

اصول طراحی پرسشنامه

Designing a Questionnaire



درس : روش تحقیق پیشرفته

جلسه: هشتم

فهرست مطالب

| | |
|----|---|
| ۲ | اهداف کلی..... |
| ۲ | ۱ پرسشنامه روشی برای جمع آوری اطلاعات و مقایسه آن بامصاحبه..... |
| ۴ | ۱,۱ پرسشنامه |
| ۴ | ۱۰۲ مزایا و محدودیت ها..... |
| ۵ | ۱,۳ اعتبار و پایایی پرسشنامه و مصاحبه..... |
| ۶ | ۲ مراحل تدوین و اجرای یک پرسشنامه..... |
| ۶ | ۲,۱ معرفی مراحل طراحی و اجرای یک پرسشنامه..... |
| ۶ | ۲,۲ مراحل یک تا سه طراحی و اجرای پرسشنامه..... |
| ۷ | ۲,۳ مراحل چهار تا شش طراحی و اجرای پرسشنامه..... |
| ۹ | ۲,۴ مراحل هفت و هشت طراحی و اجرای پرسشنامه..... |
| ۹ | ۳ ارتقاء کیفیت و شکل و طراحی پرسشنامه..... |
| ۱۰ | ۳,۱ عوامل اثر گذار بر میزان بازگشت پرسشنامه..... |
| ۱۱ | ۳,۲ گمنام ماندن هویت پاسخ دهندگان..... |
| ۱۱ | ۳,۳ شکل سؤالات |
| ۱۳ | خلاصه..... |
| ۱۴ | منابع..... |



شناسه جستار

عنوان جستار: اصول طراحی پرسشنامه

نویسنده: دکتر ریتا رضایی

هیئت علمی مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

آخرین تاریخ به روز رسانی: ۱۳۹۰/۴/۲۰

طراح آموزشی: دکتر مانوش مهرابی

کارشناس آموزشی معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی

ویرایش: زهرا صفاری

کارشناس مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

با همکاری:

مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی

قطب علمی آموزش الکترونیکی

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

اهداف کلی

انتظار می رود پس از خواندن این نوشتار به اهداف زیر نایل آید:

۱. مزایا و محدودیت های نسبی پرسشنامه را شرح دهید.
۲. مراحل تدوین و اجرای یک پرسشنامه پژوهشی را فهرست کنید.
۳. مزایا و محدودیت های نسبی سوالات باز و بسته را شرح دهید.
۴. راههای جلب همکاری پاسخ دهندگان در تکمیل پرسشنامه را شرح دهید.

۱ پرسشنامه روشی برای جمع آوری اطلاعات و مقایسه آن با مصاحبه

➤ مفاهیم کلیدی

۱. پرسشنامه روشی برای جمع آوری اطلاعات غیر قابل مشاهده می باشد.
۲. پرسشنامه روشی مناسب برای استفاده در مطالعات پیمایشی است .
۳. پرسشنامه و مصاحبه قابلیت کاربرد در پژوهش های کمی و کیفی دارند. در پژوهش های کیفی از مصاحبه بیشتر استفاده می شود.
۴. قابلیت سازگاری در روش مصاحبه بیش از پرسشنامه است.
۵. مهمترین مزیت به کارگیری پرسشنامه مقرون به صرفه بودن آن است.
۶. پرسشنامه اغلب دیدگاههای پاسخ دهندگان را درباره یک موضوع یا مسئله خاص جویا می شود.
۷. اعتبار و پایایی از ویژگیهای اصلی یک ابزار اندازه گیری می باشند.

➤ اهداف یادگیری

شما پس از مطالعه این بخش قادر خواهید بود:

۱. موارد استفاده از پرسشنامه را فهرست نمایید.
۲. علل جمع آوری اطلاعات به روش پرسشنامه ای را شرح دهید.
۳. مزایای استفاده از پرسشنامه را نسبت به مصاحبه شرح دهید.
۴. محدودیت ها و مزایای استفاده از مصاحبه را توضیح دهید.
۵. مفاهیم اعتبار و پایایی را در به کارگیری پرسشنامه و مصاحبه توضیح دهید.
۶. یک ابزار اندازه گیری پایا و روا را از دیگر ابزارهای اندازه گیری تشخیص دهید.

۱,۱ پرسشنامه

از پرسشنامه به طور قابل توجهی در تحقیقات تعلیم و تربیت به منظور جمع آوری اطلاعاتی که مستقیماً قابل مشاهده نیستند، استفاده می شود. این روش جمع آوری اطلاعات معمولاً در مورد احساسات، انگیزش، نگرش، اعمال و تجارب اشخاص جستجو و تحقیق می کند. پرسشنامه ابزاری است که سؤالات مشابهی از همه افراد عضو نمونه تحقیق می پرسد و در صورتی که نمونه تحقیق دارای زیر گروه باشد، ممکن است سؤالاتی که از هر زیر گروه پرسیده می شود، متفاوت باشد.

پاسخ دهندگان، یک پاسخ نوشتاری به هر سؤال پرسشنامه می دهند، همچنین، پاسخ دهندگان معمولاً فرایند جمع آوری داده ها را کنترل می کنند بدین گونه که می توانند پرسشنامه را در فرصتی که برایشان مناسب است تکمیل نمایند؛ با ترتیب دلخواهشان به سؤالات جواب دهند؛ در چند مرحله پرسشنامه را تکمیل نمایند؛ در حاشیه پرسشنامه در مورد سؤالات اظهار نظر نمایند؛ بعضی سؤالات را پاسخ ندهند و یا به طور خاص جواب دهند.

واژه بررسی، پیمایشی یا زمینه یابی^۱ غالباً برای توصیف تحقیقی به کار می رود که در آن از پرسشنامه یا مصاحبه استفاده می شود. هدف یک تحقیق زمینه یابی استفاده از پرسشنامه یا مصاحبه برای جمع آوری اطلاعات از مشارکت کنندگان در تحقیق است. این اطلاعات درباره ویژگی ها، تجارب و دیدگاههای مشارکت کنندگان می باشد که به منظور تعمیم دادن یافته ها به جامعه ای که نمونه از آن انتخاب شده صورت می پذیرد. تعمیم دادن یافته ها به جامعه تحقیق، از ویژگی هایی است که در تحقیق کمی بیش از تحقیق کیفی بر آن تأکید می شود.

۱,۲ مزایا و محدودیت ها

پرسشنامه در مقایسه با مصاحبه دارای دو مزیت برای جمع آوری اطلاعات است:

۱. هزینه نمونه گیری در یک منطقه وسیع جغرافیایی کم است.
 ۲. زمان مورد نیاز برای جمع آوری اطلاعات نیز معمولاً بسیار اندک است.
- البته پرسشنامه نمی تواند به طور عمیق در دیدگاه و احساسات پاسخ دهندگان نفوذ نماید. همچنین، به محض اینکه پرسشنامه توزیع شد، انجام اصلاح و تغییر در سؤالات ممکن نیست، ولو اینکه سؤالات برای بعضی پاسخ دهندگان مبهم باشد. مهمترین مزیت مصاحبه قابلیت سازگاری آن است. مصاحبه گران حرفه ای می توانند پاسخ های مصاحبه شوندگان را دنبال کنند تا اطلاعات بیشتری به دست آورند و مفاهیم مبهم را روشن سازند. مصاحبه گران حرفه ای همچنین می توانند اعتماد مصاحبه شوندگان را جلب کنند. در این صورت، به دست آوردن اطلاعاتی که احتمالاً با سایر روش ها مقدور نیست، با مصاحبه میسر می شود. مزایای روش مصاحبه با بعضی از محدودیت های آن جبران می شود. یکی از محدودیت های آن مشکل بودن استاندارد نمودن موقعیت مصاحبه است، به طوری که مصاحبه گر، بر شیوه پاسخگویی به سؤالات توسط مصاحبه شوندگان تأثیری نگذارد. محدودیت دیگر آن است که مصاحبه نمی تواند شرط گمنام ماندن^۲ مصاحبه شوندگان را فراهم آورد. البته مصاحبه کننده می تواند اطلاعات حاصل از مصاحبه را طوری تجزیه و تحلیل و گزارش کند که هویت مصاحبه شوندگان آشکار نشود. از پرسشنامه معمولاً بیشتر در تحقیق کمی استفاده می شود، زیرا استاندارد بودن و ساختار منسجم پرسشنامه با روش کمی سازگار است. از مصاحبه معمولاً بیشتر در تحقیق کیفی استفاده می شود، زیرا در مصاحبه امکان ارائه پاسخ های باز به موضوعات مطرح شده فراهم می شود و هر فرد با کلمات منحصر به فرد پاسخ های خود را به سؤالات مطرح شده در مصاحبه بیان می کند. هر دو روش پرسشنامه و مصاحبه می توانند در مطالعات کمی و کیفی به کار روند.

^۱ Survey

^۲ Anonymity

۱,۳ اعتبار و پایایی پرسشنامه و مصاحبه

پرسشنامه و مصاحبه باید از همان معیارهای اعتبار و پایایی سایر روش های جمع آوری اطلاعات در تحقیقات آموزشی برخوردار باشند. باید به خاطر داشت که پرسشنامه و مصاحبه نوعی وسیله سنجش می باشند و بنابراین باید دارای همان معیارهای اعتبار و پایایی باشند که برای آزمون های استاندارد و سایر مقیاس های تحقیق به کار می روند.

پرسشنامه ها اغلب دیدگاه های پاسخ دهندگان را درباره موضوع یا مسأله خاصی جویا می شوند. اگر محقق مایل است ادعا کند که پاسخ های داده شده همان دیدگاه های صحیح و واقعی پاسخ دهندگان است، باید شواهدی جمع آوری کند تا نشان دهد که همه پاسخ دهندگان فهم مشترکی از موضوع دارند (ادعای اعتبار سازه^۳). محقق همچنین می تواند ثابت کند که آیا پاسخ دهندگان دیدگاه های واقعی خود را بیان می کنند یا نه. تعیین این امر بدین گونه ممکن می شود که آیا پاسخ دهندگان دیدگاه مشابهی در سایر ابزارها که سازه یکسانی دارند اظهار می دارند یا خیر (ادعای اعتبار همزمان^۴).

در عمل، محققان معمولاً برای پرسشنامه ها و مصاحبه ها استانداردهای اعتبار و پایایی پایین تری را در مقایسه با آزمون ها قایل می شوند. محققان به جای پاسخ تک تک پاسخ دهندگان به یافتن میانگین پاسخ کل گروه علاقمند هستند. زمانی که داده ها در سطح گروه تجزیه و تحلیل شده و گزارش داده می شود، سطح پایین تری از پایایی سؤال^۵ قابل قبول است تا زمانی که در سطح تک تک اشخاص بررسی می شوند.

آزمون

۱- در تمام موارد زیر می توان از پرسشنامه استفاده کرد بجز:

الف) بررسی احساسات و باورها (ب) بررسی عوامل انگیزشی (ج) بررسی دانش و آگاهی (د) بررسی مهارت های عملکردی
گزینه "د" صحیح است

۲- بیشترین موارد کاربرد پرسشنامه در چه نوع تحقیقاتی می باشد؟

الف) آزمایشی یا مداخله ای (ب) علمی - مقایسه ای (ج) پیمایشی یا زمینه یابی (د) الف و ب
گزینه "ج" صحیح است

۳- مهمترین مزیت مصاحبه در مقابل پرسشنامه کدامیک از موارد زیر است؟

الف) کاهش هزینه ها (ب) قابلیت سازگاری (ج) آسان بودن استفاده (د) اعتبار بیشتر
گزینه "ب" صحیح است

۴- کدامیک از موارد زیر از مزایای پرسشنامه به حساب نمی شود؟

الف) نامعلوم بودن هویت افراد (ب) ساختار منسجم (ج) نفوذ در دیدگاه افراد (د) استفاده در گروه های بزرگ
گزینه "ج" صحیح است

۵- در صورتی که محقق مایل باشد نشان دهد دیدگاه های واقعی افراد را جمع آوری کرده است، از چه روشی باید استفاده کرد؟

الف) تعیین اعتبار محتوا (ب) تعیین پایایی کل آزمون (ج) تعیین اعتبار سازه (د) تعیین پایایی هر سؤال
گزینه "ج" صحیح است

^۳ A construct validity claim

^۴ A Concurrent validity claim

^۵ Item reliability

- ۶- شواهدی مبنی بر فهم مشترک پاسخ دهندگان نسبت به موضوع یعنی :
- الف) اعتبار صوری ب) اعتبار سازه ج) اعتبار محتوایی د) اعتبار هم زمان
- گزینه " ب " صحیح است

۲ مراحل تدوین و اجرای یک پرسشنامه

➤ مفاهیم کلیدی

۱. برای طراحی یک پرسشنامه دقیق باید نکاتی کلیدی را در تدوین هر مرحله مد نظر داشت.
۲. در تدوین یک پرسشنامه، اهداف اصلی تحقیق باید دقیقاً مشخص باشند.

➤ اهداف یادگیری

شما پس از مطالعه این بخش قادر خواهید بود:

۱. مراحل تدوین و اجرای یک پرسشنامه پژوهشی را فهرست کنید.
۲. مزایا و محدودیت های نسبی سوالات باز و بسته را شرح دهید.
۳. راهکارهای جلب همکاری پاسخ دهندگان در تکمیل پرسشنامه را شرح دهید.

۲,۱ معرفی مراحل طراحی و اجرای یک پرسشنامه

در این قسمت، مراحل اصلی انجام یک تحقیق به وسیله پرسشنامه انجام می گیرد، توضیح داده می شود. این مراحل عبارتند از:

- ۱) تبیین اهداف تحقیق
- ۲) انتخاب نمونه
- ۳) طراحی شکل و فرم پرسشنامه
- ۴) اجرای مقدماتی پرسشنامه
- ۵) تماس مقدماتی با پاسخ دهندگان
- ۶) نوشتن نامه ضمیمه یا همراه پرسشنامه^۶ و توزیع پرسشنامه
- ۷) پیگیری نمودن از افرادی که جواب نداده اند
- ۸) تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده.

۲,۲ مراحل یک تا سه طراحی و اجرای پرسشنامه

❖ مرحله اول - تبیین اهداف تحقیق

بعضی از محققان قبل از بررسی کامل انتظارات خود از نتایج تحقیق، دست به تدوین پرسشنامه می زنند، در حالی که ابتدا باید مسأله تحقیق را تعریف نموده و اهداف خاصی را که باید بدان برسند مشخص نمایند، یا فرضیه هایی را که باید به وسیله پرسشنامه آزمایش شوند را تدوین کنند. شما

^۶ Cover letter

می‌توانید با یک موضوع وسیع و کلی شروع کنید (برای مثال مشارکت معلمان در آموزش‌های ضمن خدمت) ولی باید نقطه تمرکز موضوع را قبل از شروع به طراحی پرسشنامه محدود و مشخص نمایید.

برای محدود نمودن موضوع، پنج سؤال پیشنهاد شده است. این سؤالات پنجگانه در رابطه با موضوعی که اشاره شد (مشارکت معلمان در آموزش‌های ضمن خدمت) به شرح زیر می‌باشند:

- ۱) محدوده زمانی مورد علاقه شما چیست؟ آیا به مشارکت فعلی معلمان در آموزش‌های ضمن خدمت علاقه مندید؟ آیا به مطالعه رخدادهایی که طی یک دوره زمانی در مشارکت معلمان اتفاق افتاده است، علاقه دارید؟
- ۲) موقعیت جغرافیایی مورد علاقه شما چیست؟ آیا مایل به مشارکت معلمان در یک استان یا منطقه خاص هستید، آیا می‌خواهید مشارکت معلمان در مناطق مختلف را با هم مقایسه نمایید؟
- ۳) آیا به یک پژوهش وسیع توصیفی علاقه مندید یا اینکه می‌خواهید وضعیت زیرگروه‌ها را به طور دقیق مشخص و مقایسه نمایید؟
- ۴) چه جنبه‌ای از موضوع را می‌خواهید مطالعه نمایید؟ آیا به مشارکت معلمان خواه اجباری، خواه داوطلبانه در انواع خاصی از فعالیت‌های آموزش ضمن خدمت علاقه مندید؟ آیا به میزان مشارکت آنان در یک دوره زمانی مشخص علاقه مند هستید؟
- ۵) دامنه وسعت علاقه شما چه میزان است؟ برای مثال، آیا به گزارش نمودن وقایع علاقه مندید؟ آیا می‌خواهید اطلاعات به دست آمده را تفسیر نمایید یا اینکه می‌خواهید نظریه‌ای را بر اساس یافته‌ها تدوین کنید؟

❖ مرحله دوم - انتخاب نمونه

به محض اینکه اهداف تحقیق یا فرضیه‌ها به وضوح بیان شده، باید جامعه مورد نظر^۷ که نمونه از آن انتخاب خواهد شد، شناسایی شود. اگر آگاهی کامل و دقیقی از موقعیت نداشته باشید، ممکن است در ارسال پرسشنامه برای گروهی که اطلاعات مطلوب و مورد نظر را نداشته باشند، مرتکب خطا شوید.

مهم و قابل توجه بودن^۸ محتوای پرسشنامه برای پاسخ دهندگان بر دقت اطلاعات دریافت شده و تعداد پاسخ‌های دریافتی تأثیر می‌گذارد.

❖ مرحله سوم - طراحی شکل و فرم پرسشنامه

به نظر می‌رسد بسیاری از پرسشنامه‌ها در تحقیقات تربیتی در یک یا دو ساعت ساخته و پرداخته شده‌اند. تجربه دریافت اینگونه پرسشنامه‌های غیر دقیق، دست اندرکاران تعلیم و تربیت را به سمت داشتن یک نگرش منفی درباره پرسشنامه به عنوان یک روش تحقیق سوق داده است. در طراحی شکل ظاهری پرسشنامه سه حیطة باید مد نظر قرار داده شوند که عبارتند از:

- ۱) عوامل اثر گذار بر میزان بازگشت پرسشنامه‌ها
- ۲) گمنام ماندن هویت پاسخ دهندگان
- ۳) شکل سؤالات

۲,۳ مراحل چهار تا شش طراحی و اجرای پرسشنامه

❖ مرحله چهارم - طراحی و تدوین پرسشنامه

پیش از استفاده پرسشنامه در تحقیق، باید آن را خیلی دقیق به صورت آزمایشی اجرا کنید. پرسشنامه آزمایشی باید توسط افرادی تکمیل شود که محقق قصد دارد نمونه اصلی را از آن جامعه انتخاب کند. همچنین، در پرسشنامه آزمایشی باید جای مناسبی برای پاسخ دهندگان منظور شود تا

^۷ Target population

^۸ Salience

انتقادات و توصیه های خودشان را برای بهبود پرسشنامه اظهار کنند. راهبرد مفید دیگری که در اجرای آزمایشی پرسشنامه می توان به کار برد، این است که از پاسخ دهندگان خواسته شود که معنای هر سؤال را با بیان خودشان اظهار کنند. سؤالات پرسشنامه باید آنقدر بازنویسی و به طور آزمایشی اجرا شود تا اینکه سؤالات به وسیله همه یا اکثریت پاسخ دهندگان در مرحله اجرای آزمایشی به طور صحیح فهمیده شود.

به محض اینکه شما از ساختار و سؤال های پرسشنامه راضی شدید، باید پرسشنامه را برای انجام یک اجرای مقدماتی دیگر، برای تعدادی دیگر از افراد نمونه تحقیق ارسال دارید. در این اجرای آزمایشی باید شرایط و چگونگی اجرای پرسشنامه دقیقاً همانند آن شرایطی باشد که قصد دارید در تحقیق اصلی اجرا نمایید. این فرایند شما را قادر خواهد ساخت تا درصد پاسخ دهندگان به پرسشنامه را بررسی و افزایش دهید. معمولاً انتظار می رود درصد بالاتری از پرسشنامه هایی که برای دست اندرکاران ارسال می شود جواب داده شوند، در مقایسه با پرسشنامه هایی که برای عموم مردم فرستاده می شود. درصد پاسخ دهندگان به یک پرسشنامه مربوط به تعلیم و تربیت، بدین جهت زیاد است که معمولاً برای یک گروه متجانس ارسال می گردد. ارسال پرسشنامه برای یک گروه متجانس، این امکان را برای محقق فراهم می سازد که از یک شیوه یکسان، مانند تهیه یک نامه، مشارکت آنها را درخواست کند. اگر در اجرای آزمایشی پرسشنامه، کمتر از ۶۶ درصد پاسخ دریافت کردید احتمالاً باید قبل از ارسال پرسشنامه برای پاسخ دهندگان در تحقیق اصلی، تغییراتی در پرسشنامه یا نحوه اجرای آن اعمال کنید.

❖ مرحله پنجم - تماس قبلی و مقدماتی با نمونه^۹

محققان متوجه شده اند که تماس با پاسخ دهندگان قبل از ارسال پرسشنامه، میزان پاسخ به آن را افزایش می دهد. تماس قبلی با پاسخ دهندگان، محققان را ملزم می کند تا هدف تحقیق را بین خودشان بررسی نموده، از پاسخ دهندگان نیز درخواست مشارکت کنند. تماس قبلی می تواند از طریق یک نامه، کارت پستال یا تلفن صورت پذیرد، اما بعضی از شواهد نشان می دهد که تماس تلفنی مؤثرترین نوع می باشد.

تماس قبلی احتمالاً به این خاطر مؤثر است که پاسخ دهندگان از قریب الوقوع بودن دریافت پرسشنامه آگاه می شوند. این اقدام به نوبه خود باعث می شود تا پرسشنامه ارسالی به عنوان یک بسته بیهوده و بی ارزش به گوشه ای انداخته نشود. تماس اولیه همچنین موجب مطرح شدن بیشتر روابط رو در روی انسان ها در تحقیق می شود. در نهایت، فردی که موافقت خود را برای مشارکت در تحقیق اعلام می کند، اگر به هنگام رسیدن پرسشنامه به قول خود عمل نکند، خود را تحت نوعی فشار وجدان می بیند.

❖ مرحله ششم - نوشتن نامه همراه پرسشنامه و توزیع پرسشنامه

هدف اصلی انجام تحقیق پیمایشی به وسیله پرسشنامه، دریافت تعداد زیادی پاسخ است. در تحقیقاتی که میزان دریافت پاسخ های داده شده کم است، تعمیم نتایج به دست آمده از نمونه به جامعه موردنظر تقریباً غیر ممکن می شود.

از آنجا که نامه همراه پرسشنامه بشدت بر میزان پاسخ ها تأثیر می گذارد، باید آن را با دقت طراحی و تدوین کرد. نامه باید مختصر باشد، ولی باید اطلاعات ضروری را منتقل سازد. هدف از تحقیق باید به گونه ای توضیح داده شود تا پاسخ دهندگان را متقاعد سازد که انجام این تحقیق ضروری است و پاسخ های آنان نیز برای محقق مهم است. هنگام استفاده از پرسشنامه ای که حاوی سؤالات حساس یا بالقوه تهدید کننده ای است، محقق باید توضیح خاصی در مورد چگونگی حفظ محرمانه بودن داده های به دست آمده ارائه کند. همچنین باید شرایطی را که برای کسب رضایت آگاهانه افراد برای شرکت در تحقیق فراهم آورده است، توضیح دهد.

یکی از مواردی که باید در نامه همراه پرسشنامه آورده شود، تقاضای برگشت پرسشنامه در یک محدوده زمانی خاص است. این محدوده زمانی باید طوری تعیین شود که پاسخ دهندگان فرصت کافی داشته باشند و مجبور نشوند با شتابزدگی پرسشنامه را تکمیل کنند. البته محدوده زمانی نباید آنقدر هم زیاد باشد که پاسخ دهندگان آن را به کناری گذارند و بگویند بعداً پرسشنامه را تکمیل می کنیم.

یک شیوه تجربی و عملی آن است که زمان احتمالی مورد نیاز برای رسیدن پرسشنامه از طریق پست محاسبه شود و یک هفته اضافی دیگر نیز برای پاسخ دادن به پرسشنامه منظور شود تا افراد طی این مدت پرسشنامه را ارجاع دهند. در ضمن شما باید یک پاکت تمبردار به همراه آدرس بازگشت بر روی آن با پرسشنامه ارسال کنید تا پاسخ دهندگان بتوانند با حداقل زحمت جوابها را ارسال نمایند.

^۹ Pre-contacting the sample

طرح و آراستگی پرسشنامه و نامه همراه آن می تواند میزان پاسخ های برگشتی را افزایش دهد. یک نامه همراه پرسشنامه که روی کاغذهای آرم دار و با رنگهای متفاوت (بوژه برای امضای تهیه کننده نامه) چاپ می شود، توجه دهندگان را بهتر از زمانی که روی کاغذهای ارزان قیمت تکثیر می شود، جلب می کند.

۲,۴ مراحل هفت و هشت طراحی و اجرای پرسشنامه

❖ مرحله هفتم - پیگیری دریافت پاسخ از افرادی که جواب نفرستاده اند

چند روز بعد از اتمام مهلت مشخص شده در نامه ای که همراه پرسشنامه ارسال شده، مناسب است با ارسال یک نامه و پرسشنامه دیگر و پاکت مخصوص برگشت، مجدداً با افرادی که پرسشنامه را برگشت نداده اند، ارتباط برقرار کنید.

❖ مرحله هشتم - تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از پرسشنامه

جواب سؤال های بسته پاسخ کدگذاری شده و برای تجزیه و تحلیل وارد یک نرم افزار آماری مخصوص داده های کمی می شود. این روش این امکان را فراهم می سازد تا براحتی محاسبات آماری نظیر درصد، میانگین و دامنه تغییر داده ها انجام شود.

➤ آزمون

- ۱- نامه ارسالی همراهِ پرسشنامه چه ویژگی هایی باید داشته باشد؟
 الف) کوتاه و اثرگذار
 ب) حاوی اطلاعات ضروری
 ج) تأکید بر محرمانه بودن
 د) همه موارد فوق
گزینه "د" صحیح است

- ۲- در اجرای آزمایشی پرسشنامه ها چه نکاتی را باید رعایت کرد؟
 الف) انتخاب نمونه از جامعه پژوهش
 ب) بررسی نقطه نظرات انتقادی و پیشنهادی افراد نمونه
 ج) بازنویسی مکرر سؤالات
 د) همه موارد فوق
گزینه "د" صحیح است

۳ ارتقاء کیفیت و شکل و طراحی پرسشنامه

➤ مفاهیم کلیدی

۱. با در نظر گرفتن عوامل اثرگذار بر بازگشت پرسشنامه ها می توان به ارتقاء کیفیت پرسشنامه های خودساخته کمک نمود.

➤ اهداف یادگیری

- شما پس از مطالعه این بخش قادر خواهید بود:
 ۱. راهکارهای عملیاتی برای افزایش میزان بازگشت پرسشنامه ها را شرح دهید.
 ۲. اهمیت گمنام ماندن هویت پاسخ دهندگان را شرح دهید.
 ۳. عوامل موثر بر طراحی شکل سؤالات را توضیح دهید.

۳,۱ عوامل اثر گذار بر میزان بازگشت پرسشنامه

- این دستورالعمل مبتنی بر یافته های تحقیقاتی است که درباره عوامل مؤثر در میزان بازگشت پرسشنامه انجام گرفته است:
- ۱- تا آنجا که ممکن است پرسشنامه کوتاه باشد.
 - ۲- از کاربرد واژه های پیچیده، تخصصی و غیر مصطلح که ممکن است پاسخ دهندگان درک نکنند پرهیز نمایید.
 - ۳- از کاربرد کلمه پرسشنامه یا سیاهه^{۱۰} در پرسشنامه خود پرهیز نمایید. افراد زیادی هستند که دید بی طرفانه ای نسبت به این کلمات ندارند.
 - ۴- با شگردهایی نظیر استفاده از کاغذ و جوهر رنگی و چاپ رایانه ای پرسشنامه را جذاب کنید.
 - ۵- سؤالات پرسشنامه را طوری مرتب کنید که خواندن و پاسخگویی به آنها آسان باشد.
 - ۶- سؤالات و صفحات پرسشنامه را شماره گذاری کنید.
 - ۷- نام و آدرس افرادی را که پرسشنامه باید به آنها برگشت داده شود، در ابتدا و انتهای پرسشنامه بنویسید، ولو اینکه پاکتهای پستی آدرس دار و تمپر چسبانده ضمیمه پرسشنامه باشد.
 - ۸- طرز پاسخگویی را به صورت واضح، مختصر و پررنگ ضمیمه کنید.
 - ۹- پرسشنامه را با یک توالی منطقی سازماندهی و مرتب کنید. برای مثال می توانید سؤالاتی که از لحاظ محتوا نزدیک به هم هستند، یا اینکه سؤالاتی را که شیوه پاسخگویی آنها مشابه است، در قسمت های جداگانه دسته بندی کنید.
 - ۱۰- زمانی که وارد یک عنوان جدید می شوید، یک عبارت انتقالی اضافه نمایید تا به پاسخ دهندگان کمک نماید تا ذهنشان به عنوان جدید معطوف شود.
 - ۱۱- پرسشنامه را با چند سؤال جالب و غیر تهدید کننده شروع نمایید.
 - ۱۲- سؤالات تهدید کننده، دردسرساز یا مشکل را نزدیک به آخر پرسشنامه قرار دهید.
 - ۱۳- سؤالات مهم را در انتهای یک پرسشنامه طولانی قرار ندهید.
 - ۱۴- برای سؤالات مندرج در پرسشنامه یک توجیه بیان کنید تا پاسخ دهندگان ارتباط آنها را با موضوع تحقیق درک نمایند.
 - ۱۵- برای راهنمایی شیوه پاسخ دادن به سؤالاتی که ممکن است گیج کننده یا پیچیده باشد، مثال هایی بزنید.
 - ۱۶- از به کار بردن واژه هایی نظیر چند، بیشتر یا معمولاً که معنای کاملاً دقیقی ندارد پرهیز کنید.
 - ۱۷- در حد امکان سؤالات را مختصر بیان کنید.
 - ۱۸- از بیان سؤالات به صورت منفی پرهیز کنید، زیرا ممکن است اشتباه خوانده شود. واژه های منفی ممکن است دیده نشوند و لذا جواب هایی به آنها داده شود که کاملاً متضاد با دیدگاه واقعی پاسخ دهندگان باشد.
 - ۱۹- از ساختن سؤالاتی که دو مفهوم در آنها وجود دارد پرهیز کنید. پاسخگویی به اینگونه سؤالات مستلزم آن است که پاسخ دهندگان به دو ایده جدا از هم یک پاسخ بدهند.
 - ۲۰- زمانی که یک سؤال کلی و یک سؤال خاص مربوط به آن باید پرسیده شود، بهتر است ابتدا سؤال کلی را مطرح کنید، زیرا اگر سؤال خاص ابتدا مطرح شود، ذهن پاسخ دهندگان به طور غیرضروری روی آن متمرکز می شود.
 - ۲۱- از ارائه سؤالات جهت دار و مغرضانه پرهیز کنید.

۳,۲ گمنام ماندن هویت پاسخ دهندگان

در بیشتر تحقیقات مربوط به تعلیم و تربیت، از پاسخ دهندگان خواسته می شود تا خودشان را معرفی نمایند، اما اگر اطلاعات خیلی شخصی یا تهدید کننده ای جمع آوری می شود، نباید از اشخاص خواسته شود تا نام و مشخصات خودشان را روی پرسشنامه بنویسند. برای مثال، اگر نام اشخاص در پرسشنامه ای که در مورد رفتارهای جنسی است پرسیده نشود، ممکن است پاسخ های صادقانه تری دریافت شود.

مهمترین مشکل پرسشنامه های بدون نام آن است که انجام اقدامات پیگیری جهت افزایش تعداد جواب ها غیرممکن است. چندین راه برای حل این مشکل وجود دارد: یکی از راه حلها یک راهنمای اصلی رمز گذاری^{۱۱} است که برای هر فرد شرکت کننده در نمونه یک رمز تهیه می کند. رمزها روی پرسشنامه ها نوشته می شود. زمانی که یک شخص پرسشنامه خود را باز می گرداند، محقق می تواند در مقابل نام این شخص در فهرست اصلی علامت بگذارد. پس از اتمام زمان معین شده، محقق می تواند مشخص نماید که کدام یک از افراد پرسشنامه خودشان را بازنگردانده اند و لذا می تواند یک پرسشنامه جدید برای آنها بفرستد.

روش مذکور کاملاً محرمانه نیست، زیرا محقق می تواند با استفاده از رمزهای نوشته شده روی پرسشنامه و ارجاع به فهرست اصلی، نام اشخاص را کشف نماید. اما برای اینکه کاملاً اشخاص گمنام بمانند، به شیوه دیگری می توان از این روش استفاده نمود: محقق یک کارت پستال را که قبلاً هزینه برگشت آن پرداخت شده و رمز نام اشخاص نیز روی آن نوشته شده است همراه یک پرسشنامه بدون نام و رمز برای اشخاص شرکت کننده در تحقیق ارسال می کند. وقتی که اشخاص پرسشنامه را تکمیل می کنند، پرسشنامه و کارت پستال را جداگانه به آدرس از قبل تعیین شده باز می گردانند. کارت پستال دریافت شده توسط محقق معلوم می کند که کدام یک از اشخاص پرسشنامه های خودشان را تکمیل نموده و ارسال نموده اند، اما محقق نمی تواند مشخص کند که کدام یک از پرسشنامه ها متعلق به چه کسی است.

۳,۳ شکل سؤالات^{۱۲}

هر چند نوشتن سؤالات پرسشنامه ممکن است ساده به نظر برسد، ولی در واقع این کار نوعی هنر است. شما باید قادر باشید که مختصر و واضح بنویسید و این کار ساده ای نیست. مهمتر این که شما باید شناخت خوبی از پاسخ دهندگان به پرسشنامه داشته باشید، به طوری که بتوانید زبانی را در پرسشنامه به کار ببرید که برای پاسخ دهندگان قابل درک باشد. باید مخاطبان خودتان را آنقدر خوب بشناسید که بتوانید بدون اینکه حوصله و صبر آنها را لبریز کنید، همه اطلاعات مورد نیاز خودتان را به دست آورید و از طرف دیگر سؤالات باید علاقه مندی و تمایل آنها را به پاسخ دادن صادقانه جلب کند.

سؤالات پرسشنامه می تواند از نوع بسته یا باز پاسخ باشد. سؤالات بسته پاسخ^{۱۳} نظیر سؤالات چند گزینه ای بدان معناست که سؤال فقط اجازه پاسخ در محدوده جواب های از قبل تعیین شده را می دهد، سؤالات باز پاسخ^{۱۴} مانند سؤالات انشایی بدان معناست که پاسخ دهندگان می توانند هر جوابی را که بخواهند بدهند. باز یا بسته بودن سؤالات پرسشنامه به وسیله اهداف خاص هر سؤال تعیین می شود. شواهد مربوط به توان نسبی سؤالات باز و بسته توصیه می کند که هر دو نوع سؤال اطلاعات مشابهی را به دست می آورند.

مزیت طراحی سؤالات به شکل بسته پاسخ این است که به کمیت در آوردن و تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده را آسان می کند.

➤ آزمون

۱- همه موارد زیر در طراحی یک پرسشنامه باید در نظر گرفته شود به جزء :

^{۱۱} A master code sheet

^{۱۲} Item Form

^{۱۳} Closed form

^{۱۴} Open form

الف) کوتاه بودن طول پرسشنامه

ب) قرار دادن سؤالات مهم در پایان پرسشنامه

ج) قرار دادن یک راهنما برای پاسخگویی به سؤالات

د) استفاده از سؤالات مثبت

گزینه " ب " صحیح است

۲- برای افزایش تعداد پاسخ دهندگان به پرسشنامه کدامیک از موارد زیر صحیح است ؟

الف) گمنام نگهداشتن هویت پاسخ دهندگان

ب) تماس با پاسخ دهندگان قبل از ارسال پرسشنامه

ج) ارسال نامه همراه با پرسشنامه برای روشن کردن هدف پژوهشگر

د) همه موارد فوق

گزینه " د " صحیح است

خلاصه

پرسشنامه و مصاحبه از روشهای رایج جمع آوری اطلاعات می باشند که در پژوهش های پیمایشی کاربرد زیادی دارند. در پرسشنامه سؤالات مشابهی از افراد مورد پژوهش پرسیده می شود. از مزایای پرسشنامه مقرون به صرفه بودن آن می باشد که در زمان کم اطلاعات زیادی را جمع آوری می کند.

مراحل اصلی انجام یک تحقیق به وسیله پرسشنامه عبارت است از :

- ۱) تبیین اهداف تحقیق
- ۲) انتخاب نمونه
- ۳) طراحی شکل و فرم پرسشنامه
- ۴) اجرای مقدماتی پرسشنامه
- ۵) تماس مقدماتی با پاسخ دهندگان
- ۶) ندشتن نامه ضمیمه یا هم‌رته پرسشنامه و توزیع پرسشنامه
- ۷) پیگیری نمودن از افرادی که جواب نداده اند
- ۸) تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده.

مهمترین مزیت مصاحبه در مقابل پرسشنامه قابلیت سازگاری آن است که می تواند اطلاعات عمیقی را در مورد موضوع مورد نظر بدست دهد اما عمده ترین مشکل آن استاندارد نمودن موقعیت انجام مصاحبه است.

منابع

1. Cohen L. Manion L: and Morrison K. Research Method, in Education. 5th ed. London & New York 2002
2. Best J.W.,Kahn J.V. Research in Education 10th ed. 2011

۳. روش های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی، دکتر عزت الله نادری، دکتر مریم سیف نراقی