



Megdupláztuk a bevételeink ezzel az eszközzel!

Megtanítjuk neked azt az igazán egyszerű technikát, amivel te is duplájára növelheted a bevételeidet. Megdöbbentően egyszerű.

Pár hónapja kezdtük el alkalmazni és az eredmények káprázatosak. Túlszárnyalták az elvárásainkat...

A siker egyszerű, csak tudnod kell, mi van a vevőid fejében.

(nem varázsgömb kell hozzá)

Tudtad, hogy az Apple cég, ami az iPhone telefont is gyártja majdnem menthetetlenül csődbe ment?

Ma már elég nehéz ezt elképzelni, hiszen attól hangos a média, hogy napokig állnak sorba az emberek, hogy elsőként vehessék meg a legújabb Apple termékeket (most éppen az iPhone 5-öt).

Mi volt a titok, ami megmentette a vállalkozást a csődtől?

Amellett, hogy a termék kínálatukat több ezerről lecsökkentették közel 10 eszközre, még volt egy nagyon fontos fűszer. **Megkérdezték a vevőiket, hogy mit szeretnének.**

Egyszerű igaz? És milyen logikus, hogy nem azt gyártom, amire szerintem szüksége van a vevőimnek, hanem megkérdezem őket, hogy mire van szükségük és azt adom nekik. Erre pedig legegyszerűbb **eszköz a kérdőív**, ahol a vevő elmondhatja, hogy mit gondol a cégedről, a termékedről vagy a szolgáltatásodról.

Ebben az E-bookban megmutatom neked, hogyan tudsz összeállítani egy olyan kérdőívet, ami rendkívül hatékony és ráadásul ingyenes, mert a Google szolgáltatását használja.

Olvasd, és közben csináld!

A leírás alapján állítsd össze a saját kérdőíved és a válaszok alapján bővítsd a szolgáltatásodat úgy, hogy jobban kiszolgálja a vevőid igényeit. Ezzel az egyszerű módszerrel még egy jól működő vállalkozás is képes megduplázni a bevételeit.

A kérdőív kielemezése során ezek lebegjenek a szemed előtt:

- Ha 2 ember vagy 10 ember véleménye, még nem jelenti, hogy az úgy is van. 50-100 válaszból lehet csak következtetéseket levonni.
- **Sose kérd meg a barátaidat, ismerőseidet, hogy töltsék ki!** Csak a vevőid adhatnak képet arról, hogy ők hogyan élték meg a vásárlást.

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



- Olvass a sorok között. Ha Ford megkérdezte volna az embereket, hogy mire van szükségük, akkor ők azt mondták volna, hogy gyorsabb lovat szeretnének. (...de mennyivel hasznosabb az autó.)
- Csak a kritika viszi előre a vállalkozásod. Legyél hálás, ha valaki kritizál, mert az egy lehetőség, hogy megvizsgáld a folyamatokat és javíts rajtuk.

Online kérdőív készítése a Google-val

Részemről mindenért rajongok, ami Google, de a napokban minden eddiginél fantasztikusabb dolgot találtam a Google Docs-ban vagy Dokumentumokban. Egészen szuper online kérdőíveket lehet vele létrehozni a form vagy űrlap menüpont segítségével (Alapban nekem angol verzióban nyílt meg a Dokumentumok főoldal, de a beállítások - settings - alatt átállítható a nyelv magyarra is. Ha magyar nyelvű kérdőívet készítünk, célszerű ezt választani, különben az "egyéb" "other" lesz, stb.)

A kérdések szerkesztésekor öt féle kérdéstípusból lehet választani és súgó/magyarázó szöveget is meg lehet adni. Továbbá megadhatjuk, hogy a kérdésre kötelező-e a válaszadás. A "feleletválasztós" és "jelölőnégyzetek" típusú kérdéseknél, lehetőség van arra, hogy a felsoroltakon kívül egy kattintással "egyéb" válaszlehetőséget is biztosítsunk.

A rendszer egyszerű, könnyen kezelhető. És a legjobb benne, hogy **a válaszokat kielemeztük**. Megjeleníti grafikonon és egy letölthető excel táblában is megkapjuk a válaszokat. Tökéletesen alkalmas arra, hogy gyors visszajelzést kapjunk a vásárlóinktól, hiszen csak akkor tudunk javítani az eladásokon, ha pontos adataink vannak arról, hogy mit is szeretnének kapni a vevőink. Erre pedig nem találtak ki még jobb módszert annál, hogy meg kell őket kérdezni.

Mivel **az embereknek kevés idejük van** arra, hogy a kedvünkért űrlapokat töltsenek ki, ezért mindenképp **jutalmazni kell a fáradozásaikat**. Szerencsére ez egyszerűen kivitelezhető, mert



az űrlap kötelező elemeinek kitöltése után egy tetszőleges oldalra ugrik a kitöltő, ahol megkaphatja a jutalmát. De mit is adhatunk jutalomként?

Adhatunk...

- az ajándék kupont
- érdekes, hasznos tanulmányt
- Letölthető anyagot
- Kedvezményes szolgáltatásrendelést,
- Ajándék terméket

és bármi mást, ami elég értékes, hogy válaszoljanak a kérdőívedre.

A formázás tekintetében sem nyújt semmilyen lehetőséget a program, viszont vannak elérhető template-ek [itt](#).

Az alap kérdőív így néz ki:

Online kérdőív

Ez egy online teszt kérdőív, ami a Google Dokumentumok segítségével készült. A kérdőív kizárólag a program bemutatására szolgál, az összes - jelenleg elérhető - kérdéstípus esetében tartalmaz egy mintakérdést.

Ismered a Google Dokumentumok űrlap készítő funkcióját?

☐ igen

☐ nem

Eddig a Google Dokumentumok mely funkcióit használtad már az alábbiak közül?

Több válasz adható!

☐ Dokumentum

☐ Prezentáció

☐ Táblázat

☐ Űrlap

Milyen nyelven használod a Google Dokumentumokat?

☐ magyar

☐ angol

☐ Egyéb:

A kérdőívek elküldhetők e-mailben is, sőt - levelező programtól függően - az e-mailben a válaszokat is meg lehet adni. Az eredmények a "válaszok megtekintése" gombbal egyszerűen

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



Ez pedig egy táblázatos formája a válaszoknak:

Mint látható a program automatikusan beiktat egy időbélyeg oszlopot, ami megadja a válaszadás időpontját. Sajnos arra még nincs megoldás, hogy miképp lehetne egy időbélyeget az utolsó kérdés után is betenni, amiből látszana a kitöltési idő is.



összesített eredmények megtekintését.

ami a Google Dokumentumok segítségével készült. A kérdőív kizárólag a program bemutatására szolgál, az összes - je
lmaz

Megerősítő üzenet szerkesztése

Köszönjük!
Az Ön válasza mostantól megjelenik a táblázatomban.

☐ A válaszösszegzés láthatóvá tétele mindenki számára
Ezt látják azok, akik kitöltötték az Ön űrlapját.

Mentés Mégse

Egy apró trükk, amit ismerni kell. Ha több mint száz kitöltőre számítunk, akkor van még egy kis feladatunk. Amikor rámegyünk a válaszok megtekintése -> táblázat parancssorra, a már korábban bemutatott táblázatot fogjuk kapni. Amennyiben megnézzük a munkalap alját, látható, hogy az mindössze 100 sort tartalmaz. A plusz gomb segítségével további sorok adhatók hozzá, egyszerre maximum 500, de ezt a műveletet többször megismételhetjük a kellő számú sor eléréséig. (A sorok esetében nincs limit, viszont van egyéb limit: 1,024,000 karakter, max 400.000 cella és 256 oszlop)

Plusz egy dolog, amire érdemes figyelni! Jelenleg a rendszer úgy működik, hogyha egy válasz egyszer bekerült az eredményekbe, azt hiába töröljük ki, az összesített eredményekben szerepelni fog, azaz a diagramokon látszani fog. (Pl. ha próba kitöltést végzünk, az is szerepelni fog az összesített eredményben.) Ez esetben nincs más megoldás, minthogy a válaszokat ki kell menteni egy adatbázisba és a szokásos módon feldolgozni.

[Minta kérdőív megtekintéséhez kattints ide.](#)

A mintában az összes kérdéstípus bemutatásra kerül. Az eredményeket (vagyis jelen esetben egy mintaösszesítés) mindenki számára láthatóvá tettem, a válaszadás után a program megjeleníti a linket ("lásd a korábbi válaszokat"), ahol megtekinthető.



Részletes útmutató: Hogyan készítsünk online kérdőívet a Google Dokumentumok szolgáltatásával

Az alapoktól kezdve ismertetem a lépéseket, de a gyakorlottabb felhasználók is találhatnak hasznos infót - ahol találtam/kitaláltam már valamilyen trükköt, vagy van valamilyen tippem azt is leírom (ld. **"TIPP"** jelzéssel, sötétebb háttérrel) +minden egyes kérdéstípusról is külön szólok majd.

(A kérdőív szerkesztés elvi kérdéseivel itt nem, vagy csak érintőlegesen foglalkozom, ez alapvetően egy technikai útmutató.)

Alapok:

Ahhoz, hogy Google-val, egész pontosan a Google Dokumentumokkal kérdőívet tudj szerkeszteni, kell, hogy legyen egy Google fiókod. Ha nincs Gmail-ed, legegyszerűbb, ha regisztrálsz [itt](#) - ez nem jelenthet gondot. (Ne feledd, ha a DomainFlotta.hu oldalon regisztráltál domain nevet, akkor [kérvetted a domain neved összekötését](#) a Gmail levelezővel és így a saját domain neved lesz a mail címed, nem a @gmail.com)

Ha beléptél a Gmail-edbe a bal felső sarokban látható egy Dokumentumok menüpont, erre kattintva (egy szimpla kattintás, nem kell jobb klikk sem) külön lapon megnyílik a Dokumentumok rész.



Később itt fogod megtalálni az általad létrehozott, vagy veled megosztott dokumentumokat. (Ha nem látod az új művedet, frissíts!)



TIPP Nyelvi beállítások (ha szükséged van rá) : Azon a nyelven szerkesztheted a Dokumentumokat, amelyik számodra a legkényelmesebb. Ugyanakkor, ha más nyelven szerkesztesz, mint amilyen nyelvet a válaszadóid használnak, a kérdőív linkjének kiküldése előtt állítsd át a Dokumentumok nyelvét a kitöltők nyelvére. A Google automatikusan ezen a nyelven jeleníti meg a kérdőív egyes elemeinek nevét mint pl. folytatás/continue, küldés/submit, egyéb/other stb.

A nyelvet itt tudod beállítani:

The screenshot shows the Google Forms editor interface. At the top, there are navigation links: 'Dokumentumok', 'Web', 'Fényképek', and 'továbbiak'. On the right, there are links for 'Új funkciók!', 'piackutas.blogspot@gmail.com', 'Beállítások', and 'Súgó'. Below these, there are buttons for 'Dokumentumok beállítások' and 'Google Fiók beállításai'. The main area has a yellow header with the word 'dokumentumok'. Below this, there is a 'Szerkesztés' button. A dropdown menu is set to 'Magyar', and below it, there is a text input field with the placeholder 'Válasszon egy időzónát...'.

Ez a különbség az angol és a magyar nyelvű kérdőív között:

The image shows two side-by-side versions of a Google Form. The left version is in Hungarian, and the right version is in English. Both forms have a title 'Kérdés' and three radio button options: 'AAA', 'BBB', and 'Egyéb:' (Hungarian) or 'Other:' (English). Below the options are buttons labeled 'Küldés' (Hungarian) and 'Submit' (English). At the bottom, the Hungarian version says 'Üzemeltető: Google Dokumentumok' and the English version says 'Powered by Google Docs'. Both versions have links for 'Visszaélés jelentése', 'Felhasználási feltételek', and 'Egyéb feltételek' (Hungarian) or 'Report Abuse', 'Terms of Service', and 'Additional Terms' (English).

Az űrlap létrehozásához kattints az Új létrehozása, azon belül pedig az Űrlap menü pontra.

The screenshot shows the Google Forms 'New' menu. The 'Új létrehozása' button is highlighted with a red box. Below it, the 'Feltöltés...' button is also highlighted with a red box. The 'Új létrehozása' dropdown menu is open, showing options: 'Dokumentum', 'Prezentáció', 'Táblázat', 'Űrlap' (highlighted with a red box), 'Rajz', 'Mappa', and 'Sablonból...'. Below the menu, there are links for 'Saját mappák' and 'Velem megosztott mappák'. The main area shows a list of forms under the heading 'Minden elem'. The first form is 'Online kérdőív' and the second is 'kvalitativ kutatás2009_letoltheto.pdf'. Below these, there is a section titled 'KORÁBBAN EBBEN A HÓHAPBAN' with two more forms: 'online piackutas2009_letoltheto.pdf' and 'osszefoglalo_humanertekek2010_letoltheto.pdf'.

Ekkor létre jön az űrlapod két mintakérdéssel. Ezt fogod látni:



Elem hozzáadása: Itt adhatsz majd új kérdéseket és oldaltörést, illetve szakaszfejléceket a kérdőívedhez.

Téma: Itt választhatsz sablont (egyéni megjelenést) a kérdőívedhez, jelenleg 95 verzió áll rendelkezésre.

(Ha ügyfél véleményeket szeretnél megtudni, akkor minél egyszerűbb sablont válasz. Nyilván tudod: semleges környezet, nem akarjuk elvonni a figyelmet, esetleg befolyásolni a kérdezett stb. - *Ha pl. a háttérben autó látható, és megkérdezed mi az első ami eszébe jut ...-ról, nem csoda ha sok válasz autóval kapcsolatos lesz.*)

A következő négy menüpontból most még csak a **Mentés** a lényeges. Nyomkodd szorgosan - bár a rendszer automatikusan is ment időnként.

Az alsó fekete sávban egy linket látsz, amin a kérdőíved elérhető. Erre a linkre lesz szükség a kitöltésnél is, illetve ide kattintva bármikor megnézheted, hogy néz ki az űrlapod.



Az űrlap szerkesztése - fejléc

Névtelen űrlap mezőbe kerül a kérdőív címe (*Evidens, hogy legyen rövid, lényegre törő, a kérdőív témájára utaló. Olyan, ami elmondja miről szól a kérdőív.*)

Az alatta levő mezőbe értelemszerűen lehet írni. (Pl. Milyen kutatás, Te ki vagy, miért készíted a felmérést. Itt érdemes megadni egy e-mail címet is, ahol kapcsolatba léphet veled a kérdező, ha kérdése/problémája van. Bizonyára a legtöbben tudják: nem biztos, hogy érdemes a leggyakrabban használt vagy munkahelyi e-mail címedet megadni, ha mégis azt adod meg, érdemes a @ helyére kukacot írni, így kevesebb spam-et fogsz kapni.)

(Ha akarsz, ha nem, két mintakérdés azonnal szerepel a kérdőívedben. Ha zavar ezt eltávolíthatod, de különösebben nem érdemes.)

TIPP Ebben a mezőben nem tudod tagolni a mondanivalódat. Ha szeretnél valamilyen szöveget az előzőektől elkülönítve írni (pl. ha valamilyen útmutatást adnál a kérdőív kitöltéséhez pl.: -ha valamilyik kérdésre nem kívánsz válaszolni, hagyd üresen - ha nem tudsz pontos összeget, átlagolj stb.), akkor a bal felső sarokban található **Elem hozzáadása** gombra kell kattintani, majd a **Szakaszfejléc**-et választani. (A program automatikusan a mintakérdések mögé fogja helyezni ezt, de egérrel mozgatható, oda húzhatod, ahová el szeretnéd helyezni.)



Az űrlap szerkesztése - oldaltörés

A bevezető szövegek után egyből jöhetnek a kérdések, de akár új oldalra is ugorhatsz. Ehhez az **Elem hozzáadása** gombra kell kattintani, majd az **Oldaltörés**-t választani.

A kész gomb megnyomása után így fog kinézni:
Automatikusan a következő oldalra fog ugrani a kérdőív, de választhatsz másik oldalt is, ha a "Tovább a következő oldalra" (piros keretben) kattintasz.

TIPP: Problémát jelenthet, ha nem tudod előre, hogy miképp fog kinézni a kérdőíved, hogyan fogod tagolni, vagy a már kész "műbe" szeretnél beszúrni még egy oldaltörést. Ha hosszú a kérdőíved, akkor ez nem egy vidám dolog, ugyanis az oldaltörés a kérdőív végére kerül és egérrel kell a helyére húznod. Türelmes és rutinos felhasználóknak lehet ez nem jelent gondot, de ha nem tartozol közéjük, akkor célszerű időnként beszúrni egy-egy oldaltörést - ha még sem kellene, a végén egy pillanat alatt el lehet távolítani. (Ha beszúrsz vagy törölsz egy



oldaltörést a kérdéseknél esetlegesen beállított ugrások automatikusan "alkalmazkodnak" ehhez, azaz nem okoz problémát a kérdőív struktúrájában.)

Kérdések szerkesztése

Ha a kérdések fölé húzzuk az egeret jobb oldalt három ikon lesz látható. Az elsőre (ceruza) kattintva lehet kiválasztani a kérdés típust, megadni a kérdéseket és a válaszlehetőségeket. A másodikkal (dupla négyszög) másolható (duplikálható egy kérdés), az utolsóval (kuka) pedig törölhető.

A duplikálás lényege, ha nagyon hasonló kérdéseink vannak (pl. Mennyire szereti a xy-t értékeljen 1-5-ig? És mennyire szereti az yz-t? stb.), nem kell mindent újra megadni, egy gomb nyomással másoljuk, és csak a kérdést kell átírni.

The screenshot shows a yellow background with two example questions. The first is labeled "1. mintakérdés" and the second "2. mintakérdés". To the right of the first question are three icons: a pencil (edit), a double square (copy), and a trash can (delete).

A szerkesztés gomb a legfontosabb. A **Kérdés címe** magától értetődő, a **Súgószöveg** mezőbe lehet megadni kiegészítő információkat, segítséget stb. Pl. csak kétjegyű számot írj, vagy több válasz adható, vagy osztályozz 1-5-ig úgy, ahogy az iskolában szokás.

The screenshot shows the edit form for a question. It has a yellow background. The fields are: "Kérdés címe" (Question title) with the value "1. mintakérdés", "Súgószöveg" (Help text) which is empty, and "Kérdés típusa" (Question type) with a dropdown menu showing "Szöveg" (Text). Below these is a dashed box labeled "Válaszok" (Answers). At the bottom left is a "Kész" (Done) button. At the bottom right is a checkbox labeled "Ezt a kérdést kötelező megválaszolni" (Make this question mandatory to answer). To the right of the form are the same three icons as in the previous screenshot, and a "Szerkesztés" (Edit) button.

A kérdés típusának megválasztásakor jelenleg 7 különböző kérdéstípusból választhatsz. Ezeket később egyenként megnézzük.



Ha a kész gomb mellett lévő kis négyzetet kipipálod a kérdést kötelező lesz megválaszolni. (Gondold meg, érdemes-e kötelezővé tenni, ha a kérdező nem tud vagy akar a kérdésre válaszolni, - pl. mert nem kínálsz megfelelő válaszlehetőségeket - de kötelező, vagy rákattintt valamilyen válaszra, ami nem tükrözi a véleményét, vagy félbehagyja a kérdőívet.)

Ha kötelező válaszolni egy kérdésre, de a válaszadó ezt elmulasztotta, a program figyelmeztetni fogja. Így fog kinézni a dolog:

TIPP Ha vannak olyan kérdések, amiket kötelező megválaszolni, figyelj arra, hogy megfelelően tagold oldaltörésekkel a kérdőívet. Ha görgetni kell - egy oldalon túl sok kérdés látszik - és a kérdező nem találja/látja meg azonnal, hogy melyik kérdés(ek)re nem válaszolt, elvesztheti türelmét és félbehagyhatja a kitöltést. (Plusz pazarolod az idejét.)



Kérdéstípus: Feleletválasztós

A lehető legegyszerűbb és legjobban használható kérdéstípus. Egy válasz adható, ehhez a válaszlehetőségek előtt lévő pöttybe kell kattintani. Itt egyéb válasz beírását is lehet engedélyezni. Ez az a kérdés, ahol ugrást is be lehet iktatni, azaz a választól függően az általa megadott oldalra kerül a kérdezett.

Milyen célból kívánsz online kérdőívet készíteni?

- ☐ iskolai feladathoz (szakdolgozat, beadandó stb.)
- ☐ munka
- ☐ nem akarok kérdőívet készíteni
- ☐ Egyéb:

Kérdéstípus: Jelölőnégyzetek

Ez az egyetlen olyan kérdéstípus (kivéve nyitott kérdések), ahol több válasz adható, ehhez válaszlehetőség előtti négyzetbe kell kattintani. Egyéb válasz itt is megadható.

A Google Dokumentumok funkciói közül melyeket használtad már?

- ☐ Dokumentum
- ☐ Prezentáció
- ☐ Táblázat
- ☐ Űrlap
- ☐ Rajz
- ☐ Egyéb:

Mégis ez a legkevésbé használható kérdéstípus. A probléma az, hogy a megjelölt válaszokat egy cellába teszi a program, így meglehetősen rosszul feldolgozható - ld. példát az alábbi képen, kézzel kiemelt oszlop.

	A	B	C	D
1	Időbélyeg	Ismered a Google Dokumentumok űrlap készítő funkcióját?	Eddig a Google Dokumentumok mely funkcióit használtad már az alábbiak közül?	Milyen nyelven használsz a Google Dokumentumokat?
2	2009.04.24. 9:09:15	igen	Dokumentum, Prezentáció, Táblázat, Űrlap	magyar
3	2009.04.24. 9:09:43	igen	Prezentáció	magyar
4	2009.04.24. 23:23:16	igen	Prezentáció	angol
5	2009.04.25. 0:00:08	nem	Prezentáció, Táblázat	angol
6	2009.05.03. 4:58:52	nem	Dokumentum	magyar
7	2009.05.05. 19:38:22	nem	Dokumentum, Táblázat	magyar

Kérdéstípus: Választás listából

Ez a kérdéstípus is jól használható. A lényege ugyanaz, mint a feleletválasztós, csak itt nem látszik egyből az összes válaszlehetőség és ugrásra sincs lehetőség - viszont helytakarékos.

Általában véve mennyire kedveled a Google szolgáltatásait?
(pl. kereső, Gmail, Blogger, Picasa Webalbumok, Google Earth, Zümm stb.)

Válassz a listából

- Válassz a listából
- egyáltalán nem kedvelem
- inkább nem kedvelem
- inkább kedvelem
- nagyon kedvelem
- nem tudom

TIPP Első válaszlehetőségként érdemes beírni azt (vagy valami hasonlót), hogy "Válassz a listából". Ha ugyanis a megkérdezett valamiért nem válaszol a kérdésre, egyszerűen tovább ugrik rajta, akkor az eredményekben az első válaszlehetőség fog megjelenni. Ha az első válaszlehetőség pl. az volt, hogy "Válassz a listából", akkor egyértelmű lesz számodra, hogy itt nincs válasz, ha viszont az első válaszlehetőség mondjuk az hogy "igen", akkor nem lehetsz biztos benne, hogy valóban "Igen" választ adott a megkérdezett, vagy nem válaszolt a kérdésre. Ld. alábbi képet.

Kérdéstípus: Választás listából

Ez a kérdéstípus is jól használható. A lényege ugyanaz, mint a feleletválasztósnak, csak itt nem látszik egyből az összes válaszlehetőség és ugrásra sincs lehetőség - viszont helytakarékos.

Kérdés címe
 Általában véve mennyire kedveled a Google

Súgószöveg
 (pl. kereső, Gmail, Blogger, Picasa Webalbum)

Kérdés típusa
 Választás listából

1.

Válassz a listából!

x

2.

egyáltalán nem kedvelem

x

3.

inkább nem kedvelem

x

4.

inkább kedvelem

x

5.

nagyon kedvelem

x

6.

nem tudom

x

Kérdéstípus: Rács

Nagyon szuper kérdéstípus, de sajnos csak öt válaszlehetőség adható meg. Az oszlopok fejlécében a válaszlehetőségek, a sorokban pedig az egyes alkérdések/ítemek szerepelnek.

Milyen gyakran használod a következő Google szolgáltatásokat?

	gyakran	ritán	soha
Google kereső	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gmail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blogger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Picasa webalbumok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Earth	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ha valamiért azt szeretnéd, hogy a válaszlehetőségek egy sorban látszódnak, akkor a Rács kérdéstípust alkalmazhatod úgy, hogy a soroknál csak egy címkét adsz meg.



Mennyire kedveled az alábbi szolgáltatást?

	egyáltalán nem kedvelem	inkább nem kedvelem	inkább kedvelem	nagyon kedvelem
Google kereső	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mennyire kedveled az alábbi szolgáltatást: Gmail?

	egyáltalán nem kedvelem	inkább nem kedvelem	inkább kedvelem	nagyon kedvelem
itt jelöld:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kérdéstípus: Szöveg

Rövid szöveges válaszokhoz. Mivel olyan kérdéstípus nincs ahol nyitott kérdésnél a válaszhoz csak számot lehetne írni, ilyen esetekben ez használható. Például: melyik évben született? átlagosan egy hónapban mennyit költ ...-ra? Ill. persze, ha rövid választ várunk, például: milyen virág jut eszébe xy-ról?

Melyik évben kedted el használni a Google szolgáltatásait?

Négy jegyű számot írl! Pl. 2007

Kérdéstípus: Tartomány

Itt a válaszok megadásához egy legfeljebb 0-tól 10-ig terjedő skálát használhatsz. Nincs lehetőség viszont egyéb válaszlehetőségekre (pl. nem tudom)



Mennyire voltak számodra hasznosak az eddigi információk? *

Osztályozz úgy, mint az iskolában szokás 1-5-ig.

1 2 3 4 5



(A * azt jelzi, ezt a kérdést kötelező megválaszolni.)

Kérdéstípus: Hosszabb szöveg

Értelemszerűen... Pl. kérdőív végén megjegyzés.

Ha van valamilyen megjegyzésed, kérlek írd ide!

Formázás

Sajnos jelenleg nem sok lehetőség van az űrlapok formázására, de többféle sablon (Téma) választható, de ha egy-egy kérdést szövegrészt szeretnénk egyedileg formázni (pl. vastag, dőlt, aláhúzott, más színű), arra - jelenleg - nincs mód.

Két kényszermegoldás:

1. szöveg kiemeléseként, ha szakaszfejléceket szúrunk be és oda írjuk a mondanivalónkat, az valamilyen az alaptól eltérő formában jelenik meg - a sima (Plain) témánál szürke mezőben, nagyobb, vastag betűkkel
2. formázás helyett nagybetűvel emeljük ki a lényeges részeket.



Űrlap - kérdőív szerkesztés bemutatásához

Ezt az űrlapot a "Részletes útmutató: hogyan készítsünk online kérdőívet a Google Dokumentumok szolgáltatásával" bejegyzéshez hoztam létre.

Ha kérdőívet szerkesztesz ide írhatod milyen kérdőív, miért csinálod stb.

Ez a szakaszfejléc

Ha tagolnád a mondanivalód, pl. valamilyen útmutatást adnál a kérdőív kitöltéséhez, ide írhatod.
/// A FOLYTATÁSHOZ KATTINTS A LENTEBB LÁTHATAÓ "Folytatás" gombra.

Megerősítő üzenet

Ez az utolsó dolog, amit a válaszadó lát (hacsak nem osztod meg az eredményeket is velük). Itt lehet megköszönni a válaszadást és/vagy bármilyen egyéni üzenetet írni. A **További műveletek** menüpont alatt szerkeszthető.

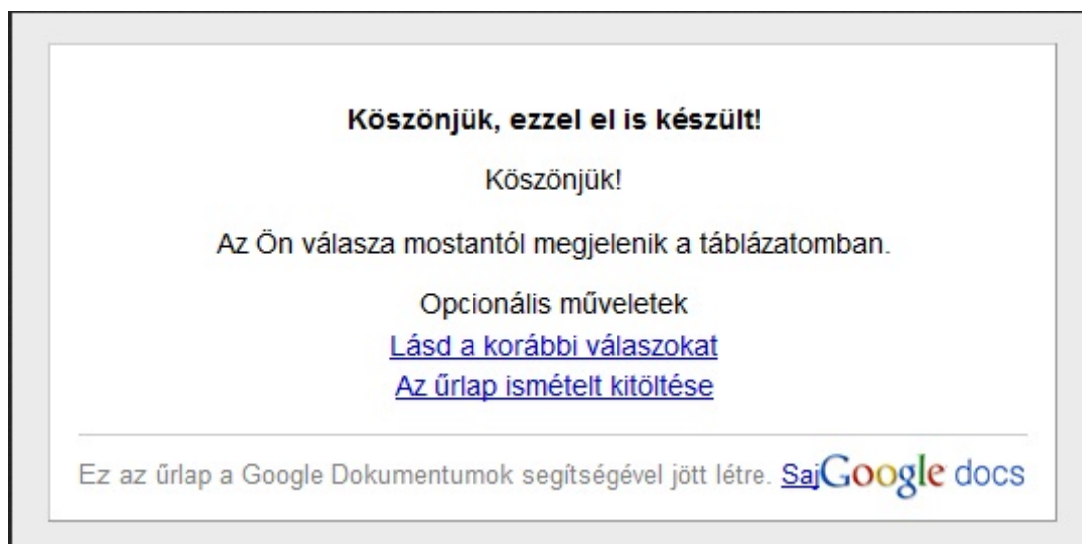
Ide tedd azt az ajándékot is, amit azért kap, mert kitöltötte az űrlapod. Mivel bonyolult dolgokat nem tudsz itt megadni, ezért érdemes linket elhelyezni arra az oldalra, amit már teljes körűen tudsz szerkeszteni.

The screenshot shows the 'Űrlap szerkesztése' (Form editing) interface. At the top, there's a toolbar with buttons like 'Elem hozzáadása', 'Téma: Plain', 'Űrlap elküldése', 'Válaszok megtekintése', 'További műveletek', and 'Mentve'. A dropdown menu is open under 'További műveletek', showing options: 'Beágyazás' and 'Megerősítő üzenet szerkesztése'. The main content area shows the 'Űrlap - kérdőív szerkesztés bemutatásához' form with its introductory text. Below this, a modal window titled 'Megerősítő üzenet szerkesztése' is open. It contains a text area with the message: 'Köszönjük! Válaszát rögzítettük.' Below the text area is a checkbox labeled 'Válaszösszegzés közzététele' with the note 'Ezt látják azok, akik kitöltötték az Ön űrlapját.' At the bottom of the modal are 'Mentés' and 'Mégse' buttons.

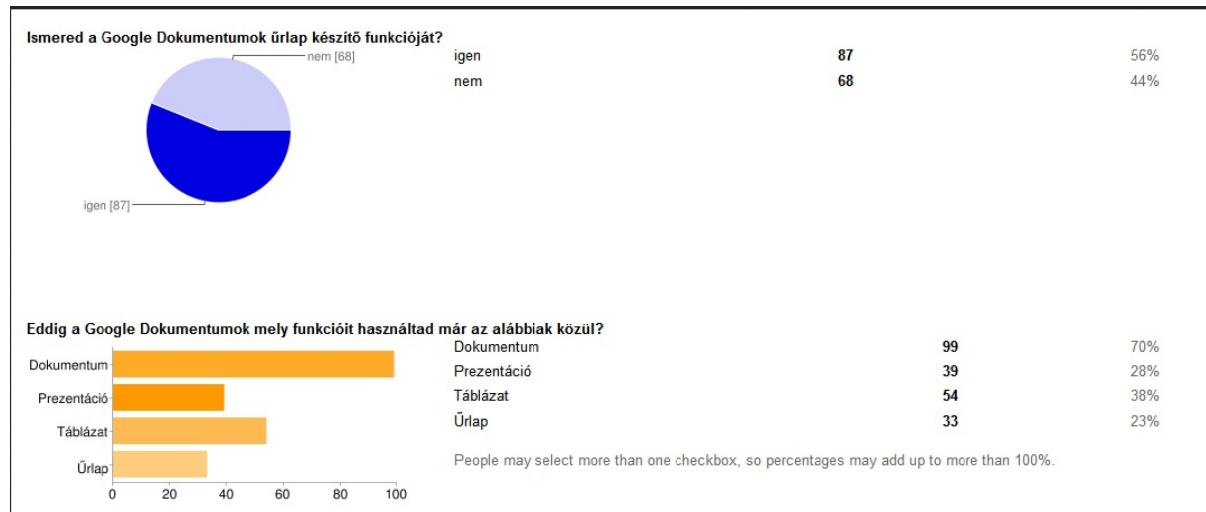


Eredmények

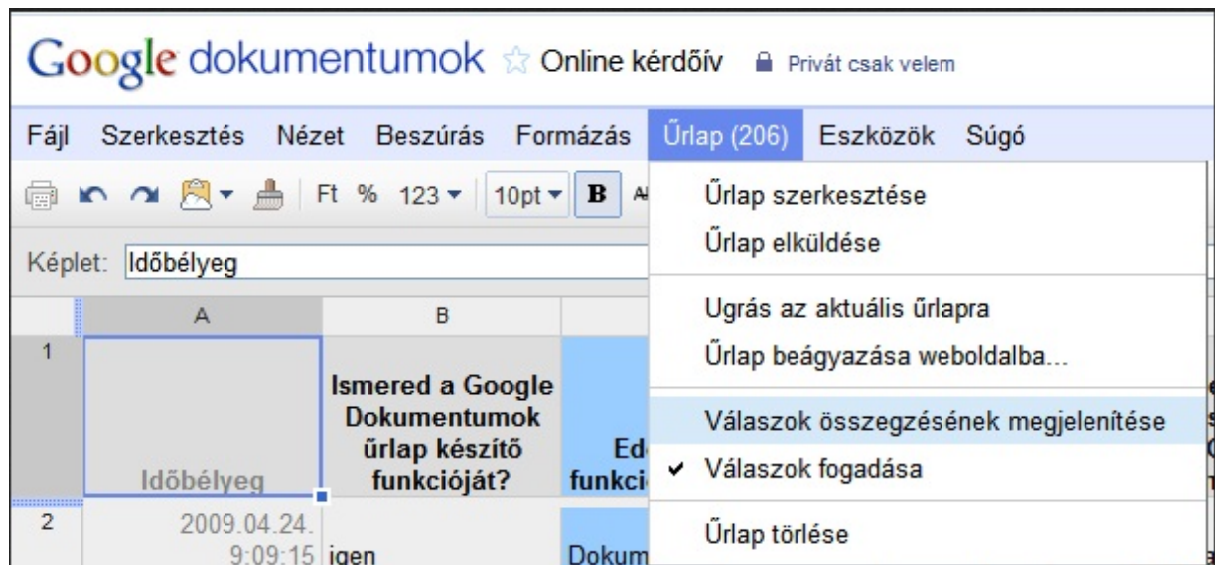
Amennyiben a **Megerősítő üzenet** szerkesztésekor a **Válaszösszegzés közzététele** előtti rubrikába pipát tesz, a válaszadók megnézhetik az eredmények összegzését. Az alábbi üzenetet fogják látni a kérdőív kitöltése után:



Majd a **Lásd a korábbi válaszokat** linkre kattintva megjelennek az eredmények grafikus formában:

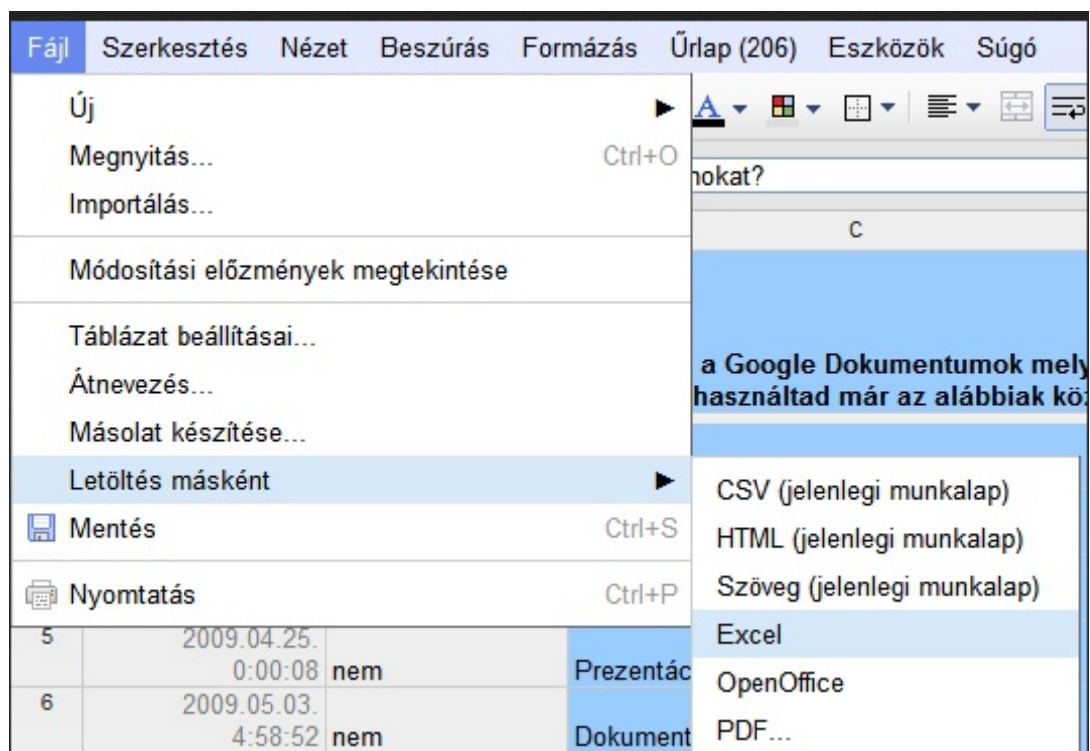


Ha az adattáblánál (Google Dokumentumok -> Űrlapod/Kérdőíved) az Űrlap menüpont alatt a **Válaszok összegzésének megjelenítése** menüpontra kattintasz, ugyanezeket az eredményeket látod.



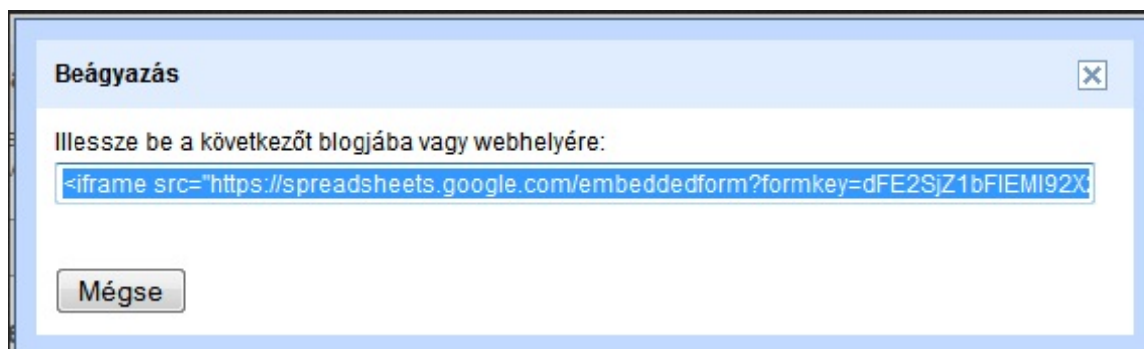
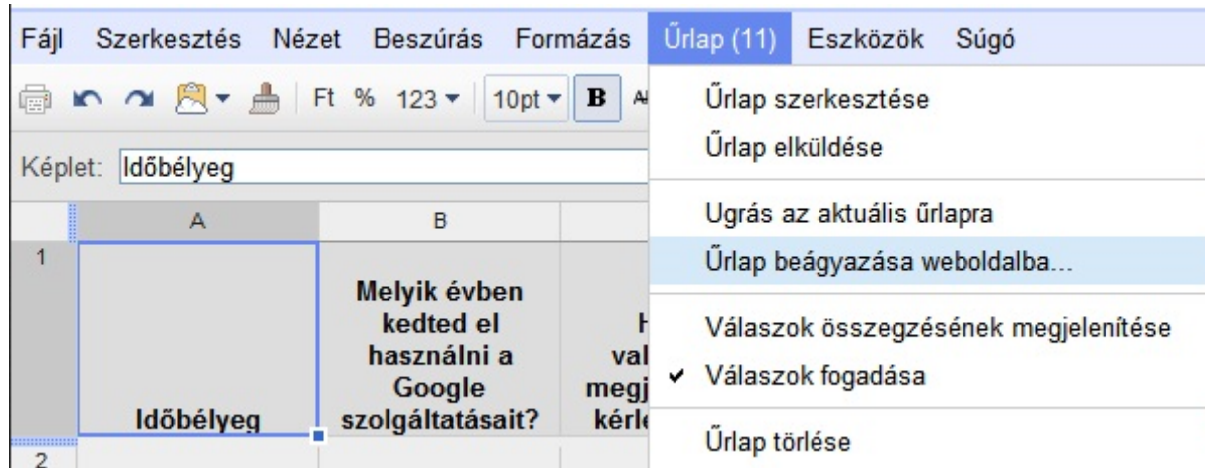
Az eredmények megjelenítésének módja egészen jó (ahogy látom egyes korábbi hibákat már kijavítottak), de célszerűbbnek tartom a válaszok lementését excelbe, majd ott kitisztítani az adatbázist és szép egyedi grafikonokat készíteni.

Az adatok lementése a fenti menüsornál: Fájl -> Letöltés másként -> Excel.



Kérdőív beágyazása weboldalba

Űrlap szerkesztéskor illetve az adatbázis menüsoránál is van erre lehetőség. Egy kódot kapunk, amit be kell másolni a megfelelő helyre, pl. a bloggeren a bejegyzések szerkesztésén belül a HTML-kód szerkesztésénél.



A kód alábbi részének "width="760" height="1884" módosításával a bloghoz vagy weboldalhoz igazítható a kérdőív mérete.

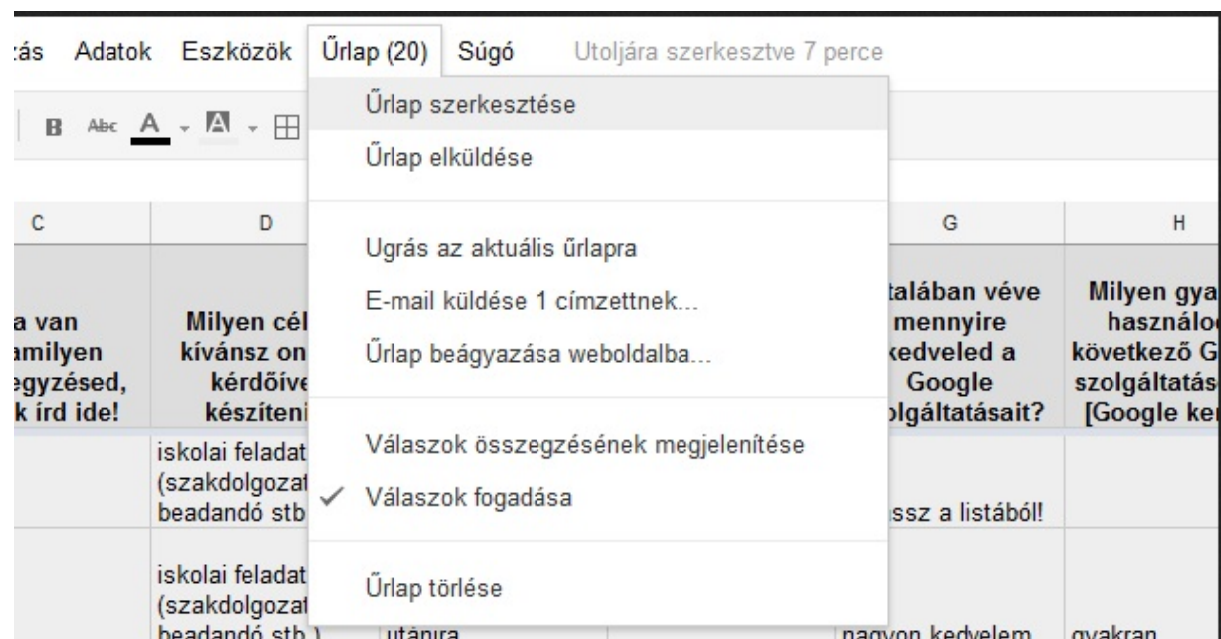
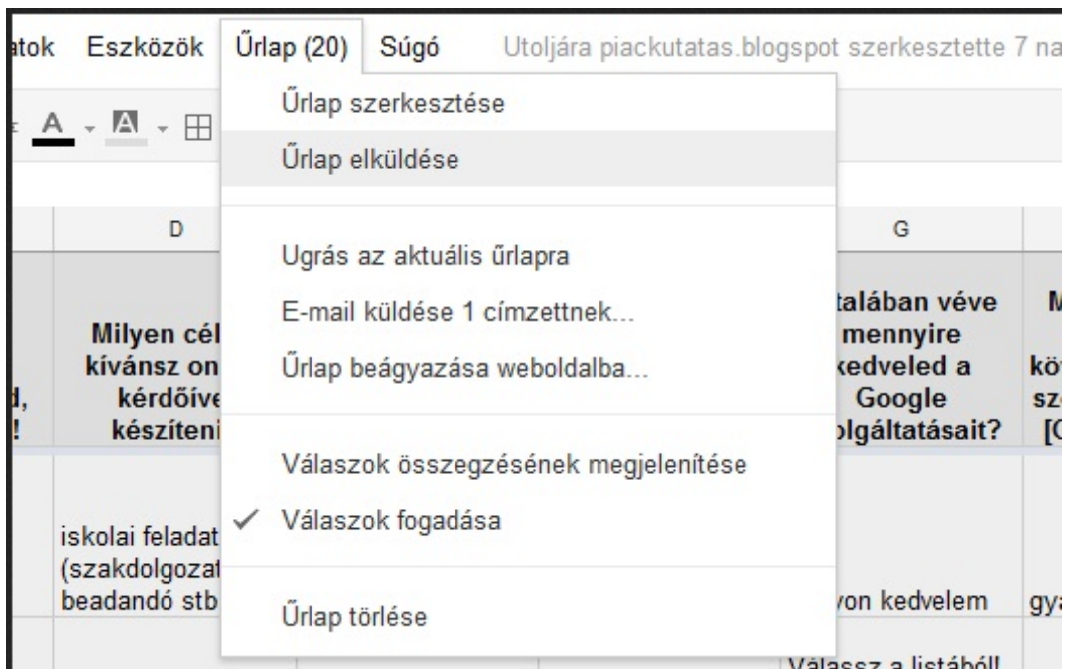
Email

A kérdőív e-mailben történő elküldéséhez az **Űrlap -> Űrlap elküldése** menüpontra kattintunk (vagy az **Űrlap -> Űrlap szerkesztése**, majd a felugró ablakban az **Űrlap elküldésére**).

Itt lehetőség van arra, hogy csak a kérdőív linkjét küldjük el a válaszadóknak, de arra is, hogy



a kérdőívet beágyazzuk az e-mailbe. Ehhez az **Űrlap csatolása az e-mailhez** felirat előtti kis négyzetbe kell tenni pipát.





Attól függően, hogy melyik megoldást választottuk, a címzett a következőket fogja látni:

Ha nem tudja megtekinteni vagy elküldeni ezt az űrlapot, kitöltheti az interneten:
<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEFMOXhteFdKU3M1dWJILUxYdm1TaXc6MQ>

Űrlap - kérdőív szerkesztés bemutatásához

Ezt az űrlapot a "Részletes útmutató: hogyan készítsünk online kérdőívet a Google Dokumentumok szolgáltatásával" bejegyzéshez hoztam létre.
Ha kérdőívet szerkesztés ide írhatod milyen kérdőív, miért csinálod stb.

Ez a szakaszejléc

Ha tagolnád a mondanivalód, pl. valamilyen útmutatást adnál a kérdőív kitöltéséhez, ide írhatod. ///
A FOLYTATÁSHOZ KATTINTS A LENTEBB LÁTHATÓ "Folytatás" gombra.

[Folytatás »](#)

Üzemeltető: [Google Dokumentumok](#)

[Visszaélés jelentése](#) - [Felhasználási feltételek](#) - [Egyéb feltételek](#)

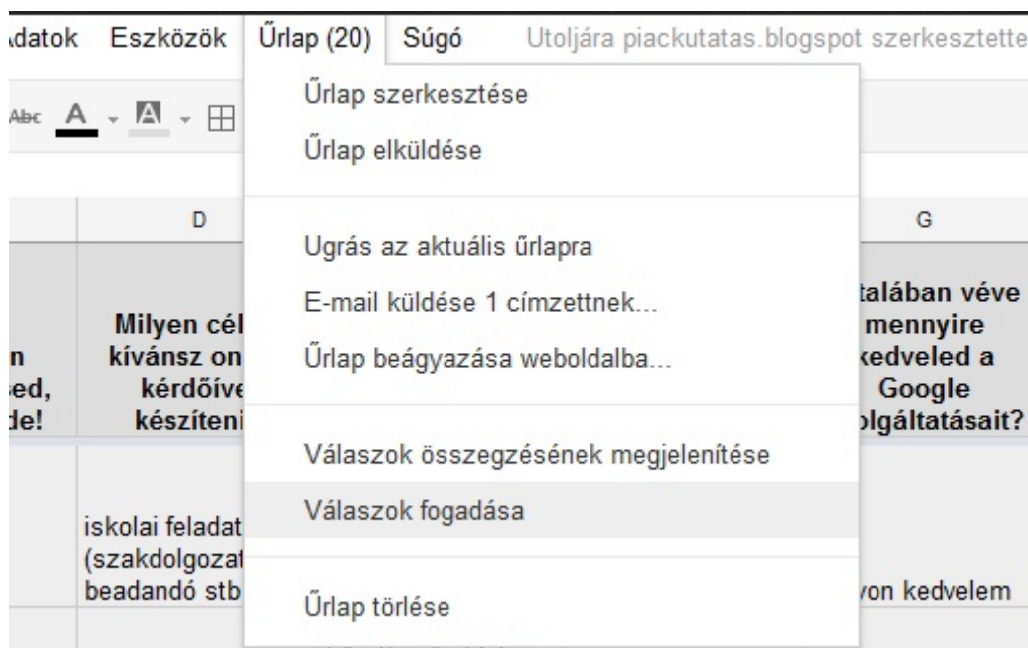
[← Válasz](#) [→ Továbbítás](#)

Kérdőív lezárása:

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



Amennyiben már nem szeretnénk, hogy elérhető (kitölthető) legyen mások számára a kérdőív, mindössze annyit kell tenni, hogy az **Űrlap** menüpont alatt a **Válaszok fogadása** előtt egy kattintással el kell távolítani a pipát.



Ezután, ha valaki az űrlap linkjére kattint a következő üzenetet fogja látni:



Limitek

A Google űrlapoknál nincs korlátozva a lehetséges válaszadók száma. A limitet az űrlap adatait rögzítő munkafüzet határozza meg. Egy munkafüzetben legfeljebb 400000 cella és 256 oszlop lehet. (Azaz ha pl. 250 kérdés szerepelne egy kérdőívben, akkor is kitölthetnék 1600-an.)

Amit nem tud a Google űrlap:

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



Ami a kérdőív szerkesztésnél jól jönne és jelenleg, illetve ismereteim szerint nem megoldható (legalábbis szkriptek/programozói ismeretek nélkül):

- nem mérhető a kitöltési idő (csak egy időbélyeget rögzít)
- nem lehet rotálni a kérdéseket/válaszokat
- nem lehet hitelesíteni a válaszadókat és IP címük sem rögzíthető
- nem lehet képeket/videókat beágyazni
- nem lehet félbehagyni a kitöltés és később folytatni (ha már bezártuk az ablakot)
- nem lehet meghatározni, hogy csak számokból álló választ lehessen beírni

Ugrások a kérdőívben:

.

Itt arról lesz szó, hogy miként lehet azt megoldani, ha egyes kérdéseket csak bizonyos válaszadónak tegyél fel, azaz ugrásokat iktass a kérdőívbe.

Ehhez létrehoztam egy (csak az ugrást bemutató) [új mintakérdőívet](#).

The screenshot shows the 'Kérdés típusa' (Question type) dropdown set to 'Feleletválasztós'. The 'Ugrás a válasznak megfelelő oldalra' checkbox is checked. Below the question type, there are three radio button options: 'igen', 'nem', and 'Opció hozzáadásához kattintson ide az egérrel'. To the right of these options, there are three dropdown menus for jumping to specific pages: 'Ugrás a(z) 3. oldalra', 'Tovább a következő oldalra', and 'Tovább a következő oldalra'. Below these, there are three more dropdown menus: 'Ugrás a(z) 1. oldalra (Mintakérdőív - ugrás)', 'Ugrás a(z) 2. oldalra', and 'Ugrás a(z) 3. oldalra'. At the bottom left, there is a 'Kész' button and a checkbox 'Ezt a kérdést kötelező megválaszolni' which is also checked.

Ahhoz, hogy ugrást tudj rendelni egy kérdéshez, "Feleletválasztós" kérdést kell alkalmaznod az űrlapon. A kérdés szerkesztésénél be kell pipálni, hogy "Ugrás a válasznak megfelelő oldalra".

This screenshot is similar to the previous one, but with a red rectangular box highlighting the 'Ugrás a válasznak megfelelő oldalra' checkbox, which is checked. The other elements of the interface are the same.

Ugrani csak oldalakra lehet, nem pedig kérdésekre. Ezért oldaltörést kell beszúrni minden olyan kérdés után, amelyikkel "ugratni" szeretnél. (Ezeket a kérdéseket tedd kötelezően kitöltendővé!)



Értelemszerűen új oldalon első kérdésként, kell szerepeljen az a kérdés, amelyikre szeretnéd, hogy ugorjon a program (tehát előtte kell legyen oldaltörés).

2. oldal

A következő oldal után: 1 [Tovább a következő oldalra](#)

Megjegyzés: A "másik oldalra ugró" jelölések felülírják ezt a navigációt. [További információ](#)

2. Készítettél már online kérdőívet más program segítségével?

☐ igen

☐ nem

3. A kérdőív:

☐ szakdolgozathoz/diploma munkához kell

☐ TDK dolgozathoz kell

☐ házidolgozathoz kell

☐ egyéb célból van rá szükséged

☐ nincs szükséged kérdőívre, csak érdekel a téma

☐ véletlen tévedtél ide

3. oldal

A következő oldal után: 2 [Tovább a következő oldalra](#)

4. Kérlek add meg a nemed:

☐ férfi

☐ nő

Az "ugratós" kérdésnél minden válaszlehetőségnél egyenként meg kell adnod, hogy amennyiben a kérdező azt jelöli meg, melyik lapra ugorjon a program.

Érdemes először megszerkeszteni a kérdéseket az ugrások nélkül és beszúrni az oldaltöréseket, majd csak ez után beállítani, hogy hova ugorjon a program a különböző válaszlehetőségeknél. Ha nem így teszel, tehát bepipálod azt, hogy "Ugrás a válasznak megfelelő oldalra", mielőtt létrehoztad volna a következő oldalakat, a program egy figyelmeztető üzenetet fog neked küldeni. Ettől tudod folytatni a szerkesztést, de jelzi, hogy majd vissza kell térned a kérdéshez és beállítani az ugrást.

Megjegyzés: Az űrlapok utolsó oldalán lévő, "másik oldalra ugrást" jelző utasítások figyelmen kívül lesznek hagyva, és az űrlapot befejezésekor elküldi a program.

OK

3. oldal

4. Kérlek add meg a nemed:

☐ férfi

☐ nő

Kérdés címe: Névtelen kérdés

Súgószöveg:

Kérdés típusa: Feleletválasztós ☒ Ugrás a válasznak megfelelő oldalra

Hogyan állítsd össze a kérdőívet?

Hogyan érdeklődsz, hogy minél többen válaszoljanak a kérdésekre?

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



Miután minden készen áll a felmérés elindítására, arra kell koncentrálni, hogy a megcélzott válaszadók valóban ki is töltsék a kérdőívet. Íme pár gondolat a válaszadási arány maximalizálásával kapcsolatban:

- Ajánl fel valamilyen motiváló lehetőséget, mint például egy apró ajándék, vagy a bekerülési lehetőség egy nagyobb értékű nyeremény sorsolásába (ez akár 20%-kal is növelheti a válaszok arányát. Ezen kívül lehet számos letölthető anyagot is felkínálni.
- Biztosítsd a válaszadókat arról, hogy a válaszaikat bizalmasan kezeled.
- Mondd el nekik, hogy az őszinte véleményükre vagy kíváncsi, legyen az pozitív vagy negatív.
- Add meg elérhetőségei adataid, hogy akik ellenőrizni akarják a kérdőív eredetiségét, könnyen megtehessék.
- A kérdőívet zárd le egy kedves köszönő üzenettel, mely tudatja a válaszadókkal, hogy megkaptad a válaszokat, és tájékoztatja őket, hogy mikor számíthatnak az apró ajándéokra, illetve, hogy bekerültek a kisorsolásra váró nyeremény lehetséges nyertesei közé.

Ezek az egyszerű, apró, de mégis hatékony tényezők drámaian befolyásolják majd azt, hány értékelhető válasz érkezik a kérdőívre. Ne felejtse el valamilyen előnyhöz juttatni a válaszadó ügyfeleket, látogatókat, mely megjutalmazza őket a kérdőív kitöltéséért. Ez biztosítja majd őket arról, hogy a szolgáltatás/termék minőségének növelésére és az ő még hatékonyabb kiszolgálásukra használod fel a megszerzett információkat!

Mint az üzleti élet szereplője, biztosan Te is tisztában vagy vele, milyen fontos odafigyelni az ügyfelek véleményére. Ha igazán kíváncsi vagy arra, hogyan vélekednek partnereid egy szolgáltatásáról vagy mi az általános véleményük a vállalkozásoddal kapcsolatban, kérdezd meg őket!

Egy jól összeállított online kérdőív segítségével bepillantást nyersz abba, hogyan gondolkodnak jelenlegi ügyfeleid.

Jobban megértheted a potenciális vásárló igényeit, azt, hogy mi jelent számukra értéket, mit várnak egy szolgáltatástól és hogy ezek alapján Te hogyan javíthatod szolgáltatásod felhasználhatóságát, hogyan növelheted termékeid vonzerejét.

A kérdőívek összeállítása mára már önálló szakterületté nőtte ki magát, azonban az alábbi lépéseket követve a Te vállalkozásod is eredményesen kihasználhatja a benne rejlő lehetőségeket.

1. lépés – Határozd meg a célokat!

Ha megtudod, mi van a vevőid fejében, semmi sem tarthat vissza a sikertől!



Mielőtt elkezded megfogalmazni a kérdőív kérdéseit, fontos pontosan meghatározni, mit is szeretné elérni a kérdőív segítségével:

- Mit gondolnak jelenlegi ügyfeleid a termékeidről/szolgáltatásaidról?
- Mit gondolnak a látogatók a honlapod funkcionalitásáról?
- Elégedettek-e a hírlevél feliratkozók a nekik küldött cikkekkel?
- Mi lehet az oka annak, hogy a potenciális vásárlók nem kapkodnak az új termékeidért?
- Mik azok a piaci trendek, melyeket érdemes lesz figyelembe vened egy komolyabb fejlesztés vagy profilváltás előtt?

Bármilyen is a cél, fontos előre meghatározni, hiszen az összes további döntési pontnál ezt kell majd figyelembe venni, kezdve attól, hogy kikkel szeretnénk kitölteni a kérdőívet a kérdések megírásán keresztül egészen a kiküldés mikéntéig.

Ha már tudjuk KINEK szeretnénk elküldeni a kérdőívet, a HOGYAN kérdést már sokkal egyszerűbb lesz megválaszolni.

Határozd meg a kérdőív fő kérdéseit. A kérdések egy áruház (legyen Gamma) esetén irányuljanak például arra, hogy:

- megismerje az áruházakba járással kapcsolatos gyakorisági mutatókat,
- megismerje a vevők fejében kialakult képet a **Gammáról**, mely döntési kritériumok miatt nem látogatják a vevők a **Gamma** áruházat,
- megismerje a fejlesztési lehetőségeket, hogy a látogatószám ismét növelhető legyen.

Határozd meg a hipotéziseket. A példánknál maradva hipotézisek lehetnek például:

- a legtöbb látogató azért nem a **Gammát** választja, mert nem tudja egyszerűen megközelíteni,
- a legtöbb látogató nem elégedett a boltok skálájának szélességével és mélységével.

Határozd meg a kérdőív kitöltőinek számát.

2. lépés – Hogyan írjunk jó kérdéseket?

A felmérés során felhasznált kérdések végső soron meghatározzák majd a begyűjtött válaszok használhatóságát, így érdemes odafigyelni nem csak arra, mit kérdezzünk, hanem arra is, hogyan teszünk fel bizonyos kérdéseket.

Az alábbi szempontokat tartsd szem előtt a kérdések megfogalmazásakor:



1. A kérdések legyenek **rövidek és lényegre törőek**. Egyszerű nyelvezet használatával, rövidítések és a szakzsargon elkerülésével olyan kérdéseket tegyél fel, melyek könnyen olvashatók, és valószínűsítik, hogy a megkérdezettek válaszolni fognak rá.
2. **Kerüld el a feltételezéseket sugalló kérdéseket**. Például ne kérdezd meg, "Az autója ilyen vagy olyan?" anélkül, hogy megengednénk azt a lehetőséget, hogy a kérdezett nem rendelkezik gépjárművel.
3. Ne tegyél fel ilyen kérdéseket: "Ügyfeleinkkel folytatott telefonbeszélgetéseink alapján arra a következtetésre jutottunk, hogy legtöbbjük a szöveges formátumú hírlevelet részesíti előnyben a HTML formátumhoz képest. Ön milyen formátumban szeretné olvasni hírlevelünket?" **Az indító állítás torzítani fogja az eredményeket.**
4. Kerüld el az olyan kérdéseket, melyek **érzékeny pontra** tapintanak, vagy **zavarba ejtő információt** firtatnak. Ha feltétlen szükséges ilyen témában kérdést feltenni, akkor vezesd fel pár a témához kapcsolódó, de kevésbé direkt kérdéssel.
5. Lehetőleg **korlátozd a nyitott kérdések számát** (melyekre írott választ várunk), mivel ezeket kevésbé fogják megválaszolni. A jól megírt feleletválasztós kérdések, valamint az eldöntendő és skálán jelölhető választ igénylő kérdések sokkal magasabb válaszadási arányt produkálnak.
6. És ami a legfontosabb: feltétlenül gondold végig, **valóban szükséges-e tudnod a választ** egy adott kérdésre. Semmiképpen se tegyél fel minden kérdést, ami az eszedbe jut, inkább alapos munkával válogasd ki azokat, melyek olyan információkhoz juttatnak, amiből konkrét előnyökhöz származnak. Kerüld a túl sok kérdés egy oldalra helyezését! Például érdemes egy nagyon hosszú mátrix-kérdést két külön kérdésre bontani. Mindig gondold arra, hogy a kitöltő figyelmét hogy tudod a legmagasabb szinten tartani (így a lehető legpontosabb válaszokat kaphatja és megbízhatóbb lesz a kérdőív eredménye).
7. Használj szűrést / továbbító válaszokat! (Például, ha egy kitöltő nem néz tévét, akkor ne kérdezd meg, hogy mi a kedvenc csatornája, mert az számára nem releváns.) A kitöltő talán elveszti a türelmét az irreleváns kérdések láttán és az eredmények megbízhatatlanok lesznek.
8. Győződj meg arról, hogy minden válaszlehetőséget megadtál a kitöltők számára. Például egy kedvenc kávé márkák kérdés esetén legyen olyan opció is, hogy „nem iszom kávé”. Ha nem vagy biztos abban, hogy minden lehetséges válaszopciót össze tudod gyűjteni, élj az „egyéb válasz” adta lehetőséggel, így a válaszadó be tudja írni majd saját választását.
9. Pontosan fogalmazd a kérdések megalkotása során!

Példák:

- Hány gyermek van az Ön családjában? (A „gyermek” szó jelentése mindenkinek mást jelent, így további definíció szükséges, hogy például a nem a szüleivel élő 25 éves fiú beleszámítson-e a kérdés körébe vagy nem.)
 - o Precízebb megfogalmazás lenne a következő: Hány 18 éven aluli gyermek él az Ön háztartásában?
 - Mennyi a jövedelem-szintje? (A válaszadók nem fogják tudni, hogy havi vagy éves, adózott vagy adózás előtti jövedelemről kérdez.)
 - o Precízebb megfogalmazásban: Mennyi az átlagos havi jövedelme havonta az utolsó hat hónapot tekintve (beleértve a prémiumokat, adózás után)?
10. Legyél elővigyázatos, ha gyakoriságról vagy mennyiségről kérdezel!
Kerüld a megtévesztő szavakat, pl. gyakran, rendszeresen, néha, általában. Ezeket a szavakat a megkérdezett saját értelmezése szerint fogja használni – mindenkinek mást



jelet a rendszeresen szó – valaki havonta egyszer, más hetente egyszer opciókra gondol egyes szavak hallatán. Mindig adj egyértelmű időtartamot vagy mértékegységet!

11. Kerüld a „nehéz megválaszolni” válaszopciót! Ilyen opciót csak akkor adj meg, ha tényleg elképzelhető, hogy a megkérdezett számára nehéz a válaszadás.

Példa a „nehéz értékelni” opció alkalmazására: munkatárs-értékelés során ha olyan munkatársról kérdezzük, akit például nem mindenki ismer egyformán.

Példa a „nehéz értékelni” opció elkerülendőségére: az iskolai egyenruhákkal kapcsolatos véleményt felmérő kérdések esetén, minden bizonnyal mindenkinek van véleménye. Ha mégis megadjuk a „nehéz értékelni” opciót, akkor túl egyszerű lehetőséget adunk a válaszadónak arra, hogy elkerülje a válaszadást.

12. Egy kérdésen belül nem ajánlatos ellentétes értelmű, de hasonló olvasatú szavakat használni, mert könnyen félreolvasási hibát okozhat a hasonlóság. Például az informált / informálatlan szópáros helyett érdemes az informált / nem tájékoztatott szópár használata.
13. Érzékeny területekre irányuló vagy személyes kérdések esetén – például jövedelemre irányuló kérdések – a válaszadók elzárkózhatnak a válaszadástól. Ilyen esetekben inkább körülbelüli értékre érdemes rákérdezni, vagy intervallumokat (től - ig) érdemes megadni. Utóbbi például nagyon jól működhet a jövedelemszint felmérése esetén néhány intervallum válaszopcióként történő megadásával.
14. Adj lehetőséget arra, hogy a válaszadó kihagyhassa a kérdés megválaszolását vagy olyan opciót, mely a nem hajlandóság esetén megjelölhető. Érzékeny vagy személyes kérdések esetén a kitöltő lehet, hogy kilép az oldalról kitöltés közben, ha nincsenek ilyen opciók. Jobb egy választ veszteni, mint egy egész válaszadót!
15. Kerüld a szuggesztív, vezető kérdéseket, például: „Melyik autómárkát részesíti előnyben – az exkluzív Lexust vagy a Toyotát?”

Minél kevesebb a kérdés, annál több lesz a válasz. A válaszok között pedig több lesz a pontos, használható adat.

3.lépés – A kérdőív kialakítása, formázása

A teljes kérdőív megtervezése, kialakítása, a kérdések sorrendje mind-mind hatással lesz arra, hogy hányan töltik majd ki a megkérdezettek közül.

A kérdések sorrendje:

Bár nem javasolt a legnehezebb, legfontosabb kérdésekkel kezdeni, azért azokat, melyekre feltétlenül szeretnénk választ kapni, inkább az első részek közé tegyük, mint a vége felé. Így ha a válaszadó félúton úgy dönt, a többi kérdésre már nincs kedve válaszolni, ezekre akkor is megkapjuk a választ.

A fentiek alapján természetesen érdemes a kérdőívet pár egyszerűbb kérdéssel kezdeni, mely



segít a válaszadóknak belerázódni a kérdések megválaszolásába, és így a későbbiekben a nehezebb kérdésekre is pontosabb, jobban értékelhető válaszokat adnak majd.

Figyelj arra is, hogy a kérdések logikai sorrendben kövessék egymást. Mint egy jó kézikönyv, a jó kérdőív is egy logikai ívet követve vezet végig a válaszadót a kérdéseken, arra ösztönözve őt, hogy mindre válaszoljon.

A kérdőív fő szekciói:

- 1) Információ a kitöltőkről szekció. Még az anonim kérdőívek esetén is érdemes lehet a válaszadó nemét, életkorát és iskolai végzettségét megkérdezni. Ezek az adatok csoportok közötti összehasonlító-elemzés végrehajtásához szükségesek (pl. férfiak és nők értékelései).
- 2) Általános információs szekció. Tapasztalatokra, percepciókra és ismeretekre vonatkozó kérdések pl egy az áruházakkal kapcsolatban:
 - Mely áruházakat látogatja Ön a leggyakrabban?
 - Mik a legfontosabb döntési faktorok a meglátogatandó áruház(ak) kiválasztásakor (kényelmes elérés, boltok száma, promóciós ajánlatok)?
 - Milyen áruház meglátogatásának okai (étteremben étkezés, ajándékvásárlás, stb.)?
 - Mennyire elégedett Ön az áruházakkal?
- 3) Specifikus információk szekció. Tapasztalatokra, percepciókra és ismeretekre vonatkozó kérdések a Gamma áruházakkal kapcsolatban.
 - Mikor látogatott el utoljára a Gamma áruházba?
 - Értékelje a következő dimenziókat a Gamma és három másik áruház esetében (kényelmes elérés, boltok száma, promóciós ajánlatok)!
 - Milyen céllal keresi Ön fel a Gamma áruházat (étterem, ajándékvásárlás)?
 - Mennyire elégedett Ön a Gamma áruházakkal?
- 4) Javaslatok vagy problémamegoldásra irányuló szekció.
 - Ön szerint az emberek gyakrabban látogatnának a Gammába, ha lennének promóciós ajánlatok?
 - Szélesebb skálájú üzletportfólióval lehetne-e az embereket az áruházba csábítani?
 - Ön szerint jobb tömegközlekedési megközelíthetőség esetén több embert vonzana a Gamma áruház?
 - Vannak esetleges fejlesztési javaslatok számunkra?

A kérdőívek végén ajánlott egy nyitott kérdést adni a válaszadóknak, hogy a kérdőívvel / bizonyos kérdésekkel kapcsolatban kifejezhessék a véleményüket. Ezek a válaszok esetleg új perspektívába helyezhetik a kutatás fókuszpontját. Továbbá javasolt hierarchikus és skálás kérdések használata is, melyek további pontosabb elemzést tesznek lehetővé például az attitűdök elemzése során (pl. elégedettség, fontossági faktorok).



Összefoglaló

A kérdőív az egyik leghatékonyabb eszközöd arra, hogy a vállalkozásodat növekedési pályára állítsd. Van még számos eszköz a személyes kapcsolattartáson és a telefonos felhíváson át, de egyiket sem lehet ilyen mértékben automatizálni.

A legjobb, ha elsőként kitalálod, hogy milyen információkra van szükség a korábbi vevőktől, ami segíthet abban, hogy milyen előnyöket kell jobban kihangsúlyoznod, illetve milyen irányba kell elvinned a fejlesztéseket.

Azután állítsd össze a kérdéseket és azok típusait. A könyvben adtunk segítséget, hogy ezt hogyan tudod meg célszerű felépítened. Milyen kérdés után mi kerüljön és a kérdéseket formailag hogyan érdemes összeszerkeszteni.

Ha összeállt a kérdőív, akkor az első részben leírtak alapján állítsd össze a Google docs –ban a kérdőíved.

Találd ki mivel fogod jutalmazni a kérdőív kitöltőit és készítsd el a honlapodon azt az oldalt, ami ezeket az előnyöket mutatja be. Majd egy linket ami a kérdőívre mutat, hogy aki készen áll elkezdhesse a kitöltését.

A kérdőív végén, a köszönő oldalon helyezd el annak a honlapnak a linkjét, ahol a kitöltő megszerezheti az ajándékát.

50-100 kitöltés után elemezd ki a válaszokat, értékeld és ennek megfelelően alakítsd át a vállalkozásod működését, a terméked előnyeit.

Ezek egyszerű lépések és nélkülözhetetlenek.

Teljesen felesleges minden erőfeszítés, ha nem tudod, mi van a vevőid fejében.

1. A honlapoddal nem tudod, kit kell megszólítanod
2. Nem tudod, mit kell reklámozni
3. Fogalmad sincs, hogy mitől legyél jobb, mint a konkurenciád.

A kérdőív információi nélkül, csak egy vak ember vagy az üzlet világ erdejében.

Mégis teljes erőddel rohansz, és csak bízol benne, hogy kikerülsz a sötét fák közül a fényre.



Tudd meg, mi van a vevődi fejében és ezzel lekerül a szemedről a kötés és tisztábban fogod látni, hogy mi a helyes út, mint eddig bármikor. Bízz bennem. Ez a legfontosabb lépés, a marketing csak ez után jön.

Köszönöm, hogy elolvastad, bízom benne használsz!

Segítség:

Ha bármilyen kérdésed van vagy észrevételed, akkor kérlek az alábbi elérhetőségek egyikén keress meg minket:

Web: www.DomainFlotta.hu

Email: info@domainflotta.hu

Tel.: +36 30 3 550 880

Facebook: www.facebook.com/domainflotta

Tudásbázis: domain.domainflotta.hu

Blog: domain.blog.hu