

الاستبيان

يلجأ الباحث في مجال العلوم إلى استخدام أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول المشكلة البحثية، أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها، و يجب على الباحثان يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، و أن يكون ملما بالأدوات و الأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي ، و هناك عدة طرق يمكن للباحث في العلوم المختلفة استخدامها لجمع المعلومات اللازمة لبحثه و لكل طريقة من هذه الطرق خصائصها و ميزات الإجابة و لها أيضا عيوب ، و يعتمد الباحث في اختيارها على عدة عوامل أهمها:

- طبيعة البحث و مدى ملائمة طريقة جمع المعلومات.

- طبيعة مجتمع و عينة الدراسة.

- ظروف الباحث و قدراته المالية و الوقت المتاح.

- مدى معرفة الباحث بالطريقة أو الأداة المستخدمة.

و من أهم هذه الأدوات الاستبيان و هو ما سنحاول معرفته بنوع من التفصيل

- تعريف الاستبيان

يعرف الاستبيان على انه " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها

1»

أو هو " أداة تضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية، التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب إغراض البحث"²

أو " أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها."³

أو هو أداة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة الأسئلة المكتوبة للحصول على البيانات التي تفيد في الإجابة على مشكلة من المشكلات¹

¹ - عيد النور ناجي، منهجية البحث القانوني، منشورات جامعة باجي مختار، عنابة(الجزائر)، 2003، ص160.

² - ربحي مصطفى عليان ، البحث العلمي-أسسه،مناهجه أساليبيه و اجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان(الأردن)، د.س.ن، ص 90.

³ - المرجع نفسه،ص90.

- أنواع الاستبيان.

يمكن للباحث استخدام أنواع مختلفة من أسئلة الاستبيان، ويعتمد ذلك على طبيعة الدراسة و إمكانات الباحث و مهاراته في مناهج البحث، و طبيعة عينة الدراسة، و بشكل عام تقسم الأسئلة على النحو التالي:

1 الاستبيان المغلق:

وهو الاستبيان الذي تكون إجاباته في العادة محددة بعدد من الخيارات مثل " نعم " أو " موافق " أو " غير موافق " الخ، و قد يتضمن عددا من الإجابات و على المستجيب أن يختار الإجابة المناسبة² أي أن الباحث لا يعطي للمستجيب حرية إعطاء إجابة من عنده و يمتاز هذا النوع من الأسئلة بالميزات التالية

- الإجابات محددة و موحدة مما يمكن الباحث من المقارنة بسهولة.
 - سهولة عملية تصنيف و تبويب و تحليل الإجابات، مما يوفر الوقت و المال.
 - وضوح المعاني و الدلالات و تقليل الحيرة و الغموض لدى المستجيب.
 - سهولة التعامل مع الأسئلة التي تحتوي إجاباتها على أرقام مثل العمر و الدخل
 - ارتفاع نسبة الردود على الاستبيان
- غير أن هذا النوع من الاستبيان يعاب عليه انه يقيد المستجيب بإجابات محددة مسبقا، كما ان الباحث قد يغفل بعض الإجابات أو الخيارات أحيانا³.
- و الاستبيان المغلق يصنف إلى ثلاثة أشكال:

- * الأسئلة الثنائية: الإجابة بنعم أو لا أو خطأ أو صواب.
- * أسئلة الاختيار المتعدد: و تكون فيها خيارات المستجيب مفتوحة أكثر لكنه تبقى في اطر التقييد مثال:

ما درجة رضاك عن أستاذك؟

¹ - رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، الأردن، 2007، ص131.
² - عمار بوحوش، منهاج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص68.
³ - رحيم يونس كرو العزاوي، المرجع السابق، ص95.

كبيرة، عالية جدا، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جدا.

* الأسئلة المدرجة: و هو نوع الأسئلة الذي يعطي للمستجيب بدائل في الإجابة لكن ضمن ترتيب معين في إطار التضييق أيضا مثال:

ماهي الكليات التي تريد الالتحاق بها؟ و هذا ضمن كليات وضعت قائمتها مسبقا و ما على المستجيب سوى الترتيب في إطار الخيار الضيق.

و ما يعاب على نظام الاستبيان المغلق انه:

- من السهل على المستجيب الذي لا يعرف إجابة للسؤال أن يجيب بطريقة عشوائية.

- صعوبة تعبير المستجيب عن إجابته لعدم توافق الخيارات المطروحة مع جوابه.

- صعوبة التحقق من صدق إجابة المستجيب.

- احتمالية الإجابة الخاطئة واردة في هذا النوع من الاستبيانات و خاصة في حالة عدم فهم المستجيب لأسلوب الإجابة على الأسئلة¹.

2- الاستبيان المفتوح

وهو الاستبيان الذي يترك للمستجيب من خلاله التعبير عن آرائه بالتفصيل مما يساعد الباحث على التعرف إلى الأسباب و العوامل و الدوافع التي تؤثر على آراء و الحقائق و يستخدم هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات كافية عن موضوع الدراسة، و يرغب في الحصول على معلومات موسعة و تفصيلية و معمقة حول مشكلة البحث، و يمتاز هذا النوع من الاستبيان بأنه لا يقيد المبحوث بإجابات محددة مسبقا ، بل يعطيه الحرية في كتابة ما يريد من المعلومات².

➤ مزايا الاستبيان المفتوح

- ملائم للمواضيع المعقدة و يعطي معلومات دقيقة³.
- تسهل على المستجيب التعبير عن نفسه و أفكاره.
- تفتح مجال الخلق و الإبداع للمستجيب في إجاباته⁴.

➤ عيوب الاستبيان المفتوح

¹ - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص98.

- رحيم يونس كرو العزاوي، المرجع السابق، ص134. ²

³ - عمار بوحوش، المرجع السابق، ص69.

⁴ - ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص99.

- صعوبة تحليل الإجابات و تصنيفها.

- صعوبة المقارنة بين أفراد العينة لأن الإجابات غير محددة.

- قد تكون الأسئلة عامة أو غامضة يصعب على المستجيب فهمها و إدراكها.

- تتطلب وقتاً أطول مما يؤدي إلى الملل و عدم إعطاء إجابات كاملة.

- قد يجيب المبحوث عن السؤال بطريقة خاطئة إن لم يفهمه.

3- الاستبيان المغلق- المفتوح

يتكون هذا النوع من الاستبيانات من مجموعة أسئلة بعضها مغلق تتطلب من المستجيب الإجابة المناسبة لها و بعضها مفتوح للمستجيب حرية التعبير عن إجابته ، و يستعمل هذا النوع من الاستبيانات عندما يكون موضوع البحث صعباً و على درجة كبيرة من التعقيد مما يعني حاجتنا لأسئلة واسعة وعميقة¹

- خطوات تصميم الاستبيان

يمر تصميم الاستبيان بخطوات متعددة، و بغية أن يكون أداة سليمة في البحث العلمي، لا بد لمستخدم هذه الأداة أن يتقن تصميمها على نحو تمكنه من الحصول على معلومات دقيقة و من أجل هذا ينبغي مراعاة الخطوات التالية:

1- تحديد هدف الاستبيان في ضوء أهداف الدراسة و في صياغة مشكلة البحث الرئيسية.

2- تحويل السؤال المذكور في الفقرة السابقة إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية، حيث يرتبط كل سؤال فرعي بجانب من جوانب مشكلة البحث².

3 - إجراء اختبار على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة، قبل اعتماده بشكله النهائي، و الطلب منهم التعليق عليه و بيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة، و مدى تغطية الاستبيان لموضوع الدراسة، و اقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الاستبيان، و يجب كذلك عرض الاستبيان على عدد من المحكمين في مجال البحث العلمي.

¹ - عمار بوحوش المرجع السابق، ص 69.

² - ذوقان عبيدات و من معه، البحث العلمي- مفهومه، أدواته و أساليبه، دار الفكر، 1984، ص 121.

4 تعديل الاستبيان بناء على الاقتراحات السابقة و طباعتها بشكلها النهائي، متضمن مقدمة عامة لفقرات الاستبيان.

5 توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بالطرق المناسبة¹.

- قواعد يجب مراعاتها عند صياغة الاستبيان

على الباحث عند وضع صياغات الاستبيان و بنائه أن يراعي جملة من القواعد و المعايير يتعلق بعضها بصياغة أسئلة الاستبيان، أما البعض الآخر فيخص ترتيب الأسئلة و تبويبها، كما يتعلق بعضها بقواعد عامة بشكل الاستبيان و أهدافه وأهم هذه القواعد:

أ - القواعد العامة:

تخضع عملية بناء الاستبيان و صياغته إلى القواعد التالية:

- أن يكون الاستبيان قصيرا بحيث لا تتطلب الإجابة عليه لا وقتا و لا جهدا.
- الابتعاد عن الأسئلة التي لا قيمة و لا أهمية لها و التي لا تخدم الاستبيان و لا موضوع الدراسة.
- تجنب الأسئلة التي تتطلب تفكيرا معقدا و عميقا و التي تؤدي عادة إلى نفور المستجيب.
- لاستغناء عن الاستبيان إذا كان بالإمكان الحصول على المعلومة من السجلات و الوثائق.
- محاولة استثارة المستجيب و تحفيزه باختيار نماذج الأسئلة التي لها علاقة بحياته و ظروفه.
- تأكد ارتباط كل سؤال في الاستبيان بمشكلة البحث و بتحقيق هدف جزئي يسهم في تحقيق أهداف البحث.

ب- قواعد تتعلق بصياغة الأسئلة:

يراعي الباحث عند صياغة أسئلة الاستبيان القواعد التالية:

- صياغة الأسئلة بطريقة بسيطة، واضحة، دقيقة يسهل على المستجيب فهمها و استيعابها للإجابة عليها.

¹- ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص91.

- استعمال المصطلحات الشائعة في وسط العموم و الابتعاد عن المصطلحات الفنية الدقيقة إلا إذا كان الاستبيان موجه لفئة معينة.

- اختزال الأسئلة في جمل بسيطة و موجزة و الابتعاد عن طرح الأسئلة الطويلة التي تفقد الفكرة معناها.

- صياغة الأسئلة الكمية تكون بلغة دقيقة و مباشرة .

- أن يضم السؤال فكرة واحدة للإجابة عليها و لا يحتمل العديد من الأفكار.

- الابتعاد عن الصياغات التي قد تشعر المستجيب بالإحراج أو التي تحاول توجيهه في الإجابة اتجاه خيار معين.

ج- قواعد تراعي ضمان صدق الإجابة:

على الباحث أن يسعى لكل وسيلة تساعد على التأكد من صدق إجابات المستجيب و جديتها و هذا من خلال القواعد التالية:

- وضع أسئلة خاصة توضح مدى صدقا المستجيب.

- وضع أسئلة ترتبط بإجاباتها بأسئلة أخرى موجودة في الاستبيان.

- مقارنة بعض إجابات المستجيب التي تم الحصول عليها بواسطة الاستبيان بمعلومات تم الحصول عليها بوسائل أخرى.

د- قواعد تتعلق بترتيب الأسئلة:

و هذه القواعد امتدادا للقواعد التي تم ذكرها أنفا غير أن القواعد الحالية تتعلق بترتيب أسئلة الاستبيان و هي:

- الانطلاق يكون بطرح أسئلة سهلة تتناول الحقائق الأولية الواضحة.

- ترتيب الأسئلة بشكل منطقي، و تفادي الانتقال من موضوع إلى موضوع آخر للعودة إلى الموضوع الأول مرة ثانية فعلى الباحث إن يلتزم الترتيب في إطار حدود الموضوع.

- طرق توزيع الاستبيان

يمكن للباحث أن يوزع الاستبيان بأحد الطرق التالية :

- الاستبيان المباشر:

يستخدم الاستبيان المباشر في الحالات التي يمكن فيها جمع المبحوثين في مكان واحد و توزيع الاستمارات عليهم، ومن مزايا هذا النوع من الاستبيان ، انه قليل التكاليف و يضمن للباحث التأكد من صفة المستجيب انه الشخص المطلوب، كما أن البيانات التي يدلي بها هذا الأخير تكون أكثر صدقا لوجود الباحث نفسه و تأكيده لإفراد البحث عن سرية البيانات و إزالته للمخاوف و الشكوك في نفوس المبحوثين.¹

- الاستبيان عن طريق البريد :

قد يجد الباحث صعوبة في جمع المفحوصين في مكان واحد و توزيع الاستبيان عليهم، فيلجأ إلى توزيعه عن طريق البريد و يتميز هذا الأسلوب في التوزيع بتمكين الباحث من الاتصال بعدد كبير من المفحوصين و في رقعة جغرافية واسعة دون أن يتكلف عناء التنقل، كما انه يوفر الجهد و المال كون نفقات البريد نفقات رمزية .

غير إن مايؤخذ على هذا الأسلوب من الاستبيان انه يتطلب وقتا طويلا لوصول الاستبيان إلى المفحوصين و إعادتها للباحث، كما يتصادم هذا الأسلوب و رغبة البعض في عدم الرد أو الاهتمام مما يؤثر سلبا على العملية البحثية.²

- عن طريق الهاتف أو الفاكس:

و تمتاز هذه الطريقة بسهولةها و إمكانية مقابلة أفراد من مناطق مختلفة من العالم ، غير أنها مكلفة ماديا، و تتطلب أن يكون لدى الباحث و المستجيب أجهزة الاتصال.³

¹-رحيم يونس كرو العزاوي، المرجع السابق، ص132.

²- ذوقان عبيدات و من معه، المرجع السابق، 129.

³- ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص100.

- الاستبيان عن طريق وسائل التواصل الرقمية الحديثة:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال مكن الباحث من استغلال تقنيات جديدة لتحقيق أهدافه من العملية البحثية و تطويعها لصالح البحث العلمي و عليه فيمكن و في وقتنا المعاصر توزيع الاستبيان على أي شخص في العالم مرتبط بشبكة الإنترنت سواء بريد الكتروني أو أي حساب من حسابات المستجيب في احد مواقع التواصل الاجتماعي أو المهني.

- مزايا الاستبيان

- توفير الوقت و المال خاصة باستعمال التقنيات الحديثة التي أصبحت متاحة للكل و بأسعار مقبولة
- توسيع فرص الباحث في مد المجال الجغرافي لاستبياناه و جمع المعلومات على أوسع نطاق بفضل تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديث.

- تتيح للباحث المجال أزمانى و الظرفى المناسب لعداد مخطط محكم لعملية الاستبيان و ترشيدها بصورة دقيقة .

- تقلل من فرص تحيز الباحث خاصة إذا وضعت بصورة علمية دقيقة و بكل موضوعية و لا تعطي مجال للباحث في توجيه المستجيب أو التدخل في إجاباته بالمقارنة مع المقابلة و الملاحظة.

- عيوب الاستبيان

- تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب لها و كذا درجة وعيه و اهتمامه بموضوع الاستبيان.

- إذا لم تتم متابعة الاستبيان خاصة باستعمال الوسائل الحديثة فنسبة الرد تتضاءل و هو ما سيؤثر على العينة المختارة و بالتالي على نتائج البحث.

- وجود أسئلة غير مجاب عليها من قبل المجيب و قد تكون لأسباب عدة.

- عدم فهم المستجيب لبعض الأسئلة المطروحة مما يؤدي به الإجابة بخلاف هدف السؤال.

- غياب الخبرة المطلوبة لإدارة عملية التوزيع.

- عدم الاهتمام بالاستبيان كأداة عملية و فعالة و تطويرها في مجال البحث العلمي.

