

Læringsseminar: Det gode spørgeskema

Dansk Evalueringselskab: Årskonference 2017
Torsdag d. 14. september 2017

Bella Marckmann og Andreas Pihl Kjærsgård
EVA

Program

- 14.00-14.15 Introduktion
- 14.15-14.50 **Fokus på operationalisering**
- 14.50-15.30 Øvelse 1: operationalisering, inkl. pause
- 15.30-15.40 Opsamling øvelse 1
- 15.40-16.10 **Fokus på spørgsmålsformuleringer og valg af svarskalaer**
- 16.10-16.45 Øvelse 2 - arbejde med principperne
- 16.45-17.00 Opsamling på øvelse 2 og afrunding.

Surveys er ikke altid den eneste/bedste løsning

- Fordele ved surveys
 - Letteste og billigste måde at nå ud til mange
 - Sikkerhed for, at ens resultater er udtryk for generelle holdninger i den gruppe, man undersøger
- Ulemper ved surveys
 - Man får svar på det man spørger om - og ikke andet
 - Åbne svarkategorier er ofte ikke en god løsning – eller kun under specielle omstændigheder
- Pilotundersøgelse kan afhjælpe nogle svagheder ved surveys
 - Hjælper til formulering af både spørgsmål og svarkategorier
- Alternativer til surveys: Interviews, gruppeinterviews og fokusgruppeinterviews
 - Lette at lave, svære at mestre
 - Informantudvælgelse (Segmentering) er afgørende

Alle kan lave et spørgeskema - men ikke alle
kan lave et godt spørgeskema

- <https://www.dr.dk/ligetil/video-tosprogede-fortaeller-om-misforstaaelser-paa-dansk>

Læringsmål – vores forventninger til dagen

- I får viden om og konkrete værktøjer til at håndtere tre vigtige faser i udviklingen af spørgeskemaer
 - Operationalisering
 - Formulering af spørgsmål og svarskalaer
 - Test af spørgeskemaer
- I får afprøvet metoderne på (jeres eget/et) projekt, men I er også i stand til at anvende de metodiske pointer/redskaber på andre projekter
- I har alle en god idé om, hvordan I skal gå videre med jeres/en spørgeskemaundersøgelse

Faser i en spørgeskemaundersøgelse

- Undersøgelsesdesign
 1. Udvælgelsesmetode
 2. Operationalisering af undersøgelsesspørgsmål
 3. Formulering af spørgsmål og svarskalaer
 4. Pilottest
 5. Udsendelses- og indsamlingsmetode- og håndtering
 6. Datahåndtering af vurdering af data
 7. Analyse
 8. Formidling

Fejlkilder i en spørgeskemaundersøgelse

- 1) Målefejl/konstruktionsfejl
- 2) Fejl ved populationsdækning
- 3) Stikprøvefejl
- 4) Bortfald
- 5) Fejl ved databehandling (indtastning og beregninger)

Målefejl/konstruktionsfejl

Måler vores spørgsmål det vi rent faktisk ønsker at undersøge/måle, og forstår vores respondenter det på den måde, vi ønsker?

Fokus og et godt kvalificeret arbejde i de her tre blå faser kan minimere målefejlen:

1. Operationalisering af undersøgelsesspørgsmål
2. Formulering af spørgsmål og svarskalaer
3. Pilottest

Stikprøvefejlen

- Den statistiske usikkerhed forbundet ved at slutte fra stikprøve til population
- Eksempel:
 - En spørgeskemaundersøgelse viser, at 50 % af forældrene i en kommune er tilfredse eller meget tilfredse med deres barns skole.
 - Ved 100 er den statistiske usikkerhed ca. $\pm 10\%$
 - Ved 400 svar reducerer vi usikkerheden til ca. $\pm 5\%$

Groft sagt to typer spørgsmål en spørgeskemaundersøgelse kan give svar på

1. Kvantitative undersøgelsesspørgsmål
2. Kvalitative undersøgelsesspørgsmål

Kvantitative undersøgelsesspørgsmål

1. Hvor mange har en bestemt holdning, adfærd eller praksis?
Fx:
 - Hvor mange forældre er tilfredse med deres barns undervisningstilbud
 - Hvor mange forældre læser lektier sammen med deres barn

2. Hvilke sammenhænge er der mellem disse (holdninger, adfærd, praksis) andre forhold? Fx:
 - Er der forskel på tilfredsheden på tværs af forældrekarakteristika?

Kvalitative undersøgelsesspørgsmål

- Hvorfor læser forældre lektier med deres børn?
- På hvilke forskellige måder læser forældrene lektier med deres børn?

Faser i en spørgeskemaundersøgelse

1. Udvælgelsesmetode
2. Operationalisering af undersøgelsesspørgsmål
3. Formulering af spørgsmål og svarskalaer
4. Pilottest
5. Udsendelsesmetode
6. Datahåndtering af vurdering af data
7. Analyse
8. Formidling

Fokus på operationalisering:

Allermest grundlæggende...

- Hvordan måler vi det vi gerne vil?
 - ... handler det om, at lave spørgsmål der rammer problemstilling
- En rød tråd fra formålet til konkrete spørgsmål.

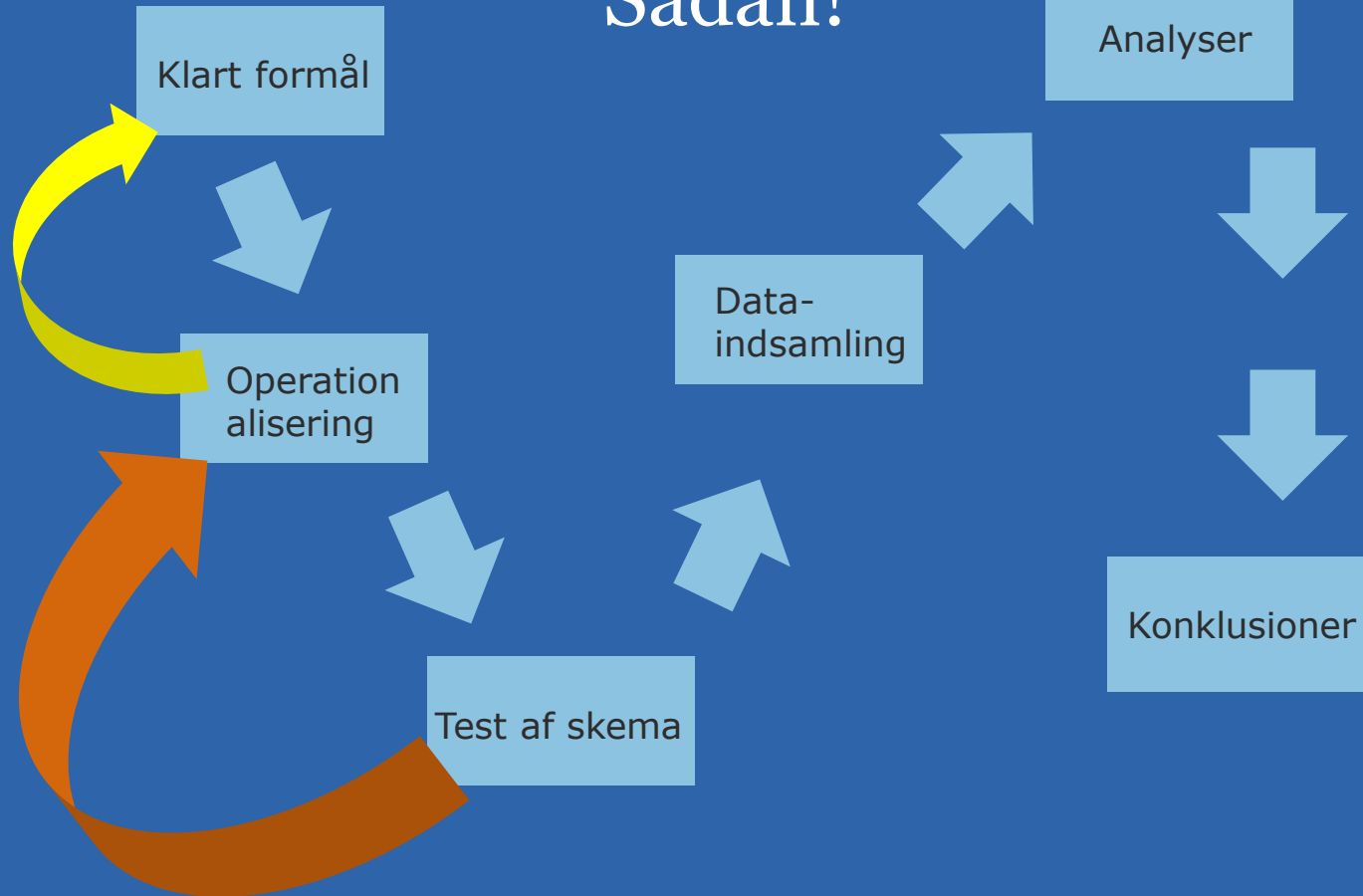
STOP OP!

- Oscar Wilde kunne ikke... Men det kan I!

→ Modstå fristelsen...

... Til at kaste sig ud i dataindsamlingen med det samme.
Alle dele af surveyen hænger sammen. Man kan ikke
hoppe over, hvor gærdet er lavest!

Sådan!



NO GO

Klart formål

Analyser

Operation
alisering

Data
indsamling

Test af skema

Konklusioner



Et klart og afgrænset formål giver retningen hele vejen igennem undersøgelsen.

En ledestjerne...



Også ifht. metode, udsendelse, spørgsmål og svarkategorier, analyse mm.

For jer handler det om, at måle det jeres undersøgelse siger den vil, op imod den som den "ender" med at gøre.

En god operationalisering = et solidt fundament



- **Eks:** Ufaglærtes syn på behovet for uddannelse
- * I hvilken grad kunne udsigten til bedre jobmuligheder få dig til at starte på en erhvervsuddannelse?
- * Hvor stor eller lille vurderer du risikoen for at blive ledig?

Derfor er operationalisering vigtigt

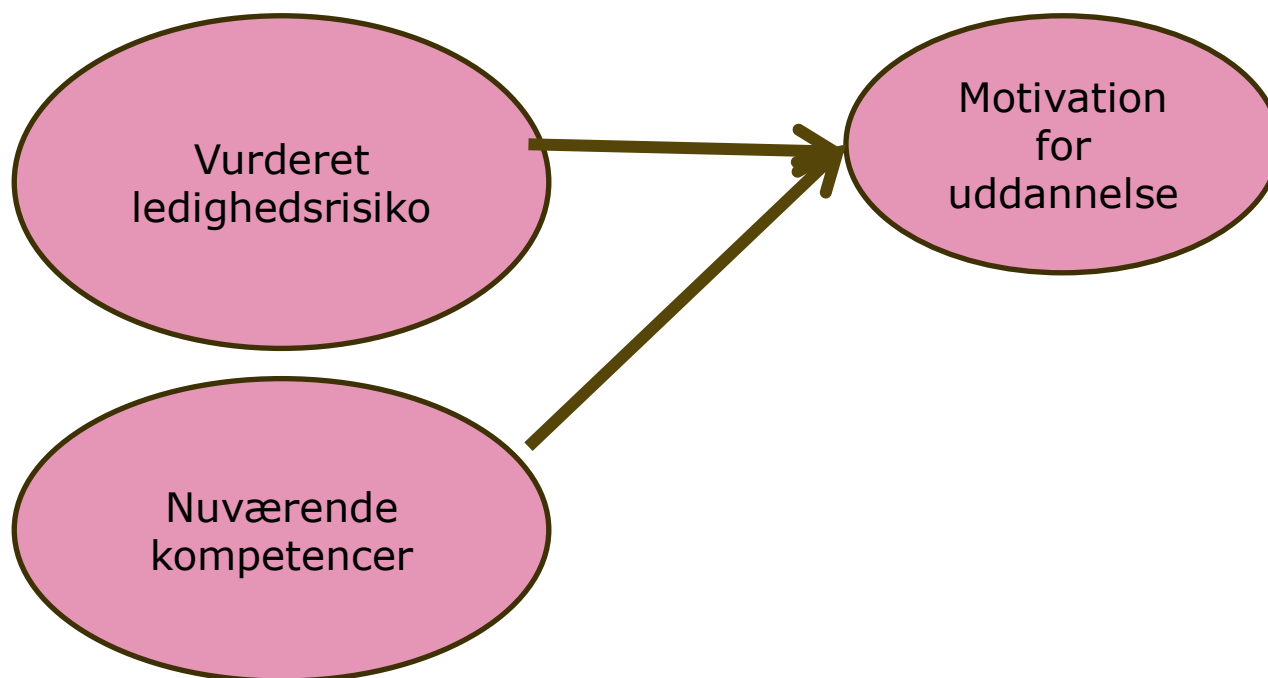
- Indholdet af spørgeskemaet bliver skarpere.
- Nemmere at lave en god analyse og besvare det overordnede undersøgelsesspørgsmål.
- Mere præcise og dækkende spørgsmål, hvilket øger svarmotivationen.
- Forkorter spørgeskemaet og undgår overflødige spørgsmål i spørgeskemaet.

Hypoteser

- Antagelser om, hvordan begreber forholder sig til hinanden
- Fx: Hvis ufaglærte er direkte ledighedstruede, vil de være mere motiverede for at videreuddanne sig
- Eksempel på en **stokastisk eller probabilistisk** hypotese: "øget sandsynlighed for"
- Skal være: argumenterede, begrundede

Model

- Model: (her) grafisk fremstilling af et sæt af hypoteser om, hvordan de centrale begreber forholder sig til hinanden (kausale sammenhænge, tidsstruktur, afhængige og uafhængige variable)



Operationalisering: fra begreb over spørgsmål til variabel

- Begreb: Kompetencer
- Dimensioner:
 - Hårde/bløde kompetencer
 - Formelle/uformelle kompetencer

Måske flere endnu...

- Kræver operationalisering af hård/blød, formel/uformel

Typiske udfordringer for operationaliseringsprocessen

- Mangel på viden eller hypoteser
- Upræcist undersøgelsesspørgsmål, der måske vil flere ting på en gang
- Uklart opdrag
- Stram tidsplan
- Praktiske hensyn

Emne

Brug af fritidshjem/SFO/klub efter folkeskolereformen

Undersøgelses-
spørgsmål

Hvilke årsager ligger bag forældres valg om at indskrive eller ikke indskrive deres barn i fritidshjem/SFO/klub?

Temaer/
delspørgsmål

Økonomi – pasningsbehov – pasningsalternativer – kammerater – fritidsinteresser
– forældres oplevelse af kvalitet – barnets lyst til at gå der

Hypoteser/
argumenter

Hvis barnet har travlt med mange fritidsinteresser, kan det være, at timeantallet i SFO bliver meget lavt

Hvis de fleste fra barnets klasse går i fritidshjem/SFO, har barnet mere lyst til at være der

Konkrete
spørgsmål til
spørgeskema

Ca. hvor mange timer om ugen bruger dit barn på organiserede fritidsinteresser i dagtimerne?

I hvilken grad oplever du, at dit barn leger med andre fra klassen i SFO-tiden?

Emne

Kompetence- og kvalifikationsbehov hos socialrådgivere

Undersøgelses-
spørgsmål

I hvilken grad giver den nuværende socialrådgiveruddannelse de studerende de fornødne kvalifikationer til at kunne løse deres opgaver i forhold til de nye krav og forventninger på arbejdsmarkedet?

Temaer/
delspørgsmål

Arbejdsmarkedets nuværende og kommende kompetence- og kvalifikationsbehov

Vurdering af om socialrådgiveruddannelsen opfylder disse kompetence- og kvalifikationsbehov

Arbejdsmarkeds-
status for
socialrådgivere

Arbejdsgange,
opgaver og
samarbejds-
relationer

Kommende
kompetence- og
kvalifikationsbeh
ov

Sammenhæng
mellem
kompetencer og
opgaver

Landsdækkende
overblik over
kompetencer og
opgaver på
arbejdspladsen

Samfundsmæssi
ge og politiske
tendenser

Deskresearch af
arbejdsmarkeds-
statistik og
eksisterende
undersøgelser

Arbejdsgangs-
analyse

Interview med
videnspersoner

Reflekterende
teams med
dimittender og
ledere.

Spørgeskemaundersø
gelse blandt aftagere

Metoder

Øvelse 1: Gå operationalisering efter i sømmene

I har frem til kl. 15.35

Indlæg gerne 10 min. pause, når I synes

Vi går rundt...

Opsamling

- Kommentarer/spørgsmål?
- Hvad var nemt?
- Hvad var svært?
- Aha-oplevelser?

Fokus på principper for spørgsmålsformuleringer og valg af svarskalaer

Hvad vil det sige at spørge?

- Et spørgsmål er **en tekst**, dvs skal fortolkes af modtageren (=respondenten)
- Forskeren bør overveje, hvilke **tolkningsmuligheder**, der er, og hjælpe respondenterne i retning af den ønskede tolkning

TAP-paradigmet (William Foddy)

- **Topic** – spørgsmålets emne: Dette skal defineres, så alle respondenter klart forstår, hvad der tales om. Dvs ikke vage begreber, fremmedord etc.
- **Applicability** – anvendelighed / relevans: Man skal ikke bede respondenterne give information, de ikke besidder.
- **Perspective** – perspektiv: Man bør klart specificere, hvilket perspektiv respondenterne skal anlægge, når de svarer, så respondenterne så vidt muligt har samme forståelse af dette.

Topic – Emne

- Sørg for, at det er klart for respondenten, hvad I gerne vil vide.
- Hvis spørgsmålet er for generelt, får man ikke nødvendigvis svar på det samme fra alle

Applicability – **Anvendelighed / Relevans**

- Respondenter kan kun svare på det, de:
- Ved
- Er bevidste om
- Kan huske
- Vil svare (ærligt) på

Perspektiv

Angiv tydeligt, hvilket perspektiv respondenten skal indtage

Fx Hvad er din holdning til sort arbejde?

- Tænkes der på, om respondenten selv kunne finde på at udføre sort arbejde? At købe sort arbejde? Eller om han/hun ville anmelde en nabo for at arbejde sort? Eller om han/hun mener, at alle bør anmelde sort arbejde?

Principper for spørgsmålsformuleringer

Helt grundlæggende:

- Brug hverdagssprog og entydige kategorier
- Undgå 'kvantificerende adverbier'
- Spørg kun til én ting i et spørgsmål
- Brug ikke, ikke

Spørgsmålstyper

- Faktuelle spørgsmål
 - Episodiske, generelle og vidensspørgsmål
- Holdningsspørgsmål
 - Specifikke, generelle og vignetspørgsmål

Måder at stille spørgsmål på

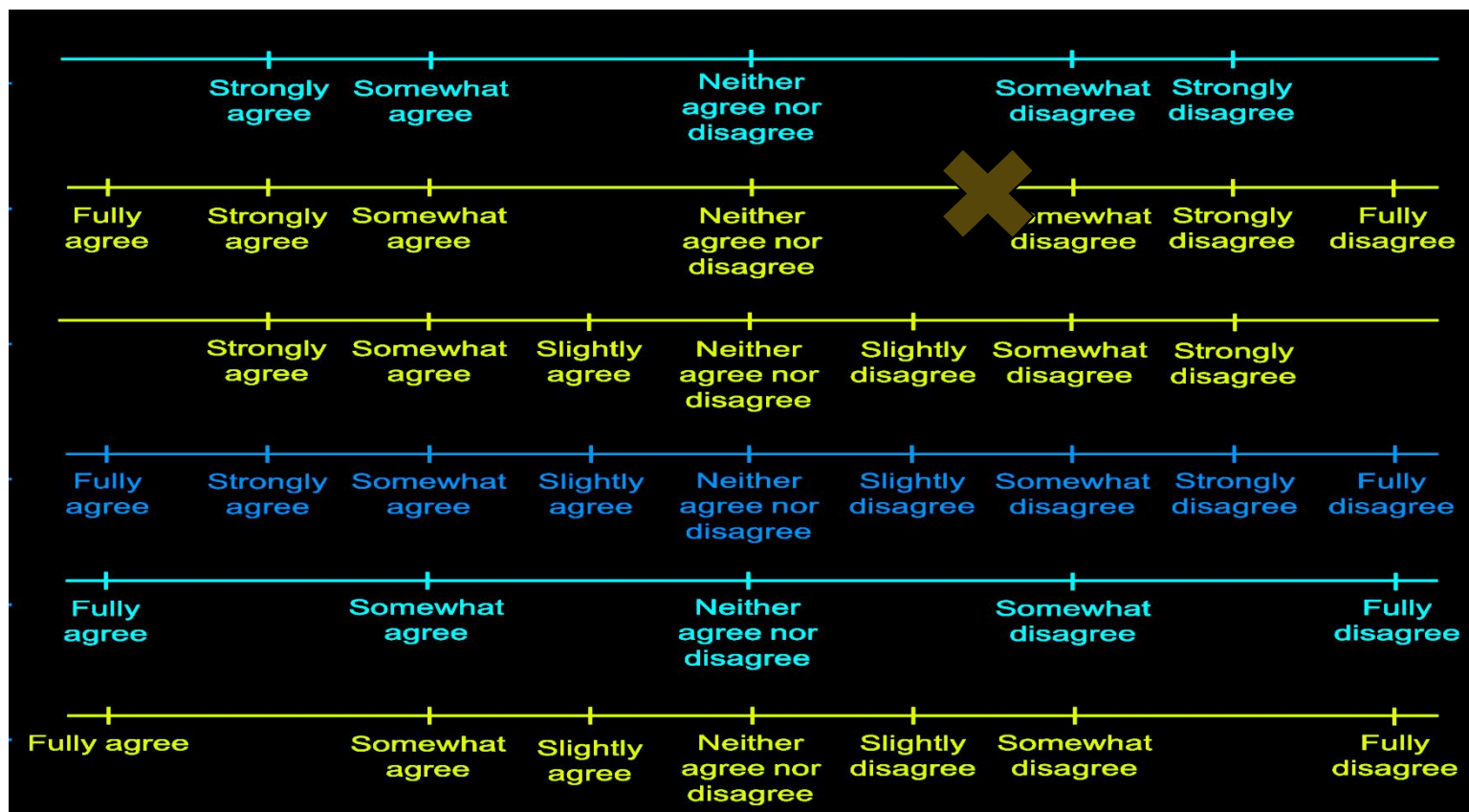
- Lukkede spørgsmål (oftest anvendt)
- Halvlukkede spørgsmål
- Åbne spørgsmål
- Spørgsmålsbatterier

Principper for valg af svarskalaer

Udvalgte principper:

- Svarskalaen skal være udtømmende.
- Svarkategorier skal være gensidigt udelukkende.
- Svarskalaen skal være balanceret.
- Svarkategorierne skal matche spørgsmålsordlyden

Den gode svarskala – kunsten at indfange den sande værdi



Responsbias – Faktorer som påvirker de svar vi får

- **Socialt ønskværdige (social desirability)**
 - Folk svare i retning af, hvordan de gerne vil opfattes. Særligt relevant hvad angår følsomme spørgsmål
- **Tilbøjeligheds- eller enighedsbias**
 - Tilbøjeligheden til, at svare i den "positive" ende af en skala – uanset hvordan spørgsmålet vender.
 - Generelt en udfordring ved enig/uenig eller positiv/negativ-svarkategorier
- **Relevans**
 - Er vores spørgsmål relevante for målgruppen? Hvis vi "tvinge" folk til at svare på spørgsmål som ikke vedkommer dem, hvilke slags svar får vi så?

Responsbias – Faktorer som påvirker de svar vi får

- **Konteksteffekter**

- Vores spørgsmål vil altid blive sat i relation til omverdenen, og dette påvirker hvad folk svarer.
- - Tidligere stillede spm., Mediebilledet osv.

- **Hukommelse**

- Det kan være svært for folk at svare på spørgsmål omhandlende ting i fortiden – også selvom man synes spørgsmålet var meget basic.

- **Længde**

- Ved meget lange spørgsmål er der en tendens til, at folk mister fokus. De fleste vil derfor ofte blot svare på den sidste af ens spørgsmål.

Framing

- Meget kan løses ved at give respondenten en kort introduktion til spørgsmålet (framing):
- - Terrorisme er efterhånden hverdagskost. I princippet er de fleste imod terrorisme, men der kan dog godt være delte meninger. Hvilket af disse to udsagn er du mest enig i?
 - A: I særlige tilfælde kan terrorisme være berettiget
 - B: Uanset motivet bør terrorisme ikke tages i anvendelse
- Sæt jer i respondentens sted: kunne I selv svare på spørgsmålene?
- Hvordan ved man, hvordan respondenten vil opfatte ens spørgsmål?

Måleniveauer – et sted mellem analyse og spørgeskemakonstruktion

Hvad vi kan bruge vores spørgsmål til statistisk set, afhænger af hvordan vi har stillet vores spørgsmål.

Hvordan kan man spørge om hvor gamle folk er?

- **Er du?** helt ung, ung, voksen, ældre eller gammel
- **Er du?** 18-25, 26-29, 30-34, 35-44, 45-55, 55 eller ældre
- **Angiv dit fødselsår:** _____

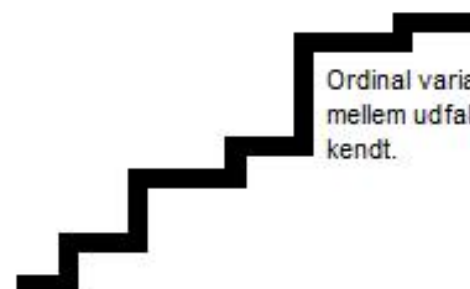
Måleniveauer – Kategori eller kontinuert

- Kategorielle variable:**

Nominal variabel, hvor der ikke er nogen rangorden mellem udfaldene.



Ex: Køn, etnisk oprindelse, ja/nej



Ordinal variabel, afstanden mellem udfaldene er ikke kendt.

Ex: Enig – Uenig skalaer, I høj grad ...

- Kontinuerte variable:**

Kontinuert variabel, afstanden mellem udfaldene er kendt.



Ex: Alder, indkomst

Måleniveauer

- Defineret ved, hvilke sammenligninger det giver mening at foretage, og hvilken betydning man kan tillægge talkoderne
- Vi opererer med fire måleniveauer, nemlig:
 - Nominal
 - Ordinal
 - Interval
 - Ratio
 - (Binær)

Hjælp til at komme i gang med spørgsmål

- Tænk over, hvilke grupper, I har brug for at kunne skelne imellem ud fra jeres problemformulering og hypoteser
 - Fx mænd og kvinder
 - Personer med høj indtægt og personer med lav indtægt – hvor går grænsen?
 - Personer med holdning x og personer med holdning y
- Osv. Brug jeres modeller

Øvelse 2: Formulering af spørgsmål og valg af svarskalaer

Tag fat i et "hjørne" af jeres operationalisering, og arbejd videre der. *Undlad evt. at diskutere måleniveauer.*

- Gå sammen i jeres grupper.
- Formuler konkrete spørgsmål med udgangspunkt i principperne for gode spørgsmålsformulering.
- I skal også vælge svarskalaer/svarkategorier.
- Vi samler op kl. 16:45

Opsamling

- Kommentarer/spørgsmål til principper og råd?
- Hvad var nemt?
- Hvad var svært?
- Aha-oplevelser?

Test af spørgeskemaet (pilottest)

- Ville være næste fase
- Giver vigtig og nyttig indsigt – spring den aldrig over



Pilottest

Hvad er en pilottest:

- En interviewundersøgelse som fører spørgeskemaet til eksamen ved at teste om spørgsmål og svarkategorier fungerer efter hensigten

Formål med pilottest:

- At gøre det muligt at indsamle data med færrest mulige måleproblemer og dermed at højne validiteten af de data, der indsamles

Vi undersøger om:

- spørgsmålene er entydige og klare
- der er de svarkategorier, der er brug for
- der er spørgsmål, som virker irrelevante
- der er emner, som vi mangler at spørge ind til
- der er forslag til andre spørgsmål
- spørgeskemaet er logisk bygget op

Faser i en spørgeskemaundersøgelse

- Undersøgelsesdesign
 1. Udvælgelsesmetode
 2. Operationalisering af undersøgelsesspørgsmål
 3. Formulering af spørgsmål og svarskalaer
 4. Pilottest
 5. Udsendelses- og indsamlingsmetode- og håndtering
 6. Datahåndtering af vurdering af data
 7. Analyse
 8. Formidling

Litteratur

Det gode spørgeskema (EVA):

<https://www.eva.dk/udgivelser/2017/det-gode-sporgeskema-haefte>

Spørgeskemaer i virkeligheden:

<http://samfundslitteratur.dk/bog/sp%C3%B8rgeskemaer-i-virkeligheden>

Cognitive interviewing "a how to guide":

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=71CC295F5AF0F2D2C4B4804BF5CE5C9C?doi=10.1.1.469.6024&rep=rep1&type=pdf>

Evaluering af workshoppen