

תוכן

3.....	מבוא
4.....	שיטות איסוף נתונים
4.....	הגדרות
5.....	שיטות דגימה בסקרים
6.....	ראיון בכתב ופנים-אל-פנים
6.....	סקר טלפוני
7.....	סקר באינטרנט
8.....	מאפייני סוגי הסקרים השונים
9.....	סקרים טלפוניים – יתרונות וחסרונות
9.....	סקרי אינטרנט – יתרונות וחסרונות
12.....	הטיות בסקרים
12.....	כללי
13.....	הטית אי-השבה
18.....	השפעת שאלון רגיש על אי השבה
20.....	דיון ומסקנות
24.....	ביבליוגרפיה

מבוא

איסוף נתונים בצורה של סקרים בכדי לגבש כיווני פעולה, לאסוף נתונים על תופעה מסוימת ובכדי להבין מגמות ונטיות של הציבור החל למעשה בתחילת המאה העשרים כמקור להבנה של דעות ונטיות של אוכלוסיות וקבוצות שונות באוכלוסייה. איסוף הנתונים מתבסס על שאלות המוצגות למשתתפים במטרה לאסוף את הנתונים ולנתח אותם בשיטות סטטיסטיות שונות. הצורה הראשונית של סקרים כללה פגישות פנים אל פנים ומילוי שאלונים בכתב על ידי המראיין או על ידי המראיין על סמך התשובות שניתנו בעל פה.

החל מסוף שנות השבעים של המאה הקודמת החל לעלות השימוש בסקרים טלפוניים עקב התפתחות התקשורת הגלובאלית וחיבור של מקומות רבים על פני הגלובוס לרשת התקשורת. סקרים טלפוניים אפשרו איסוף נתונים מהיר ורחב יותר, נגישות קלה ליותר סוגי אוכלוסיות וזמן תגובה מהיר. המהפכה הבאה הגיעה עם כניסת האינטרנט לשימוש יום יומי ברחבי העולם החל מתחילת שנות התשעים של המאה הקודמת והפיכת הרשתות החברתיות לחלק בלתי נפרד מחיי היום-יום. סקרים דרך האינטרנט ודרך דואר אלקטרוני מאפשרים גישה מהירה עוד יותר, עלויות נמוכות מאד ואיסוף נתונים מהיר וכמעט מיידי. השימוש בסקרים כיום מיועד לא רק לצרכי מחקר אקדמי טהור אלא משמש חברות רבות לביצוע סקרי דעת קהל, חברות עסקיות לביצוע סקרים פנים וחץ אירגוניים וגורמים מסחריים לביצוע סקרים שיווקיים וסקרי שביעות רצון על מנת לנסות למקד בצורה מדויקת יותר את השיווק ללקוחות פוטנציאליים. עודף הסקרים הקיים כיום והקלות בשליחת סקר לכל נושא ועניין ובהמשך לכל מתן שירות או רכישה ברשת, יצר מאידך התנגדויות וחשש לפלישה לפרטיות מה שמוביל במקרים רבים לחוסר רצון לענות על שאלות או מילוי מוטה של שאלות מחשש לחשיפה של מידע רגיש על הנשאל. קיימים יתרונות וחסרונות לכל אחד מסוגי הסקרים הנפוצים כיום וקיימות הטיות מסוגים שונים המשפיעות על איכות הנתונים המתקבלים ואיכות הניתוח שלהם.

נושא העבודה: העבודה בוחנת את ההשוואה בין סקרים המבוצעים בטלפון לבין סקרים המבוצעים באינטרנט/דואר אלקטרוני בהיבט של איכות התשובות המתקבלות.

שאלת המחקר: כיצד איסוף של נתונים דרך סקרים טלפוניים או אינטרנטיים, משפיעה על איכות התשובות והמידע המתקבל.

השערת המחקר: שיעורי התשובה בסקרי אינטרנט גבוהים יותר מאילו שבסקרים טלפוניים ולכן איכות הנתונים טובה יותר בסקרים מבוססי אינטרנט.

בחלקה הראשון של העבודה יינתן רקע תיאורטי לנושא הסקרים ותצורת הדגימה הקיימות. בחלקה השני של העבודה ייסקרו באופן פרטני סקרים טלפוניים וסקרים דרך האינטרנט תוך הצגת היתרונות והחסרונות בכל סוג סקר וכן הצגת המאפיינים המרכזיים בכל אחד מסוגים אלו.

חלקה השלישי של העבודה יעסוק בסוגי ההטיות השונות הקיימות בסקרים, בין הטיות הנובעות מאופי הסקר (תצורת שאלון, תצורת וניסוח שאלות, נגישות טכנולוגית וכדומה) והטיות הנובעות מאופי המשתתפים והעונים לסקרים. בהמשך לסקירה זאת ההתמקדות תהיה בהטיה הספציפית של אי ההשבה ובהשפעתה על המידע המתקבל ותוצאות הסקרים. כמו כן יוצגו הפרמטרים המשפיעים על סוג הטיה זאת כאשר ההתמקדות הינה על שאלונים וסקרים המכילים מידע רגיש.

חלק הדיון יציג ויסכם את הממצאים שהועלו ויענה לשאלת המחקר בעבודה בנוסף יוצג הפן האישי של כותב העבודה וכן מסקנות ואפשרויות לעתיד.

שיטות איסוף נתונים

הגדרות

סקר הינו סוג של מחקר אשר מתבסס על שאלון כאמצעי מרכזי לאיסוף של נתונים על תופעה מסוימת. המשיבים על השאלון הינם המדגם מהאוכלוסייה הנסקרת כאשר הסקירה מתבצעת בסביבה הטבעית של הנסקרים. סקרים מאפשרים צילום מצב של אוכלוסייה או קבוצה נתונה באוכלוסייה מבחינת התפלגות של דעות, אמונות, הרגלים. בנוסף לכך משמשים סקרים לצורך העלאת השערות על קשרים נסיבתיים בין משתנים. יתרונם הגדול והמובהק של סקרים הינו היכולת לקבל מידע רב ממדגם גדול בזמן קצר ובהשקעת משאבים נמוכה יחסית (Ansolabere & Schaffner, 2014).

המושג "סקר" עלה לראשונה רק בסוף שנות השבעים של המאה הקודמת למרות שנעשה שימוש בסוגים שונים של איסוף נתונים כבר מתחילת המאה הקודמת. איסוף מידע דרך דואר (מכתבים) וראיונות פנים אל פנים, היוו את תצורת הסקרים העיקרים מתחילת שנות הארבעים ועד סוף שנות השבעים של המאה הקודמת. החל משנות השבעים, סקרים טלפוניים הפכו לפופולאריים יותר ויותר וזאת בעיקר עקב הוזלת תעריפי השיחות, התפשטות תשתית הטלפוניה כמעט לכל מקום בעולם והמהירות בה ניתן היה ליישם סקרים אלו (לעומת סקרים על נייר שבוצעו פנים-אל-פנים) (Couper, 2011). במהלך שנות השבעים, הוויכוח בין החוקרים היה על היתרונות והחסרונות של סקרים במדגם אקראי שבוצעו באמצעות הטלפון, לבין סקרים יקרים ומורכבים יותר לביצוע של ראיונות פנים מול פנים במדגם אקראי, בשנות התשעים של המאה הקודמת ובתחילת שנות האלפיים, עם עלייתה של רשת האינטרנט ובשלב מאוחר יותר, התפתחות והתפשטות הרשתות החברתיות הוויכוח היה על יעילותם והאפקטיביות של סקרים המבוצעים דרך המחשב למול סקרים המבוצעים דרך הטלפון הסלולרי ולמול סקרים באינטרנט (Ansolabere, & Schaffner, 2014).

חוקרים נוהגים לחלק את התפתחות נושא הסקרים לשלוש תקופות מרכזיות או עידנים מרכזיים (Groves, 2011). התקופה הראשונה הייתה בין השנים 193 ל 1960 והיא התאפיינה בייסוד הבסיס לשיטות של איסוף נתונים ופיתוח הכלים הסטטיסטיים הראשונים לניתוח ממצאי ונתוני הסקרים. תוך כדי ייסוד הבסיס לסקרים, הוקמו גם מוסדות שהחלו לבצע סקרים במגזר הפרטי, הממשלתי והאקדמי. התקופה השנייה הינה בין השנים 1960 ל 1990 ומתאפיינת בגידול מאסיבי בשימוש בסקרים. הצמיחה נבעה בעיקר מצרכי ממשלת ארצות הברית והממשל הפדראלי במדינה לבצע מספר גדול מאד של סקרים בכדי לבקר את התוצאות של ההשקעות האדירות שבוצעו בתחום תשתיות כח אדם ותשתיות פיזיות במדינה, הגידול וההתפתחות של מדעי החברה הכמותיים ובמיוחד השימוש במידע כמותי וניתוח סטטיסטי ללמוד ולנתח התנהגות צרכנים. העידן השלישי החל בשנת 1990 והתאפיין בעיקר בצמיחה באחוזי ההשתתפות והתשובות לסקרים, הגידול בשיטות אלטרנטיביות לאיסוף של נתונים (כולל איסוף נתונים ממאגרי מידע שונים ללא צורך בהפניית שאלות למדגמים שונים) והגידול בביצוע עיבודים של מידע ממערכות דיגיטליות בסקטורים השונים. המאפיין העיקרי של עידן זה הוא הצמיחה של רשת האינטרנט ולאחריה הרשתות החברתיות.