الجزء الثاني من محاضرات قياس الجمهور والرأي العام

أدوات قياس الرأي العام:

1. الملاحظة (المشاهدة العلمية):

أ. مفهوم الملاحظة العلمية وخصائصها:

إن الملاحظة كلمة مشتقة من الفعل الثلاثي لخط. وهي تعني في اللغة العربية النظر إلى الشيء، ويقابلها في اللغة الفرنسية كمصطلح "Observation".

أما الملاحظة في البحث العلمي، فهي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين، ومن التعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.

وتعد الملاحظة من أقدم طرق جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما، كما أنها الخطوة الأولى في البحث العلمي وأهم خطواته. تعني الملاحظة بمعناها البسيط: الانتباه العفوي إلى حادثة أو ظاهرة أو أمر ما، أما الملاحظة العلمية فهي: انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها.

أو هي كل ملاحظة منهجية تؤدي إلى الكشف عن دقائق الظواهر المدروسة وعن العلاقات بين عناصرها وبينها وبين الظواهر الأخرى.

وتعريف آخر: عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.

كما يمكن تعريف الملاحظة على أنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناته لمادية ومتابعة سيرتها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.

كما تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي لكونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة في الظاهرة عن قرب، في إطار ظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة.

ب. أنواع الملاحظة:

هناك الكثير من التقسيمات للملاحظة والتي أدرجها الباحثين، وذلك بناءً إلى عدة معايير، نحاول أن نذكر منها:

■ الملاحظة البسيطة غير المقصودة:

ويطلق عليها بعض الخبراء أحياناً "الملاحظة الفجة"، وهي الملاحظة السريعة التي يقوم بها الإنسان في ظروف حياة العادية، ولا تستهدف الكشف عن حقائق علمية محدودة أو غاية نظرية واضحة، وتقف هذه الملاحظة عند حد المواقف العلمية المحدودة القاصرة عن محاولة تفسير الظواهر أو الوصول إلى أسبابها الحقيقية.

وليس معنى ذلك أن مثل هذا النوع من الملاحظة عديم القيمة نهائياً، إذ يعتبر تمهيداً للملاحظة العلمية المقننة، فضلاً عن أن هناك احتمالاً في أن تكشف بعض الملاحظات الفجة أو العرضية عن حقائق جديدة على جانب كبير من الأهمية، ويؤكد هذا

الاتجاه إهتداء -جاليلو- إلى قانون سقوط الملاحظات الفجة، واكتشاف -بافلوف- نظرية الفعل المنعكس الشرطي حينما كان يقوم بأبحاث تجريبية على متغيرات أخرى غير ذلك صلة بطبيعة هذه النظرية.

■ الملاحظة العلمية أو الموجهة أو المقصودة:

وهي نوع الملاحظة المنهجية التي يقوم بها الباحث بدقة مستهدفا الكشف عن تفاصيل الظواهر، والعلاقات الخفية أو الظاهرة التي يحتمل أن توجد بين عناصرها، أو بينها وبين الظواهر الأخرى.

وهذا النوع من الملاحظات الموجهة هو الذي يعتد به كركن أساسي من أركان المنهج العلمي.

كما أن هناك تقسيم آخر:

- الملاحظة العفوية البسيطة.
- الملاحظة المقصودة والمضبوطة والمنظمة.
- الملاحظة الفردية والملاحظة الجماعية.
- الملاحظة في الطبيعة وتستعمل في العلوم الطبيعية وفي العلوم السلوكية.
- الملاحظة في الخبر.
- الملاحظة في العبادة.

هذا وقد يخطئ الباحث في ملاحظاته، إما لأسباب نفسية أو شخصية، ويؤثر ذلك على تفسير الملاحظة، واستقرائها والربط بينها، وتبين علاقاتها المتبادلة، لهذا تفرق بعض البحوث العلمية بين الملاحظ والمفسر، وبشكل عام تكون الملاحظة الدقيقة نتيجة للممارسة والتدريب، ونتيجة لتوافر صفات في الملاحظ: الانتباه والاهتمام والموضوعية، والإحساس والاستعانة ببعض الأدوات حين اللزوم

شروط الملاحظة العلمية في بحوث الرأي العام:

بناء على ما تم ذكره سابقا، يمكن القول أن بأن الملاحظة العلمية تتمثل فيها مجموعة العناصر والخصائص التالية:

- استعانة الباحث بالأجهزة والأدوات والأساليب في التسجيل.
- التدخل الإيجابي الذي يتمثل في الجهد العقلي الذي يبذله الباحث في تنسيق المعلومات وتفسيرها والحدس بها، تلك المعلومات التي تبدو -ظاهريا- منفصلة ومبعثرة.
- تستهدف الملاحظة بمعناها العلمي تحقيق غرض عقلي هو الكشف عن بعض الحقائق التي يمكن استخدامها لاستنباط معرفة جديدة.
- وضوح الغاية التي تسعى إليها والتي قد تتمثل في الكشف عن الخواص الرئيسية للظاهرة المدروسة، أو معرفة الظروف التي أوجبت وجودها، توصلا إلى كسب معرفة جديدة وتحقيق هدف علمي محدد.
- وتعتمد الملاحظة العلمية على نظريات دعمتها حقائق بهدف اكتشاف عوامل ومتغيرات، أو التفسير العلمي الصحيح للملاحظات.
- الملاحظة العلمية يجب أن تكون موضوعية ومجردة من كل طابع أو تقدير شخصي.

ج. مزايا الملاحظة وعيوبها في بحوث الرأي العام:

نشير إلى ضرورة استعمال كأداة فيجمع البيانات والمعلومات بخاصة في دراسة الظواهر الاجتماعية ودراسة تحليل المضمون والوثائق وأهم مزاياها:

- دقة المعلومات بسبب ملاحظة الظواهر في ظروفها الطبيعية.

- أسلوب الملاحظة، الأسلوب الأكثر أهمية في حال عدم التمكن من استخدام أسلوبَي المقابلة والاستبيان لجمع المعلومات، كدراسة الظواهر الطبيعية.
 - دقة التسجيل بسبب إجرائه أثناء فترة الملاحظة.
 - تسمح بالتعرف على بعض الظواهر أو الحوادث التي قد لا يفكر الباحث أو المبحوث بأهميتها، إذا ما تم استخدام الاستبيان أو المقابلة.
 - يمكن إجراء الملاحظة على عدد قليل من المفحوصين.
- أما عيوب الملاحظة في دراسات الرأي العام في كالاتي:
- يغير الملاحظون سلوكهم إذا ما شعروا بإجراء الملاحظة.
 - قد تستغرق الملاحظة وقتا طويلا وجهدا وتكلفة مرتفعة من الباحث.
 - قد يحدث تحيز من الباحث، إما بسبب تأثيره بالأفراد أو عدم نجاحه في تفسير ظاهرة ما.
 - هناك عوامل دقيقة تؤثر على السلوك في أثناء الملاحظة، مما يؤثر في دقة الملاحظة.

نموذج لرصد شائعة بواسطة الملاحظة

2. المقابلة:

أ. مفهوم المقابلة:

تعتبر المقابلة من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة علوم الإعلام والاتصال، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها. والاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل المرشد المتضمن لسلسلة أسئلة، التي تقدم إلى المبحوث وفق تصور معين ومحدد الموضوعات، قصد الحصول على معلومات خاصة بالبحث، في شكل بيانات كمية تفيد الباحث في إجراء مقارنات رقمية، للحصول على ما هو بصدد البحث عنه، أو في شكل معلومات كيفية تعبر عن مواقف وآراء المبحوثين من قضية معينة. وتشمل المقابلة على أسئلة محددة للحصول على إجابات دقيقة بشأنها، وخلافا للاستبيان، فإن الباحث يتحاور مع الإنسان الذي يجري معه المقابلة ويغير أسلوب الأسئلة إذا كان هناك غموض إلى أن يحصل على الجواب الذي ينمى السؤال المطروح.

والمقابلة يمكن أن تستخدم لوحدها أو عاملا مساعدا مع طرق أخرى في دراسة الفرد. وهي الطريقة المناسبة لجمع المعلومات من الأشخاص غير المتعلمين. كما أنها تتيح المجال للشخص الذي يجري المقابلة بالتكلم أكثر من الكتابة.

ويمكن القول أن المقابلة هي عبارة عن استبيان شفوي، فبدلا من أن يكتب المستجيب استجاباته فإنه يتحدث بها شفويا ووجهها لوجه، والقائم على المقابلة إذا كان لديه المهارة الكافية في إجراء المقابلة فإنه يحصل على معلومات كثيرة من الطرف الآخر، وقد يحصل على معلومات أكثر من وسيلة أخرى، بسبب أن الناس يرغبون بشكل عام في الكلام أكثر من الكتابة.

ب. متطلبات المقابلة وشروطها:

هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية للقيام بمقابلة ناجحة وهي كالاتي:

- درجة توافر المعلومات لدى المستجيب، فإذا لم تتوفر المعلومة المطلوبة لدى المستجيب فإنه لا يستطيع الإجابة على الأسئلة المطروحة. وقد يعزى عدم توفر المعلومة إلى النسيان أو أحجام الفرد نفسه على الاستجابة.
- الإدراك وهذا يعني فسهم المستجيب لها هو مطلوب منه. وأي الأطر المرجعية سيعتمد عليها في التعبير عن إجابته. من هنا يأتي أهمية دور القائم بالمقابلة بالتوضيح للمستجيب ما هو الدور المتوقع منه.
- الدافعية بمعنى آخر ما هي شدة الدافعية عند المستجيب للإجابة على الأسئلة التي توجه إليه، لذا فإن العمل على زيادة تأثير العوامل التي تؤدي إلى رفع مستوى الدافعية عند المستجيب يعد أمرا هاما.
- أن يعي المقابل دوره، وكيف بإمكانه بناء علاقة مع المستجيب.

كما أنه هناك العديد من الأمور الهامة التي يتوجب على الباحث في استطلاعات الرأي العام مراعاتها عند التحضير للمقابلة وفي أثناء إجراء المقابلة نفسها، وقد يؤدي إغفال تلك الأمور أو بعض منها إلى الحصول على معلومات غير موثوقة وبالتالي إلى فشل البحث. وعليه فإنه يتوجب على الباحث مراعاة الأمور التالية:

- تدريب الأشخاص المكلفين بإجراء المقابلة والتأكد من كفاءتهم للقيام بذلك: فقد يقوم الباحث بإجراء المقابلة بنفسه وهو الأمر المفضل، أو قد يستند إلى فريق مساعد وفي هذه الحالة يجب على الباحث تعريف هذا الفريق بطبيعة الدراسة وتفاصيلها وتدريبهم على إجرائها بشكل سليم، وطبيعة المعلومات المرجوة من خلال هذه المقابلة.
- التدريب المسبق للمقابلة: ففي كثير من المقابلات يفضل أن يتم الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت إجراء المقابلة وإعطائه فكرة مختصرة عن البحث حتى يتمكن من تهيئة نفسه ومراجعة بعض المصادر مسبقاً للحصول على المعلومات التي قد تتطلبها المقابلة.
- تحديد مكان إجراء المقابلة: فالأفضل أن تجرى المقابلة في مكان بعيد عن العمل إذا أمكن ذلك مما يوفر للباحث والمبحوث أجواء أكثر هدوءاً لإجراء المقابلة. أما إذا تم إجراء المقابلة في مكان العمل فيفضل أن يكون خارج أوقات الدوام.
- مظهر الباحث: إذ يجب أن يتناسب مظهر الباحث وهندامه مع المستجوبين لأن عدم التناسب يولد نوعاً من عدم الألفة بين الطرفين، وهذا بدوره يؤثر على إجابات المبحوثين. لذا فإن على الباحث أن يجمع معلومات أولية عن الجماعات أو الأفراد الذين سيجري معهم المقابلة.
- خلق جو ودي بين الباحث والمبحوث: إي عدم إضفاء نوع من الرسمية أو الرهبة على جو المقابلة. فيفضل في معظم الأحيان البدء بسؤال أو دردشة أو حديث خفيف خارج عن موضوع المقابلة.
- مراعاة قواعد وأسس طرح الأسئلة على المستجيب في أثناء المقابلة: على الباحث أن يراعي الأمور التالية في أثناء طرحه للأسئلة على المبحوث وذلك لضمان الحصول على المعلومات اللازمة للبحث بأفضل صورة ممكنة:
 - ✓ يجب أن تطرح الأسئلة بشكل غير متحيز بمعنى أن لا يوحي السؤال نوعاً من الإجابة.
 - ✓ حتى لو تم صياغة السؤال بشكل حيادي فإن نبرة السؤال وطريقة طرحه قد يوحيان ببعض الإجابة، وعليه يجب على الباحث تجنب ذلك.
 - ✓ أن تكون الأسئلة مفهومة للمستجوب وإذا كانت الأسئلة تحتوي على بعض التعبيرات أو المصطلحات التي قد يساء تفسيرها أو قد لا تفهم من قبل بعض المبحوثين فيجب توضيحها. ففي بعض الأحيان تحتل بعض الأسئلة أكثر من معنى.
 - ✓ عدم طرح الأسئلة الدقيقة والشخصية في بداية المقابلة ومحاولة تأخيرها إلى نهاية المقابلة حتى يشعر الباحث ببدء انسجام المبحوث وتجاوبه مع الأسئلة المطروحة.
 - ✓ المراعاة في إنهاء إجابات بعض الأسئلة وعدم ترك المجال مفتوحاً أمام المبحوث للإسهاب في الإجابة وبخاصة في حالة عدم أهمية السؤال بشكل كبير. أو في حالة كون المدة المحددة للمقابلة قصيرة وكون الأسئلة كثيرة ومتعددة.
 - ✓ أن يظهر الباحث للمبحوث الاهتمام بإجاباته ومتابعتها.
- أن لا يترك للمبحوث عملية إدارة المقابلة والسيطرة على مجرياتها. فهناك العديد من الحالات التي يصبح فيها الباحث مجرد متلق لما يختار، يفضل المبحوث الأداء به، وعليه يتوجب على الباحث أن يكون هو الموجه للمقابلة.
- اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل إجابات المبحوث: فتسجيل إجابة المبحوث قد تتم إما خلال المقابلة أولاً بأول أو أن تتم بعد انتهاء المقابلة.

وتتميز طريقة تسجيل إجابات المبحوث أولاً بأول بما يلي:

- تقلل من الخطأ أو من إمكانية نسيان بعض الأمور الهامة التي حصلت خلال المقابلة.
- قد يكون للانفعالات ولتعبير الشخص المبحوث أهمية وبالتالي يصعب أخذها إذا تركت بعد إنهاء المقابلة.

أما عيوب طريقة تسجيل الباحث متابعة المبحوث وإظهار الاهتمام بإجاباته.

- قد لا يستطيع الباحث متابعة المبحوث وإظهار الاهتمام بإجاباته.
- قد يشعر المبحوث بعدم الحرية في إعطاء الإجابات، فيحاول عدم الإدلاء ببعض المعلومات.

ج. مزايا وعيوب المقابلة:

▪ مزاياها: للمقابلة مزايا عديدة نذكر منها:

- تعد أنسب أسلوب لتجميع البيانات من الأشخاص الأميين.
- تعطي المقابلة فرصة أكبر للقائم على المقابلة للكشف عن جوانب وجدانية عديدة.
- تفيد المقابلة إلى حد كبير في تشخيص ومعالجة المشكلات الإنسانية وخاصة في المقابلة الإرشادية.

▪ عيوبها:

- تكلفتها مرتفعة بالمقارنة مع الاستبيانات. خاصة إذا كانت الأماكن متفرقة، كما أنها تحتاج لوقت طويل لإتمام المقابلات.
- قد يحجم بعض المستجيبين عن الكلام نتيجة إحساسه بأن اسمه أصبح معروفاً.
- نجاح المقابلة يحتاج لرغبة المستجيب في التعاون.

3. الاستبيان:

أ. تعريف الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

كما تعتبر استمارة الاستبيان تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.

كما تتميز استمارة الاستبيان التي يملأ المبحوث بياناتها بنفسه بأنها أقل وسائل الدراسة الميدانية في مجال استطلاعات الرأي العام والإعلام تكلفة من حيث الوقت والجهد والمال، ويمكن بها الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد، وتوفر ظروف التقنين أكثر من أي وسيلة أخرى، وذلك بالتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة، كما يمكن بها الحصول على بيانات قد يصعب عليها بوسائل أخرى، كما توفر للمبحوث وقتاً للإجابة عليها.

فمصطلح الاستبانة يشير إلى أداة لجمع البيانات، وهي عبارة عن استمارة بحث ويعرفها فاخر عاقل أنها "أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي، وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء

وتضم عدداً من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عنها بنفسه، وفي بعض الأحيان ترسل هذه القائمة من الأسئلة عن طريق البريد وتسمى في هذه الحالات بالاستبانة البريدية.

كما يعرف الاستبانة أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيداً للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها".

وبالتالي فهي الدليل أو المرشد الذي يوجه المقابلة التي تقع بين الباحث والمبحوث بعد أن يرسم مساراتها ويحدد موضوعاتها ويشخص طبيعة المعلومات التي يطلبها الباحث من المبحوث، وعليه يتم تحديد أسئلة الاستمارة وفق ما تفرضه صياغة الفرضيات بهدف التحقق منها ميدانياً.

ب. خطوات تصميم الاستبان:

تتطلب عملية تصميم الاستبانة الخطوات الرئيسية التالية:

- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنها، مثال ذلك: دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة والهيئة التدريسية حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة، الخدمات المرجعية، الخدمات الإعلامية... وهكذا.
- يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.
- إجراء اختبار تجريبي على الاستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل إتمامها بشكلها النهائي. والطلب منهم التعليق عليها وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة، ومدى تغطية الاستبانة، ويجب كذلك عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.
- تعديل الاستبانة بناء على الاقتراحات السابقة وطباعتها بشكلها النهائي، متضمنة مقدمة عامة لفقرات الاستبانة.
- توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

- خصائص الاستبيان الجيد:

للاستبيان الجيد خصائص أهمها:

- يوجد أسئلة كي يحصل على معلومات لتحقيق أهداف البحث.
- يتضمن أسئلة ذلك علاقة بالدراسة، ولا يتضمن أسئلة ليس علاقة بالموضوع أو ليست هامة.
- لا يهدف للحصول على معلومات يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى كالمعلومات التي تحصل عليها عن طريق الملاحظة.
- لا يتضمن أسئلة مفتوحة *Open-ended* إلا إذا كان ذلك ضرورياً.
- لا يتضمن أسئلة خارج إطار ذاكرة المستجيب.
- يتضمن أسئلة يمكن إجابتها بسهولة وسرعة قدر الإمكان.
- أن يتضمن كل سؤال إجابة واحدة.
- أن لا تثير الأسئلة الطرف المستجيب.
- تنقيح الأسئلة مطلوب كلما اقتضى الأمر ذلك.

ج. أنواع الاستبيان:

- الاستبيان المصور:

يخص صغار السن وغير المتعلمين، وله ميز التشويق ويساعد على التوليد العقلي والفكري، ويستخدم هذا النوع من الاستبيان في معرفة الاتجاهات الاجتماعية عند الأطفال، ومحدودي القدرة على القراءة وكذلك لمعرفة ديناميات التفاعل بينهم. وبفضل أن يكون الاستبيان المصور مباشر التوزيع حتى لا تتضارب التفسيرات أو تتأثر بوجهة نظر أفراد الفريق المساعد أو بعضا منهم.

- الاستبيان اللفظي المكتوب:

يخص الكبار والمتعلمين ويوزع بإحدى الطريقتين الآتيتين:

- الاستبيان المباشر:

وهو الاستبيان الذي يوزع باليد مباشرة من الباحث أو الفريق المساعد له وتتم تعبئة الاستمارة مباشرة من قبل المبحوثين، ومما ييسر للمبحوثين الاستفسار إن واجههم غموض في بعض المعاني أو المفاهيم أو المصطلحات العلمية، ولهذا النوع من الاستبيان ميز ومآخذ منها.

- الاستبيان غير المباشر:

وهو الذي يتم توزيعه عن طريق وسائل الاتصال التي منها:

✓ البريد المرسل: ويتم اختيار هذه الوسيلة في حالة انتشار أفراد المجتمع أو أفراد العينة في مناطق جغرافية متباعدة يصعب على الباحث الاتصال بهم مباشرة.

✓ الاستبيان عن طريق الهاتف: وهو الذي يتم من خلاله الاتصال بالمبحوثين وطرح أسئلة الاستمارة عليهم وكتابة ما يجيبون به على الباحث أو الفريق المساعد له في حالة وجود فريق مساعد لاختصار الوقت والجهد على الباحث.

✓ نشر وعرض الاستبيان عن طريق الصحف والمجلات: تطبع استمارة الاستبيان على أحد الصحف أو المجلات بحيث تكون في متناول الجميع خاصة في دراسة المواضيع العامة لاستطلاع الرأي العام.

✓ نشر وعرض الاستبيان عن طريق الإذاعة والتلفزيون: هذه الأنواع من الاستبيانات تقوم بها الدول والشركات الكبرى، التي تود استطلاع الرأي العام عن إنتاج معين أو برامج معينة.

✓ نشر وعرض الاستبيان عن طريق وسائل الاتصال المتطورة (الانترنت): بلغ العلم من التطور ما يمكن الباحث من دخول المنازل في جميع أنحاء العالم من خلال شبكات الاتصال المتطورة (الانترنت) سواء للحدوث المباشر أو عن طريق بث أسئلة استمارة الاستبيان على الجميع وعلى جميع المواقع المسموح بها.

- الاستبيان من حيث صياغة الأسئلة:

هناك عدة تقسيمات لأنواع الاستبيان أهمها ما يتعلق بالتقسيم حسب نوع الأسئلة المتضمنة، وفيه ثلاثة أنواع من الاستبيانات وهي:

- الاستبيان المغلق:

أو المقيد أو المحدود 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 على أسئلته.

- الاستبيان المغلق:

وفيك يترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه بالتفصيل، ويساعد 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. وصعوبة تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث. والمبحوثين غير متحمسين للإجابة بالتفصيل عن آرائهم. ولا يملكون الوقت الكافي. كما أن تفرغ بيانات هذه الأسئلة أمر عسير على الباحث.

- 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 عنها.¹

د. اعتبارات مهمة في صياغة أسئلة الاستبيان في استطلاعات الرأي العام:

▪ الأسئلة من حيث الشكل:

¹ رجاء محمود دويدري، مرجع سبق ذكره، ص 334.

تنقسم أسئلة صحيفة الاستقصاء في استطلاعات وبحوث الرأي العام من حيث الشكل إلى ثلاثة أنواع هي: الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة والأسئلة نصف المغلقة والتي تتضمن فئة إجابة أخرى تذكر على النحو التالي:

- الأسئلة المغلقة:

وهي الأسئلة التي تدرج معها إجابات محددة كبدايل للاختيار منها.

وتتعدد البدائل فقد تكون البدائل نعم أو لا. وقد تكون البدائل في صورة درجات للموافقة أو الاعتراض مثل: أوافق - أوافق إلى حد ما (أو أوافق بشروط تذكر....) - لا أوافق.

وقد تكون البدائل في صورة مجموعة من الإجابات يختار المبحوث واحدة أو أكثر منها.

- الأسئلة المفتوحة :

وهي الأسئلة التي تسمح بإجابة حرة من المبحوث كما يتراءى له، وينبغي على الباحث تسجيل الإجابة كما يذكرها المبحوث حرفياً، ومن نماذج الأسئلة المفتوحة النهائية من واقع دراسات ميدانية أو استطلاعات سابقة للرأي العام ما يلي:

▪ إذا تعرضت الإذاعة المحلية لمشكلة خاصة بمحيطك، من تعتقد أنه يقدر أن يعرضها بشكل جيد:.....

▪ ممكن أن تذكر لنا اقتراحات لتحسين الخدمة التلفزيونية لأجل إيصالها للمسؤولين.

▪ الأسئلة من ناحية المضمون:

يمكن تقسيم الأسئلة من حيث المضمون إلى أربعة أنواع على النحو التالي:

▪ أسئلة الحقائق:

المقصود بها نوع المعلومات المطلوبة وليس صدق الإجابة ودقتها، ويهدف هذا النوع من الأسئلة إلى التأكد من حقائق معينة عن الفرد مثل: السن، النوع، منطقة الإقامة، الحالة الاجتماعية، ومدى امتلاك بعض الأجهزة وأنواعها...إلخ.

▪ أسئلة الرأي:

وتعتبر أسئلة الرأي ركيزة قياسات الرأي العام. ومن أهم سمات هذه النوعية من الأسئلة أن الإجابة عليها تحتاج إلى تفكير، ولا توجد إجابة صحيحة واحدة على هذا السؤال كما في أسئلة الحقائق، كما لا يمكن التحقق من صحتها بمحكات خارجية كأسئلة الحقائق أيضاً. كما أنها أكثر حساسية لأسلوب الصياغة والتركيز والتتابع، فالسؤال الواحد الذي يوجه بأكثر من صياغة لا يأتي بنفس الرأي.

▪ أسئلة الدوافع:

وتستهدف هذه نوعية من الأسئلة التعرف على الأسباب والتوصل إلى ما هو أعمق من مجرد الوصف الظاهري للسلوك بالتعرف على دوافعه، وعادة ما تبدأ بـ: لماذا.

▪ الأسئلة المعرفية:

توجد مقولة أساسية من مقولات الرأي العام وهي أن من لا معلومات عنده، لا رأي سديد له، وتستهدف هذه النوعية من الأسئلة قياس معلومات المبحوثين عن موضوعات معينة.

هـ. مزايا وعيوب الاستبيان:

▪ المزايا:

▪ توفير الكثير من الوقت والجهد في جمع البيانات فلا يحتاج الباحث إلى صرف الكثير من الوقت والجهد وبخاصة إذا تم إرسال الاستبانات بالبريد.

▪ من الممكن تغطية أماكن متباعدة في أقصر فترة ممكنة.

- تعطي للمبحوث الحرية في اختيار الوقت المناسب لتعبئة الاستبانة وحرية في التفكير والرجوع إلى بعض المصادر التي يحتاجها، بعكس المقابلة التي قد لا يكون مزاج المستجوب خلال إجرائها صافيا مما يؤدي إلى الإدلاء بإجابات غير دقيقة أو متحيزة.
- قد تقلل من التحيز سواء من قبل الباحث أو المبحوث.

❖ العيوب:

- انخفاض نسبة الردود، حيث تقدر متوسط الردود في الغالب بين 20% إلى 50%.
- وجود أسئلة غير معجب عنها من قبل المستجيبين بعكس المقابلة.
- عدم فهم المستجيب لبعض الأسئلة وبالتالي قد تكون إجاباته مختلفة أو مغايرة لقصد الباحث.
- عدم قدرة الباحث على معرفة بعض الأمور العاطفية أو الانفعالية من قبل المبحوث في أثناء الإجابة.