

## COM ELABORAR UNA ENQUESTA?

TORRE JUSSANA

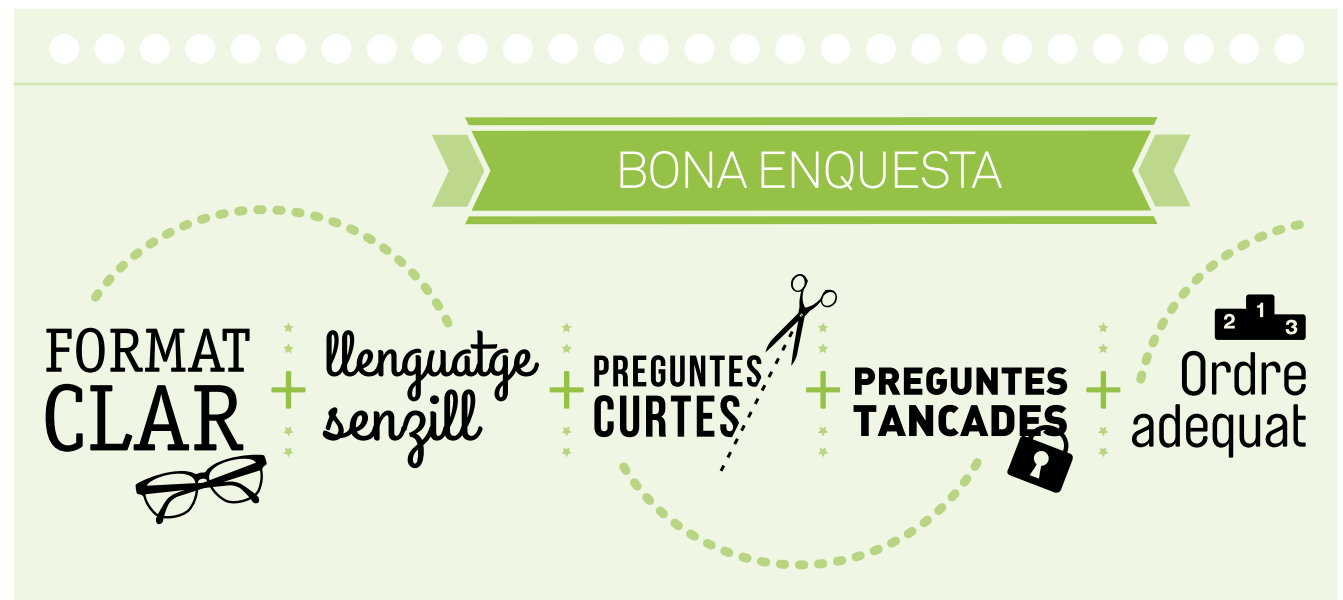
CENTRE DE SERVEIS  
A LES ASSOCIACIONS

[bcn.cat/tjussana](http://bcn.cat/tjussana)

Una bona manera per conèixer l'opinió de la base social de les associacions és fent una **enquesta**. Aquesta eina permet conèixer l'opinió, contrastar i complementar la informació per poder prendre decisions. Les valoracions de les persones assistents a actes i activitats de l'associació o saber els interessos de les persones sòcies de l'entitat, són alguns dels aspectes que es poden recollir a través d'una enquesta.

Abans de redactar les preguntes, és important definir quins són els objectius de l'enquesta, a qui va dirigida, els terminis per emplenar-la i el canal que s'utilitzarà, entre d'altres factors.

En aquesta Guia exposem què cal tenir en compte a l'hora de preparar, realitzar i analitzar una enquesta.



# 1: ETAPES D'ELABORACIÓ D'UNA ENQUESTA

- 1) Exposició clara dels **objectius**.
- 2) Definir la **població** a la qual es farà l'enquesta.
- 3) Comprovar que totes les dades són pertinents i que **no s'omet cap dada essencial**, tenint en compte
- 4) Definir els **mitjans** pels quals es realitzarà l'enquesta (telèfon, correu, visita personalitzada...).
- 5) Fer una **enquesta pilot** (opcional).

**no excedir-se** amb la quantitat d'informació demanada.

# 2: EL QÜESTIONARI

El qüestionari és el formulari que conté les preguntes o variables de la investigació i on es registren les respostes de les persones entrevistades. El disseny del qüestionari no és senzill i presenta algunes dificultats. Si bé preguntar és relativament fàcil, fer bones preguntes és complex, ja que cal assegurar que totes les preguntes es plantegen de la mateixa manera.

### Els objectius del qüestionari són:

- » **Obtenir** les dades.
- » **Formular preguntes concretes** sobre allò que ens interessa.
- » Servir d'**estímul per a la cooperació** de les persones enquestades.
- » **Homogeneïtzar** l'obtenció de la informació fent preguntes que es responguin en el mateix ordre, amb el mateix nivell i de la mateixa manera.

Existeixen **diferents tipus de qüestionaris** segons:

el tipus d'enquesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Postal</li> <li>• Telefònica</li> </ul>
el tipus de preguntes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurat</li> <li>• Semi-estructurat</li> <li>• No estructurat</li> </ul>
l'individu que contesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qüestionari a persones físiques</li> <li>• Qüestionari a empreses i organitzacions</li> </ul>

# 3: FASES D'ELABORACIÓ DEL QÜESTIONARI

Els passos a l'hora de fer un qüestionari són els següents:

- 1) **DECISIONS PRÈVIES**: decidir l'objectiu de l'enquesta i quina informació es vol extreure.
- 2) **FORMULACIÓ DE PREGUNTES**: definir blocs d'informació, el contingut i la redacció de les preguntes i analitzar les dificultats que poden sortir en la resposta.
- 3) **CONSTRUCCIÓ DEL QÜESTIONARI**: estructura del qüestionari, el format i la presentació. I sempre és important fer un assaig de la realització del qüestionari.

# 4: ESTRUCTURA D'UN QÜESTIONARI

Un qüestionari consta de **tres parts**:

### 1) La introducció:

Exposició de l'objectiu de la investigació i qui l'està realitzant.

### 2) El cos:

És el conjunt de preguntes del formulari. Pot estar subdividit de la manera que es consideri més efectiva (per àmbits temàtics, per grau de complexitat, per tipologies de preguntes...).

### 3) La identificació:

Està formada per variables que permeten reconèixer les característiques sociodemogràfiques o de relació amb l'entitat de les persones que responen el qüestionari. Us recomanem que l'enquesta sigui anònima, per tal que les persones responguin lliurement.

## 5: TIPUS D'INFORMACIÓ

En elaborar el qüestionari cal tenir clar el tipus d'informació que es vol obtenir:

- » **Fets o comportaments objectius i verificables:** per exemple, quan s'utilitza un servei, qui l'utilitza, etc.
- » **Coneixements:** informació sobre el coneixement que té la població sobre una associació, un servei, etc.
- » **Opinions o judicis:** informació relacionada amb l'opinió, valoració o grau de satisfacció sobre una entitat, un servei, una activitat...

## 6: TIPUS DE PREGUNTES I RESPOSTES

Segons el tipus d'informació que s'està buscant, variarà el que **cal incloure en l'enquesta**. Aquestes poden ser:

- » Preguntes obertes.
- » Preguntes tancades: dicotòmiques o politòmiques (de resposta única, o de resposta múltiple).
- » Preguntes introductòries.
- » Preguntes filtre: per ex.: "Si has respost No, passa a la pregunta 10".
- » Preguntes sobre comportaments o conductes.
- » Preguntes delicades.
- » Preguntes de classificació (edat, sexe, estudis...).

Consells per a determinar l'ordre de les preguntes:

- » Començar amb una presentació.
- » L'ordre de les preguntes no ha d'afectar a les respostes.
- » Preguntes filtre a l'inici dels blocs.
- » Preguntes inicials senzilles i interessants.
- » Agrupar els temes afins.
- » Anar d'allò més general a allò més específic.
- » Anar d'allò més senzill a allò més complicat.
- » Situar les preguntes delicades a la part central del qüestionari.



- » Agrupar preguntes de formats similars.
- » Acabar amb preguntes més amables o menys compromeses.
- » Preguntes classificatòries al final.
- » Donar les gràcies al final.

“ No oblideu de donar les gràcies al final de l'enquesta ”

Les respostes també poden variar:

### OBERTES:

Són més difícils de valorar. La persona enquestada pot respondre qualsevol cosa.

### TANCADES:

Es donen una o vàries opcions. La resposta ja està definida. No es pot posar qualsevol cosa.

Per tal de mesurar les variables hi ha diferents escales:

- » **NOMINAL:** s'identifica una sola resposta de totes les possibles. Permet calcular freqüències, taules...
- » **ORDINAL:** cal ordenar una determinada llista. Ex: ordenar d'allò més conegut a allò menys conegut.
- » **INTERVAL:** es posa una nota entre 0 i 10. Permet calcular mitjanes, desviacions...



## 7: ALGUNS ERRORS EN LA REDACCIÓ DE PREGUNTES

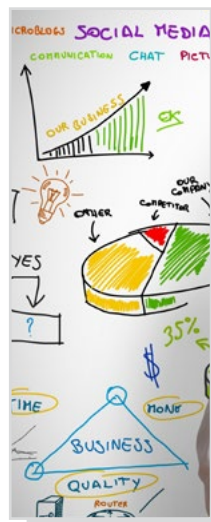
- » Preguntes carregades que **indueixen una resposta en particular**:  
Ex.: “Cal comprar als infants joguines bèl·liques que inciten a la violència?”.
- » **Preguntes dobles**: Ex.: “Estàs d'acord amb la política educativa i cultural del govern?”.
- » **Respostes dobles**: Ex.: “Quin producte compra més sovint als supermercats? 1. Alimentació i drogueria; 2. Vestits i sabates”.
- » **Preguntes ambigües**, amb dues o més interpretacions. Ex.: “Va sovint al teatre?”.
- » **Vocabulari inadequat**: Ex.: “Li sembla elevat el marge operacional de les entitats financeres?”.
- » **Alternatives no contemplades**: En preguntes tancades convé posar “altres” o “NS/NC”.
- » **Preguntes en negatiu**: “No pensa vostè que fumar perjudica la salut?”

## 8: L'ANALISI DE LA INFORMACIÓ

Cal tenir en compte que **les dades obtingudes** a través d'una enquesta **són una part de la realitat, però no són tota la realitat**. La seva representativitat dependrà del nombre d'enquestes omplertes en relació amb el total de població susceptible de ser enquestada.

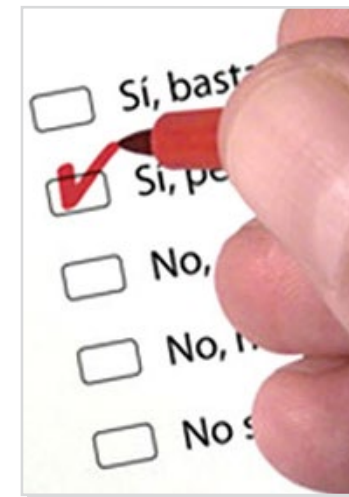
Per tal de **millorar el tractament de la informació**, podeu tenir en compte també d'altres aspectes:

- » **Elaborar un informe amb l'explicació de l'enquesta** (objectius, procés de recollida, etc.), l'anàlisi de les dades de l'enquesta i les principals conclusions d'interès per l'entitat. Remarqueu les dades més rellevants.
- » Utilitzar **preguntes filtres per a complementar l'anàlisi** (edat, sexe...). Les taules dinàmiques de l'excel us poden ajudar en aquest sentit.
- » Utilitzar **paràmetres matemàtics** (mitjana, moda, percentils...) facilita l'anàlisi de les dades.
- » Utilitzar **gràfics** (forquilles, barres...) facilita una comprensió visual i ràpida de les dades.



## 9: RECOMANACIONS FINALS

- » Utilitzeu un **format clar** i que sigui fàcil de llegir.
- » Utilitzeu un **llenguatge senzill**.
- » **Clarifiqueu** les preguntes i les possibles respostes.
- » Pregunteu allò essencial, amb **capacitat de síntesi**.
- » Feu servir **termes adequats**.
- » Faciliteu la **memòria**.
- » **Eviteu** la realització de **càlculs**.
- » **No feu preguntes que indueixin** la resposta.
- » Feu **preguntes curtes**.
- » **Eviteu fer moltes** preguntes obertes.
- » **Feu un assaig** o pre-test del qüestionari.



## RECURSOS ÚTILS:

- » **Publicació d'interès:**  
Alcañiz Zanon, M.; Planas Paz, D. (2011). *Disseny d'enquestes per a la investigació social*. Universitat de Barcelona (UB)
- » Les noves tecnologies de la informació i la comunicació han facilitat l'aparició d'eines virtuals per poder fer enquestes i recollir-ne les dades. Algunes d'aquestes eines són les següents:
- » **Google forms:**  
(<https://www.google.com/drive>)  
a través d'un compte de gmail podeu crear formularis de manera gratuïta i recollir-ne les dades.
- » **SurveyMonkey:**  
(<http://www.surveymonkey.com>)  
Eina de creació de formularis i enquestes amb versió gratuïta.
- » **JotForm:**  
(<http://www.jotform.com/>)  
Eina de creació de formularis i enquestes amb versió gratuïta.

Des de **Torre Jussana – Centre de Serveis a les Associacions** oferim una orientació global a les associacions, a les seves juntes directives i a les persones amb responsabilitats, a partir de diferents serveis i recursos orientats a donar respostes a les necessitats que puguin sorgir al llarg de la trajectòria de cada associació.

## EN QUÈ US PODEM AJUDAR A TJ?:

- » **PUBLICACIONS:** Consulteu l'Util Pràctic 25-Manual d'elaboració i avaluació de projectes, on hi trobareu indicacions per recollir indicadors, tant per a la definició dels projectes com per a la seva avaluació.
- » **FORMACIÓ:** Consulteu els cursos sobre participació i elaboració de projectes de les diferents ofertes formatives trimestrals.

CONSULTEU TOTS ELS SERVEIS DEL CENTRE  
I COM SOL·LICITAR-LOS A  
[WWW.BCN.CAT/TJUSSANA](http://WWW.BCN.CAT/TJUSSANA)

*A Torre Jussana  
us ajudem a millorar  
el funcionament  
de la vostra associació!*

### TORRE JUSSANA

Centre de Serveis a les Associacions

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30  
08035 Barcelona  
Tel. 932 564 118

[bcn.cat/tjussana](http://bcn.cat/tjussana)

[tjussana@bcn.cat](mailto:tjussana@bcn.cat)

 [fb.com/torrejussana](https://fb.com/torrejussana)

 [@tjussana](https://twitter.com/tjussana)



GESTIONA:



Ajuntament de  
Barcelona

