



---

## Fitxes per a investigadors

---

---

### Com s'elabora un qüestionari?

---

#### **Autora:**

Fernández Núñez, Lissette. Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona

---

---

#### **Utilitat del qüestionari**

---

El fet de passar un qüestionari no és en si mateix una investigació. El qüestionari només és un instrument, una eina per recollir dades amb la finalitat d'utilitzar-les en una investigació. Primer hem de tenir clar quin tipus d'investigació volem dur a terme, per, llavors, poder determinar si ens pot resultar útil aplicar un qüestionari (Martínez, 2002).

Un qüestionari ens pot ajudar a obtenir la informació necessària si la nostra investigació té com a objectiu conèixer la magnitud d'un fenomen social, la seva relació amb un altre fenomen o com o per què ocorre, especialment en el cas que sigui necessari conèixer l'opinió d'una gran quantitat de persones (Martínez, 2002).

Com a exemples de problemes que poden necessitar l'ús d'un qüestionari, és possible assenyalar els següents (Martínez, 2002):

- Quanta gent pensa que Internet és útil per aprendre? En aquest cas interessa conèixer una *magnitud*.
- Qui creu que Internet és més útil per aprendre, els homes o les dones?. Aquí interessa conèixer la *relació* entre pensar que Internet és útil per aprendre i ser home o dona.
- Com utilitza la gent Internet per comunicar-se: a través del correu electrònic, els xats o els fòrums? L'interès en aquest cas és saber *com es produeix un fenomen*.
- Quines raons té la gent per no utilitzar Internet? En aquest cas, interessa saber *per què* es produeix un altre fenomen.

Es recomana esbrinar si existeixen altres estudis sobre el mateix tema que es desitja investigar, no només per ampliar-ne els coneixements, sinó per saber quins instruments s'han emprat per recollir la informació i com s'han utilitzat (Martínez, 2002).

---

#### **Fases en l'elaboració d'un qüestionari**

---

Martínez (2002) assenyala cinc passos bàsics en l'elaboració d'un qüestionari:

##### **1. Descriure la informació que es necessita**

És convenient determinar amb claredat: (a) quin tipus d'informació necessitem i (b) de quines persones volem la seva opinió. Això ha de permetre prendre decisions sobre



quines preguntes són necessàries i quines no, i sobre l'estil de redacció de les preguntes. Per exemple, no es pot utilitzar el mateix llenguatge en un qüestionari adreçat a nens, que en un adreçat a joves, adults o gent gran (Martínez, 2002).

Es recomana que una vegada especificat el tema i la població de la qual es vol obtenir informació, es defineixi una finalitat (per a què es necessita aquesta informació) i unes àrees de contingut més específiques (Martínez, 2002).

## **2. Redactar les preguntes i escollir el tipus de preguntes**

2. 1. Incloure preguntes de tipus sociodemogràfic: aquest tipus de preguntes permeten descriure globalment el grup de persones que ha contestat el qüestionari, i posteriorment, fer anàlisis diferenciades de les respostes.

Aquest tipus de preguntes inclouen el sexe, l'edat, l'estat civil, ocupació, professió, nivell d'ingresos, nivell educatiu, religió, ideologia, càrrec en una organització o l'afiliació a un grup, partit o institució. En algunes ocasions, és millor incloure aquest tipus de preguntes al final del qüestionari, sobretot quan els enquestats puguin sentir que es comprometen a respondre el qüestionari (Hernández, Fernández i Baptista, 2003).

2. 2. Determinar el tipus de preguntes: Existeixen preguntes obertes i preguntes tancades, (Hernández et al., 2003; Martínez, 2002), l'ús de cada una d'aquestes depèn del tipus d'investigació que s'estigui duent a terme, ja que cada qüestionari obeeix a diferents necessitats i problemes d'investigació, la qual cosa dona lloc que, en cada cas, el tipus de preguntes sigui diferent (Hernández et al., 2003).

Les *preguntes obertes* no delimiten per endavant les alternatives de resposta, deixen un espai lliure perquè l'enquestat escrigui la resposta. Això permet respostes més àmplies i redactades amb les pròpies paraules de l'enquestat, però el nombre de categories de resposta pot ser molt elevat; en teoria és infinit. Aquest tipus de preguntes sol ser més fàcil de construir, però la seva anàlisi requereix molt de temps. A més, el fet de respondre a aquest tipus de preguntes requereix més temps i esforç per part de l'enquestat.

Les *preguntes tancades* contenen categories o alternatives de resposta prèviament delimitades, és a dir, es presenten als participants les possibilitats de resposta i ells han de circumscriure-s'hi. Poden ser dicotòmiques (dues alternatives de resposta) o incloure diverses alternatives de resposta. La seva elaboració requereix cert temps, ja que cal, pensar cada pregunta i les possibles respostes, però posteriorment la seva anàlisi és relativament ràpida. Aquest tipus de preguntes requereixen d'un menor esforç per part dels enquestats, ja que aquests no han d'escriure o verbalitzar pensaments, sinó simplement seleccionar l'alternativa que descriu millor la seva resposta. A més, respondre a un qüestionari amb preguntes tancades pren menys temps que contestar a un amb preguntes obertes. El principal desavantatge d'aquest tipus de preguntes és que limita les respostes dels enquestats i, en ocasions, ocorre que cap de les categories no descriu amb exactitud el que les persones tenen en ment.

Els qüestionaris amb preguntes obertes solen utilitzar-se quan l'investigador no té un coneixement detallat del tema que està investigant, i per tant, és difícil determinar a priori les possibles respostes que podrien donar els enquestats. Aquest tipus de preguntes també se sol utilitzar quan l'investigador no vol influir en les possibles



respostes o quan es desitja aprofundir en una opinió o en els motius d'un comportament. Els qüestionaris amb moltes preguntes obertes s'apliquen a un nombre reduït de persones perquè la seva anàlisi no requereixi gaire temps, ja que el principal desavantatge d'aquest tipus de preguntes és que són difícils de codificar, classificar i preparar la seva anàlisi. La riquesa de les dades obtingudes obliga a fer una anàlisi detallada i minuciosa per poder captar els matisos de les respostes.

Per la seva part, els qüestionaris amb preguntes tancades s'utilitzen quan és fàcil saber les diferents respostes que poden donar els enquestats i només és qüestió de saber per quina de les opcions es decanten. Aquest tipus de qüestionari es pot aplicar a una gran quantitat de persones, ja que el temps dedicat a la seva anàlisi no depèn gaire del nombre de qüestionaris aplicats.

Algunes vegades els qüestionaris inclouen només preguntes tancades, altres vegades només preguntes obertes i, en certs casos, ambdós tipus de preguntes (Hernández et al., 2003). Tanmateix, en els casos en els quals s'utilitzen ambdós tipus de preguntes sol prevaler un dels dos tipus, per exemple, un qüestionari que sigui principalment obert, però que contingui alguna pregunta tancada, o viceversa (Martínez, 2002).

Com hem vist, cada tipus de preguntes té els seus avantatges i desavantatges, l'elecció d'un o un altre tipus depèn del grau en el qual es puguin anticipar les possibles respostes, el temps de què es disposa per codificar i si es vol una resposta més precisa o aprofundir en alguna qüestió (Hernández et al., 2003).

### 2. 3. Redacció de les preguntes: (vegeu exemples a la pàgina 6 d'aquesta fitxa)

És recomanable tenir en compte els suggeriments següents a fi de redactar les preguntes adequadament (Blaxter, Hughes i Tight, 2000; Hernández et al., 2003; León i Montero, 2003; Martínez, 2002), ja que s'ha comprovat que petits canvis en la redacció de les preguntes poden generar grans diferències en les respostes (Martínez, 2002).

- Les preguntes han de ser clares, senzilles, comprensibles i concretes. S'han d'evitar les preguntes ambigües, imprecises, confuses o que suposin un coneixement especialitzat per part del participant.
- No formuleu preguntes que pressuposen una resposta específica o que indueixen al participant a respondre de determinada manera, sinó les que permeten tot tipus de resposta.
- Col·loqueu a l'inici del qüestionari preguntes neutrals o fàcils de contestar perquè el responent vagi endinsant-se en la situació. No es recomana començar amb preguntes difícils o molt directes.
- Quan elaboreu un qüestionari és indispensable determinar quines són les preguntes ideals per iniciar-lo. Aquestes han d'aconseguir que l'enquestat es concentri en el qüestionari.
- Les preguntes no s'han de recolzar en institucions, ni en idees amb suport social ni en evidència comprovada. És també una manera d'induir la resposta.
- No redacteu preguntes en termes negatius, genera problemes en el moment d'interpretar les respostes.
- Tingueu cura del llenguatge, evitar l'argot especialitzat. Les preguntes s'han de redactar pensant en les persones de la mostra amb la menor capacitat de comprensió, si aquestes les entenen, la resta de la mostra les entendrà també.
- Eviteu les preguntes indiscretas i ofensives. Les preguntes no han d'incomodar l'enquestat.



- Col·loqueu les preguntes que són més delicades d'una manera i en un lloc que no afectin el percentatge global de respostes (per exemple, al final del qüestionari).
- Les preguntes s'han de referir a un sol aspecte o relació lògica, no han de ser dobles (dues preguntes en una).
- Recordeu que les preguntes sobre esdeveniments o sentiments del passat llunyà no sempre es responen amb exactitud.
- Són més útils dues o tres preguntes simples que una de molt complexa.
- Recordeu que les preguntes hipotètiques que transcendeixen l'experiència de l'entrevistat susciten respostes menys precises.
- El llenguatge utilitzat en les preguntes ha d'estar adaptat a les característiques de qui respon, cal tenir en compte el seu nivell educatiu, socioeconòmic, paraules que maneja, etc.

Si es tenen en compte aquests suggeriments, s'elaborarà un bon qüestionari. Tanmateix, sempre és aconsellable elaborar un qüestionari pilot abans de dur a terme tot l'estudi i modificar les preguntes segons les respostes rebudes (Blaxter et al., 2000).

Quant a la quantitat de preguntes, i a tall d'orientació, Martínez (2002) recomana que no hi hagi més de 30 preguntes, i que per contestar-les no es triguí més de mitja hora.

### **3. Redactar un text introductori i les instruccions**

Amb la finalitat de motivar els enquestats, els qüestionaris s'han d'iniciar amb un text breu que expliqui l'objectiu o propòsit de l'estudi, que expliqui com és d'inestimable la seva col·laboració i que els agraeixi que hagin dedicat aquest temps a respondre el qüestionari, i que a més, al·ludeixi a la rellevància del tema de la investigació (León i Montero, 2003; Martínez, 2002; Salkind, 1999).

A més, en aquest text introductori s'ha de garantir l'anonimat i la confidencialitat de les respostes. Això ajuda a guanyar la confiança de l'enquestat i facilita que respongui amb més llibertat (León i Montero, 2003; Martínez, 2002).

L'*anonimat* significa que és impossible identificar qui ha contestat el qüestionari, i la *confidencialitat*, que la persona o el grup que fa la investigació poden saber qui ha contestat cada qüestionari, però garanteixen que aquesta informació no es divulgarà públicament per cap mitjà (Martínez, 2002). El fet de garantir que les respostes són estrictament confidencials és imprescindible quan les preguntes toquen temes delicats, cosa que sol succeir amb molts qüestionaris (Blaxter et al., 2000).

Igualment, el qüestionari ha de contenir instruccions clares i explícites sobre com s'ha d'omplir i s'ha de tornar (Hernández et al., 2003; Salkind, 1999). Les instruccions són tan importants com les preguntes i és necessari que siguin clares per als enquestats a qui van dirigides (Hernández et al., 2003).

S'ha aclarir, al principi del qüestionari, com s'han de contestar les preguntes: escrivint en l'espai en blanc reservat després de cada pregunta, marcant amb una creu, fent un cercle o subratllant l'opció que correspongui amb la seva opinió (Martínez, 2002). Aquestes instruccions han de ser clares i precises (Blaxter et al., 2000).



#### **4. Dissenyar l'aspecte formal del qüestionari**

A més d'aplicar el sentit comú i els criteris habituals d'una presentació correcta, és recomanable seguir els suggeriments següents (Blaxter et al., 2000; León i Montero, 2003; Martínez, 2002; Salkind, 1999):

##### *Quant a la presentació*

- Les preguntes i el qüestionari s'han de presentar en un format atractiu, professional i fàcil d'entendre.
- Totes les preguntes i pàgines han d'estar numerades clarament.
- És molt important que una mateixa pregunta no quedi dividida entre dues pàgines.
- Els qüestionaris s'han de presentar mecanografiats o impresos, d'una manera clara i atractiva i utilitzant una tipografia que sigui llegible.
- Al final del qüestionari s'han de donar les gràcies als entrevistats i convidar-los a col·laborar en el futur amb més comentaris i preguntes.

##### *Quant a la longitud*

- El qüestionari ha de ser i ha de semblar curt. Per aconseguir-ho, s'ha de procurar no excedir-se en el nombre de preguntes, ni ser redundant en els temes. És útil presentar les preguntes agrupades per temes i numerades dins de cada un dels temes. El qüestionari semblarà més curt que si es numeren totes correlativament.
- Fent referència al nombre de pàgines que ha d'ocupar un qüestionari, s'ha de mantenir un equilibri entre aquests dos criteris: deixar suficient espai perquè sigui fàcil i, fins i tot, atractiu de llegir i de contestar; i ocupar el mínim de pàgines possible perquè resulti més econòmic reproduir el qüestionari.

##### *Quant a l'ordre de les preguntes*

- Les preguntes han de d'estar ordenades de les fàcils a les difícils, i del general a l'específic. Això ajuda que el qüestionari sigui i sembli fàcil.

##### *Quant al format de les preguntes*

- S'han d'incloure transicions d'un tema al següent.
- S'han de donar exemples si és necessari.

##### *Quant al format de les respostes*

- És millor que les respostes s'assenyalin sempre de la mateixa manera al llarg de tot el qüestionari: amb una creu, traçant un cercle entorn de la resposta que l'entrevistat jutja correcta, o bé escrivint en l'espai corresponent.

##### *Quant al tipus d'aplicació:*

- Si envieu els qüestionaris per correu, adjunteu-hi una carta amb les seves dades personals, els objectius de l'enquesta i l'adreça o el número telefònic de contacte.
- Si els qüestionaris es completen per telèfon o en una entrevista personal, presenteu-vos primer i doneu l'adreça o el número de telèfon de contacte, en cas que us ho demanin, i prepareu-vos per respondre tot allò que us preguntin sobre el qüestionari.

##### *Quant a la precodificació*

- Quan s'utilitzen preguntes tancades, és possible codificar per endavant les alternatives de resposta (assignant-los un valor numèric), i incloure aquesta precodificació al qüestionari. Això permet agilitar el processament de les dades.



---

## **Exemples de diferents tipus de preguntes**

---

A continuació trobem exemples dels diversos tipus de preguntes que es poden incloure dins d'un qüestionari (Hernández et al., 2003; León i Montero, 2003; Martínez, 2002):

### **Preguntes obertes**

— Escriu a continuació les noves professions que coneixis:

---

---

— Per què assisteix a psicoteràpia?

---

---

— Què n'opina del programa de televisió *Els caçadors*?

---

---

— De quina manera la directiva de l'empresa ha aconseguit la cooperació del sindicat per al projecte de qualitat?

---

---

### **Preguntes tancades (dicotòmiques i excloents)**

— Sexe: \_\_\_ Home \_\_\_ Dona

— Estudia vostè actualment?

- Sí  
 No

— Ha pres alguna vegada anfetamines sense que el metge les hi hagi receptat?

- Sí  
 No

### **Preguntes tancades (diverses alternatives de resposta i excloents)**

— Quanta televisió veus els diumenges?

- No veig televisió  
 Menys d'una hora  
 1 o 2 hores  
 3 hores  
 4 hores  
 5 hores o més



— Quin és el càrrec que ocupa en la seva empresa?

- Director general / president
- Gerent / subdirector
- Subgerent / superintendent
- Coordinador
- Cap d'àrea
- Supervisor
- Empleat
- Obrer
- Altres

**Pregunta tancada (no excloent)**

— Quins estudis consideres que són més profitosos per exercir una nova professió? (pots elegir més d'una opció)

- |                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Història     | <input type="checkbox"/> Idiomes  |
| <input type="checkbox"/> Física       | <input type="checkbox"/> Biologia |
| <input type="checkbox"/> Matemàtiques | <input type="checkbox"/> Altres   |
| <input type="checkbox"/> Literatura   |                                   |

— Aquesta família té: (pot seleccionar més d'una opció)

- Ràdio
- Televisió
- Telèfon
- Reproductor de DVD
- Automòbil o camioneta
- Cap dels anteriors

— Dels serveis següents que ofereix la biblioteca, quin o quins vas utilitzar el semestre passat? (pots assenyalar més d'una opció)

- Consultar algun llibre
- Consultar algun diari
- Estudiar
- Fer fotocòpies
- Fer treballs
- Altres, especifica: \_\_\_\_\_

**Preguntes tancades ordinals (excloents i ordenades per intensitat)**

— Indica el grau d'interès que et produeixen les noves professions:

- Cap       Una mica       Bastant       Molt

— Quin és el teu grau d'acord amb qui pensa que les noves professions estan més pensades per a homes que per a dones?

- Gens d'acord       Una mica       Bastant       Totalment d'acord



— Quin dels següents conductors de televisió considera vostè el millor?, quin en segon lloc?, quin en tercer lloc?

- LEM
- BCC
- MME

— Parlem ara de la situació de les dones a Espanya. Com qualificaria vostè les desigualtats que actualment existeixen entre homes i dones al nostre país?

- Molt grans     Bastant grans     Petites     Quasi inexistentes

### **Preguntes en què s'ha d'assignar un puntuació**

—Indiqui d'1 a 10 l'interès que té per vostè rebre formació en cadascun dels següents temes:

- Administració de sous i compensacions
- Salut, seguretat i higiene
- Administració i negociació de contractes
- Relacions amb sindicats
- Habilitats de comunicació executiva
- Qualitat de vida en la feina
- Desenvolupament organitzacional / innovació
- Estructura organitzacional (mida, complexitat, formalització)

- Si vostè tingués una filla adolescent, podria valorar en una escala de l'1 al 10 el seu grau de preocupació respecte als comportaments que ara li esmentaré, entenent que l'1 representa el menor grau de preocupació i el 10 el màxim grau de preocupació?

- Que tragués males notes
- Que fumés porros ocasionalment
- Que tingués relacions sexuals
- Que formés part d'algun grup juvenil (*punk, heavy, rock*)
- Que pertanyés a una secta
- Que es quedés embarassada
- Que fos homosexual

### **Preguntes en què s'anota una xifra**

— Edat: \_\_\_\_

— Quantes cases acabades existeixen en el municipi d'Aizcorbe? \_\_\_\_

### **Preguntes en què se li demana a l'enquestat que es graduï a si mateix en una escala**

— Quan es parla de política s'utilitzen normalment les expressions esquerra i dreta. A continuació trobarà una sèrie de caselles que van d'esquerra a dreta. A quina casella es col·locaria vostè?

Esquerra \_\_\_\_ Dreta





---

## **Documentació**

---

Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2000) *Cómo se hace una investigación*. Colección Herramientas Universitarias. Barcelona: Gedisa.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: McGraw-Hill.

León, O. y Montero, I. (2003) *Métodos de investigación en psicología y educación*. (3ª ed.). Madrid: McGraw-Hill.

Martínez, F. (2002) *El cuestionario. Un instrumento para la investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Laertes Psicopedagogía.

Salkind, N.J. (1999) *Métodos de investigación* (3a ed.). México: Prentice-Hall.