

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



روش تحقیق در رفتار سازمانی

موضوع : پرستارمه



پرسشنامه

Questionnaire

روشهای گردآوری



پرسشنامه

پرسشنامه به عنوان یکی از متداول ترین ابزار جمع آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی مورد استفاده قرار می‌گیرد

به عبارتی :

پرسشنامه مجموعه‌ای است از سئوالات کتبی و غالباً مبتنی بر گزینه‌های مشخص که پاسخ دهنده جوابهای خود را بر آن درج

می‌کند. (غلامرضا خاکی ، ۱۳۷۹ ، ۴۰۲)

اهداف و کیفیّت پرسشنامه

هدف از ارائه پرسشنامه کسب اطلاعات معین در مورد موضوعی مشخص است.

کیفیت تنظیم پرسشنامه در بدست آمدن اطلاعات صحیح و درست و قابل تعمیم بسیار با اهمیت است

موارد استفاده

- ۱- در مواردی که از راه مشاهده یا مصاحبه نتوانیم حقایق و اطلاعات مورد نیاز را بدست آوریم
- ۲- بزرگ بودن گروه یا جامعه مورد مطالعه
- ۳- منابع لازم برای کسب اطلاعات در دسترس نباشند و ما ناگزیر باشیم از طریق پرسش از افراد بصیر در آن راه گام برداریم.

موارد استفاده

❖ همچنین پرسشنامه در موردی بکار می‌رود که محقق بخواهد نظر جمعی را در مورد مسأله‌ای بدست آورد. طرز تلقی مردم را از یک مسأله بداند، فلسفه‌ای را جستجو کند، از دیدگاه مثبت و منفی مردم نسبت به امری سر در آورد. (مصطفی

ازکیا، ۱۳۸۹، ۴۳۳)

مزایای پرسشنامه

- ❖ از نظر تعداد سئوالات و دامنه آن انعطاف‌پذیری بیشتری نسبت به مصاحبه دارد.
- ❖ از طریق آن با گروه وسیع‌تری در داخل و خارج جامعه می‌توان تماس گرفت
- ❖ سرعت عمل، هزینه پایین
- ❖ سادگی و آسانی اجرا
- ❖ همانندی سوالات برای همه

مزایای پرسشنامه

- ❖ آسانی استخراج مطالب و ارزیابی
- ❖ امکان انجام مطالعات بزرگ
- ❖ یکسان بودن شرایط در زمان تکمیل
- ❖ عدم نیاز به شخص مصاحبه کننده و عدم تاثیر وجود آن
- ❖ سادگی طبقه بندی و تجزیه و تحلیل
- ❖ افراد زیادتری را می توان مورد پرسش قرار داد (مصطفی

ازکیا، ۱۳۸۹، ۴۷۲)

محدودیت ها پرسشنامه

- ❖ عدم امکان توضیح
- ❖ عدم رابطه بین پرسشگر و پاسخگو.
- ❖ عدم قابلیت استفاده برای بی سودان
- ❖ درک نکردن مفهوم سوال
- ❖ احتمال بازنگشتن پرسشنامه به ویژه پرسشنامه هایی که با پست ارسال می شود زیاد است
- ❖ مبتنی بودن پاسخها بر محافظه کاری، راز داری (مصطفی

ازکیا، ۱۳۸۹، ۴۷۴)

حضور

پستی

الکترونیکی

پرسشنامه

روش‌های تحقیق به شیوه پرسشنامه در علوم اجتماعی. ترجمه خسرو مهندسی.::
دانشگاه تهران، ۱۳۴۴: ۲ جلد.

پرسشنامه حضوری

زمانی که تحقیقات در سازمانهای کوچکی صورت می گیرد و آمادگی و توانایی جمع کردن کارکنان در یک محل وجود داشته باشد تا به پرسشها پاسخ دهند اجرای حضوری بهترین روش گردآوری اطلاعات است.

مزایای پرسشنامه حضوری

❖ امتیاز این شیوه آن است که خود پژوهشگر می‌تواند شخصاً پرسشنامه‌های تکمیل شده را در مدت زمان کوتاه گردآوری کند و هرگونه تردیدی را که پاسخ دهندگان در مورد هر یک از سئوالات دارند بی‌درنگ برطرف کند.

❖ معرفی موضوع پژوهش را معرفی کند و پاسخ دهندگان را بر انگیزد که پاسخهای صادقانه بدهند

❖ کم هزینه تر و هم سریعتر است (علیرضا تک زارع ۱۳۷۹)

پرسشنامه پستی

این نوع پرسشنامه برای افراد از طریق پست ارسال می گردد و فرد پس از تکمیل آنرا برای محقق عودت می دهد

مزیت و معایب پرسشنامه پستی

مزیت :

- * منطقه جغرافیایی گسترده‌ای را در بر می‌گیرد.
- * پرسشنامه ها از طریق پست برای پاسخ دهندگان ارسال می‌شود تا آنان هر گونه که راحت ترند آنها را تکمیل کنند.

معایب :

- * چنانچه پاسخ دهنده با ابهامی روبرو باشد آن را نمی‌توان برطرف کرد.
- * میزان برگشت پرسشنامه های پستی معمولاً اندک است.

در روش ارسال پرسشنامه از طریق پست باید نکات زیر رعایت شود:

- (الف) روی پاکت آدرس گیرنده و فرستنده به طور کامل نوشته شود.
- (ب) پرسشنامه و راهنمای آن در پاکت قرار داده شود.
- (ج) برای سهولت کار عودت پرسشنامه تکمیل شده، پاکت تمبر زده ای را که روی آن آدرس محقق نوشته شده است ضمیمه کند تا پاسخگو برای ارسال پرسشنامه ناچار به تهیه پاکت و تمبر نباشد.
- (د) در صورت امکان نامه جداگانه یا کارت یا نشانه‌ای یادگاری به عنوان هدیه برای پاسخگو بفرستد.

پرسشنامه الکترونیک

در این نوع از پرسشنامه که با تازگی مورد استفاده از آن گسترش یافته است محقق با استفاده از شبکه های اطلاع رسانی و اینترنت اقدام به ارسال پرسشنامه الکترونیک برای افراد میکند و افراد پاسخ ها را در همان پرسشنامه وارد و با پست الکترونیک برای محقق باز می گردانند

البته زمانی می توان از این ابزار استفاده کرد که پاسخ دهنده طرز کار با رایانه را بداند و تمایل به پاسخگویی بدین طریق را داشته

باشد. (جهانگیر جهانگیری ۱۳۷۳)

اجزاء اصلی پرسشنامه

الف) نامه همراه یا مقدمه‌ای برای آماده کردن پاسخ دهنده جهت تکمیل پرسشنامه.

ب) دستورالعملها

ج) سوالها (گویه‌ها)

پرسشهای
باز

به پاسخ دهنده اجازه می دهد
هر گونه مایل است جواب دهد.

پرسشهای
بسته

از پاسخ دهنده می خواهد از میان گزینه هایی
که پژوهشگر ارائه می کند یکی را برگزیند.

سوال های باز - پاسخ

سوال هایی هستند که در آن ها پاسخ دهنده می تواند پاسخ را به اختیار خود بیان کند. این پاسخ ها می تواند از چند کلمه تا چند جمله باشد.



مثال:

احساساتی را که در حال حاضر نسبت به کار خود دارید شرح دهید؟

سوال های بسته - پاسخ

مجموعه ای از گزینه ها را ارائه می دهد تا پاسخ دهنده از میان آن ها یکی را انتخاب کند. پاسخ دهنده این نوع سوال ها را به سرعت درک کرده و به سهولت به آن پاسخ می دهد.

حالت‌های پرسشنامه های بسته - پاسخ

الف) حالت چند جوابی :

در این سئوالات پاسخ دهنده یکی از گزینه‌های ارائه شده را انتخاب نموده و علامت گذاری می‌کند.

مثال:

شغلی را که من ترجیح می‌دهم چه شغلی است ؟

- ۱- شغلی است که در آن به توانایی پیشرفت خود اطمینان دارم.
- ۲- شغلی است که همیشه مجبور به محدود کردن توانایی‌هایم هستم.
- ۳- شغلی است که درآمد بسیار داشته باشد.

ب) حالت مقیاس چند درجه‌ای

در این نوع سئوالات، پاسخ دهنده موضع خود را در مورد موضوعی بر روی یک طیف با انتخابی که به بهترین وجه نمایانگر باورها، عقاید یا نگرش او درباره آن گونه باشد مشخص می‌کند.

مثال:

- نقش دانش در زندگی انسان انکار ناپذیر است.

کاملاً مخالف

مخالف

بی طرف

موافق

کاملاً موافق

ج) حالت تعیین اولویت نسبت به موارد ارائه شده

در این حالت یک سری گویه ارائه شده و از پاسخ دهنده خواسته می شود تا ترتیب اهمیت آنها را مشخص کند.

مثال:

به نظر شما مهم‌ترین چهار مشکل این مدرسه به ترتیب اولویت چه می باشد؟

لطفا برای پاسخ دادن به این سوال با قرار دادن 1، 2، 3، 4 در مقابل هر یک از گزینه ها نظر خود را مشخص کنید:

فضای آموزشی

مدیریت مدرسه

ناهماهنگی توانایی دانش آموزان

عدم آمادگی معلمان برای اجرای برنامه درسی

مزایا و معایب سئوالات بسته-پاسخ و باز-پاسخ

| سوالهای بسته پاسخ | سوالهای باز پاسخ | |
|---|---|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> - ثبات پاسخها در میان پاسخ دهندگان بالا می رود - جدول بندی کردن سریعتر و راحت تر صورت می گیرد. - توسط پاسخ دهندگان مردم پسندتر است. | <ul style="list-style-type: none"> - آزادی برای پاسخگویی وجود دارد -ساختن آن راحت تر است - امکان پیگیری از طرف مصاحبه گرو وجود دارد. | مزایا |
| <ul style="list-style-type: none"> - برای ساختن آن زمان بیشتری به کار برده می شود. - برای پوشش دادن به موضوع تحقیق نیاز به سوالهای بیشتری است . | <ul style="list-style-type: none"> -هم سوالها و هم پاسخها در معرض تفسیر اشتباه قرار می گیرند. - جدول بندی و نتیجه گیری مشکل است | معایب |

پرسشهای همراه با واژگان مثبت و منفی

به جای اینکه همه پرسشها را به صورت مثبت بنویسیم، شایسته است پرسشهایی همراه با واژگان منفی نیز در نظر گرفته شود تا گرایش پاسخ دهنده به علامت زدن در یک سمت مقیاس به حداقل برسد.

یک پرسشنامه خوب آمیزهای از پرسشهای مثبت و منفی را در خود دارد.

سؤالهای مشروط

غالباً بعضی از سؤال‌های پرسشنامه به بعضی از پاسخگویان مربوط می‌شود و به پاسخگویان دیگر ربطی ندارند. زمانی این نوع موقعیت بروز می‌کند که می‌خواهید مجموعه سؤال‌هایی درباره موضوعی خاص مطرح کنید. سؤال‌های متعاقب این مجموعه از سؤالها را “سؤال‌های مشروط” می‌نامند.

مثال:

آیا تا کنون درباره « برنامه پاسداری از محله » چیزی شنیده اید؟

[] بلی

[] خیر

اگر بلی:

الف) آیا کلاً آن برنامه را تأیید می کنید یا تأیید نمی کنید؟

[] تأیید می کنم

[] تأیید نمی کنم

[] نظری ندارم

ب) آیا تا کنون در جلسه ساکنان برای پاسداری از محله شرکت

کرده اید؟

[] بلی

[] خیر

اگر بلی: آخرین بار چه زمانی در جلسه

شرکت کردید؟

انواع سؤال‌های ممکن در یک پرسشنامه

پرسشهای دو وجهی:

پرسشهای مبهم:

پرسشهای مبتنی بر یادآوری گذشته:

پرسشهای هدایت کننده:

پرسشهای پیچیده:

پرسشهای منفی:

پرسشهای دو وجهی

پرسشهای که احتمالاً دو پاسخ دارند ، بایستی سعی کرد از درج چنین سوالاتی خودداری و به جای آن از پرسشهای جداگانه استفاده کرد .

(مثال)

آیا فکر می کنید بازار خوبی برای این فرآورده وجود دارد و خوب فروش خواهد رفت ؟

پرسشهای مبهم

پرسشهای که فرد پاسخ دهنده بدرستی آنها را درک نمی کند و ممکن است به گونه ای دیگر تفسیر شود و در نهایت مجموعه ای از پاسخ های نادرست را به همراه می آورند.

(مثال)

آیا چه حد فکر می کنید خوشحالید ؟

پرسشهای مبتنی بر یادآوری گذشته

ممکن است برخی پرسشها پاسخ دهنده را به تجربه های گذشته که برایش نیست و یا به خاطر ندارد بکشاند و فرد پاسخ دهنده جهت رفع رجوع پاسخی دهد .

مثال) از فردی که در سازمانی سی سال سابقه خدمت دارد می پرسند
چه زمانی کار را در فلان واحد آغاز کردی و چه مدت طول کشید ؟

پرسشهای هدایت کننده

پرسشها نباید به گونه ای نگاشته شوند که پاسخ دهنده را به دادن پاسخهایی که مورد نظر محقق است هدایت کنند .

مثال)

در این روزها که هزینه زندگی رو به افزایش است باید به حقوق کارکنان افزایش های چشمگیر تعلق گیرد ؟



پرسشهای پیچیده

این گونه سوالات به دشواری قابل درک است و بنابراین پاسخ
دهنده وقت زیادی را صرف درک معانی آن می کند .

پرسشهای منفی

پاسخ دهنده در برابر سوالهای منفی ممکن است به طور ناخودآگاه کلمات منفی را نادیده گرفته و متوجه کلمات منفی نشود.

در این می توانیم که زیر کلمات منفی خط کشیده و یا کلمات را با حروف درشت مشخص کنید

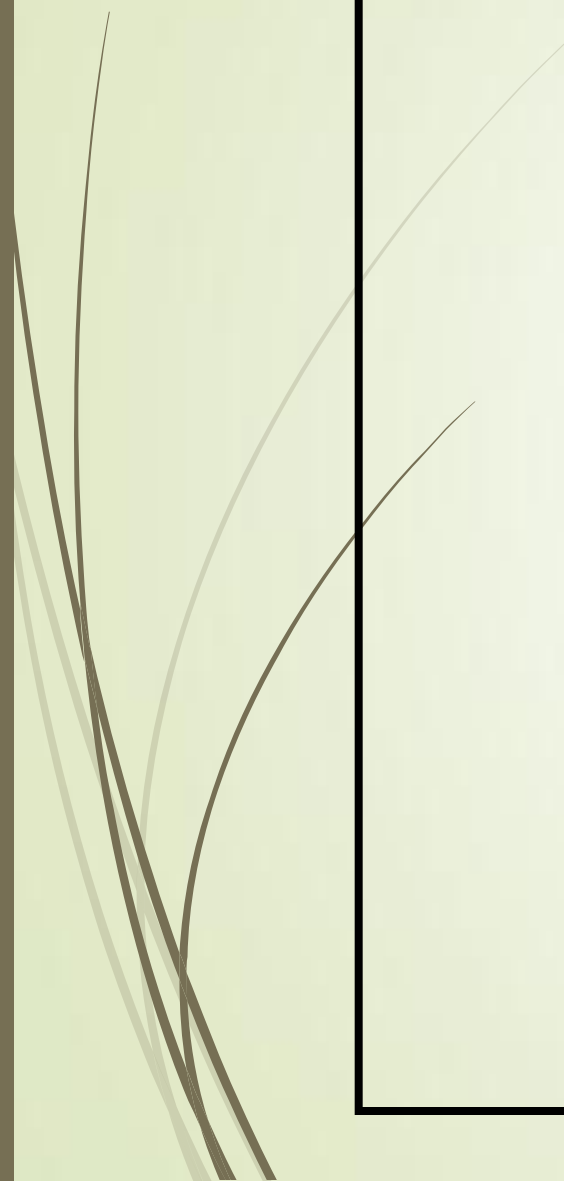

روایی و اعتبار (پایایی) پرسشنامه

روایی

یعنی سئوالات آنچه را که موضوع بررسی است بپرسند و جز آن چیزی را مورد پرسش قرار ندهند.

پایایی

سئوالات باید اعتبار داشته باشند به گونه ای که اگر در فواصل زمانی مختلف از افراد مورد نظر پرسش شوند حاصل آن واحد باشد و یک گونه از آنها استنباط شود



اصول کلی طراحی پرسشنامه

ظاهر کلی پرسشنامه

- دارای مقدمه خوب برای درخواست تکمیل،
- راهنماهای مناسب
- مجموعه‌های منظم و دسته‌بندی شده‌ای از پرسشها و گزینه‌ها باشد
- پرسشنامه باید جادار و مرتب باشد،
- قرار دادن بیش از یک سوال در یک سطر روی هم رفته موجب می‌شود که پاسخگویان متوجه سوال دوم نشوند
- نوشتن سئوالات به صورت اختصار ممکن باعث شود که برخی پاسخگویان اینگونه سئوالات را غلط تعبیر کنند.

پرسشهای باز در انتهای پرسشنامه

در انتهای پرسشنامه می توان چند پرسش باز نیز قرار داد تا افراد هرگونه دیدگاهی دارند بنویسند و آنگاه پرسشنامه با یک عبارت تشکر آمیز به پایان می رسد.

معمولاً برای تکمیل هر پرسشنامه 4 نوع دستورالعمل می توان صادر کرد

۱- دستور کلی :

باید شامل معرفی هدف پرسشنامه، قول محرمانه ماندن اطلاعات، اینکه پاسخگو چگونه انتخاب شده است، پرسشنامه ها چگونه و چه وقت برگردانده شود.

۲- دستورالعمل مربوط به هر بخش :

زمانی که پرسشنامه به بخشهایی تقسیم شده است بهتر است مقدمه مختصری درباره هر بخش فراهم شود.

۳- دستورالعمل مربوط به تعداد سئوالها و گزینه ها :

مشخص کنید که پاسخگو می تواند چه تعداد از گزینه ها را علامت بزند.

۴- دستورالعمل مرتبط به هدایت به مرحله بعدی :

هنگام استفاده از سئوالهای مشروط باید این نوع دستورالعملها را به کار بگیرید .

نکات ضروری در تدوین سوالات پرسشنامه

- ❖ از سوال های نامفهوم و مبهم پرهیز شود
- ❖ سوالاتی که پاسخ دهنده را به پاسخ خاصی هدایت می کند باید اجتناب کرد
- ❖ از سوال پیچیده پرهیز گردد
- ❖ از سوال های دو وجهی که شامل دو سوال در یک پرسش است اجتناب شود
- ❖ تا جایی که امکان دارد از نکات لازم در خصوص سوال های منفی استفاده شود .
- ❖ از بیان سوال های مستقیم که موجب تحریک حساسیت آزمودنی شده و یا در وی ایجاد مقاومت می کند پرهیز شود
- ❖ از تنظیم سوال هایی که آزمودنی پاسخ آن ها را در دسترس ندارد خودداری شود.

دو اصل مهم در ترتیب ارائه سوال‌ها

سوال‌های اولیه باید به حدی جالب باشد که پاسخ دهنده را به پاسخ دادن ترغیب کند

سوال‌ها از ساده‌ترین به پیچیده‌ترین عرضه شود

مثال ۲-۷: نمونه درخواستنامه برای تکمیل پرسشنامه.

پاسخ دهنده / همکار گرامی

این پرسشنامه برای بررسی جنبه‌های زندگی در محل کار طراحی شده است. اطلاعاتی که شما ارائه می‌کنید ما را در درک بهتر کیفیت زندگی کاری کمک می‌کند. از آنجا که شما می‌توانید تصویر درستی از برداشتی که از زندگی کاری دارید ارائه کنید، خواهشمند است به طور صریح و صادقانه به پرسشها پاسخ دهید.

پاسخهای شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و تنها اعضای گروه پژوهش به اطلاعاتی که شما ارائه می‌کنید دسترسی خواهند داشت. برای آنکه اطلاعات کاملاً خصوصی بماند برای هر پاسخ دهنده یک شماره تشخیص در نظر گرفته‌ایم. این شماره را برای اقدامات پیگیری به کار خواهیم برد. شماره‌ها، اسامی و پرسشنامه‌ها در اختیار هیچ کس جز اعضای گروه پژوهش قرار نخواهد گرفت.

پس از تحلیل داده‌ها، خلاصه نتایج را برایتان خواهیم فرستاد.

از اینکه وقت خود را در اختیار ما می‌گذارید و با ما همکاری می‌کنید سپاسگزاریم. همچنین، از سازمان شما و همکاریتان در پیشبرد این پژوهش قدردانی می‌کنیم.

با تشکر

امضای پژوهشگر

عنوان پژوهشگر

مثال ۳-۷ بخش دوم: اطلاعات مربوط به زندگی کاری

پرسشهای زیر دیدگاههای شما را درباره زندگی کاری توصیف می کند. به زندگی روزمره و کامیابیهای شغلی خود بیندیشید و مناسب ترین پاسخ را علامت بزنید.

| کاملاً موافق | موافق | تفاوت مخالف | مخالف | کاملاً مخالف |
|--------------|-------|-------------|-------|--------------|
| ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ |
| ۶ | ۷ | | | |

- ۱- وقتی وظایفم نسبتاً دشوار باشد، بهترین عملکرد را دارم.
- ۲- وقتی حق انتخاب داشته باشم، به جای آنکه تنها کار کنم به گروه می پیوندم.
- ۳- در انجام وظایفم سعی می کنم رئیس خودم باشم.
- ۴- در رهبری گروهها سعی می کنم نقش فعال داشته باشم.
- ۵- سعی می کنم در عملکردم پیشرفت داشته باشم.
- ۶- به احساسات دیگران به هنگام کار بسیار توجه دارم.
- ۷- به هنگام کار راه خود را می روم.

۲۷۴ روشهای تحقیق در مدیریت

بدون توجه به اینکه دیگران چه می اندیشند.

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ |
| ۸- برای رسیدن به هدفهای خودم سعی نمی کنم در دیگران نفوذ کنم. | | | | | | |
| ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ |
| ۹- برای موفقیت در کار به طور متعادل به استقبال خطر می روم. | | | | | | |
| ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ |
| ۱۰- ترجیح می دهم به کار خود بپردازم و دیگران نیز به کار خودشان. | | | | | | |
| ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ |
| ۱۱- به قوانین و مقرارتی که مانع آزادی شخصی می باشند بی اعتنا هستم. | | | | | | |

اطلاعات شخصی: اطلاعات شخصی یا جمعیت شناختی را می توان همانند نمونه زیر سازماندهی کرد. به مقیاس بندی متغیر سن توجه کنید.
مثال ۴-۷: بخش اول: اطلاعات شخصی

لطفاً در پرسشهای زیر، گردشماره ای که پاسخ مناسب را نشان می دهد دایره بکشید.

| ۱- سن | ۲- بالاترین سطح تحصیلات | ۳- جنسیت |
|---------------|-------------------------|----------|
| ۱- کمتر از ۲۰ | ۱- ابتدایی | ۱- زن |
| ۲- ۲۰ تا ۳۵ | ۲- دیپلم | ۲- مرد |
| ۳- ۳۶ تا ۵۰ | ۳- لیسانس | |
| ۴- ۵۱ تا ۶۵ | ۴- فوق لیسانس | |
| ۵- بیش از ۶۵ | ۵- سایر (مشخص کنید) | |

روشهای گردآوری داده‌ها ۲۷۵

| ۴- وضعیت تأهل | ۵- تعداد فرزندان زیر پنج سال | ۶- سن بزرگترین فرزند تحت تکفل |
|---------------------|------------------------------|-------------------------------|
| ۱- متأهل | ۱- هیچ | ۱- کمتر از ۵ سال |
| ۲- مجرد | ۲- یک | ۲- ۵ تا ۱۲ |
| ۳- همسر فوت شده | ۳- دو یا بیشتر | ۳- ۱۳ تا ۱۹ |
| ۴- جدا شده | | ۴- بیش از ۱۹ |
| ۵- سایر (مشخص کنید) | | ۵- سؤال به من مربوط نمی‌شود. |

| ۷- سالهای خدمت در این سازمان | ۸- تعداد سازمانهایی که پیش از پیوستن به این سازمان در آنها کار کرده‌اید. | ۹- در شغل کنونی نوبت (شیفت) چند هستید؟ | ۱۰- سطح سازمانی |
|------------------------------|--|--|-----------------|
| ۱- کمتر از ۱ | ۱- هیچ | ۱- اول | ۱- مدیر ارشد |
| ۲- ۱ تا ۲ | ۲- ۱ | ۲- دوم | ۲- مدیر میانی |
| ۳- ۳ تا ۵ | ۳- ۲ | ۳- سوم | ۳- مدیر پایه |
| ۴- ۶ تا ۱۰ | ۴- ۳ | | ۴- غیر مدیر |
| ۵- بیش از ۱۰ | ۵- ۴ و بیشتر | | |

منابع

- زارع، نسرين و تک زارع، علیرضا. تدوین پرسشنامه طرح تحقیقاتی: پروپوزال [۱] نویسی و روش تحقیق. تهران: میسسه فرهنگی و انتشاراتی راستان، ۱۳۷۹.
- خاکی، غلامرضا. روش تحقیق در مدیریت. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ اول ۱۳۷۹: ۴۰۲ ص. مصور، جدول، نمودار.
- ژاوو، کلود. پژوهش به شیوهی پرسشنامه‌ای: کتاب راهنما برای استفاده‌ی پژوهشگران. برگرداننده جهانگیر جهانگیری. شیراز: راهبرد، ۱۳۷۳.
- دکتر مصطفی ازکیا، مهندس علیرضا دربان “ روشهای کاربردی تحقیق ” انتشارات کیهان ، ج اول ، ۱۳۸۹

پایان