

اطلاع رسانی

نشریه فنی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

دوره ششم؛ شماره ۱ و ۲. سال ۱۳۶۱

پرسشنامه بعنوان یکی از روشهای جمع آوری اطلاعات

بررسی تحلیلی تعدادی از پرسشنامه های تحقیقات کتابداری و دکومانتاسیون در ایران

نوشته: شهین نعمت زاده

مقدمه

پرسشنامه ابزاری است علمی برای اندازه گیری و جمع آوری نوع خاصی از اطلاعات. اگر مراحل منطقی تحقیق علمی را به سه مرحله: تجسس، توصیف و اثبات یا تفسیر تقسیم کنیم، پرسشنامه در مرحله تجسس قرار می گیرد و اگر با نگاهی دیگر مراحل اصلی تحقیق را بشرح زیر ببینیم:

طرح مساله

تهیه و تنظیم فرضیه

جمع آوری اطلاعات

طبقه بندی اطلاعات حاصله

مطالعه اطلاعات و تشخیص روابط علت و معلول

تعیین اعتبار و نقد فرضیه

تهیه گزارش تحقیق^۱

پرسشنامه در مرحله "جمع آوری اطلاعات" واقع می شود. روشهای جمع آوری اطلاعات از نظرگاههای مختلف به چند نوع تقسیم می شود: ۱- جمع آوری اسناد و مدارک ۲- جمع آوری اطلاعات بطور وسیع ۳- جمع آوری اطلاعات بطور عمقی. در این تقسیم بندی پرسشنامه در بخش جمع آوری اطلاعات بطور وسیع قرار می گیرد.

پرسشنامه یکی از رایج ترین تکنیکهای جمع آوری اطلاعات است. تا پایان سال ۱۳۵۷، ۳۰٪ پایان نامه های فوق لیسانس کتابداری دانشگاههای تهران و شیراز با استفاده از پرسشنامه نوشته شده است. بخاطر اهمیت پرسشنامه و رواج استفاده از آن و در عین حال بی توجهی و یا کم توجهی به اصول و قواعد "پرسشنامه نویسی" در این نوشته بیست پرسشنامه تحقیقات کتابداری و دکومانتاسیون مورد بررسی قرار گرفته است. با این امید که نتایج حاصل از آن، مورد توجه دست اندرکاران تهیه پرسشنامه ها قرار گیرد.

دامنه بررسی

با مدد گرفتن از دو راهنما^۱ و با آشنایی مختصر با فعالیتهای و تحقیقات انجام شده در زمینه مورد نظر، از بین ۵۰ پرسشنامه، ۲۰ پرسشنامه انتخاب شده و مورد بررسی گرفته است.

می دانیم که سطوح مختلف انحراف در پرسشنامه عبارتند از:

- (۱) در سطح انتخاب نمونه
- (۲) در سطح حسابهای ریاضی و احتمالی که برای ترکیب و تشکیل نمونه می شود.
- (۳) در سطح ساختمان پرسشنامه
- (۴) در سطح کار پرسشگر در محل
- (۵) در سطح تحلیل نتایج^۲

در این نوشته، تنها "انحراف در سطح ساختمان پرسشنامه" - که از لحاظ عملی از اهمیت بیشتری برخوردار است - بررسی شده است.

این مقاله بدون ذکر درصد و بیان نکات مثبت پرسشنامه ها تنظیم شده چرا که اولاً هدف بررسی کلیه تحقیقاتی که با پرسشنامه سروکار داشته اند نبوده و ثانیاً جنبه توجه دهنده مقاله بیش از جنبه تحقیقی آن در مد نظر بوده است. برای روشن شدن بیشتر مطلب ذکر مثالها و نمونه های مختلف و متنوع در آن ضروری تشخیص داده شده است. در این مقاله، لزومی به ذکر نام محققان و حتی نام واحدهای مربوط دیده نشده است. خوانندگان باید به این نکته توجه داشته باشند که در این بررسی کم و کیف ایرادات وارد بر هر یک از پرسشنامه ها متفاوت است و نیز توجه داشته باشند که چون هدف بررسی ایرادات در جهت ارتقای کیفیت سطح پرسشنامه نویسی است از ذکر نکات قوت پرسشنامه ها خودداری شده است. در بین پرسشنامه های مورد بررسی پرسشنامه هایی هست که تنها در یک یا دو مورد اشکال داشته اند. زیرا که خود کم و بیش بر این نکته واقف هستیم که تنظیم یک پرسشنامه کامل و بی نقص کاری بس دشوار است و گاه ماهها وقت می برد و چند نفر را به کار می گیرد و گاه حتی موضوع یک کتاب می شود.^۳

همانطور که گفته شد این بررسی پرسشنامه ۲۰ تحقیق کتابداری و دکومانتاسیون را در برمی گیرد. از این تعداد ۱۵ مورد آن مربوط به پایان نامه های فوق لیسانس کتابداری دانشگاه تهران و ۵ مورد مربوط به تحقیقات مرکز اسناد و مدارک علمی و گروه آموزشی کتابداری دانشگاه تهران است تحقیقات مورد بررسی را می توان از نظر موضوع به سه دسته تقسیم کرد:

(۱) تحقیقاتی که می توان از آنها بعنوان "تحقیقات کتابداری و دکومانتاسیون صرف" نام برد مثل:

الف. ایجاد و توسعه کتابخانه در کارخانه ها و مراکز صنعتی ایران

۱. اسفندیاری، منصور. فهرست توصیفی و ارزشیابی اجمالی پایان نامه های فوق لیسانس کتابداری دانشگاههای تهران و شیراز تا پایان سال

۱۳۵۷. پایان نامه فوق لیسانس کتابداری. تهران، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی، گروه آموزشی کتابداری، ۱۳۵۹

- بیدل، فریفته. فهرست موضوعی پایان نامه های فوق لیسانس کتابداری. تهران، مؤسسه تحقیقات و برنامه ریزی علمی و آموزشی، مرکز خدمات کتابداری، ۱۳۵۹.

با اقتباس از:

کتبی، مرتضی، روشهای تحقیق در علوم اجتماعی. (پلی کپی، جزوه درسی) تهران، دانشگاه تهران، دانشکده علوم اجتماعی و تعاون. نیمسال دوم سال تحصیلی ۵۹-۵۸، شماره سری انتشارات: ۲۳، ص، ۴۰.

بعنوان نمونه نگاه کنید به:

Goldberg, David. P. The Detection of Psychiatric. Illness by Questionnaire. London Oxford Press, 1972

- ب. بررسی کتابخانه های دبستانهای تهران
- ج. بررسی کتابخانه های کودکان و نوجوانان کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان
- د. بررسی مراکز مدارک در ایران
- لا. بررسی و ارزیابی سه کتابخانه تخصصی واقع در شهرستان کرج و ارتباط آنها با یکدیگر
- و. تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی مشکلات پیشنهادات واحدهای پژوهشی
- ز. تحقیق در چگونگی جریان اطلاعات در واحدهای تولید کننده و مصرف کننده اطلاعات علمی و فنی کشور
- ح. شناسایی واحدهای تحقیقاتی علوم اجتماعی ایران
- ط. طرح شناسایی مراکز اسناد و مدارک علمی ایران
- ی. مفهوم مرجع

تحقیقاتی که می توان از آنها بعنوان "تحقیقات بین رشته ای" کتابداری و دکومانتاسیون در این تحقیقات مسایل کتابداری و دکومانتاسیون در رابطه به یک عامل اجتماعی فرهنگی و ... مورد بررسی قرار گرفته است مثل:

- الف. بررسی عادت و علاقه به کتاب خواندن در کتابخانه های عمومی تهران
- ب. بررسی عادت و علاقه دانشجویان به مطالعه
- ج. بررسی عقاید و نظریات جمعی از کودکان و نوجوانان تهران درباره معیارهای یک کتاب خوب
- د. تحقیقی درباره فارغ التحصیلان فوق لیسانس علوم کتابداری دانشگاه تهران در سالهای ۵۳-۱۳۵۰ و نظام آموزش علوم کتابداری از نظرگاه آنان
- لا. جامعه شناسی کتابخوانی نوجوانان ۱۵-۱۹ ساله
- و. دانش آموز ایرانی و کتابهای مذهبی
- ز. رغبتهای مطالعه کودکان در ده دبستان تهران
- ح. کارنامه پنج ساله (۱۳۵۰-۱۳۵۴) گروه آموزش کتابداری از دیدگاه فارغ التحصیلان
- ط. تحقیق درباره روشهایی که اعضای هیأت علمی دانشکده علوم دانشگاه تهران برای دستیابی به منابع و مدارک علمی بکار می برند.

۳- تحقیقاتی که منحصرأ در هیچ یک از دو دسته فوق جای نمی گیرند و در عین حال مرز مشترکی با هر دو دسته دارند. شاید بتوان از آنها - البته با احتیاط - بعنوان "تحقیقات تجربی کتابداری و دکومانتاسیون" نام برد مثل :

- کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه های دانشگاهی

ایرادات وارد بر پرسشنامه ها

(۱) مقوله بندی

"مقوله بندی" از مهمترین و دقیقترین کوششهایی است که محقق جهت سازماندهی پرسشنامه باید انجام دهد. مقوله بندی مناسب خبر از دقت ذهن روشی هدفها درستی موضوع و سنجیدگی فرضیه و متغیرها

می‌دهد. اشکالاتی را که پرسشنامه‌های مورد بررسی از جهت مقوله بندی به آن دچارند می‌توان به سه دسته تقسیم کرد:

الف - عدم مقوله بندی

ب - عدم تناسب مقوله‌ها

ج - نقص مقوله بندی

بسیاری از پرسشنامه‌ها با وجود نیاز شدید به مقوله بندی مقوله بندی نشده‌اند. بعنوان نمونه پرسشنامه ای با ۸۲ سؤال در باب "جامعه شناسی کتابخوانی نوجوانان" مقوله بندی نشده است و ۸۲ سؤال که بقول نویسنده ۵ سؤال آن مورد استفاده قرار نگرفته فهرست و آر آمده است. و هیچ نوع مقوله ای اعم از ذهنی یا عینی در آن مشاهده نمی‌شود.

اشکال دوم عدم تناسب مقوله‌ها با سؤالاتی است که تحت آن مقوله قرار می‌گیرند بعنوان مثال یکی از مقوله‌های پرسشنامه ای "چگونگی مصرف اطلاعات واحد" است که تحت آن مقوله فرعی "سازماندهی اطلاعات" و سؤال "اطلاعات مربوط به تولید کنندگان اطلاعات چگونگی نگهداری می‌شود؟" آمده است. در این تحقیق که هدف آن بررسی "جریان اطلاعات علمی و فنی کشور" است، مقوله‌های دقیقی چون "مصرف اطلاعات" "سازماندهی اطلاعات" و "نگهداری اطلاعات" از یکدیگر تفکیک نشده‌اند. در نتیجه، پرسش شونده دچار سردرگمی و بی‌نظمی فکری می‌شود.

اشکال سوم بر می‌گردد به اینکه مقوله بندی بسیاری از پرسشنامه‌ها ناقص است. منظور از نقص مقوله بندی این است که اولاً در مواردی که نیاز به مقوله بندی وجود دارد مقوله بندی نشده و ثانیاً بین مقوله‌های مختلف مرز مشترک وجود دارد.

۲- نثر

نثر پرسشنامه‌ها از سه نظر اشکال دارد:

الف - از جهت کلی در مقایسه با دستور زبان فارسی

ب - از جهت سبک نگارش: "پرسشنامه نویسی"

ج - در رابطه با مخاطبان

ارزیابی نثر پرسشنامه همانند دیگر موارد چون مقوله بندی و سؤالات و ... در رابطه با هدف معنی پیدا می‌کند. گفته شده که در تنظیم پرسشنامه‌ها، هدف برقراری تفاهم است در جهت گرفتن اطلاعات مورد نیاز. اگر در این راه رعایت قواعد دستور زبان هم نشود اشکالی نمی‌توان گرفت. اگر پرسش شونده‌ها ما کودکان و نوجوانان هستند پرسشنامه باید در جهت هم‌زمانی با آنان تنظیم گردد و هم‌زمانی نباید فدای رعایت قواعد دستوری شود. در ایرادات فوق این مهم نیز مد نظر بوده است. منظور این است در صورتی که امکان بهبود نثر وجود دارد و از جهتی تغییر نثر هیچگونه اشکالی ایجاد نمی‌کند. باید در این جهت کوشید و دقت کرد. فی‌المثل در مورد این سؤال:

اگر درس "آشنایی با کتابخانه" هست شما چه نقشی در برگزاری این کلاسها دارید؟

که در پرسشنامه تحقیق "کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه‌های دانشگاهی" آمده است و دیگر سؤالات مشابه در پرسشنامه‌های دیگر می‌توان این دقت را روا داشت.

ایراد دوم مربوط به سبک نگارش پرسشنامه ها می شود. برای تنظیم پرسشنامه سبکهای متعارف و مقبولی وجود دارد که البته تخطی از این سبکها اگر ما را به هدف نزدیکتر کند اشکالی ندارد. اما باید حتی الامکان سبکهای متعارف را رعایت کرد. چه این سبکها پس از تعمق و سنجش شقهای مختلف بدست آمده اند و براحتی نمی توان شق دیگری را جانشین آنها کرد. فی المثل در پرسشنامه تحقیق "بررسی کتابخانه های دبستانهای تهران" سؤالات به اینصورت است:

ملی است یا دولتی

(منظور مدرسه مورد سؤالات است)

نظر ما در اینجا صرفاً متوجه شیوه نگارش است. و یا سؤال دیگری از همین پرسشنامه.

در صورت نداشتن کتابخانه:

الف - آیا به آن احتیاجی دارید؟

ب - بعلت نداشتن امکانات مالی تا بحال به تأسیس کتابخانه اقدام نکرده اید یا نداشتن کتابدار؟

این سؤال، عرف معمول پرسشنامه نویسی را بر هم زده و سبک بهتری نیز جایگزین نکرده است. در سؤال اخیر، پاسخ اول بصورت سؤال کوتاه، پاسخ دوم بصورت سؤالی طولانی که پرسش شونده دقیقاً تکلیف خود را با آن نمی داند، آمده است جای بررسی ناهماهنگی سطوح دو پاسخ در سطور آینده است و فعلاً از آن می گذریم. همینطور در پرسشنامه تحقیق "عادات و علاقه دانشجویان به مطالعه" به سؤال زیر برمی خوریم:

آیا معتقدید مطالعه می تواند نقش در رشد شخصیت ارتقای شان اجتماعی رضای برخی از خواسته های درونی شما داشته باشد.

نثر مقوله ها نیز دچار اشکال است. نثر مقوله های یک پرسشنامه باید یکدست و یک سطح باشد. فی المثل مقوله یا مقوله ای فرعی با سوال و مقوله دیگر با عبارت یا کلمه مشخص نشود. در پرسشنامه ای بر می خوریم به مقوله های فرعی زیر:

۲-۴- روشهای کسب اطلاعات

۳-۴- منبع کسب اطلاعات این واحد از کجا تامین می شود؟

۴-۴- وسایل و ابزارهای کسب اطلاعات

۵-۴- اطلاعات مربوط به تولید کنندگان اطلاعات چگونه نگهداری می شود

۶-۴- سازماندهی اطلاعات

در مورد دیگری برمی خوریم به تکرار یک عبارت قابل حذف در مقوله ها:

۱- وضع کتابخانه از نظر فضا و ساختمان

۲- وضع کتابخانه از نظر کارمندان تمام وقت

۳- وضع کتابخانه از نظر موجودی

اشکال سوم پرسشنامه ها از نظر نثر در رابطه با مخاطبان مطرح می شود. گاه نثر پرسشنامه از نظر رعایت قواعد دستوری و پرسشنامه نویسی خوب است، اما در رابطه با مخاطبان نامفهوم است. محققین کتابداری و

دکومانتاسیون باید توجه داشته باشند که اصطلاحاتی چون "نمایه، مدرک، فهرست مشترک، نمایه نامه، چکیده‌نامه، نیازهای اطلاعاتی، جریان اطلاعات، واحدهای تولید کننده اطلاعات، واحدهای مصرف کننده اطلاعات، اصطلاحنامه (تزاروس) شبکه اطلاع رسانی و حتی دکومانتاسیون" در بسیاری موارد حتی برای کتابداران هم ناآشناست چه برسد برای مخاطبان دیگر، گفتنی است که در پاره ای موارد حتی بعضی از اساتید دانشگاه نیز با این اصطلاحات فنی آشنا نیستند. بنابر این استفاده از این اصطلاحات باید با دقت و احتیاط کامل همراه باشد. در صورتیکه این اطمینان وجود دارد که پرسش شونده با پرسشگر بر سر مفاهیم و کاربردهای اصطلاحات همداستان است و واحد تولید کننده را همانطور می فهمد که پرسشگر می خواهد، می توان این اصطلاحات را بکار برد. اما در مواردی که نیاز به توضیح است و ما ناگزیر از بکار بردن اصطلاحات هستیم. می توان در برگه ای جداگانه آنها را دقیقاً تعریف کرد. در موارد دیگر باید کوشش کرد یا از اصطلاح متعارف استفاده شود و یا سوالات را بطور بسته (با پاسخهای معین) طرح کرد. بجز اصطلاحات تخصصی اصطلاحاتی چون "ردیابی"، "دستیابی" و "پی گیری" نیز باید با دقت بکار روند. به توصیه یکی از محققین در این باب گوش فرا دهیم:

"عبارت پرسشنامه نباید نیاز به توجیه و تفسیر داشته باشد اشتباهاتی که ممکن است از این راه در تنظیم پرسشنامه بشود، آنقدر اهمیت دارد که گاهی بهتر است بجای یک کلمه یک جمله توضیحی بکار برد."^۱

۳) سئوالات

طرح سوال خود هنری است، بحثی است مهم در روانشناسی، فلسفه معناشناسی، زبانشناسی و آموزش و پرورش^۲ طرح دقیق و درست سوال نمایانگر احاطه و آگاهی ما به موضوع است. کم توجهی به اهمیت سئوالات نادیده گرفتن کل معارف اساسی است. نقش سئوالات درست و بجا در توسعه علم و اهمیت سئوالات در روانشناسی و تفکر از جمله مسائلی است که باید آن را مد نظر داشت طراحان و تنظیم کنندگان پرسشنامه در عین حال باید توجه داشته باشند که پشتوانه هر نوع پرسشنامه و سئوالات مکتبی فلسفی است. شناخت اجمالی این مکاتب و ضرورت‌های آنها از جمله لوازم تنظیم پرسشنامه است. اگر بی توجه به سرچشمه اصلی بنشینیم و سئوالات طرح کنیم، در ورطه ای می افتیم که نتیجه آن بد فهمی و استنتاجهای غلط و توسعه و تعمیم آنهاست. پاره ای از محققین برای "سئوالات نویسی" اصولی بر شمرده اند^۳ که از آن جمله است: اصل

۱. کتبی مرتضی. ص ۳۷ و ۳۸.

۲. بعنوان نمونه نگاه کنید به:

سروش عبدالکریم. علم چیست؟ فلسفه چیست؟ نحریرنو. تهران پیام آزادی ۱۳۶۱ ص ۸۳-۹۱.
...روشهای مطالعه. ترجمه علی اکبر سیف. تهران، انتشارات رشد، ۱۳۵۸. ص ۸۹-۱۱۳.

پولیا، جورج. "نظام ذهن"، ترجمه پرویز

شهریاری، بازتاب، سال سوم. شماره ۲،

تابستان ۱۳۶۱. ص ۴۰-۵۷

-Hamblin, C. L. "Questions". In: Paul Edwards (ed). The Encyclopedia of Philosophy, vol 7. New York. Macmillan Publishing Co, Inc \$ the free Press, 1972. Pp 49-53.

۳. نگاه کنید به:

محمد ی نژاد حسن. روشهای تحقیق و آمار در علوم سیاسی و جامعه شناسی تهران، موسسه عالی علوم سیاسی و امور حزبی، ۱۳۵۴. ص

۱۹۸-۱۹۲.

صراحت (یعنی سئوالات روشن و واضح باشند)، اصل تکامل (یعنی سئوالات کامل باشند)، اصل ساده نویسی، اصل بیطرفی، اصل اختصار و اصل ترتیب (یعنی تقدم و تاخر منطقی سئوالات حفظ شود). با توجه به این مهم، در این قسمت ایرادات خاصی که بر سئوالات وارد است، مورد بررسی قرار می گیرد. تردیدی نیست که مواردی مطرح شده در نثر و مقوله بندی، از جهاتی به سئوالات هم مربوط می شود. اما در اینجا زاویه دید را منحصرأ بر روی سئوالات متمرکز می کنیم. در این رابطه می توان از ایرادات ذیل نام برد:

الف - تعدد سئوالات (طول پرسشنامه)

ب- وجود سئوالات طولانی، کلی، کلیشه ای، تکراری، ارزشی و اضافی

ج- ناهماهنگی بین سئوالات باز و بسته

د - ناهماهنگی در تقدم و تاخر سئوالات

اغلب پرسشنامه ها از بیماری "طولانی بودن" رنج می برند. بی آنکه وارد بحث بیشتر شویم از تعدد سئوالات یا تعداد صفحات چند پرسشنامه نام می بریم:

پرسشنامه تحقیق "جامعه شناسی کتابخوانی نوجوانان ۱۵-۱۹ ساله": ۸۲ سئووال
پرسشنامه "کارنامه پنج ساله (۱۳۵۰-۱۳۵۴) گروه آموزشی کتابداری": ۹۰ سئووال^۱
پرسشنامه "بررسی عادات و علاقه به کتاب خواندن در کتابخانه های عمومی تهران": ۱۰ صفحه
پرسشنامه "شناسایی واحدهای تحقیقاتی علوم اجتماعی در ایران": ۱۲ صفحه
پرسشنامه "تحقیق در چگونگی جریان اطلاعات در واحدهای تولید کننده و مصرف کننده اطلاعات": ۱۷ صفحه
و بالاخره پرسشنامه کتابچه ای "طرح شناسایی مراکز اسناد و مدارک در ایران". ۳۴ صفحه
لازم است توجه داده شود که ایرادات فوق با توجه به این نکته که تعداد سئوالات یک پرسشنامه بطور کلی به عوامل سه گانه موضوع تحقیق، محل تحقیق و جمعیت مورد مطالعه بستگی دارد، گرفته شده است. بجز تعداد سئوالات، طولانی بودن برخی از سئوالات نیز مشکلی است فقط بعنوان نمونه سئووالی که مخاطبان آن مراجعه کنندگان کتابخانه های عمومی هستند، آورده می شود:

آیا مایلید کتاب مورد نظرتان را در جعبه فیش کتابخانه جستجو کرده و شماره آنرا به کتابدار بدهید تا او کتاب را از مخزن کتابخانه پیدا کرده و بشما بدهد یا خودتان مستقیماً به قفسه ها مراجعه کرده و کتاب مورد نظر را بدست آورید؟ در هر صورت دلایل خود را ذکر کنید

طرح سئوالات کلی در پرسشنامه نمی تواند کمک چندانی به حل مشکل کند. سئووال کلی پاسخی کلی را هم در بر خواهد داشت و پاسخ کلی نمی تواند رهگشایی کند. بعنوان نمونه سئووالی که از فارغ التحصیلان فوق لیسانس علوم کتابداری شده که:

۱. درست است گفته شود ۸۹ سئووال، چون یکی از سئوالات، این است: لطفاً برای توضیحات بیشتر از صفحه سفید و شماره سطر را هم ذکر نمایید.

بنظر شما درسهایی که تدریس شده نیازهای جامعه ایرانی را برآورده می کند؟
سئوالی کلی است که می تواند موضوع یک پرسشنامه و بررسی، قرار گیرد و با پاسخ "بلی" "خیر" و یا حتی "تاحدودی" پرسش شوندگان، مسأله روشن نمی شود.

علاوه بر این از طرح سئوالات کلیشه ای هم باید اجتناب کرد، سئوالی چون
چرا به کتابخانه می آئید؟

پاسخ کلیشه ای "برای اینکه کتاب بخوانم" را خواهد داشت.

وجود سئوالات تکراری یعنی سئوالاتی که یا با وجود سئوالات دیگر اضافه می نماید و یا امکان تلفیق آنها در دیگر سئوالات وجود دارد، نیز از اشکالات دیگر پرسشنامه هاست. برای نمونه از سئوال ۶ و ۷ پرسشنامه تحقیق "کتابدار مرجع و ..." یاد می کنیم که:

-کار خود را در طول روز بطور مختصر شرح دهید

-چند ساعت از وقت شما در روز به پاسخگویی به مراجعان می گذرد؟

که به سهولت می توان با اندکی تغییر در سئوال اول، پاسخ سئوال دوم را بدست آورد. و همینطور در مورد دو سئوال دیگر از پرسشنامه تحقیق "بررسی کتابخانه های کودکان و نوجوانان".

-در صورت استفاده از کتابهای دیگر^۱ از چه کتابهایی استفاده می کنید؟

-چه کتابهایی را بیشتر دوست دارید و بیشتر مطالعه می کنید؟

در مواردی که پرسشگر با رفتارهای اجتماعی سرو کار دارد، نباید سئوالاتی مطرح کند که القای ارزش نماید و یا پرسش شونده را در موقعیتی قرار دهد که نتواند جواب مورد نظر خود را بدهد. در پرسشنامه تحقیق "دانش آموز ایرانی و کتابهای مذهبی" به این سئوال برمی خوریم:

-چقدر به کتاب خواندن علاقه دارید؟

طرح سئوال به گونه ای است که پرسش شونده خود را محکوم می بیند که به کتاب خواندن علاقه داشته باشد و فقط حق دارد میزان آن را مشخص کند. در پرسشنامه تحقیق "کتابدار مرجع و نقش او در کتابخانه های دانشگاهی" سئوال

-برای جلوگیری از تجسس دوباره برای سئوالات تکراری لیستی از پاسخ هایی که می دهید نگاهی

می دارید؟

ایجاد ارزش می کند، یعنی پرسش شونده احساس می کند که پاسخ منفی به این سئوال نشان دهنده نقضی در کار اوست. در اینصورت یا پاسخ مبهم می دهد و یا پاسخ غلط می دهد و یا اگر پاسخ درست هم بدهد از پاسخ خود ناراضی است و این نارضایتی بر پاسخگویی او به سئوالات دیگر، اثر می گذارد. بهتر آن بود که این سئوال دقیقاً همانطور که در پرسشنامه "مفهوم مرجع" آمده، ذکر می شد:

-آیا لیستی از سئوالهای مطرح شده و جواب آنها (را) تهیه می کنید؟

علاوه بر وجود سئوالات تکراری در پرسشنامه ها، به سئوالات اضافی نیز برمی خوریم. سئوالاتی که یا در رابطه با هدف تحقیق نیستند و یا خیلی دور از هدفند مثل سئوالات:

-هیچگاه به مشکلی برخوردید که نتوانسته باشد آن را حل کند؟

- آیا بخاطر آرامش خیال خود ترجیح می دهید با آنان^۱ از در سازش در آئید؟

- آیا واقعاً به خواسته‌های آنان معتقدید؟

- آیا درمقابل خواسته‌های آنان مقاومت نمی کنید؟

در پرسشنامه ۸۲ سئووالی تحقیق "جامعه شناسی کتابخوانی نوجوانان ۱۵-۱۹ ساله، و یا در پرسشنامه تحقیق "بررسی عادت و علاقه به کتاب خواندن در کتابخانه های عمومی تهران" سئووال شده: بنظر شما کتابهایی که تألیف یا ترجمه می شوند چند درصد

ارزش ادبی دارند

جملات رسا و نامأنوس بکار می برند

جنبه آموزندگی دارند

موضوع آنها جدید و جالب است.

مسأله دیگر اینکه، در پرسشنامه باید کوشش بر این باشد که تعداد سئوالات باز محدود باشد. مگر اینکه طرح سئووال در رابطه با مصاحبه ای حضوری باشد که تنها هدایت مصاحبه شونده مد نظر است.

در پرسشنامه ها سئوالاتی دیده می شود که می توانند بسته باشند، اما بصورت باز مطرح شده اند و نکته مهمتر اینکه ، پرسشگر در تنظیم سئوالات باز و بسته از روش واحدی پیروی نکرده است. در مواردی سئووالی را بصورت بسته طرح کرده و در موارد مشابه سئووالی را باز طرح کرده است.

در هر مرحله از طرح سئووال باید دقیق بود. رابطه هر سئووال با دیگر سئوالات، با مقوله ها، با پرسشنامه و نحوه تنظیم آن را معلوم کرد و در همین جا می رسیم به ایراد مهم دیگری که آن ناهماهنگی در تقدم و تأخر سئوالات است. طرح سئوالات منطق خاصی دارد؛ بعنوان مثال ، اول باید سئووال کرد که "آیا کتابخانه شخصی دارید". و بعد از روش طبقه بندی، موجودی و میزان استفاده از آن ، سئووال کرد. نقطه شروع و نقطه پایان سئوالات، با یکدیگر رابطه دارند. همبستگی سئوالات با مقوله ها، معنای خاصی دارد. در برخی از پرسشنامه ها تقدم و تأخر منطقی سئوالات رعایت نشده و ما به سئوالات خلق الساعه ای برمی خوریم که نظم فکری پرسش شونده را بر هم می زند.

۴) پاسخهای معین

گفتیم که بهتر است تا حد امکان سئوالات را بصورت بسته، با پاسخ های معین طرح کرد. اما رعایت این مهم نیز تابع شرایط و قواعد خاص و مستلزم دقت است. از این جهت در پرسشنامه های مورد بررسی، سه اشکال دیده می شود:

الف. تعداد پاسخها

ب. وجود مرز مشترک بین پاسخهای یک سئووال

ج. محدودیت آنها

در پرسشنامه ای تعداد پاسخها تعیین شده برای یک سئووال به ۱۹ مورد رسیده است و همین جا می رسیم به ایراد دوم که بسیاری از این پاسخها با یکدیگر مرز مشترک دارند. یعنی یک یا چند مورد را می توان در قالب موارد دیگر جای داد. در هر حال امکان تدقیق پاسخها وجود دارد. امکان مقوله بندی و طبقه بندی نیز

وجود دارد. طراحان پرسشنامه نباید پاسخهای تخمینی سئوالات بسته را سهل انگارانه ردیف کنند و هر چه بنظرشان آمد، در آن مجموعه بگنجانند. بدون اینکه وارد ذکر جزئیات شویم یک نمونه از این سئوالات را از یک پرسشنامه عیناً نقل می کنیم:

-علاقه شما به کتابهای زیر چقدر است:

داستانهای شاد

غم انگیز

خیالی

خنده دار

قهرمانی

در مورد حیوانات

واقعی

تاریخی

شعر

کتابهای علمی

شرح حال بزرگان

کتابهای مذهبی

و چند نمونه دیگر از این اشکالات از یک پرسشنامه نسبتاً خوب:

-کدامیک از منابع زیر مورد استفاده شما قرار می گیرد:

الف. کتاب

ب. نشریات تخصصی

ج. روزنامه

د. چکیده ها

لا فهرست مقالات

و. کتابشناسیها

ز. فهرست مندرجات مجلات علمی

ح. اسناد و مدارک

ط. گزارشات مجامع علمی (کنفرانسها و سمینارها و غیره...)

ی. سایر منابع

در پاسخهای فوق، بند ح (اسناد و مدارک) عام است، یعنی دیگر شقوق را می توان از آن نتیجه گرفت و ایراد واردتر به همین پرسشنامه در سئووال دیگر:

-دلایل عدم موفقیت خود را در دستیابی به منابع مورد نیاز به ترتیب اهمیت با شماره های ۱ تا ۱۰

مشخص کنید:

الف. مواد مورد نیاز در مجموعه کتابخانه موجود نیست

ب. کتابخانه فاقد نظم منطقی است

ج. خدمات کتابخانه نارساست

د. کتابدار متخصص باندازه کافی نیست

II وسایل لازم (از قبیل دستگاه، فتوکپی و غیره) در دسترس نیست

و. مواد مورد نیاز بزبان فارسی نیست

ز. کتابخانه مورد مراجعه با مراکز علمی بین المللی در ارتباط نیست

ح. محل خاصی جهت مطالعه استادان در نظر گرفته نشده است

ط. مقررات کتابخانه با نیازهای اعضای هیئت علمی منطبق نیست

همانطور که ملاحظه می شود موارد الف تا ط، همسطح نیستند. در صورتیکه باید همسطح باشند. یعنی یکی از دیگری قابل استنتاج نباشد. یکی با دیگری مرز مشترک نداشته باشد، یکی کل نباشد و دیگری جزء، در این مورد بخصوص بند ج یعنی "خدمات کتابخانه نارساست" می تواند درعین حال در برگزیده چند پاسخ دیگر باشد. "خدمات کتابخانه نارساست" به عبارتی و به تعبیری یعنی "وسایل مورد لازم (از قبیل دستگاه فتوکپی و غیره) در دسترس نیست" (II) و می تواند برگردد به "کتابدار متخصص به اندازه کافی نیست" (د) و "مواد موردنیاز به زبان فارسی نیست" (و) و همین جا در همین سئووال می رسیم به اینکه بند ج (محل خاصی جهت مطالعه استادان در نظر گرفته نشده است) با دیگر بند ها و با سئوال ربط چندانی ندارد.

اشکال سوم "محدودیت پاسخهای معین" است. پاسخهای معین درعین حال نباید محدود کننده باشند. از آنجا که برای تنظیم کننده پرسشنامه امکان این وجود ندارد که همه پاسخهای ممکن را حدس بزند، معمولاً یک شق "غیره" و یا "دیگر" و یا "سایر" قرار می دهند تا پرسش شونده از بیان حقیقت باز نماند در برخی از این پرسشنامه‌ها به این مهم توجه نشده است. بعنوان مثال در سئووال زیر:

منظور شما از تحصیل چیست؟

الف - گرفتن مدرک تحصیلی و کسب موفقیت اجتماعی

ب - علاقه به تحصیل و کسب دانش

۵) اشکالات دیگر

اشکالات دیگر را فهرست وار ذکر می کنیم:

- ناهمخوانی عنوان پرسشنامه با هدف

- کمبود مقدمه ای مناسب و اطمینان بخش در توضیح تحقیق و پرسشنامه

سخن آخر

با طرح چند پرسش از محققینی که در حال تنظیم "پرسشنامه" هستند و یا "پرسشنامه" ای تنظیم کرده اند این بحث را بیایان می بریم:

- آیا به "پرسشنامه" در مجموعه روشهای تحقیق و نه بعنوان تکنیکی مجرد نظر می کنید؟

- آیا به فلسفه، محدودیتها و تواناییهای پرسشنامه توجه دارید؟

- آیا موضوع مورد تحقیق خود را به اندازه کافی دقیق و محدود کرده اید؟
 - آیا دقیقاً می دانید موضوع مورد تحقیق شما به کدام حیطه تعلق دارد؟
 - و اگر موضوعی بین رشته ای است، به روشها و مباحث مورد نیاز هر رشته توجه دارید؟
 - آیا در مورد کارآیی "پرسشنامه" برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز تحقیق خود، اطمینان کامل دارید؟
 - آیا انواع سئوالات را مد نظر دارید؟ سئوالات اطلاع طلب تائیدطلب، نظر طلب، تصمیم طلب و سئوالات سئووال آفرین؟ سئوالاتی که پاسخ مشروط می طلبند و سئوالاتی که پاسخ قطعی می طلبند؟ سئوالات باز، سئوالات بسته، سئوالات چند جوابی، سئوالات مدرج، سئوالات شناسایی، سئوالات دانشی، سئوالات جهتی و ...؟
 - آیا به توانایی و زبان خاص مخاطبان اندیشیده اید؟
 - آیا طرح سئوالات به گونه ای هست که پرسش شوند، سئووال را همانگونه پاسخ دهد که شما می خواهید؟
 - آیا در پرسشنامه شما، اصطلاحات مبهم، قابل تفسیر و غیر قابل فهم وجود ندارد؟
 - آیا سئوالات و مقوله ها با نظام ذهن پرسش شونده هماهنگند؟
 - آیا ارتباط عنوان تحقیق با پرسشنامه را مد نظر دارید؟
 - آیا پرسشنامه شما در جهت نیل به هدف تحقیق هست؟
 - آیا سئوالات طرح شده اطلاعات مورد نیاز شما بدست می دهد؟
 - آیا ارتباط یک یک سئوالات با هدف و با پرسشنامه کنترل شده است؟
 - آیا سئوالات کلیدی را کشف کرده اید؟
 - آیا مقولات مورد نیاز را دقیقاً شناسایی کرده اید؟
 - آیا پرسشنامه را یکبار بطور آزمایشی پر کرده اید؟
 - آیا تعداد سئوالات کافی است؟
 - آیا در مقدمه و با طرح سئوالات نخستین، اطمینان پرسش شونده را جلب کرده اید؟
 - آیا شیوه نگارش سئوالات را از جهات مختلف بازبینی نموده اید؟
 - آیا به اهمیت سئووال و فلسفه سئووال توجه کرده اید؟
 - آیا با طرح هر سئووال از خود سئووال کرده اید که:
 - این سئوال چه فایده ای دارد؟
 - این سئوال چگونه استخراج می شود؟
 - جای این سئووال کجاست؟
 - پاسخهای احتمالی آن کدام است؟
 - رابطه این سئووال با سئوالات دیگر و پرسشنامه چیست؟
 - آیا این سئووال ارزش خاصی را القاء نمی کند؟
- آیا توجه دارید که "پرسشنامه نویسی" را نمی توان از کتابها آموخت و کتابها تنها کلیاتی بدست می دهند؟

و بالاخره آیا توجه دارید به سخن اوپنهایم که "فرآیند تحقیق در آغاز نیاز به تفکری دقیق، منطقی، نقاد و شکاک دارد"^۱؟

[ابتدای صفحه](#)

¹-Oppenheim, A.N. Questionnaire Design and Attitude Measurement. London, Heinemann, 1968. P.2.