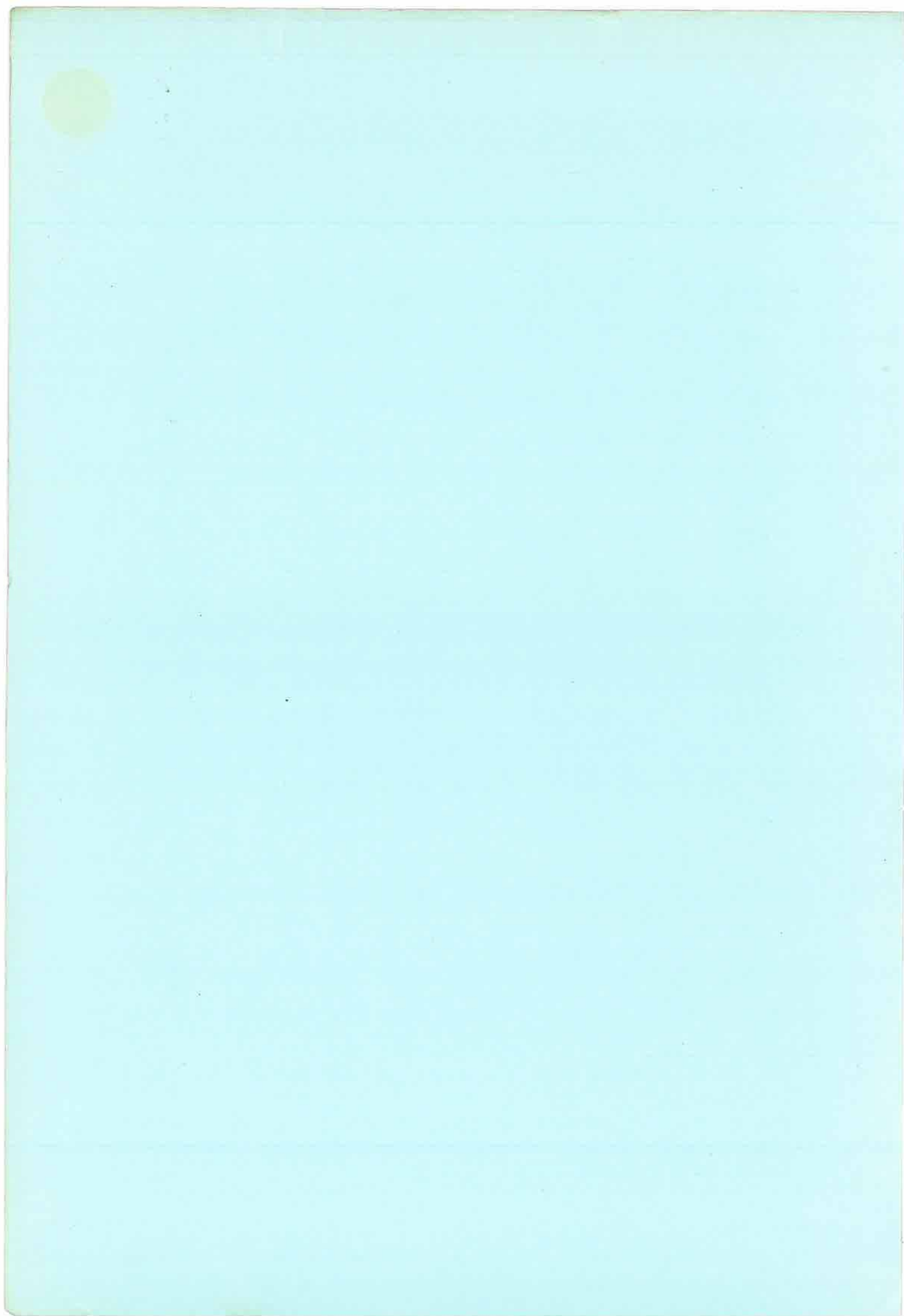


CONSTRUCTIE EN VERWERKING VAN VRAGENLIJSTEN

A.P.J. M. Heuvelmans



5087

3.4
92-2
110

Constructie en verwerking van vragenlijsten

A.P.J.M. Heuvelmans

Cito
Arnhem, april 1992

Cito Instituut voor Toetsontwikkeling
Postbus 1034 6801 MG Arnhem

Bibliotheek

8501 017 6210



© Cito Arnhem 1992

Uit deze opgave mogen zonder toestemming van de auteur korte
aanhalingen met volledige bronvermelding worden overgenomen.

INHOUDSOPGAVE

Ten Geleide	5
1 Inleiding	6
2 Data-entry	7
2.1 Wat is data-entry	7
2.2 Fouten	7
2.3 Ergonomische aspecten bij het invoeren van gegevens	7
2.4 Foutenreductie	8
3 Aanbevelingen van de constructie van vragenlijsten	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Standaard uitgangspunten	9
3.3 Pagina-indeling	9
3.3.1 Algemeen	9
3.3.2 Bladspiegel	9
3.3.3 Belettering	10
3.3.4 Nummering van de vragen	10
3.3.5 Antwoordcategorieën coderen	10
3.3.6 De verticale lijn	11
3.3.7 Data entry codes	11
3.3.8 Respondent identificatie	12
3.3.9 Invulinstructies	12
3.4 Screening	13
4 Voorbeelden van vraagvormen	14
4.1 Inleiding	14
4.2 Open vragen	14
4.3 Rangorden- en selectievragen	15
4.4 Meerkeuzevragen	16
4.5 Afwijkende vraagvormen	17
5 Kop en staart	19
6 Besluit	20
Literatuurlijst	21

Ten Geleide

In 1987 is door de afdeling Onderzoek en Psychometrische Dienstverlening in overleg met de afdelingen Dienst Automatisering en de sectie Drukwerk Voorbereiding een notitie uitgebracht met betrekking tot het construeren en verwerken van vragenlijsten. Met de daarin vervatte aanbevelingen is inmiddels ervaring opgedaan. Gevoegd bij het feit dat een herdruk aan de orde was is de notitie herzien en enigszins uitgebreid.

1 Inleiding

Op het Cito worden met grote regelmaat allerlei soorten invulformulieren, beoordelingsschema's, enquêteformulieren, vragenlijsten en dergelijke gemaakt. De ervaring leert dat zulks minder eenvoudig is dan het lijkt. In deze notitie gaat het niet over (onderzoeks-) inhoudelijke problemen bij de constructie van 'vragenlijsten' (zoals we de bedoelde categorie produkten in het vervolg zullen aanduiden), maar met name over produktie- en verwerkingstechnische aspecten.

Door relatief eenvoudige maatregelen bij het opstellen van vragenlijsten kan ervoor worden gezorgd dat er zonder veel extra inspanning (geld) getypt kan worden door de afdeling Tekstverzorging, dat de nabehandeling van het getypte werk door de sectie Drukwerkvoorbereiding binnen de perken blijft, en vooral ook, dat de verwerking door de Dienst Automatisering (het zogeheten 'ponsen') zo efficiënt en foutvrij mogelijk verloopt. Ofschoon binnen een project het maken van een vragenlijst vaak slechts een bescheiden onderdeel zal zijn van het geheel der werkzaamheden, is het toch van groot belang dat aan de constructie veel zorg wordt besteed.

Het is uiteraard niet alleen een professionele ethiek die dwingt tot het streven naar optimaliseren van dergelijke produkten. Leerkrachten, scholen en anderen worden overspoeld door vragenlijsten. Het is gemakkelijk in te zien dat slechte vragenlijsten tot gevolg hebben dat 'het Cito' snel goodwill verspeelt (daar heb je weer zo'n ... enquête van het Cito), dat non-response toeneemt of dat bij het invullen en/of verwerken fouten ontstaan. Mag men verwachten dat een slechte vragenlijst secuur en serieus wordt ingevuld?

Omdat, vergeleken met typewerk-aspecten, de verwerking van de gegevens door de Dienst Automatisering voor de meeste medewerkers wat 'verder weg' is, geven we in paragraaf 2 eerst wat achtergrondinformatie over het fenomeen 'data-ponsen', of, zoals het officieel heet, 'data-entry'. In paragraaf 3 volgt dan een aantal aanbevelingen voor de constructie van vragenlijsten. Paragraaf 4 tenslotte bevat een aantal voorbeelden van vraagvormen, voorzien van commentaar, die als typestramien kunnen dienen. Wanneer men deze stramien zo goed mogelijk aanhoudt, is de kans op produktie- en verwerkingsproblemen het kleinst. De notitie besluit met een uitvoerige literatuurlijst.

2 Data-entry

2.1 Wat is data-entry

Voor het met de hand overbrengen van gegevens (van formulieren, vragenlijsten en dergelijke) naar het computergeheugen of een computerbestand gebruikt men de term 'data-entry'. Heden ten dage worden dit soort gegevens in de computer ingevoerd door middel van een beeldscherm met toetsenbord. Op het beeldscherm is de formulierindeling geprojecteerd (afgeleid van het basisdocument). De data-typist(e) vult dit beeldschermformulier door de gegevens van het basisdocument met behulp van het toetsenbord in te toetsen.

2.2 Fouten

Data-entry, of zoals het ook wel wordt genoemd: 'ponsen', is een (primitieve) vorm van data-transmissie. Zoals bij elke vorm van transmissie bestaat er een reële kans op verlies: fouten. Zulke transmissieverliezen/invoerfouten kunnen verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld concentratie, werkomstandigheden van data-typist(e), machine-kenmerken, toetsenbord lay-out etcetera. Maar ook de vorm waarin en de manier waarop de data-typist(e) de gegevens aangeboden krijgt is erg belangrijk. Op dit laatste hebben we invloed bij de constructie van de bedoelde documenten. Het is dus zaak bij de constructie van formulieren en vragenlijsten te letten op ergonomische aspecten in verband met de data-invoer teneinde de foutenkans te minimaliseren.

2.3 Ergonomische aspecten bij het invoeren van gegevens

Data-entry bestaat uit een voortdurende herhaling van onder meer de volgende handelingen:

- het richten van de blik op het ponsformulier,
- het zoeken van het in te voeren gegeven,
- het lezen van het in te voeren gegeven,
- het onthouden (opslaan) in het geheugen van de typist(e) van het gegeven,
- het aanslaan van de overeenkomstige toets(en) op het toetsenbord van de computer-terminal,
- het controleren van het ingetypte door te kijken naar het beeldscherm, zowel wat de aanslag(en) betreft als de juistheid van de posities (kolomposities) in de data-set.

2.4 Foutenreductie

We gaan er van uit dat door een doordachte opzet van vragenformulieren een behoorlijke reductie van invul- en verwerkingsfouten kan worden bereikt. Wat de verwerking betreft houdt dit in dat geprobeerd wordt het aantal fysieke en mentale operaties te verminderen en deze zo veel mogelijk gelijksoortig te maken. Door een goede opzet vermindert vaak ook de complexiteit zulke operaties, zodat ze relatief 'mechanisch' kunnen worden uitgevoerd: de hoeveelheid ervoor benodigde concentratie vermindert. In paragraaf 3 en volgende geven we aanbevelingen voor de constructie van vragenlijsten, formulieren en dergelijke.

3 Aanbevelingen voor de constructie van vragenlijsten

3.1 Inleiding

Bij de constructie van vragenlijsten spelen vele overwegingen tegelijkertijd een rol. We beperken ons hier tot die aspecten die te maken hebben met leesbaarheid en verwerkbaarheid van de lijsten. Onderstaande aanbevelingen zijn grotendeels gebaseerd op een beproefde aanpak zoals die elders is ontwikkeld (Dillman, 1978).

3.2 Standaard uitgangspunten

Een aantal zaken geldt in principe voor elke vragenlijst:

- 1 Typen: Vragenlijsten worden getypt op A-4 papier. Gebruikt wordt de 10 punts Courier in 12 pitch (Huisstijl).
- 2 Drukken: Vragenlijsten die 'verponst' moeten worden, worden enkelzijdig gedrukt op standaard A-4 papier. Louter "rechter-pagina's" dus.
- 3 Nietten: Het nieten van de pagina's gebeurt enkelvoudig, linksboven. Dit in verband met het makkelijk kunnen omslaan van de bladzijden door de data typist(e).

3.3 Pagina-indeling

3.3.1 Algemeen

Bij het opmaken van de pagina-indeling geldt dat de meerdere doelen tegelijk moeten worden nagestreefd:

- 1 De pagina's moeten er 'esthetisch' uitzien en zó simpel, dat respondenten gemotiveerd worden om de vragenlijst in te vullen.
- 2 Tegelijkertijd moet de inhoudelijk bepaalde formulering en volgorde van de vragen onaangetast blijven.
- 3 Pagina's moeten er zó uitzien dat ze respondenten niet ertoe verleiden een of meer vragen over te slaan.

3.3.2 Bladspiegel

Een A-4 tikvel omvat horizontaal (bij gebruik van een 12 pitch letter) ca. 96 posities/kolommen. Er worden alleen rechterpagina's getypt. Het is noodzakelijk bij het typen een ruime linkermarge van 3.5 à 4 cm. aan te houden, enerzijds vanwege het nieten, anderzijds met het oog op het blader- en leesgemak van de data entry typist(e).

Stel de linkermarge in op positie 15 (voorzover al niet standaard ingesteld); 1e typpositie is dus kolom 15.

Stel de rechtermarge in op positie 91.

Stel de boven- en ondermarge in op ca. 2.5 cm.

Paginanummers rechtsonderaan.

3.3.3 Belettering en format

Vragenlijsten worden getypt in een 10 punts 12 pitch Courier-letter. Gebruik normale kleine (lower case) letters voor de vraagtekst en vet gedrukte (bold) letters voor de tekst van de antwoordmogelijkheden. Laat tussen 'stam' en alternatieven een regel open. Voeg zonodig tussen haakjes een cursieve invulinstructie toe, zie onder).

Een voorbeeld:

V-48 Welk thema behandelde u in het eerste trimester?
(Omcirkel het getal voor het antwoord van uw keuze)

- 1 **Leefruimte**
- 2 **Samen leven**
- 3 **Lichaamsverzorging**
-
- 10 **Het Gezin**

Door deze aanpak ontstaat een verschil tussen vraag-teksten en antwoord-teksten, hetgeen respondenten helpt structuur te zien in de vragenlijst. Dit ondanks het feit dat ze de toepassing van de belettering nauwelijks bewust zullen ervaren.

3.3.4 Nummering van de vragen

Vragen in een vragenlijst worden opeenvolgend genummerd, ook wanneer ze inhoudelijk zo verwant zijn dat een onderverdeling (b.v. '7a', '7b') logisch zou lijken. De reden is dat de vraagnummering vooral bij de verwerking een rol speelt en voor de respondent nauwelijks een functie vervult. De nummers van vragen worden in de linkermarge voor de vraag-tekst geplaatst, in arabische cijfers, voorafgegaan door de hoofdletter 'V' (van Vraag) en een liggend streepje ('-').

Een voorbeeld:

V-12 Welke methode gebruikt u dit schooljaar voor het vak biologie?

3.3.5 Antwoordcategorieën coderen

Respondenten moeten op de een of andere wijze hun antwoord kenbaar kunnen maken. Daartoe dienen de verbaal weergegeven antwoordmogelijkheden van een code of 'label' te worden voorzien. Ofschoon identificeren van antwoordcategorieën op verschillende wijze kan gebeuren, verdient het sterk de voorkeur dit met getallen te doen. Waarschijnlijk is het voor de respondent gemakkelijker om hokjes aan te kruisen, maar op dit punt moet een compromis gevonden worden in verband met de computerverwerking (data-entry). De getallen, te omcirkelen door de respondent, zijn tegelijkertijd de door de data-typist(e) in te voeren data-codes. Bijkomend argument is dat de codegetallen gewoon getypt

kunnen worden, terwijl het maken van hokjes en dergelijke extra (hand-)werk vereist, wat de kosten en produktietijd verhoogt.

Consistentie

Bij het toekennen van de codegetallen is consistentie van belang: in een 'Ja/Nee'-vraag wordt bijvoorbeeld 'Ja' met code '1' benoemd en 'Nee' met code '2'. In 'Zeer mee eens/Zeer mee oneens'-vragen wordt een '1' toegekend aan 'Zeer mee oneens' en een '5' aan 'Zeer mee eens'. Het maakt daarbij niet uit of lage getallen voor positieve of negatieve uitspraken staan. Belangrijk is dat de toekenning op een en dezelfde manier gebeurt gedurende de hele vragenlijst. Dat maakt het invullen voor de respondent eenvoudiger en reduceert het aantal fouten. In uitzonderingsgevallen zijn afwijkingen mogelijk, zie paragraaf 4.5.

3.3.6 De 'Verticale Lijn'

De antwoordcategorieën en de code-getallen die daaraan zijn toegekend, moeten per pagina zoveel mogelijk op één verticale lijn staan. Het doel van zo'n verticale lijn is (behalve een aantrekkelijk gezicht) onopzettelijke vergissingen te vermijden. Dat gebeurt nogal eens wanneer respondenten nu weer links, dan in het midden en dan weer rechts iets moeten invullen, omcirkelen of aankruisen. Deze opzet maakt het verder veel minder makkelijk per ongeluk een vraag(-onderdeel) over te slaan. De verticale lijn geeft respondenten de indruk goed op te schieten tijdens het invullen, hetgeen motiverend werkt. De opzet met de verticale lijn veroorzaakt een flinke hoeveelheid 'wit' op elke pagina. Daardoor ontstaat voor de respondenten de indruk dat de vragenlijst makkelijk in te vullen is. De lijst lijkt daardoor overzichtelijker. In paragraaf 4.5. geven we uitzonderingen op deze regels. De verticale lijn is niet alleen dienstig voor respondenten, maar ze is uiteraard ook functioneel ten behoeve van de data entry typist(e).

Positionering (aanneمة kantlijn = 1e tikpositie is positie 15).

Plaats de vraag-nummers VOOR de kantlijn (kantlijn opheffen).

Plaats de te omcirkelen getallen (codes) van de antwoordcategorieën op 3 posities vanaf de kantlijn in type-positie (17 en) 18.

Plaats de 1e letter van de antwoordcategorie-formulering op twee posities na het te omcirkelen codegetal in type-positie 21; de posities 19 en 20 blijven dus blank (zie het voorbeeld in de volgende paragraaf).

3.3.7 Data entry codes

Omcirkelde codegetallen zullen door de data typist(e) in de computer worden ingevoerd. De data typist(e) plaatst de getallen in een matrix, bestaande uit een aantal rijen (de respondenten) en kolommen (de variabelen). Zo'n matrix noemt men een dataset. Voor de data typist(e) is het van belang te weten waar wat in de dataset moet worden ingetikt. We gebruiken daarvoor zogenaamde data entry codes. Dat zijn getallen die aangeven op welke kolomposities van de dataset de omcirkelde codegetallen (of andere antwoordinformatie) moeten komen te staan. Het is niet gewenst de vragenlijsten die aan respondenten worden uitgegeven per vraag te voorzien van data entry codes (bijvoorbeeld in

de linker marge). Het is WEL noodzakelijk dat de onderzoeker tenminste één exemplaar van de vragenlijst ter beschikking heeft waarop deze data entry codes staan vermeld.

Bij elke vraag moet op dat exemplaar in de linkermarge ter hoogte van de antwoordcategorieën worden aangegeven welke positie(s) in de dataset zal (zullen) worden ingenomen door het omcirkelde antwoord. Zijn bij één vraag meerdere antwoorden tegelijk mogelijk, dan komt bij zo'n vraag in de linkermarge een reeks posities te staan. Reeksen scheiden door een '-'.

Een voorbeeld:

V-12 Welke methode gebruikt u dit schooljaar voor het vak biologie?
(invulinstructie)

- 1 Wereld in wording
- 2 Door de eeuwen heen
- (19) 3 Chronos
- 4 Geen der genoemde methoden

3.3.8 Respondent identificatie

Vaak wordt vergeten dat men aan een geretourneerde vragenlijst moet kunnen zien door wie de lijst is ingevuld. Al was het maar om te kunnen rappelleren bij (hoge) nonresponse. Bij het ponsen worden ALTIJD 'fouten' gemaakt, respectievelijk de manier van antwoorden is soms zo, dat een data entry typist(e) niet weet wat te doen. Het is dan handig wanneer er tussen dataset-records (regels) en ingevulde lijsten een één op één relatie ligt op basis van een unieke identificatiecode. Geadviseerd wordt op zijn minst bij binnenkomst van vragenlijsten deze te voorzien van een identificatienummer. Dat kan bijvoorbeeld een volgnummer zijn. Een identificatiecode kan gemakkelijk meer informatie in zich bergen (type school, type docent, type vak, versie van de vragenlijst, mailingsgolf, cohort, etc.)

3.3.9 Invulinstructies

Het is noodzakelijk respondenten regelmatig invulinstructies -in cursieve letter, tussen haakjes- te geven. Invulinstructies kunnen toegevoegd worden aan de vraagtekst, na het vraagteken. Bijvoorbeeld '(Omcirkel het getal voor uw antwoord van uw keuze)'. Men kan ook via een symbool naar een voetnoot verwijzen. In elk geval is het nodig invulinstructies te geven wanneer de invulmethode van een vraag afwijkt van de manier waarop bij de voorgaand vraag (vragen) te werk moest worden gegaan. Gebruik zoals gezegd voor de instructietekst kleine cursieve letters.

3.4 Screening

Leg altijd de ontwikkelde concept-vragenlijst voor aan de aan het project verbonden methodoloog of statistisch analist. Deze voert een screening uit en zal op zijn beurt advies inwinnen bij Dienst Automatisering over verwerkingsaspecten. Bied de conceptlijst niet eerder bij sectie Drukwerk Voorbereiding aan, dan nadat afdeling Onderzoek en Psychometrische Dienstverlening en Dienst Automatisering hun fiat aan het concept hebben gegeven.

4 Voorbeelden van vraagvormen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we voorbeelden van hoe een aantal veel voorkomende vraagvormen in een vragenlijst zou kunnen worden opgenomen. Men kan die voorbeelden opvatten als type-stramien. Uit de tekst van paragraaf 3 volgt al dat voor vragenlijsten de 'normale' Cito huisstijl niet zonder meer geldt. Vanaf paragraaf 4.2 hieronder geven we voorbeelden van enquête-vragen die in de tekst van deze notitie worden geplaatst als waren zij getypt om te worden afgedrukt in een vragenlijst.

Om het geheel te structureren gebruiken we een bepaalde indeling van soorten vraagvormen. In paragraaf 4.2 komen -summier- 'open vragen' aan bod. Summier, omdat dit type vraag zich van nature slecht leent voor schriftelijke vragenlijsten. In paragraaf 4.4 komen 'meerkeuze vragen' aan de orde, in twee gedaanten. In paragraaf 4.5 tenslotte presenteren we nog een meer complexe vraagvorm, waarbij enigszins wordt afgeweken van de aanbevelingen in paragraaf 3.

4.2 Open vragen

Bij open vragen moet de respondent op de een of andere manier (kort of lang) zijn/haar antwoord zelf formuleren. Het probleem bij de verwerking is, dat het geschreven antwoord niet rechtstreeks als gegeven in de computer kan worden gebracht. Voorafgaand aan de fase van data-entry zal het daarom (handmatig) moeten worden gecodeerd. Probeer daarom open vragen zoveel mogelijk te vermijden. Reken bij gebruik ervan op verwerkingsproblemen. Komen er in een vragenlijst open vragen voor, dan moet voor de antwoorden voldoende schrijfruimte worden gereserveerd.

Voorbeeld A

- V-3 Indien u vraag 2 met 'Nee' hebt beantwoord, motiveer dan hieronder kort uw mening.
Motivering:

Weet men op voorhand niets over de aard van de antwoorden dan is het goed te beseffen dat op één kolompositie van de data-set 10 numerieke antwoordcodes kunnen worden opgeborgen (namelijk de codes 0 tot en met 9). Verwacht men meer dan 10 soorten antwoorden op een open vraag dan moet het aantal te reserveren data-entry code-kolommen worden verhoogd.

Een veel voorkomende soort open vraag is de vorm waarbij de respondent aantallen of getallen moet invullen. Denk bijvoorbeeld aan identificatiegegevens en dergelijke.

Voorbeeld B

V-2 Hoeveel leerlingen heeft uw school in het cursusjaar 1991-1992?*

Aantal:

--	--	--	--	--

(* Vul het aantal in als een 4-cijferig getal, bv. 123 leerlingen noteren als '0123'.)

Duidelijk zal zijn dat het hoogst denkbare aantal leerlingen in dit geval het aantal te reserveren posities bepaalt. Hier 4, omdat we aannemen dat er geen scholen zijn met meer dan 9999 leerlingen.

4.3 Rangorden - en selectievragen

Deze twee vormen lijken veel op de hiervoor beschreven open vragen. Het verschil zit met name in de (denk-)handelingen die de respondent moet verrichten en in de daartoe strekkende instructie. Soms willen we dat respondenten bijvoorbeeld onderwerpen naar belangrijkheid ordenen ('ranking'). Het kan ook zijn dat respondenten uit een groot aantal zaken er enkele moeten kiezen en daarvan het relatieve belang aangeven. Van beide vormen een voorbeeld.

Voorbeeld C

V-16 Het cursusmateriaal is onderverdeeld in een drietal "thema's". We willen graag weten welk thema u bij Gezondheidseducatie in de Basis-school verhoudingsgewijs het belangrijkste vindt (score 3), welk thema u daarna vindt komen (score 2). En welke thema u het minst belangrijk vindt (score 1).*

Score Thema:

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ☐ | Leefruimte |
| ☐ | Samen leven |
| ☐ | Lichaamsverzorging |

(* Zet bij elk thema de door u gekozen belangrijkheidsscore, u kunt elk scoregetal maar een keer gebruiken.)

Voorbeeld D

- V-28 Het Centraal Examen bevat 38 items. Wij willen graag van u weten welke drie items u, met betrekking tot de aantrekkelijkheid van de vraagstelling, tot de Top-3 vindt behoren en in welke volgorde.*

Item-
nummer Klassering:

 1e plaats

 2e plaats

 3e plaats

(* Vul voor elk plaatsnummer het door u gekozen itemnummer in; geef de itemnummers als een twee-cijferig getal. Item 4 bijvoorbeeld dus noteren als 04.)

4.4 Meerkeuzevragen

Binnen de categorie meerkeuze-vragen kunnen we twee soorten onderscheiden.

- 1 Meerkeuze-vragen met twee of meer **feitelijke** antwoordmogelijkheden.
- 2 Meerkeuze-vragen met twee of meer **evaluatieve** antwoordmogelijkheden.

Ad 1 meerkeuze-vragen met twee of meer feitelijke antwoord-mogelijkheden

Van deze soort zijn er twee vormen.

- a) De 'Pick One'-versie, waarbij één antwoord dient te worden gekozen (Voorbeeld E)
- b) De 'Pick Any'-versie, waarbij meerdere antwoorden tegelijk gekozen kunnen worden (Voorbeeld F)

Voorbeeld E (Pick One)

- V-7 Hoeveel lesuren gaf u vorig jaar op HAVO-niveau?
(Omcirkel het getal voor het antwoord van uw keuze)

- 1 0 tot en met 2 uur
- 2 3 tot en met 10 uur
- 3 Meer dan 10 uur

Voorbeeld F (Pick Any)

- V-5 In welk taal/talen geeft u les, momenteel?
(Omcirkel het cijfer voor hetgeen van toepassing is)

- 1 Frans
- 1 Engels
- 1 Spaans
- 1 Duits (let op de codegetallen, nu niet meer oplopend)

Ad 2 meerkeuze-vragen met twee of meer evaluatieve antwoordmogelijkheden

Voorbeeld G

V-9 Hoe beoordeelt u de invoering van communicatieve opgaven in het CSE tekstbegrip Moderne Vreemde Talen?
(Omcirkel het cijfer voor het antwoord van uw keuze)

- 1 Negatief
- 2 Noch negatief, noch positief
- 3 Positief

Voorbeeld G betreft een zogenaamde 3-puntsschaal. 'Bredere' schalen worden analoog opgezet:

Voorbeeld H

V-14 "Doordat de vragen vóór de tekst staan, bepalen kandidaten vooraf hoe de tekst gelezen moet worden."
In hoeverre bent u het met bovenstaande stelling eens?
(Omcirkel het cijfer voor het antwoord van uw keuze)

- 1 Zeer mee oneens
- 2 Tamelijk mee oneens
- 3 Noch mee oneens/noch mee eens
- 4 Tamelijk mee eens
- 5 Zeer mee eens

4.5 Afwijkende vraagvormen

Er zijn enkele vraagvormen die door hun aard dwingen tot afwijkingen van de aanbevelingen zoals beschreven in paragraaf 3. Een bekende en vaak gebruikte vorm is die, waarbij een serie 'items' wordt aangeboden waarbij de respondent moet antwoorden met gebruikmaking van steeds dezelfde antwoordcategorieën. Meestal gaat het daarbij om evaluatieve antwoordmogelijkheden. In wezen is het een meervoudige uitvoering van de meerkeuzevraag met twee of meer antwoordmogelijkheden (paragraaf 4.4, ad. 2). In de vaktaal is de vorm bekend onder de naam 'Likert Scale'. Men vraagt bijvoorbeeld de respondent 20 uitspraken (stellingen) te lezen en voor elk ervan aan te geven in hoeverre men het daarmee eens/oneens is. Het aanhouden van het principe van de verticale lijn zou een te grote lengte van de vragenlijst veroorzaken, omdat na elk uitspraak de antwoordcategorieën steeds herhaald zouden moeten worden. In zo'n geval wordt de volgende indeling gebruikt:

Voorbeeld I

V-47 Hoe luidt uw oordeel over de navolgende aspecten van Citotaal?

Aspecten:	Uw oordeel:		
	(Omcirkel het getal in de kolom die van toepassing is)		
	Negatief	Noch negatief noch positief	Positief
1 Leesbaarheid.....	1	2	3
2 Taalgebruik.....	1	2	3
3 Omvang.....	1	2	3
10 Uiterlijk.....	1	2	3
11 Actualiteit.....	1	2	3
12 Objectiviteit.....	1	2	3

Vanwege de sterk afwijkende vorm wordt boven de antwoordcategorieën de zogenaamde 'hoed' geplaatst. De hoed geeft een visueel signaal dat er iets aan de hand is:

- de getallen van de antwoordcategorieën staan niet links maar rechts, dus er moet rechts worden ingevuld (omcirkeld) in plaats van links.
- de keus is niet uit vertikaal opgestelde categorieën, maar tussen horizontaal geplaatste antwoordmogelijkheden.

Regels

Voor de overzichtelijkheid worden de items in zo'n vraag genummerd. Vervolgeregels bij een item springen in.

De antwoordcodes komen op dezelfde hoogte als de laatste regel van een item. Een gestippelde lijn loopt van het eind van de laatste regel van de itemtekst naar het begin van de kolom waarin de antwoordcodes staan. Onder de hoed komt een kernbegrip uit de hoofdvraag, en een beknopte invulinstructie (kleine cursieve letters, tussen haakjes). De namen van de antwoordmogelijkheden worden vet gedrukt.

Positionering (aanname kantlijn = 1e tikpositie is 15)

itemnummer 1 t/m 9: positie 16

itemnummer 10 t/m 99: positie 15 en 16

1e positie itemtekst: positie 18

Zorg ervoor dat kolommen voor de antwoordmogelijkheden even breed worden.

Dus code '1' net zo ver van '2' als '2' van '3', enzovoort.

5 Kop en staart

Constructeurs van vragenlijsten zijn vaak zodanig geïnvolveerd met hun onderwerp, dat zij zich niet realiseren dat hun vragenlijst voor respondenten veelal de nodige toelichting behoeft.

Ook al om een maximale reponse te bereiken, verdient het sterk aanbeveling een vragenlijst ALTIJD vergezeld te doen gaan van een "voorloop-brief", waarin kort en helder enkele zaken worden uiteengezet, bijvoorbeeld:

- Wie doet het onderzoek, in opdracht waarvan
 - Wat wordt er precies onderzocht, waar gaat het over
 - Waartoe dient het onderzoek, wat gebeurt met de uitkomsten
 - Waarom komt de geadresseerde in aanmerking als respondent
 - Is er een vergoeding voor deelname aan het onderzoek
 - Krijgt de respondent nog wat van de onderzoeksresultaten te zien, zo ja hoe.
 - Wanneer moet de lijst ingevuld retour, naar wie, en hoe
 - Wie kan men bellen bij vragen of problemen met de vragenlijst
- Dit is wat we noemen de 'voorloop-informatie'.

Het behoeft geen betoog dat in de vragenlijst waarnodig elke vraag vooraf dient te worden gegaan door een introductie op de vraag. Namelijk wanneer niet zeker is dat een vraag(formulering) door alle respondenten op dezelfde wijze zal worden begrepen.

Aan het einde van de vragenlijst gekomen moet het NIET nodig zijn dat een respondent in het ongewisse blijft over wat te doen.

Aanbevolen wordt op de laatste bladzijde van de vragenlijst een zogenaamde 'retourinstructie' te plaatsen. Die bevat twee elementen

- een dankwoord voor de doorzetters
- een richtlijn hoe verder te handelen (om er voor te zorgen dat de ingevulde vragenlijst weer terug komt bij de onderzoeker)

Een voorbeeld:

Hartelijk dank voor het invullen.

Wilt u de ingevulde vragenlijst zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor 14 april a.s. terugsturen naar het Cito? Vragenlijsten die later binnen komen kunnen helaas niet meer worden verwerkt. Ons adres is:

Cito, Instituut voor Toetsontwikkeling
Bedrijfsgroep Centrale Examens, project 760
t.a.v. Mw. A. Hegeman
Antwoordnummer 573
6800 VC ARNHEM

Een postzegel plakken is niet nodig als u bijgesloten antwoordenveloppe gebruikt.

6 Besluit

In deze handleiding is afgezien van een uitvoerig argumentatie bij de gegeven aanbevelingen. Het zou de tekst te omvangrijk maken. Ofschoon soms een arbitraire keuze niet vermeden kon worden denken we toch, gesteund door praktijkervaringen en op grond van kennisname van relevante literatuur, dat het volgen van de aanbevelingen een stap vooruit kan betekenen. Uiteraard is het mogelijk dat te zijner tijd de handleiding zal moeten worden bijgesteld. Reakties (schriftelijk) van degenen die op grond van deze handleiding vragenlijsten hebben ontwikkeld worden zeer op prijs gesteld.

Literatuurlijst

- Albinski, M. (1967). *Survey research: Een methode van sociaal wetenschappelijk onderzoek*. Spectrum: Utrecht.
- Bartelds, J.F., Kluiter H., & Van Smeden K.G. (1978). *Enquête-adviesboek: Een handleiding voor het verzorgen van schriftelijke enquêtes*. Wolters-Noordhoff: Groningen.
- Bartelds, J.F., Jansen E.P.W.A., & Joostens Th. H. (1989). *Enquêtereren: Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Wolters-Noordhoff: Groningen.
- Beukelaar, L., Van Donselaar G., & Tavecchio, L. (1980). *De verdraaide werkelijkheid: Hoe komt de onderzoeker aan z'n gegevens*. Ambo: Baarn.
- Billiet, J., Loosveldt, G., & Waterplas, L. (1984). *Het survey-interview onderzocht: Effecten van het ontwerp en gebruik van vragenlijsten op de kwaliteit van de antwoorden*. Sociologisch Instituut, afd. Sociologische Theorie & Methoden. Katholieke Universiteit: Leuven.
- Bradburn, N.M., & Sudman S. (1980). *Improving interview method and questionnaire design: Response effects to threatening questions of survey research*. Jossey Bass: San Francisco.
- Dijkstra, W., & Van der Zouwen, J. (1982). *Response behaviour in the Survey Interview*. Academic Press: London.
- Dillman, D.A. (1978). *Mail and Telephone surveys: The total design method*. Wiley: New York.
- Fink, A., & Kosecoff, J. (1985). *How to conduct surveys: A step by step guide*. Sage: Beverly Hills.
- Janssens, J.M.A.M. (1982). *'-Ogen' doen onderzoek*. Swets en Zeitlinger: Lisse.
- Labaw, P.J. (1980). *Advanced questionnaire design*. Abt Books: Cambridge.
- Lockhart, D.C. (Ed.) (1984). *Making effective use of mailed questionnaires*. New directions for program evaluation no. 21. Jossey Bass: San Francisco.
- Nederhof, A.J. (1981) *Beter onderzoek: Bestrijding van foutenbronnen in sociaal wetenschappelijk onderzoek*. D.S.W.O./VUGA: Den Haag.
- Oltheten, Th.H., & Steenwijk, K. (1979). *Het ontwerpen van formulieren*. Staatsdrukkerij: Den Haag.
- Oppenheim, A.N. (1979). *Questionnaire design and attitude measurement*. Heineman: London.

Payne, S.L. (1951). *The art of asking questions*. Princeton University Press: New Jersey.

Segers, J.H.G. (1977). *Sociologische onderzoeksmethoden (I): Inleiding tot de structuur van het onderzoeksproces en tot de methoden van data-verzameling*. Van Gorkum: Assen.

Sudman, S., & Bradburn, N.M. (1982). *Asking Questions: A practical guide to questionnaire design*. Jossey Bass: San Francisco.

Van der Zee, H. (1979). *Het vraaggesprek als instrument bij praktijkonderzoek*. Boom: Meppel.

Van der Zee, H. (1983). *Tussen vraag en antwoord: Beginselen van sociaal wetenschappelijk onderzoek*. Boom: Meppel.

