

## المحاضرة السابعة: إعداد الاستبيانات

تعهد:

لقد أدرك العديد من العلماء و الباحثين منذ أواخر القرن الثامن عشر و بدايات القرن العشرين من أمثال ستانلي هول وأتباعه قصور الطرق التجريبية و عدم قدرتها في دراسة للتطعم السلوكية، وكذا الحياة الاجتماعية بوصفها منظومة معقدة، ومتناقضة من الأفكار و الاجتماعات و المعتقدات و العادات و القيم، مما أدى إلى التفكير بطرق بوسائل أخرى أكثر فعالية و دقة، و من بين هذه الوسائل لجمع البيانات هو الاستبيان الذي شهد انتشارا واسعا خاصة في ظل التطور الصناعي و التجاري الذي شهدته أوروبا آنذاك، و الذي كان له دور كبير في تنامي و تنوع استخدامات الاستبيان، ولقي اعتمام الحكومات و الهيئات الصناعية و التجارية و الإعلامية و السياسية... الخ، و لا يزال ليومنا هذا الأداة الأولى التي تحظى بالاستخدام في مختلف البحوث العلمية، إذ بواسطته يتم جمع بيانات تساعد على وضع تخطيط سليم لبرامجها، و تستخدم أيضا في البحوث الاجتماعية كوسيلة مساعدة في جمع البيانات عن الظواهر الاجتماعية القابلة للقياس. (علي معمر، 2008 ، ص 207).

غير أن دقة اختيار هذه الأداة من بين مختلف أدوات البحث العلمي يعتمد على عدد من الخصائص و المميزات التي تجعلها قادرة على الحصول على المعطيات الضرورية و الكافية للدراسة و تكون مناسبة لمشكلة بحثه، انطلاقا من كون هذه الأخيرة تمثل نقطة التلاقي بين البناء المفهومي لمشكلة البحث من جهة و الواقع المراد دراسته من جهة أخرى.

### 1- تعريف الاستبيان:

الاستبيان هي ترجمة للكلمة الانكليزية Questionnaire و جاء باللغة العربية بمصادفات مختلفة فمنهم من اعماه بالاستفتاء أو الاستبار أو الاستقصاء و بعض الآخر بالاستبيان، و أيا كانت هذه المفاهيم والدلالات، فإنها تعني استمارة تحتوي مجموعة من العبارات أو الفقرات أو الأسئلة المكتوبة يتطلب الإجابة عليها بما يراه الفرد مهم أو ينطبق عليه... الخ. (علي معمر ، 2008 ، ص 203).

تم اختراع هذا النوع من الاستبيان من قبل السير فرانسيس غالتون هو الاستبيان (Francis Galton) ليكون هو أداة البحث التي تتكون من مجموعة من الأسئلة (العناصر) التي من المفترض الحصول منها على عدد من الإجابات من المشاركين بطريقة نظامية(باتشوجي، 2015، ص 214).

أما السلطاني يعرفه بأنه « ومرتبة فرقة تستخدم لجمع معطيات أو حقائق أو بيانات من عدد معين من الأفراد ، بصدد مسألة من المسائل أو موضوع من الموضوعات بقصد التعرف على واقعها وأفكار هؤلاء الأفراد عنها ، أو آرائهم فيها ، أو مواقفهم منها ، ثم تحلل هذه للمعطيات أو الحقائق أو البيانات بعد تصريحا إقنصني للباحث تصورها.»  
و تعرف أيضا " أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة و الجمل الخيرة تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث فقد تكون الإجابة عنها مفتوحة، أو يتم اختيار الإجابة أو تحديد موقع الإجابة على مقياس متدرج... الخ" (عبيدات و آخرون ، 1999، ص65). و يعتبر الاستبيان من أكثر طرق جمع المعلومات البحثية شيوعا. في أبسط تعريف له هو أداة أو وثيقة مطبوعة تحتوي على مجموعة من الأسئلة للرتبة بأسلوب منطقي مناسب حسب وحدات معينة تدور حول موضوع معين، تم وضعها في شكل استمارة ترسل لعينة من الباحثين بالبريد أو يجري تسليمها باليد، أو تنشر على صفحات الجرائد و المجلات، أو تبث عن طريق التلفاز أو الإذاعة، أو على شبكة الانترنت بحيث يجيب عليها الباحثون بدون مساعدة من الباحثين سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها، ثم يقومون بإرسالها أو تسليمها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث بعد الانتهاء من ملتها.

## 2- أنواع الاستبيانات:

هناك أنواع أو تصنيفات مختلفة للاستبيانات تتوقف على طبيعة الأسئلة و الأجابة أو طبيعة الصورة و الشكل التي عليها الأسئلة (مباشرة أو غير مباشرة)، أو طريقة التوزيع.

و نحن في هذه الدراسة سنستخدم النوع الثالث باعتباره أكثر الأنواع تولا في عتلف الأدوات التي تطرقت إلى أداة الاستبيان و أكثرها وضوحا.

## 2-1- الاستبيانات البريدية العداة ذاتيا (Self-administrated mail survey) :

يتم إرساله عن طريق البريد إلى عدد كبير من الأشخاص، وعلى المشاركين الرغبة أن يقوموا باستكمال الدراسة البحثية بما يناسبهم وإعادتها مرة أخرى في المظاريف البريدية مسبقا للرفع تعبير من الأساليب التي لا تسبب إزعاجا للباحثين علاوة على كونها غير باعظة التمن من حيث إدارتها ومع ذلك، تميل معدلات الإجابة على مثل هذه الاستبيانات إلى أن تكون منخفضة جدا نظرا لأن الغالبية العظمى من الأشخاص تميل إلى تجاهل مثل هذه الدراسات (خضر، 2013 ، ص223) .

يمكن أن يكون هناك أيضا تأخيرات لفترات طويلة قد تدوم لعدة أيام أو أسابيع أو حتى أشهر في استكمال وإعادة المشاركين للاستبيان أو يمكن أن يكونوا ببساطة قد تقدموها، وبالتالي يتعين على الباحث أن يقوم برصد الإجابات بطريقة مستمرة بمجرد عودتها مرة أخرى، والقيام بتابعة وإرسال رسائل التذكير إلى غير المشاركين للتكرير اثنين أو ثلاثة من

رسائل التذكير على فترات زمنية ، كما أنها تتغير من الأساليب التي لا تناسب أيضاً مع المسائل التي تتطلب توضيحاً من جانب المشارك أو مع تلك للمسائل التي تتطلب إجابات كتابية مفصلة (باتفريجي، 2015، ص 214).

#### 2-2- الاستبيانات المدارة جماعياً: (*Group-administrated questionnaire*)

يتم جلب عينة من المشاركين معاً في مكان معروف وفي وقت محدد، ويُطلب من كل مشارك على حدة أن يقوم باستكمال الاستبيان في تلك الفترة، يقوم المشاركون بإدخال الإجابات الخاصة بهم بشكل مستقل دون التفاعل مع بعضهما البعض.

يعتبر هذا الشكل مناسباً ومرغوباً بالنسبة إلى الباحث، لأنه يساهم في ارتفاع معدل الاستجابة، و إذا لم يستوعب المشاركون أي سؤال محدد يمكنهم طلب التوضيح (باتفريجي، 2015، ص 215).

#### 2-3- الاستبيانات المدارة على شبكة الإنترنت:

وهو نوع أكثر حداثة يتم إدارة هذا الاستبيان على شبكة الإنترنت عن طريق استخدام النماذج التفاعلية. إن يلقى المشاركون طلباً على البريد الإلكتروني الخاص بهم للمشاركة في الدراسة البحثية مع وجود وصلة على شبكة الإنترنت حيث يمكن الانتهاء من الدراسة البحثية، وبدلاً من ذلك يمكن أن يرسل عن طريق البريد الإلكتروني و بعد الانتهاء منها يتم إرسالها مرة أخرى عن طريق رسائل البريد الإلكتروني (باتفريجي، 2015، ص 216).

ومن مزايا هذه الاستبيانات أنها غير بلعظة الزمن بالنسبة إلى إدارتها ويتم تسجيل النتائج على الفور في قاعدة البيانات الموجودة على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى أن الاستبيان يمكن أن يتم تعديله إذا تطلب الأمر ذلك. غير أنه من بين عيوب هذا النوع هو تحيز للعينة من القضايا البارزة نظراً لأن الاستبيان لا يتمكن من الوصول إلى الأشخاص الذين لا يملكون أجهزة حاسب آلي أو لا يمكنهم التواصل عبر شبكة الإنترنت، مثل الفقراء وكبار السن والمجموعات الأقلية، إلى جانب أن عينة المشارك تحرف في اتجاه المجموعة السكانية الأصغر سناً ممن يتواصلون عبر شبكة الإنترنت لفترات طويلة ومن لديهم الوقت والقدرة على استكمال والانتهاء من مثل هذه الاستبيانات .

#### 2-4- الاستبيانات المصورة :

يتضمن أسئلة على شكل رسوماً أو صور بدلاً من العبارات المكتوبة يختار للبحوث من بين الإجابات التي يميل إليها، و يعتبر هذا الأسلوب مناسباً مع الأطفال وكبار السن الأميين أو محدودي القدرة على القراءة و تكون تعليماته شفوية (سعد عمر ، 2009، ص 88) إذ يقوم للبحوث بالاختيار من بين الصور، وتكمن أهميته انه يقلل من مقاومة للبحوث للاستجابة، و تصور موافق قد لا تخضع بسهولة للتعبير اللفظي الواضح إلا أن عيوبها تكمن اختصاره على بعض الؤااف التي تتضمن خصائص يمكن تمييزها و فهما إلى جانب صعوبة تكميم نتائجها (علي معمر، ص 218) .

### 3- مصفر أسئلة الاستبيانات:

السؤال هو الأساس في جميع الاستبيانات بحيث يترجم الاستبيان أهداف البحث إلى أسئلة معينة، حيث تقدم الإجابات على هذه الأسئلة البيانات اللازمة لاختبار الفروض، لذلك يجب أن يلعب السؤال دور تحفيز المستجيب لتقديم المعلومات التي يسعى الباحث الحصول عليها.

يتم إعداد الأسئلة وفقا للمؤشرات المتولدة من التحليل المفهومي للدراسة (أنجرس ، 2004، ص244) انطلاقا من :

- ✓ ترجمة المفاهيم النظرية إلى صيغ إجرائية.

- ✓ تحديد للتغيرات انطلاقا من حاجة البحث و فرضياته بحيث يؤدي كل مؤشر إلى طرح سؤال أو أكثر.

- ✓ صياغة الأسئلة بحيث تمثل أكلة على وجود المؤشرات.

- ✓ توزيع الأسئلة و تركيزها على محاور و فصول أو عناوين البحث الرئيسية و الفرعية ( عساة ، 2002، ص82).

### 4- الاعتبارات الرئيسية عند بناء أسئلة الاستبيانات:

تتوقف مدى ملائمة الأسئلة للعلقة و المفتوحة على عدد من العوامل حيث يمدعا بول لازرفلد (Paul

**Lazarsfeld**) في مجموعة من الاعتبارات الأساسية و التي يجب على الباحث إتباعها لتحديد مدى ملائمة أي

سؤال حول القضايا المطروحة في موضوع الدراسة(فراكتفورت ، وتاخياز ، 2004، ص255)، و هذه العوامل هي:

- ✓ أهداف الاستبيان: عندما يكون هدف الباحث هو الحصول على موافقة المستجيب حول قضية واضحة هنا

تعتبر الأسئلة المغلقة هي المناسبة. و في حالة ما إذا أراد الباحث في معرفة كيفية وصل المستجيب إلى وجهة

نظر معينة فإن الأسئلة المفتوحة تبدو أكثر ملائمة.

- ✓ مستوى معلومات المستجيب حول موضوع السؤال: تقدم الأسئلة المفتوحة فرصة للباحث للتأكد من مدى

توفر المعلومات المطلوبة لدى المستجيب في حين لا تحقق الأسئلة المغلقة هذه الفرصة.

- ✓ درجة التفكير بمادة السؤال من قبل المستجيب: يفضل استخدام الأسئلة المفتوحة في حال عدم وصل

المستجيب إلى بلورة أفكاره أو آرائه، فيما إذا استخدم الأسئلة المغلقة يؤدي إلى بعض الخطر في أن يختار

المستجيب إحدى البدائل المعروضة عليه و التي لا تمثل رأيه بشكل حقيقي.

- ✓ مدى سهولة إيصال محتوى الإجابة من قبل المستجيب أو درجة الحائر لديه للتواصل حول موضوع السؤال:

الأسئلة المغلقة تتطلب حائزا اقل لدى المستجيب للتواصل و الاستجابة تكون اقل إتصاحا في حال السؤال

المفتوح، كما أن الأسئلة المغلقة ينسك من تفادي مشاكل عدم الإجابة على بعض الأسئلة.

##### 5- خطوات تصميم الاستبيان:

يعتبر تركيب وإنشاء استبيان بناء وفن من الفنون، ينبغي مراعاة عدة اعتبارات خاصة فيما يجب فيما يتعلق بمحتوى الأسئلة وصياغتها وشكلها وتابعها، تلك الأمور جميعها التي يمكن أن يكون لها تأثيرات سلبية وهامة بالنسبة إلى الإجابات الخاصة بالدراسة البحثية (فرانكفورت، تناخير، 2004، ص 253).

##### 5-1- المحتوى:

محتوى السؤال هو احد الجوانب المهمة في تصميم الاستبيان مما يتوجب على الباحث الاهتمام ببنية وشكل ظات الاستجابة التي ترافق هذه الأسئلة.

هناك ثلاث أنواع من الأسئلة المستخدمة في بناء الاستبيان:

##### 5-1-1 - السؤال المغلق:

و هو يعتبر النموذج الأكثر شيوعا و استخداما في بناء الاستمارة و أفضلها للباحث و المستجوب لأسباب عدة أهمها (تندجيلي ، 1999 ص160) :

- سهولة الإجابة و لا تحتاج إلى تفكير معقد.

-سرعة الإجابة و لا تحتاج إلى جهد كبير.

-السهولة في تجميع و تويب للعلومات المجمعة من الاستبيانات الموزعة من قبل الباحث.

غير انه ما يؤخذ عليها هي تقيدها للمبحوث و هو ما قد يجعل النتائج للتوصل إليها مصطنعة لا تعبر عن الحقيقة ، و عدم إمكان الكشف عن الدوافع التي أدت بالمبحوث في الإجابة بهذه الصيغة.

و هناك نوعان من الأسئلة المغلقة:

أ-السؤال الثنائي المضارع:

السؤال الذي يجبر للمستجوبين اختيار واحدة من اثنين من الخيارات للمكثة مثلا (صح/خطأ)، أو(نعم/لا)، أو (أوافق/لا أوافق) (بشيري، 2015، ص 218) .

مثال:

هل تعارض الرياضة بانتظام.  نعم  لا

ب - الأسئلة المتعددة الاختيارات ( أسئلة الإجابات الاسمية):

في هذا النوع من الأسئلة يتم تقديم أكثر من خيارين غير مرتين حيث يكون لدى المستجوبين أكثر من اثنين من الخيارات المرتبة، ويمكن التمييز في هذا الإطار بين ثلاث أنواع من الأسئلة:

✓ السؤال المتعدد الاختيار:

وهو الذي يسمح بإجابة واحدة فقط، و ما معنا لا نستطيع توقع كل الإجابات المحتملة لا بد علينا إضافة سؤال على النحو التالي: أخطر (حدد)، و ذلك للتأكد من أن الباحث قد منحت له كل فرص الاختيار.

مثال: ما هو السبب الرئيس الذي جعلك تختار تخصص العلوم الاقتصادية؟

<input type="checkbox"/>	- يقع ضمن اهتماماتي.
<input type="checkbox"/>	- يوفر فرص مستقبلية في التشغيل
<input type="checkbox"/>	- يتوافق مع قدراتي
	أخر (حدد).....

✓ السؤال المتعدد الذي يسمح بتعدد الإجابات:

في الاستمارة عندما يسمح بعدة إجابات، فإننا نشير إليه بين قوسين ( ) لأنه يحتر عادة استثنائيا لأن الباحث لا يعرف ذلك إلا عند إجراؤه.

مثال : لماذا تدرسون؟ ( يمكنكم اختيار أكثر من إجابة واحدة)

<input type="checkbox"/>	تعودا
<input type="checkbox"/>	تنوفا
<input type="checkbox"/>	تحديا
<input type="checkbox"/>	تقليدا
	أخر (حدد).....

✓ أسئلة الإجابات الترتيبية :

يكون لدى المشاركين أكثر من اثنين من الخيارات المرتبة حيث يتطلب من الباحث في هذه الحالة اما : تقييم كل عنصر من عناصر الإجابة، أو ترتيب كل عنصر منها بالنسبة لبقية العناصر الأخرى.

مثال: عن سؤال ترميز عناصر الإجابة بهدف التقييم:

:			
ضمن القائمة الآتية قدرات مهنة الطب أي منها تتحقق، أتمها ملائمة للرجل، ملائمة للمرأة ملائمة لكما معا:			
بحيث يشير الرقم 1 ملائمة للرجل و الرقم 2 إلى ملائمة للمرأة و الرقم 3 إلى ملائمة لكما معا.			
	ملائمة للرجل	ملائمة للمرأة	ملائمة لكما معا
- القدرة على كتابة وصفة الدواء	1	2	3
- القدرة على إسعاف مصاب في حالة خطر	1	2	3
- القدرة على العمل ليلا.	1	2	3
- القدرة على ضبط النفس .	1	2	3

مثال: عن السؤال العتلق بترتيب عناصر الإجابة :

ما هي الحاجات الأكثر أهمية لديك ؟ ( رتباها من 1 إلى 5 في الخانة الملائمة، بحيث يدل الرقم 1 على	
القيمة ضرورية جدا، 2 ضرورية، 3 لا احدى، 4 غير ضرورية، 5 غير ضرورية جدا.	
الحرية	<input type="checkbox"/>
الأمن	<input type="checkbox"/>
العمل	<input type="checkbox"/>
المسكن	<input type="checkbox"/>
التقدير	<input type="checkbox"/>
الرضاينة	<input type="checkbox"/>
التعلم	<input type="checkbox"/>
أخر : حدد.....	

ج- أسئلة إجابات المستوى الزمني:

يتم استخدام مقياس ليكورت ذات النقاط الخمس أو مقياس ليكورت ذات النقاط السبع أو مقياس فرق التباين الدلالي أو مقياس غتمان إلى المشاركين.

يستخدم الباحثون هذا النوع من الأسئلة عندما يطلب من المستجوبين إنشاء أحكام شخصية حول ظاهات ترتيبية "موافق" أو "دالما"..... الخ (فراكتفورت، وناشيز ، 2004 ، ص 263) .

مثال :

المؤشرات الكمية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					اشعر بالرضا تجاه العمل الذي أقوم به

تدعى ظاهات الاستجابة على مثل هذه الأسئلة بالمؤشرات الكمية حيث تنكس شدة الحكم الذي يصدره المستجوب.

#### د- الأسئلة الظرفية (التوجيهية)

سؤال معلق قابل للإجابة من قبل مجموعة فرعية من المستجوبين، يمكن تحديد هذه المجموعة الفرعية باستخدام سؤال تصفية الذي يوجه للمستجوبين للإجابة على الأسئلة الأخرى أو تكذب بعض تعليمات التي توجه المجموعة الفرعية للإجابة على سؤال أو مجموعة الأسئلة، و يوجه باقي المستجوبين لنخطي هذه الأسئلة و الانتقال إلى غيرها. (فراكتفورت، وناشيز ، 2004 ، ص 258).

مثال :

1- ما هو جنسكم	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
2- هل تمارس مهنة حاليا؟	<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>
3- هل سبق لك العمل من قبل؟	<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>
4- كم من ساعة في الأسبوع : .....					



### 5-1-2- السؤال المفتوح:

سؤال لا يفرض أي التزام على الباحث في صياغة إجابته، و عند وضع سؤال مفتوح ينبغي تحديد امتدادات الإجابات إما بتحديد عدد السطور، أو بوضع معالم تتضمنها نص السؤال.

مثال : اذكر المهارات الأساسية لعدير مؤسسة بنكية؟

.....  
.....

مثال :ما هي أنواع الرياضات التي تهوى ممارستها ؟

.....  
.....

تكمن إيجابيات هذا الأسئلة في أنها لا تقيد الباحث بحصر إجابته ضمن إطار محدد، و تمنح الباحث حرية اتجاه الحقائق و المعلومات التي يود ذكرها و تزويد الباحث بتفسيرات و تعليقات و شروحات عن الأسئلة المفتوحة، كما أنها تحفز ملائمة للمواضيع للعقدة و تقدم معلومات أكثر دقة إلى جانب كونها سهلة الإعداد (أنجوس، 2004، ص247). و ما يؤخذ على السؤال المفتوح فهو الباحث للكتابة بشكل مفصل عن رأيه لأسباب عدة، منها الوقت والقدرة التعبيرية إلى جانب أنها مكلفة من حيث الوقت و الجهد و بصعوبة ترميز المعلومات و توصيفها، وتكثيم الإجابات و مقارنتها فيما بعد.

### 5-1-3- السؤال المغلق – المفتوح:

و هذا النوع من الأسئلة يحتاج إلى إجابات محددة متبوعة بطلب تفسير سبب الاختيار، و البعض منها إلى إجابات حرة.

مثال: ما تقييمك للخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

و إذا كانت متوسطة. ما مقترحاتك لتطويرها؟ .....

## 5-2- الصياغة:

### 5-2-1 - قواعد صياغة أسئلة الاستبيان:

الهدف من صياغة السؤال هو جعله مفهوما من طرف كل الباحثين، و قبل الشروع في صياغتها ينبغي على الباحث أن يتبع و يلتزم بمجموعة من الشروط (أنجرم، 2004، ص249) و هي كما يلي :

- أن يجعل نفسه مكان الذي يطلب منه الإجابة عن الأسئلة.

- تحرير عدة صيغ لنفس السؤال، و بعد ذلك يختار السؤال الذي يتصف بالوضوح.

- الابتعاد عن عبارات التبجيل و المدح و المبالغة فيه.

و على الطالب الباحث تفادي ما يلي:

✓ الصياغة المركبة للسؤال : أي ينبغي أن يعبر السؤال على فكرة واحدة. مثال: ( هل تشاهد الأفلام العربية و الأجنبية ؟ )

✓ الصياغة الإيجابية للسؤال: ينبغي أن تتسم عبارات السؤال بالحيادية بهدف تجنب التأثير في

البحوث. مثال :هل تعتقد أن الارتفاع المستمر في تكاليف المعيشة يستوجب زيادة أجور

الموظفين؟ هنا جاء التركيز على كلمة صحيح عند طرح السؤال فإننا نتوقع أن يجيب الباحث بنعم،

لأن السؤال يشر ضمنا لذلك.

✓ الصياغة المتخصصة للسؤال : أن تكون العبارات بسيطة خالية من المفردات المتخصصة و المجردة (لغة

المجتمع المدرسي). مثال :كيف يتم حساب ( PIB ) بالنسبة لسكان الجزائر ؟ و بالتالي ينبغي أن

تسمى الأشياء بسمياتها.

✓ الصياغة الواضحة للسؤال : ينبغي أن يكون السؤال واضحا لتفادي عدم الدقة. مثال: ما هي العكازة

التي يحتلها العمل في حياتك ؟ هنا الباحث لا يعرف حول ماذا سيحجب (الوقت المخصص للعمل،

الاهتمام، الامتيازات المنوطة...).

✓ الصياغة التنبؤية للسؤال : ينبغي أن يكون السؤال معقولا أي ضرورة تفادي السبق و التذكر للبالغ

فيها. مثال: ماذا تتوقعون أن تفعلوا بعد تخرجكم من الجامعة؟ هنا الإجابة تكون تنبؤية، و بالتالي

سيؤدي ذلك بالتشويش على الباحثين و حصرهم في وضعيات انتزاعية بوجود اختلافات في التوقعات،

و من هنا ينبغي تجنب طرح أسئلة حول أوضاع بعيدة كثيرا عن الحاضر.

- ✓ الصياغة الطويلة للسؤال : ينبغي أن يكون السؤال تصير قدر المستطاع لتجنب سوء الفهم.
- ✓ يستحسن الجمع بين الصيغ الايجابية و السلبية لإيجاد نوع من التوازن ففي دراسة "بولد" أجريت حول الصياغة استعملت فيها الصيغ الايجابية و السلبية أشارت النتيجة إلى وجود فرق بين نتائج الصيغتين، و هي تشكل نوعا لاختبار مصادقية إجابة المبحوث. (صيني ، 1994، ص 275). مثال :

العبارات	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
الإشهار يساهم في تحفيز الاستهلاك					
الإشهار لا يساهم في تحفيز الاستهلاك					

- ✓ يفضل أن يحتوي الاستبيان بعض الأسئلة التي تختص صدق المبحوث و التي تسمى أسئلة المراجعة أو الاختبار *Checking questions* و هي تحمل نفس المعنى لدى بعض الأسئلة الأخرى، و لكن بعبارات مختلفة. مثال: كم عمرك .....؟ و في عبارة أخرى ما هو تاريخ ميلادك....؟ . فالسؤال عن السن قد يؤكد تاريخ الميلاد ، و لكن يفترض أن لا تكون تورية من بعضها البعض حتى لا يكتشفها المبحوث.

- ✓ تنادي بدء الأسئلة بالنفي لأنها قد تفهم على النقيض من مقصودها.

#### 5-2-2- قواعد صياغة الاختبارات الأجوبة:

- عرفنا أن الاستمارة تكون أساسا من أسئلة مغلقة تتضمن هذه الأخيرة أن تكون نوات الأجوبة محضرة ولا يبقى للمبحوث سوى أن يقوم بالاختيار. و لهذا ينبغي أن تحتكم كل الأجوبة المقترحة إلى القواعد التالية:
- أ-القبول: أي التطابق مع جانب من الواقع لأن الإجابات غير الواقعية تولد شكوكا في جدية البحث.
- ب- الوضوح: إي لا يكتشفها غموض مثال: ما نوع المسكن الذي تسكنه ؟ من دون تحديد المقصد منه فإننا سنحصل على أوصاف متنوعة و مختلفة يستحيل جمعها و تصنيفها والمقارنة بينها.
- من الأحسن أن نترج عليه قائمة من الأجوبة. مثل:

<input type="checkbox"/>	متزل من طابق ارضي	<input type="checkbox"/>	سكن من طابقين
<input type="checkbox"/>	سكن ضمن عمارة	<input type="checkbox"/>	نوع آخر حددته.....

ت-المشعول: بحيث لا يجب إتصاء أي فئة مهما كانت و ذلك بإضافة حدود... أو في ظروف أخرى يكون احتمال عدم الإجابة عما ينبغي أن يخلص في هذا الشأن قائمة من لا ادري، دون إجابة...

ث- حصرية بالتبادل: أي كل فئة محددة بدقة حتى لا تتفرق حدود الفئة الأخرى . مثال : أن لا يكون لدينا شك وجود تداخل بين عمارة مسكن ذو طابقين و عمارة حيث يمكن أن يكون السكن في عمارة من طابقين، و لذا من الأفضل استبدال كلمة عمارة بكلمة مسكن من طابقين.

كذلك بالنسبة لفئات السن و الدخل، بحيث ينبغي أن تعلم الفئة السابقة تنتهي برقم يختلف عن ذلك الذي تبدأ به الفئة التالية، و إلا فإن بعض الباحثين سيتواجدون ضمن فئتين مختلفتين:

مثال : (من 20 سنة إلى 25 سنة ) ثم يبدأ (25 سنة إلى 30 سنة ) هذا يعتبر خطأ.  
و الأصح هو (من 20 سنة إلى 25 سنة)، ثم يبدأ (من 26 سنة إلى 30 سنة).

ج- محدودا : لأن القائمة الطويلة للإجابات قد تنتج عنها حيرة لدى الباحثين، و يكفي فقط بثلاث إجابات أو أربع أو خمس كحد أقصى مع إضافة لا ادري أو دون إجابة.

ح- متوازنة: يجب أن تمنح للمبحوث نفس احتمالات الإجابات في اتجاه أو آخر لا تفاضل بين اتجاه وآخر ويتفادي الفئة المركزية أو المتوسطة التي قد تكون ملجأ يهرب إليه المبحوث.

مثال: ما رأيكم في أداء الحكومة الجزائرية الحالية ؟

راضون كثير  راضون قليلا  غير راضون تماما

و الأفضل هو استعمال التناوب في التصريحات و ذلك لإزالة ميول الأشخاص نحو سلوكيات إيجابية مهما كان السؤال حيث يكون البعض مؤيدا و البعض الآخر في الرفض المعاكس مثال

مثال :

مؤيد	معارض	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1- حكومة رشيدة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2- حكومة فاضلة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3- حكومة تهتم بشؤون المواطنين
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4- حكومة تركز على القطاع الاقتصادي.

### 5-2-3- الأسئلة الأكثر شخصية:

في بعض الحالات بعض المستجوبين يرفضون الإجابة عن الأسئلة المتصلة بجرائم الشخصية مثل أسئلة الدخل و السن وبعض الاعترافات (السجن، السرقة، العلاقات، العنف... التي يمكن أن تسبب في خلق تردد لدى الباحثين.

لتجنب رفض الإجابة عن مثل هذه الأسئلة يفضل وضعها في نهاية الوثيقة و ذلك من أجل جذب ثقة الباحثين.

#### ✓ قواعد صياغة الأسئلة الشخصية

أ - في حالة الإجابة بالأعداد من الأحسن أن لا يطلب من الباحث إعطاء رقما دقيقا لذلك فإننا نحدد على إنشاء الفئات التي تتضمن القيم الفاصلة و التقاربة حتى تكون ذات معنى. بشرط أن لا تكون مقاربة جدا حتى لا يفهم الباحث أن الباحث يهتم برقم معين .

مثال : حدد وضعيتك ضمن مستويات الدخل الآتية :

( أقل من 20000 دج)  (من 20000 دج إلى 29999 دج)

(من 30000 دج إلى 39999 دج)  (أكثر من 40000 دج)

ب - أما في حالة الأسئلة المتعلقة بالسلوكيات المحكوم عليها اجتماعيا (منحرفة أو هامشية). ينبغي إتباع ما يلي:

- إتباع للباحث بأن الباحث لا يسعى إلى إصدار أي حكم على سلوكاته.

- طرح الأسئلة بحيادية.

مثال : لدينا موضوع حول صلة الرحم . نريد بحته لدى فئة معينة من الطلبة و نريد معرفة من لا يصل رجه ، كيف يتم

طرح السؤال في هذه الحالة.

- من أية حالة من هذه الحالات الثلاث تقترب أكثر ؟

- هناك من الأشخاص من لا يزور أهلهم تماما.

- هناك من لا يزورهم إلا في مناسبات معينة.

- هناك من يزورهم بانتظام.

تحتاج هذه الأسئلة إلى أن تحضر أكثر من غيرها قبل إدراجها بشكل نهائي في الوثيقة، و ذلك بهدف معرفة ما مدى

نجاحنا في تفادي رفض الإجابة.

### 5-3- الترتيب و التسلسل العام للأسئلة: *Questions sequencing*

#### 5-3-1 الترتيب:

وثيقة أسئلة الاستبيان توجد إما بيد الباحث (الماء الثاني) أو لدى الباحث (المقابلة أو الاستجواب) ففي هذه الحالات ينبغي أن تصنف بما يلي :

- ✓ التحرير الجيد للأسئلة و نظائنها و سهولة قراءتها ( فالبحوث الذي تقدم له استمارة غير منظمة فإنه مباشرة يترجم ذلك بعدم الاهتمام في الإجابة عليها )، إلى جانب عدم اللياقة في الاعتناء بشكل الاستمارة.
- ✓ لا بد من الإشارة إلى طريقة واحدة في الإجابة = مثلا بوضع علامة ( X ) أو رسم دائرة ( O )، لذا ينصح بالاعتماد على طريقة واحدة في الإجابة على جميع أسئلة الوثيقة حتى لا يشكل اضطراب للبحوث، و في حالة وجود استثناءات ينبغي إعلامه بذلك بين قوسين (يمكن وضع علامة على أكثر من إجابة واحدة).
- ✓ يجب أن تكون كل صفحة من صفحات الوثيقة غير مكنتة حتى تسهل قراءتها، لتفادي تعب و ملل الباحثين.
- ✓ يجب ترك الهامش على الجهتين اليسرى و اليمنى (تسجيل الرموز و الملاحظات ...).
- ✓ ينبغي توفير للبحوث ما يكفي من الإشارات الواضحة ليعرف أين؟ و كيف يسجل كل جواب؟ وذلك باللجوء إلى الأسئلة (الطرفية) التوجيهية ( سؤال يشير إلى البحوث أن يواصل بطريقة مختلفة حسب الإجابة المقدمة ).
- ✓ على الباحث أن يتجنب إنهاء جزء من السؤال و استكمال الجزء الآخر في الصفحة التالية.
- ✓ ينبغي ترقيم صفحات الاستبيان.

#### 5-3-2- تسقيق وضع الأسئلة:

تتدفق الأسئلة بطريقة منطقية من سؤال إلى سؤال آخر من أجل تحقيق أفضل معدلات للإجابة. وفيما يلي بعض القواعد العامة الخاصة بتسلسل الأسئلة:

- ✓ ترتب الأسئلة من السهل إلى أكثرها صعوبة (عدم إعاقة العمليات الذهنية للبحوث- التذكر، العدد...).
- ✓ التدرج من الأسئلة اللاشخصية إلى الأسئلة الشخصية .
- ✓ تدرج الأسئلة في كل جزء من العام إلى الخاص (حتى يسهل على الباحث الإجابة عن موضوع ما بصفة شاملة تسهل عليه فيما بعد الإجابة عن الأسئلة الأكثر خصوصية...)

#### 5-3-3- نص تقديم الاستبيان:

يجب أن يكون مسبوقة بنص تقديمه للبحوث يكون في صفحة غلاف الاستمارة بحيث يجب:

- ✓ الاختصار و الوضوح يعرض باسم الباحث أو باسم الهيئة المشرقة على البحث.

✓ يشار بوضوح إلى موضوع البحث أو الأهداف المرجوة منه ، و ذلك بعدم استخدام المفردات المتخصصة و دون الكشف عن فرضية البحث.

✓ الخث على الإجابة بمختلف وسائل التشجيع و ضمان عدم كشف هوية للبحوث .

مثال : تحية طيبة،

نحن طلبة نتابع تكوين في معهد العلوم الاقتصادية تخصص بنوك ، إننا بحاجة إلى مساهمتكم لكي نتجز عملنا بنجاح، يدور موضوع بحثنا حول "دور الاتصال الداخلي في تحقيق رضا زبائن بنك التنمية المحلية" .

الإجابة التي تفضلها سرية و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي-

أسماء مجموعة البحث .

-----

-----

-----

5-4- تقويم الامتحان:

✓ لا تكون صالحة إلا إذا تضمنت الأسئلة التي تتطلبها تحديد مشكلة البحث.

✓ يستحسن تطبيق الاستمارة على عدة أشخاص عتلفين قبل استعمالها.

✓ تقييم الاستمارة بعرضها على الزملاء للتأكد من حيادية الأسئلة المطروحة.

✓ عرض الاستمارة على عكمين لهم قدرات معيزة في هذا الميدان لتسجيل ملاحظات حول الأسئلة المطروحة

(القموض ، الإخراج....)

✓ القيام بالدراسة الاستطلاعية بعرضها على عينة من الأفراد توفر فيهم نفس خصائص مجتمع الدراسة، حتى يتمكن الباحث من معرفة الأسئلة التي يتفادها الباحثين، و تلك التي لا تميز الباحثين لأنهم يقدمون كلهم

نفس الإجابة، و بإمكان الطلب من للبحوث القيام بالإدلاء برأيه (العرض ، الأسلوب ، التقديم...).

إن تصميم الامتحان يعتمد بالدرجة على القدرة المعرفية و المهارات البحثية المتوفرة لدى الباحث أو الطالب الباحث،

ولمنا كان من الضروري أن يكون على دراية كافية بالشروط و المعايير المعتمدة في بناء الامتحانات ومتحكم في تقنياتها

وهو ما يتطلب منه تدريب عملي متواصل حتى يتمكن من تصميم امتحان ناجح.