الفصل الثالث

الاستبيان - The Questionnaire

تمهيد:

الاستبيان هو أداة يستخدمها الباحث لتجميع البيانات من الآخرين ويسمى الاستبيان «استفتاء» أو «استخبار» أو «استقصاء» ومهما كان المسمى مختلفًا يظل الهدف واحدًا.. وهو تجميع البيانات عن الظاهرة موضوع البحث لإثبات أو نفى فرضية البحث، أو الإجابة على تساؤلات البحث. وبساطة هى وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة فى نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه.

- واستبان أمرًا من الأمور يعنى توضيحه، فكأن الاستبيان - كأداة لجمع البيانات لاترمى إلى أبعد من الوصول إلى وضوح الرؤية عن خارج الشيء دون السعى وراء التنقيب عن النوايا أو ما تخفيه الصدور. ويتأتى ذلك عن طريق استمارة تصمم لتجميع حقائق من جماعات كبيرة الحجم، ذات كثافة سكانية عالية، وتضم الاستمارة مجموعة من الأسئلة لتجميع حقائق موضوعية وكمية، كما تستخدم لتجميع حقائق كيفية، وهى توجه إلى الأفراد بغية الحصول على بيانات معينة. وقد تستخدم الاستمارة بمفردها وقد تستخدم مع أدوات أخرى. وهى تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث. فقد تكون الإجابة مفتوحة، أو يتم اختيار الإجابة أو تحديد موقع الإجابة على مقياس متدرج.. إلخ. ويعتبر الاستبيان من أكثر طرق جمع المعلومات البحثية شيوعًا. إلا أن الانتقادات الموجهة للدراسات والبحوث التى تستخدم الاستبيان مردها تطوير الاستبيانات من قبل أفراد غير مؤهلين أو لقلة الاهتمام بتطوير هذه الأداة إذا ما قورنت بالاهتمام الذى تتطلبه من الباحث، خاصة عندما لايكون تطوير الاستبيان هدفًا بحد ذاته بل مجرد أداة لجمع البيانات.

والاستبيان فى بعض الأبحاث قد يكون الوسيلة الوحيدة لجمع البيانات ولذلك فإن على الباحث أن يعطى عناية فائقة وتركيز كبير لإعداد هذه الأداة المهمة لبحثه. وتكمن الصعوبة فى الاستبيانات فى جانبين **الأول** الأشخاص «المستفتون» **والثانى** فى طبيعة الاستبيان ولغته وتنظيمه والدقة فى تصميمه.. وحتى يتم التغلب على ذلك فإن تحديد العينة المستفتاة واختيارها وكذلك تصميم الاستبيان بناء على واقع العينة أمران مهمان لنجاح الباحث فى الحصول على البيانات المطلوبة.

يعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات البحثية تطبيقًا فى أنواع البحوث التربوية والنفسية وذلك للاستفادة منها فى تجميع بعض المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة، لذا فقد أكد المختصين والكتاب فى مناهج البحث على أهمية الاهتمام بتصميمها، وعرض الطرق المختلفة لكتابة أسئلتها وكتابة إجاباتها والأساليب المختلفة التى تؤدى إلى ارتفاع نسبة المجيبين عليها، وأخيراً إلى عرض أنواع الاختبارات التى يجب على الباحث تطبيقها عليها قبل اعتمادها ليضمن بذلك دقة مدلول بنودها، ومدى صدقها وثباتها، وكذلك مدى جدية المجيب عليها عند الإجابة عليها.

ولايستخدم لمعرفة ماذا يستطيع الشخص أن يفعل؟ (كما فى الاختبار) بل لمعرفة ما يفعله الفرد بالفعل.

- مفهوم الاستبيان وتعريفه:

تترجم الكتب العربية الكلمة الإنجليزية (Questionnaire) إلى عدة مصطلحات تختلف فى ألفاظها وتتفق فى معناها، فبعض الكتب مثلاً تترجمها «استقصاء» وبعضها الآخر «استبيان»، وكذلك «استفتاء». ولكن المدلول العربى الصحيح للمراد منها هو الذى يشير إلى تلك الاستمارة التى تحتوى على مجموعة من الأسئلة أو/ والعبارات المكتوبة مزودة بإجابتها أو/ والآراء المحتملة، أو بفراغ للإجابة ويطلب من المجيب عليها - مثلاً الإشارة إلى ما يراه مهمًا، أو ما ينطبق عليها منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة... إلخ.

وعرف الاستبيان على (أنه أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيًا أو كتابيًا فى إجاباتهم على الأسئلة التى يتضمنها الاستبيان.

ولقد أشار البعض إلى الاستبيان بلفظ الاستفتاء وعرفوه على أنه: (وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة فى نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه).

كما عرفه البعض بأنه: (وثيقة مكتوبة تتضمن عددًا من الأسئلة والتى يرغب الباحث فى التعرف على إجابة المبحوث عليها، استمارة الاستبيان يتم إرسالها إلى جماعة المبحوثين حيث يتطلب منهم إجابات مكتوبة، ويعتبر الاستبيان المرسل بالبريد هو أكثر الأساليب المستخدمة للحفاظ على سرية البيانات).

- وقد رأينا الاختلاف فى المسمى ما بين استبانة واستبيان واستفتاء والذى يرجع إلى ترجمة كلمة (Questionnaire) وعمومًا يمكننا تبنى المفهوم التالى للتعبير عن الاستبيان:

بأنه: استمارة تحتوى على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة، أو الفراغ للإجابة. ويطلب من المجيب عليها - مثلاً - الإشارة إلى ما يراه مهمًا، أو ما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة.

- وهو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب.

- وهو عبارة عن أداة أو أسلوب لجمع المعلومات عن طريق استخدام استمارة تحتوى مجموعة أسئلة (مصنفة ومبوبة) صممت خصيصًا لخدمة أغراض موضوع بحث محدد ويتم الإجابة عليها من قبل المبحوثين بأنفسهم حسب الإرشادات والتوجيهات التى تتضمنها استمارة الاستبيان.

- وهو أداة تعطينا بيانات ومعلومات عن السلوك الاعتيادى أو الأداء المتميز للشخص، وعن الشخص نفسه، إذ يعتمد أسلوب هذا الأداء على أن الفرد لديه القدرة على ملاحظة سلوكه الذاتى أفضل من غيره. ويستطيع إذا أراد أن يعطى تقريراً له قيمة عن سلوكه المميز (الاعتيادى) ويساعد فعلاً فى التعريف بهذه الناحية.

وهو يستخدم فى دراسة الكثير من المهن والاتجاهات وأنواع النشاط المختلفة. فجمع البيانات والمعلومات عن إدراك الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وميولهم وقيمهم ومواقفهم ودوافعهم ومشاعرهم وخططهم للمستقبل وسلوكهم الحاضر والماضى وغير ذلك، كلها تطلب دراستها استخدام الاستبيان للحصول على معلومات كافية ودقيقة.

- المجالات التى يستخدم فيها الاستبيان:

١ - فى حالة تعذر حصول الباحث على معلومات وافية عن موضوع البحث باستخدام وسائل أخرى.

٢ - عندما يكون موضوع البحث يتعلق بوجهة نظر أو رأى شخصى أو التوصل لعوامل كامنة وراء نشاط ما.

٣ - دراسة الرأى العام وتقييم أوجه النشاط الاجتماعى ودراسة مشاكل الأفراد واتجاهاتهم النفسية والاجتماعية وكل ما يهم الباحث أن يعرفه عن الفرد الموجه إليه الاستبيان.

- الفرق بين الاستبيان والمقياس:

يكمن الاختلاف بين الاستبيان والمقياس فى الاختلاف فى الهدف فبينما يهدف السؤال فى الاستبيان إلى جمع المعلومات والحقائق. يتضمن السؤال فى حالة المقياس مقياسًا يؤخذ فى إطار المجموع الكلى لأسئلة القياس ليوضح تقويمًا متكاملاً للظاهرة موضع القياس. (مثال مقياس إيزنك للشخصية).

- الفرق بين الاستبيان والاستفتاء:

يميز بين الاستبيان والاستفتاء من خلال مضمون الفقرات حيث تتضمن فقرات الاستبيان حقائق ومعلومات محددة عن المشكلة مدار البحث، بينما تضمن فقرات الاستفتاء والاستطلاع مسحًا لآراء الفرد والجماعات حول قضية أو مشكلة معينة بينما يعتبر البعض أنه ليس هناك فرق بينهما نظرًا لصعوبة التميز بين الحقائق والآراء فى كثير من الأحيان.

ويوضح الجدول التالى أبرز أوجه الشبه والاختلاف بين الاستبيان والاختبار والمقياس.

جدول لأبرز أوجه الشبه والاختلاف بين الاستبيان والاختبار والمقياس:

الأداة	أبرز المميزات
الاستبيان	١ - أداة لجمع البيانات. ٢ - يستلزم خطوات محددة لبنائه. ٣ - يشترط لجودته قياس صدقه وثباته. ٤ - له ثلاث أنواع محددة هى الاستبيان المقيد، والمفتوح، والمقيد المفتوح. ٥ - عادة ما تخدم غرض بحثى واحد ويركز على ما يفعله فعلاً ومالا يستطيع أن يفعله. ٦ - يحتاج لبناء للإجابة والتى تعتمد على نوع الاستبيان.
الاختبار	١ - أداة لجمع البيانات. ٢ - يستلزم خطوات محددة لبنائه. ٣ - يشترط لجودته قياس صدقه وثباته. ٤ - له أنواع عديدة وكل نوع له تفريعات متعددة ويمكن أن يقيس ذكاء - تحصيل - قدرة - كفاءة - اختبارات شخصية - ميول... ٥ - يقيس سمة أو مجموعة سلوكيات مترابطة لعينة محددة، ويقارن أداء المستجيبين باستخدام مقاييس إحصائية. ٦ - يحتاج لمعيار أو محك للأداء.
المقياس	١ - أداة لجمع البيانات. ٢ - يستلزم خطوات محددة لبنائه. ٣ - يشترط لجودته قياس صدقه وثباته. ٤ - يستخدم عدة أدوات من أدوات البحث مثل: الملاحظة والاختبار والاستبيان ومقاييس التقدير وغيرها. ٥ - يُعنى بالوصف الكمى للسلوك (الأداء) ومدى توافر بعض الخصائص أو الأنماط السلوكية بطريقة كمية. ٦ - يقتصر على التقدير ويتحرى الدقة الرقمية. ٧ - أنواعها: (الاختبارات، المقاييس الاسقاطية، المقاييس السوسيومترية، المقاييس المتدرجة، مقاييس الاتجاهات)

- أنواع الاستبيانات:

يتوقف نوع الاستبيان على نمط الأسئلة وصياغتها وطريقة الإجابة عليها وعلى الإجابات المنتظر الحصول عليها وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الاستبيانات إلى نوعين هما:

١) الاستبيان اللفظى:

ويعتمد هذا النوع على اللغة المكتوبة وينقسم بدوره إلى ثلاث أنواع هى:

أ) الاستبيان المفتوح -Open form:

ويعتمد على أسئلة تتطلب من المجيب إجابات غير محددة ويمتاز هذا النوع بأنه يعطى للمجيب الفرصة للكشف عن دوافعهم واتجاهاتهم بالإضافة إلى سهولة صياغة أسئلته إلا أنه يعاب عليه صعوبة تفريع وتبويب ومعالجة بياناته وتتطلب جهد ووقت من المجيب إضافة إلى أنه قد يغفل المجيب تسجيل معلومات مهمة تفيد البحث.

ب) الاستبيان المغلق -Closed form:

ويتضمن فقرات أو أسئلة تتضمن إجابات محددة، ويمتاز هذا النوع بسهولة الإجابة والمعالجة الإحصائية ويحتاج إلى وقت وجهد قليل من المجيب ومن عيوبه أنه لا يكشف عن دوافع المجيب ولا تؤدى إلى الكشف عن معلومات ذات عمق.

ج) الاستبيان المغلق المفتوح -Closed - open from:

أكثر الأنواع شيوعًا ويحتوى على نوعين من الأسئلة، تتضمن الأولى أجوبة محددة وتتضمن الثانية أسئلة مفتوحة غير محددة، ويتجنب هذا النوع عيوب الاستبيانات المغلقة والمفتوحة.

٢) الاستبيان المصور:

يتضمن هذا النوع رسومًا وصورًا بدلاً من العبارات المكتوبة ويعد هذا الاستبيان

مناسبًا للأطفال والأميين. ويصعب تقنين هذا الاستبيان كما أنه يقتصر على المواقف التى تتضمن خصائص بصرية.. وتكون تعليماته فى الغالب شفهية.

- وسوف نتحدث بشيء من التفصيل عن الأنواع الثلاثة الأولى من الاستبيانات اللفظية خلال العرض التالى:

النوع الأول- الاستبيان المفتوح:

يتميز هذا النوع من الاستبيانات بأنه يحتوى على فراغ يتركه الباحث عند طباعته لكى يدون المستجيب المعلومات التى يعطيها حسب التعليمات الواردة فى الاستبيان. ويسمح للشخص الذى يعبىء استمارة الاستبيان أن يكتب شعوره نحو موضوع البحث ويعطى خلفية لإجابته وهو ذو فائدة للحصول على معلومات يصعب تصنيفها إلى مجموعات محددة قبل جمعه، أو معلومات يتطلب تصنيفها إلى عدد ضخم من المجموعات أو الفئات.

ويتضمن هذا النوع عدد من الأسئلة، يعقب كل سؤال منها فراغ يدون فيه المستجيب إجابته وفقًا لتعليمات الاستبيان، أى أن المستجيب هنا لايختار إجابة من بين إجابات تقدم له، وإنما يكتب إجابته وفقًا لتصوراته وبما لايتجاوز حدود التعليمات الموجودة فى الاستبيان.

ويحتاج المستجيب فيها إلى وقت أكبر للإجابة لأنه سيدون بنفسه الإجابات المطلوبة كتابيًا مما يزيد من تنوع واختلاف الإجابات على السؤال الواحد. ويرجع السبب فى ذلك إلى تعدد خبرات أولئك الذين يجيبون على السؤال، أو إلى فهمهم السؤال بطريقة مختلفة، عندها يقوم الباحث بتحليل الإجابات التى تحتمل أكثر من معنى، ورغم هذه المشكلات فإن الاستبيان المفتوح يتمتع بميزة إتاحته الفرصة للمستجيب فى التعبير بألفاظه وبشكل تلقائى عن موقفه، أو مشاعره، أو خلفيته بحرية تامة، دون توجيه له من قبل الباحث.

- أى يترك فيه الحرية للمفحوص فى التعبير عن آرائه بالتفصيل دون أن تحدد له

إجابة معينة وهذا يساعد الباحث على التعرف على الأسباب والعوامل والدوافع التى تؤثر على الآراء والحقائق.

ويصعب على الباحث أن يلخص وينمط ويصنف نتيجة هذا الاستبيان بسبب تنوع الإجابات التى يقدمها المستجيبون، إذ يكاد يكون مستحيلاً أن تصاغ أسئلة بشكل تتوحد بواسطته طريقة الإجابة للأفراد الذين يعبئون الاستمارات. وقد يغفل كثير من المستجيبين عن ذكر بعض الحقائق فى إجاباتهم بسبب أن أحداً لم يذكرهم بتلك الأمور وليس بسبب عدم رغبتهم بإعطائها. ففى كثير من الحالات يفاجأ الباحثون عندما يتسلمون إجابات مختلفة عن أسئلة ظنوا عندما قاموا بصياغتها أنها لاتحتمل سوى إجابة واحدة. وقد يحدث أن يجيب المستجيبون عن أسئلة قصيرة واردة فى الاستبيان المفتوح بكلمات واضحة ومفهومة، ولكنها لا تعبر عن قصدهم الحقيقى وتحليل مثل هذه الإجابات ليس موضوعيًا وهو مرهق ويستغرق وقتًا طويلاً.

ورغم هذه العيوب فإن الاستبيان المفتوح يتمتع بميزة إتاحته الفرصة للمستجيب أن يعبر بألفاظه وبشكل تلقائى عن موقفه، أو مشاعره أو خلفيته دون أن توضع الكلمات فى فمه وأن يعلق على تلك الإجابات إن طلب منه ذلك. وبهذا يستطيع الباحث أن يربط بين خلفية كل مستجيب وإجابته.

- ولكن يؤخذ على هذا الشكل أيضًا أن المفحوصين لايتحمسون عادة للكتابة عن آرائهم بشكل مفصل، ولايمتلكون الوقت للإجابة عن أسئلة تتضمن منهم جهداً.

النوع الثانى- الاستبيان المغلق أو المقيد:

ويسمى المقيد وهو محدود الخيارات حيث يطلب من المفحوص أن يختار الإجابة التى يراها مناسبة من مجموعة من الإجابات مثل (نعم، لا) (موافق بشدة، موافق، غير موافق).

ويتضمن هذا النوع عدد من الأسئلة، يتبع كل سؤال منها عدد من الإجابات

البديلة أقلها اثنين، وعلى المستجيب أن يختار من بين تلك الإجابات إجابة واحدة أو أكثر وذلك وفقًا للتعليمات الواردة فى الاستبيان.

ويتم صياغة الأسئلة فى الاستبيان المقيد، وطريقة الإجابة على تلك الأسئلة بعدة طرق منها:

١ - تقديم السؤال وله إجابتان بديلتان (نعم أو لا) وعلى المستجيب أن يختار إجابة واحدة من بين الإجابتين.

٢ - تقديم السؤال وله أكثر من إجابتين بديلتين، وعلى المستجيب أن يختار إجابة واحدة من بين الإجابات المقدمة، وقد تكون الإجابات البديلة معبرة عن درجة تكرار استخدام أسلوب معين، أو موافقة المستجيب على الفكرة التى يحتويها مضمون السؤال.

٣ - تقديم السؤال وله أكثر من إجابتين، وعلى المستجيب أن يختار واحدة أو أكثر منها دون تفضيل لإجابة من الإجابات التى اختارها على الإجابات الأخرى التى اختارها، وقد يختار المستجيب كل الإجابات المطروحة، أو يحدد له عددًا معينًا يختاره من بين تلك الإجابات.

٤ - تقديم السؤال متبوعًا بأكثر من إجابتين، وعلى المستجيب أن يرتب تلك الإجابات وفقًا لشروط معينة.

ولكى يحافظ الباحث على الموضوعية يجب أن يصوغ عبارات هذا النوع من الاستبيان بدقة وعناية متناهيتين بحيث لاتتطلب تحفظات أو تحتمل استثناءات. ويحد هذا الشرط من عمومية كثير من بنود الاستبيان بسبب أنه لايمكن الإجابة عن بعض الأسئلة «بأبيض أو أسود» وإنما تقع الإجابة فى منطقة تجمع بين اللونين. وجدير بالذكر أن الأسئلة التى تتضمن جملة أو سؤالاً ثم تعطى ثلاثة أو أكثر.

٥ - الاستبيان المفتوح/ المغلق:

وهذا النوع من الاستبيان يشتمل على النوعين السابقين، فيحتوى على أسئلة

مفتوحة وأخرى مغلقة. ويعتبر الاستبيان المفتوح/ المغلق أفضل أنواع الاستبيان لأنه يترك للمستجيب حرية الرأى فى التعبير عن أفكاره، كما أنه يقيد الكثير من الأسئلة التى لاتحتاج إلى الإطالة فى الإجابة عليها.

وهو أكثر أنواع الاستبيانات شيوعًا، ويحتوى على نوعين من الأسئلة: الأول يتضمن أجوبة محددة للمستجيب سلفًا عليه اختيار أحدها، والثانى يتوقع أجوبة غير محددة يضعها المستجيب بألفاظه وبعباراته. وفى كثير من الحالات يجد الباحث أنه لا بد وأن يستخدم هذين النوعين من الأسئلة للحصول على معلومات تتناول جميع جوانب المشكلة التى يقوم بدراسته.

ومن حسنات هذا النوع من الاستبيانات أنه يحاول تجنب بعض عيوب الاستبيان المغلق والاستبيان المفتوح ففى الوقت الذى يحصل فيه على معلومات محددة سهلة التصنيف والتفسير. يعطى الباحث فرصة للمستجيب للتعبير عن رأيه وشرح إجاباته ووضعها فى إطار خلفياته المناسبة. وما من شك أن طبيعة المشكلة التى يبحثها الدارس تملى عليه نوع الاستبيان الذى يجب أن يستعمله لجمع البيانات.

إذن يتكون من أسئلة مغلقة يطلب فيها من المفحوصين الإجابة عليها وأسئلة مفتوحة تعطيه الحرية فى الإجابة عن أمور يسأل الباحث عنها ويعد هذا النوع أفضل الأنواع لأنه يتخلص من عيوب كل منهما.

إن هذا النوع من الاستبيانات يتميز بسهولة تصنيف الإجابات ووضعها فى قوائم وجداول إحصائية يسهل على الباحث تلخيصها وتحليلها، ومن السهل الاستعانة بالآلات الإلكترونية فى هذا المضمار. ومن حسنات الاستبيان المقفل أنه يحفز المستجيب على تعبئة استمارة الأسئلة لسهولة الإجابة عليها وعدم احتياجها إلى وقت طويل أو جهد شاق أو تفكير عميق بالمقارنة مع الاستبيان المفتوح. ولهذا السبب فإن الباحث يتوقع أن تكون إعادة الاستبيانات المعبأة أكبر بكثير من سابقها فى حالة كون الاستبيان من النوع المفتوح. وأخيراً فإن الاستبيان المقفل يقلل من الوقوع فى الخطأ عند تفسير المعلومات.

وتكون طريقة إعداد الاستبيان المغلق أصعب من إعداد الاستبيان المفتوح. إلا أن الإجابة عليه لاتتطلب سوى دقائق معدودة. كذلك تعتبر عملية تفريغ المعلومات وترتيبها أكثر سهولة من الاستبيان المفتوح.

-شروط الاستبيان الجيد:

حتى يمكن بناء استبيان جيد ومؤد للغرض الذى يعد من أجله، فإن هناك عدداً من الشروط التى تؤخذ بعين الاعتبار، هى كما يلى:

- أن يعالج الاستبيان مشكلة هامة تسهم نتائجها فى تقدم البحث.
- أن تكون تعليمات الاستبيان بالصفحة الأولى أى صفحة الغلاف حول كيفية الإجابة عن الأسئلة سهلة وواضحة، وأن تكون طباعته مقروءة.
- أن تكون الأسئلة مرتبة ترتيبًا سيكولوجيًا جيداً.
- أن يكون مختصراً بقدر ما تسمح به المشكلة المدروسة أى قصيرة.
- **أن تتوفر فى الأسئلة الشروط التالية:**

* أن يكون السؤال واضحًا ومفهومًا.
* أن يبحث السؤال نقطة واحدة فلا يجمع بين نقطتين أو حادثتين معًا.
* أن يكون السؤال ضروريًا.
* أن تكون لغة السؤال فى مستوى من يستجيب إليه.
* أن يستدعى السؤال جوابًا يستطيع الباحث تذكره أو واقعًا ضمن خبرته.
* أن يبتعد السؤال عن العموميات.
* أن يبتعد السؤال عن أمور تحرم الإباحة فيها كالأمور العسكرية وغيرها.
* يجب ألا يثير السؤال تأثيرات انفعالية لدى المستجيب من شأنها أن تدفع به إلى إعطاء معلومات كاذبة.

* يجب أن يكون السؤال دقيقًا ومحددًا فى كلمات قليلة لأن طول السؤال يؤدى إلى ضياع معناه.

* يجب أن لا تكون صياغة السؤال متحيزة أو توحى بإجابات معينة.

- إرشادات صياغة الفقرات:

يقع بعض الباحثين فى بعض الأخطاء التى تتمثل فى عدم تحديد ما يريدون التعرف عليه من خلال الاستبيان. ولذلك تجدهم يكثرون من الفقرات ويجمعونها فى الاستبيان لعلهم يجدون ما يريدون من كومة الإجابات. كما يمكن ظهور ضعف فى صياغة الفقرات مما يسبب فهمًا لدى المستجيب مختلفًا عن قصد الباحث من الفقرة. ولذلك ينصح باتباع الإرشادات التالية:

١ - التأكد من أن محتوى الفقرة ينطبق على جميع أفراد العينة.

٢ - التأكد من أن صياغة الفقرة سوف تستثير إجابة وافية تحقق الغرض منها.

٣ - تجنب البدائل غير المناسبة أو العدد غير المناسب من البدائل.

٤ - تجنب ازدواجية المعنى للفقرة، أى وجود أكثر من فكرة.

٥ - استخدام الكلمات والمصطلحات التى يسهل تفسيرها.

٦ - تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل على الأغلب، أحيانًا.

كما يُراعى عند تصميم الاستبيان الآتى:

يقصد بتصميم الاستبيان الشكل والمحتوى للاستبيان.. ويعتمد التصميم على أهداف البحث والبيانات التى يريد الباحث الحصول عليها عن طريق ما يحتويه الاستبيان من أسئلة تختلف فى صياغتها تبعًا للبيانات المطلوبة.. وعلى الباحث التأكد من توفر عدة عناصر فى الاستبيان. فبالنسبة لمحتوى الاستبيان لا بد من توفر النقاط الآتية:

١ - أن لايكون الموضوع الذى يسأل عنه موضوعًا تافهًا بل يجب أن يكون موضوعًا ذا قيمة كافية بحيث يبرر الوقت والجهد.

٢ - أن تكون الأسئلة محدودة العدد، وبالقدر الذى يخدم أغراض البحث فحسب. وهذا يعنى الاستغناء عن كافة الأسئلة التى قد لايستفاد من نتائجها كما يجب الابتعاد عن الأسئلة المعروفة إجابتها. ولا بد أن تكون الأسئلة سهلة وغير معقدة.

٣ - محاولة عدم اضطرار المستفتى للإجابة المفتوحة وأن تكون الأسئلة فى مستوى فهم المستفتى. وأن يتم التدرج فى الأسئلة من السهل إلى الأصعب. والتنويع فى الأسئلة حتى لاتتم الإجابة عشوائيًا على الأسئلة ذات النمط الواحد. ويجب الابتعاد عن الأسئلة غير المحددة أو التى تحمل أكثر من معنى.

٤ - الابتعاد عن الأسئلة التى تشير إلى الإجابة المطلوبة (هل تفضل الأطعمة المغلفة بالكرتون الحافظ للبرودة؟).

٥ - تجنب الأسئلة المتعالية التى توحى بضعف فهم المستفتى والابتعاد عن الأسئلة الاستفزازية والحرجة والمثيرة والجارحة مثل.. هل تفكر فى الزواج بعد بلوغك ٥٠ عامًا؟ أو التعرض لأسرار الأسرة، إذ إن هذه تحرم الباحث من التجاوب بينه وبين المبحوثين.

٦ - تجنب الأسئلة ذات صيغة النفى مثل: لماذا لاتتم الدورات المهنية على فترات متباعدة؟ ويجب أن تتطلب الأسئلة إجابات قصيرة لاتحتاج إلى مجهود ذهنى، ومن المستحسن أن تكون إجابات الأسئلة (نعم) أو (لا)، ويضع الباحث علامة (صح) أمام الإجابة التى تنطبق عليه. ومن الضرورى الابتعاد عن الإطالة حتى لاتستغرق الإجابة وقتًا طويلاً من المبحوثين، كما يجب أن تكون بعيدة عن التعقد اللفظى، وأن تناسب لغة الأسئلة من حيث السهولة والبساطة مع درجة المستوى التعليمى للعينة، ويستحسن أن توضع صيغة الأسئلة بلغة الحياة اليومية، حتى يفهمها الرجل العادى. كما أن على الباحث تصميم نسخة أولية من الاستبيان واختبارها عن طريق الزملاء والمتخصصين أو عينة مشابهة للفئة المدروسة كتجربة استطلاعية وذلك للتأكد من سلامة

لغتها وسهولتها وتحقيقها لهدفها. ومن هذه التجربة الاستطلاعية يمكن معرفة الأخطاء والتعرف على الصعوبات التى يواجهها المبحوثين. فقد تكون هناك أسئلة غير واضحة.

وفيما يلى الضوابط التى تفيد كتابة الأسئلة أيضًا:

عدم الاهتمام بصياغة بنود وأسئلة الاستبيان من قبل معظم من يستخدمها أداة لجمع معلومات لبحثه، وهناك قناعة خاطئة لدى كثير من الناس بأنها أداة غير دقيقة لجمع المعلومات. بل وصل بهم الأمر إلى إهمال الإجابة عليها عندما يُطلب منهم ذلك.

ولعدم الوقوع فى هذا ينبغى للباحث الذى يصمم استبيانه على أن يوليها ما تستحقه من عناية واهتمام حتى تولى بالمقابل عناية من قبل المجيب عليها. ويمكن أن تتمثل عناية الباحث بتصميمه للاستبيان فى مراعاة ضوابط كتابة الأسئلة وضوابط كتابة الإجابات.

ومن أهم ما يجب مراعاته فى كتابة الأسئلة - بأى صيغة كانت - الضوابط التالية التى أشار إليها كثير من المؤلفين مثل Borg and Gall (١٩٧٩م) وTuckman (١٩٧٨م) وBabbie (١٩٧٣م) وغيرهم:

١ - تجنب الصياغة التى تؤثر على المجيب وذلك حتى لايرفض الإجابة ويتعمد إجابة خاطئة. فبدلاً من كتابة سؤال (هل غضبت مرة فى حياتك؟) يمكن أن يتحقق الهدف بسؤال (هل يعقل أن الإنسان لايغضب ولو مرة واحدة فى العمر؟).

٢ - عند صياغة كل سؤال من أسئلة الاستبيان لا بد قبل أن يبدأ الباحث بكتابة السؤال الذى يليه - أن تكون لديه القدرة على إجابة سؤال (لماذا سألت هذا السؤال؟) وذلك لأن كل سؤال فى الاستبيان يجب أن لايسأل إلا إذا تعذر الحصول على تلك المعلومة بطريقة أخرى - كما مر معنا - وحينذاك لا بد أن يكون ذا صلة وثيقة بأهداف البحث وتساؤلاته، فلا يصح أن يسأل عن تاريخ

الميلاد فى الاستبيان مثلاً عندما يكون من الميسور معرفة ذلك من السجلات، ولايصح أن يسأل عنه أيضًا ما لم يكن ذا صلة وثيقة بأحد متغيرات وأسئلة البحث.

٣ - الوضوح والدقة فى الصياغة، وذلك بتجنب الكلمات التى قد لايتفق على مدلولها الباحث والمجيب مثل (غالبًا، كثيراً... إلخ) فما هو غالب أو كثير بالنسبة للباحث قد يراه المجيب نادراً أو قليلاً.

٤ - كلما كان السؤال قصيراً، كلما كان أدعى للإجابة عليه فالمجيب عندما ينظر لسؤال يتكون من عدة أسطر قد يحجم عن إجابته لما يتطلبه منه من وقت طويل، بينما عندما يكون قصيراً يكون ذلك دافعًا قويًا للإجابة عليه. إلا أن هذه ليست قاعدة عامة يجب تطبيقها على كل سؤال، وإنما حسب ما تتطلب طبيعة الموقف والهدف من السؤال. فقد يكون عبارة عن موقف معين يُطلب من المجيب إبداء رأيه فيه، ففى مثل هذه الحالة لا بد من توضيح الموقف ولو طالب كتابته.

٦ - تجنب الأسئلة التى تحتوى على فكرتين: وهى الأسئلة التى تشتمل على (و) العطف كأن يكون السؤال (هل ترى أن للراتب والمنزلة الاجتماعية أثراً على الإقبال على مهنة التدريس؟) فالمجيب هنا قد يرى أن أحدهما له أثر والآخر ليس له أثر، أو أن أحدهما له أثر قوى جداً بينما الآخر أثره قليل... إلخ. ولكن صياغة السؤال لاتمكنه من أن يجيب بما يتفق مع رأيه. ومن هنا لا بد من تعديل صياغة هذا السؤال إلى سؤالين منفصلين عن أثر الراتب. وسؤال عن أثر المنزلة الاجتماعية.

٧ - أن تكون الأسئلة محددة بحيث يمكن للمجيب معرفة المطلوب تمامًا. فسؤال (هل النشاط اللاصفى يساعد على تحقيق الأهداف التربوية؟) سؤال غير محدد وينبغى تفريعه إلى عدد من الأسئلة المحددة مثل (هل النشاط اللاصفى (الثقافى) يساعد على تحقيق النمو العقلى لدى الطالب؟) و(هل النشاط اللاصفى (الرياضى) يساعد على تحقيق النمو الجسمى لدى الطالب؟). ومما

يعين الباحث على الحكم بمحدودية السؤال أن يحاول حصر الإجابات الممكنة للسؤال فإن كانت متعددة فالسؤال غير محدد وإن كانت واحدة فهو محدد.

٨ - ألا تكون الأسئلة قابلة للتأويل: فسؤال (هل التدريس عبادة؟) سؤال يمكن تأويله لأكثر من مفهوم. فمثلاً هل العبادة فيه يقصد بها المعنى الضيق للعبادة كالصلاة والصيام؟، أو يقصد بها المعنى الواسع الذى يفيد أن كل عمل يعمله المسلم بنية العبادة فهو عبادة؟.

٩ - ألا تحتاج الأسئلة إلى عمق فى التفكير. فقد يستطيع المجيب الإجابة عليها وقد لايستطيع ، وإذا استطاع قد لايكون عنده الدافع الذى يدفعه للتفكير العميق فى الإجابة عنها مما يضطره لإهمال الإجابة عليها. ومن هنا جاءت ضرورة مراعاة حال المجيب ومستواه العلمى والثقافى. ومن الأمثلة على الأسئلة التى تحتاج إلى عمق فى التفكير (هل تقوم المدرسة بدورها فى تنمية جوانب النمو المختلفة لدى الناشىء؟) و(هل التجانس بين طلاب الفصل الواحد له أثر سلبى أو إيجابى على تحصيلهم الدراسى؟).

١٠ - ضرورة اختيار الكلمات التى يعرف معناها المجيب عند صياغة السؤال. فكثيراً ما يؤدى الاستبيان إلى نتائج مضللة بسبب عدم اختيار الكلمات المناسبة. فهل - مثلاً - يستطيع الباحث أن يجزم بمعرفة المجيب لمدلول (المركزية) فى السؤال التالى (هل استئثار مدير المدرسة فى اتخاذ القرار أدعى لتحقيق الأهداف التربوية؟) فهو بلاشك أوضح مدلولاً. ومما يعين الباحث على اختيار الكلمات المناسبة مراعاة المستوى التعليمى والثقافى للمجيبين. فكلمات السؤال الذى يجيب عليه طلبة الجامعة يجب أن تختلف عن كلمات السؤال الذى يجيب عليه طلبة المرحلة الإعدادية مثلاً.

١١ - ألا تشتمل الأسئلة على مدلول لإجابة معينة دون غيرها. فسؤال (ألا ترى أنه يجب على المدرس أن يجيب على كل سؤال ولو لم يكن عارفًا بالإجابة؟) سؤال يحتوى على احتمال إجابة معينة دون غيرها، وهى الإجابة بالنفى لأن

المجيب لايمكن أن يقر بأن المدرس يجب أن يجيب دائمًا ولو لم يعرف الإجابة.

- كيف تكتب الإجابات؟

تكتب إجابات أسئلة الاستبيان بطرق مختلفة يمكن إجمالها بما حدده Tuckman (١٩٧٨م) بالإجابات المفتوحة والإجابات المغلقة بأنواعها المختلفة. ومن المفيد عرضها هنا مفصلة ومقرونة بمميزاتها وعيوبها حتى يكون اختيار الباحث لأى منها مبنى على أسس علمية واضحة.

الإجابات المفتوحة:

يعبر عن هذا النوع من الإجابات فى كثير من الكتب بالأسئلة المفتوحة، علمًا بأنها تخص الإجابة وليس السؤال.

وهى ما يترك للمجيب حرية التعبير بكلماته وأسلوبه دون أن تحدد له إجابة معينة كأن يكون السؤال (أذكر الأسباب التى تعتقد أن لها تأثيراً على قلة وضعف أداء المدرس لعمله) ثم يوفر له فراغًا من عدة أسطر ليكتب فيها إجابته. فإجابته هنا تعتبر إجابة مفتوحة.

ولهذا النوع من الإجابات مميزاته وعيوبه.

المميزات:

أهم ما تتميز به الإجابات المفتوحة أنها:

١ - تهيىء للمجيب الفرصة لأن يوضح مراده تمامًا مما يمكن للباحث أيضًا من معرفة مدى عمق إجابته.

٢ - تتيح للباحث فرصة معرفة الإجابات المحتملة مما يمكنه بالتالى من بناء الإجابات المغلقة خاصة عندما تكن الدراسة أولية وتمهد لإجراء دراسة حقيقية.

العيوب:

على الرغم مما تتميز به الإجابات المفتوحة إلا أن لها عيوبًا ومنها:

١ - صعوبة تبويبها مما يؤدى - بالتالى - إلى صعوبة تحليلها.

٢ - طبيعة كتابة الإجابات المفتوحة لاتُمكن الباحث من إكثارها وبالتالى يصبح من غير الممكن الاكتفاء بها.

٣ - على الرغم مما تتميز به الإجابات المفتوحة من إمكانية التعمق فى الإجابة وتوضيح المراد، إلا أنه من الممكن جداً أن يكون التعمق حول جانب ثانوى من المطلوب وبالتالى تفقد الإجابة قيمتها.

٤ - يضاف لكل ما سبق عامل الوقت وما تتطلب الإجابات المفتوحة من وقت مما قد يدعو المجيب إلى رفض الإجابة.

الإجابات المغلقة:

وهى أيضًا ما يُعبر عنها خطأ فى كثير من الكتب بالأسئلة المغلقة، علمًا بأنها أيضًا تخص الإجابة وليس السؤال.

والإجابات المغلقة هى ما يحدد فيها الباحث إجابات معينة، وعلى المجيب اختيار ما يراه، أو ما يصدق عليه منها.

وللإجابات المغلقة أيضًا مميزات وعيوب عامة تنطبق على جميع أنواعها المختلفة، بالإضافة إلى ما يخص كل نوع منها من مميزات وعيوب.

ومن أهم المميزات والعيوب العامة ما يلى:-

المميزات:

تتميز الإجابات المغلقة بميزتين أساسيتين جعلا منها طريقة شائعة التطبيق فى أواسط الباحثين:

١ - سهولة إجابتها: فنظراً لأن من أهم عوائق البحوث التى تستخدم الاستبيان أداة لجمع المعلومات قلة من يجيب عليها، أصبحت هذه الميزة مدعاة لترغيب

المجيب للإجابة عليها لما تتطلبه من وقت قصير، وقلة تفكير، حيث كفاه الباحث عناء التفكير والتأمل فيما يجيب أن تكون الإجابة عليه.

٢ - سهولة تبويبها وتحليلها، وما يتبع ذلك من إمكانية إجابة أسئلة البحث واختبار فروضه إجابة دقيقة وموضوعية.

العيوب:

إلا أنه مع كل ما تقدم لاتخلو الإجابات المغلقة من عيوب ومن أهمها:

١ - صعوبة إعدادها، خاصة عندما يريد الباحث منها أن تكون دقيقة وشاملة لتحقيق الغرض الذى من أجله تعد. فإذا كان الباحث بهذا المستوى من الحرص على إعدادها إعداداً صحيحًا فيتعين عليه أن لايبدأ بإعدادها إلا بعد أن تتكون لديه خلفية علمية كافية لما يجب أن تكون عليه، كأن يجرى مقابلات مع بعض ذوى الشأن، أو يسبقها بتطبيق الإجابات المفتوحة التى تكون لديه تلك الخلفية، أو يتعمق فى القراءة حول موضوع بحثه.

٢ - عدم إمكانية التعمق ومعرفة مراد المجيب تمامًا. وبهذا يتساوى من أجاب (موافق بشدة) مثلاً، بينما فى الحقيقة قد يكون بين درجة موافقتهم شىء من الاختلاف. ومما قد يُقلل أثر هذا العيوب، تنوع الإجابات المغلقة. فهى عدة أنواع:

إجابات التكملة:

وهى تشبه الإجابات المفتوحة من حيث حرية المجيب فى التعبير عن إجابته. إلا أنها - أيضًا - تعد نوعًا من الإجابات المغلقة وذلك أن مقدراً تلك الحرية مقيد بطبيعة السؤال التى تلزم المجيب بأن يجيب عليه بمعلومة محددة ذات عبارات متوقعة من قبل الباحث. ولهذا فإن الباحث - بدلاً من أن يحدد إجابات معينة - عليه أن يوفر فراغًا ليقوم المجيب بتعبئته بما هو مطلوب تمامًا. كأن يكون السؤال (من أى جامعة تخرجت؟) ثم يوفر له فراغًا ليكتب فيه اسم الجامعة التى تخرج منها ولا

يحصرها فى جامعات معينة، ثم يطلب من المجيب تعيين الجامعة التى تخرج منها من بين تلك الجامعات.

الإجابات المجدولة:

الإجابات المجدولة تشبه إجابات التكملة من حيث أن الباحث يوفر للمجيب فراغًا ويطلب منه ملأه بعبارة أو كلمات محددة، ولكنها تختلف عن إجابات التكملة من ناحية شمولية الإجابة. فالباحث يوفر فراغات فى جدول واحد يختص كل فراغ بجانب من السؤال. فمثلاً لو كان السؤال عن الخبرة فى مجال التدريس، فالباحث بالخيار أمام هذا السؤال إما أن يقسمه إلى أسئلة محددة ومتعددة، أو أن يأخذ بأسلوب الإجابات المجدولة بحيث يضع لكل جزء من السؤال فراغًا للإجابة عليه وذلك كالتالى:

فى أى عام انتقلت من التدريس	كم آخر راتب استلمت؟	كم عد السنوات التى درست فيها؟	ما هى المدارس التى درست فيها؟

ومن أهم ما يُميز هذا النوع أن أسئلة الاستبيان ستكون قليلة جدًا، مما يجعل المجيب ينظر إليها على أنها مختصرة ولاتظل من الوقت إلا القليل. وعلى الرغم من أن السؤال لهذا النوع من الإجابات لاينطبق عليه أحد ضوابط كتابة الأسئلة (أن يكون السؤال محددًا) إلا أن الإجابة عليه تحدد السؤال بشكل جيد.

الإجابات ذات المقياس:

وهى ما يمكن بواسطتها تحديد قناعة المجيب بالموقف أو السؤال المطروح، حيث يتم تحديد الإجابة باستخدام (مقياس ليكرت Likert Scale-) الذى يتكون من خمس درجات، تندرج من (١ - ٥) لتسجيل مدى قناعة أو موافقة المجيب للسؤال أو الفكرة المطروحة، ويترك له توضيح درجة قناعته طبقًا لذلك المقياس وذلك بوضع

إشارة معينة (علامة √ مثلاً) فى الحقل المناسب. ومن الأمثلة على الإجابات ذات المقياس ما يلى:

الموقف أو السؤال المطروح	موافق بشدة ١	موافق ٢	موافق أحيانا ٣	غير موافق ٤	غير موافق بشدة ٥
يجب أن يكون التركيز فى مقرر التاريخ الإسلامى محصوراً على استعراض الحياة الشخصية للخلفاء وأمراء المؤمنين					

وواضح أن اختيار كلمات المقياس تختلف طبقًا للموقف أو السؤال المطروح فقد تكون (موافق بشدة، موافق... إلخ) أو (قوى جداً، أثر... إلخ). كما أن الهدف من إعطاء كل إجابة رقمًا متدرجًا - بالإضافة إلى التدرج فى الإجابة - هو إمكانية تطبيق المعالجة الإحصائية المختارة على الإجابة.

الإجابات المرتبة:

هى عبارة عن عدد من العبارات تمثل الإجابات المحتملة للسؤال أو الموقف المطروح، وتحدد سلفًا من قبل الباحث، بينما يكمن دور المجيب فى الإشارة إلى القيمة التى يراها مناسبة لكل عبارة، مشيراً بذلك إلى مدى أهميتها بصفتها إجابة لذلك السؤال أو الموقف.

ويرمز للقيمة برقم متدرج حسب عدد العبارات الموفرة، فإن كان عدد العبارات (٦) مثلاً فيكون التدرج من (١ - ٦). فعندما يضع المجيب أمام إحدى العبارات رقم

(١) مثلاً، فهذا يعنى أنه يرى أنها الأهم، بينما العبارة التى يضع أمامها رقم (٦) مثلاً هى الأقل أهمية.

ويمكن استخدام (٠) أيضًا بصفته قيمة تشير إلى أن العبارة ليست من بين الإجابات - حسب رأى المجيب - المحتملة إطلاقًا.

ومن الأمثلة على هذا النوع من الإجابات المثال التالى:

السؤال أو الموقف المطروح هو (العوامل التى تؤثر على استمرار المدرس فى مهنة التدريس وتجعله راضيًا بمهنته هى):

زيادة الراتب	(	)
قلة النصاب التدريسى	(	)
التقدير العلمى والمهنى	(	)
العلاقات الإنسانية فى المدرسة	(	)

وكما هو واضح أن هذه الطريقة تمتاز عن سابقتها (الإجابات ذات القياس) بأنها تختصر بنود الاستبيان، فبدلاً من تعدد بنود الاستبيان حول موقف معين - كما هو الحال فى الطريقة السابقة - يكتفى ببند واحد ذى إجابات محتملة. كما أن هذا النوع (الإجابات المرتبة) أيضًا يعنى الإجابات نوعًا من الكلية والشمول، فالمجيب ينظر للموقف ككل وليس أجزاء متفرقة.

الإجابات المختارة:

الإجابات المختارة هى التى تتكون من عدد من الاختيارات - لاتقل عن خيارين - يختار المجيب فيها ما يراه مهما أو ما ينطبق عليه منها، ثم وضع إشارة معينة (علامة ×) مثلاً فى الفراغ الذى أمامها مشيراً فى ذلك إلى أنها هى وحدها التى اختارها. فمثلاً قد يكون السؤال عن (التخصص الذى يرغبه المجيب فى المرحلة الجامعية)

والإجابات المختارة هى:

الجغرافيا ( ) التاريخ ( )

العلوم ( ) الرياضيات ( )

أو يكون السؤال عن (العامل الذى يرغب المدرس فى البقاء فى المهنة) والإجابات هى:

الراتب ( ) التقدير الاجتماعى ( )

قلة النصاب التدريسى ( )

وواضح أن الفرق بين هذا النوع من الإجابات وما سبقه من أنواع يكمن فى أن هذا النوع يخلو من أى تدرج فى المقياس سواء أكان رقميًا كالإجابات المرتبة، أو من حيث درجة القناعة كالإجابات ذات المقياس.

وهذا مما يسهل إجابته من قبل المجيب من جانب ولكنه لايقيس درجة قناعته. فيتعذر - مثلاً - معرفة مدى رغبة الباحث فى التخصص الذى اختاره - كما هى الحال فى الإجابات ذات المقياس - هل هى قوية جداً أو أنه فقط هو أفضل هذه التخصصات لعدم وجود التخصص الذى يرغبه حقيقة.

وكذلك لايمكن مع هذا النوع تحديد القيمة الرقمية لكل إجابة - كما هى الحال فى الإجابات المرتبة - فقد يرى المجيب أن كل العوامل السابقة ذات أثر فى ترغيب المدرس، ولكنه لايستطيع أن يجيب بهذا لأن المطلوب هو وضع الإشارة أمام إجابة واحدة فقط.

الإجابات ذات الخيارين:

الإجابات ذات الخيارين تشبه الإجابات المختارة تمامًا إلا أنها لاتزيد عن خيارين، كأن يكونا (نعم) و(لا) أو (صح) و(خطأ).

والمجيب يختار إجابة واحدة منها ويضع علامة (×) مثلاً فى الفراغ الذى أمامها مشيراً إلى اختياره لهذه الإجابة دون أخرى.

فمثلاً قد يكون السؤال (هل أنت متفرغ للدراسة؟) والإجابات هى

نعم ( ) لا ( )

وقد يكون السؤال (المنهج الدراسى هو ما يدرس داخل الفصل) وتكون الإجابة مثلاً:

صح ( ) خطأ ( )

وواضح أيضًا أن تطبيق هذا النوع من الإجابات وما سبقه (الإجابات المختارة) يجب أن يكون محصوراً جداً فى المجالات الاستكشافية فقط، التى يكون الهدف منها هو الحصول على المعلومة فقط.

ضوابط كتابة الإجابة:

تأكيداً لما تمت الإشارة إليه تحت عنوان (ضوابط كتابة الأسئلة) من أنه ينبغى للباحث الذى يصمم الاستبيان أن يوليها ما تستحقه من عناية واهتمام، حتى تولى بالمقابل - عناية من قبل المجيب عليها، وأن عناية الباحث هذه يمكن أن تتمثل فى مراعاة ضوابط كتابة الأسئلة (التى سبق تفصيلها) ومراعاة ضوابط كتابة الإجابات، نورد هنا أهم ما ينبغى مراعاته عند كتابة الإجابات:

١ - ألا يكون احتمال اختيار إجابة السؤال أكبر فى خيار واحد دون غيره من الإجابات الموفرة لذلك السؤال، وذلك حتى يتضح الفرق بين إجابة المجيبين. فلو كان هناك إجابة غالبة - مثلاً - وإجابة شاذة فلن يستطيع المجيب المفاضلة بينهما لأنه سيختار قطعًا الإجابة الغالبة. فإجابات موقف مثل (مدى قيام المدرسة الابتدائية بدورها فى تربية التلاميذ) عندما تكون:

أ - لاتقوم بدورها إطلاقًا ( ).

ب - تقوم ببعض ما يجب أن تقوم به ( ).

إجابات متنافرة ومتباعدة جداً، مما يحتم التركيز على واحدة منها بحيث يختار معظم - إن لم يكن كل - المجيبين مثلاً الإجابة رقم (ب).

وبدلاً من هذا ينبغى أن تصاغ الخيارات التالية:

أ - التركيز فى المدرسة الابتدائية على تنمية الجانب العقلى ( ).

ب - التركيز فى المدرسة الابتدائية على تنمية الجانب الجسمى ( ).

ج - التركيز فى المدرسة الابتدائية على تنمية الجانب الروحى ( ).

٢ - أن تكون الخيارات مستقلة فى مدلولها عن بعضها البعض حتى لايتردد المجيب بين إجابتين، كأن يجد أنه بمكن أن يختار خيارين مثلاً.

فإجابات سؤال مثل (ما هى أهم العوامل التى تكمن وراء عزوف المدرس عن مهنة التدريس؟) عندما تكون:

أ- العوامل الوظيفية (مثل العبء التدريسى... إلخ) ( ).

ب - العوامل الاجتماعية (مثل التقدير الاجتماعى... إلخ) ( ).

ج - العوامل المادية (مثل الراتب ... إلخ) ( ).

إجابات متداخلة ويمكن اختيار أكثر من إجابة. ولذا ينبغى أن تكون إجابات مثل هذا السؤال:

أ - عوامل مهنية (التى تعود للمهنة) ( ).

ب - عوامل شخصية (التى تعود لشخصية المدرس) ( ).

ومما يعين الباحث على الالتزام بهذا الضابط أن يحاول الإجابة على السؤال، فإن رأى من نفسه التردد بين إجابتين فيعيد صياغته صياغة تمكن المجيب من الجزم باختيار إجابة واحدة.

٣- التأكد من أن الخيارات الموفرة للمجيب تشتمل على جميع الإجابات المحتملة، وعندما يحتمل أن يكون هناك خيار غير ما ذكر فيضاف كلمة (أخرى) أو (غيرها) لتكون مكانًا مناسبًا لأى خيار محتمل.

٤ - عدم اشتمال خيارات الإجابة على الخيارات السلبية مثل (ليس لى رأى) أو

(لا أعرف) أو ما شابهها - إلا إذا دعت الضرورة لذلك - لأنها غالبًا ستكون هى الخيارات المفضلة لدى أكثر المجيبين، وذلك إما لعدم الاهتمام الكامل بالإجابة أو لما يعتقده المجيب بأن هذا هو الخيار المناسب لمن لم يكن لديه علم كامل بغيره من الخيارات.

وعلى الرغم من احتمال أن يكون هناك من (لايعرف) أو من (ليس له رأى) إلا أنه يفترض أن الباحث لم يضع الخيارات إلا بعد أن تأكد تمامًا بأن أفراد العينة يستطيعون الإجابة وإلا لما طلبها منهم.

- خطوات تصميم الاستبيان:

يمر بناء الاستبيان أو تصميمه فى المراحل الآتية:

١ - الدراسة الاستطلاعية.

٢ - تحديد هدف الاستبيان فى ضوء مشكلة أهداف الدراسة وفى ضوء صياغة مشكلة البحث الرئيسية.

٣- تحويل أسئلة أو سؤال مشكلة البحث إلى أسئلة فرعية بحيث يرتبط كل سؤال فرعى بجانب من جوانب مشكلة البحث.

٤- وضع عدد من الأسئلة المتعلقة بكل موضوع من موضوعات الاستبيان وإعداد الاستبيان فى صورته الأولية.

٥- يقوم الباحث بعد إعداد الصورة الأولية من الاستبيان بالخطوات التالية:

أ) تجربة الاستبيان على عينة محدودة من المجتمع الأصلى للبحث. وذلك للتأكد من وضوح الأسئلة وبعدها عن الغموض (اختبار المدلول اللفظى) ثم يجرى عليها التعديلات فى ضوء الملاحظات التى تلقاها من أفراد العينة.

ب) كما يتم اختبار الثبات (الاتساق الذى يتم بمقتضاة الحصول على النتيجة نفسها حينما تستخدم صورة مماثلة أو متكافئة للاختبار الواحد) ويتم بعدة طرق منها إعادة التطبيق أو التجزئة أو إجراء اختبار مماثل.

ج) صدق الاستبيان ويقصد به أن الأداة تقيس ما يدعى أنه يقيس. ويتم ذلك عن طريق عرض الاستبيانات الأولية على مجموعة من المحكمين (الخبراء أو المختصين) ومعرفة آرائهم بفقراته ومدى وضوحها وترابطها وملاءمتها للاستخدام أو عن طريق بعض الطرق الأخرى للتأكد من الصدق... والتى ذكرناها سلفا عن عرض المقياس والاختبار.

٦- يعدل الباحث الاستبيان فى ضوء الملاحظات التى يتلقاها ثم طبع الاستبيان فى صورته النهائية.

٧- توزيع الاستبيان على أفراد العينة وبعدها جمعه وتحليله ومعالجته وتفسير بياناته.

الدراسة الاستطلاعية:

هذه الدراسة تعد أخطر المراحل فى عملية تصميم، ولذلك فإنه بقدر الجهد الذى يبذله الباحث فى الدراسة الاستطلاعية تكون درجة جودة الاستبيان. وتتضمن الدراسة الاستطلاعية العديد من المقابلات الطويلة المفتوحة، والأحاديث مع أولئك الذين يفترض أن لديهم معلومات أساسية وهامة، وتجميع المقالات المكتوبة ذات الصلة بموضوع الدراسة، مثل هذا العمل يساعد الباحث على الإحساس بالمشكلة وبالعناصر الأساسية التى يجب أن يتضمنها الاستبيان، أما بقية العمل بعد ذلك فهو عمل تنظيمى والدراسة الاستطلاعية لها أهمية كبيرة فى المساعدة على صياغة أسئلة الاستبيان، وفى جعلة يتأكد من أن يفكر فيه له أساس فى الواقع، ولذلك فإن على الباحث أن يكرر الدراسة الاستطلاعية مرات ومرات حتى يطمئن لسلامة محتوى الأسئلة وسلامة صياغتها.

تحديد المشكلة:

يعد عرض مشكلة البحث بأسلوب محدد واضح وجيد، وانتظام عبارات الاستبيان حول المشكلة يعد مثيراً جيداً لدافعية المستجيبين نحو الاستبيان، والشعور بأهمية ما تتضمنه، والإجابة عنه بجدية ودقة؛ لأن شعور المستجيبين بهامشية أو

سطحية المشكلة التى تتناولها الاستبيان يدفعهم نحو إهمالها وعدم الاستجابة على فقراتها. ولضمان ما سبق فإنه يتعين أن تقع المشكلة المبحوثة ضمن اهتمامات المستجيبين أو أن يقتنعوا بأهميتها وضرورتها، وربما أن اختيار المشكلة هو الأسبق لذا يجب على الباحث العناية الفائقة بحسن اختيار الأفراد المستجيبين (مجتمع أو عينة البحث).

اختيار الأفراد:

إن الأفراد الذين يختارون للاشتراك فى البحث وتعبئة الاستبيان يجب أن تتوفر فيهم المواصفات التالية:

* أن تكون لديهم البيانات المطلوبة.

* أن يكونوا راغبين فى إعطائها.

فالأفراد الذين لا يمتلكون البيانات المطلوبة، أو الذين يمتلكونها ومع ذلك لا يرغبون فى إعطائها فى الغالب لن يقوموا بالإجابة على الاستبيان ولعله من المفيد للباحث استطلاع رأيهم حول مدى إمكانيتهم ورغبتهم فى الاستجابة على الاستبيان كما أن البعض يقترح توزيع الاستبيان على الأفراد من قبل رؤسائهم المباشرين لأن فى ذلك حث لهم على التعاون فى الاستجابة ويفترض إجراء البحث على كافة أفراد مجتمعه، وهذا يتأتى إن كان عدد الأفراد قليل، أما إذا كان عدد الأفراد كثير فيتم اختيار عينة منهم ، وفق طريقة محددة ذات أصول وقواعد تتناسب مع أهداف البحث، ونوعية البيانات المراد الحصول عليها، وعلى الباحث تبرير سبب اختيار عينة ما دون أخرى تبريراً قويًا ومقنعًا.

صياغة عبارات الاستبيان:

يستحسن دائمًا أن تكون عبارات الاستبيان قصيرة وجذابة من السهل الإجابة عليها؛ فالعبارات الطويلة أوغير المنظمة أو ذات العبارات المعقدة قد تنفر المستجيبين، وتصرفهم عنها. لذا فإن الاستبيان الجيد لا يتضمن عبارات وفقرات لا تتصل

بأهداف عبارات وفقرات لا تتصل بأهداف البحث، كما تفضل العبارات ذات الإجابة المغلقة وليست المفتوحة، ويقصد بالإجابات المغلقة أنها التى تعطى الإجابات المحتملة للعبارة، ودور المستجيب يكمن فى اختيار الجواب المناسب من وجهة نظرة الشخصية، وتتميز بأنها تقلل من حيرة المستجيب، وتسهل عملية الاستجابة، وتحليل النتائج. أما العبارات ذات الإجابة المفتوحة فيقصد بها غير المحددة والتى تترك فيها للمستجيب حرية الاستجابة فيما يراه مناسبًا، ولا يمنع استخدام الاستبيان ذات الاستجابات المغلقة من تضمين نهاية الفقرات إجابات مفتوحة تسمح للمستجيب عرض إجابته التى قد لا تكون واردة بين الإجابات المحددة ومن صور الإجابات المفتوحة:

* هل هناك أسباب أخرى؟ اذكرها...

* هل هناك حلول أخرى؟ اذكرها...

* هل هناك آراء أخرى؟ اذكرها...

وفيما يخص عبارات الاستبيان فإنها الأخرى تعتمد على معايير الباحث الالتزام بها ومنها:

١- أن تكون العبارة مفردة غير مركبة تتناول أكثر من مفهوم واحد فقط.

٢- أن تكتب العبارة بلغة سهلة واضحة ومعبرة.

٣- أن تكون العبارة قصيرة فلا تولد الملل.

٤- أن تكتب بأسلوب مشوق يولد الرغبة فى الإجابة وتبعد المستجيب عن الشكوك والحيرة.

٥- أن يكون التركيب اللغوى لإجابات الاختيار من متعدد متناسق كأن تبدأ كلها بأفعال أو أسماء أو حروف.

٦- أن يكون عدد الخيارات فى جميع العبارات متساوى، وهذا مهم للجانب الإحصائى.

٧- أن يكون مضمون الخيارات من ذات السياق.

٨- أن توضح الكلمات المحورية فى العبارة بوضوح خط تحتها.

٩- أن يوضح المقصود بها فى حال احتمالية تعدد فهم مضمونه. مثل: عند السؤال هل تقضين وقتًا طويلاً لإعداد الواجب؟ نجد أن الإجابة على مثل هذا السؤال تختلف من فرد لآخرفطول الوقت أمر نسبى أحدهم يراه فى ساعة واحدة وآخر قد يراه فى خمس ساعات.

١٠- ألا توحى بأن أحد الإجابات أفضل من غيرها.

١١- تجنب العبارات ذات الحساسية الخاصة التى لا يحتمل الإجابة عنها بأمانة مثل: هل تحب ابنك؟

١٢- ألا تتضمن بيانات غير متوفرة عند جميع المستجيبين مثل: هل توقفت عن استخدام العقاب البدنى مع طلابك؟ فالإجابة المتوقعة هى نعم، ولكن ماذا بشأن من لا يستخدمون هذا العقاب نهائيًا.

١٣- أن تكتب العبارات فى الاستبيان بعد ترتيبها ترتيبًا منطقيًا متسلسل.

إذن يتضمن هذا الجزء - الذى يعد بمثابة صلب الاستبيان - الأسئلة المطلوب من المستجيبين أن يجيبوا عليها، وهذه الأسئلة قد تكون فى صورة مقيدة أو مفتوحة وقد تكون فى صورة جمل استفهامية، أو عبارات تقريرية يطلب من المستجيب أن يحدد درجة أهميتها أو موافقته عليها... إلخ، وهذه الأسئلة يجب أن توضع تحت محاور رئيسية كل منها يمثل جزءاً من المشكلة المطلوب دراستها. بصفة عامة فإن هناك بعض الاعتبارات التى يجب أن يراعيها الباحث عند صياغة أسئلة الاستبيان. إذ أن عملية صياغة الأسئلة تحتاج إلى ما هو أكثر من مجرد الكتابة بلغة عربية سليمة من الناحيتين النحوية والتركيبية. وإنما تحتاج بالإضافة إلى ذلك، وضوح معانى الكلمات وملاءمتها للمستجيبين المستهدفين، ووضوح الأسئلة وكيفية الإجابة عليها.

فى نهاية الأسئلة، فإن الباحث يجب أن يوجه كلمة موجزة للمستجيبين يشكرهم

فيها على استجابتهم للأسئلة الواردة فى الاستبيان، وعلى حسن تعاونهم معه، مثل هذه الخاتمة الموجزة من شأنها أن تشعر المستجيب بأن هناك من يقدر جهده، وبأن آرائه التى قدمها فى الاستبيان موضع الاعتبار والتقدير.

كيف تكتب الأسئلة؟

١) أسئلة مباشرة وأسئلة غير مباشرة.

الأسئلة المباشرة: هى ما توجه بغرض الحصول على المعلومة الصحيحة بشكل مباشر كأن يكون السؤال هل تحب عملك؟

أما الأسئلة غير المباشرة: فهى ما تستنتج منها المعلومة الصحيحة المقصودة بشكل غير مباشر كأن يكون السؤال:

هل ترى أن عملك يهيئ لك التقدم الوظيفى كما هو عليه الحال فى بعض الأعمال الأخرى؟

٢) أسئلة عن حقائق و أسئلة عن آراء.

٣) أسئلة بصيغة سؤال وأسئلة بصيغة جملة.

٤) أسئلة خاصة وأسئلة عامة.

ضوابط كتابة الأسئلة

١- تجنب الصياغة التى تؤثر على المجيب وذلك حتى لا يرفض الإجابة أو يعتمد إجابة خاطئة.

٢- قبل أن يبدأ الباحث بصياغة السؤال لا بد أن تكون لديه القدرة على إجابة سؤال لماذا سألت هذا السؤال وذلك لأن كل سؤال فى الاستبيان يجب أن لا يسأل إلا إذا تعذر الحصول على تلك المعلومة بطريقة أخرى.

٣- الوضوح والدقة فى الصياغة.

٤- كلما كان السؤال قصيراً كلما كان أدعى للإجابة عليه.

٥- تجنب صياغة الأسئلة بالنفى لأنها غالبًا تفهم على النقيض.

٦- تجنب الأسئلة التى تحتوى على فكرتين.

٧- أن تكون الأسئلة محددة بحيث يمكن للمجيب معرفة المطلوب تمامًا.

٨- ألا تكون الأسئلة قابلة للتأويل.

٩- ألا تحتاج الأسئلة إلى عمق فى التفكير.

١٠- ضرورة اختيار الكلمات التى يعرف معناها المجيب عند صياغة السؤال.

١١- ألا تشتمل الأسئلة على مدلول لإجابة معينة دون غيرها.

قواعد هامة فى صياغة الاستبيان:

يراعى الباحث أثناء صياغته وبنائه للاستبيان عدداً من القواعد والمعايير يتعلق بعضها بصياغة أسئلة الاستبيان، ويتعلق بعضها بترتيب الأسئلة وتبويبها، كما يتعلق بعضها بقواعد عامة تتعلق بشكل الاستبيان وأهدافه وفيما يلى توضيح لأهمية هذه القواعد:

أ- قواعد هامة:

١- يفترض ألا يكون الاستبيان من الطول بحيث تتطلب إجابته جهداً شاقًا ووقتًا طويلاً من المفحوص، فالاستبيانات الطويلة لا يتحمس المفحصون لإجاباتهم، وغالبًا ما تهمل من قبل بعضهم.

٢-تجنب وضع أسئلة لا مبرر لها وغير هامة لأن ذلك يشعر المفحوصين بعدم أهمية الاستمرار فى الإجابة وتفقد بعض المفحوصين الدافعية على استكمال الإجابة.

٣- إن توجيه الأسئلة للتفكير الدقيق أو التى تتطلب تفكيراً معقداً قد يؤدى إلى نفور المفحوصين وانخفاض مستوى دافعيتهم للإجابة. ولذلك يبتعد الاستبيان عن مثل هذه الأسئلة.

٤- إذا كان بالإمكان الحصول على المعلومات من مصادر أخرى كالسجلات والوثائق، فلا داعى لأن يطلبها الباحث من خلال الاستبيان. لئلا يعطى المفحوص الفرصة للشك فى جدية البحث وميل الباحث إلى السهولة والعمل غير المكلف.

٥- إن وجود عناصر تنشيطية تجذب انتباه المفحوص، أو وجود عناصر نفسية تسمح له بالتعبير عن مشاعره وأرائه يمكن أن يساعد على قيام تفاعل هام بين المفحوص والاستبيان ويدفع المفحوص للإجابة بدقة وحيوية.

٦- التأكد من ارتباط كل سؤال فى الاستبيان بمشكلة البحث وبتحقيق هدف جزئى يسهم فى تحقيق أهداف البحث.

ب) قواعد تتعلق بصياغة الأسئلة:

١- أن تصاغ الأسئلة بعبارات واضحة وكلمات سهلة لها معان محددة، بحيث يكون من السهل على المفحوصين إدراك المطلوب من السؤال.

٢- أن تستخدم الكلمات العامة التى يتفق الناس على معانيها، الابتعاد عن الكلمات غير الشائعة أو الكلمات الفنية المتخصصة.

٣- أن تكون الجمل المستخدمة فى صياغة الأسئلة قصيرة ومرتبطة بالمعنى.

٤- أن تصاغ الأسئلة ذات الطابع الكمى «الأسئلة التى تحتاج إلى إجابة رقمية» بشكل دقيق ومباشر، مثال: ما تاريخ ولادتك؟

٥- أن يحتوى السؤال الواحد على فكرة واحدة فقط، فلا يجوز حشد أكثر من فكرة فى السؤال الواحد - كما ذكرنا ذلك سلفًا.

٦- لا تحاول وضع أسئلة تتطلب إجابات قد تشعر المفحوص بالحرج، أو أسئلة توحى للمفحوص باختيار إجابة معينة.

ج) قواعد تراعى فى ضمان صدق الاستجابة:

١- وضع أسئلة خاصة توضح مدى صدق المفحوص، كأن توجه إليه أسئلة واضحة الإجابة.

مثال: هل اضطررت للكذب فى حياتك ولو مرة واحدة؟ نعم، لا

إن الإجابة المحتملة لهذا السؤال هى نعم، أما إذا أجاب المفحوص بلا فإن ذلك قد يعنى أنه غير دقيق فى إجابته.

٢- وضع أسئلة خاصة ترتبط إجاباتهم بإجابات أسئلة أخرى موجودة فى الاستبيان.

إن وجود خلل أو تقاطع فى إجابات هذه الأسئلة قد يكشف عن عدم دقة المفحوص. وهناك وسائل أخرى يمكن أن تستخدم للتأكد من صدق إجابات المفحوص مثل: مقارنة بعض الإجابات التى حصل عليها الباحث من الاستبيان بمعلومات أخرى موجودة فى السجلات والوثائق.

د) قواعد تتعلق بترتيب الأسئلة:

١- البدء بالأسئلة السهلة التى تتناول الحقائق الأولية الواضحة المتعلقة بالسن والعمل والحالة الاجتماعية والدخل الشهرى وغير ذلك.

٢- ترتيب الأسئلة بشكل منطقى متسلسل، فلا ينتقل المفحوص من موضوع إلى موضوع ثم يعود إلى الموضوع نفسه مرة أخرى، بل يحرص الباحث على أن يضع الأسئلة الخاصة بموضوع معين فى وحده متسلسلة فى الاستبيان، وبعد هذه الأسئلة يبدأ بالانتقال إلى أسئلة مرتبطة بموضوع آخر.

-إرشادات عامة فى إعداد وتطبيق الاستبيان:

إن هناك بعض القضايا المتعلقة بإخراج الاستبيان وتطبيقه والتى تضعف صدق النتائج إذا لم يهتم الباحث. ولهذا ينصح الباحث باتباع الإرشادات التالية:

- محاولة الاستفادة من خبرات المتخصصين فى المجال، وتحكيم الاستبيانات المنشورة حول الموضوع نفسه، وتحكيم الاستبيان من قبل من نثق بقدراتهم على التحكيم مجال الدراسة.

- اختيار الأفراد القادرين على الإجابة عن الاستبيان ويهمهم نتائجه، فبعض الحالات تتطلب أن تكون العينة مقصودة وربما كانت من المتطوعين.

- أخذ موافقة بعض الجهات المعنية فى مجتمع الدراسة قبل تطبيقه على أفراد العينة.

- إذا كان من الضرورى تعريف المستجيب بنفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة فيجب على الباحث أن يؤكد ويلتزم بأنه سيحافظ على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث.

- على الباحث أن يوضح فى الأسئلة المرفقة بالاستبيان الغرض من الاستبيان، ويفضل أن يذكر الجهة التى تدعم البحث إذا كان مدعومًا ماديًا، كما ينصح بإرسال التكلفة البريدية لإرجاع الاستبيان إلى العنوان الذى يحدده الباحث.

- إذا شعر الباحث بقلة عدد الاستبيانات المسترجعة فيمكنه تعميم ملاحظة مكتوبة يرجو فيها من نسى، أو فقد الاستبيان أن يرسله أو يطلب نسخة جديدة ويحدد موعداً جديداً لإرسالها.

إعداد صفحة التعليمات:

- يحتاج الاستبيان - وخاصة إذا كان مرسل للمستجيبين وغير مباشر- إلى رسالة بالصفحة الأولى من الاستبيان، وذلك من أجل ما يلى:

* شرح هدف الاستبيان وأ همية وكيفية الاستجابة عليه. لذا فإنه يشترط فى هذه الرسالة الوضوح والاختصار.

* تخصيص فقرة تتضمن اسم المستجيب لتزيد دافعيته للاستجابة.

* تضاف فقرة تطمئن المستجيب بأن بياناته وإجاباته ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا فى البحث العلمى، إذا كان الموضوع حساس.

* يرى البعض أنه بالإمكان ترك الحرية لـلمستجيب فى تدوين اسمـه من عدمه حال كون الموضوع المستجاب عليه يشكل حساسية خاصة.

* تضمن التعليمات فقرة تحدد الموعد النهائى لإرجاع الاستبيان.

* تتضمن حث المبحوث على الإجابة على جميع فقرات الاستبيان للاستفادة من إجاباته فى البحث العلمى.

* أن يكتب اسم الباحث فى نهاية صفحة التعليمات مع توجيه الشكر للمبحوث عن حسن تعاونه مع الباحث.

* أن يكتب فى بداية هذه الصفـحة اسم الجامـعة التابع لها البـاحث والبحث والكلية والتخصص- ويوضع عنوان مناسب للاستبيان.

* أن تبدأ صفـحة التعليمات أيضًـا ببعض البيانات الأوليـة المطلوب المبحوث كتابتها.. والتى يحتاج إليها الباحث مثل: السن، المؤهل، التخصص - سنوات الخبرة..،.. وأى بيانات أخرى قد يحتاج إليها الباحث.

* أن يبين أهمية مشكلة البحث بوضوح.

إذن فى هذا الجزء يطلب من المستجـيب أن يذكر اسمه (إن رغب) ونوع جنسه، ومؤهلاته، وخبراته ،ومكان العمل، وأى بيانات أخـرى يرى الباحث أنها قد تفيده عند التعامل مع البيـانات البحثية التى سيقوم بتـجميعها، فقد يجـد أن استجابات الأفراد لأسئلة الاستبيان تختلف باختلاف مؤهلات المستجيبين أو خبراتهم، ومن ثم فإن تدوين تلك البيانات يسـاعد الباحث فى تفسير نتائج الاستـبيان، كما أن تلك الأسئلة تعمل كعناصر وظيفتها تنشـيط المستجيب وجذب انتباهه لجانب حيادى من المشكلة المعروضة.

وهى أيضًا أى صفحة التعليمات عـبارة عن خطاب قصير موجه من الباحث إلى المستجيبين يوضح لهم فيه أهداف الاستبيان، ونظم الإجابة، ويطمئنهم إلى أن الآراء التى سيقدمونها سـيتم التعامل معها بسرية تامة وبثقـة كاملة، وأنها لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمى فقط، وقد يحتاج الباحث إلى أن يقدم فى تلك الصفحة مثالاً وكيفية الإجابة عليه، وتحتاج تلك الصفحة إلى أن تكون موجزة بقدر الإمكان مع وضوح معانى الكلمات والعبارات بشكل لا لبس فيه.

ثبات وصدق الاستبيان:

وقد روعيت إجراءات تفصيلية ومحددة عند تصميم الاستبيان وعند تطبيقه. وعند استيفائه بما يكفل ثباته وصدقه. وهذه الإجراءات جديرة بأن يدرسها الباحث الذى يستخدم هذا النوع من الأدوات فى بحثه.. كما أن هناك بعض الجوانب الهامه التى يجب مراعاتها بالنسبة للشكل.. أى مظهر الاستبيان وسوف نلخصها فى الآتى:

١- لا بد أن يكون حجم الاستبيان مناسبًا ومظهره جذابًا بمعنى أن تكون الأوراق بيضاء، ولونها مقبول، لا بد وأن تكون الأسئلة مطبوعة بشكل واضح ومنظم.

٢- أن يرفق مع الاستبيان خطاب رقيق يوضح الباحث فيه هدفه من البحث وأهمية مشاركة المستفتى والفائدة وكيفية الاتصال بالباحث.

٣- أن يرفق بالاستبيان ظرف يحمل عنوان الباحث وإذا أمكن وضع طابع البريد عليه. كما يوضح على غلاف الاستبيان موضوع البحث، واسم الهيئة المشرف عليه، وما يفيد سرية البيانات.

٤- إذا كانت الأسئلة كثيرة فلا يجب أ ن تضغط فى صفحات قليلة ومن المهم عدم الإطالة وأخيراً فإن على الباحث أن يضع فى اعتباره أن نسبة الاستجابة لن تكون عالية ولذلك فعليه أن يعيد إرسال الاستبيان مع خطاب بالتذكير للمرة الثانية أو مايعرف بالمتابعة وقد يكون ذلك بأساليب تشجيع طبقًا لنوع الاستبيان وهدفه. فالاستبيانات التى تدرس آراء الناس حول منتج تجارى يمكن أن تهدى المبحوثين نماذج لهذه المنتجات. والهدف الرئيسى هو أن الناس لا تمل من تعبئة الاستبيان وعلى الباحث التخفيف من الأعباء عليهم وتشجيعهم دائمًا.

إذن يجب التأكد من صلاحية الاستبيان لقياس الغرض الذى أعد من أجله، وقد يهمل البعض هذه الخطوة رغم أهميتها، كون أن احتساب الصدق يتطلب وقتًا وجهداً.

إن هذه الخطوة رئيسية فى بناء أى أداة بحثية وهى مختلفة باختلاف طبيعية كل أداة، وفى الاستبيان يختلف الأسلوب أيضًا باختلاف نوع الاستبيان وطبيعته، إذ يستخدم فى بعض الأحيان الصدق الخارجى وهو رأى مجموعة المحكمين حول شمولية المحاور، ومناسبة عباراته للمحاور. ويستخدم فى أحيان أخرى الأساليب الإحصائية لاحتساب الصدق الداخلى، وفى أحيان أخرى يذهب الباحث أبعد من ذلك فيحاول التأكد مما إذا كان الاستبيان يتفق مع الاستجابات أو الممارسات الفعلية التى يقوم بها المبحوثين، ففى حالة الرغبة فى الوقوف على طبيعة السلوك الصفى للمعلمين على سبيل المثال:

يمكن أن يقوم الباحث بعدد من الزيارات الصفية لبعض المستجيبين للمقارنة بين سلوكهم الصفى الفعلى والسلوك المذكور فى استجابتهم على الاستبيان.

الوسائل المستخدمة للتعرف على صدق الاستبيان:

من الوسائل التى تساعد على التعرف على أمانه المفحوص فى الإجابة على أسئلة الاستبيان ما يلى:

١- مقارنة بعض الأجوبة أو المعلومات الشخصية التى قدمها المفحوص بالسجلات الرسمية المتوفرة مثل: المؤهل، والخبرة، والعمر، الحالة الاجتماعية. فإذا وجدنا أن هذه المعلومات مناقضة لما هو فى الوثائق أو السجلات الرسمية فإنه لا يمكن لنا أن نثق بأمانة المفحوص أو صدقه فى الإجابة على أسئلة الاستبيان.

٢- وضع بعض الأسئلة الخاصة: وتسمى هذه الأسئلة بالأسئلة المرجعية أو الكواشف وتهدف هذه الأسئلة إلى التعرف إلى مدى أمانة المفحوص ومنطقيته فى الإجابة وتكون الإجابة على مثل هذه الأسئلة معروفة سلفًا.

مثل: هل تساعد كل فقير يطلب منك مالاً؟ (نعم -لا)

إن الإجابة المنطقية والمتوقعة لهذا السؤال: (لا) ، أما إذا كانت الإجابة (نعم) فإنها تكون غير منطقية وسببًا يدعو للتشكك بصدق المستفتى.

٣- المراجعة الداخلية للاستجابات على أسئلة الاستبيان: وقد تكون هذه الطريقة من أكثر الطرق استخدامًا لفحص انسجام البيانات التى يقدمها المفحوص على أسئلة الاستبيان، وعلى سبيل المثال يمكن التحقق من عمر شخص فى ضوء عمر أكبر أبنائه فإذا وضعنا فى الاستبيان السؤالين التاليين:

فى أية سنة ولدت؟

فى أية سنة رزقت بطفلك الأول (البكر)؟

وكانت إجابة المفحوص على السؤال الأول (١٩٤٠م)، وإجابته على السؤال الثانى (١٩٥٢م) فإن هذا يكشف عن عشوائية المفحوص فى الإجابة أو عدم أمانته فى الإجابة على أسئلة الاستبيان، لأنه ليس من المعقول أنه رزق بطفله الأول وعمره (١٢سنة).

إذن عندما ينتهى الباحث من إعداد الصورة الأولية للاستبيان، عليه أن يتحقق من صدق الاستبيان وثباته، فصدق أداة ما يعنى أن الأداة قادرة على قياس ما وضعت من أجل قياسه، أما الثبات فإنه يشير إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الأداة على الأفراد أنفسهم. كما ذكرنا ذلك سلفا.

❁ إعداد الاستبيان فى صورته النهائية:

بعد أن يعد الباحث استبيانه فى صورته الأولية ثم يتحقق من صدقه وثباته، يعيد صياغته حتى يتخذ الصورة النهائية التى سيقوم بتطبيقها على المستجيبين وقد يتطلب الأمر أن يعيد الباحث النظر فى الاستبيان أكثر من مرة وذلك قبل أن يصوغه فى صورته النهائية.

❁ توزيع الاستبيان:

يمكن توزيع الاستبيان عن طريق اتصال الباحث المباشر مع المفحوصين أو يوزع عن طريق البريد. ولكل من الطريقتين مميزات وعيوب. واعتبارات ينبغى الأخذ بها.

والاتصال المباشر أكثر دقة لأنه يمكن الباحث من توضيح ما يثار من تساؤلات.

أما الطريقة الأخرى فأقل تكلفة وتطلب جـهداً أقل، كما أنها تمكن الباحث من دراسة أفراد يعيشون فى أماكن نائية يصعب الوصول إليها.

*** متابعة الاستبيان:**

على الرغم مما قد يتخذه الباحث من أساليب متـعددة لتشجيع المجيب على إجابة الاستـبيان. إلا أن تدنى نسبـة من يجيب عليهـا ما تزال أهم عقـبة تقف فى طريق الباحث.

ولهذا أصبح توقع الباحث لتدنى نسبة المجيبين أمراً ضروريًا حتى يمكنه أن يحتاط له وأن يخطط سلفًا لمعالجته وذلك عن طريق تحديد الأسلوب المناسب للمتابعة.

- ويرى البعض أنه يجب اتباع الخطوات التالية عند تصميم الاستبيان:

أولاً: الإجابة على الأسئلة التالية إجابة مكتوبة:

أ) ماهى المجالات التى يجب أن يشتمل عليهـا الاستبيان؟ وما هى الجوانب التى تتكون منها مشكلة البحث؟

ب) ما هى المعلومات المطلوبة لكل مجال؟

ترجمة أسـئلة البحث إلى أهداف يمكن قياس مـدى تحقيقهـا بواسطة عدد من الأسئلة أو المواقف وهذه الأسئلة أو المواقف هى بنود الاستبيان.

جـ) ما هى الطريقة المناسبة لتبويب وتفريغ المعلومات؟

د) ما هى الطريقة المناسبة لمعالجة وتحليل المعلومات؟ ويستحسن أن يقرر ذلك بعد استشارة متخصص فى الإحصاء.

ثانيا: اختـيار الطريقة المناسبة لكتـابة الأسئلة التى ينبغى تطبيـقها طبقًا لطبـيعة المشكلة التى هى قيد الدراسة.

ثالثًا: اختيار الطريقة المناسبة لكتابة استجابات المتحدث التى ينبغى تطبيقها لطبيعة المشكلة التى هى قيد الدراسة.

رابعًا: اختيار الأسلوب الذى ينبغى تطبيقه بغرض رفع نسبة المجيبين على الاستبيان.

خامسًا: تصميم الاستبيان وإخراجه إخراجًا أوليًا مراعيًا فى ذلك ضوابط كتابة الأسئلة وضوابط كتابة طريقة الإجابة.

سادسًا: اختبار الاستبيان من حيث:

(أ) المدلول اللفظى وسلامة اللغة ومدى تناسب ذلك مع مستوى المجيب.

(ب) الصدق والثبات.

(ج) طريقة تبويب وتفريغ المعلومات.

(د) طريقة تحليل المعلومات

(هـ) طريقة توزيع الاستبيان.

سابعًا: إعادة تصميم وإخراج الاستبيان إخراجًا نهائيًا.

ثامنًا: توزيع الاستبيان.

تاسعًا: متابعة الاستبيان.

كما أن تنفيذ هذه الخطوات يتطلب أيضًا من الباحث أن يكون على علم تام ومسبق بالطرق المختلفة لكتابة الأسئلة وكتابة الإجابات وكذلك بالأساليب التى تؤدى إلى رفع نسبة المجيبين على الاستبيان.

اختبار الاستبيان والتحقق من مدى صلاحيتهم:

اختبار الاستبيان يعنى التأكد من أنه أصبح أداةً مناسبة- من حيث المدلول

والمحتوى - لجمع المعلومات حول المشكلة قيد البحث وبهذا المفهوم لاختبار الاستبيان يمكن التفريق بين:

* الاختبار الذى يهدف إلى تصحيح المدلول اللفظى لكل بند من بنود الاستبيان، وإزالة ما يمكن أن يؤدى إلى غموضه أو عدم معرفة المراد منه.

* والاختبار الذى يهدف إلى التأكد من مدى صدق الاستبيان وثباتها.

* والاختبار الذى يهدف إلى التأكد من مدى جدية المجيب فى إجابته للاستبيان.

وفى الاختبار الأول الذى يهدف ل (تصحيح المدلول اللفظى) يقوم الباحث بعرض الاستبيان على من لهم خبرة علمية أو عملية فى مجال البحث «لجنة تحكيم» وفى الاختبار الثانى الذى يهدف لقياس مدى صدق وثبات الاستبيان، يقوم الباحث باختبار عدة أشخاص من مجتمع البحث ثم يطلب منهم إجابة الاستبيان موضحًا لهم الهدف من ذلك.

وقد يجمع بين تحقيق هدفى الاختبار الأول والاختبار الثانى إذا كان أفراد مجتمع البحث ذوى مستوى علمى يمكنهم من ذلك، فيطلب من مجموعة منهم إجابة الأسئلة (لقياس صدقها وثباتها) والكشف عن مدى الغموض أو الحاجة لتصحيح أو تعديل المدلول، أو إضافته أو حذفه.

ومن أجل أن يتحقق الغرض من الاختبار الأول والاختبار الثانى للاستبيان لا بد من الالتزم بما أشار إليه Borg and Gall (١٩٧٩م) فى النقاط التالية:

١- أن يقدم الباحث الاستبيان للمختبرين بالصيغة والشكل الذى سوف يقدمها فيه لأفراد العينة، عدا إضافة حيز أمام كل بند للتعليق عليه من قبل المجيب.

٢- عندما يكون الباحث متردداً فى اختيار الأفضل بين بديلين يتعين عليه كتابتهما جميعًا فى نسخة الاختبار، ويطلب من المختبرين رأيهما حتى يبقى على الأفضل فقط فى الصيغة النهائية للاستبيان.

٣- إذا لم يتأكد من شمولية الخيارات، يضيف فراغًا ليكتب فيه المختبرون ما يرونه من خيارات أخرى يتطلبها الموقف، مشيراً إلى تطلعه وحاجته لذلك فى التعليمات المصاحبة.

وبعد أن يستلم الباحث الاستبيان من قبل المختبرين يقوم بتحليل إجاباتهم تحليلاً دقيقًا يمكنه منه:

* التأكد من مدى ثبات الاستبيان (Reliablity) وتعنى التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبًا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم. ويمكن معرفة ذلك باستخراج معامل الثبات.

* التأكد من مدى صدق الاستبيان (validity) وتعنى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه. ويمكن ذلك باستخراج معامل الصدق. فإذا تبين أن درجة (معامل الثبات) ودرجة (معامل الصدق) أقل مما هو مطلوب فالأولى أن يعيد صياغتها ويختبرها مرة ثانية.

* فائدة الاختبار لا تقتصر على تصحيح مدلولات بنودها اللفظية، ومدى صدقها وثباتها، وإنما يمكن أن تتحق به فوائد أخرى كثيرة، ولعل أهمها أن الباحث يتمكن من تجريب ماسوف يطبقه من طرق مثل:

١- اختبار مدى ملاءمة طريقة توزيع الاستبيان عندما يوزعها على المختبرين.

٢- اختبار طريقة تبويب وتفريغ المعلومات عندما يبوب ويفرغ إجابة المختبرين.

٣- اختيار طريقة تحليل المعلومات عندما يقوم بتحليل إجابة المختبرين.

أما الاختبار الثالث للاستبيان فهو يختلف من حيث التوقيت والهدف من الاختبارين السابقين (صحة المدلول اللفظى) و (الصدق والثبات)، فهو يهدف لقياس مدى جدية المجيب فى إجابته بواسطة أساليب متعددة. كأن يعمد الباحث لتنويع صياغة سؤال أو أكثر ذى المدلول والصياغة المتعددة تدل على دقة الإجابة وصحتها، بينما اختلاف الإجابة باختلاف صياغة السؤال دليل على عدم دقة الإجابة.

ومن الأمثلة على ذلك أن يضمن الباحث الاستبيان سؤالاً عن عمر المجيب فى

أولها، ثم يسأله فى مكان آخر منها عن العام الذى ولد فيه. أو يسأله فى أولها عن مثل (هل سبق له أن درس فى المرحلة الثانوية؟) ثم (يسأله فى مكان آخر منها عن السنوات التى درس فيها فى المرحلة الثانوية) فإذا تناقضت الإجابتان فهو مؤشر يدل على عدم الجدية فى الإجابة.

وبعد الإجابة على الاستبيان بصياغتها النهائية من قبل جميع أفراد العينة وقبل البدء فى تفريغ المعلومات، يقوم الباحث بمراجعة كل استمارة، فيستعيد الاستمارات التى يتبين فيها عدم جدية المجيب فى إجابته، كأن تكون إجابة (بنود اختبار الجدية) متناقضة، حتى لا تؤثر على موضوعية النتائج ودقتها.

وواضح أن بنود اختبار الجدية هذه تحتاج إلى عناية فى إخراجها، ودقة كبيرة فى صياغتها، حتى يتحقق الهدف منها، وحتى لا يدرك المجيب أن الغرض منها هو الاختبار. فإذا كانت الصياغة الثانية مثلاً شاذة فى وسط عدد من العبارات أو الأسئلة، فهذا - بدون شك- سوف يؤدى بالمجيب إلى التساؤل عن سبب إدراجها فى مكان غير المكان اللائق بها.

كما أنه يتعين على الباحث التأكد من أن الصياغات - وإن اختلفت - إنما تؤدى إلى معنى واحد حتى يمكن بموجبها قياس مدى الجدية.

- طرق تطبيق وتوزيع الاستبيان:

هناك أكثر من طريقة لتوزيع وتطبيق الاستبيان على أفراد من أهمها ما يلى:

* الاتصال المباشر من قبل الباحث: وهذ ا يعنى أن الباحث يتصل مباشرة بالمستجيبين ويوزع عليهم الاستبيان من أجل تعبئته بشكل مباشر. وهذه الطريقة تحقق للباحث المزايا التالية:

- وجود الباحث شخصيًا مع المستجيبين يضفى على البحث أهمية وجدية فى نظر المستجيبين.

- يستطيع الباحث أن يوضح أية نقطة غامضةفى البحث للمستجيبين والإجابة على بعض استفساراتهم.

- يستطيع الباحث بهذه الطريقة دراسة ردود فعل المستجيبين عن قرب وتعبيراتهم الحسية واللفظية.

* **التوزيع عن طريق البريد:** فإذا لم يكن مجتمع الدراسة محصوراً ضمن منطقة جغرافية محددة، فإن لم يلجأ إلى إرسال الاستبيانات بالبريد وهنا على الباحث أن يقدم التسهيلات المناسبة للمستجيبين من أجل أن يضمن إعادة الاستبيان إليه ومن هذه التسهيلات ما يلى:

- يرسل مع الاستبيان مظروفًا عليه الطابع البريدى وعنوان الباحث أو هيئة البحث

- تعطى الاستبيانات أرقامًا ترصد جوائز بسيطة للأرقام التى ستفوز بالقرعة.

وتحقق هذه الطريقة للباحث عدداً من المزايا أهمها:

- توفير المال والوقت والجهد إلا أنه يتطلب وقت طويل فى وصول الاستبيان بالإضافة إلى فقدان بعض الاستبيانات.

- إذن قد تستخدم الاستبيانات بشكل مباشر؛ حيث يقوم شخصيًا باستجواب المبحوثين جميعًا بأن يجتمع بهم فى قاعة كبرى فيملأون الاستبيانات ويأخذها منهم فى الوقت نفسه، وقد ترسل إليهم من خلال شخص ما أو بالبريد فيجيبون عليها ويرجعونها مرة أخرى للباحث، وهى هنا تشبه المقابلة من حيث ضرورة الحصول على تعاون الأفراد، وشرح هدف البحث، وتوضيح الفقرات الغامضة، ولكنه فى الوقت ذاته يختلف عن المقابلة فى كون الأفراد لا يكونون موجودين فى المكان الواحد نفسه، والبعض الآخر يتم ملؤها من قبل المبحوثين الذين تعطى لهم إرشادات كافية للإجابة عليها.

الرسالة المصاحبة:

بالإضافة إلى الاعتناء بالشكل لا بد من تزويد المجيب برسالة موجهة من الباحث يضمها للاستبيان وتقع بعد غلافها مباشرة، ويوضح فيها المشكلة قيد الدراسة

باختصار، والهدف من بحثها، ومدى أهمية مشاركة المجيب فى تحقيق ذلك الهدف، وحتى تصبح الرسالة ذات جدوى، لا بد أن تتصف بالمواصفات التالية:

١- أن تكون مختصرة بحيث لا تتجاوز صفحة واحدة.

٢- أن تتضح فيها أهمية البحث والهدف منه.

٣- أن تتضح فيها أهمية مشاركة المجيب.

٤- أن تشمل على ما يطمئن المجيب بسرية إجابته.

٥- أن تشمل على ما يطمئن المجيب بقلة ما يحتاجه الاستبيان من وقت لإجابته.

٦- أن يشير فيها الباحث إلى مدى تطلعه لاستلام الاستبيان بعد الإجابة عليه، مؤكداً حاجته لإرساله إليه بأسرع وقت ممكن - ومن المفضل تحديده.

أساليب الترغيب المادية:

قد تكون استجابة بعض المجيبين على الاستبيان لشكلها وللرسالة المصاحبة لها قليلة، مما يتطلب الاحتياط فى تطبيق بعض الأساليب الأخرى كاستخدام بعض أساليب الترغيب المادية أو ما فى حكمها وذلك مثل:

١- تزويد المجيب بظرف معنون ومزود بطابع.

٢- التعهد بإرسال ملخص الدراسة بعد إكمالها لمن يرغب من المجيبين إذا زود الباحث بعنوانه. وهنا يتعين على الباحث الوفاء بالوعد.

٣- دعم الرسالة المصاحبة برسالة ممن يرأس المؤسسة التى يعمل بها أفراد العينة، يوصى بها فى الاهتمام بالاستبيان وسرعة الإجابة عليها.

إذن على الرغم مما قد يتخذه الباحث من أساليب متعددة لتشجيع المجيب على إجابة الاستبيان - كما سبق أن ذكرنا- إلا أن تدنى نسبة من يجيب عليه ما تزال تعد أهم عقبة تقف فى طريق الباحث. ولهذا أصبح توقع الباحث لتدنى نسبة المجيبين أمراً ضرورياً حتى يمكنه أن يحتاط له وأن يخطط سلفاً لمعالجته وذلك عن طريق تحديد الأسلوب المناسب للمتابعة.

فقد يرى الباحث أن تكون المتابعة بـ:

* إرسال رسالة شخصية أخرى للمجيب تحتوى على ما احتوته الرسالة المصاحبة للاستبيان من معلومات، مع إضافة عبارات محددة يستحث بها الباحث المجيب على الإجابة وسرعة إرجاعها إليه. وعند تطبيق هذا الأسلوب يشترط:-

١- أن يضيف الباحث لهذه الرسالة نسخة من الاستبيان بالإضافة إلى ظرف مزود بالعنوان والطابع.

٢- أن لا تشتمل الرسالة على لوم للمجيب لعدم إجابته، وإنما إضافة عبارة مثل (يحتمل أنك أجبت على الاستبانة وأرسلتها ولكن للأسف أنها لن تصلنى، ولهذا آمل منك التكرم بتعبئة النسخة المرفقة وإرسالها لى فى أقرب وقت ممكنه).

* قد تدعو الحاجة إلى إرسال أكثر من رسالة يحث بها الباحث المجيب على أن تختلف كل رسالة عن سابقتها من حيث الأسلوب.

* وقد تكون المتابعة بتكليف ممثل بزيارة المجيب وحثه على إجابة الاستبيان واستلامه منه.

* وإذا لم تجد الرسائل ولم يتوفر للباحث من يمكن أن يمثله، يلجأ إلى استخدام الهاتف.

واضح أن جميع هذه الطرق وما شابهها يطبقها الباحث عندما يستخدم طريقة التوزيع غير المباشر، أما إذا استخدم طريقة التوزيع المباشر فتكون المتابعة بالاتصال المباشر بالمجيب عدداً من المرات، وإذا لم تجد يقدم الباحث عنوانه للمجيب ويطلب منه إرسالها له.

وعندما لا تثمر جميع هذه الطرق فى إقناع أفراد العينة للتجاوب مع الباحث بإجابة الاستبيان وإعادته إليه، يتعين عليه أن يختار عينة أخرى من مجتمع البحث

بعدد من هم يجيب على الاستبيان، ثم يرسل الاستبيان مرة أخرى إلا إذا كانت نسبة المتخلفين عن الإجابة من الذين تم اختيارهم لأول مرة كبيرة، وتؤثر على نتائج البحث كأن تكون ٣٠٪ فأكثر.

وقد ثبت أن طرق المتابعة هذه وما شابهها ذات أثر فى ارتفاع نسبة المجيبين، فقد أورد «Borg and Gall» (١٩٧٩م) مثالاً لاستبيان ثم توزيعه وكان عدد العائد منها عندما تم توزيعه لأول مرة لم يتجاوز ٦٧٪ من مجموع أفراد عدد العينه من توزيعه ولكن عندما تم تطبيق بعض طرق المتابعة ارتفعت النسبة إلى ٩٤٪.

بعض الطرق التى تساعد على رفع نسبة المجيبين للاستبيان:

على الباحث أن يبحث عن طرق تساعده على جذب المجيب للإجابة عن الاستبيان بجدية وصدق، ومن الطرق التى تساعد على ذلك:

شكل الاستبيان:

ومن أهم المواصفات التى ينبغى أن يكون عليها شكل الاستبيان

* جاذبية الشكل من خلال:

- طباعة الاستبيان.
- استخدام ورق ملون.
- وضع غلاف للاستبيان.
- ترقيم الاستبيان.
- وضوح الخط وتباعد الأسطر.

* تدرج الأسئلة:

السهل قبل الصعب، والممتع قبل الممل، والمختصر قبل المطول وهكذا..

* وضوح كيفية الإجابة:

وذلك عن طريق تزويد المجيب بمعلومات واضحة عن كيفية الإجابة مكتوبة بصيغة مفهومة، وخط واضح مع إرفاق نموذج بكيفية الإجابة.

* ترتيب جوانب وأسئلة الاستبيان. (كل بعد من أبعاد الاستبيان).

يجب أن يراعى الباحث أن كل جانب يخدم غرضًا مجدداً يوضح أهميته والهدف منه وتجمع أسئلته وحدها، ولا يكتب منها أى سؤال لا يخدم هذا الجانب أو هذا البعد حتى لا تتداخل الجوانب والأبعاد.

أخطاء شائعة ينصح بتلافيها:-

وعلى الرغم من أن طريقة الاستبيان هى طريقة شائعة فى البحث إلا أنها كثيراً ما يُساء استخدامها وفيما يلى بعض تلك الأخطاء الشائعة التى ينبغى على الباحث أن يتلافاها للإفادة القصوى من الاستبيان:

١- قد تكون المعلومات التى يسأل القائم بالاستفتاء معروفة من مصادر أخرى وبالتالى فإنه يسبب للمفحوصين كثيراً من الضيق يحول بينه وبين الاستجابة والرد.

٢- فشل القائم بالاستبيان فى خلق ما يشجع المفحوص على الرد وعلى ذلك يجب أن يحسن الباحث تنظيم الاستبيان ومنطقيته فضلاً عن وجود أسئلة مقفلة (الرد عليها بنعم أو لا مثلاً) ووجود الأسئلة المفتوحة التى تتيح له أن يجيب كما يشاء بالإضافة إلى إعطائه الحرية لعدم الرد نهائيًا على بعض الأسئلة.

٣- أن يشمل الاستبيان أسئلة قد يعتبرها المفحوص تافه لا أهمية لها أو هامشية. وبالتالى فهى لا تبرز أن ينفق فى إجابتها الوقت والجهد المبذول.

٤- أن يشتمل الاستبيان أسئلة غير مفهومة أو مبهمة وتحتمل إجابات متعارضة (كأنسان يسأل مثلاً: هل تؤيد أو تعارض المواطنة العالمية.. فهذه تمثل مفهومًا مختلفًا لدى الشعوب المختلفة بل لدى الشعب الواحد فى ظروف مختلفة).

٥- قد تستدعى الإجابة على السؤال بنعم أو بالإجابات المتعددة يختار منها المفحوص ولكن دون شرح مناسب للمطلوب وبالتالى فهناك احتمال بأن تكون الإجابات غير صحيحة.. أى أن وجود التعليمات الواضحة يساعد على صحة الإجابات.

٦- استخدام الاستبيانات الطويلة التى يمل من ملئها المفحوص خصوصًا إذا كانت لدية أعمال ومشغوليات عديدة وبالتالى ينبغى أن يكون الاستبيان مختصراً بحيث لا يأخذ من وقت المستجيب إلا القليل.

٧- تحيز القائم بالاستبيان أو رغبته فى الحصول على إجابات ذات طبيعة خاصة وذلك رغبة منه فى ثبات صحة فرضه، وهذا موقف غير صحى بالنسبة للبحث الموضوعى العلمى.

٨-تحيزات الممولين والمشرفين على البحث ستؤثر بلا شك على نتائجة طبقًا لتحيزات الجماعات الملتزمة بوجهة نظر معينة.

٩- إن عدم تصميم الاستبيان تصميمًا دقيقًا يمكن أن يؤدى إلى عدم دقة الإجابات.

١٠- تؤدى العينة غير الممثلة إلى فشل قيمة أى دراسة مسحية وبالنسبة للاستبيان فإن المشكلة ستكون أكثر حدة نظراً لاحتمال عدم قيام كثير من الذين يسلمون الاستبيان بإعادته مع إجاباتهم. ومعنى هذا أ نه حتى إذا كانت العينة ممثلة بدقة للمجتمع المفحوص فإن هذه العينة نفسها غير ممثلة. إذا قام جزء بسيط فقط من المستجيبين برد الاستبيانات مع إجاباتهم عليها.

١١- كثيراً ما تختلف إجابة المستجوب على السؤال نفسه بعد انقضاء فترة قصيرة من الوقت وهذه الاختلافات الفردية لا نستطيع تجنبها إذ هى تعكس بصفة عامة عدم الدقة وتغير معتقدات الناس وآرائهم.

١٢- هناك العديد من مصادر الأخطاء الأخرى التى يمكن الإشارة إليها مثل إهمال ظروف المستجوب نفسه عند استلام الاستبيان وقد يكون المستجوب نفسه لا يعرف القراءة والكتابة فضلاً عن اعتماد الاستبيان على القدرة اللفظية وهذا التقرير اللفظى نفسه يحتوى على كثير من التأويل.

١٣- قد تكون نسبة العائد من ردود الاستبيان قليلة ولا تمثل فئات المجتمع المطلوب استبيانها. قد تصل الردود إلى أقل من ربع المجموع الكلى الذى أرسل إليه الاستبيان وإذا كان البعض يرى فى الطرق الإحصائية وسيلة لتصحيح النتائج فإنها فى الحالات التى لا تتوفر فيها ردود من الفئات الممثلة لقطاعات المجتمع. فإن هذه الوسائل الإحصائية لا تستطيع علاج ذلك إلا فى حدود ضيقة.

معالجة عدم الاستجابة:

على الرغم من جهودك فى المتابعة فقد تجد أن نسبة ما جمع من الاستبيانات أكثر من النصف قليلاً والمعتاد لمعالجة عدم الاستجابة المفرط ومحاولة تحديد ما إذا كان المستجيبون مختلفين عن غير المستجيبين وهنا يجب اختيار عينة صغيرة فرعية عشوائية من غير المستجيبين وإجراء مقابلات شخصية معهم، وعن طريق المقابلة يستطيع الباحث أن يحصل على استجابات لبنودالاستبيان بل قد يحول أى خصائص تميزهم. وإذا اتضح أن الأ نماط الاستجابية لمن تمت مقابلتهم تشابه الأنماط الاستجابية للمستجيبين الأول، فقد يفترض أن جماعة الاستجابة ممثلة وأ ن النتائج قابلة للتعميم. وإذا اختلفت اختلافًا له مغزاه فإن هذه الفروق وكذلك المعوقات قابله للتعميم ينبغى أن تناقش فى تقرير البحث.

مثلاً: بدلاً من الانتهاء إلى أن خريجى البرنامج الإرشادى يعبرون عن رضا عام بتدريبهم، قد تنتهى إلى نتيجة هى أن خريجى البرامج الناجحين يعبرون عن هذا الرضا.

كيفية التعامل مع الاستبيانات غير العائدة:

لنفرض أن ٤٠٪ من الاستبيانات المرسلة لأفراد العينة لمثلها لم تعد، فكيف نتصرف حيال هذه المشكلة!! هل نعتبر أن بقية الاستبيانات وهى (٦٠٪) التى عادت إلينا ممثلة لمجتمعها الأصلى؟ من الواضح أن مثل هذا الإجراء لن يكون سليمًا، لأن الأفراد الذين استجابوا قد تكون لهم مزايا واهتمامات وآراء تختلف عن أولئك الذين لم يستجيبوا، وفى هذه الحالة فإن النتائج لا تكون قابلة للتعميم بشكل مقبول. وفى مثل هذه الظروف ينصح بالاتصال الشخصى أو الهاتفى مع عدد محدود من بين الأشخاص غير المستجيبين. والذين يمكن ضمان تعاونهم، فإذا وجد أن استجاباتهم تتشابه مع استجابات الأفراد الذين أعادوا الاستبيانات أمكن عندها اعتبار ما عاد من الاستبيانات ممثلاً للمجتمع الأصلى، وإلا فإنه يلزم إبداء بعض التحفظات على إمكانية تعميم النتائج.

- مزايا الاستبيان وعيوبه:

يتمتع الاستبيان باعتباره أداة بحث، بعدة مزايا إذا أحسن بناؤه وتطويره من باحثين مدربين وأعطى ما يستحق من جهد وعناية. ولعل من أهم هذه المزايا ما يأتى:

* يمكن الباحث من جمع بيانات من عينة كبيرة فى فترة زمنية قصيرة «طريقة اقتصادية».

* لا يحتاج إلى عدد كبير من الباحثين لتنفيذه وجمع بياناته.

* لا يفسح المجال للباحث أو الفاحص أن يتدخل فى إجابات المفحوص إذا ما قورن بالملاحظة أو المقابلة.

* يعطى الحرية للمفحوص «المستجيب» فى اختيار الوقت الذى يناسبه للإجابة وفى أى مكان يريد.

* تعتبر أقل الطرق تكلف وبذلاً للجهد.

* تمكن الباحث من الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها بطرق أخرى.

* يمكن المستجيبون من التعبير بحرية عن الجوانب الخاصة فى حياتهم.

* يمكن من جمع المعلومات فى مجتمع تنتشر أفراد عينته على مساحات جغرافية واسعة، دون تكاليف مرتفعة.

* أنه يؤدى إلى استبعاد تحيز الباحث، ذلك أنه لا يعتمد على تفسيره للكلمات التى يسمعها أو الانفعالات التى يشاهدها كما أنه لا يتفاعل مباشرة مع المجيب، الأمر الذى قد يجعل الإجابة أكثر موضوعية.

عيوب الاستبيان:

للاستبيانات عيوب قد تغطى على المزايا، إذا لم ينتبه الباحث إليها ويحاول تقليلها ما أمكن. ولعل أهم هذه العيوب:

* قلة طرق الكشف عن الصدق والثبات؛ ولذلك تعد مؤشرات الصدق والثبات من محدداتها أى من خصائص الاستبيان الجيد.

* تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب للاستبيان، فقد يشعر بأنه مضطر للإجابة عنه فى وقت راحته، أو يشعر بأنه يصرف وقتًا على حساب الوقت المخصص لأعمال أخرى تهمه أكثر من الاستبيان.

* يصعب تحديد من لم يرسل أو يرد الاستبيان للباحث؛ لأنه لا تذكر عادة معلومات تدل على هوية المستجيب لأسباب عدة.

* تأثر صدق الإجابة بوعى الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة المدروسة.

* قد يترك المستجيب عددًا من فقرات الاستبيان بلا استجابة، دون معرفة الباحث للسبب.

* يحتاج إلى المتابعة للحصول على العدد المناسب؛ لأنه نسبة المسترد عادة قليلة، إذا لم يكن تسليمها واستلامها باليد، فإذا قلت النسبة عن ٥٠٪، فلا بد من المتابعة واسترداد جزء من المتبقى، أو إعادة التوزيع على من فقد الاستبيان.

* يفقد الباحث الاتصال الشخصى بالمفحوصين..وبالتالى لا يستطيع ملاحظة الافعال ورود الافعال واستجاباتهم لأسئلة البحث.

* قد تتأثر إجابات بعض المفحوصين بطريقة وضع الأسئلة خاصة إذا كانت هذه الأسئلة توحى بالإجابة فيحاول المفحوص أن يجيب عن الأسئلة بما يرضى الباحث لا بما يشعر هو.

* هناك فروق واسعة بين المفحوصين من حيث مؤهلاتهم وخبراتهم وتفاعلهم مع الاستبيان، فالمفحوصون لا يتمتعون بالكفاءة والخبرة نفسها ومن هنا كانت المعلومات التى يقدمونها مرتبطة بخبراتهم الخاصة.

* يميل بعض المفحوصين إلى تقديم معلومات غير دقيقة أو معلومات جزئية أو قد يخشى التعبير الصريح عن آرائه ومواقفه نتيجة لاعتبارات اجتماعية معينة أو لاعتبارات أمنية تتعلق بسلامته الشخصية.

* قد لا يتوفر مستوى الجدية المرتفع عند بعض المفحوصين فيجيبون على أسئلة الاستبيان بتسرع وعدم اهتمام.

* ليست هناك وسيلة يستطيع الباحث من خلالها أن يتأكد من أن الفرد الموجه إليه الاستبيان هو الفرد الذى قام بالإجابة عن أسئلته، فإنه من الممكن أن يقوم بالإجابة عنه شخص آخر، مما ينتج عنه عدم صحة المعلومات المدونة فى الاستبيان وبالتالى عدم الوثوق بالنتائج.

* أنها تتطلب معرفة المجيب بدرجة معقولة من القراءة والكتابة، وذلك حتى يقوم بالإجابة على أسئلة الاستبيان. ولأن بعض المشاكل التى تحتاج إلى بحث تتعلق أحيانًا بفئة معينة قد لا تجيد القراءة والكتابة (أميين) أو يصعب عليهم

ذلك (كون المبحوثين لا يبصرون، مثلاً) فإنه يتعذر استخدام الاستبيان لجمع البيانات.

* قد لا يتوفر مستوى الجدية المرتفع عند بعض المفحوصين على أسئلة الاستبيان بالتسرع أو عدم اهتمام.

غير أن معظم هذه العيوب تتلاشى إذا توفرت فى الاستبيان شروط لإعداد الاستبيان، فالاستبيان إذا كان جيد البناء، دقيق الصياغة، مشوقًا، فإننا نضمن الحصول على استجابات إيجابية وموضوعية.

النقد الموجه للاستبيان المصور:

* قصر استخدامه على المواقف التى تتضمن خصائص بصرية يمكن تمييزها وفهمها.

* من الصعب تقنينها.

- استطلاعات الرأى-Opinionaires:

يميز بعض الباحثين بين الاستبيانات -Questionnaires واستطلاعات الرأى opinionnaires من خلال مضمون الفقرات، حيث إن فقرات الاستبيان تتضمن حقائق ومعلومات محدودة عن المشكلة مدار البحث؟ بينما تتضمن فقرات الاستطلاع مسحًا لآراء الأفراد والجماعات حول قضية أو مشكلة معينة.

وهو أحد أساليب التقويم التربوى، يقوم فيه الفرد بالتعبير الشفهى أو التحريرى ويعرب عن نفسه فيما يتعلق بسمة أو نقد يرتبط بسلوكه أو ميوله أو أرائه ومعتقداته تجاه موضوعات أو أشخاص آخرين. ويتم التقرير الذاتى باستخدام أدوا ت تقويم مختلفة مثل الاستبيانات، قوائم التقدير، استطلاع الرأى. والتقارير الذاتية هى سلسة من الاستجابات اللفظية، أو التحريرية التى يدلى بها الفرد على قائمة من الأسئلة المقننة التى تدور حول جانب من الجوانب، أو موضوع من الموضوعات، وهى تساعد فى تحليل وتقويم الصفات الشخصية والاجتماعية للمتعلم، كما أنها تلقى الضوء على نقاط عديدة مثل: التكيف الانفعالى، وضبط النفس، وتقدير الذات، والرضا عن الذات، والأحاسيس الخاصة بالانطواء أو الابتهاج أو الاكتئاب أو العدوانية، أو غيرها من السمات النفسية والشخصية.

- مفهوم استطلاع الرأى:

تعرضت كتب منا هج البحث لاستطلاع الرأى على أنه: (استطلاع لواقع ظاهرة معنية، ومسح لها لمعرفة إذا كانت هناك ظاهرة ما، يمكن أن تكون مشكلة فى قطاع معين من قطاعات الحياة).

ويؤكد البعض (على أن من مصادر الحصول على المشكلات للباحثين هو استطلاع الرأى سواء كان هذا عن طريق الدراسات المسحية للبحوث السابقة والجارية، أو استطلاع رأى فئة معينة عما إذا كانت هناك مشكلة أو لا).

وسماه البعض فى موضع أخر (دراسات الاستكشاف، وعرفها بأنها التى تجرى أساسًا لغرض معرفة هل هناك مشكلة، أم لا، لأن الباحث لا يمكن أن يفرض أى

فروض و هو خالى الذهن تمامًا، وهدفه الأساسى أن يعرف، ما إذا كان هناك مشكلة أم لا).

فالباحث الذى يجرى بحثًا ليتوصل من خلاله إلى معرفة هل هناك ضعف فى (اللغة العربية لدى طلاب الجامعة مثلاً، لا يستطيع أ ن يتوقع سابقًا أن الضعف واقع، ما لم يجرى دراسة، للرأى أو مسحًا للبحوث التربوية).

وفى (تقويم المناهج للتعرف على ما أحرزته من أثار فى الحياة المختلفة محمولة إليها، عن طريق أولئك الذين درسوا تلك المناهج حولوا ما درسوه لخدمات اجتماعية).

وعلى هذا فإن دراسات الرأى تحدد للباحث وجهته نحو دراسة المشكلة، كما أنها تساعده فى فرض فروضه، وهناك من يضيف أن دراسات الرأى هى استطلاع للأفراد قبل تحديد المشكلة، وممكن أن يكون بعدها بجمع البيانات اللازمة لدراستها، وتكون دراسات الرأى إما بصورة مباشرة عن طريق المقابلات أو بصورة غير مباشرة عن طريق الاستبيانات.

كما أن تحديد المشكلة يتطلب دراسات للرأى قبل الوصول للتحديد النهائى لها. وفى العادة فإن الحاجة لمثل هذه الدراسات لا يكون له مبرر أو سبب عندما يكون البحث المراد القيام به، مشابه لبحث أخر سبق إجراءه أو عندما يكون ميدان البحث جديد نوعًا ما، ولا توجد له أساليب مطورة فى متناول اليد، فلا بد عندها من إجراء دراسة أولية استطلاعية تكشف للباحث ما يريد دراسته، أو قد تعالج للباحث مشكلة تم تحديدها مسبقًا، ويراد جمع البيانات لها عن طريق الدراسات الاستطلاعية.

وفى مواضع أخرى جاءت الدراسات الاستطلاعية بمعنى الاستخبار أو الاستبيان أو تأخذ معناه.

- أهداف استطلاع الرأى:

* توثيق العلاقة بين الباحث والجمهور.

*تحقيق مفهوم المشاركة بين الباحث والمجتمع.

* تطوير بيئة وأليات العمل التربوى.

* قياس درجة الرضا.

* التعرف على اتجاهات الرأى العام.

* تقديم خدمة لمختلف قطاعات المجتمع.

- منهجية استطلاع الرأى:

* إعداد استطلاع الرأى.

* طرح استطلاع الرأى.

* تحليل بيانات استطلاع الرأى.

* إعداد تقرير تحليلى بنتائج استطلاع الرأى.

* متابعة تنفيذ قرارات استطلاع الرأى.

وقد حددت كتب مناهج البحث طريقتان للدراسات الاستطلاعية هما الاستبيان، والمقابلة.