

المحاضرة 01:
الاستبيان (QUESTIONNAIRE)

يتطلب استخدام اي منهج علمي الاستعانة بجملة من
الادوات والوسائل المناسبة التي تمكن الباحث من
الوصول الى البيانات اللازمة حيث يستطيع من
خلالها معرفة واقع او ميدان الدراسة.



أدوات جمع البيانات

□ المقابلة

□ الملاحظة

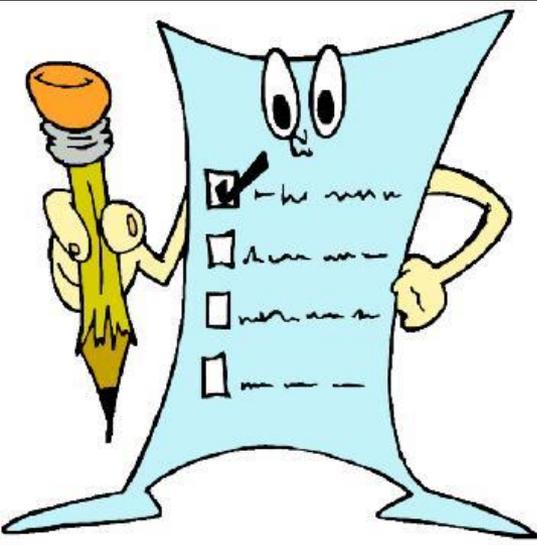
□ الاستبيان



تعريف الاستبيان

يعد الاستبيان (Questionnaire):

أكثر الوسائل المستخدمة لجمع البيانات ويعرف على أنه: ذلك النموذج (استمارة) الذي يضم مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع ما يتم تقديمه إلى المبحوثين (المفحوصين)، توجه للأفراد أو المؤسسات محل الدراسة بهدف الحصول على بيانات عن الموضوع المراد دراسته، فهي وسيلة اتصال رئيسية بين الباحث والمبحوث.



لماذا تتعامل الدراسات مع عينة للدراسة بدلاً عن

المجتمع؟

❖ إمكانية التطبيق

❖ السرعة في الإنجاز من حيث الوقت والجهد

❖ الدقة

❖ الكلفة

خطوات تصميم الإستبيان (1)

من أجل إعداد استبيان جيد هناك عدد من الخطوات المتسلسلة التي يحسن اتباعها، وهي على النحو التالي:

تحديد طبيعة المعلومات والبيانات المطلوبة: ويتم تحديد المعلومات والبيانات وفقاً لأهداف وفرضيات البحث، حيث يقسم الباحث الموضوع إلى مجموعة من العناصر الأساسية، ويقوم بترتيبها، وفي ضوء ذلك يضع تصوراً مبدئياً لاستمارة الاستبيان.

تحديد عينة الدراسة: وهي عبارة عن مجموعة المفحوصين (المبحوثين) التي تمثل مجتمع الدراسة، وتلك العينة يجب أن تتضح فيها خصائص موضوع البحث العلمي، فعلى سبيل المثال في حالة دراسة مشكلة التأخر في النطق عند الأطفال، يجب على الباحث أن يختار الفئة العمرية المناسبة لذلك؛

تصميم الاستبيان: بعد الانتهاء من المراحل السابقة يقوم الباحث بصياغة الأسئلة، مع الأخذ في الاعتبار أن تكون الأسئلة مترابطة وواضحة بالنسبة للمفحوصين، مع الابتعاد عن الأسئلة ذات التركيبات المعقدة، وكذلك الأسئلة الشخصية المخرجة التي قد يتجنب المفحوصون الإجابة عنها، وكذلك ينبغي على الباحث أن يستخدم الأسئلة الاختيارية التي تبين مدى **مصادقية** الإجابة.

خطوات تصميم الإستبيان (2)

□ **تحكيم الاستبيان في البحث العلمي:** والمعني بذلك عرض استمارة الاستبيان على الخبراء العلميين؛ لإبداء الرأي في مدى فاعليتها في الحصول على المعلومات التي يود الباحث العلمي في جمعها، ويكون ذلك من خلال مقارنة موضوع البحث العلمي بالأسئلة التي يطرحها الباحث في استمارة الاستبيان، وكذلك يمكن أن يستعين الباحث بالاستبيانات السابقة التي صاغها الباحثون السابقون في نفس موضوع البحث العلمي، مع إضافة ما يترأى له من تعديلات.

□ **اختبار وتجربة الاستبيان:** وعلى الرغم من القيام بجميع الخطوات سالفة الذكر، فإنه ينبغي على الباحث العلمي أن يقوم بإجراء اختبار لاستمارة الاستبيان على جزء من العينة؛ للتأكد من خلوها من الأخطاء، وفي حالة ظهور أي سلبيات بعد الاختبار يقوم الباحث في ضوءها بتصحيح الأخطاء، وصياغة الأسئلة بشكل نهائي استعدادًا للقيام بالاستبيان الشامل.

□ **الإجراء النهائي للاستبيان:** وهي المرحلة الأخيرة، حيث يقوم الباحث أو الدارس بطرح استمارات الاستبيان على المفحوصين.

□ **توزيع الاستبيان على أفراد عينة البحث.** ويجب أن يختار الباحث الوسيلة الأفضل

لتوزيع الاستبيان لضمان الوصول إلى أفراد عينة البحث بأقل جهد ووقت وكلفة.

□ **المتابعة.** قد يحتاج الباحث أن يؤكد على بعض أفراد العينة ضرورة إنجاز الإجابة عن

أسئلة الاستبيان وإعادته إلى الباحث خلال أقصر فترة ممكنة. كما أنه قد يلزم إرسال نسخ

أخرى من الاستبيان إلى بعض الأفراد في حال فقدان بعضها.

□ **تجميع نسخ الاستبيان الموزعة من أجل التأكد من الحصول على نسخ جديدة.** وتُجمع

مراجع علم الإحصاء على أنه يجب أن لا تقل نسبة الاسترجاع عن 60% من العدد

الإجمالي، لكي تكون صالحة لأغراض التحليل الإحصائي والوصول إلى النتائج المطلوبة

وتعميمها على مجتمع البحث.

□ **التحليل الإحصائي:** وهي المرحلة الأخيرة بالنسبة للاستبيان في البحث العلمي، حيث يتم

استخدام أدوات تحليل إحصائي يدوية، وتتمثل في المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال

والدوال... إلخ، للوصول إلى نتائج رقمية أو وصفية لمشكلة البحث، وفي الوقت الحالي

يمكن بسهولة استخدام تطبيقات الحاسب الآلي في تحليل المعلومات، مثل برنامج SPSS،

وعن طريق ذلك يتم بناء النتائج النهائية ذات الصلة بأسئلة البحث أو الفرضيات.

أنواع الاستبيان

يوجد ثلاثة أنواع من الاستبيان حسب طبيعة الأسئلة التي يحتوي عليها، وهي كما يلي:

الاستبيان المغلق

تتيح أي إجابة عن الاستبيان بوضع علامة على إحدى الخيارات المناسبة له ، سواء كانت نعم أو لا، أو خيارات أخرى.

هذا النوع من الاستبيان سهل ومحبيب بالنسبة للمفحوصين إلا أنه لا يُمكنُ الباحث من الحصول على تفاصيل أخرى.

تتيح للباحثين الفرصة في الحصول على أجوبة غير متوقعة.

تصف بعمق أكبر ابداء وجهات النظر الحقيقية للأشخاص الذين يرغبون بإتاحة الفرصة لهم للإجابة على بعض الأسئلة بكلماتهم الخاصة.

يشجع الأشخاص الذين سيجيبون على الإستبيان على إضافة آرائهم الخاصة، ومشاعرهم، ومواقفهم.

الاستبيان المفتوح

يتكون هذا الشكل من اسئلة مغلقة يتطلب من المبحوثين إختيار الإجابة المناسبة لها واسئلة مفتوحة تعطيهم الحرية في الإجابة.

من خصائصه انه يعطى الفرصة للمستجيب ان يعبر عن آرائه بوضوح.

الاستبيان المغلق- المفتوح

أنواع الاستبيان

ولا شك أن أسئلة الاستبيان المغلق هي الأفضل مقارنةً مع الأنواع الأخرى لكل من الباحث والمستجيب، لأسباب متعددة، من أبرزها: سهولة الإجابة وسرعتها وعدم حاجتها إلى مجهود وتفكير طويل ومعقد، ومن ناحية أخرى يُعد الاستبيان المغلق الأفضل للباحث بسبب سهولة جمع البيانات وتبويبها وتحليلها والتوصل إلى النتائج المرجوة.

مثال للاستبيان مغلق

م	العبرة	موافق	غير موافق	لا أدري
1	الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية تراعي رغبات الطلبة بها			
2	المقررات بها لها أهمية وظيفية			
3	أشعر بالرضا لالتحاقني بالدراسة بكلية العلوم الاقتصادية.			

مثال للاستبيان مفتوح

هل تشعر بالرضا عن دراستك بكلية العلوم الاقتصادية؟ ولماذا؟
ما اقتراحاتك لتحسين الدراسة بها؟

وعند كتابة هذه الأسئلة يراعي الباحث الأمور -النقاط - التالية:

- ✓ اختصار أسئلة الإستبيانات.
- ✓ استخدام اللغة البسيطة أي اللغة السائدة والمناسبة لمستويات المبحوثين.
- ✓ أن لا تكون صيغة السؤال قابلة للتأويل.
- ✓ استخدام أشكال بسيطة للردود، مثل: "نعم" أو "لا"، والخيارات المتعددة.
- ✓ تضمين خيار "ربما" أو "لا أعرف" في الأماكن الملائمة.
- ✓ تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
- ✓ تجنب طرح الأسئلة المرشدة نحو إجابة معينة أي لا توجي بإجابة أخرى.
- ✓ تجنب طرح الأسئلة التي تتطلب إجراء حسابات ذهنية، أو التي تعتمد على ذاكرة المستجيب.
- ✓ طرح سؤال واحد فقط في الفقرة.
- ✓ تجنب جعل صفحة الإستبيان تبدو فوضوية، أو غير منتظمة.
- ✓ ترك مساحة كافية للإجابة.
- ✓ طرح الأسئلة وفق ترتيب منطقي معين تدرج الأسئلة من العام إلى الخاص بحيث تثير اهتمام الأفراد.
- ✓ وضع مساحة في الإستبيان، كافية لكي يضع الأفراد ملاحظاتهم الشخصية.



الاستبيان في صورته النهائية و إخراجة :

في هذه الخطوة يقوم الباحث بتنسيق الإستبيان وإخراجة بشكل جيد بحيث تثير اهتمام المبحوثين، وهناك عدة نقاط يتم مراعاتها في عملية الإخراج:

✓ تبين الهيئة الرسمية التابع لها الباحث بمعنى الجامعة، الكلية، القسم، والتخصص.

✓ كتابة عنوان البحث في قمة الإستبيان.

✓ ذكر اسم الباحث وإسم المشرف.

✓ غالباً ما يرسل الإستبيان مصحوباً بخطاب أو تمهيد يشرح الغرض من الدراسة وأهميتها.

✓ تقديم ملاحظة تقديمية للمجيب توضح فيها طريقة الإجابة حتى تكون تعليمات ملء الإستبيان واضحة وموجزة.



- ✓ تقديم ملاحظة تطمئن المجيب على أن المعلومات سرية ولا تستخدم إلا لغرض علمي، مع شكر مسبق له على تعاونه.
- ✓ ترتيب الأسئلة في كل صفحة بطريقة تسمح للإجابة المناسبة.
- ✓ أن يكون الإستبيان قصيراً قدر الإمكان.
- ✓ أن يكون نوع الورق جيداً والكتابة على وجه واحد فقط.
- ✓ يجب تقسيم الأسئلة في محاور وتوضع لها عناوين واضحة وفق الفرضيات المحددة للدراسة.



توزيع الإستبيان :

يتم توزيع الاستبيان عن طريق الباحث بإتصاله المباشر بالمبحوثين او يوزع عن طريق البريد وفى ما يلي توضيح مزايا الاسلوبين :-

الإتصال المباشر:

- 1- يتيح الاتصال المباشر للباحث دراسة إنفعالات وتعبيرات المبحوثين مما يساعد فى فهم إستجاباتهم وتحليلها.
- 2- يتمكن الباحث من الإجابة على بعض تساؤلات المبحوثين وتوضيح بعض جوانب الاستبيان.
- 3- وجود الباحث مع المبحوثين يعكس مدى جدية الموضوع ويضمن إستجابتهم للإستبيان .

توزيع الإستبيان عن طريق البريد او اكترونيا:-

- 1- إمكان الإتصال بعدد كبير من المبحوثين وتوزيع الإستبيان فى مناطق جغرافيه متباعده
- 2- ويؤخذ على هذه الطريقه :

- انها تتطلب وقتا طويلا لوصول الاستبيان وإسترجاعه.

- عدم إهتمام كثير من المبحوثين للإجابة على الإستبيان.

تعليمات هامة

- بالنسبة للزمن اللازم لتعبئة الاستمارات: فليس هناك تحديد ، ولكن ينصح الخبراء بالألا يتعدى الربع ساعة للاستبانة التي تعبأ بشكل فردي ، والنصف ساعة للاستبانة التي تعبأ بشكل جماعي.
- أمّا عدد الأسئلة : فيختلف باختلاف العنوان ، ويقترح الخبراء أن يكون بين (25 - 45) سؤالاً.
- أمّا طول السؤال : فيجب أن يكون بأبسط صورة ممكنة، دون أن يخل ذلك بفهم المستجيب له.

فئات الاستجابة

- فئات الاستجابة كثيرة ويحددها نوع الأسئلة ، وفيما يلي استعراض لبعض منها:
- أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، غير موافق بشدة ، غير موافق . وهذا يسمى مقياس ليكرت ويستخدم في قياس الاتجاهات.
- ممتاز ، جيد جداً ، جيد ، ضعيف.
- دائماً ، عادة ، نادراً ، إطلاقاً.
- راض تماماً ، راض إلى حد ما ، لست راض.

تفريغ الاستبيان

لا يمكن للباحث أو مستخدم الاستبيان أن يفهم شيئاً من المعلومات المجمعة إلا بعد تفريغها، لأنه بدون ذلك لن يتسنى له دراستها و تحليلها و تصنيفها و وضعها في جداول، و توزيعات تكرارية لاستخلاص النتائج منها و معالجتها إحصائياً إذا ما تطلب منه الأمر ذلك، حيث يتبع الباحث عدة خطوات نذكر منها :

- ✓مراجعة الاستبيانات المجمعة و فرزها.
- ✓ استبعاد الاستبيانات غير الصادقة.
- ✓استبعاد الاستبيانات غير الكاملة الخ.

استخدام الاستبيان

- ❖ قياس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس .
- ❖ قياس رضا الطلاب عن الخدمات المختلفة .
- ❖ قياس احتياجات سوق العمل .
- ❖ قياس رضا المعنيين عن أداء الكلية وخريجها .

..... ❖

مزاياء و عيوب الإستبيان

المزاياء:

- ✓ يمكن الباحث من الحصول على معلومات من عدد كبير من الافراد
- ✓ يوفر الاستبيان وقت للمبحوث ويعطيه فرصة للتفكير
- ✓ يعد اداة سهلة للحصول على معلومات واسعة في وقت قليل وجهد اقل
- ✓ يعد اداة متقنه للحصول على البيانات والمعلومات (وفق نظام معين)
- ✓ يكون فيه المبحوثين اكثر ثقه وصراحه في إعطاء آرائهم (عدم وجود إرتباط شخصي)

العيوب:

- ✓ عدم وضوح الاسئلة للمبحوث
- ✓ الميل للاجابات التي ترضي الباحث
- ✓ عدم مصداقية الاستبيان في حالة الاجابات العشوائية
- ✓ قد لايتوفر مستوى الجديه المرتفعه عند بعض المبحوثين فيجيبون عن اسئلة الاستبيان بتسرع وعدم إهتمام

* وتتلاشى كل هذه العيوب إذا توافرت في الإستبيان شروط الصياغه الجيده ومراعاة القواعد الاساسيه لإعداد الاستبيان

مواصفات الاستبيان الجيد :

مواصفات الاستبيان الجيد

مراعاة الوقت المتوفر لدى
الأشخاص المعنيين بالأجابة

اللغة المفهومة والاسلوب
الواضح

إعطاء مرونة كافية في الأجابة
وفي الخيرات المطروحة

استخدام الكلمات الرقيقة المؤثرة
في نفوس الآخرين

التأكد من الترابط بين أسئلة
الاستبيان المختلفة

الابتعاد عن الأسئلة المحرجة
التي تبعد الآخرين عن التجاوب

الابتعاد عن الأسئلة المركبة

تزويد المبحوثين بمجموعة من
التعليمات والتوضيحات

يستحسن إرسال مظروف يكتب
عليه عنوان الباحث

يرفق تعريفات وتفسيرات واضحة
لتسهيل مهمة تعبئة الاستبيان

تصنيف وتبويب البيانات

- ✓ بعد جمع البيانات لابد من تبويبها بطرق علمية.
- ✓ التبويب هو اختصار المعلومات المجمعة بطريقة تؤدي الى تسهيل تحليل المشكلة.
- ✓ ادخال المعلومات في برنامج في الحاسوب لتسهيل التبويب.
- ✓ تعرض المعلومات في صيغة : جداول ، مخططات ، منحنيات.

تحليل وتفسير البيانات

- ✓ بعد مرحلة تصنيف و تبويب البيانات يتم تحليلها وتفسيرها.
- ✓ استخدام الأساليب الاحصائية الوصفية.
- ✓ الهدف من التحليل هو تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- ✓ اختبار صحة الفرضيات التي صاغها الباحث في البداية.