

Şirket Yöneticilerinin yaklaşık üçte ikisi (%68) “HER NE OLURSA OLSUN SORUFORMLARI İDEAL SÜREYİ AŞMAMALI” ve yine beşte dördlük bir kesim (%79) “UZUN SORUFORMLARINDA YER ALAN FARKLI ARAŞTIRMA KONULARI İÇİN MÜŞTERİLERE AYRI ARAŞTIRMA TASARIMLARI ÖNERİLMELİDİR” görüşüne katılmaktadırlar.

Soruformu uzunluğu ve veri toplama süreci ile ilgili unutulmaması gereken en önemli konulardan biri; yüzyüze anket yöntemi ile yapılan çalışmalarda görüşmelerin hemen hemen tamamının sokak kapısının önünde ve ayakta yapıldığıdır. Bu fiziksel koşulların zorluğuna işaret ederken zamanın bizler için önemli olduğu kadar veri topladığımız kitle için de önemini gözardı etmemeliyiz.

Araştırmaların güvenilirliği ile anket süresi arasındaki negatif ilişkiye yönelik TÜAD olarak araştırma kullanıcılarına tavsiyelerimiz:

- **İdeal sürenin aşılmasına özen gösterilmesi**
- **Maksimum sürenin aşılması durumunda mümkün olduğunca 2 aşamalı araştırma yoluna gidilmesi**
- **Araştırma sonuçlarının incelenen konulara daha fazla odaklanabilmesi ve sağlıklı sonuçlar çıkarılarak sağlıklı önerilerde bulunabilmesi açısından birbiriyle ilişkilendirilmeyen farklı konu başlıklarının ayrı araştırma tasarımları ile yapılmasıdır.**

Bu konuda göstereceğiniz işbirliği araştırmalardan elde edeceğimiz faydayı maksimize etmede önemli bir rol oynayacak, ayrıca sektörümüzün daha sağlıklı bir büyüme ve sağlıklı gelişim içinde olmasına büyük katkı sağlayacaktır.



www.tuad.org.tr

İstiklal Caddesi İmam Adnan Sokak Peva Han
No:1/3 Beyoğlu/İstanbul

Tel: (0212) 249 23 19 / 251 00 53 • Faks: (0212) 249 99 56
E-mail: tuad@tuad.org.tr



TÜAD SORU FORMU UZUNLUĞU OPTİMİZASYON PROJESİ İDEAL SORU FORMU UZUNLUĞU ARAŞTIRMASI



Araştırmanın **Gerekçesi:**

Soruformu uygulama sürelerinin tüm veri toplama tekniklerinde geçerli olmak üzere ideal olarak tanımlanan sürelerden çok uzun olması hem araştırmacılar hem araştırma kullanıcıları cephesinde ARAŞTIRMANIN GÜVENİLİRLİĞİNE yönelik en önemli sorunlarımızdan biri haline gelmeye başlamış ve bu konu sektörün geleceği için ciddi bir tehdit halini almıştır.

Hepimizin bildiği gibi veri toplama sürecinin kalitesi araştırmanın toplam kalitesi ile ilgili en önemli unsurlardan biridir. Soruformu uzunluğu konusu da veri toplama sürecinin kalitesi ile ilgili önemli göstergelerden biridir.

Şu anda uygulanan soruformlarının uzunluğu deneklerin araştırmaya katılımlarında isteksizlik yaratmanın ötesinde görüşmelerin yarıda kalmasına, görüşme süresinin uzamasından kaynaklanan dikkat ve konsantrasyon kaybı ise veri niteliğinin ve saha kalitesinin olumsuz yönde etkilemesine neden olmaktadır. Bu durum sektörümüzün sağlıklı bir şekilde büyümesi ve gelişmesinin önündeki engel iken, araştırmaların güvenilirliği ile ilgili tartışmalı bir durum yaratmaktadır.

Bu konuda bir standart belirlemek çok zor da olsa TÜAD olarak **özellikle araştırma kullanıcılarına tavsiye edebileceğimiz İDEAL ve MAKSİMUM görüşme sürelerini tanımlamak, mevcut durumu ve konuyu iyileştirmeye yönelik öneriler oluşturmaya yönelik** bir araştırma yapmaya karar verdik. Sektörün büyük bir bölümünü oluşturan Araştırma Şirketleri ve Saha Şirketlerinin (38 Firma) görüş birliği içinde olduğunu gördüğümüz araştırmamızın bazı çarpıcı sonuçlarını sizlerle paylaşmak istiyoruz.

Araştırmanın **Künyesi:**

Araştırma Ağustos 2008 tarihinde TÜAD Yönetim Kurulu üyelerinden ve şirket yöneticilerinden oluşan komitenin çalışması sonucunda gerçekleştirilmiştir. Araştırma sayısal sonuçlar elde etmeye yönelik olarak Kantitatif bir araştırma olarak kurgulandı ve soru formu hedef şirketlere email yoluyla gönderilerek cevaplamaları istendi.

Araştırma kapsamında **“şu anda şirketlerin kullandıkları soruformlarının uzunluğu”, “soruformu uzunluğuna yönelik son 5 yılda yaşanan trendler”, “İdeal ve Maksimum soruformu uzunluğu konusundaki görüşler”, “uzun soruformu uygulamanın altında yatan nedenler” ve “uzun soruformlarını önlemek için alınabilecek önlemler”** ele alınmıştır.

Araştırmaya 38 firma katılarak soruformuna cevap vermiştir. Katılan firmalar temsiliyet açısından sektörümüzün tamamını temsil eder niteliktedir.

Araştırma sonuçları Eylül 2008 tarihinde Hilton Oteli'nde yapılan bir sunumla sektörle paylaşılmış ve sonrasında yapılan e-mailing ile sonuçlar dernek üyeleri ile paylaşılmıştır.

Araştırma **Bulguları:**

- Araştırma Şirketleri ve Saha Şirketleri Yöneticilerine göre Son 5 yılda;
 - Hanelerde yapılan anketlerin ortalama süreleri artmıştır (**%55**)
 - Süre artışının nedenleri müşteriden gelen bütçe baskısı (**%84**), zaman baskısı (**%68**) ve bir soruformunda birden fazla araştırma yapma isteği (**%53**) olarak tanımlanmıştır.



- Soruformu sürelerinin uzamasına bağlı olarak deneklerin red oranları artmıştır (**%79**)
- Sürelerin uzamasına bağlı olarak hatalı anket oranlarında artış görülmektedir (**%37**)
- Anket iptallerinde artış görülmektedir (**%32**)
- Anket süresinin uzunluğuyla iptal oranı arasında doğrudan bir korelasyon görülmektedir. 40 dakikayı aşan soruformlarında gözlenen hata oranı, 20-30 dakika süren anketlerdeki hata oranının iki katıdır.
- Şirket yöneticilerinin büyük çoğunluğu (**%82**) verilerin güvenilirliği ile anket süresi arasındaki negatif ilişki konusunda hemfikir olmanın ötesinde bu konuda araştırma kullanıcısının bilgilendirmesi gerektiğini düşünmektedir.
- Şirket Yöneticilerinin yaklaşık dörtte üçü (**%71**), Türk misafirperverliğinin kapısına gelen anketörü geri çevirmesini engellemekle beraber bu durumun hızla değişmekte olduğunu ifade etmiştir.

Aşağıdaki tablodan da görüleceği gibi şirket yöneticilerinin ideal olarak tanımladıkları süreler ile şu anda sektörümüzde uygulanan süreler arasında çok ciddi farklar bulunmaktadır;

VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ	ŞU ANDA GERÇEKLEŞEN ORTALAMA SÜRE	İDEAL SÜRE (Dakika)	MAKSİMUM SÜRE (Dakika)
Kapıda yüzyüze	30 Dakika	15 Dakika	25 Dakika
Stüdyo çalışmaları	32 Dakika	20 Dakika	35 Dakika
CATI	17 Dakika	10 Dakika	17 Dakika
B2B Randevulu	36 Dakika	25 Dakika	36 Dakika
Gizli Müşteri	24 Dakika	17 Dakika	31 Dakika