

### Type of questionnaires:

A questionnaire is a reformulated written set of questions to which respondents record their answers, usually within rather closely defined alternatives. Questionnaires are an efficient data collection mechanism when the researcher knows exactly what is required and how to measure the variables of interest. Questionnaires can be administered personally, mailed to the respondents, or electronically distributed.

الاستبانة عبارة عن صياغة لمجموعة من الأسئلة معدة مسبقاً ليقوم المستجيب بتسجيل إجابته عليها باختيار أحد البدائل المحددة. ويعتبر الاستبيان وسيلة فعالة لجمع البيانات عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب وبكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها. ويمكن توزيع الاستبانة شخصياً أو بالبريد إلى المستجيبين. كما يمكن الحصول على المعلومات من خلال توزيع الاستبيان إلكترونياً.

### التوزيع الشخصي للاستبانة Personally administered questionnaires

When the survey is confined to a local area, and the organization is willing and able to assemble groups of employees to respond to questionnaires at the workplace, a good way to collect data is to personally administer the questionnaires. The main advantage of this is that the researcher or a member of the research team can collect all the completed responses within a short period of time. Any doubts that the respondents might have on any question can be clarified on the spot.

عندما يكون المسح مقصوراً على منطقة محلية، وعندما تكون المنطقة راغبة وقادرة على حشد مجموعات من الموظفين للحصول على إجابة للإجابة عن الاستبانة من المستقيين في مقر عملهم، فإن التوزيع الشخصي للاستبانة يعتبر أفضل وسيلة لجمع البيانات. والحسنة الأساسية في ذلك هي قدرة الباحث على جمع الاجابات التامة في فترة زمنية قصيرة. ومن الممكن توضيح أي استفسار أو إزالة أي شك يتعلق بالأسئلة للمستقي فوراً. كما أنه يتوفر لدى الباحث فرصة تقديم موضوع البحث إلى المستجيبين وتحفيزهم للأداء بإجاباتهم الصادقة.

### الإستبانة البريدية و الإلكترونية Mail and electronic questionnaires

The main advantage of mail and electronic questionnaires is that a wide geographical area can be covered in the survey. They are mailed to the respondents, who can complete them at their convenience, in their homes, and at their own pace. However, the return rates of mail questionnaires are typically low. A 30% response rate is considered acceptable. Another disadvantage of the mail questionnaire is that any doubts the respondents might have cannot be clarified.

الميزة الرئيسية للاستبانة البريدية والإلكترونية هي إمكانية تغطية مساحة جغرافية شاسعة في المسح. وتبعث الاستبانة بالبريد إلى المستجيب، الذي يستطيع الإجابة عنها في الوقت المناسب له في منزله أو في مكان آخر بقدر استطاعته. غير أن معدل ردود الاستبانة البريدية ليس مرتفعاً كما ينبغي. ومن المساوئ الأخرى للاستبانة البريدية عدم إمكانية توضيح أي استفسار ربما يحتاجه المستجيب. إضافة إلى ذلك، فإن معدلات الردود المنخفضة صعوبة تتعلق بمدى تمثيل العينة للمجتمع، لأن أولئك الذين يجيبون عن الاستبانة ربما يكونون مختلفين جداً عن المجتمع المفترض أن تمثله العينة.

**TABLE 9.1**

Advantages and disadvantages of different questionnaires

| Mode of data collection                | Advantages   | Disadvantages  |
|--|--|--|
| Personally administered questionnaires | Can establish rapport and motivate respondent.<br>Doubts can be clarified.<br>Less expensive when administered to groups of respondents.<br>Almost 100% response rate ensured.<br>Anonymity of respondent is high.           | Explanations may introduce a bias.<br>Take time and effort.  |
| Mail questionnaires                    | Anonymity is high.<br>Wide geographic regions can be reached.<br>Token gifts can be enclosed to seek compliance.<br>Respondent can take more time to respond at convenience. Can be administered electronically, if desired. | Response rate is almost always low. A 30% rate is quite acceptable.<br>Cannot clarify questions.<br>Follow-up procedures for nonresponses are necessary. |
| Electronic questionnaires              | Easy to administer.<br>Can reach globally.<br>Very inexpensive.<br>Fast delivery.<br>Respondents can answer at their convenience like the mail questionnaire.  | Computer literacy is a must.<br>Respondents must have access to the facility.<br>Respondent must be willing to complete the survey.                      |

### الخطوات الإرشادية لتصميم الاستبيان Guidelines for questionnaire design

Sound questionnaire design principles should focus on three areas. The first relates to the wording of the questions. The second refers to the planning of issues with regard to how the variables will be categorized, scaled, and coded after receipt of the responses. The third pertains to the general appearance of the questionnaire. All three are important issues in questionnaire design because they can minimize bias in research.

يجب أن تركز مبادئ تصميم الاستبيان الجيد على ثلاثة مجالات. المجال الأول يرتبط بصياغة ألفاظ الأسئلة. المجال الثاني يرتبط بتصنيف المتغيرات، وقياسها وترميزها بعد الحصول على إجابات المستقيمين. والمجال الثالث يتعلق بالشكل العام للاستبيانات. وتثير هذه المجالات الثلاثة قضايا مهمة في تصميم الاستبيانات لأنها يمكن أن تقلل من التحيز البحثي.

*The principles of wording refer to such factors as:* تشير مبادئ صياغة الألفاظ إلى عوامل عدة أهمها

1. The appropriateness of the content of the questions. ملائمة محتويات الأسئلة
2. How questions are worded and the level of sophistication of the language used. كيفية صياغة الأسئلة ومستوى التعقيد في اللغة المستخدمة
3. The type and form of questions asked. نوع الاسئلة – مفتوح ام مغلق
4. The sequencing of the questions. تتابع الاسئلة في الاستبيانات
5. The personal data sought from the respondents. البيانات الشخصية المطلوب الحصول عليها من المستجيب

Each of these is explained below:

### Content and purpose of the questions

The nature of the variable tapped - subjective feelings or objective facts - will determine what kinds of questions are asked. If the variables tapped are of a subjective nature (e.g., satisfaction, involvement), where respondent's beliefs, perceptions, and attitudes are to be measured, the questions should tap the dimensions and elements of the concept.

يجب أن يؤخذ هدف كل سؤال في الاعتبار بحيث يمكن قياس المتغيرات بطريقة ملائمة وفي نفس الوقت لا تطرح الأسئلة غير الضرورية . طبيعة المتغير المستعملة هي التي ستحدد ما هي أنواع الاسئلة التي ستطرح على المستجيب. إذا كانت المتغيرات المستعملة ذات طبيعة ذاتية (على سبيل المثال، الرضا، ومشاركة)، في هذه الحالة يتم طرح اسئلة عن المعتقدات والتصورات والمواقف لبني تواح المستجيب، وهنا ينبغي الاستفادة من أبعاد وعناصر المفهوم. بينما في حالة المتغيرات الموضوعية، مثل العمر والمستويات التعليمية للمشاركين، ينبغي توجيه سؤال مباشر - يفضل واحد يحتوي على مقياس ترتيبي. وبالتالي، ينبغي النظر في الغرض من كل سؤال بعناية بحيث يتم قياس المتغيرات بشكل كاف وبعيد عن الأسئلة ليس لها لزوم.

### Language and wording of the questionnaire

The language of the questionnaire should approximate the level of understanding of the respondents. The choice of words will depend on their educational level, the usage of terms and idioms in the culture, and the frames reference of the respondents.

يجب أن تراعي لغة الاستبيان مستوى فهم المستجيب. ويعتمد اختيار الألفاظ على مستوى التعليمي لأفرا العينة وعلى العبارات والجمل الاصطلاحية المستخدمة في هذه الثقافة وعلى قيم ومعتقدات المستقيين

### Type and form of questions

The type of question refers to whether the question is open-ended or closed. The form of the question refers to whether it is positively or negatively worded.

تسمح الأسئلة المفتوحة للمستجيب أن يجيب عن الأسئلة بأي طريقة يشاء. وفي المقابل يتطلب السؤال المغلق من المستجيب أن يختار إجابة من عدة بدائل يقدمها الباحث

Open-ended versus closed questions:

*Open-ended questions allow respondents to answer them in any way they choose. An example of an open-ended question is asking the respondent to state five things that are interesting and challenging in the job.*

*A closed question, in contrast, asks the respondents to make choices among a set of alternatives given by the researcher.*

تقسم الأسئلة إلى نوعين، وهما: الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة. السؤال المغلق هو السؤال الذي ينحصر جوابه ضمن مجال محدد من الإجابات المتوقعة، كاسئلة "نعم" أو "لا"، وأسئلة المعدل التقييمية. يشجع السؤال المفتوح الأشخاص الذين سيجيبون على الاستبيان على إضافة آرائهم الخاصة، ومشاعرهم، ومواقفهم، حيث يمكن القائمين على الاستبيان من استخدامها في جمع المعطيات النوعية. كما تتيح الأسئلة المفتوحة للباحثين الفرصة في الحصول على أجوبة غير متوقعة. تصف بعمق أكبر وجهات النظر الحقيقية الأشخاص الذين يجيبون على الاستبيان. كذلك فإن الأفراد الذين يستجيبون للاستبيانات يرغبون بتوافر إمكانية لإجاباتهم على بعض الأسئلة بكلماتهم الخاصة.

## Sequencing of questions:

The sequence of questions in the questionnaire should be such that the respondent is led from questions of a general nature to those that are more specific, and from questions that are relatively easy to answer to those that are progressively more difficult.

يجب ان يكون تتابع الأسئلة في الاستبيان بصورة تقود المستجيب من السؤال له طبيعة عامة إلى أسئلة ذات صابع خاص، ومن أسئلة سهلة الإجابة عليها إلى أسئلة متدرجة في الصعوبة. يوفر هذا الأسلوب السهولة والتقدم السلس للمستقصى لكي يجيب عن جميع بنود الاستبيان.

## Classification data or personal information

Classification data, also known as personal information or demographic questions, elicit such information as age, educational level, marital status, and income. Unless absolutely necessary, it is best not to ask for the name of the respondent. If, however, the questionnaire has to be identified with the respondents for any reason, then the questionnaire can be numbered and connected by the researcher to the respondent's name, in a separately maintained, private document.

تحتوي البيانات التي تستخدم للتصنيف، والتي تعرف بالمعلومات الشخصية أو الأسئلة الديمغرافية على معلومات عن العمر، ومستوى التعليم، والوضع الاجتماعي، والدخل.

### EXAMPLE

#### Section One: About Yourself

Please circle the numbers representing the most appropriate responses for you in respect of the following items.

**1. Your age**

- 1 Under 20
- 2 20-35
- 3 36-50
- 4 51-65
- 5 Over 65

**4. Your marital status**

- 1 Married
- 2 Single
- 3 Widowed
- 4 Divorced or separated
- 5 Other (specify)

**7. Number of years worked in the organization**

- 1 Less than 1
- 2 1-2
- 3 3-5
- 4 6-10
- 5 Over 10

**10. Job status**

- 1 Top management
- 2 Middle management
- 3 First-level supervisor
- 4 Nonmanagerial

**2. Your highest completed level of education**

- 1 Elementary school
- 2 High school
- 3 College degree
- 4 Graduate degree
- 5 Other (specify)

**5. Number of preschool children (under 5 years of age)**

- 1 None
- 2 One
- 3 Two
- 4 Three or more

**8. Number of other organizations worked for before joining this organization**

- 1 None
- 2 One
- 3 Two
- 4 Three
- 5 Four or more

**3. Your gender**

- 1 Female
- 2 Male

**6. Age of the eldest child in your care (years)**

- 1 Under 5
- 2 5-12
- 3 13-19
- 4 Over 19
- 5 Not applicable

**9. Present work shift**

- 1 First
- 2 Second
- 3 Third



## Principles of measurement مبادئ القياس

Are there some principles of measurement to be followed to ensure that the data collected are appropriate to test our hypotheses? These refer to the scales and scaling techniques used in measuring concepts, as well as the assessment of reliability and validity of the measures used, which were all discussed in Chapter 7.

هناك بعض مبادئ القياس التي يجب اتباعها للتأكد من أن البيانات التي يتم جمعها ملائمة للاختبار فروض البحث. وتشمل مبادئ القياس والمقاييس، واساليب القياس المستخدمة لقياس المفاهيم المختلفة. ويعتمد استخدام المقاييس المناسبة على نوع البيانات المطلوب الحصول عليها وتساعد أليات القياس المختلفة على استنباط المقاييس الملائمة. وبمجرد الحصول على بيانات يتم فحص جودتها باستخدام اختبارات الصلاحية والمصاقية.

### EXAMPLE

## Section Two: About Work Life

The questions below ask about how you experience your work life. Think in terms of your everyday experiences and accomplishments on the job and put the

most appropriate response number for you beside each item, using the scale below.

| Strongly Agree<br>1  | Agree<br>2 | Slightly Agree<br>3 | Neutral<br>4 | Slightly Disagree<br>5 | Disagree<br>6 | Strongly Disagree<br>7 |
|--|------------|---------------------|--------------|------------------------|---------------|------------------------|
| I do my work best when my job assignments are fairly difficult.      |            |                     |              |                        |               |                        |
| When I have a choice, I try to work in a group instead of by myself. |            |                     |              |                        |               |                        |
| In my work assignments, I try to be my own boss.                     |            |                     |              |                        |               |                        |
| I seek an active role in the leadership of a group.                  |            |                     |              |                        |               |                        |
| I try very hard to improve on my past performance at work.           |            |                     |              |                        |               |                        |
| I pay a good deal of attention to the feelings of others at work.    |            |                     |              |                        |               |                        |
| I go my own way at work, regardless of the opinions of others.       |            |                     |              |                        |               |                        |
| I avoid trying to influence those around me to see things my way.    |            |                     |              |                        |               |                        |
| I take moderate risks, sticking my neck out to get ahead at work.    |            |                     |              |                        |               |                        |
| I prefer to do my own work, letting others do theirs.                |            |                     |              |                        |               |                        |
| I disregard rules and regulations that hamper my personal freedom.   |            |                     |              |                        |               |                        |

## General appearance or "getup" of the questionnaire المظهر العام أو شكل الاستبيان

Not only is it important to address issues of wording and measurement in questionnaire design, but it is also necessary to pay attention to how the questionnaire looks. An attractive and neat questionnaire with appropriate introduction, instructions, and well-arranged set of questions and response alternatives will make it easier for the respondents to answer them. A good introduction, well-organized instructions, and neat alignment of the questions are all important.

من الضروري أيضاً الإنتباه إلى شكل أو مظهر الاستبيان. فإستبيان الجذاب لأنيق الذي يتضمن مقدمة ملائمة وتعليمات وأسئلة مرتبة ومقسمة إلى مجموعات منظمة وخيارات واضحة للإجابة ييسر على المستجيب الإجابة عن بنود الإستبيان.

### A good introduction:

A proper introduction that clearly discloses the identity of the researcher and conveys the purpose of the survey is absolutely necessary. It is also essential to establish some rapport with the respondents and motivate them to respond to the questions in the questionnaire wholeheartedly and enthusiastically. Assurance of confidentiality of the information provided by them will allow for less biased answers. The introduction section should end on a courteous note, thanking the respondent for taking the time to respond to the survey. The following is an example of an appropriate introduction.

المقدمة المناسبة تكشف بوضوح هوية الباحث الغرض من الدراسة. والمقدمة الجيدة في بداية الاستبانة وتحفيز المستجيب للرد على الأسئلة الواردة في الاستبيان بكل إخلاص. سوف ضمن سرية المعلومات التي تقدم في الاستبانة الحصول على اجابات أقل متحيزة. يجب أن تنتهي المقدمة بالشكر للمستجيب على أخذ جزء من وقته في الإجابة على هذا الاستبيان.

Example:

Dear Participant

This questionnaire is designed to study aspects of life at work. The information you provide will help us better understand the quality of our work life. Because you are the one who can give us a correct picture of how you experience your work life, I request you to respond to the questions frankly and honestly.

Your response will be kept strictly confidential. Only members of the research team will have access to the information you give. In order to ensure the utmost privacy, we have provided an identification number for each participant. This number will be used by us only for follow-up procedures. The numbers, names, and the completed questionnaires will not be made available to anyone other than the research team. A summary of the results will be mailed to you after the data are analyzed.

Thank you very much for your time and cooperation. I greatly appreciate the help of your organization and yourself in furthering this research endeavor.

Cordially,(Sd)

A. Professor, PhD

Organizing questions, giving instructions and guidance, and good alignment:

Organizing the questions logically and neatly in appropriate sections and providing instructions on how to complete the items in each section will help the respondents to answer them without difficulty. Questions should also be neatly aligned in a way that allows the respondent to complete the task of reading and answering the questionnaire by expending the least time and effort and without straining the eyes.

يجب أن تكون اسئلة الاستبانة منظمة بشكل منطقي في كل قسم من اقسام الاستبانة. كما ينبغي توفير إرشادات حول كيفية إكمال العناصر الموجودة في كل قسم سيساعد المشاركين للرد عليها بسهولة. وينبغي أيضا أن تتماشى بدقة بطريقة تسمح المستجيب لإكمال القراءة والإجابة على الاستبيان من خلال توسيع نطاق أقل وقت وجهد ودون اجهاد العينين.