

١-المقصود بالاستبيان:

الاستبيان ترجمة للكلمة الانجليزية Questionnaire وللکلمة في اللغة العربية ترجمات متعددة، تترجم أحيانا باسم "الاستفتاء" وتترجم أحيانا أخرى باسم "الاستقصاء" وتترجم أحيانا ثالثة باسم "الاستبيان"، وهذه الكلمة جميعها تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات أو على شاشة التليفزيون أو عن طريق الإذاعة، ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى الهيئة المشرفة على البحث أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث أو أحد مندوبيه جمعها منهم بعد أن يدونوا إجاباتهم عليها. ويطلق على الاستبيان الذي يرسله الباحث بالبريد أو بنشره في الصحف والمجلات اسم " الاستبيان البريدي" تميزا له عن الاستبيان غير البريدي الذي يتولى الباحث أو أحد مندوبيه توزيعه وجمعه من المبحوثين. ويتفق الاستبيان البريدي وغير البريدي في أن المبحوث هو الذي يتولى بنفسه الإجابة على أسئلة الاستمارة وملئها بنفسه دون مساعدة من جانب الباحث.

ويستخدم الاستبيان غير البريدي في الحالات التي يمكن فيها جمع المبحوثين في مكان واحد، وتوزيع الاستمارات عليهم، كما هو الحال بالنسبة للطلبة في المدارس والعمال في المصانع والموظفين في المكاتب. ومن مزايا الاستبيان غير البريدي أنه قليل التكاليف، ويضمن للباحث أن المجيب على أسئلة الاستبيان هو الشخص المطلوب وليس أي شخص آخر، كما أن نسبة الردود تزداد زيادة كبيرة هذا بالإضافة إلى أن البيانات التي يدلي بها المبحوثون تكون أكثر صدقا ودقة لوجود الباحث بنفسه وتأكيده لأفراد البحث سرية البيانات وإزالته للمخاوف والشكوك من نفوسهم.

٢- مزايا الاستبيان

يستفاد بالاستبيان إذا كان أفراد البحث منتشرين في أماكن متفرقة ويصعب الاتصال بهم شخصياً ، وفي هذه الحالة يستطيع الباحث أن يرسل إليهم الاستبيان بطريق البريد فيحصل منهم على البيانات المطلوبة بأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن ، فإذا أراد الباحث مثلاً أن يقوم ببحث عن خريجي الجامعات في سنة من السنوات ليحدد المراكز التي وصلوا إليها خلال فترة زمنية معينة، أو الوقوف على آرائهم بشأن مسألة من المسائل، فإن من الأوفق استخدام الاستبيان البريدي في جمع البيانات المتعلقة بالبحث حيث أنهم لا يشتغلون بعد تخرجهم في مكان واحد وإنما يعملون في أماكن متفرقة. يتميز الاستبيان بقلة التكاليف والجهد وخاصة إذا نشر على صفحات الجرائد أو وزع على الأفراد وحتى في حالة إرساله بالبريد فإنه لا يكلف كثيراً إذا قورن بغيره من وسائل جمع البيانات. يعطي الاستبيان البريدي لأفراد البحث فرصة كافية للإجابة على الأسئلة بدقة، خاصة إذا كان نوع البيانات المطلوبة متعلقاً بجميع أفراد الأسرة إذ يمكنهم التشاور معا في البيانات التي تتطلب إجابة جماعية. يسمح الاستبيان البريدي للأفراد بكتابة البيانات في الأوقات التي يرونها مناسبة لهم دون أن يتقيدوا بوقت معين يصل فيه الباحث لجمع البيانات.

تتوفر للاستبيان ظروف التقنين أكثر مما تتوفر لوسيلة أخرى من وسائل جمع البيانات وذلك نتيجة للتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الاستجابات، وهو يكفل للمبحوثين مواقف متجانسة نتيجة لعدم اتصال الباحث شخصيا بالمبحوثين. يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات حساسة أو محرجة ، ففي كثير من الأحيان يخشى المبحوث إعلان رأيه والتصريح به أمام الباحث كأن يدلي برأيه في سياسة الحزب الحاكم، أو يعلن رأيه في رئيس العمل، أو يتحدث في نواح تتعلق بالعلاقات الزوجية، أما إذا أتيحت له الفرصة لإبداء رأيه في مثل هذه المسائل بطريقة لا تؤدي إلى التعرف عليه - كما هو الحال في الاستبيان - فإنه يدلي برأيه بصدق وصراحة. لا يحتاج الاستبيان إلى عدد كبير من جامعي البيانات نظرا لأن الإجابة على أسئلة الاستبيان وتسجيلها لا يتطلب إلا المبحوث وحده دون الباحث.

٣- عيوب الاستبيان

على الرغم مما يتوفر للاستبيان من مزايا فإنه لا يخلو من عيوب تجعله غير صالح بالنسبة لجميع المواقف وأهم هذه العيوب ما يأتي:-

نظراً لأن الاستبيان يعتمد على القدرة اللفظية فإنه لا يصلح إلا إذا كان المبحوثون مثقفين أو على الأقل مُلمين بالقراءة والكتابة. تتطلب استمارة الاستبيان عناية فائقة في الصياغة والوضوح والسهولة والبعد عن المصطلحات الفنية، حيث أن المبحوثين يجيبون على الأسئلة بدون توجيه من الباحث ولذا فإن صحيفة الاستبيان لا تصلح إذا كان الغرض من البحث يتطلب قدراً كبيراً من الشرح، أو كانت الأسئلة صعبة نوعاً ما أو مرتبطة ببعضها.

لا يصلح الاستبيان إذا كان عدد الأسئلة كثيراً لأن ذلك يؤدي إلى ملل المبحوثين وإهمالهم الإجابة على الأسئلة. تقبل الإجابات المعطاة في صحيفة الاستبيان على أنها نهائية وخاصة الحالات التي لا يكتب فيها المبحوث اسمه، ففي مثل هذه المواقف لا يمكن الرجوع إليه والاستفسار منه عن الإجابات الغامضة أو المتناقضة أو استكمال ما قد يكون بالاستمارة من نقص. حينما يكون هدف البحث دراسة الاتجاهات والآراء الشخصية فإن الاستبيان قد لا يؤدي الغرض المطلوب، إذ أن في استطاعة المبحوث أن يناقش الآراء المختلفة مع الآخرين ويتأثر بوجهة نظرهم، وبهذا لا تكون إجاباته معبرة عن رأيه الشخصي. يستطيع المبحوث عند إجابه لأي سؤال من أسئلة الاستبيان أن يطلع على الأسئلة التي تليه، فيربط بين السؤال الذي يجيب عنه وبين أسئلة المراجعة التي يقصد بها التثبيت من صحة إجابة المبحوث وصدقه في إعطاء البيانات، وبهذا ينكشف أمر أسئلة المراجعة فلا تحقق الغرض الذي وضعت من أجله.

لما كان الاستبيان يعتمد على التقرير اللفظي للشخص نفسه فإن هذا التقرير قد يكون صادقاً أو غير صادق. ونظراً لعدم وجود الباحث مع المبحوث فإنه لا يستطيع أن يتحقق من صدق البيانات بملاحظة السلوك العام للمبحوث أو بمشاهدة الظواهر التي تؤكد له صحة البيانات أو عدم صحتها.

في غالب الأحيان يكون العائد من صحائف الاستبيان قليلاً ولا يمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً، فقد لا تتعدي نسبة العائد أكثر من ٢٠% من المجموع الكلي لأفراد المجتمع، وفي هذه الحالة لا يستطيع الباحث أن يفسر النتائج في ضوء الردود التي وصلته، كما يصعب عليه أن يطلق حكماً على المجتمع بأكمله وقد وجد في كثير من الدراسات أن صحائف الاستبيان التي تعود إلى الباحث تكون في غالب الأحيان متحيزة وخاصة إذا كان بعض الأفراد يهتمون بموضوع البحث أكثر من غيرهم ويرغبون في أن تكون النتائج مؤيدة لوجهة نظرهم.

٤- تعريف المقابلة:

تستخدم كلمة الاستبصار بدلاً من كلمة المقابلة ويرجع ذلك إلى الأصل اللغوي للكلمة، فالاستبصار من سب وأسبر واستبر الجرح أو البئر أو الماء أي امتحن غوره ليعرف مقداره، واستبر الأمر أي جربه واختبره. ويعرف بنجهاً المقابلة بأنها "المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد، غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها" وينطوي هذا التعريف على عنصرين رئيسيين هما:-

المحادثة بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة، ويرى بنجهاً أن الكلمة ليست هي السبيل الوحيد للاتصال بين الشخصين، فخصائص الصوت، وتعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام، كل ذلك يكمل ما يقال. توجيه المحادثة نحو هدف محدد، فالمقابلة تختلف عن الحديث العادي في أن الحديث قد لا يستهدف شيئاً أو قد يرمى الإنسان من ورائه إلى تحقيق لذة يجتنبها من حديثه إلى الآخرين، أما المقابلة فهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، ووضوح هذا الهدف شرط أساسي لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

ويعرف انجلش المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج، وتعريف انجلش لا يختلف عن تعريف بنجهاً في تحديده خصائص المقابلة إلا أنه يتميز عليه في تحديد الأهداف الأساسية للمقابلة وهي:-

- جمع الحقائق لغرض البحث.
- الاستفادة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

وتعرف "جاهودا" المقابلة بأنها "التبادل اللفظي الذي يتم وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين" ويشترك هذا التعريف مع التعريفين السابقين في تحديده للتفاعل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وكذلك في تحديده لموقف المواجهة إلا أنه لا يشير إلى الهدف من المقابلة كما أشار التعريفان السابقان.

أما ماكوبي وماكوبي فإنهما يعرفان المقابلة بأنها " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه أو معتقداته، وهذا التعريف يقتصر على تحديد المقابلة كما يستخدم في البحث الاجتماعي فقط، فهو يجعل الهدف من المقابلة هو مجرد استثارة المعلومات أو التعبيرات التي تدور حولها ومعتقدات المبحوث.

من العرض السابق لتعريفات المقابلة يمكن أن نحدد الخصائص الجوهرية للمقابلة فيما يلي:-

- التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام.
- المواجهة بين الباحث والمبحوث.
- توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

5- مزايا المقابلة

للمقابلة أهميتها في المجتمعات التي تكون فيها درجة الأمية مرتفعة ، فالمقابلة لا تتطلب من المبحوثين أن يكونوا مثقفين حتى يجيبوا على الأسئلة حيث أن القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة. تتميز المقابلة بالمرونة فيستطيع القائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يكون غامضاً عليهم من أسئلة وأن يوضح معاني بعض الكلمات.

تتميز المقابلة بأنها تجمع بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة ، وهذا الموقف يتيح له فرصة التعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها، وملاحظة سلوك المبحوث، فيستطيع الباحث مثلاً عن طريق مقابلة أفراد الأسرة أن يقف على مدى التفاهم بين الزوج والزوجة ، وأن يلحظ العلاقات المتبادلة بين أفراد الأسرة ، كما يستطيع أن يجمع بيانات عن بعض الظواهر دون توجيه أسئلة قد تبدو محرجة، فيستطيع الباحث مثلاً عند زيارته لأسرة ما أن يشاهد حالة الأفراد السكنية والمعيشية الاجتماعية بصفة عامة دون أن يوجه أسئلة قد تبدو محرجة ، وقد يكون لها أثرها في المبحوثين فيرفضون التعاون مع الباحث ، هذا بالإضافة إلى أن المقابلة تساعد الباحث على الكشف عن التناقض في الإجابة ومراجعة المبحوث في تفسير أسباب التناقض. إذا أراد الباحث أن يوجه أسئلة كثيرة إلى المبحوثين ، ففي استطاعته أن يقنعهم بالأهمية العلمية والعملية للبحث وما يمكن أن يستقيده المجتمع من ورائه وبهذا يكسب معونتهم ويضمن استجابتهم للبحث. توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده الباحث ، فلا يطلع المبحوث على جميع الأسئلة قبل الإجابة عليها كما قد يحدث في الاستبيان.

تضمن المقابلة للباحث الحصول على معلومات من المبحوث دون أن يناقش مع غيره من الناس أو يتأثر بآرائهم، وبذا تكون الآراء التي يدلي بها المبحوث أكثر تعبيراً عن رأيه الشخصي. يغلب أن تحقق المقابلة تمثيلاً أكبر وأدق للمجتمع لأن القائم بالمقابلة يستطيع الحصول على بيانات من جميع المبحوثين خصوصاً إذا أحسن عرض الغرض من البحث عليهم واختيار الوقت المناسب للاتصال بهم. يحصل القائم بالمقابلة على إجابات لجميع الأسئلة وإذا كانت ناقصة فإنه يستطيع الاتصال بالمبحوثين ويقوم بمقابلة ثانية وثالثة حتى يحصل على البيانات المطلوبة.

6- عيوب المقابلة

تتعرض النتائج التي يحصل عليها القائم بالمقابلة إلى أخطاء شخصية راجعة إلى نواحي التحيز التي تتعرض لها التقديرات والتفسيرات الشخصية أن كانت خطة البحث تقتضي إصدار مثل هذه الأحكام ، زيادة على ذلك فإن المقابلة تعكس الاستجابات الانفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث واتجاه كل منهما نحو الآخر. لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادقاً فيما يدلي به من بيانات، فيحاول تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة. تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية، وتتطلب عملية الاختيار والإعداد والتدريب وقتاً طويلاً، ونفقات كثيرة.

كثرة تكاليف الانتقال التي يتكبدها القائمون بالمقابلة وضياح كثير من الوقت في التردد على المبحوثين. في المقابلة كثيرا ما يتمنع المبحوث عن الإجابة على الأسئلة الخاصة أو الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها، أما إذا كانت شخصيته غير معروفة للباحث فإنه قد يعطي بيانات أكثر صحة ودقة من تلك التي يعطيها للقائم بالمقابلة.

ونود أن نشير إلى أن العيوب التي ذكرناها لا تقل كثيرا من أهمية المقابلة ، ولا تدفع الباحث إلى التخلي عن المقابلة كأداة هامة من أدوات جمع البيانات، بل أنها تدفعه إلى العمل على زيادة درجة ثبات وصدق البيانات التي يحصل عليها وذلك بتخطيط المقابلة بحيث تتكيف والهدف المرجو منها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لإكساب المقابلة قيمتها المنهجية التي تعزوها لها.

٧- أنواع المقابلات.

للمقابلة أنواع كثيرة وتصنيفات متعددة، وتختلف هذه الأنواع بعضها عن بعض من حيث شكلها وموضوعها ومجالها ، على أن من الممكن تصنيفها على النحو التالي:-

أ- من حيث الغرض: تنقسم المقابلات إلى الأنواع التالية:-

١ - المقابلة لجمع البيانات

٢ - المقابلة الشخصية

٣ - المقابلات العلاجية

ب- من حيث عدد المبحوثين تنقسم المقابلات إلى الأنواع التالية:-

١ - المقابلة الفردية

٢ - المقابلة الجماعية

ج- من حيث درجة المرونة في موقف المقابلة تنقسم الى :

١ - المقابلة المقننة

٢ - المقابلة غير المقننة

لما كانت المقابلة تستخدم لجمع البيانات المتعلقة باتجاهات الأفراد وعقائدهم ودوافعهم ومشاعرهم نحو موضوعات معينة، معتمدة على التقرير الذاتي اللفظي للمبحوث، في موقف مواجهة يقوم على التفاعل المستمر والتأثير المتبادل بين شخصين كلاهما غريب عن الآخر ، فإن نجاح المقابلة يتوقف إلى حد كبير على مهارة القائم بها ومدى فهمه لدوافع السلوك ، ومقدار وعيه بمختلف العوامل التي يمكن أن تدفع المبحوث إلى الوقوف موقفا سلبيا من الباحث أو إلى إعطاء بيانات محرفة لا تتسم بالصدق والثبات.

ويجمع اغلب المشتغلين بالبحث الاجتماعي على أن المقابلة فن يحتاج إلى مهارة وخبرة وتدريب ، وهذه المهارة والخبرة يمكن اكتسابها عن طريق الممارسة العملية وذلك بالنزول إلى الميدان ومقابلة المبحوثين والاحتكاك بهم مع الاستفادة بالحقائق العلمية التي توصل إليها علماء النفس والاجتماع وخاصة تلك التي تتعلق بدوافع السلوك ومكونات الشخصية وأساليب الاتصال والتأثير وأنواع العلاقات الاجتماعية .

وتفويض المراجع بكثرة من النصائح والإرشادات التي يمكن الاستفادة بها عند إجراء المقابلة وهذه النصائح اغلبها مستمد من خبرات الباحثين الميدانيين ومن الحقائق العلمية عن السلوك ودوافعه والاتصال وأساليبه.

ونعرض فيما يلي بعضا منها لا ليلتزم بها الباحث التزاما حرفيا بل ليأخذ منها ما يتناسب مع الموقف الذي يواجهه، وليغير فيها حسب طبيعة البحث والظروف المحيطة به.

١ - استثارة الدافع للاستجابة:

أن أول ما يسعى إليه القائم بالمقابلة هو استثارة الدافع لدى المبحوث للاستجابة ، فالمبحوث يواجه شخصا غريبا ، لا تربطه به صلة سابقة ويطلب إليه أن يدلي ببيانات تتصل بشئون حياته الخاصة ، وقد تكون من النوع الذي يقابل بشيء من التستر كما هو الحال عندنا في الريف المصري حينما يرغب الباحث في الحصول على بيانات عن عدد أفراد الأسرة مقسمين إلى ذكور وإناث

والعمر ونوع العمل والحالة الاجتماعية والزواجية والدخل بمقداره ومصادره ، فما الذي يحفز المبحوث إلى الاستجابة ويدفعه إلى التعاون مع الباحث؟

ليس من شك في أن درجة الاستعداد للاستجابة تختلف باختلاف الدور الذي يمثله القائم بالمقابلة وباختلاف المجتمع الذي يجري فيه البحث، ونوع الثقافة السائدة فيه.

فإن كان تقديم الباحث من قبل أصحاب السلطة فإن ذلك قد يشجع المبحوثين على الإدلاء بالبيانات المطلوبة إذا كانوا يقدرّون هذه السلطة ويحترمونها ، وقد يدفعهم إلى الحذر إذا كان أصحاب السلطة لا يحتلون مكانة طيبة في نفوس الأفراد أو إذا كانت البيانات المطلوبة تعبيراً عن رأي أو اتجاه يمس هؤلاء من قريب أو بعيد.

وتشير كثير من البحوث التي أجريت في الخارج إلى أن الناس يهتمهم تكوين صلات مع الأشخاص الذين يمثلون مستويات اجتماعية أعلى من مستوياتهم أكثر مما يهتمهم تكوين هذه الصلات مع أشخاص في مراكز اجتماعية أدنى، فالأفراد من الطبقات العليا قد لا يرون فائدة كبيرة في التعبير عن آرائهم للقائم بالمقابلة بينما يحرص الأفراد من الطبقات الدنيا على إبداء آرائهم والتعبير عن وجهات نظرهم .

ويحدث في بعض المجتمعات أن يبدي الأفراد نوعاً من المقاومة للقائمين بالمقابلة لأنهم يعتبرون المسائل التي يسألون عنها من الأمور التي لا يجوز أن يطلع عليها أي إنسان بأي حال من الأحوال ، في حين أن مثل هذه المسائل تعتبر أموراً عادية في مجتمعات أخرى ولا يبدي الأفراد أي نوع من أنواع المقاومة إذا سئلوا عنها ويرجع ذلك بطبيعة الحال إلى ظروف المجتمع ونوع التقاليد والقيم والاتجاهات السائدة فيه.

هذا ويتوقف الكثير على القائم بالمقابلة ومدى فهمه للأشخاص الذين يواجههم ونوع العلاقة التي يستطيع أن يكونها معهم والانطباع الذي يتركه في نفوسهم.

وينبغي على القائم بالمقابلة أن يعمل على كسب ثقة المبحوثين فيبدأ بمقدمة مختصرة عن الغرض من المقابلة والطريقة التي تم اختيارهم بها، ويبين لهم أن البيانات المطلوبة سرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي ، وأن البحث يهدف إلى الوقوف على مجموع آراء الأفراد واتجاهاتهم دون البحث عن آراء فرد بذاته ، كما ينبغي عليه الاستعداد لتقديم ما يثبت شخصيته إذا تطلب الأمر ذلك.

٢- تهيئة جو المقابلة

ينبغي أن يخصص للمقابلة الوقت المناسب مع تهيئة المكان والظروف المناسبة ويقتضى الأمر في كثير من الأحيان أن تكون المقابلة مقصورة على كل من القائم بالمقابلة والمبحوث، لأن وجود أفراد آخرين قد يثير مخاوف المبحوث ويدفعه إلى العدول عن أقواله، ولتوضيح ذلك نضرب المثال التالي: جاء في التقرير الذي نشره المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية عن البغاء أن الباحثين صادفوا مشكلة مادية انحصرت في عدم وجود حجرة في مكتب حماية الآداب بالقاهرة يمكن تخصيصها لإجراء عملية الاستبصار ، ولذا كانت المقابلة تتم في الغرفة المخصصة للقائمين بالعمل في مكتب الآداب ، وكان يحدث أحياناً أن يدخل أحد رجال المكتب لأخذ شيء من مكتبه أو لإنهاء بعض أعماله، فكان ذلك يؤثر في موقف البغي ويثير الخوف في نفسها، وخاصة إذا ما كانت تدلى باعترافات عن ممارسة المهنة حتى أن بعضهن كن يعدلن عما سبق أن ذكرته وذلك خشية أن تؤخذ أقوالهن دليلاً لإدانتهم.

من هذا نستدل على أن من الضروري أن يعمل القائم بالمقابلة على الاجتماع بالمبحوث في غرفة منفردة بقدر الامكان ضماناً لصحة البيانات والبعد بها عن عوامل الانحراف.

وتشير أغلب البحوث الميدانية إلى أن إشاعة جو من التقبل وعدم الكلفة يؤدي إلى عدم ظهور توترات نفسية لدى المبحوث وإلى تحرره من الخوف والقلق ، مثال ذلك ما جاء في تقرير تعاطي الحشيش من أن هيئة البحث كانت تحسن استقبال المفحوصين وكانت تحاول الإقلال من الطابع الرسمي للجلسة ، فكانت تقدم لهم السجائر أحياناً وكذلك كانت تقدم لهم بعضاً لمشروبات وأنها حرصت على أن تقلل من التوترات النفسية في جلسة الاستبصار ما أمكن وذلك عن طريق تنظيم خطوات المقابلة والاستقرار على نمط معين في إلقاء الأسئلة.

ومن النصائح التي يقدمها "هايمان" بهذا الصدد ما يأتي:-

- حدد موعد المقابلة مع المبحوثين قبل القيام بها.
- خصص الوقت الكافي للمقابلة واجعل المبحوث يشعر بأنك متفرغ لمقابلته.
- دع المبحوث يتخير الجلسة المريحة قبل البدء في الأسئلة.

- تجنب إجهاد المبحوث بكل الوسائل الممكنة.

٣- توجيه الأسئلة:

ينبغي ألا يبدأ القائم بالمقابلة بتوجيه أسئلة منصبة على الموضوع رأساً، فقد تثير بعض هذه الأسئلة جوانب الخوف والمقاومة لدى المبحوث، ويفضل أن تكون الأسئلة الأولى من النوع الذي يثير اهتمام المبحوث تليها أسئلة متخصصة لها صلة وثيقة بموضوع البحث ثم أسئلة أكثر تخصصاً مع مراعاة أن يكون التدرج في توجيه الأسئلة متمشياً مع تدرج العلاقة الودية التي تنشأ بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

ولكي يحصل الباحث على الفائدة الكافية من المقابلة ينبغي إجراؤها بطريق المناقشة ، فلا تلقى الأسئلة بطريقة جامدة كما تلقى قطعة الإملاء ويتطلب ذلك من القائم بالمقابلة أن يقرأ أسئلة الاستمارة قراءة دقيقة قبل ذهابه إلى المبحوث وأن يتدرب على طريقة ملء الاستمارة من في الميدان بتجربتها على بعض زملائه أو معارفه.

وينبغي على القائم بالمقابلة أن يوجه الأسئلة برفق متجنباً أسلوب التحقيق ومراعي حالة المبحوث فقد يكون من الأشخاص الذين يتكلمون ببطء شديد أو من الذين يتكلمون بسرعة لدرجة أنهم يمضغون الكلمات ، وفي مثل هذه الحالات يجب أن يمنح القائم بالمقابلة للشخص الذي أمامه الفرصة الكاملة التي تجعله يعطي ما يريد بسرعه الخاصة دون أن يستحثه على التآني أو الإسراع في الإجابة.

هذا ولا يجب توجيه أكثر من سؤال في وقت واحد حتى يستطيع المبحوث أن يستجمع المبحوث أفكاره بالنسبة لكل سؤال وأن ينظم إجاباته تنظيماً دقيقاً.

وفي حالة استخدام المقابلة غير المقننة ينبغي توجيه الأسئلة بالطريقة التي يفهمها المبحوث، وقد يجد الباحث أن من الأنسب تفتيت السؤال الواحد إلى جملة أسئلة ليتدرج في استخلاص البيانات من المبحوث حسب مستواه الثقافي، أما في المقابلة المقننة فمن الضروري توجيه الأسئلة بنفس الأسلوب وبنفس الترتيب لجميع المبحوثين، وإذا لم يفهم المبحوث المعنى المقصود من أحد الأسئلة فينبغي على القائم بالمقابلة أن يعيد السؤال مع تأكيد بعض الأجزاء الهامة التي توضح المعنى دون أن يحاول تفسيره ، فإذا استمر المبحوث في عدم فهمه للسؤال فيمكن الانتقال إلى السؤال الذي يليه.

ويجب أن يظل القائم بالمقابلة ممسكاً بزمام المناقشة بحيث يوجهها إلى الناحية التي تحقق أهداف البحث دون أن يترك الأمر للمبحوث يوجهه كيفما يشاء.

٤- الحصول على الإجابة:

يجب أن يسعى القائم بالمقابلة إلى الحصول على إجابات عن جميع الأسئلة فإذا وجد أن المبحوث قد أجاب على السؤال في سؤال سابق فلا ينبغي أن يتخلي عن ذلك السؤال، فمثل هذا السؤال غالباً ما يوضع للتأكد من صحة الإجابة الأولى.

أما إذا كانت الإجابة ناقصة فعليه أن يحاول استكمال المعلومات الناقصة والتي يرى أنها ضرورية للبحث. وإذا لم يجب المبحوث على أحد الأسئلة قائلاً " لا أعرف " فعلى القائم بالمقابلة أن يحاول معرفة العوامل التي تدفعه إلى عدم الإجابة ، فقد يكون المبحوث حقاً لا رأي له في الموضوع أو قد لا يكون قادراً على التعبير عن رأيه بالألفاظ أو قد يكون السؤال غير واضح، وعلى القائم بالمقابلة أن يميز بقدر الإمكان بين هذه الحالات وأن يتصرف في كل موقف بما يناسبه، فقد يجد أن من المناسب إعادة السؤال مبتدئاً بعبارة مثل " إنني لم أعبر لك تعبيراً كافياً عن السؤال " ثم يعيد السؤال ببطء مع تأكيد النقط الهامة، أو بعبارة مثل " أن أشخاصاً كثيرين لا رأي لهم بشأن هذا الموضوع لكنني أريد في معرفة رأيك الشخصي " أو بعبارة مثل " أن الإجابة التي تدلي بها ليس فيها من صحيح وخطأ ولكنها مسألة رأي "

وإذا حاول المبحوث أن يسأل القائم بالمقابلة عن رأيه هو فعليه أن يبتسم ممتنعاً قائلاً له " إن مهمتي الآن أن أحصل على معلومات لا أن أدلي برأيي الخاص ".

ويجب أن يتجنب القائم بالمقابلة الإيحاء إلى المبحوث بإجابة معينة وأن يجيد الإصغاء لكل ما يقوله وأن يمنحه الفرصة الكاملة ليقول كل ما يريده بالصورة التي يريدها دون أن يخرج عن الموضوع.

فإذا حدث واستطرد المبحوث استطراداً خارجاً عن الموضوع فما على القائم بالمقابلة إلا أن يعيده إلى الموضوع برفق ولباقة. وينبغي ألا يظهر القائم بالمقابلة نفوراً أو استمزازاً من المبحوث وألا يظهر دهشة أو استنكاراً لما يقول، وألا يصدر عليه أحكاماً خلقية، فوظيفة القائم بالمقابلة هي الحصول على بيانات من المبحوث دون أن يقف منه موقف الناقد أو الواعظ أو المحقق.

ولكي يحصل الباحث على الفائدة الكاملة من المقابلة لابد من ملاحظة الأحوال الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين أثناء إجراء المقابلة ومطابقتها بما يحصل عليه من إجابات ، ومن الضروري أيضاً ملاحظة سلوك المبحوثين وما يطرأ على هذا السلوك

من تغير أثناء توجيه الأسئلة وتلقى الإجابة عليها ، ومن المستحسن أن ينظر القائم بالمقابلة إلى عملية جمع البيانات كأنها دراسة لطباع الناس، ودراسة الناس بما يصدر عنهم من سلوك حركي وسلوك لفظي هي من أمتع الدراسات في الحياة ، وبهذه الطريقة يمكن أن يتحول جمع البيانات من عملية روتينية آلية أولها مريح وآخرها متعب إلى عملية ممتعة أولها متعب وآخرها مريح."

٥- تسجيل إجابات المبحوثين:

ينصح فريق من المشتغلين بمناهج البحث الاجتماعي بعدم تسجيل إجابات المبحوثين أثناء المقابلة لأن التسجيل من شأنه أن يثير مخاوف المبحوثين ويدفعهم إلى الافتعال والتكلف ويمنعهم من الانطلاق التلقائي في الإجابة، فلا يعبرون تعبيراً صريحاً عن آرائهم ويرون أن واجب الباحث أن يكتفي بتسجيل الاسم والعنوان والسن والوظيفة وما إلى ذلك من بيانات أولية ثم يعتمد إلى استكمال البيانات وتسجيل الإجابات بعد انتهاء المقابلة.

غير أننا لا ننصح بتأجيل تدوين الإجابات إلى ما بعد المقابلة، فقد أظهرت البحوث الميدانية المختلفة – سواء في جمهورية مصر العربية أو في الخارج أن معظم الاعتراضات التي سبق ذكرها وهمية ولا أساس لها من الصحة.

فالخوف والتكلف وعدم الانطلاق من جانب المبحوثين كلها أمور يمكن التغلب عليها في بداية المقابلة بخلق الظروف الملائمة لموقف المقابلة ، وبإشاعة جو من السمات والتقبل بين الباحث والمبحوث، هذا بالإضافة إلى أن تسجيل إجابات المبحوثين يشعرهم بجدية الموقف فيجعلهم يهتمون بالإجابة والتدقيق فيها، ومن ناحية أخرى فإن تسجيل إجابات المبحوثين يجعلهم يشعرون بأهميتهم لأن شخصاً ما يهتم بهم لدرجة أنه يكتب أقوالهم، ويلاحظ بوجه عام أن المبحوثين يعتبرون تدوين أقوالهم شيئاً أمراً متوقعاً.

وتشير كثير من البحوث إلى أن عدم تدوين إجابات المبحوثين وقت سماعها يؤدي إلى نسيان كثير من المعلومات وتشويه كثير من الحقائق، فقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن التقارير التي تكتب بعد الانتهاء من المقابلة مباشرة تحتوى على ٣٩% فقط من مضمون الإجابات، والتقارير التي تكتب بعد المقابلة بيومين تحتوى على ٣٠% من مضمون الإجابات والتقارير التي تكتب بعد إجراء المقابلة بسبعة أيام تحتوى على ٢٣% من مضمون الإجابات.

وقد تبين من إحدى الدراسات أن الباحثين الذين كتبوا تقاريرهم عن المقابلة اعتماداً على الذاكرة كانوا يميلون إلى الربط بين نقاط لم يربط بينها المبحوثين في إجاباتهم فعلاً.

وعلى هذا فإن من الضروري تدوين إجابات المبحوثين بعد أن ينتهوا من أقوالهم مباشرة، وإن يتم ذلك على مرأى منهم ، وأن يكون مطابقاً تماماً لما يتقوهون به ضماناً لدقة البيانات وسلامة النتائج التي يمكن الوصول إليها ، ويمكن أن يتم تسجيل إجابات المبحوثين باستخدام وسائل متعددة، ففي غالب الأحيان يستعين الباحث الاجتماعي باستمارة مقابلة وكلما كانت الاستمارة مقننة ذات إجابات محددة سهل على القائم بالمقابلة أن يدون إجابات المبحوثين لن مهمته لن تنحصر إلا في وضع علامة () أمام الاستجابة التي يتخيرها المبحوث، وإذا كانت هناك بعض الأسئلة المفتوحة النهاية فإنها لن تحتاج إلى كتابة كثيرة نظراً لقلة عددها، أما إذا كانت المقابلة حرة (غير مقننة) فينبغي تدوين كل ما يقوله المبحوث تدويناً حرفياً إلا في الحالات التي يمكن فيها الاستغناء عن بعض الكلمات التي لا تؤثر في سلامة المعنى ، ومن الممكن الاستعانة بالاصطلاحات المختصرة في الكتابة أو باستخدام طريقة الاختزال.

وإلى جانب استمارات المقابلة يمكن استخدام أجهزة التسجيل لتسجيل كل ما يقوله المبحوث. تستلزم عملية جمع البيانات بطريق الاستبيان أو المقابلة إعداد خطة مفصلة للاهتمام بها عند جمع البيانات وتكون هذه التفاصيل مكتوبة في شكل أسئلة وأمامها فراغات ليملأها المبحوث نفسه أو يملأها الباحث بناء على مشاهداته الخاصة وعلى ما يدلى به المبحوثون من بيانات.

ويستخدم بعض المشتغلين بالبحث الاجتماعي مصطلحات متعددة للفرقة بين الاستبيان أو الاستخبار، بينما يطلقون على الثانية مصطلح "كشف البحث أو الاستمارة" ولكننا نفضل إطلاق مصطلح واحد على كليهما وهو استمارة نظراً لعد وجود فوارق جوهرية بين الاستمارتين ولا في طريقة إعداد كل منهما، وللفرقة بينهما يمكن أن نقول : استمارة الاستبيان أو استمارة المقابلة "الاستبارة".

وسنحاول في هذا المجال أن نناقش القواعد الرئيسية التي تستخدم في إعداد الاستمارة وطريقة صياغة الأسئلة وتسلسلها.

خطوات إعداد الاستمارة:

- هناك عدة خطوات يجب إتباعها عند إعداد الاستمارة ، وهذه الخطوات هي:-
تحديد نوع المعلومات التي يرغب الباحث في الحصول عليها.

- تحديد شكل الأسئلة والاستجابات والصياغة وتسلسلها.
- اختبار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين.
- تنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية.

١- تحديد نوع المعلومات المطلوبة:

ينبغي تصميم استمارة البحث في ضوء الإطار العام لموضوع الدراسة ، ومن الضروري أن يتم هذا التصميم بناء على خطة محكمة تضمن احتواءها على جميع النقط الرئيسية والفرعية التي تشتمل عليها البحث، كما يضمن تسلسل هذه النقط بطريقة منطقية.

ويبدأ تصميم الاستمارة بتحديد الأبواب والميادين الرئيسية التي يتضمنها البحث، ثم توضع قائمة بالنقط التي يحتويها كل ميدان تمهيدا لوضع أسئلة متعلقة بكل نقطة من هذه النقاط .

وينصح بعض المشتغلين بمناهج البحث الاجتماعي بأن يبدأ الباحث بدراسة كل ميدان من ميادين البحث مبتدئا من الداخل إلى الخارج، أي أن يبدأ الباحث بخبرته الخاصة في تحديد الميادين التي تتضمنها مشكلة البحث ثم استشارة الزملاء والأصدقاء في نواحي المشكلة ثم باستشارة الخبراء في الموضوع.

وبعد أن ينتهي الباحث من تحديد الميادين العامة للاستمارة والنقط التي يمكن أن تشتمل عليها، ينبغي أن يتجه إلى تحديد عدد الأسئلة اللازمة لكل ميدان من الميادين.

وينصح البعض بأن يضع الباحث عشرة أسئلة لكل ميدان من هذه الميادين ويرتبها ترتيبا منطقيا متسلسلا ويسجل بجوار كل سؤال في الاستمارة رمزا يدل على الميدان الذي ينتمي إليه وترتيبه بين أسئلة الاستمارة مثل ٣ ج أو ٤ د أو ٧ أ وفي رأيي أنه ليس من الضروري أن يكون عدد الأسئلة متساويا بالنسبة لكل ميدان بل ينبغي أن يتناسب عدد الأسئلة مع أهمية كل ميدان وما يمكن أن يحتويه من نقاط.

ولتحديد نوع البيانات المطلوبة ينصح كثيرون بضرورة تخيل الباحث للنتائج الفعلية التي يمكن أن يحصل عليها ، ومن أفضل الطرق لتحقيق ذلك إعداد مجموعة من الجداول التخيلية أو الصماء وتتجلى أهميتها في حصر احتمالات الإجابة في أضيق الحدود وفي تحديد صيغة السؤال .

٢- تحديد شكل الأسئلة وصياغتها وتسلسلها:

شكل الأسئلة: هناك نوعان من الأسئلة أحدهما يطلق عليه اسم الأسئلة المفتوحة النهاية "غير المقيدة" والآخر يطلق عليه اسم الأسئلة المقيدة أو المحددة، ولكل نوع مزاياه وعيوبه، فالأسئلة المفتوحة لها فائدتها الكبرى إذا كان الميدان جديدا، وإذا أراد الباحث أن يسمح للمبحوث بالتعبير الحر التلقائي، فيترك له حرية عن مشاعره وانفعالاته، وفي كثير من الأحيان تعتبر الأسئلة غير المقيدة خطوة لازمة لعمل الاستمارات ذات الأسئلة المقيدة حتى تكون الأخيرة نابعة من واقع الحياة الاجتماعية وليس نتيجة التفكير الذاتي للباحث وحده، ومن عيوب الأسئلة المفتوحة أن كثيرا من البيانات المطلوبة قد لا تيسر الحصول عليها من توجيه أسئلة مفتوحة، ذلك أن المبحوث قد يغفل الإجابة عن بعض النقط المهمة بالنسبة للبحث ، فيستحيل في هذه الحالة المقارنة بين المبحوثين ومن عيوب الأسئلة المفتوحة أيضا أن البيانات التي يحصل عليها الباحث يصعب تحليلها إحصائيا.

أما الأسئلة المحددة أو المقيدة فهي التي يطلب فيها الاستجابة بأحد المتغيرات المحددة مثل (نعم) أو (لا) أو (موافق) أو (لا أعرف) وقد تتدرج المتغيرات في كل سؤال من النفي المطلق إلى النفي المعتدل إلى التأييد المعتدل إلى التأييد المطلق. مثال ذلك : أوافق – أوافق نوعا ما- لا أدري- لا أوافق نوعا ما – لا أوافق، وقد توضع قوائم إجابات متعلقة بكل سؤال وما على المبحوث إلا أن يضع خطا تحت الرأي الذي يميل إليه أو علامة () ليقرر بذلك اختياره وإجاباته.

وتسمى هذه الأسئلة في بعض الأحيان بالأسئلة الانتخابية لأنها تستخدم غالبا في الدراسات التي تحاول التنبؤ بنتائج الانتخابات ، ويستخدم هذا النوع من الأسئلة إذا كانت الاستجابات محدودة ومعروفة، ومن مزايا هذا النوع من الأسئلة أنها توجه ذهن المبحوث وجهة معينة بحيث يتفادى الاستطرادات التي لا مبرر لها والتي تستند أحيانا إلى تداعيات سطحية ، وهذا من شأنه أن يوفر كثيرا من الوقت والجهد ثم أنها تجعل الإجابة سهلة على المبحوث دون أن تحتاج إلى تفكير طويل وفي نفس الوقت تيسر عملية تسجيل الإجابة وعمليات التحليل الإحصائي للبيانات ، ومن عيوبها أنها لا تسمح للمبحوث بأن يعبر عن نفسه تعبيراً حراً كاملاً، ويحاول البعض أن يجمع بين مزايا هذين النوعين فيصممون الاستمارة بحيث تكون الأسئلة مفتوحة ثم تقيد في الحالات التي يتوقعون فيها احتمال بعد الإجابة عن المطلوب.

ومن أمثلة الأسئلة المفتوحة ما يأتي:-

- ما أكثر مشكلة تتوقع أن تواجهها في عملك الجديد؟
- ما هي في رأيكم الأسباب العامة المؤدية إلى انحراف بعض الطلاب؟
- ما هي أهم الاقتراحات التي ترى إدخالها في المدرسة لمعالجة نواحي الانحراف التي أشرت إليها؟

ومن أمثلة الأسئلة المقيدة ما يأتي:-

أي الطبقات الاجتماعية تعتقد أنك تنتمي إليها؟

- الطبقة الغنية.
- الطبقة فوق المتوسطة.
- الطبقة المتوسطة.
- الطبقة دون المتوسطة.
- الطبقة الفقيرة.

ويفضل الأسئلة المفتوحة في الدراسات الاستطلاعية حيث يكون الميدان جديداً والاستجابات غير معروفة للباحث ، ولذا فإنه يبدأ بعدد من الأسئلة المفتوحة ليكشف عن طريق إجابتها الميادين التي يمسها البحث ونوع الاستجابات اللازمة، أما في حالة معرفة جميع الاحتمالات الممكنة للإجابة فإن الأسئلة المقيدة تكون أفضل بكثير من الأسئلة المفتوحة.

الأسئلة من حيث الصياغة والمضمون:

هناك قواعد أساسية يجدر بالباحث مراعاتها بشأن صياغة الأسئلة ، ونورد هنا أهم القواعد المتفق عليها لتكون بمثابة توجيهات وإرشادات للباحثين، ولمعرفة طبيعة الأخطاء التي يمكن أن يتعرض لها الباحث حتى يمكنه تلافيها، وهذه القواعد هي:-
يجب أن تكون لغة السؤال سهلة وبسيطة ومتماشية مع مستوى ثقافة المبحوثين، فأسلوب استمارة موجهة إلى طائفة من المثقفين يجب أن يختلف عن أسلوب استمارة موجهة إلى العمال والفلاحين، وفي حالة وجود عناصر تختلف في مستوياتها الثقافية يجب اختيار اللغة التي يفهمها أقل الناس ثقافة ، وليس هناك ما يمنع من استخدام اللغة العربية البسيطة أو اللغة العامية، وقد استخدمت اللغة العامية في كثير من الاستمارات التي وضعت في جمهورية مصر العربية نظراً لانخفاض المستوى التعليمي بين كثير من فئات المجتمع:-

وهذه عينة من الأسئلة بعد تحويلها إلى العامية:-

- ما نوع العمل السابق ؟ كنت بتشتغل إيه؟
- كم كان أجرك اليومي؟ كنت بتأخذ كام في اليوم؟

تسلسل الأسئلة:

يجب أن تتدرج الأسئلة بحيث يساعد تدرجها على إثارة اهتمام الأفراد الذين يجيبون عنها، وأن يكون ترتيبها متمشياً مع تدرج العلاقة الودية بين الباحث والمبحوث وخاصة في مواقف المقابلة ، ومن الأساليب المعروفة في تسلسل الأسئلة ما يسمى بالترتيب القمعي وذلك بأن يبدأ الباحث بتوجيه سؤال عام جداً وغير مقيد يليه بعد ذلك أسئلة تضيق وتتخصص بالتدريج.
ويجب أن نتابع الأسئلة في تسلسل منطقي حتى يتسنى لأفراد البحث أن ينظموا أفكارهم ويجب تقسيم الأسئلة إلى مجموعات متناسقة توضع لها عناوين فرعية وخاصة إذا كان الباحث متشعباً ويشمل أكثر من ظاهرة واحدة ، ويجب أن تعطي الأسئلة أرقاماً متسلسلة حتى يمكن الاستدلال على أي سؤال بسهولة.

٣- اختبار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين

ينبغي قبل النزول إلى الميدان أو إرسال الاستمارات لأفراد البحث تجربة الاستمارة على مجموعة منهم مع مراعاة أن تكون المجموعة المختارة من الناس متفقة في خواصها وصفاتها مع أفراد البحث لكي يصح الاسترشاد بإجاباتهم في حذف أو توضيح بعض الأسئلة إذا ما اقتضى الأمر ذلك، وترجع أهمية اختبار الاستمارة قبل تعميمها على المبحوثين إلى ما يأتي:-

- تحديد درجة استجابة المبحوثين للبحث بصفة عامة وللاستمارة على وجه الخصوص.
- تحديد طول الاستمارة والزمن الذي يستغرقه الباحث في ملئها.
- تحديد صعوبات اللغة ومعرفة ما إذا كانت الألفاظ والعبارات في مستوى فهم المبحوثين أم لا.

- الوقوف على الأثر الذي يحدثه تتابع أسئلة الاستمارة لإرجاء بعض الأسئلة التي تبدو أنها محرجة إلى أجزاء أخرى من الاستمارة ، ويستحسن أن يتم هذا الاختبار بطريق المقابلة الشخصية لملاحظة سلوك الأفراد وقت الإجابة ومناقشتهم في بعض الأسئلة والاستفادة من الملاحظات التي يبديونها.

وإذا قام الباحث بهذه التجربة فإن هناك دلائل تدله على اشتمال الأسئلة على نواح تحتاج إلى تعديل وأهم هذه الدلائل ما يأتي:-
عدم انتظام توزيع الإجابات على الأسئلة ، فالإجابات التي لا يمكن تجميعها في رتب ومجموعات والتي لا تتبع نظاما معقولا عادة ما تكون لعيب أو عيوب في نظام الأسئلة.

قد يحصل الباحث على استجابة واحدة لا تتغير من جميع أفراد العينة ردا على سؤال من أسئلة الاستمارة ومثل هذه الأسئلة يجب إسقاطها أو تعديلها.

إذا كثرت الاستجابات المحايدة أو من نوع "غير متأكد" أو "لا أعرف" دل ذلك على أن السؤال المستخدم يحتاج إلى تعديل أو حذف ، وقد يكون سبب ذلك أنه يمس مشكلة صعبة الحل، أو أن السؤال غامض غير محدد، أو أنه يمس ناحية لا يرغب الأفراد في الإفصاح عنها.

إذا امتنع كثيرون عن الإجابة فقد يكون ذلك نتيجة لطريقة صياغة الأسئلة وعلى الباحث أن يعدلها ويربها من جديد.
قد تكون هناك تعليقات كثيرة على الاستمارة في الوقت الذي تكون فيه الأسئلة من النوع المقيد.

إذا اختلفت النتائج التي يحصل عليها الباحث بتغيير ترتيب الإجابات المعطاة دل ذلك على أن الأسئلة تحتاج إلى تعديل.
وبعد تجربة الاستمارة ينبغي تعديل الأسئلة بما يتلاءم مع النتائج التي أسفرت عنها التجربة، وإذا كانت التعديلات جوهريّة في تصميم الاستمارة أو في صياغة أسئلتها، فإن من الواجب إعادة اختبارها إلى أن تصبح وحداتها منسجمة وقادرة على التمييز وتقيس ما يجب قياسه فعلا، وتكون عباراتها قد مرت في سلسلة من التهذيب والتعديل عن طريق اختيار أصلحها وأكثرها تحقيقا لغرض البحث.

٤- تنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية.

بعد أن ينتهي الباحث من الخطوات السابقة تكون الاستمارة قد مرت في سلسلة من التهذيب والتعديل تجعلها أداة صالحة لتحقيق أغراض البحث ولكي تكتمل الفائدة لابد من العناية بتنسيق الاستمارة وإعدادها بطريقة مشوقة تنثير اهتمام المبحوثين وتحفزهم على الاستجابة وتدفعهم إلى التعاون مع الباحث.

ويتطلب الاستبيان اهتماما أكبر بتنسيق الاستمارة لأن الباحث أو من ينوب عنه يتولى بنفسه شرح الغرض من البحث في موقف المقابلة وهو الذي يملؤها بنفسه، أما في الاستبيان وخاصة الذي يرسل بالبريد، فإن المبحوث يحكم على البحث بما يراه وهو في تلك الحالة لا يرى إلا الاستمارة التي تتولى مهمة التعريف بالبحث والقائمين به، فإذا كان إعدادها محكما وشكلها العام مناسباً وطريقة عرضها منسقة ، زاد إقبال المبحوثين على الاستجابة وكثرت نسبة الردود.

- ولتنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية ينبغي إتباع ما يأتي:-

يجب أن يكون حجم الاستمارة مناسباً ونوع الورق جيداً يمكن الكتابة عليه بالحبر أو بالقلم أو باستخدام الآلة الكاتبة ، ويمكن تداوله بين الباحثين والمبحوثين والمرمزين دون أن يفقد شكله أو يتمزق، كما يجب أن تكون الاستمارات ذات أحجام متساوية وذلك لتسهيل وتبسيط الأعمال المكتبية الخاصة بتصنيف البيانات من جانب وحفظ الاستمارات وتداولها من جانب آخر.

لوحظ أن ألوان الورق المستخدم في الاستبيان وألوان الكتابة يؤثر في وضوح الأسئلة ويشجع المبحوثين على الإجابة ، وقد أظهرت التجارب أن اللون الأسود على الأرضية الصفراء يعتبر من الدرجة الأولى لترتيب الوضوح في القراءة ، ويعتبر اللون الأحمر على الأرضية الخضراء أقل درجات الوضوح إذ ظهر أن ترتيبه الثالث عشر والأخير في مراتب الوضوح في القراءة. إذا كانت الاستمارة مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تكون على شكل كراسة، وإذا استدعي الأمر ثنى الاستمارة فيجب أن يكون ذلك في أماكن غير مخصصة للإجابة.

في حالة ما إذا كان الباحث يرغب في المقارنة بين استجابات مجموعات من الأفراد فيفضل وضع علامات مميزة على الاستمارات لتسهيل التعرف على كل فئة منها، ومن أمثلة هذه العلامات تلوين أطراف الاستمارات وتنقيب إحدى الزوايا ووضع أرقام تحت أطرافها واستخدام حرف أبجدي لكل منها واستخدام شعار معين أو صورة رمزية لكل فئة.

في الاستبيان البريدي يفضل أن يكون طلب الإجابة على أسئلة الاستثمار في شكل خطاب موجه إلى المبحوث ويحدد فيه الباحث عنوان البحث واسم الهيئة المشرفة عليه، والغرض منه مع دعوة المبحوث إلى ملء الاستثمار وإعادتها والإشارة إلى ما يفيد سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

يجب طبع الاستثمار على وجه واحد فقط لتكون سهلة القراءة ويستحسن عدم كتابة أكثر من سؤال واحد على السطر الواحد، وأن يخصص أمام أو تحت كل سؤال المكان الكافي للإجابة عليه، ولا تطلب الإجابة على ورقة منفصلة.

يجب تقسيم الأسئلة إلى مجموعات توضع لها عناوين واضحة ويجب إعطاء الأسئلة أرقاماً متسلسلة، وفي حالة الرغبة في استخدام الآلات الإحصائية يفضل وضع دليل رقمي "Code" لإجابات كل سؤال.

في استثمار المقابلة يجب تخصيص مساحة كافية لتسجيل البيانات المميزة مثل رقم الاستثمار والمكان والتاريخ والاسم والحالة الزوجية والمهنية وعدد الأبناء..... ويفضل أن ترد هذه البيانات في نهاية الاستثمار بعد أن يكون المبحوث قد أجاب على أسئلة الاستثمار بحرية وصراحة.

يجب توضيح المصطلحات المستخدمة في الاستثمار وتحديد لها لمساعدة المبحوث على الإجابة الصحيحة على الأسئلة، وفي استثمار المقابلة ينبغي كتابة التعليمات في صفحة منفصلة لمساعدة جامعي البيانات على أداء مهمتهم أثناء ملء الاستثمارات ويجب أن تتوفر في هذه التعليمات البساطة والإيجاز والوضوح.

في الاستبيان البريدي ينبغي إرسال الاستثمار ومعه مظروف معنون عليه طابع بريدي لتيسير مهمة الرد بالنسبة للمبحوثين.

- ولتنسيق الاستثمار وإعدادها في صورتها النهائية ينبغي إتباع ما يأتي:-

يجب أن يكون حجم الاستثمار مناسباً ونوع الورق جيداً يمكن الكتابة عليه بالحبر أو بالقلم أو باستخدام الآلة الكاتبة، ويمكن تداوله بين الباحثين والمبحوثين دون أن يفقد شكله أو يتمزق، كما يجب أن تكون الاستثمارات ذات أحجام متساوية وذلك لتسهيل وتبسيط الأعمال المكتبية الخاصة بتصنيف البيانات من جانب وحفظ الاستثمارات وتداولها من جانب آخر.

لوحظ أن ألوان الورق المستخدم في الاستبيان وألوان الكتابة يؤثر في وضوح الأسئلة ويشجع المبحوثين على الإجابة، وقد أظهرت التجارب أن اللون الأسود على الأرضية الصفراء يعتبر من الدرجة الأولى لترتيب الوضوح في القراءة، ويعتبر اللون الأحمر على الأرضية الخضراء أقل درجات الوضوح إذ ظهر أن ترتيبه الثالث عشر والأخير في مراتب الوضوح في القراءة. إذا كانت الاستثمار مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تكون على شكل كراسة، وإذا استدعي الأمر ثنى الاستثمار فيجب أن يكون ذلك في أماكن غير مخصصة للإجابة.

في حالة ما إذا كان الباحث يرغب في المقارنة بين استجابات مجموعات من الأفراد فيفضل وضع علامات مميزة على الاستثمارات لتسهيل التعرف على كل فئة منها، ومن أمثلة هذه العلامات تلوين أطراف الاستثمارات وتثقيب إحدى الزوايا ووضع أرقام تحت أطرافها واستخدام حرف أبجدي لكل منها واستخدام شعار معين أو صورة رمزية لكل فئة.

في الاستبيان البريدي يفضل أن يكون طلب الإجابة على أسئلة الاستثمار في شكل خطاب موجه إلى المبحوث ويحدد فيه الباحث عنوان البحث واسم الهيئة المشرفة عليه، والغرض منه مع دعوة المبحوث إلى ملء الاستثمار وإعادتها والإشارة إلى ما يفيد سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

يجب طبع الاستثمار على وجه واحد فقط لتكون سهلة القراءة ويستحسن عدم كتابة أكثر من سؤال واحد على السطر الواحد، وأن يخصص أمام أو تحت كل سؤال المكان الكافي للإجابة عليه، ولا تطلب الإجابة على ورقة منفصلة.

يجب تقسيم الأسئلة إلى مجموعات توضع لها عناوين واضحة ويجب إعطاء الأسئلة أرقاماً متسلسلة، وفي حالة الرغبة في استخدام الآلات الإحصائية يفضل وضع دليل رقمي "Code" لإجابات كل سؤال.

في استثمار المقابلة يجب تخصيص مساحة كافية لتسجيل البيانات المميزة مثل رقم الاستثمار والمكان والتاريخ والاسم والحالة الزوجية والمهنية وعدد الأبناء..... ويفضل أن ترد هذه البيانات في نهاية الاستثمار بعد أن يكون المبحوث قد أجاب على أسئلة الاستثمار بحرية وصراحة.

يجب توضيح المصطلحات المستخدمة في الاستثمار وتحديد لها لمساعدة المبحوث على الإجابة الصحيحة على الأسئلة، وفي استثمار المقابلة ينبغي كتابة التعليمات في صفحة منفصلة لمساعدة جامعي البيانات على أداء مهمتهم أثناء ملء الاستثمارات ويجب أن تتوفر في هذه التعليمات البساطة والإيجاز والوضوح.

في الاستبيان البريدي ينبغي إرسال الاستثمار ومعه مظروف معنون عليه طابع بريدي لتيسير مهمة الرد بالنسبة للمبحوثين.

اعداد: fo00z88 / تنسيق: mona-2