

## الجلسة 4

# إجابة السؤال: أفضل أساليب تصميم إجابات الأسئلة المغلقة

البروفيسور: نيكولاس أ. فالينتينو  
جامعة ميشيغان

## مخطط الجلسة

- .I المسوح عبارة عن محادثات
- .II كم عدد خيارات الإجابة التي يجب أن نقدمها؟
- .III ما هي الخيارات التي يجب أن نقدمها؟
- .IV هل يجب أن نقدم فئة الإجابة الوسط؟
- .V هل يجب أن نقدم إجابة (لا أعرف)؟
- .VI تأثيرات ترتيب الإجابات

# I. تذكر! المسح عبارة عن محادثة

- إجابة الأسئلة هي عملية منطقية
- 1. فهم السؤال، تعريف المصطلحات
- يجب أن يوافق كافة المستجيبين أو معظمهم على التعريف!
- 2. البحث في الذاكرة عن المعلومات ذات الصلة
- 3. دمج اعتبارات متعددة في رأي ملخص

4. ترجمة الرأي إلى اختيارات الإجابة المطروحة

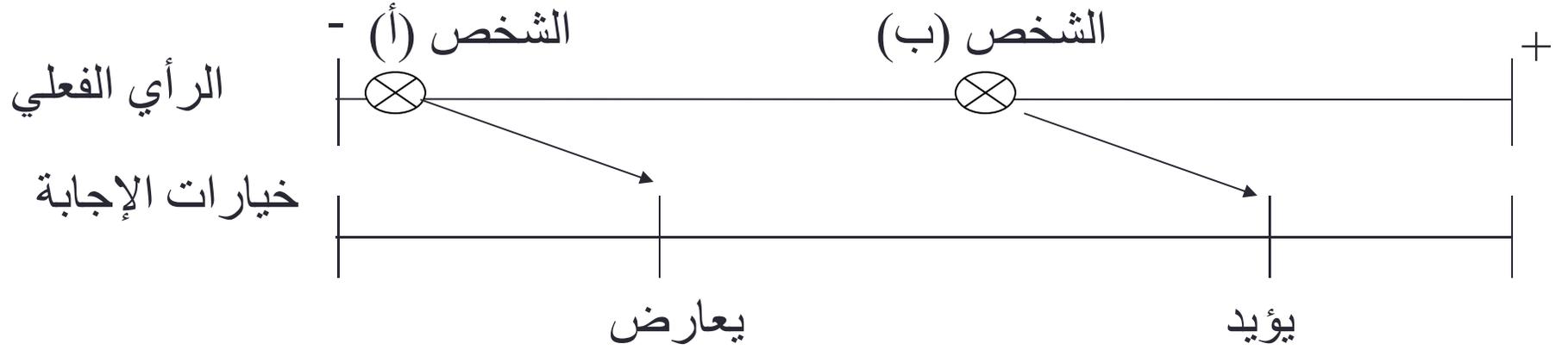
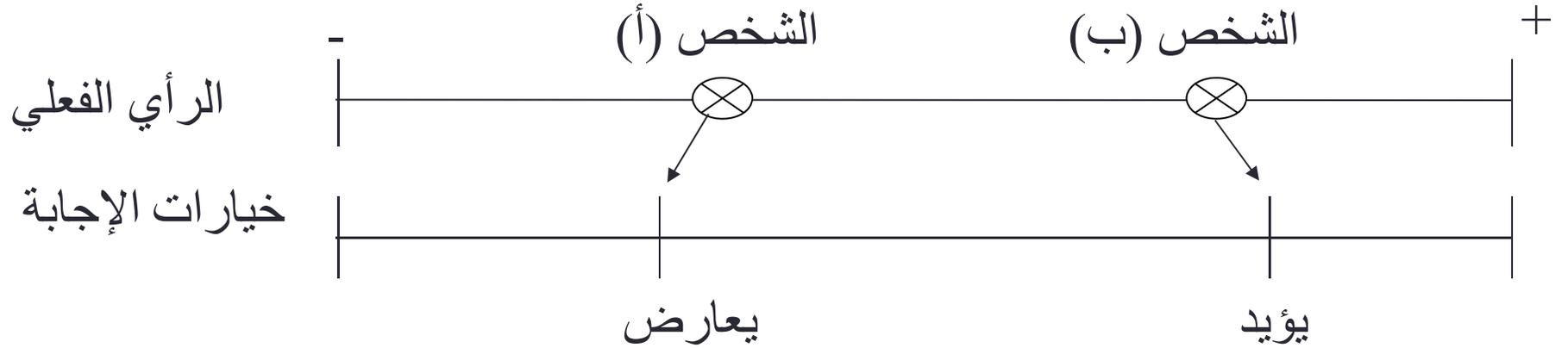
## اختيار الإجابة الصحيحة يمكن أن يقلل من الإجابة الإرضائية

- اختيار أول إجابة معقولة
- أن تكون "مقبولة من الآخر" (د. هتشينغ يغطي ذلك)
- قول "لا أعرف"
- اختيار الإجابات عشوائياً

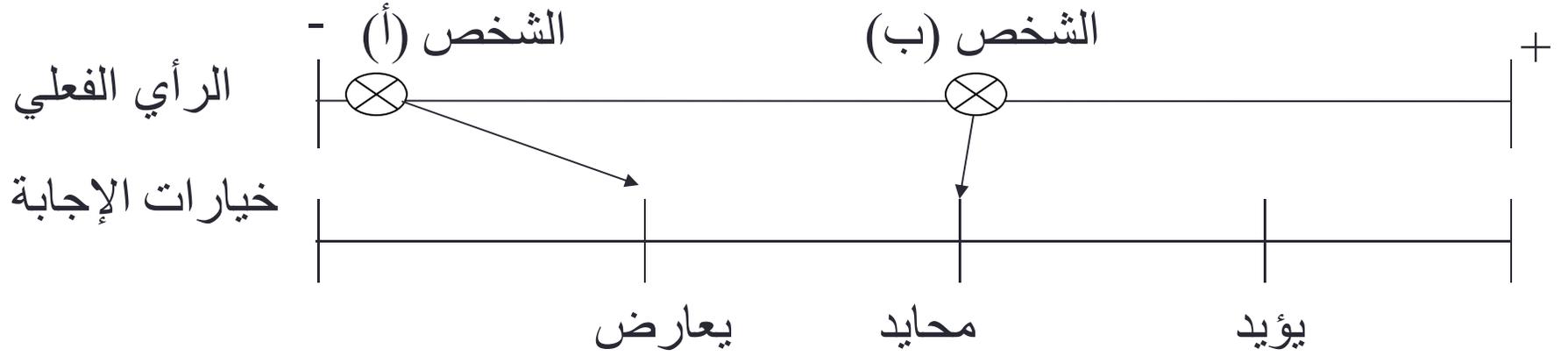
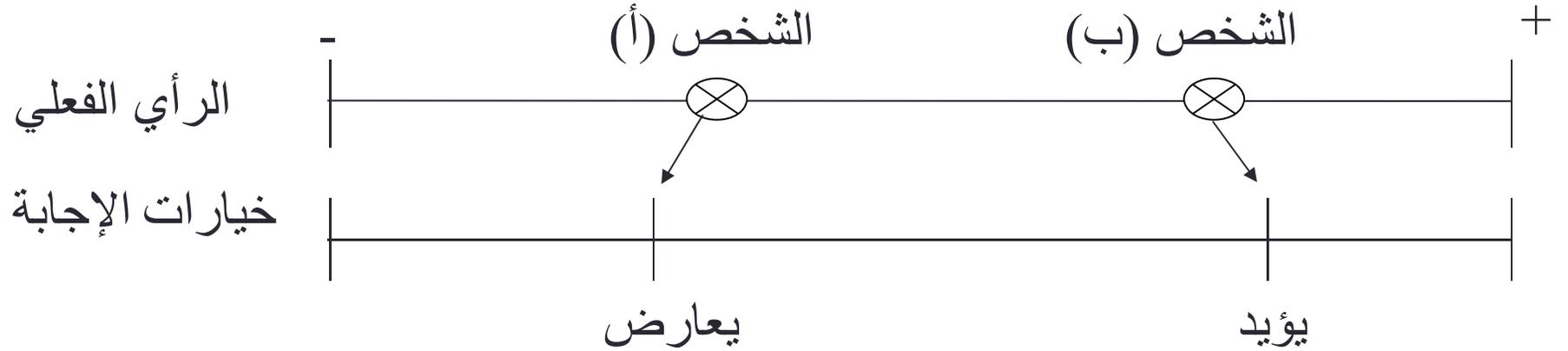
## II. إذًا، كم عدد خيارات الإجابة التي يجب أن نقدمها؟

- العدد الكافي من الإجابات الذي يسمح للمستجيبين بأن يترجموا آراءهم الفعلية إلى الخيار المعروض

# ترجمة الآراء الفعلية إلى خيارات للإجابة

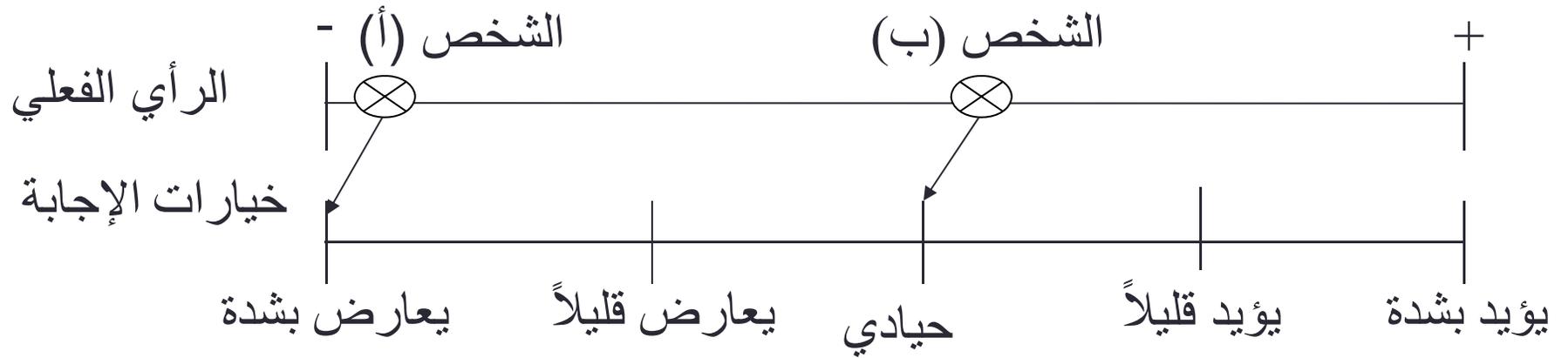


# ترجمة الآراء الفعلية إلى خيارات للإجابة



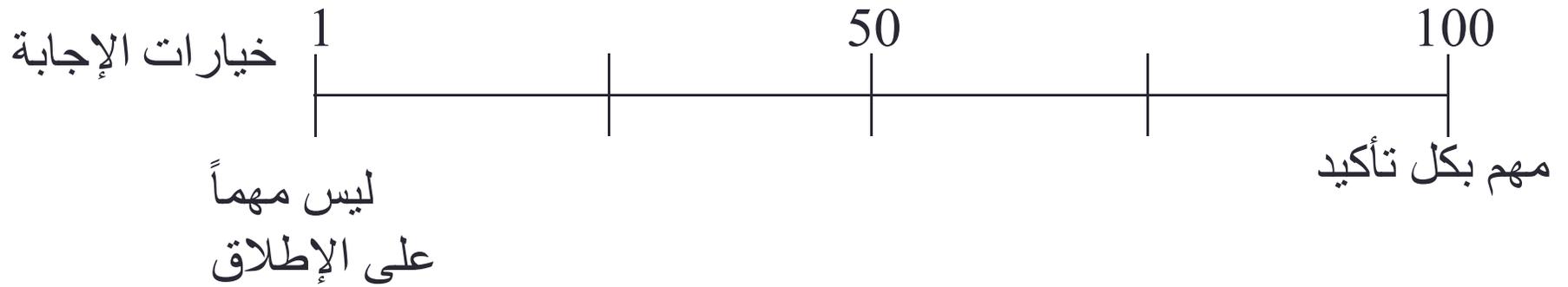
# ترجمة الآراء الفعلية إلى خيارات للإجابة

أفضل



## الخيارات كثيرة جداً؟

ما مدى أهمية أن تعيش في بلد يحكم ديمقراطياً؟ باستخدام مقياس من واحد إلى 100، حيث 1 تعني "ليس مهماً على الإطلاق" و 100 تعني "مهم بكل تأكيد" ما هو الموقف الذي ستختاره؟



# الاستنتاجات حول العدد الأمثل للخيارات

(1) وضع الخطط: الأكثر افضل

(2) اكتساب المعلومات: الأكثر افضل

(3) وضوح المعنى: الخيارات الكثيرة جداً تثير الالتباس

(4) الزمن: زيادة الخيارات – تستغرق وقتاً أطول في إجابة السؤال

التنبؤ: تزداد الدقة لمدة زمنية معينة، وتقل الدقة بعد ذلك.

# تقول الأبحاث أن استخدام 5 خيارات يكون الأفضل عندما يكون المقياس أحادي القطب

- حتماً سيفعل
- ممكن أن يفعل
- ممكن أو غير ممكن
- من المحتمل أن لا يفعل
- حتماً لن يفعل

- بشكل هائل
- جداً
- بشكل معتدل
- قليلاً
- إطلاقاً

- مقدار كبير جداً
- مقدار كبير
- مقدار متوسط
- مقدار قليل
- إطلاقاً

- دائماً
- معظم الوقت
- حوالي نصف الوقت
- بعض الأحيان
- أبداً

## توصي الأبحاث باستخدام 7 خيارات عندما يكون المقياس ثنائي القطب

- أحبه كثيراً جداً
- أحبه بمقدار متوسط
- أحبه قليلاً
- لا أحبه ولا أكرهه
- أكرهه قليلاً
- أكرهه بمقدار متوسط
- أكرهه كثيراً جداً

- فائق الجودة
- متوسط الجودة
- جيد قليلاً
- لا جيد ولا سيء
- سيء قليلاً
- متوسط السوء
- سيء جداً

- ممتاز
- جيد
- متوسط
- ضعيف
- ضعيف جداً

وإذا أصريت على 5:

## III. إذاً، كم عدد خيارات الإجابة التي يجب أن نقدمها؟

- يجب أن تكون المسميات شاملة وحصرية
- يجب أن تكون المسميات سهلة التفسير من قبل المستجيب
- المسميات الجيدة تُبسِّط عملية "ترجمة" الرأي الفعلي إلى خيارات الإجابة

## III. انتقاء الخيارات المناسبة للإجابة؟

- يجب أن تكون الخيارات شاملة
- يجب أن تغطي كل الإجابات المحتملة
- ”ما هي أهم قضية تواجهها قطر اليوم؟“
  1. سياسة الطاقة
  2. البيئة
  3. الوظائف
  4. الأمن العالمي
  5. التعليم
  6. الطرق والبنية التحتية

## III. انتقاء الخيارات المناسبة للإجابة؟

- يجب أن تكون المسميات **حصرية**:
- يجب أن تكون نقاط المقياس بالترتيب، وليست متداخلة
- ما مدى شدة موافقتك أو معارضتك للعبارة التالية؟ ”لا يجب توظيف غير المتعلمين في الحكومة“
  - أوافق بشدة
  - أوافق
  - أعارض
  - أعارض بشدة

### III. انتقاء الخيارات المناسبة للإجابة؟

- يجب أن يكون لنقاط المقياس معنى ثابتاً
- ”والآن سوف أطلب منك استخدام ”ميزان حرارة الشعور“ والمدرج من 1 – 100 لتقييم المجموعات المختلفة، والأشخاص، والأماكن. حيث الدرجة 1 تعني أنك تشعر ببرود شديد تجاه شخص ما، أو مجموعة معينة، أو مكان معين، في حين أن الدرجة 100 تعني أنك تشعر بدفء شديد تجاه شخص ما، أو مجموعة معينة، أو مكان معين“. فعلى هذا الميزان المدرج من 1 – 100 لحرارة الشعور، ما مدى دفء شعورك تجاه **الدوحة؟**“

- تتأثر الإجابات حسب الفصل من السنة الذي نحن فيه
- ينجذب الناس نحو مضاعفات الرقم 5 (5، 10، 25، 50، 75، 100)

## تذكر: ساعد المستجيب في ترجمة آرائه إلى خيارات الإجابة

”تلقيت رعاية صحية جيدة في المستشفى“

أوافق بشدة      أوافق      على الحياد      أعارض      أعارض بشدة

الخطوة 1: ما مدى جودة الرعاية الطبية التي تلقيتها؟

ممتازة      جيدة      متوسطة      ضعيفة      ضعيفة جداً

الخطوة 2: قم برسم مخطط الجواب وفق خيارات الإجابة

ضعيفة جداً = أعارض بشدة

ضعيفة = أعارض أو أعارض بشدة

متوسطة = ؟ (ليست على الحياد)

جيدة = أوافق؟ أوافق بشدة؟ (لأنني متأكد بأن الرعاية كانت ”جيدة“)

ممتازة = أوافق بشدة (ولكن ”جيد“ وحدها لا يبدو أنها تعبر عن كامل حماسي)

= أعارض بشدة؟ (إنها لم تكن جيدة فحسب؛ لقد كانت ممتازة)

(1) قد تكون عملية "الترجمة" صعبة على المستجيبين وتؤدي إلى انطباعات غير دقيقة لآرائهم الحقيقية.

الخلاصة: استخدم خيارات الإجابة التي **تنسجم مع** بناء السؤال. وهذا سبب آخر لتجنب مقاييس "أوافق - أعارض" بشكل عام.

المصدر: كروسنيك 2008

إِذَا، الطريفة الأفضل لطرح السؤال هي ...

• ”هل كانت الرعاية الصحية التي تلقيتها في المستشفى ممتازة، أم جيدة، أم متوسطة، أم ضعيفة، أم ضعيفة جداً؟“

## فكر بالمعنى الذي تعطيه خيارات الإجابة

- هل تجد أنه "مقبول" في مقابل "هل تؤيده"؟
- "بعد أن توصل المحلفون إلى حكم في القضية، كان القاضي – بدلاً من المحلفين – هو الذي حدد مبلغ تعويضات الضرر".
- مقبول جداً أو مقبول نوعاً ما 60%
- أؤيده بشدة أو أؤيده نوعاً ما 17%

## IV. هل يجب أن نقدم فئة الإجابة الوسط؟

- الميزة: يشعر بعض الناس في الواقع بالتردد تجاه وجهتي النظر
- العيب: قد يستخدم البعض هذا الخيار كنوع من "الإجابة الإرضائية"
- أكثر من 20% سيختارون فئة الإجابة الوسط إذا تم تقديمها
- لا تشكل farkاً كبيراً لدى الأشخاص الذين لديهم إجابات واضحة
- إذا كان مستوى الحدة مهماً في الإجابة فأبقِ على هذا الخيار
- تقترح معظم الأبحاث بأن إدراج فئة الإجابة الوسط لا تقلل من شأن الصدق

## IV. هل يجب أن نعطي فئة الإجابة الوسط؟ (نعم، في معظم الأحيان!)

- بشكل عام، هل تعتقد بأن استطلاعات الرأي العام هي أمر جيد أم أمر سيء للبلاد؟ (جالوب)

87%

• أمر جيد

8%

• أمر سيء

## IV. هل يجب أن نعطي فئة الإجابة الوسط؟ (نعم، في معظم الأحيان!)

• بشكل عام، هل تعتقد بأن استطلاعات الرأي العام هي أمر جيد أم أمر سيء للبلاد – أم أنها لا تشكل أي فارق بأي شكل من الأشكال؟ (جامعة ميشيغان)

39%

• أمر جيد

46%

• لا تشكل فارقاً

10%

• أمر سيء

## V. هل يجب تقديم خيار "لا أعرف"؟

- الرأي المؤيد: يقلل من استخدام "الإجابات المحايدة"
- الرأي المعارض: يمكن أن يقلل من دقة التعبير عن الرأي الفعلي

## تجنّب ”الإجابات المحايدة“

• استطلاع الرأي لجريدة الواشنطن بوست: دعم قانون الشؤون العامة لعام 1995.

• ”يقول بعض الناس بأنه يجب إلغاء قانون الشؤون العامة. هل أنت توافق أم تعارض هذه الفكرة؟“

• الإلغاء 24%

• عدم الإلغاء 19%

# ولكن اختيار "لا أعرف" قد يرجع إلى الرغبة الاجتماعية في التوافق مع المجتمع

• "كم مرة قمت فيها بتعاطي الممنوعات خلال حياتك؟"

• 1. ولا مرة أبداً

• 2. بعض الأحيان

• 3. غالباً

• 4. بشكل متكرر

• 5. لا أعرف

## V. هل يجب تقديم خيار ”لا أعرف“؟

- تقترح الأبحاث أن ذكر خيارات ”لا أعرف“ بشكل صريح يضر أكثر مما ينفع.
- يقول الناس ”لا أعرف“ لأسباب عديدة غير عدم امتلاكهم للمعلومة
- تظهر الدراسات أن هذه الخيارات لا تحسن من التنبؤ بالنتيجة
- عموماً، لا تذكر خيار ”لا أعرف“ بشكل صريح

## VI. نظرية تأثير ترتيب اختيارات الإجابة

- العرض البصري – وجود الاختيار في البداية
- الإجابة الإرضائية: انتقاء أول خيار معقول
- العرض الشفهي - وجود الاختيار في النهاية
- الذاكرة – آخر اختيار يقال هو الأسهل في التذكر

## VI. ترتيب خيارات الإجابة

- مثال على تأثير وجود الاختيار في البداية
- يتأثر مدى تفضيل المرشحين بترتيبهم في الاقتراع
- في عام 2000، وضعت ولاية فلوريدا "بوش" في أول القائمة

## بوش مقابل غور 2000

غور:

57% في المركز الأول  
54% في المركز الأخير

بوش:

41% في المركز الأول  
39% في المركز الأخير

المصدر: باسيك، جي، شنايدر، د، كروسنيك، جي. أي، تاك، أي، & أوفير، إي. (قيد الدراسة)  
تأثير ترتيب اسم المرشح في الهيمنة ووسائطه: دليل من كافة الانتخابات العامة على مستوى ولاية كاليفورنيا

## VI. ترتيب خيارات الإجابة

- عندما يتم عرض خيارات الإجابة شفهيًا، يكون هناك تأثير لوجود الاختيار في النهاية
- يغلب اختيار الإجابة التي تقال في النهاية أكثر مما لو تم ذكر هذه الإجابة في البداية.

## تأثير وجود الاختيار في النهاية

(شومان & بريسير، 1981)

يقول بعض الناس بأننا سنستمر في امتلاك الكثير من النفط حتى بعد 25 سنة من الآن. بينما يقول الآخرون بأنه وفق المعدل الذي نستهلك فيه هذا النفط فإنه سينتهي في حوالي 15 سنة. أي فكرة من هاتين الفكرتين تظن بأنها الأقرب إلى الصحة؟

تم إعطاء النسبة المئوية لإجابة "الكثير"

P	X2	"الكثير" في البداية	"الكثير" في النهاية	
<.001	13.00	%63,5 (293)	%77,3 (273)	مركز البحوث الاجتماعية - يناير 79
<.05	4,17	%60,7 (443)	%68,8 (218)	مركز البحوث الاجتماعية - أبريل 79

# متى يكون تأثير ترتيب الإجابة أكبر؟

عندما يفتقر الناس إلى المعلومات/ التعليم/ قدرات اكتساب المعرفة

عندما يكون الناس غير مهتمين بالموضوع

عندما لا يتم تحفيزهم على الإجابة بعناية

عندما يشعرون بالتعب (في نهاية الاستبيان)

## كيف تحل هذه المشكلة؟

- أفضل طريقة هي التنويع في ترتيب الإجابات بشكل عشوائي
- نصف المستجيبين يحصلون على الإجابات التي فيها ”الكثير“
- بعدها يتم التحكم إحصائياً بترتيب الإجابة عندما تقوم بالتحليل

## تمرين على الأفكار

- لنقم بتطبيق بعض هذه الأفكار. خذ بعض الوقت للتفكير في كل سؤال مما يلي من الأسئلة مع خيارات الإجابة. هل يمكنك إيجاد أي شيء يجب تغييره في خيارات الإجابة لتصبح أفضل؟ قم بتعديل خيارات الإجابة ومن ثم يمكننا مناقشة اقتراحاتك.

## تمرين على الكمبيوتر

- الهدف: مقارنة العناصر المتشابهة مع خيارات مختلفة للإجابة
- 1. أظهر نتائج التكرار لعنصرين متشابهين
- 2. قارن كيف قام الناس بالإجابة على كل نسخة.
- 3. اكتب تقريراً مختصراً عن أفضل نسخة.

# مسرد المراجع

فاولر، إف. جي. (2004) طرق البحث المسحي، الطبعة الرابعة، ثاوزاند أوكس، كاليفورنيا: ساج

فاولر، إف. جي. (1995) تحسين أسئلة المسح. ثاوزاند أوكس، كاليفورنيا: ساج.

غروفز، آر. إم. فاولر، إف. جي.، كوبر، إم. بي.، ليبكوسكي، جي. إم.، سينغر، إي.، تورانغو، آر. (2009). منهجية المسح، الطبعة الثانية. نيويورك: جون ويلي.

كالتون، جي. إم. كولينز، إل. بروك. (1978). تجربة في صياغة أسئلة التعبير عن الرأي. مجلة الجمعية الملكية للإحصاء، متسلسل. سي، 61-149: 27

كروسنيك. جون أي. 1991. استراتيجيات الإجابة لمواجهة الطلب المعرفي لمقاييس الآراء في المسوح. علم النفس المعرفي التطبيقي 5: 213-36

كروزنيك، جي. أي. & بريسير، إس. (2010). تصميم الأسئلة والاستبيانات. في جي. دي. رايت & بي. في. مارسدين (محررون)، كتيب البحث المسحي (الطبعة الثانية). غرب يوركشاير، بريطانيا: مجموعة إمبرالد.

باسك، جي.، شنايدر، دي.، كروزنيك، جي. أي.، تاك، أي.، & أوفير، إي. (قيد الدراسة) تأثير ترتيب اسم المرشح في الهيمنة ووسائطه: دليل من كافة الانتخابات العامة على مستوى ولاية كاليفورنيا

شومان، إتش.، إس. بريسير. (1981) أسئلة وأجوبة في مسوح الآراء: تجارب في استمارة وصيغة ومحتوى السؤال. نيويورك: أكاديميك برس.

تورانغو، آر.، رازينسكي، كي.، & برادبيرن، إن. (1991). قياس السعادة في المسوح: اختبار فرضية الطرح. مجلة الرأي العام الربع السنوية، 266-255-55.