

Ledetråde til design og brug af spørgeskemaer

Af Geert A. Nielsen og Karen Schmedes

Brug af spørgeskemaer kan være en velvalgt fremgangsmåde, når det handler om at skaffe data til et mindre projektforsøg i f.eks. samfundsfag eller kulturforståelse. I den sidstnævnte forbindelse kan spørgeskemaet også fungere som værktøj i et lille feltstudie, hvor spørgeren som kulturantropolog i mikromålestok går i marken (eller felten) for at skaffe et selvindsamlet materiale som led i en lille selvstændig undersøgelse.

Opgaver af disse typer kræver lidt rådgivning på forhånd. Derfor disse ledetråde til design og brug af spørgeskemaer.

Spørgeskemaundersøgelser i et metodeperspektiv

Om kvantitativ og kvalitativ metode

I kultur- og samfundsvidenskaberne er det en udbredt fremgangsmåde at indsamle data ved brug af forskellige typer af spørgeskemaer. Forskere og meningsmålingsinstitutter taler i den forbindelse om surveyundersøgelser, rundspørger, enqueter og opinionsmålinger.

De nævnte undersøgelsesformer er i metodemæssig forstand *kvantitative*: De indsamlede data bliver omsat i tal, så de efterfølgende kan fremlægges i enkle tabeller eller visualiseres i forskellige former for kurver, figurer og diagrammer.

Sådan forholder det sig med selve datafangsten. Derimod er de bagvedliggende valg af undersøgelsens emne, forforståelsen af de involverede problemstillinger, selve den overordnede problemformulering, udpegningen

af hvem undersøgelsen bør omfatte forbundet med *kvalitative* teoretiske overvejelser. Det samme gælder tolkningen af måleresultaterne og den afsluttende formidling og diskussion af de samlede resultater.

Fra start til slut

Ud over de rent metodemæssige overvejelser bliver det nødvendigt at gøre sig klart, at selv en mindre spørgeskemaundersøgelse kræver planlægning. Ikke mindst handler det om at få styr på hele procesforløbet fra start til slut:

- 1) I den indledende fase vil opmærksomheden typisk samle sig om at afklare, hvad spørgsmålene skal belyse. Hvad er det for nogle forhold og problemer, som undrer og derfor kræver en nærmere undersøgelse? Og hvem skal udspørges og på hvilken måde?

En præcis *problemformulering*, som kan udpindes i en række mere konkrete og afgrænsede *problemstillinger*, er afhængig af såvel praktiske overvejelser som teoretiske forstudier. Det er med andre ord nødvendigt at forberede sig og lave research forud for den endelige udformning af undersøgelsens problemstillinger og for valget af spørgeskemaets udformning og grupper af svarpersoner (respondenter).

- 2) I anden fase bliver det opgaven at designe selve undersøgelsen helt ned i detaljen. Det gælder om at lave de relevante spørgsmål og sikre sig, at svarene efterfølgende kan operationaliseres, så det bliver overskueligt og praktisk muligt at opgøre resultaterne.
- 3) Tredje fase består af selve dataindsamlingen, hvor spørgeskemaet kommer i brug, bliver udfyldt, afleveret og talt op.
- 4) Herefter tilbagesår – som den samlede undersøgelses fjerde fase – selve analysen af de afgivne svar og den dermed sammenhængende bearbejdning og tolkning af resultaterne.
- 5) Sidste fase er fremlæggelsen af det ordnede datamateriale samt formidlingen og diskussionen af, hvilken pålidelighed og gyldighed den gennemførte undersøgelse kan tillægges.

Hele det skitserede forløb fra start til slut kan overskues i følgende figur.

Figur 1

1. Problemformulering
2. Undersøgelsesdesign og operationalisering
3. Dataindsamling
4. Analyse – kodning af svar og tolkning af resultater
5. Formidling

I praksis byder arbejdet i flere af de beskrevne faser på overlap, især fordi tidligere trufne valg har konsekvenser længere fremme i forløbet. Det er vigtigt at nævne det, så det ikke senere kommer som en ubehagelig overraskelse, at det forholder sig sådan.

De valg, der knytter sig til f.eks. spørgsmålenes udformning og *operationalisering* af svarmulighederne hænger således tæt sammen med den kodning/afkodning af resultater, som indgår i selve analysen. For tal taler ikke af sig selv, det er de uddybende forklaringer og kommentarer til tal-materialet, der udgør ryggraden i undersøgelsen som helhed.

Om valget af undersøgelsesform og svarpersoner

Bortfald kan give problemer

Undersøgelser med brug af forskellige typer af spørgeskemaer foregår både i stor og lille skala. Forskellige forskningsinstitutioner, analyseinstitutter og firmaer anvender alt fra store bredt anlagte nationale og også internationale undersøgelser til små lokale stikprøver.

Valget af undersøgelsesform er ofte bestemt af resurserne penge, tid og personale. Inden for de givne rammer overvejer den enkelte undersøgelses tilrettelægger, om de anvendte spørgeskemaer skal være meget omfattende eller mere begrænsede – og om hvordan skemaet skal nå ud til den større eller mindre population, det er beregnet på.

Dyrt og tidkrævende, men også effektivt, er det at lade en udspørger opsøge de personer, der er udvalgt til at deltage i undersøgelsen. Den spørgende opsøger så respondenterne på deres bopæl, stiller spørgsmålene, registrerer selv alle svar og får med det samme udfyldte skemaer med retur til videre håndtering. På den måde bliver svarprocenten høj og bortfaldet af mulige besvarelser tilsvarende lille.

Skønt alle sociologer ved, at et stort bortfald af svar svækker en undersøgelses pålidelighed, foregår langt de fleste surveyundersøgelser på andre måder. Det er nemlig billigere i større undersøgelser at udsende skemaer og svarkurvert, så respondenterne selve kan udfylde og sende deres besvarelser tilbage til afsenderen eller anvende it, så svar kan afgives ved at gå ind på en hjemmeside og udfylde en webbaseret version. Telefoninter-

view kan også være den mellemform som mange analyseinstitutter tit vælger.

Når det handler om en undersøgelse i miniformat – f.eks. i nogle skoleklasser, blandt medarbejderne på en eller flere mindre arbejdspladser, i et boligkvarter eller i en sportsklub kan undersøgelsen måske foretages på tidspunkter og på steder, hvor et større antal af de potentielle svarpersoner er samlet og kan få mulighed for at udfylde hver et spørgeskema og straks efter aflevere deres svar.

Hvordan bliver undersøgelsen repræsentativ?

Bemærk at det altid – hele vejen fra planlægning til efterbehandling – vil være relevant at vurdere den gennemførte undersøgelses *repræsentativitet* i relation til, hvem der har svaret og hvor stort bortfaldet var. Spørgsmålet er altid, om den enkelte undersøgelse kan påstås at være retvisende for synspunkter og opfattelser – først i den eller de grupper respondenterne kommer fra – og efterfølgende i den store skala, hvad angår befolkningen som helhed.

Professionelle analyser arbejder helt bevidst med forskellige modeller for at sammensætte spørgeskemaets målgruppe (de mulige respondenter) på en sådan måde, at de afgivne svar (også med et vist bortfald af svar) kan tillægges en høj grad af repræsentativitet.

For alle typer af undersøgelser gælder det således om at gøre sig klart, hvilke skævheder der kan være indbygget i den valgte form for kommunikation af spørgsmål og svar og i selve fremgangsmåden ved udpegningen af svarpersoner. Altså, hvor dækkende og retvisende er det gennemførte arbejde, når svarene er talt endeligt op og betydningen af det eventuelle bortfald af svar er taget i betragtning.

Om validitet og reliabilitet

Sociologer bruger ofte begreberne *validitet* (gyldighed) og *reliabilitet* (pålidelighed) om forhold, der er knyttet til de ovennævnte typer af problemstillinger. Det er vilkåret i kvantitative undersøgelser, at spørgsmålene ofte også kommer lidt indirekte ind på undersøgelsesfeltet, netop fordi kvantitative målinger forudsætter, at det, der skal undersøges, nu også er målbart og omsætteligt i tal. I den forbindelse handler validitet om undersøgelsens gyldighed i betydningen: Er det i orden at drage en bestemt verbal formuleret konklusion på de konkret gennemførte målinger og tal?

Diskussionen om reliabilitet knytter sig derimod til vurderingen af den gennemførte undersøgelses pålidelighed: Vil en ny eller en gentaget undersøgelse give et resultat, der stemmer rimeligt overens med den netop gennemførte undersøgelses?

I den sammenhæng må det være væsentligt at forholde sig til en hel række spørgsmål:

- * Hvordan blev deltagerne udvalgt eller udpeget?
- * Hvilken indsamlingsmåde kom i brug?
- * Hvor og hvornår fandt dataindsamlingen sted?
- * Hvor stor var stikprøven?
- * Hvor omfattende var bortfaldet?
- * Hvordan ligner eller adskiller den undersøgte population sig fra befolkningen som helhed, hvad angår de variable sociale baggrundsdata? (Se nærmere side 6).

Alle disse forhold er væsentlige at tage i betragtning, når afgivne svar tælles op og efterfølgende kommenteres og vurderes. For skønt en kvantitativ analyse altid munder ud i konkrete måleresultater, kan disse talværdier aldrig stå alene. Den videre kommunikation og de endelige konklusioner skal fortolkes og i den forbindelse omsættes til en sproglig form. Da det er vilkårene, vil det være helt afgørende for undersøgelsens gyldighed og pålidelighed, at såvel spørgsmålenes klarhed, svarkategoriernes forståelighed som operationaliseringen af dem fungerer. Så kompliceret forholder det sig med design og anvendelse af survey som undersøgelsesform.

Spørgsmål og tal

Det er svarene, der tæller ...

Som man spørger, får man svar lyder en gammel talemåde, som ikke skyder helt ved siden af. Og skønt det er svarene, der tæller, har udformningen af spørgsmålene meget stor betydning for en undersøgelses træfsikkerhed og kvalitet. Derfor vil det være en god ide at følge nogle enkle færdselsregler for, hvordan man stiller klare og forståelige spørgsmål.

Et rigtig godt spørgsmål skal være kort og enkelt – dvs. at såvel indholdet som de anvendte ord og den grammatiske udformning skal leve op til fordringen: Gør det så vidt muligt let for respondenterne at svare klart, fordi de har forstået spørgsmålet.

Spørgeren må også være opmærksom på, at skemaets svarmuligheder virker overskuelige og at respondenterne ikke kommer til at føle sig usikre på grund af f.eks. dårlig hukommelse. Accept af *ved ikke*-svar øger mange gange chancen for at få ærlige svar. Hvis det er nødvendigt med mere komplicerede spørgsmål vil det være til god hjælp, at skemaet giver nogle korte forklaringer ved siden af spørgsmålene.

En undersøgelse – to fokusområder

Helt uafhængigt af, hvad den konkrete undersøgelse drejer sig om, har de stillede spørgsmål altid to væsensforskellige emneområder i fokus.

Hovedparten af de stillede spørgsmål sigter normalt på at afklare, hvad svarpersonerne ved om – og hvilken holdning de har til – det særlige emne og problemfelt, som undersøgelsen er designet til at afdække.

Nogle af spørgsmålene har imidlertid en anden funktion. De skal gøre det muligt at indkredse, hvem svarpersonerne virkelig er i betydningen *hvad kendetegner de forskellige svarpersoners baggrund?* Disse sidstnævnte *kontrolspørgsmål* gør det muligt at opdele svarpersonerne ud fra deres forskellige sociale og kulturelle baggrund – eksempelvis deres køn, alder, socialgruppe, uddannelsesmæssige forudsætninger, indkomst, bopæl (lokalt tilhørsforhold), civilstand (enlig, samboende, gift/ugift).

Normalt vil det ligge i en undersøgelses problemformulering, at de stillede spørgsmål og svarene på dem skal belyse, bekræfte eller afkræfte forskellige antagelser om, hvordan viden, holdninger og adfærd på et givent felt korresponderer med svarpersonernes sociale og kulturelle baggrund. Det er her kontrolspørgsmålene, som i øvrigt med små justeringer kan genbruges i nye undersøgelser, får deres centrale funktion. Kun hvis en analyse af resultaterne både rummer input om svarpersonernes baggrund og deres viden og belyser deres holdninger til og adfærd indenfor det område, undersøgelsen vil afdække forholdene på, er der basis for at drage retvisende konklusioner.

Mellem ord og tal

Der kan være masser af måleproblemer i surveyundersøgelser. Det gælder altså om at tænke sig om og stræbe efter enkelhed, når den konkrete undersøgelse får sit design og de enkelte spørgsmål deres form.

Helt grundlæggende har en udspørger mulighed for at stille både *lukkede* og *åbne* spørgsmål. Lukkede spørgsmål lader sig besvare med *ja*, *nej* eller *ved ikke*. Den slags svar er det ret enkelt at omsætte til talmateriale.

For de åbne spørgsmåls vedkommende bliver det straks meget mere besværligt at få skabt retvisende forbindelser mellem ord og tal. Åbne spørgsmål egner sig til at få svarpersonen til at tale eller skrive personligt nærværende og fokuseret. Men i den kvantitative metodes sammenhæng gør det i virkeligheden det hele mere kompliceret. Det skyldes, at svar i spørgeskemaundersøgelser altid skal ordnes med henblik på at registrere de afgivne svar talt op indenfor et overskueligt antal kategorier af svarmuligheder. Derfor stiller åbne spørgsmål særlige krav til operationaliseringen af svarmulighederne, og nogle gange kan det være vanskeligt at afgøre, hvor et bestemt individuelt formuleret svar hører hjemme i de

begrebskategorier, undersøgelsens tilrettelæggere har navngivet og valgt at anvende.

Hovedpineproblemer

Hvis åbne spørgsmål skal fungere i en surveyundersøgelse forudsætter det, at selv meget subjektivt formulerede svar efterfølgende lader sig operationalisere på en retvisende måde. En nærmere udredning af misbrugsproblemer med lettere smertestillende medicin kræver f.eks. en operationalisering af forbruget eller misbruget af hovedpinepiller hos gruppen af adspurgte. I den sammenhæng vil det være hensigtsmæssigt undervejs at indkredse forbrugets omfang i antal piller pr. indtag og indtagenes hyppighed. Alle andre oplysninger, som de individuelt udformede svar giver, må efterfølgende operationaliseres med henblik på at supplere det billede, de hårde forbrugs- og frekvenstal tegner af hovedpineproblemstillingerne.

De valg, der knytter sig til indkodning (se figur 1) af svar på åbne spørgsmål, udgør den kvantitative metodes allerstørste udfordring.

Det er spørgsmålene, det kommer an på ...

Men et er koder og tal. Selve forudsætningen for at få en surveyundersøgelse til at virke efter hensigten ligger i en præcis og vellykket formulering af spørgsmål. Pålidelige og klare svar fremkommer kun, når spørgsmålene lægger konstruktivt op til dem.

Det er vigtigt at gøre sig klart, at der findes mange forskellige typer af spørgsmål. Til inspiration – og også af hensyn til overskueligheden – har vi her valgt at gengive (en let bearbejdet udgave af) Henning Olsens oversigt over spørgsmålstyper og -eksempler fra „Tallenes talende tavshed“, Akademisk Forlag 1998.

Skemaet næste side (figur 2) fokuserer henholdsvis på tids- og indholdsaspekter i formuleringen af spørgsmål.

Med denne oversigt som vejviser til selvstændigt arbejde opfordrer vi vores læsere til at komme i gang med at designe og gennemføre en mindre surveyundersøgelse.

Der vil være mange ting at se til undervejs gennem forløbet fra den første ide til problemformuleringen og videre helt frem til formidlingen af undersøgelsens resultater.

I sidste ende skal arbejdet bestå sin prøve ved at være fascinerende (læs: motiverende) for undersøgeren, interessant og relevant for andre modtagere – og for resultatets vedkommende er kravet, at det kan manifestere sig som et pålideligt og gyldigt stykke samfunds- og kulturvidenskab i det små.

Figur 2

	Bagudskuende (retrospektive) spørgsmål	Aktuelle spørgsmål	Fremtidsrettede (prospektive) spørgsmål
Faktuelle spørgsmål – med fokus på hændelser	<i>Hvornår flyttede du hjemmefra?</i>	<i>Hvor mange forskellige tv-programmer så du i går?</i>	Kan af logiske grunde ikke forekomme!
Faktuelle spørgsmål – med fokus på indhold og betydning	<i>Hvor ofte er du sammen med dine klassekammerater udenfor skoletiden?</i>	<i>Hvor mange værelser er der i den bolig, hvor du bor?</i>	Kan af logiske grunde ikke forekomme!
Holdnings-spørgsmål	<i>Var du for eller imod regler om fast sengetid, da du gik på efterskole?</i>	<i>Er du tilhænger eller modstander af forbudet mod rygning på skolens område?</i>	<i>Hvornår tror du, du vil påbegynde en videregående uddannelse?</i>
Kombinerede spørgsmål	<i>Hvor stor indflydelse havde du på undervisningens indhold, da du gik i folkeskolen?</i>	<i>Er det nødvendigt for dig at have fast arbejde ved siden af studierne?</i>	<i>Forestiller du dig, at der er gode karrieremuligheder indenfor den slags job, du er ved at uddanne dig til?</i>
Kundskabs-spørgsmål	<i>Kendte du Grundlovens paragraf om retten til arbejde, da du afsluttede folkeskolen?</i>	<i>Kender du Grundlovens paragraf om retten til arbejde?</i>	Kan af logiske grunde ikke forekomme!

Litteratur

Henriksen, Per og Torben Stener Nielsen: „Fold dig ud i samfundsfaglige metoder“,

Columbus 2007

Olsen, Henning: „Tallenes talende tavshed“, Akademisk Forlag 1998.