

3. fejezet címe: Minőségfejlesztési módszerek technikák II: Folyamatleíró és adatgyűjtő technikák

2. lecke: Adatgyűjtő technikák

Elsajátítási idő: 30 perc

Adatgyűjtésre alkalmazott technikák

A minőségfejlesztést támogató technikák eredményessége nagymértékben függ az alkalmazott adatgyűjtés módjától. Az adatgyűjtés kritikus és fontos lépés a feladat, projekt megvalósítása, a probléma megoldása szempontjából. A jól megtervezett adatgyűjtés során több adathoz jutunk rövidebb idő alatt, melynek kielemezését követően valóságosabb, jobb információt kapunk és így jelentősen csökken a ráfordított idő- és emberi erőforrás.

Az adatoknak is több csoportosítása van (Balogh A., Minőségfejlesztést támogató technikák és a minőség gazdasági elemzése, 2011):

- a) Az adatokat, az adatszerzés módja szerint két csoportba különíthetjük el:
 - a. **passzív adatok:** amelyeket a már meglévő információk, adatok utólagos elemzésével, feldolgozásával, értékelésével nyerünk.
 - b. **aktív adatok:** az adatbázishoz tervezetten végrehajtott, célzott kísérletek adatainak és információinak elemzése révén, vagyis aktív analízissel jutunk. Például ismerjük a mintavétel körülményeit, a mérőeszközöket, a személyzetet, módszereket
- b) Ezenkívül az adatokon végzett elemzés alapján statikus, vagy dinamikus elemzéssel nyert adatokat különböztetünk meg

Adatgyűjtésre alkalmazott technikák

- adatgyűjtő lap
- check list/ellenőrző lista
- kérdőív

Az adatgyűjtő lap:

Alkalmazási területei:

- probléma megoldás első lépéseként vagy
- folyamatszabályozás előkészítésére használják,

- mérési adatok feldolgozására hatékonyan felhasználható.

Az adatgyűjtés lépései:

1. Meghatározzuk az adatgyűjtés tárgyát.
2. Elvégezzük az adatgyűjtést (ki végzi, mit gyűjt, meddig, hol).
3. A megtervezett űrlapon ábrázoljuk az adatokat és értékeljük azokat (melyik értékosztály a leggyakoribb, melyek a kiugró értékek).

ADATRÖGZÍTÉS-VONALKÁZÁSSAL:

Az adatok legegyszerűbben, leggyorsabban áttekinthető grafikus képet adó módszere a „vonalkázás”, melynek egy lehetséges alkalmazása látható az alábbi ábrán.

Gyógyszerészi gondozás – adatgyűjtő lap			
	Dátum:	Felelős:	Összesen
Típus	Száma		
Gyógyszerelés			
Vércukorszint mérés			
Vérnyomás mérés			
Összesen			

Check list/ ellenőrző lista:

Az ellenőrző lista olyan kérdéseket tartalmazó lista, melynek segítségével informálódunk azokról a dolgokról, amelyek meglétét ellenőrizni akarom.

Példa:

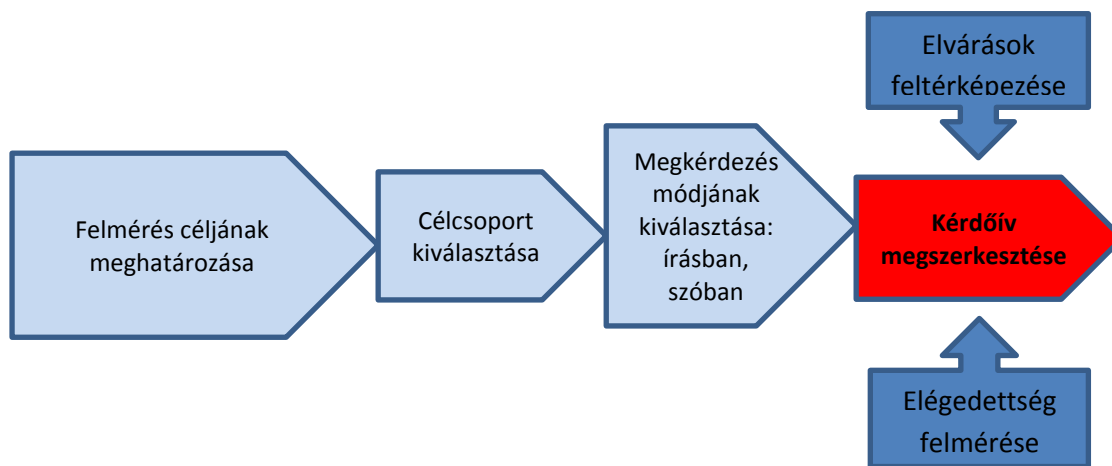
2. melléklet lásd: <http://totalcar.hu/24ora/?cimke=checklist>

Kérdőív:

A piackutatás egyik gyakran használt eszköze a kérdőíves felmérés. A kérdőíveknek sokféle formája ismert és a kutatási témakörtől, a megismerni kívánt információtól függően kiválasztható, hogy melyik típusát kell alkalmazni.

Definíció: A **kérdőív egy kutatási eszköz**, melyet adatgyűjtésre használnak. A kérdőíves kutatás célja, hogy a célszemélyek/célcsoportok (pl.: vásárlók) véleményét feltárja, és mérhető formában értékelje, majd a javítási intézkedések bevezetését követően ellenőrizze a fejlesztés hatékonyságát. Általában egy kutatás több fázisában is (feltáró fázis, ellenőrző fázis) szükséges adatot gyűjteni, így többfajta kérdőívet javasolt szerkeszteni, attól függően, hogy miről szeretnénk a kutatásban résztvevők véleményét (elvárások, elégedettség, fejlesztés utáni újabb elégedettség vizsgálat) kérni. A felmérések adatfelvételekor általában különböző skálákat alkalmaznak. És már a kérdőívszerkesztésnél tisztázni kell, hogy az adott skálaszintek, milyen matematikai műveletek elvégzésére alkalmasak.

A felmérés akkor sikeres, ha jól megtervezett kérdőívet használunk. Ezért minden kérdőívszerkesztés legelején, alapos tervezés során tisztázni kell, hogy mi a kutatás célja, mit szeretnénk megtudni a felmérés végén. A vevők elégedettsége függ a termék és a szolgáltatás minőségétől, ezért a felmérés során ki kell térni mindkettőre. Az ábra a kérdőívszerkesztés előkészítését mutatja be.



Kérdőívszerkesztés általános jellemzői:

- 1) Alkalmazás előtt a kérdőívet alaposan ki kell dolgozni, tesztelni és leellenőrizni
- 2) A kérdések összeállítása során gondosan meg kell tervezni a kérdéseket, azok sorrendjét, formáját és számát. A kérdésfeltevés befolyásolja az adott választ.
 - a. nagyon fontos, hogy a kérdések legyenek egyszerűek és semlegesek.
 - b. a kérdésfeltevés legyen egyértelmű, mellőzni kell a rövidítéseket, szakkifejezéseket, hogy a megkérdezett (pl.: tanuló, hallgató, munkavállaló, vásárló) megértse a kérdést
 - c. amikor több válasz van, mindig legyen „egyéb válasz” is.
 - d. ne legyen a kérdések között átfedés.

- e. a kérdőív ne legyen unalmas és túl hosszú, hiszen mindkét hiba a kérdezés eredményességét rontja, hiszen az érdektelenség pontatlan válaszokhoz vezethet
- f. fontos a kérdések számának meghatározása, 10-15 kérdésnél ne legyen több, amennyiben fogyasztói véleményfelmérés történik, mert ha a kérdések száma nagy, az rontja a válaszadói hajlandóságot

Látható, hogy a kérdőívszerkesztés igen időigényes munka azonban a kérdőív minőségétől függ a kutatás eredményessége, ezért nagyon fontos az alapos tervezés. (*Philip Kotler, Kevin Lane Keller: Marketingmedezsment, Akadémia Kiadó, 2006*)

Felhasznált irodalmak:

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Marketingmedezsment, Akadémia Kiadó, 2006
 Dr. Garaj Erika Projektmenedzsment, EDUTUS Főiskola (2012)
[\[http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0017_35_projektmenedzsment/ch02.html#ftn.id506809\]](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0017_35_projektmenedzsment/ch02.html#ftn.id506809)
 Letöltve: 2015.11.11.

<http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tkt/marketingkutatas>), Letöltve 2015. 11.02.
 Paul A. Scipione, A kérdőív megtervezése. In: P.A. Scipione: A piackutatás gyakorlata. pp. 139-167. Springer Kiadó, Budapest 1994

Balogh A., Minőségfejlesztést támogató technikák és a minőség gazdasági elemzése, BME oktatási segédanyag Minőségügyi Mérnök - Minőségügyi Menedzser felsőszintű szaktanfolyam, BME Mérnöktovábbképző Intézet 2011.

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
 GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
 KÖZGAZDÁSZ KÉPZÉS
 TÁVOKTATÁSI TAGOZAT
 LECKESOROZAT
 COPYRIGHT © SZTE GTK 2017/2018

A LECKE TARTALMA, ILLETVE ALKOTÓ ELEMEI ELŐZETES,
 ÍRÁSBELI ENGEDÉLY MELLETT HASZNÁLHATÓK FEL.

JELLEN TANYAG
 A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEMEN KÉSZÜLT
 AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL.
 PROJEKT AZONOSÍTÓ: EFOP-3.4.3-16-2016-00014

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



MAGYARORSZÁG KORMÁNYA **BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**