

تعرض هذه الورقة كيفية تصميم استمارات الاستبيان والمقابلات، التي تعد واحدة من الأدوات التي يتم استخدامها بهدف الحصول على معلومات حول موضوع أو قضية ما، وتُستخدم في طرق مختلفة لجمع البيانات، مثل المسوح الكمية، والمقابلات المتعمقة. وسيتم التعرف من خلال هذه الورقة على خطوات تصميم الاستمارة، وأشكال وأنواع الأسئلة، وأهم خصائص الأسئلة الجيدة، بالإضافة إلى سيكولوجية الإجابة على الأسئلة والتحيزات التي قد تنتج عنها.

الغرض من تصميم الاستمارات^٢



هناك أربعة أغراض أساسية لتصميم الاستمارات، تتمثل في الآتي:

- ١ الحصول على معلومات محددة حول قضية ما من الأشخاص/المبحوثين المستهدفين، وذلك من خلال طرح بعض الأسئلة الخاصة بالقضية محل الدراسة.
- ٢ ترتيب الأسئلة المراد طرحها، ووضعها بصياغة موحدة، حتى يتسنى لجامعي البيانات/الباحثين طرحها على المبحوثين بشكل موحد، وضمان تلقي المبحوثين لجميع الأسئلة بنفس الطريقة.
- ٣ المساعدة في توجيه المناقشة وتسجيل المعلومات أو إجابات المبحوثين سواء كتابةً أو بالمسجل، للرجوع إليها فيما بعد، وذلك لضمان الحصول على الإجابات أو الملاحظات كما تم صياغتها من قبل المبحوثين.
- ٤ تيسير/تسهيل عملية معالجة البيانات، وذلك لكونها تساعد في جمع البيانات من جميع المبحوثين بشكل منظم.

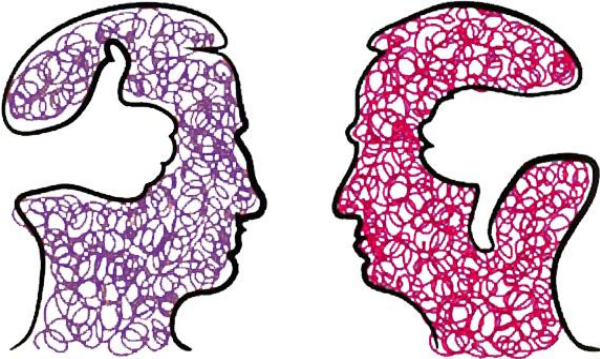
سيكولوجية الإجابة على الأسئلة^٣



وفقاً لنموذج تورانجو (Tourangeau) لسيكولوجية إجابة المبحوثين عن أسئلة المسوح، فإن عملية الإجابة عن الأسئلة تمر بأربع مراحل/عناصر، وهم:

أولاً: فهم السؤال والتواصل (Comprehension and)

Communication: بعد سماع أو قراءة المبحوث للسؤال يقوم بتفسير المصطلحات أو الكلمات التي يحتوي عليها السؤال، والهدف من السؤال بشكل عام، ويُفكر في بدائل الإجابات إن وجدت.



ومن هنا تأتي أهمية شرح المصطلحات أو المفاهيم الفنية إذا لزم استخدامها أو وضعها في السؤال، وأن تكون صياغة السؤال بسيطة ويسهل فهمها بأكثر قدر ممكن، حيث يمكن أن يتأثر فهم المبحوث بأسئلة التحقق التي يطرحها الباحث، أو التعليمات، أو سياق الأسئلة الأخرى بالاستطلاع.



ثانياً: استدعاء المعلومات من الذاكرة (Retrieval from memory): في هذه المرحلة يبدأ المبحوث في إرسال أي إشارة يحتوي عليها السؤال إلى الذاكرة طويلة الأجل - وهي الذاكرة التي يتم فيها تخزين أكبر قدر من المعلومات طوال حياة الفرد- وذلك حتى يقوم بتذكر أو استرجاع المعلومات المطلوبة. ومن المشكلات التي يمكن أن تحدث في هذه المرحلة:

والتي يمكن أن تحدث بسبب:

- **طبيعة الحدث:** إذا كان الحدث عابر ولم يتكرر ولم يكن مميز لدى المبحوث فلن يتذكره.
- **الفترة الزمنية التي مضت على الحدث:** إذا مضى وقت طويل على الحدث سيصعب على المبحوث تذكره.
- **كمية الإشارات التي يحتوي عليها السؤال:** والتي من شأنها أن تثير الذاكرة وبالتالي يتذكر المبحوث المعلومات المطلوبة بسهولة.

مشكلة النسيان



مشكلة التقريب (Telescoping)



وهي تحدث عندما يقوم المبحوث بذكر حدث أو واقعة لم تحدث في الفترة الزمنية المراد السؤال عنها باعتبارها حدثت بها. وقد يحدث أيضاً ألا يذكر المبحوث واقعة حدثت في الفترة الزمنية التي حدثت بها.

ولتفادي هذه المشكلات يجب على مصمم الاستمارة ألا يضع أي أسئلة تسأل عن أحداث حدثت منذ فترة طويلة، وأن يكون دقيق ومحدد في الفترات الزمنية المطلوبة ويقوم بربطها بأحداث مهمة بالنسبة للمبوحين، وأن يضع الإشارات اللازمة لمساعدة المبحوث على تذكر الأحداث واسترجاعها.

ثالثاً: عملية الحكم والتقييم/ اتخاذ القرارات (Judgment and Evaluation): وهي المرحلة التي يقوم فيها المبحوث بجمع المعلومات التي قام بتذكرها أو استرجاعها وتقييمها/ضبطها أو صياغتها. وفيما يلي ثلاثة مبادئ تُستخدم عند الحكم والتقييم يمكن أن ينتج عنهم إجابة غير دقيقة، وهم:

التثبيت والضبط

Anchoring and Adjustment

وفيه يحدد المبحوث إجابة ما بشكل مبدئي، ثم يقوم بضبطها بناء على الأحداث الأخيرة السابقة للحدث الذي يتم السؤال عنه، مثل: تحديد متوسط تكرار سلوك معين يقوم به المبحوث بشكل عام، ثم ضبطه بناء على الأحداث الأخيرة المصاحبة له، لذكر إجابة محددة بعدد مرات تكرار السلوك.

التمثيل

Representativeness

وهو ما يحدث عندما يحكم أو يقيم المبحوث حدث ما على أنه أكثر تمثيلاً، ثم يقوم ببناء افتراضاته بناء على هذا.

التوفر

Availability

غالباً ما يحكم المبحوث على تكرار الحدث بناء على توفر المعلومات الخاصة به، وما إذا كان يسهل تذكرها.

ولذلك يجب مراعاة اختيار الشكل المناسب للسؤال أثناء التصميم، وذلك بناء على نوع المعلومات المطلوبة لتفادي الحصول على معلومات غير دقيقة.

رابعاً: عملية اختيار الإجابة وعرضها (Response Selection & Reporting): وهي المرحلة الأخيرة والأكثر أهمية، حيث يقوم فيها المبحوث بذكر الإجابة في حالة الأسئلة المفتوحة، أو يقوم باختيار الإجابة من بدائل الإجابات المتاحة في حالة الأسئلة المغلقة، ويتم ذلك من خلال طريقتين، وهما:



١. تحديد قيمة كل بديل من البدائل، لمقارنة قيمة البديل المحتمل اختياره بإجمالي قيمة البدائل الأخرى.
٢. حذف أي بديل إجابة غير متوقع اختياره.

وفي هذه المرحلة يمكن أن يحدث تحيز في الإجابة مثل التحيز الذي ينتج عن رغبة المبحوث في الحصول على الاستحسان الاجتماعي، مما يدفعه إلى عدم الإفصاح عن رأيه الحقيقي. (سيتم الإشارة إلى التحيزات وطرق تجنبها بتفصيل أكثر لاحقاً)

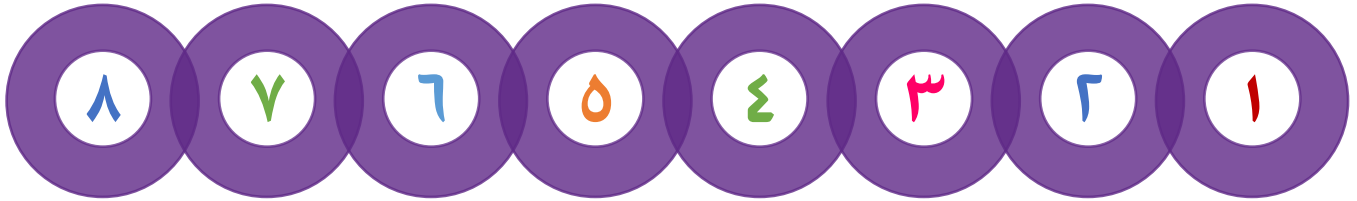
ولتجنب حدوث مثل هذا التحيز يجب أن يقوم مصمم الاستمارة بالآتي:

- وضع بعض الجمل التي تؤكد على سرية جميع بيانات وإجابات المبحوث في المقدمة، حتى يطمئن المبحوث للمشاركة والإفصاح عن آرائه بحرية وصراحة.
- وضع الأسئلة الحساسة في نهاية الاستمارة، حتى تكون ثقة المبحوث اكتملت وبالتالي يمكنه الإجابة على تلك الأسئلة.

خطوات تصميم الاستمارة



إن تصميم الاستمارة هو عملية منهجية تمر بخطوات محددة ومتتابعة، كالتالي:



- | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ٨ | ٧ | ٦ | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ |
| اختبار
الاستمارة | مراجعة
الاستمارة | تنسيق
الاستمارة | تصميم الأسئلة
وترتيبها | تحديد أداة
جمع البيانات | تحديد المجتمع
المستهدف | جمع معلومات
عن الموضوع | تحديد الهدف
من الدراسة |

وفيما يلي عرض تفصيلي لتلك الخطوات:

١ - تحديد الهدف من الدراسة

قبل البدء في تصميم الاستمارة يتم تحديد الهدف من الدراسة أو البحث ونوع المعلومات المطلوبة، ويمكن تحديد أهداف دقيقة للدراسة من خلال مراجعة الكتابات السابقة حول موضوع الدراسة، ومعرفة كل الجوانب التي تم التطرق إليها فيه، وما إذا كان هناك دراسات أو مسوح قد تم تنفيذها حوله. يتم بعد ذلك تحويل هذه الأهداف إلى معلومات يلزم توافرها. وتعد هذه الخطوة أولى وأهم خطوات تصميم الاستمارات، لأن من خلالها يتم تجنب وضع أي سؤال ليس له علاقة أو صلة بموضوع البحث أو الدراسة، وبالتالي الحصول على بيانات دقيقة حول القضايا المهمة في الدراسة.

٢ - جمع معلومات حول الموضوع^٦



في هذه المرحلة يتم جمع كل المعلومات المتوفرة حول الموضوع حيث يساعد ذلك في فهم موضوع الدراسة جيدًا وبالتالي القدرة على صياغة الأسئلة بشكل جيد وواضح للحصول على المعلومات المطلوبة بدقة. ويشمل جمع المعلومات معرفة المصطلحات التي يتم استخدامها حول الموضوع وفهمها لمحاولة تبسيطها وتعريفها في الأسئلة حتى يستطيع جميع المبحوثين فهمها.

٣ - تحديد المجتمع المستهدف



تستخدم الاستمارة كأداة للتواصل مع المجتمع المستهدف لمعرفة بيانات ومعلومات منه، وبالتالي ينطبق عليها ما يسري على كل أنواع التواصل من قوانين وأولها هي معرفة المجتمع المستهدف، حيث يتم في هذه المرحلة التعرف على طبيعة المجتمع المراد دراسته وثقافته وتعليمه، لصياغة الأسئلة بلغة تتناسب كل الفئات في المجتمع، بالشكل الذي يضمن أن يفهم كل المبحوثين الأسئلة بنفس الطريقة.

٤ - تحديد أداة جمع البيانات^٧

يعتمد تصميم الاستمارة بشكل كبير على الطريقة المستخدمة في جمع البيانات، ويمكن تقسيم طرق جمع البيانات إلى فئتين رئيسيتين، وهما: طرق يديرها المحاور/الباحث، وطرق تدار ذاتيًا من قبل المبحوثين.

طرق ذاتية الإدارة

أما عن الطرق ذاتية الإدارة: مثل تلك التي تتم عن طريق البريد والإنترنت، فنظرًا لعدم وجود باحث فيها فقد يستطيع مصمم الاستمارة وضع أسئلة حساسة بشكل أكبر من طرق جمع البيانات التي يوجد بها باحث، حيث يغيب عنها أي تحيز مرتبط بوجود الباحث، وتساعد في الإجابة على الأسئلة الحساسة بصدق وحرية أكثر.

من ناحية أخرى تزيد بها احتمالية حدوث سوء فهم للأسئلة نظرًا لعدم وجود باحث من شأنه تصحيح سوء الفهم والتأكد من أن المعنى من السؤال قد وصل بشكل صحيح، ولذلك فهي على العكس من الطرق الأخرى قد تتطلب وجود تعليمات تفصيلية تسهل على المبحوث الإجابة، مثل: بعد الإجابة على هذا السؤال انتقل إلى سؤال رقم (س) - يسمح باختيار أكثر من بديل.

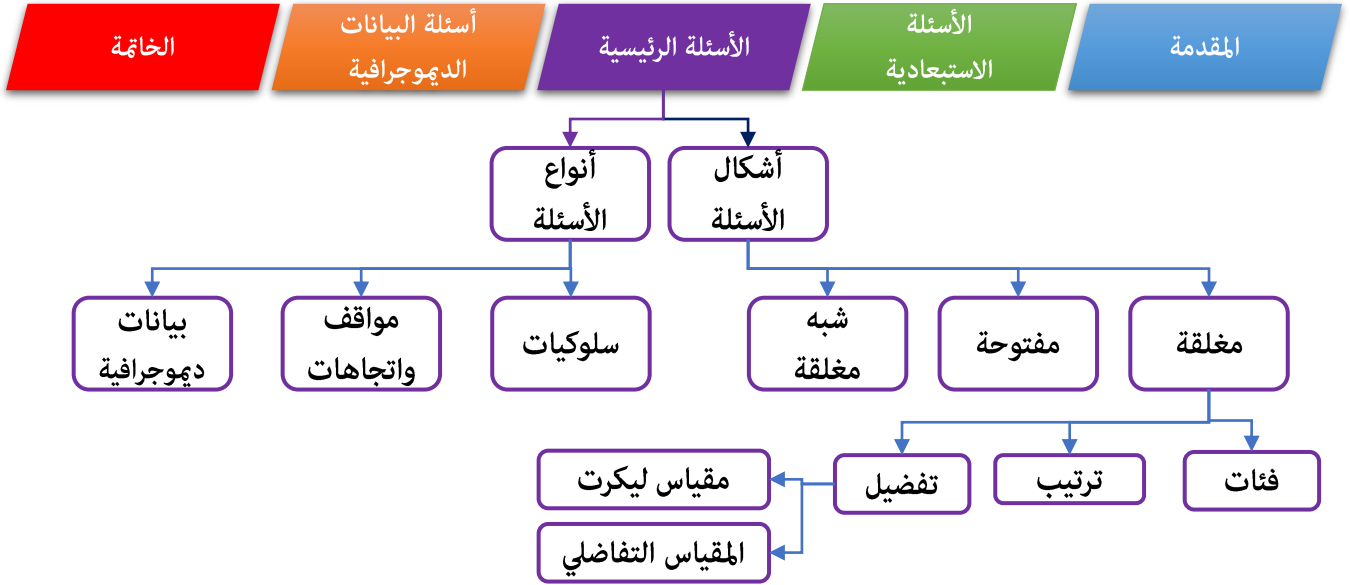
طرق يديرها المحاور

ومن الطرق التي يديرها الباحث: المقابلات الشخصية وجهًا لوجه والمقابلات الهاتفية، وتعد أهم مميزاتهم هي قدرة الباحث على تشجيع المبحوثين على المشاركة وتقديم إجابات واضحة وتفصيلية، بالإضافة إلى قدرته على الإجابة على استفسارات المبحوثين حول الأسئلة والاستمارة.

ويمكن أن تحتوي الاستمارة التي سيتم استخدامها في المقابلات الشخصية على الكثير من الأسئلة المفتوحة، بينما لا يفضل ذلك في المقابلات الهاتفية. كما يمكن أن تحتوي الاستمارة في المقابلات الهاتفية على عدد أكبر من الأسئلة الحساسة عن المقابلات الشخصية، حيث قد يقل التحيز الناتج عن رغبة المبحوث في الحصول على الاستحسان الاجتماعي، ويكون لديه الاستعداد للإجابة عن الموضوعات الحساسة أكثر من المقابلات الشخصية التي تتم وجهًا لوجه، بالإضافة إلى أنهم يميلون إلى أن يكونوا أكثر صدقًا نظرًا لعدم رؤيتهم للباحث.

٥ - تصميم الأسئلة وترتيبها^١

يجب أن تحتوي الاستمارة على خمسة أقسام رئيسية، وهم:



٥. ١. المقدمة:

وهي الجزء الأول من الاستمارة، الذي من شأنه مساعدة الباحث على كسب تعاون المبحوث ومشاركته في الدراسة، وذلك لكونها تحتوي على اسم الدراسة والهدف منها بالإضافة إلى اسم الباحث وتعريفه بنفسه وبالمؤسسة أو الجهة المسؤولة عن إجراء الدراسة أو المسح، وأي جهات أخرى مشاركة.

من أهم الاعتبارات الأخلاقية التي يجب مراعاتها أثناء تصميم المقدمة بالاستمارة هي:

احتواء المقدمة على المعلومات اللازمة التي يجب أن يكون المبحوث على علم بها قبل إجراء المسح، وتشمل اسم المنظمة المسؤولة عن إجراء المسح وأي جهات أخرى مشاركة أو ممولة، وموضوع المسح والهدف العام منه، ومتوسط الوقت الذي ستستغرقه المقابلة.

٥. ٢. الأسئلة الاستيعادية:

عادة ما تكون هي أول أسئلة يتم السؤال عنها في الاستمارة، وذلك بهدف استبعاد المبحوثين غير المستهدفين أو المؤهلين للمشاركة، وذلك من أجل الحفاظ على وقت وجهد كل من الباحث والمبحوث، فعلى سبيل المثال: إذا كانت الدراسة تشترط عمر محدد للمبحوثين، فيجب السؤال عن عمر المبحوث في بداية الاستمارة - بعد المقدمة - للتأكد من أهليته.





٥. ٣. الأسئلة الرئيسية:

بعد استبعاد المبحوثين غير المؤهلين للمشاركة يتم ترتيب الأسئلة وفقاً للموضوعات المختلفة التي سيتم التطرق إليها، على أن يتم تجميع الأسئلة الخاصة بكل موضوع في القسم الخاص بها.

أثناء ترتيب الأسئلة، يجب أن يؤخذ في الاعتبار ما يلي

- ترتيب الأسئلة من الأسئلة العامة إلى الأسئلة الأكثر خصوصية أو الأكثر تحديداً، حتى يستطيع المبحوث التفكير في الموضوع بشكل عام جيداً قبل التطرق إلى التفاصيل.
- وضع أسئلة السلوك قبل أسئلة الاتجاهات/المواقف، وذلك حتى يستطيع المبحوث الإجابة عن سلوكه أو ما يقوم بفعله - وهو ما يتطلب منه استدعاء الذاكرة فقط لكونها أسئلة تتعلق بالحقائق - بدلا من أن يوضح اتجاهاته ثم يضطر إلى عدم قول الصدق فيما يتعلق بسلوكه إذا كان سلوكه غير متسق مع اتجاهاته^٩.
- وضع أسئلة عن البيانات الديموجرافية للمبحوثين، فمن المهم دائما ربط إجابات المبحوثين بخصائصهم ومعرفة الفروق في الإجابات والآراء وفقاً للخصائص المختلفة، وعادة ما يتم وضع هذه الأسئلة في نهاية الاستمارة بعد الأسئلة الرئيسية التي يستهدف المسح معرفة إجابات لها.
- وضع أسئلة انتقالية أو أسئلة فلترة - وهي الأسئلة التي تنقل المبحوثين المختلفين إلى أسئلة أو موضوعات أخرى تنطبق عليهم أو على إجاباتهم.
- إضافة التعليمات أو الإرشادات الخاصة بالأسئلة والإجابات، وهي التعليمات التي تسهل على المبحوث الإجابة وتقوم بإرشاده نحو الأسئلة التي تنطبق على إجاباته السابقة، أو فهم ما يجب أن يفعله وذلك في حالة المقابلات ذاتية الإدارة، أو تسهل على الباحث إجراء المقابلة، ومن هذه التعليمات: يسمح باختيار أكثر من بديل- إذا كانت الإجابة "نعم" انتقل إلى السؤال رقم (س). ولا تختلف هذه التعليمات في حالة المقابلات التي يديرها الباحث، ولكن تزيد عنها بتعليمات أخرى مثل: (تقرأ أو لا تُقرأ البدائل).

٣. ١ أشكال الأسئلة:

يتم تحديد شكل السؤال من بين ثلاثة أشكال رئيسية:

الأسئلة المفتوحة: هي الأسئلة التي يقوم فيها الباحث بصياغة إجاباته بأسلوبه الخاص وبحرية تامة حيث لا توجد بدائل محددة للاختيار فيما بينها، وعادة ما يتم استخدامها لاستكشاف قضايا جديدة أو عندما لا يكون هناك علم ببعض جوانب قضية ما، وبالتالي لا يمكن توقع الإجابات في الأسئلة الخاصة بهذه الجوانب.

مثال

ما هي الإجراءات التي تقوم بها الشركة لتشجيع الإناث للتقديم للعمل بها؟



وفيما يلي مميزات وعيوب الأسئلة المفتوحة^{١٠}:

المميزات

- يستطيع المبحوثون من خلالها أن يعبروا عن آرائهم بحرية وبكلماتهم الخاصة.
- تُقدم وجهات نظر مختلفة لموضوعات لم تكن في الحسبان.
- يمكن الاعتماد عليها أثناء إجراء الاختبار القبلي لمعرفة الإجابات المحتملة عن موضوع الدراسة ووضعها في الاستمارة النهائية.

العيوب

- تتطلب جهد ووقت للإجابة عنها، وكذلك لتحليل البيانات الناتجة عنها^{١١}، نظرًا لاستخدام كل مبحوث أسلوبه وكلماته الخاصة في الإجابة عن السؤال^{١٢}.
- تتطلب أن يكون جامع البيانات ذو خبرة أو مهارات مرتفعة حتى يستطيع أن يتحقق ويستفسر -بحيادية- عن إجابة المبحوث والتأكد من فهمه الصحيح للسؤال^{١٣}.

الأسئلة المغلقة: هي الأسئلة التي يتم فيها وضع بدائل للإجابات المتوقعة أو المحتملة حتى يقوم المبحوث بالاختيار فيما بينهم.

مثال

لأي مدى توافق على أن تتولى امرأة رئاسة الجمهورية، هل توافق جدا، توافق، لا توافق، لا توافق على الإطلاق؟

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> موافق جدا | <input type="checkbox"/> موافق |
| <input type="checkbox"/> غير موافق | <input type="checkbox"/> غير موافق على الإطلاق |
| <input type="checkbox"/> لا أستطيع التحديد | <input type="checkbox"/> أرفض الإجابة |

وفيما يلي مميزات وعيوب الأسئلة المغلقة^{١٤}:

المميزات

- سرعة الإجابة على الأسئلة وبالتالي توفير الوقت والجهد.
- سهولة ترميز البيانات وتحليلها.
- يمكن من خلالها مقارنة إجابات المبحوثين مع تكرار إجراء المسح.
- تساعد بدائل الإجابة التي يتم وضعها في الأسئلة المغلقة على توضيح السؤال وتفسيره للمبحوثين.

العيوب

- يُطلب من المبحوثين الاختيار من بدائل إجابات محددة ولا يمكن أن يقدموا أي إجابة أخرى، وهو ما يمكن أن يسبب تحيز في الإجابة التي يقدمها المبحوث، كما قد يتسبب في تقييد المبحوث وشعوره بالإحباط، إذا لم تكن إجابته ضمن بدائل الإجابات المحددة في السؤال.
- يصعب إضافة أي إجابة مختلفة عن تلك الإجابات المحددة مسبقًا.
- تتطلب الأسئلة المغلقة أن يكون مصمم الاستمارة على دراية كاملة أو متعمقة بموضوع الدراسة أو السؤال تحديدًا حتى يستطيع وضع كل الإجابات الممكنة.

وفيما يلي بعض أنواع الأسئلة المغلقة وتصميمها ببدائل الإجابات^{١٥}:

أ. أسئلة الفئات: هي الأسئلة التي تحتوي على فئات لبدائل الإجابات، وقد يسمح فيها باختيار فئة واحدة فقط نظرًا لتعارض هذه الفئة مع اختيار الفئات الأخرى، أو قد يتم فيها اختيار أكثر من فئة.

مثال

١. مثال لفئات يتعارض بها اختيار فئة مع اختيار الفئة الأخرى: هل تسكن في مدينة أم قرية؟

مدينة قرية رفض

٢. مثال يمكن معه اختيار أكثر من فئة: ما هي أيام أجازتك الأسبوعية من بين الأيام التالية: الجمعة، السبت، الأحد؟

الجمعة السبت الأحد رفض يوم آخر غير تلك الأيام

ب. أسئلة الترتيب: هي الأسئلة التي تحتوي على مجموعة من الخيارات ليقوم المبحوث بترتيبها وفقًا للأهمية أو التفضيل من وجهة نظره.

مثال

سأذكر لحضرتك بعض الممارسات التي يمكن أن تتسبب في التغير المناخي، وقم بترتيبها من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية من وجهة نظرك.

كثرة استخدام السيارات ووسائل النقل العامة

قطع الأشجار

كثرة الأنشطة الصناعية والمصانع

لا أستطيع التحديد

ج. مقياس التفضيل التفصيلي/أسئلة التفضيل (Itemized rating scale): هي الأسئلة التي يُطلب فيها من المبحوث تصنيف بعض البنود أو تحديد اتجاهاتهم تجاهها، وفقًا لمقياس محدد من الأرقام أو الأوصاف. ومن أنواع مقياس التفضيل التفصيلي الأكثر انتشارًا واستخدامًا، هما:

ج. ١. مقياس ليكرت (Likert scale): وهو أشهر أنواع مقياس التفضيل التفصيلي، حيث يتم سؤال المبحوثين به عن اتجاهاتهم نحو شيء محدد أو تقييمهم له، من خلال تقديم خيارات محددة مسبقًا ليختار المبحوث من بينهم ما يعبر عن رأيه أو شعوره.

مثال

لأي مدى توافق على العبارة التالية: "يجب عدم عمل المرأة التي لا تحتاج ماديا لذلك"، هل حضرتك موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق على الإطلاق؟

موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق على الإطلاق لا أستطيع التحديد

ج. ٢. المقياس التفاضلي (Differential scales): وهو المقياس الذي يتم من خلاله معرفة تقييم المبحوثين للموضوعات أو المواقف أو البنود وفقاً لمقياس محدد عادة ما يتكون من ٥ إلى ١٠ نقاط على أن تعبر كل نقطة عن تصنيف أو تقييم محدد سواء سلباً أو إيجاباً.

مثال

على مقياس من ١ إلى ٥، لأي مدى ترى حجم ضرر التغير المناخي على مصر، بحيث أن ١ أقل درجة ضرر
وه أعلى درجة ضرر؟

- | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | ١ | <input type="checkbox"/> | ٢ | <input type="checkbox"/> | ٣ |
| <input type="checkbox"/> | ٤ | <input type="checkbox"/> | ٥ | <input type="checkbox"/> | لا استطيع التحديد |

الأسئلة شبه المغلقة: وهي الأسئلة التي يكون بها بدائل للإجابات، بالإضافة إلى وجود بديل يسمى (أخرى) وهو بديل يتم اختياره ليمسح للمبحوث بذكر إجابة أخرى لا تتضمنها بدائل الإجابات المحددة مسبقاً.

مثال

ما هي الوسائل التي سمعت من خلالها عن مؤتمر المناخ (COP'27)، هل سمعت من خلال التلفزيون، أم الراديو، أم الأصدقاء، أم مواقع التواصل الاجتماعي أم من خلال وسيلة أخرى (برجاء ذكرها)؟

- | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | التلفزيون | <input type="checkbox"/> | الراديو | <input type="checkbox"/> | الأصدقاء والعائلة |
| <input type="checkbox"/> | مواقع التواصل الاجتماعي | <input type="checkbox"/> | أخرى (.....) | | |

أنواع الأسئلة ١٦:

أسئلة السلوكيات: هي الأسئلة التي تهتم بمعرفة سلوكيات وتصرفات الأشخاص في الموضوعات المختلفة، وذلك من خلال السؤال عما يفعلونه تجاه أشياء محددة، أو مدى تكرارهم لفعل أو عمل أو إجراء معين، حيث تهتم هذه الأسئلة بالحقائق أو المعلومات الواقعية وليس الآراء.

مثال

هل قمت بزيارة دار أيتام من قبل؟

أسئلة المواقف/الاتجاهات: هي الأسئلة التي تهتم بمعرفة آراء ومعتقدات الأشخاص حول القضايا أو الموضوعات المختلفة.

مثال

هل تؤيد أم تعارض تطبيق التوقيت الصيفي؟

الأسئلة الديموجرافية: تهتم هذه الأسئلة بمعرفة خصائص المبحوثين، مثل السؤال عن أعمارهم، وجنسهم، وحالتهم الاجتماعية، والمكان المقيمين به، وعدد أفراد أسرته، وما إلى ذلك. وتتمثل أهميتها في التأكد من صحة العينة المختارة، وتصنيف الإجابات وفقاً لخصائص العينة، وتقسيمهم إلى مجموعات ومن ثم مقارنة تلك الإجابات بين المجموعات المختلفة.

٥. ٤. الخاتمة:

في نهاية الاستمارة، يتم وضع عبارة شكر أو امتنان للمبحوث في المسوح المدارة ذاتياً، أو عبارة لتذكير الباحث بأن يشكر المبحوث على تعاونه ومشاركته.

٥. ٦. ملاحظات الباحثين:

في المقابلات التي يديرها الباحث، يتم إضافة جزء خاص بكتابة أي ملاحظات قد تظهر للباحثين أثناء المقابلة مثل رؤيتهم لوجود ضوضاء حول المبحوث قد أثرت على تركيزه أو تعب المبحوث، وبالتالي شعورهم بأن الإجابات قد تكون أكثر دقة في وقت لاحق.

٦- تنسيق الاستمارة^{١٧}

يساعد تنسيق الاستمارة على نجاحها في الحصول على بيانات سليمة ودقيقة، سواء كانت مُصممة للمقابلات ذاتية الإدارة أو للمقابلات التي يديرها الباحث. ويساعد أيضاً في ضمان تسلسل الأسئلة وبالتالي طرح الأسئلة المناسبة التي تنطبق على كل مبحوث، وتسجيل أو تدوين الإجابات بدقة.



ما يجب مراعاته عند تنسيق الاستمارة

- استخدام حجم خط واضح، ويُفضل استخدام الخطوط السمكية أو المائلة أو وضع خط أسفل الكلمات الرئيسية أو المراد إبرازها والتأكيد عليها في الاستمارة.
- وضع التعليمات اللازمة لإرشاد الباحث أو المبحوث داخل الاستمارة، وكتابتها بخط مختلف عن الأسئلة الرئيسية للتفريق بينهما، على سبيل المثال، إذا كان هناك سؤال يتم الانتقال فيه إلى سؤال آخر بناءً على اختيار المبحوث لإجابة محددة من ضمن بدائل الإجابات المتوفرة، يجب كتابة " انتقل إلى سؤال رقم (س) " بجوار الإجابة التي على أساسها سيحدث الانتقال.
- وضع مسافة كافية للكتابة في الأسئلة المفتوحة، حتى يستطيع الباحث أو المبحوث تدوين الإجابة كاملة.
- طباعة الاستمارة على وجه الورقة فقط وتجنب طباعتها على ظهر الورقة، لتجنب تخطي أيًا من الأسئلة نتيجة الارتباك والتنقل بين وجه وظهر الورقة. بالإضافة إلى ترقيم الصفحات بشكل متتابع^{١٨}.
- تسلسل ترقيم الأسئلة، على ألا يبدأ الترقيم مرة أخرى عند كل قسم أو موضوع من موضوعات الاستمارة^{١٩}.

٧- اختبار الاستمارة^{٢٠}

قبل البدء في إجراء المسح يتم إجراء اختبار للاستمارة وهو ما يسمى بالـ (الاختبار القبلي)، ويُقصد به تطبيق الاستمارة على جزء صغير لا يتعدى ١٠% من حجم العينة المستهدفة في الدراسة، وهو من أهم خطوات تصميم الاستمارة لأن من خلالها يتم التعرف على مشاكل الاستمارة والعمل على تحسينها قبل إجراء الدراسة، ويتم إجراء الاختبار القبلي في حالة تصميم استمارة جديدة لم يتم إجراؤها أو اختبارها من قبل، أو في حالة الاستمارات التي تم استخدامها من فترة بعيدة للتأكد من ضمان فهم المبحوثين للأسئلة بعد تغير الزمن، أو في حالة تعديل بعض الأسئلة في استمارة تم استخدامها من قبل.

ويتم اختبار الاستمارة لعدة أسباب، منها:

○ التأكد من أن صياغة الأسئلة سليمة ويسهل قراءتها كما هي مكتوبة من دون الاضطرار إلى تعديل الصياغة أو شرحها لإيصال المعنى، وألا يوجد أي مشكلة في نطق الكلمات لدى الباحث، بالإضافة إلى كون الأسئلة مفهومة وواضحة لكل من الباحث والمبحوث.

○ التأكد من عدم وجود أي أسئلة تقوم بتوجيه المبحوث نحو اختيار إجابة محددة.

○ التأكد من أن تسلسل الاستمارة منطقي ويحافظ على اهتمام المبحوثين طوال وقت إجرائها.

○ التأكد من إضافة جميع بدائل الإجابة الممكنة في السؤال، والعمل على إضافة المزيد من البدائل إذا لم يكن مصمم الاستمارة ملم بموضوع السؤال أو الدراسة.

○ التأكد من عدم وجود مشاكل متعلقة بالتعليمات والإرشادات داخل الاستمارة.

○ معرفة الوقت التي تستغرقه الاستمارة، لتحديد مدة جمع البيانات، وتحديد عدد الباحثين اللازم توافرهم، وحتى يتم التحكم أو الحفاظ على ألا تستغرق المقابلة وقت أطول من المحدد لها، لتجنب أي صعوبات أو مشاكل في توقيت الدراسة أو ميزانيتها.

٨ - المراجعة النهائية للاستمارة ٢١

بعد إضافة التعديلات النهائية الناتجة عن الاختبار القبلي يتم مراجعة الاستمارة بشكل نهائي من خلال أعضاء الفريق المسؤول عن إجراء المسح للتأكد من خلوها من أي مشكلات أو أخطاء.

التحيزات التي قد تسببها الاستمارة والأسئلة

خلال تصميم الاستمارة يتم الحرص على صياغة الأسئلة بطريقة خالية تماما من المشكلات للحصول على بيانات دقيقة وسليمة، ومن المشكلات التي يتم تجنبها أثناء تصميم الاستمارة هي "التحيزات" التي يمكن أن تنتج في إجابات المبحوثين بسبب صياغة السؤال. وهناك عدة أنواع من التحيزات، وكل منها ينشأ لأسباب مختلفة، مثل:

أثر الصدارة والحادثة: ويحدث عندما يُطلب من المبحوث الاختيار من بين العديد من بدائل الإجابات، فعادة ما يميل المبحوث إلى اختيار أول إجابة وقعت عيناه عليها أو سمعها من الباحث، أو آخر إجابة سمعها أو وقعت عيناه عليها، سواء كان ذلك في المقابلات المدارة ذاتياً أو في المقابلات التي يديرها باحث.

أثر الإجهاد: ويحدث هذا الأثر عند وضع العديد من الأسئلة والتي قد يتطلب بعضها جهد من المبحوث لتذكر وتكوين إجاباتها، وهو ما يمكن أن يتسبب في إجهاد المبحوث وبالتالي يمكن أن يستجيب بإجابات غير سليمة أو غير دقيقة، أو يتسبب في رفض المبحوث إكمال الاستطلاع.

أثر السياق: وهو ترتيب الأسئلة بشكل قد يترتب عنه إجابة المبحوث بشكل مختلف عما كان سيحدث لو تم ترتيب الأسئلة بشكل مختلف.

على سبيل المثال: سيختلف رأي طالب جامعي عن المرحلة الجامعية لو تم سؤاله عن مدى رضاه عن عدة معايير أو بنود خاصة بالمرحلة الجامعية، ثم سؤاله عن مدى رضاه عن المرحلة الجامعية بشكل عام، عما إذا تم سؤاله عن مدى رضاه عن المرحلة الجامعية كإنتاج عام بدون تذكره بالبنود المختلفة التي قد تؤثر على تقييمه.



أثر الاستدعاء من الذاكرة: ويحدث عندما يتم سؤال المبحوثين عن موقف أو سلوك أو رأي يرجع إلى فترة زمنية سابقة طويلة أو غير محددة، مما قد يؤدي إلى الحصول على معلومات غير دقيقة لاحتمالية ألا يتذكر المبحوث أو تختلط عليه الذاكرة.

أثر الرغبة في الحصول على الاستحسان الاجتماعي: ويحدث عادة في حالة المقابلات التي يديرها باحث خاصة في الأسئلة التي تسأل عن سلوك غير مرغوب اجتماعياً، حيث يرغب المبحوث في أن يظهر بأحسن صورة ممكنة أمام نفسه وأمام الباحث/المحاور.

ولتجنب إضافة أي تحيزات عند تصميم الاستمارة، يجب مراعاة الآتي:

○ تجنب صياغة الأسئلة بالشكل الذي يجعلها توجه المبحوثين نحو اختيار أو تقديم إجابة محددة.

مثال

بدلاً من وضع السؤال التالي: نظراً لأن برنامج "تيك توك" يعيق الطلاب عن أداء واجباتهم كما أدى إلى تأذي العديد من الأطفال حول العالم، هل ترى أنه يجب إيقاف عملها في مصر؟، يتم إلقاء السؤال بشكل محايد: هل ترى أنه يجب السماح أم عدم السماح بعمل برنامج "تيك توك" في مصر؟.

○ وضع فترة زمنية مرجعية في الأسئلة التي تستدعي الذاكرة للحصول على بيانات دقيقة^{٢٢}.

مثال

كتابة خلال الإثنى عشر شهر الماضية، بدلاً من خلال السنة الماضية

○ عدم وضع العديد من الاختيارات أمام المبحوث ليختار منها حتى يسهل عليه استيعابها وتذكرها.

○ تجنب السؤال بشكل مباشر عن أي سلوك غير مرغوب اجتماعياً، وبدلاً من ذلك يمكن إضافة عذراً ما أو طمأننة المبحوث بأنه سلوك طبيعي بين الكثير من الناس قبل البدء في طرح السؤال.

مثال

العديد من الأشخاص لا يقبلون أن يكون زوج ابنتهم قد تم تربيته في دار الأيتام، والبعض الآخر لا يهتم بذلك، هل حضرتك شخصياً تقبل أن يكون زوج بنتك تم تربيته في دار أيتام؟

أهم النصائح لتصميم أسئلة جيدة^{٢٣}

○ أن تركز الأسئلة على المعلومات المطلوبة بشكل دقيق، فمثلاً يُفضل تحديد تاريخ الفترات الزمنية بالضبط، فبدلاً من كتابة السؤال كالاتي: "متى تذهب لعملك؟" يتم صياغته: "في أي وقت تذهب إلى عمك؟" حتى تكون إجابة المبحوث محددة ودقيقة^{٢٤}.

○ تستخدم كلمات واضحة ومباشرة وتتبع عن الكلمات أو الجمل الغامضة.

○ ألا يوجد بها مصطلحات فنية أو لغوية يصعب على المبحوثين فهمها، ويُفضل شرح المصطلحات إذا تطلب الأمر استخدامها.

○ تستخدم الكلمات المناسبة للمجتمع المراد دراسته، سواء كانت كلمات عامية أو رسمية على حسب المجتمع أو الفئة المستهدفة.

○ تضم المعلومات اللازمة التي تساعد المبحوث على اختيار الإجابة السليمة، إلا إذا كان المقصود قياس معرفة المبحوث بموضوع ما.

○ إضافة كل البدائل الممكنة في الأسئلة المغلقة، على سبيل المثال إضافة بديل إجابة "لا أعرف/ لا أتذكر" في الأسئلة التي تسأل عن أي شيء يستدعي الذاكرة، وكذلك بديل "رفض" لاحتمالية رفض المبحوث الإجابة عن أي سؤال.



أهم النصائح لتصميم أسئلة جيدة - تابع

السؤال عن شيء واحد فقط وليس عن شيئين بالسؤال الواحد.

مثال

١- "هل يحصل أبناؤك أو حصلوا من قبل على دروس خصوصية؟"، فهذا لا يمكن معرفة النسبة الحالية للحصول على الدروس لأن النسبة التي سينتجها السؤال تضم أيضا نسبة من حصلوا عليها من قبل.

٢- "هل تعتقد أن مشاهدة الأفلام في السينما هي مضيعة للوقت ومُكلفة؟"، في هذا المثال سيختار فيه المبحوثون الذين يرون أن مشاهدة الأفلام في السينما مُكلفة، ولكنها ليست مضيعة للوقت وقد يجيبون بالنفي على الرغم من اتفاقهم مع جزء من السؤال.

وضع أسئلة بسيطة وقصيرة بقدر الإمكان.

مثال

بدلا من استخدام السؤال: "كم عدد أبناك الذين يذهبون للمدرسة حاليا وهل هم ذكور أم إناث وما هي السنة الدراسية التي يدرسون بها؟"، يتم إلقاء السؤال التالي: "برجاء ذكر نوع أبناءك والسنة الدراسية في المدرسة التي يدرسون بها؟".

في حالة ما إذا كان سيتم وضع بدائل إجابات في أسئلة المواقف/الاتجاهات، يُفضل وضع بديل "أخرى" للسماح للمبحوث بإضافة أو تقديم رأي آخر مختلف عما تم تقديمه في البدائل، ولكن يجب تجنب وضع بديل "أخرى" إذا كانت بدائل الإجابات المحددة مسبقاً كثيرة وملمة بكل إجابة محتملة^{٢٥}.

في الأسئلة الحساسة أو تلك التي تسأل عن العمر أو الراتب، يُفضل عدم السؤال عنهم بشكل مباشر، وبدلا من ذلك تقديم فئات للبدائل واسعة للاختيار فيما بينها مثل تقديم بدائل تحتوي على فئات واسعة حول عمر المبحوث.

مثال

- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عام
- من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ عام
- من ٤٥ عام فأكثر

عدم تداخل بدائل الإجابات مع بعضها البعض، بحيث يختار المبحوث أي إجابة يختار.

مثال

عند سؤال المبحوث عن عمره فمن الخطأ وضع البدائل كالتالي:

- من ٢٥ إلى ٣٥ عام
- من ٣٥ إلى ٤٥ عام
- من ٤٥ عام فأكثر

وبالتالي المبحوثين الذين يبلغون من العمر ٢٥ أو ٣٥ أو ٤٥ عاما لن يستطيعوا اختيار الفئة المناسبة^{٢٦}.



- ¹Gillham, B. (2008). Developing a questionnaire. Continuum. p2.
- ²Hague, P. N. (1998). Questionnaire design. Kogan Page. pp2-3.
- ^٣قصري، شيماء، (٢٠١١)، مبادئ تصميم استمارات استطلاعات الرأي، مصر: مجلس الوزراء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ص٣-٧.
- ³⁴Brace, I., & Bolton, K. (2004). Questionnaire design: How to plan, structure and write survey material for effective market research. Kogan Page. pp11-12.
- ⁵Technical brief on questionnaire design - ACAPS. (2016). p 5.
https://www.acaps.org/sites/acaps/files/resources/files/acaps_technical_brief_questionnaire_design_july_2016_0.pdf
- ⁶Brace, I., & Bolton, K. (2004). Op. cit. p44.
- ⁷Ibid. pp.23-45.
- ⁸Ibid. pp44-50.
- ⁹Brace, I., & Bolton, K. (2004). Op. cit. pp50-51.
- ¹⁰Technical brief on questionnaire design - ACAPS. (2016). Op. cit. p 21.
- ¹¹Ibid. p 21.
- ^{١٢}قصري، شيماء، (٢٠٢١)، الدليل الإجرائي للقيام بمسوح الأعمال لدراسة المهارات المطلوبة في سوق العمل بالمراكز الجامعية للتطوير المهني، مصر: منظمة العمل الدولية، ص١٦.
- ^{١٣}المرجع السابق، ص١٦.
- ¹⁴Technical brief on questionnaire design - ACAPS. (2016). Op. cit. p 21.
- ¹⁵Ibid. pp 21-22.
- ¹⁶Hague, P. N. (1998). Op. cit. pp19-26.
- ¹⁷Brace, I., & Bolton, K. (2004). Op. cit. 141-155.
- ^{١٨}قصري، شيماء، (٢٠٢٢)، ص١٤.
- ^{١٩}المرجع السابق، ص١٤.
- ²⁰Brace, I., & Bolton, K. (2004). Op. cit. pp164-165.
- ^{٢١}قصري، شيماء، (٢٠٢٢)، ص١٥.
- ²²Technical brief on questionnaire design - ACAPS. (2016). Op. cit. p 7.
- ²³Hague, P. N. (1998). Op. cit. pp47-53.
- ²⁴Alreck, P. L., & Settle, R. B. (2004). The Survey Research Handbook. McGraw-Hill/Irwin. p88.
- ²⁵Frery, R. B. (n.d.). Op. cit. P170.
- ²⁶Alreck, P. L., & Settle, R. B. (2004). Op. cit. pp95-97.