

محاضرة رقم (7): أدوات جمع المعلومات (تابع)

ثالثاً - الاستبانة (Questionnaire):

أهداف المحاضرة:

- التعرف على مفهوم الاستبانة
 - التعرف على خطوات تصميم استبانة
 - التمييز بين أنماط أسئلة الاستبانة
 - إرشادات وتوجيهات عامة لتصميم الاستبانة
 - طرق تحليل بيانات استبانة
- يعتبر الاستبانة من بين الأدوات الملائمة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمشكلة معينة أو واقع معين، وتبرز أهميته في أن له أهمية كبيرة في جمع البيانات لاختبار الفرضيات في مختلف البحوث الإنسانية والسلوكية وغيرها فهو يستخدم لدراسة الاتجاهات والميول والمواقف والقيم والدوافع والمشاعر وغيرها...

1- مفهوم الاستبانة:

لقد ترجم المفهوم (Questionnaire) من الانجليزية إلى العربية وهي تختلف في ألفاظها ولكن تتفق في معناها مثل استفتاء، استقصاء، استبيان، ولكن أصبح مصطلح يمكن أن تترجم إليه هو استبانة وهو المدلول العربي الصحيح الذي يشير إلى: "تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفرغ للإجابة. ويطلب من المجيب عليها مثلاً الإشارة إلى ما يراه مهماً، أو ما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة... الخ". (العساف، 1995، ص 342)

فالاستبيان مجموعة من الأسئلة المقننة (المغلقة أو المفتوحة) التي توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات حول قضية معينة أو اتجاه موقف معين. (مصباح، 2008، ص 147)

استمارة الاستقصاء أو دراسة استطلاع الآراء (الاستبيان أو الاستبانة) تعتمد بشكل أساسي على جزأين:

1- **العوامل الديمغرافية:** وهي بشكل عام متغيرات وصفية ثابتة لكل مستجيب مثل النوع والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي، وفي أغلب الأحيان هي متغيرات وصفية (متغيرات اسمية أو ترتيبية) أو هي متغيرات كمية مثل العمر بالسنوات تحوّل فيما بعد إلى متغيرات فئوية.

2- **محاوير الدراسة:** وهي في الغالب تكون أكثر من محور وكل محور مكوّن من عدّة عبارات فرعية مكملة لبعضها البعض، بحيث تعكس إجماليا كل ما يعبر عنه المحور وهي ما يتمّ أراء المستجيبين حولها بحيث يعكس رأيه درجة موافقته، أو رضاه، أو ... على ما تحتويه العبارة.

2- خطوات تصميم الاستبانة:

بعد أن يقرّر الباحث أن الاستبيان هو الأداة الملائمة لجمع المعلومات حول دراسته، عليه أن يصمّمها وفقا للخطوات التالية:-

- تحديد المجالات التي يجب أن تشتمل عليها الاستبانة. وهي الجوانب التي تتكوّن منها مشكلة البحث.

- ما هي المعلومات المطلوبة لكل مجال.

وتتحقق هاتين الخطوتين تتحدّد بترجمة أسئلة البحث إلى أهداف يمكن قياس مدى تحققها من خلال عدد من الأسئلة والمواقف، والتي تشكّل بنود الاستبانة. فمثلا في مشكلة أسباب انخفاض تحصيل التلاميذ في مادة الرياضيات. يمكن ترجمة السؤال التالي:

ما أسباب انخفاض مستوى التحصيل الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية في مادة الرياضيات؟ إلى مجموعة من الأهداف كما يلي:

* الاتجاه السلبي نحو مادة الرياضيات يعدّ سببا من أسباب ضعف التحصيل فيها.

* المناخ الأسري للتلميذ.

* الكفاية الشخصية للأستاذ.

بعد تحديد هذه الأهداف يترجم كل هدف منها إلى عدة أسئلة أو مواقف تمكّن الباحث من

قياس مدى تحقق ذلك الهدف: فمثلا لتحقيق الهدف الأول (الاتجاه نحو مادة الرياضيات يعدّ

سببا من أسباب ضعف التحصيل فيها) يمكن صياغة العبارات التالية:

- دراسة مادة الرياضيات شيقة ومسلية.

- أواظب دائما على حضور حصة الرياضيات.

- أشعر بالارتياح أثناء حل المسائل الرياضية.

وحتى يستطيع الباحث أن يحصر الأهداف والمواقف المهمة يتعين عليه أن يراجع:

- الدراسات السابقة.
- الكتب ذات الارتباط بالبحث.
- الاستبيانات السابقة التي تناولت مجال البحث أو جزء منه.
- استشارة ذوي الاهتمام.
- تصميم استبانة ذات بنود مفتوحة لذوي الاختصاص والعلاقة، تهدف لتزويد الباحث بالأهداف والمواقف والأسئلة التي يحتاجها لتصميم الاستبانة في صورتها النهائية.
- ويفضل دائما عدم ذكر اسم المستجيب حتى يكون رأيه صريحا وخاليا من المجاملة، إلا في حالة واحدة وهو إعادة تطبيق الاختبار من أجل دراسة ثباته.

"يجب أن ينظر الباحث إلى عمليات المسح على أنها طريقة, وأسلوب هام ومفيد للغاية في اكتشاف المجال، وفي التجميع المباشر وغير المباشر للمعطيات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، حيث تسمح بالتركيز على المشكلة كما تقترح النقاط التي تستحق عناء التعقب والدراسة. لهذا بالإضافة إلى الخطوات السابقة ينبغي مراعاة النقاط التالية حين استخدام الاستبيانات:

- من هم الأشخاص الذين سيتم سؤالهم؟
- كيف سيتم طرح الأسئلة؟
- كيف، وأين، ومتى سيتم استخدامها؟
- ما هو عدد الأشخاص الذين نحتاج لسؤالهم؟
- كيف سيتم عملية عد وتسجيل المعطيات؟
- ما هي الطريقة المناسبة لتبويب وتفريغ البيانات؟
- ما هي الطريقة المناسبة لمعالجة وتحليل البيانات؟.

بالإضافة إلى هذه الأسئلة يجب مراعاة ما يلي:

- أخذ محاسن ومساوئ أسلوب الاستبيان في جمع المعطيات بعين الاعتبار.
- أخذ إمكانية تطبيق أسلوب الاستبيان على العينة بعين الاعتبار.
- تحديد نوعية الاستبيان المراد استخدامها.
- تحديد نمط وحجم العينة المراد استطلاعها.
- تذكر أن استخدام عينات كبيرة لا يؤدي بالضرورة للحصول عينات خالية من الانحياز.
- بناء قاعدة معطيات بالأسماء أو عناوين البريد الإلكتروني.

- تصميم الاستبانة وإخراجها إخراجاً أولياً مراعين في ذلك ضوابط كتابة الأسئلة وضوابط كتابة الإجابات.
 - تنظيم الأسئلة وفق ترتيب منطقي، والقيام بأية عمليات تجميع أو تنظيم ممكنة لتسهيل إتمام الاستبيان.
 - إضافة العنوان، والمقدمة، والعناوين الفرعية لكل مجموعة من الأسئلة.
 - إضافة تعليمات حول كيفية إتمام الاستبيان.
 - يتوجب التوضيح في نهاية الاستبيان ما الذي ينبغي على المستجيب للاستبيان فعله بعد ذلك.
 - **اختبار الاستبانة من حيث:**
 - * المدلول اللفظي وسلامة اللغة، ومدى تناسب ذلك مع مستوى المجيب.
 - * الصدق والثبات.
 - إعادة تصميم وإخراج الاستبانة إخراجاً نهائياً طبقاً لنتائج اختباراتها.
 - تحديد مواعيد إنجاز العمل.
 - تحديد طريقة التوزيع : بريدياً، أو شخصياً، أو إلكترونياً كالبريد الإلكتروني أو على الويب.
- 3- أنماط الأسئلة:**

هناك عدة أنماط شائعة الاستخدام للأسئلة وتتضمن:

3-1- الأسئلة الحرة أو المفتوحة: وفيها يترك الباحث حرية الإجابة للمبحوث على الأسئلة المطروحة بأسلوبه الخاص، ويستخدم هذا النوع غالباً عندما يكون المبحوث على درجة كافية من المعلومات حول الموضوع المدروس. وهذا النوع من الأسئلة ينتج عنه استبيان غير مقنن، الذي يكون ضمن البحوث الاستكشافية، التي يسعى الباحث فيها إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات لتوضيح جوانب معينة من الدراسة. وعليه هذا النوع من الأسئلة للاستبيان يعتمد بالدرجة الأولى على مهارة الباحث إذ يتطلب قدرة ومهارة عالية.

(بن مرسل،

2003، ص225)

يشجع السؤال المفتوح الأشخاص الذين سيجيبون على الاستبيان على إضافة آرائهم الخاصة، ومشاعرهم، ومواقفهم، حيث يمكن القائمين على الاستبيان من استخدامها في جمع المعطيات النوعية. وقد اعتبر (Fowler) - وهو باحث تقليدي في مجال المسح والاستبيان - أن: أولاً- الأسئلة المغلقة تنتج "معطيات أفضل" من الأسئلة المفتوحة، ولكنه أدرك فائدة هامة وحساسة للأسئلة ذات الإجابة التي تستدعي كتابة نص. كما تتيح الأسئلة المفتوحة للباحثين الفرصة في الحصول على أجوبة غير متوقعة. ثانياً- تصف بعمق أكبر وجهات النظر الحقيقية للأشخاص

الذين يجيبون على الاستبيان. ثالثاً- إن الأفراد الذين يستجيبون للاستبيانات يرغبون بتوافر الإمكانية لإجاباتهم على بعض الأسئلة بكلماتهم الخاصة، وهذه نقطة غير هامة جداً. إلا أنه يعاب على هذا النوع من الأسئلة صعوبة تصنيف الإجابات فيما بعد، ومن الممكن الابتعاد عن الإجابات التي تخدم العمل البحثي. فبالرغم مما تتميز به بالتعمق والتوسع إلا أنها غير محبذة من طرف العديد من الباحثين. فالباحث يجد صعوبة كبيرة في المعالجة الإحصائية لهذا النوع من الاستبانة. وتعتمد نجاح هذه الأداة على مهارة الباحث وتخصصه ومستوى خبرته. (الطائي، أبو بكر، 2006، ص246)

3-2- الأسئلة المغلقة: وهي محدودة الخيارات يجاب عنها بـ "نعم" أو "لا"، وينتج عن هذا النوع من الأسئلة استبيان مقنن. والمبحوث هنا يختار إجابة واحدة فقط. ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بسهولة تصنيف البيانات، إلا أنه يعاب عليه تقييد المبحوث في الإجابة، وقد يغفل الباحث بعض الخيارات الضرورية، ولذلك ينصح بإضافة (أمور أخرى)(عبيدات وآخرون، 1999، ص89)

3-3- الأسئلة المدمجة: يعد هذا النوع من أسهل الطرق للتعامل مع المشكلات الاعلامية والسياسية والاجتماعية، وذلك لأن الظواهر في هذه التخصصات تحتوي على العديد من المتغيرات، وقد تختلف هذه المتغيرات في مدلولها ودرجات وضوحها، بحيث أن بعضها يتطلب أسئلة مغلقة، في حين يتطلب البعض الآخر أسئلة مفتوحة...لهذه الأسباب يمكن الباحث أن يحقق حالة من التوازن بين الولوج إلى عمق الظاهرة وبين وصف المظهر الخارجي لها...، وذلك بترك أسئلة مفتوحة في نهاية الاسئلة المغلقة أو تتخللها أحيانا بحسب السياق الموضوعي لإعداد الاستبانة. (الطائي، ابو بكر، 2006، ص249).

4- إرشادات وتوجيهات عامة لتصميم الاستبيانات: يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية

- عند القيام بتصميم الاستبيانات:
- اختصار الاستبيانات قدر الإمكان.
- استخدام اللغة البسيطة أي اللغة السائدة.
- إيجاز الأسئلة.
- تجنب استخدام المصطلحات.
- استخدام أشكال بسيطة للردود، مثل "نعم" أو "لا"، والخيارات المتعددة.
- تضمين خيار "ربما" أو "لا أعرف" في الأماكن الملائمة.
- تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
- تجنب طرح الأسئلة المرشدة نحو إجابة معينة.
- تجنب طرح الأسئلة التي تتطلب إجراء حسابات ذهنية، أو التي تعتمد على ذاكرة المستجيب.
- طرح سؤال واحد فقط في الفقرة.

- تجنب جعل صفحة الاستبيانات تبدو فوضوية، أو غير منتظمة.
- ترك مساحة كافية للإجابة.
- طرح الأسئلة وفق ترتيب منطقي معين.
- وضع مساحة في الاستبيان، كافية لكي يضع الأفراد ملاحظاتهم الشخصية.