**جامعة محمد خيضر ولاية بسكرة**

# **تخصص:علوم التسيير**

المستوى :ثانية ليسانس الفوج 8

بحث حول :

اسلوب الاستبيان

**من اعداد الطلبة:**

-غزال راضية

-لعفيفي موسى

-موسي ندى الريحان

-مولاهم عبد الكريم

الهامل طاهر

تحت اشراف الاستاذة :

فهيمة بوروبة

مقدمة

المبحث الاول : ماهية الاستبيان

المطلب الاول : تعريف الاستبيان

المطلب الثاني : انواع الاستبيان

المطلب الثالث : انواع الاسئلة التي يتضمنها الاستبيان

المبحث الثاني : كيفية تصميم استمارة التي يتضمنها الاستبيان

المطلب الاول : قواعدو شروط تصميم استمارة استبيانية

المطلب الثاني : خطوات انجاز استمارة استبيانية

المطلب الثالث : طرق توزيع الاستبيان

المبحث الثالث : مميزات و عيوب الاستبيان

المطلب الاول : مميزات الاستبيان

المطلب الثاني : عيوب الاستبيان

خاتمة

مقدمة

يستخدم الباحث أدوات البحث العلمي كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معيّن أو أكثر ومن هذه الأدوات نجد " الإستبيان " الذي يعتبر شائع الإستعمال في العلوم الإنسانية والإجتماعية عامة وعلوم الإعلام والاتصال خاصة.

وفي هذا البحث نحاول التعرف على هاته الأداة البحثية من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يحصل الباحث على البيانات المطلوبة باستخدام أداة الإستبيان باعتبارها تقنية من تقنيات البحث العلمي؟

المبحث الاول : ماهية الاستبيان

المطلب الاول : تعريف الاستبيان

الاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الفقرات و العبارات و الاسئلة التي تقوم كباحث باعدادها من اجل الحصول على البيانات التي تحتا اليها من اجل الوصول الى النتائج التي من خلالها تحقق اهداف كتابة البحث

العلمي 1 (عمان. دار الباروري, ص 178

الاستبانة او الاستبيان هي احد ادوات البحث و هي تتكون من مجموعة من الاسئلة و غيرها من اوجه طلب المعلومات من الاشخاص موضع البحث و مع ان الاستبانات تكون في الغالب مصممة من اجل التحليل الاحصائي للاجابات فليس الحال هكذا دائما و فكرة الاستبانة هي من اختراع سير فرانسيس

المطلب الثاني : انواع الاستبيان

يمكن تقسيم انواع الاستبيان الى :

1/الاستبيان من حيث درجة التقنين.

\_1 الاستبيان المقنن : هو الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الاسئلة الدقيقة المحددة و المعدة مسبقا قبل تطبيق الاستبيان و التي يضعها الباحث بعناية كبيرة للحصول على المعلومات في غاية الدقة . حيب تجري الاجابة على وفق الصيغة التي قدمت فيها. وعادة ما يستخدم الباحث في هذا النوع الاستبيان الاسئلة المغلقة التي يقوم المبحوث فقط باختيار اجابة واحدة او اكثر من ذلك الاجابات البداية التي وضعت لسؤال المطروح من خلال الاشارة اليها بعلامة مميزة في الخانات الصغيرة المخصصة لذلك و بهذه الكيفية لا يجد بحوث صعوبة في فهم السؤال و تقديم الاجابة و بالتالي لا يخرج ابدا عن ماهو مطلوب منه ,ومن خصائص هذا الاستبيان تقليل الخطأ في تفسير المعلومات وعدم حاجته الى الوقت والجهد المطلوبين للاستبيان المفتوح , وتسهيل عمل الباحث في تلخيص نتائج وتحليلها

\_2الاستبيان الغير مقنن:هو الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الاسئلة العامة في شكل عناوين رئيسية لأهم القضايا المبحوثة باستخدام الاسئلة المبحوثة التي يشير من خلالها الباحث الى النقاط المطروحة امام المبحوث ليفسح له المجال بالتكلم قصد الحصول على اكبر قدر من المعلومات كما يمكن له التدخل بين الحين و الاخر اثناء هذا الحديث بأسئلة اضافية مكملة , لتوجيه الحوار نحو اهدافه النهائية لذا فان هذا النوع من الاستبيان يستخدم في الابحاث الاستكشافية التي يسعى الباحث فيها الى مع اكبر قدر ممكن من المعلومات لتوضيح النقطة محل الدراسة الى جانب استخدامه في الابحاث التي تدرس اراء المبحوثين و اتجاهاتهم و دوافعهم تجاه قضايا معينة , باستخدام اسئلة عامة تمثل رؤوس الموضوعات المبحوثة و التي يمكن توسيعها بأسئلة اضافية .

2/ الاستبيان من حيث درجة التطبيق :

في ضوء طريق تطبيق الاستبيان و ادارته يمكن التمييز بين نوعين من الاستبيان :

أ- الاستبيان المدار ذاتيا من قبل المبحوث : و هو الذي يرسل بالبريد او يوزع عبر صفحات الجرائد او ببث عبر الاذاعة و التلفزة . و في هذه الحالة فان المبحوث هو الذي يتصرف و يجيب على الاسئلة المطروحة من تلقا نفسه .

ب- الاستبيان المدار من طرف الباحث : و هو الذي يأخذ شكل مقابلة شخصية بين الباحث و المبحوث و يجب على الباحث ان يقرأ العبارات او يقولها من الذاكرة للمبحوث و لهذه الطريقة مميزات منها : ضمان صحة تمثيل العينة بدرجة اكبر من الاستبيان المدار ذاتيا و خاصة الاستبيان البريدي لان نسبة هذا الاستبيان محدودة من ناحية .

3/ الاستبيان من حيث عددالمبحوثين :

و هنا يمكن التمييز بين :

استبيان فردي : يعطي للمبحوثين منفصلين للاجابة عليها بمفردهم .

استبيان جماعي : يعطي لهم مجتمعين و هنا نقطة وجب الاشارة لها و هي انه يمكن ان يكون هنا السابقة للاستبيان .2(شريف -سنة 1992-ص142)

المطلب الثالث : انواع الاسئلة التي يتضمنها الاستبيان .

1/الاسئلة الديموجرافية : تعتبر الاسئلة الديموجرافية جزمتمم لأي استبيان و تستخدم للتعرف على بعض الصفات و السمات التي تخص الشخص الذي يقوم بتعبيئة الاستبيان مثل العمر , الجنس ,الدخل , مكان الاقامة , عدد الاطفال ... الخ

2/الاسئلة الثنائية : عادة تكون الاجابة عليها بنعم / لا , موافق / غير موافق :

مثال : هل سبق و ان اشتريت احدى المنتجات من موقعنا على الانترنت ؟

لا / نعم

3/اسئلة الاختيار من المتعدد : تحتوي هذا النوع من الاسئلة بان هناك ثلاث خيارات او اكثر بشرط ان تكون هذه الخيارات مانعة بالتبادل , و هناك طريقتين للاجابة فمن الممكن مثلا ان يختار الشخص اجابة واحدة فقط او اكثر من اجابة .

مثال : (امكانية اختيار اكثر من اجابة )

كيف عرفت او سمعت عن موقعنا على الانترنت

المجلات / الجرائد / الراديو / التلفاز / من الاصدقاء / الانترنت .

مثال : (امكانية اختيار اجابة واحدة فقط )

عدد مرات دخولك للانترنت شهريا

. من 16 الى 30 مرة شهريا / اقل من 5 مرات شهريا / اكثر من 30 مرة شهريا / من الى 15 مرة شهريا

4/الاسئلة الترتيبية : ترتيب مجموعة من الاشياء ( او اعطاء رتب لها ) بناء على رأي معين للشخص .

مثال : في اعتقادك ماهي اجهزة الاتصال المحمولة مرتبا اياها حسب الافضلية بمعنى رقم (1)للجهاز الافضل و الرقم (2)للجهاز الذي يليه و هكذا ؟

()اريسكون

()نوكيا

()ال جي   
()سوني

()سامسونج

5/اسئلة ابداء الرأي او الموقف تجاه موضوع ما :

مثال : ما رأيك حيال انشاء او تشييد معاهد خاصة لتعليم صيانة الاجهزة الالكترونية و الاجهزة المحمولة ؟

غير / غير موافق / لا ادري / موافق / موافق جدا / .

6/ الاسئلة المفتوحة : يستخدم هذا النوع من الاسئلة في اعطاء الحرية للشخص باعطاء رأيه الخاص بعباراته الخاصة :

مثال : ما هو رأيك حيال المنتج الذي تنتجه الشركة ؟ اكتب رأيك فيما لا يزيد عن 30 كلمة .3(نفس المرجع السابق )

المبحث الثاني : كيفية تصميم استمارة استبيانية

المطلب الاول : قواعد و شروط تصميم استمارة استبيانية

لتصميم نموذج استبيان يشمل عدة منطقة وشروط لتصميم ذات. شروط الاستبيان الجيد يشمل العنصر الأساسي والمتطلبات الخاصة بالاستبيان. يمكن تقديم الاستبيان في شكل مطبوع وواضح، وجعل استمارة الاستبيان جذابة في شكلها ومظهرها العام

. تحديد المهام الرئيسية والأهداف الفرعية التي تحتاج المستفيدين إجاباتهم، وصياغة مجموعة من الاسئلة التي توضح هذه الأهداف بدقة والحرص علي عدم تكرار الاسئلة والتخلص من الاسئلة التي لا تعبر عن الهدف

يمكن تطبيق شروط الاستبيان الجيد على مستوى اللغة والترتيب الأسئلة وتدرجها وتنسيق واتخاذ صفحات وتصميم نموذج الاستبيان بشكل نهائي وطلب منهم تحديد الأسئلة الغامضة والأسئلة غير المفهومة ومدي تغطية الاستبيانة لموضوع مُعين واقتراح اسئلة اضافية قد يحتاجها الموضوع

فيما يلي بعض الممارسات التي يمكن تطبيقها في تصميم الاستبيان:

استخدام أنواع الأسئلة مثل الموارد البشرية وإدارة التعامل من قبل تصميم الاستبيان

توضيح بعض الاسئلة التي قد لا يفهما المبحوث، وبذلك فإن المبحوث قد يتأثر بوجود الباحث وقد يكون الوقت غير مناسب للتطبيق

تطبيق شروط الاستبيان الجيد على مستوى اللغة والترتيب الأسئلة وتدرجها وتنسيق واتخاذ صفحات وتصميم نموذج الاستبيان بشكل نهائي وطلب منهم تحديد الأسئلة الغامضة والأسئلة غير المفهومة ومدي تغطية الاستبيانة لموضوع مُعين واقتراح اسئلة اضافية قد يحتاجها الموضوع4(حسين-سنة2006-ص80)

المطلب الثاني : خطوات انجاز استمارة استبيانية

لإجراء استمارة استبيان بشكل ناجح، يمكن اتباع الخطوات التالية :

تحديد عينة البحث: حدد عينة الدراسة والمشكلة البحثية التي تحاول الإجابة عنها في الاستبيان

تصميم الاستبيان: قم بتصميم الاستبيان بشكل جيد ورائعي، وتأكد من أن جميع الأسئلة المطروحة في الاستبيان تتناول أهداف البحث

جمع الاستبيان: جمع كافة النسخ من عينة البحث وتفريغ معلومات هذه الاستبيانات لإدخالها في عملية التحليل

تحليل الاستبيان: قم بتحليل الاستبيان يدويا أو كترونيا لإعداد جدول الاستبيان وتفسير النتائج

اختبار وتجربة الاستبيان: استخدم الاستبيان لإعداد جدول الاستبيان وتفسير النتائج

الإجراء النهائي: قم بتوضيح النتائج والأسئلة المرتبطة بالاستبيان وتوضيح النتائج للمستخدمين5(سيف عمر-سنة 2009-ص30)

المطلب الثالث : طرق توزيع الاستبيان

توزيع الاستبيانات يمكن أن يتم عبر عدة طرق مختلفة، وفقًا للمصادر المتاحة. يمكن توزيع الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني، ومن خلال مواقع الويب عن طريق إنشاء روابط أو نوافذ منبثقة. كما يمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وإضافة رموز QR على صفحاتها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن توزيع الاستبيانات عبر الرسائل القصيرة (SMS)، والتواصل المباشر مع أفراد العينة. يمكن أيضًا توزيع الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني والمدونات. ويمكن تلخيص خطوات توزيع الاستبيانات كالتالي:

اختيار طريقة التوزيع المناسبة.

توزيع الاستبيان على أفراد العينة.

جمع الإجابات.

تحليل الإجابات إحصائيًا للحصول على نتائج الدراسة6(زغيب- عدس-سنة2005-ص102)

المبحث الثالث : مميزات و عيوب الاستبيان

المطلب الاول : اجابيات الاستبيان

مزايا الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أبرز الوسائل التي تقوم على التقارير الذاتي للفرد موضوع الدارسة؛ أي يعتمد على ما يذكره المبحوث عن خبراته وتجاربه واتجاهاته ودوافعه.

تمتاز أسئلة الاستبيان وفقراته بالتنظيم والترتيب والتقنين، فهي واحدة بالنسبة لجميع المبحوثين.

توفير الكثير من الوقت والجهد في جمع المعلومات، ويمكن تغطية أماكن متباعدة في فترة قصيرة.

وسيلة هامة للحصول على معلومات من عدد كبير من الناس تفوق، بكثير من حجم التي تغطيها أدوات جمع المعلومات الأخرى، مثل المقابلة والملاحظة والاختبارات.

عدم تقيد الاستبيان بالمحددات المكانية، حيث يمكن إرساله بواسطة البريد العادي، أو البريد الإلكتروني أو بالاتصال المباشر من قبل الباحث نفسه.

هناك وقت كاف للباحث لتصميم الاستبانة وفحصها ومراجعة بنودها دون أية ضغوط في الوقت، وعرضها على الخبراء، بل وتجربتها تجربة مبدئية وهذا يعطي للاستبيان دقة علمية وقيمة منطقية7(حسين -سنة 2006-ص110)

المطلب الثاني : عيوب الاستبيان

عيوب الاستبيان:

قد تحمل بعض المصطلحات المستخدمة أكثر من معنى لمختلف الأفراد.

يمتنع الباحث اتصاله الشخصي مجموعة العينة، وهذا ما يمنعه من ملاحظة ردود فعل الأفراد لأسئلة الاستبيان.

لا يصلح الاستبيان إلا لمجتمع غالبيته يجيد القراءة والكتابة.

عندما تكثر الأسئلة يتردد الأفراد في إجابتها، ويقل اهتمامهم بها.

لا يمكن للباحث التأكد من صدق استجابة الأفراد والتحقق منها.

صعوبة فهم الأسئلة بشكل موحد من قبل جميع الأفراد رغم وحدة الأسئلة في الاستبيان.

قد يتم تزيف الإجابات ولا تذكر الحقائق، وقد لا يكترث المبحوثين للاستبيان، فيملأون استماراته بعدم اكتراث وبإهمال.

من الشائع أن المبحوثين غالباً يخفون ميولهم أو يظهرون أنفسهم بشكل أكثر لباقة، أو يطرحوا آراءهم المنجزة أو يحاولو أن يرضوا الباحث، فيجيبوا على الأسئلة بما يريح القائم على الاستبيان أو المنتفع فيه.8(نفس المرجع السابق )

خاتمة

كخلاصة لما سبق يمكننا القول أن الاستبيان يعد من بين أهم أدوات جمع البيانات الضرورية في الكثير من البحوث بحكم استخداماته المتعددة وخاصة في مجال بحوث الرأي العام لقياس الجمهور، وبالرغم من السلبيات التي يمكن أن تواجه الباحث إلا أن الباحث المحترف في البحث العلمي والمتمكن من مناهج البحث العلمي بإمكانه التنبه لبعض سلبيات الاستمارة وتفاديها بالتفكير الجاد، والعمل الدؤوب، ووضع استراتيجية تمكنه من تقليص حجم الضرر للتمكن من الحصول على نتائج قد تصل إلى نسبة عالية من المصداقية.

دراسة حالة

مستوى الوظيفي :

عامل :

اطار :

اطار سامي :

ضع علامة في الخانة المعبرة التالية

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| غيرموافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | مستوى منصب العمل |
|  |  |  |  |  | التوظيف |
|  |  |  |  |  | على اساس الشهادة |
|  |  |  |  |  | عند توظيفك عملت بوظائف مختلفة |
|  |  |  |  |  | في لوظيفتك الحاليةتمارس مهام منوع |
|  |  |  |  |  | تطوير من كفائتك |
|  |  |  |  |  | تحس بالامن الوظيفي |
|  |  |  |  |  | التكوين والتدريب |
|  |  |  |  |  | تلاحظ انك تحتاج الى تكوين |
|  |  |  |  |  | ترغب في الاستفادة من برامج تكوينية |
|  |  |  |  |  | تسعى المؤسسة لمعرفة الاحتياجات |
|  |  |  |  |  | تكويناو تدريب الذي تلقيته |
|  |  |  |  |  | جميع عمال المؤسسة يستفدون من برامج تكوينية |
|  |  |  |  |  | المسؤولون يشجعون عمال جدد |
|  |  |  |  |  | توضع خطط |
|  |  |  |  |  | تلبي برامج التكوين |
|  |  |  |  |  | تتم مراجعة الخطط التكوينية |
|  |  |  |  |  | التقييم |
|  |  |  |  |  | انت راضي على دورات تكوينية |
|  |  |  |  |  | تعلمت من التكوينات المهارات |
|  |  |  |  |  | تغيرت في سلوك عملك |
|  |  |  |  |  | تحسنت مهاراتككان عائد التدريب |
|  |  |  |  |  | الاجور |
|  |  |  |  |  | اجرك مرتفع مقارنة بالؤسسات الاخرى |
|  |  |  |  |  | الاجر الذي تتقاضاه مناسب |
|  |  |  |  |  | تمنح مؤسستك مكافات على حسب النتائج المقدمة |
|  |  |  |  |  | تكافئ مؤسستك الكفاءات المبدعة |
|  |  |  |  |  | المؤسسة تقدم نظام ثابت ومفصل بالحوافز |
|  |  |  |  |  | يتحصل العاملون المجدون و المميزون على حوافز |
|  |  |  |  |  | الحوافز المقدمةللعاملين مجزية وتساهم في تحقيق الرضا الوظيفي |
|  |  |  |  |  |  |

قائمة المراجع

1عبدالله محمد شريف مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الابحاث و الرسائل العلمية .كتابة الاشعاع و الطباعة و النشرسنة 1992 صفحة 142

2 مناهج البحث الاعلامي سمير حسين سنة 2006 صفحة 110

3 مناهج البحث العلمي سيف عمر 2009

 4مناهج البحث الاعلامي شيماء زغيب20095 5البحث العلمي عبدالرحمان عدس سنة2005 صفحة 102