

المحاضرة الحادي عشر أدوات جمع البيانات و المعلومات (الإستبانة)

مصطلح الإستبانة هو المصطلح الصحيح لمصطلح " الاستبيان"، لأن مصدر المصطلح الأخير هو إستبانة أي استوضح وطلب البيان حول سؤال معين.

1. مفهوم الإستبانة:⁸ أداة لجمع البيانات، تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية يطلب من المبحوثين الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

2. طرق توزيع الإستبانة:

✚ تسليم الإستبانة مباشرة للمبحوث من قبل الباحث.

✚ بواسطة البريد. بواسطة الهاتف.

✚ بواسطة الحاسوب.

جدول رقم 01 المميزات و السلبيات

الطريقة	المميزات	السلبيات
تسليم مباشر	كسب ثقة المبحوث	صعوبة الوصول في حال تباعد أفراد المجتمع
بواسطة البريد	كلفة و جهد أقل، يغطي أماكن جغرافية واسعة	تحتاج إلى جهد في تصميم إستبانة واضحة توفر قائمة بجميع أسماء و عناوين عينة الدراسة. انخفاض نسبة الردود 40%-50% فقط
بواسطة الهاتف	كلفة و جهد أقل، يغطي أماكن جغرافية واسعة	توفر قائمة بجميع أسماء و أرقام و عناوين عينة الدراسة. وجود المبحوث في الوقت المحدد تتطلب من الباحث أن يكون لبقا و قادرا على إيصال السؤال إلى المبحوث بطريقة واضحة.
بواسطة الحاسوب	أكثر سهولة و سرعة	تقتصر على الأشخاص الذين تتوفر لديهم مثل هذه الخدمة و نسبتهم قليلة بشكل عام.

⁸الإستبانة ليس حقيقة علمية، وإنما هي مجرد رأي و إستنتاج، وقد ترقى إلى حقيقة علمية عندما يكون المستجوب متخصص ولديه المعرفة المطلوبة والكافية في الموضوع ؛ وتستخدم الإستبانة من باب الإستأناس، ويجبذ أن يقترن وجودها مع معطيات إحصائية حقيقية حول الظاهرة المدروسة إن توفرت.

أولاً. مقدمة الاستبيان

تتضمن التعريف بالباحث والدراسة، إذ يوضح الباحث فيها الغرض العلمي للاستبيان، ونوع المعلومات التي يحتاج إليها الباحث، من الذين يجيبون على الاستبيان، ويشجعهم على الإجابة الموضوعية والصريحة على فقراته، ويطمئنهم على سرية المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على المفحوصين، كما يوضح مدى ما سيقدمه المفحوص من فائدة لاستكمال بحث الباحث: وتشمل المقدمة أيضاً توضيحاً لطريقة إجابة المفحوصين على فقرات الاستبيان، حيث أن بعض الأسئلة قد تتطلب طريقة معينة في الإجابة، كما يتضمن هذا الجزء عنوان الباحث، ويأتي بعد ذلك ضمن صفحة مستقلة بعد الجزء السابق مباشرة.

ثانياً. فقرات الاستبيان

تشمل أسئلة الاستبيان كافة، مع الإجابة التي توضع أمام كل فقرة، ليقوم الباحث باختيار الإجابة التي يراها مناسبة.

3.1. أشكال الاستبيان فهي أربعة

1.3.1. الاستبيان المغلق: أو المقيد أو محدود الخيارات، حيث يطلب من المفحوص اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من الإجابات مثل نعم، لا، قليل، نادر، ويساعد هذا الاستبيان في الحصول على معلومات وبيانات أكثر، مما يساعده على معرفة العوامل والدوافع والأسباب، ولهذا الشكل ميزة واضحة وهي سهولة الإجابة عن أسئلته¹، حيث لا يتطلب ذلك وقتاً طويلاً من المفحوصين، كما لا يتطلب من المفحوص أن يأتي بشيء من عنده، وميزة أخرى هي سهولة تصنيف البيانات المجمعة وارتفاع نسبة الردود، ويعاب عليه تقيد المبحوث في إجابات محدودة، وأن الباحث قد يفضل بعض الأمور ولذا من المستحسن أن يضع خياراً أخيراً هو (أمور أخرى).

2.3.1. الاستبيان المفتوح: وفيه يترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل² وهذا يساعد الباحث على التعرف على الأسباب والعوامل والدوافع التي تؤثر على الآراء والحقائق، ولكن من مآخذ هذا الشكل من الاستبيان أن المبحوث قد يجيب بطريقة تختلف عن قصد الباحث، كما يصعب تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث، وتدني نسبة الردود على هذا النوع من الأسئلة، وإن المفحوصين لا يتحمسون عادة للكتابة عن آرائهم بشكل مفصل، ولا يمتلكون الوقت الكافي للإجابة عن أسئلة تتطلب منهم جهداً، كما أن الباحث يجد صعوبة في دراسة و تصنيف و تحليل إجابات المفحوصين، بشكل يساعده للإفادة منها، وأن تفرغ المعلومات من هذا النوع من الاستبيان أمر عسير إحصائية إن لم يكن مستحيلاً في بعض الأحيان.

¹ عبود عبد الله العسكري، مرجع سبق ذكره، ص 173.

² عامر قندلجي، مرجع سبق ذكره، ص 159-160.

1.3.3.1. الاستبيان المغلق المفتوح: يتكون من أسئلة مغلقة، يطلب من المفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها، وأسئلة مفتوحة تعطيه الحرية في الإجابة، عن أمور لم يسأل الباحث عنها¹.

1.4.3.1. الاستبيان المصور: تقدم فيه الأسئلة على شكل رسوم وصور بدلا من عبارات مكتوبة، وهذا النوع مفيد مع الأطفال والأميين، وأيضا في حالة التحليل النفسي، وإن كان له عيبان أساسيان:

- قصر استخدامه على المواقف التي تتضمن خصائص بصرية يمكن تمييزها وفهمها.

- يتم توزيع الاستبيان إما بشكل مباشر بوساطة الاتصال بالمفحوصين، أو بوساطة البريد، ومن مميزات الاتصال المباشر إتاحة الفرصة للباحث دراسة انفعالات المفحوصين وتعبيراتهم الحسية واللفظية، مما يجعله في وضع أفضل لفهم استجاباتهم وتحليلها، كما أن الباحث يتمكن من الإجابة على بعض تساؤلات المفحوصين التي قد تثار على بعض الأسئلة، وبذا تتاح له الفرصة لتوضيح بعض جوانب الاستبيان، هذا وإن اتصال الباحث المباشر مع المفحوصين، عامل مشجع على الاستجابة، كذلك حال وجود الباحث شخصا مع المفحوصين، يقنع المفحوصين بجدية الموضوع ويتضمن استجاباتهم للاستبيان.

أما توزيع الاستبيان بوساطة البريد، فإنه يمكن الاتصال بعدد كبير من المفحوصين، بخاصة من يعمل منهم في مناطق بعيدة عن مكان إجراء البحث، ورغم أن هذا الأسلوب يتطلب وقتا طويلا في وصول الاستبيانات ومن ثم إعادتها، وإن بعضا من الأفراد لا يجيبون على الاستبيان مما يؤدي إلى الحد من حجم العينة عن الحجم المطلوب، إلا أن كثيرا من الجهد والنفقات توفر على الباحث، حيث يسهل البريد الاتصال، ويقلل من الجهد والنفقات، وأحدث الطرق هي تعبئة الاستبيان بالكمبيوتر، بخاصة لدى وجود أجهزته لدى الأفراد المشمولين بالدراسة، وتكون هذه الأجهزة متصلة بما يسمى (Network)، حيث يقوم الباحث بإرسال نسخة من الاستبيان بوساطة الكمبيوتر، ويأتي الرد أيضا بوساطته (الاستمارة الالكترونية).

4.1. اقسام الاستمارة

تنقسم الاستمارة الى قسمين حيث الأول يمثل مقدمة للاستبيان والقسم الاخر يضم بيانات عامة والاسئلة.

1.4.1. القسم الأول (يتعلق بالصفحة الأولى في الاستمارة): تعتبر الصفحة الأولى مقدمة للاستبيان حيث

تتضمن التعريف بالباحث والدراسة، اذ يوضح الباحث فيها الغرض العلمي للاستبيان، ونوع المعلومات التي يحتاج اليها الباحث، من الذين يجيبون على الاستبيان، وتشجيعهم على الإجابة الموضوعية على فقراته، مع الاخذ بعين الاعتبار سرية المعلومات وما لها من انعكاس إيجابي على المفحوصين، كما يوضح مدى فائدة ما سيقدمه المفحوص عند استكمال البحث، ويشمل القسم الأول أيضا توضيح لطريقة إجابة المفحوصين على فقرات الاستبيان (بعض الأسئلة تتطلب طريقة معينة في الإجابة).

¹ عامر قندلجي، مرجع سبق ذكره، ص 159-160.

2.4.1. القسم الثاني: يضم محاور الاستثمارة

المحور الأول : ويضم البيانات العامة أو الشخصية عموماً ويشتمل ما يلي:

بيانات عامة عن مستوفي الاستثمارة (بيانات حسب حالة الدراسة)

• الجنس	
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
• فترة العمر	
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 سنة إلى 40 سنة
<input type="checkbox"/> من 40 سنة إلى أقل 50 سنة	<input type="checkbox"/> من 50 سنة فما فوق
• المؤهل العلمي	
<input type="checkbox"/> ثانوي أو أقل	<input type="checkbox"/> تقني سامي
<input type="checkbox"/> ليسانس	<input type="checkbox"/> ماستر
<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه
• المركز الوظيفي	
<input type="checkbox"/> مدير إنتاج	<input type="checkbox"/> مدير تسويق
<input type="checkbox"/> محاسب	<input type="checkbox"/> عون تنفيذ
<input type="checkbox"/> عون تحكم	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	
يمكنك كتابة وظيفتك في هذه الخانة	

المحور الثاني: ويضم جميع الأسئلة التي يجب أن تغطي جميع فصول وفرضيات البحث المراد تخصيص لها الاستثمارة، كما يشترط أن تكون هذه الأسئلة في علاقة وطيدة مع عنوان البحث والإشكالية والفرضيات والمؤشرات والوحدات والعناصر.

ويمكن أن ثوب هذه الأسئلة حسب عناوين خطة البحث، أو حسب فرضيات البحث، ولكن فقط تصاغ الأسئلة وترقم، ويعرف الانتقال من محور لآخر حسب محتوى الاستثمارة، ثم تصبح هذه المحاور مفصلة عند تفرغ الاستثمارة، حيث تفرغ وتعنون في جداول ورسوم بيانية.

3.4.1. أنواع الاستثمارة

أ- الاستثمارة بالمقابلة: ويقوم الباحث بمقابلة المبحوثين وبملء الاستثمارة معهم.

ب- الاستثمارة البريدية: يرسل الباحث الاستثمارة عبر البريد للمبحوث فيملأها المبحوث ويرجعها للباحث عبر البريد؛

ج- الاستثمارة عن طريق الهاتف: يتصل الباحث بالمبحوث عن طريق الهاتف فيقوم بملء الاستثمارة؛

3. أنواع أسئلة الإمتحان:

أولاً: الأسئلة المغلقة: هذا النوع من الأسئلة يستدعي من المبحوث الاختيار من بين إجابات قصيرة محددة.

■ أسئلة الاختيار من المتعدد: وفيها يقوم الباحث بتحديد الخيارات، و ما على المبحوث سوى اختيار واحد منها فقط.

■ الأسئلة الثنائية: حيث يختار المبحوث من خيارين فقط.

أمثلة:

- البيئة الداخلية للمؤسسة مشجعة لتنمية الكفاءة (اختيار من المتعدد)

موافق	موافق تماماً	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
<input type="checkbox"/>				

- ما السبب في تغييرك المنتج س بمنتوج ب ؟

() غلاف جذاب وعملي () أقل سعراً.

() سمعة جيدة () أكبر حجماً.

- التعليم يعزز من مكانة المرأة في المجتمع (ثنائية)، هل تُصدر مؤسستكم أيّاً من منتجاتها للخارج ؟

موافق	غير موافق	نعم	لا
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ثانياً: الأسئلة المفتوحة: هذا النوع من الأسئلة يترك المبحوثين حرية التعبير عن رأيه دون تدخل من الباحث.

مثال: ما المشكلات الأكاديمية (خاصة منها البحثية) التي تواجه طلبة السنة الثانية ماستر علوم تجارية ؟

ثالثاً: الأسئلة المغلقة المفتوحة: حيث يطرح الباحث سؤالاً مغلقاً يحدد فيه الخيارات أمام

المبحوث، يتبعه بسؤال مفتوح طالبا منه معلومات إضافية .

محاضرات في منهجية إعداد مذكرة التخرج

مثال: هل توافق على أداء المرأة للخدمة الوطنية؟

موافق غير موافق

إذا كانت الإجابة موافق فما أهم أسباب موافقتك.

جدول رقم 02 مقارنة بين الأسئلة المغلقة و الأسئلة المفتوحة

النوع	المميزات	السلبيات
المغلقة	- سهولة تحليل البيانات - لا يحتاج المبحوث للاجتهاد - لا يأخذ وقتاً طويلاً في الإجابة - عن الأسئلة	- صعوبة الإعداد - قد يجد المبحوث صعوبة في إدراك الأسئلة - لا يستطيع المبحوث إبداء رأيه
المفتوحة	- سهولة الإعداد - يعطي معلومات دقيقة - يتيح للمبحوث فرصة للتعبير	- صعوبة تحليل البيانات

4. بناء أسئلة الإستبانة:

- وضوح الأسئلة وقصرها ، تجنب الأسئلة المركبة.
 - تجنب استخدام الأسئلة بصيغة النفي و تجنب المصطلحات المهنية الصعبة.
 - تجنب وجود خيارات متداخلة للأسئلة.
 - يفضل أن خيارات السؤال متوازنة⁹ و كافية وتوافق بين السؤال و الجواب.
- بصفة عامة توجد مجموعة من الخصائص والتي يجب أن يلم بها الباحث، حتى يمكن تجنب الصياغة الرديئة للأسئلة، وهذه الخصائص هي:

✚ استعمال كلمات بسيطة ومتداولة؛ وتجنب الأسئلة الغامضة التي لا تفهم بسهولة وبسرعة؛

⁹ متوازنة من حيث المعنى مثال: هل التدفئة في القسم؟ الجواب كافية مناسبة (نلاحظ عدم توازن) الصحيح هو بدرجة كبيرة أو كبيرة جداً، بدرجة متوسطة، قليلة. التوافق بين السؤال و الجواب مثال: هل تؤيد أداء المرأة للخدمة الوطنية ، السؤال بدأ بجل من الخطأ أن نستعمل موافق و موافق بشدة.....الإجابة تكون بنعم أو لا.

- ✚ تجنب الأسئلة التي توحي بإجابات معينة؛ و الأسئلة التي تعطي إجابات عامة وغير محددة؛
- ✚ تجنب الأسئلة التي قد يراها المبحوث غير مناسبة، خاصة فيما يتعلق بالأسئلة الشخصية ويفضل هنا طرح أسئلة غير مباشرة ويفضل إدراجها في بداية قائمة الأسئلة وذلك بعد اكتساب ثقة المبحوث.
- ✚ إضافة أسئلة المراجعة (المصيدة) التأكيد من صحة الإجابات التي يدلي بها المبحوث على بعض الأسئلة الواردة في القائمة.
- ✚ خلو الإستبانة من الأخطاء اللغوية و الأخطاء المطبعية.
- ✚ جعل الإستبانة قصيرة ما أمكن، و يمكن استخدام أمثلة توضيحية للأسئلة الصعبة.
- ✚ الحرص على وضع الأسئلة المهمة في بداية الإستبانة.

5. الفحص الأولي للإستبانة:

- حال انتهاء الباحث من بناء الإستبانة لابد و أن يقوم بفحصها بتوزيعها على مجموعة صغيرة من الأفراد (عينة الدراسة) طلبا منهم إبداء أي ملاحظات يرونها مناسبة، و إعادتها إليه. بهدف:
- ❖ معرفة ما إذا كان بمقدور المبحوثين فهم و ملئ الإستبانة.
 - ❖ تصحيح و تطوير الإستبانة بحسب التغذية الراجعة من المبحوثين.

6. كيفية الحصول على نسبة استجابة عالية:

تعتمد نسبة الاستجابة على:

- ❖ كيفية الاتصال بالباحث مع المبحوث.(اتصال مباشر)
- ❖ إجراءات المتابعة من طرف الباحث.
- ❖ مدى اهتمام المبحوث بالبحث.
- ❖ جودة الإستبانة.(من الشكل و المضمون....)
- ❖ استخدام الباحث للمحفزات.

بعض الإجراءات المقترحة للحصول على نسبة استجابة أعلى:

1. إرسال نسخة أصلية من الإستبانة إلى الشخص المبحوث .

2. إرسال نسخة ثانية (بعد أسبوعين) إلى الأفراد الذين لم يعيدوا الإستمبانة الأولى.
3. يقوم الباحث بإرسال رسالة (بعد أسبوعين) إلى الأفراد الذين لم يعيدوا الإستمبانة ،يذكرهم فيها بضرورة ملء الإستمبانة و إعادتها إليه.

7. إيجابيات و سلبيات الإستمبانة:

- إيجابيات الإستمبانة :
 - ✓ كلفتها منخفضة.
 - ✓ تقلل الإستمبانة من أي تأثير للباحث عن المبحوث.
 - ✓ سرية المبحوث و حرية في اختيار الوقت المناسب لملء الإستمبانة.
 - ✓ يستطيع الباحث توزيع استبائته على أكبر عدد من المبحوثين في فترة زمنية قصيرة.

- سلبيات الإستمبانة :

- ✓ نسبة الاستجابة و الردود قليلة.
- ✓ تسمح للمبحوثين بالإجابة عن الأسئلة كيفما أرادوا.
- ✓ لا تسمح الإستمبانة لاستفسارات المبحوثين.
- ✓ لا تتناسب مع الأميين أو الأطفال.

8. خصائص الأداة (الإستمبانة) الجيدة:

إن الصدق له تعريفات كثيرة؛ منها" :أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه"، ومنها" :أن يعكس الاستبيان المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية"، ويعني الصدق بصفة عامة أن السؤال أو العبارة الموجودة في الاستبيان، تقيس ما يفترض البحث قياسه بالفعل.

إذا قمنا باستخدام ميزان إلكتروني لقياس وزن (أسورة من ذهب) و تسجيل القراءة و بعد فترة وجيزة قمنا بنفس العملية السابقة، و لكن القراءة الثانية اختلفت عن الأولى، فهذا يدل على أن أداة القياس المستخدمة غير جيدة.