



المحاضرة الثانية (أ. حورية سليخ)

هناك عدة طرق لجمع البيانات وتتلخص في أربع طرق رئيسية وهي: (وثائق المؤسسة، المقابلة *Interview*، الملاحظة *Observation*، الاستبيان *Questionnaire*)، والمفاضلة بين أداة وأخرى من هذه الأدوات يرجع لعدة عوامل أولها طبيعة البحث ومدى ملائمة الأداة مع البيانات المراد جمعها هذه الطبيعة التي تفرضها خصوصية المجتمع المبحوث، ثانيا ظروف الباحث من حيث قدرته المالية والوقت ومدى معرفته باستخدام أداة على أخرى كل هذه العوامل تجعله يفاضل بين أداة وأخرى ليستقر على أداة تناسب بحثه وقدراته.

الاستبيان *Questionnaire*

له عدة تسميات تختلف في الفاظها وتتفق في معناها وهي "الاستقصاء" "الاستفتاء" "الاستبيان أو الاستبانة" وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المنظمة المكتوبة التي يعدها الباحث بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة محل الدراسة وهناك بعض الأمور الواجب مراعاتها عند إعداد الاستبيان حتى نضمن دقة النتائج وصحتها، وهي:

- ◀ يجب أن تكون أسئلة الاستبيان بسيطة ومفهومة ووفي مستوى وبلغة المبحوث.
- ◀ يجب على الباحث أن يتعد عن وضوح الأسئلة المتحيزة والتي توحي بالإجابة، وغالبا ما تكون الأسئلة المنفية موحية بالإجابة
- ◀ يجب تصميم مفتاح صدق الاستبيان (تكرار بعض الأسئلة بصيغ مختلفة للتأكد من صدق المبحوث والإجابة)
- ◀ يجب أن يبحث كل سؤال من أسئلة الاستبيان في نقطة واحدة فلا يجوز أن يكون السؤال مركبا من سؤالين معا
- ◀ يتوقف صدق البيانات من عدمها على صدق المبحوث، حيث يشترط أن تكون عبارات الاستبيان يتقبلها أفراد العينة ولا يلجأ للحياد في الإجابة خاصة إذا كان الموضوع حساسا (يتعلق بالدين والمعتقد، أمور مرتبطة بعلاقته بالإدارة).
- ◀ يجب ان عرض على محكمين (لهم خبرة في موضوع الدراسة)، كما يفضل أن يوزع الاستبيان على مجموعة مصغرة للتجريب وتعديله قبل التطبيق النهائي.

أنواع اسئلة الاستبيان:

للأسئلة المغلقة: ويطلق عليها أيضا بأسئلة محددة الخيارات وهي: أسئلة يعدها الباحث حيث يضع لكل سؤال خيارات محدودة تحتمل إجابات معينة يجدها الباحث بنفسه حيث يضح سلما معينا للإجابة المبحوث هذا السلم يطلق عليه سلم ليكارت (نقطة) فيه العناصر المولية) مثل: "نعم/لا"، "موافق/محايد/غير موافق... الخ، وعادة ما يتم استخدام هذا النوع من الأسئلة عندما تكون الخيارات أو الإجابات معروفة ومحددة لدى الباحث.

■ ميزاتها: هذا النمط محبب من الباحث والمبحوث، فمن جهة الباحث فهو يسهل التعامل معه في عملية التحليل الإحصائي، أما بالنسبة للمبحوث فهو سهل في الإجابة ولا يتطلب التفكير والجهد.

■ عيوبها: لا يمكن الباحث من الحصول على تفصيل العوامل والأسباب، ولا يمكن المبحوث التحدث عن رأيه ووجهات نظره.

للأسئلة المفتوحة: يعدها الباحث ويعطي الحرية للمبحوث في الإجابة فلا يقيد بوضع اقتراحات لاختيار أحدها عن الاجابة، وتكون الإجابة في صيغة كمية (رقم) أو نوعية (جملة أو فقرة) تعبر عن رأي المبحوث بخصوص السؤال المطروح، وعادة ما يتم استخدام هذا النوع من الأسئلة في حالة وجود معلومات كافية ووافية حول الدراسة.

■ ميزاته: يمكن الباحث من الحصول على تفاصيل حول عوامل وأسباب ظواهر الدراسة، كما يمكن المبحوث من التعبير عن رأيه.

■ عيوبه: بالنسبة للباحث: يتطلب وقت وجهد مع صعوبة تصنيف الإجابات لاحقا وتحليلها إحصائيا، أما للمبحوث: تدني نسبة ردود مع النوع من الأسئلة (يأخذ جهد ووقت من المبحوث في إجابة) مما يتسبب بفقدان الكثير من البيانات وبالتالي عدم الدقة في النتائج.

للعموما مميزات الاستبيان:

- ◀ ارتفاع نسبة الردود أي الحصول على قدر كبير من البيانات حول عدد كبير من الافراد في وقت قصير.
- ◀ سهولة تصنيف وتجميع البيانات حول موضوع الدراسة وتكلفة والجهد اقل.
- ◀ يوفر الاستبيان الوقت للمجيب ويمنحه فرصة للتفكير.

للعيوب الاستبيان عموما:

- ◀ يصعب استخدامه إذا كان المبحوثين غير مثقفين.
- ◀ احتمال سوء فهم بعض الأسئلة.
- ◀ احتمال فقدان بعض نسخ الاستبيان أو اغفال المبحوثين (تعمدا او سهوا) الاجابة على بعض الأسئلة والتي تكون ضرورية لدراسة.
- ◀ تعطي للمستجيب فرصة مناقشة الأسئلة مع غيره فيكون عرضة للتأثر بآرائه.
- ◀ احتمال قيام أفراد آخرين غير الفرد المستهدف بالإجابة.
- ◀ لا يسمح بإدراج أسئلة كثيرة ومتعددة الخيارات لأن ذلك يسبب الملل.
- ◀ تقييد المبحوثين بإجابات محددة خاصة في أسئلة المغلقة.

لل من مواصفات الاستبيان الجيد ما يلي: الموضوعية - الصدق - الثبات - الشمول - التكامل مع وموضوع الدراسة.

لل اقسام الاستبيان: من المواصفات الشكلية المتعارف عليها في شكل الاستبيان انه يحتوي على 03 اقسام وهي:

القسم الأول: ويحتوي على تقديم عام بالدراسة ومجتمع البحث مع ذكر اسم الباحث والمشرف والهيئة او الجهة التي ينتمي اليها، كما يجب ان يتم توضيح الغرض من الدراسة واهميتها وهذا بغرض تحفيز المبحوثين للإجابة على الاستبيان، كما يجدر بالباحث التأكيد على سرية المعلومات التي يتحصل عليها، كما يفضل ان يضع الباحث طرق لتواصل معه كرقم الهاتف او الايميل لتوضيح وإزالة البس للمبحوثين.

مثال نموذجي:

قسم علوم التسيير (مجال LMD)

السنة

التخصص



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

استبانة البحث

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة في علوم التسيير تخصص بعنوان: "أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي" دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور سعدان بسكرة. ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

تحت إشراف الأستاذ(ة):

.....

إعداد الطالب(ة):

.....

السنة الجامعية: 2021/2020

الايمل.....

رقم الهاتف

القسم الثاني: يحتوي هذا القسم على أسئلة يطرحها الباحث على المبحوث بغرض الحصول على بياناته الشخصية والوظيفية، حيث يحاول من خلال هذه الأسئلة معرفة هل هناك فروق أو لا بين المبحوثين حول ظواهر (المتغيرات تابع /مستقل) محل الدراسة، وعليه بناء على طبيعة وجود الظاهرة محل الدراسة يكون اختيار الأسئلة معينة دون أخرى، كما يجب على الباحث ان يوضح طريقة الإجابة على هذه الأسئلة.

مثال نموذجي:

البيانات الشخصية والوظيفية: يرجى وضع إشارة (X) في المربع المناسب.

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3- المستوى العلمي:

بكالوريا فأقل جامعي

تقني سامي دراسات عليا

4- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

5- الوظيفة:.....

القسم الثالث: يتعلق هذا القسم بأسئلة يعدها الباحث حول متغيرات الدراسة ويقسم هذا الجزء الى محورين كل محور يحتوي على أسئلة متغير من متغيرات الدراسة (تابع/مستقل)، كما يجب على الباحث ان يوضح طريقة الإجابة على الأسئلة، وفي نهاية هذا القسم يفضل ان يضع ملاحظات تذكيرية وشكر مثل: "يرجى التأكد من الإجابة على كل أسئلة الاستبيان"، "شكرا على دعمكم ومساعدتكم".

مثال نموذجي

المحور الأول: أخلاقيات الأعمال

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك على كل عبارة من هذه العبارات (فيما يخص المستشفى الذي تعمل به).

سلم القياس (نفصل فيه في سلم القياس ليكارت)			أبعاد أخلاقيات الأعمال وعبارات القياس
بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	1_ أخلاقيات المنظمة
			1. تهتم إدارة المستشفى بتشجيع القيم الأخلاقية المرغوبة ومكافأة من يتحلى بها.
			2. تركز إدارة المستشفى على التزام السلوك الأخلاقي لموظفيها مع المرضى.
			3. تتميز المعاملة في المستشفى بالمساواة بين جميع الأفراد.
			4. يلتزم المستشفى بضمان سلامة الأغذية والأدوية المقدمة والأجهزة المستعملة.
			2_ أخلاقيات المدير

			5. يتحلى مسيرو المستشفى بأخلاق عالية في التعامل واحترام الأنظمة والتعليمات.
			6. يعاقب المدير الموظفين المخالفين للضوابط الأخلاقية للمؤسسة.
			7. تتسم ممارسات المدير بالعدالة تجاه جميع العاملين.
			8. يعلم المدير موظفي المستشفى بالقيم الأخلاقية المطلوبة في عملهم.
			3_ أخلاقيات الفرد
			9. يتأكد الأطباء والمرضون من جدوى الطرق المستعملة في العناية بالمرضى قبل تطبيقها عليهم.
			10. يحترم الأطباء والمرضون الذين يعملون في المستشفى بعضهم بعضا
			11. يحرص الأطباء والمرضون على الالتزام بأوقات العمل واحترام القواعد المعمول بها في المستشفى.
			12. يحرص الأطباء والمرضون على التشخيص الدقيق لحالات المرضى والاستماع لشكاويهم وفهم معاناتهم.

المحور الثاني: الالتزام التنظيمي

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك على كل عامل من هذه العوامل (فيما يخص المستشفى الذي تعمل به).

العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
1. أتحدث مع الآخرين بفخر عن عملي في المستشفى.			
2. اشعر أن مشاكل المستشفى جزء من مشاكلي.			
3. أشعر أن مواصلي في العمل بالمستشفى سيرفع من مكانتي في المجتمع.			
4. أبذل ما بوسعي للمساهمة في نجاح المستشفى الذي أعمل به.			
5. يعد قراري بالعمل في المستشفى بالنسبة لي من أصوب القرارات التي اتخذتها في حياتي			
6. هناك توافق بين قلبي وقيم المؤسسة الاستشفائية التي أعمل فيها.			
7. يتشكل شعور أخوي بريطاني برملا في المستشفى.			

يرجى التأكد من الإجابة على كل أسئلة الاستبيان

شكرا على دعمكم ومساعدتكم

للطرق نشر او توزيع الاستبيان: هناك طريقتين: الأولى بشكل ورقي حيث يتم كتابة الاستبيان في برنامج Word وطباعته وتوزيعه بشكل ورقي على المبحوثين، ثانيا: بشكل الكتروني بكتابته في مواقع متخصصة تتيح هذه الخدمات بشكل مجاني مثل [surveymonkey/](https://www.surveymonkey.com/) [google Forms](https://www.google.com/forms) ونشره بإرساله كرابط للمبحوثين (عبر الايميل) او نشره على مواقع التواصل بأنواعها.

للصدق وثبات الاستبيان: من بين شروط الاستبيان الجيد ان يكون صادقا وثابتا ولضمان هذين الشرطين نقوم بما يلي:

للـ 1- التحكيم: ويعرف بالصدق الظاهري للاستبيان ويتم عرضه على مجموعة من الخبراء المتمرسين في مناهج البحث وكذا المختصين في موضوع الدراسة لتعديل أو حذف أو إعادة صياغة فقراته (اسئلته).

للـ 2- التطبيق على عينة استطلاعية: حيث يطبق الاستبيان على عينة صغيرة من عينة الدراسة، ليتم حساب معامل الثبات احصائيا من خلال اختبار "الفا كرونباخ".

للـ 3- حساب معامل الثبات يعني التأكد من ان الإجابة ستكون واحد تقريبا لو تكرر تطبيق استخدام الاستبيان على الأشخاص ذاتهم (مع مراعاة ان تكون فترة إعادة الاختبار وجيزة)، ويتم معرفة هذا من خلال حساب معامل الثبات (الفا كرونباخ اختبار احصائي يحسب ببرنامج SPSS).

للـ 4- حساب معامل الصدق يعني التأكد من انما سوف تقيس ما اعدت من اجل قياسه وهذا من خلال قيمة معامل الصدق (جذر التربيعي لمعامل الثبات).

وفي حالة ان معامل الثبات اقل مما وهو مطلوب 0.06 (قيمة معيارية متفق عليها من طرف الباحثين). يجب إعادة صياغة أسئلة

الاستبيان من جديد واختباره مرة أخرى (بمراحله 03 التحكيم، التطبيق على عينة، وإعادة اختبار الثبات حساب الفا كرونباخ)

وهناك عدة عوامل تؤثر على ثبات مقياس القياس (المقياس هو أداة جمع البيانات والتي تتمثل في الاستبيان او المقابلة)

- قلة عدد عبارات (الأسئلة) الأداة (يفضل ان يكون العدد 5 عبارات كحد وسط).
- عدم وضوح عبارات الأداة مما يقلل من ثبات الأداة.
- تقليل الفترة الزمنية بين الاختبار الاولي (الاستطلاعي) واعادة القياس لأداة الاختبار (اي التوزيع النهائي للاستبيان).

للـ المقياس: الأداة التي تستخدم لقياس المفهوم او المتغير وقد المقابلة، الملاحظة، الاستبيان.

للـ القياس: هو عملية إعطاء تقدير كمي (رقمي) لخصائص وصفات ظاهرة الدراسة بوحدات معيارية متفق عليها.

للـ سلم القياس: يعد مقياس ليكارت (Likert Scale) من أكثر المقاييس الاتجاهات شهرة واستخداما في البحوث الاجتماعية

والإدارية، ويعود ذلك الى سهولة تصميمه واستخدامه وثراء المعلومات التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيقه، ويقوم هذا المقياس على أساس كتابة مجموعة من العبارات حول متغير ما او ظاهرة معينة يمكن قياسها من خلال تغطية جميع ابعاد هذا المتغير، حيث تعطي لمستجيب عادة مجموعة من الخيارات تتراوح ما بين موافق جدا الى غير موافق ابداء، والتي يمكن من خلالها تحديد درجة موافقه او عدم موافقته، وعليه يستخدم سلم ليكارت لقياس لتحديد إجابات المبحوثين عن عبارات (أسئلة) الاستبيان حيث يتم تحويل عبارات السلم إلى أوزان (1/2/3/4/5) حيث دائما يمنح اقل وزن او تقدير رقمي للعبارة السلم المنفية) لتستخدم في تفسير النتائج.

للـ درجات او أنواع لسلم ليكارت: متعددة ومنها:

الثلاثي (موافق/محايد/غير موافق)

الرّباعي (لا يوجد/ بسيط/ متوسط/ شديد)

الخماسي (موافق بشدة/موافق/محايد/غير موافق/غير موافق بشدة)

والسداسي، السباعي... الخ

*ملاحظة عبارات السلم يمكن للباحث ان يتحكم بما يخدم ويتوافق مع موضوع البحث ومتغيراته