

Μέθοδοι Ποιοτικής & Ποσοτικής Έρευνας

Μάθημα 10^ο - Κεφάλαιο 10^ο

Συλλογή πρωτογενών δεδομένων με ερωτηματολόγια

Διδάσκων: Δρ. Α. Κουμπάρλης

Οι σημειώσεις προέρχονται από το βιβλίο Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία των M. Saundres, P. Lewis και A. Thornhill και είναι, σε μεγάλο βαθμό, έργο των εκδόσεων ΔΙΣΙΓΜΑ

Μαθησιακοί στόχοι κεφαλαίου

Το κεφάλαιο αυτό σας βοηθά να:

- κατανοείτε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης ερωτηματολογίων για τη συλλογή δεδομένων,
- γνωρίζετε διάφορους τύπους ερωτηματολογίων που συμπληρώνονται από τον ερωτώμενο ή από τον συνεντεύκτη,
- έχετε επίγνωση της ανάγκης συνδυασμού διάφορων μεθόδων συλλογής δεδομένων μέσα στα πλαίσια ενός ερευνητικού έργου,
- μπορείτε να επιλέγετε και να αιτιολογείτε τη χρήση κατάλληλων ερωτηματολογίων για διάφορα ερευνητικά σενάρια,
- είστε σε θέση να σχεδιάζετε, να δοκιμάζετε πιλοτικά και να ολοκληρώνετε ένα ερωτηματολόγιο,
- γνωρίζετε μεθόδους ενίσχυσης του ποσοστού ανταπόκρισης και διασφάλισης της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των δεδομένων που έχετε συλλέξει,
- είστε σε θέση να εφαρμόζετε τη γνώση, τις ικανότητες και την κατανόηση που αποκτήσατε στο δικό σας ερευνητικό έργο.

Ερωτηματολόγιο

Πρόκειται για γενικό όρο που:

- περιλαμβάνει όλες τις μεθόδους συλλογής δεδομένων κατά τις οποίες μια σειρά ατόμων καλούνται να απαντήσουν στο ίδιο σύνολο ερωτήσεων, που τίθενται στην ίδια προκαθορισμένη σειρά.
- περιλαμβάνει δομημένες συνεντεύξεις, τηλεφωνικά ερωτηματολόγια, καθώς και ερωτηματολόγια στα οποία οι ερωτήσεις απαντώνται χωρίς την παρουσία του συνεντεύκτη, όπως, π.χ., τα διαδικτυακά ερωτηματολόγια.

Πότε χρησιμοποιούμε ερωτηματολόγια

- όταν οι ερωτήσεις είναι τυποποιημένες και θα ερμηνευτούν με τον ίδιο τρόπο από όλους τους ερωτώμενους
- προτιμότερο να συνδυάζονται με άλλες μεθόδους στα πλαίσια ερευνητικού Σχεδιασμού Πολλαπλών Μεθόδων
- η χρήση ενός σωστά διατυπωμένου ερωτηματολογίου συνήθως απαιτεί λιγότερες ικανότητες και ευαισθησία απ' ό,τι οι ημιδομημένες ή εις βάθος συνεντεύξεις

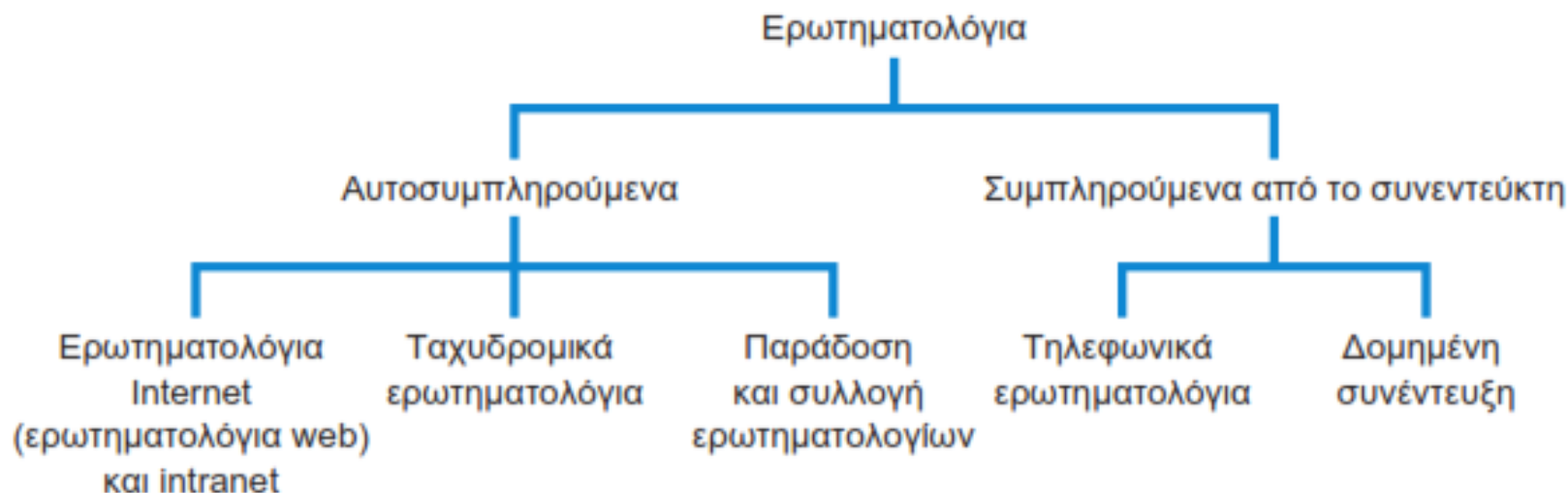
Περιγραφική έρευνα	<ul style="list-style-type: none">•ερωτηματολόγια συμπεριφοράς και απόψεων, και ερωτηματολόγια εταιρικών πρακτικών•εντοπίζει και περιγράφει τη μεταβλητότητα διαφόρων φαινομένων
Επεξηγηματική ή αναλυτική έρευνα	<ul style="list-style-type: none">•εξετάζει και εξηγεί τη σχέση μεταξύ μεταβλητών, ιδιαίτερα των αιτιωδών σχέσεων.

Θέματα ποιότητας δεδομένων που σχετίζονται με ημιδομημένες και εις βάθος συνεντεύξεις

Μεροληψία του συνεντεύκτη	<ul style="list-style-type: none">•τα σχόλια, το ύφος ή η γλώσσα του σώματος του συνεντεύκτη καθοδηγούν τους συνεντευξιαζόμενους στο πώς να απαντούν στα ερωτήματα
Μεροληψία του συνεντευξιαζόμενου ή μεροληψία απάντησης	<ul style="list-style-type: none">•μπορεί να προκληθεί από αντιλήψεις για το συνεντεύκτη ή σε σχέση με την αίσθηση μεροληψίας του συνεντεύκτη.
Μεροληψία συμμετοχής	<ul style="list-style-type: none">•μπορεί να προκύψει από τη φύση των ατόμων ή των οργανισμών που συμμετέχουν και συμφωνούν να παραχωρήσουν συνέντευξη
Δυνατότητα γενικοποίησης	<ul style="list-style-type: none">•αναφέρεται στο βαθμό με τον οποίο τα ευρήματα της ερευνητικής μελέτης μπορούν να εφαρμοστούν σε άλλα περιβάλλοντα.•η δυνατότητα γενικοποίησης κάθε τύπου μελέτης εξαρτάται από τη φύση του δείγματος στο οποίο βασίζεται.

Τύποι ερωτηματολογίων

αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια (συμπληρώνονται από τους ίδιους τους ερωτώμενους)	<ul style="list-style-type: none">•διαδικτυακά ερωτηματολόγια•ταχυδρομικά ερωτηματολόγια•παράδοση και συλλογή ερωτηματολογίου (παραδίδονται ιδιοχείρως σε κάθε ερωτώμενο και συλλέγονται αργότερα επίσης ιδιοχείρως)
ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται από το συνεντεύκτη	<ul style="list-style-type: none">•τηλεφωνικά ερωτηματολόγια•δομημένες συνεντεύξεις



Χαρακτηριστικά ερωτηματολογίων

Χαρακτηριστικό	Μέσω Internet και intranet	Ταχυδρομικά	Παράδοση και Συλλογή	Τηλεφωνικά	Δομημένη Συνέντευξη
Χαρακτηριστικά πληθυσμού για τον οποίο είναι κατάλληλα.	Άτομα με γνώσεις πληροφορικής που μπορούν να επικοινωνήσουν μέσω email, ή η προσέγγισή τους να γίνει μέσω Internet ή Intranet.	Άτομα με τα οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε μέσω αλληλογραφίας, επιλεγμένα κατά όνομα, οικογένεια, οργανισμό κτλ..		Άτομα με τα οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε στο τηλέφωνο, επιλεγμένα κατά όνομα, οικογένεια, οργανισμό κτλ.	Οποιοσδήποτε επιλεγμένος κατά όνομα, οικογένεια, οργανισμό, στο δρόμο κτλ.
Βεβαιότητα ότι έχει απαντήσει το σωστό άτομο.	Υψηλή μέσω email	Χαμηλή	Χαμηλή αλλά μπορεί να ελεγχθεί κατά τη συλλογή.	Υψηλή	
Πιθανότητα νόθευσης ή διαστρέβλωσης των απαντήσεων του ερωτώμενου.	Χαμηλή	Μπορεί να έχει νοθευτεί με τη συμβολή άλλων.		Περιστασιακά νοθευμένα ή επινόηση του συνεντευκτή.	Περιστασιακά νοθευμένα με συμβολή ή διαστρεβλωμένα/επινοημένα από το συνεντευκτή.
Μέγεθος δείγματος	Μεγάλο, μπορεί να είναι γεωγραφικά διασκορπισμένο.		Εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζόμενων στον τομέα.	Εξαρτάται από τον αριθμό των συνεντευκτών.	
Πιθανό ποσοστό απόκρισης	Διαφέρει, πιθανώς 30-50% μέσα σε οργανισμούς/μέσω Intranet, 11% ή χαμηλότερο μέσω Internet.	Διαφέρει, πιθανώς 30-50% .		Υψηλό, πιθανώς 50-70%	
Μέγεθος ερωτηματολογίου	6-8 σελίδες A4	6-8 σελίδες A4		Μέχρι μισή ώρα	Διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία
Κατάλληλοι τύποι ερωτήσεων	Κλειστού τύπου ερωτήσεις αλλά όχι τόσο σύνθετες, περίπλοκη ροή αν γίνεται χρήση λογισμικού, πρέπει να παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ερωτώμενο.	Κλειστού τύπου ερωτήσεις αλλά όχι τόσο σύνθετες, μόνο απλή ροή, πρέπει να παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ερωτώμενο.		Ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των σύνθετων ερωτήσεων, σύνθετη ροή.	
Χρονική διάρκεια ολοκλήρωσης της συλλογής	2-6 εβδομάδες από τη διανομή (εξαρτάται από τον αριθμό των υπενθυμίσεων).	4-8 εβδομάδες από την αποστολή (εξαρτάται από τον αριθμό των υπενθυμίσεων).	Εξαρτάται από το μέγεθος του δείγματος, τον αριθμό των εργαζόμενων στον τομέα κτλ.	Εξαρτάται από το μέγεθος του δείγματος, τον αριθμό των συνεντευκτών κτλ., αλλά πιο αργά από τα αυτοσυμπληρούμενα στο ίδιο μέγεθος δείγματος.	
Κόστος	Αν είναι μέσω ιστοσελίδας, ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας. Συνδρομή σε διαδικτυακό λογισμικό.	Ταχυδρομικά τέλη αποστολής και επιστροφής, φωτοτυπίες, γραμματειακή υποστήριξη, καταχώριση δεδομένων.	Εργαζόμενοι στον τομέα, ταξίδια, φωτοτυπίες, γραμματειακή υποστήριξη, καταχώριση δεδομένων.	Συνεντευκτές, τηλεφωνικές κλήσεις, γραμματειακή υποστήριξη, φωτοτυπίες και καταχώριση δεδομένων αν δε γίνεται χρήση του CATI [®] , προγραμματισμός, λογισμικό και υπολογιστές αν γίνεται χρήση του CATI.	Συνεντευκτές, ταξίδια, γραμματειακή υποστήριξη, φωτοτυπίες και καταχώριση δεδομένων αν δε γίνεται χρήση του CAPI [®] , προγραμματισμός, λογισμικό και υπολογιστές αν γίνεται χρήση του CAPI.
Ρόλος του συνεντευκτή/εργαζόμενου στον τομέα	Όχι		Παράδοση και συλλογή των ερωτηματολογίων, επίλυση συμμετοχής του ερωτώμενου.	Επίλυση συμμετοχής του ερωτώμενου, καθοδήγηση του ερωτώμενου μέσω των ερωτηματολογίων, απάντηση στις ερωτήσεις των ερωτώμενων.	
Καταχώριση δεδομένων	Αυτόματα	Μπορούν να σχεδιαστούν κλειστού τύπου ερωτήσεις έτσι ώστε οι απαντήσεις να μπορούν να καταχωρισθούν με τη χρήση συσκευών οπτικής ανάγνωσης όταν το ερωτηματολόγιο επιστραφεί.		Η απάντηση σε όλες τις ερωτήσεις καταχωρίζεται κατά τη συλλογή με τη χρήση του CATI [®] .	Η απάντηση σε όλες τις ερωτήσεις μπορεί να καταχωρισθεί κατά τη στιγμή της συλλογής με τη χρήση του CAPI [®]

Δεδομένα που απαιτούνται στις σε βάθος και ημιδομημένες συνεντεύξεις στα ερωτηματολόγια

- Αντίθετα με τις εις βάθος και ημιδομημένες συνεντεύξεις οι ερωτήσεις που τίθενται στα ερωτηματολόγια χρειάζεται να προκαθοριστούν με ακρίβεια.
 - Ενώ στις εις βάθος και ημιδομημένες συνεντεύξεις μπορείτε να διερευνήσετε περαιτέρω τα ζητήματα, αυτό δεν είναι δυνατό με τα ερωτηματολόγια.
 - Έχετε μόνο μία ευκαιρία για να συλλέξετε δεδομένα, καθώς είναι δύσκολο να επιστρέψετε για να συλλέξετε πρόσθετες πληροφορίες.
- Αφιερώστε χρόνο στο σχεδιασμό, με ακρίβεια: των δεδομένων που θα χρειαστεί να συλλέξετε, του τρόπου που προτίθεστε να τα αναλύσετε και του ερωτηματολογίου.

Δεδομένα που απαιτούνται στην περιγραφική και την επεξηγηματική έρευνα στα ερωτηματολόγια

- Περιγραφική έρευνα (περιγραφή των χαρακτηριστικών ενός πληθυσμού)
 - Δείγμα ερωτώμενων όσο το δυνατόν πιο αντιπροσωπευτικό και ακριβές ώστε τα ευρήματα να μπορούν να γενικευθούν στο συνολικό πληθυσμό
 - Θα πρέπει να έχετε: εξετάσει προσεκτικά τη βιβλιογραφία, συζητήσει τις ιδέες σας με συναδέλφους, συμφοιτητές, καθηγητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Επεξηγηματική έρευνα: χρειάζεται δεδομένα για να ελεγχθεί μία ή πολλές θεωρίες.
 - Καθορίστε τις θεωρίες που επιθυμείτε να ελέγξετε, ως σχέσεις μεταξύ μεταβλητών, πριν σχεδιάσετε τα ερωτηματολόγια σας.
 - Θα πρέπει να έχετε εξετάσει προσεκτικά τη βιβλιογραφία και να έχετε σαφώς προσδιορίσει εννοιολογικά την έρευνά σας πριν το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου
 - Πρέπει να έχετε ξεκαθαρίσει τις σχέσεις που θεωρείτε πιθανό να υπάρχουν μεταξύ μεταβλητών:
 - Εξαρτημένη μεταβλητή: αλλάζει ανάλογα με τις αλλαγές που γίνονται σε άλλες μεταβλητές,
 - Ανεξάρτητη μεταβλητή: προκαλεί αλλαγές σε μια ή περισσότερες εξαρτημένες μεταβλητές,
 - Ενδιάμεση μεταβλητή: μεταδίδει το αποτέλεσμα μιας ανεξάρτητης σε μια εξαρτημένη μεταβλητή,
 - Τροποποιητική μεταβλητή: επηρεάζει τη σχέση μεταξύ μιας ανεξάρτητης και μιας εξαρτημένης μεταβλητής
 - Πρέπει να έχετε προκαθορίσει τις λεπτομέρειες μέτρησης των μεταβλητών

Τύποι Μεταβλητών

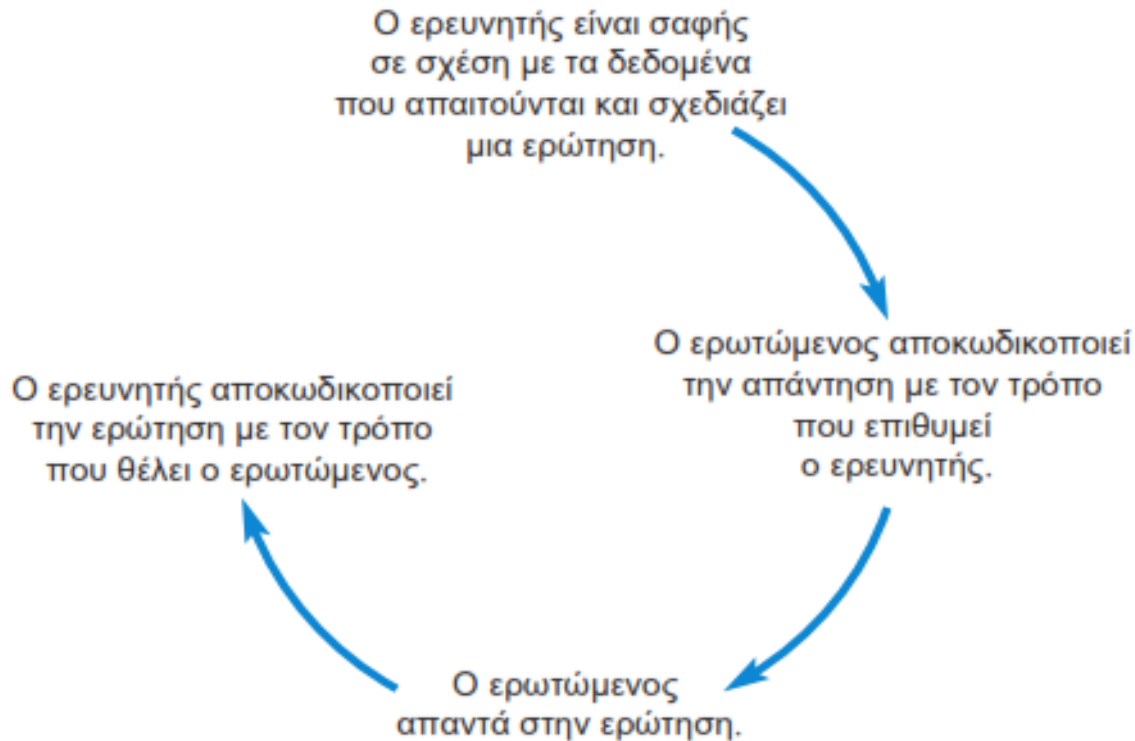
μεταβλητές γνώμης	<ul style="list-style-type: none">•καταγράφουν πώς νιώθουν οι ερωτώμενοι σχετικά με κάτι ή τι νομίζουν ή πιστεύουν πως είναι σωστό ή λάθος
μεταβλητές συμπεριφοράς	<ul style="list-style-type: none">•καταγράφουν τι κάνουν οι ερωτώμενοι•περιέχουν δεδομένα για όσα τα άτομα έκαναν στο παρελθόν, κάνουν τώρα ή θα κάνουν στο μέλλον
μεταβλητές χαρακτηριστικών	<ul style="list-style-type: none">•καταγράφουν τι είναι οι ερωτώμενοι•περιέχουν δεδομένα για τα ιδιαίτερα γνωρίσματα των ερωτώμενων.•χρησιμοποιούνται για να εξερευνήσουν τις διαφορές μεταξύ γνώμης και συμπεριφοράς των ερωτώμενων•περιλαμβάνουν ιδιότητες όπως η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η εκπαίδευση, το επάγγελμα και το εισόδημα.

Διασφαλίστε πως έχετε συλλέξει τα απαραίτητα δεδομένα

- 1 Αποφασίστε αν το κύριο αποτέλεσμα της έρευνάς σας είναι περιγραφικό ή επεξηγηματικό.
- 2 Χωρίστε κάθε ερευνητικό ερώτημα ή στόχο σε πιο συγκεκριμένα διερευνητικά ερωτήματα για τα οποία θα χρειαστεί να συλλέξετε δεδομένα.
- 3 Επαναλάβετε το δεύτερο στάδιο αν αισθάνεστε πως τα διερευνητικά ερωτήματα δεν είναι αρκετά συγκεκριμένα.
- 4 Εντοπίστε τις μεταβλητές για τις οποίες θα πρέπει να συλλέξετε δεδομένα ώστε να απαντήσετε σε κάθε διερευνητικό ερώτημα.
- 5 Καθορίστε το απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας των δεδομένων για κάθε μεταβλητή.
- 6 Αναπτύξτε ερωτήσεις μέτρησης για τη συλλογή δεδομένων στο απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας για κάθε μεταβλητή.

Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

- «η (κάθε) ερώτηση πρέπει να διατυπώνεται ώστε ο ερωτώμενος να καταλαβαίνει αυτό ακριβώς που θέλει ο ερευνητής, και η απάντηση που δίνεται από τον ερωτώμενο πρέπει να διατυπώνεται ώστε ο ερευνητής να καταλαβαίνει αυτό ακριβώς που θέλει να πει ο ερωτώμενος» (Foddy, 1994: 17)



Έλεγχος Εγκυρότητας

εσωτερική εγκυρότητα ή εγκυρότητα μέτρησης	<ul style="list-style-type: none">•αφορά τη δυνατότητα του ερωτηματολογίου να μετρήσει αυτό που έχει σχεδιασθεί να μετρήσει•αναφέρεται στο αν αυτό που καταγράφεται χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο πράγματι αντιπροσωπεύει την αλήθεια αυτού που μετράται
εγκυρότητα περιεχομένου	<ul style="list-style-type: none">•αναφέρεται στο βαθμό που το εργαλείο μέτρησης (οι ερωτήσεις μέτρησης στα ερωτηματολόγια), παρέχει επαρκή κάλυψη των διερευνητικών ερωτημάτων
εγκυρότητα κριτηρίου ή εγκυρότητα πρόβλεψης	<ul style="list-style-type: none">•σχετίζεται με την ικανότητα των μετρήσεων (ερωτήσεις) να κάνουν ακριβείς προβλέψεις μιας (ή περισσότερων) εξαρτημένης μεταβλητής
εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής	<ul style="list-style-type: none">•αναφέρεται στο βαθμό με τον οποίο οι ερωτήσεις μέτρησης πράγματι μετρούν αυτά που υποτίθεται ότι πρέπει να μετρούν (κλίμακες συμπεριφοράς, τεστ δεξιοτήτων και προσωπικότητας κ.λπ.)

Έλεγχος αξιοπιστίας

- Η αξιοπιστία σχετίζεται με το αν το ερωτηματολόγιο παράγει ή όχι σταθερά ευρήματα σε διαφορετικές χρονικές στιγμές και υπό διαφορετικές συνθήκες, όπως, π.χ., με διαφορετικά δείγματα ή με διαφορετικούς συνεντεύκτες

έλεγχος-επανέλεγχος	<ul style="list-style-type: none">•αφορά τη συσχέτιση δεδομένων που έχουν συλλεχθεί, σε δύο διαφορετικές χρονικές στιγμές, με το ίδιο ερωτηματολόγιο υπό όσο το δυνατόν παρόμοιες συνθήκες.•το ερωτηματολόγιο πρέπει να διανεμηθεί και να συμπληρωθεί δύο φορές από τους ίδιους ερωτώμενους, κάτι που μπορεί να προκαλέσει προβλήματα•όσο μεγαλύτερο είναι το χρονικό διάστημα μεταξύ της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, τόσο μικρότερη είναι η πιθανότητα οι ερωτώμενοι να απαντήσουν με τον ίδιο τρόπο
εσωτερική συνέπεια	<ul style="list-style-type: none">•μετρά τη συνέπεια των απαντήσεων είτε μιας υποομάδας ερωτήσεων είτε όλων των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου σας.•συντελεστής άλφα του Κρόνμπαχ χρησιμοποιείται για να υπολογίσει τη συνέπεια των απαντήσεων ενός συνόλου ερωτήσεων (στοιχείων) που συνδυάζονται ως κλίμακα που προορίζεται να μετρήσει μια συγκεκριμένη έννοια. Παίρνει τιμές μεταξύ 0 και 1. Οι τιμές από 0,7 και πάνω δείχνουν ότι οι ερωτήσεις της κλίμακας μετρούν το ίδιο πράγμα.
εναλλακτικές μορφές	<ul style="list-style-type: none">•αξιολογεί την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου μέσω της σύγκρισης των απαντήσεων σε εναλλακτικές διατυπώσεις της ίδιας ερώτησης ή ομάδας ερωτήσεων

Σχεδιασμός των ερωτήσεων

- υιοθέτηση ερωτήσεων που έχουν χρησιμοποιηθεί σε άλλα ερωτηματολόγια,
- προσαρμογή ερωτήσεων που έχουν χρησιμοποιηθεί σε άλλα ερωτηματολόγια,
- ανάπτυξη νέων ερωτήσεων

Τύποι ερωτήσεων

ανοιχτές ή ανοιχτού τύπου ερωτήσεις

- επιτρέπουν στους ερωτώμενους να δώσουν απαντήσεις με το δικό τους τρόπο

κλειστές ή κλειστού τύπου ερωτήσεις ή ερωτήσεις προκαθορισμένης επιλογής

- παρέχουν έναν αριθμό εναλλακτικών απαντήσεων από τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει.
- συνήθως γρηγορότερες και πιο εύκολες στο να απαντηθούν

Τύποι ερωτήσεων κλειστού τύπου

λίστας

- στον ερωτώμενο δίνεται μια λίστα στοιχείων και μπορεί να επιλέξει αυτά που επιθυμεί

κατηγορίας

- μόνο μία απάντηση μπορεί να επιλεγεί από ένα δεδομένο σύνολο κατηγοριών

κατάταξης

- ο ερωτώμενος καλείται να καθορίσει τη σειρά προτίμησης ή επιλογής

αξιολόγησης

- χρησιμοποιείται κάποια μέθοδος αξιολόγησης

ποσότητας

- η απάντηση είναι ένας αριθμός που καθορίζει ποσότητα

μήτρας

- οι απαντήσεις δύο ή περισσότερων ερωτήσεων μπορεί να καταγραφούν στον ίδιο πίνακα πολλαπλής εισόδου

Ερωτήσεις αξιολόγησης τύπου Likert (1)

11 Για την παρακάτω δήλωση, παρακαλούμε επιλέξτε το πλαίσιο που ταιριάζει περισσότερο με την άποψή σας.

	Συμφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Δεν είμαι σίγουρος	Μάλλον διαφωνώ	Διαφωνώ
Πιστεύω πως υπάρχουν επικοινωνιακά εμπόδια τύπου «αυτοί και εμείς» στην εταιρεία αυτή τη στιγμή.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Πίνακας 11.3 Ενδεικτικές κατηγορίες απαντήσεων για διαφορετικούς τύπους ερωτήσεων αξιολόγησης*

Τύπος αξιολόγησης	Πέντε κατηγορίες	Επτά κατηγορίες
Συμφωνία	Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ Διαφωνώ Διαφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Συμφωνώ λίγο Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ Διαφωνώ λίγο Διαφωνώ Διαφωνώ απόλυτα
Ποσότητα	Εξαιρετικά πολύ Πολύ Ούτε λίγο ούτε πολύ Λίγο Εξαιρετικά λίγο/καθόλου	Εξαιρετικά πολύ Πολύ Σχετικά πολύ Ούτε λίγο ούτε πολύ Σχετικά λίγο Λίγο Εξαιρετικά λίγο
Συχνότητα	Πάντα Πολύ συχνά Μερικές φορές Σπάνια Ποτέ	Πάντα Πολύ συχνά Συχνά Μερικές φορές Σπάνια Εξαιρετικά σπάνια Ποτέ
Πιθανότητα	Εξαιρετικά μεγάλη Μεγάλη Μέτρια Μικρή Εξαιρετικά μικρή	Εξαιρετικά μεγάλη/Απόλυτη Πολύ μεγάλη Μεγάλη Μέτρια Μικρή Πολύ μικρή Καμία

Ερωτήσεις αξιολόγησης τύπου Likert (2)

*Οι ακριβείς απαντήσεις είναι δυνατόν να ποικίλουν ανάλογα με τη διατύπωση του εκάστοτε ερωτήματος



Πλαίσιο 11.11

Λίστα ελέγχου

Διατύπωση των ερωτήσεών σας

- ✓ Η ερώτησή σας συλλέγει δεδομένα στο σωστό επίπεδο λεπτομέρειας ώστε να απαντηθεί το διερευνητικό σας ερώτημα όπως καθορίζεται στον πίνακα απαιτήσεων των δεδομένων σας;
- ✓ Θα έχουν οι ερωτώμενοι την απαιτούμενη γνώση για να απαντήσουν στην ερώτησή σας; Μια ερώτηση για τις επιπτώσεις πυκνών της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα απέδιδε άστοχες απαντήσεις απ' αυτούς που δε γνωρίζουν τη νομοθεσία.
- ✓ Μήπως η ερώτησή σας φαίνεται να υποτιμά τους ερωτώμενους; Δε θα έπρεπε!
- ✓ Οι λέξεις που χρησιμοποιούνται στην ερώτησή σας είναι οικείες και θα είναι κατανοητές με τον ίδιο τρόπο από όλους τους ερωτώμενους; Πρέπει να χρησιμοποιείτε απλές λέξεις και να αποφεύγετε την ορολογία, τις συντομογραφίες και την καθομιλουμένη.
- ✓ Υπάρχουν λέξεις που είναι παράνομες στις ερωτήσεις σας και μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση; Αυτό το πρόβλημα είναι ιδιαίτερα στα ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται από το συνεντευκτή.
- ✓ Υπάρχουν λέξεις που είναι παράνομες και μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση αν η ερώτησή σας διαβαστεί γρήγορα; Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια.
- ✓ Υπάρχουν λέξεις στην ερώτησή σας που μπορεί να προκαλέσουν προσαγωγή; Αυτές μπορεί να οδηγήσουν σε μεροληπτικές απαντήσεις ή σε χαμηλό ποσοστό απόκρισης.
- ✓ Μπορεί η ερώτησή σας να συντομευτεί; Οι μεγάλες ερωτήσεις είναι συχνά δύσκολο να γίνουν κατανοητές, ειδικά σε ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται από το συνεντευκτή, καθώς ο ερωτώμενος πρέπει να θυμάται ολόκληρη την ερώτηση. Συνεπώς, συχνά δε δίνονται απαντήσεις σ' αυτές.
- ✓ Θέτετε περισσότερες από μια ερωτήσεις ταυτόχρονα; Η ερώτηση -Πόσο συχνά επισκέπτεστε τη μητέρα και τον πατέρα σας;- περιέχει δύο ξεχωριστές ερωτήσεις, μία για κάθε γονέα, έτσι οι απαντήσεις ενδεχομένως θα είναι αδύνατο να ερμηνευτούν.
- ✓ Μήπως η ερώτησή σας περιλαμβάνει άρνηση ή διπλή άρνηση; Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνουν τη λέξη -μη-, είναι μερικές φορές δύσκολο να γίνουν κατανοητές. Η ερώτηση -θα προτιμούσατε να μη χρησιμοποιήσετε ένα μη φαρμακευτικό σαμπουάν;- Είναι πολύ πιο εύκολο να παραφραστεί ως: -θα προτιμούσατε να χρησιμοποιήσετε ένα φαρμακευτικό σαμπουάν;-.
- ✓ Είναι η ερώτησή σας σαφής; Ασάφεια μπορεί να προκύψει από κακή σύνταξη των προτάσεων, από τη χρήση λέξεων με πολλαπλά νοήματα ή από μια ασαφή διερευνητική ερώτηση. Αν ρωτήσετε -Πότε εγκαταλείψατε το σχολείο;-, κάποιος ερωτώμενος μπορεί να δηλώσουν το έτος, άλλοι μπορεί να δώσουν την ηλικία τους, ενώ αυτοί που φοιτούν ακόμη μπορεί να δώσουν μια συγκεκριμένη ώρα μέσα στην ημέρα! Η σαφήνεια μπορεί επίσης να προκύψει στις ερωτήσεις κατηγορίας. Αν ρωτάτε τους εργαζόμενους πόσους υπαλλήλους έχουν στο μισθολόγιό τους και κατηγοριοποιήστε τις απαντήσεις τους σε τρεις ομάδες (μέχρι 100, 100-250, 250 συν), δε θα είναι σίγουροι ποια ομάδα να επιλέξουν αν έχουν 100 ή 250 υπαλλήλους.
- ✓ Μήπως η ερώτησή σας υπονοεί πως μια συγκεκριμένη απάντηση είναι η σωστή; Αν ναι, η ερώτηση είναι μεροληπτική και πρέπει να αναδιατυπωθεί, όπως στην ερώτηση -Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι ξεθεώνονται πολύ λίγα χρήματα στην Υπερτασία Δημόσιας Υγείας. Πιστεύετε πως πράγματι συμβαίνει αυτό;- Γι' αυτή την ερώτηση, οι ερωτώμενοι είναι πιο πιθανό να απαντήσουν -ναι- για να συμφωνήσουν και να ευχαριστήσουν το συνεντευκτή.
- ✓ Μήπως η ερώτησή σας αποτρέπει συγκεκριμένες απαντήσεις; Αν ναι, η ερώτηση είναι μεροληπτική και πρέπει να αναδιατυπωθεί. Η ερώτηση -Είναι η πρώτη φορά που παριστάνετε πως είστε άρρωστος;- υπονοεί πως ο ερωτώμενος υποκρίνεται ότι είναι άρρωστος, ανεξάρτητα με το αν θα απαντήσει ναι ή όχι!
- ✓ Υπάρχει πιθανότητα η ερώτησή σας να φέρει σε δύσκολη θέση τον ερωτώμενο; Αν υπάρχει, τότε πρέπει είτε να την αναδιατυπώσετε ή να την τοποθετήσετε προς το τέλος της δημοσκόπησης όπου θα έχετε αποκτήσει την εμπιστοσύνη του ερωτώμενου. Οι ερωτήσεις σχετικά με το εισόδημα μπορεί να τεθούν ζητώντας ακριβή ποσά ή με χρήση ζωνών εισοδήματος.
- ✓ Έχετε συμπεριλάβει συμβουλές που είναι κατάλληλες για τον τύπο του ερωτηματολογίου σας (όπως ο μέγιστος αριθμός κατηγοριών) που περιγράφηκαν σε προηγούμενη συζήτηση για τους τύπους ερωτήσης;
- ✓ Οι απαντήσεις των κλειστών ερωτήσεων έχουν διατυπωθεί ώστε να ισχύει τουλάχιστον μία για κάθε ερωτώμενο και κάθε λίστα απαντήσεων να είναι αμοιβαία αποκλειόμενη;
- ✓ Είναι οι οδηγίες του τρόπου καταγραφής κάθε απάντησης σαφείς;

Διατύπωση ερωτήσεων

Μετάφραση ερωτηματολογίων σε άλλες γλώσσες

Πίνακας 11.4 Τεχνικές μετάφρασης ερωτηματολογίων

	Απευθείας μετάφραση	Μετάφραση προς τα πίσω	Παράλληλη μετάφραση	Μεικτές τεχνικές
Προσέγγιση	Ερωτηματολόγιο προέλευσης προς ερωτηματολόγιο προορισμού.	Ερωτηματολόγιο προέλευσης προς ερωτηματολόγιο προορισμού προς ερωτηματολόγιο προέλευσης, σύγκριση των δύο νέων ερωτηματολογίων προέλευσης, δημιουργία τελικής έκδοσης.	Ερωτηματολόγιο προέλευσης προς ερωτηματολόγιο προορισμού από δύο ή περισσότερους ανεξάρτητους μεταφραστές, σύγκριση των δύο ερωτηματολογίων προορισμού, δημιουργία τελικής έκδοσης.	Μετάφραση προς τα πίσω που έχει γίνει από δύο ή περισσότερους ανεξάρτητους μεταφραστές, σύγκριση των δύο ερωτηματολογίων προέλευσης, δημιουργία τελικής έκδοσης.
Πλεονεκτήματα	Εύκολο στην εφαρμογή, σχετικά φθηνό.	Πιθανό να αποκαλύψει περισσότερα προβλήματα.	Οδηγεί σε καλή διατύπωση του ερωτηματολογίου προορισμού.	Εξασφαλίζει καλύτερη αντιστοιχία μεταξύ ερωτηματολογίου προέλευσης και προορισμού.
Μειονεκτήματα	Μπορεί να οδηγήσει σε πολλές ασυμφωνίες (συμπεριλαμβανομένων αυτών που σχετίζονται με την έννοια) μεταξύ ερωτηματολογίου προέλευσης και προορισμού.	Απαιτεί δύο μεταφραστές, έναν που το ερωτηματολόγιο προέλευσης είναι η μητρική του γλώσσα και έναν που το ερωτηματολόγιο προορισμού είναι η μητρική του γλώσσα.	Δεν μπορεί να διασφαλίσει τη διατήρηση των λεξιλογικών εννοιών, των εννοιών των ιδιωτισμών και των βιωματικών εννοιών στα ερωτηματολόγια προορισμού.	Ακριβό, απαιτεί δύο ή περισσότερους ανεξάρτητους μεταφραστές. Συνεπάγεται πως το ερωτηματολόγιο προέλευσης μπορεί να αλλάξει.

Σειρά και ροή των ερωτήσεων



Πλαίσιο 11.13

Λίστα ελέγχου

Η σειρά των ερωτήσεών σας

- ✓ Είναι οι ερωτήσεις στην αρχή του ερωτηματολογίου σας, πιο απλές και τέτοιες που ο ερωτώμενος θα χαρεί να τις απαντήσει; Οι ερωτήσεις για τα χαρακτηριστικά και τις συμπεριφορές είναι συνήθως πιο απλές απ' αυτές που συλλέγουν δεδομένα απόψεων.
- ✓ Είναι οι ερωτήσεις στην αρχή του ερωτηματολογίου σας εμφανώς σχετικές με το δεδηλωμένο σκοπό του ερωτηματολογίου σας; Για παράδειγμα, ερωτήσεις που ζητούν συγκυριακές πληροφορίες μπορεί να θεωρηθούν άσχετες.
- ✓ Είναι οι πιο σύνθετες ερωτήσεις και θέματα τοποθετημένα προς τη μέση του ερωτηματολογίου σας; Μέχρι αυτό το στάδιο οι ερωτώμενοι θα απαντούν στη δημοσκόπηση με εμπιστοσύνη αλλά δεν πρέπει να βαρεθούν ή να κουραστούν.
- ✓ Οι προσωπικές και ευαίσθητες ερωτήσεις βρίσκονται προς το τέλος του ερωτηματολογίου και έχει εξηγηθεί με σαφήνεια ο σκοπός τους; Κατά την εκφώνησή τους, ο ερωτώμενος μπορεί να αρνηθεί να απαντήσει, ωστόσο, αν βρίσκονται στο τέλος ενός ερωτηματολογίου που συμπληρώνεται από το συνεντεύκτη, θα έχετε τα υπόλοιπα δεδομένα!
- ✓ Είναι οι ερωτήσεις φίλτρου και οι σχετικές οδηγίες εύκολες, έτσι ώστε να υπάρχει σαφής πορεία μέσα στο ερωτηματολόγιο;
- ✓ (Για τα ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται από το συνεντεύκτη) Είναι οι οδηγίες για το συνεντεύκτη εύκολο να ακολουθηθούν;
- ✓ Οι ερωτήσεις ομαδοποιούνται σε προφανείς ενότητες που έχουν λογική για τον ερωτώμενο;
- ✓ Έχετε επανεξετάσει τη διατύπωση κάθε ερώτησης και διασφαλίσει την καταλληλότητα της θέσης της στο ερωτηματολόγιο, καθώς και τη συνάφειά της με τα δεδομένα που χρειάζεστε;

Ιδιωτικό νοσοκομείο Anytown

Δημοσκόπηση προσωπικού 2012

Αυτή η δημοσκόπηση διεξάγεται ώστε να διαπιστωθεί πώς οι πολιτικές του νοσοκομείου υποστηρίζουν εργαζόμενους, όπως εσείς, στην εργασία σας. Παρακαλώ απαντήστε ελεύθερα στις ερωτήσεις. Δεν είναι δυνατή η αναγνώρισή σας από τις πληροφορίες που παρέχετε και καμία πληροφορία σε σχέση με τους ερωτώμενους δε θα δοθεί στο νοσοκομείο.



ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΘΑ ΤΙΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΤΟΥΜΕ ΜΕ ΑΠΟΛΥΤΗ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ.

Η ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΑΣ ΝΑ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΤΕ ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΕΙΝΑΙ ΠΛΗΡΩΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΗ.

Αν δεν επιθυμείτε να λάβετε μέρος, απλώς μην επιστρέψετε το ερωτηματολόγιο. Αν αποφασίσετε να λάβετε μέρος, θα χρειαστείτε περίπου πέντε λεπτά για να το συμπληρώσετε. Παρακαλώ απαντήστε στις ερωτήσεις στο χώρο που παρέχεται. Προσπαθήστε να συμπληρώσετε τις ερωτήσεις σε μια στιγμή που είναι απίθανο να σας διακόψουν. Επίσης, μην ξοδεύετε πολύ χρόνο σε κάθε ερώτηση. Οι πρώτες σας σκέψεις είναι συνήθως οι καλύτερες! Ακόμα και αν θεωρείτε πως αυτά που σας ρωτάμε δεν αφορούν απόλυτα την εργασιακή σας ζωή, παρακαλώ μην τα αγνοήσετε. Οι απαντήσεις σας είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας σαφούς εικόνας των ζητημάτων που είναι σημαντικά για τη βελτίωση της υποστήριξης των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτό το νοσοκομείο.

Δεν υπάρχει κόστος που να σχετίζεται με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εκτός από αυτό του χρόνου σας.

ΟΤΑΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕΤΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΠΙΣΤΡΕΨΤΕ ΤΟ ΣΕ ΕΜΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΗΜΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟ, ΧΩΡΙΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΤΕΛΗ, ΟΧΙ ΑΡΓΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΤΙΣ 6 ΑΠΡΙΛΙΟΥ.

Ελπίζουμε ότι θα είστε πρόθυμοι να συμπληρώσετε και να επιστρέψετε το ερωτηματολόγιο και σας ευχαριστούμε για το χρόνο σας. Μια περίληψη των ευρημάτων θα δημοσιευτεί στο intranet του νοσοκομείου. Αν έχετε οποιεσδήποτε απορίες ή θα θέλατε περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με αυτό το έργο, παρακαλώ τηλεφωνήστε στο 01234-5678910 ή στείλτε email στο l.woollons@anytownhealthcare.com. Ευχαριστώ για τη βοήθειά σας.

Lily Woollons

Lily Woollons

Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού

Ιδιωτικό Νοσοκομείο Anytown

Anytown AN99 9HS

Παρουσίαση του ερωτηματολογίου

Πιλοτικός έλεγχος και αξιολόγηση της εγκυρότητας

- Ο σκοπός του πιλοτικού ελέγχου είναι να τελειοποιήσει το ερωτηματολόγιο, ώστε οι ερωτώμενοι να μην έχουν προβλήματα στην απάντηση των ερωτήσεων και να μην προκύψουν προβλήματα στην καταγραφή των δεδομένων.
- Ο πιλοτικός έλεγχος θα σας βοηθήσει να κάνετε μια εκτίμηση για την εγκυρότητα των ερωτήσεων και την πιθανή αξιοπιστία των δεδομένων που θα συλλεχθούν.
- Μπορεί να γίνει προκαταρκτική ανάλυση των δεδομένων του πιλοτικού ελέγχου για να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί θα βοηθήσουν στην απάντηση των ερευνητικών σας ερωτημάτων.