المحاضرة العاشرة : الاستبيانQuestionnaire

تقديم : الدكتور : عبد المالك صاولي

مقياس :تقييم الرأي العام السنة الأولى ماستر اتصال وعلاقات عامة.

العام الجامعي 2024/2023

تعريف الاستبيان:

الاستبيان لغة **: على وزن استفعال أي طلب الشيء ، واستبيان بمعنى طلب البيان ، أي استوضحه ، وهو ترجمة للكلمة الإنجليزيةQuestionnaire**

أما الإستبار :

سبر الشّيء ، سبرا وسبره، وسبَر البئرَ : قاس غَوْره ليتعرَّف عمقَه ومقدار الماء فيه .

سَبَرَ الجُرْحَ :- : فَحَصَهُ لِيَعْرِفَ حُدُودَهُ وَغَوْرَهُ .

سَبْرُ الآراء : استطلاع مواقف النّاس في قضيَّةٍ معيَّنة بالاعتماد على عيّنةٍ منهم.

وعادة ما يكون الاستبار لأشياء مباشرة ومختصرة في صورة مقابلات ، بينما يتم الاستبيان بتعبئة شخصية.

ومنه يعرف الاستبار أو المقابلة اصطلاحا : بأنها" المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها."

أما الاستبيان اصطلاحا:

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 والإنسانية 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 موضوع الدراسة، وتستخدم أيضا بكفاءة أكثر في البحوث الوصفية لتقرير ما توجد عليه الظاهرة في الواقع،كما تستخدم في البحوث التجريبية وغيرها كذلك.

إجرائيا **: هي أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة ، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب ، يجرى توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها، حول الظاهرة المراد دراستها، وتستخدم أيضا بكفاءة أكثر في البحوث الوصفية لتقرير ما توجد عليه الظاهرة في الواقع , كما تستخدم في البحوث التجريبية وغيرها.**

قواعد كتابتها:

1-يجب أن يكون كل سؤال يعالج نقطة مستقلة واحدة.

2-يجب أن يكون المبحوث على غاية من الراحة فلا يشعر بالحرج أثناء الإجابة .

3-يجب أن تكون الأسئلة ذات طابع كمي ، أي يمكن تكميمها ، وتكون قصيرة وواضحة وتحتمل إجابة واحدة .

4- تبنى أسئلة الاستبيان كما لو أنك بصدد كتابة مقال ، أي بشكل مترابط ومتسلسل.

5- عادة ما تكون الأسئلة في البداية سهلة وواضحة ، ثم ينتقل من السهل إلى الصعب .
6- أن تبحث الإستبانة فقط في المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها من مصادر أخرى .
7- تحديد المصطلحات المستخدمة وثباتها ووضوحها .
8- أن تكون قصيرة قدر الإمكان ، أن تكون واضحة الكتابة مع حسن التنسيق .
9- أن تصاغ الأسئلة بكلمات بسيطة واضحة لا غموض فيها ، ولا تحتمل أي معنى أخر غير المقصود منها.
10-أن تكون الأسئلة موضوعية ، بمعنى خلوها من الاقتراحات الموحية بالإجابة المطلوب ذكرها .

مراحل إنجاز وإعداد الاستبيان بالتفصيل :

المرحلة الأولى:
-تحديد الهدف العام من الموضوع واختيار العنوان الملائم .
- تقسيم الموضوع العام إلى عدد من الموضوعات الفرعية حتى يتسنى للباحث تغطية كل فرع بمجوعة من الأسئلة التي تشكل في مجموعها العام الأسئلة التي يتألف منها الاستبيان عند التطبيق .
-مراجعة أولية للأسئلة والتأكد من تغطيتها لكافة العناصر الفرعية والعامة .
- اختيار نوعية الاستبيان سواء بشكل مغلق أو مفتوح أو متنوع، ويتوقف الاختيار على نوعية المعلومات التي يود الباحث الحصول عليها ، فهناك بحوث تتطلب الدراسة بصورة معمقة مثل الأبحاث المتعلقة بالسلوك –مثلا- فيستخدم المفتوح ، وهناك البعض الآخر لا يتطلب سوى التعرف على معلومات بسيطة من المبحوثين، ويمكن في تلك الحالة استخدام الاستبيان المحدد (الاستبيان المغلق)، ويمكن استخدام الأسلوبين.
المرحلة الثانية: وهي تتعلق بتصميم استمارة الاستبيان، من خلال صياغة الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث العلمي، ويجب أن تكون واضحة، ومرتبة ، ومتسقة.
المرحلة الثالثة: تتعلق باختيار العينة بحسب طبيعة الموضوع.
المرحلة الرابعة :تتعلق باختبار الاستبيان ، بما يعبر عنه بالصدق والثبات .
المرحلة الخامسة : توزيع الاستبيان .
*مزايا الاستبيان:
1-تعتبر الاستمارة والتقصي وسيلة ملائمة، للاتصال بعدد كبير من الأفراد في وقت قصير.
2- تهدف إلى الحصول على معلومات دقيقة وبسيطة ودون حرج من المبحوث .
3- تقنية قليلة التكلفة سريعة التنفيذ.
4- إمكانية مقارنة الإجابات، كون نفس الأسئلة تطرح بصيغ مختلفة.
5- تمكننا من تجميع رقمي وحساب النسب المئوية، وعلاقتها بالمتغيرات.
6- يعطي المشارك فرصة كافية للتفكير دون ضغوط نفسية عليه كما هو الحال في المقابلة أو الاختبارات .
*عيوب الاستبيان:
1- إمكانية تزييف إجابات المبحوثين ، طالما أن المبحوث لم يكتب اسمه ولا يستطيع محاسبة الباحث.
2- عجز بعض المبحوثين عن الإجابة بأنفسهم بسبب الأمية ، وعوامل أخرى .
3- اختصار الإجابات قد لا يفي بغرض البحث.
4-عدم جدية المشاركين في الإجابة أو اللجوء إلى الإجابة العشوائية .
5-قد يفسر المشارك بعض الأسئلة تفسيرا خاطئا فتأتي أجابته غير دقيقة .

أنواع الاستبيان:

1- الاستبيان المغلق :
وفيه تكون الإجابة مقيدة ، حيث يحتوي الاستبيان على أسئلة تليها إجابات محددة ، وما على المشارك إلا اختيار الإجابة بوضع إشارة عليها ، وهو ما يشجع الباحث على الإجابة دون جهد، كما

أنه يسهل تصنيف الإجابات بغرض تحليلها إحصائيا، ومن عيوبه أن المشارك قد لا يجد بين الإجابات الجاهزة ما يريده .

2-الاستبيان المفتوح :

وفيه تكون الإجابة مفتوحة ، حيث يحتوي الاستبيان على عدد من الأسئلة يجيب عليها المشارك بطريقته ولغته الخاصة ، 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 .

3-الاستبيان المغلق المفتوح :

ويحتوي على عدد من الأسئلة ذات إجابات جاهزة ومحددة وعلى عدد أخر من الأسئلة ذات إجابات حرة مفتوحة أو أسئلة ذات إجابات محددة متبوعة بطلب تفسير سبب الاختيار ، ويعتر هذا النوع أفضل من النوعين السابقين لاشتماله على مميزات النوعين السابقين.

4-الاستبيان المصور:

وتقدم فيه أسئلة على شكل رسوم أو صور ، بدلا من العبارات المكتوبة ، ويقدم هذا النوع من الاستبيانات إلى الأطفال أو الأميين.

طرق الحصول على ثبات الاختبار :

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

1- طريقة إعادة الاختبار **: يطبق في هذه الطريقة نفس الاختبار على مجموعة من الافراد 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 تحتمل 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 ولا سيما إذا طبق الاختبار على أطفال حيث انه من المسلم به ان معدلات النضج تكون سريعة في المراحل المبكرة .**

2- *طريقة الصور المتكافئة* : 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 براون .

معامل الثبات = 2 ر / 1 + ر حيث أن "ر" ترمز إلى معامل الارتباط بين نصفي الاختبار بطريقة التجزئة النصفية

كيفية حساب الانحراف المعياري لمعرفة مدى الانسجام الموجود بين القيم (في بيانات غير مبوبة) :

الخطوة الأولى : يتم حساب المتوسط الحسابي لهذه القيم : وذلك بجمع هذه القيم وتقسيمها على عددها.

الخطوة الثانية : حساب مقدار انحراف كل قيمة عن متوسطها الحسابي .

الخطوة الثالثة : تربع هذه الانحرافات ثم تجمع هذه المربعات .

الخطوة الرابعة : تطبيق قانون الانحراف المعياري : الجذر التربيعي لمجموع مربعات انحراف القيم عن المتوسط /(قسمة) عدد القيم -1

مثال :

إذا فرضنا هذه الارقام : 7-10-14-18-26 والمطلوب : البحث عن الانحراف المعياري بين هذه النتائج – عن متوسطها الحسابي .

1- القيام بحساب انحرافها عن متوسطها الحسابي : 7+10+14+18+26= 15

5

7 10 14 15 18 26 تساوي : -8 -5

1- 15 +3 +11

نتخلص من الاشارة بتربيعها : 64 25 1 15 9 122

البحث عن التباين : ع 2 = 64 +25+1+9+122 / 5 = 223/5 = 44.6 ومنه الانحراف المعياري =هو الجذر التربيعي للتباين ع=6.7

نموذج عن كيفية حساب معامل الارتباط بين اختبارين ، حيث تطبق العلاقة الاتية :

ن*مج (س*ص)- مج س* مج ص

ن* (مج س2) – (مج س)2 * ن*(مج ص2) - (مج ص)2

$$r=\frac{n\sum xy-(\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2-(\sum x)^2\,(n\sum y^2-(\sum y)^2}}$$

والصيغة الأخرى

$$r=\frac{\sum xy-n\,\bar{x}\,\bar{y}}{\sqrt{(\sum x^2-n\,\bar{x}^2)(\sum y^2-n\,\bar{y}^2)}}$$

فلو فرضنا النتائج الآتية في هذا الجدول هي نتائج اختبارين متمايزين ، نطبق عليها العلاقة السابقة المتعلقة بمعامل الارتباط ، وسنجد النتيجة تتراوح بين 0 و 1 وكلما اقتربت من 1 أي أكثر من 0.90 تبين ما بين النتيجتين من ثبات :

س x	ص y	س2 x2	ص2 y2	س*ص x*y
9	6	81	36	54

28	49	16	7	4
40	25	64	5	8
63	49	81	7	9
72	81	64	9	8
257 مج	240 مج	306 مج	34 مج	38 مج