

A FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS

Para que se possa responder a um questionário é necessário primeiro compreender cada uma das palavras a serem utilizadas da mesma maneira que o pesquisador as entende. Depois disso se podem interpretar as perguntas. Assim surgem dois níveis na compreensão das frases: 1º) constitui aquilo a que tecnicamente se chama análise (locus da análise da estrutura sintática); 2º) a análise do significado da frase conforme ensinam Eysenck e Keane (2003, p. 335-362). O problema está no significado das palavras, pois mesmo o significado das mais comuns pode não ser partilhado por todos os leitores e autores da frase (FODDY, 2001, p. 38-39).

As men have known throughout the ages and as modern semantics has pointed out in detail, the meaning of even the simplest word can be slippery. When we add to the ordinary problem of verbal communication the additional problem of presenting a meaning to groups of people widely separated in background, experience, estimations and terminologies peculiar to interest or occupational groups, the difficulty confronting a public opinion investigator becomes clear (CANTRIL; FRIED apud FODDY, 2001, p. 39)¹

Foddy fala em quatro fatores que influenciam a compreensão das perguntas num questionário: 1 - a evolução de subtis significados em **contextos** específicos; 2 - a sua dificuldade relativa; 3 - falta de referentes empíricos claros e; 4 - a existência de matizes tênues entre palavras aparentemente similares.

Os contextos específicos

Em relação ao primeiro aspecto, o mesmo autor trás como exemplo a utilização da palavra “chá”: enquanto que para um inglês “chá” se refere a uma refeição, os americanos usam-na para se referirem a uma bebida (FODDY, 2001, p. 40). E mesmo palavras que parecem ter um mesmo significado em todo o lado podem trazer problemas inesperados. Apresenta outro exemplo com o conceito de “idade”: para a maioria dos adolescentes, uma pessoa com mais de quarenta anos é velha, enquanto que para alguém com sessenta anos uma pessoa velha se refere a alguém com mais de

¹ Tradução livre: Como todos sabem a longo tempo e como a semântica moderna tem apontado em detalhe, o sentido da palavra, mesmo a mais simples pode ser escorregadio. Quando acrescentamos ao problema comum da comunicação verbal o problema adicional de apresentar um significado para grupos de pessoas distintas, a dificuldade de entendimento do pesquisador diante da opinião pública torna-se claro, e no fundo, a experiência, as estimativas e terminologias próprias dos grupos de interesse profissionais torna-se mais um problema.

oitenta anos (idem, p. 40). Ou seja, o investigador quando prepara o questionário tem de ter a certeza da maneira como os respondentes interpretarão as palavras-chave das perguntas.

A própria ênfase dada a determinadas palavras pode alterar o significado da pergunta (exemplo tirado de Lazarsfeld, citado por Foddy, 2001, p. 41):

- “**Por que** é que compraste esse livro?” – Transmite surpresa ou desaprovação.
- “Por que é que **compraste** esse livro?” – Transmite o desejo de uma explicação dessa acção.
- “Por que é que compraste **esse** livro?” – Diz respeito um livro em particular e não qualquer livro.
- “Por que é que compraste esse **livro**?” – Transmite o desejo de uma explicação: por que é que se gastou o dinheiro desta forma e não de outra.

A dificuldade relativa das palavras

Para alguns pesquisadores o aumento da dificuldade das palavras numa pergunta aumenta a possibilidade do respondente se sentir ameaçado e de responder “Não sei”. A dificuldade vocabular (por exemplo, número médio de sílabas por palavra) pode levar à escolha da última opção apresentada. Este problema é particularmente importante quando os respondentes são **crianças** uma vez que elas diferem dos adultos em termos das suas capacidades cognitivas e linguísticas (COHEN, MANION; MORRISON, 2007, p. 374).

Em relação ao assunto, Foddy diz o seguinte: “When potentially difficult words (e.g. words that are not commonly used or have a technical meaning) have to be included, it is clear that they should be defined for respondents”² (FODDY, 2001, p. 41). Oppenheim reforça esta ideia: “(...) we should avoid humiliating respondents,

² Tradução livre: Quando as palavras potencialmente difíceis (por exemplo, palavras que não são comumente utilizados ou têm um significado estritamente técnico) precisam ser incluídas é evidente que elas devem ser previamente definidas para os respondentes.



baffling them with terminology, patronizing them or making them feel in the wrong”³
(OPPENHEIM, 2009, p. 122).

Em se tratando de crianças é importante lembrar Baddeley e Gathercole:

Between infancy and adulthood, there is a dramatic increase in an individual’s ability to retain temporarily verbal material such as new word or a list of numbers. The most convenient and widely used index of this development increase is provided by auditory digit span, which is the maximum number of spoken digits that someone can immediately remember and repeat back in the same order. An average four-year-old child has a span of between two and three digits. Ten years later, he or she will have a digit span of about seven digits (...). Short-term memory of purely visual material undergoes a similar increase during the same development period⁴ (BADDELEY; GATHERCOLE, 2003, p. 25).

Assim, ao elaborar a pergunta evite usar palavras difíceis, eruditas demais, de pouco uso corrente. E também, palavras que só existem no vocabulário técnico do pesquisador. Ao usar palavras difíceis o pesquisador está humilhando o respondente que, via de regra, escolhe o NÃO SEI como resposta à questão.

Falta de referenciais empíricos

Se existem mais de uma possível interpretação para uma pergunta, o respondente necessita pensar nas várias interpretações possíveis e decidir qual a interpretação que vai usar. Isto significa que quanto mais genérica for a pergunta maior será o número de interpretações possíveis.

Quando se elaboram as perguntas devemos evitar utilizar palavras com múltiplos significados uma vez que isso as torna mais ambíguas. Foddy apresenta algumas palavras com as quais devemos ter cuidado na formulação das perguntas: bom, mau, aprovar, desaprovar, concordar, discordar, gostar, detestar, regularmente, habitualmente, frequentemente, poucas vezes, raramente... (FODDY, 2001, p. 44).

³ Tradução livre: (...) devemos evitar colocar os entrevistados em situações humilhantes ou desconcertantes em relação à terminologia utilizada, nem tratá-los com condescendência ou fazê-los se sentir errados.

⁴ Tradução livre: Entre a infância e a idade adulta há um aumento dramático na capacidade do indivíduo reter temporariamente o material verbal, como uma nova palavra ou uma lista de números. O índice mais conveniente e amplamente utilizado levando em conta o crescimento do desenvolvimento é fornecido pela extensão dos dígitos auditivos, que é o número máximo de dígitos falados que alguém pode imediatamente lembrar e repetir de volta na mesma ordem. Uma criança de quatro anos de idade em média retém entre dois e três dígitos. Dez anos depois, ele ou ela terá uma extensão de dígitos de cerca de sete dígitos (...). A memória de curto prazo de material puramente visual sofre um aumento similar durante o mesmo período de desenvolvimento.

A solução é usar palavras que possuam significado o mais específico e concreto possível.

Complexidades estruturais da pergunta

A interpretação de uma pergunta é igualmente influenciada pela complexidade da sua estrutura. Aqui se listam três itens que tornam a pergunta mais complexa: 1) o número de palavras utilizadas na formulação das perguntas; 2) a complexidade gramatical e; 3) o uso de negativas.

Número de palavras utilizado

Importante salientar que os respondentes têm problemas com a ordem das opções apresentadas quando o número de palavras utilizadas na formulação da pergunta é maior do que vinte. Deve-se considerar que perguntas curtas reduzem a possibilidade de se obter respostas diferentes das esperadas.

Bowling refere que “when questions are presented orally (as in face-to-face or telephone interviews) respondents tend to begin processing the final response option offered (while they still recall it) and, where agreeable, they select that option (recency effects)”⁵ (BOWLING, 2005, p. 287).

O efeito de recência é definido como a tendência que temos para nos lembrarmos das últimas cinco ou seis palavras de uma lista (REISBERG, 2006, p. 145-148; Eysenck & Keane, 2003, p. 154 e 545).

Complexidade gramatical

Problemas com a complexidade gramatical incluem fazer duas ou mais perguntas numa só e o uso de negativas.

Foddy recomenda que, em vez de se perguntar “Viu ou ouviu alguma coisa?” devemos desdobrar a pergunta em “Viu alguma coisa?” e “Ouviu alguma coisa?”. Para este autor devemos igualmente evitar perguntas do tipo “Em quem pensa votar nas próximas eleições?” já que, na realidade, se trata de duas perguntas numa só (a

⁵ Tradução livre: quando as perguntas são apresentadas por via oral (como nas entrevistas face a face ou por telefone) os entrevistados tendem a começar a processar a opção oferecida como resposta final (enquanto eles ainda se lembram dela) e, se isso for agradável eles selecionam essa opção (efeitos de recência).

primeira, “Vai votar nas próximas eleições?”, que está implícita). Neste último caso devemos fazer a seguinte sequência de perguntas:

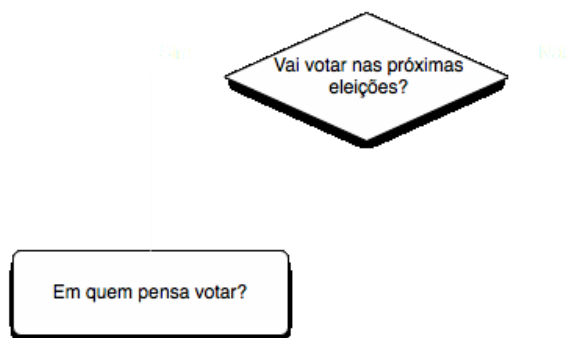


Figura 1 – Sequência de perguntas sugerida. Fonte: elaboração própria.

Uso de negativas

Muitos autores desaconselham o uso de duplas negativas uma vez que elas terão de ser traduzidas para positivas. Foddy apresenta o seguinte exemplo:

Qual é a sua opinião sobre a afirmação que os conservacionistas não devem ser tão pouco cooperantes com o governo?

[...] que terá de ser traduzida para:

Qual é a sua opinião sobre a afirmação que os conservacionistas devem cooperar com o governo? (FODDY, 2001, p. 49)

Mas, as próprias negativas simples podem causar dificuldades. Por exemplo, a pergunta “Não vai ao cinema?” é mais difícil do que mesma pergunta feita na sua forma positiva (“Vai ao cinema?”).

Categorias de perguntas difíceis

Foddy (idem, p. 51) apresenta as seguintes categorias de perguntas difíceis:

- Duas perguntas apresentadas como uma (por exemplo, “Que marca usa ou muda de marca frequentemente?”).
- Perguntas com muitas palavras significativas (por exemplo, “Quantos pacotes de cada tamanho comprou?”).
- Perguntas com múltiplas ideias ou assuntos (por exemplo, “Quais foram as que ouviu falar ou comprou?”).
- Perguntas que incluem palavras difíceis ou que não sejam familiares.



- Perguntas que contenham uma ou mais instruções (por exemplo, “Não inclua X na sua resposta”).
- Perguntas que comecem com palavras que as pretendam suavizar (por exemplo, “Importa-se de...”).
- Perguntas com frases difíceis.
- Perguntas hipotéticas.
- Perguntas que dependem de outras anteriores para fazerem sentido (por exemplo, P1 – “Comprou uma cópia de X?”; P2 – “Onde é que ela está?”).
- Perguntas com elementos negativos.
- Perguntas invertidas (por exemplo, “Os que comprou da última vez, onde é que eles estão?”).
- Perguntas demasiado longas.
- Perguntas que incluam verbos no presente e no pretérito.
- Perguntas em que é utilizado o singular e o plural.

Concluindo

Este texto não pretende substituir a leitura das obras indicadas nas referências, ou mesmo, todas as demais que tratam desse tema. Entretanto, com sua leitura atenta é possível melhor elaborar perguntas para serem usadas em questionários ou entrevistas.

Esta compilação está baseada integralmente nas experiências registradas no blog hospedado em: <http://metinvestiga.wordpress.com/2010/03/06/a-formulacao-de-perguntas/>, cujo autor não é possível ser determinado.

Referências

BOWLING, A. Mode of questionnaire administration can have serious effects on data quality. **Journal of Public Health**, N. 27 V. 3. 2005. Disponível em <http://jpubhealth.oxfordjournals.org/cgi/reprint/27/3/281>. Acesso em 20 Jan. 2010.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
CÂMPUS UNIVERSITÁRIO DE RONDONÓPOLIS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS
GRUPO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM APLICAÇÕES DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO – GEPATI

COHEN, L.; MANION, L.; MORRISON, K. **Research methods in education**. 6^a ed.
Londres: Routledge. 2007.

EYSENCK, M. W.; KEANE, M. T. **Cognitive Psychology: a Student's Handbook**. 4^a
ed. Hove, East Sussex: Psychology Press Ltd. 2003.

FODDY, W. **Constructing questions for interviews and questionnaires: Theory and
practice in social research**. Cambridge: Cambridge University Press. 2001.

GATHERCOLE, S. E.; BADDELEY, A. D. **Working memory and language**. Hove,
East Sussex: Psychology Press Ltd. 2003.

OPPENHEIM, A. N. **Questionnaire design, interviewing and attitude measurement**.
Londres: Continuum. 2009.

REISBERG, D. **Cognition: Exploring the Science of the Mind**. 3^a ed. Nova Iorque:
W. W. Norton & Company Inc. 2006.