*, da bo dejansko premislil glede vprašanja in podal čim bolj natančen odgovor. Potrebno je tudi preveriti ali anketiranec odgovarja po resnici. Pri odgovarjanju na specifične tematike lahko pride do prilagajanja odgovorov tistim, ki so trenutno družbeno bolj zaželeni.

4. Izbira odgovora

V zadnjem koraku merimo zmožnost anketiranca, da svoj odgovor na zastavljeno vprašanje umesti v eno izmed podanih odgovornih kategorij.

Pri kognitivnem intervjuju v prvi fazi primerjamo ali je anketiranec razumel vprašanje tako kot si ga je zamislil anketar. V drugem koraku preverimo ali lahko prikliče vse dogodke iz spomina oziroma kakšno strategijo uporablja za ocenjevanje vrednosti pojavitve teh dogodkov. Nato se osredotočimo na njegovo pripravljenost za sodelovanje pri anketiranju ter na koncu preverimo ali njegov odgovor ustreza možnostim podanim v sami anketi.

2.3.1 Tehnike kognitivnega intervjuja

Strokovnjaki načeloma opredelijo kognitivni intervju bodisi skozi tehniko glasnega razmišljanja ali tehniko pojasnilnih vprašanj (angleško: verbal probing). Večinoma ga avtorji enačijo le z eno izmed omenjenih tehnik, vendar Willis (Willis 1999, Presser 2004) tretira obe metodi kot enakopravni sestavni del kognitivnega intervjuja. Zato je predstavitev tehnik povzeta po teoriji Willisa.

Tabela 2.1: Tehnike kognitivnega intervjuja glede na avtorje

Glasno razmišljanje	Pojasnilna vprašanja	Pojasnilna vprašanja in glasno razmišljanje
Conrad in Blair, 1996	Bolton in Bronkhorst, 1996	Willis, 1994 in 1999

Vir: Presser (2004, 25).

A) GLASNO RAZMIŠLJANJE

Tehnika glasnega razmišljanja ima izvor v psiholoških procesih, ki sta jih leta 1980 opisala Ericsson in Simon (Presser 2004, 5). Je najbolj uporabljana tehnika po Snjikersu (2003), pri kateri anketiranec razglablja o svojih mislih v procesu odgovarjanja na vprašanje. Poznamo sočasno glasno razmišljanje ter retrospektivno glasno razmišljanje. Pri sočasnem razmišljanju anketiranci med samim odgovarjanjem na glas razmišljajo in tako pokažejo anketarju kako so prišli do odgovora. Medtem ko pri retrospektivnem razmišljanju anketiranci najprej odgovorijo na anketni vprašalnik. Po zaključenem procesu anketiranja sledi dodatni poglobljeni intervju v katerem anketiranec pove kaj je razmišljal oziroma kako je prišel do posameznega odgovora za vsako vprašanje.

Tabela 2.2: Prednosti in pomanjkljivosti tehnike glasnega razmišljanja

Prednosti:	Pomanjkljivosti:
⇒ Odsotnost vpliva anketarja	⇒ Potrebne posebne priprave anketirancev
⇒ Anketarji ne potrebujejo nobenih posebnih dodatnih znanj	⇒ Odpor anketirancev
⇒ Odprtost formata	⇒ Preveliko breme za anketirance
	⇒ Pogoste zastranitve z teme
	⇒ Pristranskost odgovorov

Vir: Willis (1999, 4-5).

Willis (1999) vidi prednosti tega načina predvsem v tem, da anketarji potrebujejo minimalna dodatna znanja za izvedbo intervjuja. Saj le podajo zapisana vprašanja in beležijo odgovore, brez dodatne komunikacije z anketirancem, kar tudi zmanjša njihov vpliv na pridobljene podatke. Zaradi precej odprtega formata lahko anketiranci poleg dejanskega odgovora podajo tudi zelo pomembne dodatne informacije, katerih ne bi izrazili v sami anketi. Ravno iz teh prednosti posledično izvirajo tudi pomanjkljivosti, saj pričakujejo da bo anketiranec prevzel pobudo in vložil precejšni miselni napor. Rezultati te metode so v veliki meri odvisni od trenutne pripravljenosti anketiranca za odgovarjanje ter njegove (ne)zgovornosti.

B) POJASNILNA VPRAŠANJA

Druga metoda je diametralno nasprotna prvi (Willis, 1999) in pri njej pobudo prevzame anketar, kateri normalno zastavi vprašanje po anketnem vprašalniku na katerega anketiranec odgovori. Nato sledi dodatno vprašanje ali serija vprašanj, ki se nanašajo bodisi na samo vprašanje ali na dobljen odgovor s strani anketiranca. Ta metoda poteka večinoma sočasno, vendar jo lahko enako kot pri glasnem razmišljanju uporabimo v retrospektivni različici.

Tabela 2.3 Prednosti in pomanjkljivosti tehnike pojasnilnih vprašanj

PREDNOSTI	POMANJKLJIVOSTI
⇒ Nadzor poteka intervjuja	⇒ Možnost vpliva anketarja
⇒ Ni potrebno dodatno izobraziti anketiranca pred intervjujem	⇒ Umetna situacija

Vir: Willis (1999, 6-7).

Pri tej tehniki je vsa pobuda na anketarju, kar pomeni, da anketiranca ni potrebno izobraževati pred samim anketiranjem. Tako tudi lažje preverjamo točno določene vsebine anketnega vprašalnika, saj anketar ni omejen le na osnovno vprašanje ampak lahko z zastavljanjem dodatnih pojasnilnih vprašanj pridobi želene informacije.

2.4 Ekspertna evalvacija z uporabo ekspertnih shem

Pri ekspertni evalvaciji preveri strokovnjak ali še boljše, skupina strokovnjakov vsebino anketnega vprašalnika in skladno s svojim znanjem poda predloge za izboljšanje anketnih vprašanj. Poznamo dve vrsti ekspertov (Groves 2004, 242). Prva vrsta so **anketni metodologi**, kateri se osredotočijo na oblikovanje merskega instrumenta ankete. Med področje oblikovanja sodijo: dikcija vprašanj, struktura vprašanj, možni odgovori, vrstni red vprašanj, navodila za anketarje in anketirance... Na drugi strani se lahko uporabi tudi **vsebinske strokovnjake**, ki imajo izkušnje z področja ankete. Njihova naloga je ugotoviti ali vprašalnik dejansko meri tiste koncepte, ki jih želi raziskovalec analitično obdelati. Metoda se je razvila iz razširjene prakse (Snjikers 2002, 69), kjer so znanstveniki pred testiranjem vprašalnika, le-tega poslali v pregled svojim stanovskim kolegom.

Ramirez (2002) še bolj opredeli vsebinske strokovnjake kot ljudi s podrobnejšim znanjem glede tematike vprašalnika in vzorca, ki bo odgovarjal nanj. Kljub temu, da ne spadajo v ciljno populacijo vprašalnika, lahko s svojim znanjem pripomorejo k izboljšanju kakovosti merskega instrumenta. Njihovo znanje pride v poštev tudi pri načrtovanju saj lahko pomagajo natančneje določiti vzorčno populacijo. Za vsako raziskavo je potrebno poiskati specifične strokovnjake, vendar se vseeno pojavlja nekaj osnovnih profilov strokovnjakov: člani preučevane populacije z nadpovprečnim poznavanjem tematike, akademiki s specializacijo na določenem področju, predstavniki organizacij ali uradov, ki nadzorujejo določeno področje...

Ekspertna evalvacija je proces (O'Brien, 2001) v katerem strokovnjaki preverjajo anketni vprašalnik za morebitne vsebinske in oblikovne napake, ki bi zmanjšale stopnjo kakovosti odgovorov. V ta namen so bile razvite **sheme**, kjer se postopoma preverja vse štiri korake procesa odgovarjanja na vprašanja (razumevanje vprašanja, priklic relevantnih informacij iz spomina, odločitveni proces in izbira odgovora). V shemi so zapisane lastnosti vprašanj, ki lahko vplivajo na napake pri odgovarjanju. Eksperti nato preverijo vsa vprašanja, ter označijo problematične dele s kodami morebitnih napak. Raziskovalci lahko nato lažje popravijo svoj merski instrument, saj lahko ugotovijo pri katerih vprašanjih so zabeležili največ napak ter tudi kakšne vrste napak se pojavljajo.

Snjikers (2002, 66) opozarja na pomanjkljivost ekspertne evalvacije, ker v procesu testiranja kakovosti anketnega vprašalnika ne vključuje tudi dejanskih anketirancev. Strokovnjaki za

določeno področje lahko izrazijo svoje mnenje glede merskega instrumenta. Njihove izkušnje lahko pripomorejo k podajanju smernic za nadaljnja preverjanja kakovosti anketnega vprašalnika. Kljub temu se ekspertno evalvacijo precej uporablja v praksi, kajti je časovno zelo nezahtevna. Načeloma naj bi za izvedbo zadostoval že teden dni v procesu, kjer sodelujejo najmanj trije eksperti. V kolikor čas dopušča, se lahko angažira več (do 10 ekspertov). Samo število strokovnjakov in njihovo znanje ter usposobljenost na določenem področju vplivata na dobljene rezultate ekspertne evalvacije (Campanelli v Snjikers, 2002). Pri ekspertni analizi v splošnem strokovnjaki pregledajo vsako posamezno vprašanje v anketi posebej. S pomočjo ene izmed kodirnih shem ustrezno označijo težave, ki bi se lahko pojavile pri določenem vprašanju. Primer take kode je npr: »nedefiniran termin«, katero se pripne vprašanju, kjer imamo naveden tehničen ali strokoven termin, ki ni nikjer posebej razložen (Forsyth, 2000).

Lessler in Forsyth (v Snjikers 2002, 71) identificirata pet ključnih učinkovitosti sistema ekspertne evalvacije:

1. *Ponuja sistematizirano orodje za testiranje osnutkov anketnih vprašalnikov.*
2. *Izpostavi lastnosti posameznih vprašanj, ki vplivajo na natančnost merjenja.*
3. *Se lahko uporabi kot osnova za določanje merskih problemov in izdelavo revizij.*
4. *Ponuja navodila za nadaljnje opazovanje in eksperimentalno raziskovanje.*
5. *Ima veliko vlogo pri pridobivanju znanj o lastnostni anketnih vprašanj ter napakah pri odgovarjanju.*

Odgovorna sta tudi za izdelavo sheme **Questionnaire Appraisal Coding System (QACS)**. Pri tej shemi imamo sklope možnih napak za vsako izmed štirih področij procesa odgovarjanja po Tourangeu (glej stran 15). Za lažjo aplikacijo so shemo pri Questionnaire Laboratory at Statistics Netherlands zgostili in poenostavili. Shemo podrobneje predstavi Snjikers (2004) kot **Condensed Expert Questionnaire Appraisal Coding System**.

Tabela 3.1: Shema CEQACS

Problemi znotraj vprašalnika se nanašajo na:		
Razumevanje vprašanja	Procesiranje informacij	Poročanje
Težavna formulacija	Priklic informacij	Težavna formulacija kategorij odgovorov
Nejasna formulacija	Potrebno veliko časa za priklic informacij	Nejasna formulacija
Težavna sintaksa	Potrebno veliko informacij za podajanje odgovora	Okvirni problemi
Dolgo vprašanje s seznamom odgovorov	Nadomestno poročilo	Prekrivajoče se kategorije odgovorov
Dvojno vprašanje (ang: Double-barreled)	Ocenjevanje odgovora	Manjkajoče kategorije odgovorov
Dvojno zanikanje	Prezahtevna naloga	...
Odgovori se ne ujemajo z vprašanjem	Socialna zaželenost	
Spremembo referenčnega okolja	...	
Prezahtevna navodila		
...		

Vir: Snijkers (2004, 71).

Shema zaobjame le najpogostejše napake in pričakuje, da strokovnjaki sami posebej dodatno označijo preostale napake oziroma težave, ki jih zabeležijo v anketnem vprašalniku. V prvem delu se posveti samemu **razumevanju vprašanja**. Poleg slovnične pravilnosti, mora biti vprašanje tudi jasno razumljivo naši ciljni populaciji in spraševati tisti koncept, ki ga hočemo meriti. V drugem delu se osredotoči na **procesiranje informacij** potrebnih za oblikovanje odgovora na posamezno vprašanje. Kakovostna vprašanja, morajo biti neobremenjujoča za anketiranca, kateri naj bi z lahkoto priklical želene informacije iz spomina. Zadnji del sheme se nanaša na **poročanje** anketirancev. Za razliko od dela, ki se nanaša na razumevanje, se osredotoča predvsem na podane kategorije odgovorov. V kolikor je vprašanje zaprtega tipa, se preverja ali kategorije odgovorov ustrezajo vprašanju oziroma konceptu, ki ga hočemo meriti. Preverja tudi slovnicu in sintakso samega besedila posameznega odgovora.

Sočasno je Švedski statistični urad (SCB) razvil alternativno shemo **Checklist**, ki je za razliko od QACS bolj posplošena (Henningsson 2004). Navodila te sheme se uporabljajo tako za razvoj kot tudi testiranje in nadgrajevanje anketnega vprašalnika. Posamezni deli sheme se lahko uporabijo pri določeni fazi razvoja anketnega vprašalnika. Ta metoda se posveti celotnemu vprašalniku saj zaobjema tako oblikovni standard kot tudi vsebinski del (vsebina vprašanj in odgovorov). V prilogi A se nahaja primer te sheme (Designing questionnaires: Checklist. SCB, Statistics Sweden v Cerar in Konavec 2010). V shemi so najprej predstavljena štiri faze, v katerih se lahko uporablja shema – *med in po oblikovanju anketnega*

vprašalnika, za preverjanje anketnih vprašalnikov ki so jih oblikovali drugi raziskovalci ali z namenom vrednotenja že obstoječih anketnih podatkov.

Nato sledijo *uvodni koraki*, ki se navezujejo na preverjanje teoretičnih izhodišč glede na obstoječo literaturo in predhodno opravljene raziskave. V kolikor je nekdo pred nami že preučeval določeno področje, se lahko naslonimo in uporabimo, ob ustrezni dopolnitvi seveda, že obstoječ merski instrument. Za preverjanje demografskih spremenljivk, priporoča uporabo standardiziranih anketnih vprašanj, saj so te prisotne v veliki večini anketnih vprašalnikov in so zatorej dovolj kakovostne.

Pri specifičnem poglavju o *oblikovanju anketnih vprašanj*, se osredotoča na jezik, semantiko ter grupiranje le-teh. Posebej poudarja, različni anketiranci isto vprašanje razumejo na različne načine, zato je potrebno vsako posamezno vprašanje testirati. Tudi v primeru, ko se vprašanje dopolni oziroma popravi, je potrebno to vprašanje evalvirati. Glavno vodilo je, da se vprašanja dodaja glede na pomembnost merjenja teoretskih konceptov in ne glede na njihovo stopnjo zanimivosti za raziskovalca ali anketiranca. Dodatno pozornost namenja tudi vprašanjem o stališčih, hipotetičnim ter retrospektivnim vprašanjem.

Schema predstavi tudi pravila *oblikovanja odgovorov* na anketna vprašanja. Priporočena je uporaba lestvice, v kolikor je to mogoče glede na tip spremenljivke. Odgovori morajo vsebovati vse možne vrednosti in možnosti. Odsvetuje se uporaba odprti vprašanj, pri katerih anketiranci sami podajo odgovor, v kolikor to ni nujno potrebno. Odgovori se morajo med seboj izključevati, da se anketiranec ne zmede in jasno izbere en točen odgovor, če je potrebna izbira samo enega možnega odgovora.

Zadnji sklop se tiče samega *oblikovanja vprašalnika*. Bonton anketnega raziskovanja veleva, da se uvodoma predstavi raziskovalca ali raziskovalno skupino ter kontaktno osebo, na katero se anketiranci lahko obrnejo za dodatna pojasnila. Nato sledi uvodno besedilo, kjer se v strnjeni obliki predstavi namen raziskave ter sam anketni vprašalnik in potek anketiranja. Priporoča tudi uporabo navodil za odgovarjanje na posamezne sklope vprašanj ter poda okvirne standarde glede vizualne oblike anketnega vprašalnika.

3 EVALVACIJA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

3.1 METODOLOGIJA IN PODATKI

V empiričnem sklopu diplomskega dela najprej predstavim vprašalnik Generatorji imen, na katerem je potekala analiza. Nato predstavim potek dela pri analizi s pomočjo kognitivnega intervjuja (Klemen in drugi, 2009) ter ekspertne evalvacije. Z uporabo omenjenih orodij želim odgovoriti osnovno raziskovalno vprašanje, s katerim preverjam ali anketni vprašalnik Generatorji imen ustreza definicij kakovostnega anketnega vprašalnika. Zanima me tudi ali z uporabo različnih metod testiranja kakovosti anketnega vprašalnika dobimo enake rezultate, zato kasneje primerjam tudi razlike v pridobljenih rezultatih med metodo kognitivnega intervjuja in metodo ekspertne analize. V prvem delu predstavim anketni vprašalnik Generatorji imen, nato sledi pregled poteka analiz opravljenih z metodo kognitivnega intervjuja in ekspertne evalvacije.

Analiza kakovosti s pomočjo metod kognitivnega intervjuja in ekspertne analize je potekala na vprašalniku Generator Imen. Generator imen je tehnika zbiranja podatkov pri merjenju socialnih omrežij. Poznamo **enostavne** in **sestavljene** generatorje imen. Enostavni generator je anketno vprašanje za pridobivanje članov omrežja z katerimi je posameznik povezan. Pri sestavljenih generatorjih je takih anketnih vprašanj več (Hlebec in Kogovšek 2006).

Vprašalnik Generator imen se nahaja v prilogi A. Anketna vprašanja so porazdeljena v šest splošnih večjih tematskih poglavij ter dodatni sklop glede demografije gospodinjstva v katerem prebiva anketiranec. Prične se z uvodno stranjo, ki vključuje nagovor in predstavitev vprašalnika in še osmih A4 strani z anketnimi vprašanji. Pri prvem sklopu vprašanj (X), je prisoten anketar, kateri vodi in sprašuje anketiranca glede različnih vrst iskanja opore in zapisuje odgovore v shemo na naslednji strani. Zatem sledi drugi sklop vprašalnika, naslovljen »Vprašalnik za samoizpolnjevanje«. Kot je razvidno že iz naslova, pri tem delu anketiranci sami izpolnjujejo vprašalnik. Sklop nadaljuje vprašanje glede opore in zadovoljstva anketiranca s svojim življenjem. Konča se z demografskimi vprašanji in zahvalnim nagovorom.

1. Sklop X

Vprašanja identificirajo osebe osebe, na katere se najprej obrnemo v določenih primerih, ko potrebujemo različne vrste pomoči. Pri vseh vprašanjih od X1 do X7 se od anketiranca zahteva, da poda ime in začetnico priimka dveh oseb, ki bi ju v določenih primerih najprej prosil za pomoč. Vsako vprašanje je v nadaljevanju še podkrepljeno z podvprašanjema: »Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?« Nato mora še določiti vrsto odnosa, v katerem se nahaja glede na imenovano osebo.

2. Sklop B1

V tem sklopu z deset stopenjsko mersko lestvico merimo zadovoljstvo anketirancev z njihovimi trenutnimi življenjskimi razmerami glede na postavljenih šest trditev.

3. Sklop C1

Na tem mestu je postavljenih 20 trditev za katere s pet stopenjsko lestvico merimo strinjanje. Vsebinsko so trditve zastavljene glede zaznave samopodobe posameznika in njegovega obnašanja v socialnem okolju.

4. Sklop D1

V poglavju D1 se nahaja 15 trditev, ki sprašujejo po stresnih situacijah v obdobju zadnjih treh let. V kolikor se je anketirancu zgodila tak življenjski dogodek, mora s seznama izbrati osebo h kateri se je obrnil po pomoč, nasvet ali pogovor glede te situacije. Tu se ne meri poimenskih oseb, ampak socialno funkcijo osebe v razmerju z anketirancem: sorodnik, prijatelj, sodelavec ipd.

5. Sklop E1

Podobno kot tudi v poglavju C1 je tu zastavljenih 10 trditev, ki s štiri stopenjsko mersko lestvico merijo posameznikovo zaznavanje samega sebe v situacijah vsakdanjega življenja.

6. Sklop F1

Poglavje je najkrajše in sicer vsebuje le eno trditev, ki s deset stopenjsko lestvico meri trenutno razpoloženje anketiranca.

7. Sklop H1

Zadnji sklop vprašanj je sestavljen iz 10 socio-demografskih vprašanj o anketirancu ter celotnem gospodinjstvu v katerem le-ta živi.

Kognitivni intervju

Analizo vprašalnika s pomočjo različnih metod kognitivnega intervjuja sem opravil skupaj s študijskimi kolegi (Andrej Colarič, Sanel Bešić, Tjaša Ferenc, Urška Humar in Anka Slivnik) v sklopu predmeta Oblikovanje anketnega vprašalnika pri prof. Valentini Hlebec v študijskem letu 2008/2009. Sama izdelava naloge je potekala med 16.3 in 12.5.2009. Uporabljene so bile štiri tehnike kognitivnega intervjuja – sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje ter tehniki podvprašanj in definicij.

V sklopu raziskovalne naloge pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika smo skupaj s študijskimi kolegi s pomočjo kognitivnega intervjuja testirali 26 vprašanj iz treh sklopov vprašalnika:

Sklop X: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Sklop C1: 1, 13, 20

Sklop D1: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

Celotnega vprašalnika nismo analizirali zaradi časovne omejenosti predmeta in relativne obsežnosti samega anketnega vprašalnika.

V analizi je bilo zajetih 25 heterogenih anketirancev. Sodelovalo je nekaj več žensk 14 (56%) kot moških 11 (44%). To je tudi edina izmed treh demografskih značilnosti, kjer je približno enakomerna porazdelitev. Z vidika testiranja je lahko problematična nizka starost udeležencev, saj je kot 72% anketiranih oseb mlajših od 35 let. Preostali anketni subjekti spadajo v kategorijo med 36 do 45 let ali v kategorijo 4 in več glede na starost. Večina (64%) subjektov ima dokončano 4-letno srednjo šolo. Sledijo tisti z nižjo izobrazbeno strukturo (nekvalificirani delavci, dokončana OŠ in poklicna srednja šola), katerih je 6 kar predstavlja 24% vseh. Najmanj je bilo visoko izobraženih, saj so le trije imeli visokošolsko oziroma univerzitetno izobrazbo.

Ekspertna evalvacija

Drugi del analize vprašalnika je potekal v letu 2012 in sicer z metodo ekspertne evalvacije. K sodelovanju, v vlogi eksperta, sem povabil več študentov 4. letnika in absolventov smeri družboslovna informatika s Fakultete za družbene vede v Ljubljani. Pogoj za izbor je bil dober študijski uspeh v preteklem študijskem letu in uspešno opravljeni predmeti, ki se navezujejo na tematiko anketnih vprašalnikov (npr. Oblikovanje anketnega vprašalnika, Anketna metodologija ipd.). Poleg analize, ki sem jo opravil sam je bilo poslanih 6 vabil študijskim kolegom. Nanje se je pozitivno odzvala polovica povabljenih, preostali trije so se opravičili ker imajo druge obveznosti (odsotnost v tujini, delo na njihovi diplomski nalogi). S štirimi eksperti zadostimo Snjikersovem kriteriju (glej stran 19) glede števila ekspertov.

Proces analize je trajal tri tedne v juliju. Najprej sem ekspertom predstavil shemo Checklist in jim nato predal vprašalnike ter navodila. Ker se je prva analiza osredotočala predvsem na izbranih 26 vprašanj, je bila potrebna vpeljava ekspertne evalvacije, da smo preverili še preostali del. Ravno tako je bil namen preveriti ali bodo eksperti odkrili enake težave oziroma bodo osvetlili še kak drugi zorni kot glede samega oblikovanja anketnega vprašalnika. Skladno z navodili sheme, so eksperti poleg samih vprašanj in kategorij odgovorov, preverjali tudi oblikovno skladnost anketnega vprašalnika.

V tem delu analize se naslonim izključno na lastno izvedbo ekspertne analize (glej prilogo B), medtem ko sem ekspertne analize kolegov uporabil le kot dodatek s katerim sem ob uporabi ustrezne literature preveril še morebitne napake, katerih sam nisem zaznal.

3.2 ANALIZA

3.2.1 Problematična vprašanja

Pri analizi se bom osredotočil na najbolj problematična vprašanja. Torej bom predstavil anketna vprašanja, katera so istočasno, v obeh metodah, identificirana kot problematična. Poleg bom podal tudi analizo nekaterih večjih problematik, katere so bile zaznane samo z metodo ekspertne evalvacije ali metodo kognitivnega intervjuja. Glede na teoretska izhodišča, bodo predstavljene morebitne možnosti izboljšave teh vprašanj, da bodo zadostila kriterijem kakovostnega anketnega vprašalnika.

Najprej bi izpostavil dva problema zaznana pri analizi s kognitivnem intervjujem, katera sta se pojavljala pri vseh vprašanjih tega sklopa in se navezujeta na samo vprašanje oziroma zahtevo, ki jo anketno vprašanje postavi. V **sklopu** vprašanj **X** so morali anketiranci podati začetnici imena in priimka dveh oseb, na katere bi se v podanem primeru obrnili po pomoč. Zatem je bilo potrebno uvrstiti ti dve osebi še v eno izmed nominalnih kategorij do anketiranca, ki opredelijo odnos med anketirancem in osebami ki jim nudijo oporo kot npr. sorodnik, partner, prijatelj... Izrecna zahteva o inicialkah oseb je postavljena le enkrat na začetku sklopa vprašanj (glej prilogo A).

»Najprej bi vas radi povprašali o tem, pri komu bi poiskali pomoč v nekaterih primeri, ko jo človek običajno potrebuje. Prosim vas, da mi poveste ime in začetnico priimka dveh oseb, ki bi jih najprej prosili za pomoč.«

Anketiranci so se osredotočali predvsem na razmišljanje o situacijah navedenih v vprašanju oziroma na samo vsebino posameznega vprašanja. Zaradi tega je prišlo do situacij, kjer so anketiranci podali odgovore kar z splošnimi izrazi oziroma poimenovanji oseb npr. mama, brat, fant (Klemen in drugi 2009, 8):

OAV_S8_S.B._Jelka : *»Za denar pa bi prosila moža.«*

OAV_S8_P.K._Blaž: *»Mamo. K j zmjr zdravn.«*

OAV_S8_A.S._Danica: *»Ja kot spet prvi, recimo da mož, morem ime spet? Robert S.«*

Takšna oblika navodila ne ustreza tretji točki Fowlerja (1995) o doslednosti sporočanja zahtevane oblike odgovora. V navodilu je sicer podano izrecno navodilo, vendar se ta pri

posameznem vprašanju ne ponovi ampak je uporabljena bolj splošna oblika: »Na koga bi se obrnili prvega? Na koga bi se obrnili drugega?« (glej prilogo A).

V posameznih primerih je lahko odgovarjanje otežila omejitev dveh oseb (Klemen in drugi 2009, 17) pri katerih bi iskali oporo. Nekateri ljudje se v določeni situaciji ne bi obrnili na nikogar oziroma kvečjemu le na eno osebo. Na drugi strani imamo primere, kjer je bil prvotni odgovor skupina ljudi (npr. družina) iz katere so potem anketiranci izluščili le dva. Izkaže se, da je izbira odvisna tudi od dosegljivosti posameznih oseb, saj se večkrat pojavi pogojevanje npr. verjetno na osebo X, vendar je oseba X večino časa drugje (v službi, študira v oddaljenem kraju...) zato bi verjetno najprej prosil/-a za pomoč osebo Y:

OAV_S8_A.S._Danica: *»Ja kot spet prvi, recimo da mož, morem ime spet? Robert S. Čez vikend so punce doma hčerke Anja pa Tina S. drugače pa mama, mama, Marica.«*

OAV_S8_U.H._Janja: *»Ja partner je prvi, na katerega se obrnem če rabm kšno pomoč, samo sej pravm, on je itak skoz v službi zato bi pole če njega ne bi blo prosila tatu....Mislem, zej v tem primeru bi blo tko, da bi prosila tatu, če bi blo treba premikat pohišstvo...če ne bi pa mam prosila.«*

Izkazalo se je, da so nekatera vprašanja zelo občutljive oziroma osebne narave. Pri večini intervjujev so se anketiranci tu obotavljali in potrebovali kar nekaj časa več, da so podali odgovor kot pri preostalih vprašanjih (Klemen in drugi 2009, 48-51). V sklopu X, se kot problematična izkažejo naslednja tri vprašanja.

Sklop X, vprašanje 3: *Zdaj pa si zamislite, da bi si morali sposoditi večjo vsoto denarja. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?*

Vprašanje ni natančno definirano in tako nasprotuje Neumanovem (2006) drugem navodilo, ki priporoča izogibanje nejasnim vprašanjem. Pri anketnem vprašanju ni natančno definirana vrednost denarja, katerega naj bi si posameznik izposodi. V primeru mlajših anketirancev brez rednih dohodkov lahko pomeni že 100€ večjo vsoto, medtem ko nekdo premožnejši razume to kot nekaj tisoč evrov. Za razliko od ostalih vprašanj tu ni opisa vzroka, zaradi katerega bi si moral anketiranec sposoditi denar. Ker so morali anketiranci pomisliti v kaki situaciji in kakšno vsoto denarja bi si morali sposoditi, je prišlo do daljšega časa za podajanje odgovora. Tudi metoda ekspertne evalvacije (glej prilogo B) je vprašanje iz istega razloga označila kot problematično.

Sklop X, vprašanje 4: *Recimo, da vas tarejo problemi v odnosu z možem/ ženo/ partnerjem, ki jih sami ne morete razrešiti. Na koga bi se obrnili za pomoč, nasvet. Tudi če niste poročeni in nimate partnerja, poskusiti odgovoriti, kaj bi v takem primeru storili. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?*

Anketno vprašanje posega v intimo zasebnega partnerskega odnosa med dvema osebama. Četudi je hipotetično, prestavlja problem osebam, ki niso v nobeni zvezi oziroma niso bile v nobeni zvezi. Po Neumanu (2006) je to vprašanje, ki presega anketiranceve sposobnosti. K zadregi nekaterih anketirancev, je pripomoglo tudi to da so bili anketarji povečini njihovi znanci. Metoda ekspertne evalvacije je poleg tipkarske napake v zapisu samega vprašanja opozorila, da gre za hipotetično vprašanje. Ker so tovrstna vprašanja bolj obremenjujoča za anketiranca, saj zahtevajo višjo stopnjo angažiranosti, naj bi se jih čim manj uporabljalo. Za nekoga, ki ni bil nikoli v partnerski zvezi, bi bilo dobro dodatno ponazoriti primer problema v odnosu s partnerjem.

Sklop X, vprašanje 5: *Kaj pa v primeru, ko bi se počutili nekoliko otožni oziroma depresivni in bi se hoteli o tem z nekom pogovoriti. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?*

Pri zadnjem vprašanju je več anketirancev (Klemen in drugi 2009, 42) podalo razlago, da niso nikoli depresivni oziroma si ob blagi depresiji pomagajo sami in nočejo takrat bližine drugih oseb.

OAV_S8_P.K._Rok: *»Se jst sam spremenim tak da se sam spopadem s depresijo in mi druge osebe ne pomagajo. Grem recimo se rekreirat in to je to.«*

OAV_S8_P.K._Martin: *»Ma se ne, ker nisem depresiven člouk.«*

Tu jih je zmotila predvsem uporaba izraza depresija, ki ima v splošni rabi negativen prizvok in je deloma stigmatiziran. Izkaže se, da je bil pojem depresija edini iz tega sklopa, katerega so anketiranci zelo različno razumeli in niso imeli zanj neke splošne definicije, ki bi se ujemala (Klemen in drugi 2009, 45) :

OAV_S8_A.C._Barbara: *»da si depresiven ali črnogled«*

OAV_S8_A.C._Miha: *»amm pomanjkanje občutka za smisel življenja, nizka samopodoba«*

OAV_S8_A.C._Uros: *»da se recimo ne želiš družiti z ljudmi, da se počutiš nekak odveč in kaj podobnega«*

V **sklopu C** se nahajajo trditve o anketirančevem obnašanju v življenjskih situacijah. V tem sklopu je zastavljeno navodilo, prikazano spodaj, in nato je podanih dvajset trditev.

***Sklop C, navodilo:** Zdaj bodo sledile trditve, ki opisujejo človeška obnašanja. Opišite, kakršni ste večinoma, in ne, kakršni bi želeli biti v prihodnosti. Opišite se, kakor se iskreno vidite sami, glede na druge ljudi istega spola in približno enake starosti. Skrbno preberite vsako trditev in izberite odgovor, ki za vas najbolj drži. (V vsaki vrstici obkrožite izbran odgovor.) Prosim, uporabite navedeno lestvico:*

1. *Večinoma ne drži*
2. *Delno ne drži*
3. *Niti ne drži niti drži*
4. *Delno drži*
5. *Večinoma drži*

Za ta sklop je najprimernejša metoda definicij, saj lahko preverimo ali vsi anketiranci enako razumejo podano situacijo oziroma pojem, ki opisuje posamezno situacijo. Z uporabo te metode (Klemen in drugi 2009, 45) se je izpostavil pojem *duša vsake družbe*. Ker gre za nestandarden pojem, so anketiranci nanj gledali iz dveh popolnoma različnih zornih kotov.

Večinoma so ga opredelili, kot da je oseba, ki je duša vsake družbe nekdo ki je:

OAV_S8_A.C._Staša: »...pomemben del družbe.«.

Po drugi strani so to besedno zvezo razumeli tudi ožje:

OAV_S8_A.C._Barbara: »*duša vsake družbe? Aja družbe kot kolegi?*«

Tu pride po ogromne vsebinske razlike, ki vpliva na kakovost dobljenih odgovorov. Nekdo, ki je v družbi kolegov vedno v središču dogajanja ni nujno središčna osebnost družbe na splošno ter obratno.

Težaven je bil tudi pojem *muhasta razpoloženje*. Anketiranci so namesto spreminjanja odločitev glede na trenutno razpoloženje podali že kar opise samega vedenja, ko je nekdo muhasta razpoložen:

Na podlagi tega sklepam, da pravilno prepoznajo pojem, vendar ga ne znajo dovolj dobro ubesediti:

OAV_S8_A.C._Uros: »nevem kako se to lepo slovensko pove«.

Pri ostalih pojmih ni bilo večjih težav. Pokazalo se je, da imajo anketiranci težave z definiranjem poznanih, vsakdanjih situacij. Četudi jih zelo dobro poznajo oziroma se jim pogosto dogajajo, verjetno niso bili še nikoli postavljeni v situacijo, kjer bi jih morali definirati.

Ekspertna analiza je poleg omenjenih trditev 1 in 13, kot problematično izpostavila še trditev 20:

Sklop C, trditev 1: »Sem duša vsake družbe«

Sklop C, trditev 13: »Velikokrat sem muhasto razpoložen(a)«

Sklop C, trditev 20: »Zlahka se me poloti napetost«

Prvi pojem je preveč dvoumen in bi bilo bolje uporabiti kakšen drugi termin, pri preostalih dveh bi lahko bodisi drugače oblikovali trditev ali pa dodatno obrazložili določeno življenjsko situacijo.

Tretji testirani **sklop** vprašanj **D** se je izkazal, kot najbolj problematičen pri analizi z kognitivnim intervjujem (Klemen in drugi 2009, 52-54). V njem sprašuje anketirance po življenjskih situacijah, ki so se jim zgodile v obdobju zadnjih treh let in o tem na koga so se obrnili po podporo.

***Sklop D, navodilo.** V Življenju se nam dogajajo razne stvari. Preglejte spodnjo razpredelnico in premislite, katere od naštetih življenjskih dogodkov ste doživeli v zadnjih 3 letih? Za dogodke, ki ste jih doživeli, nam prosim zaupajte, kdo vam je takrat najbolj pomagal. Pri dogodkih, ki so se vam zgodili v zadnjih treh letih, izberite le eno osebo.*

Pri navodilih se je izkazalo, da je obdobje treh let prekratko. Podane so namreč situacije, ki se v življenju pojavijo samo enkrat ali zelo poredkoma: smrt v bližnji družini, nosečnost, selitev... Zato je veliko anketirancev, kljub temu da so doživeli tako situacijo odgovorilo z možnostjo nihče, ker so jo doživeli 4 ali več let nazaj v preteklosti (Klemen in drugi 2009, 11). Na drugi strani imamo tudi anketirance, kateri veliko izmed podanih situacij sploh niso

doživeli (najpogostejši primer je upokojitev, ko so odgovarjale mlajše osebe ali nosečnost, ko odgovarjajo moški anketiranci) in so prav tako odgovarjali z možnostjo nihče.

Nadalje se je kot najbolj težaven, pri uporabi obeh metod, izkazal pojem – sprememba osebnih navad:

Sklop D, vprašanje 4: »Kdo vam je najbolj pomagal ob spremembi osebnih navad?«

To je zelo širok pojem in brez dodatne razlage, so bili anketiranci precej zmedeni in tako vprašanje ne ustreza Neumanovem (2006) drugemu pravilu glede neuporabe zmedenih oziroma nejasnih vprašanj.

OAV_S8_U.H._Zdravko: »Mmmm.....to nism dal neč ka ne vem sploh....sprememba osebnih navad? ...ki bi to blo lahko...de spremeniš navade al ki? ...samo ki bi spremenil? ...neč...« .

Ekspertna evalvacija je kot neustrezno zaznala tudi grupiranje več različnih situacij v eno vprašanje, tako da pride tu do napake dvojnega vprašanja. In sicer pri obeh vprašanjih, kjer sta podani dve situaciji na enkrat:

Sklop D, vprašanje 7: »Kdo vam je najbolj pomagal ob velikih spremembah v zdravju ali vedenju družinskih članov?«

Sklop D, vprašanje 13: »Kdo vam je najbolj pomagal ob doživetju velike osebne krivice ali bolezni?«.

Situacije so anketiranci v obeh primerih dojemali kot bistveno različne in so tudi oporo zanj iskali pri drugih osebah (Klemen in drugi 2009, 36). Nekateri so doživeli le eno izmed situacij in jih je kljub uporabi pogoja ali vprašanje zmedlo:

OAV_S8_U.H._Elena: »Mmm....ja bolezen pač....zej osebna krivica je pa spet neki družga...ne vem, da se ti zgodi neki slabga, predvsem po krivdi nekoga družga pač...«

OAV_S8_U.H._Nada: »Ma ne vem, al da se ti kdo zadrogira, al kej takga, al pa ko pride otrok v puberteto.«

V sklopu D je metoda ekspertne evalvacije označila kot ne dovolj jasna še vprašanja:

Sklop D, vprašanje 6: »Kdo vam je najbolj pomagal ob nosečnosti?«

Sklop D, vprašanje 8: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v finančnem stanju?«.

Sklop D, vprašanje 14: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v življenjskih razmerah?«

Sklop D, vprašanje 11: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v religiozni aktivnosti?«.

Problematična je nejasnost vprašanj pri katerih se sprašuje po veliki spremembi, katera ni nikjer jasno ponazorjena in jo anketiranci lahko interpretirajo na različne načine. Pri vprašanju o nosečnosti bi moralo biti jasno navedeno ali gre izključno za nosečnost samega anketiranca, ali se upošteva tudi morebitna nosečnost partnerja. V zapisu vprašanja je sicer uporabljena besedna zveza ste doživeli, vendar bi jo lahko posameznik razumel tudi drugače.

3.2.2 Primerjava rezultatov metode ekspertne evalvacije in metode kognitivnega intervjuja

V tabeli 3.2 so zaradi lažje preglednosti predstavljena vsa anketna vprašanja, pri katerih so bile odkrite pomanjkljivosti in bi jih bilo potrebno dopolniti oziroma izboljšati. Vseh vprašanj v anketnem vprašalniku generatorji imen, katera bi morali izboljšati je sedemnajst. Od tega števila sta obe metodi istočasno zaznali 8 enakih problematičnih vprašanj. Ekspertna evalvacija se je izkazala kot metoda, ki je zaznala višje število problematičnih vprašanj. Vendar ne morem trditi, da je ta metoda boljša. Izkazala se je le kot bolj učinkovita za ta tip anketnega vprašalnika. Potrdilo se je mnenje Sheatsleya in Sudmana (glej stran 15), ki trdita da že manjše število testiranj lahko odkrije večino najbolj problematičnih točk v anketnem vprašalniku.

Poleg tega sta obe metodi zaznali tudi določene probleme pri vizualnem oblikovanju vprašalnika, predvsem v uvodni strani ter pri sklopu vprašanj C. Skozi celoten vprašalnik prevladujejo vprašanja ali trditve, katere niso dovolj jasne oziroma niso ponazorjene z primeri. Identificiranih je bilo tudi nekaj dvojnih vprašanj, katera bi bilo potrebno razdeliti. Nagovori oziroma navodila za reševanje posameznih vprašanj v sklopu namenjenemu samoanketiranju so bila predolga oziroma premalo ločena od samega anketnega vprašalnika. Ekspertna evalvacija je zabeležila dve potencialni težavi tudi v sklopu demografskih vprašanj, kjer se navadno uporablja standardna vprašanja. Sklopi, ki so bili identificirani s pomočjo metode kognitivnega intervjuja, so tudi pri ekspertni analizi najbolj problematični. Obe metode sta pokazali, da določeni sklopi ustrezajo definiciji kakovosti v anketni metodologiji in jih ni potrebno dopolnjevati.

Tabela 3.2: Primerjava problematičnih anketnih vprašanj

	Kognitivni intervju	Ekspertna evalvacija
x3	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
x4	presega anketirančeve zmožnosti	tipkarska napaka hipotetično vprašanje
x5	nejasno vprašanje	
x8		odgovori se ne izključujejo
b1		tipkarska napaka nejasna navodila oblikovna neskladnost
c1	nejasno vprašanje	dvoumen izraz
c13	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
c20		nejasno vprašanje
d4	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
d6		nejasno vprašanje
d7	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
d8		nejasno vprašanje
d11		nejasno vprašanje
d13	dvojno vprašanje	dvojno vprašanje
d14	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
g3		ne vsebuje vseh možnosti
g8		nestandardizirano demografsko vprašanje

4 ZAKLJUČEK

V svoji diplomski nalogi sem se posvetil tematiki kakovosti anketnega vprašalnika. Natančneje sem se ukvarjal s evalvacijo kakovosti klasičnega papirnatega vprašalnika Generatorji imen. Uvodoma sem predstavil vedo anketne metodologije, katera med drugim preučuje področje kakovosti anketnih vprašalnikov. Nato sledi teoretska opredelitev pojma kakovost anketnega vprašalnika s strani več avtorjev, saj zaenkrat še ni nekega splošnega konsenza glede standardizacije merjenja kakovosti, temveč obstajajo le navodila za proučevanje. Kakovosten merski instrument lahko poda informacije o populaciji, le v primeru če je število napak pri pridobivanju podatkov iz vzorca čim manjše. Težave, ki vplivajo na pridobljene podatke, lahko izhajajo iz vizualne podobe, navodil, vprašanj ali samih odgovorov. Za zagotavljanje nižje stopnje napak v anketnem vprašalniku, je potrebno merski instrument testirati, saj lahko le tako zaznamo morebitne težave in jih tudi odpravimo.

Evalvacija vprašalnika Generatorji imen je potekala preko dveh metod. Najprej je bil skupaj s študijskimi kolegi (Urška Humar, Anka Slivnik, Andrej Colarič, Sanel Bešić in Tjaša Ferenc) testiran v sklopu predmeta Oblikovanje anketnega vprašalnika z metodo kognitivnega intervjuja. Pri tem smo uporabili štiri različne vrste metod kognitivnega intervjuja: sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje ter tehniko podvprašanj in tehniko definicij. Nato sem vprašalnik analiziral še s pomočjo ekspertne analize, pri kateri sem si pomagal s Švedsko check list shemo. Za zadostitev Snjikersovega pogoja o številu ekspertov, sem opravil še meta-analizo drugih ekspertnih evalvacij. Ugotovitve obeh evalvacij so predstavljene v drugem delu diplomske naloge.

Na podlagi analize, sem prišel do sklepa, da anketni vprašalnik Generatorji imen v določenih delih ne ustreza opredelitvi kakovostnega anketnega vprašalnika in bi ga bilo potrebno dopolniti in odpraviti težave. Problematična je bila predvsem uporaba določenih terminov v vprašanju, kateri niso bili zraven razloženi. Večina težav je bila zaznana pri obeh metodah, vendar je vsaka metoda pokazala še na kako dodatno problematiko, ki jo s prvo ni bilo zaznati. Z evalvacijo vprašalnika preko ene same metode lahko zabeležimo večino večjih težav, vendar je potrebno uporabiti vsaj še eno dodatno metodo, saj lahko s tem bistveno izboljšamo kakovost anketnega vprašalnika, ker zaznamo še morebitne dodatne probleme v vprašalniku. Na podlagi izsledkov, ni mogoče določiti ali je katera izmed metod boljša od

druge temveč lahko le primerjamo medsebojno število odkritih napak v zasnovi anketnega vprašalnika. V kolikor bi hoteli dobiti odgovor na to raziskovalno vprašanje bi morali opraviti več analiz na različnih anketnih vprašalnikih ter jih nato primerjati.

5 LITERATURA

1. Beimer, P. Paul, Robert M. Groves, Lars E. Lyberg, Nancy A. Mathiowetz in Seymour Sudman. 2004. *Measurement Errors in Surveys*. New Jersey: Wiley.
2. Bešić, Sanel, Andrej Colarič, Tjaša Ferenc, Urška Humar, Primož Klemen in Anka Slivnik. 2009. *Kognitivni intervju – Vprašalnik »Generatorji imen«*. Izpitna naloga pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika v študijskem letu 2008/09. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
3. Cerar, Teja in Nina Konavec. 2010. *Primerjava ekspertnih shem za testiranje anketnih vprašalnikov*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
4. De Leeuw, D. Edith, Don A. Dillman in Joop J. Hox. *International Handbook of Survey Methodology*. 2009. New York: Taylor & Francis Group.
5. Fanning, Elizabeth. 2005. Formatting a Paper-based Survey Questionnaire: Best Practices. *Practical Assessment, Research & Evaluation* 10 (12). Dostopno prek: <http://pareonline.net/pdf/v10n12.pdf> (7. april 2012).
6. Forsyth, H. Barbara, Kerry Levin in Sylvia K. Fisher. 1999. *Test of an appraisal method for establishment survey questionnaires*. Dostopno prek: <http://av.fdvinfo.net/uploadi/editor/1205231197forsyth%20appraisal.pdf> (26. junij 2012).
7. Forsyth, H. Barbara in Elisa S. Weiss. 2000. *A Comparison of Appraisal and Cognitive Interview Methods for Testing Organizational Survey Questionnaires*. Dostopno prek: http://www.jpsm.umd.edu/qdet/final_pdf_papers/round%20two/Forsyth.pdf (26. junij 2012).
8. Fowler, J. Floyd Jr. 1995. *Improving survey questions: Design and evaluation*. London: SAGE publications.

9. Gendall, Phillip. 1998. A Framework for Questionnaire Design: Labaw Revisited. *Marketing Bulletin* 9 (28). Dostopno prek: http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/V9/MB_V9_A3_Gendall.pdf (7. april 2012).
10. Groves, M. Robert, Mick P. Couper, James M. Lepkowski, Eleanor Singer in Roger Tourangeau. 2004. *Survey Methodology*. New Jersey: Wiley.
11. Henningsson, Birgit. 2004. *Design your questions right: How to develop, test, evaluate and improve questionnaires*. Örebro, SCB-Tryck. Dostopno prek: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/pgp_ess/0_DOCS/se/DESIGN.pdf (3. julij 2012).
12. Hlebec, Valentina. 2004. *Študijsko gradivo za predmet OAV 1.del. Kakovost anketnega vprašalnika*. Ljubljana: FDV. Dostopno prek: <http://av.fdvinfo.net/index.php?fl=0&pid=2&id=285> (21. februar 2009).
13. Hlebec, Valentina in Tina Kogovšek. 2006. *Merjenje socialnih omrežij*. Ljubljana: Študentska založba.
14. Neuman, W. Lawrence. 2006. *Social research methods – qualitative and quantitative approaches (6th edition)*. Boston: Pearson education.
15. O'Brien, Eileen, Sylvia Fisher, Karen Goldenberg in Richard Rosen. 2001. *Application of cognitive methods to an establishment survey: A demonstration using the current employment statistics survey*. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/y2001/Proceed/00031.pdf> (26. junij 2012).
16. Presser, Stanley, Mick P. Couper, Judith T. Lessler, Elizabeth Martin, Jean Martin, Jennifer M. Rothgeb in Eleanor Singer. 2004. *Methods for testing and Evaluating Survey Questionnaires*. New Jersey: Wiley & Son.
17. Snijkers, J. M. E. Gerardus. 2002. *Cognitive Laboratory Experiences: On Pre-testing Computerised Questionnaires and Data Quality*. Doktorska disertacija. Utrecht: Utrecht University. Dostopno prek: www.jpsm.umd.edu/qdet/final_pdf_papers/Snijkers.pdf (17. marec 2012).

18. Willis, B. Gordon. 2005. *Cognitive interviewing: a tool for improving questionnair design*. California: SAGE publications.

19. Willis, B. Gordon. 1999. *Reducing Survey Error through Research on the Coginitive and Decision process in Surveys*. North Carolina: Research Triangle Institute. Dostopno prek: <http://fog.its.uiowa.edu/~c07b209/interview.pdf> (25. marec 2012).

PRILOGE

PRILOGA A: ANKETNI VPRAŠALNIK »GENERATORJI IMEN«

Šifra anketarja: _____

Šifra anketiranca: _____

Datum anketiranja: _____

Vprašalnik »generatorji imen« (1)

Pred Vami je vprašalnik, s katerim vas želimo povprašati o ljudeh, ki so za vas pomembni in se nanje obrnete po različne oblike pomoči. Povprašali vas bomo tudi o zadovoljstvu z različnimi področji vašega življenja in vašem trenutnem življenju ter nekaterih osebnih značilnostih. Vprašalnik ima dva dela, pri prvem delu vam pri izpolnjevanju pomaga anketar, drugega pa izpolnite sami.

ZAGOTAVLJAMO VAM ZAUPNOST IN ANONIMNOST PODATKOV. PODATKI SO NAMENJENI IZKLJUČNO ZA ŠOLSKO IN AKADEMSKO UPORABO. REZULTATI ANALIZ BODO OBJAVLJENI IZKLJUČNO V AGREGIRANI OBLIKI.

ZA SODELOVANJE SE VAM NAJLEPŠE ZAHVALJUJEMO!

Najprej bi vas radi povprašali o tem, pri komu bi poiskali pomoč v nekaterih primeri, ko jo človek običajno potrebuje. Prosim vas, da mi poveste ime in začetnico priimka dveh oseb, ki bi jih najprej prosili za pomoč. (V vprašalnik sproti vpisujete imena in s križcem označite, pri katerem generatorju imen se posamezna oseba pojavi. Posamezna oseba se lahko pojavi pri več generatorjih imen. Ko pridobite vsa imena, vprašajte še po vrsti odnosa s posamezno osebo – vprašanje X8).

X1. Nekaterih del v stanovanju ali na vrtu človek ne more opraviti sam. Lahko se zgodi, da potrebujete nekoga, ki vam bo pridržal lestev ali vam pomagal premakniti pohištvo. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X2. Recimo, da imate gripo in bi morali nekaj dni preležati v postelji. Potrebovali bi pomoč za razna opravila v hiši, nakupe in podobno. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X3. Zdaj pa si zamislite, da bi si morali sposoditi večjo vsoto denarja. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X4. Recimo, da vas tarejo problemi v odnosu z možem/ ženo/ partnerjem, ki jih sami ne morete razrešiti. Na koga bi se obrnili za pomoč, nasvet. Tudi če niste poročeni in nimate partnerja, poskusiti odgovoriti, kaj bi v takem primeru storili. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X5. Kaj pa v primeru, ko bi se počutili nekoliko otožni oziroma depresivni in bi se hoteli o tem z nekom pogovoriti. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X6. Recimo, da potrebujete nasvet glede kake pomembne življenjske odločitve, na primer, glede zaposlitve ali selitve v drug kraj. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X7. Recimo, da imate kakšen problem na delovnem mestu, na primer glede izvedbe kakšne delovne naloge ali nesporazuma s sodelavcem. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?

X8. V KAKŠNI VRSTI ODNOSA STE Z OSEBO (NPR. PARTNER, BRAT, PRIJATELJ).

1. mož / žena / partner
2. mama
3. oče
4. hči
5. sin
6. sestra
7. brat
8. babica ali dedek
9. vnukinja ali vnuk
10. drug sorodnik iz moje družine
11. drug sorodnik iz partnerjeve družine
12. dober prijatelj
13. sosed
14. sodelavec v službi
15. drugo: vpišite

Vprašalnik za samoizpolnjevanje

Šifra anketarja: _____

Šifra anketiranca: _____

B1. V naslednjem sklopu vprašanj bi od vas radi izvedeli, kako ste zadovoljni z življenjskimi razmerami, v katerih se nahajate. Prosimo, izrazite svoje mnenje s številko med 0 in 10, kjer pomeni: 10 popolnoma zadovoljen, 0 sploh nisem zadovoljen. Če ste bolj zadovoljni izberite večjo številko. (V vsaki vrstici obkrožite izbran odgovor). Kako ste sedaj zadovoljni z:

	sploh nisem zadovoljen/a											popolnoma zadovoljen/a
1) Vašim življenjem nasploh	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2) Vašim stanovanjem	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3) Finančnim stanjem vašega gospodinjstva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4) Vašimi družabnimi stiki	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5) Vašim zdravjem	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6) Vašo zaposlitvijo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C1. Zdaj bodo sledile trditve, ki opisujejo človeška obnašanja. Opišite, kakršni ste večinoma, in ne, kakršni bi želeli biti v prihodnosti. Opišite se, kakor se iskreno vidite sami, glede na druge ljudi istega spola in približno enake starosti. Skrbno preberite vsako trditev in izberite odgovor, ki za vas najbolj drži. (V vsaki vrstici obkrožite izbran odgovor.) Prosim, uporabite navedeno lestvico:

VEČINOMA NE DRŽI
 DELNO NE DRŽI
 NITI NE DRŽI NITI DRŽI
 DELNO DRŽI
 VEČINOMA DRŽI

	Večinoma ne drži	Delno ne drži	Niti ne drži, niti drži	Delno drži	Večinoma drži
1. Sem duša vsake družbe.	1	2	3	4	5
2. Ne moti me, če sem v središču pozornosti.	1	2	3	4	5
3. Redko kdaj sem potr(a).	1	2	3	4	5
4. Zlahka me kaj vrže iz tira.	1	2	3	4	5
5. Na zabavah se pomenkujem z mnogimi ljudmi vseh vrst.	1	2	3	4	5
6. Sem večidel sproščen(a).	1	2	3	4	5
7. Zlahka me kaj razdraži.	1	2	3	4	5
8. Pogovore načenjam jaz.	1	2	3	4	5
9. Nerad(a) pritegnem pozornost nase.	1	2	3	4	5
10. Zlahka me kaj vznemiri.	1	2	3	4	5
11. Sem zaskrbljene narave.	1	2	3	4	5
12. Sem redkobeseden(a).	1	2	3	4	5
13. Velikokrat sem muhasto razpoložen(a).	1	2	3	4	5
14. V navzočnosti neznanih ljudi sem molčeč(a).	1	2	3	4	5
15. Imam malo povedati.	1	2	3	4	5
16. Med ljudmi se počutim sproščeno.	1	2	3	4	5
17. Moje razpoloženje se pogosto menja.	1	2	3	4	5
18. Zadržujem se v ozadju.	1	2	3	4	5
19. Pogosto sem potr(a).	1	2	3	4	5
20. Zlahka se me poloti napetost.	1	2	3	4	5

D1: V življenju se nam dogajajo razne stvari. Preglejte spodnjo razpredelnico in premislite, katere od naštetih **življenjskih dogodkov** ste doživeli v zadnjih 3 letih? Za dogodke, ki ste jih doživeli, nam prosim zaupajte, **kdo vam je takrat najbolj pomagal**. Pri dogodkih, ki so se vam zgodili v zadnjih treh letih, **izberite le eno osebo**.

	mož / žena / partner	mama	oče	hči	sin	sestra	brat	babica / dedek	vnuček	drug sorodnik iz svoje družine	drug sorodnik iz partnerjeve družine	dobri prijatelj	sosled	sodelavec	kdo drug	nihče
1. Poroka	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2. Težava s šefom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
3. Smrt bližnjega družinskega člana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
4. Sprememba osebnih navad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
5. Smrt bližnjega prijatelja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
6. Nosečnost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
7. Velike spremembe v zdravju ali vedenju družinskih članov	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
8. Velike spremembe v finančnem stanju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
9. Rojstvo novega družinskega člana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
10. Bivalne spremembe (selitev, obnova stanovanja)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
11. Velike spremembe v religiozni aktivnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
12. Sprememba na delovnem mestu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
13. Velika osebna krivica ali bolezen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
14. Velike spremembe v življenjskih razmerah	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
15. Upokojitev	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

3. Ali so v gospodinjstvu otroci stari do 18 let?
 1. ni otrok do 18. leta
 2. 1 otrok
 3. 2 otroka
 4. 3 otroci
 5. 4 otroci

4. Označite vaš spol: 1. moški, 2. ženski

5. Zapišite leto rojstva: _____.

6. Označite vaš zakonski stan:
 1. poročen/a oz. živim s partnerjem/ko
 2. imam partnerja/ko a ne živim z njim/z njo
 3. ovdovel/a
 4. ločen/a
 5. samski/a
 6. drugo: _____

7. Označite vašo delovno aktivnost:
 1. zaposlen/a
 2. nezaposlen/a
 3. upokojen/a
 4. gospodinjec/ja
 5. študent/ka
 6. drugo: _____

8. Kakšna je vaša najvišja dosežena izobrazba oz. končana šola?
 1. nedokončana osnovna šola
 2. osnovna šola
 3. 2-3 letna poklicna šola
 4. 4-5 letna strokovna šola
 5. gimnazija
 6. višja šola
 7. visoka šola, fakulteta, akademija
 8. magisterij, doktorat

9. Opišite kraj kjer živite:
 1. večje mesto (center)
 2. predmestje ali obrobje velikega mesta
 3. majhno mesto ali kraj
 4. strnjena podeželska vas
 5. razpršena podeželska vas

Za vaš čas in sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo!

PRILOGA B: CELOTNA EKSPERTNA ANALIZA VPRAŠALNIKA GENERATORJI IMEN

Ekspertna analiza je potekala po švedski check-list shemi. Predstavljene so vse zaznane težave v anketnem vprašalniku, tako oblikovne kot tudi vsebinske. Na koncu sledi še tabela, kjer primerjam katere napake so zaznali tudi drugi eksperti oziroma katero napako sem v svoji analizi izpustil.

Vprašalnik ima že v uvodni strani nekaj manjših oblikovnih napak. Te napake sicer ne vplivajo na sam potek anketiranja ali dobljene rezultate, a vseeno dajo nek uvid v natančnost metodologa oziroma osebe, ki je pripravila vprašalnik. Nepravilnost se pripeti takoj na začetku, v formi, kjer anketar vpisuje podatke o sebi, anketirancu ter datumu izvedbe ankete. Pri prvih dveh vrsticah pride presledek in šele nato prostor za vpis podatkov, medtem ko v zadnji tega presledka ni.

Pri uvodnem nagovoru (glej prilogo A) glede na shemo check-list ni predstavljena raziskovalna skupina ter ni nikjer navedbe kontaktne osebe, na katero se anketiranec obrne za dodatna pojasnila v zvezi z samim anketnim vprašalnikom. Motivacija anketirancev za odgovarjanje je lahko pomemben faktor za stopnjo neodgovorov (Dillman, 2009). Ravno tu si v glavi ustvarijo prvi vtis o vprašalniku, kateri mora biti pozitiven in privlačen.

Nagovor

»Pred Vami je vprašalnik, s katerim vas želimo povprašati o ljudeh, ki so za vas pomembni in se nanje obrnete po različne oblike pomoči. Povprašali vas bomo tudi o zadovoljstvu z različnimi področji vašega življenja in vašem trenutnem življenju ter nekaterih osebnih značilnostih. Vprašalnik ima dva dela, pri prvem delu vam pri izpolnjevanju pomaga anketar, drugega pa izpolnite sami.

*ZAGOTAVLJAMO VAM ZAUPNOST IN ANONIMNOST PODATKOV. PODATKI SO
NAMENJENI IZKLJUČNO ZA ŠOLSKO IN AKADEMSKO UPORABO. REZULTATI ANALIZ
BODO OBJAVLJENI IZKLJUČNO V AGREGIRANI OBLIKI.
ZA SODELOVANJE SE VAM NAJLEPŠE ZAHVALJUJEMO!«*

Nedoslednost se pojavi tudi v navodilih za odgovarjanje na sklop vprašanj X. Zopet se je že v prvem stavku pripetila tipkarska napaka in sicer je pri besedni zvezi »v nekaterih primerih« zmanjkala zadnja črka h

Navodilo za izpolnjevanje sklopa X

»Najprej bi vas radi povprašali o tem, pri komu bi poiskali pomoč v nekaterih primeri, ko jo človek običajno potrebuje. Prosim vas, da mi poveste ime in začetnico priimka dveh oseb, ki bi jih najprej prosili za pomoč.«

Pri tretjem vprašanju v sklopu X, je kršeno pravilo o jasnosti vprašanja. V vprašanju se nahaja izraz »večja vsota denarja« kateri ni dodatno pojasnjen. Zaradi tega si lahko vsak anketiranec na svoj način pojasni, kaj je to zanj večja vsota denarja. Za razliko od ostalih vprašanj tega sklopa, tudi ni pojasnjen vzrok za izposojto denarja. Le-ta lahko zelo vpliva na odgovor, saj je bistveno drugače če si je potrebno izposoditi denar zaradi eksistencialne krize ali pa za nakup luksuznih dobrin.

Sklop X, vprašanje 3: »Zdaj pa si zamislite, da bi si morali sposoditi večjo vsoto denarja. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?«

Pri vprašanju X4, ki sprašuje o težavah v partnerskem odnosu, se nahaja pripis za anketirance, ki trenutno niso v nobeni partnerski zvezi, pri katerem se pojavi napačno črkovanje besede poskusite. Tiste anketirance, kateri niso v nobeni obliki razmerja z drugo osebo postavi v hipotetično situacijo in tako ne ustreza navodilu o pazljivem oblikovanju hipotetičnih vprašanj, še posebej zaradi tega ker ni na voljo možnosti neodgovora.

Sklop X, vprašanje 4: »Recimo, da vas tarejo problemi v odnosu z možem/ ženo/ partnerjem, ki jih sami ne morete razrešiti. Na koga bi se obrnili za pomoč, nasvet. Tudi če niste poročeni in nimate partnerja, poskusite odgovoriti, kaj bi v takem primeru storili. Koga bi prosili za pomoč prvega? Koga bi prosili za pomoč drugega?«

Pri osmem vprašanju je postavljenih 14 kategorij, v katere je potrebno uvrstiti osebe, katere so bile imenovane pri predhodnih posameznih vprašanjih v tem sklopu. Pojavijo, se dve težave, vendar niso tako izrazite, da bi lahko dejansko vplivale na samo kakovost odgovora s strani anketiranca. Tukaj pride do prekrivanja posameznih kategorij. Nekdo, ki živi v neposredni bližini anketiranca ima lahko tudi zelo dober prijateljski odnos z anketirancem in se ga lahko umesti tako v kategorijo sosed kot tudi dober prijatelj. Vendar menim, da bi se anketiranci lahko odločili le za eno izmed teh dveh kategorij. Zelo velik je tudi poudarek na sorodstvenih vezeh, saj so te opredeljene kar z enajstimi kategorijami, vendar niso posebej definirane nekatere neklasične oblike – očim, mačeha. V ločeni družini se lahko partnerja ponovno omožita in ima nekdo tako na voljo poleg očeta in matere še ti dve dodatni kategoriji. Vendar že samo vprašanje deloma rešuje to težavo, saj ima na voljo možnost odprtega odgovora, kjer lahko anketiranec sam navede v kakšnem razmerju je glede na podano osebo v odgovoru.

Sklop X, vprašanje 8: »V KAKŠNI VRSTI ODNOSA STE Z OSEBO (NPR. PARTNER, BRAT, PRIJATELJ).

1. *mož / žena / partner*
2. *mama*
3. *oče*
4. *hči*
5. *sin*
6. *sestra*
7. *brat*
8. *babica ali dedek*
9. *vnukinja ali vnuk*
10. *drug sorodnik iz moje družine*
11. *drug sorodnik iz partnerjeve družine*
12. *dober prijatelj*
13. *sosed*
14. *sodelavec v službi*
15. *drugo: vpišite*

V navodilih za izpolnjevanja sklopa B, kjer se označuje zadovoljstvo na deset-stopenjski lestvici bi moral biti zamenjan vrsti red predstavitve obeh ekstremov, saj se lestvica začne pri vrednosti 0 (sploh nisem zadovoljen) . Tudi tukaj se pojavi napačno črkovanje in sicer namesto popolnoma zadovoljen/a piše »popolnima zadovoljen/a«. Vprašanje ni oblikovno konsistentno z preostalimi v tem sklopu vprašanj za samoanketiranje, saj ima pri oznaki trditev uporabljano zaporedno številko in zaklepaj, medtem ko je pri vseh drugih vprašanjih uporabljena zaporedna številka in pika. Se pravi namesto 1) *Vašim življenjem nasploh uporabiti I. Vašim življenjem nasploh.*

navodila za izpolnjevanja sklopa B: »V naslednjem sklopu vprašanj bi od vas radi izvedeli, kako ste zadovoljni z življenjskimi razmerami, v katerih se nahajate. Prosimo, izrazite svoje mnenje s številko med 0 in 10, kjer pomeni: 10 popolnoma zadovoljen, 0 sploh nisem zadovoljen. Če ste bolj zadovoljni izberite večjo številko. (V vsaki vrstici obkrožite izbran odgovor).«

V sklopu C so se izmed dvajsetih trditev izkazale 3 kot problematične. In sicer:

Sklop C, trditev 1: »Sem duša vsake družbe«

Sklop C, trditev 13: »Velikokrat sem muhasto razpoložen(a)«

Sklop C, trditev 20: »Zlahka se me poloti napetost«

Pri trditvi 1 gre za dvoumen izraz, katerega je mogoče razumeti na več načinov. Že sam pojem duša se lahko razume na več načinov. To je lahko oseba, ki je v centru pozornosti ali nekdo, ki skrbi za dobro voljo. V širšem se lahko pod tem pojmuje nekoga, ki ima odlične vodstvene sposobnosti in je vodja določene družbe. Ob tem tudi ni natančno definiran pojem družba, tukaj gre lahko bodisi za neformalne družbe (prijatelji, kolegi...) ali bolj formalna združenja ljudi s podobnimi interesi. Pri preostalih dveh trditvah, 13 in 20, je sama trditev zastavljena nekoliko nejasno. Bolje bi bilo če bi se ponazorilo točno kaj se predstavlja pod pojmom muhasto razpoloženje. V dvajseti trditvi je uporabljena beseda poloti, katero bi bilo bolje zamenjati oziroma ravno tako nazorneje obrazložiti z primerom.

Vprašanje za trditve v sklopu D, bi lahko skrajšali in ga tako naredil bolj kratkega ter jasnega. Sicer je samo navodilo, dovolj natančno, vendar je prvi uvodni stavek nepomemben za samo bistvo vprašanja.

Sklop D, navodilo: »V življenju se nam dogajajo razne stvari. Preglejte spodnjo razpredelnico in premislite, katere od naštetih življenjskih dogodkov ste doživeli v zadnjih 3 letih? Za dogodke, ki ste jih doživeli, nam prosim zaupajte, kdo vam je takrat najbolj pomagal. Pri dogodkih, ki so se vam zgodili v zadnjih treh letih, izberite le eno osebo.«

Sklop D vsebuje štiri vprašanja, ki sprašujejo anketiranca, na koga se je obrnil po pomoč ob različnih spremembah – finance, življenske razmere, religioznost, osebnih navad. Vprašanja so sicer dovolj splošna, vendar niso dovolj jasna. Vprašanje 10 ima poleg tudi primere iz vsakdanjega življenja, tako da si lahko anketiranci lažje predstavljajo za kake spremembe bi šlo v posameznem primeru.

Sklop D, vprašanje 4: »Kdo vam je najbolj pomagal ob spremembi osebnih navad?«

Sklop D, vprašanje 8: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v finančnem stanju?«.

Sklop D, vprašanje 14: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v življenjskih razmerah?«

Sklop D, vprašanje 11: »Kdo vam je najbolj pomagal ob veliki spremembi v religiozni aktivnosti?«.

Pojavita se tudi dve dvojni vprašanji, kateri naenkrat sprašujeta dve stvari. V prvem primeru vprašanje sprašuje glede opore v primeru, da je prišlo do spremembe v zdravju ali vedenju družinskih članov. Če je nekdo doživel obe situacije, je povsem možno, da se je za oporo obrnili na čisto druge osebe in se lahko tako anketiranec zmede glede podajanja odgovora na anketno vprašanje. Podobna težava je tudi pri vprašanju 13, katero pa sprašuje glede opore pri osebni krivici ali bolezni samega anketiranca.

Sklop D, vprašanje 7: »Kdo vam je najbolj pomagal ob velikih spremembah v zdravju ali vedenju družinskih članov?«

Sklop D, vprašanje 13: »Kdo vam je najbolj pomagal ob doživetju velike osebne krivice ali bolezni?«.

Sklop E1 vsebuje vprašanja o posameznikovem dojetanju samega sebe. Vpeljuje štiri stopenjsko lestvico z ekstremoma *popolnoma neresnično* ter *popolnoma resnično*. Vprašanje je zelo podobno sklopu C1 in bi lahko zato oblikovno uskladili vprašanja in uporabili isto stopenjsko lestvico odgovorov in tako anketirancu olajšali odgovarjanje. Jenkins & Dillman (v Gendell 1998) svetujeta uporabo standardizirane oblike vprašanj istega tipa v anketnem vprašalniku.

Nato sledi še sklop G1, glede socio-demografskih značilnosti anketiranca. Sklop večinoma uporablja standardizirana vprašanja in odgovore. Oblikovno je sklop skladen. Problematično je predvsem vprašanje tretje vprašanje ki ne ponudi vseh možnosti, oziroma mu manjka odgovor drugo. Na voljo so le možnosti med 0 in 4, ki zavzamejo večino odgovorov, vendar ne dopuščajo možnosti, da bi v gospodinjstvu živelo pet ali več otrok. Lahko bi se dodalo odgovor drugo ali pri možnosti *4 otroci* pripisalo *4 ali več*.

Sklop G, Vprašanje 3: »Ali so v gospodinjstvu otroci stari do 18 let?

0. ni otrok do 18. leta
1. 1 otrok
2. 2 otroka
3. 3 otroci
4. 4 otroci«

Pri vprašanju o stopnji dosežene izobrazbe je pod točko sedem navedena možnost visoka šola, fakulteta, akademija kar ni ustrezno glede na slovenski izobraževalni prostor. Vsi študenti, ki dokončajo študij na fakulteti ali akademiji, pridobijo naslov diplomanta omenjene ustanove. Torej bi lahko ti dve možnosti združili v odgovor visoka šola, diploma. To vprašanje ni torej standardizirano demografsko vprašanje.

Sklop G, vprašanje 8.: »Kakšna je vaša najvišja dosežena izobrazba oz. končana šola?

1. nedokončana osnovna šola
2. osnovna šola
3. 2-3 letna poklicna šola
4. 4-5 letna strokovna šola
5. gimnazija
6. višja šola
7. visoka šola, fakulteta, akademija
8. magisterij, doktorat«

Na koncu sledi še izrazita in oblikovno dobro zastavljena zahvala za reševanje: »*Za vaš čas in sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo.*« Tako bi morala biti oblikovana tudi zahvala na uvodni strani, pod nagovorom.

Tabela 1: Pregled zaznanih težav v anketnem vprašalniku glede na eksperta.

EKSPERT / VPRAŠANJE	Primož Klemen	SB	KK	MP
predstavitev vprašalnika	ni predstavljena raziskovalna skupina ni navedena kontaktna oseba obojestranska poravnava		slovnica oblika	slovnica
nagovor	strokovni izrazi obojestranska poravnava	strokovni izrazi	strokovni izrazi	strokovni izrazi
navodila za izpolnjevanje sklopa X	tipkarska napaka		slovnica	
x3	nejasno vprašanje			nejasno vprašanje
x4	Tipkarska napaka hipotetično vprašanje			
x8	odgovori se ne izključujejo			ne vsebuje vseh možnosti
Sklop b	tipkarska napaka nejasna navodila oblikovna neskladnost		tipkarska napaka	
c1	dvoumen izraz	dvoumen izraz	dvoumen izraz	dvoumen izraz
C13	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
c20	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje	nejasno vprašanje
navodila za izpolnjevanje sklopa D	predolgo			
d4	nejasno vprašanje			
d6				nejasno vprašanje
d7			Sprašuje več stvari naenkrat	
d8	nejasno vprašanje			
d11	nejasno vprašanje			nejasno vprašanje
D13	Sprašuje več stvari na enkrat			
d14	nejasno vprašanje			
navodila za izpolnjevanje sklopa E	nejasna			
g3	ne vsebuje vseh možnosti			
g8	nestandardizirano demografsko vprašanje			

PRILOGA C: ŠVEDSKA SHEMA CHECK LIST

Designing questionnaires: Checklist. SCB, Statistics Sweden v Cerar in Konavec 2010.

Ta navodila se lahko uporabijo za:

1. Pred (med) oblikovanjem anketnega vprašalnika.
2. Po oblikovanju anketnega vprašalnika (za zagotavljanje osnovnih pravil oblikovanja).
3. Za preverjanje vprašalnikov, ki so jih oblikovali drugi.
4. Za vrednotenje že zbranih anketnih podatkov.

Uvodni koraki:

1. Oblikuj teoretične (koncept) in empirične spremenljivke
 - a. Razišči vsebino glede na raziskovalni problem (Začni na začetku!)
 - b. Dobro definiraj teoretične koncepte in spremenljivke ter empirične spremenljivke.
 - c. Izberi vzorec
 - d. Naredi seznam spremenljivk (ime; anketno vprašanje s katerim smo to spremenljivko merili; izčrpna definicija; vir; teoretični konstrukt, ki ga spremenljivka meri; enote merjenja; kakovost merjenja).
 - e. Pri demografskih spremenljivkah uporabi standardizirana vprašanja.
 - f. Poišči podobne raziskave in jih uporabi.
 - g. Grafično prikaži povezave med spremenljivkami.
 - h. Za isto teoretično spremenljivko uporabi več anketnih vprašanj.

Oblikovanje anketnih vprašanj

- a. Ne dodajaj vprašanj le zato, ker so zanimiva.
- b. Jezik naj bo enostaven.
- c. Vprašanja naj bodo jasna in kratka.
- d. Definiraj dvoumne izraze.
- e. Postavi vprašanja v logično in vsebinsko povezane skupine.
- f. Premisli zaporedje vprašanj.
- g. V vsakem vprašanju vprašaj le eno stvar.
- h. Opredeli čas in prostor.
- i. Pazljivo oblikuj hipotetična vprašanja (npr. o načrtih v prihodnosti) in retrospektivna vprašanja (vprašanja o preteklosti).
- j. Izogibaj se vprašanj, ki odgovor vsiljujejo (npr. se strinjam)
- k. Izogibaj se čustveno obremenjenih besed in zavajajočih vprašanj.
- l. Vprašanja o stališčih vedno uravnovesi.
- m. Zagotovi, da vprašanja ne delujejo na anketiranca zastrašujoče ali žaljivo.

Vsako anketno vprašanje se lahko razume na različne načine!

Testiraj svoja vprašanja! Spremeni jih in začni znova!

Odgovori

a. Oblikovanje odgovorov:

- i. Odgovori morajo vsebovati vse možnosti.
- ii. Odgovori naj vsebujejo vse možne vrednosti (ekstremi se morajo dovolj razlikovati).
- iii. Razmisli o navajanju sidrišča.
- iv. Uporabi lestvico, če je mogoče.
- v. Odprta vprašanja uporabi le, ko so nujno potrebna.

b. Vnaprej oblikovani odgovori:

- i. Odgovori naj bodo izčrpni (ne pozabi na odgovor: »Drugo«).
- ii. Odgovori naj bodo medsebojno izključujoči.
- iii. Odgovorov naj ne bo preveč.
- iv. Odgovori tipa »da-ne« se lahko zdijo anketirancem preveč omejujoči.
- v. Anketiranca ne sili k odgovorom na vprašanja, o katerih nič ne vedo (dodaj nevtralni odgovor ali odgovor »Ne vem«).
- vi. Preveri zaporedje odgovorov.

Oblika vprašalnika

- a. Predstavi raziskovalno skupino.
- b. Imenuj kontaktno osebo.
- c. Predstavi raziskavo in vprašalnik.
- d. Dobro oblikuj vezna vprašanja med posameznimi vsebinskimi sklopi vprašanj.
- e. Vprašanja naj ne bodo natlačena (pusti dovolj prostora za odgovore).
- f. Odgovarjanje na vprašanja naj bo enostavno.
- g. Dodaj navodila za izpolnjevanje vprašanj (primeri naj bodo enostavni, splošni in ne smejo zavajati).
- h. Navodila za preskoke med vprašanji na bodo čim bolj enostavna. Naj jih bo čim manj.
- i. Uporabi ilustracije.
- j. Ne pozabi na logotip, papir vprašalnika je lahko obarvan. Tisk naj bo kakovosten.

Testiraj vprašalnik v celoti. Popravi ga in ga ponovno testiraj.