أولاً: الاستبيان:

تظهر قيمة الاستبيان كأداة من أدوات البحث خاصة في البحوث التي لا يُمكن إخضاعها للتجربة أو للقياس العلمي الدقيق، وكذلك عند محاولة استكشاف مجال جديد، إضافة إلى محاولة معرفة اتجاه الفرد خاصة في العلوم الانسانية والاجتماعية.

1-1- تعريف الاستبيان:

يُعد الاستبيان أداة مُفضلة وملائمة للحصول على حقائق أو معلومات أو بيانات مرتبطة بحالة معيّنة، أو مشكلة معيّنة، شريطة بنائه بشكل سليم. وبالمقارنة مع أدوات البحث الأخرى فإنّه يُعد أكثرها كفاية لأنّه سيستغرق وقتا أقصر وتكلفة أقل، ويسمح بجمع البيانات من أكبر عدد مُمكن من أفراد عيّنة البحث.

فيعتبر الاستبيان أحد أهم أدوات جمع البيانات في البحث العلمي. وقد تختلف المفردات المتداولة في تسمية هذه الأداة؛ فنجد المصطلحات (استبانة، استبيان، استقصاء، استفتاء، استطلاع رأي، استخبار)، ولسوف نقتصر في مساقنا هذا على استخدام مصطلح "استبيان" والذي يعني طلب الإبانة، وهي من فعل استبان ويُجرد إلى أبان.

2-1- مكونات الاستبيان:

- **الخطاب الغلافي:** عبارة عن الرسالة التي يرفقها الباحث باستمارة الاستبيان، ويعد من أهم مكونات الاستبيان، ويتعين على الباحث الاهتمام بالخطاب الغلافي واعتباره مفتاح الاستبيان يحصل منه القارئ على المعلومات الضرورية، بل إنه يعتبر أهم مصدر معلومات بالنسبة لأفراد العيّنة المستجوبين، يتعرفون من خلاله على أهداف البحث، وطبيعة الدراسة، وكيفية الإجابة، والوقت المسموح به، وكيفية إعادة الاستبيان بعد الإجابة عليه، وغير ذلك من المعلومات الأساسية. تُفيد التجارب بأنّ الأشخاص يقررون الإجابة من عدمها من خلال اطلاعهم على الخطاب الغلافي، ومن هنا فإن على الباحث أن يحرص على إعداده بدقة، والعناصر التالية تمثل أبرز شروط الخطاب الغلافي:

- أن يكون قصيرا (لا يزيد عن صفحة واحدة مقاسA4).
- أن يحتوي المعلومات الضرورية (التاريخ، أهداف البحث، نبذة عن الباحث والمؤسسة التي ينتمي إليها، طريقة الإجابة، المدة الزمنية، الوسيلة التي يمكن للشخص أن يعيد من خلالها الاستبيان).
- أن يعط المستجيب سببًا جيدًا للإجابة.
- يمكن أن يقترح الباحث إرسال نسخة من نتائج البحث.
- أن يعط ضمانات بالحفاظ على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث فقط والتعهد بعدم الإفصاح عنها.

- **استمارة الاستبيان:** هي سلسلة من الأسئلة يصيغها الباحث بعناية فائقة، فتختلف من حيث الحجم، الشكل، المضمون، الهدف والتنظيم. وأنّ القاعدة الأساسية في استخدام الاستبيان تعتمد على فرضية تقول: "إن الأشخاص الذين يتم استجوابهم سيزودون الباحث بالإجابات الصحيحة"، ويعني ذلك توفر شرطين مهمين (أن الأشخاص مستعدون للإجابة الصحيحة، وأن الأشخاص قادرون على الإجابة الصحيحة)، فينبغي تحققهما معًا في آن واحد، فلا يكف تحقق شرط واحد دون الآخر.

3-1- أنواع الاستبيان:

ينقسم الاستبيان إلى عدة أنواع؛ منها:

- **المغلق أو المقيد:** وهو الذي يتضمن مجموعة من الخيارات يطلب من المستجيب اختيار أحدها بوضع علامة معينة مثل (x). ومن مزايا هذا الشكل أنّه يُتيح الحصول على معلومات كمّية وأنّه يتميز بالسهولة والفعالية في تحليل النتائج. أما أبرز عيوبه فإنه قد يجبر المستجيب على اختيار إجابة قد لا تنطبق عليه أو لا تعبر عن رأيه، بمعنى أنّه لو ترك له المجال لاختار إجابة أخرى غير الإجابات التي تضمنها السؤال.
- **المفتوح أو الحر:** وهو الذي يترك فيه للمستجيب حرية الإجابة بكلماته في مساحة محددة بعد كل فقرة من فقرات الاستبيان. ومن أبرز مزاياه هو أنه يتيح حرية أكبر للمستجيب دون حصر إجابته في خيارات محددة، وأنه يتميز باستكشاف جوانب إضافية من خلال إجابات لم تكن تخطر على بال

الباحث، وتتضح الميزة الأخيرة في البحوث الاستكشافية. أما أبرز عيوبه فإن عملية ترميز وتجميع الإجابات في مجموعات ومن ثم تحليلها تصبح أكثر صعوبة من الشكل المغلق.

- **المغلق- المفتوح:** وهو الاستبيان الذي يجمع بين كلا الشكلين السابقين فيتضمن فقرات تتطلب إجابة محددة وأخرى يطلب من المستجيب الإجابة عليها كتابة، وبهذه الطريقة فإنّ الباحث يحصل على مزايا الشكلين السابقين كما يتجنب عيوبهما.
- **ذو أوزان محددة:** وهو الاستبيان الذي يضع فيه الباحث وزنا لإجابات المستجيبين يوضح أهمية الفقرات بشكل متدرج.

مثال: فضلاً حدد مدى رضاك عن الخدمة التي حصلت عليها: راض لا رأي لي غير راض

3 2 1

- **أسئلة ذات خيارات متعددة:** وهو الذي يوفر عددا من الخيارات التي يمكن للمستجيب أن يختار واحدة أو أكثر من بينها.

1-4- شروط الاستبيان:

يجب أن تتوافر الشروط التالية في الاستبيان:

1- أن تكون الأسئلة واضحة.
2- أن تكون الأسئلة في مستوى الأشخاص الذين سيجيبون عليها.
3- أن يقيس كل سؤال فكرة واحدة.
4- أن يبدأ الاستبيان بالأسئلة السهلة الشيقة.
5- أن يتجنب الباحث وضع الأسئلة الشخصية أو طلب معلومات قد يظن المستجيب أنها تعني التدخل في خصوصياته، وتهدف إلى الاطلاع على ما لا يرغب في الإفصاح عنه.
6- أن يكون الاستبيان مختصرا قدر الإمكان لأن الاستبيان الطويل قد يجلب الملل.
7- أن يتم توزيعه في الأوقات الملائمة.
8- أن يتم ترقيم أسئلة الاستبيان، وكذلك صفحات الاستبيان.
9- أن يتضمن إرشادات واضحة لكيفية الإجابة.
10- أن لا تشتمل الأسئلة عبارات تقود الشخص للإجابة بطريقة معينة.

1-5- مزايا وعيوب الاستبيان:

فيما يلي مزايا وعيوب الاستبيان، وعلى الباحث أن ينظر إلى هذه المزايا والعيوب وفق البحث الذي يقوم به، فما يمثل عيبا لبحث معين، قد لا يكون كذلك بالنسبة لبحث آخر، وهكذا ...

- **مزايا الاستبيان:**

1- يساعد على جمع معلومات كثيرة بجهد محدود، وتكلفة ملائمة.
2- يناسب البحوث التي يحرص الأشخاص المستجيبين فيها على الإبقاء على شخصياتهم غير معروفة للآخرين.
3- يساعد على تجنب تحيز الباحث، أو تأثيره على المستجيب.
4- يعطي الحرية الكاملة للمستجيب لاختيار المكان والزمان الملائمين للإجابة.

- **عيوب الاستبيان:**

1- يتطلب جهدا كبيرا في الإعداد والمراجعة والتنسيق.
2- يتعذر استخدامه لجمع المعلومات من قبل أشخاص أميين.
3- يخشى من تفسير الأشخاص للأسئلة بطريقة مختلفة عن المعنى الذي قصده الباحث.
4- يخشى من عدم جدية المستجيب، وهو أمر لا يتضح إلا في مرحلة متأخرة، أي عند قيام الباحث بعرض البيانات.
5- يتعذر معرفة هوية المستجيبين خصوصًا إذا ما طلب منهم عدم كتابة أسمائهم أو أي بيانات تدل على شخصياتهم.
6- قد يتولى آخرون الإجابة نيابة عن الأشخاص الذين تم توجيه الاستبيان إليهم.

6-1- خطوات تصميم الاستبيان:

على الباحث القيام بمجموعة من الخطوات لتصميم الاستبيان كما يلي:

- ينبغي عليه تحديد الهدف من الاستبيان بدقة (المعلومات التي يحتاجها، وكيفية توظيف تلك المعلومات في الدراسة)؛
- تحديد صفات مجتمع البحث وعينة الدراسة؛
- الاطلاع على الدراسات التي تناولت نفس الموضوع؛
- تحديد محاور الاستبيان، حيث كل محور يخدم فرضية؛
- التأكد من ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان بمشكلة البحث؛
- صياغة ووضع فقرات لكل محور، ترتبط بهدفه وتكون دقيقة وقصيرة ومناسبة لمستوى العيّنة وجذابة في محتواها وطريقة عرضها، تهدف إلى توفير الإجابات على تساؤلات البحث، أو توفر معلومات يمكن من خلالها إثبات أو نفي فروض البحث؛
- اختيار النوع الملائم من الفقرات (مغلقة، مفتوحة...)؛
- تجنب الفقرات غير المهمة والتي تتضمن إعطاء بيانات غير متوفرة عند العيّنة أو ذات الحساسية الخاصة؛
- اشتمال كل فقرة على مفهوم واحد، وعند صياغتها تُكتب على بطاقة منفردة حتى يسهل ترتيبها فيما بعد؛
- ترتيب فقرات الاستبيان ترتيبا منطقيا ومتسلسلا؛
- تحري ارتباط إجابات الفقرات بفقرات أخرى حتى يتمكن الباحث من الكشف عن مدى صدق العيّنة؛
- عرضها على المشرف بهدف الاستفادة من التوجيهات والنصائح؛
- عرضها على بعض الأساتذة المحكمين بغرض المعاينة وتحقيق الصدق الظاهري أو صدق المحكمين للتأكد من ملائمة الاستمارة لأغراض الدراسة وأهدافها والتحقق من دقتها أو اقتراح أي تعديلات يرونها لذلك؛
- إجراء تجارب أولية عليه بتوجيهه لعينة مماثلة لعينة الدراسة، بهدف التعرف على الفقرات، أو المصطلحات المبهمة، حيث يتيح ذلك معرفة متوسط المدة اللازمة للإجابة، والتعرف خلال فحص الإجابات ما إذا فهم الأشخاص الأسئلة بنفس المعنى الذي قصده الباحث، وما إذا كان من الضروري إعادة ترتيب، أو صياغة بعض الأسئلة قبل توزيعها على العينة الفعلية للدراسة؛
- تطبيق الاستبيان على عيّنة استطلاعية بغرض حساب ثبات الاستبيان والتأكد من أنواع الصدق الأخرى إحصائيا.