

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مبانی

سنجش افکار عمومی

پدیدآورندگان:

رحیم یعقوبزاده

فاطمه فلاح مین باشی

سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی

۱۳۸۷

سرشناسه	: یعقوب‌زاده، رحیم، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآورندگان	: مبانی سنجش افکار عمومی/نویسندگان رحیم یعقوب‌زاده، فاطمه فلاح مین‌باشی
مشخصات نشر	: تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۷.
مشخصات ظاهری	: ۱۱۲ ص.: جدول.
شابک	: ۳ - ۸۱ - ۳۹۴۰ - ۹۶۴ - ۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیها
موضوع	: افکار عمومی
شناسه افزوده	: فلاح مین‌باشی، فاطمه، ۱۳۶۱ -
شناسه افزوده	: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۸۷ م۲/۵۷/۳۳۶/۴۸۱
رده‌بندی دیویی	: ۳۰۸/۲۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۶۰۶۱۸۳

مبانی سنجش افکار عمومی

پدیدآورندگان: رحیم یعقوب‌زاده، فاطمه فلاح مین‌باشی

صفحه‌آرایی و طراحی روی جلد: فاطمه قزلو

ناشر: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی

چاپ: اول - ۱۳۸۷

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۲۰۰۰ تومان

شابک: ۳-۸۱-۳۹۴۰-۹۶۴-۹۷۸

حق چاپ و نشر محفوظ است.



سازمان انتشارات

نشانی سازمان انتشارات: تهران - خیابان انقلاب اسلامی - خیابان فخررازی - خیابان شهدای زاندارمری - پلاک ۱۷۲ - تلفن: ۶۶۹۵۲۷۲۶

مراکز پخش:

۱- خیابان انقلاب - بین فلسطین و چهارراه ولیعصر - جنب مؤسسه نمایشگاه‌های فرهنگی ایران - تلفن: ۶۶۴۸۷۶۲۶

۲- خیابان انقلاب - بین وصال و قدس - نبش خیابان اسکو - پلاک ۲/۴ - فروشگاه سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی - تلفن: ۶۶۴۸۷۶۲۵

پست الکترونیکی: info@isba.ir

پایگاه اطلاع رسانی: www.isba.ir

فهرست مطالب

۱..... مقدمه

بخش یکم

فصل اول: افکار عمومی و روش های سنجش افکار

۷.....	اهمیت افکار عمومی
۹.....	روش های شناخت و سنجش افکار
۹.....	نظرسنجی چیست؟
۱۱.....	مبانی نظرسنجی
۱۲.....	روش های نظرسنجی
۱۲.....	نظرسنجی حضوری
۱۲.....	نظرسنجی پستی
۱۳.....	نظرسنجی تلفنی
۱۳.....	نظرسنجی با ارسال پیامک
۱۳.....	نظرسنجی اینترنتی
۱۴.....	نظرسنجی گروهی (خود تکمیلی)
۱۴.....	مقایسه انواع نظرسنجی (پستی، تلفنی، حضوری)
۱۴.....	مراحل نظرسنجی

انتخاب موضوع.....	۱۵
تدوین محورهای اصلی.....	۱۵
طراحی پرسشنامه اولیه.....	۱۵
آزمون اولیه و تدوین پرسشنامه نهایی.....	۱۶
نمونه‌گیری.....	۱۶
آموزش پرسشگران.....	۱۹
گردآوری اطلاعات.....	۲۰
بازبینی پرسشنامه‌ها و استخراج سوالات باز.....	۲۰
کنترل و نظارت پرسشگران.....	۲۱
کدگذاری و ورود داده‌ها به رایانه.....	۲۱
تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۲۱
تحریر گزارش نهایی.....	۲۲

فصل دوم: مفاهیم آماری و طیف‌ها

سطوح اندازه‌گیری.....	۲۵
اسمی.....	۲۵
ترتیبی.....	۲۵
فاصله‌ای.....	۲۵
نسبی.....	۲۶
طیف‌ها.....	۲۶
مقایسه زوجی.....	۲۶
طیف بوگاردوس (فاصله اجتماعی).....	۲۶
طیف گاتمن (تحلیل جداول طیفی).....	۲۶
طیف تورستن (با فواصل ظاهراً مساوی).....	۲۷
طیف لیکرت (پایداری درونی، همسازی درونی و مجموع نمرات).....	۲۷
برش قطبین (ازگود).....	۲۷
مفاهیم آماری.....	۲۸

بخش دوم

فصل سوم: اصول مصاحبه و پرسشگری

- ۳۴..... مصاحبه چیست؟
- ۳۶..... ویژگی های پرسشگران
- ۳۶..... داشتن علاقه، روحیه و انگیزه قوی
- ۳۷..... بیان مناسب پرسشگر
- ۳۸..... ظاهر پرسشگر
- ۴۰..... وقت شناسی پرسشگر
- ۴۰..... توانایی در برقراری ارتباط با پاسخگو
- ۴۱..... توانایی جلب اعتماد پاسخگو
- ۴۱..... جلب انگیزه و علاقه پاسخگو
- ۴۲..... توانایی و تحمل انجام کار
- ۴۴..... برخورداری از وجدان کاری و صداقت پرسشگر
- ۴۴..... آنچه پرسشگران باید بدانند
- ۴۵..... رفتار مناسب پرسشگر
- ۴۶..... زمان مصاحبه
- ۴۸..... آگاهی های ضروری برای پرسشگر
- ۴۹..... معرفی خود و موسسه در آغاز به پاسخگو
- ۵۰..... حفظ بی طرفی پرسشگر در مصاحبه
- ۵۱..... حفظ خویشتنداری و خونسردی از طرف پرسشگر
- ۵۲..... عجله نداشتن در هنگام مصاحبه
- ۵۳..... عدم دخل و تصرف در سوالات پرسشنامه
- ۵۴..... عدم حضور شخص ثالث
- ۵۴..... پرسیدن همه پرسش ها
- ۵۵..... مصاحبه فقط با ساکنان اماکن مسکونی
- ۵۷..... عدم تکمیل پرسشنامه توسط پاسخگویان
- ۵۸..... نوشتن گزارش کار توسط پرسشگر
- ۵۸..... آسیب شناسی پرسشگران

فصل چهارم: فرایند اجرای یک نظرسنجی

۶۳	چگونه می‌توان نظرسنجی انجام داد؟
۶۳	محاسبه هزینه و زمانبندی اجرای نظرسنجی
۶۴	تشکیل ستاد نظرسنجی
۶۴	گرفتن مجوزهای لازم
۶۴	انجام نمونه‌گیری
۶۴	تدوین پرسشنامه و آزمون اولیه
۶۵	جذب پرسشگران و برگزاری جلسه توجیهی
۶۵	تعیین روش گردآوری اطلاعات
۶۶	نظارت و کنترل پرسشگران
۶۶	بازبینی پرسشنامه‌ها، کدگذاری و استخراج سوالات باز
۶۶	ورود داده‌ها
۶۶	محاسبه حق الزحمه همکاران
۶۷	تدوین گزارش
۶۷	تدارکات
۶۷	جمع‌بندی نکاتی که موجب موفقیت بیشتر نظرسنجی می‌شود

فصل پنجم: نظارت و بازبینی در نظرسنجی

۷۳	نظارت و کنترل پرسشگران
۷۴	انواع نظارت‌ها
۷۹	بازبینی پرسشنامه
۸۲	کدگذاری و استخراج سوالات باز

ضمائم

۸۷	ضمیمه ۱: گزارش اجرای یک نظرسنجی
۸۹	ضمیمه ۲: فرم‌ها
۹۷	واژه‌های انگلیسی
۱۰۱	منابع و مآخذ

مقدمه

پژوهش را زیر بنای توسعه دانسته اند چرا که با جمع آوری اطلاعات لازم بر اساس روش علمی و ساختمان در جهت پاسخگویی به پرسش هایی مشخص، علاوه بر اینکه امکان شناخت وضعیت موجود، بهتر و دقیق تر فراهم می آید، با شناخت عوامل اثرگذار می توان از یافته های پژوهش در جهت برنامه ریزی ها و سیاستگذاری ها نیز بهره جست. به همین روی بسیاری از نهادها و سازمان ها بخشی از بودجه خود را به پژوهش اختصاص می دهند و تلاش می نمایند تا با بهره گیری از کارشناسان حوزه های گوناگون علمی و انجام طرح های پژوهشی، به راهکارهای علمی حل مشکلات موجود دست یابند. هر چند طبق قانون بودجه، هر ساله سازمان های دولتی موظف به هزینه کرد بخشی از اعتبارات خود در زمینه پژوهش هستند و دانشگاه ها و موسسات پژوهشی در این زمینه اهتمام دارند، ولی همچنان پژوهش در کشور ما با مشکلات بسیاری مواجه است.

یکی از مهم ترین مشکلات پژوهش در کشور، طرز تلقی و نگرش مردم و مراکز تصمیم گیری نسبت به امر پژوهش است که علاوه بر اثرگذاری بر کیفیت اطلاعات مورد نیاز، بر کاربست یافته های پژوهش و اثربخشی آن نیز تاثیر می گذارد و علاوه بر این کمبود اعتبارات مالی، ضعف نظام آموزشی، فقدان دقت در تهیه ابزارهای تحقیق، حاکمیت فرهنگ نقدناپذیری، کاربردی نبودن نتایج بسیاری از تحقیقات، سلطه نگاه ایدئولوژیک و یکجانبه نگر به مسائل در برخی حوزه ها، فقدان ارتباط مناسب بین بازار کار مخصوصاً صنعت و پژوهش، ناآشنایی برخی پژوهشگران با اصول تحقیق، ضعف کیفی برخی یافته های پژوهشی، تنها برخی از مشکلات در حوزه پژوهش به شمار می رود.

برون رفت از وضعیت نابسامان پژوهش، نیازمند عزمی ملی است و مسلماً در این مسیر نمی توان فقط به الگوهای توسعه ای از بالا متکی بود. پژوهشگران باید هرگونه تحول فرهنگی را به دقت زیر نظر داشته باشند و از تعصب و پیشداوری در امر تحقیق برحذر و به نوبه خود با پرهیز از سطحی نگری و تقویت بنیه های علمی، و به روز کردن ابزارهایشان، به نتایج مطمئن تر و کاربردی تری دست یابند.

از سوی دیگر، ضروری است دولت با حمایت های مالی و در اختیار نهادن تسهیلات لازم، کاهش پیچ و خم های اداری در امور پژوهش و ایجاد فضای تشویق آمیز و امیددهنده به پژوهشگران، آنان را یاری کند. همچنین ضرورت تغییر نگرش سنتی برخی مدیران به نگرش علمی و توجه به سه نوع پژوهش «توسعه ای» «بنیادی» و «کاربردی» به عنوان یکی از الزامات رشد و توسعه پژوهش پذیرفته شده است.

تحقیقات پیمایشی یکی از گسترده ترین حوزه های پژوهش در علوم اجتماعی و علوم رفتاری است که تلاش دارد با گردآوری اطلاعات از نمونه ای کوچک، ضمن پاسخگویی به پرسش های



پژوهش، نتایج را با دقت قابل قبول به جمعیت آماری تعمیم دهد. موضوعاتی همچون بررسی میزان رضایتمندی کارکنان یک شرکت، بررسی میزان گرایش به مذهب در بین دانشجویان و ... در این گونه تحقیقات مورد بررسی قرار می‌گیرد. پیمایش^۱، شامل مجموعه عملیاتی است که به منظور گردآوری داده‌ها و تجزیه و تحلیل آنها به کار گرفته می‌شود. این شیوه امروزه از پرکاربرترین روش‌های شناخت افکار عمومی نیز هست. از آنجا که در این روش پرکاربردترین ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است، در شیوه‌های حضوری تکمیل پرسشنامه، پرسشگر نقش مهم و ویژه ای ایفا می‌کند، تا آن‌جا که روش شناسان از نقش پرسشگر در انحراف اطلاعات سخن گفته‌اند. از این رو، ضروری است این موضوع به طور خاص مورد توجه و بررسی قرار گیرد.

تاکنون کتب بسیاری درباره تحقیق، پیمایش و شیوه‌های نظرسنجی تألیف و ترجمه شده است که برخی از آنها در بالاترین سطوح دانشگاهی و مراجع تحقیقاتی در حوزه علوم اجتماعی تدریس و یا مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد اما در آن‌ها به ندرت عملیات میدانی و پرسشگری به ویژه با رویکرد کاربردی به بحث گذارده شده است.

کتابی که پیش رو دارید شامل دو بخش است. در بخش اول که خود شامل دو فصل است، موضوعاتی همچون افکار عمومی و روش‌های سنجش افکار و مفاهیم آماری به اجمال بیان شده است. اما از آنجا که در تحقیقات پیمایشی، پرسشگر جایگاه حساسی دارد و نحوه عملکرد وی تأثیر به سزایی در فرآیند گردآوری داده‌ها دارد و از آن سوی دیگر در این مورد کتابی که به طور خاص و با استفاده از تجربه‌های داخلی تألیف شده باشد اندک و محدود است، لذا در بخش دوم کتاب، تلاش می‌شود تا به بخشی از خلاء موجود درباره فنون پرسشگری و نحوه انجام نظرسنجی‌ها پاسخ گفته شود. این بخش شامل سه فصل «اصول مصاحبه و پرسشگری»، «فرآیند اجرای یک نظرسنجی» و «نظارت و بازبینی در طرح‌های نظرسنجی» است. [جای دارد از همه کسانی که مارا در نگارش این کتاب یاری داده‌اند تشکر کنیم از آقای دکتر ابراهیم حاجبانی که تجارب زیادی از ایشان آموختیم، تشکر ویژه داریم. همچنین از آقایان عقیل دغاقله، دکتر سلیمان پاک سرشت، علی فروقی، علی اصغر حائری، حسین نوری نیا، علی جنادله، جواد فرخی و حسن تقیان که با نظرات مشفقانه‌اشان در بهبود کتاب ما را یاری کردند تشکر می‌کنیم. امید است این کتاب بتواند سهمی هرچند اندک در بهبود عملکرد پرسشگران و در نتیجه افزایش کیفیت انجام تحقیقات پیمایشی داشته باشد. نیک واضح است که کتاب خالی از نقص نیست. لذا امید است با انعکاس دیدگاه‌های خود ما را در رفع نقایص یاری فرمایید.