Inkonzisztencia-vizsgálatok lehetősége kérdőíves válaszok alapján

(Exploring inconsistences based on questionnaires)

Pitlik László, MY-X team

Kivonat: A kérdőívek adatai azokban az esetekben, amikor a válaszadó véleményt formál, nem tekinthetők az objektivizáló, reprodukálható mérésekkel egyenértékű adatnak. A válaszadók válaszai általában véve akaratlanul is inkonzisztensek. Az inkonzisztencia olyan fogalom, mely önmagában nem mérhető, de minden olyan jelenség, mely inkonzisztenciát sejtet és mérhető, az egy egységes inkonzisztencia indexé aggregálható. A cikk bemutatja egy fiktív kérdőív alapján, milyen intuitívan előálló, szómágikus asszociációs terekben milyen lehetőségek rejlenek a szómágia forráskódba konvertálására, s így az emberi tudás robotizálására az Ipar 4.0 elveit és a knuth-i elvárásokat szem előtt tartva.

Kulcsszavak: Ipar 4.0, tudásmenedzsment, intuíció, asszociáció, 1 knut

Abstract: Questionnaires about human evaluations are not capable of delivering hard data like measurements being objective and having a potential of reproducibility. The answers are mostly inconsistent – in a conscious or unconscious way. The inconsistence is a term, which can not be measured directly, but it is possible to define measureable layers of inconsistent phenomena and it is possible to aggregate them to an index value of the entire inconsistence. The paper tries to demonstrate based on a fictive and intuitive set of questions, how association spaces can be derived by humans in a way of the magic of words, and how it is possible to convert human terms into source codes - following the expectations of Industry 4.0 and realizing the principle of Knuth.

Keywords: Industry 4.0, knowledge management, intuition, association, 1 knut

# Bevezetés

Kiindulási helyzet:

* létezzen egy szolgáltató/szolgáltatás (pl. oktatás)
* létezzenek a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek (pl. tanulók, diákok, hallgatók, munkavállalók)
* létezzenek a szolgáltatáson belül szolgáltatás-formák (pl. kontakt, e-learning, blended learning, ill. tutorálás, e-szeminárium, videó-előadás, stb.)
* létezzen egy CRM-adatbázis, ahol a szolgáltató az ügyfeleiről minél több mindent tárol

Feladatok:

* rutinfeladat: egy látszólag hétköznapi (anonim) kérdőívvel a válaszadók alapvetően Likert-skálás véleményének felmérése
* fejlesztési feladat: az egymással részlegesen összefüggő kérdések alapján minél több információ, ezen belül inkonzisztencia-jel levezetése, ill. az inkonzisztencia-rétegek aggregálása

Az emberi kommunikáció ugyanis tipikus inkonzisztencia-tűrő: már talán az üzenet maga sem tudatosul ennek teljes részletességében a küldőben és szinte lehetetlen, hogy a fogadó a szómágikus üzenetet hibátlanul kódolja. Vagyis a kommunikáció a betervezett félreértések asszociációs/intuíciós láncolata.

# A kérdőív-kérdések tételes indoklása/értelmezése

Az inkonzisztenciákra alapozó emberi kommunikáció pozitívan értelmezve a megértés evolúciós tere. De mégis csak igaz: egy-egy válaszadó, ill. egy válaszadó-populáció gondolkodásmódjának kérdéseken keresztüli letapogatása csak akkor vezet értékes (döntéstámogatást lehetővé tevő eredményre), ha az inkonzisztenciák mértéke minél kisebb. Az emberi válaszokat tehát a véletlenszerű (tudatosan véleményleplező és/vagy következetlen) jelsorozatoktól meg kell tudni különböztetni. A kérdőívezés ugyanis csak a tesztelés fázisában töltendő fel véletlen számokkal, az éles válaszok véletlenszerűsége egyben a kérdőívezés értéktelenségét vonja maga után.

Az egyedek inkonzisztenciájának feltárása történhet context free módon (vö. <http://miau.gau.hu/miau/158/la158.docx>). S feltárható a szómágia erőtereiben tartalomfüggően, amire ez a cikk mutat példát.

Az alábbiakban tehát egy potenciális kérdőívben rejlő értelmezési rétegek kerülnek kérdésenként és kérdéscsoportonként bemutatásra. Az asszociációs tér első keletkezése intuitív, de a lehetséges asszociációk vizsgálata algoritmizálható, így az D.E. Knuth (Stanford) által 1992-ben közzétett elv (vö. tudás csak az, ami forráskódba átírható, minden más emberi aktivitás művészet - [http://miau.gau.hu/miau2009/index\_tki.php3?\_filterText0=\*knuth](http://miau.gau.hu/miau2009/index_tki.php3?_filterText0=*knuth)) teljesüléséhez minden feltétel adott, ahol 1 knut az a tudás, mely a szómágiából képes 1 réteget átemelni forráskódba.

A fiktív kérdőív az elégedettségmérés (gyakori, véleményfeltáró) jelenségkörén belül került kialakításra, hiszen azon zsigeri vélemények, melyek a klasszikus „füstszűrős sapka” effektushoz vezetnek, a kérdező számára szinte értéktelenek (vö. <http://www.viccesviccek.hu/Sapka>)

S látszólag illetlenül még egy speciális forrás: <http://vicclap.hu/vicc/11224/>. A szómágia (vagyis a nem forráskód-alapú kommunikáció) tipikus megjelenési formája az objektivizálást kikerülő, Jó fogalmát ignoráló „ötletelés”. Minden szakterület kötelessége Knuth és az Ipar 4.0 elvei mentén a csak az intuitív és aszzociatív terekben értelmezhető kommunikáció minimalizálása…

## kérdés

Az 1. kérdés a két fél, a szolgáltató és a szolgáltatást elvileg/potenciálisan igénybe venni akaró, képes, szándékozó, ennek szükségessége által érintett közeledését tárja fel, vagyis ez a legtávolabbi pont az szolgáltató megismerésének folyamatában. A kérdőív elégedettséget kíván mérni, így minden kérdés lehetőség szerint a mennyire elégedett szópárral indul. Az 1. kérdésben lehetett volna formálisan azt is kérdezni: vajon ismerte-e az időközben felhasználóvá vált kérdőív-kitöltő a szolgáltatót korábban? Vagy éppen mikor (mennyivel) a kapcsolatba lépés előtt hallott róla/tudatosította magában a szolgáltató létezését? Ehelyett az általános információs térben szolgáltatóról rendelkezésre álló jelek tudatosodásának általános folyamata áll a kérdés középpontjában: visszagondolva, immár ügyfélként a szolgáltató nevének említése korábban inkább pozitív vagy negatív érzelmi töltettel kapcsolódott-e össze – ahol az szolgáltatót, mint olyat az arculata/imázsa, mint általános információs erőtér képvisel a kérdésen keresztül a megkérdezett kérdés által kikényszerített értelmezésében. Az 1<7 skála alapvetően nem igényel további értelmezést, csak azt, hogy lehessen átlagos/semleges választ adni a kényszeres pozitív/negatív értékelés elkerülése érdekében (s ez a semlegességi elvárás a negatív és a pozitív oldalon is létezzen). A 0-s opció lényege: a nem-tudom választ minden kötelező kérdés esetén fel kell kínálni, ez a menekülési útvonal a válaszolni nem akarás esetén. A -1-es opció azt fejezi ki, hogy (különösen a 0-s opcióhoz képest, hogy ez a jelenség nem érte el a válaszadó ingerküszöbét quasi soha a múltban. Ehhez képest pl. a nem tudom, nem emlékszem alakzat üzenete a tudatosulást elismeri, de a válasz felvállalását már nem. Ezért ez a menekülési útvonal a válaszolni nem akarók esetén… A -2-es kód azt ismeri el/fel, hogy a válaszadó számára is racionálisnak tűnik, hogy az arculat/imázs előzetes megismerése hasznos lett volna. A -1-es és a-2-es kódot választók esetén a két populációrész viselkedése eltérő illene, hogy legyen: a -2 kódúak más elégedettségi mutatónak szórása (vagyis az érzelmek hektikussága) nagyobb illik, hogy legyen, mint a -1-es kódot választók esetén. Hiszen a -2-es csoport zsigeri reflexeken keresztül befolyásolható: szélsőségesen őszintébb, vagy a reflexek miatt konzisztens gondolkodás nélkül reakciókra hajlóbb. A -1-es csoport ignorálási potenciálja egy elkötelezett, a körülményektől alapvetően független, „önálló”, előítéletes véleményképzésre alapot adó személyiséget sejtet. Ez a csoport speciális logikátlanságokat is fel képes vállalni, hogy meggyőződését érvényesítse, s ez a kérdések közötti ellentmondástípusok homogenitásának nagyobb mértékét engedi elvárni, mint a -2-es csoport esetén, ahol az inkonzisztencia-típusok arányai az egyenletes eloszláshoz közelebb illene, hogy álljanak. A -1-es és a -2-es csoportba tartozás nem csak egy kérdés alapján értelmezhető, hanem az összes ilyen kérdés kapcsán átlagosan is – ahol külön vizsgálandó, vajon az egyedi kérdések csoportképző ereje engedi-e a fenti hipotéziseket jobban érvényre jutni, vagy éppen az átlagos kötődés több kérdés alapján?

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató – kapcsolatba lépés **előtt** megismert – **arculatával/imázsával** (a szolgáltatóról előzetesen megismerhető jelenségek általános összképével) **általában** véve?



Észrevétel:

Az észrevételek kapcsán a válaszok hangulati töltete és ennek kérdőíven keresztüli alakulása is vizsgálandó annak feltárására, vajon a válaszadó egyre frusztráltabb helyzetbe navigálódott-e a kérdések által?

Külön elemzendő a kérdőív idősorában, vajon adott válaszadó okul-e a kérdőíves kérdések logikai záródásának észlelésén keresztül, s egyre konzisztensebb képet sugall-e?

## 2. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató arculatának részeként – a kapcsolatba lépés **előtt** megismert – **dokumentumaival** (papír-alapú kiadványaival, letölthető állományaival) **általában** véve?



Észrevétel:

Az 1. kérdés nyomán a 2. kérdés az általános arculat/imázs (melybe beletartozik pl. a másoktól hallott, akár félrevezető, akár helyes, ill. ezek elegyeként előálló hírek értelmezése is) a kézzel fogható online/offline dokumentációk értékességét, az ezzel való elégedettséget kívánja felmérni. A 0-s válasz ebben a kontextusban arra is utal, hogy igenis volt bárminemű dokumentáció, mely kapcsán inkább nem kíván, nem képes nyilatkozni a megkérdezett. A -1-es és a -2-es opció azt is felveti, hogy a megkérdezetthez semmilyen érdemi dokumentáció nem jutott el. Ez felveti majd pl. a szervezetfejlesztés részleteinek kidolgozása során azt, hogy a dokumentációk marketingje, disszeminációja további finomhangolást igényelhet. Ezen belül a -1-es opció a disszemináció esetében az érdektelenségi gátak áttörésének szükségszerűségét is felveti. A -2-es opció minden esetben a belátott szükségszerűség állapotát írja le, mely kapcsán az érintettek edukációja lehet érdemi célja és feladata a disszeminációban érintett szervezetnek. Minden (az 1<7 opciókon kívüli) hipotézis felveti, hogy ezek tömeges jelenléte esetén további felmérések szükségesek: pl. a miértek szabadszavas feltárása keretében, és/vagy a dokumentációk konkrét megnyilvánulási formáit egyenként értékeltetve, hiszen az időszakosan nyomdából kikerülő papír-alapú dokumentációk információtartalmát jobban veszélyezteti az avulás, míg az online információkínálat esetében a felhasználást nehezítő tényezők (pl. Word dokumentum esetén az esetleges verzió-inkompatibilitás) léte egész más fénybe helyezi az elégedettséget, s így a szervezetfejlesztés részleteit. Ahhoz ugyanis, hogy érdemi tanácsadás alakulhasson ki, lényegében elemi döntési szinten kell anomáliákat feltárni: pl. szabad-e egyáltalán, s ha igen, milyen Word verzióban dokumentumokat letöltésre felkínálni? Ilyen jellegű tételes problémák szerencsés esetben az észrevételek között előfordulhatnak, s ha már egyetlen egyszer is előfordultak, akkor ezek a jelenségek (amennyiben a válaszadó nem értett félre valamit) azonnal kezelendők. Az anomáliák esetén nem kell statisztikai sokaságra várni ahhoz, hogy ezek felismerhetőnek legyenek nyilvánítva, s hogy az anomáliák kezelésére akciótervek kerüljenek kialakításra. Amennyiben a válaszadási hajlandóság becsléséből nem következik meredek visszaesés egy-egy új kérdés kapcsán, akkor minden olyan esetben, ahol általában véve kerül egy jelenséggel kapcsolatos elégedettség felmérésre, ott érdemes a részletekről is érdeklődni – jelen esetben pl. külön az offline és külön az online dokumentumokkal kapcsolatos elégedettségről. Ezen részletek ugyanis feltárni engedik a válaszadók gondolkodásmódjának zavarait: formálisan elvárható lenne, hogy az általános értékelés valamiféle súlyozott átlaga a részletek értékeléseinek. A súlyok kapcsán lehetséges a Megrendelő által ismert online – offline dokumentumarány ismerete, de ezek a ténylegesen, egyedileg megtapasztalt arányok önálló kérdésben is felmérhetők. Amennyiben az egyedileg megélt arányok jelentősen eltérnek a disszeminált arányoktól, úgy újabb szervezetfejlesztési réteget érintő gyanúmomentumot sikerült tetten érni: s ennek miértjeit fel kell tudni tárni elemi döntési szintekhez kötve (pl. létezik a letölthető dokumentum, de a szerver-log-ban már hosszabb ideje a le nem tölthetőség jelei voltak megfigyelhetők, stb.)

## 3. kérdés

1. Mennyire **elégedett** az szolgáltató arculatának részeként – a kapcsolatba lépés **előtt** megismert – **dokumentumainak** (papír-alapú kiadványainak, letölthető állományainak) **tartalmasságával általában véve**?



Észrevétel:

Amennyiben kérdések egymás szerves logikai láncolataként értelmezhetők, a kérdőív kiadása előtt dönteni kell arról, vajon mennyire legyen teljes szövegű a láncban a később következő kérdés, ill. mennyiben lehet rövidíteni a kérdést az előző kérdésben/kérdésekben már egyszer fókuszált, s továbbra is változatlanul fennálló paraméterek (vö. online/offline, ill. általában) tekintetében? Ugyanis egy antagonista erőtér esetén, ahol a rövidebb kérdésszöveg esetén nagyobb válaszadási hajlandóság vélelmezhető (különösen sok-sok kérdés egymásutániságát feltételezve), de egyben a rövidség az egzakt megértés kárára is mehet, így a meg nem értettség, vagy éppen az alternatív értelmezések lehetőségeinek frusztrációs potenciálja az a negatív erőtér, mely csökkenti a válaszadási hajlandóságot, ill. a kérdőív komolyan vételét (s így a válaszok konzisztenciáját).

A tartalmasság általában véve vett megítélése kapcsán a 0-s opciót választók már ezen opció felvállalásával is jelzik, hogy alapvetően elzárkózóak a valódi véleményüket illetően. Ezzel ellentétes hatású, ha számszerű értékelést nem kívánnak adni, de észrevételeket tesznek a 0-s opció mellé. A dokumentumok tartalmasságának megítélni nem akarása ugyanis olyan, mintha valaki füldugóval indulna el koncertre – inadekvát magatartás. Egy dokumentumot ennek tartalma tesz értelmezetté, értelmezhetővé.

A -1-es opció egy csapda-helyzet: akik ezt választják, azok bizonyos értelemben véletlenszerűen válaszolnak, hiszen a dokumentumok létjogosultságát ezek tartalma adja, s az ezzel való szembesülni nem akarás vagy egy fajta butaság, vagy a véletlen ikszelés jele. Formális elvárható, hogy ilyen opciót egyetlen egy válaszadó se válasszon.

Hasonlóképpen a -2-es opcióhoz, mely kifejezetten a válaszadó gondatlanságának jeleként értelmezhető: tudja ugyan a válaszadó, hogy lehetősége és módja lenne arra, hogy előzetesen tájékozódjon, de minderről quasi tudatosan lemond, mint az, aki belépve egy épületbe nem veszi le a napszemüvegét…

Ahogy az az egyes eddigi kérdések kapcsán látható volt, a nem klasszikus (1<7-es) opciók felvállalása komoly profilírozási potenciállal bír önmagukban is az egyes kérdéseknél és a kérdések sorozataként, a kérdések összefüggés-hálójában (vö. 2. sz. melléklet). Vélelmezhető, hogy relatíve kevés lesz az 1<7-es opción kívüli válaszok aránya. Ha létezik majd nem 1<7-es opció és más kérdések kapcsán a módszertan szerinti inkonzisztencia-alakzatok feltárása után kialakul egy párhuzamos válaszadói zavarodottsági/elleplezési/véletlenszerűséget jelző index, akkor elvárás, hogy az inkonzisztencia-formák korrelációi magasak legyenek, mert annak esélye, hogy valaki csak egyféle módon legyen leleplezhető, általában véve alacsony. Sokkal inkább igaz (pl. egy klasszikus véletlenszerű ikszelést alapul véve, hogy a véletlen számos következetességi ellenőrzés során tetten érésre kerül…

## 4. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató arculatának részeként – a kapcsolatba lépés **előtt** megismert – **dokumentumainak** (papír-alapú kiadványainak, letölthető állományainak) **érthetőségével általában véve**?



Észrevétel:

Amennyiben kérdések egymás szerves logikai láncolataként értelmezhetők, a kérdőív kiadása előtt dönteni kell arról, vajon mennyire legyen teljes szövegű a láncban a később következő kérdés, ill. mennyiben lehet rövidíteni a kérdést az előző kérdésben/kérdésekben már egyszer fókuszált, s továbbra is változatlanul fennálló paraméterek (vö. online/offline, ill. általában) tekintetében? Ugyanis egy antagonista erőtér esetén, ahol a rövidebb kérdésszöveg esetén nagyobb válaszadási hajlandóság vélelmezhető (különösen sok-sok kérdés egymásutániságát feltételezve), de egyben a rövidség az egzakt megértés kárára is mehet, így a meg nem értettség, vagy éppen az alternatív értelmezések lehetőségeinek frusztrációs potenciálja az a negatív erőtér, mely csökkenti a válaszadási hajlandóságot, ill. a kérdőív komolyan vételét (s így a válaszok konzisztenciáját).

Az elérhetőség általában véve vett megítélése kapcsán a 0-s opciót választók már ezen opció felvállalásával is jelzik, hogy alapvetően elzárkózóak a valódi véleményüket illetően. Ezzel ellentétes hatású, ha számszerű értékelést nem kívánnak adni, de észrevételeket tesznek a 0-s opció mellé. A dokumentumok elérhetőségét megítélni nem akarása ugyanis olyan, mintha valaki gyalog indulna el egy 100 km-re lévő koncertre a kezdés előtt 2 órával – inadekvát magatartás. Egy dokumentumot ennek elérhetősége tesz alkalmassá tartalma értelmezésére.

A -1-es opció egy csapda-helyzet: akik ezt választják, azok bizonyos értelemben véletlenszerűen válaszolnak, hiszen a dokumentumok létjogosultságát ezek tartalma adja, de a tartalom megítéléséhez előbb el kell érni magát a dokumentumot, s az ezzel való szembesülni nem akarás vagy egy fajta butaság, vagy a véletlen ikszelés jele. Formális elvárható, hogy ilyen opciót egyetlen egy válaszadó se válasszon.

Hasonlóképpen a -2-es opcióhoz, mely kifejezetten a válaszadó gondatlanságának jeleként értelmezhető: tudja ugyan a válaszadó, hogy lehetősége és módja lenne arra, hogy előzetesen tájékozódjon az elérhetőségről, de minderről quasi tudatosan lemond, mint az, aki belépve egy épületbe nem veszi le a napszemüvegét…

Ahogy az az egyes eddigi kérdések kapcsán látható volt, a nem klasszikus (1<7-es) opciók felvállalása komoly profilírozási potenciállal bír önmagukban is az egyes kérdéseknél és a kérdések sorozataként, a kérdések összefüggés-hálójában (vö. 2. sz. melléklet). Vélelmezhető, hogy relatíve kevés lesz az 1<7-es opción kívüli válaszok aránya. Ha létezik majd nem 1<7-es opció és más kérdések kapcsán a módszertan szerinti inkonzisztencia-alakzatok feltárása után kialakul egy párhuzamos válaszadói zavarodottsági/elleplezési/véletlenszerűséget jelző index, akkor elvárás, hogy az inkonzisztencia-formák korrelációi magasak legyenek, mert annak esélye, hogy valaki csak egyféle módon legyen leleplezhető, általában véve alacsony. Sokkal inkább igaz (pl. egy klasszikus véletlenszerű ikszelést alapul véve, hogy a véletlen számos következetességi ellenőrzés során tetten érésre kerül…

A dokumentumok elérhetősége online és offline esetben egészen eltérő logisztikai, minőségbiztosítási folyamatokat takar, így ezek egyedi megkérdezése is racionális lenne – összevetve a kérdésszám-növeléssel párhuzamosan felépülő válaszadási hajlandóságcsökkenéssel…

## 5. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató arculatának részeként – a kapcsolatba lépés **előtt** megismert – **dokumentumainak** (papír-alapú kiadványainak, letölthető állományainak) **aktualitásával (általában véve)**?



Észrevétel:

Amennyiben kérdések egymás szerves logikai láncolataként értelmezhetők, a kérdőív kiadása előtt dönteni kell arról, vajon mennyire legyen teljes szövegű a láncban a később következő kérdés, ill. mennyiben lehet rövidíteni a kérdést az előző kérdésben/kérdésekben már egyszer fókuszált, s továbbra is változatlanul fennálló paraméterek (vö. online/offline, ill. általában) tekintetében? Ugyanis egy antagonista erőtér esetén, ahol a rövidebb kérdésszöveg esetén nagyobb válaszadási hajlandóság vélelmezhető (különösen sok-sok kérdés egymásutániságát feltételezve), de egyben a rövidség az egzakt megértés kárára is mehet, így a meg nem értettség, vagy éppen az alternatív értelmezések lehetőségeinek frusztrációs potenciálja az a negatív erőtér, mely csökkenti a válaszadási hajlandóságot, ill. a kérdőív komolyan vételét (s így a válaszok konzisztenciáját).

Az aktualitás általában véve vett megítélése kapcsán a 0-s opciót választók már ezen opció felvállalásával is jelzik, hogy alapvetően elzárkózóak a valódi véleményüket illetően. Ezzel ellentétes hatású, ha számszerű értékelést nem kívánnak adni, de észrevételeket tesznek a 0-s opció mellé. A dokumentumok aktualitásának megítélni nem akarása ugyanis olyan, mintha valaki elindulna egy koncertre egy olyan plakát alapján, melyen nem ellenőrizte tételesen a dátumot (az érvényességet) – inadekvát magatartás. Egy dokumentumot ennek aktualitása tesz alkalmassá tartalma értelmezésére. Az aktualitás tehát a tartalom része.

A -1-es opció egy csapda-helyzet: akik ezt választják, azok bizonyos értelemben véletlenszerűen válaszolnak, hiszen a dokumentumok létjogosultságát ezek tartalmának aktualitása adja, s az ezzel való szembesülni nem akarás vagy egy fajta butaság, vagy a véletlen ikszelés jele. Formális elvárható, hogy ilyen opciót egyetlen egy válaszadó se válasszon.

Hasonlóképpen a -2-es opcióhoz, mely kifejezetten a válaszadó gondatlanságának jeleként értelmezhető: tudja ugyan a válaszadó, hogy lehetősége és módja lenne arra, hogy előzetesen tájékozódjon az aktualitásról, de minderről quasi tudatosan lemond, mint az, aki a forgalmi rend változását előjelző táblák ellenére behajt az eddig használt, de immár fordítottan egyirányú utcába – szembe a forgalommal…

Ahogy az az egyes eddigi kérdések kapcsán látható volt, a nem klasszikus (1<7-es) opciók felvállalása komoly profilírozási potenciállal bír önmagukban is az egyes kérdéseknél és a kérdések sorozataként, a kérdések összefüggés-hálójában (vö. 2. sz. melléklet). Vélelmezhető, hogy relatíve kevés lesz az 1<7-es opción kívüli válaszok aránya. Ha létezik majd nem 1<7-es opció és más kérdések kapcsán a módszertan szerinti inkonzisztencia-alakzatok feltárása után kialakul egy párhuzamos válaszadói zavarodottsági/elleplezési/véletlenszerűséget jelző index, akkor elvárás, hogy az inkonzisztencia-formák korrelációi magasak legyenek, mert annak esélye, hogy valaki csak egyféle módon legyen leleplezhető, általában véve alacsony. Sokkal inkább igaz (pl. egy klasszikus véletlenszerű ikszelést alapul véve, hogy a véletlen számos következetességi ellenőrzés során tetten érésre kerül…

A dokumentumok aktualitása online és offline esetben egészen eltérő logisztikai, minőségbiztosítási folyamatokat takar, így ezek egyedi megkérdezése is racionális lenne – összevetve a kérdésszám-növeléssel párhuzamosan felépülő válaszadási hajlandóságcsökkenéssel…

## 6. kérdés

1. Mennyire volt **elégedett** a szolgáltató **online** megjelenésével **általában** véve a kapcsolatba lépés **előtt**?



Észrevétel:

Az online megjelenéssel való elégedettség az általában véve vett elégedettség része, s mint ilyen ezzel formálisan magas korrelációban illik állnia – nem véletlenszerűen ikszelő válaszadók esetén. Ha azok esetében, akik általában véve vett és csak online arculatot érintő válaszai között nagy az eltérés semmilyen észrevételt nem tesznek, akkor ez ismét egy fajta inkonzisztencia jele. Fordítva: a válaszadói gondosság jele, ha valaki meg kívánja magyarázni az általános és specifikus válaszai közötti eltérést.

Külön vizsgálandó, vajon a válaszadók mennyire következetesek a 10-es kérdés és a 6-os kérdés tekintetében, vagyis elvárás, hogy adjon értékelést az online arculatról mindenki, aki (többek között) internetes keresésen keresztül jutott el a szolgáltatások igénybe vételéig.

A -1-es válaszopció a XXI. században a válaszadói gondatlanság egy fajta jele: olyan komplexitású ügyekben, mint pl. a pályázati tanácsadás, minden egyes előzetes benyomás információértékű illik, hogy legyen.

A -2-es opció ismét csak olyan felhasználót jelez, akinek értékítélete bármi másról annak fényében értelmezendő, hogy a válaszadó nem tett meg minden tőle elvárhatót. Ennek a személyiségnek az egyik folyománya lehet a másokkal szembeni túlzott kritika, vagy éppen az, hogy saját gyengeségét bármilyen módon feloldani képes erőterekbe hálával kapaszkodik bele. Így elvárható, hogy az a válaszadói kör, akire a -2-es opció jellemző (akár általában véve is), a többi (1<7-alapon értékelt) jelenség kapcsán nagyobb szórást produkáljon, mint azok, akikre a -2-es opció nem, vagy csak kevésbé jellemző (több kérdés kapcsán).

Az online megjelenés kapcsán az esetleges észrevételekre itt is igaz: elegendő egy-egy észrevétel ahhoz, hogy adott online megjelenési problémát létezőnek lehessen tekinteni és a szervezetfejlesztés kapcsán a feltárt hibák rendszerszintű orvoslását meg lehessen kezdeni úgy, hogy a hibák egyike se tudjon újratermelődni a jövőben, vagy a rendszer finomhangolása nem csak hatásos, hanem fenntartható is legyen.

## 7. kérdés

1. Mennyire volt **elégedett** a szolgáltató **online** megjelenésének **informativitásával** a kapcsolatba lépés **előtt**?



Észrevétel:

Az informativitás és a tartalmasság (3. kérdés – nem csak online, hanem általános értelemben) kulcsszavakat lehet szinonimáknak tekinteni és lehet közöttük különbségeket keresni. A 30. kérdés a konkrét hasznosíthatóság kifejezést használja, mint harmadik alakzat. A fogalmi térben tehát lehet beszélni tartalmasságról, mely nem feltétlenül informatív, amennyiben nem konkrétan hasznosítható információk közlését jelenti. Az informatív kifejezés tehát egy fajta híd az általános tartalomgazdagság és a nagyon célirányos, személyes hasznosság között. A 3., 7. és 30. kérdések közötti korrelációk (annak ellenére, hogy az online és offline, ill. az előzetes és átélt tapasztalatok hatása nem elvitatható) arra vonatkozóan jelzéseket fognak adni, vajon a válaszadók akarnak-e érdemi különbségeket érzékelni a 3 fogalmi réteg között. (Ideális esetben a 3 kulcsszó teljesen azonos kérdésben szerepelne önállóan – de ennek gátat szab a kérdésszám növekedésével arányos válaszadási averzió vélelmezhető növekedése.) Amennyiben pl. a tartalmasságot (ráadásul az együttes – online és offline – információkínálatra vonatkozóan) a válaszadói tömeg általában véve alacsonyabb elégedettségi szinten értékeli, mint a csak online informativitást előzetesen és a konkrét hasznosságot személyre szabottan, akkor ez annak a jele, hogy a válaszadók gondolkodásmódja konfúz, ill. a válaszok alapvetően őszintétlenek. Az irracionalitás és a véletlenszerűség a kiértékelés szempontjából hasonló kockázatokat rejt: pl. a szervezetfejlesztés kapcsán irracionális tömeg-hangulatokra racionális válaszokat adni nem lehet. A kérdőív értelmezésének triviális kihívása tehát a válaszok racionalitásának feltárása. A felismert racionalitás mentén a válaszadók egy skálára kerülnek, ahol vizsgálható, vajon van-e olyan egy/több skálaérték, mely alatt és felett a válaszok egymástól való eltérése értelmezésre méltónak minősül.

A 0-s válaszkód esetén a válaszadó alapvetően rejtőzködő, válaszolni nem akaró. A -1-es opció esetén a válaszadó irracionális, hiszen mi lehet fontosabb, mint annak előzetes felismerése, vajon érdemes-e egy adott szolgáltatást egyáltalán igénybe venni. A -2-es opciókód kapcsán egy gondatlan alapesettel állunk szemben, ahol is a válaszadó érti/legalább a kérdés kapcsán felismeri a szükségszerűt, de nem cselekszik ennek az ismeretnek a fényében.

A szükségszerűség és az igény fogalmakat az alábbi komplex térben kell tudni értelmezni a teljes kérdőív esetében:

|  |  |
| --- | --- |
| SIH - szubjektív információhiány (szükséglet)OIH - objektív információhiány (szükségszerűség)IKE - információ utáni keresletMIM - maximális információmennyiség (világtudás)IKI - információs kínálat | I - igen (adott)N - nem (nincs)X - tetszőleges |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ssz.** | **SIH** | **OIH** | **IKE** | **MIM** | **IKI** | **Magyarázat** |
| 1. | I | I | I | I | I | ideális állapot, az információk szükségszerűek és ez tudatos felismerésre került, van kereslet és kínálat, s a kínálat nem ütközik akadályokba, mert a világtudás magában hordozza a keresett információkat, feladat: a források és felhasználók minél hatékonyabb összekapcsolása |
| 2. | I | I | I | I | N | vö. fent, azzal a különbséggel, hogy valamely okból nincs kínálat, pl. titkosítás, így az illegális eszközök fellépésével kell számolni (ipari kémkedés), feladat: a kínálati oldalon a maximális védelem biztosítása, míg a keresleti oldalon az ár(eszköz)/teljesítmény arányok megfontolása |
| 3. | I | I | X | N | N | igény lenne, de nincs kínálat, feladat: a kínálat útjában álló akadályok felderítése, pl. kutatások ösztönzése a MIM határainak kitolása érdekében |
| 4. | I | I | N | I | I | igény adott, de a keresleti oldal mégis inaktív (pl. forráshiány), feladat: keresletösztönzés |
| 5. | I | I | N | I | N | nincs piaca az információknak (pl. statisztikai alapadatbázisok), feladat: piaci szervezet kialakítása |
| 6. | I | N | X | X | X | A szubjektív információigény objektíve (tudományosan) nem indokolt, azaz a probléma megoldható kevesebb információval is (felesleges laboratóriumi vizsgálatok orvosi diagnózisokhoz, feladat: a "kíváncsiság" költségeinek kimutatása) |
| 7. | N | I | I | I | I | az információ adott, de szubjektíve nem tűnik hitelesnek, fontosnak (környezetvédelmi adatok ipartelepítésnél), feladat: a szükségszerűség, potenciális versenyelőny bizonyítása |
| 8. | N | I | I | I | N | nem fontos, de szükségszerű információ kínálat nélkül, feladat: a kínálat és a szükségszerűség felismerésének előmozdítása |
| 9. | N | I | I | N | N | nem fontos, mert úgy sincs, feladat: kutatások ösztönzése |
| 10. | N | I | N | I | I | nem fontos és nem is keresett, de kínált, szükségszerű információk (pl. egészséges életmód), feladat: szükségszerűség felismertetése |
| 11. | N | I | N | I | N | nem igényelt, de szükségszerű információk kínálat nélkül (pl. atombombabiztos bunker), feladat: igény és kínálat fejlesztése |
| 12. | N | I | N | N | N | szükségszerű, de nem ismert információ (pl. fiziológiai reakciók a súlytalanság állapotában), feladat: kutatások ösztönzése |
| 13. | N | N | N | I | I | indokoltan passzív kereslet, aktív kínálat (pl. szektafilozófiák), feladat: tolerancia |
| 14. | N | N | N | I | N | ismeret adott, de nem releváns, feladat: - |

Az információ menedzsment alapszituációi (<http://miau.gau.hu/miau/26/vision31.doc>)

## 8. kérdés

1. Mely szolgáltatásoknak tulajdonított **előzetesen** (a szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel előtt) a legnagyobb **fontosságot**?



Észrevétel:

A 8. kérdés tulajdonképpen 6 önálló kérdésként is feltehető lenne. Az egységes szerkezetben való megjelenítés segíti a konzisztensebb válaszok kialakítását – ami lehetne éppenséggel nem prioritásként kezelt hatásmechanizmus is az irracionalitás-feltárás kapcsán. Hiszen a 6 önálló kérdés vizuális egyben láttatása szinte lehetetlen lenne, így a válaszadónak valóban emlékeznie kellene a már megválaszolt részletekre. Az áttekinthetetlenség nyilvánvaló kikényszerítése frusztrációs potenciállal bír, mely a válaszadási hajlandóságra negatívan hat. Emellett az egyben láttatás az egyes szolgáltatásformák tényleges összehasonlítását szeretné kikényszeríteni. Az előzetes szakmai egyeztetések keretében azt sem garantálható, hogy a válaszadók tömegesen tisztában kellene, hogy legyenek az egyes szolgáltatásformákkal, vagy éppen a számukra egységesnek ható szolgáltatás-igénybevétel valóban rész-szolgáltatások sorozataként kerülhet megélésre minden lehetséges megvalósulás esetén.

A szolgáltatásformák esetleges fel nem ismerése, meg nem ismerése minden szolgáltatásra kiterjedően vélelmezhetően ki fog hatni az egyes táblázati sorok megválaszoltságának mennyiségére. Például egy laikus megközelítés szerint: lehetne éppen minden aktivitás tájékoztatás, s ez azt kell, hogy jelentse, hogy a tájékoztatás sorához kötődően több érdemi értékelés (1<7) érkezik, mint bármely egyéb sor esetén. Hasonlóképpen hipotézisként fogalmazódik meg az is, hogy az anonim válaszadók, azért, hogy ne „blamálják” magukat még névtelenül sem, felmernek vállalni állásfoglalásokat ott is, ahol nem keletkezett utólag sem érdemi tapasztalatuk (vö. 16. kérdés a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásokról). A ténylegesen releváns és a csak úm. felvállalt szolgáltatások kapcsán a legkevesebb elemszámú válasz produkáló szolgáltatások értékelése rosszabb illik, hogy legyen, mint a legnagyobb elemszámú választ elérő szolgáltatás átlagos értéke (ill. szórása). Annak logikai esélye, hogy egy kevésbé releváns jelenségről utólagosan, de előzetes véleményként értelmezve jobb értékítéletek szülessenek, alacsony, hiszen ami nem fontos, azzal kapcsolatban miért lennének pozitív remények bármikor is…

A szolgáltatások valós (megvalósult) arányai formálisan nem illene, hogy az előzetesség szintjén hassanak. Sokkal több értelmezhetőséget ígérő hipotézis azonban az, vajon a 16. kérdés soronkénti darabszám-arányai, a 8. kérdés arányai és a szolgáltatások valós (statisztikai) arányai miként alakulnak egymáshoz képest?

Ennél a kérdésnél szinte minden válaszadónak ingerenciát illene éreznie, hogy a rel. magas fokú komplexitást az észrevétel opcióval élve is segítsen értelmezni.

Ezen kérdés kapcsán külön értékelési feladat lesz a szolgáltatások értéksorrendjének többféle módszerrel való meghatározása, ahol a klasszikusnak nevezhető átlagos szolgáltatásértékek sorrendje mellett a pár-összehasonlításokra visszavezetett ellentmondás-minimalizálás eredményeit is fel kell tárni.

A pár-összehasonlítások kapcsán az alábbi sematikus szakirodalmi ábrák mutatják be, miként lehet két szolgáltatás válaszadónkénti értékeléséből származó korrelációkat a tömeg pár-összehasonlító értékelésévé konvertálni, mintha a tömeg egyetlen egy átlagemberként lenne értelmezhető.









vö. <http://miau.gau.hu/miau/231/mtu2017/ertekkutatas_mtu_3_full_en_1027.docx>

A korrelációs küszöbértékek alapján az átlag-válaszadóról kialakuló kép ellentmondás-mennyiségétől függően elképzelhető, hogy az átlagos elégedettségi értékelés véletlenszerűnek minősítendő a teljes szolgáltatáshalmaz tekintetében is. Vagy éppen csak néhány szolgáltatás egymáshoz képesti viszonya esetén lehet egyértelmű jobb/rosszabb állapotokról beszélni.

## 9. kérdés

1. Melyik tevékenység milyen konkrét személyes/céges/intézményi/szervezeti elvárás kapcsán tűnt **hasznot ígérőnek** a szolgáltató megszólítása **előtt**? (szabadszavas válaszlehetőség)

|  |  |
| --- | --- |
| E-szeminárium |  |
| Turorálás |  |
| Videó-tananyag |  |
| Helyzet-szimuláció |  |
| Webinárium |  |
| Letölthető tananyag (pdf) |  |

Észrevétel:

Az első (kötelező) szabadszöveges kérdés értelmezése (vö. észrevételek írása a korábbi kérdéseknél opcionális volt) kapcsán is meg lehet fogalmazni előzetesen hipotéziseket:

* A szolgáltatás nyújtója által az egyes szolgáltatásokról írásos formában megadott részletes jellemzések szókincse szövegbányászati eszközökkel értelmezhető, ill. a válaszadók által a kérdés egyes sorai esetében mindösszesen kialakított szövegkorpuszra is kialakítható a releváns kulcsszavak listája (szolgáltatásonként), s az a szolgáltatás minősül a leginkább megértettnek, ahol a kulcsszó-kompatibilitás aggregált mutatója a legnagyobb. Amennyiben a szolgáltatásonkénti elégedettségi értékelés előzetesen/utólag annál nagyobb, minél megértettebbnek minősül a szövegbányászati elemzések nyomán egy-egy szolgáltatás, az a válaszadók átlagában racionális válaszok létét sejteti. Amennyiben a meg nem értettnek, félreértettnek minősülő szolgáltatások kapnak magasabb elégedettséget az átlag-válaszadó szintjén, akkor a válaszok alapvetően véletlenszerűnek/torznak ítélendők. Itt is érvényes, hogy a torzulás esetleges mértéke a kitöltők egyes alcsoportjaiban (ami lehet az ún. leíró adataik alapján képzett csoportosítás, de lehet az egyes kérdésekre adott válaszok, kérdések közötti összefüggések szerinti csoportosítás is) más és más lehet. Ez a másság egyes csoportok válaszait kevésbé értékesként engedi vélelmezni. Sokféle csoportosítás esetén az egyes egyedi válaszadókhoz a csoportjaikra jellemző (ir)racionalitási indexeket a minden-válaszadó-másként-egyforma anti-diszkriminatív elv mentén optimalizáló számításokkal kiértékelve megkapjuk a válaszadók egyetlen skálára aggregált racionalitási indexét. Ilyen index többféle módszerrel is előállítható: pl. úgy, hogy az összes megkérdezett összes válaszát kérdésenként a többi kérdésre adott válaszok függvényében megkíséreljük levezetni és a tényleges válasz, ill. a becsült válasz közötti eltéréseket aggregáljuk egyedenként és kérdésenként…
* A kérdés-táblázat egyes soraiba nem feltétlenül kerül majd azonos mennyiségben kommentár, ahol a nem-tudom válasz is megengedett lesz. Annál relevánsabb egy szolgáltatás, minél többen, minél hosszabb fejtegetik ennek várható hasznosságát. Ez a szolgáltatássorrend kapcsolatba hozható a tényleges szolgáltatás-igénybevétel kérdőíves és szolgáltatói statisztikákra alapozó adataival, ahol ideális esetben együttmozgások figyelhetők meg. Ha tipikusan ellentétes folyamatok érhetők tetten, vagyis az elvárt hasznosság maximumát mutató szolgáltatást végül nem a legtöbbször vették igénybe, ill. nyújtották, akkor ez már szervezetfejlesztési kihívásként is értelmezhető.
* A szövegbányászat speciális esete, ha a használt szavak hangulati töltésének átlagos alakulását tárja fel az elemzés: vagyis mely szolgáltatások esetén becsülhető a legoptimistább és mely esetén a legpesszimistább kép? A szóhasználati hangulatjelentésnek és az egyéb szolgáltatásrangsoroknak illik együttmozgást felmutatni nem véletlenszerű válaszok esetén…

## 10. kérdés

1. Milyen külső hatásokra kereste meg Ön a szolgáltatást elsőként? (többszörös választás)
	1. média
	2. TV
	3. rádió
	4. sajtó
	5. ismerősök
	6. kamarai hírlevél
	7. internetes keresés
	8. közösségi oldalak
	9. egyesületi hírlevél
	10. szolgálati út
	11. (már nem tudom)
	12. egyéb, még pedig:….

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

Észrevétel:

Ideális esetben ez a kérdés egy olyan technológiai környezetben illene, hogy megvalósuljon, ahol az első egyéb opciót választó és azt meg is nevező válaszadó válaszát egy jóváhagyási folyamatban a második (online) kitöltő már, mint a felsorolt/nevesített opciók egyikét látja. Ennek kapcsán vizsgálandó, vajon az egyéb kategóriák bármely (konszolidált opciója) képes-e meghaladni a default módon felsorolt esetek bármelyikét is. Ebben az esetben a kérdés alapvetően szuboptimális, hiszen olyan opciókat nem kínált fel azonnal, melyek végső soron elérték a felkínáltak fontosságát.

Ezen kérdés esetében a fix listát például kiegészítve a média kapcsán a TV, rádió, sajtó szavakkal, mint önálló opciókat jelölő szavakkal, ismét egy konzisztencia-vizsgálathoz jutunk: a racionális kitöltő ugyanis a média beikszelése esetén legalább egyet ki kellene, hogy válasszon a média-halmazt alkotó elemekből, vagy észrevételt kellene, hogy írjon, miszerint a média kiválasztásával ennek minden részletét is értette…

Ez a kérdés összevetendő a szolgáltatást végző szervezet disszeminációs és marketing tervének paramétereivel, vagyis vizsgálandó, vajon ténylegesen azokon a csatornákon áramlik-e a hír, ahol annak a tervek szerint áramlania kellene? Ha nem, akkor kell-e egyes csatornákon a kommunikációs intenzitást erősíteni, gyengíteni – s ennek milyen esetleges működési költségvonzatai lehetnek a szervezetfejlesztés keretében?

Az egyéb-és-pedig kérdések kapcsán az és-pedig-ágat nem kötelezővé téve ismét egy ellenőrzési ponthoz jutunk: ha egyes válaszadók az egyéb opciót választják, de nem adnak meg semmilyen érdemi tartalmat ennek mikéntjéről, akkor ezek a válaszok véletlenszerűek is lehetnek, ill. a válaszadó egy újabb gondatlansági alakzattal terhelt, ahol az elvárás az, hogy a gondatlanság és a kritikai attitűd korrelál, hiszen a gondatlanok nem magukban keresik a hibát, mert, ha ott keresnék, nem lennének már gondatlanok…

## 11. kérdés

1. Mely szolgáltatás volt az első, amit igénybe vett a szolgáltatónál? (egyszeres választás)
2. E-szeminárium
3. Turorálás
4. Videó-tananyag
5. Helyzet-szimuláció
6. Webinárium
7. Letölthető tananyag (pdf)
8. nem tudom megítélni (mert nem világos, mint jelentenek pontosan az a-b-c-d-e-f opciók)
9. nem emlékszem
10. semmilyen szolgáltatást nem vettem soha igénybe
11. egyéb, mégpedig:

|  |
| --- |
|  |

Észrevétel:

|  |
| --- |
| betűjel |

Ha egy egyszerű választáskor, ami egy karakterisztikus emléket kíván lekérdezni, a nem-emlékszem válasz születik, akkor a válaszadó automatikusan a potenciálisan kockázatos kategóriába sorolandó és elvárható, hogy az ilyen válaszadók más konzisztencia-alakzatok kapcsán is zavarokat mutassanak fel, ill. hogy ezen alcsoport véleményeinek átlaga alacsonyabb, szórása magasabb legyen, vagyis a véletlenszerűség (őszintétlenség) tüneteit mutassák…

A nem tudom megítélni, mert opció kapcsán minden olyan kérdés esetén, ahol a szolgáltatási formák között különbséget lehetett tenni, ismét csak a zavar statisztikai jeleit kell tetten érni – mert ha nem, akkor szimplán csak válaszmegtagadásról van szó.

Aki a szolgáltatások igénybe vételét sem ismeri el, s mégis kitölti a kérdőívet, az tipikus tippelő – s mint ilyen önálló csoportba sorolandó.

Aki az egyéb szolgáltatás opció be meri vállalni, az más kérdések esetén is a meg nem értés jeleit illene, hogy mutassa, lévén más opció itt nem lehetséges. S ha nincs más kérdések esetén jele annak, hogy bizonytalankodna, akkor az egyéb opció tartalmát részleteiben is meg kell vizsgálni. Ha nem adott meg részleteket, akkor ez egy fajta válaszmegtagadásként értelmezendő. Ha adott meg egyéb opciót szövegesen is, akkor ennek szerencsés esetben valamely hivatalos szolgáltatás-elnevezéshez illene kötődnie (pl. konferencia = workshop). Ha olyan újszerű szolgálgáltatás-elnevezés merül fel, mely semmilyen létező kategóriába nem konvertálható át (pl. kerekasztal-megbeszélés?), akkor már csak az észrevétel esetleges részletes magyarázatában lehet bízni, egyébként a válasz értelmezhetetlen…

## 12. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató **fellelhetőségével** az Ön körzetében?



Észrevétel:

Az első 10 kérdés az szolgáltatóra való rátalálás egyes részleteit mérte fel. A 11. kérdés az első/egyetlen szolgáltatásigénybe vétel tényét, minőségét rögzíti. A 12. kérdés kapcsán azok a válaszadók, akik külső helyszínen találkoztak a szolgáltatást nyújtóval vagy a -2-es, vagy a -1 opciót választhatják, s az ún. demográfiai adatok kapcsán megtudható lesz, miért? Akkor is, ha ezt az észrevételrovat nem támogatja a kitöltő megjegyzéseivel.

A szolgáltató fellelhetőségére vonatkozó kérdés egy fajta kényelmi, logisztikai, a szolgáltatás tartalmától független kérdés. Amennyiben a szolgáltatás tartalmi értékelése és a logisztikai feltételek értékelése közötti korreláció alacsony, úgy az értékelések mibenlététől függően vélelmezhető, hogy vagy az egyik, vagy a másik terület problémás és a szervezetfejlesztés által kezelendő jelenség. A magas korreláció kapcsán, azt illik vélelmezni, hogy a tartalomértéke elnyomta/meghatározta a forma értékét, mert fordítva ez irracionális lenne.

## 13. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársai **online** elérhetőségeinek **megtalálhatóságával**?



Észrevétel:

Az online elérhetőségek előzetes felmérése a tanácsadók kapcsán feltételezi, hogy a válaszadó már akaratlagosan keresi a kapcsolatot a szolgáltatóval – pl. már tudja, hogy a tanácsadókat személyesen is el lehet érni. Ennek fényében a -1-es és a -2-es opció a válaszadói gondatlanság gyanúját veti fel.

## 14. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a kiválasztott/kijelölt munkatárssal (pl. tanárral) történt **kapcsolatfelvétel** egyszerűségével?



Észrevétel:

A kapcsolatfelvétel (bármilyen formában alakult is ki) még az előzetes tájékozódás része. Ha egy potenciális ügyfél nem szerez pozitív tapasztalatokat a kapcsolatfelvételkor, akkor nem köteles a szolgáltatást igénybe venni. Azok, akik a felmérés által megszólításra kerülnek mind úgy döntöttek, hogy bármilyen is volt a kapcsolatfelvétel módja, megéri számukra a kapcsolat tényleges realizálása. Ezért a kapcsolatfelvétel értékelése és a szolgáltatás tartalmi sikerességének értékelése kapcsán is igaz illene, hogy legyen, hogy a két értékelés között magas a korreláció, vagyis a tartalmi elégedettség elfedi a formai elégedettség esetleges zavarait. Amennyiben a korreláció magas, de az egyik jelenség (vö. tartalom vs. forma) értékelése quasi szisztemetikusan gyengébb, akkor ez input a szervezetfejlesztés részére. Ha a korreláció alacsony, akkor a gyengébbnek értékelt jelenség (tartalom vs. forma) a szervezetfejlesztés számára ismét csak kritikusan vizsgálandó jelenségként értelmezendő.

## 15. kérdés

1. Milyen tevékenységek/szolgáltatások kapcsán **hányszor** vette igénybe a szolgáltató szolgáltatásait: (darabszámok 0 és n között)

|  |  |
| --- | --- |
| E-szeminárium |  |
| Turorálás |  |
| Videó-tananyag |  |
| Helyzet-szimuláció |  |
| Webinárium |  |
| Letölthető tananyag (pdf) |  |

+ nem tudom

Észrevétel:

A kérdés kapcsán ellenőrizhető, hogy az a szolgáltatási forma, melyet elsőként/egyedüliként vett igénybe a korábbi kérdés kapcsán a válaszadó, ebben a statisztikai nézetben is visszaköszön-e a megfelelő helyen. Az összes válaszadó összes válasza alapján egy becsült reprezentativitásból kiindulva a szolgáltató CRM-adatainak reprodukálhatósága elemzési feladat – szolgáltatástípusonként.

## 16. kérdés

1. **Ha** többen/többek nevében (pl. csoportvezető) tartottak kapcsolatot a szolgáltatóval: Mely tevékenység/szolgáltatás milyen **elégedettséget** váltott ki az Önök szervezetéből/intézményéből/cégéből **átlagosan**?



Észrevétel:

Az előfeltételhez kötött kérdések minden kockázatát felvállalva: fel kell tudni mérni ezen és az ezt követő kérdésen keresztül, vajon a szolgáltatások igénybe vétele az igénybe vevő oldalán csak egy főt érint-e? S mivel önmagában nem a létszámadat a releváns, csak az 1 vagy több opcióhoz tartozó elégedettség, így a konkrét létszámra kérdezni potenciális kérdéstakarékossági lehetőség. A létszám letapogatása önmagában is egy komplex kérdéssor lenne: az összes valaha is érintett létszám mellett a tényleges erőforrás-arányok és ezek leíró statisztikája is kellene. Így az előzmények és következmények logikája akkor értelmezhető stabilan, ha egyetlen egy szereplős a folyamat a befogadó oldalán. Több szereplő esetén tulajdonképpen minden kérdés kapcsán folyamatosan keveredni fog a szervezeti átlagvélemény lehetősége és a kitöltő személyének egyénisége, ami növeli a kérdőív inkonzisztencia-alakzatinak számát, mértékét.

## 17. kérdés

1. **Ha** csak a válaszadó volt az szolgáltatás által egyedül érintett: Mely tevékenység milyen **elégedettséget** váltott ki Önből **személy szerint**?



Észrevétel:

Ez a kérdés az előzővel együtt értelmezhető csak, ill. az előző kérdéssel szemben a preferált állapot az egy-személyi kapcsolattartás lenne a kérdőív kiértékelhetősége szempontjából.

## 18. kérdés

1. Mi volt az **oka** a nem teljes elégedettségnek adott szolgáltatás kapcsán? (szabadszöveges válaszlehetőség)

|  |  |
| --- | --- |
| E-szeminárium |  |
| Turorálás |  |
| Videó-tananyag |  |
| Helyzet-szimuláció |  |
| Webinárium |  |
| Letölthető tananyag (pdf) |  |
| Általában véve |  |

Észrevétel:

Ez a kérdés az keretet és módot arra, hogy a válaszadó tetszőleges részletességgel és konkrétsággal problémákra mutasson rá. Ez a kérdés a kérdőívezést általában megelőző próbainterjúk információtartalmát igyekszik/képes pótolni. Az észrevétel lehetősége nem kötelező, hiszen az általában véve sor tulajdonképpen azoknak szól, akik nem tudnak, nem akarnak különbséget tenni a szolgáltatások között. Ha mégis felkínálásra kerül az észrevétel lehetősége, az egy fajta személyiségteszt (akar-e, képes-e egy-egy válaszadó strukturáltan válaszolni).

## 19. kérdés

1. Mely tevékenység milyen konkrét **eredményre** vezetett? (szabadszavas válaszlehetőség)

|  |  |
| --- | --- |
| E-szeminárium |  |
| Turorálás |  |
| Videó-tananyag |  |
| Helyzet-szimuláció |  |
| Webinárium |  |
| Letölthető tananyag (pdf) |  |
| Általában véve |  |

Észrevétel:

A kérdés lényege az előző kérdéssel feltárt, a problémákkal ellentétes pólus, vagyis az eredmények szöveges megfogalmazása. A problémák és az eredmények adott szolgáltatás kapcsán kialakuló összesített korpusza szövegbányászatilag értelmezhető: a hangulatfestő szavak aránya kirajzol egy spontán értékítéletet, mely összevethető a direktben adott értékítélettel, vagyis a tudatosult értékítélet prekoncepciós, rejtőzködő jellege, ill. a válaszadó inkonzisztens viselkedése felismerhető.

## 20. kérdés

1. Mely tevékenység/szolgáltatás mennyi **munkaórát** jelentett a szolgáltatóval való együttműködést érintően? (óra)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | E-szeminárium | Turorálás | Videó-tananyag | Helyzet-szimuláció | Webinárium | Letölthető tananyag (pdf) | Összesen |
| Ön(ök) esetében |  |  |  |  |  |  |  |
| Munkatárssal közösen dolgozva |  |  |  |  |  |  |  |
| Munkatárs becsült felkészülési ideje a háttérben |  |  |  |  |  |  |  |

+ nem tudom

Észrevétel:

Az elégedettségek mérése kapcsán fontos impulzus, vajon milyen mennyiségű munkaóra kötődik. A munkaórák egy fajta fontossági sorrendet rajzolnak ki, s a 8. kérdés által felmérhető szubjektív értékelések és a munkaórákból fakadó objektivitás között magas együttmozgás kellene, hogy tetten érhető legyen.

## 21. kérdés

1. Mely tevékenység kapcsán mennyi **szakértői óráért** fizettek egyéb szakértőknek (pl. magántanárnak)? (óraszám 0 és n között)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| E-szeminárium | Turorálás | Videó-tananyag | Helyzet-szimuláció | Webinárium | Letölthető tananyag (pdf) | Összesen |
|  |  |  |  |  |  |  |

+ nem tudom

Észrevétel:

Egy ingyenes szolgáltatás érdemi kritikája, ha valaki inkább fizet azért, amit formálisan ingyen is megkaphatna. A szövegbányászati quasi objektív értékelés mellett a piaci kapcsolatokból következő értékelés is egy kontrollpont: annál alacsonyabb illik, hogy legyen egy-egy ingyenes szolgáltatás értéke a válaszadó szerint, minél többet vesz igénybe párhuzamosan fizetős szolgáltatást.

## 22. kérdés

1. Mely tevékenység kapcsán hány **szakértőt** (oktatót) ismert meg a közös munka keretében személyesen? (fő)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| E-szeminárium | Turorálás | Videó-tananyag | Helyzet-szimuláció | Webinárium | Letölthető tananyag (pdf) | Összesen |
|  |  |  |  |  |  |  |

+ nem tudom

Észrevétel:

A válaszadók potenciális száma ideális esetben 1. A szolgáltatót képviselő munkavállaló száma ideális esetben szintén 1. Ha anonim is a kérdőív, mégis akár konkrét munkavállalóig/szakértői csoportig is el lehet jutni. A szervezetfejlesztés anonim rétegében minőségbiztosítási, stratégiai elveket lehet megfogalmazni. A nem anonim rétegben konkrét belső képzések, személyre szabott életpálya-tervezés is szerepet kaphat.

## 23. kérdés

1. Mely tevékenység kapcsán hány **női** **szakértőt** (oktatót) ismert meg a közös munka keretében személyesen? (fő)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| E-szeminárium | Turorálás | Videó-tananyag | Helyzet-szimuláció | Webinárium | Letölthető tananyag (pdf) | Összesen |
|  |  |  |  |  |  |  |

+ nem tudom

Észrevétel:

A kérdőív egyetlen gender típusú kérdése nyomán, ill. a demográfiai adatokkal összevetve az is felmerül hipotézisként különösen az 1 ügyfél 1 munkatárs alapesetben: igaz-e, hogy női ügyfél női munkatárs esetén elégedettebb, vagy sem, mint férfi munkatárs esetén?

## 24. kérdés

1. Mennyire **elégedett** ügyfelek fogadására az ### által biztosított helyszín **alkalmasságával**?



Észrevétel:

A helyszín alkalmassága és a helyszín fellelhetősége illik, hogy magas szinten korreláljon. Ha nem, akkor a rosszabb értékelést kapó jelenség a szervezetfejlesztés fontos rétegévé illik, hogy váljon.

## 25. kérdés

1. Mennyire volt **elégedett** a munkatárs **szakmai felkészültségével**?



Észrevétel:

A szakmai felkészültség az elégedettség egyik hajtóereje, s a tartalmi értékességhez tartozik, szemben pl. az elérhetőséggel. Az aktualitás inkább tartalom, mint formai jelenség. Az egymással logikailag szorosabban összefüggő jelenségek értékelésének is szorosabb együtt járást illik mutatnia.

## 26. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a munkatárssal (oktatóval) való **kapcsolattartási formákkal**?



Észrevétel:

A kapcsolati formánkénti 1<7-es értékelések aránya egyben arra utal, melyik csatorna a fontosabb. Ennek a fontosságnak a CRM-adatbázisban esetlegesen meglévő hasonló arányokkal illik együttmozognia.

## 27. kérdés

1. Mennyire elégedett a munkatárs/oktató **segítőkészségével**?



Észrevétel:

A segítőkészség nem tartalmi, hanem sokkal inkább formai kérdés. Bármilyen rossz modorú, de a szakmájához jól értő forrás kapcsán a szolgáltatást igénybe vevő profitál. Ha a segítőkészség esetlegesen kevésbé váltott ki elégedettséget, mint a szakmai tartalmasság, akkor ez azt jelenti, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevők racionálisak: a tartalom minősége felülírni képes a formaiság zavarait.

## 28. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a munkatárs/oktató reakcióinak **személyre szabottságával/problémára orientáltságával**?



Észrevétel:

A személyre szabottság/probléma-orientáltság alapvetően tartalmi kérdés: a szakmai felkészültség mit sem ér, ill. hiteltelen, ha a szakértő nem érti meg, nem érzi át a racionális felhasználó igényeit. Ezért is fontos a felhasználói racionalitást felismerni: azon ügyfelek, akik irracionálisabbak, önsors-rontó módon képesek környezetüket értékelni: vagyis azt is értéknek tekintik, ami nekik semmit nem jelent a konkrét problémamegoldásban, s azt sem ismerik fel értékként, ha valaki át akarja állítani saját érdekükben gondolkodásmódjukat.

## 29. kérdés

1. Mennyire elégedett a szolgáltató munkatársainak **tájékozottságával** a közös aktivitások piaci/gazdasági hasznosságát illetően?



Észrevétel:

A személyre szabottság és az általános tájékozottság hasonló jelenségpár, mint pl. a tartalmasság és az informativitás – így elvárható, hogy egy következetes válaszadó ezen jelenségpár-rokonságot öntudatlanul is racionálisan kezel.

## 30. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltatótól kapott tájékoztatás/tanács/információ/tudás/kompetencia **konkrét** **hasznosíthatóságával**?



Észrevétel:

A konkrét hasznosíthatóság párja a személyre szabottságnak: ha a személyes probléma sikeresen megértésre kerül, de nincs olyan megoldás, amiről irracionálisan az ügyfél álmodozik, akkor a konkrét hasznosíthatóság elégedettségi értéke elszakad a személyre szabottság értékelésétől. A válaszadók kapcsán tehát vélelmezni illik tudni az összes kérdés alapján, mikor állunk alapvetően olyan ügyféllel szembe, akin nem lehet segíteni, s ezt nem képes megérteni. Az ilyen ügyfélcsoport értékítélete lényegében értelmezhetetlen – irracionális – véletlenszerű…

## 31. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató Önnel kapcsolatot tartó munkatársának/oktatójának **segítő**/**szolgáltatói** **attitűdjével**?



Észrevétel:

A szolgáltatói attitűd és a segítőkészség felfogható akár szinonimaként is. Így a két kérdés egymáshoz képest egy fajta véletlenszerűségi, következetlenségi index képzésére alkalmas.

## 32. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársának (köz)**érthetőségével**?



Észrevétel:

A közérthetőség tartalmi és nem formai jelenség. Ennek megfelelően a fentebb már jelzett tartalmi jelenségekkel illik erősebb együttmozgást kimutatni tudni racionális ügyfelek esetén a formai jelenségekkel szemben…

## 33. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársa által adott reakciók **gyorsaságával**?



Észrevétel:

Az időtényező formai kérdés, bár formálisan igaz, hogy egy közlés csak adott időablakban információ, hiszen az érdemi felhasználási keretfeltételek elmúltával már lényegtelen, mi lett volna, ha időben állt volna rendelkezésre a tartalmilag releváns információ. Az aktualitás és a gyorsaság jelenségpár együttmozgása illik, hogy erősebb legyen – szemben más pl. tartalmilag az elégedettségre ható jelenségekkel.

## 34. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársának **udvariasságával**?



Észrevétel:

Az udvariasság, a segítőkészség, az empátia, ill. a szolgáltatói attitűd formai jelenségek, a személyre szabottság ellenben tartalmi kérdés. Ezen fogalmi összefüggéseknek vissza illik köszönnie az elégedettségi adatokból.

## 35. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársának **empatikus** voltával?



Észrevétel:

Az empátia az előző kérdés kapcsán a formai elemeinek egyike volt. Így ennek megfelelő viselkedés várható el ebben az esetben (is).

## 36. kérdés

1. Amennyiben hosszabb együttműködés volt Ön és a szolgáltató között, akkor mennyire **elégedett** a szolgáltató által vállalt/a szolgáltatót terhelő **határidők** betartásával?



Észrevétel:

A gyorsaság, a frissesség és a határidők az idő jellegű jelenségek, így ezek együttmozgása elvárható, hiszen csak aktuális/friss és gyorsan kommunikált információk segítik a határidők érdemi tartását.

Speciális hermeneutikai réteg a szolgáltatónak tulajdonított vállalás értelmezése.

## 37. kérdés

1. Amennyiben hosszabb együttműködés volt Ön és a szolgáltató között, akkor mennyire **elégedett** a szolgáltató által vállalt/a szolgáltatót terhelő **munkaminőség** betartásával?



Észrevétel:

A munkaminőség tartalmi aspektus.

Speciális hermeneutikai réteg a szolgáltatónak tulajdonított vállalás értelmezése – vagyis az előző kérdéssel együttesen vizsgálandó ez a jelenség is, s ettől függetlenül a tartalmi elégedettségi csoportban betöltött helye is meghatározandó a munkaminőségnek.

Vizsgálandó a szolgáltatói vállalással összekapcsolt tulajdonságok a hasonló tulajdonságok között inkább előtérbe kerülnek, vagy inkább lemaradnak.

## 38. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató által nyújtott szolgáltatására való igénye bejelentése és az igény kielégítése közötti **időtávval**?



Észrevétel:

Az átfutási idő ismét az időtényező által dominált csoport tagja, de a ténylegesen realizálódó idő nem tekinthető vállalásnak, szemben az előző kérdésekkel.

## 39. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató munkatársa az aktivitások végrehajtásához szükséges **ütemtervhez való alkalmazkodásával**?



Észrevétel:

Az ütemterv jelenségköre is időhöz kötött jelenség és ismét csak nem tekinthető szolgáltatói vállalásnak. Ellenben speciális kapcsolatban áll az ütemterv szolgáltató általi megérteni akarása az empátiával, a személyre szabottsággal, stb.

## 40. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a **munkatárs tájékoztatási, tanácsadási, oktatási, mentorálási tevékenységével**?



Észrevétel:

Ez a kérdés egy alapvetően konfúzabb tesztkérdés, mely esetében a tanácsadási, tájékoztatási, oktatási, mentorálási rétegek között tetszőleges kapcsolat lehet: itt a válaszok szórása nagyobb illik, hogy legyen, mint az egyértelműbb jelenségekre rákérdező kérdésekre kapott válaszok szórása.

Amennyiben a szórás nem nagyobb a fentiek értelmében, akkor a felhasználó nem értelmez érdemi különbséget tanácsadás, tájékoztatás, oktatás, mentorálás között. Ennek illik visszatükröződnie abban is, mit gondol a személyre szabottságról, a konkrét hasznosíthatóságról.

## 41. kérdés

1. **Mennyire elégedett** személyes adatai/üzleti titkai szolgáltató általi kezelésének **biztonságosságával**?



Észrevétel:

Az adatbiztonsághoz való hozzáállás felmérése olyan szervezetfejlesztési változásoknak nyithat utat ennek inkább elégedetlenséget kifejező átlaga esetén, melyek az adatkezeléssel kapcsolatos információk nagyobb transzparenciáját garantálják.

## 42. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató által közvetített információk **gyakorlati hasznosíthatóságával**?



Észrevétel:

A gyakorlati hasznosíthatóság és a konkrét hasznosság quasi egymás szinonimái, s mint ilyen kérdéspár a válaszadók irracionalitásának egy aspektusát engedi feltárni.

## 43. kérdés

1. Mennyire **elégedett** a szolgáltató tevékenységének **térítés nélküliségével**?



Észrevétel:

A térítésmentesség, mint gazdasági tényező párja a külső szakértő (magántanár, diáktárs) igénybe vételéről szóló kérdésnek: vagyis minél inkább kész valaki pénz is adni ingyenes szolgáltatásért, annál alacsonyabbra illik, hogy értékelje a térítésmentességet, ill. alapvetően elégedetlenebbnek illik lennie egyidejűleg…

## 44. kérdés

1. Kérdése, megjegyzése – szabad szavas

|  |
| --- |
|  |

A kérdőív végén a szabadszavas kommentár lehetősége a felhalmozódó feszültségek levezetésének kerete.

## A válaszadóról szóló kérdések

1. A cég/szervezet/intézmény/személy székhelyének/lakhelyének irányítószáma?
2. A válaszadó jogi személy működési módja?
3. A válaszadó személy neme?
4. A válaszadó kora?
5. A cég/szervezet/intézmény alapítási éve?
6. A cég/szervezet/intézmény dolgozóinak száma?
7. A cég/szervezet/intézmény éves árbevétele?
8. A cég/szervezet/intézmény eddigi sikeres aktivitásainak (tantárgy, kredit) száma?
9. Ebből szolgáltatói közreműködéssel sikeres?
10. A cég/szervezet/intézmény/személy sikertelen aktivitásainak (tantárgy, tanfolyam) száma?
11. A cég/szervezet/intézményszemély jelenléte mellett lezajlott, de bizonyítvánnyal le nem fedett aktivitásainak száma?
12. Ebből a szolgáltató által érintett aktivitások száma?
13. Hány (milyen jellegű) szolgáltatói aktivitáson vett részt a szolgáltatást igénybe vevő?
14. A válaszadó szervezetének típusa: kkv, állami, civil?
15. …

# Konklúziók

A cikk keretében bemutatott ad hoc (soha teljessé nem tehető) példa alkalmazásra került az első adandó alkalommal éles tartalmi környezetben is. A cikk egyben egy fajta vitairat, hiszen az Olvasók mindegyikétől elvárható, hogy a már megvillantott asszociációk kapcsán állást foglaljanak potenciális Megrendelőként tekintve az inkonzisztenciák feltárásának lehetőségeire, ezek következményeire. Hasonlóképpen elvárható az Olvasótól, hogy saját asszociációk ébredjenek benne.

A szómágikus rétegek mellett a valódi cél, az inkonzisztencia-rétegek tételes definiálása, méréssé nemesítése, majd a mérések személyekhez rendelés, s a személyek minősítése a mindenki-lehet-másként-egyforma-elv alapján (vö. pl. 9. kérdés).

# Irodalom

A felhasznált irodalmak szövegközi hivatkozások formájában kerültek megadásra…