مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية
علمية محكمة متخصصة
العدد الثامن عشر يوليو- ديسمبر 2016م

الاستبيان وأهميته كأداة للدراسة في البحث العلمي

أ.مساعد د. نجاة عبد الوالي محمد
قسم الإحصاء والمعلوماتية - كلية العلوم الإدارية
جامعة عدن

ملخص البحث:

تتسارع العقول والخطوات نحو إدراك أهمية البحث العلمي وضرورته بالنسبة للدول المتقدمة أو النامية وهذه الأخيرة تكاد تكون أكثر حاجة من غيرها للبحث العلمي وتأصيله والاهتمام به لحصر احتياجاتها في كافة المجالات وردم الثغرات وأوجه القصور في كافة الجوانب سواء العلمية او الاقتصادية والاجتماعية والتخطيطية وغيرها من أجل الدفع بعجلة التنمية؛ ومن هذا المنطلق تم انجاز هذا البحث الذي بعنوان الاستمارة الإحصائية وأهميتها كاداه للبحث العلمي وذلك لحاجة كافة الباحثين في كافة المجالات لمعرفة أهمية هذه الأداة وهي الاستبيان وكيفية بناءها والتعامل معها وأنا إذ أضع بين أيدي الباحثين والقراء هذا البحث تسهيلا لهم إدراك الاستمارة الإحصائية أو الاستبيان مالها وما

عليها حيث تناول البحث هذا الموضوع من ثلاثة جوانب تمثلت في ثلاثة محاور هي محور مفهوم الاستبيان وأهميته وقد تضمن تعريف الاستمارة ومكونها المتمثل بالاستبيان وكشف البحث وكان التركيز على الاستبيان من حيث مفهومه وتعريفه وأهميته ووظيفته، بينما تناول المحور الثاني، بناء الاستبيان وخصائصه وتم التعرض الى كيفية تقسيم الاستبيان وكيفية صياغة أسئلته وبناء مقياسه وأيضا خصائصه وشكله النهائي، ثم جاء المحور الثالث ليتناول اختبار وتحليل الاستبيان، حيث استعرض كيفية إجراء الاختبار وأهميته وكفاءته ومن ثم كيفية إجراء التحليل للاستبيان أو الاستبانة من اجل التوصل إلى النتائج ومن ثم التعميم.

مقدمة:

لا يختلف اثنان في أهمية البحث العلمي والدور الذي يلعبه في تقدم الشعوب في مختلف الميادين المتنوعة الاقتصادية والثقافية وخاصة الاجتماعية، ولقد تنبهت الدول المتقدمة عن هذه الأهمية للبحث العلمي، فدأبت على تشجيعه وتطويره، ولكي تنهض الدول المتخلفة من سباتها العميق وتواكب التطور التكنولوجي الحاصل في لدول المتقدمة عليها أو على قادتها السياسيين أن يعيروا اهتماما أكبر للبحث العلمي، لأنه هو المعيار الأساسي للحكم على تقدم أي بلد أو تخلفه، وذلك من خلال اعتباره المحرك الأساسي لعجلة التنمية في أي بلد.

لا يخلو العمل البحثي من الحاجة إلى أخذ مرئيات أو استطلاع رأي لبعض الإجراءات والتنظيمات التي يعتزم القيام بها أو تشخيص للواقع الحالي أو الرغبة في التطوير المستقبلي وتوثيق ذلك بشكل علمي، وكل ذلك يحتاج إلى استخدام بعض أدوات البحث العلمي والتي منها: الاستبانة، المقابلة، الملاحظة والاختبارات.

لا يغيب عن الذهن أن أي بحث علمي يبدأ بمشكلة يضع لها الباحث فروضا تعتبر حلولا محتملة. ونوع المشكلة و طبيعة الفروض هي التي تتحكم في اختيار الأدوات، و قد تتطلب بعض البحوث من الباحث عددا قليلا من الأدوات و يتطلب بحث آخر عددا أكبر ولذلك يجب أن يتوفر لدى الباحث.مجموعة من الأدوات والتي هي مجموعة الوسائل و الطرق و الأساليب و الإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات و البيانات اللازمة لإتمام و إنجاز البحث حول موضوع محدد أو مشكلة معينة.و إذا كانت هذه الأدوات متعددة و متنوعة، فإن طبيعة الموضوع أو المشكلة محل البحث أو الدراسة هي التي تحدد حجم نوعية و طبيعة أدوات البحث التي يجب أن يستخدمها الباحث في إنجاز و إتمام بحثه وعلى هذا الأساس تستخدم هذه الأدوات التي يعتمد عليها الباحث في البحث العلمي.

وقد اخترنا أحد أهم هذه الأدوات وأكثرها شيوعا وهي الاستبيان (الاستبانة) لما لها من شأن لدى الباحثين في كافة مجالات البحث العلمي وللصعوبات التي يواجهها الباحثون في إعدادها.

وقد جاء البحث في ثلاثة محاور هي:

1- مفهوم الاستبيان وأهميته.
2- بناء الاستبيان وخصائصه
3- اختبار وتحليل الاستبيان

المحور الأول
مفهوم الاستبيان وأهميته

أولاً: مفهوم الاستبيان وتعريفه:

الاستبيان: Questionnaire

ويطلق عليه الاستبانة وايضاً الاستقصاء وهي وسيلة من وسائل جمع المادة العلمية في الدراسات التي تتطلب التعرف على آراء ومواقف واتجاهات مجموعة من الناس (قد تكون الرأي العام بمجمله، أو فئة من المجتمع، طلاب، موظفين، مدرسين، ربات بيوت.. الخ) كما يمكن التعرف من خلاله على الواقع الاجتماعي أو ظاهرة معينة من خلال آراء العينة قيد البحث.

وتعد الاستبانة أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع وشائع، لاجل الحصول على المعلومات أو البيانات التي تتعلق بأحوال الناس، وميولهم واتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم وهي وسيلة لجمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة، أو للإجابة على أسئلة البحث.

وتأتى أهميتها على الرغم مما توجه لها من انتقادات علمية، ألا أنها تحمل سمة الاقتصاد في الجهد والوقت، اذا ما قورنت بغيرها من وسائل جمع البيانات وتتألف الاستبانة أو من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات، مصاغة بشكل استفهامي ، تساؤلي أو خبري ويقوم كل فرد من أفراد العينة بالإجابة علية بنفسه، دون تدخل أو توجيه من أحد.

والاستبانة أو الاستبيان هي " مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى أليها الباحث في ضوء موضوع المشكلة التي اختارها لبحثه"، أوهي: "مجموعة من الأسئلة يتم الإجابة عنها من قبل المبحوث بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه".

والاستبانة بأبسط صورها تتكون من مجموعة من الأسئلة، تُرسل بالبريد أو تُسلم الى الأشخاص بشكل مباشر، للذين تم

اختيارهم (كعينة) لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل أجابتهم على الأسئلة الواردة بها وأعادته للباحث ثانيةً، ويكون عدد الأسئلة والاستفسارات التي تشتمل عليها الاستبانة كثيرة أو قليلة، تبعاً لطريقة الموضوع ونوع المشكلة ومجالاتها، وحجم المعلومات التي يتطلب جمعها، المهم أن تكون الأسئلة كافية ووافية بتحقيق هدف البحث، بما تحققه لنا من إجابات وتعطينا صورة قياسية حول ما نريد التعرف عليه، والاستبانة أو الاستبيان ، اداة مهمة وشائعة الاستخدام ليس على صعيد أو ميدان بعينه ، أما هي وسيلة أساسية لمراكز البحوث، ومراكز اتخاذ القرارات في الجانب السياسي ، والإداري والاجتماعي ،والصناعي، وما يتفرع عنها. ويرى جود (Good) انها وسيلة مهمة لمعرفة الآراء والاتجاهات والمعتقدات والميول التي تصدر من الرأي العام، أو جزء منه نحو قضية أو ظاهرة معينة، شرط ان تعد بشكل جيد ومحكم. [1]

والاستبيان هو عبارة عن استمارة يطلق عليها بأنها صحيفة الاستبيان أو استبانة وهي الوثيقة التي يتم بواسطتها جمع البيانات و المعلومات حول الظاهرة موضوع البحث. وهي عادة صفحة واحدة أو عدة صفحات. ويمكن تقسيم الاستمارة الإحصائية الى نوعين:

1- صحيفة الاستبيان:

هي الاستمارة التي يترك ملؤها من قبل الأفراد المشمولين بالبحث، اما عن مصمم الاستمارة. طريق المقابلة الشخصية أو بالبريد أو عبر الانترنت. فعند تصميم هذا النوع من الاستمارات يجب ان تكون مصممة تصميم دقيق بحيث تكون الأسئلة الواردة فيها واضحة وغير قابلة لأكثر من تفسير وهو التفسير الذي يعنيه الباحث.

يعد الاستقصاء أو الاستبيان (الاستبانة) من أكثر الطرق شيوعاً في جمع البيانات الأولية في العلوم الاجتماعية والاقتصادية وغيرها، خاصة نظراً لتنوعه وتعدد أشكاله مما يجعله يخدم اغراضاً مختلفة

[1] http://www.uobabylon.edu.iq/

في البحوث المختلفة، حيث يعتمد الاستقصاء أو الاستبيان على اعداد مجموعة من الأسئلة ومن ثم فالاستقصاء احد (الاساليب الأساسية التي تستخدم في جمع بيانات أولية أو أساسية أو مباشرة من العينة المختارة أو من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة المعدة مقدماً).1

2- كشف البحث:

وهي الاستمارة التي تملئ تحت اشراف الباحث. وعند تصميم هذا النوع من الاستمارات فبالإمكان تفسير ماقد يكتنفها من غموض اثناء عملية الاستجواب.

اذن فالاستبيان عبارة استمارة تحتوي مجموعة من الأسئلة المترابطة و المتسلسلة و التي يتم الإجابة عليها و تعبئتها من قبل المبحوث وفق التعليمات و الإرشادات المرفق معها، وذلك بهدف جمع المعلومات و البيانات حول مشكلة البحث.

والاستبيان هو أكثر أدوات البحث شيوعاً في الميادين المتعلقة بالعلوم الإدارية و الاجتماعية و التربوية والسياسية وتستخدمه كثير من مراكز الدراسات الإستراتيجية في العالم.

إذن فالاستمارة هي أداه هامة من الادوات المستخدمة في البحث العلمي من اجل الحصول على المعلومات الضرورية لدراسة موضوع معين بهدف تحليلها وتفسيرها والتوصل الى حقائق معينة أو التوصل إلى وضع حلول ومعالجات للمشكلات القائمة والتي ينبري الباحثين في تناول مشكلاتها، وسنستخدم في السياق الآتي لفظ استبيان بمعناه المباشر في استقاء المعلومات.

---

[11] http://www.ijschool.net/

سمير محمد حسين ، بحوث الاعلام ،القاهرة ،عالم الكتب للنشر والتوزيع ،1999، ص206

-فوزي غرايبة واخرون، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية ،عمان ،دار وائل للنشر،2008، ص72-

الاستبيان لغة:

كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر، بمعنى أوضحه وعرفه، والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر، وهو ترجمة للكلمة الإنجليزية Questionnaire.

واصطلاحا:

هو "نموذج مطبوع يحتوى على مجموعة من الأسئلة المرتبة بأسلوب منطقي مناسب، مقسمة حسب وحدات معينة، وتدور حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل لعينة من المبحوثين بالبريد، أو يجرى تسليمها باليد، أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات، أو تبث عن طريق التلفاز أو الإذاعة، أو على شبكة الانترنت، يجيب عليها المبحوثون بدون مساعدة من الباحثين سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها، ثم يقومون بإرسالها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث بعد الانتهاء من ملئها ." ويستخدم مصطلح" استمارة الاستبيان "للإشارة إلى الاستبيان فيقال "استمارة الاستبيان"، وتعتبر هذه الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات شهرة وانتشارا في العلوم الاجتماعية بصفة عامة، وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، وهى تفيد تقريبا في كافة البحوث الاجتماعية فهي تستخدم في البحوث الكشفية لجمع أكبر قدر من المعلومات عن الظاهرة موضوّع الدراسة، وتستخدم أيضا بكفاءة أكثر في البحوث الوصفية لتقرير ما توجد عليه الظاهرة في الواقع، كما تستخدم في البحوث التجريبية وغيرها. إلى جانب استخدامه في الأبحاث التي تدرس آراء المبحوثين، واتجاهاتهم، ودوافعهم تجاه قضايا معينة، باستخدام أسئلة عامة تمثل رؤوس الموضوعات المبحوثة والتي يمكن توسيعها بأسئلة إضافية. والاستبيان مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه. ويرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعبئتها ثم إعادتها للباحث. ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي

عليها الاستبيان كافية ووافية لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها.

كما هناك تعريفات عديدة للاستبيان منها:

أن الاستبيان "مجموعة من الأسئلة المكتوبة و التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو أراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين". 1

أنه" أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها".2

وكذلك هو "وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب" .3

كما عرف أيضاً[4] بأنه عبارة عن " مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها الباحث"

وقد عرفه الباحث بأنه "هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة يضعها الباحث لاستنباط معلومات معينة تتعلق بموضوع أو مشكلة محددة توجه أو ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة وإعادتها للباحث وينقسم الى ثلاثة أقسام الأول خاص برسالة موجهة للمبحوث، والثاني يحتوي على المعلومات الشخصية وأما الثالث خاص بفقرات المقياس وأبعاده.

---

[1] محمد عبيدات واخرون، ،منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999، ص66.

[2] ربحي عليان ، خطوات البحث العلمي في علم المكتبات، عمان:دار صفاء،1999، ص17.

[3] أحمد الرفاعي ،مناهج البحث العلمي: تطبيقات أدارية و اقتصادية ،عمان:دار وائل،1998،ص181.
ارجع إلى : Good carter. V and scates D. E. "Methods of ressearch Education, Psychloogical Sociological" , pp.123.

[4] حامد محمدعبد المنعم الحسن، طرق البحث الاجتماعي ، ط1، دار المعارف، مصر، 1984،ص254.

ثانياً: محتوى الاستبيان وأنواعه:

يحتوي الاستبيان في شكله النهائي على الثلاثة الأجزاء التالية:

- **مقدمة الاستبيان:** وتتضمن 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 إيجابيا على المفحوصين، كما يوضح مدى ما سيقدمه المفحوص من فائدة لاستكمال بحث الباحث: وتشمل المقدمة أيضا توضيحا لطريقة إجابة المفحوصين على فقرات الاستبيان، حيث أن بعض الأسئلة قد تتطلب طريقة 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.
- **أسئلة المعلومات الشخصية** وهي مهمة بمتغيراتها.
- **فقرات الاستبيان:** وتشمل أسئلة الاستبيان كافة، مع الإجابة التي توضع أمام كل فقرة، ليقوم الباحث باختيار الإجابة التي يراها مناسبة.

2- أنواع الاستبيان:

2. 1 يمكن تصنيف الاستبيان بحسب نوعية الإجابة المطلوبة الى أربعة أنواع هي: [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 أسئلته، حيث لا يتطلب ذلك وقتا طويلا من المفحوصين، كما لا يتطلب من

[1] عمار بوحوش ود محمد محمود. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث.ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، 1995،الصفحة56-57.

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 خيارا أخيرا هو "أمور أخرى.

- **الاستبيان المفتوح:** وفيه تكون الإجابة حرة مفتوحة، حيث يحتوي الاستبيان على عدد من الأسئلة التي يجيب عليها المشارك بطريقته ولغته الخاصة، كما هو الحال في الأسئلة المقالية، فيهدف هذا النوع إلى إعطاء المشارك فرصة لان يكتب رأيه ويذكر تبريراته للإجابة بشكل كامل وصريح . ومن عيوبه انه يتطلب جهدا ووقتا وتفكيرا جادا من المشارك مما قد لا يشجعه على المشاركة بالإجابة.

- **الاستبيان المغلق المفتوح:** ويحتوي على عدد من الأسئلة ذات إجابات جاهزة ومحددة وعلى عدد آخر من الأسئلة ذات إجابات حرة مفتوحة أو أسئلة ذات إجابات محددة متبوعة بطلب تفسير سبب الاختيار، ويعتر هذا النوع أفضل من النوعين السابقين لأنه يتخلص من عيوب كل منهما.

- **الاستبيان المصور:** وتقدم فيه أسئلة على شكل رسوم أو صور بدلا من العبارات المكتوبة. ويقدم هذا النوع من الاستبيانات إلى الأطفال أو الأميين، وقد تكون تعليمات شفهية.

ولا يتقيد الاستبيان بطول محدد أو موضوع معين. فيمكن أن يكون على شاكلة كرت بريدي أو ربما يبلغ طوله مئات الصفحات. ويقع على الباحث وحده تحديد طول وطبيعة محتوى وطريقة إدارة وتوزيع الاستبيان.

على الرغم من أن هنالك العديد من الاعتبارات التي يمكن أن يصنف على ضوئها الاستبيان فإننا نستخدم هنا: (1) نوع الإجابة المطلوبة، (2) طريقة توزيع الاستبيان، كأساس لتصنيف الاستبيان.

2.2 الاستبيان من حيث درجة التقنين:

الاستبيان المقنن: هو الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة الدقيقة، المحددة والمعدة مسبقا قبل تطبيق الاستبيان والتي يضعها

الباحث بعناية كبيرة للحصول على معلومات في غاية الدقة، حيث تجري الإجابة على وفق الصيغة التي قدمت فيها، وعادة ما يستخدم الباحث في هذا النوع من الاستبيان الأسئلة المغلقة التي يقوم فيها المبحوث فقط باختيار إجابة واحدة أو أكثر من ذلك من الإجابات البديلة التي وضعت للسؤال المطروح، من خلال الإشارة إليها بعلامة مميزة في الخانات الصغيرة المخصصة لذلك، وبهذه الكيفية لا يجد المبحوث صعوبة في فهم السؤال وتقديم الإجابة وبالتالي لا يخرج أبدا عن ما هو مطلوب منه، ومن خصائص هذا الاستبيان تقليل الخطأ في تفسير المعلومات وعدم حاجته إلى الوقت والجهد المطلوبين للاستبيان المفتوح، وتسهيل عمل الباحث في تلخيص النتائج وتحليلها، 3 ويعتمد الاستفتاء غير المقنن بالدرجة الأولى على مهارة الباحث في إدارة الحوار الخاص بطرح الأسئلة وجمع المعلومات والبيانات المطلوبة وهو يتطلب خبرة مهنية تكسب صاحبها تقنيات التعامل مع البحوث بكيفية ناجحة.[1]

إن استخدام الاستبيان المقنن عادة ما يتم في جمع المعلومات الكمية ذات العلاقة بقياس درجات الاهتمام بموضوع ما لدى جمهور معين، أو معرفة مدى سيطرة فكرة معينة في أوساط محددة.. إلخ على مستوى الأبحاث، التي يستعمل فيها الباحث المراسلة البريدية في اتصاله بمبحوثيه الذين يعتمدون في هذا الوضع على أنفسهم في فهم الأسئلة واختيار الأجوبة بعيدا عن الباحث الذي يجب عليه في مثل هذه الظروف الحرص على إعداد الأسئلة بكيفية سليمة يتفادى فيها كل ما من شأنه أن يصعب فهمها مثل استخدام المصطلحات الواضحة البسيطة الشائعة التداول والابتعاد عن توظيف الكلمات المتعددة المعاني أو الكلمات التقنية المتخصصة التي لا يفهمها إلا أصحاب الاختصاص، حتى يقرب السؤال من فهم المبحوثين، كأن يكون الجواب نعم أولا، قليلا أو كثيرا.

[1] http://www.alukah.net

الاستبيان غير المقنن: هو الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة العامة في شكل عناوين رئيسية لأهم القضايا المبحوثة باستخدام الأسئلة المبحوثة التي يشير من خلالها الباحث إلى النقاط المطروحة أمام المبحوث ليفسح له المجال بالتكلم قصد الحصول على أكبر قدر من المعلومات كما يمكن له التدخل بين الحين والآخر أثناء هذا الحديث بأسئلة إضافية مكملة، لتوجيه الحوار نحو أهدافه النهائية لذا فإن هذا النوع من الاستبيان يستخدم في الأبحاث الاستكشافية التي يسعى الباحث فيها إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات لتوضيح النقطة محل الدراسة إلى جانب استخدامه في الأبحاث التي تدرس آراء المبحوثين واتجاهاتهم ودوافعهم تجاه قضايا معينة، باستخدام أسئلة عامة تمثل رؤوس الموضوعات المبحوثة والتي يمكن توسيعها بأسئلة إضافية مكملة أثناء الحوار لدفع المبحوث إلى ذكر ما طلب منه بكيفية مرنة بعيدا عن أساليب الضغط والإكراه والمواجهة. تبعا لذلك فإن الاستبيان غير المقنن يعتمد بالدرجة الأولى على مهارة الباحث في إدارة الحوار الخاص بطرح الأسئلة وجمع المعلومات والبيانات المطلوبة وهو يتطلب خبرة مهنية تكسب صاحبها تقنيات التعامل مع المبحوث بكيفية ناجحة.

3.2 الاستبيان حسب طريقة التطبيق :

في ضوء طريقة تطبيق الاستبيان وإدارته يمكن التمييز بين نوعين من الاستبيان:

- **الاستبيان المدار ذاتيا من قبل المبحوث:** وهو الذي قد يرسل بالبريد أو يوزع عبر صفحات الجرائد أو يبث عبر الإذاعة والتلفزة، وفي هذه الحالة فإن المبحوث هو الذي يتصرف ويجيب على الأسئلة المطروحة من تلقاء نفسه.
- **الاستبيان المدار من طرف الباحث:** وهو الذي يأخذ شكل مقابلة شخصية بين الباحث والمبحوث ويجب على الباحث أن يقرأ العبارات أو يقولها من الذاكرة للمبحوث ولهذه الطريقة مميزات منها:

- ضمان صحة تمثيل العينة بدرجة أكبر من الاستبيان المدار ذاتيا وخاصة الاستبيان البريدي لأن نسبة هذا الاستبيان محدودة من ناحية العائد حيث أن نسبة من المبحوثين لا تعيد الاستبيان إلى الباحث كما أن استبيان المقابلة الشخصية يمكن المبحوث من قراءة كل الأسئلة وبالتالي تكون إجاباته بطريقة منفعلة لذلك يرى البعض أن خير وسيلة لإعطاء الاستبيان هي طريقة المقابلة الشخصية.

2. 4 الاستبيان حسب العينة: وهنا يمكن التمييز بين:

- استبيان فردي: يعطي للمبحوثين فرادى ومنفصلين للإجابة عليها بمفردهم.
- استبيان جماعي: يعطى لهم مجتمعين وهنا نقطة وجب الاشارة لها وهي أنه يمكن أن يكون هناك تداخلا بين الأنواع السابقة للاستبيان.

وهناك تقسيم لأنواع الاستبيان أو الاستمارة:

- الاستمارة بالمقابل: ويقوم الباحث بمقابلة المبحوثين ويملأ الاستمارة أو الاستبيان معهم.
- الاستمارة البريدية: يرسل الباحث الاستمارة عبر البريد للمبحوث فيملأها المبحوث ويرجعها للباحث عبر البريد.
- الاستمارة عن طريق الهاتف: يقوم الباحث بملأ الاستمارة عن طريق الهاتف، فيطرح له السؤال ويكتب الجواب.
- الاستمارة عن طريق شبكة الانترنت: إذ يقوم الباحث بالاتصال بالمبحوث عن طريق الشبكة الإعلامية العالمية ويملأ استمارة بحثه.

وخلاصة القول، إن اختيار احد أشكال الاستبيان السابقة يتوقف على بعض الشروط السيكومترية والتي تتعلق بالصدق و الثبات و إمكانية التطبيق، و كثيرا ما يحبب الجمع بين الاستبيان المفتوح والاستبيان المغلق بغرض التنويع في تعدد مصادر جمع المعلومات.

ثالثاً: أهمية ووظيفة الاستبيان

1- الأهمية:

ويعتبر الاستبيان أحد أكثر وسائل جمع البيانات استخداماً في البحث الاجتماعي، على الرغم من أن هنالك العديد من الوسائل التي تستخدم لجمع البيانات فإن الاستبيان كوسيلة وحيدة أو مستخدماً مع وسائل أخرى هو أكثر وسائل جمع البيانات شهرة وانتشاراً. وستخدم الاستبيان إما بمفرده وإما مع أدوات أخرى كالملاحظة والمقابلة وقد يأتي بعد الملاحظة والمقابلة في الترتيب كي يستطيع أن يحدد على وجه الدقة نوع البيانات التي يحتاجها من جراء استخدام الاستبيان، ويحدد البيانات ومعالجتها احصائيا من خلال وقوفه على الأبعاد الكمية للظاهرة موضع الدراسة وكذلك صلاحيته في دراسة الأحاسيس والاتجاهات والآراء والمواقف والأبعاد الشخصية والذاتية للظاهرة.

2- الوظيفة:

تؤدى كل أنواع الاستبيان نوعين من الوظائف:

الأولى: الوصف: توفر البيانات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الاستبيان وصفاً لخصائص الأفراد أو الجماعات مثل النوع، العمر، مستوى التعليم، المهنة، الدخل، وما إلى ذلك. الوصف الدقيق والصحيح لهذه العناصر ضروري للبحث والباحث في الكشف عن العلاقات بين مختلف العناصر والمتغيرات كما أنه يساعد على استكشاف مجتمع الدراسة وإمكانية التوقع حوله.

الثانية: القياس:

وهذه الوظيفة الثانية والمهمة للاستبيان هي قياس اتجاهات الرأي للأفراد والجماعات حول أشياء أو مواضيع يرغب الباحث في قياس اتجاهات الرأي نحوها بعد وضع تعريف إجرائي للمفهوم ، فإننا بحاجة إلى قياس تلك المفاهيم بطريقة ما.

تعريف المقياس:

المقياس عبارة عن أداة أو تقنية نستخدمها لنتعرف عن مدى اختلاف الأفراد عن بعضهم بالنسبة لمتغيرات مهمة لدراستنا و من الممكن أن تكون هذه المقاييس إجمالية بمعنى أنها تساعدنا في القيام بتصنيف الأفراد وفق متغير معين. كما أنها يمكن أن تكون دقيقة بمعنى أنها تميز الأفراد المشتركين في متغير معين بدرجة مختلفة من التطور .1

فعملية القياس تهدف في البحوث الاجتماعية إلى استخدام الأرقام للتعبير عن الظواهر أو المشكلات أو القضايا مجال الدراسة، أي انه من خلال القياس يتم نقل الوضع التطبيقي أو العملي للظواهر محل الدراسة إلى الوضع التجريدي في صورة أرقام أو مؤشرات ذات دلالة لهذه الظواهر.

ومن ذلك يمكن القول انه من خلال القياس يتم تحديد الأرقام ذات العلاقة بخصائص القضايا البحثية الموجودة بالواقع العملي، أي أن القياس في هذه الحالة هو وسيلة التعبير أو إيجاد الصلة بين الواقع العملي للموضوعات محل الدراسة (رغبات، اتجاهات، تفضيلات..) والوضع التجريدي أو التمثيلي لهذه الجوانب. و يتضح من ذلك أن القياس يرتبط بخصائص القضايا و الأحداث و ليس بالقضايا ذاتها أي:

- لا يتم قياس المنتج ذاته أو الخدمة ذاتها و لكن يتم قياس اتجاهات بيع المنتج أو مستوى الإقبال على الخدمة .
- لا يتم قياس متلقي الخدمة ذاته و لكن يتم قياس إدراكه و تصوراته عن خصائص الخدمة و مزاياها .2

ولتفهم أنواع القياس أو مستوياتها يجب ربطها بالخصائص الأساسية التي تستخدم في توصيف الأرقام حسب ما يلي:

---

[1] أوما سكران ، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية ، دار المريخ ،المملكة العربية السعودية،2006، ص268 .

[2] مصطفى محمود أبوبكر، مناهج البحث العلمي ،الإسكندرية: الدار الجامعية ،2007، ص229.

- إن رقم صفر يعني غياب خاصية معينة بينما أي رقم آخر يعني تواجد هذه الخاصية باتجاه و مستوى معين حسب مقدار الرقم وإشارته إذا ما كانت موجبة أو سالبة.
- إن وجود ترتيب معين للأرقام المرتبطة بخصائص معينة يعني وجود ترتيب معين لتلك الخصائص حسب أهميتها أو تأثيرها أو تأثرها.
- كما أن وجود فروق بين الأرقام التي تمثل خصائص معينة بمعنى وجود فجوات أو تباينات بصورة أو بأخرى بين هذه الخصائص و التي يمكن ترتيبها وفق هذه التباينات[1].

وهناك أربعة مقاييس أساسية:

1- المقاييس الاسمية.
2- المقاييس الترتيبية.
3- المقاييس الفئوية.
4- المقاييس النسبية.

وتزيد درجة الدقة و التطور في المقياس كلما تحركنا من المقاييس الاسمية إلى المقاييس النسبية. كما انه باستخدامنا لمقاييس متطورة يمكننا من استخدام أساليب إحصائية أكثر قوة.

رابعاً: مجالات تطبيق الاستبيان:

كما أشرت من قبل أن الاستمارة يمكن استخدامها تقريبا فى كافة البحوث الاجتماعية ومن ثم فهناك تعدد واضح فى مجالات استخدامها وسوف أشير إلى أبرز هذه المجالات كما يلى:

- **<u>مجال المسوح الاجتماعية العامة:</u>** وهى تلك المسوح التى تتناول جوانب عديدة من الحياة الاجتماعية فى مواقف اجتماعية مختلفة سواء كانت هذه المسوح على مستوى المجتمع المحلى أو على مستوى المجتمع ككل، فعلى سبيل المثال قد يشمل المسح العام على مستوى مدينة ما النشاط التعليمي والخدمات الصحية والظروف

[1] مصطفى محمود أبوبكر، المرجع السابق نفسه، ص229.

المعيشية والأحوال السكنية وأنماط الجرائم والمشكلات الاجتماعية، ومظاهر الصراع الطبقى أو العنصري أو الطائفى، وأنواع العلاقات الاجتماعية السائدة والنشاط السياسى والدينى والثقافى والترويجى والرياضى ومستوى الخدمات العامة وأحوال العمال وظروفهم الاقتصادية والاجتماعية... ولا شك أن استمارة البحث تعد أفضل وسيلة يمكن استخدامها للحصول على بيانات عن الجوانب الاجتماعية السابقة ذكرها.

- **المسوح الاجتماعية المتخصصة:** وهذه المسوح هي التي تهتم بدراسة جانب أو قطاع واحد من الحياة الاجتماعية في مجتمع معين، مثل قطاع التعليم أو الصحة أو العمل أو البطالة أو الجريمة، أو غير ذلك، وتفيد استمارة البحث كأداة أساسية في دراسة مثل هذه الموضوعات، ومثال على ذلك الرضا الوظيفي في العمل في قطاع العمل، أو الرضا للطلاب عن مكتبات الجامعة.

- **بحوث الرأي العام:** تعد الاستمارة من أهم الأدوات التي تستخدم في قياس الرأي العام نحو موضوعات محددة وتستخدم أيضا في بحوث الاتجاهات وذلك لسهولة استخدامها على قطاع كبير من أفراد المجتمع، مثلا: استبيان رأي عام حول الانتخابات.

المحور الثاني

بناء الاستبيان وخصائصه

أولاً: شروط استخدام الاستبيان كأداة للدراسة:

وعلى أساس ماسبق فإنه لابد أولاً من اختيار العينة (Sample) في البحث العلمي التي توضع لها اداة الدراسة التي نتناولها بين أيدينا، وهي جزء يتم اختياره من مجتمع البحث (Population) بحيث تمثل هذه العينة المجتمع و تحتوي على الصفات الأساسية للمجتمع. واختيار عينة البحث هو موضوع مهم و لابد منه خصوصا في حالة الأبحاث التي لا يمكن فيها الحصول على معلومات من كافة أفراد المجتمع لكثرة العدد. فلو قلنا مثلا بأن هناك بحث عن موضوع ما

متعلق بالطلاب فإن المجتمع في هذه الحالة هو جميع الطلاب في جميع المدارس و المراحل و بالتالي يستحيل الحصول على معلومات للبحث من مجتمع حجمه كبير بهذا الشكل.

واختيار العينة يسهّل العملية على الباحث حيث يمكنه من اختيار مجموعة من الأفراد يمكن جمع المعلومات منهم مما يوفر الوقت و الجهد. و في حالة كانت العينة مختارة بشكل صحيح و ممثلة للمجتمع بكافة طبقاته فإنه يمكن تعميم النتيجة النتائج التي يتوصل إليها الباحث في دراسته. و بالطبع، لابد من الإشارة، بأنه كل ما زاد حجم العينة كل ما كانت أكثر صدقا وأكثر تمثيلا للمجتمع.

الاختيار الصحيح لعينة البحث [1]

وحتى تكون العينة المختارة ممثلة للمجتمع لا بد من مراعاة عدد من الأمور:

- انعكاس الصفات و الخصائص: لابد أن تمثل العينة انعكاس للصفات و الخصائص الأساسية في مجتمع البحث.
- تكافؤ الفرص بين جميع أفراد المجتمع :لا بد من يكون الاختيار بشكل عادل بحيث تتوفر الفرصة لأي فرد من أفراد المجتمع لأن يكون من العينة.
- عدم التحيز :(Bias) لا بد أن يكون الاختيار بدون تحيز لأي صفة أو مجموعة من الأفراد لأي سبب كان. مثلا: نشر استبيان للحصول على معلومات من الموظفين على الإنترنت فقط يسبب وجود تحيز في الدراسة حيث أن هناك تحيز لأن المعلومات التي يتم الحصول عليها هي من الأفراد الذين لديهم حاسب آلي و اتصال بالإنترنت، و هذا شئ قد لا ينطبق على جميع أفراد المجتمع.
- تناسب عدد أفراد العينة مع عدد أفراد المجتمع :و هذا يعتمد على البحث و أسلوب البحث و طبيعة المشكلة المدروسة

[1] http://educad.me

وكذلك إتباع قواعد تحديد حجم العينة بما يتناسب وحجم المجتمع.

ثانياً: بناء الاستبيان:

هناك استخدام واسع للاستبانة كأداة للبحث وان كان بناء استبانة البحث ليست بالعملية السهلة ومجرد وضع عدد من الأسئلة لا يشكل استبانه علمية، حيث لا بد من تحقق شروط علمية أهمها (الصدق والثبات) ولا بد من استخدام الأساليب الإحصائية في التحقق من ذلك. وبشكل عام قد يستخدم الباحث الاستبانه الجاهزة أو المطورة من قبله. وقبل البدء بأي عملية إحصائية أو أي دراسة بشكل عام يجب على الباحث أن يدرك ما هي المتغيرات في دراسته وان يفصل تلك المتغيرات من حيث كونها متغيرات مستقلة أو تابعة، حيث أنه توجد نسبة كبيرة جدا من الباحثين قد تصل إلى 70% لا يدرك بشكل سليم ما هي المتغيرات المشمولة في الدراسة وما هي علاقة تلك المتغيرات ببعضها.

إن الإدراك الحقيقي لمتغيرات الدراسة تنعكس بشكل واضح على العنوان الذي يختاره الباحث في الدراسة حيث أن عناوين كثير من الدراسات لا توحي بشكل سليم إلى الإجراءات التي قامت عليها الدراسة بمجاليها النظري والعملي وحتي صياغة الفرضيات أو كتابة الاستبيان، وإن مكان البدء بتصميم الاستبيان هو في أهداف جمعك للبيانات، أي ما هي المعلومات التي تحتاج إليها وممن؟ وما إن يتم تحديد هذه الأهداف بوضوح، تكون الخطوة الأولى اتخاذ القرار حول ماهية المعلومات المحددة المطلوبة لتلبية هذه الأهداف.

يقوم الباحث بإعداد الاستبيان وفقاً لموضوع الدراسة وتتضمن الاستمارة الإحصائية عدة أجزاء عامة نوجزها بما يلي:

1- تحديد أبعاد الظاهرة المراد دراستها. والذي يضم ملخصاً للدوافع التي وجهت الباحث للقيام بهذه الدراسة.

2- تحديد الأسئلة التي يجب وضعها في الاستمارة وهذه تتضمن ما يلي:

أ- أسئلة ثانوية خاصة بالذات وصفات المستجوب، أسئلة المعلومات الشخصية، كالاسم، الجنس، الحالة الاجتماعية.

ب- الأسئلة الرئيسية اللازمة بالبحث وسيوضح هذا النوع من الأسئلة لاحقاً.

3- ويشمل على التعليمات بملء الاستمارة ويستحسن تزويد المبحوثين بكتيب يوضح التعريف والتفسيرات لبعض المصطلحات التي قد تحتويها الاستمارة وذلك لضمان دقة الإجابات.

1- خطوات بناء الاستبيان:

وتتمثل الخطوات بما يلي:

1. تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها.
2. ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة والاستفسارات.
3. تحديد المجالات (الأبعاد) التي ستتناولها الاستبانة.
4. صياغة أسئلة الاستبيان التي تدور حول الأهداف وإجراء دراسة أولية على الاستبانة بتجربتها على مجموعة محدودة من الأفراد المحددين في عينة البحث لإعطاء رأيهم بشأن نوعيتها من حيث الفهم والشمولية والدلالة وكذلك كميتها وكفايتها لجمع المعلومات المطلوبة عن موضوع البحث ومشكلته وفي ضوء الملاحظات التي يحصل عليها فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة.
5. عرض الاستبيان على مجموعة من ذوي الخبرة (التحكيم).
6. تحديد صدق الاستبانة وثباتها بالطرق الاحصائية.
7. تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي ونسخه بالأعداد المطلوبة.

8. توزيع الاستبيان حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وإرسال الاستبيان بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحث.
9. متابعة الإجابة على الاستبيان فقد يحتاج الباحث إلى التأكيد على عدد من الأفراد والجهات في انجاز الإجابة على الاستبيان وإعادته وقد يحتاج إلى إرسال بنسخ أخرى منه خاصة إذا فقدت بعضها.
10. تجميع نسخ الاستبيان الموزعة للتأكد من وصول نسخ جديدة منها حيث لابد من جمع ما نسبته 75%فأكثر من الإجابات المطلوبة لتكون كافية لتحليل معلوماتها.
11. تحليل الاستبيان وتفسير النتائج.

2- كيفية صياغة عبارات المقياس أو أسئلة الاستبيان:

هناك مجموعة من الخطوات يمكن ذكرها كالتالي:

- الانتهاء من تحديد الموضوع(مشكلة البحث بدقة).
- الانتهاء من صياغة الأهداف.
- الانتهاء من صياغة الفروض أو التساؤلات.
- تحديد أولوية استخدام مقياس أو استبيان وفقا لما يتلاءم والظاهرة المدروسة.
- البدء بصياغة البيانات الأولية لأداة الدراسة.ونركز على البيانات الأولية التي تخدم موضوع البحث وليس كل البيانات الأولية تدرج في كل البحوث.
- البدء بكتابة الجزء الثاني من الاستبيان ويفضل تقسيمه لمحاور أساسية ثم صياغة العبارات أو الأسئلة لكل محور على حدة.

وسائل مساعدة للباحث عند صياغة العبارات أو الأسئلة:

وتتمثل في ما يلي:

- القراءة المتعمقة للموضوع في الدراسات السابقة.
- القراءة المتعمقة للموضوع في الكتب المتخصصة.
- الرجوع للمقالات وأراء ذوي الشأن في الموضوع في الصحف.
- الرجوع للمنتديات التي تعالج القضايا التي يتضمنها بحثي ومحاولة تحليلها وتحديدها في نقاط ثم أحول كل نقطة لعبارة أو سؤال.
- سؤال المختصين في نفس الموضوع من الأساتذة.
- الاستفادة من أراء أفراد يعانون من نفس الظاهرة.

بعد جمع المعلومات واكتمال الخلفية المعرفية عن الموضوع يجلس الباحث في مكان هادئ ويختار وقت نشاطه وخلو ذهنه من المشاغل المعتادة والمعكرة لصفاء الذهن ويبدأ في صياغة عباراته أو أسئلته.

ثم يقوم بمراجعتها وتعديلها وطباعتها وعرضها على المختصين ويعدل بعد ذلك في ضوء مقترحاتهم ، وكذلك يجري عليها كافة الاختبارات اللازمة.

3- صورة الاستبانة:

تقسم الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: خاص برسالة المبحوثين أي أفراد العينة قيد الدراسة والتي يعرض فيها عنوان الدراسة وأهميتها وهدفها والتأكيد على سرية معلوماتها.

الجزء الثاني: خاص بأسئلة المعلومات الشخصية أو العامة التي تخص الباحث دون ذكر الاسم في الغالب.

الجزء الثالث: يختص بموضوعات البحث: وتشمل مجموعة الأسئلة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، فلا بد من القدرة على صياغة الأسئلة بصورة تغطي جميع أبعاد الدراسة أو بأسئلة المقياس المستخدم وهنا يفضل مقياس ليكرت وتقسم الأسئلة وفقاً لأبعاد ومجالات البحث أو الدراسة حيث إذا زادت فقرات الاستبانة عن عشر فقرات يستحب أن توضع في بعدين أو أكثر بحيث يتناول كل بعد مجموعة متقاربة من المعلومات، ومن ثم تصاغ فقرات تلك الأبعاد.

وهذا الجزء يتكون من جدول ذو عمودين أو ثلاثة أعمدة لكل عمود اسم:

العمود الأول: لأرقام الفقرات، والفقرات.

العمود الثاني: للتقديرات (مقسم إلى 3 أعمدة صغيرة، أو 5 أو 7 وذلك وفقاً للمقياس إذا كان ثلاثياً أو خماسياً أو غيره)

العمود الثالث: للملاحظات .

مقياس ليكرت:

صمم للتعرف على قوة موافقة أو عدم موافقة المستقصى منه على جمل معينة، ويستخدم مقياس ليكرت بدرجة كبيرة في مجالات قياس الاتجاهات بصفة عامة و في مجال البحوث الاجتماعية بصفة خاصة.

حيث يقوم الباحث أو القائم بالدراسة بوضع مجموعة من العبارات ذات العلاقة بموضوع أو مشكلة أو ظاهرة الدراسة و يقوم المستقصى منه بتحديد وجهة نظره أو تصوره لنوع أو مدى الموافقة أو عدم الموافقة.

ومن خلال تجميع الدرجات التي ترتبط باختيارات المستقصى منه يتم التعرف على اتجاهاته بشان المشكلة أو الهدف أو الموضوع المستهدف دراسته.

أمثلة:

يعتبر المنظف الصناعي (س) من أفضل منظفات الغسيل في الأسواق:

موافق جدا	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
☐	☐	☐	☐	☐

ملاحظات حول مقياس ليكرت:

- يشتمل المقياس على خمس درجات و يمكن أن تكون سبع أو تسع درجات عند الحاجة إلى ذلك.

- إن كل بديل من بدائل الإجابات على المقياس يكون لها درجة معينة من وجهة نظر القائم بالدراسة و تعكس هذه الدرجة نوع و مستوى اتجاه المستقصى منه بالنسبة لكل عبارة.
- يفضل أن لا يضع القائم بالدراسة درجات على بدائل الإجابة تجنبا لتحيز المستقصى منه عند رؤية هذه الدرجات و تحليلها.
- يمكن استخدام أرقام موجبة على كل المقاييس و تكون متدرجة تنازليا بالانتقال من الموافقة التامة إلى عدم الموافقة التامة و يمكن أيضا استخدام أرقام موجبة لدرجات الموافقة و درجات سالبة لدرجات عدم الموافقة و في كل الأحوال يستلزم أن يراعى القائم بالدراسة تأثير ذلك على عمليات التفريغ و تحليل و تفسير البيانات.

وذلك باستخدام مقياس مكون من خمس فئات (درجات)كما في المثال الآتي:

غير موافق إطلاقا (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق جدا (5)

يعتبر مقياس ليكرت مقياس مسافة كما أن الفرق بين كل نقطتين على المقياس يبقى كما هو متساويا.

3. 1 فقرات الاستبانة:

- تعتبر فقرات الاستبانة أهم ما في الاستبانة، لأنها العبارات الممثلة للمعلومات الحقيقية للفرد أو المبحوث والمراد التعرّف على مدى امتلاكه لها، وهناك جملة من الخصائص يجب أن تتمتع بها الفقرات حتى تؤدي الغاية المرجوة منها بسهولة ويسر:
- أن تكون متقاربة في الطول.
- أن تكون موحدة في الدلالة الزمنية (في الماضي أو الحاضر أو المستقبل).

- أن تكون متطابقة في البداية (كأن تبدأ بالمصدر أو الفعل المضارع أو أداة الاستفهام).
- أن تكون الفقرات بصيغة واحدة من حيث الإيجابية والسلبية
- أن تكون متسلسلة منطقيا.
- أن تكون منتمية للبعد الذي تندرج تحته.
- أن تشتمل على شرح للمصطلحات الجديدة.

• يلزم تحكيم الاستبانة من ذوي الاختصاص من حيث :سلامة اللغة، تسلسل الفقرات، انتماء الفقرات.

- يلزم تجريب الاستبانة على عينة صغيرة مماثلة للفئة المستهدفة كنوع من التحكيم.

3. 2 القواعد الأساسية في صياغة الأسئلة

لابد من صياغة الأسئلة بطريقة بسيطة واضحة وسهلة الفهم من قبل المبحوثين وتتناسب مع مستوياتهم وذلك وفقاً للمعرفة السابقة لهم من قبل الباحث وعليه فان هناك ثلاثة انواع من الأسئلة هي:

أ- البحث عن الحقائق كالعمر، الجنس، العلامات الفارقة، الوظيفة، الدخل .. الخ.

ب- الأسئلة التي تبحث عن آراء ورغبات الأفراد في موضع أو حدث معين.

ج – الأسئلة التي تبحث في الدوافع للقيام بعمل معين.

مما تقدم يمكن إعطاء الصورة العامة للأسئلة على النحو التالي:

1- الأسئلة ذات الإجابات الثنائية – وهي الأسئلة التي لا تحتمل الإجابة الا بإحدى الاجابتين (نعم أو لا) عند السؤال عن رأي معين أو (جيد أو ردئ) عند السؤال عن نوع معين من السلع. وتمتاز الأسئلة من هذا النوع ببساطتها ويستحسن استخدامها في الحالات التي ينقسم فيها الرأي الى قسمين واضحين.

2- الأسئلة المتعددة الإجابات – وتستخدم الأسئلة ذات الإجابات المتعددة لاستبيان الفرق بين الآراء و الاتجاهات وذلك بإفساح المجال لتعدد الإجابات فقد يسأل الأفراد عن رأيهم في إنتاج سلعة

معينة وبدلاً من ان يطلب منهم الإجابة بالموافقة أو عدمها كما هو الحال في الإجابات الثنائية . يفسح لهم المجال للإجابة وذلك بإعطائهم احتمالات مثل موافق جداً - موافق – غير موافق – لا ادري.

ويلاحظ إن هذه الاحتمالات غير متداخلة وهذا شرط أساسي في طرح الإجابات على الأفراد لاختيار الجواب المناسب.

3-الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة – وهذا النوع من الإجابات يجعلنا نصوغ الأسئلة بحيث نترك فرص الإجابة بغير تحديد. ولهذا النوع من الأسئلة عيوب ومزايا. فمن عيوبه، إن الإجابة على هذه الأسئلة قد لا تمس الظاهرة التي يعني بها الباحث وعيب آخر هو، صعوبة تصنيفها وتبويبها. أما مزاياها فان الاستطراد في الإجابة قد يكون هدف الباحث ولذلك يستفاد من النوع من الأسئلة في البحوث الاستطلاعية التي تسبق عادة إجراء البحث. كما قد لا يضير البحوث الصغيرة أن نعتمد على مثل هذا النوع من الأسئلة ولو جزئياً باعتبار أن ما يرد من إجابات ليس كبير العدد ومن ثم فلا يعجز الباحث عن تصنيفه وتبويبه كما هي الحال في البحوث الكبيرة.

عند صياغة الأسئلة يجب أن تتوافر الصفات التالية منها:

1- أن تكون الأسئلة واضحة غير قابلة للعديد من التفسيرات.

2- أن تكون الأسئلة مكتوبة بلغة بسيطة وغير معقدة مع تحاشي استعمال المصطلحات والكلمات الرنانة التي يسمح بها الأفراد المستجوبين كأن نسأل الفرد: ماهي كمية الكاربوهيدرات التي تشتريها يومياً. فأنه لم يكن مفهوماً لجميع الناس. ولكن من الافضل لو يسأل الفرد. عن كمية الخضروات التي يشتريها يوميا.

3- أن لا تكون الأسئلة غامضة.

4- أن لا تكون الأسئلة موجهة للحصول على نوع معين من الإجابة وذلك عن طريق استدراج الفرد المستجوب الى الادلاء بآراء لا تتفق مع رأي الباحث أو فرضيته.

5- أن لا تكون الأسئلة مصممة بشكل توحي معرفة بين الباحث والشخص المستجوب كأن يسأل الفرد عن عدد الأولاد بعد أن يسأل هل أنت متزوج ام لا.
6- أن تتحاشى الاستمارة اسئلة نظرية (فرضية) حيث أن هذا النوع من الأسئلة لا قيمة له في كثير من الاحيان.
7- الاسئلة التي تتطلب اجاباتها وحدات وقيمة. يجب تحديد هذه الوحدات تحديدا دقيقا فلا يكتفي بالسؤال عن مقدار الاجر النقدي؟ ولكن يجب أن يحدد بوحدة النقود، أو مدة الزمن مثلا بالدينار، بالشهر أو اجزاء الدينار اليوم... الخ.
8- يجب أن تغطى الأسئلة جميع نواحي البحث و عناصره الأساسية.
9- يحبذ تكرار بعض الأسئلة بصيغ مختلفة وذلك لأهميتها ولإمكان مراجعة الأسئلة التي يمكن التلاعب في أجوبتها.

4- طرق توزيع الاستبيان:

يمكن للباحث استخدام عدة طرق لتوزيع الاستبيان منها:

- ✓ **التوزيع المباشر:** وتمتاز هذه الطريقة بسهولتها و قلة تكلفتها و أمكانية الحصول على جميع الاستبيانات الموزعة كاملة و توضيح بعض الأسئلة التي قد لا يفهمها المبحوث، وتتم عن طريق جمع كل المبحوثين في قاعة واحدة و توزيع الاستمارات عليهم كما يحدث في استطلاعات الرأي الأكاديمية أو عن طريق توزيع الاستبيان على المبحوثين كل في مكان عمله.
- ✓ **التوزيع البريدي:** وتمتاز هذه الطريقة بإمكانية تغطية مناطق واسعة و متباعدة وعدد كبير من الأفراد بتكلفة قليلة و جهد قليل، كما تعطي هذه الطريقة الفرصة للمبحوث للإجابة على الاستبيان في الوقت الذي يريد و دون وجود تأثيرات من قبل الباحث. ويعاب على هذه الطريقة غياب الفرصة لتوضيح أو تفسير بعض الأسئلة التي لم يفهمها

المبحوث. انخفاض نسبة الردود حيث تقدر نسبة الاستبيانات التي قد لا تعود إلى حوالي 25% من المجموع الكلي.

- ✓ **التوزيع عن طريق البريد الالكتروني:** تمتاز بكل الايجابيات إلا أنها تقتصر على الأفراد الذين لديهم مثل هذه الخدمة كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

ثالثاً: صفات الاستبيان:

عند تصميم الاستمارة الإحصائية يجب أن تأخذ بنظر الاعتبار الصفات التي يجب أن تتصف بها الاستمارة الجيدة، مثل:

1- تنظيم الأسئلة يجب أن يكون من الخاص إلى العام.

2- ترتيب الأسئلة وطبعها يجب أن يكون بشكل يسهل عملية التبويب والترميز.

3- تحديد أنواع الأسئلة التي سيتم الإجابة عليها من قبل كل فرد من أفراد المجتمع أو العينة قيد الدراسة، فمثلا، إذا كانت الاستمارة تهدف إلى استجواب الطلبة التاركين دراستهم في المرحلة الابتدائية فيجب أن توضع الحقول التي تملأ من قبل الأساتذة ومدراء المدارس.

4- تملأ جداول التفريغ التي سوف تحتوي على بيانات البحث بعد الحصول عليها من المبحوثين. فإذا صمم الباحث جداول التفريغ قبل تصميم الاستمارة فستساعده هذه الجداول على إن يسأل من الأسئلة ما يفيد بحثه.

إن هذا الاهتمام بتصميم الاستمارة عائد إلى نوع الأسئلة وطريقة عرضها تكون الخطوة الأولى للمعلومات التي يجب جمعها. فهمها كانت درجة دقة العينة المسحوبة وحسن تطبيقها قد يشوهها غموض الأسئلة وعدم دقة الاستمارة الإحصائية لذا فان عملية تصميم الاستمارة يجب أن تبدأ مع أولى أفكار البحث، ويجب أن تستمر بصورة موازية لجميع مراحل البحث للانتهاء من عملية المسح التمهيدي.

هناك بعض الخصائص التي تجعل من الاستبانة مؤدية للغرض منها بدقة:

وتتلخص تلك الخصائص فيما يلي:

1- أن تتعامل مع موضوع مميز يعرف المستجيب ـ الشخص الموجهة إليه ـ أنه مهم بدرجة تبرر قضاء وقته في الإجابة على أسئلتها.
2- أن تبحث الاستبانة فقط في المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها من مصادر أخرى.
3- أن تتضمن الاستبانة على إرشادات واضحة وكاملة تبين الغرض منها بدقة.
4- تحديد المصطلحات المستخدمة وثباتها ووضوحها.
5- أن تكون الاستبانة سهلة الجدولة والمقارنة والتحليل والتفسير، لاستخلاص النتائج بدقة.

أما بالنسبة للأسئلة التي تحويها الاستبانة ، فيجب مراعاة:

1-أن تكون قصيرة قدر الإمكان.
2- أن تكون مرتبة ترتيبا منطقيا ومتدرجة من العام إلى الأكثر تخصصا.
3- أن تكون واضحة الكتابة مع حسن التنسيق.
4- أن يتناول كل سؤال بها فكرة واحدة فقط.
5- أن تصاغ الأسئلة بكلمات بسيطة واضحة لا غموض فيها، ولا تحتمل أى معنى أخر غير المقصود منها.
6-أن تكون الأسئلة موضوعية، بمعنى خلوها من الاقتراحات الموحية بالإجابة المطلوب ذكرها.

1- مزايا الاستبيان:

يستخدم الاستبيان كأداة فعالة لجمع المعلومات، بشكل واسع فى العديد من البحوث فى الموضوعات الإنسانية والاجتماعية والعلمية المختلفة، لما يمتاز به من صفات وجوانب إيجابية نستطيع تحديدها كالتالي:

- الاستبيان يؤمن تشجيع الإجابات الصريحة والحرة، لأنه يرسل إلى الفرد بالبريد أو أية وسيلة أخرى، وعند إعادته إلى الباحث فإنه يفترض أن لا يحمل توقيع أو حتى اسم الشخص المعنى بالإجابة، ويعود السبب فى ذلك إلى الابتعاد عن وضع إحراجا للشخص أو الأشخاص الذين أمنوا الإجابات أمام الجهات التى توجه الأسئلة، وأن يكونوا بعيدين عن المراقبة أو المحاسبة أو اللوم فيما بعد وهذا الجانب مهم فى الاستبيان لأنه يؤمن الصراحة والموضوعية والعلمية فى نتائج البحث وتجنب تحيز الباحث وضغطه باتجاه الإجابة على نوع معين من الأسئلة وكل هذا لا يعنى خلو كل أسئلة الاستبيان من التحيز باتجاه إجابات معينة بل يعنى عدم وجود ضغط مباشر يواجه الشخص المستجيب وجها لوجه باتجاه نوع معين من الإجابات.
- تكون الأسئلة موحدة ومتشابهة لجميع أفراد عينة البحث فى طريقة الاستبيان لأنها مكتوبة ومصممة بشكل موحد للجميع بينما قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها وجها لوجه فى المقابلة أو عند تفسير واستخدام عبارات بديلة تفهم بصورة مختلفة بين شخص وآخر.
- تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات فى مجاميع وتصنيفها فى حقول وبالتالى تفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة فمثلا السهل فى تجميع الإجابات التى تقول أن الخدمة جيدة فى المكتبة أو المستشفى والأخرى التى تقول بأن الخدمة وسط والثالثة التى تقول بأنها ضعيفة ومن ثم تحويلها إلى نسبة مئوية.
- يمكن للأفراد المعنيين بالإجابة على الاستبيان أن يختاروا الوقت المناسب وعلى ضوء فراغاتهم للإجابة على أسئلة الاستبيان فيستطيع الفرد مثلا الإجابة عليها فى مكتبه أو منزله وفى الوقت الذي يكون فيه مهيئا نفسيا وفكريا لذلك.
- الاستبيان يسهل على الباحث جمع معلومات كثيرة جدا أي من أشخاص كثر وفي وقت محدد لأن الباحث يستطيع أن يوزع

مئات وأحيانا آلاف الاستبيانات لمئات وآلاف الأشخاص بأيام محددة فى البريد أو الوسائل الأخرى المتاحة بأن يستلم الإجابات خلال أسابيع محدودة وقليلة أحيان.

- نستطيع القول أن الاستبيان غير مكلف ماديا من حيث تصميمه وإنجازه وتوزيعه وجمع معلومات مقارنة بوسائل أخرى التى تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان لآخر وما شابه ذلك، كما لا تحتاج الاستمارة إلى مهارة فى توزيعها.

2- مآخذ الاستبيان:

أما المآخذ والمعوقات التى تشتمل عليها طريقة الاستبيان فى جمع المعلومات فيمكن تحديدها كالآتى:

- عدم فهم واستيعاب بعض الأسئلة، وبطريقة واحدة لكل أفراد العينة المعنية بالبحث، خاصة إذا ما استخدم الباحث كلمات وعبارات تعنى أكثر من معنى أو عبارات غير مألوفة لذا فإننا نؤكد على دقة صياغة أسئلة الاستبيان أولا وتجريبه على مجموعة محددة من الأشخاص والجهات المعنية بالبحث قبل كتابته بشكله النهائى.
- قد تفقد بعض نسخ الاستبيان أثناء إرسالها بالبريد أو الطرق المتاحة الأخرى، أو عند الجهة المرسلة إليها لذا فإننا نؤكد على مبدأ متابعة الإجابات وتحضير نسخ إضافية من الاستبيان لإرسالها بدلا من النسخ المفقودة إذا تطلب الأمر ذلك، بغرض تأمين نسبة جيدة من الإجابات..
- قد تكون الإجابات على جميع الأسئلة غير متكاملة بسبب إهمال إجابة هذا السؤال أو ذاك سهوا أو تعمدا وكحل لهذه المشكلة إذا كان الباحث يعرف المبحوث فسيطلب منه إكمال النقص الموجود وإذا كان العكس فعلى الباحث إما أن يلغي الإجابة أو أن يقدرها استنادا على الإجابات الأخر.

- قد يعتبر الشخص المعني بالإجابة على أسئلة الاستبيان بعض الأسئلة غير جديرة بإعطائها جزء من وقته، لأن معلوماتها متوفرة من مصادر ميسرة للبعض أو أنها أسئلة تافهة أو ما شابه ذلك، لذا فإنه يتوجب على الباحث الانتباه إلى مثل هذه الأمور عند إعداده لأسئلة الاستبيان.
- قد يشعر الشخص المعنى بالإجابة بالملل والتعب من أسئلة الاستبيان خاصة إذا كانت أسئلتها طويلة.
- قد يفقد الباحث اتصاله المباشر بالمبحوثين، مما يحرمه من ملاحظة ردود فعل المبحوثين تجاه الأسئلة.
- يتأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب لها، فقد يشعر بأنه مضطر للإجابة عنها فى وقت راحته، أو يشعر بأنه يصرف وقتا على حساب الوقت المخصص لأعمال أخرى.
- يصعب تحديد من لم يقم بإعادة الاستمارة، لأنه لا تذكر عادة معلومات تدل على هوية المستجيب لأسباب عديدة.

وقد وجه نخلة وهبة نقدا شديدا للاستبيان كأداة لجمع المعلومات، لأن الباحث عندما يستخدمها يفترض ما يلى:

- أن الأشخاص الذين توجه إليهم الاستمارة يمتلكون رصيدا معرفيا يكفى من حيث الكم والنوع للإجابة على أسئلتها، أي لتقديم البيانات التى يحتاجها الباحث.
- أن الأشخاص الذين سوف توجه إليهم الاستبيان يمتلكون رصيدا لغويا يسمح لهم بفهم الأسئلة فهما متقاربا مع فهم الباحث لها، والتعبير عن المطلوب بشكل مقبول ومفهوم.
- أن الأشخاص الذين سوف يوجه إليهم الاستبيان مستعدون للإجابة على الأسئلة بدرجة من الصدق والأمانة، كافية لضمان النتائج التى يتوصل إليها الباحث..
- أن الأشخاص الذين سوف توجه إليهم الاستبيان مستعدون لإبداء وجهة نظرهم الشخصية أو آرائهم أو قناعاتهم فيما يخص القضايا المطروحة..

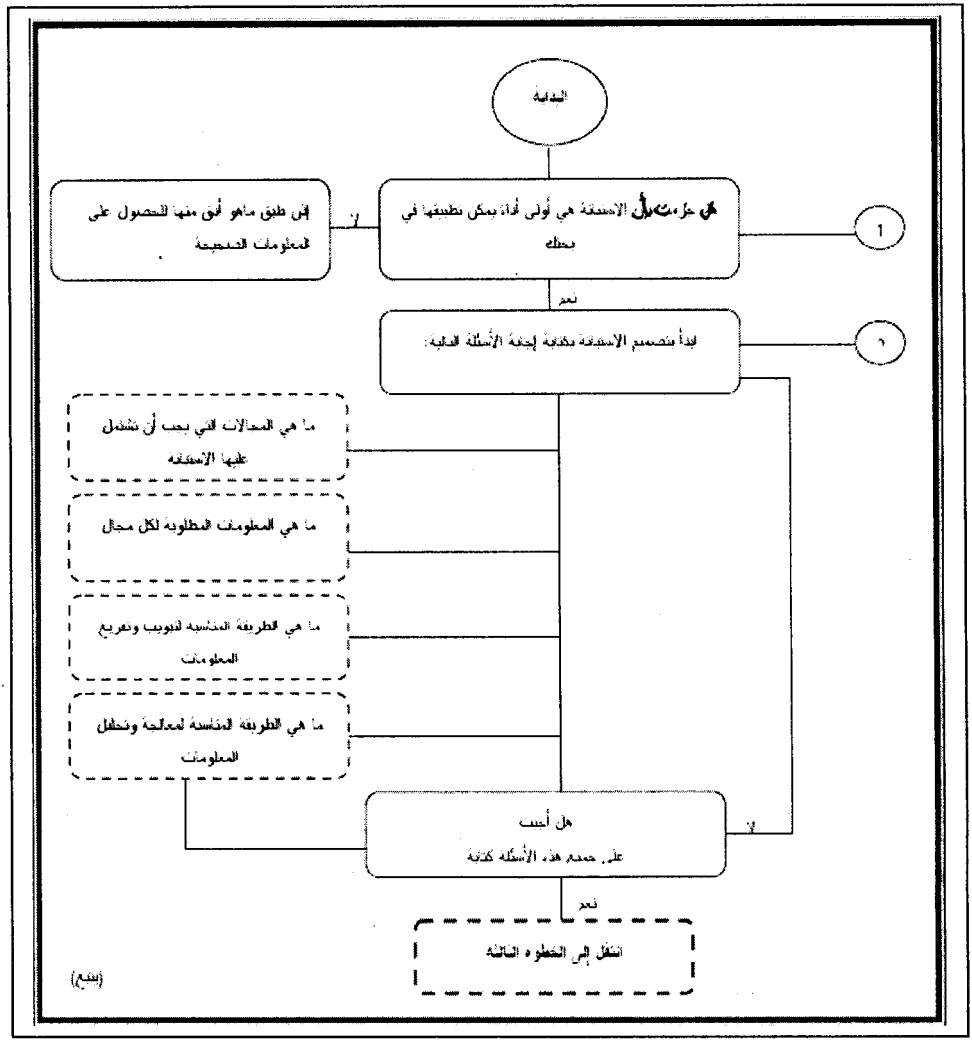
3- الجوانب الشكلية للاستبيان:

يجب على الباحث إتباع الأمور التالية لتشجيع أفراد الدراسة على تعبئة الاستبيان:

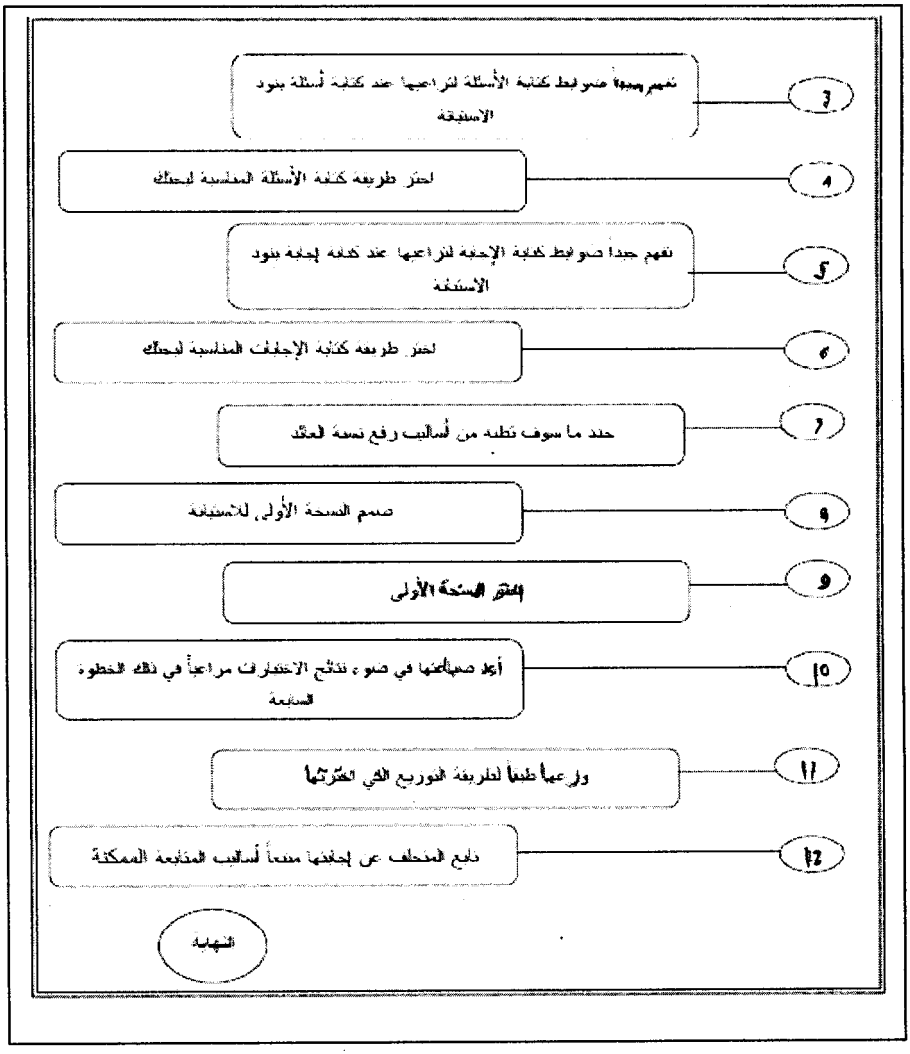
- جعل الاستبيان جذاب في إخراجه و طباعته ونوعية الورق المستخدم
- نظم الأسئلة بشكل يجعل تعبئة الاستبيان أمراً سهلاً.
- ترقيم صفحات الاستبيان و أسئلتها.
- وضع عنوان الشخص أو الجهة التي ستعاد لها الاستبيان مع مغلف و طابع بريد.
- تضمين الصفحة الأولى للاستبيان تعليمات واضحة ومختصرة عن كيفية تعبئتها واستخدام أمثلة توضيحية أحياناً.
- ترتيب أسئلة الاستبيان في أسلوب منطقي و بشكل متسلسل.
- البدء أولاً بالأسئلة السهلة و الممتعة و التي تثير اهتمام أفراد الدراية و تشجعهم على تعبئة الاستبيان.
- عدم وضع الأسئلة المهمة في نهاية الاستبيان إذا كانت طويلة.
- عدم استخدام كلمات غير مفهومة و منفرة.
- الاهتمام بالأمور التي تزيد من نسبة الاستجابة مثل:

1- أن تكون الاستجابة قصيرة .
2- وجود عبارة تطمئن المستجيب على سرية المعلومات.
3- وجود ما يظهر أهمية الدراسة و فائدتها للمستجيب.

خارطة تقويمية تطبيقية لتصميم الاستبانة



المصدر: صالح العساف، دليل الباحث لكتابة الأبحاث العلمية، 1992،ص67.


٣
تفهم جيدا ضوابط كتابة الأسئلة لتراعيها عند كتابة أسئلة بنود الاستبانة
٤
اختر طريقة كتابة الأسئلة المناسبة لبحثك
٥
تفهم جيدا ضوابط كتابة الإجابة لتراعيها عند كتابة إجابة بنود الاستبانة
٦
اختر طريقة كتابة الإجابات المناسبة لبحثك
٧
حدد ما سوف تتبعه من أساليب رفع نسبة العائد
٨
صمم النسخة الأولى للاستبانة
٩
اختبر النسخة الأولى
١٠
أعد صياغتها في ضوء نتائج الاختبارات مراعياً في ذلك الخطوة السابقة
١١
وزعها طبقاً لطريقة التوزيع التي اخترتها
١٢
تابع المتخلف عن إجابتها متبعاً أساليب المتابعة الممكنة
النهاية

المحور الثالث

اختبار وتحليل الاستبيان

إن عملية اختبار وتحليل الاستبيان هي الجزء الأهم في التعامل مع الاستمارة حيث يتحقق لنا الإجابة على أسئلة الدراسة أو اختبار فرضياتها.وهناك خطوات هامة تسبق عملية التحليل، وسيتم التعرض لها كما يلي:

أولاً: اختبار استمارة الاستبيان كأداة بحثية: [1]

1- تعريف الاختبارات:

تعرف الاختبارات بأنها "مجموعة من المثيرات تقدم للمفحوص بهدف الحصول على استجابات كمية يتوقف عليها الحكم على فرد أو مجموعة أفراد، وعلى الرغم من كثرة الاختبارات التي تستخدم في البحوث التربوية والنفسية إلا ان أهدافها تختلف من اختبار لآخر، فهناك لقياس الاستعدادات وأخرى لقياس الميول والاتجاهات وثالثة لقياس القدرات العقلية (الذكاء) رابعة لقياس القدرات والعددية والمكانية وخامسة لقياس التحصيل وهكذا".[2]

ويتسم الاختبار الجيد بخصائص متفق عليها لدى المهتمين بالتقويم التربوي والبحث العلمي، والمنهجية العلمية، وهي:

أ – الموضوعية: ويقصد بها أن يعطي السؤال المعنى نفسه لجميع المفحوصين بحيث لا يقبل التأويل . ولتوافر هذه الخاصية في الاختبار تستخدم الاختبارات الموضوعية بأشكالها المختلفة.

ب – الصدق: ويقصد بصدق الاختبار مدى قدرته على قياس المجال الذي وضع من أجله. فإذا أعد المعلم اختباراً يقيس مقدرة التلاميذ على إجراء عملية الضرب، فيكون الاختبار صادقاً إذا قاس هذه المقدرة ويكون غير صادق إذا قاس مقدرة أخرى.

---

[1] http://www.saaid.net

[2] مساعد بن عبدالله النوح، مبادئ البحث التربوي، الطبعةالأولى، الرياض، 2004، ص 112.

جـ - الثبات: ويقصد بثبات الاختبار أن يعطي الاختبار النتائج نفسها إذا ما تم استخدامه أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة.

2- أسلوب إعداد الاختبار أو المقياس:

وذلك عبر الخطوات التالية:

- تحديد المجال الذي يراد قياسه ليكون إطار يشتق منه عينة ممثلة للمخرجات المرغوبة.
- انتقاء عناصر الاختبار بحيث تكون ممثلة لجميع عناصر المجال ويراعى هنا تحديد أهمية كل عنصر ووزنه النسبي الذي يبنى على أساس درجة أهمية العنصر وطوله .
- صياغة بنود الاختبار بشكل علمي وذلك على النحو التالي:

1- أن تصاغ الأسئلة بأسلوب يناسب النواتج المراد قياسها حتى يمكن عزل الصفه المراد إظهارها.

2- أن تصمم البنود بشكل ينسجم من الهدف الذي يسعى الاختبار إلى تحقيقه.

3- أن تراعى السلامة اللفظية لكل بند من بنود الاختبار.

4- أن يراعى الوضوح وعدم الغموض في كل بند من بنود الاختبار.

5- وضع الحدود الزمنية الملائمة للاختبار ويتم ذلك من خلال تطبيقه على عينة محدودة غير عينة البحث ويشترط أن تكون من نفس المجتمع الأصل.

5- وضع تعليمات الاختبار بشكل يوضح للمفحوصين المطلوب منهم من حيث طريقة تسجيل الإجابات والوقت المحدد للإجابة مع إعطاء أمثلة لكل نوع من أنواع الأسئلة.

3- الشروط العلمية للاختبارات:

لضمان سلامة الاختبارات كان لابد من توافر مجموعه من الشروط هي:

1-موضوعية الاختبار: ويقصد بموضوعية الاختبار عدم تأثر الباحث أو المصحح بالعوامل الذاتية.

2- صدق الاختبار: يقصد بصدق الاختبار مدى قدرته على قياس المجال الذي وضع من أجله أو بمعنى أكثر تحديدا مدى صلاحية درجاته للقيام بتفسيرات مرتبطة بالمجال المقاس.

3- ثبات الاختبار: يقصد بصدق الاختبار دقته واتساقه، وبمعنى أدق ان يعطي الاختبار نفس النتائج إذا ما تم استخدامة أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة.

4- أهمية اختبار كفاءة الاستبيان كأداة للدراسة:

تعد خطوة اختبار كفاءة استمارة الاستبيان من أهم الخطوات التي يجب على الباحث القيام بها لاختبار أداة البحث قبل تطبيقها علي العينة المختارة، وذلك للوقوف على مايلي:

1- اكتشاف مدى ملائمة الأداة لتحقيق البحث وتمشيها مع موضوعه وتغطيتها لجوانبه المختلفة.

2- التأكد من مناسبة تصنيف الأسئلة في المحاور أو الأقسام المختلفة مع الموضوعات المستهدف دراستها؟

3- تحديد درجة استجابة المبحوثين للبحث بصفة عامة، وللأداة بصفة خاصة.

4- قد يغفل الباحث أثناء إعداد الاستمارة عن بعض النقاط المهمة، لهذا فإن اختبار كفاءة الاستمارة ينبه إلى هذا النقص.

5- قد يعرض الباحث بعض الأسئلة المخالفة للمعايير المتفق عليهما في الصياغة، أو يذكر بعض الألفاظ ذات المعاني المختلفة، لهذا فإذ من الضروري أن يتنبه لمعالجة مثل الثغرات.

6- التأكد من توفر المعلومات لدي المبحوثين بما يتيح لهم الإجابة علي الأسئلة.

7- التأكد من فهم المبحوثين للأسئلة واكتشاف صعوبات اللغة والصياغة والغموض.

8 - اكتشاف الأسئلة الحساسة والمحرجة أو ذات الطابع الشخصي التي يعزف المبحوثون عن الإجابة عليهما.

9 - إلغاء أو إجراء تعديلات جوهرية أو جزئية لبعض الأسئلة غير المناسبة (كالأسئلة الإيجابية أو البديهية أوالمجهدة أو الطويلة أو المزدوجة أو التي تعطي أكثر من معني أو غير المفهومة).

10 - التحقق مما إذا كان المبحوثون قد اكتشفوا ما يطلق عليه بأسئلة المراجعة أو الاختبار والتي تختبر صدق المبحوث في الإجابة أو أنهم لم يكتشفوا هذه الأسئلة.

11 - الاستفادة من آراء المبحوثين ومقترحاتهم و ملاحظاتهم علي أداه البحث بما يحقق سلامة الإعداد والتعديل وتجنب الأخطاء.

12 - الإبقاء على الأسئلة التي لها صلة مباشرة بالمشكلة موضع الدراسة واستبعاد الأسئلة التي تكون غير ذات صلة.

13 - مدى جدوى الأسئلة وحجم التفاصيل المطلوبة منهما.

14 –هل يكفي كل سؤال للحصول على الإجابة المطلوبة أم أن هناك حاجة إلى أسئلة أخرى.

15 - هل كل الأسئلة دقيقة ومحددة بدرجة كافية أم أنها عامة وتحتاج إلى تحديد أكثر.

16 – معرفة مدى صدق وجدية المبحوث في الإجابة عن الأسئلة.

17 - مدى عمومية أو شخصية الأسئلة وهل هي مباشرة أو غير مباشرة.

18 -هل تعبر الأسئلة عن المقصود الزمنى منها إن كانت تتناول أمورا متعلقة بالزمن.

19 - هل تحتوى الأسئلة على مصطلحات غامضة وغير مرتبطة بموضوع البحث.

20- درجة شعور المبحوث بالملل أو التعب عند إجابته على الأسئلة.

1.4 كيفية اختبار كفاءة الاستبيان (الاستمارة):

وتتلخص عملية الاختبار في توزيع عدد محدد من هذه الاستمارة على مجموعة من الأشخاص الذين تتشابه صفاتهم وخواصهم مع تلك التي يتصف بها أفراد المجتمع المبحوث وذلك قبل توزيعها على عينة البحث ويطلب منهم ملئها للتعرف على

الصعوبات التي تعترضهم في تفهم الأسئلة و الإجابة وتثبيت ملاحظتهم حول شمولية الأسئلة . ثم يجري التعديل وتختبر الاستمارة مرة ثانية وثالثة إلى أن تصاغ الأسئلة في صيغة تامة وشاملة . وفي حالة عدم توزيع الاستمارة على هؤلاء الأفراد ، يكتفي بعرض الاستمارة على ذوي الخبرة والاختصاص من الإحصائيين لانتقادها ومن ثم يجري التعديل. وهنا توضع يوضع الاستبيان في صورة معينة يسهل تحكيمها من قبل المختصين والعاملين في مجال البحث العلمي.

ويتم اختبار كفاءة الأداة البحثية بطريقتين:

الطريقة الأولى:

عرض استمارة الاستبيان علي مجموعة من الأساتذة والخبراء المتخصصين الذين يوزع عليهم نسخاً من الاستبيان للاطلاع عليه وتسجيل ملاحظاتهم وآرائهم في محتوى الاستبيان وغالباً ما يكون المحكمين من فئتين:

الفئة الأولى: المحكمون المتمرسون في مناهج البحث وإعداد الاستبيانات.

الفئة الثانية : المحكمون المتخصصون في موضوع للبحث الذي يعد فيه الاستبيان.

ويجب أن يأخذ الباحث هذه الملاحظات والآراء بعين الإعتبار ويناقشها ويدرسها بعناية وخاصة المتعلقة منها بموضوع البحث و مناهج البحث العلمي، بهدف إجراء الصحة الموضوعية والمنطقية والمنهجية للاستبيان، أي التأكد من أنه يجمع نوع وكم المعلومات المطلوبة وأن إعداده سليم وصياغته واضحة ومحددة. ولا شك أن هذه المجموعة من الأساتذة والخبراء المتخصصين سوف توجه الباحث إلى مواطن النقص أو القصور في أداته البحثية، من حيث شكلها أو مضمونها، كما ستعرض له وجهات نظر جديدة قد تكون خافيه عليه.

الطريقة الثانية:

القيام بدراسة أولية استكشافية Pilot study علي عينة محدودة مماثلة للعينة الأصلية التي سيجري عليها البحث، وذلك بهدف الوقوف على النقاط الأربع وعشرين التي أشرنا إليها.

2.4 شكل استبانة التحكيم:

وهي عبارة عن استمارة مكونة من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول خاص برسالة موجهة للمحكمين فيها عنوان الدراسة وهدفها وفيه طلب التحكيم، أما الجزء الثاني، فهو خاص بالمعلومات الديموغرافية الشخصية بينما الجزء الثالث، خاص بالمقياس بأبعاده المختلفة والتي توضع بناءً على الأهداف ويوضح فيه تدرج المقياس ويضم الفقرات المعبرة عن كل بعد أو مجال وأمامها أربعة أعمدة الأول فيه تعبير صالحة والثاني غير صالحة، الثالث تنتمي والرابع لا تنتمي والخامس للملاحظات إن وجدت.

5- أساليب الحصول على صدق الاختبار: (أنواع الصدق)

1- الصدق الظاهري: ويعتمد الحصول على صدق الاختبار في هذا الأسلوب على مظهر بنود الاختبار، فإذا ارتبطت هذه البنود بالسلوك أو السمة أو المجال المراد قياسه كان ذلك دليلا على صدق البنود. ويعتبر هذا الأسلوب في الصدق من اقل الأساليب قيمه ذلك أنه لايمكنه تفسير النتائج في المجال المستخدم.

2- صدق المحتوى: يعتمد هذا الأسلوب على مدى تمثيل بنود الاختبار تمثيلا جيدا للمجال المراد قياسة. ولذلك فإن الحصول على صدق الاختبار من خلال هذا الأسلوب يتوقف على تحديد المجال المراد قياسه تحديدا جيدا ثم بناء مجموعة من الأسئلة التي تغطي هذا المجال يعقب ذلك اختيار عينه ممثله من هذه المجموعة.

3- صدق المحكمين: ويتم الحصول على صدق المحكمين عن طريق عرض الاختبار على مجموعه من المحكمين المتخصصين في المجال وذلك للتأكد من سلامة صياغة البنود من ناحية ومدى مناسبتها للمجال المراد قياسه من ناحية أخرى.

4- الصدق الداخلي: وتبعا لهذا الأسلوب يتم الحصول على صدق الاختبار بعد تطبيقه على عينة استطلاعيه غير عينة الدراسة.

5- الصدق التنبؤي: يشير الصدق التنبؤي إلى قدرة درجات الاختبار على التنبؤ بسلوك محدد في المستقبل. ويعتبر هذا النوع من الصدق من أهم أنواع الصدق حيث أنه يساعد في توفير الوقت والجهد والمال. فعلى سبيل المثال، إذا كانت لدرجات اختبار الثانوية قدرة تنبؤية عالية ساهم ذلك إلى حد كبير في توزيع الطلاب على الكليات المناسبة لكل منهم حسب قدراته وإمكانياته الأمر الذي يؤدي إلى التقليل من الهدر التعليمي.

6- الصدق التلازمي: هو أسلوب آخر للحصول على صدق الاختبار ويتم عن طريق الحصول على معاملات ارتباط بين درجة الاختبار وبين البيانات التي تجمع من محكات أخرى في نفس الفترة التي يجرى فيها الاختبار.

6- طرق الحصول على ثبات الاختبار:[1]

1- طريقة إعادة الاختبار: يطبق في هذه الطريقة نفس الاختبار على مجموعة من الأفراد مرتين تحت ظروف مشابهه ثم يحسب معامل الارتباط بين نتائج المرتين .وعلى الرغم من كثرة استخدام هذه الطريقة إلا إنها لا تخلو من عيوب يمكن ان تؤثر على درجة الارتباط منها اختلاف موقع الاختبار في المرتين، ففي الوقت الذي يحتمل ان يظهر التوتر على الأفراد في المرة الأولى يحدث الارتياح في المرة الثانية مما يؤثر على أداء الأفراد ومن ثم على درجة ثبات الاختبار. ومن العوامل التي يمكن ان تؤثر على الثبات أيضا مدى استفادة الأفراد من خبراتهم في المرة الأولى في الإجابة عن الأسئلة في المرة الثانية . كذلك يمكن ان يؤثر عامل النضج على ثبات الاختبار ولا سيما إذا طالت المدة بين تطبيق الاختبار في المرتين

[1] زايد،عجير ألحارثي،.بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات.جدة،دار الصفا، ط1، 1412هـ.

ولا سيما إذا طبق الاختبار على أطفال حيث انه من المسلم به ان معدلات النضج تكون سريعة في المراحل المبكرة.[1]

2- طريقة الصور المتكافئة: ويطلق عليه معامل التكافؤ[2] تقتضي هذه الطريقة تصميم اختبارين متكافئين بحيث يطبق الاختبارين على نفس أفراد المجموعة بفاصل زمني يتراوح بين أسبوع وأربعة أسابيع ثم يحسب معامل الارتباط بين درجات الأفراد في الاختبارين للحصول على درجة الثبات ويشترط لتكافؤ الصورتين ان تكون الموضوعات التي يعيشها الاختبار واحد وان تتساوى البنود المرتبة بكل وضوح وان تتساوى البنود في الصعوبة والسهولة وكذلك في أسلوب الصياغة.

3- طريقة التجزئة النصفية: لاتحتاج هذه الطريقة إلى تطبيق الاختبار مرتين ولا إلى تصميم صورتان متكافئتان للاختبار وإنما تتطلب تصميم اختبار متكافئين على ان يحتوي القسم الأول على الدرجات الفردية 1 ، 3 ، 5 ، 7 والقسم الثاني على الدرجات الزوجية 2 ، 4 ، 6 ، 8 .وتمتاز هذه الطريقة بأنها تتغلب على العوامل المؤثرة في أداء الأفراد مثل الوقت والجهد والتعب كما إنها تمتاز بأنها توحد ظروف الإجراء توحيدا كاملا. ومن الشروط الواجبة إتباعها في تصميم الاختبار عند استخدام هذه الطريقة ان تتكافئ البنود الفردية مع البنود الزوجية. وللحصول على الثبات نستخدم معاملات الارتباط بين درجات كل فرد على البنود الفردية والزوجية ويستخدم بعد ذلك معادلة سيرمان برأون.

4- توضيح مقياس ليكارت الخماسي:

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج وهي (موافق بشدة = 5 ، موافق = 4 ، محايد = 3.....) ثم Weights تعبر عن الأوزان نحسب بعد ذلك

[1] سامي عريفج، ، خالد مصلح، ، و مفيد حواشين، .مناهج البحث العلمي وأساليبه.الأردن، ط2، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع 1982.

[2] سامي ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2000، ص282.

المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً، وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5. حيث 4 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، 5 تمثل عدد الاختيارات. وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي 0.80 ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

المتوسط المرجح

من 1	إلى 1.79	لا أوافق بشدة
من 1.80	إلى 2.59	لا أوافق
من 2.60	إلى 3.39	محايد
من 3.40	إلى 4.19	أوافق
من 4.20	إلى 5	أوافق بشدة

العوامل التي تؤثر في ثبات الاختبار:

1- **طول الاختبار:** يزداد ثبات الاختبار كلما زادت بنوده ذلك ان زيادة البنود تساعد على تغطية المجالات التي يقيسها الاختبار.

2- **زمن الاختبار:** يزداد معامل ثبات الاختبار كلما زادت مدة الاختبار والعكس صحيح.

3- **تباين المجموعة:** يزداد ثبات الاختبار كلما زادت درجة تباين المجوعة التي يطبق عليها ويقل الثبات كلما كانت المجموعة متجانسة.

4- **صعوبة الاختبار:** يقل ثبات الاختبار في حالة صعوبة أسئلته وكذلك في حالة سهولتها حيث ان تباين درجات الاختبار تقل في الحالتين مما يترتب عليه قلة الفروق بين درجات أفراد المجموعة وكلما كان الاختبار متوسط الصعوبة كلما أدى ذلك إلى زيادة التباين ومن ثم زيادة ثباته.

إرشادات عامة في جزئية صدق وثبات الاستبيان

أولاً: عام

1- أوضحنا سابقًا أنه من المهم جدًا أن يضع الباحث في اعتباره عند بداية عمله في الرسالة أو الدراسة، الاستعانة بمدقق لغوي؛ حتى تخرج الرسالة سليمة من الأخطاء اللغوية، وكذلك الاستعانة بمتخصص في الإحصاء يقوم بكل العمليات والارتباطات الإحصائية المرتبطة بمتغيرات البحث، بتوجيهات من الباحث نفسه.

2- يدرس الطلاب مادة الإحصاء على مستوى الدرجة الجامعية الأولى، ومستوى الدراسات العليا، فإذا وجد الطالب في نفسه الكفاءة في القيام بكل العمليات الإحصائية الخاصة ببحثه، فلا شك أن هذا شيء جيد، وإن لم يكن، فعليه أن يستعين بمتخصص في الإحصاء للقيام بهذه المهمة.

3- حرصنا هنا على أن نقدم للباحث مجموعة من الإرشادات التي توجّهه في مسألة صدق وثبات الاستبيان، الغرض منها أن يكون الباحث أثناء متابعته لعمل المتخصص الإحصائي على وعي وفَهْم كامل لما يفعل، فالإحصائي سيقدم له أرقامًا ومادة صماء، ومعاملات ارتباط، ويشرح له إجمالاً وجود أو عدم وجود علاقة بين متغيرات معينة، ويترك له عملية التحليل، وستكون تحليلات الباحث أكثر دقة وعمقًا في حالة ما إذا كان يعي تمامًا ما الذي يريده هو نفسه من الإحصائي.

ثانيًا : ليس الاستبيان مجرد مجموعة مكدسة من الأسئلة لا رابط بينها؛ إذ لا بد تقيس هذه الأسئلة ما يريد الباحث أن يقيسه، كما يجب أن تكون الإجابة عليها هي ذاتها نفس الإجابة لو تكرر إجراء الاستبيان؛ ولهذا كان الصدق والثبات من أهم الشروط المنهجية في تصميم أدوات البحث.

ولهذا على الباحث أن يضع في اعتباره النقاط التالية:

1- أن 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.

2- أنه كثيراً ما يصعب على الباحث التأكد من أن المجيب قد أجاب عن الفقرة أو السؤال بصدق، وهناك أسباب كثيرة تعوق الصدق، وتقلل منه؛ منها: أن المبحوث قد لا يعرف الإجابة عن السؤال أو الفقرة، فيجيب بالتخمين، وقد لا يفكر في الأسئلة أو الفقرات تفكيراً ناقداً ولا يتأملها جيداً، وقد لا يفهم التعليمات فهماً صحيحاً، وقد يخشى قول الصدق، أو قد يشعر أن الفقرة أو السؤال شخصي جداً في طبيعته.

4- أنه للتأكّد من صدق الأداة، هناك عدة أساليب أيسرها هو صدق المُحكّمين، على اعتبار أن المحكم شخص مختص في هذا المجال، ويمكنه أن يحكم بما إذا كانت الأسئلة الموضوعة في الاستبيان تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه؛ ولهذا يمكن أن يشير الباحث في رسالته إلى أنه قد استخدم صدق المحكمين كطريقة في تقدير صدق أداة الرسالة، ويجب الإشارة هنا إلى أن المحكم لا يقيس صدق الأداة أو ثباتها، وإنما يقدر ذلك تقديراً. ويعتبر صدق المحكمين أو استطلاع آراء المحكمين الخبراء من أكثر طرق الصدق شيوعاً وسهولة، وأشهرها استخداماً لدى الباحثين، ولكنها ليست دقيقة؛ لأن بعض المحكمين قد لا يكون مخلصاً أميناً في تحكيم الاستبيان، وصدق المحكمين هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، ويطلب منهم تصحيح الفقرات أو الحكم عليها بأنها مرتبطة بالبعد الذي تقيسه أم غير مرتبطة.

4- هناك سبعة أنواع من الصدق:

أ- الصدق الظاهري: إذا كان مظهر الأداة يدل على قياس ما وضعت لقياسه.

ب- صدق المحتوى: إذا كان محتوى الأداة يقيس أبعاد ومفاهيم الدراسة، ومن طرق قياسه معاملات الارتباط.

ج- صدق المفهوم: يتعلق بالبناء المفاهيمي؛ أي: أن تقيس الأداة المفهوم موضوع الدراسة.

د- الصدق العاملي: يهتم بتحليل الصفة المقاسة إلى عناصر لمعرفة مدى قياسها للصفة المقاسة.

ه- صدق المحك: يعني مدى ارتباط المقياس مع معيار محدد (محك)، فيكون الاختبار ناجحًا إذا كان المحك صادقًا في الكشف عما جاء به المحك.

و- الصدق التنبؤي: يعتمد على مدى تنبّؤ المقياس بالواقع.

ز- الصدق التلازمي: اتفاق نتائج مقياسين يقيسان نفس الصفة، وأحدهما معروف بالصدق والثبات.

5- المقصود بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويدل الثبات على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرّر الباحث القياس وتحصل على نفس النتائج، فهذا هو الثبات.

وهناك عدة عوامل يمكن أن تزيد من احتمالات ثبات استمارة الاستبيان، وهي على النحو التالي:

أ - زيادة عدد زيادة عدد خيارات الإجابة: يمكن زيادة عدد خيارات الإجابة من قياس ثبات الاستبيان بدرجة أكبر، فبدلاً من قياس تفاهم الزوج والزوجة مثلاً ب) نعم أو لا، يمكن قياسه من خلال مقياس ذي أربع درجات؛ مثل: تفاهم تام، تفاهم بدرجة كبيره، تفاهم بدرجة قليلة، لا يوجد تفاهم إطلاقًا، أو خمس درجات أو سبع.

ب - يمكن للباحث أن يرجع إلى الأدبيات التي كتبت في نفس موضوع الدراسة، والاستعانة ببعض الاستبيانات التي أثبتت مصداقية وثبات الموضوع من خلال دراسات أخرى، بدلاً من البدء من الصفر في بناء الاستمارة.

ج - أن يزيد الباحث من عدد فقرات كل محور في الاستبيان، فكلما زاد عدد الفقرات زادت احتمالات ثبات المقياس، ولكن إلى

درجة معينة؛ حيث تكون الإضافة بعدها غير موازية للتكلفة المقابلة لإدراج الفقرات الإضافية.

د - أن يحرص الباحث على أن تكون فقرات المقياس المراد بناؤه ذات مستوى قياس واحد؛ ذلك لأن اختلاف مستوى القياس من فقرة لأخرى، يدخل الباحث في مشكلات هو في غنى عنها.

هـ - يمكن للباحث أن يزيد من احتمالات ثبات المقياس باستخدام معامل ارتباط يتناسب مع طبيعة فقرات الاستبيان.

فالثبات في أغلب حالاته هو معامل ارتباط، وهناك عدد من الطرق لقياسه، ومن أكثرها شيوعاً والتي يمكن من خلالها قياس الصدق والثبات، هي طريقة) كرنباخ الفا (، والتي تعتمد على الاتساق الداخلي، وتعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض، ومع كل الأسئلة بصفة عامة. ومن مقاييس الثبات أيضاً طريقة إعادة الاختبار، وطريقة الصورة البديلة، وأخيراً طريقة تجزئة الاختبار إلى نصفين.

6- من أيسر طرق التحقق من ثبات الاستبيان: إعادة تطبيقه، والتوصل إلى نتائج متماثلة، وهناك طرق أخرى كثيرة، ولكل طريقة عيوبها ومميزاتها، وهناك ثبات للأسئلة التي تدور حول الحقائق وثبات الأسئلة التي تدور حول الاتجاهات.

7- يكون التأكد من ثبات الأسئلة أو الفقرات التي تدور حول الحقائق بإجراء عدة مراجعات على فترات، ولكن بشرط عدم تكرار نفس السؤال بنفس الطريقة، وقد يلجأ الباحث إلى صورة أخرى من صور المراجعة الداخلية؛ مثل: إدخال بنود مزيفة مثل أسماء أشياء غير موجودة، وهذا النوع من الأسئلة أو الفقرات، يساعد في الكشف عن مدى عناية واهتمام المجيبين وميولهم إلى التخمين.

ومن أكثر صور المراجعة إتقاناً كذلك هو الاقتراع النصفية والذي يتطلب من الباحث أن يقسم العينة قسمين متكافئين، ويعطي كل قسم فرعي منه صورة مختلفة تماماً من الاستبيان؛

من حيث الصياغة فقط، ثم يحسب المتوسط على أساس الإجابة الحقيقية للجماعة الفرعية.

8- تعتبر فقرات الاتجاهات أكثر حساسية من أسئلة الحقائق؛ نظراً للتغيرات في عملية صياغة الكلمات والسياق، لهذا من الصعب أن نحسب ثبات هذا النوع من الأسئلة أو الفقرات على أساس طرح السؤال مرة ثانية في صورة أخرى؛ ولهذا يمكن التحقق من ثبات المقاييس بواسطة حساب معامل ارتباط نتائج التقسيم النصفي من غير الإجابة على نفس الأسئلة مرتين، ومن أساليب التحقق من صدق أسئلة الاتجاهات أيضاً: محاولة مقارنة نتائج الاستبيان بنتائج بحوث أخرى، وخاصة تلك التي تناولت مجالات مماثلة، وإذا كانت النتائج في الحالات متسقة مع بعضها، دلّ ذلك على صدق الأسئلة.

ثانياً: تحليل الاستبيان:

يهدف الباحث من خلال تحليل الاستبيان الى التوصل الى نتائج بحثه والتي يحصل عليها من خلال الاساليب الوصفية أولاً مثل: جدول التكرار والذي يتبعه تفسير تلك النتائج والوصول إلى اختبار مدى صحة الفرضيات، التي سبق تحديدها قبل إجراء الدراسة الميدانية وذلك في محاولة لتحقيق أهداف الدراسة. كما وتلعب الأساليب الإحصائية دوراً بارزاً في معظم البحوث المعتمدة على التحليل الكمي للبيانات، عن طريق تحويل صفة أو سلوك أو إجابة معينة إلى مجموعة رقمية، يسهل عن طريقها استنتاج الحالة محل الدراسة وتعميمها على حالات أخرى مشابهة بالإضافة إلى ربط النتائج ومقارنتها مع نتائج وأبحاث سابقة لإظهار التباين ومدى التقدم الحاصل. كما أن التحليل الإحصائي يساعد الباحث على التعرف على درجة ودقة البيانات والمعلومات التي توصلت إليها الدراسة.

وبعد معالجة البيانات وإدخالها في برنامج SPSS يتم استخراج النتائج وكتابة تقرير وصفي عنها مستخدما النسب المئوية لتفسير

الإجابات على الأسئلة. وفي هذه المرحلة يعتمد التحليل والتفسير على خبرة الباحث العلمية والعملية وسعة أفقه ومدى قدرته على إيجاد مبررات وتفسيرات منطقية ومقنعة للنتائج التي تم التوصل إليها، حيث إن لهذه التفسيرات أهمية كبيرة في كتابة النتائج والتوصيات في نهاية البحث.

ومن الملاحظ بأن كثيراً من الباحثين يحصلون على نفس المعلومات، ولكن المميزين منهم هم الذين يستطيعون توظيف هذه المعلومات وتحليلها والوصول إلى أفضل النتائج.

ومما سبق يتم ترتيب التحليل كما يلى:

أولاً: كون الاستبيان (أو الاستبانة) فى شكله النهائى يعتمد بشكل إجمالى على جزئين رئيسين هما

العوامل الديموجرافية: وهى بشكل عام متغيرات وصفية ثابتة لكل مستجيب مثل النوع والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمى وغيره. وفى الغالب تكون متغيرات وصفية(متغيرات اسمية أو ترتيبية) أو هى متغيرات كمية مثل العمر بالسنوات تحول فيما بعد إلى متغيرات فئوية.

محاور البحث: وهى فى الغالب تكون أكثر من محور وكل محور مكون من عدة عبارات فرعية، مكملة لبعضها البعض بحيث تعكس إجماليا ما يعبر عنه المحور وهى ما يتم استطلاع آراء المستجيبين حولها بحيث يعكس رأيه ودرجة موافقته أو رضاه على ما تحتويه العبارة.[1]

ثانياً: يجب ان يحتوي تحليل استمارة الاستبيان على الأمور التالية:

1- عرض أسلوب التحليل الإحصائى المستخدم فى البحث مثل التحليل الوصفى أو الاستدلالى ووفقاً للأهداف.
2- تحليل نتائج الاستبيان بواسطة برامج التحليل المختلفة.
3- إجراء الاختبارات الإحصائية.
4- الإجابة على تساؤلات (أو فرضيات) الدراسة.

[1] عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاسادلالي باستخدام spss ، ص543.

ثالثاً: ويتم تحليل نتائج الاستبانة كما يلى:

قبل التحليل يستبعد الباحث الاستبانات غير المكتملة، ثم يتأكد من أن الاستبانات المكتملة تمثل عينة بحثه أو دراسته، بعد ذلك يجري ما يلى:

1- يحسب تقدير كل فقرة فى كل بعد:

أ. لكل فرد

ب- لجميع أفراد العينة

2- يحسب تقدير كل بعد

أ- لكل فرد

ب- لجميع أفراد العينة

3- يحسب تقدير كل الاستبانة :

أ- لكل فرد.

ب- لجميع أفراد العينة.

4- يتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفى (Descriptive statistic)، والذي يتضمن الجداول التكرارية والنسب المئوية، وذلك من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.

5- يجري الاختبارات اللازمة لفرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات المختلفة مثل مربع كاي للاستقلالية بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة أو للتوافق وكذلك اختبارات F و T أو غيرها وأيضا استخدام الأساليب التحليلية الأخرى لدراسة العلاقات بين المتغيرات وبين محاور الدراسة. وبعدها يتم مناقشة النتائج وعرضها وتفسيرها.

الخاتمة:

تناول البحث الاستمارة الإحصائية أو الاستبيان أو الاستبانة، أياً كان مسماها المتعارف عليه، من منطلق ضرورة تكريس معرفة أهمية الاستبيان للباحثين وضرورته الملحة التى لا غنى عنها فى كتابة معظم الأبحاث والدراسات العلمية، حيث لا يخلوا البحث العلمى من استبيان من اجل الحصول وتسهيل الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة والتحليل، وقد استعرض هذا البحث جوانب الاستبانة أو الاستبيان المختلفة، وهما تعبيرين للاستمارة الإحصائية فقد استعرض مفهوم وتعريف الاستبيان وأهميته وصفاته ثم تعرض لكيفية بناء الاستبيان تفصيلياً لكى يكون جلياً على الباحثين الاستفادة من ذلك ومن ثم وأخيرا تناول محور اختبار وتحليل الاستبيان وخطوات التحليل باختصار وهى توجه القارئ نحو أسلوب تحليل الاستمارة من أجل تحفيزه ودفعه للإطلاع بشكل أكبر فى هذا المجال الذي يكون بحاجة كبيره إليه من أجل انجاز أبحاثه مع حرصه على دقة معلوماته لأنها أساس حصوله على نتائج صحيحة ودقيقة. وكخلاصة لما سبق يمكننى القول أن الاستبيان يعد من بين أهم أدوات جمع البيانات الضرورية فى الكثير من البحوث بحكم استخداماته المتعددة وخاصة فى مجال بحوث الرأي العام لقياس الجمهور، وبالرغم من السلبيات التى يمكن أن تواجه الباحث إلا أن الباحث المحترف فى البحث العلمى والمتمكن من مناهج البحث العلمى بإمكانه التنبه لبعض سلبيات الاستمارة وتفاديها بالتفكير الجاد، والعمل الدؤوب، وَوضع استراتيجية تمكنه من تقليص حجم الضرر للتمكن من الحصول على نتائج قد تصل إلى نسبة عالية من المصداقية.

المراجع:

1. ا لحارثي،زايد، عجير. بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات.جدة، دار الصفا، ط1، 1412هـ.
2. ا وما سكران ، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية ، دار المريخ ، المملكة العربية السعودية، 2006.
3. أحمد الرفاعي، مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية و اقتصادية ،عمان:، دار وائل،1998.
4. حامد محمد عبد المنعم الحسن، طرق البحث الاجتماعي ، ط1، دار المعارف، مصر، 1984.
5. زياد بن محمود الجرجاوى، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، غزة، (2010).
6. سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع ،1999.
7. عريفج، سامي، ومصلح، خالد، وحواشين، مفيد .مناهج البحث العلمي وأساليبه.الأردن، دار مجدلأوي للنشر والتوزيع، 1989.
8. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss.
9. عمار بوحوش ود محمد محمود. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث.ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، 1995.
10. فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، عمان ،دار وائل للنشر،2008.
11. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999.
12. مساعد بن عبد الله النوح، مبادئ البحث التربوي، الطبعة الأولى، الرياض، 2004.
13. مصطفى محمود أبوبكر، مناهج البحث العلمي ،الإسكندرية: الدار الجامعية ،2007.

14. ربحي عليان ، خطوات البحث العلمي في علم المكتبات، عمان، دار صفاء،1999.
15. صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الطبعة الثالثة، الرياض، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، 2003.
16. سامي ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2000

المراجع بالأجنبية:

1. Good carter. V and scates D. E. "Methods of research Education, Psychological Sociological" Anderson , B. F. The Psychological Experiment, (2nd Ed.) Eelmont Calif. Boroks, Cole- Wards worth, 1971.
2. The University of Reading Statistical Services Centre, Approaches to the Analysis of Survey Data ,March
3. 2001.
4. 4 Roel Popping, Analyzing open-ended questions by means of text analysis procedures, Paper Conference, University of Michigan, 2008.

المواقع الالكترونية:

1. http://www.uobabylon.edu.iq
2. http://www.alukah.net
3. http://educad.me
4. http://www.saaid.net
5. http://www.ijschool.net

6. http://www.forum.ok-eg.com
7. http://www.arabicstat.com
8. http://www.physch.net
9. https://students.shu.ac.uk
10. https://www.reading.ac.uk
11. https://www.surveymonkey.com/mp/how-to-analyze-survey-data