

## 3

### Questionários

Esse capítulo tem por objetivo apresentar os principais conceitos envolvidos na técnica de questionários, exibindo também os possíveis tipos de questões, respostas e formatos que podem ser apresentados em um questionário. Posteriormente, são listados requisitos para a construção de questionários de boa qualidade assim como os principais erros comumente cometidos em um processo de pesquisa com base em questionários.

#### 3.1.

##### Tipos de questões

Questionários podem ser elaborados e aplicados de diversas maneiras, de acordo com as necessidades. A seguir, segundo Parasuraman [3], serão apresentadas as principais formas de aplicação de questionários:

Auto – resposta (via correio ou e-mail): tem como vantagens o fato de poder ser enviado a um grande número de pessoas de forma não muito dispendiosa e o respondente pode preencher o questionário quando lhe for mais conveniente. No entanto, este tipo de questionário tem também algumas desvantagens: baixa taxa de resposta, não sendo indicado para perguntas que exijam respostas muito detalhadas.

Auto – resposta (em grupo): um grupo de pessoas é reunido e as perguntas são feitas simultaneamente, contudo cada pessoa responde individualmente ao seu questionário. Os grupos são reunidos mediante algum critério de conveniência. Se as pessoas que estão sendo questionadas não entenderem o significado de alguma pergunta podem pedir ajuda ou esclarecer o propósito do estudo.

Auto – resposta (porta a porta): este tipo de questionário é menos habitual. O investigador, neste caso, desloca-se a casa ou ao local de trabalho dos

questionados, entrega e explica o questionário e depois volta para recebê-lo ou pede que o devolvam pelo correio. Este tipo de questionário tem a vantagem de poder ser feito quando é mais conveniente ao questionado tal como nos questionários via correio ou *e-mail* e tem a vantagem de ser possível um contato com o investigador com o fim de esclarecer dúvidas na interpretação das respostas ou no objetivo do estudo. A grande desvantagem deste tipo de questionários são os custos financeiros associados (custo com o deslocamento até os locais da entrevista, tempo gasto para a realização das entrevistas e apuração dos resultados).

Entrevista (pessoal): através de uma entrevista, o investigador preenche o questionário com as respostas às perguntas que vai fazendo ao questionado. Há um contato pessoal e direto entre o investigador e o questionado. Ao contrário dos outros tipos de questionários, o entrevistador tem a oportunidade de se certificar que o questionado quer dizer mesmo o que disse. As entrevistas facilitam, também, as respostas às perguntas que pedem opiniões. O questionário por entrevista consome muito tempo e, conseqüentemente, é muito dispendioso. O entrevistador é considerado parte do instrumento da recolha de dados e precisa de um treino prévio para aprender a conduzir uma entrevista e como ultrapassar as dificuldades.

Entrevista (telefônica): este tipo de entrevista possibilita ao investigador ter a informação rapidamente. Tal como as entrevistas pessoais, este tipo de entrevista possibilita ao investigador o contato pessoal e direto com o questionado, desta forma, facilitam as respostas a perguntas que pedem opiniões a questões de *follow-up* e dão ao entrevistador a oportunidade de se certificar que o questionado respondeu exatamente aquilo que queria dizer. Contudo também tem desvantagens. Muitas pessoas não gostam que lhes telefonem para casa, outras não têm telefone que conste nas listas telefônicas. Este tipo de entrevistas não pode ser muito extenso.

Segundo Goode & Hatt [1], os preparativos de construção de um questionário válido pressupõem um conjunto de procedimentos metodológicos e técnicos. Esses procedimentos vão desde a formulação do problema até à

aplicação numa amostra reduzida (similar à amostra - estudo no que se refere à distribuição de características), ao pré-teste, que constituindo um estudo piloto, faculta dados empíricos suscetíveis de melhoramento do questionário:

- Formulação de um problema colocado sob a forma de uma questão inicial que constitui a base para a construção do questionário;
- A pergunta base deve ser:
  - Clara (precisa, concisa, unívoca);
  - Exequível (realista, que se revele adequada aos recursos temporais, materiais, técnicos e pessoais); pertinente (neutra e que vise à compreensão);
- Explicação dos objetivos da pesquisa, depois de esboçado o quadro teórico de referência e clarificadas definições e conceitos;
- Formulação de hipóteses, fazendo interagir a teoria e a verificação empírica, constituindo deste modo um importante guia do trabalho de pesquisa e uma valiosa orientação da obtenção de dados;

Segundo Sellitz & Cook [4], a elaboração de um questionário que proporcione rigor de informação passa pela identificação dos conjuntos a inquirir; pela opção por uma ou outra, ou por várias modalidades e tipos de perguntas, dependendo dos objetivos da pesquisa e das características e disponibilidades dos inquiridos e tendo presentes os processos de tabulação e tratamento de dados disponíveis. A elaboração das perguntas decorre naturalmente dos indicadores selecionados; as respostas que o leque de perguntas proporciona são função da qualidade da sua formulação.

Tendo em vista uma tabulação facilitada, é usual codificar as perguntas. Entretanto, se suspeitar que a codificação poderá ocasionar dificuldade de leitura, é preferível prescindir desta operação.

Segundo Mattar [2], a validação interna, apreciação crítica efetuada por especialistas ou colegas do investigador, como garantia de um inquérito por questionário mais bem sucedido e o pré-teste, são operações efetuadas em nome da clareza e adequação do questionário à população alvo.

Segundo Mattar [2], os tipos de questões são extremamente importantes num instrumento de coleta de dados na medida em que tem efeito no tipo e

qualidade da informação obtida. Os tipos de questões mais usados em questionários são as questões de resposta aberta (qualitativas) e de resposta fechada (quantitativas). Para decidir qual o tipo de questão que melhor se adequa ao questionário, é importante ter em conta o modo como planejamos usar a informação obtida, pois a forma como estruturamos as nossas questões determina a unidade de medida pela qual as respostas serão classificadas. Por sua vez, a unidade de medida adotada dita quais os procedimentos estatísticos podem ser aplicados aos dados e o modo como a informação possa ser analisada e disponibilizada. Além disso, na escolha entre questões de resposta aberta e questões de resposta fechada, devemos ter em conta o propósito para o qual determinada informação é usada, as características da população em estudo e o método proposto para comunicar os resultados.

Segundo Mattar [2], ambos os tipos de questões têm as suas vantagens e desvantagens em situações diferentes. Até certo ponto, estas dependem do modo de administração do questionário e do fato de estarem a ser usados para obter informação sobre fatos ou sobre opiniões.

Questões de resposta aberta (qualitativas): este tipo de pergunta não apresenta respostas alternativas, proporcionando ao respondente plena liberdade de resposta. Os respondentes têm que elaborar as suas respostas utilizando as suas próprias palavras. Devem possuir uma justificativa e um objetivo. Ex: “Porque escolheu a PUC como Universidade para ingressar no curso de Informática?”. São normalmente utilizadas no começo do questionário. Existe concordância em que se deve partir de questões gerais para específicas. Uma pergunta aberta geral, do tipo “Quando se fala em política, o que vem à sua cabeça?”, proporciona um *insight* na estrutura de referência do respondente e pode ser muito útil na interpretação de respostas a perguntas posteriores. Outro importante uso é na obtenção de informações adicionais e esclarecimentos, com indagações como: “Por que?”, “Por favor, explique.”, “Por que pensa dessa forma?”.

A tabela detalhada a seguir, obtida em [36], lista as principais vantagens e desvantagens decorrentes da utilização de questões referentes a respostas do tipo aberta (qualitativas) em questionários:

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Estimula o pensamento livre, solicita sugestões, explora a memória das pessoas, clarifica posições, esclarece opiniões, atitudes e percepções;	Requer um grande esforço para codificar a informação para posterior análise dos dados, dada a quantidade e variedade de informação cedida pelo inquirido;
Permite que o inquirido se expresse sem limitações, resultando daí uma grande variedade de informação e eliminando virtualmente os vieses associados ao investigador;	Geralmente requer métodos qualitativos para codificar e analisar as respostas, o que exige mais tempo e um julgamento mais subjetivo que a codificação das questões de resposta fechada;
Indispensável para estudos exploratórios nos quais o principal objetivo do investigador é encontrar a informação mais relevante acerca de um tópico, nomeadamente na preparação para o desenvolvimento de questões de resposta fechada para um questionário definitivo.	Geralmente surgem dificuldades em interpretar e categorizar as respostas;
	Difícil construção de variáveis significativas para análise estatística, podendo ocorrer distorção das respostas durante o processo de codificação;
	É preciso bastante tempo para responder a este tipo de questões;
	Maior probabilidade de ocorrerem vieses associados ao entrevistador, no caso de questionários administrados por entrevista;
	Normalmente é difícil determinar numa resposta onde há erros de omissão.

Questões de resposta fechada (quantitativas): este tipo de perguntas limita o inquirido à opção entre duas ou mais respostas apresentadas, das quais ele escolherá a que melhor descreve a sua opinião. Ex: "Concorda com o método de ensino da PUC?" Sim, Não. O exemplo apresentado anteriormente é um exemplo de uma questão dicotômica (bipolar), a qual é adequada para muitas perguntas que se referem a questões de fato, bem como a problemas claros e a respeito dos quais existem opiniões bem cristalizadas.

Nos casos de múltipla escolha, os respondentes optarão por uma das alternativas, ou por determinado número permitido de opções. Segundo Mattar [2], ao elaborar perguntas de respostas múltiplas, o pesquisador se depara com dois aspectos essenciais: o número de alternativas oferecidas e os vieses de posição.

Segundo Selltiz & Cook [4], podemos apontar algumas considerações importantes relacionadas às questões de múltipla escolha. As alternativas devem ser coletivamente exaustivas e mutuamente exclusivas, ou seja, devem cobrir todas as respostas possíveis e uma alternativa deve ser totalmente incompatível com todas as demais. A opção "Outros. Quais? \_\_\_\_\_" é de grande ajuda para garantir a exclusão entre as possíveis respostas. Para que sejam mutuamente exclusivas cada respondente deverá identificar apenas uma opção que represente corretamente sua resposta, ou seja, a escolha de uma alternativa deve excluir todas as demais. Quanto aos vieses de posição, estes ocorrem em função da tendência de se escolher, no caso de palavras, as que aparecem como primeiras opções de resposta e, quando se tratar de números, a escolha daquele que ocupa a posição central. No intuito de contornar esses vieses, pode-se alternar a seqüência de apresentação das opções de resposta, durante a coleta de dados, através de diversas formas para o questionário.

Outro tipo de questão fechada são as do tipo gradativas, onde o usuário seleciona uma dentre as possíveis respostas graduais apresentadas. Normalmente o usuário expressa o seu grau de conhecimento ou opinião a cerca de um determinado assunto. Ex: Indique o seu grau de aprendizado da linguagem UML, com base no que foi utilizado nas aulas experimentais. Respostas: 1 – Não aprendi; 2 – Aprendi, mas tenho dúvida; 3 – Aprendi o básico; 4 – Aprendi, mas não sei usar sozinho; 5 – Aprendi e sei usar.

A tabela detalhada a seguir, extraída de [36], lista as principais vantagens e desvantagens decorrentes da utilização de questões referentes a respostas do tipo fechadas (quantitativas) em questionários:

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Contribuem para maior uniformidade e simplificam a análise das respostas;	Conduzem os inquiridos numa determinada direção, não permitindo que eles expressem a sua e potencialmente única resposta;
São mais rápidas e mais fáceis de responder;	Falha pela falta de variedade e profundidade;
As respostas são mais fáceis de tabular;	Há uma maior probabilidade de erros do investigador porque este pode seleccionar os padrões de resposta que lhe interessam;
A sua análise é mais rápida e mais econômica;	O padrão de resposta dado para uma questão pode condicionar a resposta do inquirido de tal modo que esta pode não refletir verdadeiramente a opinião do inquirido, mas sim o grau de concordância ou discordância deste em relação à opinião do investigador;
A lista de respostas possíveis ajuda a clarificar o significado da questão;	A facilidade em responder a uma lista pré - determinada de respostas pode criar a tendência de escolher uma ou mais categorias sem refletir sobre o assunto;
Adequadas a tópicos acerca dos quais se dispõe de muita informação;	São de difícil elaboração, pois é necessário incorporar todas as possíveis respostas a uma determinada pergunta;

Segundo Mattar [2], a ordem das questões é importante na medida em que afeta a qualidade da informação, o interesse e até a disposição dos respondentes na participação do estudo. Relativamente a este assunto, há duas correntes de

opinião: a primeira defende que as questões devem ser colocadas ao acaso; a segunda, por sua vez, considera que as questões devem seguir uma progressão lógica baseada nos objetivos do estudo (técnica do funil), opinião que é partilhada pela maioria dos autores. Contudo, a primeira concepção é útil em situações em que o investigador quer que os respondentes expressem os seus acordos ou desacordos em relação a diferentes aspectos de um tema. Neste caso, uma listagem lógica de declarações ou questões pode condicionar o respondente a opiniões expressas pelo investigador através das suas declarações.

No que diz respeito à técnica do funil (as questões seguem uma progressão lógica baseada nos objetivos do estudo), esta tem claras vantagens na medida em que conduz gradualmente o respondente para os temas do estudo, começando pelos temas mais simples e prosseguindo para os mais complexos, estimulando o respondente a responder às questões colocadas. Neste caso, as perguntas delicadas ou complexas não devem ser colocadas no início; as perguntas gerais devem preceder as específicas; as mais concretas devem preceder as mais abstratas; questões acerca de comportamento devem ser colocadas antes de questões acerca de atitudes; devem ser colocadas primeiro as de carácter impessoal e só depois as de carácter pessoal. É necessário evitar o mais possível o chamado “efeito de contágio”, ou seja, a influência da pergunta precedente sobre a seguinte. As primeiras questões, de descontração do respondente, são chamadas de “quebra-gelo” porque têm a função de estabelecer contato, colocando-o à vontade.

### 3.2.

#### **Requisitos para a construção de questionários de boa qualidade**

Realizamos uma pesquisa nas áreas de Ciências Sociais e *Marketing* [1-4, 7-8], com objetivo de colher as principais recomendações de diversos autores a respeito das boas práticas a serem consideradas na elaboração e formulação de questionários em geral.

Inicialmente, as recomendações dos autores da bibliografia estudada foram coletadas e armazenadas. Após a coleta, as recomendações foram cruzadas, com objetivo de identificar algum conflito ou contradição entre elas. Os conflitos e contradições encontrados foram eliminados, restando apenas a lista de



recomendações sem conflito, ou seja, uma lista de recomendações de boas práticas para a elaboração de questionários, onde cada elemento da lista é uma recomendação que pode ser considerada um consenso, visto pelo autor dessa dissertação, entre os autores da bibliografia estudada.

O resultado dessa lista foi consolidado em uma listagem de requisitos para apoiar o processo de construção de questionários de qualidade, que será detalhada a seguir. Essa lista de requisitos poderá ser utilizada como referência por pessoas que desejam elaborar questionários e será utilizada como base para o processo de construção de questionários. A seguir, serão listados esses requisitos:

- Deve ser definida a amostra, ou seja, o grupo populacional ao qual será aplicado o instrumento de obtenção de dados (neste caso, o questionário); a amostra condiciona a técnica ou técnicas de coleta de dados utilizadas e as características do próprio questionário;
- Existe concordância em que se deve partir de questões gerais para específicas;
- As perguntas gerais devem preceder as específicas;
- As perguntas mais concretas devem preceder as mais abstratas;
- Questões acerca de comportamento devem ser colocadas antes de questões acerca de atitudes;
- Devem ser colocadas primeiro as questões de caráter impessoal e só depois as de caráter pessoal;
- É necessário evitar o mais possível o chamado “efeito de contágio”, ou seja, a influência da pergunta precedente sobre a seguinte;
- As primeiras questões, de descontração do respondente, são chamadas de “quebra-gelo” porque têm a função de estabelecer contato, colocando-o à vontade;
- O desenho visual de um questionário deve ser atrativo e facilitar o preenchimento das questões na seqüência correta;
- Se o formato for muito complexo, os respondentes tendem a evitar questões, fornecer dados incorretos ou mesmo recusar-se a responder ao questionário;

- O número de questões introduzidas deve ser levado em conta: se for em número excessivamente reduzido podem não abranger toda a problemática que se pretende inquirir; se pelo contrário forem demasiado numerosas, não só se arrisca a ser de análise impraticável no tempo disponível para a investigação como têm um efeito dissuasor sobre os inquiridos, aumentando a probabilidade de não resposta;
- Um questionário deve parecer curto. Por exemplo, podemos reduzir o número de páginas, o que implica por sua vez num maior número de questões por página;
- Um questionário não deve ser demasiado longo, pois a concentração quer do investigador quer do respondente tende a diminuir à medida que se aproxima o final do questionário bem como o interesse deste último. Além disso, a análise torna-se bastante demorada;
- O questionário também não deve ser demasiado curto, pois não permite obter a informação necessária e os respondentes podem sentir que não tiveram oportunidade de exprimir as suas opiniões;
  - Não se deve separar a mesma questão por páginas diferentes;
  - As questões devem ser numeradas de forma conveniente;
  - Deve ser deixado espaço suficiente entre os itens;
  - Quando são incluídas questões de resposta aberta, o espaço de resposta deve ser suficientemente grande;
  - Determinadas partes mais importantes devem ser sublinhadas ou destacadas;
  - As instruções de preenchimento devem ser claramente distinguidas das questões e respostas alternativas;
  - A identificação do respondente deve ser feita preferencialmente no início do questionário. Colhe-se apenas o nome do respondente, deixando-se seus dados gerais para o final do questionário, com vistas a se evitarem vieses;
  - Solicitação de cooperação: é importante motivar o respondente através de uma prévia exposição sobre a entidade que está promovendo a pesquisa e sobre as vantagens que essa pesquisa poderá trazer para a sociedade e em particular para o respondente, se for o caso;

- Instruções: as instruções apresentadas deverão ser claras e objetivas ao nível de entendimento do respondente e não somente ao nível de entendimento do pesquisador;

- Informações de classificação do respondente: os dados de classificação do respondente, se necessários, normalmente deverão estar no final do questionário. Podem ocorrer distorções se estiverem no início porque o entrevistado poderá distorcer as respostas, caso seus dados pessoais já estejam revelados no início da pesquisa;

- É necessário também que o pesquisador faça algumas reflexões, do tipo: “A pergunta é realmente necessária?”, “Qual a sua utilidade?”. Estas perguntas por sua vez, desdobram-se nas seguintes questões:

O assunto exige uma pergunta separada, ou pode ser incluído em outras perguntas?
Existem outras perguntas que já incluem adequadamente este ponto?
A pergunta é desnecessariamente minuciosa e específica?
Várias perguntas são necessárias sobre o assunto desta pergunta ou uma é o suficiente?
Deve-se evitar o uso de abreviação. Não se devem tratar dois assuntos complexos em uma mesma pergunta;
Todos os aspectos importantes sobre este tópico serão obtidos da forma como foi elaborada a pergunta?
As pessoas têm a informação necessária para responder a pergunta?
Que objeções alguém poderia ter para responder esta pergunta?
O tema abordado é muito íntimo, perturbador ou expõe socialmente as pessoas, de forma a causar resistências e respostas falsas?
O tema é embaraçoso para o respondente colocar em perigo seu prestígio caso seja contrário a idéias socialmente aceitas?
A pergunta é devidamente neutra, a fim de não influenciar nas respostas?

- Deve ser proporcionada ao respondente uma situação de liberdade, em que a pessoa seja estimulada a apresentar francamente suas opiniões.

### 3.3.

#### **Erros comumente cometidos num processo de aplicação de questionários**

Segundo Selltiz & Cook [4], em um processo de pesquisa podem ocorrer dois tipos de erros, os erros amostrais e os erros não-amostrais. O primeiro está ligado a falhas nos processos de escolha da amostra e da determinação do seu tamanho. Quanto aos erros não-amostrais, inúmeras são as fontes de sua ocorrência; entre elas, questionários de dados mal elaborados, com questões tendenciosas ou dúbias e a escolha ou o uso incorreto de escalas de medição. A mensuração sempre ocorre em situações complexas, onde diversos fatores influenciam as características medidas e o processo de mensuração, podendo gerar erros não-amostrais.

De acordo com Selltiz & Cook [4], a variação entre resultados individuais, num instrumento de medida aplicado a um grupo de pessoas, decorre de certo número de fatores contribuintes. Parte da variação pode ser entendida como resultante de diferenças reais, entre os indivíduos, quanto à característica que está sendo medida; parte dela representa erros na mensuração. O problema básico na avaliação de resultados de qualquer mensuração é o de definir o que deve ser considerado como diferenças reais na característica medida e o que deve ser considerado como variações devidas a erro de mensuração. Selltiz & Cook [4] aponta algumas das possíveis fontes de diferenças nos resultados, num grupo de indivíduos:

- Diferenças verdadeiras na característica em análise: idealmente, todas as diferenças encontradas em um processo de mensuração deveriam referir-se, exclusivamente, às diferenças reais quanto ao que se pretende medir;
- Diferenças reais em outras características relativamente estáveis do indivíduo, influenciando nos resultados. Resultados obtidos num grupo refletem não apenas diferenças na característica que está sendo medida, mas também diferenças em variáveis tais como grau de formação, inteligência, personalidade, as quais vem contaminar os resultados de um questionário de atitude ou as avaliações de um observador;
- Diferenças devidas a fatores pessoais passageiros, tais como indisposição momentânea, estado de fadiga, saúde e distração;

- Diferenças devidas a fatores de situação: muitas vezes, as variações na situação em que ocorre a mensuração desempenham um grande papel nas diferenças de resultados num grupo de indivíduos. Assim, por exemplo, um levantamento com uma dona de casa pode ser fortemente influenciado pela presença de outras pessoas da família (marido e filhos);
- Diferenças devidas às variações na aplicação: métodos inadequados ou não-uniformes de aplicação de um questionário podem contribuir para variações nos resultados. Apenas para exemplificar, os Engenheiros de Software podem inverter a ordem das perguntas, omitir questões e responder perguntas não respondidas baseando-se em julgamentos próprios a respeito do entrevistado;
- Diferenças devidas à amostragem de itens: por melhor que seja um questionário, provavelmente não será capaz de abarcar todos os itens do universo de itens significativos para a característica que está sendo medida.
- Falta de clareza do questionário: as diferenças nas respostas podem significar diferenças de interpretação do questionário, e não diferenças reais nas características que estão sendo medidas;
- Questionários mal elaborados, com questões tendenciosas, dúbias, ou sequencialmente mal posicionadas.

Percebe-se, portanto, a importância de um questionário bem construído e bem aplicado, garantindo então uma significativa redução no nível do erro não-amostral.

### **3.4.**

#### **Avaliação do questionário**

É importante a realização de um processo de análise, porque é provável que não se consiga prever todos os problemas ou dúvidas que podem surgir durante a aplicação do questionário. Sem o processo de análise, pode haver grande perda de tempo, dinheiro e credibilidade caso se constate algum problema grave com o questionário já na fase de aplicação. Nesse caso o questionário terá que ser refeito e estarão perdidas todas as informações já colhidas.

Goode & Hatt [1], afirmam que nenhuma quantidade de pensamento, não importa quão lógica seja a mente e brilhante a compreensão, pode substituir uma

cuidadosa verificação empírica. Daí a importância em se saber como o questionário se comporta numa situação real através processo de análise.

Segundo Mattar [2], os processos de análise podem ser realizados inclusive nos primeiros estágios, quando o instrumento ainda está em desenvolvimento, quando o próprio Engenheiro de Software pode realizá-lo, através de entrevista pessoal. O processo de análise é, segundo Goode e Hatt [1], um ensaio geral. Cada parte do procedimento deve ser projetada e implementada exatamente como o será na hora efetiva da coleta de dados. As instruções para a coleta de dados devem estar na formulação final e serem obedecidas rigorosamente, para se verificar se são ou não adequadas. O questionário deve ser apresentado na forma final e a amostra (embora menor) deve ser obtida segundo o mesmo plano que gerará a amostra final. Os resultados do processo de análise são então tabulados para que se conheçam as limitações do instrumento. Isto incluirá a proporção de respostas do tipo "não sei", de questões difíceis, ambíguas e mal formuladas, a proporção de pessoas que recusam a entrevista, bem como os comentários feitos pelos respondentes sobre determinadas questões.

Goode e Hatt [1] destacam alguns sinais que indicam algo errado com o questionário e que deverão ser objeto de alterações por parte do pesquisador após o processo de análise:

- Ausência de ordem nas respostas: freqüentemente, a causa é uma questão (ou questões) que não se refere à mesma experiência em cada respondente. Isto pode ser provocado pelo uso de palavras difíceis, ou por questões que buscam obter muitos dados de uma só vez. Respostas totalmente desordenadas são um sinal de alerta;
- Respostas "tudo-nada": questões a que todos respondem da mesma maneira podem revelar uma resposta estereotipada ou clichê;
- Grande proporção de respostas do tipo "não sei" ou "não compreendo": estes casos indicam questões formuladas inadequadamente, ou um mau plano de amostragem;
- Variação substancial de respostas quando se muda a ordem das questões;
- Alta proporção de respostas recusadas: aconselha-se rever com cuidado cada questão cujas recusas ultrapassem cinco por cento.

Com relação ao processo de análise, recomenda-se:

- Seus respondentes devem pertencer à população alvo da pesquisa e ter tempo suficiente para responder todas as questões;
- Os Engenheiros de Software devem ser experientes;

Com relação aos elementos funcionais do questionário, deve-se verificar no processo de análise:

- A clareza e a precisão dos termos utilizados;
- A necessidade eventual de desmembramento das questões;
- A forma das perguntas;
- A ordem das perguntas;
- A introdução;
- É importante também se fazer uma reflexão sobre o valor de cada pergunta.

Os questionários também podem conter estruturas ou dependências lógicas, ou seja, a seqüência de perguntas pode depender das respostas enviadas pelos respondentes. Essa abordagem funciona como uma espécie de diálogo entre o questionário e o Engenheiro de Software, na qual o diálogo vai se adaptando a este último.

Caso o processo de análise revele necessidade de muitas alterações, o questionário revisado deverá ser então novamente testado. O processo será repetido tantas vezes quantas forem necessárias, até que o instrumento se encontre maduro, pronto para ser aplicado. De acordo com Mattar [2], para instrumentos que foram cuidadosamente desenvolvidos, dois ou três ciclos de processos de análise costumam ser suficiente.