

Een survey in de communicatie wetenschap

Hier vind je informatie over het uitvoeren van een survey voor je profielwerkstuk. De informatie is bedoeld als hulpmiddel. Bespreek je plannen met je docent. Wanneer je docent zegt dat je het anders moet doen, moet je dat zeker doen.

Wanneer doe je een survey?

In de communicatie wetenschap doe je een survey wanneer:

- Je wilt weten hoe mensen ergens over denken of hoe ze zich gedragen. Denk hier bijvoorbeeld aan in hoeverre mensen naar het nieuws kijken of in hoeverre mensen vinden dat lerarensalarissen omhoog moeten.
- Maar ook als je bijvoorbeeld groepen wilt vergelijken. Lezen mannen en vrouwen net zo vaak de krant? Zijn oudere mensen meer geïnteresseerd in politiek vergeleken bij jongere mensen?

Een survey opzetten

- Een survey werkt door respondenten (zo noemen we de mensen die deelnemen in een survey) vragen te stellen. Dat betekent dat je alles wat je van respondenten wilt weten te weten komt door ze erover vragen te stellen.
- De vragen die je respondenten kan stellen, zijn onder te verdelen in 4 categorieën:
 - **Attributen:** Dit zijn (vaak vaste) eigenschappen die de respondent beschrijven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan iemands leeftijd, geslacht, opleidingsniveau. Het gaat hier niet om wat mensen vinden, maar om wie ze zijn.
 - **Overtuigingen:** Dit gaat over hoe de respondent denkt dat de wereld in elkaar zit. Denkt iemand bijvoorbeeld dat de huizenprijzen dalen als er immigranten in de wijk komen wonen? Of denkt iemand dat geweld op televisie kinderen ook agressiever maakt? Dit is dus geen mening of respondenten het bijvoorbeeld goed vinden dat huizenprijzen dalen als er immigranten in de wijk komen wonen, maar of respondenten geloven dat het waar is of niet.
 - **Attitudes:** Dit zijn meningen. Is een respondent ergens voor of tegen (bijvoorbeeld voor of tegen het verhogen van lerarensalarissen)? Vindt een respondent iets goed of niet goed (bijvoorbeeld is het goed om de lerarensalarissen te verhogen)? Of in hoeverre is een respondent het eens met een stelling (bijvoorbeeld: "De lerarensalarissen zijn te laag"). Attitudes hebben dus wel altijd een element van evaluatie (dus of de respondent het goed of fout vindt).
 - **Gedrag:** Dit gaat over hoe mensen zich gedragen. Of eigenlijk, omdat je in een survey mensen niet observeert maar ze vragen stelt, hoe je respondenten zeggen dat ze zich gedragen. Denk bijvoorbeeld aan hoe vaak mensen naar het nieuws kijken. Of aan de vraag of mensen zijn gaan stemmen bij de laatste verkiezingen. Dit soort vragen hebben overigens vaak last van sociaal wenselijke antwoorden, want mensen willen zich in het gedrag dat ze rapporteren vaak beter voordoen dan ze zich daadwerkelijk gedragen.
- Bepaal wat je precies wilt meten en vervolgens hoe dat bij de respondenten wilt gaat meten. Dus welke vraag wil je stellen en wat voor antwoordmogelijkheden geef je de respondenten. Meet het antwoord bij voorkeur als een getal (bijvoorbeeld door een rapportcijfer tussen 1 en 10 te

vragen hoe goed men de journalistieke kwaliteit van het Journaal beoordeeld). Hiervan kun je namelijk later gemakkelijk het gemiddelde berekenen over je respondenten (bijvoorbeeld: “gemiddeld beoordelen respondenten de journalistieke kwaliteit van het Journaal met ...”).

- Een veel gebruikte methode om overtuigingen, attitudes en gedrag te meten is door de respondenten te vragen in hoeverre ze het eens zijn met één of meerdere stellingen, en de respondenten te laten antwoorden op een schaal als: 1 = “Helemaal mee oneens”; 2 = “Mee oneens”; 3 = “Neutraal”; 4 = “Mee eens”; 5 = “Helemaal mee eens”. Maar je kan natuurlijk ook antwoorden laten geven in drie categorieën of in zeven categorieën. Hiervan kun je ook weer berekenen hoe je respondenten gemiddeld denken over een bepaald onderwerp. Ook kun je gemakkelijk meerdere stellingen over hetzelfde onderwerp voorleggen (bijvoorbeeld “Het Journaal vertelt meestal de waarheid” en “Het Journaal maakt goede keuzes over wat belangrijk nieuws is”), en samen geven deze een beter beeld van de ideeën van een respondent dan slechts één stelling (en je kan dit dan berekenen door het gemiddelde te nemen van de antwoorden die een respondent geeft op de verschillende stellingen).
- Bij het formuleren van je vragen (of stellingen), moet je er in het algemeen rekening houden met de volgende punten:
 - Zorg ervoor dat je respondenten de vragen begrijpen. Gebruik dus bijvoorbeeld geen technische termen (dus bijvoorbeeld niet: “Heeft u weleens cognitieve dissonantie ervaren in gesprekken met vrienden?”). Gebruik ook geen dubbele ontkenningen (zoals bijvoorbeeld: “Vindt u het niet goed dat Hart van Nederlands geen aandacht besteedt aan politieke onderwerpen?”). En gebruik bijvoorbeeld ook geen vaag taalgebruik of woorden waarvan de betekenis op verschillende manieren kan worden uitgelegd. Als respondenten de vragen niet goed of op verschillende manieren begrijpen, dan weet jij niet wat hun antwoorden betekenen.
 - Zorg ervoor dat je respondenten de vragen kunnen beantwoorden. Dit kan bijvoorbeeld gaan over dingen die mensen wellicht niet van zichzelf weten, of over dingen die mensen zich wellicht niet herinneren (denk bijvoorbeeld aan de vraag: “Op welke politieke partij stemden uw ouders toen u opgroeide?”). Je kan dit probleem oplossen door een antwoordoptie “Weet ik niet” toe te voegen, maar je wilt natuurlijk wel voorkomen dat de meerderheid van je respondenten zegt het niet te weten. Voorkom ook het gebruik van ‘dubbelloops’ vragen. Dit zijn vragen waarin tegelijkertijd twee vragen worden gesteld. Als je bijvoorbeeld de volgende vraag stelt: “In hoeverre vindt u het RTL Nieuws leuk en betrouwbaar?” En iemand het RTL Nieuws betrouwbaar vindt maar niet leuk, wat moet zo iemand dan antwoorden? Daarmee zijn dubbelloops vragen ook een probleem voor jou als onderzoeker. Als iemand een negatief antwoord geeft op de bovenstaande vraag, wordt dan bedoeld dat deze persoon denkt dat RTL Nieuws niet leuk is, of niet betrouwbaar, of misschien allebei? Je weet dus niet wat een antwoord betekent.
 - Probeer sociaal wenselijke antwoorden te vermijden. Als je bijvoorbeeld een vraag stelt als: “Vindt u ook niet dat PowNews een stom programma is?”, dan wordt hiermee een morele waarde gecommuniceerd, en zullen respondenten eerder sociaal wenselijk antwoorden. Je zou beter kunnen vragen hoe respondenten PowNews beoordelen (bijvoorbeeld met een rapportcijfer van 1 = “helemaal niet leuk” tot 10 = “heel erg leuk”).
 - En soms is het nog beter om aan te geven dat het helemaal niet verkeerd is om hier verschillende meningen te hebben: “Sommige waarderen PowNews omdat ze de vinger op zere plek weten te leggen. Andere mensen kunnen het programma niet waarderen vanwege hun grove manier van doen. Wat is uw mening? Hoe beoordeelt u PowNews?”
 - Als je gesloten vragen gebruikt, zorg er dan voor dat er voor iedere respondent een antwoord is dat bij hem/haar hoort. Tenzij je respondenten toestaat om meerdere

antwoorden te geven (zoals bijvoorbeeld: “Welke van de volgende media gebruik je om nieuws tot je te nemen?”), moeten de antwoorden elkaar ook uitsluiten (dus als bij iemand antwoord A past, dan kan niet tegelijkertijd ook antwoord B passen). Denk bijvoorbeeld aan opleidingsniveau. Als je vraagt naar wat de laatste opleiding is die iemand heeft afgerond, dan kan er maar één opleiding de laatste zijn en die moet dus ook in precies één categorie zitten. Let wel op dat je dus alle opties moet geven. Dat kan in het voorbeeld over opleiding bijvoorbeeld door opleidingen samen te voegen (bijvoorbeeld een categorie “een universitaire opleiding” in plaats van alle universitaire opleidingen op te noemen) en, vooral wanneer er een mogelijk lange lijst van opties is die heel weinig voorkomen, een optie “Anders, namelijk ...” toe te voegen.

- Belangrijk: voordat je je survey daadwerkelijk gaat uitvoeren, moet je je vragenlijst uitproberen bij een paar bekenden. Vraag hen wat ze ervan vinden, of ze alle vragen goed hebben begrepen en of ze suggesties hebben om iets te verbeteren.

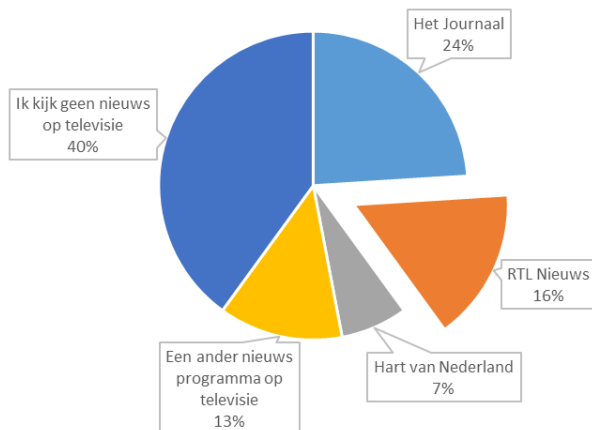
Een survey uitvoeren

- Nadat je je vragenlijst klaar hebt, moet je de survey ook daadwerkelijk uitvoeren. Dat betekent dat je mensen benadert om je vragenlijst in te vullen. Dit kan op vele verschillende manieren gaan: je kan op straat mensen aanspreken, naar een school gaan en vragen of een klas het wil invullen, via sociale media oproepen verspreiden om de vragenlijst in te vullen, en nog op vele andere manieren.
- Belangrijk bij een survey is de vraag naar welke populatie je precies onderzoek wilt doen (over welke groep wil je straks uitspraken kunnen doen). Ben je bijvoorbeeld geïnteresseerd in alle Nederlanders? Of bijvoorbeeld alleen in jongeren? Of alleen in iedereen die een krant leest? Ook hier zijn weer vele opties, maar dit hangt natuurlijk samen met de onderzoeksvraag die je gesteld hebt.
- Heb je de populatie vastgesteld waar je onderzoek naar wilt doen, dan moet je vervolgens nadenken hoe je deze groep kan benaderen. Zo heeft het bijvoorbeeld niet veel zin om in een bejaardentehuis respondenten te zoeken als je jongeren wilt onderzoeken.
- Het ideaal is om uit je populatie een willekeurige steekproef te trekken. Dat betekent dat iedereen uit je populatie een gelijke kans heeft om deel te nemen in je onderzoek. Echter, zonder professionele middelen is dit vaak heel moeilijk haalbaar. Maar toch kun je proberen dit te benaderen. Bijvoorbeeld: Stel dat je Nederlandse middelbare scholieren wilt onderzoeken. Dan kun je niet iedere Nederlandse scholier benaderen. Maar wat je wel kan doen is willekeurig een paar scholen uitzoeken, en vervolgens op elk van die scholen willekeurig een paar klassen uitkiezen. En vervolgens benader je de scholieren uit die klassen om je vragenlijst in te vullen.
- Hoe groot moet de steekproef zijn? In het algemeen geldt hier dat groter altijd beter is. Vaak gebruiken professionele onderzoeksbureaus rond de 1000 respondenten per onderzoek. Dit is voor scholieren echter meestal niet haalbaar. Maar ook met een kleinere steekproef kun je echt onderzoek doen en interessante uitspraken doen. Bespreek met je docent wat deze vindt dat een minimale steekproefgrootte is.

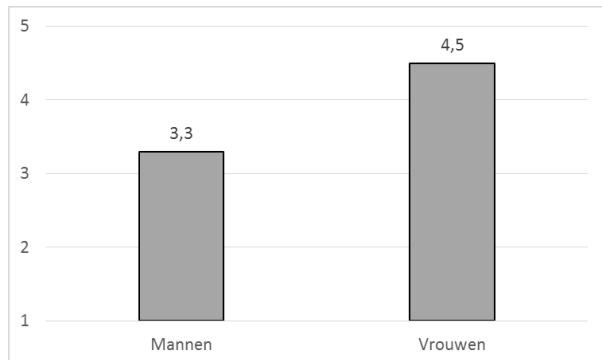
Survey gegevens analyseren

- Survey gegevens kun je op vele verschillende manieren analyseren. We laten hier twee simpelere methoden zien, maar er zijn ook veel complexere methoden (zoals bijvoorbeeld correlaties of regressie; vraag aan je (wiskunde) docent als je hier meer over wilt weten).
- De meest voor de hand liggende methode is om beschrijvende statistieken te laten zien. Daarmee bedoelen we dat je probeert weer te geven hoe mensen antwoorden hebben gegeven. Dit kan bijvoorbeeld met een cirkel diagram. In het voorbeeld hieronder hebben we

respondenten gevraagd welk televisie nieuws ze het meest kijken. In het cirkel diagram (Figuur 1, gemaakt in MS Excel) zie je de verdeling van de verschillende categorieën.



Figuur 1. Verdeling van welk televisie nieuws het meest wordt gekeken.



Figuur 2. Gemiddelden voor mannen en vrouwen van de stelling "Het Journaal is een goed journalistiek programma" op een schaal van 1 = "Helemaal mee oneens" tot 5 = "Helemaal mee eens".

- Voor vragen waarop de respondenten hebben geantwoord op een schaal (bijvoorbeeld een rapport cijfers van 1 tot 10, of op een schaal van 1 tot 5 in hoeverre ze het eens zijn met een stelling) kun je ook het gemiddelde berekenen. Bijvoorbeeld: Op een schaal van 1 tot 5 antwoorden onze respondenten op de stelling "Het Journaal is een goed journalistiek programma" gemiddeld een 3,9. Dit betekent dat men gemiddeld het met deze stelling eens is.
- Maar je kan bijvoorbeeld ook gemiddelden met elkaar vergelijken. Bijvoorbeeld in hoeverre zijn mannen en vrouwen het eens met de bovenstaande stelling? In de bovenstaande Figuur 2 zie je bijvoorbeeld dat vrouwen het veel meer eens zijn met de stelling, dus veel het Journaal meer als een journalistiek programma beoordelen.
- Je kan zo'n cirkel diagram natuurlijk ook apart voor verschillende groepen (bijvoorbeeld mannen en vrouwen) maken en vergelijken. Maar let op, je kan de vraag over welk nieuws programma men kijken niet gebruiken om gemiddelden te berekenen. Want wat is precies het gemiddelde van 24% het Journaal, 16% RTL Nieuws, 7% Hart van Nederland, 13% een ander programma en 40% geen nieuws programma? Let er dus op dat als je gemiddelden wilt berekenen, dat je dit doet voor vragen waar dit ook echt kan.