

تصميم وتحليل الاستبانات الإلكترونية

إعداد وتقديم

د. محمد محمود أبو زيد

د. رافت عبد الباسط محمد

وكالة الجامعة للتطوير والجودة

ميثاق الدورة التدريبية

تبدأ من الساعة التاسعة حتى الساعة الثانية ظهراً. 🌹

إغلاق الجوال أو تركها على وضعية الصامت . 🌹

نعمل بروح الفريق لإنجاح الورشة. 🌹

التفاعل خلال المناقشات مفيد ويؤدي الى نتائج ايجابية 🌹

الانصات والاستماع للرأى والرأى الأخر. 🌹

متطلبات اجتياز الدورة التدريبية

يتطلب اجتيازك للدورة التدريبية واستحقاق حصولك على شهادة إتمامها، القيام بما يلي:

- ١- الالتزام بحضور (٩٠%) على الأقل من إجمالي الساعات المعتمدة للدورة التدريبية.
- ٢- المشاركة الفاعلة في أنشطة الدورة التدريبية.
- ٣- اجتياز اختبار بنهاية الدورة التدريبية.
- ٤- تعبئة (نموذج تقييم المهارات والقدرات المكتسبة من الدورة التدريبية)، وتسليم النموذج إلى مشرف التدريب.
- ٥- الحصول على نسبة (٧٠%) كحد أدنى لتقييم المدرب لك خلال (استمارة متابعة المتدربين).
- ٦- تقييم الدورة التدريبية من خلال (نموذج تقييم دورة تدريبية) فور انتهاء فعالياتها.



أهداف الدورة التدريبية

يتوقع في نهاية الدورة التدريبية أن تكون قادراً على:

- ١- التعرف على مفهوم الاستبانة الالكترونية، وأهميتها، ومميزاته وعيوبه.
- ٢- التعرف على الفروق بين الاستبانة الالكترونية والاستبانة التقليدية الورقية.
- ٣- تعلم كيفية تصميم الاستبانة مع اخذ مثال تطبيقي نوضح فيه كيفية تصميمها قبل تنزيلها على الموقع.
- ٤- عرض نماذج من الاستبانة، وتعلم كيفية نقدها في ضوء معايير تصميم الاستبانة.
- ٥- التعرف على أدوات جوجل لتصميم الاستبانة الالكترونية.
- ٦- كيفية إنشاء الاستبانة الالكترونية وتصميمها على الجوجل.
- ٧- تصميم الأسئلة على الموقع، وتحديد أنواعها وشروطها.
- ٨- استقبال الردود وحفظها وتحليلها إحصائياً من خلال برنامج SPSS.



تعريف الاستبانة الالكترونية Online Questionnaires

ولكن

قبل أن نتعرض لتعريف الاستبانات نود أن نتعرف على المجال العلمي الذي تنتمي إليه الاستبانات.. **وهو مجال القياس ..**

فماذا نعني بالقياس؟ Measurement

وفي أي جزء تقع الاستبانات في هذا المجال؟



مفهوم القياس

لكي يستطيع الفرد أن يتعرف على ماهية القياس فيجب عليه أن
يجيب على ثلاثة تساؤلات:

ماذا .. **What**

كيف .. **How**

لماذا .. **Why**

ماذا نعني بالقياس؟

What....?

هو تقدير لقيم الأشياء، أو الخصائص، أو السمات





القياس كاسم

- القياس كاسم يتضمن كل من:
 - عملية القياس نفسها.
 - والظاهرة المراد قياسها.
 - الأدوات المستخدمة في قياسها.
 - والعينة المستهدفة للقياس عليها.
 - وحدات القياس المتضمنة في الاستبانة
 - والنتائج التي عادة تكون في صيغة رقمية



القياس كفعل



يشير إلى عملية التقدير أو المقارنة أو المضاهاة.

عبارة «ثورنديك» المشهورة



إذا وجد شيء فإنه يوجد بمقدار، وإذا كان موجوداً بمقدار فإنه يمكن قياسه.

تعد بمثابة الانطلاقة الأولى لحركة القياس النفسي.



سمات يجب أن تتوافر في الظاهرة المستهدفة للقياس:

وهذا الشيء الذي له مقدار يجب أن يتصف بما يلي:

- ١- يجب أن تكون لها وجود خارجي، ومستقل عن الإنسان.
- ٢- ومادامت الظاهرة لها وجود خارج جسم الإنسان فهي محسوسة ،
عيانية.
- ٣- ومادامت عيانية ومحسوسة يمكن إذاً أن يشترك في ملاحظتها أكثر من
واحد.
- ٤- وأخيراً يمكن قياسها وإجراء التجربة عليها.



- متى تصبغ الظاهرة بالصبغة العلمية؟

عندما يشترك في ملاحظتها أكثر من فرد.



وجدير بالذكر بأنه توجد إشكالية في طبيعة الظاهرة المقاسة في العلوم الإنسانية والاجتماعية سببت في تأخر الإعلان عن تلك العلوم بوصفها علوم معترف بها كالعلوم الطبيعية.

فما هي هذه الإشكالية؟

تتمثل هذه الإشكالية باختصار في أن معظم الظواهر التي نتعامل معها في العلوم الإنسانية والاجتماعية، إن لم يكن - جميعها - ظواهر غير مرئية، غير محسوسة، غير عيانية، غير ملموسة، داخل الإنسان، فهي بمثابة تكوينات افتراضية، نفترض وجودها، ولا نراها رؤية مباشرة، وإنما نستدل عليها، على سبيل المثال القلق، الاكتئاب، العدوان، العنف .. كلها ظواهر افتراضية ليس لها وجود خارجي .. مستقل .. ملحوظ .. محسوس .. عياني.

استنتاج..

فلكي تقيس ظاهرة ما -في مجال العلوم النفسية والاجتماعية - يجب أن تحدد مظاهر هذه الظاهرة، ثم تقوم بترجمة هذه المظاهر في عبارات سلوكية قابلة للملاحظة .. قابلة للقياس .
على سبيل المثال عندما نريد أن نقيس الرضا الوظيفي لدى الموظفين .. فظاهرة الرضا نفسها لا يمكن رؤيتها وإنما يمكن رؤية مظاهر هذا الرضا لدى الموظفين .. **فكيف نقيسها؟**



طبيعة القياس في العلوم الإنسانية والاجتماعية

القياس في العلوم الإنسانية والاجتماعية إذاً هو قياس غير مباشر بخلاف القياس في العلوم الطبيعية حيث أننا لا نقيس الظاهرة في حد ذاتها ، وإنما نقيس مظاهرها .

طبيعة الخاصية النفسية والاجتماعية



توجد لدى كل الناس ولكن ليس بنفس القدر، بسبب وجود فروق بين الناس في امتلاكهم لهذه الصفة

بخلاف طبيعة الخاصية الطبيعية.. مثال مرض السكري أو السرطان، وهي إما أن تكون ظاهرة

بسيطة أو مركبة، إلا أن الظواهر النفسية والاجتماعية أغلبها مركب.

فما المقصود بالخاصية البسيطة؟ وما المقصود بالخاصية المركبة؟



ورشة عمل ،،،

أمامك ورقة المطلوب من سعادتك تكتب فيها الفرق
بين طبيعة الظواهر النفسية والاجتماعية والظواهر
الطبيعية.

.....

.....



كيف نقيس...؟

Why?

Online Questionnaires الاستبيانات الإلكترونية



هي أحد أدوات جمع البيانات عن ظاهرة ما، بهدف إعطاء وصف دقيق لهذه الظاهرة، وهي تتكون من مجموعة من البنود أو الأسئلة يتم وضعها على موقع ما، ولها رابط يدخل المفحوص أو العميل من خلاله ليستجيب للاستبانة.



الفرق بين الاستبانة الإلكترونية والاستبانة التقليدية

الاستبانة الإلكترونية أسرع من الاستبانة التقليدية في العرض، وفي الحصول على البيانات المطلوبة، بالإضافة إلى توفير مرحلة إدخال البيانات تمهيداً لتحليلها كما هو الحال بالنسبة للاستبانة التقليدية، مما يعطي سهولة وسرعة في التحليل، بالإضافة إلى قلة عدد الحالات المستبعدة، باعتبار أن هناك إمكانية عدم الانتقال إلى سؤال آخر قبل الإجابة على السؤال الحالي أو الذي قبله.



مميزات وعيوب الاستبانة الالكترونية



مميزات الاستبانة.....

أولاً: سهولة وسرعة تعبئة أو ملأ أو الاستجابة للاستبانة.

ثانياً: قلة تكلفة اعداد وتوزيع الاستبانة.

ثالثاً: سهولة نشر الاستبانة حيث أنها عبارة عن رابط يمكن نشره بكل سهولة.

رابعاً: سهولة وسرعة المعالجة الإحصائية والحصول على النتائج.

خامساً: انخفاض نسبة استبعاد الحالات غير مكتملة البيانات.

عيوب الاستبانة.....

أولاً: لا توجد فرصة للاستفسار أو التوضيح من جانب العميل في حالة وجود عبارات غير مفهومة.

ثانياً: عدم وجود فرصة للحصول على «معلومات كيفية» تساعد على تفسير البيانات الكمية التي نحصل عليها، نظراً لعدم وجود علاقات الوجه للوجه. Face to face

ثالثاً: عدم إمكانية تطبيقه على الأطفال أو من ليس لديه مهارة الدخول على النت.

رابعاً: صعوبة إتاحته لكل الناس نظراً لافتقاد البعض خدمة النت، أو عدم امتلاكه جهاز كومبيوتر أو لاب تب، وخاصة الطبقات الاجتماعية والاقتصادية المنخفضة.



أنواع البيانات

البيانات التي يتم جمعها من الاستبانة نوعين:

(أ) بيانات نوعية .. نحصل عليها عندما تكون السمة المقاسة سمة نوعية، والتي يمكن تصنيفها وفقاً لنوع السمة، وليس وفقاً لقيمة عددية مثل متغير الجنس: ذكور/ إناث، متغير الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج، أرملة، مطلقة، المستوى التعليمي: أمي، متوسط، جامعي، حاصل على درجة علمية (ماجستير- دكتوراه)، نوع التعليم: أقسام علمية، أقسام أدبية .. غالباً توجد هذه البيانات في الاستبانة تحت عنوان البيانات الأساسية .. لا يشترط تجميع كل هذه البيانات في بحث واحد، الذي يحدد هذا طبيعة تساؤلات البحث أو فروضه.



(ب) بيانات كمية

- نحصل عليها عندما تكون السمة المقاسة قابلة للقياس، أي قابلة للتكميم، أي إعطائها درجة وفقاً لمقياس عددي، وهذه الدرجة هي غفل من المعنى تحتاج على إضفاء معنى لها إما من خلال محك معياري أو محك تحكمي.
- فما هو المقصود بالمحك المعياري والمحك التحكمي



المحك المعياري والمحك التحكمي

- المحك أو المرجع المحكي هو الذي نقارن فيه درجة الفرد بحجم سابق التحديد من المطالب الاختبارية كما هو الحال في الاختبارات التحصيلية، أما المحك المعياري الذي فيه نتعرف على الوضع النسبي للفرد بين مجموعة الأفراد التي ينتمي إليها الفرد.

الاستجابة على الاستبانة

- إما أن تسمح بإجابة واحدة فقط، وبهذا تكون ذات إجابة محددة:
يقصد بالإجابة المحددة اختيار إجابة أو استجابة أو خيار واحد فقط .. كما هو الحال في استجابات (نعم) أو (لا) / (صح) أو (خطأ)
أو الاختيار من مقياس خماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، رافض، رافض بشدة)
- أو أن تسمح بأكثر من إجابة
ويقصد به إمكانية اختيار أكثر من إجابته، مثال أي الفواكه تحب ؟
موز - برتقال - عنب - خوخ - مانجو - تفاح
أي البلاد تود الذهاب إليها؟
مصر - فرنسا - تونس - أمريكا- تركيا- الإمارات
أي أساليب الصراع تفضل استخدامها في حل صراعاتك؟
أسلوب الردع - أسلوب التفاوض - أسلوب التنازل - أسلوب التسوية - أسلوب التعاون
أو تكون ذات إجابة مفتوحة جزئياً
ويقصد به اختيار إجابة موجودة ضمن الخيارات أو كتابة إجابته أخرى غير موجودة ضمن الخيارات، مثال عند سفرك للخارج أي خطوط الطيران تستخدم
(الطيران السعودي - مصر للطيران- نسمة- النيل .. غير ذلك أذكر.
أو تكون ذات إجابة مفتوحة
أذكر أسباب الطلاق من وجهة نظرك؟
ما هي الحلول المقترحة من وجهة نظرك لظاهر الطلاق التي تزداد انتشاراً هذه الأيام؟
- فالهدف من الاستبانة أو البند هو الذي يحدد لنا أي نوع من الاستجابات هو الأنسب.



تصميم الاستبانة

إن تصميم وإعداد استبانة جديدة ليس هدف في حد ذاته، وخاصة إذا توافرت استبانة - سواءً في البيئة العربية أو الأجنبية - تحقق أهداف البحث، فالباحث عادة يكون أمام ثلاثة احتمالات:

١- أن يجد استبانة واحد مناسب تماماً لما يريد قياسه فالأفضل أن يستعين به.

٢- أن يجد أكثر من استبانة لقياس السمة المستهدفة، بالتالي ينحصر دور الباحث في اختيار الأنسب.

٣- عدم وجود استبانة تحقق الهدف، وفي هذه الحالة ليس أمام الباحث سوى تصميم أداه جديدة.



خطوات تصميم الاستبانة

- توجد عدة خطوات يجب أن يمر بها البحث عند تصميمه الاستبانة :
- ١- تحديد الهدف من الاستبانة تحديداً دقيقاً.
 - ٢- تعريف الخاصية أو الظاهرة المراد قياسها تعريفاً إجرائياً.
 - ٣- ترجمة الخاصية إلى عبارات سلوكية يمكن ملاحظتها وقياسها، تكون بمثابة بنود أو فقرات أو عبارات لهذه الاستبانة.



معايير صياغة بنود الاستبانة

- ١- أن تكون واضحة .. ولكي تكون واضحة، يجب أن تكون الاستبانة موجزة وقصيرة.
مثال : أشعر بالتوتر
- ٢- أن تتضمن فكرة واحدة فقط، وليس أكثر من فكرة.
مثال: اعاني من الأرق والغثيان
- ٣- ألا توحى بالإجابة.
مثال: أأست معي أن الإسلام هو الحل

تابع معايير صياغة بنود الاستبانة



- ٤- الابتعاد عن الصياغات المنفية التي تبدأ باداة النفي، وخاصة إذا كانت الاستجابة (بنعم) أو (لا). مثال: لا أشعر بالقلق
- ٥- يفضل تطبيق الاستبانة على عينة صغيرة (تجربة فهم البنود) المقصود من هذه التجربة التأكد من فهم البنود من أول مرة لأفراد العينة.
- ٦- التأكد من ثبات وصدق الاستبانة قبل تطبيقها.



الاستبانة في البحث العلمي

البحث العلمي إما أن يكون بحث سيكو متري أو بحث كفي، والبحث السيكو متري نستخدم فيه الإحصاء بخلاف البحث الكفي لا نستعين فيه بالإحصاء، ولا يظهر فيه أرقام سوى أرقام الصفحات، مما يجعل البعض يتشكك في صحته، فلغة العلم هي لغة الأرقام، **فأين نجد الاستبانة إذا .. هل نستعين بها في البحث السيكومتري أم الكفي؟**

لاشك أن لا وجود لها إلا في البحث السيكو متري، فبعد تحديد الظاهرة المراد قياسها، نقوم بتصميم الأداة التي من خلالها نقيس تلك الاستبانة، ثم اختيار العينة التي سوف نطبق عليها هذه الاستبانة، ثم تجميع البيانات، وترميزها، ثم تحليلها بفضل الاستعانة ببرنامج (SPSS)، وأخيراً الوصول إلى النتائج ومناقشتها.

التسرب الوظيفي - مثال تطبيقي

تخيل أنك بصدد إجراء دراسة عن التسرب الوظيفي في جامعة نجران بهدف التعرف عن حجم هذه الظاهرة، أسبابها، لإجراء هذه الدراسة يجب عليك تصميم استبانة للتسرب الوظيفي، تتمكن من خلالها التعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة، أسبابها، وتأثيرها الضار على أداء المؤسسة (الجامعة).



التسرب الوظيفي- مثال تطبيقي

- ١ - الاطلاع على الأدبيات التي لها علاقة بالظاهرة المقاسة.
- ٢ - الاطلاع على الاستبانات السابقة المتاحة.
- ٣ - إجراء المقابلات.
- ٤ - الاستفادة من الخبراء العاملين والمتخصصين في المجال.



لماذا نقيس.....؟

Why

قد يظن البعض أن هدف القياس هو تكميم الظاهرة إلا أن التكميم يعد فقط هدف قريب يساعدنا على تحقيق أهداف أخرى بعيدة تتمثل في:

١- التعرف على الفروق الفردية سواءً داخل الفرد نفسه من سمه لأخرى أو بين الأفراد في نفس السمة، أو بين الجماعات.

٢- ان التعرف على الفروق يساعدنا على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب الذي يتناسب ما يتمتع به من قدرات وسمات.



الخاتمة

- إن أهم صفة يتميز بها العلم هي الموضوعية، وموضوعية العلم تكمن في القياس، فالقياس هو أحد أدوات العلم للوصول إلى الموضوعية، وأحد أدوات القياس هي الاستبانات التي من خلالها نستطيع وصف الظاهرة المراد قياسها وصفاً دقيقاً، تمهيداً لتفسيرها، والتنبؤ بها، والتحكم فيها.

المراجع

- ١- محمد عماد الدين إسماعيل (١٩٨٩). المنهج العلمي وتفسير السلوك، الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع، ط٤.
- ٢- صفوت فرج (٢٠٠٢). القياس النفسي، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية، ط٦.
- ٣- نافذ محمد بركات (٢٠٠٧). التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، قسم الاقتصاد والاحصاء التطبيقي.



اهدِنَا الصُّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ
اهدِنَا الصُّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ

