

SPECIFICUL ELABORĂRII CHESTIONARELOR ÎN CURSURILE ONLINE

Corina NEGARA, *dr., conf. univ.*,
Lidia POPOV, *drd., lect. sup. univ.*,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți

Abstract: *In this article it is made a review of the particular development of the questionnaires in the online courses, at various course units, from the higher educational institutions. Also, there are described the stages of the projection and elaboration of a questionnaire, ways of their use in online courses and finally, the advantages and disadvantages of their use in online courses.*

Keywords: *questionnaire, questions, online courses, online environment, tools, methods, investigation.*

Introducere

Astăzi, atât în învățământul preuniversitar, cât și universitar, pentru a scoate în relief unele avantaje sau dezavantaje despre un oarecare subiect, sunt utilizate chestionarele, atât online, cât și în variantă scriptică. Chestionarul este un instrument de investigare constând dintr-un ansamblu de întrebări ordonate logic și psihologic, care determină din partea persoanelor chestionate răspunsuri ce urmează a fi înregistrate. Referitor la chestionar, literatura de specialitate cuprinde numeroase încercări de definire a acestui instrument:

1. Chestionarul este o listă de întrebări de diferite forme care sunt puse oral sau în scris în vederea culegerii de informații relative la un subiect (Statistica economică).
2. Chestionarul „nu poate fi considerat decât o listă de întrebări” (Sandu 2012).
3. Chestionarul este un instrument pentru culegerea de date (Ramona Roxana).
4. Ancheta – o metodă de interogare asupra faptelor sociale (opinii, atitudini, motivații etc.) la nivelul grupurilor umane, mai mici sau mai mari, de analiză cuantificabilă a datelor în vederea descrierii și explicării lor (Sandu 2012).
5. Chestionarul este „o metodă de colectare a datelor prin întrebările puse persoanelor sau prin întrebarea acestora dacă sunt de acord sau în dezacord cu enunțurile care reprezintă diferite puncte de vedere” (Sooffyy).
6. Chestionarul este „o tehnica și, corespunzător, un instrument de investigare constând dintr-un ansamblu de întrebări scrise ...” (Ramona Roxana).

În literatura de specialitate împreună cu noțiunea de chestionar adesea se folosește termenul de anchetă. Ancheta este o *cercetare* a unor fenomene sociale, lingvistice etc. efectuată pe bază de chestionare. Chestionarul reprezintă un *instrument de cercetare* constând dintr-o serie de întrebări în scopul de a aduna informații de la persoane.

Chestionarul face parte din metodele cantitative folosite în investigarea opiniei studenților. Trebuie să înțelegem că, de regulă, chestionarele răspund doar la întrebările de tipul: *Ce?*, *Cât?*, *Cine?* Pentru o analiză în profunzime sunt necesare cercetări de tip calitativ, care vor răspunde la întrebările: *Cum?*, *De ce?* Este foarte important, în momentul în care cadrul didactic intenționează chestionarea studenților, să determine exact scopul chestionării pentru a putea obține informații cât mai corecte și cât mai complete (Isaic-Maniu).

Utilizarea chestionarelor ca instrument de investigare poate aduce mari beneficii procesului de instruire în cadrul unui curs online. În Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți cadrele didactice utilizează platforma de învățare MOODLE pentru crearea cursurilor online. Aceștia utilizează chestionarele MOODLE ca instrument de dirijare și control al instruirii în cadrul cursurilor online.

De exemplu, la începutul cursului, profesorul poate determina așteptările studenților referitor la conținuturile predate pentru a satisface nevoile lor de formare. Pe parcursul cursului, profesorul poate colecta informația despre înțelegerea conținutului sau atitudinea studenților vizavi de conținut, eveniment, sarcină, resursă etc. Rezultatele pot fi folosite pentru a discuta perspectivele și/sau experiența. La finele cursului, studenții sunt rugați să ofere sfaturi viitorilor studenți referitor la reușita la unitatea de curs sau să evalueze calitatea cursului.

Indiferent de scopul utilizării chestionarelor în cursurile online, elaborarea acestora reprezintă un proces complex în care cadrul didactic este nevoit să realizeze o (mini) cercetare.

Proiectarea și elaborarea unui chestionar pentru cursurile online

Chestionarul pentru prima dată a fost propus ca instrument de investigare de către statisticianul Sir Francis Galton (Galton 2000). El a fost primul care a aplicat metode statistice pentru a studia diferențele umane și inteligența ereditară și a introdus utilizarea chestionarelor și a sondajului pentru colectarea de date de la comunitățile umane, de care avea nevoie pentru lucrările genealogice și biografice și pentru studiile sale antropometrice.

Principiile generale de care trebuie să se țină cont în cazul întocmirii unui chestionar sunt:

1. Lungimea chestionarului.
2. Evitarea întrebărilor la care respondenții să nu fie în măsură să dea răspunsuri utilizabile.
3. Succesiunea întrebărilor.

Prin orice întrebare din chestionar cadrul didactic urmărește un scop bine determinat care duce la rezolvarea unor probleme sau chiar la reliefaarea acesteia. Un chestionar îl putem considera reușit în cazul în care acesta furnizează răspunsuri precise, adevărate și

utilizabile. Conceperea unui chestionar se bazează pe experiența acumulată de către cadrul didactic având în vedere regulile de elaborare a acestora (Chelcea 1998).

Becker spunea că în construcția întrebărilor din chestionar trebuie să se țină cont de o serie de criterii și anume:

- **relevanța** (conținutul întrebărilor trebuie să fie corelat cu tema și să aibă relevanță pentru obiectivele cercetării);
- **simetria** (fiecare întrebare trebuie să se refere la un anumit aspect particular și unic al cercetării);
- **claritatea și simplitatea** (întrebările trebuie să fie clare, simple, precise și să reflecte într-o manieră consistentă sensul întrebării la care se face referire);
- **adaptarea limbajului** (itemi formulați trebuie să fie înțeleși de către persoanele supuse anchetei).

Proiectarea unui chestionar presupune parcurgerea următoarelor etape:

- I. Analiza primară:
 - Stabilirea nevoilor de informații;
 - Stabilirea grupului țintă;
- II. Crearea chestionarului:
 - Determinarea structurii;
 - Conceperea și formularea întrebărilor;
- III. Testarea chestionarului:
 - Analiza chestionarului per-ansamblu;
 - Testarea în regim real.

Proiectarea unui chestionar este logic să înceapă cu analiza primară a contextului în care va fi aplicat acesta. La această etapă, trebuie să se țină cont de nevoile de informații și de grupul-țintă care urmează a fi investigat. Astfel, în rezultatul chestionării, cadrul didactic poate extrage diverse informații: atitudinea studenților față de un careva aspect; motivația studentului; așteptările studentului; nevoile studentului; interesele studentului; nivelul de pregătire al studentului etc. Decizia este nemijlocit legată de identificarea obiectivelor urmărite și de formularea ipotezelor corespunzătoare. Fiecare obiectiv trebuie să-și găsească reflectarea adecvată în structura ulterioară a chestionarului, jucând un rol esențial în selectarea tipului de întrebări și a formei de răspuns utilizate (Chelcea 2001).

La următoarea etapă, crearea chestionarului, se determină structura chestionarului, se concep și se formulează întrebările. Se recomandă următoarea structură a chestionarului:

- I. Partea introductivă:
 - Mesajul de salut;
 - Scopul chestionării;
 - Asigurarea anonimatului;
 - Prezentarea persoanei/instituției care a inițiat chestionarea.
- II. Întrebări de stabilire a contactului:
 - Prima întrebare – soarta chestionării!
 - Întrebări care vor stabili contactul cu respondentul, îl vor determina să completeze chestionarul;
 - Întrebări filtru.
- III. Partea de bază:
 - Întrebări ce se referă la tema cercetării.
- IV. Întrebări de control:
 - Întrebări ce permit de a valida răspunsurile oferite.
- V. Partea de încheiere:
 - Mulțumiri;

- Informația de contact.

Chestionarul elaborat într-o manieră logică și coerentă va trezi și va menține interesul respondenților. Este foarte important ca primele întrebări din chestionar să fie simple, ușoare și atractive, cu scopul dezvoltării interesului de a răspunde la întrebările din chestionar.

Conceperea și formularea întrebărilor din chestionar presupun găsirea celor mai bune soluții referitor la:

- conținutul întrebărilor (ce reflectă scopul, obiectivele) formulate corect și succint;
- alegerea tipului adecvat pentru fiecare întrebare;
- ordonarea întrebărilor în cadrul chestionarului, deoarece ea influențează decizia subiectului de a răspunde la întrebări;
- perfectarea și formatarea întrebărilor.

Chestionarul este un instrument foarte flexibil, deoarece există diverse moduri de formulare a întrebărilor din acesta. Pot fi utilizate întrebări deschise, care permit respondenților se răspundă deschis, cu propriile cuvinte sau pot fi utilizate întrebări închise, care includ mai multe variante de răspuns și permite respondenților să aleagă una sau mai multe dintre aceste variante de răspuns (Foddy 1994).

Întrebările **închise** sunt de mai multe tipuri (Statistica Economică):

- *cu răspuns unic*, unde respondentul trebuie să aleagă doar o variantă de răspuns. Aceste întrebări sunt cel mai ușor de prelucrat din punct de vedere statistic.
- *cu răspunsuri multiple*, unde respondentul poate să aleagă mai multe variante de răspuns. În cazul în care acest număr nu este limitat, atunci codificarea și prelucrarea datelor necesită o perioadă mai lungă, motiv pentru care se recomandă limitarea numărului de răspunsuri (Foddy 1994).
- *cu clasamente*, unde respondentul clasează răspunsurile posibile într-o anumită ordine în funcție de preferințele sale. Aceste tipuri de întrebări cer un efort mai mare din partea respondentului, ca urmare ele devin obositoare. Astfel, se impune limitarea variantelor de răspuns.

Foarte mult contează tipurile de întrebări utilizate în chestionar, deoarece în funcție de acestea putem enumera atât avantaje, cât și dezavantaje.

Avantajele întrebării închise din chestionar sunt următoarele:

- ușurința completării chestionarului;
- precizarea conținutului întrebării;
- necesită timp scurt pentru răspuns;
- uniformitatea înțelegerii întrebărilor și a înregistrării răspunsurilor;
- ușurința codificării și evitarea erorilor în realizarea acesteia;
- rapiditatea și ușurința prelucrării;
- permite compararea grupurilor;
- facilitează efectuarea testelor de semnificație etc.

Dezavantajele întrebării închise sunt următoarele:

- pierderea spontaneității răspunsurilor;
- limitează câmpul opțiunilor celor intervievați;
- induce o ordine de preferință prin ordinea înscrierii variantelor în chestionar;
- sporește artificial frecvența răspunsurilor nu știu/nu răspund etc.

O întrebare **deschisă** este aceea care lasă respondentul să răspundă cum vrea el, neexistând nici o constrângere. Întrebările deschise pot fi prezentate astfel:

- *complet nestructurate*, sunt întrebările la care respondenții pot să răspundă cum doresc, de tipul: ce părere aveți?
- *asociere de cuvinte*, când se dau pe rând diferite cuvinte, iar respondenților li se cere să noteze primul cuvânt care le vine în gând;

- *completarea frazei*, când respondenților li se prezintă o frază incompletă, pe care trebuie să o completeze;
- *completarea unei povestiri*, când respondenților le este prezentată o povestire incompletă, pe care trebuie să o continue etc. În chestionar trebuie rezervat spațiu suficient pentru completarea întregului răspuns.

În continuare putem, enumera un șir de avantaje și dezavantaje ale întrebărilor *deschise* din chestionar:

Avantajele întrebării deschise din chestionar sunt următoarele:

- spontaneitatea răspunsurilor;
- indică fidel nivelul cunoștințelor subiectului asupra problemei investigate;
- indică elementele cărora subiectul le acordă cea mai mare importanță;
- evită consecințele efectelor de format specifice întrebărilor închise (prin limitarea și ordonarea răspunsurilor) etc.

Dezavantajele întrebării deschise sunt următoarele:

- lungește timpul de completare a chestionarului;
- cer un efort suplimentar respondentului;
- rata de non-răspuns este mai mare decât la întrebările închise;
- sunt foarte dificil de codificat și analizat;
- nu oferă nici o informație respondenților despre tipul de răspuns așteptat de la ei etc. (Statistica Economică).

La etapa de analiză a chestionarului per-ansamblu, acesta în mod obligatoriu trebuie *avizat* de persoane competente din domeniu și *pre-testat* în regim real pe un eșantion restrâns de respondenți cu scopul de a-l îmbunătăți. Pretestarea chestionarului permite de a depista diverse probleme specifice, de a evidenția întrebările care nu furnizează informații propuse și de a revizui întrebările care pot genera distorsionarea răspunsurilor.

Oricare ar fi experiența celor care redactează chestionarul sunt foarte rare situațiile când acesta este într-o formă perfectă, care să nu necesite îmbunătățiri chiar de la prima redacție. De aceea, este nevoie de testarea chestionarului în regim real, pentru a verifica corectitudinea apariției întrebărilor, accesibilitatea chestionarului online, precum și corectitudinea setărilor chestionarului.

Statisticile rezultatelor chestionării on-line și datele obținute de la respondenți sunt disponibile în regim real, imediat ce primul respondent a completat chestionarul. Autorul cursului poate monitoriza online procesul de administrare a chestionarelor. Rezultatele chestionării sunt utilizate de către cadrele didactice pentru a îmbunătăți atât calitatea cursurilor online, cât și procesul de învățământ (Sandu 2012).

Avantajele și dezavantajele utilizării chestionarelor în cursuri online

Analiza modalităților de utilizare a chestionarelor și specificul elaborării și utilizării acestora permit de a scoate în relief avantajele și dezavantajele utilizării chestionarelor în cursuri online.

Avantajele:

- permite investigarea unor stări, percepții, atitudini intime, ascunse, profunde;
- nu este o influență perturbatoare;
- oferirea unui timp de gândire subiectului pentru formularea răspunsurilor;
- cost redus;
- administrarea și analiza rezultatelor automatizată.

Dezavantajele:

- riscul pierderii spontaneității răspunsurilor;
- posibile cazuri de nesinceritate;

- generarea unei proporții mai mari de non-răspunsuri atât parțiale cât și cele totale;
- posibilitatea producerii unui număr mai mare de erori datorate neînțelegerii chestionarului;
- imposibilitatea eliminării ambiguității răspunsurilor;
- lipsa certitudinii că la chestionar răspunde chiar persoana cuprinsă în eșantion.

Concluzii

Chestionarul este un instrument de colectare a datelor ce permite cadrului didactic să controleze, să monitorizeze și să dirijeze procesul de instruire în cadrul cursului online. Rezultatele investigării respondenților se utilizează în scopul îmbunătățirii cursului online și a procesului de învățământ, în general.

Proiectarea și elaborarea unui chestionar, fie online sau tradițional, este asemănătoare. Chestionarele trebuie proiectate și elaborate cu atenție, parcurgând etapa de analiză primară, etapa de creare a chestionarului și etapa de testare pentru a asigura calitatea acestora și a atinge scopurile urmărite. Specificul elaborării chestionarelor în cursurile online rezidă în faptul că acestea sunt utilizate în mediul digital.

Referințe bibliografice:

1. Chelcea, Septimiu, Marginean, Ioan și Cauc, Ion, *Cercetarea sociologică. Metode și tehnici*. Deva: Ed. Destin, 1998.
2. Chelcea, Septimiu, *Metodologia cercetării sociologice. Metode cantitative și calitative*. București: Ed. Economica, 2001.
3. Foddy, W. H. *Constructing questions for interviews and questionnaires: Theory and practice in social research* (New ed.). Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1994.
4. Galton, F., *Hereditary genius*. London Macmillan and co. and New York, 1892. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <http://galton.org/books/hereditary-genius/text/pdf/galton-1869-genius-v3.pdf>, 2000.
5. Isaic-Maniu, A., *Chestionarul. Curs de metode de cercetare*. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <http://www.amaniu.ase.ro/studenti/masterAMP/Chestionarul.pdf>.
6. Neagoe, M., Alexandru, M., Drăgulescu, B., *Instrumente pentru realizarea chestionarelor de evaluare electronică a disciplinelor*. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <http://www.didatec.utcluj.ro>.
7. Petrișor, A., *Chestionar pentru evaluarea cursurilor și a lucrărilor practice: un model rezultat din experiența americană și autohtonă conform cerințelor procesului de la Bologna*. În: Revista de Cercetare în Științele Educației, 2009. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: http://www.rcsedu.info/index.php?option=com_content&view=article &id=19:chestionar-pentru-evaluarea-cursurilor-i-a-lucrurilor-practice-un-model-rezultat-din-experiena-american-i-autohton-conform-cerinelor-procesului-de-la-bologna&catid=2:management-educational-&Itemid=10.
8. Ramona Roxana, *Chestionarul*. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <https://ru.scribd.com/document/88886121/Chestionarul>.
9. Sandu, A., *Metode de cercetare în știința comunicării. Suport de curs*. Iași, Editura Lumen, 2012.
10. Sooffyy, *Chestionarul (Metoda de ancheta)*. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <https://ru.scribd.com/doc/46961267/Chestionarul>.
11. Statistica Economică. Note de curs. [online]. Disponibil pe Internet la adresa: <http://docslide.us/download/link/note-de-curs-statistica-566f1e298f8a2>.