

دراسة رقم (4) الاستبيان

(تم إعداد الدراسة بالاستناد الى مجموعة دراسات ومقالات منشورة على الانترنت/ د. فراس العزة)

مقدمة:

الاستبيان أداة من الأدوات المستخدمة بكثرة في المؤسسات التعليمية، ونحن في جامعة الزيتونة نستخدم العديد منها في جمع المعلومات والأدلة من أعضاء الهيئة التدريسية، من العاملين في الجامعة، من الطلبة، من الخريجين، من الجهات الموظفة للخريجين، من المختصين ومن فئات عديدة في المجتمع المحلي. وهذا يتطلب منا دراية كبيرة ودقة متناهية في تصميم وإعداد واستخدام وتفريغ وتحليل نتائج الاستبيانات.

إن عملية تصميم وإعداد الاستبيان عملية في غاية الأهمية تتطلب من صاحبها دراية وخبرة بالعلوم التي تهتم بدراسة سلوك الإنسان كال تفكير والانفعال والاتجاهات والميول، وهذه العلوم هي علم النفس، علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي والقياس النفسي.... الخ. وهناك طريقتان لإعداد الاستبيان هما:

- 1- الاستبيان الموجه إلى المستبين بشكل غير مباشر أو عن طريق البريد، بحيث يهتم بجذب المستبين وإثارة اهتمامه وإقباله على ملء البيانات، مما يحتم إرفاق قائمة التعليمات التي تعرفه بالموضوعات والمفاهيم المدرجة ضمن الاستبيان، كتوضيح الغرض من البحث أو عملية جمع المعلومات هذه والجوانب والموضوعات التي تتناولها الأفراد القائمون بجمع المعلومات والباحثون المحللون لنتائج البحث وتاريخ وفترة جمع المعلومات لطمأننة المستبين عن نتائج سلوكه إزاء هذا الاستبيان.
- 2- الاستبيان الذي يقدم للمستبين بصورة مباشرة، بحيث يهتم بالصياغة الإجرائية للأنماط السلوكية المراد ملاحظتها داخل حجرة الدراسة سواء كانت هذه الأنماط السلوكية تربوية أو بيداغوجية أو علائقية أو معرفية.

مفهوم الاستبيان :

يعتبر الاستبيان أو الاستمارة من أهم وأكثر أدوات جمع المعلومات والبيانات استخداما في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، وذلك نظرا لقلّة تكلفة استخدامها من جهة وسهولة استخدامها ومعالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى، وهي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها وهذا للحصول على معلومات حول موضوع معين. ويمكن تعريف الاستبيان على النحو التالي :

- 1- الاستبيان وسيلة الاتصال الأساسية للباحث والمبحث، تحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحث.
- 2- الاستبيان في أبسط مفاهيمه هو مجموعة أسئلة تعد إعدادا محددًا وترسل بواسطة البريد أو قد تسلّم إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على ورقة الأسئلة الواردة ثم إعادتها ثانية، وهذا ما يطلق عليه (الاستخبار) ، ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها، وقد تنشر الأسئلة المطلوب الإجابة عليها في الصحف والمجلات والتلفزيون ليجيب عليها الأفراد ويرسلونها إلى الهيئة المشرفة على البحث، ويعرف أيضا بالاستبيان البريدي.
- 3- الاستبيان وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملئه بنفسه.
- 4- الاستبيان وسيلة منظمة لجمع المعلومات وتحليلها بغرض اتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين.

أنواع الاستبيان : يمكن تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أنواع :

1- الاستبيان المقيد : حيث توجه للمبحوث أسئلة مغلقة تتطلب الإجابة بـ (نعم أو لا) أو يقترح لصاحب الاستبيان بدائل محددة للاستجابات، بحيث نقل من الخطأ في تفسير المعلومات.

2- الاستبيان المفتوح : في هذه الحالة توجه أسئلة مفتوحة للمبحوث و تترك له الحرية في الإجابة حسب رأيه و اعتقاداته و اتجاهاته، بحيث يسمح له بالتعبير الحر التلقائي عن رأيه و موقفه و إطاره المرجعي و بألفاظه هو نفسه.

3- الاستبيان المزدوج أو (المقيد المفتوح) : في هذه الحالة توجه للمبحوث أسئلة محددة و مغلقة و تحدد بدائل الاستجابات و عليه أن يختار أحدا منها و يبرر اختياره.

و خلاصة القول ، إن اختيار احد أشكال الاستبيان السابقة يتوقف على بعض الشروط السيكومترية و التي تتعلق بالصدق و الثبات و إمكانية التطبيق، و كثيرا ما يجب الجمع بين الاستبيان المفتوح و الاستبيان المغلق بغرض التنوع في تعدد مصادر جمع المعلومات.

و بالإضافة إلى هذا قد يقسم الاستبيان إلى :

- استبيان مقنن

- استبيان غير مقنن

و يقسم حسب طريقة التوزيع إلى :

- استبيان بريدي أو الالكتروني

- استبيان مباشر.

و يقسم حسب العينة إلى :

- استبيان جماعي التطبيق

- استبيان فردي التطبيق

مواصفات الاستبيان الجيد : عند القيام ببناء أو تصميم الاستبيان على المصمم أن ينطلق من أن المبحوث فرد بسيط قد لا يفهم

بسرعة أو لا يفهم جيدا، و قد يكون صعب الطباع و مزاجي، و عليه لابد من صياغة و طرح الأسئلة بوضوح و اختصار و دبلوماسية

فانقة. و من مواصفات الاستبيان الجيد نجد على سبيل المثال :

- الموضوعية

- الصدق

- الثبات

- الشمول

- التكامل

- قلة الأسئلة

- الاهتمام بحجم العينة

- منح وقت كاف للاستجابات

- تقبل الاستجابات باعتبارها نهائية.

تصميم الاستبيان :

هناك قواعد عامة يقتضي الأمر إتباعها بدقة عند تصميم تلك الأداة التي تتوقف كفاءتها على مدى خبرة و دراية الباحث بآليات تصميم الاستبيان و مدى معرفته بخصائص و تركيبة العينة التي يوجه إليها. و فيما يلي مجموعة من الشروط السيكومترية و المنهجية لتصميم استبيان جيد :

- تحديد إطار البحث و أهدافه و تفاصيله لتجنب الحصول على معلومات سطحية و بعيدة عن الموضوع.
- تحديد المشكلة و المعلومات المطلوبة.
- تحديد العينة بدقة.
- تقسيم موضوع البحث إلى أجزاء تفصيلية أو محاور أساسية.
- تصميم الجداول التمثيلية لوضع تصور واضح عن كيفية معالجة البيانات المتحصل عليها (كوضع تصور للنتائج الفعلية المتوقعة).
- صياغة الأسئلة و تحديدها في الاستبيان.
- مراجعة الاستبيان قبل التطبيق كمراجعة الأسئلة و مراجعة مدى شمول البيانات التي تتضمنهاالخ.
- تجريب الاستمارة.

شروط صياغة الأسئلة :

- السهولة و عدم الغموض، كصياغة الأسئلة بوضوح بعيدا على التعقيد اللفظي لتفادي اللبس و سوء الفهم.
- عدم التحيز.
- تجنب الأسئلة التي توحى بالإجابة.
- اقتراح بدائل كافية للإجابة.
- الإجابة على الأسئلة لا تتطلب مجهود فكري شاق.
- تجنب توجيه الأسئلة الحساسة التي تمس الحياة الخاصة للفرد بصياغة الأسئلة بعيدا عن الإحراج و إثارة الحساسية.
- صياغة الأسئلة بطريقة لا توحى بأي شكل من الأشكال بإجابة معينة.
- تفادي طرح الأسئلة التي تترتب عنها إجابات بديهية تثير الاستهزاء و السخرية.
- عدم طرح الأسئلة المركبة.
- تصميم مفتاح صدق الاستمارة (تكرار بعض الأسئلة بصيغ مختلفة للتأكد من صدق المبحوث).
- مراعاة التدرج في ترتيب الأسئلة.
- مراعاة الترتيب المنطقي للأسئلة (حسب طبيعة الموضوع).
- مراعاة التسلسل و الربط بين محتوى الأسئلة.
- طرح الأسئلة في إطار محاور واضحة و مستقلة.
- تجنب طرح الأسئلة العنيفة (هل أنت عنصري) و الأسئلة المحرجة (ما رأيك في مدير مدرستك مثلا)، و الأسئلة الخاصة بالوضعية و المكانة الاجتماعية ... الخ.

تفريغ الاستبيان :

لا يمكن للباحث أو مستخدم الاستبيان أن يفهم شيئا من المعلومات المجمعَة إلا بعد تفريغها، لأنه بدون ذلك لن يتسنى له دراستها و

تحليلها و تصنيفها ووضعها في جداول، و توزيعات تكرارية لاستخلاص النتائج منها و معالجتها إحصائيا إذا ما تطلب منه الأمر ذلك،

حيث يتبع الباحث عدة خطوات نذكر منها :

- مراجعة الاستبيانات المجمعّة و فرزها.

- استبعاد الاستبيانات غير الصادقة.

- استبعاد الاستبيانات مجهولة المصدر (البيانات).

- استبعاد الاستبيانات غير الكاملة ... الخ.

مزايا الاستبيان :

- الحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت قصير .

- يمكن الباحث من الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد .

- لا يحتاج تطبيق الاستبيان إلى عدد كبير من الباحثين .

- سهولة وضع الأسئلة و تقنيها و ترتيبها .

- يوفر الاستبيان الوقت للمجيب و يمنحه فرصة للتفكير .

عيوب الاستبيان :

- الفهم الخاطئ أحيانا للسؤال من طرف المبحوث .

- طول الاستبيان في بعض الأحيان يؤدي إلى الملل و بالتالي عزوف المبحوث عن الإجابة عليه .

- الاستبيان المغلق قد لا يتيح الفرصة للمبحوث لتقديم الإجابة التي يرغب فيها هو فعلا .

- قد تكون العينة المختارة غير ممثلة لخصائص المجتمع الأصلي .

- التحيز و الذاتية في وضع الأسئلة قد يؤثر على استجابات المبحوثين .

أسس إعداد الاستبيان

إن من خطوات كتابة البحث العلمي تجميع المعلومات من مصادر مختلفة (الكتب والمراجع والمعاجم والمقالات والاستبانات) ومعرفة

ما يؤثر فيها من عوامل ، أو علاقات تربط بينها وبين غيرها من المتغيرات والأفكار .

وما نحن يصدهه الآن هو الاستبيان وهو من الأساليب الأرخص تكاليف الى حد ما ويمكن القول بأن هناك من الاستبيانات ما لا تستند

إلى منهجية علمية مما يفقدها المصدقية في النتائج .

الخطوات الواجب أتباعها لتصميم وإدارة الاستبيان

1. تعليمات الاستبانة:

يلزم أن تخاطب الاستبانة الفئة المستهدفة بلغة ودية متفائلة فيها دعوة لإبداء الرأي الموضوعي والمشاركة الفاعلة، مع منحهم الثقة

المطلقة بأن آراءهم سوف لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، وانه من المهم إخبار المشاركين في الاستبيان بان هناك حماية

لخصوصياتهم ولإجاباتهم ولن يتم اطلاع احد غير القائمين على الاستبيان مهما كانت إجاباتهم.

إشعار الفئة المستهدفة بأن ملء الاستبانة سيكون على حساب وقتهم، وعملهم، ولكن مشاركتهم ستعود بالفائدة إن أجلا أم عاجلا

عليهم، وعلى زملائهم وعلى طلابهم حدد لهم ما المطلوب منهم فعله، إن كانت استبانته مفتوحة كم سطرًا يكتبون مثلا، وإن كانت

استبانة مغلقة حدد لهم ما الإشارة التي يتوجب عليهم وضعها، أو التعليق المراد إضافته.

2. تحديد أهداف الاستبيان:

لن نحصل على ما نريد من نتائج اذا لم يكن هناك هدف واضح ومحدد من عمل الاستبيان، فكلما كان الهدف او الغرض غير واضح كلما كان ذلك مضيعة لوقت المشاركين في ذلك الاستبيان. ولنأخذ هذا المثال ان مصمم الاستبيان يجب عليه أن يكون دقيق جدا في تحديد الهدف ولا يتركه عائم او يرمى إلى أشياء عامه قد تفهم بعدة مقاصد وأهداف وتلخيصا لما ذكر فانه إذا وجدت انه من الصعوبة كتابة استبيان فتذكر انك لم تأخذ الوقت الكافي في تحديد أهداف الاستبيان.

بداية لا بد من التمييز بين نوعين من الاستبيانات:

(1) استبيانات مفتوحة : (عبارة عن أسئلة مقالية يجيب عنها المستبين بالكلم والكيف الذي يريد) ولنأخذ الصيغة المفتوحة وهي بكل بساطة إعطاء المستخدم حرية كتابة رأيه ولا يكون هناك تحديد للإجابات وهذا النوع مفيد عندما لا يكون هناك تحديد معين للأشخاص الذين سوف يقومون بالمشاركة في الاستبيان وايضا له ميزة انه يعطى الحرية للأشخاص لكي يعبروا بحرية تامة. تذكر أنه باستخدام هذه الطريقة ستزيد احتمالية استقبال آراء غير متوقعة وقد تكون غريبة، ومن مساوئه ان أسئلته يجب قراءتها بدقة وبشكل منفرد ومن الصعب عمل دراسة إحصائية لهذا النوع ومن الواضح ان استخدام هذا النوع مكلف من ناحية الجهد والوقت والمال حيث يحتاج الى الوقت الطويل لقراءة الإجابات بتمعن ودقة واخيرا وهو الاهم انه سيأخذ وقت طويل من المشارك. تذكر انه كلما كانت الأسئلة طويلة فان المشارك سيحس بالملل والضجر.

(2) استبيانات مغلقة :

أ. صحيفة رصد: وهي عبارة عن أسئلة من نوع الإجابات القصيرة، لكل منه إجابتان: غالبا نعم أو لا، موافق أو غير موافق.
ب مقياس رتب: وهو عبارات تقريرية تحتاج إلى إصدار حكم بشأنها، أو تقدير لها وهذا الحكم أو التقدير يكون واحدا من ثلاثة أحكام، أو ثلاثة تقديرات، أو أكثر من ثلاثة. وبالنسبة لمقاييس الرتب، يستحب أن يكون عدد الأحكام أو التقديرات فرديا، ثلاثة أو خمسة أو سبعة أو ... وفي كل حالة يسمى المقياس باسم عدد الأحكام أو التقديرات في الاستبانة؛ فيسمى مقياس رتب ثلاثي أو مقياس رتب خماسي أو مقياس رتب سباعي.

والصيغة المغلقة وهي التي لها عدة إجابات ويتم اختيار واحد او عدة اختيارات. في الحقيقة ليس هناك عدد محدد للإجابات ولكن يجب ان تكون الإجابات تغطي جميع احتمالات الإجابة على السؤال ويجب الأخذ بعين الاعتبار عدم كثرتها الى درجة انها تسبب الغموض وبشكل عام يكون عدد اختيارات الإجابات بين خمسة الى عشرة احتمالات. على سبيل المثال:

لوكان هناك سؤال يبحث في مدى سهولة استخدام شيء ما فقد تكون الإجابات * اما سهل وصعب * او مريح وغير مريح * بهذة الحالة لم تدع مجال للمحايدة فمن الأفضل ان تكون احتمالات الإجابة فردية حتى يتسنى لمن له رأى محايد او ليس لديه رأى ان يختار.

وهناك وجهة نظر أخرى تقول ان الإجابات الزوجية هي الأفضل حيث انها تدفع المستخدم لكي يبدي رأيه. وينصح في حالة الاستبيانات الطويلة ان تكون إجاباتها زوجية حتى لا تكون هناك إجابات محايدة كثيرة. وللصيغة المغلقة عدة محاسن من ناحية الوقت والكلفة لانه وعن طريق تحديد الإجابات تسهل عملية حسابها واستخراج النسب المئوية وكذلك حساب الإحصائيات المعقدة وعن طريق الحاسب الآلي تكون العملية سهلة وسريعة.

هناك اعتبارات يجب الأخذ بها عند وضع الاستبانة وهي كالاتي:

1-الوضوح : في أحيانا كثيرة تحدث الأخطاء وعدم دقة الإجابات مما ينتج عنها نتائج غير دقيقة ويكون سبب ذلك هو عدم وضوح السؤال. فالواجب ان يكون السؤال واضح ولا يوجد به غموض. عند وضع السؤال يجب التفكير في الحد من احتمالية ان يفهم السؤال

بأكثر من معنى من قبل أكثر من مستخدم هذه نقطة مهمة جدا.

2- أخرى من ناحية اللغة والتعبيرات، فيجب تجنب العبارات الغريبة التي لا تستخدم بكثرة

3- الفقرات: ، وهناك جملة من الخصائص يجب أن تتمتع بها الفقرات حتى تؤدي الغاية المرجوة منها بسهولة ويسر:
♣ أن تكون متقاربة في الطول.

♣ أن تكون موحدة في الدلالة الزمنية (في الماضي أو الحاضر أو المستقبل)

♣ أن تكون متطابقة في البداية (كأن تبدأ بالمصدر أو الفعل المضارع أو أداة الاستفهام)

♣ أن تكون الفقرات بصيغة واحدة من حيث الإيجابية والسلبية.

♣ أن تكون متسلسلة منطقياً

♣ أن تكون منتمة للبعد الذي تدرج تحته.

♣ أن تشمل على شرح للمصطلحات الجديدة.

♣ أن يوضع خط تحت حروف النفي والاستثناء: مثل (لا ، إلا)

♣ يلزم تحكيم الاستبانة من ذوي الاختصاص من حيث:

1- سلامة اللغة

2- تسلسل الفقرات

3- انتماء الفقرات

4- يلزم تجريب الاستبانة على عينة صغيرة ماثلة للفئة المستهدفة كنوع من التحكيم لمعرفة:

♣ قرائية الاستبانة

♣ تقدير زمن ملء الاستبانة.

♣ وضوح تعليمات الاستبانة.

♣ تحليل نتائج الاستبانة قبل التحليل يستبعد الباحث الاستبيانات غير المكتملة، ثم يتأكد من أن الاستبيانات المكتملة تمثل عينة بحثه.
من عيوب الاستبانة:

1- تحتاج الى جهد وعناية في اعدادها وصياغتها.

2- يصعب استخدامها اذا كان المستجيبين غير مثقفين أو لا يجيدون القراءة والكتابة.

3- احتمال سوء فهم بعض الاسئلة.

4- احتمال فقد بعض نسخ الاستبانة أو عدم الاجابة عنها أو عن بعض الاسئلة فيها من قبل بعض الأشخاص أو عدم إعادتها.

5- تعطي للمستجيب فرصة مناقشة الاسئلة مع غيره فيكون عرضة للتأثر بآراءه.

6- في حالة عدم اجبار المستجيب على ذكر اسمه او الكشف عن شخصيته لا يمكن الرجوع اليه.

7- احتمال قيام افراد آخرين غير الفرد المستهدف بالإجابة

8- بعض الاحيان تتطلب الاستبانة عدداً كبيراً من الاسئلة الامر الذي يؤدي الى جعلها طويلة وتثير ملل المستجيب.

انتهت