

Araştırma Yöntemleri

Lecture 7

Msc.Ali Mertcan KÖSE

İstanbul Kent Üniversitesi

Nicel Araştırma Yöntemleri?

Bilimsel araştırma sürecinde nitel tekniklerin yanı sıra nicel teknikler de kullanılabilmektedir. Araştırmacının hangi teknikten yararlanacağı, araştırmanın amacı başta olmak üzere, araştırma bütçesi gibi çeşitli kısıtlara göre belirlenebildiği hususu önceki bölümlerde bahsedilmiştir. Bu bölümde ise özellikle araştırmalarda sıklıkla tercihilen, nicel bir yöntem olan anketle veri toplama ve ilgili yöntemlerden söz edilmektedir.

Anket Türleri

Anket yöntemi temel olarak cevaplayıcılara sözlü veya yazılı olarak soru sorulması ve bu soruların anketör tarafından veya bizzat cevaplayıcı tarafından kaydedilmesini içerir. Bir başka tanımlama ile önceden belirlenmiş örneklem grubuna araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan soruları sorarak yapılan bir veri toplama tekniğine **anket** denir. Anket terimi haricinde bu tekniği tanımlamak için **tarama** ya da **sormaca** gibi kavramlar bulunmakla birlikte bu çalışmada literatürde daha sık karşılaşılan anket ifadesi tercih edilmiştir. Bu kavram farklılığına vurgu yapılmasının nedeni ise okuyucunun başka kaynaklardan yararlandığında karşılaşacağı olası problemleri ortadan kaldırmaktır.

Anket Türleri

Anket türlerinin yararları

- Araştırmanın amacını sorulara dönüştürerek cevaplayıcıya sunar
- Soruları standartlaştırarak bütün cevaplayıcılar aynı tür soruların yöneltilmesini sağlar
- Masa başındaki araştırmalar ile tüketiciler arasında doğru ve gerçek bir bağın kurulmasını temin eder.
- Anketler, araştırmanın kalıcı kayıtlarıdır. Onlar başka zamanda da kullanılabilir.
- Veri analizlerini kolaylaştırır ve hızlandırır.

Anket Türleri

Anket yöntemi, farklı türleri ile farklı faydalar üretebilse de genel olarak düşünüldüğünde anket yönteminin faydaları aşağıdaki gibidir.

- ① Anket tekniği ile geniş kitlelere ulaşmak mümkündür.
- ② Maliyeti düşüktür.
- ③ Anket tekniği ile daha geniş bir örneklem grubuna ulaşıldığı için dış geçerlilik düzeyi yüksektir.
- ④ Anket, pazarlama alanındaki varsayımların sayısal temele oturtulmasında en güçlü araçtır.

Anket Türleri

- ⑤ Anket sorularının yazılı olması, örnekleme seçilen kişinin soruyu defalarca okumasına fırsat verir.
- ⑥ Sorular, tüm cevaplayıcılara aynı kaynaktan ulaştırıldığından soruların yanlış ya da vurgulu okunmasından kaynaklanan hatalar en alt düzeydedir.
- ⑦ Cevaplama oranı, hatırlatma mektubu ya da telefonu ile arttırılabilir.
- ⑧ Anketi doldurmak için bir zaman baskısı olmadığından cevaplayıcının dikkatini toplayabildiği uygun bir zamanda anketi dolduru, bazı bilgileri kontrol ederek sağlıklı ve doğru bilgileri ankete yazabilir.

Anket Türleri

Anket yöntemi sağladığı bu temel faydalara karşın genel olarak bazı dezavantajlara da sahiptir.

- Elde edilen veriler, açık yorumlama olanaklarından oldukça sınırlıdır çünkü veriler fazla anlama yol açmadan tek bir yorumlamayı gerektirir. Dolayısıyla araştırmacının yaratıcılık olanağı ya düşüktür ya da hiç yoktur.
- Araştırılan **şeylerin** (olgu, olay, nesne vb) niçin o şekilde olduklarını incelemektense bunları tanımak(betimlemeye) için veri toplar.

Anket Türleri

- Eğer yanıtlar araştırmaya katılımcılar tarafından doğru bir biçimde anlaşılmazsa bu yanlış yanıtlara ve hatalı yorumlamalara neden olur.
- Elde edilen veriler çoğunlukla yüzeyseldir.
- Sorular, basit yanıtları gerektirir. Katılımcılar sadece ankette yer alan tanımlamalar ya da açıklamalar doğrultusunda yanıt vermek durumundadır.
- Araştırmacı, anketlerin doğru kişiler tarafından doldurulduğuna emin olamaz. Diğer bir ifadeyle anketin asıl doldurulması gereken kişiden ziyade çeşitli kaygı ve nedenlerden dolayı başkaları tarafından doldurulma olasılığı vardır.

Anket Türleri

- Doldurulan anketlerdeki bazı sorulara daha açıklık getirilme olanağı yoktur.
- En belirgin dezavantajlarından biri de anketlerin geri dönme ya da doldurulma oranının düşük olmasıdır. Bunun için beklenen anket sayısı elde edilemeyebilir ki bu durum araştırmayı riske eder.

Anket Türleri

Cevaplayıcının herhangi bir anketör yardımı olmaksızın bizzat kendi başına doldurduğu anketlere cevaplayıcı tarafından doldurulan anketler adı verilirken cevaplayıcının bir anketörün sorduğu sorulara cevap vermesiyle yapılan ankete ise yüzyüze anket adı verilir. Cevaplayıcı tarafından doldurulan anketler anketör hatalarını ortadan kaldırır. Özellikle yöneticiler gibi yoğun programları nedeniyle yüz yüze anket yapma olanağının bulunmadığı meşgul kişilerle ve/veya anket içeriğinin yüz yüze anket yöntemi kullanıldığında cevapların dürüstlüğünün tehlikeye düşeceği durumlarda tercih edilen bir yöntemdir. Buna karşılık genellikle yüz yüze anketler, cevaplayıcı tarafından doldurulan anketlerden daha fazla cevaplanma oranına ulaşırlar.

Anket Türleri

Cevaplayıcı tarafından anketlerde cevaplayıcıları anketi anında doldurmaya bırakacak anketör olmadığı için genellikle cevaplayıcılar bu tür anketleri cevaplandırmada daha keyfi davranabilirler.

Anketle veri toplanmasında temelde yüz yüze, telefonlar ve postayla olmak üzere üç yöntem bulunmaktadır. Bu nedenle bu üç yöntem ile yöntemlerin sağladığı faydalar ve dezavantajlar kısaca ele alınmalıdır.

Yüz Yüze Anket

Literatürde kişisel görüşme ve karşılıklı görüşme gibi isimlerle de anılan yüz yüze anket yönteminde, yukarıda da belirtildiği gibi cevaplayıcı ile anketör bir araya gelmektedir.

Yüz yüze anket bazı durumlarda veri toplamanın tek aracı olabilir. Örneğin anket çok uzunsa veya yüksek geri dönme hızı arzu ediliyorsa gerekli olabilir. Ayrıca bu yöntemin en önemli getirilerinden birisi, cevaplayıcı ile anketör arasında kurulacak ilişki ile cevaplayıcıların sorulara doğru cevap vermesi, anlamadığı hususların anektör tarafından açıklanma imkanının bulunmasıdır.

Yüz Yüze Anket

Yüz yüze anket yöntemi, yürütülme biçimlerine göre dokuza ayrılabilir

- ① **Kapıdan Kapiya Anket:** Kapıdan kapiya anket, anketörün cevaplayıcının evine gitmesiyle yapılır. Cevaplayıcının kendi evinde ve rahat bir ortamda cevaplama şansı olmasına karşın özellikle ülkemizde anketörlerin eve davet edilmesine temkinli yaklaşılması nedeniyle çok tercih edilmemektedir.
- ② **İş yerinde Anket:** Kapıdan kapiya ankete benzer bir şekilde cevaplayıcının iş yerinin ziyaret edilmesidir.

Yüz Yüze Anket

- ③ **Alışveriş Merkezinde Anket:** İlk iki yöntemden farklı olarak cevaplayıcıları ziyaret etmek yerine cevaplayıcıların sık uğrama olasılığı olan alışveriş merkezlerinde anketlerin uygulandığı bir tekniktir.
- ④ **Satın Alma Esnasında/Sonrasında Anket:** Bu tür anketin alışveriş merkezindeki anketten farkı, önceden belirlenmiş bir davranışın potansiyel cevaplayıcı tarafından gerçekleştiğinin gözlemlenmesinin hemen ardından yapılmasıdır.

Yüz Yüze Anket

- ⑤ **Elden Bırakılan Anket:** Anket formunun cevaplayıcılara elden bırakılması ve makul bir zaman geçtikten sonra doldurulmuş anket formlarının tekrar elden alınması veya postayla geri gönderilmesinin istenmesidir.
- ⑥ **Omnibus Anket:** Omnibus anketlerde düzenli olarak planlanmış aralıklarla(haftalık, aylık, üç aylık, altı aylık vb) belirli tüketim davranışları veya alışkanlıkları hakkında tüketicilerle yüz yüze anket yapılır. Süreklilik arz etmesi yöntemin en önemli özelliğidir.

Yüz Yüze Anket

- 7 **Bilgisayar Destekli Yüz Yüze Anket:** Anketör cevaplayıcıyla görüşme esnasında cevapları doğrudan doğruya bilgisayara girer. Verilerin doğrudan doğruya bilgisayara girilmesi nedeniyle sonradan veri girişine ihtiyaç duyulmaması yöntemin en önemli avantajıdır.
- 8 **Bilgisayar Destekli Anket:** Bilgisayar destekli yüz yüze anketten farklı olarak bu yöntemde cevaplayıcı anketi bilgisayar başında kendi kendine yapmaktadır.
- 9 **Kiosk Anketi:** Ülkemizde pek sık kullanılmayan bu yöntemde cevaplayıcılar alışveriş merkezleri, bankalar, lokantalar, kongreler gibi yerlerde kiosklardaki bilgisayarları kullanarak anketleri cevaplarlar.

Telefonla Anket(Telefonla Görüşme)

Verinin hızlı ve düşük bir masrafla toplanmasını sağlayan tekniktir. Sorular kısa olduğunda ve cevaplayıcı cevaplamayı kabul ettiğinde araştırmacı için uygun bir tekniktir.

Bu yöntem telefonla, sesli postayla, faksla ve bilgisayara destekli olmak üzere dört ana başlıkta incelenir.

- ❶ **Telefonla Anket:** Anketörün cevaplayıcıya telefonla ulaştığı yöntemdir. Verilerin hızlı ve düşük bir maliyetle toplanabilmesi, yöntemin en temel özelliğidir.
- ❷ **Sesli Postayla Anket:** Tıpkı telefonla interaktif bankacılık hizmetlerinde olduğu gibi bir anketörün önceden kaydedilmiş sesli uyarılarıyla cevaplayıcının telefon tuşlarına basarak yanıt vermesini içerir.

Telefonla Anket(Telefonla Görüşme)

- ③ **Faksla Anket:** Bu yöntemde anket formu cevaplayıcıya fakslanır ve doldurulduktan sonra geri fakslanması istenir. Yürütümü kolay, maliyeti düşük, cevaplama oranı yüksek ve cevaplanma zamanı kısa olan bu yöntemin en büyük dezavantajı, anketi cevaplama gereken kişinin cevaplayıp cevaplamadığının bilinmesidir. Bu yöntem internetin gelişimi ile giderek daha az tercih edilmesidir.

Telefonla Anket(Telefonla Görüşme)

- ④ **Bilgisayar Destekli Telefon Anketi:** Bu yöntemde anket, anketörün önündeki bilgisayarda verilecek cevaplara uygun olarak kodlanmaya hazır durumdadır.

Telefonla anket, özellikle hızlı veri toplamaya imkan vermesi ve yüz yüze görüşmeden daha az maliyetli olması nedeniyle tercih edilmektedir. Ancak örnek kapsamına dahil edilecek bireylere ulaşma zorluğu ve araştırmacının kontrolünün azlığı gibi problemlere sahiptir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

Bu aracın en önemli özelliği anketörün bulunmamasıdır. Burada posta ile gönderilen anket formları cevaplayıcı tarafından cevaplandırılıp gönderene iade edilir. Cevaplayıcı soruları cevaplamamanın yanı sıra cevapları kaydetmek ve soru formunu iade etmek görevini yerine getirmek için cevaplayıcının teşvik edilmesine, soruların cevaplayıcıya ilginç gelecek kapsam ve şekilde olmasına, kısa ve cevaplayıcının çok zamanını almasına gerek vardır.

Postayla anket yöntemini diğerk yöntemlerden ayıran özelliklerden bir tanesi cevaplanma oranının arttırılması için cevaplayıcıya sunulan teşviklerdir. Teşvikler nakit ödemeler, ücretsiz hizmet sunumu ya da hediye kuponu olabilir. Sözkousu teşviklerin belirlenmesi için bazı kriterler mevcuttur.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- **Ekonomi:** Yüzlerce hatta binlerce insan ankete katıldığında teşviklerin maliyeti çok önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun için cevaplayıcının hoşuna gidecek fakat pahalı olmayan bir teşvikin kullanımı amaçlanmalıdır.
- **Tarafsızlık:** Teşvikler anket sorularına verecek cevapları etkilemeyecek nitelikte olmalıdır. Belli bir konu ya da sponsorla ilgili teşvikler, insanların yanlış cevap vermelerine yol açabilir. Örneğin belli bir gazete hakkında yapılan anketten sonra aynı gazetenin teşvik olarak verilecek olması, cevaplayıcıları iyi şeyler söylemeye yöneltebilir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- **Orjinallik:** Cevaplayıcıya farklı şekillerde elde edemeyecekleri hediyeler onlar için daha çekici ve kıymetlidir. Bu tür hediyeler ucuz olmalarına rağmen farklı bir yol ya da kaynaktan satın alınamayacağından dolayı cevaplayıcılar tarafından değerli olarak algılanır.
- **Değer:** Cevaplayıcıya bir şükran ifadesi olarak verilen teşvikin anketin önem ve ciddiyetini zedelememesi için yeterli bir değere sahip olması gerekir. Çok basit bir hediye verilmesi cevaplayıcının iyi niyet ve iş birliği hislerini azaltabilir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- **Bireysellik:** Bireysel hediyeler pahalı olmamalarına rağmen son derece etkin teşviklerdir. Eğer hediye bireyin ismi, konumu ya da bilinen bir özelliği ile ilişkilendirilebilirse daha büyük etkiye sahip olur.

Postayla anketi; bir kerelik postayla anket, posta panelleri, postayla gönderilen bilgisayar disketleri ve elektronik postayla anket olmak üzere dört şekilde gerçekleştirilebilir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- ❶ **Bir Kerelik Postayla Anket:** Belirli bir konuda bir kerelik bilgiye ihtiyaç duyulduğunda kullanılabilir. Teşvikler yardımıyla geri dönüş oranı arttırılabilir.
- ❷ **Posta Panelleri:** Posta panelleri bir kerelik postayla anketin aksine aynı cevaplayıcıdan periyodik olarak postayla bilgi alınmasıdır. Her bir posta farklı bir konuda olabilir ve farklı sorular içerir. Panel üyeleri demografik özellikleri de göz önüne alınarak araştırma amaçlarına uygun olarak seçilir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- ③ **Postayla Gönderilen Bilgisayar Disketleri:** Bazen araştırmacılar, cevaplayıcıların kendi bilgisayarlarında çalıştırabilecekleri anket sorularını içeren bilgisayar disketleri yollayabilirler. Cevaplayıcılar anketi tamamladıktan sonra disketi postayla geri gönderebilirler. Bu yöntemin en önemli dezavantajı, cevaplayıcıların bilgisayara ve bilgisayar bilgisine sahip olmaları gerekliliğidir.

Postayla Anket (Mektup Anketi)

- ④ **Elektronik Postayla Anket:** Bu yöntemde anket soruları cevaplayıcılara elektronik postayla yollanır. Cevaplayıcılar anketi tamamladıktan sonra elektronik postayı geri gönderirler. Bazen de cevaplayıcı gönderilen elektronik postayşa belirtilen bir web sitesinde anketi doldurmaya davet edilebilir. Herkesin bilgisayar ve/veya elektronik posta adresine sahip olmaması bu yöntemin en önemli dezavantajıdır.

Anket Formlarında Kullanılabilecek Soru Türleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Bir veri toplama tekniği olarak anket formları, uygulamada oldukça sık kullanılmaktadır. Ancak bir anket formunun oluşturulmasında dikkat edilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Anketler, söz konusu noktalara dikkat edilerek hazırlanmalı gelişigüzel ya da özensiz bir biçimde tasarlanmamalıdır. Bu bağlamda bir anket formu hazırlanırken aşağıdaki ilkeler göz önünde bulundurulmalıdır.

Anket Formlarında Kullanılabilecek Soru Türleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Sorular tam ve açık olmalıdır. Eksik olmamalıdır.
- Anket formunda yer alan ilk soruların dikkat çekici ve cevaplayıcının kalan soruları da cevaplamasını teşvik edici olması, sıkıcı olmaması sağlanmalıdır.
- Sorular mantıksal bir akış izlemelidir. Aynı konu üzerinde yoğunlaşan sorular bir arada bulunmalıdır.
- Yaş, gelir gibi kişisel sorular doğrudan sorulmak yerine gruplandırılarak sorulmalıdır.
- Anket, istenen verileri toplamaya yarayacak kadar uzun, cevaplayıcıları sıkımayacak kadar kısa olmalıdır.

Anket Formlarında Kullanılabilecek Soru Türleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Araştırma amaçlarına ilişkin sorular genellikle anket formunun ortalarına yerleştirilmeli, cevaplanması zor sorular ve demografik sorular anket formunun son taraflarında yer almalıdır.
- Anket çalışmasına başlamadan önce olası hataları ortaya çıkacak bir pilot çalışma yapılmalıdır.
- Sorular cevaplayıcıyı şartlandırmamalıdır. Cevaplayıcının şartlanma durumu, eğer soru cevaplayıcıyı bir alternatifin seçilmesi gerektiği yönünde bir yargıya itiyorsa vardır.

Anket Formlarında Kullanılabilecek Soru Türleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Bu bağlamda araştırmacılar anket formlarında farklı soru türlerinden yararlanabilmektedirler. Literatürde soru tipleri farklı şekillerde sınıflandırılabilse de burada en temel ayırım olan **açık uçlu** ve **kapalı uçlu** sınıflandırılması esas kabul edilmektedir.

Kapalı Uçlu Sorular

Bu çeşit sorulara seçmeli soru da denilmektedir. Kapalı uçlu sorularda cevaplar çeşitli derecelere göre gruplandırılmıştır. Bu sorular, cevapları önceden belirlenerek çeşitli seçenekler halinde sunulmaktadır. Soruların hazırlanması dikkat ve İtina gerektirmektedir. Bu şekilde hem sağlıklı ve geçerli veri toplama imkanı sağlanır hem de değerlendirme safhasında karşılaşılabilecek problemler en aza indirilir.

Kapalı Uçlu Sorular

Kapalı uçlu sorularda 3 unsura dikkat edilmesi gerekmektedir.

- *Cavaplama Sırası:* Sıralama, cevaplayıcının tercihini etkileyebilir. Bu yüzden seçeneklerin sırasının değiştirilmesi gerekir.
- *Cevap seçeneklerinin içeriği:* Cevap seçenekleri kapsamlı ve birbiriyle çakışmayacak şekilde düzenlenmelidir. Olası tüm cevapları kapsamalıdır ve cevaplar örtüşmelidir.

Kapalı Uçlu Sorular

- *Cevap seçeneklerinin sayısı:* Cevap seçeneklerinin sayısı cevaplayıcının kafasını karıştıracığından ötürü pilot çalışma ile olası ana cevap seçenekleri belirlenerek optimum seçenek sayısına ulaşılmalıdır. “Diğer” seçeneği kullanılarak katkı sağlanabilir.

Kapalı uçlu sorular iki şıklı, çoktan seçmeli ve sıralamalı olarak üçe ayrılmaktadır.

Kapalı Uçlu Sorular

İki Şıklı Sorular

Genellikle evet, hayır şeklinde rastlanılan iki şıklı soruların cevaplanması kolaydır.

- Son bir ay içinde yeni bir DVD aldınız mı? ☐Evet
☐Hayır

İki şıklı soruların cevaplanması kolaydır ve fazla zaman gerektirmez. Yorumlama hataları çok azdır. Kodlanmaları ve analizleri kolaydır. Tek dezavantajı ara cevapların olmamasıdır.

Kapalı Uçlu Sorular

Çoktan Seçmeli Sorular

Burada cevaplayıcı ikiden fazla değişik alternatif arasından seçim yapmak durumundadır. Cevaplayıcı kendisine uygun olan seçeneği işaretler. Cevap alternatiflerinin birbirini kapsamaması, cevaplayıcının sadece bir seçeneği seçebilmesine dikkat etmek gerekir

- Son iş yerinizde kaç yıldır çalışmaktasınız

☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 3-6 yıl ☐ 6 yıl ve üzeri

Kapalı Uçlu Sorular

Sıralamalı Sorular

Cevaplayıcıdan cevaplarda verilen alternatifleri belirli bir kriter gere sıralanması istenir.

Öğrenğin; Bu mağazayı seçmenizde etkili olan faktörleri(1= en önemli, 5= en önemsiz olmak üzere) önem sırasına diziniz.

()Yakınlık ()Ucuzluk ()Otopark imkanları ()Mal çeşidi ()Personel davranışı

Kapalı Uçlu Sorular

Sıralamalı Sorular

Sıralama sorularında sıralanması istenen alternatiflerin sayısının fazla olması cevaplayıcıyı sıralama yapmada zorlayabilir. Hatta bazen cevaplayıcılar sadece birkaç seçeneği sıralayıp geri kalan seçeneklere dokunmamaktadırlar. Bu yüzden sıralama sorularında en fazla 6 özelliğe yer verilmesi yerinde olur.

Açık Uçlu Sorular

Bu tür sorular, yapılandırılmış ya da özelleştirilmiş seçeneklerden ziyade katılımcıların ilgili çalışma alanında düşünce, duygu, inanç, eğilim vb. ortaya çıkarmayı amaçlayacak, boş bırakılan yerleri doldurmayı gerektiren sorulardan oluşmaktadır. Katılımcılar açısından esneklik söz konusu olduğundan nitel araştırma yaklaşımı içerisindeki tekniklere benzemektedir. Bu yüzden araştırılan konuya ilişkin oldukça yararlı olmasına rağmen veri toplarken ve analiz yaparken zaman ve enerji bakımından oldukça masraflıdır.

Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorular aşağıdaki gibi örneklendirilebilir.

hangi tür müzik dinlemekten hoşlanırsınız?.....

İstanbul Kent Üniversitesi'ni tercih ettim çünkü.....

Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorular bir konu ya da kavram hakkında kapalı uçlu soru oluşturacak kadar bilgi sahibi olunmadığı ve/veya soru duyarlı bir konuya yönelik olduğu zaman kullanılmalıdır. Ayrıca açık uçlu sorular, cevap alternatiflerinin sınırlandırılma şansının fazla yüksek olmadığı durumlarda tercih edilir. Anket dizaynında en iyi yaklaşımlardan biri genel sorulardan özele doğru inmek olduğundan açık uçlu sorular genellikle ankete başlarken kullanılan soru tipleri arasında yer alır. Cevaplayıcılara kendi kelimeleriyle özgürce cevap verme ve yorum yapabilme yeteneği sağlar.