

تقنيات الاستقصاء

الاستبيان-2

## المقاييس المستخدمة في الاستبيان

استخدام المقاييس المناسبة في الاستبيان يساعد في الحصول على بيانات قابلة للتحليل والتفسير.

لكل نوع من الأسئلة أو البيانات التي تحتاجها يكون هناك مقياس أكثر ملاءمة.

الأنواع الرئيسية للمقاييس وكيفية اختيار الأنسب لكل حالة:

### 1. مقياس ليكرت (Likert Scale)

يستخدم مقياس ليكرت لقياس درجة الموافقة أو الرضا أو التفضيل. وهو يتراوح عادةً من 1 إلى 5 أو من 1 إلى 7 (مثل: "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة")

في الاستبيان المقترن استخدمنا مقاييس ليكرت لقياس مدى رضا الطلبة عن جوانب مختلفة من خدمة النقل الجامعي، مثل:

**"ما مدى رضاك عن خدمة النقل الجامعي؟"**

- غير راضٍ تماماً
- غير راضٍ الى حد ما
- محايده
- راضٍ الى حد ما
- راضٍ تماماً

يساعد في جمع **بيانات كمية** عن الانطباعات والأراء، ويسهل تحويلها إلى بيانات قابلة للتحليل

**يجمع بين القياس الترتيبى والفتوى.**

**"ما مدى رضاك عن خدمة النقل الجامعي؟ من 1 (غير راضٍ تماماً) إلى 5 (راضٍ تماماً)؟"**

لنفرض أن إجابات 10 طلبة كانت كالتالي:

رقم الطالب	الجواب
1	4
2	5
3	3
4	4
5	2
6	5
7	1
8	3
9	4
10	5

## تحليل الإجابات

يمكننا تلخيص النتائج في جدول تكراري يوضح تكرار كل إجابة:

جدول رقم(): عدد الطلبة المشاركين الذين اختاروا كل تقييم

يساعد الجدول في فهم  
توزيع الآراء بشكل  
أفضل.

النوع (الإجابة)	النوع (الإجابة)
1	1
1	2
2	3
3	4
3	5

العمود الأول: يحتوي على الإجابة التي اختارها كل مشارك.

العمود الثاني: يحتوي على عدد المشاركين لكل تقييم.

### حساب المتوسط

متوسط الرضا عن الخدمة المقدمة، وفقاً للإجابات المذكورة، هو 3.6

هذا يعني أن المشاركين في المتوسط منحوا تقييماً متوسطاً للخدمة، حيث أن 3.6 تقع بين "محايد" وراضٍ على مقياس من 1 إلى 5

### 2. المقياس الثنائي (Dichotomous Scale)

يتضمن إجابتين فقط، مثل: "نعم" أو "لا" "صحيح أو خطأ."

المقياس بسيط وسهل التحليل، ولكنه قد لا يقدم عمقاً في فهم آراء المستجيبين

يمكن استخدام المقياس الثنائي في الاستبيان المقترن لمعرفة مثلاً رأي الطلبة في خدمة النقل الجامعي هل هي آمنة أم غير آمنة

هل تعتبر خدمة النقل الجامعي آمنة؟

- نعم
- لا

إذا أجاب 70% بـ "نعم"، هل نقول أن المتوسط = 70%؟

ينتمي المقياس الثنائي للقياس الاسمي (بيانات نوعية)

لا

3. مقياس الخيارات المتعددة (Multiple Choice Scale)

يتضمن عدة خيارات بحيث يمكن للمستجيب اختيار واحدة أو أكثر منها.

يمكن أن يتضمن أيضاً خيارات مثل "لا أدرى" أو "أخرى حدد".

في الاستبيان المقترن يمكن استخدام هذا المقاييس لإعطاء الطالب خيارات متعددة لتحديد جوانب معينة من خدمة النقل الجامعي

**ما هي أكبر مشكلة تواجهها في خدمة النقل الجامعي؟**

- ازدحام الحافلات
- عدم الالتزام بالساعات المحددة
- سائقون غير محترفين
- عدم توفر الحافلات في بعض المناطق
- أخرى (يرجى التحديد)

إذا اختار 50% "عدم الالتزام بالساعات المحددة"، فهل يعني أن هذه النسبة تمثل المتوسط؟

**يُنتمي مقاييس الخيارات المتعددة للقياس الاسمي (بيانات نوعية)**

لا

**يُنتمي للقياس الترتيبى إذا كان هناك ترتيب**

#### 4. مقاييس التدرج الرقمي (Numeric Scale)

يطلب من المستجيب تقييم عنصر معين باستخدام أرقام، غالباً من 1 إلى 10.

يوفر مرونة أكبر ويتاح للمستجيبين إعطاء تقييم دقيق حسب شعورهم.

**مقاييس التدرج الرقمي يرتبط بالمقياس الترتيبية، أو الفئوي، أو النسبي**

مثال: قيم جودة النقل الجامعي من 1 إلى 10.

كيفية حساب المتوسط:

تجمع القيم لجميع المستجيبين وتقسم على العدد الإجمالي للمستجيبين:

إذا كانت التقييمات (6, 7, 8, 5, 9)، يكون المتوسط = 7

## 5. مقياس التفاضل الدلالي (Semantic Differential Scale)

يستخدم لتقدير مجموعة من العبارات أو المفاهيم من خلال مجموعة من الأبعاد المتضادة، مثل

"جيد - سيء"، "سهل - صعب"، "ممتع - ممل" "سريع - بطيء" "مرح - غير مريح"

ويطلب من المستجيب تحديد موقعه على مقياس بين هذين القطبين.

يساعد في فهم الفروق الدقيقة في الانطباعات ويسهل لل المستجيبين التعبير عن آرائهم بمرنة.

**مثال: قيم خدمة النقل الجامعي باستخدام الأرقام بين 1 إلى 7**

. سيئة  جيدة .

. بطيئة  سريعة .

. غير آمنة  آمنة .

## كيفية حساب المتوسط:

يتم حساب المتوسط لكل بند على حدٍ باستخدام نفس الطريقة السابقة للدرج الرقمي.

مثال:

إذا كانت التقييمات لبند "سيئة □ جيدة" هي (4, 5, 6, 7, 4)، يكون المتوسط = 5.2

**قياس ترتيبى** اذا استخدم تدرج غير رقمي مثل: جيد-متوسط-سيئ

**قياس فئوى** اذا كانت الخيارات على أساس رقمي مثل: 2+ الى 2-

**قياس نبى** اذا تم قياس السمات باستخدام مقياس يبدأ من الصفر ويعبر عن كميات فعلية

•

## 6. مقياس الترتيب (Ranking Scale)

يطلب من المستجيبين ترتيب الخيارات حسب الأفضلية أو الأهمية.

يستخدم عندما نريد معرفة أولويات المستجيبين، مثل "رتب العوامل التالية حسب أهميتها بالنسبة لك عند اختيار المنتج" (السعر، الجودة، العلامة التجارية).

**مثال:** **رتب العوامل المؤثرة في رضاك عن النقل الجامعي حسب الأهمية؟**

الأوقات

الراحة

التكلفة

الأمان

## كيفية حساب المتوسط

"ما رأيك في الخدمة المقدمة؟"

يحسب متوسط الترتيب لكل عامل لجمع التفضيلات:

مثال: إذا كان ترتيب "الأوقات" من 5 أشخاص هو (1, 2, 1, 3, 2) يكون متوسط الترتيب = 1.8

ينتمي للقياس التربيري

## 7. المقياس المفتوح (Open-Ended Scale)

يتيح للمستجيبين كتابة إجاباتهم بحرية دون خيارات محددة مسبقا

"ما رأيك في الخدمة المقدمة؟"

يستخدم عند الحاجة للحصول على تعليقات تفصيلية أو اقتراحات، مثل

"ما هي التحسينات التي ترغب في رؤيتها في الخدمة؟"

يُوفِرُ هذَا الْمَقِيَاسُ فَرْصَةً لِلْحَصُولِ عَلَى مَعْلُومَاتٍ عَمِيقَةٍ وَلَكِنَّ يَتَطَابَ تَحْلِيلًا أَكْثَرَ صَعْوَدَةً.

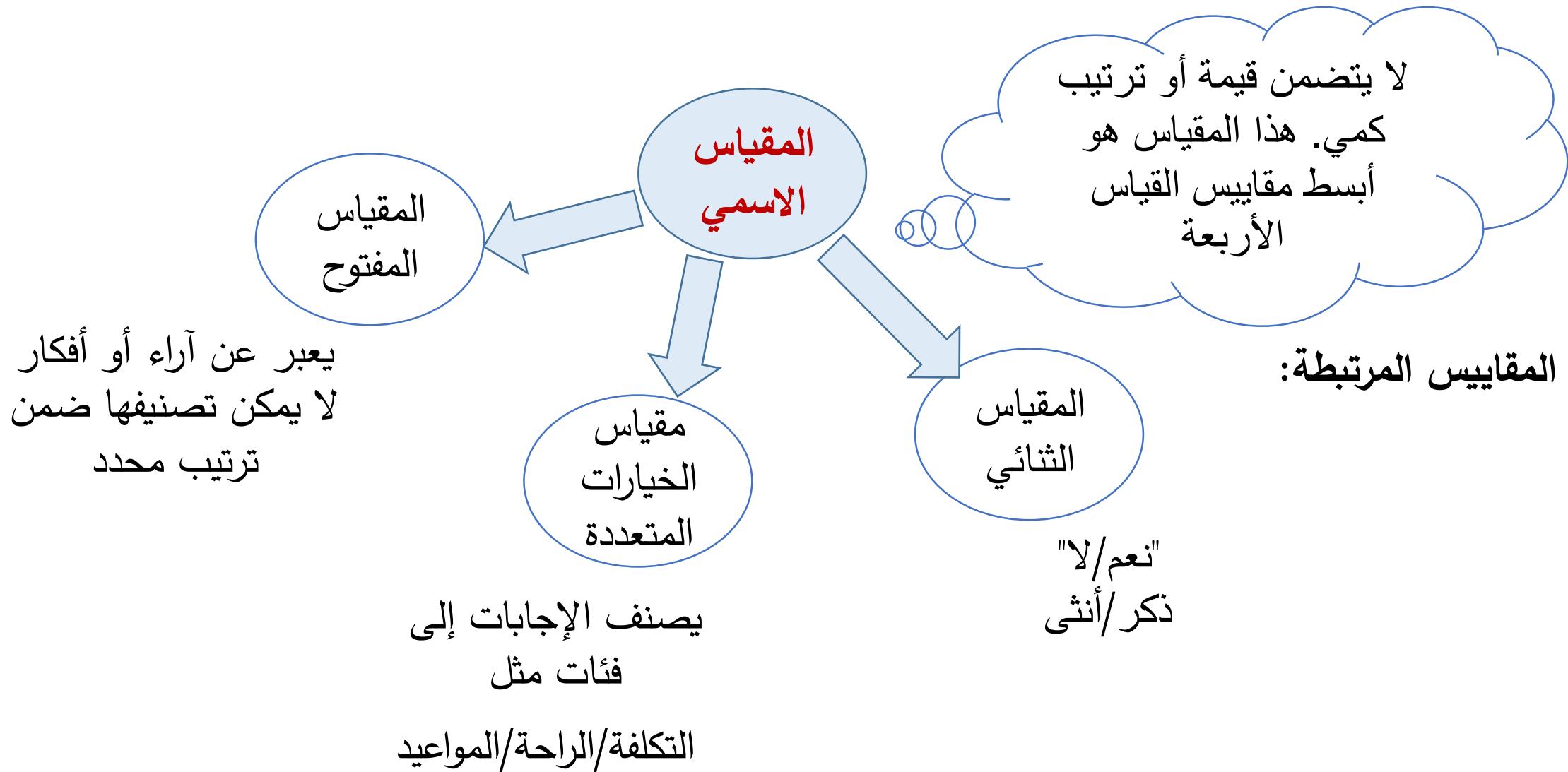
### كَيْفِيَّةُ حَسَابِ الْمُتَوَسِّطِ:

يُتَمُّ تَحْلِيلُ الإِجَابَاتِ نَوْعِيًّا أَوْ بِاستِخْدَامِ طَرْقِ تَحْلِيلِ الْبَيَانَاتِ النَّصِيَّةِ لِتَحْدِيدِ أَكْثَرِ الْاَقْتَرَاحَاتِ شَيْوَعًا، وَلَا يَوْجَدُ "مُتَوَسِّطٌ رَقْمِيٌّ" هُنَا

**يَنْتَمِيُ الْمَقِيَاسُ الْمُفْتَوِحُ لِلْقِيَاسِ الْأَسْمَى (بَيَانَاتٍ نَوْعِيَّةً)**

المقياس الاحصائي	الوصف	الأداة
ترتيبي أو فئوي (حسب طريقة التحليل).	قياس مستوى الاتفاق أو الرفض على مقياس محدد (مثلاً: أوفق بشدة - أوفق - لا أوفق).	قياس ليكرت
اسمي.	إجابات ثنائية مثل "نعم/لا"، "صحيح/خطأ".	المقياس الثنائي
اسمي (إذا لم يكن هناك ترتيب)، أو ترتيب (إذا كان هناك ترتيب منطقي).	مجموعة من الإجابات التي يختار منها المستجيب إجابة واحدة.	الخيارات المتعددة
فئوي أو نبلي (بحسب وجود نقطة صفر).	قياس رقمي (مثل من 1 إلى 10) لتقدير ظاهرة معينة.	الدرج الرقمي
ترتيبي أو فئوي أو نبلي (حسب طبيعة التحليل).	قياس يعتمد على الصفات المترادفة (مثل: سريع - بطيء، كبير - صغير).	التفاضل الدلالي
ترتيبي.	يطلب ترتيب الخيارات وفقاً للأولوية (مثل الأهم فال مهم).	قياس الترتيب
اسمي	إجابة حرة بدون خيارات محددة مسبقاً.	المقياس المفتوح

## الأشكال التالية تلخص العلاقة بين المقاييس الإحصائية والمقاييس المستخدمة في جمع البيانات



إذا تم استخدام  
تدرج غير رقمي  
جيد - متوسط - سيء

يتراوح بين 1 و 5  
أو بين 1 و 7

## المقياس الترتيبي

يستخدم لتصنيف البيانات  
إلى فئات مرتبة و تحمل  
قيمة رقمية ذات معنى.

المقاييس المرتبطة:

1 = الأكثر أهمية،  
4 = الأقل أهمية

إذا كان هناك ترتيب

مقياس  
التفاضل  
الدلايلي

مقياس  
ليكرت

الخيارات  
المتعددة

مقياس  
الترتيب

