مهارات تصميم الاستبيان
في البحوث التربوية والاجتماعية والإعلامية

د. وحيد دروات
جامعة تبسة

الملخص:

تتوقفُ جودة البحوث التربوية والإعلامية والاجتماعية على جودة أدوات القياس التي تعتمد عليها في جمع البيانات اللازمة لتفسير الظواهر المدروسة؛ ويعد الاستبيان ابرز تلك الأدوات وأكثرها استخداما. وتتطلب عملية إعداده وصياغة عباراته من ناحية مجموعة من الشروط أهمها بساطة أسئلته ووضوحها؛ إلى جانب دقتها وإحاطتها بالمسائل المتضمنة في البعد المقصود من المشكلة المطروحة، مع مراعاة اتساقها المنطقي وارتباطها بأهداف البحث وبطبيعة المبحوثين، ومن ناحية مغايرة تستوجب انتفاء جملة من الموانع التي تؤثر سلبا على صدقية المعلومات وعلى دافعية المبحوث منها: ضرورة تجنب الأسئلة المركبة ذات الأفكار المتعددة والموحية باتجاه الإجابة؛ وتلك التي تحرج المبحوث أو تستفزه؛ وكذلك التي تتميز بكثرة ألفاظها وطول وقت ملئها, وعلى الباحث أن يستأنس بأعمال الباحثين السابقين ويسترشد بآراء المحكمين ونتائج الدّراسة الأولية في إحكام استبيانه وضبطه قبل تطبيقه النهائي.

الكلمات المفتاحية: ادوات القياس؛ الاستبيان؛ المبحوث؛ البحث.

Abstract :

The quality of education, media, and social research depends on the quality of the measurement tools used in data collection to interpret the studied phenomena. The questionnaire is the most prominent of these tools, and the most frequently used. The process of its preparation and formulation of its terms require, on the one hand, a set of conditions; most notably of which is the simplicity and clearness of its questions, with respect their logical consistency, and relevance to the objectives of the research and the

nature of the respondent. And on the other hand, require the absence of a number of inhibitions that negatively affect the credibility of the information and the motivation of the respondent, including the need to avoid complex questions with numerous ideas that indicate the direction of the response, or those that embarrass or provoke the respondent, as well as which are characterized by the abundance of words and the length of time to fill them and the researcher to be consulted the works of the previous researchers, and be guided by the views of the arbitrators, and by the results of the preliminary study in preciseness and thoroughness of his questionnaire before its final application.

Keywords: Measurement Tools: Questionnaire: Respondent: Researcher

مقدمة:

تسعى البحوث العلمية في شتى الحقول المعرفية وعلى مستوى مختلف التخصصات العلمية إلى دراسة المشكلات والظواهر والأحداث المتعددة التي تحيط بحياة الإنسان المادية والاجتماعية، وذلك من خلال تفسير تلك المشكلات والظواهر وفهمها؛ وتحليل العناصر البنيوية المكونة لها؛ وإيجاد الارتباطات القائمة بين تلك العناصر، ورصد العلاقات الموجودة بين الظاهرة المدروسة وغيرها من الظواهر المحيطة بها، إلى جانب وصف التغيرات التي تطرأ على الظاهرة وملاحظة نواتج تفاعلها مع غيرها من الظواهر والأحداث، وهذا بغرض الوصول إلى الكشف عن واقع الظواهر وتجلية حقائقها، تمهيدا للاستفادة منها في تسهيل شؤون الإنسان؛ وتحسين ظروف حياته وشروط وجوده المادية والصحية والاجتماعية، والمساهمة في زيادة مستوى فهمه لحقيقة نفسه والرفع من درجة وعيه بغايات تواجده ومآلاته، وأن تحقيق هذه الأهداف العلمية والمعرفية يتطلب من الباحثين الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات النظرية والبيانات الميدانية المتصلة بالظواهر والمشكلات المطروحة.

وقد تمكّن الدارسون في حقل المعارف الطبيعية والمادية من تحقيق اكتشافات كبيرة على صعيد بحث الظواهر الفيزيائية والطبيعية والتوصل إلى نظريات وقوانين كمية ساعدت في تقدم تلك العلوم من جهة؛ وفي تطوير الجوانب المادية والتكنولوجية للإنسان والمجتمع من جهة أخرى، من خلال تيسير عملية التحكم الفني للإنسان في

مخرجات ومنتجات تلك البحوث المادية، وتوفيرها وتمكينه من استعمالها، لذلك حذا الباحثون في حقل المعارف الاجتماعية والإنسانية حذو نظرائهم في حقل العلوم الطبيعية والفيزيائية لأجل تحقيق التقدم على صعيد دراسة الظواهر النفسية والتربوية والاجتماعية المتعلقة بأفراد المجتمع الإنساني وجماعاته؛ وذلك بتطوير مناهج دراسته وبناء تصاميم ونماذج بحثية بغرض التوصل إلى قياس تلك الظواهر ومتعلقاتها، وقد اعتمدوا في ذلك على أدوات متنوعة ووسائل مختلفة لجمع المعلومات والحصول على البيانات اللازمة لقياس تلك الظواهر وفي مقدمتها الاستبيان؛ الذي أصبح يستعمل على نطاق واسع وفي شتى الدراسات النفسية والتربوية والاجتماعية والديمغرافية، كما يستعين به قطاع عريض من الباحثين في مختلف المستويات الأكاديمية وعلى مستوى العديد من المراكز والمختبرات البحثية؛ لتقديم أطروحاتهم وأفكارهم ونظرياتهم حول الوقائع الإنسانية المتنوعة. بيد أن المتفحص لتلك الاستبيانات يجد أنها تفتقر إلى الكثير من الشروط اللازمة لإعدادها، وتفتقد إلى المهارات المطلوبة لبنائها بما يتناسب مع أهداف البحث وطبيعته، وبما يمكّن من الحصول على بيانات صادقة تساهم في فهم الظاهرة المدروسة، والكشف عن أبعادها، والسؤال الذي يبرز بهذا الخصوص:

- **ما المهارات التي ينبغي على الباحثين اكتسابها لبناء استبيانات الدراسات العلمية؟**

فمن خلال هذه الورقة البحثية وبالاعتماد على خبرتي في ممارسة البحث من ناحية؛ ومن خلال اشرافي على الكثير من الأعمال البحثية للطلبة على مستوى الليسانس والماستر في النظامين التقليدي والجديد (LMD)، واستنادا لمتابعتي لبحوث زملائي الأساتذة من ناحية أخرى سأحاول الإجابة على ذلك تكون عبر التقصي عن المسائل الآتية:

*ما الخطوات اللازم إتباعها لصياغة أسئلة الاستبيان؟

* ما الشروط الواجب توفرها في الاستبيان؟

* ما الموانع أو المحاذير التي ينبغي على الباحث تجنبها عند صياغة أسئلة الاستبيان؟

ويتم معالجة مسائل هذا الموضوع من خلال التطرق إلى المحاور التالية:

✓ التعرف على مفهوم الاستبيان وتمييزه عن أدوات القياس الأخرى.

- ✓ رصد أهم الشروط التي تتطلبها عملية بناء الاستبيان.
- ✓ الكشف عن الموانع التي يلزم مجانبتها والحذر منها أثناء صياغة الاستبيان.

1.تعريف الاستبيان:

- **لغة:** مشتق من بين: بان الشيء وأبان إذا اتضح وانكشف، وفلان أبين من فلان أي أوضح منه كلاما[1].

الاستبيان مشتق من "استبين، يستبين، استبيانا فهو مستبين" فيقال: " استبين الأمر: استبانه واستوضحه"

الاستبيان مصدره استبين: استطلاع المعلومات وفقا لصيغة معينة، يستعان به في العلوم الاجتماعية والتربوية ونحوها لدراسة الاتجاهات والميول، ومعرفة أراء الناس في أمر ما أو مجموعة من الأسئلة المطبوعة التي يتم توجيهها إلى الأشخاص للحصول على معلومات حول موضوع ما[2].

- **أما اصطلاحا** :فالاستبيان عند أهل المنهجية هو الاستمارة التي تعتبر وثيقة تحتوي على أسئلة تتعلق بآراء وانفعالات ومواقف فرد ما عليه الإجابة عنها بنفسه، بحيث تعتبر الإجابات دلائل تخدم فرضية البحث وتفسر تصرفات الفرد تجاه موضوع معين، وعلى ضوئها يصار إلى الحكم على صحة ومصداقية الفرضية[3]

فهذا التعريف يشير إلى الغرض من الاستبيان؛ وهو الحصول على مؤشرات تساعد الباحث في الحكم على صحة فرضية أو نفيها.

أما "عبد الكريم غريب" فقد عرفه على انه: "... عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة بشكل منطقي وسيكولوجي بهدف جمع البيانات التي يحتاجها الباحث في دراسة ظاهرة ما[4].

فهذا التعريف يؤكد على مسألة الترتيب المنطقي للأسئلة؛ إلى جانب قابلية المبحوث النفسية للانتقال من موضوع إلى آخر من موضوعات الاستبيان.

أما علماء الإحصاء فيلتقون مع أهل المنهجية في كون الاستبيان هو الاستمارة الإحصائية التي يعرفونها: " على أنها قائمة تحتوي على مجموعة الأسئلة التي يود الباحث

الحصول على إجابات عليها، حيث تعتبر الإجابات على هذه الأسئلة هي البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث"[5]

كما عرفه آخرون بأنه: " أداة ملائمة ومناسبة وفعالة للحصول على المعلومات Information أو البيانات Data أو الحقائق Facts المرتبطة بموضوع معين أو محدد، ويقوم الاستبيان على تحديد عدد من الأسئلة يطلب من الأفراد المعنيين أو المفردات تحت الدراسة... للإجابة عليها.)[6].

من هذه التعريفات يتبين بأن الاستبيان أداة تستخدم في البحوث الاجتماعية والنفسية التربوية للحصول على معلومات حول آراء أو مواقف أو اتجاهات أو ميولات أو مستوى ولاء أو التزام المبحوث أو حول سلوكه نحو موضوع ما أو حول توقعاته أو تفضيلاته أو احتياجاته...وغيرها. وتمر عملية إعداد الاستبيان كما وصفها "Lazarfiled" بالمراحل التالية:[7]

-تحليل ما يتضمنه المفهوم من مستويات.

- ✓ اختيار المتغيرات انطلاقا من مستويات البحث.
- ✓ اختيار المؤشرات وتشكيلها من بين المتغيرات.
- ✓ صياغة الأسئلة بحيث تمثل الإجابات أدلة على وجود المؤشرات.

2.ما يميز الاستبيان عن الأدوات البحثية الأخرى:

- **الاستبيان واستطلاع الرأي**: أو ما يعرف بالاستخبار أو الاستبار (sandage)؛ وهو يستخدم لقياس الرأي العام المتعلق بالانتخابات السياسية[8]، وتقترب الصياغة الفنية للاستبار من الاستبيان.
- **الاستبيان الاستقصاء:** هو طلب تقصي المعلومات، ويعبر عن مختلف الأدوات والفنيات التي تمكن الباحثين من وضع نموذج التحليل على المحك (أي موضع التحقق في الواقع) وذلك من خلال عرضه على المعطيات الملموسة ومقابلته بالبيانات المشاهدة في ميدان التحقيق والبحث[9].وبذلك فالاستبيان يعتبر أداة من أدوات تقصي المعلومات.

- **الاستبيان والمقابلة:** عبارة عن حديث أو حوار بين الباحث والمبحوث أو بينه وبين مجموعة من المبحوثين، حيث يقيد الباحث بنفسه البيانات التي يجمعها من المبحوث؛ في حين الاستبيان يملأ من قبل المبحوث بمفرده، وتعتبر أداة مهمة يمكن بواسطتها أن يحصل الباحث على معلومات معتبرة تتصل بعمق الموضوع المدروس وجوهره بخاصة إذا كان الباحث متمرسا ومؤهلا، وذلك لتمكن الباحث عبر المقابلات من تسجيل التغيرات النفسية والانفعالية التي تطرأ على المبحوث أثناء الحوار مما يساعد الباحث في فهم المعلومات التي يقدمها، كما تمكن المقابلة الباحث من بناء علاقات متينة مع المبحوثين تقوم على الثقة والمودة مما يزيد من مستوى الموثوقية في البيانات المحصل عليها، إلا أن المقابلات تأخذ وقتا طويلا وأعباء تكاليفية مالية كبيرة وجهدا كبيرا بعكس الاستبيان الذي لا يتطلب ذلك.

هكذا فالاستبيان عموما يمكن الباحث من الحصول على معلومات لا يتمكن من تحصيلها بوسائل أخرى، كما يوفر عليه الأعباء التكاليفية المختلفة من حيث الوقت والجهد والمال، حيث يستطيع أن يدرس عينة كبيرة الحجم من خلال توزيع مئات الاستبيانات في ظرف وجيز ويسترجعها بسرعة، كما تمتاز بسهولة تفريغها وتحليلها إحصائيا. وهذا متعذر عند استخدام المقابلة أو الملاحظة.

بيد أن الاستبيان معيب من جهة احتمال عدم فهم المبحوثين للأسئلة أو بعضها، أو إساءة فهمها. بالإضافة إلى أن نسبة من المبحوثين لا تعيد الاستبيان إلى الباحث، كما يتعمد بعض المبحوثين عدم الإجابة على جميع أسئلة الاستبيان أو نسيانها؛ مما يؤثر في تحقيق أهداف البحث ومقاصده. وهناك بعض المهارات التي ينبغي على الباحث إجادتها لتلافي ذلك سوف يتم الحديث عنها لاحقا.

3.الخطوات الرئيسية لصياغة الاستبيان:

- الخطوة الأولى يقوم فيها الباحث بتحليل المفاهيم حسب مضامينها إلى مستوياتها المختلفة، ثم يختار المتغيرات المستهدفة بالبحث من هذه المستويات، ويشتق تشكيلة المؤشرات التي سيعتمد عليها في جمع البيانات، حيث يصوغ أسئلة الاستبيان بناء

على هذه المؤشرات؛ إذ تشكل الأجوبة على هذه الأسئلة لاحقا أدلة على ثبوت هذه المؤشرات أو عدمها.

- الخطوة الثانية: يشرع الباحث في إعداد الاستبيان من الناحية الشكلية بحيث يصدر ديباجة وثيقة الاستبيان من جهتها العليا بذكر الجهة التي ينتمي إليها البحث رسميا كأن تكون وزارة البحث والتعليم العالي أو مركز بحث معين، أو ديوان الإحصاءات... وغيره، حتى يتضح للمبحوثين الجهاز المؤطر للبحث فتطمئن نفوسهم للباحث، وينخفض لديهم مستوى المشكوكية في الغايات المرجوة من وراء مساهمتهم في البحث. كما يضمن الديباجة أيضا خطابا للمبحوثين يحضهم فيه على التجاوب مع موضوع البحث وتحري الصدق والدقة في الإجابة، ويوضح لهم الفوائد العلمية المنتظرة من البحث وأهمية مشاركتهم في تحقيق ذلك، إلى جانب التأكيد على سرية المعلومات التي سيقدمونها للباحث والغرض منها. ويشير الباحث في هذه الديباجة أيضا إلى عنوان بحثه واسمه والمشرف المباشر على البحث حتى يمنح للمبحوث راحة اكبر تدفعه للتعامل مع الموضوع بجدية وصراحة ووضوح.
- الخطوة الثالثة: يحدد فيها الباحث الصفة أو السمة أو السلوك أو الموقف المراد قياسه، وذلك من خلال المفاهيم النظرية والإجرائية وحسب سؤال البحث الرئيسي وأسئلته الفرعية وفرضيات الدراسة.
- الخطوة الرابعة: بذل الوسع من قبل الباحث في الحصول على استبيانات محلية أو عربية أو أجنبية تقيس نفس الصفة المدروسة ويقوم بمسحها للاستفادة منها. إلى جانب مراجعة وتحليل النظريات ذات الصلة بالسمة المراد قياسها ودراستها، يستمد منها الباحث أفكارا تساعده في بناء الاستبيان بعدئذ. كما على الباحث في هذه الخطوة أن يتصل بالمتخصصين وأهل الخبرة بموضوع بحثه، وان كان في الوسط الجامعي يمكنه أن يناقش موضوعه حتى مع زملائه الطلبة يتزود منهم بمعلومات وأفكار تسهم في توسيع مداركه وإحاطته بمفاصل الاستبيان وجزئياته.
- الخطوة الخامسة: يحدد خلالها الباحث المحاور الأساسية للاستبيان وفقراته الكبرى ذات العلاقة المباشرة بأبعاد الموضوع وأسئلته وفرضياته. حيث تعد هذه المحاور صورة اسقاطية لتلك الأبعاد والأسئلة والفرضيات المصاحبة لها.[10]

- الخطوة السادسة: يختار فيها الباحث النمط الذي يعتمد عليه في صياغة أسئلة الاستبيان في صورتها النهائية، بمعنى هل يستخدم أسئلة مغلقة أم أسئلة مفتوحة واضعا في حسابه مميزات كل نوع وطبيعة المبحوثين، والهدف المرجو تحقيقه من الاستبيان. علما أن اغلب المتخصصين وأرباب البحث يؤكدون على أفضلية الأسئلة المغلقة (المقيدة)[11].
- الخطوة السابعة : على الباحث أن يقوم فيها بصياغة أسئلة الاستبيان حسب المؤشرات المشتقة، ثم يدرج هذه الأسئلة تحت كل محور من محاور الاستبيان مما يلائم أهداف البحث وبما يمكنه من اختبار الفرضيات وقياسها.

4.الشروط الواجب توفرها في الاستبيان:

يقتضي البناء المحكم لاستبيانات البحث في المجال التربوي والاجتماعي والاعلامي مراعاة حزمة من المواصفات او الاعتبارات التي تشك اشتراطات لازمة ومهمة للحصول على معلومات دقيقة وصحيحة من بينها.

- **الانتماء:** ينبغي أن يتأكد الباحث من أن كل سؤال من أسئلة الاستبيان ينتسب إلى موضوع البحث الذي يدور حوله هذا الاستبيان، إلى جانب تأكده من أن كل سؤال يندرج ضمن مجموعة أسئلة المحور المخصص لقياس بعد واحد من أبعاد المشكلة المدروسة، بمعنى مغاير لا يكون السؤال خارج موضوع البعد المراد قياسه، كمثال على ذلك موضوع " صور العنف المدرسي" الذي يتضمن الأبعاد التالية:
  - ✓ العنف البدني
  - ✓ العنف اللفظي
  - ✓ العنف الرمزي

مثلا يسأل الباحث سؤالا ضمن مجموعة أسئلة البعد الثاني " العنف اللفظي ":

- ✓ هل سبق وان ضربك احد زملائك؟ نعم ☐ لا ☐

فهذا السؤال لا يليق أن يدرج في هذا البعد بل محله البعد الأول. وعليه فأسئلة كل محور من محاور الاستبيان تتميز بوحدة الموضوع المتعلق بجانب من جوانب المشكلة المطروحة في البحث.

- **شرط البساطة والوضوح:** بمعنى أن يحمل السؤال المطروح فكرة سهلة الفهم للمبحوث وبينة المعنى له، فكلما ابتعد السؤال عن التعقيد والغموض كلما زاد مستوى فهم المبحوث لمعناه، مما يساعد على تحصيل إجابات تقترب من الواقع (صحيحة) وتعبر عن حقيقة الشيء المسؤول عنه.
- **شرط الدقة:** المطلوب هنا أن يتكون السؤال من ألفاظ محددة وواضحة لدى المبحوثين، بصياغة أخرى يستخدم الباحث في بناء السؤال كلمات عامة يتفق جميع المبحوثين على معنى واحد لها؛ ويبتعد عن الكلمات الشاذة والألفاظ الاصطلاحية التي لا يفهمها إلا أهل الاختصاص، وذلك لضمان وحدة الفهم لدى المبحوثين؛ لان الكلمات الفضفاضة والمائعة تفتح باب تعدد المفهوم وتعدد التأويلات لنفس السؤال مما تنتقص في الأخير من صدقية المعلومات المحصلة ويؤثر سلبا على نتائج البحث.
- **الإيجاز:** الذي يشير إلى ضرورة أن يكون سؤال الاستبيان مختصرا بمعنى أن يكون قليل الألفاظ والمباني قدر الإمكان دون الإخلال بالمعنى المستهدف لان الأسئلة الطويلة تجعل من الصعوبة بما كان أن يستحضر المبحوث كل عناصر السؤال عند إجابته؛ مما قد يضطره إلى إعادة قراءة السؤال مرة أخرى أو أكثر من مرتين مما يؤدي إلى تضييع وقت المبحوث وإرهاقه أو يدلي بمعلومات غير دقيقة لسوء فهم المقصد من السؤال.
- **التسلسل المنطقي:** يراعي الباحث في هذا الشرط بالأسئلة السهلة التي لا تتطلب تفكيرا، وتأملا كالأسئلة المتعلقة بالبيانات الأولية الواضحة مثل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية...وما شابه ذلك، كما يجب عليه أن يبدأ بصياغة الأسئلة العامة حول موضوع البحث ثم يتم الانتقال التدريجي إلى الأسئلة الخاصة ثم الأخص، حتى يتم استقطاب المبحوث وحثه على الانتقال من مرحلة إلى أخرى ومن موضوع إلى آخر، كما يشتمل هذا الشرط أيضا على التزام الباحث بإدراج الأسئلة المتعلقة بنفس الموضوع أو البعد المدروس في مجموعة واحدة، فلا يستقيم أن يتطرق المبحوث إلى موضوع ما ولا يستكمل الباحث أسئلته ثم يعود إلى جزئية أو أكثر من جزئيات الموضوع فيسأل عنها بعد أن يتجاوزه إلى موضوع آخر، إذ ينبغي ضمان وحدة الموضوع، بحيث يجعل الأسئلة المتشابهة حول احد أبعاد

المشكلة المطروحة في مجموعة واحدة لضمان عدم تشتت أفكار المبحوثين واستمالتهم للتعاون مع الباحث، وتقديم أجوبة صحيحة.

- **الإحاطة والشمول:** يعني مراعاة عدم نسيان أو إغفال أي سؤال يتعلق بالمعلومات اللازمة لأغراض موضوع البحث، إذ يقول الدكتور فتحي: " يمكن اعتبار هذه الخاصية أهم خصائص الاستمارة الإحصائية الجيدة "[12]،لان عدم تحقيق هذا الشرط سيؤدي إلى إعادة التحقيق الميداني من جديد وتحمل مشاق تكاليف ذلك على مستوى الوقت والجهد والمال. كما يتعين إحاطة أسئلة كل محور بموضوع البعد المستهدف بالقياس ولا يشترط كما يتصور الكثيرون عددا محددا من الأسئلة 7او 10 أسئلة في كل محور بل كما اشرنا يجب ان يغطي مجموعة أسئلة محور بعد المشكلة المقصود بالبحث المتعلق بهذا المحور.
- **القابلية للتفريغ:** بمعنى إعطاء رموزا أو أرقاما لبدائل الإجابة في كل سؤال حتى تسهل عملية تفريغها يدويا أو آليا، فحتى الأسئلة المفتوحة يجب قراءتها وتصنيفها وتجميعها ضمن إجابات محددة يمكن ترميزها لتيسير عملية تفريغها تمهيدا للاستفادة منها بتحليلها وتفسيرها.

5ـالموانع أو المحاذير الواجب اجتنابها في الاستبيان:

هناك جملة من المحذورات التي تستوجب من الباحث تحاشيها حتى يتحصل على استبيان جيد؛ يمكنه من خلاله تحصيل معلومات صادقة وصحيحة، تساهم في تفسير مشكلة البحث وتحقيق أهداف الدراسة، نذكر منها:

- **تجنب الأسئلة المركبة:** فلا ينبغي أن يشتمل السؤال على أكثر من فكرة واحدة، فمن الخطأ أن يتضمن السؤال فكرتين أو عدة أفكار. والسؤال التالي يوضح المقصود:

✓ هل تقبل ساعات إضافية في عملك، وتحديث أجهزة عملك؟ نعم ☐ لا ☐

فمثل هذا السؤال قد يجعل المبحوث في حيرة عند اختيار الإجابة، لأنه قد يقبل بساعات إضافية في العمل، ولكنه لا يقبل بتغيير أجهزة عمله، فهذا السؤال مركب ويجب تفكيكه إلى سؤالين فنقول:

✓ هل تقبل ساعات إضافية في عملك؟ نعم ☐ لا ☐

✓ هل توافق على تحديث أجهزة عملك؟ نعم ☐ لا ☐

- **تجنب الأسئلة الموحية بالإجابة:** لأن السؤال الذي يوحي بجواب دون غيره يجعل المبحوث ينساق نحو الاتجاه الذي يوحي به السؤال، كما أن الاستحسان الذي يضفيه الباحث على موضوع السؤال أو الاستهجان له؛ يجعل المبحوث يندفع نحو المنحى الذي أضفاه الباحث على موضوع السؤال. فمثلا:

✓ أتشعر بالاستياء من معاملة رئيسك في العمل؟ نعم ☐ لا ☐

✓ أليس من المرغوب أن تحترم زملاء عملك؟ نعم ☐ لا ☐

فهذين السؤالين يوحيان للمبحوث بمنحى معين عند إجابته، حيث يبدو السؤال الأول بمنحى سلبي بينما يظهر السؤال الثاني بمنحى ايجابي.

- **تجنب وضع أسئلة غير هامة ولا مبرر لها:** لأن مثل هذه الأسئلة التي لا طائل تحتها ولا فائدة منها تشعر المبحوث بعدم جدوى الاستمرار في الإجابة؛ فتضعف دافعيته في استكمال الاستجواب.
- **تجنب الأسئلة المستفزة والمحرجة:** على الباحث أن يتفادى العبارات التي تضايق المبحوث أو تغضبه، والأسئلة التي تستفزه أو تنتقص من كرامته، مثل الأسئلة المتعلقة بخصوصياته الشخصية كالعمر والموارد المالية والتدين، والجوانب الجنسية... وما شابه ذلك، فمثل هذه الأمور تتطلب من الباحث مهارة عالية و ذكاء كبير، وذلك بالاعتماد على الأسئلة غير المباشرة في تحصيل المعلومة؛ وإلا سينفر المبحوث أو يرفض الإجابة على الأسئلة المحرجة أو المستفزة؛ أو يدلي بإجابات مخالفة للواقع؛ مما ينعكس سلبا على أهداف الدراسة.
- **تجنب الأسئلة المتوقع قبولها أو رفضها من الجميع:**

لان مثل هذه الأسئلة لا يتميز فيها المبحوثون ولا تظهر الفرق بينهم حول موضوع السؤال؛ لأنهم سيتجهون بكليتهم نحو منحى واحد في الإجابة إما سلبا وإما إيجابا كمثال على ذلك:

✓ هل التعلم مفيد للطالب؟ نعم ☐ لا ☐

✓ أينبغي على العامل أن يخلص في عمله؟ نعم ☐ لا ☐

كل المبحوثين سيوافقون على مضمون هذين السؤالين وسيختارون الإجابة بنعم.
فإذا كان الاستبيان يتضمن مثل هذه الأسئلة فلا يمكن من خلاله التمييز بين إجابات المبحوثين؛ كما انه لا يقيس الفروقات فيما بينهم، فلا جدوى من بحث يغلب على استبيانه مثل هذا النوع من الأسئلة؟!

- **تجنب الأسئلة التي يمكن الحصول على إجاباتها من مصادر أخرى مثل**: السجلات والوثائق وبالتالي لا داعي لأن يطلبها الباحث من المبحوثين حتى لا يثقل عليهم، فالاستبيان لم يوضع لمثل هذه المعلومات بل صمم للحصول على معلومات لا توجد إلا عند المبحوثين؛ كتلك المتعلقة بالمواقف والآراء والانطباعات والمشاعر...ونحو ذلك، لأن استعمال الاستبيان لمعلومات توجد في السجلات يجعل المبحوث يرتاب في جدية البحث وأهدافه.
- **تجنب الإكثار من الأسئلة التي تجعل الاستبيان طويلا (كثير الأسئلة والصفحات)**: مما يستدعي من المبحوث أن يبذل جهدا معتبرا، ويصرف وقتا طويلا للإجابة عليه، لأن « الاستبيانات الطويلة لا يتحمس المفحوصون لإجابتها، وغالبا ماتُهمل من قبل بعضهم »[13].

6.تعليمات يجب الاسترشاد بها عند صياغة الاستبيانات:

- تحديد نمط الإجابة مسبقا على أسئلة أو عبارات الاستبيان، كأن تكون مثلا:

✓ نعم ☐ لا ☐

✓ أو موافق بشدة ☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق ☐ موافق بشدة ☐

✓ أو دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

✓ أو مهم جدا ☐ مهم بدرجة متوسطة ☐ قليل الأهمية ☐ غير مهم ☐

- كتابة تعليمات واضحة للمبحوث مثل: ضع علامة ☑ في الإجابة المناسبة أو اختر إجابة واحدة من بين الإجابات المختلفة، أو رتب الخيارات التالية حسب أهميتها بالنسبة إليك وغيرها.

- جعل زمن الإجابة على الاستبيان قصيرا في حدود ربع ساعة أو عشرين دقيقة على الأكثر؛ لتفادي ملل المبحوث وضمان صدقه جديته، ولن يكون ذلك إلا بالتقليل من عدد الأسئلة في الاستبيان والاقتصار على أهمها وأكثرها ارتباطا بأهداف البحث ومشكلته.
- تقديم عدد كاف من خيارات الإجابة حتى يتمكن المبحوثون من التعبير عن آرائهم ومواقفهم بدقة.
- توجيه كلمة شفوية إن أمكن إلى أفراد عينة البحث تتضمن تحيتهم وإشعارهم بالاحترام والتقدير، ويبين لهم فيها أهمية مشاركتهم في الإجابة على الاستبيان كما يلتمس منهم التعاون معه بالإجابة الكاملة على الأمثلة، موضحا لهم الهدف المنشود من الاستبيان، ومبينا لهم طريقة الإجابة على الأسئلة، كما يطمئنهم على سرية المعلومات التي يقدمونها واقتصارها على أغراض البحث العملي.
- استخدام عبارات لطيفة ومؤثرة في نفوس المبحوثين، خاصة إذا كان الاستبيان يملأ بطريقة المقابلة أو أثناء تسليمه للمبحوث[14] وذلك لتشجيعهم على الاستجابة للبحث والتعاون مع الباحث في الإجابة على الأسئلة مثل عبارة: رجاء، لطفا، شكرا، نأمل منك، من فضلك، لو سمحت...ونحو ذلك.

7.قواعد تتعلق بصدق الاستبيان ومستوى ثباته:

قبل أن يشرع الباحث في التطبيق النهائي للاستبيان على عينة البحث ليجمع البيانات المطلوبة يتعين عليه أن يقوم بما يأتي:

- عرض الاستبيان على المتخصصين وذوي الخبرة في الحقل المعرفي الذي ينتمي إليه موضوع البحث وعلى الباحثين المتمرسين على البحوث الميدانية، والعارفين بالقضايا المنهجية وإشكالاتها؛ للإفادة منهم فيما يخص مدى قدرة أسئلة الاستبيان أو عباراته على قياس المؤشرات والفرضيات التي أعدت لقياسها، إلى جانب الاستفادة من ملاحظاتهم حول بنية الأسئلة وفحواها ومستوى ملائمتها للبُعد المراد قياسه؛ ومدى وضوحها لدى الشرائح المعنية بالإجابة عليها، وإجراء تبعا لذلك التعديلات اللازمة أو حذف الأسئلة والعبارات غير المجدية؛ أو إضافة بعض الأسئلة

التي ينصحون بإدراجها لخدمة غرض البحث والمساعدة في فهم المشكلة وتفسيرها، والجدول الموالي يبين طريقة تحكيم الاستبيان حول موضوع "درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين".

الرقم	العبارة	الخيارات			مستوى القياس		مستوى الوضوح		مستوى الملائمة	
		موافق	محايد	غير موافق	يقيس	لا يقيس	واضحة	غير واضحة	ملائمة	غير ملائمة
1	مهنتي محترمة									
2	راتبي مناسب لجهدي									

- اختيار عينة أولية، لتجريب الاستبيان، والتأكد من وضوح عباراته للمبحوثين ومستوى فهمهم للأسئلة؛ والتعرف على مواطن الغموض فيها لتفاديها. إلى جانب قياس مستوى ثبات الاستبيان[15]بغرض التعرف على حدود إمكانية تعميم النتائج المحصلة، ومعرفة درجة جاهزية الاستبيان للتطبيق النهائي، والكشف عن إمكانية الاعتماد عليه مستقبلا في قياس الخاصية موضوع الدراسة في أماكن أخرى وأزمنة مختلفة؛ وعند توفر نفس ظروف تطبيقاته الجارية، بشرط ألا يقل حجم العينة الأولية عن 20 مفردة؛ وذلك للحصول على نتائج ذات موثوقية عالية، فإذا قل عدد أفراد العينة الأولية عن هذا الحجم سنحصل على نتائج مضللة ومخالفة للواقع.
- بعد العمليتين السابقتين اللتين يتعرف فيهما الباحث على مواطن القصور والتقصير على المستويين النظري والتطبيقي في إعداد الاستبيان؛ وصياغة بنوده حسب نتائج دراسة مستوى صدقه ودرجة ثباته، يشرع الباحث في توزيعه على أفراد عينة الدراسة النهائية للحصول على المعلومات اللازمة لعمليتي التحليل والاستنتاج؛ وذلك بعد استبعاد مفردات عينة الدراسة الأولية.

خلاصة:

مما تقدم نستنتج إن البحوث النفسية والتربوية؛ الاجتماعية والإعلامية الجيدة، تتطلب من الباحث إتقان مجموعة من المهارات الفنية وإتباع خطوات إجرائية تساعده في تصميم استبيانات تتوفر على جملة من الشروط الموضوعية والشكلية من حيث الصياغة اللغوية والفنية للأسئلة؛ وتخلو أيضا من محذورات أساسية لضمان الحصول على معلومات صادقة وصحيحة. كما تستوجب خطوات استباقية لتلافي مواضع القصور في مباني أسئلة الاستبيان ومعانيها، وتفادي مواطن التقصير التي تعيق عملية فهم المبحوث للأسئلة؛ وإجلاء الغموض عنها، استرشادا بتعليمات الخبراء والمحكمين من جهة؛ واستنارة بنتائج الدراسة الأولية من جهة أخرى.

هوامش البحث:

1-احمد بن فارس بن زكرياء: **مقاييس اللغة**، دار الحديث، 2008/1429، القاهرة، مصر، ص 221.

2- ابراهيم مصطفى وآخرون: **المعجم الوسيط**، المكتبة الاسلامية، ط2، القاهرة، مصر، 1972/1392، ص 80.

3- صابر بوضرغم: **خطوات البحث الاجتماعي**، دار الآفاق الجديدة، ط1، بيروت، لبنان، 2000، ص 83.

4- عبد الكريم غريب: **منهج البحث العلمي**، منشورات عالم التربية، ط1، الدار البيضاء، المغرب، 2012، ص 201.

5- فتحي عاروري: **المعاينة الاحصائية**، الاكاديميون للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، 2004، ص 21.

6- د.دلال القاضي، د. محمود البياتي: **منهجية واساليب البحث العلمي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط 1، 2008، ص ص 129-130.

7- صابر بوضرغم: مرجع سابق، ص 83.

8- احمد ابراهيم خضر: **الفرق بين الاستبيان والاستبار**، www.alukah.net، 2013/1434، ص 5.

9- صابر بوضرغم: مرجع سابق، ص 68.

10-May feel back, les 5régles d'or à suivre pour réussir la rédaction de votre questionnaire d'enquéte,
www.myfeelback.com 2013,pp5-7.

11-فتحي عاروري: مرجع سابق، ص23.

12- نفس المرجع، ص 22.

13- ذوقان عبيدات وآخرون: **المنهج العلمي**، مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1983، ص 125.

14- احمد سيد محمد متولي: **الاستبيانات وكيفية بناؤها**، مركز التمييز البحثي، جامعة الملك فيصل، ecsme@Ksu.edu.sa، 2014، ص 8.

15- السيد محمد ابو هاشم حسن: **الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام spss**، البحوث التربوية لجامعة الملك سعود، السعودية ،2006،ص 2.