

„Budowa kwestionariusza ankiety – przygotowanie do przeprowadzania badań ankietowych” – scenariusz szkolenia dla studentów

Justyna Pisek, Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. J. Lompy w Katowicach. Filia w Pszczynie

Opublikowano 1czerwca 2009

Biblioteka Pedagogiczna w Pszczynie, jako placówka pedagogiczna, służy głównie potrzebom oświaty i wychowania. Użytkownikami biblioteki są przede wszystkim nauczyciele, studenci i wszystkie osoby doksztalające się. Wychodząc naprzeciw potrzebom studiujących osób, opracowałam scenariusz szkolenia na temat tworzenia kwestionariusza ankiety, gdyż jest to najczęściej wykorzystywane narzędzie przy tworzeniu badań do wszelakich prac dyplomowych.

*„W badaniach ankietowych nie tyle sam ankieter musi być mądry,
co sama ankietą” (J. Sztumski)*

Czas zajęć: 90 min.

Uczestnicy zajęć: studenci;

Cel ogólny:

- nabycie umiejętności poprawnego konstruowania kwestionariusza ankiety.

Cele szczegółowe:

- a) zdefiniowanie pojęć: ankiet, kwestionariusz ankiety, badania ankietowe;
- b) przedstawienie typologii ankiet;
- c) omówienie struktury ankiety i jej wyglądu zewnętrznego;
- d) omówienie rodzaju pytań, jakie mogą być użyte w ankiecie;
- e) zapoznanie z wymaganiami stawianymi pytaniom kwestionariuszowym [zwrócenie uwagi na wady, zalety pytań] ;
- f) omówienie kolejności układu pytań w kwestionariuszu;
- g) prezentacja przykładowych kwestionariuszy ankiet (zwrócenie uwagi na elementy budowy, popełniane błędy itp.).

Metody pracy:

- wykład,
- pokaz,
- dyskusja.

Środki dydaktyczne:

- plansze,
- przykładowe kwestionariusze ankiet.

Przebieg zajęć:

1. Wprowadzenie – cele szkolenia;
2. Ankieta – terminologia;
3. Typologia ankiet;
4. Kwestionariusz - terminologia;
5. Etapy tworzenia kwestionariusza;
6. Rodzaje stosowanych pytań;
7. Wymagania stawiane pytaniom;
8. Kolejność stawianych pytań;
9. Schemat podstawowych elementów ankiety;
10. Omówienie przykładowych kwestionariuszy ankiet;
11. Zakończenie.

Ankieta [wg Pilcha] – technika gromadzenia informacji polegająca na wypełnianiu najczęściej samodzielnie przez badanego specjalnych kwestionariuszy na ogół o wysokim stopniu standaryzacji;

[wg Ratajewskiego] – ankietę można inaczej określić jako wywiad pisemny skierowany do dużej zbiorowości;

[wg Zaczyńskiego] – technika pośredniego zdobywania informacji przez pytania stawiane wybranym osobom za pośrednictwem drukowanej listy pytań – kwestionariusza;

[wg Konarzewskiego] technika zbierania danych polegająca na planowym wypytывaniu badanego. Podstawą ankiety jest kwestionariusz, czyli ustalona lista pytań;

Typologia ankiet:

- a) wyróżniamyankiety **jawne** i **anonimowe**;
- b) ze względu na sposób rozprawadzenia:

- **środowiskowe** – bezpośrednio rozprawadzane w danym środowisku, np. wśród uczniów klasy, wśród pracowników danego zakładu;
- **audytoryjne** – wypełniane jednocześnie przez daną grupę respondentów, audytorium w obecności badacza, np. po konferencji, szkoleniu;
- **prasowe** – zamieszczane na łamach gazety czy czasopisma; stosuje się gdy badani są rozproszeni na rozległym terenie;
- **pocztowe** – rozsyłane przez pocztę na adres poszczególnych osób wybranych do badań. Charakteryzują się niskim wskaźnikiem zwrotów. Powinna do nich być dołączona koperta zwrotna ze znaczkiem;
- przy tradycyjnej ankiecie pocztowej występuje **e-mailowa** – dostarczana za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- **telefoniczne** – polega na dzwonieniu do wybranych respondentów i zaznaczaniu uzyskanych odpowiedzi na kwestionariuszu pisemnym lub komputerowym;
- **rozdawane** – wręczana osobiście respondentom, a potem zbierana lub składana w danym miejscu;

- **ogólnie dostępne** – wyłożona w miejscach publicznych np. w muzeum;
- **dołączone** do kupowanych towarów.

Kwestionariusz [wg Łobockiego] – to narzędzie badawcze będące na usługach technik badawczych (ankiety, wywiadu itp.). Kwestionariusz podporządkowany ankiecie to kwestionariusz ankiety

Badania ankietowe [wg Sztumskiego] – badania, które stosuje się w celu możliwie szybkiego przebadania bardzo licznych zbiorowości. Polegają na swoistym typie wywiadu – wywiadzie pisemnym, w którym istotną rolę odgrywa kwestionariusz ankiety.

WNIOSEK: zasadnicza rola w tych badaniach przypada **KWESTIONARIUSZOWI**, który trzeba dobrze opracować!

Od czego zaczynamy tworzyć kwestionariusz?

Wg Krzysztofa Konarzewskiego: „Kto zaczyna od układania pytań, naraża się na to, że jego kwestionariusz będzie dotykał wielu ubocznych kwestii, a najważniejsze potraktuje ogólnikowo i wyrywkowo. Trzeba raczej zacząć od określenia: **CZEGO CHCEMY SIĘ DOWIEDZIEĆ**, tzn. od sporządzenia rozwiniętej listy potrzebnych informacji”

Układając kwestionariusz ankiety „za każdym razem należy zadać sobie pytanie, *po co postawiłem takie pytanie?* Każdy bowiem fragment narzędzia winien być **CELOWY**. Jeśli niepotrzebne będą nam dane o wieku lub płci to, mimo iż wydają się żelaznymi pytaniami, nie trzeba ich umieszczać.

Należy surowo przestrzegać zasady: **ANI JEDNEGO ZBĘDNEGO PYTANIA, PONAD KONIECZNOŚĆ**” (T. Pilch)

Rodzaje pytań stosowanych w kwestionariuszu:

1. **Pytania zamknięte** – pytania zaopatrzone w listę przygotowanych, z góry przewidzianych odpowiedzi przedstawionych respondentowi do wyboru. Zestaw takich wszelkich możliwych do wyboru odpowiedzi to tzw. kafeteria,
 - pytania zamknięte są dość często wykorzystywane w kwestionariuszach, gdyż skracają czas realizacji badań, ułatwiają pracę respondentowi i ankieterowi, przynoszą materiały w znacznym stopniu ujednolicone i zestandaryzowane, są łatwiejsze w późniejszym opracowaniu danych;
 - głównym problemem dla ankietera jest, by nie pominąć żadnych istotnych możliwości odpowiedzi. Kafeteria musi być wyczerpująca.

Wśród pytań zamkniętych wyróżniamy:

- a) **alternatywne** – zakładają alternatywne możliwości odpowiedzi „tak” „nie” „nie wiem” czy „jestem za” „jestem przeciw” itp.
- b) **dysjunktywne** – wymagają wyboru tylko jednej odpowiedzi spośród więcej niż dwóch odpowiedzi.
- c) **koniunktywne** – umożliwiają dokonanie wyboru więcej niż jednej z podanych na nie możliwych odpowiedzi.

2. **Pytania otwarte** – pytania, w których prosi się respondenta o sformułowanie własnej odpowiedzi; odpowiadający nie jest skrepowany podanymi odpowiedziami, ma całkowitą swobodę w formułowanej własnymi słowami wypowiedzi,
 - są to trudniejsze pytania, wymagają od respondenta większego wysiłku intelektualnego, wydłuża się czas wypełniania kwestionariusza;
 - z drugiej strony umożliwiają bardziej osobiste i pogłębione wyznania, często zwracają ankietownikowi uwagę na nowe aspekty badanych zagadnień, dostarczają bogatego materiału, jednak nie są łatwe do analizy;
 - prowadzone badania dowodzą, że szansa uzyskania odpowiedzi na pytanie otwarte w ankiecie jest wielokrotnie niższa niż na pytanie zamknięte (T. Pilch)
3. **Pytania półotwarte** – pytania zawierające kafeterię gotowych odpowiedzi, a jednocześnie umożliwiające swobodę wypowiedzi osób na badany temat, poprzez dołączenie odpowiedzi „Inne...”
4. **Pytania filtrujące** – pytania stosowane, gdy chcemy spośród respondentów dokonać eliminacji tych osób, które nie mają nic do powiedzenia na dany temat. Odpowiedź na pytanie filtrujące rozstrzyga o tym, kogo dotyczyć będzie następne pytanie w kwestionariuszu, np. „Czy w ostatnim miesiącu przeczytał Pan(i) jakąś książkę?”, „Jeśli tak, to jaką?.....”. Pytania te są bardzo użyteczne, pozwalają uniknąć błędów logicznych i merytorycznych związanych z zadawaniem pytań osobom, których nie dotyczą.
5. **Pytania kontrolne** – pytania służące do weryfikowania odpowiedzi udzielanych przez respondentów, w celu ukazania ich prawdziwości. Pytania te pozwalają w jakimś stopniu wykluczyć osoby odpowiadające kłamliwie. Są to pytania zbieżne z treścią innych pytań, lecz różne pod względem formy i wyrażania. Sprzeczność w odpowiedzi na nie wskazuje nieszczerłość respondenta, co dyskwalifikuje także jego pozostałe odpowiedzi.
6. **Pytania projekcyjne** – pytania stosowane w sytuacji, kiedy chcąc się czegoś dowiedzieć od respondenta, nie pytamy go wprost lecz pośrednio np. chcąc się dowiedzieć, co respondenci sądzą o swoich nauczycielach, nie pytamy wprost ucznia, jak on ocenia nauczycieli, lecz jak uczniowie według niego oceniają nauczycieli (zapytany w ten sposób wyrazi głównie swoją opinię, bo jest mu najbliższa).
7. **Pytania z szeregowaniem (tzw. rangowanie)** – pytania, w których prosi się badanego o ponumerowanie odpowiedzi według pewnego przedstawionego mu kryterium, wybranych wariantów odpowiedzi.
8. **Pytania metryczkowe** – pytania dotyczące respondenta. Zawierają zestaw pytań o wszystkie ważne dla badań cechy demograficzno-społeczne badanego, jak: wiek, płeć, klasę, wykształcenie, staż małżeński, ilość dzieci, pochodzenie, zarobki, zawód. Pytania te umieszcza się zazwyczaj na końcu kwestionariusza, nie zaleca się aby otwierały kwestionariusz.

Pytania kwestionariuszowe mogą także odwoływać się do jakiś fragmentów dialogów, opowiadań, obrazków, fotografii, rysunków itp. z prośbą do respondenta, by ustosunkował się do przedstawionych mu treści czy wizerunków.

Wymagania stawiane pytaniom:

- Wybór **właściwej formy pytania** [zamknięte, otwarte, półotwarte];
- Pytania **jasne i zrozumiałe, pozbawione dwuznaczności** [komunikatywność, przystępność pytań];
- **Dostosowanie słownictwa do słownictwa respondentów** [dostosowane do wieku, języka, wykształcenia];
- **Precyzyjność** pytań [tak, by respondent wiedział dokładnie, o co jest pytany];
- Unikanie pytań zbyt ogólnych, obejmujących kilka zagadnień [trudne dla respondenta];
- Unikanie **pytań podwójnych** [zdania złożone, w których może być zawartych kilka pytań; tzw. pytanie w pytaniu];
- Najlepsze są **krótkie pytania i proste składniowo** [łatwość zrozumienia];
- Unikanie obciążonych pytań i pojęć, tzw. **pytań sugerujących** daną odpowiedź [np. „*Na czym polega negatywny wpływ telewizji na młodzież?*” - zakłada się, że jest on NEGATYWNY];
- **Neutralność słownictwa** [unikanie słów z silnym ładunkiem emocjonalnym, czy to dodatnim, czy ujemnym];
- Unikanie rozpoczynania pytań od zwrotów „*Wszyscy wiedzą, że...*”, „*Jak wiadomo...*”, „*Zawsze..*”, „*Żaden*”, „*Nigdy*” itp.;
- Ważna jest **kolejność** stawianych pytań;
- Unikanie pytań z **podwójnym zaprzeczeniem** [otwierają drogę do błędnych interpretacji];
- Pytanie wyrażone w **formie grzecznościowej** [Pan, Pani, Państwo – dla dorosłych; Ty, Wy – dla dzieci, młodzieży];
- Unikanie bezosobowego zwracania się do badanych;
- Ograniczenie pytań mogących wprowadzić respondenta w zakłopotanie [intymnych, drażliwych].

Kolejność pytań w kwestionariuszu:

Obowiązujących dyrektyw nie ma, co do kolejności pytań natomiast można sformułować pewne wskazówki, mówiące o tym, **w jakiej kolejności pytania powinny być zadawane:**

- a) Ułożenie pytań w **bloki tematyczne** stanowiące pewną zwartą, logiczną całość;
- b) Nie skaczemy z tematu na temat;

- c) Każdy blok rozpoczynamy **pytaniem najbardziej ogólnym** a następnie przechodzimy do **pytań szczegółowych**;
- d) Zaleca się zadawanie pytań **od prostych (łatwych)** do coraz bardziej **skomplikowanych (trudnych)**;
- e) Nie należy umieszczać po sobie, jedno za drugim pytań bardzo trudnych;
- f) Najpierw pytamy o **fakty**, później o **opinie**;
- g) Zadawanie pytań od **nie krępujących** do **bardziej osobistych (drażliwych)**;
- h) Pytania **metryczkowe** umieszczamy na końcu kwestionariusza.

Schemat podstawowych elementów ankiety:

1. nazwa osoby, instytucji przeprowadzającej badania, adres nr telefonu;
2. tytuł ankiety (powinien zawierać informację o treści ankiety, określać problematykę badań; dopuszcza się także umieszczanie zamiast tytułu samego słowa „ANKIETA”);
3. preambuła (krótka informacja, kto i w jakim celu prowadzi badania; zapewnienie o anonimowości; prośba o udzielanie prawdziwych informacji i szczerych wypowiedzi; podziękowanie za wypełnienie ankiety; tu też czasem zamieszczona jest instrukcja ankiety);
4. pytania (najważniejsza, merytoryczna część ankiety, wg S. Rychlińskiego – do 20 pytań);
5. instrukcja (sposób udzielania odpowiedzi na konkretne pytanie, zazwyczaj dołączona do pytania, może być pisana inną czcionką, np. „*wybraną odpowiedź podkreśl*”, „*zaznacz znakiem X wybrane odpowiedzi*”, „*podkreśl 3 odpowiedzi*”);
6. metryczka (na końcu ankiety, pytania o dane osobiste i społeczno-demograficzne respondenta)

Omówienie przykładowych kwestionariuszy ankiet – wady, zalety;

Zakończenie

Ankieta, mimo iż jest jedną z bardziej popularnych technik badawczych, nie może być jedyną techniką użytą przez badacza. Zawsze należy zastosować kilka technik, gdyż badania ankietowe dają wiedzę obszerną, lecz nie pogłębioną, informują – nie wyjaśniają, opierają się głównie na werbalnych zachowaniach respondentów, które to nie zawsze ukazują rzeczywisty stan.

Bibliografia

1. Babbie, E.: Badania społeczne w praktyce. Warszawa, 2003. ISBN 83-01-14068-2
2. Gruszczyński, L. A.: Kwestionariusze w socjologii : budowa narzędzi do badań surveyowych. Katowice, 1999. ISBN 83-226-0888-8
3. Konarzewski, K.: Jak uprawiać badania oświatowe : metodologia praktyczna. Warszawa, cop. 2000. ISBN 83-02-07784-4
4. Łobocki, M.: Metody i techniki badań pedagogicznych. Kraków, 2000. ISBN 83-88030-87-6
5. Łobocki, M.: Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych. Kraków, 1999. ISBN 83-88030-13-2
6. Metody badań socjologicznych. Wybór i oprac. Stefan Nowak. Warszawa, 1965.

7. Pilch, T., Bauman T.: Zasady badań pedagogicznych : strategie ilościowe i jakościowe. Warszawa, 2001. ISBN 83-88149-69-5
8. Sołoma, L. : Metody i techniki badań socjologicznych : wybrane zagadnienia. Olsztyn, 1997. ISBN 83-85513-63-9
9. Sztumski, J. : Wstęp do metod i technik badań społecznych. Wyd. 5. Katowice, 1999. ISBN 83-7164-144-3
10. Zaczyński, W.: Praca badawcza nauczyciela. Wyd. 5. Warszawa, 1997. ISBN 83-02-05683-9