

الاستبيانات

كوسائل لجمع المعلومات

ربحي مصطفى عليان | ماجستير مكتبات | جامعة ويلز

مقدمة

وتأتي أهمية الاستبيانات كوسائل لجمع المعلومات من إمكانية استخدامها في دراسة الكثير من الظواهر والنشاطات الاجتماعية ، بالإضافة الى قدرتها على جمع معلومات شاملة ودقيقة من عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة بجهود فردية بسيطة .

أنواع الاستبيانات :

١ - الاستمارة ذات البدائل المحددة
Closed Questionnaire

وهي نفسها الاستمارة المغلقة والتي تتضمن قائمة من الاسئلة وعددا من الاجابات أو البدائل لكل سؤال . يطلب عادة من الشخص الاجابة بنعم أم لا ، أو يطلب منه وضع إشارة معينة مثل الدائرة حول رقم الاجابة المناسبة ، وربما يطلب منه ترتيب الاجابات البديلة حسب أهميتها .

يمتاز هذا النوع من الاستبيانات بسهولة تعبئة الاجابات وتنظيمها ، كما يساعد المستجوب على التركيز على موضوع

تستخدم الاستبيانات على نطاق واسع جداً في مختلف الدراسات والابحاث وخاصة الدراسات الاجتماعية ، وذلك لأهميتها في التعرف على آراء وميول واتجاهات الافراد ، وما لديهم من معلومات وحقائق ، لا سيما اولئك الافراد الذين يتواجدون في مساحات جغرافية متباعدة ، لان الاستبيانات تمكن الباحث من الوصول اليهم جميعاً في وقت محدود وبتكاليف وجهود بسيطة نسبياً .

يمكن تعريف الاستبيانات بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع أو دراسة ، عن طريق استمارة تضم مجموعة من الاسئلة يقوم المستجوب بتعبئتها من خلال الاجابة على اسئلتها . ان هذا يعني ان المستجوب هو سيد الموقف فعلياً ، حيث يقرأ الاستبيان ويقوم بالاجابة عليه وقتما يشاء ، بكلماته وخطه وفقاً لفهمه الخاص ، ومدى رغبته في الاجابة ، في حين يكون الباحث هو سيد الموقف في عملية جمع المعلومات عن طريق المقابلة والملاحظة .

معلومات . والمشكلة في هذا النوع من الاستبيانات تكمن في صعوبة جدولة وتصنيف المعلومات بسبب تنوع الاجابات .

أمثلة :

* ما هي المشكلات التي تواجهها عند استخدامك لقسم المخطوطات في المكتبة ؟

* ما رأيك بعمل المرأة في مكاتب الاطفال ؟

* كيف تجد الكتب التي ترغب في إعارتها ؟

* ما رأيك في العاملين بقسم الدوريات ؟

* ما رأيك بنظام الاعارة المستخدم في المكتبة ؟

٢ - الاستبيان المقفل المفتوح - Closed - Open

ثمة جدل بين الباحثين حول النوعين الاولين من الاستبيانات ، لهذا فإن الباحث هو الذي يقرر أيهما يستخدم وذلك بناء على معطيات كثيرة أهمها : طبيعة المشكلة أو البحث . إلا أن الاستبيان المقفل - المفتوح هو الأكثر استخداماً والمفضل للحصول على معلومات حول كافة جوانب المشكلة ، وفيه يحصل الباحث على معلومات واضحة وشاملة ومحددة وسهلة التصنيف ، بالإضافة إلى رأي المستجوب وشرح لأفكاره وإجاباته

أمثلة :

* هل تستخدم فهرس المؤلفين ؟

(نعم) (لا)

إذا كانت الاجابة بنعم فما هي المشكلات التي تواجهها عند استخدامه ؟

.....
.....
.....

* هل الاردن بحاجة الى مكتبة وطنية ؟

(نعم) (لا)

الدراسة ، بالإضافة الى أنها تساعد الباحث في عملية التوبيخ والتحليل للنتائج . وعادة لا يحصل الباحث على معلومات عميقة وبعيدة لأنه يقيد المستجوب باختيار إجابة معينة قد لا تعبر بصورة صادقة عن أفكاره ومعلوماته ، كذلك فإن ترتيب البدائل قد يشجع الشخص على الاجابة وفقاً لأهواء الباحث : ولهذا يجب تجنب هذه الأمور قدر الامكان .

أمثلة :

* هل تستخدم قسم المراجع في المكتبة ؟

نعم لا

* هل انت بحاجة للتدريب على استخدام مكتبة الجامعة الاردنية ؟

اوافق بشدة .
 اوافق .
 لا اوافق .
 لا اوافق بشدة .

* أي المكتبات تستخدمها أكثر لأغراض البحث :

() المكتبات العامة
() المكتبات الوطنية
() المكتبات الأكاديمية
() المكتبات المتخصصة
() مكتبات أخرى .

٢ - الاستمارة ذات الأسئلة المفتوحة
Open Questionnaire

وهذه تتضمن عدداً من الاسئلة وفراغاً مناسباً يتبع كل سؤال ، بحيث تعطى الفرصة للشخص فرصة الاجابة بكل حرية ويكلمات يختارها هو بنفسه في حدود قدراته ، وبذلك يعطى المستجوب الفرصة للكشف عن ميوله وآرائه وما لديه من

- تأكد من أن البنود ستكون مطابقة للموقف بالنسبة للمستجوب .
- حاول الابتعاد عن توجيه الأسئلة حول الآراء أو وجهات النظر إلا إذا كانت هي المطلوب .
- ضع أسئلة تقود المستجوب للإجابة وتشجعه على إعطاء المعلومات بصدق .
- تجنب الأسئلة ذات الاجابات المتعددة عندما يكون المطلوب إجابة واحدة .
- يجب أن تصاغ الأسئلة بحيث يمكن الاجابة عليها .
- تجنب وضع أسئلة تتطلب من المستجوب تفكيراً معقداً وذلك عن طريق تجزئة السؤال إلى عدة أسئلة .
- رتب الأسئلة في تسلسل نفسي ومنطقي سليم .
- طول الاستبيان يجب أن يكون إلى الحد الذي نضمن به قيام المستجوب بتعبئته كاملاً .

٣ - تصميم الاستبيان

تتوقف الاجابة السليمة والشاملة على بنود الاستبيان إلى حد كبير على ترتيبه ومظهره . ولذا ، يجب أن يكون الشكل مقبولاً وجذاباً ومريحاً للعين ، كما يجب الا تظهر صعوبات في الانتقال من سؤال لآخر أو في ملء الاجابات . ويجب على كل استبيان ان يتضمن المعلومات التالية بشكل واضح ومختصر سواء في الصفحة الاولى أو في كتاب مرفق :

- أ - عنوان البحث أو الدراسة .
- ب - موجز لأغراض الدراسة .
- ج - اسم الجهة التي تتبنى البحث أو الدراسة .
- د - اسم وعنوان الشخص الذي ستعاد إليه الاستبيانات بعد ملئها .
- هـ - ارشادات حول كيفية تعبئة الاستبيان .
- و - كلمة شكر للمستجوب على تعاونه .

لماذا ؟
.....
.....
.....

مراحل جمع المعلومات بواسطة الاستبيان

١ - تحديد مشكلة البحث والمعلومات المطلوبة وبالتالي تحديد الافراد الذين لديهم المعلومات أو الذين يمثلون مجتمع الدراسة تمثيلاً حقيقياً ، لكي ترسل إليهم الاستبيانات . كذلك يجب على الباحث تقسيم موضوع البحث إلى عناصره الرئيسية حتى يتعمق في فهم المشكلة . علاوة على هذا يساعده على وضع الأسئلة المحددة لجميع جوانب المشكلة .

٢ - وضع أسئلة الاستبيان : يعتبر من أهم المراحل وأصعبها ، ذلك لأن عليه يتوقف ما سيحصل عليه الباحث من معلومات ، ولذا يجب مراعاة الاعتبارات التالية عند وضع الأسئلة ، حتى يكون الاستبيان أكثر فاعلية ، ومحققاً للهدف الذي وضع من أجله :

- عبّر عن السؤال بكل وضوح ممكن عن طريق اختيار الكلمات ذات المعاني الدقيقة والمفهومة ، وتجنب إدخال الكلمات المبهمة وغير العملية والتي تحتمل أكثر من معنى وتفسير .
- أدخل جميع الاعتبارات للوصول إلى إجابات سليمة وشاملة .
- تجنب التحديد غير الضروري في السؤال أو في الاجابة .
- لا تكثر من الأسئلة حول نفس النقطة إلا إذا كانت ضرورية .
- حاول أن تجعل الاجابات المقترحة بسيطة ومفهومة قدر الامكان .

ز - أية معلومات يراها الباحث ضرورية للمستجوب .

٤ - مراجعة الاستبيان وتجريبه :

بعد انتهاء الباحث من وضع جميع الأسئلة والتعليمات اللازمة ، يجب عليه قراءة الاستبيان كاملاً ومراجعته لادخال أية تعديلات لازمة ، سواء في صياغة بعض الأسئلة أو في ترتيبها . وقد يطلب الباحث من شخص آخر مراجعة الاستبيان وتدقيقه . ويجب فحص الاستبيان واختباره قبل إرساله إلى مجتمع الدراسة ، ويمكن توزيع المسودة الأولى على مجموعة مماثلة للعينة التي ستوزع عليها الاستبيانات لأغراض الدراسة ، بحيث يطلب من هؤلاء تعبئة الاستبيان كاملاً ، ثم يجري الباحث مناقشته معهم فوراً . إن هذه الخطوة تعتبر هامة ، وقد توضح الكثير من الأمور للباحث ، بالإضافة إلى أنها تجنب الاستبيان وجود أية تناقضات في الإجابة أو أخطاء أو أية أسئلة ليست ضرورية أو غامضة وتحتاج إلى تفسير أو شرح .

٥ - طباعة الاستبيان

هذه الخطوة تتم بعد إجراء كافة التعديلات اللازمة وبعد التأكد نهائياً من أن الاستبيان مناسب وجاهز للتوزيع على عينة الدراسة . ويجب توفر كافة شروط الطباعة الجيدة كالوضوح والتنظيم والمسافات والخلو من الأخطاء الطباعية ، كذلك يجب طباعة عدد من الاستبيانات يفوق عدد أفراد عينة الدراسة .

٦ - توقيت الاستبيان

يجب على الباحث توزيع الاستبيانات على أفراد العينة في الوقت المناسب حتى لا

تهمل ، فليس من المعقول مثلاً إرسالها في العطلة الصيفية للمدرسين ، أو توزيعها على رواد المكتبة الجامعية خلال فترة الامتحانات أو في أول أيام الدراسة . كذلك يجب أن يعطي المستجوب الوقت الكافي ليملاً الاستبيان ويعيده إلى الجهة المرسله .

٧ - توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

هناك طريقتان لتوزيع الاستبيانات :

أ - بواسطة البريد : وهنا يتحقق عامل السرعة ، إلا أن الاجابات لا ترد للباحث بنفس السرعة ، وقد لا ترد إطلاقاً . كذلك هناك احتمال تعبئة الاستبيان من قبل أشخاص آخرين من غير فئات العينة . ويجب على الباحث عند استخدامه لهذه الطريقة إرسال مغلف بريدي معنون ، وعليه طابع البريد كي يضمن إعادة الاستبيان ولكي يقلل من احتمال فقدانها بسبب أي خطأ في العنوان .

ب - بواسطة اليد : وهنا يكون الباحث على اتصال مع المستجوبين بحيث يمكن توضيح أهمية ومغزى الدراسة والاجابة على أية استفسارات والحث على تعبئة الاستبيان . إلا أن هذا الأسلوب يعتبر مكلفاً ويصلح فقط للأسئلة التي يمكن الاجابة عليها بسرعة وبدون تفكير .

هذا وقد لا يُعاد للباحث العدد الكافي من الاستبيانات المعبأة ، ولذا يجب عليه إرسال مذكرة للمستجوب يرجوه فيها إعادة الاستبيان . وقد يتصل به تلفونياً ، وأحياناً أخرى من المفضل أن يرسل له استبياناً آخر للمرة الثانية .

قائمة المصادر

- العلوم السلوكية . بيروت : دار العلم للملايين ، ١٩٧٩ .
- ٦ - فان دالين ، ديوبولر . مناهج البحث في التربية وعلم النفس . القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٧ .
- ٧ - فوزي غرايبة (وآخرون) . أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية . عمان : الجامعة الاردنية ، ١٩٧٧ .
- ٨ - Hillway, T. Introduction to research. 2 nd. ed. Boston : Houghton Mifflin Co. , 1964.
- ٩ - Whitney, F. Elements of research. New York, 1964.
- احمد بدر . أصول البحث العلمي ومناهجه . الكويت : وكالة المطبوعات ، ١٩٧٧ .
- ٢ - حاتم السامرائي . مبادئ وأصول البحث الاجتماعي . بغداد : الجامعة المستنصرية ، (د.ت) .
- ٣ - حلمي فوده . المرشد في كتابة الابحاث . بيروت : دار الفكر ، ١٩٧٥ .
- ٤ - عامر ابراهيم القنديلجي . البحث العلمي : دليل الطالب في الكتابة والمكتبة والبحث . بغداد : الجامعة المستنصرية ، ١٩٧٩ .
- ٥ - فاخر عاقل . أسس البحث العلمي في

Questionnaires: tools to gather information

by Ribhi Iliyyan

Questionnaires are tools for gathering information on any topic or study. They enable a person to get information from geographically scattered people, within a limited time and at a relatively little cost and effort.

The three types of questionnaires are:

1. Closed - where answers can be yes or no. Sometimes several answers are given and one is chosen.
2. Open - where questions are left with enough space to be filled in one's own words.
3. Closed-Opened - a combination of both and is most commonly

used.

A questionnaire goes through the following stages.

1. Choosing the topic.
2. Formulating the questions in a clear and unambiguous way.
3. Designing the questionnaire in a comprehensible way.
4. Revision and trial of the questionnaire before distribution.
5. Typing it properly.
6. Choosing an appropriate time for distribution so as not to be ignored.
7. Distributing it either by post or by hand, and if necessary sending reminders.