

Recomendações sobre Questionários

1.1. Introdução

Um questionário pode facilmente ser concebido de modo a influenciar, por vezes de forma determinante, as respostas dos inquiridos. De modo a evitar situações como essas, são descritos abaixo alguns dos aspectos mais relevantes na concepção de questionários. Este documento não pretende ser de forma alguma exaustivo. Pretende-se apenas obviar os erros mais comuns.

1.2. Tipos de Questões

Há, essencialmente, três tipos de questões a colocar num questionário:

- **Escolha Múltipla:** São apresentadas várias hipóteses, devendo ser escolhidas uma ou mais de entre delas.
- **Ordenação por Ordem de Preferência:** São apresentadas várias hipóteses, devendo ser indicada a ordem de preferência entre elas (recorrendo a uma escala numérica, por exemplo)
- **Resposta Livre:** A resposta pode ser escrita sem quaisquer restrições.

A escolha do tipo de questão a utilizar depende de domínio para domínio. As questões de Resposta Livre são, claramente, as mais difíceis de analisar, pelo que devem ser usadas parcimoniosamente. Uma excepção a isto é um tipo de pergunta misto entre a Escolha Múltipla e a Resposta Livre, em que uma das opções a escolher é "Outros":

1. De que sistema operativo mais gosta?:
Windows: ___
Linux: ___
BeOS: ___
Outro: ___ Qual?: _____

Quanto às questões de escolha múltipla, há uma outra consideração a ter: o número de opções apresentadas não deve ser ímpar, para evitar a tendência natural para escolher a opção média/de menor compromisso.

Finalmente, sempre que uma questão é introduzida no questionário, deve ter algum objectivo em vista (estabelecer a opinião em relação a um dado assunto, por exemplo), que posteriormente será usado na análise das respostas obtidas. Colocar muitas questões na esperança de daí emergir um "perfil" sem uma ideia muito concreta da contribuição de cada uma das questões para esse perfil deve ser evitado.

1.3. Público Alvo

Na concepção de um questionário, um dos aspectos a ter em conta é o público alvo. Por exemplo, se o questionário se destinar a ser apresentado a profissionais da informática, é razoável assumir que estes têm conhecimento do que é um sistema operativo, já usaram determinado tipo de software, etc. Assim, esses termos podem ser usados sem problemas nem esclarecimentos adicionais no questionário.

Por outro lado, se o mesmo questionário se destinar ao público em geral, já não é razoável fazer uma questão como a que se segue:

1. Se fosse agora comprar um computador, que tipo preferiria:
Desktop: ___
Laptop: ___
Palmtop: ___

Há que adequar a linguagem ao público alvo. Hoje em dia, ainda não é razoável assumir que a maioria da população está familiarizada com termos como "desktop" e "palmtop". Uma forma alternativa de fazer a questão seria:

1. Se fosse agora comprar um computador, que tipo preferiria:
De grande capacidade e tamanho, que apenas pode utilizar na sua casa. ____
De média capacidade, transportável numa mala e utilizável em qualquer lado. ____
De pequena capacidade, mas que pode transportar no bolso e utilizar em qualquer lado. ____

Isto, evidentemente, é apenas um exemplo. Provavelmente, um pequeno texto que descrevesse o domínio no início do questionário seria uma factor essencial para a compreensão deste.

1.4. Consistência Interna

Outro dos aspectos a ter em conta ao escrever um questionário é a consistência interna do mesmo. Algumas questões, quando respondidas, estabelecem um contexto quanto a quem as respondeu, que convém ter em conta em questões subsequentes. Considere, por exemplo, as duas questões seguintes:

1. Como classificaria o seu conhecimento sobre computadores:
Profundo, incluindo noções de programação: __
Profundo, apenas na óptica do utilizador: __
Ao nível de um utilizador casual: __
Sou um completo desconhecedor: __
2. Que sistema operativo costuma usar:
Windows: __
Linux: __
BeOS: __
Outro: __ Qual?: _____

O que está mal aqui? Não é razoável perguntar a uma pessoa que respondeu ser um completo desconhecedor de computadores qual o S.O. que usa! Muito provavelmente, até os utilizadores casuais o desconhecem.

Estas situações devem ser evitadas a todo o custo. Se estamos dispostos a assumir na questão 1 que existe quem não tenha qualquer conhecimento sobre computadores, então não podemos assumir o contrário na questão seguinte. Uma forma de evitar o problema é a utilização de questões ou secções condicionais (a responder apenas se a resposta a uma dada questão teve um determinado valor).

1.5. Ambiguidade

As opções apresentadas nas questões de escolha múltipla devem ter valores concretos, de modo a evitar ambiguidades na sua escolha. Uma maneira alternativa de formular a questão 1 da secção anterior seria:

1. Como classificaria o seu conhecimento sobre computadores:
Excelente: __
Bom: __
Razoável: __
Mau: __

Mas o que é ter um conhecimento "razoável"? Saber usar o Word e o Excel? Saber criar *shortcuts* no Windows? O que distingue um conhecimento "razoável" do conhecimento "bom"? Saber programar em VBA no Excel? Saber usar uma *shell* de DOS? Saber instalar e configurar um sistema Linux?

Como se tornou evidente, não é possível garantir que duas pessoas que dêem a mesma resposta à questão

estejam, de facto, ao mesmo nível. Os resultados obtidos serão, portanto, de muito baixa fiabilidade. Em suma, devem ser usados critérios objectivos sempre que possível.

1.6. Manipulação do Inquirido

É possível, sem grande esforço, manipular a resposta que será dada a certas questões. Considere a seguinte questão (já apresentada sob outra forma acima):

1. Se fosse agora comprar um computador, que tipo preferiria:

De grande capacidade e tamanho, e de alto preço, que apenas pode utilizar na sua casa. ____

De média capacidade, e alto preço, transportável numa mala e utilizável em qualquer lado. ____

Transportável no bolso, de baixo preço e utilizável em qualquer lado. ____

2. Como classificaria o seu conhecimento sobre computadores:

Génio: ____

Bom: ____

Pouco satisfatório: ____

Completamente Ignorante: ____

Será que todas as pessoas que manifestarem o desejo de comprar um *palmtop* realmente o preferem aos outros? E quantas pessoas se classificarão voluntariamente de "Ignorantes"?

Estes, são, evidentemente, exemplos exagerados, mas evidenciam como a maneira de formular uma questão pode ser determinante para as respostas obtidas. Na primeira questão foi omitida informação essencial para a escolha conscienciosa. Na segunda, foi usada uma terminologia socialmente pouco aceite para algumas das opções. Isto acontece por vezes inconscientemente, reflectindo os desejos de quem escreve o questionário, mas deve ser evitado sempre que possível, tratando-se de uma falha grave que pode invalidar todo o questionário.

Uma variante disto é perguntar qual o sistema operativo usado à porta dos escritórios da Microsoft, ou qual o grau de conhecimento sobre computadores à porta da LEIC. A amostra escolhida *deve ser representativa do universo a estudar!*. Igualmente, deve ter uma dimensão suficientemente grande (inquéritos respondidos por 3 pessoas são altamente inconclusivos...)