

- الاستفتاء (الاستبيان).

أولاً : مفهوم الاستفتاء(الاستبيان):

وهي أحد الوسائل لجمع المعلومات عن مشكلة البحث ،والذي يكون على شكل أسئلة مختارة لكي يجيب عليها العينة .

وفي بعض الأحيان يطلق على الاستبيان الاستفتاء ويرى وجيه محظوظ^(١) الاستبيان هو (مجموعة من الأسئلة في موضوع ما توجه إلى عدد من الناس لاستطلاع أرائهم والحصول على معلومات تخدم الباحث في حل مشكلته).

وتثبت أسئلة الاستبيان في استمارة خاصة يطلق عليها استمارة الاستبيان، وترسل تلك الاستمارة إما باليد أو بالبريد أو بطريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات الذين اختارهم الباحث كعينة لبحثه ، إما عدد الأسئلة تكون وفق طبيعة موضوع البحث وحجم المعلومات التي يطلب جمعها.

ثانياً : أنواع الاستبيان

١- الاستبيان المقيد .

وهنا يتم الحصول على الإجابة من إجابتين أو أكثر ، أو ترتيب مجموعة من العبارات وفقاً لأهميتها.

مثلاً:

١- هل تمارس الرياضة كل يوم ؟ نعم لا

مثال آخر (رتب العبارات الآتية حسب الأهمية)

٢- تحتاج لعبة كرة السلة لصفة السرعة. ()

٣- تحتاج لعبة كرة السلة لصفة القوة المميزة بالسرعة. ()

٤- تحتاج لعبة كرة السلة لصفة المرونة. ()

ومن عيوب الاستفتاء المقيد :

١- هو عدم القدرة على التتحقق من دوافع المبحوثين .

٢- يتخذ المبحوث موقفاً من موضوع ما لم يكن قد تبلور رأيه فيه بعد .

ويمكن المعالجة لهذه العيوب والحصول على الإجابة الصادقة من خلال إضافة

إجابة ثالثة مثلاً : (نعم / إلى حد ما / لا)

٢- الاستبيان المفتوح.

وهنا تكون الإجابة بحرية تامة على الأسئلة ، وتساعد في كشف دوافعهم واتجاهاتهم .

مثال على هذا لاستبيان:

- ما هي أسباب عزوفك عن ممارسة الرياضة.

ومن عيوب هذا الاستبيان :

- ١- قد يحذف المبحوث بدون قصد معلومات هامة.
- ٢- قد يفشل المبحوث في تدوين تفاصيل كافية نتيجة عدم توجيه تقديره.
- ٣- ربما تأتي الإجابات بصورة متعددة وواسعة مما يشكل صعوبة كبيرة في عملية تصنيفها وتبويبها.

٣- الاستبيان المختلط (المقييد المفتوح)

وهذا النوع من الاستبيان تكون الإجابة عليه مرتين الأولى مقيد والثانية مفتوحة.
مثلاً:

- هل ممارستك للرياضة تؤثر على عملك ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ؟ ما هي الحلول من وجهة نظرك؟

٤- الاستبيان المصور:

ويكون هذا النوع من الاستبيان على نوعين بما :

- ١- يقدم الباحث بعض الصور والرسوم بدلاً من السؤال . وهذا النوع مناسب للأطفال والذين لا يجيدون القراءة والكتابة، وتكون الإجابة شفهيا ، ويسجل الإجابة الباحث .
- ٢- وهو أن المجيب يكتب كل ما يفكر عن الصورة المعروضة له ولهذه الطريقة إبداعات وخيال وتصور ، ويستعمل هذا النوع للفئات المتعلمة.

ثالثاً : خطوات تصميم استماره الاستبيان:

١- تحديد المعلومات المطلوب للبحث.

وهنا يتم بناء الاستماره وفق أهداف البحث ، أو الأهداف الفرعيه له ، مع تحديد المجالات أو المحاور الرئيسية التي يشتمل عليها البحث ، ثم يتم وضع الأسئلة الخاصة بكل مجال من هذه المجالات .

و عند وضع الأسئلة يجب على الباحث أن يراعي عدد الأسئلة في كل مجال مع الأهمية النسبية له ، ولن من الضروري أن يكون عدد الأسئلة متساوية في جميع المجالات .

٢- تحديد شكل الأسئلة.

وهنا يمكن للباحث أن يصمم الاستماره في وفق أنواع الاستبيان السابق (المقيد) أو (المفتوح) أو (المختلط) أو(المصور) . على أن تكون حسب أهداف البحث ووفق شروط كل نوع من الأنواع السابقة.

٣- تحديد صياغة الأسئلة.

هناك شروط مهمة في صياغة الأسئلة منها:

- ١- أن تكون الأسئلة بأسلوب سهل ويسط ، ومناسبة للمبحث .
- ٢- أن لا توحى الأسئلة على مفاهيم محربة وشخصية.
- ٣- أن تكون قابلة للتأويل .
- ٤- أن تكون الكلمات في الأسئلة غير معقدة.
- ٥- أن تكون الأسئلة قابلة للقياس وليس أسئلة كيفية.
- ٦- الابتعاد عن الأسئلة المزدوجة أي تحتوي سؤالين في نفس السؤال الواحد.
- ٧- يجب أن لا تكون مرهقة للمبحوث وتتطلب تفكيرا عميقا.
- ٨- يجب صياغة الأسئلة بأكثر من صياغة واحدة للتأكد من صدق إجابة المبحوث.

٤- تحديد ترتيب الأسئلة.

ترتيب الأسئلة من السهل (البسيط) إلى الصعب لكي تساعد على إثارة اهتمام المبحوثين وتشجيعهم على الإجابة عليها .

وإذا كانت الاستماراة تتضمن على عدة محاور فيجب أن توضع لها عناوين فرعية ، ويجب أعطاء الأسئلة أرقاما مسلسلة حتى يمكن الاستدلال على أي منها بسهولة.

٥- اختبار الاستماراة:

بعد الانتهاء من أعداد استماراة الاستبيان ، يتم اختبار الاستماراة في تجربة استطلاعية على عينة من مجتمع البحث ، لغرض معرفة مدى مناسبتها لعينة البحث من حيث المضمون وتحقيق أهداف البحث ، ومعرفة هل الأسئلة مناسبة لعينة البحث أم لا . إضافة إلى معرفة الزمن الذي يستغرقه المبحوث في الإجابة على الأسئلة.

٦- أعداد الاستماراة في صورتها النهائية.

بعد التأكد من صلاحية الاستماراة يجب أعدادها بشكل جيد وفق ما يلى:

١- يجب أن تكون حجم الاستماراة مناسبا .

٢- يجب أن تكون طباعة الأسئلة على وجه واحد فقط حتى يسهل قراءتها.

٣- وضع مجال مناسبة إمام كل سؤال للإجابة عليه.

٤- أعطاء أرقام مسلسلة للأسئلة .

٥- أعطاء صفحة خاصة للمبحوث لكتابة بيانات خاصة به (البيانات الشخصية).

رابعا : مزايا الاستبيان:

- ١-يوفر الوقت والجهد .
- ٢-يستخدم مع الأفراد المنتشرين في أماكن متفرقة لأنه يمكن إرساله بالبريد.
- ٣-يساعد المبحوث في الإجابة بحرية دون التقيد بوقت معين.
- ٤-يساعد على الإجابة بحرية تامة وخصوصا في الأسئلة المحرجة والخاصة لأنه يبدي برأيه عن طريق الاستبيان دون خوف ، وفي بعض أنواع الاستبيان لا يطلب من المبحوث كتابة اسمه.
- ٥-لا يحتاج إلى كادر مساعد كبير في التوزيع وجمع الاستمرارات.

خامسا : عيوب الاستبيان:

- ١-عندما يكون على شكل أسئلة كتابية فإنه لا يصلح مع الذين لا يجدون القراءة والكتابة .
- ٢-في بعض الأحيان تكون الأسئلة صعبة وتحتاج شرح وتوضيح فإذا أرسل بالبريد فلن يتمكن المبحوث من فهمها بالشكل الصحيح.
- ٣-قد يكون عدد الأسئلة كبيرة جدا مما يؤدي إلى ملل المبحوثين وعدم تجاوبهم مع الاستماراة.
- ٤-صعوبة الإجابة على الأسئلة المتناقضة ، أو عدم استكمال الإجابة على بعض الأسئلة وخاصة في الحالات لا يكتب فيها المبحوث اسمه على الاستماراة.
- ٥-قد تتأثر إجابات المبحوث بالآراء المختلفة للآخرين ، وهنا تكون الإجابة غير معبرة عن رأيه الشخصي.
- ٦-أن العائد من الاستمرارات المرسلة عن طريق البريد يكون قليلا ولايمثل المجتمع تمثيلا صحيحا .

- ٢ المقابلة

اولاً : مفهوم المقابلة:

وهي من أدوات جمع البيانات ، التي تتم عن طريق (محادثة بين شخص مع آخرين حول هدف محدد ، وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها).

ونذكر كل من أخلاق محمد ومصطفى حسين نقلًا عن (إنجلش)^(١) (أن المقابلة عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين ، هدفها استئثار أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخص والعلاج).

وهناك اختلاف بين المقابلة والاستبيان رغم إنهم من أدوات البحث ، والفرق بينهما هو في الاستبيان يتمثل بان المجيب هو الذي يدون إجاباته على أسلنة الاستبيان بينما في المقابلة الباحث يسجل إجابات الشخص الذي يقابله.

ثانياً: شروط المقابلة :

١- لها غرض محدد وواضح.

٢- يتم فيها تبادل اللفظي بين القائم بال مقابلة والمحبوث، وما يرتبط بهذا التبادل من تفاعل ايجابي وتأثير على سلوك الممحواث وتعبيراته.

٣- لابد من وجود مواجهة بين القائم بال مقابلة والمحبوث.

ثالثا : أنواع المقابلات:

تقسم المقابلات من حيث شكلها والموضع التي تم فيها المقابلة إلى :

- ١ - المقابلة حسب الغرض منها.
- ٢ - المقابلة حسب عدد المبحوثين.
- ٣ - المقابلة حسب درجة التقين.

١ - المقابلة حسب الغرض منها.

تعتبر المقابلة وسيلة وأداة لجمع البيانات ، وتوفير الحقائق لعرض البحث ، إضافة إلى التشخيص والعلاج ولهذا فإن المقابلة حتى تحقق هذا الغرض المهم للبحث فإنها تهدف إلى :

أ. المقابلة لجمع البيانات:

وهي وسيلة لجمع البيانات المهمة للبحث وخصوصا عندما تتعلق بمشاعر الأفراد ودرافهم واتجاهاتهم وعقائدهم وقيمهم .

كما تعتبر هذه المقابلة مهمة في التجارب الاستطلاعية لجمع العوامل المؤثرة المحيطة بالمشكلة.

ب. المقابلة التشخيصية:

وتجري هذه المقابلة مع الأشخاص في حالة أنهم يعانون من المشاكل النفسية والاجتماعية وغيرها من المشاكل ذات التأثير الحيوي على الفرد .

أي تهدف إلى التعرف على جميع المتغيرات المؤثرة في المشكلة التي يعاني منها المبحوث.

ت. المقابلة العلاجية .

وهي تتم بهدف رسم خطة العلاج للمبحوث ، ومساعدته في فهم نفسه نحو الأفضل وتحفيض التوتر والقلق لديه.

ويتم ذلك من خلال التغلب على الأسباب المؤدية لذلك وتحسين النواحي الانفعالية.

٢-المقابلة حسب عدد المبحوثين.

وتنقسم إلى :

أ. المقابلة الفردية

وتشتمل في البحوث النفسية والاجتماعية ، أي تتم لغرض التعرف على المشكلات التي يعاني منها المبحوث .

وتكون هذه المقابلة بصورة فردية لكي تتيح الحرية للمبحوث في التعبير عن نفسه تعبيرا صادقا ، غير أن عيوبها تتطلب الوقت والجهد والمال.

ب. المقابلة الجماعية

وهي تكون بين القائم بالمقابلة وعدد من المبحوثين في مكان واحد وفي نفس الوقت ، لأن اجتماع عدد من المبحوثين ذوي خلفيات مشتركة أو مختلفة يساعدهم على تبادل الخبرات والأراء ، وكذلك تساعد بعضهم البعض على تذكر المعلومات أو مراجعتها ، إضافة إلى توفير الفرصة للاشتراك في المناوشات الجماعية والتعبير عن آرائهم .

ويتطلب هذا النوع من المقابلة تجانس المبحوثين من حيث العمر والجنس والمستوى الاجتماعي أو الثقافي أو أي متغير يؤثر على نتائج المقابلة .

ومن عيوب هذه المقابلة ربما هناك بعض المبحوثين يخجلون من التعبير عن أنفسهم أمام الجماعة.

٣-المقابلة حسب درجة التقين.

وتقسم هذه المقابلة إلى :

أ. المقابلة المقتننة:

وهي المقابلة المحددة بصورة دقيقة من حيث عدد الأسئلة الموجهة للمبحوثين وترتيبها ونوعها ، وتكون موجهة بصورة موحدة لجميع المبحوثين من الأسلوب والترتيب.

ب. المقابلة غير المقتننة:

وهي المقابلة تتميز بالمرونة ، وتحتاج إلى باحث يتمتع بمهارة الفائقة لكي يتمكن من تحليل نتائج مقابلاته ومقارنتها.

وتمكن هذه المقابلة للقائم بها بالتعتمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمبحث والموقف المحيط به، كما تسمح للمبحث بالتعبير عن نفسه تعبيرا حرائقيا.

رابعا: خطوات إجراء المقابلة:

- ١ - تحديد أفراد المقابلة(المبحوثين).
- ٢ - تهيئة أجواء المناسب للمقابلة.
- ٣ - توجيه الأسئلة.
- ٤ - الحصول على الإجابة.
- ٥ - تسجيل المقابلة.
- ٦ - إثبات صحة البيانات.

١ - تحديد أفراد المقابلة(المبحوثين):

من شروط نجاح المقابلة هو العناية والحرص الشديد في اختيار وانتقاء أفراد المقابلة ، إذ يجب أن تتوفر فيهم صفات وخصائص المجتمع الأصلي .
والباحث يبذل جهدا للوصول إلى حقائق ومعلومات المتعلقة بالظاهرة قيد الدراسة ولذلك يتطلب أن يحدد من هم الأفراد الذين لديهم تلك الحقائق والمعلومات ولديهم الاستعداد للتعاون مع الباحث .
كما أن تحديد عدد أفراد العينة متوقف على الحقائق والمعلومات الكاملة التي يحتاجها الباحث ، وكذلك تكون كافية لتمثيل مجتمع البحث.

٢ - تهيئة أجواء المناسب للمقابلة:

على القائم في المقابلة تخصيص الوقت المناسب وتهيئة المكان والظروف المناسبة .

وفي حالة وجود ما يعيق أجواء المقابلة هنا يتطلب من الباحث تغير تلك الأجواء، بحيث يوفر الراحة والهدوء والاطمئنان النفسي للمبحوث ، كما يجب تكوين علاقة صدقة وثقة متبادلة ، وبذلك يكسب تعاون المبحوث حتى نهاية المقابلة .
كما يجب مراعاة أن يكون جو المقابلة فيه تقبل من المبحوث وعدم الكلفة ، مع تخصيص الوقت الكافي لها ، وجعل المبحوث متفرغ لهذه المقابلة وعدم إجهاده ، لكي لا يؤدي إلى ظهور التوتر النفسي والعمل على تحرره من الخوف والقلق .

٣ - توجيه الأسئلة.

الباحث المتدرب ولديه ممارسة سابقة يكون قادر على توجيه الأسئلة للحصول على بيانات موثوقة في صحتها . ولذلك يجب أن يكون الباحث حذرا في طريقة توجيه الأسئلة للمبحوث ، مثلا لا يبدأ بتوجيه الأسئلة الأكثر تخصصا لأنها

قد تثير الخوف والرفض في الإجابة ،لذا يجب البدء بالأسئلة العامة والتي تثير اهتمام المبحوث ،يليها أسئلة ذات صلة بموضوع البحث ، ثم أسئلة أكثر تخصصاً أي التدرج في الأسئلة مع تدرج العلاقة الودية بينهما.

ويكون توجيه الأسئلة بطريقة المناقشة والحوار المتبادل مع مراعاة أن لا تكون بشكل أسلوب التحقيق، مع أعطاء فرصة للمبحوث لتقديم وجهة نظره بحرية تامة وعدم طلب منه الإسراع في الإجابة.

كذلك عدم توجيه أكثر من سؤال واحد في وقت واحد للمبحوث حتى يتمكن من تنظيم أفكاره وإجاباته على نحو جيد .

٤- الحصول على الإجابة.

من الأمور الناجحة في المقابلة هي الحصول على جميع الإجابات للأسئلة المطروحة للمبحوث ، وإذا اكتشف انه هناك بعض الأسئلة لم تتم الإجابة عليها فعليه أن يحاول استكمالها حتى يحصل على بيانات وافية ودقيقة للظاهرة المقاسة والمدرosaة.

كما يجب على القائم بال مقابلة الإصغاء لكل ما يذكره مع أعطاء للمبحوث الفرصة الكاملة للتعبير عن رأيه بكل حرية ووضوح دون أن يخرج عن موضوع البحث.

٥- تسجيل المقابلة.

من الأمور المهمة في استخدام أداة المقابلة ونجاحها هي تسجيل الإجابات وقت سماعها لأن من عيوب المقابلة في بعض الأحيان هي نسيان الكثير من المعلومات وتشويه الكثير من الحقائق ، ويجب ان يكون المبحوث على علم بذلك العملية .

ومن الوسائل المساعدة في تسجيل المقابلة والبيانات منها :

- ١- استماراة المقابلة: كلما تم استخدام استماراة مفتوحة ذات إجابات محددة كلما كان تسجيل الإجابات سهلا . إما إذا كانت المقابلة غير مفتوحة فيجب تسجيل كل ما يقوله المبحوث حرفيا ، ولا ينبغي أن يتم تعديل اللغة أو حذف ما فيها من ألفاظ عامية أو غير عامية لأن مثل هذه الخصائص تتخذ أساسا لدراسة اتجاهات الفرد وخصائصه الشخصية.
- ٢- أجهزة التسجيل الآلية. وتعتبر هذه الأجهزة أكثر دقة وثباتا من استماراة المقابلة ، ومن عيوبها ربما تؤدي إلى خوف المبحوث وتضفي على موقف المقابلة رهبة تمنعه من حرية التعبير عن رأيه بصرامة ووضوح. إضافة أن جهاز التسجيل لا يسجل تعبيرات الوجه والإيماءات وحركات الجسم التي يقوم بها المبحوث أثناء الإجابة على الأسئلة والتي تلعب دورا هاما في المقابلة وتحتاج إلى ملاحظة مباشرة من قبل القائم بال مقابلة.

٦- إثبات صحة البيانات.

من أجل ثبوت صحة البيانات الناتجة من المقابلة والتي يدللها المبحوث لابد من مقارنة البيانات مع مبحوثين آخرين ومع فحص العبارات المتناقضة ومقارنة الأرقام والتتأكد من الأرقام المتناقضة.

خامساً : مزايا المقابلة :

- ١- أداة بحثية بسيطة لجمع البيانات من الأفراد الذين لا يجيدون القراء والكتابة ، وكذلك مع الأشخاص المتعلمين.
- ٢- يمكن ملاحظة سلوك المبحوث وبالتالي تساعد الباحث في التعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها.
- ٣- تكون المعلومات الواردة عن طريق المقابلة أكثر تعبيراً عن الرأي الشخصي للمبحوث ، لأنها يدللي بها في مواجهة القائم بال مقابلة دون أن يتأثر بأراء غيره من الأفراد.
- ٤- تتميز المقابلة بالمرونة فيمكن للقائم بال مقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يتعلق بغموض بعض الأسئلة وتوضيح بعض المعاني.
- ٥- تساعد القائم بال مقابلة في الحصول على إجابات لجميع الأسئلة التي يطرحها ، حيث بإمكانه مراجعة المبحوثين لاستكمال الإجابات الناقصة.
- ٦- تتيح الفرصة للقائم بال مقابلة لإنفاذ المبحوثين بأهمية البحث وقيمة العلمية مما يضمن تعاونهم واستجابتهم للبحث.

سادساً: عيوب المقابلة:

- ١ - قد يرفض المبحوث على الإجابة على بعض الأسئلة الحساسة أو المحرجة خوفاً من أن يصيبه ضرر من أي نوع إذا أجاب عليها.
- ٢ - يتكلف القائم بال مقابلة الكثير من الجهد والوقت والمالي للحصول على البيانات المطلوبة من خلال الترد على المبحوثين.
- ٣ - قد يتعمد المبحوث تزيف الإجابات في الاتجاه الذي يعتقد أنه يتفق مع اتجاه القائم بال مقابلة .