



Tópicos Especiais em E.S.: Surveys

Cleidson de Souza
LABES - DI - UFPA
cdesouza@ufpa.br

Introdução

- Um dos principais exemplos de pesquisa empírica:
 - Pesquisas de votos;
 - Pesquisas de opinião pública;
 - Serviços de qualidade;
 - Etc...
- Relativamente simples de ser feito, mas mecanismo bastante poderoso, quando aplicado corretamente.

O que é um survey?

- Não apenas o questionário propriamente dito, mas também a coleta, comparação e análise dos resultados. Implica em:
 - Definir os objetivos; Planejar e agendar o survey; Projetar o questionário; Validar este questionário; Selecionar participantes; “Administrar” o questionário; Analisar os dados; e
 - Escrever os resultados.

Projeto de Surveys

- É similar ao projeto de experimentos, visto que ambos são abordagens quantitativas:
 - Considerações sobre tamanho e representatividade de amostras;
 - Fundamentação matemática;
 - Etc.

Tipos de survey

- Supervisionado:
 - O entrevistador faz as perguntas e garante que cada informante responderá a todas as perguntas;
 - Ex: IBOPE;
- Não-supervisionado:
 - Não tem um entrevistador associado;
 - Questionários pela Web ou enviados pelo correio ou email;

Exemplo de Survey

- Áreas onde profissionais acreditavam que eles precisavam de melhor educação:
 - Quão útil na sua vida profissional foi o assunto <X> que você aprendeu na universidade?
 - Quão útil seria aprender mais sobre o assunto <X> na faculdade?
- Em quem você vai votar em Outubro?
- Você sofreu um crime e não-denunciou este ano?

Survey Descritivo

- Tenta descrever um fenômeno de interesse, quer produzir uma idéia mais concreta de um produto, processo ou população;
 - Perguntar a engenheiros de software os tipos de ferramentas de gerência de configuração usadas;
 - Perguntar a engenheiros de software a ferramenta de modelagem mais usada;

Survey Experimental

- Visa avaliar o efeito de um “tratamento”, a manipulação de uma variável de controle:
 - Avaliar qual o método de gerência de projetos é mais efetivo;
 - Avaliar entre engenheiros de software qual o método de teste que detecta mais problemas;
- Visa o teste de hipóteses; Similar ao conceito de “Experimentos” visto anteriormente.

Amostras

- Não é efetivo efetuar o survey em uma população inteira, portanto uma amostra é escolhida;
- O tamanho da amostra pode ser calculado através de métodos estatísticos;
- Deve-se sempre calcular a taxa de respondentes (response rates)
 - número de pessoas que responderam o survey / número de pessoas que receberam o survey;

Amostras

- Quando a taxa de respondentes é pequena, pode-se e deve-se tentar aumentá-la
 - Enviar lembretes;
 - Contactar informantes;
 - Etc.
- Pode-se fornecer prêmios para aqueles que respondem ao survey
 - Dinheiro: U\$ 1, e pequenos presentes;

Perguntas do Survey

- As perguntas devem ser formuladas tal que os informante possam respondê-las facilmente:
 - Considerar o grau de instrução do informante;
 - Evitar abreviações, jargões ou termos técnicos sempre que possível. Quando inevitável, definir os termos para evitar ambiguidades.
 - Evitar perguntas que se referem a um passado longínquo: até 1 ano é aceitável. Outra opção é definir o período de tempo sobre o qual o survey se refere: “Nos últimos 6 meses, quantas vezes você foi assaltado?”

- Definir um número apropriado de questões e avisar o informante de quanto tempo ele precisará para respondê-las:
 - O censo demora 1 a 2 horas para ser respondido, mas é feito somente a cada dez anos;
 - Informantes cansam e podem responder as últimas perguntas menos criteriosamente;
 - Fazer um “piloto” para determinar mais realisticamente o tempo necessário para que o informante responda o survey;

- Deve-se evitar questões negativas. Elas elas são mais difíceis de entender e responder:
 - “Você não usa seu celular pra mandar mensagens porque você não sabe que estas mensagens são mais baratas?”
- Pode-se adicionar uma opção “neutra” para as respostas, mas esta é uma discussão em aberto entre os especialistas.
 - Meus colegas me repassam informações necessárias ao meu trabalho:
 - concordo totalmente, concordo, neutro, discordo, discordo totalmente;

- Cuidado com a ordem das questões, pois elas podem influenciar o resultado:
 - Se um repórter norte-americano está trabalhando na URSS, ele deveria ter permissão para informar notícias sem censura?
 - Se um repórter russo está trabalhando nos E.U.A., ele deveria ter permissão para informar notícias sem censura?
- Frequentemente, questionários incluem questões demográficas sobre o respondente
 - Sexo, idade, bairro onde mora, experiência profissional, etc.

Para questionários não-supervisionados (via Web por exemplo)

- Coloque um espaço entre as questões;
- Nada de formatações sofisticadas, quanto mais simples de ler, melhor;
- Use fonte 10 ou 12 que sejam fáceis de ler;
- Evite *itálico*;
- Use **negrito** ou sublinhado de maneira consistente e adequada, para enfatizar algo;
- Explique o objetivo do estudo e os financiadores do estudo;
- Indique nome e telefone de uma pessoa para contato;
- Forneça uma estimativa realista de quanto tempo será necessário para responder o questionário;

Piloto

- Uma vez que o questionário está definido deve-se fazer um “piloto” do mesmo, ou seja, distribuir o questionário para um grupo menor de pessoas.
 - Estimativa mais real do tempo necessário para preenchimento do questionário;
 - Testar o formulário: encontrar erros;
 - Etc.

O Melhor comportamento diante do entrevistado

■ Para ser um bom entrevistador:

- Procure ser cordial e bem humorado ao iniciar a sua entrevista;
- Apresente-se corretamente vestido diante da pessoa que vai ser entrevistada;
- Procure dominar o questionário;
- Faça as perguntas seguindo a ordem estabelecida no questionário;
- O entrevistador deve fitar a pessoa que está sendo entrevistada, pois se permanecer com olhos no questionário haverá desinteresse por parte do respondente;

- Pronuncie as palavras de maneira clara e num tom de voz que permita o fácil e rápido entendimento das perguntas do questionário;
- Leia as perguntas do modo que elas estão redigidas;
- Não faça entrevistas em grupos, para isto existe uma técnica específica chamada de grupo de foco (focus group);
- Anote as respostas no momento da entrevista e da maneira mais completa possível;
- Conduza a entrevista. Para isso, coloque-se de frente em relação à pessoa a ser entrevistada, de modo a evitar a leitura do questionário;

- Não entreviste parente e pessoa amiga ou conhecida. As entrevistas que se obtém com parentes não são de “boa qualidade”. Neste caso, as pessoas:
 - Ou Levam a sério de mais o questionário e respondem com excesso de detalhes;
 - Ou Respondem a título de brincadeira (o que é mais freqüente);
- Escreva de modo rápido, porém legível. A letra do entrevistador deve ser clara e os pensamentos emitidos anotados com exatidão.
- Não entreviste mais de uma pessoa de cada família.

- Não entreviste pessoas que não falam português. Para isto seria necessário traduzir o questionário mais de uma vez para evitar erros;
- Encoraje o entrevistado a continuar quando você notar que ele tem em mente e que está hesitando em falar;
- Não deixe o entrevistado pensar que deu uma resposta errada. Não existe resposta errada.

Atualização

- Aula sexta no lugar do Rodrigo;
- Data dos trabalhos modificada;