

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**HALKLA İLİŞKİLER VE
ORGANİZASYON HİZMETLERİ**

**ANKET UYGULAMA
342PR0040**

Ankara, 2011

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. ANKET	3
1.1 Tanımı	3
1.2. Önemi	8
1.3. Çeşitleri	9
1.3.1. Yüz Yüze Anket	9
1.3.2. Posta Yoluyla Anket	10
1.3.3. Telefon Yoluyla Anket	10
1.3.4. İnternet Yoluyla Anket	11
UYGULAMA FAALİYETİ	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	16
2. SAHA ÇALIŞMASI	16
2.1. Ön Uygulama	16
2.2. Posta Yoluyla Anket Uygulaması	17
UYGULAMA FAALİYETİ	18
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	20
MODÜL DEĞERLENDİRME	22
CEVAP ANAHTARLARI	23
KAYNAKÇA	24

AÇIKLAMALAR

KOD	342PR0040
ALAN	Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri
DAL/MESLEK	Kamuoyu Araştırmacılığı
MODÜLÜN ADI	Anket Uygulama
MODÜLÜN TANIMI	Anket uygulama ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Görüşme Teknikleri modülünü almış olmak.
YETERLİK	Anket yapmak
MODÜLÜN AMACI	<p>Genel Amaç</p> <p>Bu modül ile gerekli ortam, araç ve gereç sağlandığında, istenen konularda gerekli anket çalışmalarını yapabileceksiniz.</p> <p>Amaçlar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Anket için ön hazırlık yapabileceksiniz.2. Anket için gerekli saha çalışmasını yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Sınıf ortamında defter, kalem, kitap, çeşitli yazılı dokümanlar, bilgisayar, İnternet, çeşitli soru örnekleri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçlarıyla, kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz.</p> <p>Öğretmeniniz, modül sonunda size ölçme aracı (çoktan seçmeli, doğru yanlış vb.) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri ölçerek değerlendirecektir.</p>

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Günümüzde hem bilimsel çalışmalarda hem de ticari çalışmalarda çok kullanılan bir bilgi toplama yöntemi olarak anket tekniği ön sıralarda gelmektedir. Öncelikle sosyal bilimler başta olmak üzere, birçok bilim dalı için gerekli olan araştırma ve çalışmalarda anket -veri toplama tekniği- çok önemlidir.

Halkla ilişkiler ve pazarlama faaliyetlerinin (Marketing) günümüzün küreselleşen dünyasında firmalar için büyük önem taşıması, hatta üretim kararlarının bile satılması, mümkün ürünlere göre yeniden düzenlenmesi fikri modern işletmecilik yaklaşımının bir gereği olmuştur.

Modern pazarlama yaklaşımı, **ürettiğini sat** yönteminden **satacağımı üret** yöntemine doğru bir gelişim gösterdiğinden, ne satılabileceğinin belirlenmesi için anket yoluyla bilgi toplanması çok önemlidir. Anket; işletmelerin potansiyel müşterilerin davranışları ve tercihleri hakkında bilgi sahibi olabilmeleri, gelir durumlarına ilişkin veri toplayabilmeleri veya sattıkları bir mal ve hizmetin müşteri memnuniyeti derecesini ölçebilmeleri amacıyla en çok başvurdukları bilgi toplama yöntemlerinden birisidir.

Anket yöntemi, sadece bir veri toplama tekniğidir. Diğer veri toplama teknikleri ile beraber değerlendirilmesi gerekir. Gerektiğinde diğer yöntemlerden de yararlanmak, yapılacak çalışmanın türü ve amacı ne ise ona uygun teknikleri kullanmak amaca daha doğru, çabuk ve kesin olarak ulaşılmasını sağlar.

Başarı dileğiyle..

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Gerekli ortam, araç gereç sağlandığında, istenen konularda anket için gerekli ön çalışmaları yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yaşamınızda bugüne kadar karşılaştığınız, tanık olduğunuz anket çalışmaları hakkındaki izlenimlerinizi, deneyimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Çeşitli konularda yapılmış anket çalışmaları hakkında araştırma yapınız. Edindiğiniz bilgileri arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. ANKET

1.1. Tanımı

Anket, araştırma tekniklerinden biridir. Anket en basit tanımıyla soru-cevap tekniğiyle uygulanan sistematik bir veri toplama yöntemidir. Önceden belirlenmiş insanlara birtakım sorular sorularak uygulanır. Bir çeşit yazılı iletişim tekniği ile uygulanan veri toplama yöntemidir.

Anketi; iktisadi, siyasi, sosyal vb. sahalarda karar verme sırasında karşılaşılan belirsizlikleri ve bilgi eksikliğini gidermek, problemleri teşhis etmek, aydınlatmak, çözüm bulmak için başvurulan sistematik ve planlı bilgi toplama faaliyeti olarak tanımlayabiliriz. Diğer temel bilgi toplama yöntemlerinin gözlem ve deney olduğunu önceki modüllerde öğrenmiş bulunuyorsunuz. Anket tekniğinde, ihtiyaç duyulan bilgilere sahip kişilere sözlü veya yazılı sorular sorulur, bunları cevaplamayı kabul eden kişilerin verdikleri cevaplar alınır, kaydedilir, değerlendirilir ve bir sonuca varılır. Anket, bu bakımdan araştırmacı ile bilgi sahibi kişiler arasında bir haberleşmedir.

Haberleşme sırasında önceden hazırlanmış belli bir soru (anket) formunun bulunmasına bağlı olarak “yapısal anket” ve “yapısal olmayan anket” ayrımları yapılır. Yapısal olmayan anketlerde, anketör önceden ana hatları belirlenmiş olan soruları, görüşmenin akışına uygun olarak, gerekli gördüğü şekilde sorar.



Yapısal görüşmelerde; soruların farklı şekilde ifade edilmesinden doğabilecek yanlış anlamalar, sorulardan bir kısmının sorulmasının unutulması, ilave sorular sorulması, soruların değişik kişilere sırası değiştirilerek sorulmasının yol açabileceği olumsuz etkiler önlenebilir.

Anket sırasında cevaplayanın soruların ne amaçla sorulduğunu (araştırmanın amacını) bilip bilmemesine bağlı olarak dolaylı ve dolaysız anketlerden de bahsedilebiliriz. Cevaplayıcının cevabını açıkça bilemediği veya bildiği halde ifade edemediği veya ifade edebileceği halde cevaplamak istemeyeceği ya da cevaplama esnasında samimi ve gerçek cevapları vermeyeceğinden şüphe edilen durumlarda araştırmanın amacı gizlenmelidir. Bu türden anket teknikleri arasında; üçüncü kişi, kelime çağrışım, cümle tamamlama, hikâye tamamlama ve tematik algılama teknikleri sayılabilir.

Anket yöntemiyle toplanan bilgilerin değeri, bilgi alınan kişilerin seçimindeki doğruluk, isabet ve objektifliğe bağlıdır. Araştırma sonuçlarına yöneltilen itirazların önemli bölümü araştırma örneğinin seçilmesiyle ilgilidir. Kimlerle görüşüleceğinin belirlenmesi işlemine **örnekleme** adı verilir. Araştırmada kendilerine başvurulacak birimlerin tamamına araştırma terminolojisinde **ana kütle**, bunlar arasından maksada uygun olarak seçilen birimlerin oluşturduğu alt kümeye **örnek** adı verilir.

Örneklemede; basit tesadüfi örnekleme, zümrelere göre örnekleme, kota örneklemesi, kolayda örnekleme, tek veya çok kademeli örnekleme, eşit veya farklı ihtimalli örnekleme, sistematik örnekleme, kasıtlı örnekleme vb. gibi değişik usuller takip edilebilir.

Örneklemede bir önemli konu da örnekleme oranıdır. Esas olarak araştırmanın getirdiği sonuçlara ne derece güvenilebileceği ile ilgili olmakla beraber, örnekleme oranının araştırmanın maliyeti ile de münasebeti vardır. O yüzden konu, bir uygun değer bulma meselesidir. Genel bir kaide olarak, örnekleme oranının büyümesine paralel olarak sonuçların daha güvenilir hale geleceği, buna karşılık, bilgi toplama maliyetlerinin hızla yükseleceği söylenebilir.

Anket formu (Soru formu), anket yönteminde bilgi toplamada kullanılan ve belli sorulardan meydana gelen formdur. Anket yönteminin başarısı, anketörlere olduğu kadar, anket formunun doğru ve mükemmel düzenlenmiş olmasına da bağlıdır.

Soru formunun başına, konuyu açık olarak ortaya koyan, cevaplayıcının ilgisini çekecek, onu iş birliğinde bulunmaya teşvik edecek bir açıklama yerleştirilmelidir.

Daha sonra formda yer alacak soruların hazırlanmasına geçilir. Bir anket formunda kullanılabilir sorular değişik özellikler arz eder. Başlıca soru tipleri olarak; açık uçlu sorular, iki şıklı sorular ve çoklu seçim soruları olduğu söylenebilir.

Açık uçlu sorular, herhangi bir cevap alternatifi içermeyen kısa sorulardır. Cevaplayıcı, çoğu zaman genel mahiyetteki bu sorulara serbestçe cevap verir, yük daha ziyade cevaplayıcıdadır. Bu tip soruların kullanılması halinde soru sayısının sınırlı tutulması, gerekiyorsa cevaplayıcıdan açıklaması beklenen fikir ve cevapların hacmi ve sayısının belirtilmesi ve mümkünse, soru formu üzerinde kodlamayı kolaylaştıracak boşluklar bırakılması iyi olur.

İki şıklı sorular, genellikle “evet-hayır” türü sorular olarak da bilinir; cevaplayıcının iki şıktan birini seçmesini gerektiren soru tipidir. Bu tip soruların kullanılması sırasında, cevaplayıcıyı şıklardan birini seçme şansını artıracak etkilemelerden sakınmak, olumsuz cevap şıkkı için, kolay ve kaçamak cevap vermeyi engellemek için açıklama yapılmasını istemek, cevaplayıcının gerçekten baskı altında kalmadan cevap vermesini sağlamak için eğer imkân olursa, “*fikrim yok veya bilmiyorum*” gibi ilave şıklar bulundurulmalıdır.

Çoklu seçim sorularında, muhtemel cevap şıklarının tamamı cevaplayıcıya verilir bunlar arasından bir veya daha fazlasını seçmesi istenir. Bu tip soruların hazırlanması nispeten güç olmakla beraber, cevaplandırma sırasında cevaplayıcının işi kolaylaştırılmış olur. Bu tip soruların kullanılması sırasında, alternatif cevaplardan hiçbirinin atlanmamasına yani bütün mümkün hallerin kaydedilmesine, seçim yapılacak şık sayısı sınırlanacaksa (kaç şık cevaplandırılacaksa) bunun belirtilmesine, şıkların kavram olarak da tekrarlı olmamasına, her şıkkın sadece bir hususla ilgili olmasına dikkat edilmelidir. Çoklu seçim tipi sorularda da cevaplamayı zorlamasız hale getirmek için "bilmiyorum", "fikrim yok" veya "diğer, (açıklayınız)." tarzında şıklar ilave edilmelidir.

Anket yönteminin uygulanmasında cevaplayıcılarla temas sırasında bazı hususlara dikkat edilmesi, tecrübeli araştırmacılar tarafından tavsiye olunmaktadır. Cevaplayıcıları küçük gören bir tavra kapılmamalı, ifadeler düzgün olmalı, argo ve halk ağzı kullanılmamalı, ikili anlam taşıyan söz ve ifadelerden sakınılmalı, iki olumsuz ifadenin peş peşe gelmesi gibi anlamayı zorlaştırıcı etkiler de kullanılmamalıdır.

Soru formunun biçimi ve görünüşü de üzerinde durulacak bir konudur. Soru formunda mümkün olduğunca az söz kullanılmalı, ifadeler sade olmalı, bilinen, sık sık dile gelen kelimeler tercih edilmeli, rahat ve hatasız okunabilir olmalıdır.

Soru formunda yer alan sorular mantıki bir sıra takip etmeli, cevaplandırılması zaman alan ve zor olan sorularla, hassas konularla ilgili sorular tercihen sonlara yerleştirilmeli, birbiriyle ilgili, bağlantılı olan sorular gruplandırılmalı, Şekil olarak birbirine benzer veya aynı olan soru tipleri kısa tutulmalı, soru aralarına ve uygun yerlere ilgiyi canlandırarak, cevap vermeyi iyileştirecek açıklamalar ve talimatlar kolayca fark edilebilecek Şekilde yerleştirilmeli ve son olarak, soru formu düzenlenirken bu formla toplanacak bilgilerin nasıl değerlenip analize hazırlanacağı daha başlangıçta araştırmanın planlanması sırasında göz önünde tutulmalıdır.

Aşağıdaki anketleri inceleyiniz ve uygun ortamlarda uygulayınız.

<p>Uygun olan kutuyu işaretleyiniz.</p> <p>Cinsiyeti: Erkek <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/></p> <p>Günlük bir gazeteyi ne sıklıkta okursunuz?</p> <p>Düzenli <input type="checkbox"/></p> <p>Bazen <input type="checkbox"/></p> <p>ok nadir <input type="checkbox"/></p> <p>Hiç <input type="checkbox"/></p>

Evinizin yiyecek ihtiyacını genellikle nereden sağlarsınız? Seçeneklerden birini işaretleyiniz.

- () Mahalle bakkalından
- () En yakın süper marketten
- () Pazardan

Sizce tüketicinin korunması firmaların görevi midir?

- () Evet
- () Hayır

Uygulayıcıların Seçimi ve Eğitimi

Soru kâğıdı uygulayıcı aracılığıyla uygulanacaksa, uygulayıcının seçimi ve eğitimi önem kazanır. Başarılı bir uygulayıcı yetiştirebilmek için uygulayıcıların kişisel özellikleri, yetenekleri ön planda tutulmalı ve eğitime önem verilmelidir.



Yazışmanın posta ile yapılması halinde, uygulayıcılar, zarfları hazırlamak, gelen cevapları denetlemek ve gerektiğinde onları kodlamakla görevli kişilerdir. Anketin, kaynak kişilere, ayrı ayrı görüşmeler yoluyla sunulması ve cevap istenmesi durumunda ise, uygulayıcının görevi, en üst düzeye çıkmaktadır. Bu tür uygulayıcılara, çoğunlukla, **anketör** denir.

Yapılan birçok araştırmada uygulayıcının kişisel özelliklerinin ve görüşme becerisinin araştırma sonucunu iyi ya da kötü yönde ve önemli derecede etkilediği kanıtlanmıştır. Bu nedenle uygulayıcıda şu niteliklerin olması beklenir:

- Dürüst olmak
- Gayretli olmak
- Dikkatli olmak
- Yan tutmamak
- Denekle iş birliği kurabilecek yetenekte olmak
- Araştırma sonucunun iyi ya da kötü çıkmasına karşı özel bir ilgi duymamak
- Deneğin verdiği yanıtları uygun bulup bulmadığını gösterecek herhangi bir davranışta bulunmamak
- Deneğin verdiği yanıtları olduğu gibi yazmak

Yazışmanın uygulama biçimi ve buna bağlı olarak gerekli uygulayıcı sayı ve nitelikleri belli olduktan ve seçim yapıldıktan sonra, bunların, çok kısa süreli de olsa, bir eğitimden geçirilmeleri yararlıdır.

Uygulayıcılar önce genel olarak araştırma ve incelenen konu hakkında bilgi verilir. Araştırmanın amacı ayrıntılı olarak anlatılır. Sonra soru kâğıdındaki her soru teker teker anlatılarak, her sorunun amacı ve nasıl sorulacağı üzerinde durulur. Görüşme yöntemi ve ilkeleri öğretilir.

1.2. Önemi

Anket yöntemi ile çok farklı türde veri toplamak mümkündür. İnsan davranışları, iş performansları, bilgi düzeyleri, tercihleri, tutumları, inançları, duyguları gibi çeşitli konularda anket düzenlenebilir.

Anket görüşme tekniğinde ortaya çıkan görüşmeci boyutundan yoksun olduğu, yapısı gereği standartlaştırılmaya çok daha elverişli bir yöntemdir. Belirli zaman aralıkları ile tekrarlanması gereken araştırmalarda sonuçların karşılaştırılması standartlaşmadan ötürü daha kolay ve anlaşılır olarak yapılabilmektedir.

Bilgi, daha önceden belirli bir formda bulunmuyorsa anket kullanmak düşünülebilir. Konu ile ilgili verilerin arşivlerde, kayıtlarda ya da veri tabanlarında bulunmaması durumunda kullanılabilir.

Bir diğer neden de başka bir yöntemin kullanılamaması durumudur. Başka bir yöntemi kullanmak; veri niteliği, zaman ve maliyet açısından olumsuz özellikler taşıyorsa anket kullanılmalıdır.

Geniş kitlelere ulaşılmasını gerektiren durumlarda veya araştırmanın büyük coğrafi bölgeleri kapsamamasını gerektiren koşullarda anket kullanmak uygun olabilir. Bu tür durumlarda yapılacak çalışmanın gene zaman ve maliyet boyutu ele alındığında en avantajlı yöntem olarak öne çıkmaktadır.

Anketin Avantajları

- Anket yoluyla geniş kitlelere ulaşmak, araştırmayı büyük gruplara dayandırmak kolaydır.
- Anket tekniği para, zaman ve enerji bakımından araştırmacıya tasarruf sağlar.
- Anketin geniş coğrafi bölgelere ve çok sayıda insana uygulanabilmesi yüzünden daha geniş bir örneklem üzerinde çalışma, dolayısıyla örneklemin temsil düzeyini, böylece de araştırmanın dış geçerlik derecesini artırmak mümkün olabilmektedir.
- Anketin imzasız da doldurulup iadesinin mümkün olması nedeniyle örneğin görüşmeye oranla objektifliğinin daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.
- Anket sorularının yazılı olması cevaplayıcıların onları tekrar tekrar incelemesine imkân verir; bu nedenle anketle ulaşılan bilgilerin daha doğru olacağı söylenebilir.

Anketin Dezavantajları

- Anketin esneklikten uzak olduğu söylenebilir; çünkü anketi uygularken araştırmacı cevaplayıcıyla yüz yüze bulunmaz; bu yüzden de soruları yeniden dile getirme imkânı yoktur.

- Anket sadece okuryazarlara verilebilmektedir.
- Anketle derinlemesine bilgi edinme imkânı yoktur.
- Anket tekniği yapısal özelliklerinden ötürü sınırlı bilgiler sağlayabilir; çünkü görüşmeye oranla anket daha kısa bir sürede tamamlanmak zorundadır. Anketin dikkat ve ilginin dağılmasını önleyecek güdüleyici ögelere sahip olmaması, kısa sürede doldurulmasına gerekçe oluşturur.
- Ankete cevap verenler ile vermeyenler arasında fark vardır. Bunun için gönderilen anketlerden birçoğu cevaplanarak geri gelmemiş ise böyle bir çalışmadan elde edilecek bulguları diğer gruplara genellemek yanlış ve hatalı bir davranış olacaktır.
- Anket gönderilen kişiler genellikle eğitim görmüş kişilerdir. Buna rağmen kişilerin soruları aynı derecede anlayamamaları veya cevaplarında açık olmamaları ve rasgele cevaplar vermeleri düşünülebilir. Araştırmacının bunu kontrol etme imkânı yoktur.
- Postayla gönderilen bir ankete cevap verecek kişinin anketi gönderenle iletişimi zordur. Kişi lüzum gördüğü noktalarda anket sahibine soru soramamakta, açıklama isteyememektedir.

1.3. Çeşitleri

Anketler, uygulandıkları araçlar itibariyle değişik isimler alabilir. Telefonla anket, postayla anket vb.

1.3.1. Yüz Yüze Anket

Yüz yüze anket için anketör ile cevaplayıcı doğrudan karşı karşıya gelir. Anket formunun çok uzun olduğu, yüksek bir cevaplandırma oranının ve cevaplamada çabukluk gibi hususların önem kazandığı, çok değişik bilgilerin toplanacağı hallerde sıkça kullanılır. Yüz yüze ankette cevaplayıcılardan cevap alma hızı ayarlanabilir. Cevaplayıcılara soru sorma yanında, onlara şekil, numune, maket vs. gibi nesneleri gösterme ve görüşme yerinde gözlem yapma imkânı da bulunur. Şahsi münasebet sayesinde cevaplayıcının iş birliğinin kazanılması daha kolaylaşır. Görüşme hem soru sayısı hem de süresi itibariyle uzun tutulabilir.



Yüz yüze anket uygulaması, anketin cevaplanmama oranını azaltır. Bu teknik uygulanırken aynı zamanda bir başka teknik olan gözlem tekniğinin uygulanmasına imkân sağladığından daha fazla bilgi edinilmesini ve sağlanan bilgilerinin doğruluğunun test

edilmesini sağlar. Diğer yöntemlere göre çok daha esnektir. Uygulanması sırasında cevaplandırıcının anlayamadığı soruları sorarak daha doğru ve tutarlı bilgiler verilmesini sağlar.

Olumsuz yönlerinden bir tanesi maliyetinin oldukça yüksek olmasıdır. Aynı zamanda uygulanması uzun bir zaman gerektirdiğinden süre açısından geniş bir zaman dilimi gerektirir.

Anketin uygulanması esnasında görüşmecinin varlığından dolayı etki etme, yönlendirmeler olabilir. Hayali görüşmeler yapılabilir. Uygun olmayan cevaplayıcıların seçilmesinden kaynaklanan hatalar yaşanabilir.

1.3.2. Posta Yoluyla Anket

Postayla anket uygulamasında yazılı bir anket formu herhangi bir vasıta ile (posta olması şart değil) cevaplayıcıya ulaştırılır, cevaplar da yine herhangi bir araç ile araştırmacıya geri iletilir. Arada bir anketörün bulunmaması, cevaplayıcıların özel konularda daha serbest ve açık davranmalarını kolaylaştırır. Postayla ankette cevaplama oranı genellikle düşük olur. Ancak ilgi çekecek bir konu, sorular ve görünüş, nispeten kısa bir anket formu, bir hediye veya sonuçları cevaplayıcıya bildirmek vaadi, cevaplama ve geri postalamayı kolaylaştırıcı boş zarf gönderilmesi, cevaplayıcıların önceden kendilerine anket için başvurulacağı konusunda uyarılmaları, hemen cevap vermelerinin rica edilmesi, gibi tedbirlerle cevaplama oranı artırılabilir.

1.3.3. Telefon Yoluyla Anket



Telefonla anket, bir bakıma yüz yüze ankete benzer, ancak aradaki bağlantı telefonla sağlanır. Anında cevap almak istenen, araştırmanın çok kısa sürede tamamlanmasının arzulandığı hallerde tercih edilir. Anketörler, merkezi bir yerde bulduklarından daha kolaylıkla kontrol edilebilir ve bu yoldan yüz yüze görüşmedeki önemli sakınca olan uydurma anketler önlenir. Telefonla anket, bazı durumlarda öteki anket türlerinde yardımcı araç olarak da kullanılır.

Diğer araçlarla uygulanan anket türlerine göre oldukça ucuz bir yöntemdir. Telefonla yapılan anketlerde çok kısa zamanda veri elde edilebilir, yönetimi daha kolay olan bir yöntemdir. Çok sayıda uygulayıcı gerektirmediği ve fiziki olarak uzakta olmadıkları için herhangi bir hata varsa müdahale edip düzeltmek kolaydır. Posta ile yapılacak bir ankete oranla daha esnek, yüz yüze uygulanan ankete oranla daha az esnek bir yöntemdir; ancak telefon ile yapılan anketlerde sınırlı sayıda veri elde edilebilir. Bilgiler daha kısıtlı kalabilmektedir. Herkesin telefonu bulunmamasından, bulunsa bile kayıtlarına ulaşılmasından dolayı anket yapılamaz.

Bu yöntemle toplanan bilgilerin doğruluğunun test edilmesi zordur. Telefonda konuşan kişinin ses tonundan ve vurgulamalarından yanlış anlamlar çıkarılabilir. Ayrıca yöresel sözcük (ağız özellikleri) farklılıklarından dolayı yanlışlıklar olabilir.

1.3.4. İnternet Yoluyla Anket

1990'lı yılların ikinci yarısından itibaren hayatımıza giren internet aracılığı ile de anket uygulanmaktadır. Ancak çok sınırlı sayıda veri elde edilir. Kullanımı belirli bir bedel gerektirdiğinden ve bu bedel kullanıma bağlı olarak arttığından cevaplandırma oranı düşük kalmaktadır; ancak belirli bir gelir gurubuna sahip insanlar tarafından veya iş yerlerinde bu tür çalışmalara zaman ayırabilecek, eğitim düzeyi yüksek veya bilgisayar kullanımını bilen insanlar tarafından cevaplandırılır. Ancak verilerin tasnifi, analizi, yorumlanması ve yayımı çok hızlı olmaktadır.



Aşağıdaki internet anketi örneğini inceleyiniz.

..... hakkındaki düşüncelerinizi bizimle paylaşarak size daha iyi hizmet vermemize yardımcı olacaksınız.

1-) Adınız Soyadınız

2-) E-mail Adresiniz

3-) Telefon Numaranız

4-) sahibi misiniz?

Evet

Hayır

5-) www.....com.tr web sitemizde en sık takip ettiğiniz bölümler hangileridir?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Haftalık alışveriş ajandası | <input type="checkbox"/> Haftalık alışveriş rehberi | <input type="checkbox"/> Kampanyalar |
| <input type="checkbox"/> Özel avantajlı markalar | <input type="checkbox"/> Eğlence | <input type="checkbox"/> Bilgilendirici sayfalar |

6-) Web sitemizin yeni tasarımını beğendiniz mi?

- Dolu dolu bir site olmuş çok beğendim Beklentilerimi karşılıyor, beğendim Beğenmedim

7-) En çok kullandığınız kredi kartınız hangisidir?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> A Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> B Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> C Kredi Kartı |
| <input type="checkbox"/> D Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> E Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> F Kredi Kartı |
| <input type="checkbox"/> G Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> H Kredi Kartı | <input type="checkbox"/> Kredi Kartım Yok |
| <input type="checkbox"/> Diğer | | |

8-) En çok kullandığınız kredi kartınızı, hangi özelliklerinden dolayı kullanıyorsunuz?

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Taksit avantajı | <input type="checkbox"/> Puan kazandırması | <input type="checkbox"/> Çok noktada geçerli olması |
| <input type="checkbox"/> Ödeme noktalarının yakınlığı | <input type="checkbox"/> Limitinin yüksek olması | <input type="checkbox"/> Çalıştığım bankanın kartı olması |
| <input type="checkbox"/> Alışkanlık | <input type="checkbox"/> Miles işlemleri | <input type="checkbox"/> Müşteri ilişkileri |
| <input type="checkbox"/> Diğer | | |

9-)nın avantajları hakkındaki bilgileri başka hangi kanallardan almak isterdiniz?

- E-mail ile Cep telefonuna SMS ile Posta ile

10-) Avantajlar Bülteni'nde en çok hangi köşe ilginizi çekiyor?

- Kampanya bildirimleri Ödeme noktaları Yeni katılanlar Görseller

11-).....'ın sunduğu avantajlardan en çok hangisini tercih ediyorsunuz?

- Taksit Artı Taksit ParaPuan İndirim Taksit Erteleme

12-) 'ın size sunduğu imkanıı tercih etmenizde etkili bir özellik midir?

- Evet Hayır

13-)'a üye olmayan ve özellikle olmasını istediğiniz bir marka varsa bu markanın adı nedir?

Gönder

Çok Avantajlı Kredi Kartı

UYGULAMA FAALİYETİ

Eğitim aldığınız kurumda arkadaşlarınızla aranızda görev dağılımı yaparak bir konu belirleyerek anket çalışması için araştırma yapınız. Aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız. Yaptığınız çalışmaları ve sonuçlarını rapor halinde yazınız

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Anket konusu ile ilgili bilgi edininiz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Anket uygulama çalışmasından önce yapılması gereken ön hazırlıkları tekrar gözden geçiriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Anket sorularını inceleyiniz.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Soru formlarını dosyalayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Araştırma bölgesini inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sabırlı olunuz.➤ Araştırmacı olunuz.➤ Objektif olunuz.➤ Daha önce yapılmış olan anket çalışmalarını inceleyiniz.➤ Karşılaşabileceğiniz güçlükleri düşünerek önlemler alınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme yapılacak kişilerin adreslerini listeleyiniz.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme yapılacak kişilerin telefon numaralarını listeleyiniz.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Görüşme yapılacak kişilerin e-mail adreslerini listeleyiniz.	
<ul style="list-style-type: none">➤ Kişisel hazırlığınızı yapınız.	

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1. Anket konusu ile ilgili bilgi edindiniz mi?		
2. Anket sorularını incelediniz mi?		
3. Soru formlarını dosyaladınız mı?		
4. Araştırma bölgesini incelediniz mi?		
5. Görüşme yapılacak kişilerin adreslerini listelediniz mi?		
6. Görüşme yapılacak kişilerin telefon numaralarını listelediniz mi?		
7. Görüşme yapılacak kişilerin e-mail adreslerini listelediniz mi?		
8. Kişisel hazırlığınızı yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınız arasında “**Hayır**” yoksa bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “Hayır” cevabı vermişseniz, yapamadığınız işlemi ve varsa konularını tekrar ederek ya da öğretmeninizden yardım alarak eksikliğinizi gideriniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Anket için gerekli saha çalışmasını yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Anket uygulaması yapan kişilerle görüşerek çalışma hakkında bilgi ediniz.

2. SAHA ÇALIŞMASI

2.1. Ön Uygulama

Hazırlanan soru kâğıdı araştırma yapılacak toplumla yaklaşık aynı düzeyde olan başka bir grup üzerinde denir. Ön uygulama yapılmasının amacı, aşağıdaki noktaları denemektir.

- Her soruyu herkes aynı biçimde anlayabiliyor mu?
- Soru herkesçe aynı biçimde yorumlanıyor mu?
- Daha önce düşünülmeyen yanıtlarla karşılaşılıyor mu?
- Görüşmenin ortalama süresi ne kadardır?
- Deneklerin sorular üzerindeki tutum ve davranışları nasıldır?

Ön uygulamada görülen aksaklıklar giderildikten sonra soru kâğıtları gereken sayıda bastırılarak asıl uygulamaya hazır duruma getirilir.

Ön uygulamadan sonra gerekli hazırlıklar yapılarak alan uygulamasına başlanabilir. Uygulamaya geçilmeden önce eldeki bilgiler ve olanaklar ışığı altında bir uygulama planı yapılır. Bu bilgiler ve olanaklar şunlardır:

- Uygulama bölgesi ile ilgili bilgiler: Bölgenin coğrafik durumu, iklimi, yol durumu
- Örneklem büyüklüğü ve nitelikleri
- Ön uygulamaya göre bir görüşmenin ortalama süresi
- Araştırma süresi
- Görüşme ve araştırma süresine göre görüşmeci ve denetçi sayısı
- Bütçe ve diğer olanaklar

Hazırlanan plana göre uygulamaya başlanır. Beklenmeyen bazı nedenler yüzünden planda aksamalar olabilir. Bunun için hazırlıklı olmak gerekir. Hazırlıklı olduğunda gereksiz ve hoş olmayan durumlar ortadan kaldırılmış, zaman ve para kaybı önlenmiş olur.

2.2. Posta Yoluyla Anket Uygulaması

Bu tür anketlerde cevaplanma oranını artırmak için bazı konulara dikkat etmek gerekir. Bunlardan birincisi cevaplayıcıların bilgilendirilmesidir. Cevaplayıcılara bir ön bilgi mesajı verilmesi onların ankete ilgisi artırır. Bu mesajın içeriğinde;

- İnsanlara bir anket formunun geleceğini açıklamalı,
- Anketin niye yapıldığını kısaca ortaya koymalı,
- Her bir katılımcıya anket için hayati öneme haiz olduğunu vurgulamalı,
- Bu yazışma metinlerinde tarih ve imza bulunmalı, okunaklı temiz ve düzgün olmalı, kaliteli kâğıt ve zarf kullanılmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir önceki öğrenme faaliyetinde yaptığımız anket çalışmasına devam ederek aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız. Yaptığınız çalışmaları ve sonuçlarını rapor halinde yazınız

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Soru formlarını postaya veriniz.	
➤ Görüşülecek kişilere telefon açınız.	➤ Dikkatli ve titiz olunuz.
➤ Sahaya gidiniz.	➤ Nazik ve kibar olunuz.
➤ Kendinizi kurumunuzu tanıtarak mesajınızı iletiniz.	➤ Türkçeyi doğru kullanınız.
➤ Soruları sorunuz.	➤ Kılık kıyafetinize dikkat ediniz.
➤ Yanıtları kaydediniz.	➤ Karşı tarafta güven oluşturmak için kısaca kendinizi tanıttınız.
➤ İnternet üzerinden soru sorunuz.	➤ Empati yapınız.
	➤ Saygılı ve ölçülü olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Çevrenizdeki arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1. Soru formlarını postaya verdiniz mi?		
2. Görüşülecek kişilere telefon açtınız mı?		
3. Sahaya gittiniz mi?		
4. Kendinizi ve kurumunuzu tanıtarak mesajınızı iletiniz mi?		
5. Soruları sordunuz mu?		
6. Yanıtları kaydettiniz mi?		
7. İnternet üzerinden soru sordunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınız arasında “**Hayır**” yoksa bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz. Eğer “**Hayır**” cevabı vermişseniz, yapamadığınız işlemi ve varsa konularını tekrar ederek ya da öğretmeninizden yardım alarak eksikliğinizi gideriniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi anketörde olması gereken niteliklerden biri değildir?
 - A) Denekle iş birliği kurabilecek yetenekte olmak
 - B) Dikkatli olmak
 - C) Dürüst olmak
 - D) Araştırma sonucunun iyi ya da kötü çıkmasına karşı özel bir ilgi duymak

2. Aşağıdakilerden hangisi anketin avantajlarından biri değildir?
 - A) Anket yoluyla geniş kitlelere ulaşmak, araştırmayı büyük gruplara dayandırmak kolaydır.
 - B) Anketle derinlemesine bilgi edinme imkânı yoktur.
 - C) Anketin imzasız da doldurulup iadesinin mümkün olması nedeniyle, örneğin görüşmeye oranla, objektifliği daha yüksektir.
 - D) Anket tekniği para, zaman ve enerji bakımından araştırmacıya tasarruf sağlar.

3. Aşağıdakilerden hangisi anketin dezavantajlarından biri değildir?
 - A) Anket gönderilen kişiler soruları aynı derecede anlayamamaları veya cevaplarında açık olmamaları ve rasgele cevaplar vermeleri
 - B) Ankete cevap verenler ile vermeyenler arasında fark vardır. Bunun için gönderilen anketlerden birçoğu cevaplanarak geri gelmemiş ise böyle bir çalışmadan elde edilecek bulguları diğer gruplar genellemek yanlış ve hatalı bir davranış olacaktır.
 - C) Anket sorularının yazılı olması cevaplayıcıların onları tekrar tekrar incelemesine imkân verir.
 - D) Postayla gönderilen bir ankete cevap verecek kişinin anketi gönderenle iletişimi zordur.

4. Aşağıdaki anket çeşitlerinden hangisinde cevaplandırma oranı daha yüksektir?

- A) Yüz yüze anket
- B) Posta yoluyla anket
- C) Telefon yoluyla anket
- D) İnternet yoluyla anket

Aşağıda verilen ifadelerde boş bırakılan yerleri uygun kelimelerle doldurunuz.

5. soru-cevap tekniğiyle uygulanan sistematik bir veri toplama yöntemidir.

6. Anketi, kaynak kişilere, ayrı ayrı görüşmeler yoluyla uygulayan kişilere denir.

Aşağıda verilen ifadelerin sonundaki boşluğa doğru ise (D) yanlış ise (Y) koyunuz.

- 7. () Anket uygulamasından önce ön uygulama yapılmasının amacı, aksaklıkları gidermektir.
- 8. () Posta yolu ile yapılan anketlerde anketin niye yapıldığı açıklanmamalıdır.
- 9. () İnternet kullanımı belirli bir bedel gerektirdiğinden ve bu bedel kullanıma bağlı olarak arttığından internet yoluyla anketlerin cevaplandırma oranı düşük kalmaktadır.
- 10. () Geniş kitlelere ulaşılmasını gerektiren durumlarda veya araştırmanın büyük coğrafi bölgeleri kapsamamasını gerektiren koşullarda anket kullanmak uygun değildir.

DEĞERLENDİRME

Yanıtlarınızı, modül sonundaki cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerinizi tekrarlayınız.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülü bitirdiniz. Modül sonunda kazanacağınız yeterliği kazanıp kazanmadığınızı ölçen bir ölçme aracı öğretmeniniz tarafından hazırlanarak size uygulanacaktır. Bu uygulama sonucunda bir üst modüle geçip geçemeyeceğiniz size öğretmeniniz tarafından bildirilecektir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	C
4	A
5	ANKET
6	ANKETÖR
7	D
8	Y
9	D
10	Y

KAYNAKÇA

- BALCI A., **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler**, Bilgisayar Yayıncılık, Ankara, 1997.
- CEBECİ S., **Bilimsel Araştırma ve Yazma Teknikleri**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2002.
- www.geocities.com/projetabanli/b3.html

Fotoğraflar

- www.milliyet.com.tr
- www.acnielsen.com
- www.fgresearch.com
- www.bilkon.gen.tr