الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته

The questionnaire as a tool for scientific research and its most important applications

أحمد الحمزة

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية، الجزائر، elhamza.ahmed@enssp.dz

البار أمين

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، البلد، amine.elbar@univ-tebessa.dz

تاريخ الإرسال: 2023/02/09 **تاريخ القبول:** 2023/06/11 **تاريخ النشر:** 2023/07/01

ملخص:

تهدف هذه المقالة إلى التعريف بأداة مهمة من أدوات البحث العلمي والتي تعتبر من أهم مداخل التحليل الكمي لمختلف الدراسات، خاصة تلك التي تتعلق بالبيانات الإحصائية، وتكمن أهمية الاستبيان في ملامسته للواقع من خلال تحليل للظواهر الاجتماعية باستخدام النماذج الرياضية، ومنه قياس الظواهر والخروج بنتائج واقعيه يعد الفرد هو الأساس في الوصول إليها باعتباره كعينة لمختلف الأبحاث والدراسات.

الكلمات المفتاحية: *أدوات البحث العلمي؛ جمع المعلومات؛ الاستبيان؛ البيانات؛ الاستمارة.*

Abstract:

This article aims to introduce an important tool of scientific research, which is considered one of the most important inputs to the quantitative analysis of various studies, especially those relating to statistical data. The importance of the questionnaire lies in its relevance to reality through an analysis of social phenomena using mathematical models.

Keywords: *Scientific research tools; Information collection; Questionnaire; Data; form.*

* **المؤلف المرسل: أحمد الحمزة،** elhamza.ahmed@enssp.dz

مقدمة:

يعد الاستبيان من أدوات البحث العلمي وقد أصبحت هذه الأداة الأكثر شيوعًا في الآونة الأخيرة فمعظم البحوث العلمية أصبحت تعتمد هذه الأداة التي تعتبر أداة مهمة لجمع المعلومات التي يمكن على ضوئها اختبار فروض الدراسة والإجابة على مشكلة الدراسة ، وتستخدم هذه الأداة من خلال معرفة العدد الحقيقي لمجتمع الدراسة واختيار العينة التي تمثله قبل البدء في تصميمها والتي يجب أن تتناسب مع طبيعة المشكلة ومنهج البحث المستخدم. وذلك لأن كل أداة لها خاصيتها التي تجبر الباحث للأخذ بها دون غيرها، فالأداة التي يتم من خلالها جمع البيانات حول دراسة ما لا تكون مفيدة في جمع معلومات حول دراسة أخرى، لأن لكل أداة مميزاتها وعيوبها والمسلمات التي تستند إليها، لذا لابد من معرفة كيفية توظيف أدوات البحث العلمي استنادا لإشكالية كل دراسة والمنهج الذي يتبعه، والفروض أو التساؤلات التي يتم وضعها لدراسة وقياس كل ظاهرة .

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الاستبيان في الوصول إلى نتائج علمية واضحة ودقيقة ؟

ومنه يمكن طرح مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم الاستبيان؟
- كيف يمكن استخدام أداة الاستبيان في البحوث العلمية؟
- ما هي أهم مميزات وعيوب أداة الاستبيان؟

ومنه يمكن صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

كلما تم استخدام أداة الاستبيان بطريقة علمية صحيحة أدى ذلك إلى الوصول إلى نتائج علمية تلامس الواقع وتحلله؛

1. الإطار المفاهيمي للاستبيان

للاستبيان عدة مفاهيم يمكن ذكر أهمها وفقا لما يلي:

أ. مفهوم الاستبيان

أ.1. لغة: "كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر، بمعنى أوضحه وعرفه، والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر، وهو ترجمة للكلمة الإنجليزية "Questionnaire. (الجرجاوي، 2010 ، ص. 14)

أ.2. اصطلاحا: يمكن تعريف الاستبيان على أنه " عبارة عن مجموعة من الأسئلة تتوافق مع محاور الظاهرة قيد الدراسة وتكون ملمة بها والتي يمكن التوصل من خلالها إلى حقائق تلامس الواقع ، ويعرف أيضا على أنه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. (أحمد ر.، 2008، ص. 77)

أيضا هو عبارة عن " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع ما يتم إرساله إلى المبحوثين بطريقة أو بأخرى ليجيبوا على هذه الأسئلة ثم إعادته ثانية إلى الهيئة المشرفة على البحث.

ب. أهمية الاستبيان

تكمن أهمية الاستبيان أساسا فيما يلي: (المنعم، 1984 ، ص. 254)

- تصميم البيانات ومعالجتها إحصائيا من خلال وقوفه على الأبعاد الكمية للظاهرة موضع الدراسة.
- صلاحيته في دراسة الأحاسيس والاتجاهات والآراء والمواقف والأبعاد الشخصية والذاتية للظاهرة.

ج. خصائص الاستبيان

تتمثل أهم خصائص الاستبيان فيما يلي:

ج.1. الخصائص العامة للاستبيان وأهم شروطه:

هناك العديد من الخصائص التي يتميز بها الاستبيان عن غيره من أدوات البحث الأخرى، يمكن وصفها وفقا للنقاط التالية: (مختار، 1978 ، ص.ص 54-55)

- تقليص الحيز الجغرافي لعينة الدراسة خاصة في حالة الاستبانات الالكترونية؛

- يمتاز الاستبيان بقلة تكاليفه وكذا توفير الجهد والوقت إذا ما تم مقارنته بأدوات جمع المعلومات الأخرى.

- يسمح الاستبيان لأفراد العينةبالإجابة عن الأسئلة بشكل دقيق خاصة إذا كان نوع المعلومات المطلوبة متعلقًا بمسائل خاصة وشخصية وأخرى يمكن التشاور حولها؛

- يسمح الاستبيان للأفراد كتابة البيانات في الأوقات التي تكون مناسبة لهم دون التقيد بزمن معين يصل فيه الباحث لجمع البيانات.

- يساعد الاستبيان على توفير الدقة في صياغة العبارات و الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الاستجابات.

- يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات كمية حساسة وأخرى محرجة، ففي غالب الأحيان يخشى المستجيب إعلان رأيه أو التصريح به أمام الباحث كأن يدلي برأيه في حضور رئيس عمله أو تلك الأسئلة المتعلقة بالحياة الزوجية والخاصة، أما إذا كانت له الفرصة لإبداء رأيه في مثل هذه المسائل بطريقة لا تؤدي إلى التعرف عليه كما هو الحال في الاستبيان فانه قد يد لي برأيه بصدق وصراحة.

ج.2. الشروط الواجب توافرها في الاستبيان

وتتمثل هذه الشروط فيما يلي: (مختار، 1978 ، ص. 56)

- أن يكون الاستبيان ترجمة حقيقية لأهداف البحث وتحليل تساؤلاته وفروضه وتماشيه معها.

- أن يكون الاستبيان قصيرًا مختصرًا حتى لا يكون عرضة لإهمال المستجيبين.

- يوضع الاستبيان بالشكل وينفذ بالطريقة التي ترغب المستجيبين عليه في موضوعه ومحتوياته وتشجيعهم وتدفعهم إلى الإجابة عليه.

- يجب أن يراعي الاستبيان حرية المبحوث فلا يوجهه، ولا يوحي إليه بإجابة يستهدفها ومنه يجب أن تكون الأسئلة، أو العبارات غير غامضة، وغير مثبطة وغير مضللة للمستجيب.

- توجه عبارات الاستبيان أو فقراته بطريقة لا تتضمن الإحراج للمبحوث ولا تثير شكه في أهداف البحث أو تخوفه من تبعات إفصاحه بما يكنه في نفسه.

- يكون الاستبيان في مستوى إدراك وتعليم وثقافة المستجيب، أي يجب أن تكون مصطلحات وأفكار ومعلومات الاستبيان في حدود فهم المستجيب.

- كما يجب أن تكون أسئلته، وعباراته مرتبة، ومتسلسلة منطقيًا، ومناسبة في طولها وعدم وجود حشو فيها كما يجب تحييده ا، وعدم تحيزه ا، وعدم توجيهها لأية إجابة معينة.

- يتضمن كل سؤال فكرة واحدة مثل (ما رأيك في ضرب الطلاب في الصف، وحرمانهم من الذهاب إلى المعسكر الكشفي).

د. مجالات استخدام الاستبيان

هناك مجالات كثيرة يمكن استخدام الاستبيان فيها كأداة لجمع المعلومات و من أبرز مجالات استعماله ما يلي: (التومي، العراق، ص. 245)

د.1. الأول في مجال دراسة الرأي العام: إن تقييم أوجه النشاط الاجتماعي وكذا الحياة الاجتماعية والصحية والعلمية والتوجيهية والتدريبية التي تقدمها مختلف المؤسسات العمومية والأهلية ودراسة مشاكل الأفراد واتجاهاتهم النفسية والمهنية وخبراتهم الماضية وإدراكاتهم وقيمهم في الحياة وعقائدهم ومشاعرهم ودوافعهم وأهدافهم وتطلعاتهم في الحياة وخططهم للمستقبل وسلوكهم والأسباب التي تكمن وراء سلوكهم وتصرفاتهم وتفسيراتهم للمواقف وآرائهم واقتراحاتهم وغير ذلك من الأمور التي قد تهم الباحث الاجتماعي.

د.2. الثاني في مجال السياسة

يمكن استخدام الاستبيان في مجال السياسية من خلال تلك البحوث التي تتعلق بتوجهات الرأي العام حول قضية داخل النظام السياسي وذلك من خلال العمل على إجراء يستهدف جمع حقائق عن القضايا المتعلقة بحياة المواطنين وتفاعلاتهم داخل البيئة السياسية ، ونلاحظ أن الاستفتاءات الخاصة بالرأي العام نحو كثير من القضايا والمسائل السياسية تكثر في الدول التي تمارس الديمقراطية. كما تستخدم الاستبيانات في المجالات الأمنية المختلفة كجمع بيانات عن المدمنين، أو المجرمين [السلام أو الحرب] أو لقضايا سياسية وعسكرية أخرى. (عجير، 1992، ص. 17)

د.3. الثالث في مجال الإعلام والرعاية والمجال الاقتصادي: يستخدم الاستبيان في المحطات الإذاعية والتلفزيونية في العالم لتقييم برامجها وأدائها، من قبل الجمهور وذلك بغية توضيح الرؤية حول مستوى أدائها وتقديم الحلول اللازمة ل جذب أكبر عدد ممكن من المشاهدين مما يترتب عليه تسويق أكثر للمنتوجات التي تستخدم الرعاية التلفزيونية وسيطًا لها.

ويستخدم الاستبيان أيضا في عملية الاستفتاء حول جودة الخدمات المقدمة من طرف الفنادق والشركات السياحية والمستشفيات الخاصة، وشركات الطيران، والبنوك وغيرها لكي يتم تقييم خدماتها ومنه تحسينها واقضاء على الجوانب السلبية فيها وهذا لتحقيق نسبة أكبر الزبائن

د.4. الرابع في المجال التربوي والنفسي: تستخدم الاستبيانات في المدارس والمعاهد والجامعات وكل المؤسسات التربوية لإجراء البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية خاصة في جمع بيانات مختلف الدراسات أو مشاريع

التخرج في مختلف مراحل التعليم العالي ، والحقل التربوي خاصة نظرا لأهميته في الكثير من الدراسات التي تجري على الجوانب العملية التربوية.

د.5. الخامس في المجال الاجتماعي: تستخدم الاستبيانات في هذا المجال لدراسة الحالة ومعرفة الفروق بين ومعرفة الاتجاهات والقيم والمبادئ والعادات، والتقاليد، والأعراف السائدة في المجتمع ومثال ذلك الدراسات التي تستهدف معرفة نسب الطلاق، والزواج، والفقر، والانحراف، وجنوح الأحداث، والقيام بدراسات مسحية لبعض القضايا الاجتماعية.

هـ- أنواع الاستبيانات (نماذج وأمثلة)

تقسم الاستبانات إلى عدة أنواع وذلك حسب المنهجية العلمية المتبعة والغرض من تصميمها وتقسم كما يلي: (الباسط، 1979، ص. 287)

هـ.1. النوع الأول :تصنيف الاستبيان وفقًا لطريقة التطبيق وطريقة توصيله إلى المستجيبين ويقسم إلى قسمين وهما:

- **الاستبيان البريدي:** هو الذي يتم إرساله بالبريد إلى الأشخاص موضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة بهم، وثم إعادته ثانية إلى الباحث يمكن أن تصل الاستبيانات البريدية إلى الكثير من المبحوثين وفي مناطق متفرقة بسرعة وسهولة، ولها أهمية عند قياس الاتجاهات، أو قياس آراء الرأي العام مثلا، كما أن هذه الطريقة منخفضة التكاليف نسبيا، ولا تعود الردود بسرعة واحدة ويمكن أن تؤدي الردود الجزئية إلى تحيز يجعل الإجابات التي نحصل عليها لا فائدة منها.

- **استبيان المواجهة:** يوزع هذا الاستبيان باليد على الأفراد للإجابة عليه وإعادته ثانية دون مساعدة من أحد لأن الأفراد االمستهدفين هنا مجتمعون في مكان معين لغرض من الأغراض كالدراسة أو العمل، أو الصلاة، أو حضور ندوة ...الخ وقد يكونوا طلابا أو مدرسين في المدارس أو عمالا في مصانع، أو مساجين في سجون أي مجموعات بشرية، ففي مثل هذه الحالات ينبغي أن يوزع الاستبيان باليد اختصارًا للوقت واقتصادًا في التكاليف، وهنا يقوم الباحث شخصيًا بتقديم الاستبيان ويستطيع أن يشرح عن البحث ومغزاه وان يوضح بعض النقاط، ويجيب عن الأسئلة التي تثار، ويثير دوافع المستجيبين عن الأسئلة بعناية، وصدق كما يحصل على عدد أقل من الاستجابات الجزئية، وحالات رفضه الإجابة إلا أن إحضار مجموعة من المفحوصين للإجابة معًا عن الاستبيان قد تكون متعذرة، كما أن مقابلة الأعضاء فرديًا قد تكون باهظة التكاليف، وتستنفذ الوقت ومن ثمَّ يكون من الضروري في مثل هذه الحالة إرسال الاستبيان بالبريد.

هـ.2.النوع الثاني :تصنيف الاستبيان وفقًا للشكل و الصورة التي يمكن أن تأخذها أو تأتي عليها أسئلته وفقراته، يمكن تقسيمه إلى خمسة أقسام هي: (الجرجاوي، 2010 ، ص. 31)

-**الاستبيان المباشر:** وهو الذي يتكون من أسئلة تهدف إلى الحصول على حقائق واقعية وصريحة مثل السؤال المباشر عن السن، الحالة الزوجية، المستوى التعليمي، المهنة وما إلى ذلك.

-**الاستبيان غير المباشر:** وهو الذي يتضمن أسئلة يمكن من خلال إجابتها استنتاج البيانات المطلوبة، فمثلا :إذا أراد الباحث معرفة درجة التكيف الاجتماعي للفرد يوجه أسئلة مثل :س هل لديك أصدقاء؟ س هل يمكنك كسب

أصدقائك بسهولة؟ س هل يضايقك الانفراد في حياتك؟... الخ، ومن خلال الإجابة على هذه الأسئلة غير المباشرة يمكن للباحث : استنتاج البيانات المطلوبة.

- الاستبيان المقيد أو المقفول أو محدد الإجابة

في هذه الاستبانات لا يحدد الباحث في استمارته إجابات مفتوحة، وعلى المستجيب أن يختار ما يراه مناسبا، أو يحدد ما ينطبق عليه منها و الاستبيان الذي يتكون عادة من قائمة معدة من الأسئلة أو العبارات الثابتة وعلى المستجيب أن يختار من بين إجابات ممكنة محددة، ويعطي إجابته عليه فيكتب مثلا "نعم " و"لا " أو "موافق "أو " غير موافق " أو يضع علامة أو دائرة أو خطًا تحت بند، أو أكثر من قائمة من الإجابات، أو يرتب مجموعة من العبارات وفقًا لأهميتها، أو يزاوج ويوائم بين عبارتين مترادفتين، أو متشابهتين في المعنى، أو يكتب عبارة مختصرة في مسافات بيضاء، أو سطور خالية، أو غير ذلك من الصور التي يمكن أن تأخذها إجابات الاستبيان المقفول.

مثال: هل تمتلك جهاز كمبيوتر ممحول؟ فيتطلب من المستجيب أن يضع أمام هذا السؤال نعم □ لا □

- الاستبيان المفتوح:

هو عبارة عن أسئلة لا يعقبها أي نوع من الاختيار ت ويطلب من المستجيب تسجيل الإجابات برمتها وتترك مساحة أو عدد الأسطر الإجابة على الأسئلة المفتوحة تساعده على تحديد طول أو اكتمال الاستجابات التي يمكن التوصل إليها. (الجرجاوي، 2010 ، ص.ص 31-32)

- الاستبيان المجسم أو المصور:

وهو الذي يقدم للعينة على شكل صور ورسوم بدلا من العبارات المكتوبة ليختاروا من بينها الإجابات التي يميلون إليها وتعتبر هذه الاستبيانات أداة مناسبة لجمع البيانات من الأطفال ومن ذوي الاحتياجات الخاصة الذين لا يملكون القدرة على القراءة بوجه خاص، وغالبًا ما تجذب الصورة انتباه المبحوثين أكثر من العبارات المكتوبة وتقلل من مقاومة المبحوثين للاستجابة، وتزيد من اهتمامهم بالأسئلة كما أنها تحدد أحيانا مواقف لا تخضع بسهولة للوصف اللفظي وفي حالات أخرى تجعل من الممكن كشف اتجاهات أو جمع معلومات لا يمكن التعرف عليها بطرق أخرى، هذا النوع من المجسمات غير موجهة بقدر الإمكان مثل التساؤل هل يمكن أن:

س تزيدنا أكثر من .. ؟

س لماذا قلت الآن كذا ... ؟

س والآن ما هي وجهة نظرك فيما يخص... ؟

س أو ما هو الإحساس الذي تشعر به نحو ..؟

2. الإطار العملي للاستبيان

يتمثل الإطار العملي أو التطبيقي للاستبيان أساسا فيما يلي:

1.2. ضوابط صياغة أسئلة الاستبيان وفقراته

يحتاج تصميم الاستبيان إلى دراسة جيدة تقف على حسن الصياغة وصحة النتائج ودقتها، ويتطلب ذلك دراسة معمقة والماما تاما بحالة ووضعية جمهور البحث، ولهذا يجب الأخذ بالعديد من الأمور عند إعداد الاستبيان منها ما يتعلق بشكلها وأيضا تنسيقها، ومنها ما يتعلق بصياغة الأسئلة أو العبارات وأنواعها والبيانات المطلوبة فيها، ورغم أن تصميم الاستبيان يختلف باختلاف موضوع البحث إلا أن هناك العديد من الأسس والقواعد العامة التي لا بد من التقيد بها عند كتابة فقرات وأسئلة الاستبيان، والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي: (حسن، 1986، ص. 479)

أ- مرحلة ما قبل البدء بصياغة فقرات أو الأسئلة:

- **تحديد إطار البحث** هذا الإطار هو سلسة من الأسئلة أو العبارات التي يطرحها الباحث لنفسه حول موضوع البحث، ويتعين مراعاة هذه المرحلة قبل تصميم الاستبيان، حيث ينقسم موضوع الدراسة أو الظاهرة أو المشكلة البحثية إلى موضوعات، وظواهر، ومشكلات فرعية، وكل مشكلة فرعية إلى عدة نقاط، ثم يتفرع كل موضوع من هذه الموضوعات إلى نقاط أخرى جزئية، وبذلك يعالج الباحث جميع المسائل المتصلة بالدراسة، كما أن ذلك من شأنه أن يجنب الباحث التعرض لدراسات ليست بذات الأهمية.

- **تصميم الجداول الخيالية أو الصماء**: لا يعد إطار البحث كافيا في مساعدة الباحث لصياغة الأسئلة أو العبارات اللازمة للاستمارة، إذ لا بد للباحث أن يحصر كل المعلومات المطلوبة، وأن يتصور النتائج الفعلية المتوقع الحصول عليها في شكل جداول صماء قبل بدء البحث .

- **الأسئلة والعبارات التي يشملها الاستبيان**: لكي يحدد الباحث الأسئلة أو العبارات التي سوف يتضمنها الاستبيان يجب عليه أن يحصر البيانات التي يحتاجها هل هي من النوع الذي يتصل بالحقائق أو المعتقدات والاتجاهات أو تهدف إلى التعرف علي أنماط السلوك والعلاقات المتبادلة.

ب. وضع استمارة الاستبيان في صورتها الأولية:

بعد البحث والتحقق من الترابط المنطقي بين مجموعات الأسئلة بعضها عن بعض، وتكوين وحدة منسقة الأجزاء، وحتى تسهل عملية أخذ النتائج والتحليل الإحصائي لبيانات الاستمارة، ويراعى أن تبدأ بالأسئلة البسيطة سهلة الإجابة وذات جاذبية للمبحوث حتى نقلل من احتمال عدم التفاعل معها ثم يلي ذلك الأسئلة التي تحتاج إلى إبداء الرأي وتوضيح الرغبات، ثم يتبع ذلك المعلومات الشخصية في ضوء نتائج الدراسة الأولية ثم التوصل إلى وضع استمارة أولية. (خيري، 2011، ص. 256)

ب.1.استراتيجيات تحديد نوع الأسئلة و شكل الإجابات:

تقضي هذه المرحلة أن يتخذ الباحث القرارات التي تمثل الصياغة العامة للاستبيان وذلك وفقا لما يلي:

- **حسن اختيار الأسئلة و العبارات أو الفقرات:** لابد للباحث أن يعتمد على عبارات تتلاءم مع مفردات المبحوثين ولغتهم وهذا يكون من خلال المقابلات الاستطلاعية التي يقوم بها، ولكي تكون الصياغة ممكنة ومعقولة يجب مراعاة الاعتبارات التالية:

- اللغة: يجب صياغة العبارة أو السؤال بلغة قريبة من مستوى المستجيب، وتجنب العبارات الغامضة والتي تحتمل أكثر من معنى، كما يجب تحاشي الأسئلة الطويلة والتي يصعب على المستجيب متابعتها.

- مستوى المعرفة والمعلومات:

- التحديد والتخصيص في الأسئلة: ويقصد به ربط الأسئلة بوقائع وحوادث محددة.
- تحديد شكل متغيرات الإجابة على العبارة: ويمكن أن يتم ذلك بذكر جميع البدائل والمتغيرات الممكنة أو بعدم ذكر أي متغير، وهنا يجب أن لا يحوي السؤال توجها واحدا لأن في ذلك إيحاء له.
- ترتيب الأسئلة وتسلسلها: هناك قاعدة عامة في وضع وترتيب أسئلة الاستبيان تذهب إلى ضرورة الانطلاق من الأسئلة البسيطة التي قد يجد المبحوث راحته في الإجابة عليها، ويمكن وضع الأسئلة الخاصة والحساسة في مواضع متأخرة من ترتيب أسئلة الاستبيان.
- توجيهات حول صياغة أسئلة أو فقرات الاستبيان: يقع بعض الباحثين في العديد من الأخطاء تتمثل في عدم تحديد ما يريدون التوصل إليه من خلال الاستبيان، ولذلك تجدهم يضعون الكثير من العبارات ويجمعونها لعلهم يتحصلون على ما يريدون من كل هذه الإجرابات كما يمكن ظهور ضعف في صياغة الأسئلة أو العبارات مما يسبب فهما مختلفا لدى المبحوث عن قصد الباحث ولذلك ينصح وجب اتباع الخطوات التالية:
- التأكد من أن محتوى العبارة أو السؤال يتلاءم مع جميع أفراد العينة.
- الحرص على أن تكون صياغة الفقرات أو الأسئلة تمثل إجابة وافية تحقق الغرض منها.
- إظهار الكلمات التي تشكل مفتاح الفقرة أو السؤال بطريقة ما كوضع خط أو كتابة بخط عريض.
- تجنب وضع بدائل غير مناسبة أو العدد غير المناسب من البدائل.
- العمل على عدم ازدواجية المعنى للفقرة أو الأسئلة أي وجود أكثر من فكرة.
- ضرورة استخدام الكلمات والمصطلحات التي يسهل فهمها و تفسيرها.
- تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل على الغالب، أحيانا.

ب.2. الأمور الواجب مراعاتها عند وضع فقرات أو أسئلة الاستبيان: كل فقرة أو سؤال أو عبارة أو عنصر في الاستبيان ينبغي أن تتلاءم مع أحد متغيرات أو فروض و أسئلة الدراسة، وأن تكون جميع العناصر لها علاقة بالبحث ومشكلته، ويجب على الباحث سؤال نفسه عدة أسئلة عند وضعه للاستبيان حتى يحدد الأهداف المطلوبة، وعند اختيار الفقرات أو الأسئلة أو العبارات على الباحث أن يضع نصب عينيه مراعاة الأمور التالية: (خيري، 2011، ص.ص 256-257)

- موضوع البحث.
- طبيعة المجيبين.
- منهج الدراسة.
- أخذ أراء المختصين من أصحاب الخبرات السابقة في صياغة الأسئلة.
- الاطلاع على الاستبيانات السابقة التي وضعها باحثون آخرون.

ب.3 قواعد صياغة الأسئلة والفقرات للاستبيان: عند صياغة عبارات أو فقرات الاستبيان لا بد من مراعاة الخطوات التالية:

- أن تثير الأسئلة اهتمام المجيب وانتباهه، وأن لا تخلو من عنصر التشويق.
- أن تكون الأسئلة سهلة التبويب، وأن يحمل كل سؤال فكرة واحدة.
- عدم اللجوء إلى أسلوب التحقيق البوليسي، والابتعاد عن روح الاستعلاء في الأسئلة.

كتابة الأسئلة أو الفقرات على مستوى المجيب وقدراته اللغوية.

تقسيم الأسئلة أو العبارات إلى مجموعة متجانسة وفقا لمتغيرات أو فروض البحث.

ب.4. ترتيب فقرات أو أسئلة الاستبيان:

- يجب أن تعطى الأسئلة أرقاما متسلسلة حتى يمكن الاستدلال على أي سؤال بكل بساطة
- أن تنقسم الأسئلة إلى مجموعة متناسقة توضح لها عناوين فرعية.
- أن توضع بطريقة تثير الرغبة في الإجابة ولا تثير شكوك المستجيب عليها.
- الانتقال من الأسئلة العامة إلى الخاصة.
- ترتيب الأسئلة بشكل منطقي متدرج لا ينتقل من موضوع إلى أخر إلى بعد الانتهاء منه.
- البدء بالأسئلة السهلة التي تتناول الحقائق الأولية الواضحة.

ج. تطبيق الاستبيان وأساليب تقديمه

وتمر هذه المرحلة بثلاث عمليات فنية يقوم بها الباحث حتى يضمن أداة جيدة وموضوعية ثابتة تراعي عدم الاعتراض على عباراتها أو أسئلتها أو حتى الكلمات المستخدمة فيها.

ج.1. العملية الأولى ما قبل التطبيق: وتمر بثلاث مراحل هي: (الرزاق، 2014، ص. 282)

- مراجعة إعداد المسودة التجريبية.
- التجريب الفعلي.
- تجهيز الاستبيان للتطبيق الفعلي.

ج.2. مواصفات خطاب تقديم الاستبيان للمستجيب:

هو عبارة عن رسالة موجهة من الباحث تقع بعد الغلاف مباشرة ويوضح فيها للمستجيب مشكلة الدراسة والهدف من بحثها، ومدى أهمية المشاركة من المجيب في تحقيق الهدف، كما يوضح الغرض العلمي من الاستبيان، كما يتضمن خطاب التقديم أيضا اسم الجهة القائمة بالبحث والمشرفة عليه، مع إيضاح العنوان الذي يعاد إليه الاستبيان.

وحتى يكون عرض التقديم ذا جدوى فلا بد أن يشمل على المواصفات التالية: (الرزاق، 2014، ص. 283)

- أن يراعي الباحث عامل الاختصار.
- أن تصاغ بعبارات تراعي تقدير واحترام المستجيب.
- أن تراعي أهمية البحث والهدف منه وعنوانه والتاريخ.
- تظهر فيها أهمية تفاعل المبحوث ودوره في تحقيق أهداف الدراسة.
- أن تشتمل على ما يطمئن المبحوث على سرية إجابته.

ج.3. الخطوات الإجرائية التطبيقية المتبعة عند بناء الاستبيان

عند البدء في كتابة الاستبيان لا بد للباحث أن يكون لديه مصادر يستعين بها أو يأخذ منها[بنود، أو عبارات، أو فقرات، أو أسئلة الاستبيان] ودون ذلك لا يستطيع أن يقدم لنا الباحث استبيانا يعتد به فعند كتابة الاستبيان فلا بد من الاعتماد على:

- الدراسات السابقة توفر مادة علمية حية للباحثين الآخرين في موضوع الدراسة.

- الأطر النظرية ما كتب حول الموضوع من قبل الآخرين

- زيارة مجتمع الدراسة في أماكنهم توفر له مادة علمية لكتابة الاستبيان فمثلا إذا كانت مشكلة البحث تخص مشكلات الطلبة في الإسكان الجامعي فمن المفضل الذهاب إلى السكن ليرى المعاناة بنفسه ويجلس أو يقابل بعض منهم ويكتب المعاناة على طبيعتها مثل عدم وجود ماء، أو انقطاع التيار الكهربائي باستمرار أو عدم وجود صالات للقراءة أو الترفيه ... إلخ، فهذه كلها معلومات حقيقية تكتب على هيئة أسئلة أو عبارات في الاستبيان ويكون لها فائدة أكبر من الكتابة بالتخمين أو الخيال أو الرجوع إلى الكتب والدراسات.

-مراجعة الاستبيانات التي كتبت حول هذا الموضوع، أو قريبة منه من قبل باحثين آخرين، وليس شرطًا أن تكون في نفس المتغيرات أو نفس فروض دراستك، وإنما يستفاد منها عند صوغ الفقرات أو العبارات أو التساؤلات.

-استشارة المختصين والمهتمين بموضوع الدراسة والاسترشاد بآرائهم لأن الفائدة التي سوف تعود على الباحث من وراء ذلك أنها توفر له الجهد، والوقت، والمال، لأنهم سيقدمون خلاصة تجاربهم وعلمهم للباحث سيرشدونه إلى بعض ما كتب حول موضوع الدراسة وما يفيده في كتابة وصوغ استبيان دراسته.

-استشارة بعض المختصين في القياس والتقويم أو الإحصاء أو إحدى وحدات القياس، والتقويم التابعة لمؤسسة معينة أو جامعة وهذا لتقديم الطريقة المثلى لتحليل موضوع دراسته.

3. مميزات وعيوب الاستبيان

يمكن تلخيص أهم مميزات وعيوب الاستبيان في ما يلي: (حمد، 1992، ص. 180)

أ. مزايا الاستبيان:

- يمكن من خلال أداة الاستبيان الحصول على العديد من الاستجابات و من أفراد متباعدين جغرافيا وبأقصر وقت ممكن بالمقارنة مع وسائل جمع البيانات الأخرى.

- يعتبر الاستبيان من اقل أدوات جمع المعلومات تكلفة سواء فيما تعلق بالجهد المبذول أو المال، ولا يحتاج تطبيق الاستبيان إلى عدد كبير من الباحثين المدربين، وذلك لأن الإجابة عن الأسئلة وتدوينها متروكة للمستجيب ذاته.

- يعتبر كثير من الباحثين المعلومات التي تتوفر عن طريق الاستبيان أكثر موضوعية من إجابات المقابلة أو غيرها من طرق جمع البيانات بسبب أن معظم الاستبيانات لا تحمل اسم المستجيب مما يحفزه على إعطاء معلومات موثوقة وصحيحة.

- أن طبيعة الاستبيان توفر له ظروف التقنين أكثر مما يتوفر لوسائل أخرى بسبب التقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الإجابات مما يزيد من قيمة الاستبيان.
- يوفر الاستبيان وقتا كافيا للمستجيب للتفكير في إجابته مما يقلل الضغط عليه ويدفعه إلى التدقيق في معلوماته.
- يعطي المشارك فرصة كافية للتفكير دون ضغوط نفسية عليه كما هو الحال في المقابلة أو الاختبارات.

- الاستبيان أكثر تمثيلا للمشاركة المدروسة لأنه يمكن توزيع فقراته على جوانبها، كما هو الحال في استفتاءات الرأي العام.

- يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات حساسة أو محرجة لا يستطيع المشارك الحصول عليها في المقابلة

ب. عيوب الاستبيان: من بين أهم عيوب الاستبيان نذكر ما يلي: (حمد، 1992، ص. 181)

- التأخر في إعادة الاستبيان إلى الباحث يقلل من تمثيل العينة لمجتمع الدراسة وينتج عن ذلك عدم صلاحية النتائج للتعميم.
- يتأثر المشارك في الاستبيان بطريقة وضع الأسئلة، ويكتشف هدف الباحث فيميل إلى الإجابة التي ترضي الباحث.

عدم جدية المشاركين في الإجابة أو اللجوء إلى الإجابة العشوائية.

- قد يفسر المبحوث بعض الأسئلة تفسيرا خاطئا فتأتي أجابته غير دقيقة.
- أن كثير من عيوب الاستبيان يمكن تلافيها إذا كان الاتصال مباشر بين الباحث والمشارك.
- قد يعطي المبحوث إجابة غير صحيحة حين يملأ الاستبيان ولا يستطيع أحد أن يتابع نقطة أو بندا ما بأسئلة متشابهة كي يعطي المستجيب، وبسبب الوقوع في هذا الخطأ هو أن كثيراً من العبارات والمصطلحات تحمل أكثر من معنى لأفراد مختلفين مما يحد من قيمة الاستبيان.
- لا يستطيع الباحث أن يلاحظ ويسجل ردود فعل المبحوثين لفقدان الاتصال الشخصي معهم، وقد تكون تتعلق بالمعلومات الهامة لموضوع البحث.

- عدم حفاظ الباحث على حجم لعبارات الاستبيان فلا يوجه أسئلة كثيرة لكي لا يدفع المبحوث إلى الملل وبالتالي عدم تعبئته لئلا يأخذ منه وقتا طويلا، وهذا العامل يحد من الاعتماد على الاستبيان إذا كانت المشكلة أو موضوع البحث تملي على الباحث أن يوجه أسئلة متعددة.

خاتمة

إجمالا يمكن القول أن الاستبيان يعد أداة مهمة لجمع البيانات في مختلف الدراسات خاصة الاجتماعية وتحدد فاعليته الاستبيان بأربعة من خلال (طبيعة البيانات المطلوبة، ونوع المبحوثين وكيفية الوصول إليهم وتحديد الوقت تحديدًا دقيقا، فالاستبيان يكون ناجعا ويحقق الأهداف المرجوة خاصة عندما يمنح للمبحوث فرصة في التعبير عن آرائه وردود أفعاله بحرية وبكل صراحة، كما أن الاستبيان يعد أداة فعالة بالنسبة لمجموعة معينة من المبحوثين وهذا بالنظر لسهولة الوصول إلى المبحوثين فإذا افترضنا بأن أسلوب الاستبيان مفيد ومؤثر بالنسبة لمجموعة معينة من المبحوثين فهو يعتبر أداة مفيدة جدًا بالنسبة للوضعيات التي يكون فيها المبحوثين منتشرين انتشارًا جغرافيًا متباعد وبذلك تكون تكاليف الاستبيان أقل بالمقارنة مع أدوات أخرى مثل أداة المقابلة التي تتطلب تنقل الباحث إلى مكان دراسة الحالة وإجراء مقابلة مع المبحوثين والتي تتطلب جهدا ووقتا، بغض النظر عن الإحراج الذي تسببه أداة المقابلة للمبحوثين خاصة إذا كان موضوع الدراسة يتعلق بجوانب حساسة تحرج المبحوثين.

وبغية الوصول إلى نتائج واقعية وجب على الباحثين مراعاة العديد من المراحل في إعداد الاستبانة تتمحور أساس حول كيفية اختيار موضوع البحث وتجزئة متغيرات الدراسة ومعرفة درجة التأثير والدور من خلال التمييز بين المتغيرات وتحديد المستقل منها والتابع وكذا الوسيط، وهذا من أجل تحديد نوع الانحدار

ودرجة التوزيع الطبيعي من خلال دراسة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وفق الدراجات التي يضعها الباحث للتعرف على كيفية معالجة النتائج إحصائيا ومعرفة توجه المبحوثين نحو كل سؤال أو عبارة ومنه واختبار الفرضيات والتعرف على مدى ترابط المتغيرات من خلال التعرف على درجة مستوى الدلالة الإحصائية المحدد ومنه قياس صحة الفرضيات ومدى معالجة إشكالية البحث لموضوع الدراسة وفي الأخير مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة والدراسة الحالية ومقارنتها وتطوير الدراسات المستقبلية حول متغيرات الدراسة.

قائمة المراجع

1. أحمد ,ر .ح .(2008) .العلم والبحث العلمي في مناهج العلوم .الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث.
2. الباسط ,ع .ا .(1979) .الباحث الاجتماعي محاولة نحو رؤية نقدي .مصر :دار المعارف.
3. التومي ,ا .ع) .العراق .(مناهج البحث الاجتماعي :1975 .المنشأة الشعبية.
4. الرزاق ,ج .ع .(2014) .تصميم البحث الاجتماعي -الأسس والاستراتيجيات-، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية.
5. المنعم ,ا .ح .(1984) .طرق البحث الاجتماعي .مصر :دار المعارف.
6. حسن ,ع .أ .(1986) .مناهج البحث في علم النفس .مصر :دار المعارف .
7. حمد ,ا .ص .(1992) .التقويم الذاتي للباحث في العلوم السلوكية، .الرياض :جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .
8. حمزة، مختار. (1978). أسس علم النفس الاجتماعي. بيروت: دار العلم.
9. خيري ,ج .ع .(2011) .مناهج االبحث في التربية وعلم لنفس .مصر :دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
10. رشوان حسين أحمد. (1989). العلم والبحث في مناهج العلوم. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
11. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي. (2010). القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.
12. عجير ,ا .ز .(1992) .بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات .جدة :دار الفنون