

Anket Yöntemi

Yazar

Prof.Dr. Yavuz ODABAŞI

ÜNİTE

5

Amaçlar

Bu üniteyi çalıştıktan sonra;

- veri toplama aracı olarak anket yönteminin yapısını ve işleyişini anlayabilecek,
- anket türlerini ve özelliklerini açıklayabilecek,
- araştırma amaçlarına göre uygun anket türünün ne olabileceğini belirleyebilecek,
- cevaplama oranının artırılması konusunda neler yapılabileceğini kavrayabileceksiniz.

İçindekiler

- Giriş
- Anket Yönteminin Genel Yapısı ve Özellikleri
- Anket Yönteminin Türleri
- Uygun Anket Türünü Belirleme
- Anket Uygulamalarında Cevaplama Oranını Arttırma
- Özet
- Değerlendirme Soruları
- Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

Çalışma Önerileri

- Bu üniteyi çalışmadan önce, daha önceki ünitelerde işlenen temel kavram ve bilgileri hatırlayınız.
- Çevrenizde uygulanan bir anket çalışmasını, bu üniteye göre-
ceğiniz bilgiler çerçevesinde irdelemeye çalışınız.
- Ünite sonunda kaynakçada gösterilen kaynaklara ulaşmaya ve bilgilerinizi bu konuda derinleştirmeye özen gösteriniz.

1. Giriş

Araştırmanın en önemli aşamalarından biri de veri ve bilgi toplama yöntem ve aracının seçilmesidir. Sosyal konularda yapılan araştırmaların veri kaynağı insandır ve onlardan doğrudan bilgi alma yöntemlerinden biri de anket yöntemidir. Anket yöntemi, birinci elden yani birincil kaynaktan veri toplama biçimidir. Deney tasarımlarında da anket veri toplama için başvuru yöntemlerinden biridir. Birincil kaynak araştırmalarında, araştırmacının kendisi veri toplama durumunda olduğundan veri toplama yönteminin seçimi daha önemli bir duruma gelir. Maliyetler, hata olasılıkları ve araştırmanın amacına uygun en etkili yöntemin seçilmesi göz önüne alınmalıdır.

Bu ünite de anket yönteminin genel yapısı, işleyişi ve türlerini işleyeceğiz. Konu ele alınırken, önce genel yapı ve özellikleri ele alınacak, sonra da anket türlerinin üstün ve zayıf yönlerinden söz edilecektir.

Bu bölümde "anket" terimi "survey" olarak adlandırılan tasarım türünün karşılığı olarak kullanılmaktadır.

2. Anket Yönteminin Genel Yapısı ve Özellikleri

Anket yönteminin temelini, bir evren ya da örnekleme oluşturan birimlerden sistematik biçimde bilgi elde edebilmek oluşturur. Bu amaçla, yazılı ya da sözlü sorular sorarak bunların yanıtlarına ulaşılmaya çalışılır. Dikkat edilirse, görüşmeci ile yanıtlayıcı arasında bir tür iletişimden söz edilmektedir ve veri toplama aracı anket formu olarak adlandırılır. Böyle bir iletişimin başarılı olabilmesi için anket formunda yer alacak soruların yazılı ya da sözlü sorulabilmesinde çeşitli faktörler gözönünde bulundurulmalıdır.

- Cevaplayıcıların kültür düzeyleri
- Cevaplayıcıların taraf tutma eğilimleri
- Bölgesel davranışlar
- Cevap vereceklerin meslekleri

Eğitim ve kültür düzeyi düşük olanlara, anlaşılması zor olan sorular sorulmamalıdır. Okur-yazar olmayan bir kimseye İnternet hakkında soru sormak ve bu konuda bilgiler istemek doğru değildir ve sorulsa bile güvenilir sonuçlar elde edilemez.

Öte yandan, cevaplayıcıların yanlı oldukları ya da olabilecekleri daha önceden belirlenebiliyorsa, bu yönde sorular sormaktan kaçınılmalıdır. Fen Bilgisi öğretmeninden Sosyal Bilgiler dersinin müfredatı ile ilgili bilgi istemek güvenilir sonuç vermez. Bu tür bilgi taraf tutularak verilmiş yanlı cevaplardan oluşabileceğinden güvenilirliği azaltacak nitelikte olabilecektir.

Cevaplayıcıların bölgesel davranış ve özellikleri de anket formunda yer alacak soruların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır. İç Anadolu bölgesinde bulunan bir kesime hamsi balığından yapılan yemek türlerini sormak ya da Karadeniz bölge-

sinde yaşayanlara Antep fıstığından neler yapılabileceğini sormak ve cevap almak araştırmanın sonuçlarına güveni azaltabilecektir.

Ankete cevap vermesi istenen kişilerin meslekleri, onların cevaplarının gerçekçi ve güvenilir olmasını da etkileyebilecektir. Tıp alanındaki bir ürün hakkında mühendise ya da muhasebeciye soru sormak ve yanıt almak araştırmanın güvenilirliğine gölge düşürebilecektir.



Anket yöntemi nedir? Anket formunda yer alacak sorularda gözönünde tutulması gereken faktörler nelerdir?

Anket yönteminin, birincil kaynaktan veri elde etmenin diğer yöntemi olan gözlem yöntemine göre üstün bir özelliği vardır. En yaygın ve sık kullanımı olması, bilinen üstün bir özelliğidir. Bu özelliği ortaya çıkartan önemli konu, gözlem yönteminde soru sorulmamasına karşın, anket yönteminde sorular sorulmasıdır. Anket formundaki sorular yazılı (mektupla anket) ve sözlü (telefonla anket, görüşme) olarak sorulabilmektedir. Diğer bir özellik ise esneklik ve çeşitliliktir. Anket yöntemi ile pek çok ve çeşitte bilgiler toplamak olanaklıdır. Cevaplayıcıların tutum ve davranışlarından tutun da demografik özelliklerine kadar değişik türde bilgiler elde edebilmek söz konusudur. Sorulacak sorulardaki esneklik ve çeşitlilik ile çok çeşitli bilgiler elde edilebilir. Anket yönteminin bir diğer önemli özelliği de verilerin daha çabuk ve daha az maliyetle elde edilebilmesidir. Bilgi toplanacak konuların ve kişilerin geniş bir yelpazeye yayılabilmesi ve iletişim olanaklarının sunduğu hız ve düşük maliyetle erişim fırsatları, anket yönteminin bu özelliğini oluşturmaktadır.



Anket yönteminin özelliklerini gerçek yaşamdan örnekler vererek açıklamaya çalışınız.

3. Anket Yönteminin Türleri

Anket yönteminde kullanılacak iletişim biçimine göre anket türleri üçe ayrılabilir.

- Mektupla (ya da posta ile) anket
- Telefonla anket
- Kişisel görüşme

Araştırmacı, araştırmanın amacını ve araştırma problemini gözönünde tutarak anket türlerinden hangisini kullanacağını belirlemelidir. Anket yönteminde kullanılacak türlerin herbirinin üstün ve zayıf yönleri vardır. Uygulanacak anket türü kararlaştırılırken bu yönleri dikkatlice değerlendirilmelidir.



Anket türleri arasında zayıf yönleri olmayanı var mıdır?

3.1. Mektupla Anket

Anket türleri içerisinde en yaygın olarak kullanılanıdır. Bu türün en önemli özelliği, görüşmecinin bulunmamasıdır. Sorulan sorulara cevap vermek ve anket formunu geri postalamak cevaplayıcıya düştüğünden, oluşturulacak işbirliği ve cevaplamadaki olumlu ilgilenim başarıyı doğrudan etkileyebilecektir.

Mektupla anket, yazılı iletişimin tüm özelliklerini kapsar. Soruların, örnekleme oluşturan birimlerin hepsinin anlayabileceği, aynı düzeyde algılayabilecekleri sözcüklerden, kavramlardan oluşması gerekir.

Mektupla anketin özellikleri gözönüne alarak üstün yönlerini şöyle sıralayabiliriz.

- Geniş bir alanı kapsayan örnekten bilgi elde edebilmek olanağı olduğundan, her bir anket formunun maliyeti düşüktür.
- Çok çeşitli ve ayrıntılı konuları araştırma olanağı sağladığından esnek bir yapıya sahiptir.
- Anketör kullanılmadığından, cevaplayıcıların kişi etkisinde kalmamasından dolayı yansız değerlendirme yapma olanağı vardır.
- Sorulara yanıt vermek için, cevaplayıcı en uygun zamanı ayırabilecek ve daha dikkatli cevaplar verebilecektir.
- Cevaplayıcıların kimlikleri gizli kalacağından sorulara verilecek yanıtlar daha doğru ve gerçekçi olabilecektir.

Bu üstün yönlerine karşılık, mektupla anketin zayıf yönleri de bulunmaktadır ve bunları şöyle sıralayabiliriz.

- Cevaplama oranının düşük olması genellikle karşılaşılan bir durumdur. Bu durum, maliyetleri arttırabildiği gibi cevap vermeme hatasını da yaratır.
- Soruları kimin yanıtladığını saptamak olanaksızdır.
- Cevaplayıcıların soruları ve talimatları tam olarak anlayarak cevaplandırdıklarından emin olunamaz.
- Geri dönme zamanı kontrol edilemediğinden, cevap alma süreci uzayabilir.
- Gözlem yapma olanağı yoktur.

Ayrıca, adreslerin bulunmasındaki güçlükler ve okuma-yazma durumu da olumsuz yönlerden sayılabilir. Ayrıca, toplumun genel eğitim ve kültür yapısının mektupla ankete yanıt verme alışkanlığını sağlamış olması da gereklidir.

Mektupla anket türüne örnek oluşturacak bir uygulama bulmaya ve yukarıdaki özelliklere göre incelemeye çalışınız.



3.2. Telefonla Anket

Telefon rehberi esas alınarak yapılan örnek seçimi durumunda kullanılan bir anket türüdür. Daha çok gelişmiş ülkeler ve yörelerde uygulanmasına rastlanır. Bu tür anketin uygulanabilmesi için telefon kullanımının yaygın olması gereklidir. Telefonla anket uygulaması yazılı iletişimi temel almadığı gibi tam olarak kişisel iletişimi de temel almaz. İletişim türü daha çok bir araç yardımıyla gerçekleştirilen uzaktan iletişimdir. Bu tür iletişimin olumlu ve olumsuz yönlerini taşır. Telefonla anket yönteminde, cevaplayıcılarla telefon aracılığıyla iletişim kurularak sorulan sorulara alınan yanıtlar anket formuna işlenir. Bu tür anketin başlıca üstün yönleri şöyle sıralanabilir:

- Diğer anket türlerine göre daha düşük maliyetlidir. Tekrar aramaları da değişik zamanlarda yapabilmek olanaklı olduğundan, bunun da maliyeti çok yüksek değildir. Bir araştırmada telefonla anket yönteminin uygulanmasının ne ölçüde ekonomik olacağı, araştırmanın konusu, görüşmenin uzunluğu, cevaplandırma oranları, tekrar arama mecburiyeti, örnekleme çabaları, gözetim ve eğitim süreleri, personel ücret düzeyleri, arama maliyetleri gibi harcamalar dikkate alınarak değerlendirilebilir.
- Kısa bir zaman içerisinde daha fazla kişiye ulaşarak görüşme yapabilmek olanağı olduğundan en hızlı bilgi toplama yöntemi olduğu gibi zaman tasarrufu da sağlayan yöntemdir.
- Mektupla anket türüne göre, çok güncel konular hakkında bilgi edinmede daha esnektir.
- Görüşmecinin yanıtlar üzerinde etkili olması bakımından, mektupla anket ile kişisel görüşme arasında yer alır. Fiziksel görünümünden, anket formunun tasarımından kaynaklanan etkiler bu yöntemde sözkonusu değildir. Sadece sesin kullanılmış olması, bu etkileri en aza indirmektedir.
- Telefonla görüşmelerde kişiselleşme sözkonusu olduğundan, insanlar kendileriyle ilgili sorulara daha rahatlıkla ve içtenlikle yanıtlar verebilmektedirler. Telefonun özel bir araç olması ve görüşmelerin de birer özel konuşma olarak kabullenilmesi, başkalarının yanıt vermesini ya da görüşmelere katkıda bulunmasını en aza indirmektedir.
- Telefonla anket uygulaması sırasında, bilgi toplama ile ilgili denetim önlemleri istenilen düzeyde ve biçimde uygulanabilir. Görüşmecilerin tamamen serbest olabilecekleri gibi tam bir denetim altında da çalıştırılma olanakları vardır. Görüşmelerin belli bir zaman diliminde, önceden belirlenen koşullar ve davranışlarla düzenli biçimde yapılması kolaydır. Ses tonları ve kullanılacak sözcükler özenle belirlenir ve denetlenir. Gerektiğinde en kısa süre içerisinde düzenlemeler yapılabilir.

Belirtilen üstün yönlerinin yanında telefonla anket yönteminin önemli zayıf yanları vardır ve bunları kısaca şöyle belirtebiliriz:

- Sadece telefonu olanlarla görüşme yapılabilir. Bu durum, örnek seçiminde yanlılığı yaratabilmekte ve örneğe göre birimlerin araştırma evrenini temsil

yeteneğini azaltabilmektedir. Özellikle gelir düzeyi düşük, gecekondu sakinleri, kiracılar, yeni taşınan aileler ve kırsal kesimde yaşayanlarla ilgili bilgi toplamada bu konu önemli sorun olarak ortaya çıkabilmektedir. Ancak, ülkemizde telefon sayısındaki artış ve telefon sahipliği oranındaki gelişme bu sakınca- yı ortadan kaldırmaya başlamıştır.

- Uzun görüşmelere fazla olanak sağlamadığından, elde edilecek bilgilerin miktarı ve çeşidi sınırlı kalabilmektedir. Görüşmenin uzaması durumunda, cevaplayıcı sıkılabilmekte ya da zaman darlığından konuyu kısa kesmeyi isteyebilmektedir. Verilen yanıtlar daha çok kısa ve öz olabilmekte, ayrıntılı yanıtları alabilmek zorlaşmaktadır.
- Gözlem olanağı yoktur. Ses tonu ve konuşma biçimi ile birçok eğilim saptanmaya çalışılır. Telefonla konuşanın, sabırsızlık, hoşlanma, hoşlanmama, kızma, neşelenme gibi tepkilerini gösterecek yüz ifadelerini görebilmek ve anlayabilmek olanaksızdır. Herşey ses tonuna ve sözcüklere kalmıştır. Ancak, yeni teknolojinin sağladığı görüntülü telefonların bu konudaki sorunları ortadan kaldırabileceği beklenmektedir.
- Görüşmelerde yardımcı araçların kullanılması olanaksızdır. Göze hitap edecek bir bildirinin, şeklin ya da çizimin bilinmesi gerektiğinde bu olanağa sahip olunamaz.

Telefonla anket yönteminin üstün ve zayıf yönlerinin değerlendirilmesi yapıldığında, bu yöntemin gittikçe büyüyen bir kullanım potansiyeline sahip olduğu söylenebilir. En kolay, en hızlı ve en az maliyetli bilgi toplama yöntemi olarak telefonla anket yönteminin zayıf yönleri önceden bilinerek ve yerinde kullanılması araştırmacılara büyük kolaylıklar getirmektedir.

Telefonla anket türünün, mektupla ankete göre üstünlükleri ve zayıf yönleri neler olabilir? Sizce, çevrenizde yapılacak bir araştırmada telefonla anket yöntemi uygun olabilir mi?



3.3. Kişisel Görüşme

Bu tür anket uygulamasında, görüşmecinin (anketör) bir ya da birden fazla cevaplayıcı ile fiziksel olarak bir arada bulunduğu bir ortamda, sorular sorarak bunlara yanıtlar alması gerçekleştirilir. Anket formunda bulunan sorulara verilen yanıtlar, genellikle görüşmeci tarafından doldurulur. Görüşmeci, cevaplayıcının bulunduğu yere gider ve anketi uygular. Gidilecek yer ya da biraraya gelinecek yer ev olabileceği gibi, işyeri ya da herhangi bir uygun ortam da olabilir. Anket formunda yer alan sorular ve yanıtları eğer kapalı uçlu soru tiplerinde ise, görüşmeci tarafından okunur ve cevaplayıcının yanıtları işaretlenir. Sorular açık uçlu ise, yanıtlar söylendiği gibi yazılarak kaydedilir. Kişisel görüşme uygulamalarında, görüşmenin akıcılığı bozulmasın diye, sonradan anket formunun görüşmeci tarafından doldurulması da olanaklıdır. Ancak, yanıtların doğru hatırlanmaması ve yanlışlıklara neden olabileceği gözardı edilmemelidir. Kişisel iletişime dayanan bu tür anket

uygulamasının özellikleri, görüşmeci ve cevaplayıcının eğitim, kültür, kişilik ve ilgilenim düzeylerine göre olumlu ya da olumsuz biçimde etkilenebilir. Kişisel görüşmenin üstün yönleri şöyle sıralanabilir:

- Diğer anket türlerine göre daha esnektir. Duruma göre, sorulacak soruların sırası değiştirilebilir. Anlaşılmayan sorular için açıklamalarda bulunabilir. Soruların daha iyi hatırlanabilmesi için, hatırlatıcı yardımlardan yararlanılır. Yanıtlar arasındaki çelişkileri gidermek ve yanıtları doğru ve net biçimde açıklığa kavuşturabilmek olanaklıdır.
- Kişisel iletişimin sağlayacağı avantajla bir güven duygusu yaratılır ve bu durum cevaplayıcının ilgisini çekerek duyarlı ve özel konularda doğru yanıtlar alınmasını kolaylaştırır. Öte yandan, işbirliği sağlamak daha kolay olduğundan daha fazla soru sorup daha fazla bilgi toplanabilir.
- En önemli üstün yönlerinden biri, diğer yöntemlerde olmayan gözlem yapabilme olanağının sağlanmasıdır. Görüşme sırasında, cevaplayıcının tepkileri anında görülebildiği gibi, ortamın da dikkatlice incelenmesi sözkonusudur. Bu durum, elde edilecek bilginin miktarı ve doğruluğu konusunda önemli katkılar sağlar.
- Görüşme için başvurulacak kişilerin işbirliği ve görüşme yapmaları önceden saptanabilir ve böylece cevap vermeme oranının azaltılması olanaklı hale gelebilir.

Kişisel görüşme yönteminin sıralanan üstünlükleri yanında zayıf yönleri de vardır. Bunların en önemlileri şöyle özetlenebilir:

- Deneyimli ve bilgili görüşmeciler gerektirdiğinden ve görüşmenin fazla zaman almasından dolayı maliyetler yüksektir.
- Görüşmecinin etkilemesi sözkonusudur. Ön yargılı ve hatalı davranışlar olumsuz etkiler yaratabilir. Ayrıca, yanıtların kaydedilmesinden, yanıtları yönlendirmeden ve hatta hayali görüşme yapılmasından kaynaklanan hatalar sözkonusudur.

Kişisel görüşmenin başarılı olabilmesi için, cevaplayıcıyı tam ve doğru yanıt verme konusunda isteklendirmek ve işbirliği sağlamak zorunludur. Böyle bir durumu sağlamak durumunda olan görüşmecinin bilgi, düzeyi ve davranışları büyük önem kazanmaktadır. Bu yüzden, görüşmeciler özenle seçilmeli, eğitilmeli ve denetlenmelidir. Kişisel görüşmenin başarılı olabilmesi onun iyi yönetilmesine bağlıdır. Öncelikle bir ön hazırlık çalışması yapılarak görüşmeci hazır hale getirildiği gibi cevaplayıcı hakkında da yeterli bilgiler elde edilmeye çalışılır ve amaçlar ortaya çıkartılır. İkinci olarak ise, kişisel görüşmenin sağlıklı yürütülebilmesi için ortamın belirlenmesine çalışılır ve konudaki engellerin nasıl aşılabileceği planlanır. Üçüncü aşamada görüşmenin yürütülmesi sırasında takip edilecek ilkeler ve durumlar belirlenir ve gerçekleştirilir. Son olarak ise, görüşme sonucu değerlendirmeler yapılır. Bu hem görüşmecinin kendisi hakkında, hem cevaplayıcı hakkında, hem de elde edilen yanıtlar hakkında olmalıdır.

Kişisel görüşme yoluyla bilgi toplanılan bir uygulama bulmaya çalışınız ve yukarıda açıklanan özelliklere göre inceleyiniz.



4. Uygun Anket Türünü Belirleme

Gerçekte buraya kadar anlatılanlar anket yöntemi ve türlerinin üstün ve zayıf yanları ile ilgili bilgiler vermektedir. Ancak, araştırmacı anket türlerinden birine karar vermek ve onu bilgi toplama aracı olarak kullanmak durumundadır. Araştırmanın amacı ve araştırma problemi gözönünde bulundurularak, hangi tür anketin en uygun olduğunu belirlemede birçok kriter değerlendirilmeye çalışılır. Bunları kısaca şöyle sıralayabiliriz:

- Soruların karmaşıklığı
- Arzulanan veri miktarı
- Arzulanan doğruluk
- Örneklem denetimi
- Harcanabilecek zaman
- Kabullenilebilir cevaplamama oranı
- Maliyet

Araştırmacı, soruların karmaşıklığını olduğunca en aza indirmeye özen göstermese de araştırmacının konusu gene de karmaşık soruları sormayı gerektirebilir. Bu tür durumlarda, mektupla ankete göre telefonla anket ve kişisel görüşme teknikleri daha uygundur. Öte yandan, önceden hazır biçime getirilmemiş yapılandırılmamış soruların sorulduğu durumda, mektupla anketin geçerliliği söz konusu olmaz. Kısaca, kişisel görüşme en esnek iken onu telefonla anket ve mektupla anket takip eder.

Soruların karmaşıklığıyla yakından bağlantılı olan bir konu da elde edilmesi arzulanan veri miktarıdır. Veri miktarı iki konu ile bağlantılıdır. Tüm soruların cevaplandırılması için harcanacak zaman ve çaba. En çok miktarda veri kişisel görüşme yoluyla elde edilebilir. Bu konuda en zayıf anket türü ise telefonla olanıdır.

Anketlerden toplanacak bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği birçok faktörün etkisindedir. Görüşmecinin etkileri, örnekleme etkileri, anket formunun tasarımı ve formatı bunlar arasında önde gelenleridir. Kişisel görüşme ve telefonla anket yoluyla bilgi edinmede, cevaplayıcı ile görüşmeci arasında sosyal bir etkileşim yaratılacağından bazı duyarlı ve özel sorulara yanıt alınamıyabilir. Bu konuda mektupla anketin üstünlüğü çok açıktır. Mektupla ankette ise, soruların yanıtlarından bazıları sonradan değiştirilebilme şansına sahiptir. Kişisel görüşme tekniği, örneklem üzerinde en geniş denetime sahiptir. Öncelikle, evde görüşülecek kişilerin açık listesini önceden bilmek gerekmez. Görüşmeci, bu konuda cevaplayıcının kim olması gerektiği gözlemleyerek kesinleştirir. Tesadüfi rakamları çevirme tekniği ile uygulanacak telefonla anket uygulamasında örneklerin kontrolünde üstünlük ele geçirilebilir. Her üç türün de bu konuda benzer üstünlük ve zayıflıkları

vardır. Harcanacak zaman açısından en üstün anket türü telefonla ankettir. Özellikle, kısa soruların ve hemen yanıtlanması istenen güncel konuların olduğu araştırmalarda bu üstünlük büyük bir yarar sağlamaktadır. Öte yandan, telefonda görüşme yapacak personelin işe alınması, denetim ve koordinasyonu çok daha kolay olabilmektedir. Mektupla anket yapılması durumunda, bekleme zamanı uzun olacaktır ve bazı durumlarda uzun zamanı göze alabilmek zorlaşmaktadır.

Anket sorularına yanıt alamama iki ana unsurdan oluşabilmektedir. Yanıtlamayı reddetmek ve evde bulunamamak. Evde bulunamamaya, mektupla ankette düşük oranda rastlanır ve bu yüzden tek gönderimlik mektupta cevaplama daha yüksek olabilmektedir. Ancak, telefonla anket ve kişisel görüşmelerle tekrar araştırmalar yapıldığında cevaplama oranları daha yüksek düzeylere çıkmaktadır. Anketin maliyetini etkileyen birçok faktör vardır. Soruların formatı, arzulanan cevaplama oranı, kapsanacak coğrafik alan ve zaman bu faktörler arasında önde gelenleridir. Bunlar gözönünde tutulduğunda en maliyetli olan anket türü kişisel görüşmedir.

KRİTER	MEKTUP	TELEFON	KİŞİSEL GÖRÜŞME
Karmaşık sorular	Zayıf	İyi	Çok İyi
Veri miktarı	Orta	İyi	Çok İyi
Duyarlı sorularda doğruluk	İyi	Orta	Orta
Görüşmeci etkilerinin denetimi	Çok İyi	Orta	Zayıf
Örneklem denetimi	Orta	Orta	Orta
Gereken zaman	Zayıf	Çok İyi	İyi
Olası cevaplama oranı	Orta	Orta	Orta
Maliyet	İyi	İyi	Orta

Şekil 5.1: Anket Türlerinin Karşılaştırılması

Hiçbir yöntem her durumda en uygun yöntem olamaz. Önemli olan konu, kullanılacak yöntemin en uygun cevaplayıcılardan en düşük maliyetle en uygun bilgi-

nin elde edebilmesi olmalıdır. Tabloda gösterilmeye çalışılan üstün olunan konular genel niteliktedir ve her durumda geçerli olmayabilir.

Buraya kadar yapılan açıklamalarda, üç anket türü ayrı ayrı ele alınarak incelenmiş ve üstün yönleri, zayıf yönleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Halbuki, bir anket uygulamasında birden fazla tür birarada kullanılabilir ve istenen amaca ulaşmayı daha çok kolaylaştırabilir. Böylece, her birinin üstün yönlerinden en fazla yararlanma durumu ortaya çıkar. Anket türlerinin birlikte kullanılması şu kombinasyonlarda gerçekleşebilir.

- Telefonla randevu → Kişisel Görüşme → Soru formunu bırakmak ve geri postalanmasını istemek
- Anket formunun postalanacağını telefonla bildirmek → Posta ile anket formunu göndermek → Telefonla takip etmek
- Kişisel görüşme → Telefonla görüşme
- Posta ile anket formunu göndermek → Telefonla takip etmek
- Telefonla ya da kişisel görüşme ile katılım ricasında bulunmak → Görüşmeci ile anket formunu bırakmak → Anketörün doldurulan anket formunu toplaması ya da cevaplayıcının posta ile geri göndermesi

Bunların dışında, yeni iletişim teknolojisi faks ve bilgisayar gibi olanakları da anket uygulamasına sunmaktadır. Bazı önemli sınırlamaları olsa bile, getireceği hız açısından şimdiden uygulama alanları genişlemektedir. Ancak, unutmamak gerekir ki bu cihazlara sahip olanlardan bilgi alınabileceğinden şimdilik oldukça sınırlı uygulama alanına sahiptir.

Üç yöntemin birlikte kullanılması durumunda, sizce ne gibi sonuçlar elde edilebilir?



5. Anket Uygulamalarında Cevaplama Oranını Arttırma

Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda en çok kullanılan veri toplama yönteminin anket yöntemi olduğunu öğrenmiş bulunuyoruz. Anket yönteminin üstünlüklerinden birinin maliyetinin düşük olması ve hızlı bilgi elde edebilmektir. Ancak,

bu üstünlüklerden yararlanmak kolay olmayıp, oldukça dikkatli ve etkin bir uygulama gerekmektedir. Anket yöntemi uygulanma kararı verildiğinde, önceden ortaya çıkabilecek hataları ve bunların kaynaklarının neler olabileceğini bilmek zorunludur. Anket yönteminden anlamlı, doğru ve geçerli sonuçlar elde edebilmesi şu koşulların sağlanmasına bağlıdır:

- Örneklem gerçekten evreni temsil ediyor ise
- Seçilen birimlere ulaşılabiliniyorsa ve cevaplayıcılar bilgi vermeyi hazırsa ve bilgi veriyor ise
- Cevaplayıcı gerçekten istenilen bilgilere, fikirlere sahip ise
- Cevaplayıcı iletişim yeteneğine ve arzusuna sahip ise
- Görüşmeci (anketör) yanıtları doğru olarak anlayabilme ve kayıt edebilme yeteneğinde ise

Bu koşulların hepsinin en üst düzeyde sağlanması her zaman olanaklı değildir. Ankete yanıt verenler ile vermeyenler arasındaki bir farklılıktan kaynaklanan hata cevaplamama hatası biçiminde olabileceği gibi, belirli sorulara yönelik de olabilir. Bu durum, araştırmacıların anket uygulamalarında karşılaştıkları en önemli sorunlardan biridir. Cevaplamayıcılar, demografik, psikolojik ve davranışsal olarak cevaplayıcılardan farklı olabilirler. Genel olarak, ankete verilen yanıt oranının düşük olması, cevaplamama hata olasılığının yüksek olması demektir. Ancak, düşük oranda cevaplama oranının olması mutlak cevaplamama hatası olacağı anlamına gelmez. Cevaplamama hatasından söz edebilmek için, cevaplayan ile cevaplamayanlar arasındaki bir farkın araştırmacıyı yanlış bir sonuca ya da karara yönlendirmesi gerekir.

5.1. Kişisel Görüşme ve Telefonla Ankette Cevaplama Oranını

Arttırma

Telefonla anket yönteminde, önemli bir oranda cevaplamanın hatasının olması potansiyeli vardır. Evde, büroda bulamama ve rededilme cevaplama oranını azaltan ana etkilere sahiptir. Bu yüzden, telefonla anket ve kişisel görüşme uygulamalarında, cevaplayıcılar ile önceden ilişkiye geçme önemli olumlu etkiler yaratabilmektedir. Sözlü ya da yüzyüze iletişim ve etkileşim kurmanın red oranını düşüreceği bilinmektedir. İşbirliğine davet ve cevaplayıcılar ile ilişkiye girmek konusunda araştırmacılar dikkatlerini bu yöne odaklaştırmaya çalışmaktadırlar.

5.1.1. Cevaplayıcılarla İlişki Kurma

Kişisel görüşme ve telefonla anketlerde evde, büroda bulunmama oranı tekrar aramalar ile önemli ölçüde azaltılabilir. Telefonla tekrar aranmalarda ikinci aramada önemli ölçüde katılım sağlandığı ve en az üç kere tekrar aramanın sağlıklı olabileceği araştırmalarla belirlenmiştir. Öte yandan, kişisel görüşmelerde ikinci aramalardan sonraki üçüncü aramada katılım hızlı biçimde düşme eğilimi göster-

mektedir. Tekrar ziyaretler ve aramalar değişik haftaların, değişik günlerinde ve değişik saatlerinde yapılmalıdır. Cevaplayıcıların değişik özellikleri ulaşılama durumunun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Çalışan kadın sayısının artması, kentleşme ve ev dışı aktivitelerin artması gibi faktörler cevaplayıcıların durumuna göre zamanlama yapmaya büyük bir özen gösterilmesini gerektirmektedir. Akşam saatleri ev halkı için ideal bir zamanlama gibi görünmektedir. Telefonla tekrar aramalarda zilin kaç defa çaldırılacağı araştırmacı tarafından belirlenmelidir. Beş defaya kadar çaldırmanın yapıldığı araştırmalarda rastlama olanaklıdır. Buraya kadar önerilen tüm uygulamaların hem araştırmacı için zorluklar çıkartacağını hem de maliyeti arttıracığının da unutulmaması gerekir.

5.1.2. Cevaplayıcıları Teşvik Etme

Araştırmalarda yüksek red oranları önemli bir sorun haline gelmektedir. Özellikle telefonla anket uygulamalarında red oranının yüzde elliye vardığını gözlemlemek artık normal gibi görünüyor. Genel olarak söylemek gerekirse, genel kamuoyunda yapılan araştırmalarda red oranı artarken, türdeş ve uzman gruplarda red oranı en düşük düzeyde görülmektedir. Uzman grupların bu konudaki davranışları, konunun kendilerinin ilgisini ve merakını çekmesinden kaynaklanmaktadır. O halde, cevaplayıcının teşvik edilerek onları işbirliğine davet etmek önemli bir strateji olarak araştırmacılar tarafından uygulanabilmelidir. Araştırmaya katılımın çeşitli nedenleri olabilir.

- Yardımlaşma duygusu ve yardımda bulunma davranışı
- İnsanlarla ilişki kurma ihtiyacı ve deneyimleri, düşünceleri paylaşma arzuları
- Parasal ve parasal olmayan ödüllerden yararlanma düşüncesi ve beklentisi

Kişilerin araştırmaya katılmayı ve cevaplamayı red etmelerindeki nedenler ise şunlar olabilir.

- Yabancı bir kimseyle konuşmanın, görüşmenin sakıncalı olacağını düşünmek. Kırsal kesimde ev kadınının erkek ile konuşması ya da görüşmesinde olduğu gibi. Ayrıca, görüşmecinin vergi denetleyicisi ya da istihbarat elemanı olmasının düşünülmesi gibi.
- Araştırma konusunun sevilmemesi, benimsenmemesi. Genel anlamda araştırmanın konusunda olabileceği gibi, özel sorularında da bu durum ortaya çıkabilir. Özel yaşam ile ilgili, borç, gelir, cinsel yaşam ile ilgili sorulara red oranı yüksek olmaktadır.
- Görüşmecinin davranışı, görünüşü ve konuşma biçiminin beğenilmemesi. Red durumu daha çok görüşmenin hemen başlamasından sonra olmaktadır. Açık konuşması, görünüş, konuşma biçimi ve ilgi çekme cevap almada önemli etkiler yaratabilmektedir.
- Cevaplayıcının meşgul, yorgun ya da hasta olması gibi durumlar da red oranını artırıcı etki yaratabilmektedir.

5.2. Mektupla Ankette Cevaplama Oranını Arttırma

Mektupla ankette cevaplama oranını arttırmak için yapılacak çalışmalar; cevaplayıcıların ankete katılmaları için teşvik edilmelerine odalanmaktadır. Bu konuda iki faktör önemli rol oynamaktadır.

- Cevaplayıcılar ile önceden ilişki kurarak olabildiğince güdülenmeyi ve teşviği arttırmak
- Cevaplayıcılara, tekrarlanan postalama ya da diğer ilişki kurma yolları ile hatırlatmalarda bulunmak.

Anket uygulamasının, araştırmacı ile cevaplayıcı arasında bir sosyal etkileşim aracı olarak düşünülmesi gerekir. Cevaplayıcı için oluşacak cevaplama maliyeti, algılanan faydadan daha az ise anket formu doldurulup iade edilebilecektir. Katlanılacak maliyetlerin, zaman ve çaba ile bağlantılı maliyetler olacağını söylemek gerekir. Cevaplayıcı için kötü tasarlanmış, uzun ve anlaşılması zor olan anket formunun yanıtlanmaması oldukça düşük olasılıkta gerçekleşecektir. Bu nedenle, anketin hazırlanması ve postalanması süreci dikkate alarak tasarlanmalıdır. Uzun deneyimlerin sonucunda ortaya çıkartılan cevaplama oranını etkileyen temel faktörler tam denetimin olduğu ya da sınırlı denetimin söz konusu olduğu faktörler biçimde sınıflandırılabilir.

SINIRLI DENETİM	ETKİ
Cevaplayıcının konuya ilgisi	Güçlü
Soruların uzunluğu	Sınırlı
Anketi yapan ve destekleyenin belirtilmesi	Orta
TAM DENETİM	
Önceden haber verme	Orta
Postalama türü	Sınırlı
Parasal ödüller	Güçlü
Parasal olmayan armağanlar	Değişken
Fiziksel görünüm ve özellikler	Çok sınırlı
Kişiselleşme derecesi	Değişken
İsim istememe ve gizlilik	Değişken
Hitap etme biçimi	Sınırlı
Geri dönme tarihi verme	Çok az
Takip	Güçlü

Şekil 5.2: Cevaplama Oranını Etkileyen Faktörler

Açıklama (Takdim) Mektubu

Anket formu gönderilmeden önce mektup ya da telefonla haber vererek cevaplayıcılara ankete katılması için önceden bilgi verildiğini kabul edelim. Böyle bir yaklaşımın etkili olacağından hiç şüphe etmemek gerekir. Anket formuna ek olarak bir açıklayıcı nitelikteki mektup ise mutlaka yazılmalıdır. Bu konuda dikkat edilmesi gereken noktalar şöyle sıralanabilir:

- Açıklayıcı mektup mümkün ise kişiye hitap etmeli, pozisyonu ve ismi bulunmalıdır.
- En fazla iki ya da üç paragraf olmalı ve çalışmanın yararlarını açıklamalıdır.
- Cevaplayıcıların dikkatli ve sistemli biçimde seçilmiş olduğu vurgulanarak anket formunu doldurmanın önemi açıklanmalıdır.
- Verilen bilgilerin gizli tutulacağı ve cevaplayanların isimlerinin açıklanmayacağı, yalnızca ortak bir formda raporlanacağı vurgulanmalıdır.
- Kesin bir geri gönderme tarihinin belirtilmesi olumlu etki yapabilecektir.
- Anket uygulanmasının önemini ve güvenilirliğini arttırmak için kimin destek verdiğinin belirtilmesi gereklidir.
- İstendiği takdirde, sonuçların gönderilebileceği belirtilmelidir.
- Her açıklama mektubu, göndericinin kendi el imzasını taşımalıdır.
- Varsa parasal ve parasal olmayan ödüllerin ne olabileceği açıkca vurgulanmalıdır.

25.12.1998

Prof.Dr.Yavuz Odabaşı

Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi

Dergimize abone olan okuyucularımıza yönelik olarak okuyucu profili ve tercihleri konusunda bir araştırma yürütmekteyiz. Siz de yıllardır dergimizin seçkin okuyucuları arasında yer almaktasınız ve bu konuda bizlere yardımcı olacağınızdan eminiz.

Size sunulan anket formundaki soruları cevaplayarak en geç 15 gün içerisinde ekteki dönüş adresi belirtilmiş, pullanmış zarfla bize ulaştırırsanız çok memnun olacağız.

Sizlerin görüşleri ve önerileri toplu biçimde analiz edilip raporlanacağından isminiz hiçbir şekilde açıklanmayacaktır.

Bu araştırmaya göstereceğiniz ilgi ve katılımın hatırası olarak oluşturduğumuz hatıra ormanına sizin adınıza dikilecek ağacın sertifikasını da anket formu elimize geçer geçmez size göndereceğiz.

Gösterdiğiniz ilgi ve yardıma teşekkür eder, esenlikler dileriz.

Mehmet Keskingöz

Fan yayınları

Şekil 5.3: Açıklama (Takdim) Mektubu Örneği

Anket Formu

Anket formunun tasarımı ve önceden test edilmesi, cevapların oranını arttırıcı etkide bulunmaktadır. Anket formunun, cevaplayıcının işbirliği yapma isteğini ve soruları yanıtlama arzusunu teşvik edecek biçimde akılcı ve duygulara hitap edecek nitelikte olması önerilebilmektedir.

- Anket formu açık, kesin ve doldurulması kolay olacak biçimde düzenlenmelidir.
- Biçim olarak cazip olmayan ve kötü gözüken bir anket formunun tamamlanma olasılığı düşük olacaktır.
- Öğrenmek istenilen konular üzerinde yoğunlaşılmalı ve ilgisiz sorulardan kaçınılmalıdır.
- Doldurma işleminin kısa süreceğinin gösterilmesi için form küçültülebilir, göze hoş gelecek biçimde tasarlanabilir ve soruların sayısı en aza indirilmeye çalışılabilir. Özellikle, tekrarlı soruların elimine edilmesine özen gösterilmelidir. Sorular hem basit tutularak hem de açıklamalar eklenerek, cevaplayıcının karşılaşacağı karmaşıklık en aza indirilmelidir.
- Açıklama mektubu ve anket formu küçük bir örneklem ile test edilmelidir. Öntest ile cevaplayıcıların cevaplamak istemeyecekleri, özel, utandırıcı ve anlaşılması güç soruları ortaya çıkarmak olanaklı olabilecektir.

Anket Formunu İade Zarfı

Araştırmacının açık adresinin bulunduğu dönüş zarfını da anket formuna eklemek, cevaplama oranını arttırıcı olumlu bir davranıştır. Maliyetleri yükselten bir etkisi olsa bile, cevaplayıcı açısından işin önemi ve ciddiyetinin algılanmasında olumlu etki yaratabilmektedir.

- Dönüş adresi doğru ve açık yazılmış olmalıdır.
- Birinci sınıf posta polu yapıştırılmalıdır.
- Zarfın kalitesi, pul ve üzerinde yazılanların kalitesi ve önemi üzerinde titizlikle durmanız gerekir.
- Cevaplayıcılar üzerinde olumlu etkiler yaratması için kurum antetli ve olanaklı ise renkli hatıra pullarını kullanma tercih edilmelidir.

Takip

Dönmeyen anket formlarının takibi ve onlardan dönebilmesi için yapılacak çalışmalar toplam dönme oranını arttırıcı niteliktedir. Yeniden ilişki kurmak için mektup, kart ya da telefonda yararlanılabilir. Eğer cevaplayıcıların kimlikleri bilinmeyen bir durum söz konusu ise ve böyle bir postalanma yapılmış ise hatırlatıcı gönderimin tüm cevaplayıcılara yapılması en akılcı ve pratik yol olabilmektedir. Takip ve hatırlatıcı teknikleri kullanarak formun doldurulmasını istemenin maliyetleri arttıracağını önceden kestirmek ve bu işlemin kaç kere tekrar edileceğinin

önceden araştırmacı tarafından belirlenmesi gerekir. Unutulmamalıdır ki, her bir takip çalışması anket formunun doldurulup geri gönderilmesi için bir fırsattır. Gönderilen anket sayısını arttırmak için, birbirinden farklı yaklaşımlarla üç takip teşebbüsü dikkatle düzenlenmiş zamanlarda yapılmalıdır.

- İlk postalamadan bir hafta, on gün sonra anketi cevaplama gereken herkese bir kart gönderilebilir. Bu kart, cevaplamış olanlara teşekkür etmeli ve cevaplamayanlara da nazikçe hatırlatmalarda bulunmalıdır. Kart çok sade olabileceği gibi çalışmanın önemini ve ana konusunu hatırlatıcı nitelikte olabilir.
- İlk postalamadan onbeş yirmi gün sonra, cevap vermeyenlere anket formu ile birlikte bir mektup gönderilir. Bu mektup ilk on günkü ile hemen hemen aynı tasarım ve görünüştedir. Ancak, cevap vermeyenlere anket formunun henüz alınmadığını bildirir ve doldurulup iade edilmesini rica eder.
- Üçüncü takip teşebbüsü telefonla yapılabilir. Telefonun kişisel niteliği anketin önemini arttırır. Anket formunu doldurması gereken kişiye anketi alıp almadığı nazikçe sorulur ve onun anketi cevaplama konusunda ikna olmasına çalışılır. Gerekiyorsa yeni bir anket formu yollama önerilebilir.

Kısaca, mektupla ankette geri dönme oranını arttırmak için, açıklama mektupları kişiselleştirilmeli, doldurulması ve anlaşılması kolay anket formları geliştirilmeli ve anket formlarının dönüş oranları takip edilmelidir. Böylece, yüksek cevaplanma oranına ulaşabilmek olanaklı olabilecektir. Unutulmamalı ki, bu konudaki maliyet ile daha yüksek dönme oranının sağlayacağı yararların dengelenmesi amaç olmalıdır.

Cevaplama oranını arttırmak için her anket türünde nelerin yapılması gerektiğini, kısaca özetlemeye çalışınız.



Özet

Veri kaynağı olarak insanlardan bilgi edinme yollarından biri de anket yöntemidir. Birincil kaynaktan anket yöntemiyle alınacak bilgiler çok çeşitli araştırma alanı için vazgeçilemez önemdedir ve en yaygın kullanıma sahiptir. Anket yönteminin kullanılacak iletişim türlerine göre mektupla, telefonla ve kişisel görüşme olarak sınıflandırılması yapılabilir. Her bir anket türünün üstün ve zayıf yönleri vardır. Araştırmacının, araştırma konusunu, maliyetleri ve hata oranlarını gözönüne alarak en uygun türün seçilmesine karar vermesi gerekir. Yeni teknolojilerin gelişmesi ve yaygın biçimde kullanılmaya başlanması sonucu, faks ve bilgisayarlar da bilgi toplama araçları arasında görülmeye başlanmıştır. Her anket türünün üstün taraflarından en çok yararlanmak için birden fazla anket türünün birlikte kullanılması araştırmanın güvenilirliği açısından bir sakınca doğurmamaktadır.

Anket yönteminin uygulanmasında önümüze çıkan en önemli konuların başında cevaplama oranının arttırılması gelmektedir. Mektupla anket, telefonla anket ve kişisel görüşme

uygulamalarının kendine has cevaplama oranını arttırıcı teknikleri vardır. Cevaplama oranının artmasından beklenen yarar ile maliyetler karşılaştırılarak hangi tekniklerin uygulanacağına karar verilir. Anket yöntemi türlerinde, cevaplama oranlarının artırılmasında gözönünde tutulması gereken konular arasında cevaplayıcıların işbirliğini, katılımını sağlamak için onların isteklendirilmesi önemli olmaktadır.

Değerlendirme Soruları

1. Anket yönteminin, gözlem yönteminden farklı olan yönü aşağıdakilerden hangisi **değildir**?
 - A. İkisi de birincil kaynaktan veri elde etme yöntemidir
 - B. Anket yöntemi gözlem yöntemine göre daha az maliyetlidir
 - C. Anket yönteminde sorular ve yanıtlar alınır
 - D. Anket yöntemi daha esnek ve çeşitlidir
 - E. Anket yönteminin yaygın ve sık kullanımı sözkonusudur
2. Anket yöntemleri arasında aşağıdakilerden hangisi yer **almaz**?
 - A. Mektupla
 - B. Faksla
 - C. Gözlemle
 - D. Telefonla
 - E. Bilgisayarla
3. Telefonla anket yönteminin zayıf yönlerinden biri aşağıdakilerden hangisidir?
 - A. Denetim daha kolaydır
 - B. Görüşmelerde yardımcı araç kullanılamaz
 - C. Düşük maliyetlidir
 - D. Kısa zamanda çok kişiye ulaşılabilir
 - E. Güncel konularda hemen bilgi alınabilir
4. Kişisel görüşme yönteminin üstün yönlerinden biri aşağıdakilerden hangisidir?
 - A. Maliyetlerin azlığı
 - B. Görüşmecinin etkilemesi
 - C. Kısa zamanda fazla kişiye ulaşmak
 - D. Deneyimsiz görüşmeciler de kullanılabilir
 - E. Gözlem yapabilme

5. Mektupla anket uygulamalarında araştırmacının sınırlı denetimi aşağıdaki konuların hangisinde söz konusudur?
- A. Postalama türü
 - B. Parasal ödüller
 - C. Geri dönme tarihi verme
 - D. Cevaplayıcının konuya etkisi
 - E. İsim istememe ve gizlilik

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

Aziz, Aysel, **Araştırma Yöntemleri- Teknikleri ve İletişim**, (Ankara: Turhan Kitabevi, 1994).

Arseven, D. Ali, **Alan Araştırma Yöntemi**, (Ankara: Gül Yayınevi, 1994).

Balcı, Ali, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler** (Ankara, 1995).

Hepkul, Ayşe, "Postayla Yapılan Anketlerin Cevaplama Oranlarını Arttırma", **Pazarlama Dünyası** (Kasım/ Aralık, 1996).

Karasar, Niyazi, **Bilimsel Araştırma Yöntemi** (Ankara: 1991).

Kaya, İsmail, "Telefonla Anket Yöntemi", **Pazarlama Dünyası** (Mart/ Nisan 1989).