

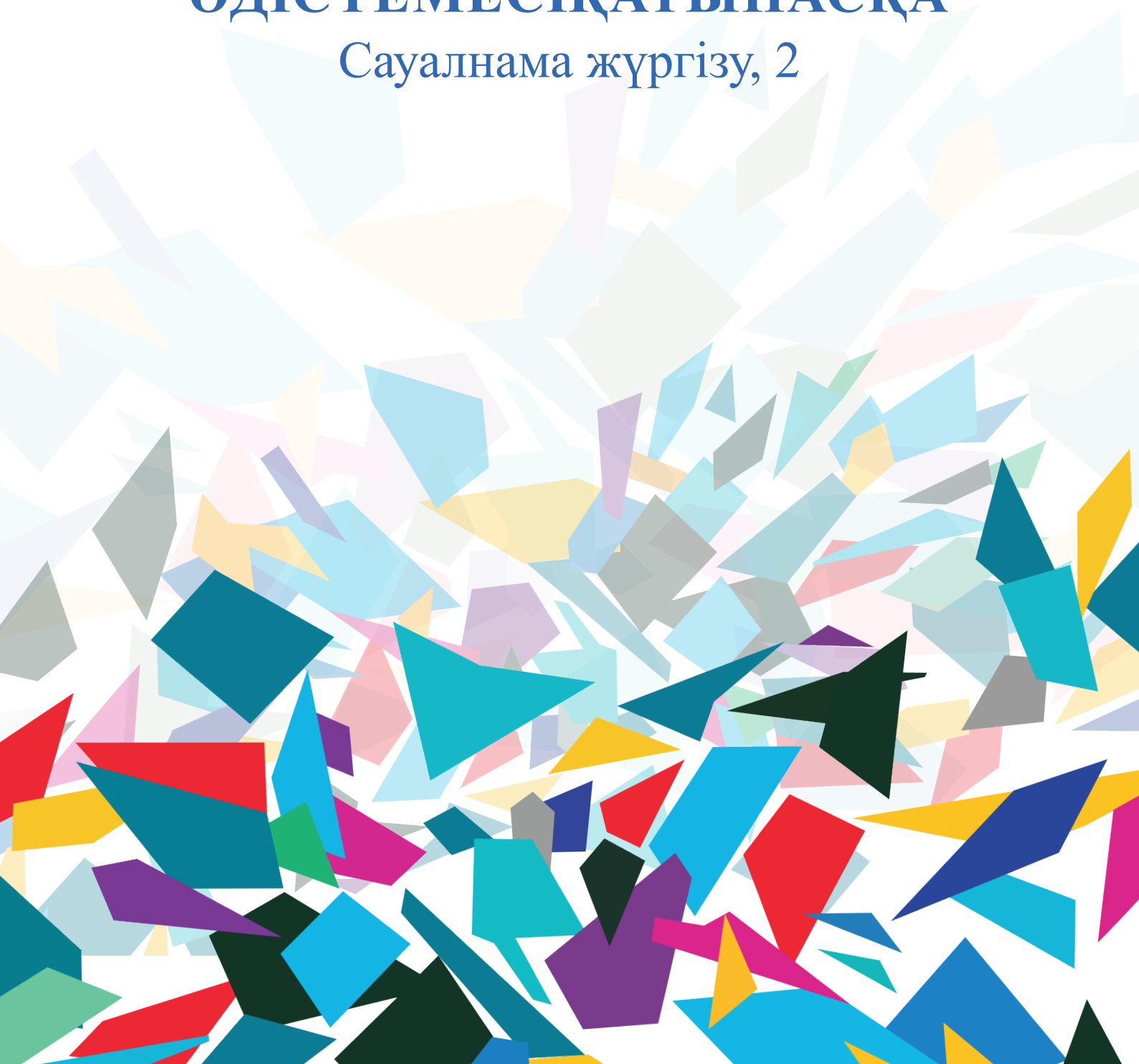


14-дәріс



ҚАЗАҚСТАННЫҢ
АШЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ

**ҒЫЛЫМИ
ЗЕРТТЕУ ЖҮРГІЗУ
ӘДІСТЕМЕСІҚАТЫНАСҚА**
Сауалнама жүргізу, 2





Сауалнаманың жауаптары әртүрлі ұйымдастырылуы мүмкін. Жауаптарға қойылатын басты талап – оларды статистикалық деректерге айналдыруға болатындай етіп құрастыру. Жауаптарыңыз түсінікті ме екенін тексеру үшін пилот тестілеу тәсілін қолдансаңыз болады. Ол үшін шынайы тестілеуді бастамай тұрып, оны тексеру үшін бірнеше адамға сауалнама жүргізіп аласыз. Сауалнамаңызға қатысқан адамдардан жауаптар туралы пікірін сұраңыз. Кейде жауаптар тым шектеулі немесе тым ұзақ болуы мүмкін. Жауап берудің бір түрі ол – ашық жауаптар.

Ашық жауаптар

Ашық жауаптарда респонденттер ұсынылған жауаптарды таңдамайды, өз қалауынша, өз сөздерімен жауап жазады. Бұндай жауаптар жабық жауаптарда толық ашылмайтын детальдарды анықтап көруге мүмкіндік береді. Бірақ ондай жауаптарды бағалау, сандық көрсеткіштерге айналдыру, жүйелеу қиындау болуы мүмкін. Сондықтан көбіне сауалнамаларда ашық жауаптардың орнына жабық жауаптар беріледі.

Жабық жауаптар

Жабық жауаптармен жұмыс істеу әлдеқайда жеңілдеу. Өйткені жауаптарды шкалаға салу оңай. Бірақ оның өзіндік қиындықтары бар. Зерттеуші үшін екі жауап қою ең жеңілі, мысалы, келісемін, келіспеймін, немесе иә және жоқ деген жауаптардан өлшеу шкаласын жасап шығу оңай. Бірақ ол респонденттерге қолайсыз болуы мүмкін. Осы жағын ойдан шығармаңыз. Сондықтан кейде білмеймін немесе ешқайсысы емес деген нұсқаларды қосқаныңыз дұрыс болар.

Кейде ұсынылған жауаптардан екі жауапты таңдауға болатындай етіп құрылуы мүмкін. Мысалы, не себепті шет елге қоныс аударғыңыз келеді деген сұраққа байланысты жауаптарда бірнеше нұсқаны таңдау мүмкін болуы мүмкін. Осындай жауаптардың болмауына мән беріңіз. Бұндай жағдайда басқа деп бос ұяшық қалдыруға немесе барлығы деген нұсқаны ұсынуға болады.

Сондай-ақ, жауаптарда көп нұсқалар ұсынбаңыз. Өйткені респондент жалығып, толық жауап бермей қоюы мүмкін.

Жауаптар әдетте: Мүлдем келіспеймін, Келіспеймін, Сенімді емеспін, Келісемін, Толық келісемін деген сияқты нұсқалармен беріледі.

Ақпарат және нұсқаулар

Сауалнаманы қалай толтыру керектігі жайлы нұсқаулық міндетті түрде берілуі керек. Сіз үшін бәрі түсінікті сияқты болып көрінгенімен, жауап берушілер тапсырманы дұрыс түсінбей, қате белгіленген жағдайда жұмысыңыз бекер болады. Респонденттерге мүмкіндігінше аз салмақ салуға тырысыңыз. Олар сіздің сұрағыңызды да, жауабыңызды да түсінуге күш салмайтындай болуы керек. Сауалнаманың көлемі тым қысқа не тым ұзын болмауы тиіс. Пилот тест жүргізгенде респонденттерден тестке жауап беруге қанша уақыт жұмсағанын міндетті түрде сұраңыз. Сауалнамаңызды үркітуші, ыңғайсыз, тіл тигізетін, қиын және т.б. сұрақтармен бастамаңыз. Респонденттеріңізді сауалнамаға бағыттау және кез келген ыңғайсыз сұрақтарды анкетаның соңына орналастыру өте маңызды.

Пішін және дизайн

Кім де болса, өзіне деген жақсы қарым-қатынас жасағанды жақсы көреді. Айналысындағылар әдемі, жақсы, сауатты болғанын қалайды. Сондықтан егер сауалнамаңызға көбірек адам жауап берсін десеңіз, оның дизайнына да мұқият болыңыз. Әйтеуір ақ парақта сөздері оқылатындай болса болды деген қатынас, сіздің өзіңізге және өзгелерге құрмет көрсетпейтініңізді білдіреді. Сондықтан таратылатын сауалнамаңыздың ұқыпты, тартымды қағазға басылып шығарылуын, оның барынша анық болуына, кейде түрлі түсті сияның қолданылуына, қия сызықпен жазу немесе қарайтып қою, маңызды жерлерінде үлкенірек қаріп қолданып, астын сыза кету сияқты нәрселерге мән берсеңіз, сізге көбірек респонденттер жауап беретіні анық.

Қазір интернет заманы болған соң, уақыттың өтуімен сауалнама онлайн түрде жүргізілетін болып жүр. Оның өз артықшылықтары бар. Біріншіден, ол уақыт және қаржы жағынан алғанда өте тиімді. Арнайы бір жерге сапарлатып барудың қажеті жоқ, қағаздарға, түрлі-түсті материалдарды басып шығаруға жұмсамайсыз. Респонденттер өздеріне ыңғайлы уақытта жауап бере алады. Осының бәрі не себепті онлайн сауалнамаға басымдық берілетінін түсіндіреді. Бұған қоса, сауалнамаларды құрастыруға арналаған арнайы



сайттар да бар. Ол сайттардағы қызметтерге қол жеткізу үшін белгілі бір мөлшерде ақысын төлеуіңіз керек. Бірақ олардың арасында тегіндері де бар. Олардың тағы бір артықшылығы алынған ақпаратты олар бірден сандық деректерге айналдырып беретінінде.

Ең көп қолданылатын онлайн қызметтер: SurveyMonkey (www.surveymonkey.com); Wufoo (www.wufoo.com); SurveyGizmo (www.surveygizmo.com); Zoomerang (www.zoomerang.com); Qualtrics (www.qualtrics.com); Polldaddy (www.polldaddy.com); QuestionPro (www.questionpro.com); және LimeSurvey (www.limesurvey.org).

Сауалнама жасайтын сайттарды таңдағанда мына нәрселерге мән беріңіз:

- сауалнаманың сыртқы көрінісі мен әсер етушілігін басқару;
- скип логикасын қолдану (use skip logic);
- түтік-фильтр;
- рандомизациялау;
- бар веб-сайтпен біріктіру;
- деректерді талдау.

СҰХБАТ АЛУ

Сұхбат алу – сауалнама жүргізуден соң кең қолданылатын, бастапқы дерек жинаудың екінші түрі. Сұхбат алу да бір қарағанда оңай көрінгенімен, оның да өз қиындықтары бар. Көп жағдайда зерттеушілер сұхбат алу өнерін меңгеру үшін біраз машыктануына тура келеді. Сұхбат алуда жіберілетін ең негізгі қателіктің бірі тыңдау мәдениетімен байланысты. Зерттеушілер көбіне қандай сұрақ қоямын деген сұрақты ойлайды да, сұхбаттағы өздерінің рөлімен әуре болып кетеді. Нәтижесінде сұхбат берушіні дұрыс тыңдай алмай, өзіне қажет деректерді жинай алмайды. Сұхбат кезінде жиі жіберілетін қателіктердің бірі респонденттің жауабын қате түсінуден немесе сұрақ қоюшының сұрағын респонденттің қате түсінуінен болып жатады. Ондай жағдайлардың алдын алу үшін сұрақтарыңызды мейлінше түсінікті етуге, әртүрлі терминдермен күрделендірмеуге тырысыңыз. Өзіңіз сұрақты дұрыс түсінбей жатсаңыз, қайта сұрақтарды қойып, анықтап алудан қысылмаңыз. Қате түсінілген жауап, зерттеуіңіздің сенімділігіне нұқсан келтіруі мүмкін.

Зерттеу үшін жүргізілетін сұхбаттың құрылымы әдеттегі жұмысқа орналасуға өтетін сұхбаттан өзгешеленеді. Біріншіден, көп жағдайда зерттеу сұхбаты бейресми түрде жүргізіледі. Өйткені зерттеу аясында сіз көбіне адамдардың жеке басына қатысты деректерді жинауға мүдделісіз. Ал сізбен сөйлесіп отырған респондент сізге мейлінше ашық болуы үшін, соған қажет барлық жағдайды жасауыңыз тиіс. Сұхбаттың сауалнамадан айырмашылығы сіз онда сұхбат сценарийін толығымен ойластырып, жобадан ауытқымай мүлтіксіз жүргізе алмайсыз. Тек сирек жағдайларда ғана сұхбат сіз ойлаған ретпен жүруі мүмкін. Егер сіз сұхбаттасатын адамыңызды анықтап, сұрақтарыңызды құрастырып қойған болсаңыз, онда сұхбаттасу процесі мына сатылардан тұрады:

1. Сұхбат уақытын, жерін, ұзақтығын респондентпен келісіп алу. Респонденттің шарттарымен келісуіңізге тура келеді. Егер уақытты келісіп алып, өзіңіз кездесуге кешігіп келсеңіз, онда ол респонденттен айырылып қалуыңыз мүмкін. Сондықтан кешікпеңіз.

2. Амандасу кезеңі. Амандасу кезеңіне тек сәлемдесу ғана жатпайды. Респонденттің діни, мәдени дүниетанымына қарай, сәлемдесу де әртүрлі өрбуі мүмкін. Кейде қол алысып амандасу керек, кейде ол артық болуы ықтимал. Өзіңізді таныстырыңыз. Кездесуге алдын ала дайындалып алыңыз. Яғни, ол тек сұрақтарды дайындау дегенді білдірмейді. Ол ұқыпты киініп, таза киіммен келу, жүзіңізге қарағанда тартымды болатындай етіп, дайындалып келу дегенді және сұхбаттасатын адам туралы азды-көпті сұрастырып, біліп алғаныңыз дұрыс дегенді білдіреді. Мысалы, егер ол – әйел адам болса, кездесуге сыйлық ала барған дұрыс болар. Егер бір жетістікке жеткен немесе қандай да бір маңызды оқиғаны басынан кешірген адам болса, сол жағдай не оқиға туралы тереңірек ізденіп, ол туралы әңгімелесе алатындай болып келу. Кей жағдайда респондентпен әңгімелесуге тағы бір адам қажет болуы мүмкін. Осындай жағдайлардың бәрін алдын ала анықтап, біліп алғаныңыз жөн. Респонденттің де зерттеуге қызығушылығын ояту үшін респонденттің жауаптары қалай қолданылатынын, оның зерттеу процесіне қандай үлес қосатыны туралы анықтап айтып беріңіз. Зерттеу біткен соң, зерттеу нәтижесінің бір көшірмесін респонденттерге де жіберіңіз. Өзінің бір іске пайдасы тиіп жатқанын білген респондент тілдесуге көбірек ынталы болуы мүмкін.

3. Аяқ асты өзгерістерге дайын болыңыз. Кейде респондент өміріндегі қиын жағдайларды есіне түсіруге мәжбүр болуы мүмкін немесе айтқысы келмейтін жайттарды баяндау керек болады. Ондай кездері сұхбат ойламаған жерден тез аяқталып қалуы мүмкін. Оған да дайын болыңыз.



4. Этика мәселесін ешқашан естен шығармаңыз. Респондентке сұрақ дайындаған кезде оның дініне, нәсіліне, ұлтына, жынысына, шыққан ортасына т.б. жағдайларға қатысты оның намысына тимейтін сұрақтарды дайындауды естен шығармаңыз. Сұхбат барысында сіздің ашуыңызға тиетін немесе мәдениетіңізге жат немесе тәрбиеңізге қарама-қайшы келетін мәлімдемелер немесе тұжырымдар айтылса, бірден шапшып түспей, эмоцияларыңызды басқаруға тырысыңыз. Бұл жердегі басты рөлдегі адам сіз емес, респондент екенін естен шығармаңыз. Келіспейтін жерлеріңіз болса, оны бірден білдірмей, қосымша сұрақтар қою арқылы, неге респондент осы ойда екенін түсінуге тырысыңыз. Сіздің мақсатыңыз деректерді жинау болғандықтан, өзіңіз ойлаған пікірден басқа да ойды естуіңіз мүмкін екенін естен шығармаңыз. Әтпесе, респондент сізге толық ашылмай, сіздің күтетін жауабыңызды беруі мүмкін. Ол сіздің де қабағыңызға қарап отыратынын естен шығармаңыз. Сіздер бір-біріңізге ықпал ете алатыныңыз үнемі қаперіңізде тұрсын.

5. Сұхбат барысында әңгіменің қызығына беріліп, өзіңіздің дайындап келген сұрақтарыңызды естен шығарып алмаңыз. Кейде сұхбат алуға келген зерттеуші, респондентті тыңдаудың орнына өзінің зерттеуінің қандай қызықты екенін баяндап кетуі мүмкін. Дерек сізге керек болған соң, уақыт, жалпы сұхбат барысын, тақырыптан ауытқымау деген сияқты жайттарды сіз басқарып отыруыңыз керек. Жауаптарды қағазға түсіріп отырған болсаңыз, қағазыңызға үңіліп отырып алмаңыз. Респонденттің жауаптары сіз үшін қызық екенін білдіріп, ыммен, бейвербалды әрекеттермен сұхбатты қолдап отырыңыз. Керек жерінде қосымша сұрақтар қойып отырыңыз. Бірақ респонденттің сөзін бөлмеңіз.

6. Респонденттің жауабын жазудың бірнеше тәсілдері бар. Видеоға түсіру, таспаға жазу, қағазға түсіру. Өзіңіз үшін осының қайсысы ыңғайлы екенін анықтап алыңыз.

7. Қоштасарда бірден тұрып кетіп қалмаңыз. Міндетті түрде ризашылығыңызды білдіріп, респондентке құрмет көрсетіңіз.