

Onderzoeksmethoden (Vervolg)

Vragenlijsten

Dictaat en Case Study

Thomas Dobbe (0115495)
Mark van Liefland (0213381)

Inhoud

Inhoud	2
Dictaat “Vragenlijsten”	3
Inleiding	3
Soorten vragen	6
Vraagtypen.....	6
Het opstellen van vragen.....	10
Antwoordcategorieën opstellen	15
Complexe variabelen	17
Opbouw en vormgeving van de vragenlijst	20
Manier van afnemen	22
Respons	24
Case Study	26
Inleiding	26
Analyse per vraag	27
Analyse gehele vragenlijst	33
Herziene vragenlijst	35
Conclusie.....	40
Bronnen.....	41

Dictaat “Vragenlijsten”

Inleiding

De vragenlijst is een veel gebruikte onderzoeksmethode om bruikbare informatie te verkrijgen van bepaalde personen. De personen die deze informatie geven heten respondenten. Meestal neemt de onderzoeker een selectie uit een bepaalde groep zodat deze representatief is over de gehele groep. Op deze manier kan de onderzoeker de conclusies veralgemeren, waarbij uitspraken gedaan kunnen worden over een grotere groep. Voorbeelden zijn de cursusevaluatie van een opleiding, een peiling van het CBS en een poll op een website.

Context

Het gebruik van vragenlijsten in onderzoek kan op twee manieren plaatsvinden, in een enquête en in een interview. De verschillen zijn niet altijd duidelijk, maar het volgende kan hier in elk geval over gezegd worden. Een interview betreft altijd een mondelinge vorm, maar een enquête kan zowel in schriftelijke als in mondelinge vorm worden afgenomen. In het geval dat mensen een vragenlijst krijgen opgestuurd of uitgedeeld met het verzoek deze schriftelijk te retourneren, is sprake van een schriftelijke enquête. Wanneer de vragen van een vragenlijst door een onderzoeksmedewerker worden gesteld en de antwoorden worden opgeschreven, is sprake van een mondelinge enquête.

Onderzoeksmoeheid

De vragenlijst is reeds lange tijd geen onbekend instrument meer in de onderzoekswereld. In het dagelijks leven zoals we dat nu kennen worden vragenlijsten zeer vaak gebruikt en dit heeft zogenaamde ‘onderzoeksmoeheid’ tot gevolg. Wanneer mensen op straat, per telefoon of per post regelmatig geconfronteerd worden met een vragenlijst, zijn zij minder snel geneigd mee te doen. Dit fenomeen is belangrijk om rekening mee te houden bij het benaderen van respondenten.

Reactiviteit

Een ander belangrijk verschijnsel is de beïnvloeding van respondenten door het afnemen van de vragenlijst, ook wel reactiviteit genoemd. Een goed voorbeeld hiervan betreft de opiniepeilingen die voorafgaan aan verkiezingen. Het presenteren van de uitkomst hiervan kan invloed hebben op het stemgedrag. Mensen zouden namelijk kunnen denken dat stemmen op hun favoriete partij geen effect meer heeft omdat deze toch nooit meer kan winnen of omdat deze toch al genoeg zetels heeft in de peiling. Hier heeft een vragenlijst dus invloed op de werkelijkheid. Daarnaast kan het stellen van een vraag over een bepaald onderwerp of de manier waarop de vraag wordt gesteld ook invloed hebben op de respondent, waardoor reactiviteit optreedt.

Beperkingen

De vragenlijst is in veel gevallen geschikt om bepaalde informatie boven tafel te krijgen. Voor bijvoorbeeld eenvoudige feiten of een mening is het een prima instrument. Wanneer het om dieperliggende en subjectieve zaken gaat moet je je afvragen of er geen beter passende manieren zijn. Respondenten moeten namelijk wel in staat zijn om de vragen naar alle eerlijkheid te beantwoorden. Vaak worden vragen die over de respondent zelf gaan minder betrouwbaar ingevuld, ook al is dit misschien niet bewust. Het kan soms dan ook beter zijn om uitspraken te beperken tot “x% van

de ondervraagden vindt / denkt dat..." in plaats van "x% van de ondervraagden is / doet...". Verder is het erg belangrijk dat de respondenten een representatieve groep vormen voor de groep waar uitspraken over worden gedaan. Het kan dan ook verstandiger zijn om een uitspraak te beperken tot een bepaalde groep, dan dat te voorbarige conclusies worden getrokken. Het domein waarover uitspraken worden gedaan wordt ook wel aangeduid met het bedoelde domein en het domein waarvan daadwerkelijk informatie is verkregen heet het bereikte domein. In deze termen moet de onderzoeker zich dus steeds afvragen of het bereikte domein representatief is voor het bedoelde domein en zonodig het bedoelde domein aanpassen.

Onderzoekstermen

Hier worden enkele relevante onderzoekstermen behandeld die nodig zijn bij het gebruik van een vragenlijst als onderzoeksinstrument.

De onderzoeker stelt allereerst een onderzoeksvraag op waarin geformuleerd staat wat hij/zij wil onderzoeken. In het conceptueel model wordt aangegeven welke begrippen de onderzoeker wil meten, bijvoorbeeld het sociaal gedrag van bejaarden. Vervolgens wordt in het empirisch model zeer nauwkeurig uiteengezet hoe dit wordt gemeten en met welke variabelen. Dit wordt ook wel de operationalisatie genoemd. In het voorbeeld zou je kunnen denken aan 'het aantal malen bezoek per dag' als variabele voor sociaal gedrag. Daarnaast moet gedefinieerd worden wat er wordt verstaan onder een bejaarde in termen van een leeftijdsgrens. En gaat het alleen om Nederlandse bejaarden?

De volgende termen zijn verder van belang. De betrouwbaarheid heeft betrekking op de consequentheid en de nauwkeurigheid van de meting. Een meting is betrouwbaar wanneer deze reproduceerbaar is. De validiteit (of geldigheid) vervolgens, slaat op de mate waarin een meting ook werkelijk dát meet wat je wilt meten. Als je de temperatuur van de buitenlucht wilt meten en je gebruikt een thermometer die in de zon hangt, krijg je geen valide meting, omdat de thermometerstand dan niet overeenkomt met de werkelijke buitentemperatuur.

Bij metingen kunnen twee soorten fouten optreden. Een toevallige meetfout wijkt willekeurig naar een kant af en dit is de bron voor onbetrouwbaarheid. Een systematische meetfout daarentegen wijkt consequent af in dezelfde richting. Wanneer bijvoorbeeld een weegschaal steeds 1 kiloo te veel aangeeft is er sprake van een systematische meetfout. De meting is dan niet valide, want je meet 1 kilo meer dan de werkelijke waarde, maar wel betrouwbaar (in de methodologische betekenis van het woord), want de meting is reproduceerbaar.

Meetniveaus

Metingen kunnen verricht worden op verschillende meetniveaus. Dit heeft betrekking op de verschillende mogelijke uitkomsten van meetwaarden en hoe deze in verhouding staan tot elkaar.

Allereerst is er de nominale schaal, die de waarden van een meting verdeelt in categorieën. De variabelen zijn meestal namen (waar, onwaar) en kunnen ook gerepresenteerd worden door een symbool.

Ten tweede is er de ordinale schaal, waarbij een rangorde aangebracht kan worden tussen de waarden van een variabele. Een goed voorbeeld is de variabele onderwijsniveau, met als waarden vmbo – havo – vwo. Een ordinale schaal wordt ook

wel een kwalitatieve schaal genoemd, omdat de afstand tussen de waarden niet meetbaar is. De nu volgende schalen worden kwantitatieve schalen genoemd, omdat getallen daarin een rol spelen.

Ten derde is er de intervalschaal, waarbij je het verschil tussen twee meetwaarden wel kunt meten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de temperatuur in graden Celsius. 80 graden is 20 graden warmer dan 60 graden.

Ten vierde is er de ratioschaal, waarbij je ook een natuurlijk nulpunt hebt. Om die reden kun je de verhouding bepalen tussen verschillende meetwaarden. Een plank van vier meter is bijvoorbeeld twee maal zo lang als een plank van twee meter.

Meetrelaties

Bij het doen van onderzoek is het zelden het geval dat je direct kunt meten wat je wilt weten. Eigenschappen als smaak, voorkeur en mening moeten eerst worden geoperationaliseerd en dan hoop je als onderzoeker dat de antwoorden van respondenten overeenkomen met dat wat je wilt weten en dat de vragen samen een goed beeld van de variabele vormen. Idealiter bestaat er een een-op-eenrelatie tussen een werkelijke eigenschap en de afbeelding daarvan in de vorm van een meetwaarde. In de praktijk is er echter sprake van een kansproces. Dit is belangrijk om rekening mee te houden bij het onderzoek. Bij een een-op-eenrelatie zou je namelijk aan één vraag genoeg kunnen hebben om een beeld te krijgen, omdat deze de werkelijkheid representeert. Bij een kansproces vormt het stellen van één of te weinig vragen een risico. Bij een tentamen met meerkeuzevragen zou het bijvoorbeeld onverstandig zijn om maar één of twee vragen te stellen. De kans is dan vrij groot dat mensen die niet hadden geleerd toch slagen door goed te gokken en mensen die wel hadden geleerd kunnen net pech hebben dat er een lastige vraag bij zit. Kortom, een dergelijk tentamen zou geen goed beeld van de relevante kennis bij de deelnemers weergeven.

Soorten vragen

Open en gesloten vragen

Een belangrijk verschil in de vorm van vragen is het verschil tussen de open en de gesloten vraag. Bij een open vraag dienen de respondenten zelf het antwoord op de vraag te bedenken en in te vullen, terwijl bij een gesloten vraag de respondent moet kiezen tussen een aantal van tevoren opgestelde antwoordmogelijkheden. Beide vormen hebben zowel voor- als nadelen. .

Het voordeel van een open vraag is dat de respondent niet gebonden is aan de van tevoren bedachte antwoordmogelijkheden en dus de mogelijkheid heeft om de vraag compleet naar eigen mening te beantwoorden. Wanneer een vragenlijst echter bij veel mensen wordt afgenomen is het moeilijk om de gegeven antwoorden te groeperen en om deze met elkaar te vergelijken. Op de vraag: 'Wat verwacht u van een hotel in de zomer' zouden de antwoorden: 'een zwembad' en 'een mogelijkheid tot zwemmen' best met elkaar vergelijkbaar kunnen zijn. Dit hoeft echter niet, want 'een mogelijkheid tot zwemmen' kan ook de zee zijn, terwijl de zee natuurlijk niet door kan gaan als een zwembad.

Aangeraden wordt om open vragen slechts te gebruiken bij een vooronderzoek, om te kijken welke antwoordcategorieën door de respondenten verwacht worden. In het uiteindelijke onderzoek is het vervolgens verstandig om met zoveel mogelijk gesloten vragen te werken.

Vraagtypen

Er zijn verschillende manieren waarop vragen aan respondenten gesteld kunnen worden. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de meest voorkomende vraagtypen.

Gewone vraag

Een gewone vraag is het meest gebruikte vraagtype. Voorbeelden van gewone vragen zijn: 'Houdt u van zonvakanties?' en 'Wat is uw geslacht?'.

Aan te vullen bewering

Een aan te vullen bewering neemt de vorm aan van een bewering waarvan het begin of het eind open is gelaten en in te vullen is door de respondent. Voorbeelden van aan te vullen beweringen zijn: '... zorgen voor het meeste overlast op Nederlandse stranden' en 'De kerstdagen breng ik het liefste ... door'.

Stelling

Een stelling is een compleet ingevulde bewering waarbij de respondent de mogelijkheid heeft om aan te geven in hoeverre hij of zij het eens is met de bewering. Een voorbeeld van een stelling is: 'Zon is belangrijk voor een geslaagde vakantie'.

Vignet

Een vignet bestaat uit een tekstfragment gevolgd door een vraag gesteld aan de respondent. Het tekstfragment dient in dit geval voor het beschrijven van een situatie of een sfeer en kan gebruikt worden om de respondent zich meer te laten inleven in een specifiek probleem. Een voorbeeld van een vignet is:

Sjon is een man van 21 jaar. Hij is vroeger veel door zijn vader geslagen. Sjon ziet op een zeker moment hoe zijn vader zijn moeder met volle vuisten midden in het gezicht slaat. Sjon wordt witheet en begint op zijn vader in te slaan, totdat deze dood in elkaar zakt. Hoeveel gevangenisstraf heeft Sjon naar uw idee verdiend?

Rangschikking

Een rangschikking kan gebruikt worden om de voorkeur van de respondent te bepalen. Bij een rangschikking worden verschillende mogelijkheden gegeven en het is aan de respondent om deze in een bepaalde volgorde te zetten. Zo wordt een hiërarchisch oordeel zichtbaar gemaakt. Het spreekt voor zich dat bij deze vraag het aantal antwoordmogelijkheden niet te groot moet zijn omdat de respondent anders het overzicht kwijt raakt. Een voorbeeld van een rangschikking is:

Hieronder worden vier uitspraken vermeld. Wilt u deze uitspraken rangschikken op volgorde van toepasselijkheid? Bovenaan schrijft u het nummer van de uitspraak welke het meest op uw wens van toepassing is, daarna de uitspraak die hierna het meest op uw wens van toepassing is, enz.

De aanwezigheid van ... vind ik zeer belangrijk op mijn vakantie.

1. *Zon*
2. *Een mooi hotel*
3. *Een zwembad*
4. *Vriendelijk personeel*

Meest toepasselijk

1. ...
2. ...
3. ...
4. ...

Minst toepasselijk

Rapportcijfer

Bij dit vraagtype wordt aan de respondent gevraagd om een rapportcijfer (dus een cijfer tussen de 1 en de 10, waarbij de 1 het laagst mogelijke cijfer is en de 10 het hoogst mogelijke cijfer) te geven aan verschillende aspecten. Een voorbeeld van dit vraagtype is:

Wij willen u vragen om de volgende punten van de service van ons hotel te beoordelen door middel van een rapportcijfer. Deze informatie zullen wij gebruiken om de service van ons hotel in de toekomst te verbeteren. Wat vond u van:

1. *De gastvrijheid?* ...
2. *Uw kamer?* ...
3. *Ons restaurant?* ...
4. *Ons zwembad?* ...

Enz.

Constance Som

Bij een constante som krijgt een respondent de mogelijkheid om een aantal punten te verdelen over verschillende mogelijkheden. Mogelijkheden waar de respondent het mee eens is krijgen hierbij het meeste aantal punten. Een voorbeeld van een constante som is:

Voor de dienstverlening van ons hotel vragen wij u om aan te geven hoe u denkt over het belang van de verschillende diensten die ons hotel aanbiedt. Wij willen aan u vragen om in totaal 15 punten te verdelen over de volgende diensten. De diensten die van u het meest belangrijk zijn geeft u meer punten dan diensten die voor u minder belangrijk zijn. Het is ook mogelijk om bepaalde diensten hetzelfde aantal punten te geven, of om diensten helemaal geen punten te geven.

1. De receptie ...
2. De bar ...
3. Het zwembad ...
4. De Lounge ...
5. De fitnessruimte ...

Vraagcombinaties met weegfactoren

Wanneer een respondent rapportcijfers geeft of een constante som over verschillende antwoordmogelijkheden verdeelt dan geeft hij of zij alleen een mening over de kwaliteit van de verschillende mogelijkheden. Het belang van de mogelijkheden voor de respondent is echter niet altijd vergelijkbaar met de mening over de kwaliteit.

Daarom kan er gekozen worden voor het stellen van vraagcombinaties met weegfactoren. Bij dit vraagtype wordt een respondent allereerst gevraagd om zijn of haar mening te geven over verschillende onderwerpen, bijvoorbeeld door het geven van een rapportcijfer. Hierna wordt aan de respondent gevraagd wat het belang van het onderwerp voor hem of haar is, bijvoorbeeld door ook hier een rapportcijfer voor te geven. Een voorbeeld van een vraagcombinatie met weegfactoren is:

Om de tevredenheid van onze klanten te meten willen wij graag aan u vragen wat u van de kwaliteit van onze diensten vindt. Tevens vragen wij u het belang van de diensten aan te geven. Op beide vragen kunt u antwoorden door middel van een rapportcijfer.

<i>Onderwerp</i>	<i>Kwaliteit (1 t/m 10)</i>	<i>Belang (1 t/m 10)</i>
1. De receptie
2. De bar
3. Het zwembad
4. De lounge
5. De fitnessruimte

De antwoorden op de vragen worden met elkaar vermenigvuldigd. Wanneer een respondent bijvoorbeeld een 8 geeft voor de kwaliteit van de lounge, maar slechts een 5 voor het belang van de aanwezigheid van een lounge, is het uiteindelijke cijfer voor deze respondent 40. Wanneer een respondent een 7 geeft voor het zwembad, maar hij geeft een 10 voor het belang van een zwembad, is het uiteindelijke cijfer voor het zwembad 70.

Lijnschaal

Een lijnschaal kan gebruikt worden wanneer het geven van een rapportcijfer door een respondent niet nauwkeurig genoeg is. Door de antwoorden door de respondent aan te laten kruizen op een lijn waarboven bijvoorbeeld cijfers staan, kan de aangekruiste waarde tot op de millimeter afgelezen worden door de afnemer van de vragenlijst. Tevens is het voor de respondent zo in één oogopslag te zien hoe de door hem of haar gegeven antwoorden ten opzichte van elkaar staan. Een voorbeeld van een lijnschaal is:

Zou u de kwaliteit van onze totale dienstverlening door middel van een kruisje aan willen geven op onderstaande schaal? U kunt overal op de schaal een kruisje zetten, dit hoeft dus niet persé onder een nummer.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ze er slecht									Ze er goed

Beeldvraag

Bij een beeldvraag wordt aan een respondent gevraagd om niet te reageren op een stuk tekst, maar op een plaatje of een foto. Dit heeft als voordeel dat een respondent geen tekst hoeft te lezen en dat door middel van een foto een sfeer geschetst kan worden die moeilijk te verwoorden is in een tekst. Een voorbeeld van een beeldvraag is:



A



B

Mijn favoriete hotel:

- 1 Is sprekend A*
- 2 Lijkt meer op A dan op B*
- 3 Ligt tussen A en B*
- 4 Lijkt meer op B dan op A*
- 5 Is sprekend B*

Het opstellen van vragen

Taalgebruik

Bij het opstellen van vragen is het taalgebruik erg belangrijk en dient te worden afgestemd op de doelgroep. Drie punten zijn van belang.

Allereerst dient de moeilijkheidsgraad afhankelijk te zijn van de doelgroep. Een vragenlijst onder academici mag moeilijke woorden bevatten. Bij een enquête onder lager opgeleiden is het verstandig om niet te lange en complexe zinnen te gebruiken en niet te moeilijk taalgebruik. Sterker nog, wellicht voelt een respondent zich niet serieus genomen, wanneer de vragen op een kinderlijke toon gesteld worden.

Verder is het over het algemeen aan te raden zo min mogelijk ontkenningen te laten voorkomen in een vraag. Het gaat om woorden en deelwoorden als ‘geen’, ‘on-’, ‘niet’, ‘nooit’ en ‘tegen’, maar ook om woorden met een ontkennende of tegenstellende strekking als ‘stoppen’, ‘vermijden’, ‘nalaten’, ‘afschaffen’ en ‘bestrijden’. Zinnen waarin een ontkenning voorkomt en waarbij als antwoord ook nog eens uit eens / oneens gekozen kan worden, kan tot verwarring leiden. Helemaal wanneer er twee ontkenningen of ontkennende woorden in de vraag zelf voorkomen is de kans groot dat de respondent zich vergist. Het volgende voorbeeld illustreert het probleem.

“Druggebruik zou niet afgekeurd moeten worden”.

- Eens / oneens.

In dit voorbeeld komen de ontkennende woorden ‘niet’, ‘afgekeurd’ en ‘oneens’ voor. Dit is geen verstandige formulering. Beter zou ‘goedgekeurd’ gebruikt kunnen worden in plaats van ‘niet afgekeurd’.

Bij het opstellen van vragen is het ook belangrijk om de vraag zo te formuleren dat deze slechts voor één interpretatie vatbaar is. Wanneer dit niet zo is kan de respondent zich vergissen en heeft de onderzoeker waardeloze informatie. Respondenten lezen en antwoorden vanuit hun eigen referentiekader en dit is iets waar de onderzoeker rekening mee moet houden. Het volgende voorbeeld laat zien dat een vraag anders opgevat kan worden door de klemtoon te verleggen.

1. Wérkt u graag in de tuin?
2. Werkt ú graag in de tuin?
3. Werkt u gráág in de tuin?
4. Werkt u graag in de túin?

Een ontkenning op deze vraag zou achtereenvolgens kunnen zijn:

1. Nee, ik zit er liever op een stoel in de zon.
2. Nee, dat doet mijn zoon.
3. Nee, ik vind het een noodzakelijk kwaad.
4. Nee, ik werk liever in huis.

Cognitie

Bij het opstellen van een vraag moet je rekening houden met het oogpunt van de respondent. Wanneer je bijvoorbeeld wilt weten of mensen wel eens snoep kopen, moet je ze niet vragen of ze van snoep houden. Je vraagt hier dan naar een voorkeur of mening, terwijl je geïnteresseerd bent in het gedrag van de respondent. De manier waarop je naar de vraag kijkt wordt ook wel aangeduid met het begrip cognitie, ofwel 'keninhoud van personen'. Er zijn onder anderen de volgende soorten cognities te onderscheiden: opinie, attitude, behoefte, wens, evaluatie, gevoel, voornemen, eigenschap en motief. Bij het opstellen van een vraag is het ten eerste belangrijk dat de vraag vanuit de juiste cognitie gesteld wordt en ten tweede dat de antwoordmogelijkheden aansluiten bij deze cognitie. Wanneer dit laatste niet het geval is wordt van een cognitieswitch gesproken. Het volgende voorbeeld illustreert dit.

“Houdt u van snoep?” ja / nee.

Deze vraag is taalkundig in orde, maar kan vanuit meerdere cognities beantwoord worden. Iemand die niet mag snoepen, vanwege bijvoorbeeld overgewicht of ziekte, zal hierbij eerder geneigd zijn nee te antwoorden, terwijl hij/zij eigenlijk wel van snoep houdt. Om dit te voorkomen kun je deze vraag dan beter in de twee volgende vragen opsplitsen.

“Houdt u van snoep?” ja / nee.

“Snoept u wel eens?” ja / nee.

Een andere manier om dit te voorkomen is om simpelweg bij de vraag een verduidelijking te vermelden.

Een onderwerp waar vaak cognities verwisseld worden is feiten en meningen. Wanneer je om een mening vraagt kun je niet met waar / onwaar antwoorden en je kunt niet vragen of iemand het eens of oneens is met een feit. In het volgende voorbeeld gaat dat fout.

“Middelburg is de hoofdstad van Zeeland” eens / oneens.

Sociale wenselijkheid

Mensen willen zichzelf goed voordoen tegenover anderen en tegenover zichzelf. Dit is een punt om rekening mee te houden wanneer je een vraag opstelt. Vooral wanneer vragen gesteld worden over gewoonten, gevoelens en gedachten wil een respondent nog wel een sociaal wenselijke antwoorden geven. Vaak gebeurt dit niet bewust, maar mensen blijken vaak geneigd te zijn om confrontaties met hun eigen gedrag te vermijden en recht te praten wat krom is. Bij onderwerpen als alcoholgebruik, eetgedrag en uitgavenpatroon zou je kunnen verwachten dat respondenten misschien niet altijd juiste antwoorden geven.

Om toch te proberen om de juiste antwoorden van respondenten te krijgen moet je als onderzoeker dus slim te werk gaan. Hiervoor het volgende voorbeeld.

*“In hoeverre laat u zich beïnvloeden door reclame?”
heel erg sterk / tamelijk sterk / nauwelijks / helemaal niet*

De antwoorden op deze vraag zullen niets opleveren, omdat ten eerste mensen zich nauwelijks bewust zijn van de invloed van reclame en ten tweede wil niemand zich zien als een willoos object van reclame. Om toch een idee te krijgen van invloed van reclame kun je beter naar concreet gedrag vragen, zoals in het volgende voorbeeld.

“Als u in een advertentie leest dat shampoo van een ander merk dan u normaal gebruikt gegarandeerd beter is voor de conditie van uw haar, koopt u die dan een keer?”

Deze manier van vragen stellen, waarbij je via indirecte vragen probeert een antwoord te krijgen, wordt ook wel strategisch vragen stellen genoemd.

Specificeren en concretiseren

Vragen moeten zo specifiek en concreet mogelijk opgesteld worden. Het wil nog wel eens voorkomen of verleidelijk zijn om aanduidingen als ‘soms’, ‘vaak’ en ‘meestal’ te gebruiken. De onderzoeker laat dan een vrijheid aan de respondent om te bepalen wat vaak is. Om dit te voorkomen zal de vraag goed geformuleerd moeten worden en zullen er passende antwoordcategorieën moeten zijn. In het volgende voorbeeld gaat dit mis.

“Gaat u vaak naar de bioscoop?”
ja / nee

Deze vraag is te vaag, beter is een vraag over een concrete periode, zodat je deze goed kunt vergelijken. Het bioscoopbezoek verschilt vermoedelijk ook per maand. Deze vraag is open, maar er kunnen ook antwoordcategorieën gebruikt worden.

“Hoe vaak bent u in de maand november 2005 naar de bioscoop geweest?”

Sturing

Om een antwoord te krijgen over de respondent wil je zo waarheidsgetrouw mogelijke antwoorden. Het is dus niet verstandig om de respondent in een bepaalde richting van een antwoord te sturen met de vraagstelling. Met een zogenaamde suggestieve werking in een vraag krijg je waarschijnlijk verkeerde antwoorden.

Neutrale vraagstelling

De vraag moet ten eerste neutraal worden geformuleerd. Dit betekent dat er niet een voorkeur voor een antwoordmogelijkheid naar voren mag komen en dat er bovendien geen waardeoordeel in de vraag moet voorkomen. Het volgende voorbeeld bevat een suggestieve vraag.

“U bent zeker wel erg tevreden met uw baby?”

Het volgende voorbeeld bevat een waardeoordeel.

Bedriegt u uw vrouw weleens met een ander?

Het woord ‘bedriegt’ geeft een negatief oordeel over de vraag, terwijl je ook kunt vragen of iemand wel eens seksueel contact heeft buiten de relatie.

Eén- en tweezijdige vragen

Een vraag waarin maar één standpunt genoemd wordt heet een eenzijdige vraag. Zie het volgende voorbeeld.

“Bent u er voor dat mensen met ongezonde eetgewoonten een hogere verzekeringspremie moeten betalen?”

In een tweezijdige vraag worden beide standpunten genoemd, zie het volgende voorbeeld.

“Bent u er voor of tegen dat mensen met ongezonde eetgewoonten een hogere verzekeringspremie moeten betalen?”

Het is niet bewezen dat een tweezijdige vraag beter is, maar om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen geniet deze de voorkeur.

Respondent niet klemzetten

Wanneer een vraag niet zorgvuldig wordt geformuleerd kan een respondent in de war geraken of niet in staat zijn de vraag te beantwoorden. Dit kan op de volgende manieren.

Een vraag tegelijk

Wanneer de vraag eigenlijk uit twee vragen bestaat kan het de respondent onmogelijk worden gemaakt om te kiezen. Gaat het om twee gelijkwaardige vragen, waarvan de volgorde niet van belang is, dan is sprake van parallelschakeling. Zie dit voorbeeld.

“Wanneer werk te vermijden is of ik vind bepaald werk niet zinvol of tot mijn taak behoren, dan weiger ik alle medewerking.”

Ja / misschien / nee

Het zou best kunnen dat een respondent werk wel weigert als het niet zinvol is, maar niet als het te vermijden is. Bovendien is er nogal een groot verschil tussen de twee genoemde argumenten om werk te weigeren. Hij/zij kan dan geen duidelijk antwoord geven.

Gaat het om twee vragen, die van elkaar afhankelijk zijn, dan is sprake van serieschakeling.

“Wanneer ik bepaald werk niet zinvol tot mijn taak vind behoren, dan weiger ik alle medewerking en kan het me niets schelen wat ze ervan zeggen.”

De tweede deelvraag is alleen van toepassing als de eerste deelvraag met ‘ja’ wordt beantwoord.

Over het algemeen is het aan te raden om vragen zoveel mogelijk van elkaar te scheiden en geen zaken aan elkaar te koppelen die niet noodzakelijk bij elkaar horen.

Schijndilemma's

Wanneer in een vraag onterecht wordt gesuggereerd dat het antwoord op een vraag slechts een beperkt aantal mogelijkheden kan bevatten is sprake van een schijndilemma. Het volgende voorbeeld ter illustratie.

“Wat doet u als u thuis komt: drinkt u nog een borrel of gaat u direct naar bed?”

Bedreigende onderwerpen

Bij het aansnijden van vragen over onderwerpen die bedreigend kunnen zijn voor respondenten kan het verstandig zijn de vraagstelling aan te passen. De kans bestaat anders dat respondenten geen eerlijk antwoord geven uit gevoel van schaamte of omdat ze gewoonweg niet bereid persoonlijke informatie bloot te geven. Het gaat vaak over onderwerpen als seks, agressie, inkomen, belastingontduiking, egoïstisch gedrag, ellebogenwerk, gevoelens van twijfel en onzekerheid, enzovoort. De volgende vraag is minder slim om te stellen

“Slaat u uw echtgenoot wel eens of zou u dat wel eens willen doen?”

dan deze vraag.

“In hoeverre kunt u zich inleven in mensen die hun echtgenoot slaan?”

In het algemeen is het bij bedreigende onderwerpen slim om indirecte vragen te stellen en op die manier tot een bruikbaar antwoord te komen.

Antwoordcategorieën opstellen

Bij het stellen van gesloten vragen dient er door de opsteller van de vragenlijst goed rekening gehouden worden met de volgende verschillende aandachtspunten. Deze punten zorgen ervoor dat de antwoorden op de juiste manier door de respondent geïnterpreteerd worden en dat deze bovendien geneigd is om de waarheid te vertellen in plaats van sociaal wenselijke antwoorden te geven.

Volledigheid

Wanneer er gekozen wordt voor het stellen van gesloten vragen dient er rekening mee gehouden te worden dat er voor een respondent de mogelijkheid is tot het geven van het gewenste antwoord. Wanneer er bijvoorbeeld om een leeftijd gevraagd wordt aan een respondent van 80 maar de antwoordmogelijkheden lopen maar tot een leeftijd van 75 dan wordt de respondent gedwongen om onjuiste informatie te verschaffen. Tevens zal de respondent er dan weinig voor voelen om de rest van de vragenlijst in te vullen.

Wederzijdse uitsluiting

Ook dient er rekening mee gehouden te worden dat één antwoord niet meer dan een keer terugkomt bij de mogelijke antwoordcategorieën. Wanneer er bijvoorbeeld gevraagd wordt om te kiezen tussen: '0 – 25%' en '25-50%' is het voor de respondent niet duidelijk welke mogelijkheid hij of zij moet kiezen wanneer het antwoord precies 25% is.

Logische volgorde van de antwoorden

Het spreekt voor zich dat de antwoorden van gesloten vragen in een logische volgorde gegeven moeten worden. Wanneer er bijvoorbeeld gevraagd wordt:

Hoe beoordeelt u ons hotel?

Matig
Zeer slecht
Zeer goed
Slecht
Goed

Is het voor een respondent moeilijk om een antwoord aan te geven en om de verschillende antwoordmogelijkheden met elkaar te vergelijken.

Juiste cognitie

Bij het opstellen van vragen moet ervoor worden gezorgd dat de onderzoeker en de respondent hetzelfde verstaan onder de verschillende antwoordmogelijkheden. Wanneer een onderzoeker bijvoorbeeld aan een respondent vraagt om antwoord te geven op de vraag: 'wat vindt u van het personeel' en een van de antwoordmogelijkheden is: 'aardig', dan is het voor de onderzoeker moeilijk om er achter te komen of de respondent het personeel vriendelijk vond, of dat de respondent het personeel 'wel aardig', als in 'niet speciaal' vond.

Complexe variabelen

Soorten variabelen

Variabelen zijn te verdelen in enkelvoudig en complex. Voor onderzoek naar een enkelvoudige variabele volstaat één vraag en voor het meten van een complexe variabele (of samengestelde variabele) zijn per definitie meer vragen nodig. Vaak gaat het bij deze laatste om variabelen van sociale of psychologische aard, zoals intelligentie en kennis van de Nederlandse taal.

Er zijn vervolgens twee soorten complexe variabelen te onderscheiden, homogene en heterogene variabelen. Homogene variabelen betreffen slechts één aspect, terwijl heterogene variabelen uit meerdere aspecten bestaan. Dit laatste is het geval bij de eerdergenoemde kennis van de Nederlandse taal, waarbij aspecten als spelling, woordenschat en zinsbouw van belang zijn.

Verwerking van antwoorden

Allereerst wordt het volgende onderscheid gemaakt. Het verwerken van antwoorden kan gebeuren per vraag of er kan getracht worden op een of andere wijze de antwoorden te combineren. Bij het verwerken per vraag bestaat de conclusie uit het onderzoek uit een opsomming van de antwoorden per vraag. Wanneer antwoorden gecombineerd worden zijn er verschillende manieren die hierna afzonderlijk worden behandeld. Een mogelijk voorbeeld is de uitslag van een IQ-test dat in één cijfer een oordeel geeft over de intelligentie van een deelnemer middels een aantal verschillende vragen.

Antwoorden optellen

Wanneer bij een onderzoek iedere vraag opzich een indicatie is voor de variabele die wordt gemeten, wordt er gekeken naar het totaal aantal 'goede' antwoorden. Een tentamen is een goed voorbeeld, omdat hierbij verschillende vragen worden gesteld die als indicator optreden voor bepaalde stof die een deelnemer moet beheersen. Naarmate er meer vragen gesteld worden, wordt de betrouwbaarheid van onderzoek beter. Vergelijk hiervoor de situatie dat een tentamen slechts uit één vraag zou bestaan; hoe meer vragen hoe groter de kans dat alleen deelnemers die zich hebben voorbereid het tentamen met goed gevolg afleggen. Daarnaast is het ook zo dat hoe meer vragen er gesteld worden hoe hoger het schaalniveau wordt. Dit betekent dat er meer mogelijke oordelen zijn. Vergelijk hierbij weer de situatie van een tentamen met één tweekeuzevraag; er zijn dan slechts twee mogelijke uitslagen van het tentamen. In de praktijk is het zo dat bij complexe variabelen, waarbij de antwoorden worden opgeteld, het oordeel afhankelijk is van het aantal vragen en een bepaalde norm.

Bij de zojuist besproken methode werden antwoorden opgeteld die ieder een benadering zijn voor dezelfde variabele. Hier gaan we ervan uit dat de te meten variabele een optelling is van een aantal delen. Een goed voorbeeld is hierbij het aangiftebiljet voor inkomstenbelasting. De complexe variabele 'belastbaar inkomen' wordt hier uiteindelijk berekend door een groot aantal antwoorden, die in termen van geldbedragen moeten worden beantwoord, op te tellen. Er zijn ook voorbeelden te noemen van formulieren waar het antwoord niet zo eenvoudig te bepalen is. Je ziet vaak dat een aantal punten worden toegekend aan een bepaald antwoord en de beoordeling vormt hier het totaal aantal punten. Voorbeeld is een inboedelwaardemeter; hierbij moet het aantal punten worden vermenigvuldigd met een geldbedrag en dat levert de totaalwaarde van de inboedel op.

Onderlinge samenhang

Wanneer je onderzoek wilt doen naar de waardering, mening of attitude van een respondent is het gebruikelijk om een schaal te gebruiken. Hierin kun je weergeven in hoeverre een respondent het ergens mee (on)eens is of ergens tegenover staat. Bijvoorbeeld een schaal die loopt van 'zeer mee oneens' tot 'zeer mee eens'.

Bij het meten van een complexe variabele gebruik je verschillende vragen om bepaalde aspecten van die variabele 'te pakken te krijgen'. Wanneer respondenten de vragenlijst hebben ingevuld kan de onderzoeker zich afvragen hoe geschikt de vragen zijn en in hoeverre deze bijdragen aan het meten van de complexe variabele. Hiervoor bestaan enkele statistische methoden. Allereerst is bekendheid nodig met de term correlatiecoëfficiënt. Dat is een statistische maat voor de samenhang (correlatie) tussen variabelen. Meestal loopt deze van -1,00 tot 1,00. Een positieve waarde geeft hierbij aan dat een hogere variabele statistisch gezien samengaat met een hogere waarde van de andere. Een negatieve waarde betekent dat een hogere waarde van de ene variabele samengaat met een lagere waarde van de andere. Als de correlatiecoëfficiënt nul is is er geen samenhang. De berekening van een coëfficiënt verschilt per techniek, maar doet niet terzake bij de toelichting van dit onderwerp. Om de onderlinge samenhang te bepalen tussen deelvragen worden nu drie technieken besproken: Cronbachs alfa, itemanalyse en factoranalyse.

Cronbachs alfa

Cronbachs alfa meet de interne consistentie van een schaal. Een schaal meet verschillende deelvragen die gezamenlijk dezelfde variabele meten, bijvoorbeeld een mening ten opzichte van een onderwerp. Als de variabele hoger scoort (de mening sterker in een bepaalde richting neigt), dan moet normaal gesproken iedere deelvraag gemiddeld ook hoger scoren. Daarom moet er ook een hoge onderlinge correlatie bestaan tussen de deelvragen. Alfa is daar een maat voor. 0 betekent geen samenhang en 1 volledige samenhang. Een hoge interne consistentie betekent overigens niet dat de validiteit ook in orde is.

Itemanalyse

De itemanalyse kijkt naar de inbreng van iedere afzonderlijke deelvraag (ook wel item genoemd) ten opzichte van de totaalscore. Er worden correlatiecoëfficiënten berekend van iedere deelvraag afzonderlijk met de totaalscore; dit wordt de itemtotaalcorrelatie genoemd. Wanneer een deelvraag sterk bijdraagt aan het meten van de variabele dan heeft deze een sterke itemtotaalcorrelatie. Deelvragen die (bijna) alle respondenten zeer positief of zeer negatief beantwoord voegen niets toe aan de totaaluitslag en hebben een lage itemtotaalcorrelatie. Het doel van deze methode is om de deelvragen te ontdekken die niets toevoegen. De onderzoeker kan op basis hiervan beslissen de vraag voortaan te verwijderen uit de vragenlijst.

Factoranalyse

Een vragenlijst bevat vaak groepjes van deelvragen die bij elkaar horen. De vragenlijst kan bijvoorbeeld per subonderwerp worden opgebouwd om de respondent in een logische volgorde vragen te stellen. Factoranalyse is een methode om deze weg andersom te bewandelen. Het is een wiskundige techniek die erop is gericht op zodanige wijze groepjes van deelvragen te vormen, dat binnen die groepjes de correlatie tussen de vragen zo hoog mogelijk is, terwijl de correlatie met vragen uit

andere groepjes juist zo laag mogelijk is. Het heeft tot doel om structuur aan te brengen in de vragenlijst en veel vragen terug te brengen tot enkele 'factoren'. Deze methode vergt een grote rekenkracht (van een computer), omdat de correlatiecoëfficiënt moet worden uitgerekend tussen alle deelvragen. Bovendien laat factoranalyse niet zien waarom deelvragen bij elkaar horen, dat is aan de onderzoeker om te bepalen of uit te zoeken. Het is een uiterst ingewikkelde zaak en dient als ondersteuning bij de analyse van een vragenlijst. Het trekken van conclusies, louter gebaseerd op deze methode, is dan ook onverstandig.

Tot slot is het belangrijk om te benadrukken dat deze drie genoemde technieken zijn bedoeld om met behulp van de antwoorden een vragenlijst te analyseren. Het is dus noodzakelijk om eerst respondenten te benaderen en gegevens te verzamelen. Pas daarna kan de vragenlijst eventueel verbeterd worden, waarna deze opnieuw gebruikt kan worden.

Opbouw en vormgeving van de vragenlijst

Bij het maken van een vragenlijst dien je er als onderzoeker voor te zorgen dat de vragenlijst een logische en consistente opbouw heeft. Wanneer dit niet het geval is zullen respondenten minder snel geneigd zijn om moeite in het invullen van de vragenlijst te steken en hem gedeeltelijk of helemaal weigeren in te vullen, of hem invullen zonder serieus met de gestelde vragen bezig te zijn. De volgende aandachtspunten dienen daarom in de gaten te worden gehouden bij het opstellen van een vragenlijst.

Logische volgorde van de vragen

Als eerste dient de onderzoeker er zorg voor te dragen dat de vragen op een logische volgorde geformuleerd zijn. Het is bijvoorbeeld niet logisch om eerst naar de kwaliteit van de receptie van een hotel te vragen, vervolgens naar de persoonlijke gegevens van de klant en ten slotte naar de kwaliteit van het zwembad van het hotel. Een logische indeling van een vragenlijst dient ervoor te zorgen dat de respondent het formulier als een soort vraaggesprek opvast. Een goed formulier kent dan ook een logische opbouw, waardoor de respondent niet van de hak op de tak hoeft te springen. Voor een logische opbouw is het tevens handig wanneer de vragen, naar verschillende onderwerpen gegroepeerd, in verschillende blokken worden gepresenteerd.

Duidelijkheid, eenvoud en uniformiteit

Verder dient de onderzoeker te letten op de formulering van de vragen en antwoorden. Naast de voorwaarden gegeven bij het hoofdstuk 'antwoordcategorieën opstellen' dient ook de vorm en de opbouw van de vragenlijst zo duidelijk, eenvoudig en uniform mogelijk te zijn. Dit alles is van belang om een respondent zo min mogelijk in de weg te leggen bij het invullen van de vragenlijst.

Een belangrijk aandachtspunt bij de vormgeving van vragenlijsten is de typografie: Een vuistregel is dat optimale leesbaarheid wordt bereikt door een typografie waarin lettergrootte, regelbreedte en regelafstand op elkaar zijn afgestemd. Kleine letters zijn makkelijker te lezen dan hoofdletters, en het gebruik van cursieve letters over grote delen van de tekst veroorzaakt veel onrust.

Het omkaderen van teksten en het aanbrengen van rasters kan de duidelijkheid en leesbaarheid van een vragenlijst vergroten, maar wanneer er teveel kaders of rasters gebruikt worden werkt dit juist weer averechts. Tevens is het gebruik van kleuren en inkt zeer kostbaar wanneer er veel vragenlijsten worden gedrukt.

Trechtersvorm

Tot de logische opbouw behoort ook dat de startvragen van een vragenlijst een algemeen karakter hebben en direct aansluiten bij het doel en het belang van het onderzoek. Door deze vragen wordt de respondent gemotiveerd om de rest van de vragenlijst ook in te vullen. Het is belangrijk om meer persoonlijke vragen niet in het begin van de vragenlijst te stellen maar pas aan het eind. Op deze manier raakt de respondent er door de opbouw van de vragenlijst van overtuigd dat de vragen logischerwijs het onderzoeksdoel dienen.

Verwerkingsgemak

Een logische lay-out van een vragenlijst zorgt er ook voor dat de resultaten van het onderzoek makkelijker te verwerken zijn door de onderzoeker. Wanneer deze onderzoeker bij het verwerken van de vragenlijst steeds moet kijken waar de antwoorden gegeven worden en hoe deze te interpreteren zijn kost dit zeker bij grote aantallen vragenlijsten veel tijd. Ook hier is duidelijkheid, eenvoud en uniformiteit van belang.

Bij het uitdelen van zeer grote aantallen vragenlijsten kan het soms de voorkeur krijgen om gebruik te maken van vragenlijsten die door de computer verwerkt kunnen worden, zodat de gegevens van de vragenlijsten niet meer handmatig verwerkt hoeven te worden. Voor het maken van deze vragenlijsten is er speciale hard- en software beschikbaar. Tevens beschikken veel onderzoeksinstellingen reeds over de apparatuur om deze vragenlijsten te maken en te verwerken.

Manier van afnemen

Bij het afnemen van de vragenlijst moeten enkele afwegingen gemaakt worden die van belang zijn voor respons die je kunt verwachten en de manier waarop respondenten de vragen kunnen en zullen beantwoorden.

Actief versus passief

Een eerste keuze die gemaakt moet worden is of respondenten actief op passief benaderd worden. Bij een actieve benadering kun je de vragenlijst in iemands handen drukken op straat, iemand aanspreken om vragen te stellen of een respondent opbellen. Een passieve benadering kan bestaan uit het neerleggen van vragenlijsten op tactische plaatsen, zoals een bibliotheek of buurthuis, het plaatsen van een enquête op een website of in een tijdschrift.

Deze afweging is belangrijk voor de respons (percentage van de benaderde mensen dat de vragen beantwoordt) en de wijze van antwoorden. Een actieve benadering zal over het algemeen een hogere respons opleveren, maar meestal is er dan geen mogelijkheid tot het stellen van veel en uitgebreide vragen. Iemand die op straat meedoet aan een enquête zal over het algemeen geen half uur lang vragen beantwoorden.

Schriftelijk, elektronisch, mondeling

Er zijn verschillende manieren om een vragenlijst aan te bieden aan potentiële respondenten. De vragenlijst kan schriftelijk worden opgestuurd naar een persoon, of kan af te halen zijn of uitgedeeld worden op een bepaalde locatie. Ook kan een vragenlijst elektronisch verspreid worden, bijvoorbeeld per e-mail of op een website. Daarnaast kan een vragenlijst mondeling worden afgenomen; dit kan bij iemand thuis, op straat of per telefoon.

Aan iedere manier kleven voor- en nadelen. Bij een schriftelijke en elektronische benadering is de drempel laag om te weigeren en is de kans groot dat iemand er niet aan toe komen of de lijst 'op de stapel' laten liggen. Groot voordeel is dat er zeer veel mensen ineens kunnen worden bereikt met relatief weinig kosten en moeite. Bij het actief uitdelen van een papieren lijst aan bijvoorbeeld een groep studenten in een collegezaal kan daarentegen wel weer een hoge respons verwacht worden. Voordeel van een schriftelijke en elektronische benadering is dat er veel en uitgebreide vragen gesteld kunnen worden en waar nodig voorzien kunnen worden van achtergrondinformatie. Een mondelinge benadering kan door mensen als bedreigend worden ervaren. De tijd is vaak kort, dus er kunnen alleen gerichte en niet-bedreigende vragen worden gesteld, anders haken mensen gauw af. Bij een (op afspraak gemaakt) interview thuis zijn wel weer meer mogelijkheden op dit gebied en is er de kans het gesprek goed op te bouwen en door te vragen.

Locatie

Bij een benadering van mensen op straat is er slechts de mogelijkheid tot het stellen van korte, gerichte en niet-bedreigende vragen. Mensen hebben vaak haast en zullen origineel aangesproken moeten worden. Hierbij kunnen wel veel mensen benaderd worden. Een interview thuis kan onverwacht of op afspraak plaatsvinden. In het eerste geval is er een vrij grote kans dat mensen niet thuis zijn of geen tijd of zin hebben, in het tweede geval is er tijd voor een gesprek waarin uitgebreider over onderwerpen gesproken kan worden. De antwoorden zijn wel onderhevig aan de interpretatie van de afnemer. Wanneer de vragenlijst op locatie wordt verspreid, dus bijvoorbeeld op

een school of universiteit, kan er voor worden gekozen om de vragenlijst meteen op te halen na het invullen of om de vragenlijst te laten opsturen. Het tweede geval heeft als nadeel dat er geen controle meer is over wat er met de lijst gebeurt en kunnen geen vragen meer gesteld worden door de respondenten. Er is, in tegenstelling tot het eerste geval, wel de mogelijkheid om de lijst uitgebreider in te vullen.

Selectiviteit

Bij een keuze voor specifieke locatie moet de onderzoeker bedenken dat er een selectieve groep meedoet aan de vragenlijst, er doen immers alleen mensen mee uit een bepaalde stad of wijk of mensen die bijvoorbeeld in een bepaalde supermarkt komen. De antwoorden kunnen dan minder betrouwbaar worden. Wanneer een vragenlijst per post wordt verstuurd kan dit probleem worden verholpen, omdat je veel verschillende mensen ineens bereikt. Selectie van respondenten is bij ieder methode een afweging. Mensen zonder internet kunnen niet meedoen met enquêtes via e-mail en internet en de mensen die moeilijk te bereiken zijn zullen niet gauw meedoen met een straatenquête.

Voor iedere situatie moet een afweging gemaakt worden op de genoemde punten. Iedere methode heeft zijn voor- en nadelen en geen methode is perfect, maar een weloverwogen keuze zal de onderzoeker in ieder geval helpen bij het goed verwerken van antwoorden en het trekken van de juiste conclusies en zal zorgen voor minder verrassingen achteraf.

Respons

Bij het doen van onderzoek met vragenlijsten is het als onderzoeker de kunst om de respondenten zo uit te kiezen dat deze representatief zijn voor het bedoelde domein. In de praktijk is dit vaak onmogelijk, maar je kunt het wel zoveel mogelijk proberen te benaderen. Wanneer mensen de vragen van een vragenlijst willen en kunnen beantwoorden is er sprake van respons. Is dat niet het geval, dan ontstaat er non-respons. Beide begrippen worden vaak uitgedrukt in het percentage ten opzichte van het totaal aantal benaderde personen.

Er is een aantal groepen mensen dat altijd is ondervertegenwoordigd in vragenlijsten, zoals vrouwen, gehandicapten en bejaarden. Daarnaast is er ook een harde kern van onbereikbare mensen, zoals zwaar zieken, analfabeten, junkies, gevangenen en zwervers. Er zijn twee belangrijke bronnen van non-respons te onderscheiden: onbereikbaarheid en weigering. Voorbeelden zijn verhuizing, vaak niet thuis zijn en mensen die consequent weigeren.

Het responspercentage zegt weinig over de selectie die optreedt en daarmee ook weinig over de ernst van de non-respons. De respons kan immers best 85% zijn, terwijl er geen bejaarden mee hebben gedaan. Het probleem van non-respons is dat je er geen zicht op hebt. Je weet dus niet of er selectie optreedt, wat lastig is voor een conclusie van het onderzoek. Om dit te voorkomen kun je vragen om persoonlijke gegevens, zodat je een verdeling kunt maken naar geslacht, leeftijd, inkomen, opleiding en dergelijke. Je kunt deze dan vergelijken met statistieken van het Centraal Bureau van de Statistiek om te bepalen of het een representatieve groep is.

Responsverhogende maatregelen

Om de non-respons door onbereikbaarheid en weigering tegen te gaan zijn er een aantal responsverhogende maatregelen die nu afzonderlijk besproken worden.

Aankondiging

Wanneer mensen van tevoren weten dat er een onderzoek zal worden gehouden zijn ze over het algemeen eerder bereid om mee te doen. Het kan dan ook verstandig zijn om per post of in de plaatselijke krant een aankondiging te doen. Deze maatregel is vooral effectief in combinatie met een herinneringsbrief (zie hierna).

Herinneringsbrief

Wanneer een vragenlijst nog niet is geretourneerd na verloop van tijd, is het verstandig een herinneringsbrief te sturen. Wanneer je alleen de mensen een herinnering stuurt die niets hebben laten horen dan staat de anonimiteit op het spel. Het kan dan ook beter zijn om iedereen standaard een herinnering te sturen, waarbij wordt verzocht de vragenlijst alsnog in te leveren indien dit nog niet is gebeurd. Deze maatregel is vooral effectief met een vooraankondiging.

Begeleidende brief

Bij een vragenlijst hoort een begeleidende brief. Hierin wordt uitgelegd wat het doel is van het onderzoek en wat er met de gegevens gedaan wordt. Er kan iets over de waarborging van de anonimiteit worden vermeld en over de verwachte hoeveelheid invultijd.

Autoriteit

Wanneer het onderzoek wordt ondersteund door een vertrouwenwekkend persoon, zoals een bekende Nederlander, burgemeester of minister, dan kan dit mensen stimuleren de vragenlijst in te vullen. Zo'n persoon kan bijvoorbeeld de begeleidende brief ondertekenen of zelfs een vragenlijst uitdelen op locatie.

Vorm

Wanneer een vragenlijst er net en verzorgd uitziet en de vragenlijst logisch en duidelijk is opgebouwd motiveert dit eerder tot invullen dan een slordige, vage lijst.

Binnenkomer

Als een telefonische interviewer zijn vragenlijst begint met een prikkelende en leuke vraag is de respons hoger dan wanneer met een saaie routinevraag wordt gestart. Respondenten raken dan eerder geïnteresseerd en zullen minder snel afhaken aan het begin.

Belonen

Als de onderzoeker in de vragenlijst uitlegt wat het nut ervan kan zijn voor de mens in het algemeen of voor de ondervraagde in het bijzonder, kan dit motiveren tot medewerking. Een gemeente kan bijvoorbeeld uitleggen dat invullen van de vragenlijst de leefbaarheid in de gemeente kan verbeteren.

Naast deze immateriële manier van belonen kan een onderzoeker er ook voor kiezen om respondenten materieel te belonen als zij de vragenlijst correct en volledig invullen. Je kunt bijvoorbeeld kans maken op een waardebon of zult een kadootje ontvangen.

Het uitreiken van een prijs bij de zoveelste inzender kan echter wel in strijd zijn met de anonimiteit. Dit kan opgelost worden door het apart inleveren of opsturen van het vragenformulier en de adresgegevens.

Naast deze mogelijkheden om de respons te verhogen is het natuurlijk vanzelfsprekend dat de onderzoeker de portokosten betaalt wanneer de vragenlijst per post moet worden verstuurd. Over het algemeen levert een afgewogen combinatie van mogelijke maatregelen het beste resultaat op, afhankelijk van de situatie.

Case Study

'Cursusevaluatie Informatica en Informatiekunde'

Inleiding

Om te weten wat studenten van een cursus vinden en om het onderwijs af te stemmen op de wensen en behoeften van studenten is er het evaluatieformulier cursussen informatica en informatiekunde. Aan het eind van een cursus, meestal aan het eind van het tentamen, deelt de docent de vragenlijst uit om input te vragen over de volgende onderwerpen.

- Doelen van de cursus
- Inhoud van de cursus
- Opzet van de cursus
- Studiemateriaal en opdrachten
- Uitvoering docent(en); student-assistentie
- Eigen deelname en inzet
- Enkele algemene vragen tot slot

Het is een anonieme, vrij uitgebreide vragenlijst, met een geschatte invultijd van 15 minuten. In deze case study analyseren wij de vragenlijst kritisch vanuit de literatuur die in het voorgaande is behandeld. Allereerst gebeurt dit indien nodig per vraag, daarna gaan we in op de vragenlijst in zijn geheel. Tot slot geven we een herziene vragenlijst.

Analyse per vraag

Doelen	
1	<p><i>Vind je een cursus zoals deze zinvol in het kader van jouw opleiding?</i> <i>ja / nee / weet niet</i> <i>Toelichting (maak eventueel onderscheid naar doelen, inhoud, uitvoering o.i.d.):</i></p>
	<p>Het risico bestaat dat respondenten ‘vluchten’ naar de categorie ‘weet niet’. Iedere respondent heeft de cursus gevolgd en kan een mening vormen over de plaats van deze cursus binnen de studie. Wanneer het de bedoeling is om de respondent de mogelijkheid te geven om een neutraal antwoord te selecteren, zou een antwoord als ‘neutraal’ beter geschikt zijn. Dit antwoord zou dan ook geplaatst moeten worden tussen ‘ja’ en ‘nee’. Hiernaast kan de zinsnede uit de vraag ‘een cursus zoals deze’ beter vervangen worden door ‘deze cursus’.</p>
2	<p><i>Wat waren volgens jou de doelen van deze cursus? (Als deze je niet duidelijk waren, geef dan aan hoe dat kwam.)</i></p>
	<p>Deze vraag zal waarschijnlijk niet het beoogde effect hebben. Het gevaar bestaat dat respondenten met ja antwoorden, terwijl zij andere of slechts enkele van de beoogde doelen in gedachte hebben dan de docent. Dit wordt ook niet bij andere vragen geëxpliciteerd, waardoor de waarde van de antwoorden twijfelachtig is. Naar onze mening zou het zinvoller zijn de doelen van de cursus vooraf te vermelden, waardoor de respondent gerichter kan antwoorden.</p>
3	<p><i>Waaruit heb je opgemaakt wat de doelen zijn?</i> <i>O Zie vraag 2: de doelen waren mij niet duidelijk.</i> <i>O De doelen zijn besproken in het college.</i> <i>O Van de website.</i> <i>O Anders, nl.</i></p>
	<p>Deze vraag is op zich goed, wanneer er rekening wordt gehouden met de kritiek op vraag 2.</p>
4	<p><i>Heb je naar jouw idee deze doelen bereikt?</i> <i>ja / gedeeltelijk / nee / weet niet</i> <i>Zo nee, kun je dan hieronder toelichten hoe dat komt?</i></p>
	<p>Wanneer een respondent kiest voor het antwoord ‘weet niet’, is het niet duidelijk of dit komt doordat hij/zij de doelen niet kent of door een andere reden. Bovendien is het een gemakkelijke vluchtweg. Ook bij deze vraag zou het beter zijn de doelen vooraf te expliciteren, de categorie ‘weet niet’ kan dan verdwijnen. Verder zou de toelichting betrekking moeten hebben op zowel het antwoord ‘gedeeltelijk’ als ‘nee’.</p>

Inhoud Cursus	
5	<p><i>Wat vond je van de inhoud van de cursus?</i></p> <p><i>erg oninteressant 1 2 3 4 5 erg interessant</i></p> <p><i>erg gemakkelijk 1 2 3 4 5 erg moeilijk</i></p> <p><i>Toelichting:</i></p>
	<p>Deze vraag bevat twee vragen. Wij vragen ons af waarom deze samengevoegd zijn en kunnen naar onze mening beter in aparte vragen worden ondergebracht. Nu lijkt het net alsof ze aan elkaar gerelateerd zijn. Bovendien komen de antwoordcategorieën niet overeen. Het gewenste antwoord bij de eerste vraag is '5' terwijl dit bij de tweede vraag waarschijnlijk rond de '3' ligt. Ook dit gebrek aan consistentie is volgens ons een reden om de twee vragen los te koppelen.</p>
6	<p><i>Miste je bepaalde voorkennis om de cursus te kunnen begrijpen?</i></p> <p><i>O Nee</i></p> <p><i>O Ja, nl.</i></p>
	Goede vraag.
7	<p><i>Als je bij vraag 6 'ja' hebt ingevuld, wat is hiervan volgens jou de oorzaak?</i></p> <p><i>O Het zit bij mijn weten niet in het curriculum.</i></p> <p><i>O Ik heb bepaalde vakken nog niet gehaald, nl.</i></p> <p><i>O Anders, nl.</i></p>
	Goede vraag.
Opzet colleges	
Vragen 9, 10 en 11 zouden beter ondergebracht kunnen worden bij een kopje tijdsbesteding.	
8	<p><i>Vond je de werkvorm(en) die in de cursus gebruikt is (zijn) geschikt voor dit vak?</i></p> <p><i>totaal niet geschikt 1 2 3 4 5 erg geschikt</i></p>
	Goede vraag.
9	<p><i>Vind je het aantal studiepunten dat is uitgetrokken voor het bereiken van de doelen van deze cursus, redelijk?</i></p> <p><i>O Ja, het is goed.</i></p> <p><i>O Nee, het zouden meer studiepunten moeten zijn.</i></p> <p><i>O Nee, het zouden minder studiepunten moeten zijn.</i></p> <p><i>toelichting:</i></p>
	Ook hier geldt dat expliciete doelen vermeld moeten worden. Wanneer de respondent de doelen niet kent kan hij/zij deze vraag niet beantwoorden; bovendien weet de docent niet of dit het geval is en daardoor hebben de antwoorden minder waarde.

10	<p>Vind je het aantal studiepunten dat je krijgt voor de hoeveelheid werk die deze cursus vraagt, redelijk?</p> <p>O Ja, het is goed.</p> <p>O Nee, het zouden meer studiepunten moeten zijn.</p> <p>O Nee, het zouden minder studiepunten moeten zijn.</p> <p>toelichting:</p>
	<p>Deze vraag kan beter worden gesteld voor vraag 9. Het is voor de respondent namelijk gemakkelijker om het aantal studiepunten te vergelijken met de hoeveelheid werk dan met het bereiken van de doelen, omdat de hoeveelheid werk concreter is. Verder zou de vraag verkeerd opgevat kunnen worden, wanneer het eerst over het bereiken van de doelen gaat. Bij vraag 9 en 10 zou de volgorde van de schaalverdeling als volgt duidelijker zijn (of omgekeerd): 'nee, het zouden minder studiepunten moeten zijn', 'ja, het is goed', 'nee het zouden meer studiepunten moeten zijn'.</p>
11	<p>Wat vond je van het aantal contacturen dat voor deze cursus is uitgetrokken (incl. HC, WC, begeleid PR en responsiecolleges)? (N.B. 3 is precies goed).</p> <p>te weinig 1 2 3 4 5 te veel</p> <p>Toelichting:</p>
	Goede vraag.
Studiemateriaal en opdrachten	
12	<p>De studiematerialen (boeken, readers e.d.) bij deze cursus waren erg onduidelijk 1 2 3 4 5 erg duidelijk</p> <p>Toelichting (eventueel uitsplitsen naar verschillende studiematerialen):</p>
	De hoeveelheid ruimte voor een toelichting is te gering, zeker wanneer de respondent een uitsplitsing naar verschillende studiematerialen wil maken.
13	<p>De practicumopdrachten bij deze cursus waren over het algemeen erg makkelijk 1 2 3 4 5 erg moeilijk</p> <p>Toelichting:</p>
	Goede vraag.
14	<p>De practicumopdrachten droegen bij tot begrip van de stof.</p> <p>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</p> <p>toelichting:</p>
	Goede vraag.
15	<p>Bij de practicumopdrachten was over het algemeen duidelijk wat we moesten doen.</p> <p>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</p> <p>Toelichting:</p>
	Goede vraag.
16	<p>Heb je zelf actie ondernomen als bij de opdrachten niet duidelijk was wat je moest doen?</p> <p>O Ja, nl.</p> <p>O Nee, omdat</p>
	Goede vraag.

Uitvoering colleges	
17	<p><i>Wat vond je over het algemeen van de onderwijsuitvoering door de docent? (Vul de naam van de docent in en kruis het betreffende vakje aan.)</i></p> <p><i>Naam docent erg onduidelijk 1 2 3 4 5 erg duidelijk</i></p> <p>1. 2. 3.</p> <p><i>Naam docent erg saai 1 2 3 4 5 erg boeiend</i></p> <p>1. 2. 3.</p>
	Voor vraag 17 en 18 kun je je afvragen of het gebruik van de middencategorie zinvol is. Respondenten zijn wellicht snel geneigd om een neutraal antwoord in te vullen om de vragenlijst snel af te werken. Wanneer de middencategorie zou ontbreken, worden respondenten gedwongen een keuze te maken in een richting en krijg je antwoorden waar de docent waarschijnlijk meer aan heeft.
18	<p><i>(Indien van toepassing) De onderwijsuitvoering en/of begeleiding door de docent bij de werkcolleges was goed.</i></p> <p><i>Naam docent nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</i></p> <p>1. 2. 3.</p>
	Zie vraag 17.
19	<i>Noem twee sterke punten van de docent(en).</i>
	Het heeft weinig zin om respondenten hier te dwingen om precies twee sterke of zwakke punten van een docent op te noemen. Misschien zijn dit er wel meer of minder of zijn deze punten volgens de respondent niet noemenswaardig. Tevens krijg je van veel respondenten anders zoveel informatie dat de resultaten van de vragenlijst onoverzichtelijk worden. Door de vraag te herformuleren ontvang je alleen de informatie die respondenten daadwerkelijk kwijt wil. Deze en de volgende vraag zijn dan een aanvulling van vraag 17 en 18.
20	<i>Noem twee punten waarin de docent(en) zich zou(den) kunnen verbeteren.</i>
	Zie vraag 19.
Student-assistentie	
	Dit onderwerp zou verwijderd moeten worden, wanneer het niet van toepassing is op de cursus. Het is een kleine moeite voor de docent om de vragenlijst aan te passen voordat deze wordt afgenomen.
21	<p><i>(Indien van toepassing):</i> <i>Was er genoeg begeleiding tijdens het practicum?</i> <i>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</i></p> <p><i>Toelichting:</i></p>
	Goede vraag.

22	<p><i>(Indien van toepassing):</i> <i>Heeft de begeleiding van de student-assistenten je geholpen de stof te begrijpen?</i> <i>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</i> <i>Toelichting:</i></p>
	Goede vraag.
23	<p><i>(Indien van toepassing):</i> <i>Heeft de begeleiding van de student-assistenten je geholpen de leerdoelen te bereiken?</i> <i>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker</i> <i>Toelichting:</i></p>
	Goede vraag.
Eigen deelname en inzet	
24	<p><i>Hoeveel contacturen (dw.z. inclusief HC, WC, begeleid PR en responsiecolleges) heb je naar schatting bijgewoond? (Kruis in onderstaande tabel de relevante cellen aan.)</i></p> <p style="text-align: center;"><i>0-25% 25 - 50% 50-75% 75-100% n.v.t.</i></p> <p><i>Hoorcolleges</i> <i>Werkcolleges</i> <i>Begeleide Practica</i> <i>Responsiecolleges</i></p>
	Het zou netter zijn om de percentages op elkaar aan te laten sluiten en niet te laten overlappen.
25	<p><i>Hoeveel uur per week heb jij, naast het aantal contacturen, gemiddeld besteed aan het bestuderen van de leerstof behorende bij dit vak (zelfstudie)?</i> <i>O 0-2 uur</i> <i>O 2 – 4 uur</i> <i>O 4 – 6 uur</i> <i>O meer dan 6 uur.</i></p>
	Voor vraag 25 en 26 geldt dat de docent de schalen aan zou moeten passen op de cursus. De tijdsbesteding voor het bestuderen van de leerstof en voor het maken van de opdrachten varieert namelijk nogal per vak. Zo kan een beter beeld verkregen worden.
26	<p><i>Hoeveel uur per week heb jij, naast het aantal contacturen, gemiddeld besteed aan het maken van opdrachten behorende bij dit vak?</i> <i>O 0-3 uur</i> <i>O 3 – 6 uur</i> <i>O 6 – 9 uur</i> <i>O meer dan 9 uur.</i></p>
	Zie vraag 25.

Tot slot:	
27	<i>Heeft de cursus je geïnspireerd om je verder in het vak / de stof te verdiepen?</i> <i>nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, heel erg</i> <i>Toelichting:</i>
	We vragen ons af wat deze vraag toevoegt aan de vragenlijst. Bij vraag 5 wordt namelijk al gevraagd hoe interessant de respondent de inhoud van de cursus vindt.
28	<i>Ben je tevreden met datgene wat je in de cursus bereikt hebt?</i> <i>ja / nee / geen mening</i> <i>Als je niet tevreden bent, hoe komt dat ?</i>
	We vragen ons af wat deze vraag toevoegt aan de vragenlijst. Bij vraag 33 wordt immers al gevraagd hoeveel de respondent bij de cursus geleerd heeft en bij vraag 35 of de respondent tevreden is over de cursus.
29	<i>Wat vond je het leukst aan de cursus?</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
30	<i>Wat vond je het meest leerzaam aan de cursus?</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
31	<i>Wat vond je het minst leuk aan de cursus?</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
32	<i>Wat vond je het minst leerzaam aan de cursus?</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
33	<i>Totaalbeoordeling van hetgeen je in deze cursus hebt geleerd.</i> <i>erg weinig 1 2 3 4 5 erg veel</i> <i>Toelichting:</i>
	Deze vraag past meer bij het onderwerp 'doelen'.
34	<i>Heb je zelf nog suggesties ter verbetering van de cursus?</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
35	<i>Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geef je, alles bij elkaar genomen, aan deze cursus?</i> <i>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</i> <i>Toelichting:</i>
	Goede vraag.
Ons inziens bevat dit laatste onderwerp teveel open vragen. De ervaring leert namelijk dat de respondenten naarmate het invullen van de vragenlijst vordert geneigd zijn om vragen sneller te beantwoorden of af te raffen. Met deze kennis zou het dan ook verstandiger zijn om minder open vragen aan het eind te plaatsen en open en gesloten vragen goed af te wisselen.	

Analyse gehele vragenlijst

De volgende punten met betrekking tot de gehele vragenlijst zijn van belang om aan te stippen.

Consistentie antwoordcategorieën

Bij de antwoordcategorieën is het belangrijk dat de volgorde logisch is en dat het meest gewenste antwoord aan dezelfde kant staat. Bij de vragen 5, 9 en 10 kan dit beter.

Middencategorie

Om antwoorden te krijgen waar de docent iets aan heeft is in enkele gevallen verstandig om de middencategorie weg te laten. Bij respondenten die niet durven te kiezen wordt zo druk gelegd en wordt gedwongen een keuze te maken.

Opbouw

In de analyse van de vragen is naar voren gekomen dat enkele vragen over de cursusdoelen niet effectief zijn, wanneer de doelen niet expliciet genoemd worden. Daarnaast zijn enkele vragen over doelen verspreid over de vragenlijst. Het lijkt ons dan ook verstandig om de vraag 28 onder te brengen bij het kopje 'doelen'. De verdeling van vragen over verschillende onderwerpen is belangrijk om de respondent duidelijkheid te geven over de onderwerpen van vragen en de invalshoek van de antwoorden. De volgorde van vragen kan hier ook belangrijk zijn; bij vragen 9 en 10 zou het bijvoorbeeld logischer zijn ze om te draaien.

Verder is het aan te raden om de open en gesloten vragen beter te verdelen over de vragenlijst, waarbij iets meer open vragen aan het begin moeten staan dan aan het eind. Op deze manier is de kans groter dat respondenten open vragen serieuzer beantwoorden en minder snel afraffelen.

Lengte

Een praktisch punt dat volgens ons erg belangrijk is betreft de lengte van de vragenlijst. In de praktijk worden de enquêtes uitgedeeld na het tentamen van een cursus, wanneer de respondent over het algemeen zich gedurende lange tijd mentaal heeft ingespannen en daardoor geen zin meer heeft om nog tijd te steken in een vragenlijst. Voor de respondent levert het ook geen direct voordeel op om de lijst in te vullen. We zetten dan ook onze twijfels bij de hoeveelheid vragen. Ons inziens kan de lijst beter beperkt worden tot de hoogst noodzakelijke vragen en zou de docent de vragenlijst moeten aanpassen aan de cursus, zodat vragen die geen betrekking hebben op de cursus wegvallen. Bij voorkeur zou de lijst dan ingeperkt worden tot een lengte van 2, maximaal 3 pagina's.

Aanpassing door docent

Een ander zeer belangrijk punt is dat de vragenlijsten volgens ons voor het uitdelen door de docent aangepast dienen te worden aan de door hem of haar gegeven cursus. Ten eerste kunnen de doelen van de cursus dan in de vragenlijst geëxpliciteerd worden. Vragen over 'student-assistentie' en 'studiematerialen en opdrachten' kunnen aangepast worden of zelfs geheel weggehaald worden. Bij vraag 25 en 26 kan de schaal van de antwoorden aangepast worden op de cursus. Bij de ene cursus kosten

opdrachten namelijk meer tijd dan bij de andere cursus en dat kan met de standaard vragenlijst slecht naar voren komen.

Herziene vragenlijst

Evaluatieformulier cursus X

Doelen

De doelen van deze cursus zijn

1. Vind je een cursus zoals deze zinvol in het kader van jouw opleiding?

ja / nee / weet niet

Toelichting (maak eventueel onderscheid naar doelen, inhoud, uitvoering o.i.d.):

2. Hieronder staan de doelen van deze cursus vermeld. Was je op de hoogte van ieder van deze doelen?

- Doel 1
Ja / nee.
- Doel 2
Ja / nee.
- Doel 3
Ja / nee.

3. Waaruit heb je opgemaakt wat de doelen zijn?

- De doelen waren mij niet duidelijk.
- De doelen zijn besproken in het college.
- Van de website.
- Anders, nl:

4. Heb je naar jouw idee deze doelen bereikt?

ja / gedeeltelijk / nee

Indien gedeeltelijk of niet, kun je dan hieronder toelichten hoe dat komt?

Inhoud cursus

5. Ik vond de inhoud van de cursus:

erg oninteressant 1 2 3 4 5 erg interessant

Toelichting:

6. Ik vond de inhoud van de cursus:

erg gemakkelijk 1 2 3 4 5 erg moeilijk

Toelichting:

7. Miste je bepaalde *voorkennis* om de cursus te kunnen begrijpen?

- Nee
- Ja, nl.

8. Als je bij vraag 6 'ja' hebt ingevuld, wat is hiervan volgens jou de oorzaak?

- Het zit bij mijn weten niet in het curriculum.
- Ik heb bepaalde vakken nog niet gehaald, nl.

- Anders, nl.

Opzet colleges

9. Vond je de werkvorm(en) die in de cursus gebruikt is (zijn) geschikt voor dit vak?
totaal niet geschikt 1 2 3 4 5 erg geschikt

Toelichting:

10. Vind je het aantal studiepunten dat je krijgt voor de hoeveelheid werk die deze cursus

vraagt, redelijk?

- Nee, het zouden minder studiepunten moeten zijn.
- Ja, het is goed.
- Nee, het zouden meer studiepunten moeten zijn.

Toelichting:

11. Vind je het aantal studiepunten dat is uitgetrokken voor het bereiken van de doelen

van deze cursus, redelijk?

- Nee, het zouden minder studiepunten moeten zijn.
- Ja, het is goed.
- Nee, het zouden meer studiepunten moeten zijn.

Toelichting:

12. Wat vond je van het *aantal* contacturen dat voor deze cursus is uitgetrokken (incl. HC, WC, begeleid PR en responsiecolleges)? (N.B. 3 is precies goed).

te weinig 1 2 3 4 5 te veel

Toelichting:

Studiemateriaal en opdrachten

(N.B. deze vragen hebben voornamelijk betrekking op inhoudelijke aspecten; vragen over de

tijdsbesteding volgen verderop.)

13. De studiematerialen (boeken, readers e.d.) bij deze cursus waren
erg onduidelijk 1 2 3 4 5 erg duidelijk

Toelichting (eventueel uitsplitsen naar verschillende studiematerialen):

-
-
-

14. De practicumopdrachten bij deze cursus waren over het algemeen erg makkelijk 1 2 3 4 5 erg moeilijk

Toelichting:

15. De practicumopdrachten droegen bij tot begrip van de stof.

nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker

Toelichting:

16. Bij de practicumopdrachten was over het algemeen duidelijk wat we moesten doen.

nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker

Toelichting:

17. Heb je zelf actie ondernomen als bij de opdrachten niet duidelijk was wat je moest doen?

- Ja, nl:
- Nee, omdat:

Uitvoering colleges

Als er meer dan één docent bij dit vak betrokken was, vul dan onderstaande vragen voor elke

docent in. N.B.: Vragen over de student-assistenten staan in de blokjes hierna.

18. Wat vond je over het algemeen van de onderwijsuitvoering door de docent? (Vul de naam van de docent in en kruis het betreffende vakje aan.)

Naam docent erg onduidelijk 1 2 3 4 erg duidelijk

- 1.
- 2.
- 3.

Naam docent erg saai 1 2 3 4 erg boeiend

- 1.
- 2.
- 3.

19. *(Indien van toepassing)*

De onderwijsuitvoering en/of begeleiding door de docent bij de werkcolleges was goed.

Naam docent nee, helemaal niet 1 2 3 4 ja, zeer zeker

- 1.
- 2.
- 3.

20. Zijn er sterke punten van de docent(en) die je wilt vermelden? Zo ja:

21. Zijn er gebieden waarop de docent(en) zich kunnen verbeteren die je wilt vermelden? Zo ja:

Student-assistentie

22. (Indien van toepassing):

Was er *genoeg* begeleiding tijdens het practicum?

nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker

Toelichting:

23. (Indien van toepassing):

Heeft de begeleiding van de student-assistenten je geholpen de stof te begrijpen?

nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker

Toelichting:

24. (Indien van toepassing):

Heeft de begeleiding van de student-assistenten je geholpen de leerdoelen te bereiken?

nee, helemaal niet 1 2 3 4 5 ja, zeer zeker

Toelichting:

Eigen deelname en inzet

25. Hoeveel contacturen (dw.z. inclusief HC, WC, begeleid PR en responsiecolleges) heb

je naar schatting bijgewoond? (Kruis in onderstaande tabel de relevante cellen aan.)

0-25% 26 - 50% 51-75% 76-100% n.v.t.

Hoorcolleges

Werkcolleges

Begeleide Practica

Responsiecolleges

26. Hoeveel uur per week heb jij, *naast het aantal contacturen*, gemiddeld besteed aan

het bestuderen van de leerstof behorende bij dit vak (*zelfstudie*)?

- 0 – 2 uur
- 3 – 4 uur
- 5 – 6 uur
- meer dan 6 uur.

27. Hoeveel uur per week heb jij, *naast het aantal contacturen*, gemiddeld besteed aan

het maken van opdrachten behorende bij dit vak?

- 0 – 3 uur
- 4 – 6 uur
- 7 – 9 uur
- meer dan 9 uur.

Tot slot:

28. Wat vond je het leukst aan de cursus?

Toelichting:

29. Wat vond je het meest leerzaam aan de cursus?

Toelichting:

30. Wat vond je het minst leuk aan de cursus?

Toelichting:

31. Wat vond je het minst leerzaam aan de cursus?

Toelichting:

32. Totaalbeoordeling van hetgeen je in deze cursus hebt geleerd.

erg weinig 1 2 3 4 5 erg veel

Toelichting:

33. Heb je zelf nog suggesties ter verbetering van de cursus?

34. Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geef je, alles bij elkaar genomen, aan deze cursus?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bedankt voor je reactie.

Conclusie

Met deze case study hebben we de theorie over vragenlijsten die in het dictaat is behandeld geïllustreerd. We waren goed in staat om de gebruikte vragenlijst te analyseren, mede omdat we deze al vaak ingevuld hebben in de praktijk van onze studie informatiekunde. Niet alle onderwerpen uit de theorie zijn teruggekomen in de case study, maar wel de onderwerpen over consistentie van de antwoordcategorieën en het gebruik van de middencategorie. Verder hebben we enkele praktische bevindingen vermeld over het gebruik van de vragenlijst. Wij hopen dat deze case study van nut is aan het begrip van de stof en dat wellicht de analyse in de toekomst kan bijdragen aan een verbeterde vragenlijst.

Bronnen

- Brinkman, J. (2000), *De Vragenlijst*, Wolters-Noordhoff, Groningen.
- Jansen, E.P.W.A., Th.H. Joostens en D.R. Kemper (2004), *Enquêteren: Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*, Wolters-Noordhoff, Groningen.
- Onderwijsbeleid faculteit der natuurwetenschappen, wiskunde en informatica, <http://www.cs.ru.nl/beleid/ow/>.