

A man and a woman are sitting at a table, looking down at a document. The man is on the right, wearing a white shirt, and the woman is on the left, wearing a pink top. They are both looking intently at the document. The man's hands are clasped together on the table. A white cup is visible in the bottom right corner.

Intet spørgeskema uden en spørgeramme

Udarbejdelse af spørgeskemaundersøgelser

Dette hæfte er en genudgivelse af det oprindelige hæfte fra 2008. Genudgivelsen er blevet relevant i forbindelse med det øgede fokus på kvalitet i uddannelsessystemet.

Forfatter: Susanne Fjeldsted

Faglig og sproglig korrektur: Michael Lund-Larsen

Layout og grafisk design: Anne Sofie Holm Sandgaard

ISBN: 978-87-999611-7-7

Indhold i hæftet kan med kildeangivelse frit benyttes, dog ikke til kommercielt brug.
(Creative Commons License – Navngivelse-Ikke-kommerciel 2.5 Danmark)
© 2017, eVidenCenter, Aarhus Business College.

eVidenCenter.dk

c/o Aarhus Business College

Tlf: 89363333

LinkedIn: www.linkedin.com/company/1816286/

Facebook: www.facebook.com/eVidenCenter/

Indhold

Indledning	2
Kvalitative og kvantitative undersøgelser	2
Udfordringer i forbindelse med spørgeskemaer	3
Metoden	4
Sådan udarbejdes formålet	4
Sådan udarbejdes målepunkterne	5
Sådan udarbejdes beskrivelsen af målepunkterne	5
Sådan udarbejdes kriterierne	5
Spørgerammen til 'Kortlægning af it-integration'	6
Formål	6
Målepunkter	6
Eksempel på spørgeramme (udsnit)	6
Udarbejdelse af spørgsmål	8
Præcise problemstillinger	9
Spørgsmålstyper og -formuleringer	10
Overvejelser i forbindelse med formulering af spørgsmål	10
Svarmuligheder	13
Baggrundsspørgsmål	14
Kvalitetssikring	14
Opsummering	15
Kilder	16

Indledning

I forbindelse med evaluering af projekter og undervisning, måling af kvalitet samt for at afdække udbredelsen af tendenser, trends, metoder m.v. i uddannelsessektoren gennemføres en mængde spørgeskemaundersøgelser. Som nationalt videncenter for e-læring, er eVidenCenter ofte involveret i og gennemfører selv sådanne undersøgelser.

Dette hæfte er udarbejdet på baggrund af vores erfaringer med, hvordan man kan udarbejde spørgeskemaundersøgelser på baggrund af en spørgeramme. Metoden går i al enkelhed ud på, at der først udarbejdes (1) en formålsbeskrivelse for undersøgelsen, dernæst (2) en spørgeramme indeholdende de målepunkter, som undersøgelsen skal tage udgangspunkt i, (3) en beskrivelse af disse målepunkter samt (4) kriterierne for dem. Det er vores erfaring, at brugen af tid på dette grundige forarbejde kommer tifold tilbage, da metoden giver et præcist grundlag, når selve spørgeskemaet skal udformes.

Hæftet giver en indføring i, hvordan en spørgeramme kan udvikles på baggrund af det formål, som en undersøgelse har. Desuden gives en grundig præsentation af de overvejelser, der bør ligge bag udformningen af de enkelte spørgsmål i spørgerammen.

Hæftet tager udgangspunkt i et større eksempel, men metoden er lige anvendelig til store som til helt små spørgeskemaundersøgelser.

God fornøjelse!



Kvalitative og kvantitative undersøgelser

Der opereres i spørgeskemaundersøgelsessammenhæng med

- interviews og fokusgruppeinterviews (kvalitative undersøgelser) med åbne spørgsmål samt
- spørgeskemaundersøgelser (kvantitative og kvalitative undersøgelser) med fortrinsvis lukkede spørgsmål.

Med disse begreber konkretiseret og sat på plads skal det understreges, at indholdet i nærværende temahæfte fortrinsvis er målrettet imod udarbejdelse af (elektroniske) spørgeskemaundersøgelser.

Åbne spørgsmål giver respondenterne mulighed for at svare frit mht. formulering af deres svar, hvorimod der til de lukkede spørgsmål er nogle på forhånd fastsatte svarmuligheder som f.eks. "meget tilfreds, delvist tilfreds, delvist utilfreds, meget utilfreds, kan ikke svare". En stor fordel ved spørgsmål med fastsatte svarmuligheder er, at svarene kan bearbejdes elektronisk i elektroniske spørgeskemaer, da de opsamles i en dertil knyttet database.

Åbne spørgsmål bør undgås så vidt muligt i spørgeskemaundersøgelser, da det selvsagt er særdeles tidskrævende at bearbejde data fra individuelle fritekstsvar. De elektroniske spørgeskemaer er netop bygget op omkring den lukkede logik, hvor man blot kan svare på én måde, bl.a. med det formål, at dataene er hurtige og nemme at bearbejde.

I mindre undersøgelser går de åbne spørgsmål an, men i større undersøgelser giver for mange af disse en uoverskuelig mængde af data.

For en god ordens skyld her en uddybning af forskellen på de to metoder:

- Dybdegående interview og fokusgrupper
 - Har den fordel, at man kan gå mere i dybden fx i form af grundige ikke-styrede interview. Men til gengæld må man af ressource-mæssige årsager ofte begrænse undersøgelsen til få brugere, hvorved generalisering til brugerne under ét bliver vanskelig – der er altså fare for, at undersøgelsen ikke bliver repræsentativ. Da resultaterne registreres som tekst og ikke i tal eller fastsatte svarmuligheder, kan det være vanskeligt at systematisere og sammenligne data og dermed behandle dem statistisk.
- Spørgeskemaer
 - Er velegnede til at be- eller afkræfte hypoteser via statistiske analyser, ligesom de giver mulighed for at foretage generaliseringer til hele populationen – mulighederne for at lave en repræsentativ undersøgelse er altså større, idet et elektronisk evalueringssværktøj kan bearbejde en meget stor mængde data.

I mange tilfælde kombineres de to metoder, idet der først laves en spørgeskemaundersøgelse, der analyseres og bearbejdes for derefter at blive fulgt op af en interviewundersøgelse af eventuelle punkter eller spørgsmål, der ønskes nærmere belyst, eller som ikke forekommer at være tilstrækkeligt klart besvaret ved spørgeskemaundersøgelsen. Dette foregår ofte som fokusgruppeinterviews, hvor man, evt. ad flere omgange, inviterer et udsnit af respondenterne til et face-to-face interview.

Et elektronisk spørgeskema er en web-udgave af den papirversion, man ofte bliver præsenteret for på gader og stræder, og som man sommetider får tilsendt med posten. Respondenten besvarer en række spørgsmål direkte på en hjemmeside på Internettet. Skemaet returneres ligeledes via Internettet, og svarene fra alle respondenter opsamles som tidligere nævnt i en database.

Udfordringer i forbindelse med spørgeskemaer

At udarbejde gode og brugbare spørgeskemaundersøgelser er en længere læreproces, måske en læreproces der aldrig helt ender, fordi der er mange faldgruber i udarbejdelsesprocessen.

Når man beslutter sig for at lave en spørgeskemaundersøgelse, er der næsten ingen grænser for, hvad man kunne spørge respondenterne om. Hvis ikke man bevidst og grundigt overvejer, hvad målet med undersøgelsen skal være, risikerer man, at spørgeskemaet kommer til at afspejle denne manglende styring af processen frem mod det udfærdigede spørgeskema. I mange tilfælde oplever man først bagefter, at man har spurgt om noget "forkert", eller at man har glemt at spørge om det vigtige.

Hvis grundlaget for at stille de forskellige spørgsmål ikke har været godt nok gennemarbejdet, kan undersøgelsen give forkerte, misvisende og/eller ikke brugbare svar. Derudover viser det sig ofte - især for den uerfarne spørgeskemaudarbejder - at visse af de stillede spørgsmål enten ikke er entydige nok, ikke er neutrale, har for stor betydningsvidde eller lignende. Derfor forstås spørgsmålene ikke præcist nok af respondenterne, og som konsekvens besvares de ikke efter hensigten.

Svarmulighederne er også et vigtigt punkt i spørgeskemaerne. Disse skal passe til spørgsmålene, og der skal være ligevægt af positive og negative svarmuligheder. Med andre ord skal alle opfattelser kunne komme til orde. Hvis der f.eks. er en svarkategori, hvor "meget tilfreds" indgår, så bør der også være mulighed for at svare "meget utilfreds". Bestemte holdninger bør selvsagt ikke begunstiges på bekostningen af andre.

@ventures' metode til at imødekomme disse udfordringer bygger på at udvikle en spørgeramme efter en bestemt model, som sikrer, at mange af de nævnte udfordringer løses, allerede når spørgeskemaet udformes.

Metoden

Spørgerammen består som nævnt i indledningen af nedenstående faser, som nu skal beskrives og eksemplificeres nærmere:

FORMÅL	Den viden, som undersøgelsen har til formål at tilvejebringe.
MÅLEPUNKTER	De hovedpunkter, det er væsentligt at måle på i forhold til undersøgelsens formål.
BESKRIVELSE	Kort beskrivelse af, hvad målepunktet omfatter.
KRITERIER	De forhold i forbindelse med målepunktet, som ønskes undersøgt/belyst = "Det, der ønskes opnået". Kunne også kaldes for en målformulering.

Når faserne er udarbejdet og beskrevet, handler det om at få stillet de rette og præcise spørgsmål ud fra de beskrevne kriterier under hensyntagen til forskellige spørgsmålstyper og måder at formulere spørgsmål på.

I de følgende beskrivelser af metodens faser anvendes eksempler fra den spørgeramme, som blev anvendt i forbindelse med et projekt for Undervisningsministeriet omkring "Kortlægning af it-integration på de korte og mellemlange videregående uddannelser".

Hele spørgerammen findes sidst i afsnittet.

Sådan udarbejdes formålet

Formålet med undersøgelsen er kendt på forhånd, men skal være klart beskrevet for at sikre, at undersøgelsen afvikles i bedst mulig overensstemmelse med hensigten. Dette betyder, at man skal starte med at sikre, at der ligger en gennemtænkt og gennembrøftet beskrivelse af, hvad det præcis er, der ønskes belyst med undersøgelsen.

Det er klart, at en undersøgelse som udgangspunkt har til formål at belyse et emne, men en formålsbeskrivelse, der kun udtrykker dette er upræcis, og det kan i praksis føre til meget forskellige undersøgelser.

En formålsbeskrivelse må så præcist som muligt beskrives:

- Hvad er det for et spørgsmål/område, undersøgelsen skal give viden om?
- Hvilken viden skal besvarelsene på undersøgelsen tilvejebringe?
- Hvad skal den viden, der opnås med undersøgelsen, bruges til?

Man kan sige, at formålsbeskrivelsen repræsenterer en kombineret analyse- og idéfase, hvor det skal sikres, at der er klar og logisk sammenhæng imellem undersøgelsesområdet, den viden der søges, og den ønskede anvendelsesværdi.

Sådan udarbejdes målepunkterne

Målepunkter identificeres som overordnede emnekategorier, som det er nødvendigt at undersøge for at opfylde undersøgelsens formål.

Målepunkterne identificeres og beskrives ved en logisk bearbejdelse af undersøgelsens formål set i forhold til den forhåndsviden, man har om undersøgelsesområdet. I forbindelse med "Kortlægning af it-integration på de korte og mellemlange videregående uddannelser" blev der på denne måde identificeret seks målepunkter, som skulle undersøges for at få et samlet billede af emnet, f.eks. hvilke konkrete it-faciliteter, der fandtes på skolerne, og hvordan de blev anvendt i praksis. Men også øvrige forhold af afgørende betydning for, hvordan it-integrationen ville være i praksis.

Denne fase er altså en analytisk viderebearbejdelse af formålsbeskrivelsen.

Sådan udarbejdes beskrivelsen af målepunkterne

Når et målepunkt er identificeret, er det næste skridt at beskrive målepunktets indhold, så det konkretiseres, hvad det er, der skal måles.

I "Kortlægning af it-integration på de korte og mellemlange videregående uddannelser" blev målepunktet "Skolens it-faciliteter" således beskrevet ved at uddybe, at punktet dækkede over: "... videndelingssystemer, kapacitet af udstyr, netværk, båndbredde, medieafvikling, support og lokaler, herunder de studerendes mulighed for at tilslutning af eget udstyr."

Sådan udarbejdes kriterierne

Kriterierne beskrives gennem en analyse af, hvilke forhold der skal være opfyldt ved et målepunkt, for at undersøgelsens resultat er optimalt i forhold til formålet.

I "Kortlægning af it-integration på de korte og mellemlange videregående uddannelser" var formålet "at undersøge udbredelsen og indkredse 'best practice' til inspiration for institutionernes videre arbejde med at integrere it i undervisningen."

I forhold til målepunktet "Skolens it-faciliteter" betød dette for eksempel, at en skoles it-faciliteter måtte være tilstrækkeligt gode til at understøtte det aktuelle behov for it-integration - og at disse tilstrækkeligt gode faciliteter var udtryk for en løbende strategi.

Når man foretager en undersøgelse, ligger der et indbygget ønske om at afklare en problemstilling, hvori der igen ligger et ønske om at kunne forbedre eller løse denne.

Ved at beskrive kriterierne som idealtilstande eller målsætninger, opnår man et grundlag for at præcisere undersøgelsen, så den tydeligt viser, i hvilken grad og på hvilke områder, de ønskede mål, i forhold til undersøgelsens hensigt, er opfyldt. Dette er med til at sikre, at der kan konkluderes direkte ud fra undersøgelsens resultater.

Spørgerammen til 'Kortlægning af it-integration'

Her følger et uddrag af spørgerammen, til projektet for Undervisningsministeriet omkring "Kortlægning af it-integration på de korte og mellemlange videregående uddannelser" med de første tre målepunkter. Der er her tale om en stor og tilbundsgående undersøgelse, derfor er der mange kriterier.

Formål

Undersøgelsen har til formål at tilvejebringe viden, som kan medvirke til

- at kortlægge integrationen af IT i undervisningen på de erhvervsrettede videregående uddannelser, herunder institutionernes anvendelse af fjernundervisning. Sigtet er at undersøge udbredelsen og indkredse "best practice" til inspiration for institutionernes videre arbejde med at integrere it i undervisningen.

Målepunkter

Spørgerammen er opbygget over følgende 6 målepunkter:

1. Skolens it-faciliteter
2. Organisatorisk struktur og rammer
3. Anvendelse af it
4. Udvikling af de studerendes kompetencer
5. Udvikling af undervisernes kompetencer
6. Kvalitetssikring af it-integrationen

Eksempel på spørgeramme (udsnit)

MÅLEPUNKT	BESKRIVELSE OG KRITERIER
1. Skolens it-faciliteter	Beskrivelse Skolens it-faciliteter i form af videndelingssystemer, kapacitet af udstyr, netværk, båndbredde, medieafvikling, support og lokaler, herunder de studerendes mulighed for at tilslutning af eget udstyr. Kriterier • Skolens it-faciliteter understøtter det aktuelle behov for it-integration • Skolen har en strategi, der sikrer, at it-faciliteterne udvikles parallelt med målene vedrørende it-integration.
2. Organisatorisk struktur og rammer	Beskrivelse Skolens overordnede struktur og rammer for tilrettelæggelse af uddannelser, planlægning af undervisningsforløb og gennemførelse af undervisningen. Kriterier • Skolens strategi understøtter integrationen af it i undervisningen • Skolens administrative it-plattform anvendes aktivt som redskab til den praktiske tilrettelæggelse, registrering og opfølgning på uddannelserne. • Der er etableret organisatoriske rum til videnudvikling, videndeling og videnopsamling for lærere og studerende, herunder skolens videndelingssystem • Der er både på overordnet niveau og på uddannelsesniveau udarbejdet vejledninger i "Best practice" for arbejdet med videndelingssystemet, som aktivt anvendes af lærere og studerende.

3. Anvendelse af it i undervisningen	Beskrivelse Anvendelse af it i undervisningen set i et didaktisk perspektiv. Konkret om it anvendes til differentiering, effektivisering, produktivitetsforøgelse, fleksibel afvikling samt evaluering.
	Kriterier • IT anvendes af underviseren som middel til formidling. • IT anvendes som middel til at differentiere og målrette undervisningens indhold. • IT anvendes som middel til at gennemføre fleksible læringsformer, hvor det er hensigtsmæssigt. • IT anvendes som middel til at understøtte skolens evalueringskultur. • Undervisningserfaringer med IT indgår i systematisk videnopsamling, videndeling og videnudvikling. • Skolens ledere, lærere, IT-administratorer/-vejledere og medarbejdere i IT-support arbejder aktivt for integrationen af it i undervisningen.

Udarbejdelse af spørgsmål

Ud fra de kriterier, som ønskes undersøgt, udarbejdes spørgsmålene. Dette skulle gerne sikre, at forarbejdet i forbindelse med udarbejdelse af spørgeskemaundersøgelser danner grundlag for:

En valid undersøgelse - der måler det, som ønskes målt.

En pålidelig undersøgelse - der giver modsigelsesfrie/plausible resultater.

En nyttig undersøgelse - der frembringer brugbare og påkrævede informationer.

En anden fordel ved at udarbejde en spørgeramme til en spørgeskemaundersøgelse er, at de måleresultater, der fremkommer ved undersøgelsen, efterfølgende kan sammenholdes med de kriterier, der er opstillet i spørgerammen. Kriterierne kan derved bruges til at vurdere graden af målopfyldelse i forhold til de mål, der var opstillet, og kan ydermere danne grundlag for et evt. videre arbejde med nogle specifikke målsætninger.

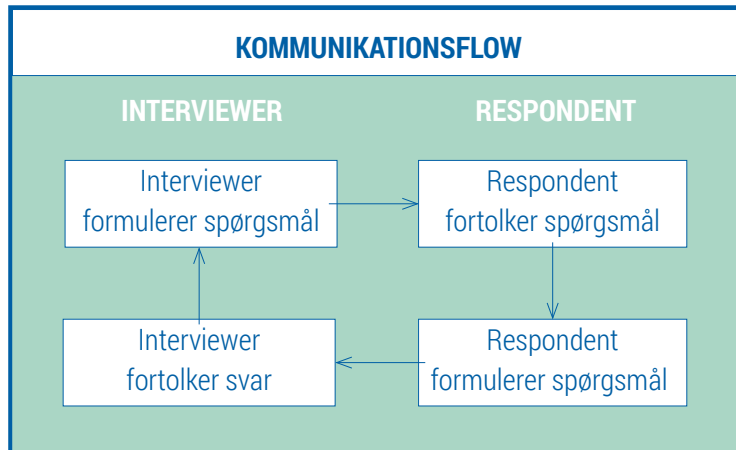
Udarbejdelse af spørgsmål til elektroniske spørgeskemaundersøgelser byder dog på flere problemstillinger end selve det at udarbejde spørgsmålsformuleringen ud fra kriterierne i spørgerammen, og ydermere stilles der større krav til udarbejdelse af undersøgelser via elektroniske spørgeskemaer end til undersøgelser generelt. Disse større krav skyldes primært følgende forhold:

- Respondenten skal besvare skemaet uden nogen fysisk kontakt med interviewer.
- Skemaet kan ikke korrigeres undervejs.
- Der er ikke mulighed for mundtlige afklarende spørgsmål til interviewer.
- Det er nemmere at omgå sandheden i et elektronisk spørgeskema end ved et personligt interview.

Det handler i høj grad om en kommunikationsproces, hvor intervieweren kommunikerer med respondenter. Denne kommunikation sker blot uden fysisk kontakt mellem de to parter. Derfor skal spørgeskemaet og dets indhold kunne fungere, uden at respondenter har brug for at stille uddybende spørgsmål.

Man kan sige, at der foregår et kommunikationsflow, og først når dette foregår uden misforståelser, har interviewer mulighed for at tolke svarene korrekt og dermed drage de rette konklusioner.

Kommunikationsflowet ser således ud:



For at dette kommunikationsflow skal fungere i et elektronisk spørgeskema, skal der være udarbejdet præcise problemstillinger, og spørgsmålene må være formuleret, så risikoen for misforståelser så vidt muligt elimineres.

Præcise problemstillinger

Når det handler om elektroniske spørgeskemaundersøgelser er det som sagt endnu mere vigtigt end ved andre former for undersøgelser, at problemstillinger og formuleringen af disse – oftest i form af spørgsmål - er gennemtænkt og gennemarbejdet inden afsendelse til de udvalgte respondenter. Dette har man et godt grundlag for, hvis spørgerammen er bygget op efter den beskrevne metode.

Hvis man eksempelvis af en skeptiker bliver spurgt om meningen med et givent spørgsmål, så bør man kunne dokumentere dette blot ved at henvise til kriteriet, som spørgsmålet er udarbejdet ud fra.

Når man har fundet ud af, hvilke spørgsmål der skal stilles til en given undersøgelse, er næste skridt at gøre sig klart, hvilken type spørgsmål man har med at gøre, og hvordan spørgsmålene skal stilles og formuleres.

Spørgsmålstyper og -formuleringer

Før man begynder at udarbejde spørgsmål til spørgeskemaundersøgelser bør man have in mente, at der findes to spørgsmålstyper, nemlig det objektive og det subjektive spørgsmål.

Det objektive spørgsmål, et spørgsmål der behandler noget virkeligt eller faktisk, kan kontrolleres efterfølgende, idet et sådant spørgsmål henviser til forhold i den eksterne verden (registeroplysninger, statistikker osv.), hvorimod det subjektive spørgsmål, spørgsmål der har med holdninger at gøre, naturligvis ikke kan kontrolleres og efterprøves.

Udover spørgsmålstyperne har formuleringerne af spørgsmålene stor betydning for spørgeskemaets kvalitet. Spørgsmålsformuleringen og den tilhørende svarkategori har afgørende betydning for, om respondenter svarer på det, der var intentionen med spørgsmålet, eller i det hele taget kan svare på det spørgsmål, der bliver stillet.

I følgende skema gennemgås de vigtigste regler for spørgsmålsformulering med forklaringer og eksempler, da disse regler er af største betydning for forskellen mellem gode og dårlige spørgsmålsformuleringer.

Overvejelser i forbindelse med formulering af spørgsmål

OVERORDNEDE REGLER FOR SPØRGS- MÅLSFORMULERING	FORKLARING	EKSEMPLER
De skal være neutrale.	At et spørgsmål er neutralt betyder, at det ikke er ledende. Dvs. at man som respondent ikke bliver ledt frem til at svare på en bestemt måde. Det kan være svært at formulere spørgsmål, der er helt neutrale. De ord, som man bruger i spørgsmålsformuleringen, har også stor betydning for, om spørgsmålet bliver opfattet som neutralt. Eksempelvis er "graviditetsafbrydelse" et mere neutralt ord end "abort", lige som "ikke at tillade" er mere neutralt end "at forbyde"	Spørgsmålet: "Hvad afholder dig fra at udføre frivilligt, ulønnet arbejde?" - synes i første omgang neutralt, men da det måske ikke er et spørgsmål, som respondenter har overvejet før, så er spørgsmålet ikke længere helt neutralt En løsning kan f.eks. være, at spørgsmålet formuleres mere åbent: "Er der noget af følgende (med fastlagte svarmuligheder), som afholder dig fra at udføre frivilligt, ulønnet arbejde?"

OVERORDNEDE REGLER FOR SPØRGS- MÅLSFORMULERING	FORKLARING	EKSEMPLER
De skal stilles, så der kun spørges om en ting ad gangen.	Dette betyder, at der kun skal fokuseres på én dimension ad gangen. Ellers risikerer man, at respondenter ikke kan svare, da han har brug for én svarmulighed til den ene dimension i spørgsmålet og en anden svarmulighed til den anden dimension i spørgsmålet.	Spørgsmålet: "Er du tilfreds med din arbejdstid og dens placering?" - byder på problemer, idet man godt kan være tilfreds med arbejdstiden uden nødvendigvis at være tilfreds med hvornår på dagen, man arbejder. Der bør her stilles to spørgsmål, hvert gående på sin dimension (ét på arbejdstiden og ét på placeringen).
De skal stilles, så der ikke bruges dobbelt-nægtelser.	"Ikke" må ikke forekomme to gange. Spørgsmål skal være grammatisk enkle i formuleringen.	Spørgsmålet: "Er det således, at De ikke ved, at de ikke kan få hjælp fra det offentlige?" - er for knudret formuleret på grund af mangel på grammatisk enkelhed.

OVERORDNEDE REGLER FOR SPØRGS- MÅLSFORMULERING	FORKLARING	EKSEMPLER
De skal formuleres med ord, som anvendes hyppigt, og hvis muligt med korte ord.	Det er mest hensigtsmæssigt, at de ord, der anvendes i spørgsmålsformuleringen er ord, der anvendes hyppigt i det danske sprog – altså ord, som vi alle forstår. F.eks.: Korruption → bestikkelse Avancement → forfremmelse Kronisk → vedvarende Korte ord bruges hvor det er muligt: Erhvervsarbejde → job Foranstaltning → ordning Korte udtryk og hverdagsudtryk forstås lettere af respondenter, og er lettere at fastholde i hukommelsen, mens spørgsmål besvares.	Spørgsmålet: "Hvor store er mulighederne for advancement inden for det erhvervsarbejdsområde, De er ansat i" - bør erstattes af: "Hvor store er mulighederne for forfremmelse inden for det jobområde, De er ansat i?" Ellers risikerer man, at respondenter enten ikke forstår spørgsmålet på grund af svære ord eller længden på spørgsmålet.

OVERORDNEDE REGLER FOR SPØRGS- MÅLSFORMULERING	FORKLARING	EKSEMPLER
De skal formuleres så betydningsvidden begrænses	At ord har betydningsvidde betyder, at de forstås forskelligt fra person til person. Derfor kan der opstå problemer omkring besvarelsene. Det kan være endog meget svært at begrænse denne betydningsvidde. Det kan være når helt almindelige ord optræder i en spørgsmålsformulering, at respondenter kan komme i tvivl om, hvad han/hun skal svare. I sådanne tilfælde er det ofte nødvendigt at ty til en sproglig uddybning til spørgsmålet for at afgrænse betydningsvidden.	For folk, således at de svarer forkert eller bruger for lang tid på et spørgeskema. Spørgsmål som: "Hvor mange værelser er der i Deres husstand?" "Er der handicappede ansat i Deres virksomhed?" "Hvordan er Deres helbredstilstand?" Kan være svære at svare på, for: Hvad er værelser? Er det stuer og soveværelser, eller skal andre rum også tælles med? Hvad er handicappede? Er det en der er blind på det ene øje, eller hvad regnes for handicap? Hvad indebærer ordet helbredstilstand – er det det fysiske helbred, eller indbefatter det også det psykiske helbred? For at afgrænse betydningsvidden i ovennævnte spørgsmål, kunne man her ty til en sproglig uddybning, eksempelvis: "Hvordan er Deres helbredstilstand som helhed, dvs. fysisk og psykisk?"

OVERORDNEDE REGLER FOR SPØRGS- MÅLSFORMULERING	FORKLARING	EKSEMPLER
De skal være relevante for respondenter	I mange spørgeskemaer kommer man som respondent ud for, at der er en eller flere spørgsmåls-kategorier, som ikke er relevante for én. For ikke at skulle læse disse spørgsmål igennem alligevel, kan der stilles nogle såkaldte filterspørgsmål	For ikke at skulle svare på spørgsmål om familiens bil som f.eks.: "Hvor gammel er din/jeres bil?" "Hvornår var bilen sidst til reparation" - bør der indsættes et filter-spørgsmål: "Har du bil?" Hvis respondenter svarer "nej", bør han/hun ledes uden om de følgende spørgsmål i samme kategori.

Hvis ovennævnte regler følges, er der et godt grundlag for at formulere gode og brugbare spørgsmål i den undersøgelse, der skal foretages.

Svarmuligheder

Når svarmulighederne til de lukkede spørgsmål udarbejdes, er der flere forhold man skal have in mente. Disse skal kort nævnes her:

- Svarmulighederne skal være brugbare for respondenter. Har han/hun ikke noget svar, skal der være mulighed for at svare eksempelvis "ved ikke" eller "andet".
- Svarmulighederne skal være balancerede. Alle opfattelser skal nemlig kunne komme til orde, eksempelvis både de "meget tilfredse" og de "meget utilfredse".
- Svarmuligheder, som er neutrale – f.eks. 'hverken tilfreds eller utilfreds' – kan være lette at vælge frem for at tage stilling. Derfor kan det overvejes at udarbejde svarmulighederne uden en neutral midte, så respondenter bliver nødt til at angive en eller anden grad af tilfredshed eller utilfredshed. 'Kan ikke svare' bør i så fald også være en svarmulighed, da der kan være respondenter, som ikke har forudsætning for at udtale sig positivt eller negativt.
- Svarmulighederne skal formuleres, så der kun er et svar, der passer som svar for respondenter. Eksempelvis er der to svarmuligheder, hvis man, som svar på hvor mange gange om ugen man dyrker motion, kan svare både "4-5 gange om ugen" og "de fleste dage".
- Svarmulighederne skal være naturlige forlængelser af det stillede spørgsmål. Hvis et spørgsmål eksempelvis går på "i hvor høj grad" man gør et eller andet, så er de naturlige svarmuligheder også noget i retning af "i meget høj grad", "i høj grad" osv.

Ofte afsluttes en spørgsmålskategori – også kaldet et tema - med et fritekstfelt til kommentarer eller til uddybning – et såkaldt åbent spørgsmål. Erfaringsmæssigt er disse fritekstsvar af stor værdi og kan underbygge resultatet af svarene i en spørgsmålskategori. Men som tidligere nævnt skal disse begrænses, da der i modsat fald kommer uoverskuelige mængder af data ind i et spørgeskema, som det vil være nødvendigt at bearbejde manuelt.

Baggrundsspørgsmål

Alt efter hvad formålet med en spørgeskemaundersøgelse er, er der brug for at vide noget om respondenterne. Som minimum er informationer om respondenternes alder og køn relevante. Men også uddannelse, etnisk herkomst, indtægtsforhold og lignende kan være vigtige informationer i en spørgeskemaundersøgelse – alt efter hvad undersøgelsen handler om.

Baggrundsoplysningerne anføres som regel i begyndelsen eller i slutningen af spørgeskemaet som den første eller afsluttende spørgsmålskategori.

Kvalitetssikring

Denne måde at arbejde med udarbejdelsen af spørgeskemaundersøgelser på er en kvalitetssikrende fremgangsmåde, som sammen med en pilottest af spørgeskemaet, burde sikre en så pålidelig spørgeskemaundersøgelse som det er menneskeligt muligt.

Opsummering

Sådan kommer du i korte træk godt i gang med at udarbejde spørgeskemaundersøgelser (se ovenfor for grundig gennemgang):

FASER	SÅDAN GØR DU
Udarbejdelse af spørgeramme	• Konkretiser formålet med undersøgelsen. • Udvælg de målepunkter, der ønskes målt på. • Beskriv hvad målepunkterne omfatter. • Beskriv kriterierne i forhold til målepunkterne = en målformulering, der beskriver "det der ønskes opnået".
Udarbejdelse af spørgsmål	Ud fra kriterierne i spørgerammen formuleres spørgsmålene under hensyntagen til: • At de skal være neutrale. • At de skal stilles, så der kun spørges om én ting ad gangen. • At de skal stilles uden dobbeltnægtelser. • At der skal bruges hyppigt anvendte og gerne korte ord. • At de skal formuleres, så betydningsvidden begrænses. • At de skal være relevante for respondenterne.
Valg af svarmuligheder	Svarmulighederne - • skal være brugbare for respondenterne. • skal være balancerede. • skal formuleres, så der kun er ét svar, der passer som svar for respondenterne. • skal være naturlige forlængelser af det stillede spørgsmål.
Baggrundsspørgsmål	Som minimum er informationer om respondenternes alder og køn relevante. Ofte er det også af vigtighed at vide noget om respondenternes uddannelse, etniske herkomst, indtægtsforhold o.lign. – alt efter hvad undersøgelsen handler om.

Kilder

Olsen, Henning (2006)

Guide til gode spørgeskemaer,
Socialforskningsinstituttet.

Dahler-Larsen, Peter (2009)

Evalueringskultur, Et begreb bliver til,
Syddansk Universitetsforlag

Lund-Larsen, Michael et al. (2007)

Kortlægning af it-integration i undervisningen på kvu og mvu,
Undervisningsministeriet og eVidenCenter

eVidenCenter, Det Nationale VidenCenter for e-læring

Vi arbejder med at udvikle og formidle viden om e-læring i uddannelsessystemet og for at højne fleksibiliteten og kvaliteten i uddannelsessystemet gennem udvikling og brug af e-læring. Et af vores kerneområder er at omsætte teori til praksis. Vi har et stærkt praksisorienteret fokus samtidig med, at vi inddrager resultater og viden fra forskningen som afsæt for vores aktiviteter. Afsættet for vores arbejde med og tilgang til e-læring er det pædagogiske og didaktiske udgangspunkt. Først didaktikken og pædagogikken – så teknikken.

FIND OS PÅ

Web: www.eVidenCenter.dk

Facebook: eVidenCenter

Twitter: @e_Videncenter

LinkedIn: eVidenCenter

