

المحاضرة الثانية: الاستثمار

تمهيد

تعد الاستثمار من أهم المصادر الأولية التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات من مجتمع الدراسة كونه سهل التطبيق فهوم يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي يجيب عليها المبحوثين غير أن هذا الأخير يمر بمجموعة من الخطوات الأساسية حتى يصبح جاهزا للتطبيق ويحقق الباحث الغرض من استخدامه لهذا على الباحث الالتزام بمجموعة من القواعد عند بناء الاستبيان حتى يخرج به بصورة جيدة ويحقق الهدف منه ومن خلال هذه المحاضرة سنحاول التعرف على تعريف الاستبيان وخطوات بنائه وأنواعه وأهم مزاياه وعيوبه.

1- مفهوم الاستبيان: يعتبر الاستبيان أو الاستثمار من أهم وأكثر أدوات جمع المعلومات و البيانات استخداما في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، وذلك نظرا لقلّة تكلفة استخدامها من جهة وسهولة استخدامها ومعالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى، و هي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها وهذا للحصول على معلومات حول موضوع معين، ويمكن تعريف الاستبيان على النحو التالي:

❖ هو وسيلة الاتصال الأساسية للباحث و المبحوث، تحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث.

❖ الاستبيان في أبسط مفاهيمه هو مجموعة أسئلة تعد إعدادا محددا و ترسل بواسطة البريد أو قد تسلم إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على ورقة الأسئلة الواردة ثم إعادتها ثانية، ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها.

❖ الاستبيان وسيلة للحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المبحوث بملئه بنفسه

❖ وهو وسيلة منظمة لجمع البيانات و تحليلها بغرض اتخاذ إجراءات أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير و التحسين.

❖ 2- خطوات بناء الاستبيان: هناك عدد من الخطوات الضرورية التي يجب على الباحث اتباعها في إعداد الاستبيان وسنلخصها في المراحل الآتية:

- "تحديد موضوع والأهداف الأساسية للبحث: تعد خطوة أساسية في تصميم الاستبيان فيجب قبل كل شيء تحديد أهداف الاستبيان لحل مشكلة البحث وكذا تحديد موضوعه وإدراج كل ما هو مطلوب من غرض تصميمه ليتسنى جمع البيانات اللازمة لذلك من قبل العينة المستهدفة

- تحديد مجتمع البحث والعينة المراد استهدافها: يجب أن تحدد جيدا العينة الخاصة بالدراسة، ولابد أن تكون العينة مناسبة تماما لموضوع البحث، مع تحديد حجمها.

- تصميم الاستبيان: في هذه الخطوة نقوم بترجمة وتحويل أهداف الدراسة الى مجموعة من الأسئلة، مندرجة في محاور رئيسية تضمن الامام بكل جوانب الدراسة ، وذلك للحصول علي استبيان يحقق الغرض منه.

- تحكيم الاستبيان : تعرض الاستمارة في هذه الخطوة على مجموعة من الخبراء أو الباحثين ذوي الخبرة من أجل تصحيحها أو اعطاء بعض التوصيات والنصائح أو اضافات حول طريقة تصميم الاستبيان ل يكون في صورته النهائية ويكون ملائم لجمع البيانات أو المعلومات الخاصة بالدراسة.

- "اجراء اختبار تجريبي للاستبيان: في هذه الخطوة يقوم الباحث بتجريب الاستبيان على مجموعة من أفراد العينة الخاصة بالدراسة(عينة استطلاعية) والغرض من ذلك هو معرفة كيفية تفاعل افراد العينة مع الاستبيان وكذا معرفة هل هناك غموض أو اسئلة لا يستجيبون معها لتصحيحها و استبدالها .

- مرحلة تنفيذ الاستبيان: بعد إجراء التعديلات المناسبة على الاستبيان على ضوء ملاحظات المحكمين أو الملاحظات المستنبطة من اختباره، يقوم الباحث بالبداية في إجراء الاستبيان من خلال توزيع كافة الاستمارات إذ كان ورقي أو ترسل في البريد الالكتروني إن كان استبيان الكتروني علي أفراد عينة الدراسة، وبعدها يقوم الباحث بجمعها بعد مراجعة سريعة للأجوبة .

-تحليل الاستبيان واستخلاص النتائج: تعد هذه المرحلة أيضا اساسية لأنها تسمح بالإجابة على اشكالية البحث، وهنا يقوم الباحث بترميز الأجوبة وكذا إدخالها إلى الحاسوب باستخدام البرمجيات المناسبة ثم، تحليلها واستخلاص النتائج.

الشكل الموالي يمثل أهم خطوات ومراحل اعداد الاستبيان:

3- أقسام الاستبيان

أ- الواجهة (القسم الخاص بمقدمة الاستبيان): وهي الصفحة الأولى للاستمارة وتحتوي على معلومات حول الباحث وانتمائه وموضوع بحثه والهدف من البحث، ويعتبر هذا القسم ضروري ومهم، وما يوضع فيه يجب يتم بعناية وألا يأخذ من الفرد الوقت الكثير فقد يؤثر سلبًا على انطباعه وموقفه، و يؤدي إلى رفضه الإجابة عن أسئلة الاستبيان، لأنه عادة ما تكون درجة حساسيته للإجابة مرتفعة في البداية، ثم تتلاشى شيئًا فشيئًا، لذلك يوضح الباحث تصريحًا لا إيماء في مقدمة الاستبيان عنوان الدراسة، والهدف الذي يسعى إليه ويعلم الفرد بأن المعلومات التي سيدلي بها سيتم التعامل معها بسرعة مطلقة، ولن تستخدم بأي شكل من الأشكال إلا لأغراض البحث العلمي، و أن الإجابة عن كل أسئلة الاستبيان لا تأخذ منه الكثير من الوقت، كما وأنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما في الواقع ما هي إلا وجهات نظر حول

ما يطرح من أسئلة لذلك يطلب من الفرد أن يضع الإشارة (x) في المربع الذي يتفق ورأيه مقابل كل عبارة وحتى يقلل الباحث استفسارات الأفراد، يمكنه إضافة بعض التعريفات وتوضيح بعض المفاهيم التي يعتقد أنها قد تكون غريبة بالنسبة للفرد. وفي الأخير يشكرهم على وقتهم ومشاركتهم في الإجابة على الأسئلة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة كبد الصديق بن يحيى جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

موضوع الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة والتفعية التنظيمية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر
الوكالة التجارية جيجل

مكتورة مقيمة كليل شاهدة مسخر أكاديمي تخصص علم الاجتماع هطيم وعمل

إعداد الطالبين:
• لؤيس أمال
• مقيش الممان

صحت إشراف الأستاذة:
عطوم وسام

تخصص هذه الإحصائية مجموعة من الفقرات صير عن العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتفعية التنظيمية، ولا تتحقق أهداف هذه الدراسة دون مشاركتك ومعاونتك، لذا نرجو قراءة كل فقرة، ثم الإجابة عليها بموضوعية من حيث ممارستك للفقرات بوضع إشارة (x) أمام كل فقرة، صحت المعود التي يمثل مستوى المماركة، حيث يوجد سلم تقدير مكون من ثلاث درجات هي (موافق، محايد، معارض)، إن معلومات هذه الدراسة لأغراض البحث العلمي، وسيتم التعامل مع المعلومات التي سحتي بها بسرية تامة، لذا نرجو أن صير إجابتك صيبرا سليما عن موقفك، ونرجو عدم ترك أية فقرة دون الإجابة عليها.

- مع الشكر الجزيل -
السنة الجامعية: 2024/2023

ب- البيانات العامة أو الشخصية للمبحوث : وهذه البيانات مساعدة في عملية تحليل بيانات الاستبانة، ولا تكون إسمية حتى لا يمتنع المبحوث عن الإدلاء بها وتتمثل المعلومات فيما يلي (العمر، الجنس (ذكر، أنثى)، الحالة العائلية (أعزب/عزباء، متزوج/ة، مطلق/ة، أرمل/ة)، عدد أفراد الأسرة، المهنة، المستوى التعليمي، الدخل الشهري"، ويجب تفادي طلب الاسم واللقب والمعلومات الدقيقة الأخرى لأنها تؤدي إلى الامتناع عن الإجابة أو الإدلاء بمعلومات خاطئة ويمكن إضافة معلومات إضافية أخرى مرتبطة بالبحث.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

السن: ☐ أقل من عشرين ☐ من عشرين إلى أقل من ثلاثين ☐ من ثلاثين إلى أربعين ☐ من أربعين فما فوق

المستوى التعليمي: ☐ ابتدائي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐ جامعي

مكان الإقامة: ☐ حضري ☐ شبه حضري ☐ ريفي

ج- أسئلة الاستبانة: وتغطي محاور البحث، ويجب أن تتميز بالحيادية، ومقسمة ويكون التقسيم للفصول الموجودة في الجزء النظري، أو بناء على الفرضيات المطروحة في المقدمة بطرح مجموعة أسئلة خاصة بكل فرضية، ويجب على الباحث تجنب الأسئلة الحساسة أو المواضيع التي تؤدي إلى إجابات نسبية، أو أسئلة تمس بمبادئ المبحوث واعتقاداته، أو أسئلة تسوق إلى إجابة محددة، أو الأسئلة التي تسوق إلى إجابة مضللة. ثم يقوم الباحث بجمع المعلومات

لتحليلها وتفسيرها، ويلعب حجم العينة دورا محورا في الاستبانة وسلامة البحث وله أصول وأسس إحصائية معروفة للتأكد من كفاية حجم العينة، ومدى تعبيرها عن المجتمع الأصلي، والإخلال بحجم العينة وكيفية اختيارها هو إخلال بنتائج الاستبانة وبنتائج البحث والدراسة ككل.

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة			
البعد الأول: التحسين المستمر			
الرقم	السؤال	موافق	معارض
1	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.		
2	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على تحسين جمالية طرقاتها بصفة مستمرة.		
3	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على تحسين الاستجابة الفورية لمناجات العميل.		
4	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على توفير المعدات المستخدمة في تقديم الخدمة.		
5	تحرص وكالة الاتصالات الجزائر بالابتكار في الخدمة المقدمة.		
6	تلتزم وكالة الاتصالات الجزائر بالإجراءات اللازمة لتحسين الخدمة المقدمة.		
7	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على الاستجابة الفورية للتكاثري الصلابة.		
8	تواكب وكالة الاتصالات الجزائر لتكنولوجيا الاتصالات في السوق.		
9	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على تقليل الأخطاء أثناء تقديم الخدمة.		
10	تحرس وكالة الاتصالات الجزائر على ضمان ثقة الزبون في خدماتها.		

4- أنواع الاستبيان

أ- الاستبيان المغلق: "وهو الاستبيان الذي يطلب من المبحوث اختيار الاجابة الصحيحة من مجموعة من الاجابات مثل: نعم، لا كثيرا، قليلا، نادرا، دائما، أحيانا. والاستبيان المغلق يساعد الباحث في الحصول على بيانات أكثر مما يساعد على معرفة الدوافع والأسباب، ولكن لهذا الشكل ميزة واضحة وهي سهولة إجابة أسئلته، فهو لا يتطلب وقتا طويلا من المبحوث أو لا يتطلب من المبحوث أن يكتب شيئا من عنده." ونشير هنا إلى أنه توجد عدة أشكال للأسئلة في الاستبيان المغلق وهي كما يلي:

السؤال ثنائي التفرع: وهنا يكون المبحوث مطالبا باختيار إجابة واحدة فقط من بين الخيارات المدرجة في الاستبيان مثل:

✓ هل البرامج التعليمية في المؤسسات الجامعية تساعد على تنمية التفكير الابداعي لدى

الطالب؟ نعم ☐ لا ☐

✓ تطبيق تيك توك أكثر استعمالا من تطبيق فايس بوك صحيح ☐ خطأ ☐

السؤال متعدد الاختيارات: وفي هذه الحالة تكون الأسئلة متكونة من مجموعة من الاختيارات مع التأكد من إضافة كلمة أخرى تذكر لمنح الباحث فرصة إضافة إجابات أخرى.

✓ ماهي الدوافع التي تجعلك تفكر في الهجرة غير الشرعية؟

المستقبل المجهول ☐

☐ ارتفاع نسب البطالة

☐ المدخول الجيد في الدول الأجنبية

أخرى تذكر:.....

السؤال المتعدد الاختيارات الذي يسمح بتعدد الإجابات: وهنا يمكن للمبحوث اختيار أكثر من إجابة مع ضرورة تنبيه المبحوث لهذا النوع من الأسئلة مثل:

لماذا تدخن؟

☐ تعودا

☐ تذوقا

☐ حاجة إلى ذلك

☐ تحديا

☐ تقليدا

أخرى تذكر:.....

سؤال ترقيم عناصر الإجابة: الذي يقتضي من المبحوث تقييم كل عنصر من مجموعة عناصر الإجابة هذه أو ترتيب كل عنصر منها بالنسبة للعناصر الأخرى مثل:

رتب تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي حسب الاستخدام؟

رتب تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي حسب الاستخدام	
	فايسبوك
	انستغرام
	تيكتوك
	تويتر
	ثيلغرام

ب- الاستبيان المفتوح:

"يتضمن هذا النوع من الاستبيانات عددا من الأسئلة، يعقب كل سؤال منها فراغا، يدون فيه المبحوث إجابته وفقا لتعليمات الاستبيان، أي لا يختار إجابته من بين بدائل تقدم له وإنما يكتب إجابته وفق تصوراتهِ وبما لا يتجاوز به حدود التعليمات الواردة في الاستبيان".

مثل: ماهي أسباب الهجرة غير الشرعية؟

وهذا النوع يتميز بأنه أداة لجمع الحقائق وبيانات كثيرة غير متوفرة في مصادر أخرى، ولكن الباحث يجد صعوبة في تلخيص وتنميط وتصنيف النتائج، لتنوع الإجابات ويجد إرهاقا في تحليلها ويبدل وقتا طويلا لذلك، كما أن كثيرا من المبحوثين يغفلون عن ذكر بعض الحقائق في إجاباتهم بسبب أن أحدا لم يذكرهم بها، وليس لعدم رغبتهم بإعطائها.

ج- الاستبيان المفتوح المغلق: يحتوي هذا النوع على أسئلة النوعين السابقين ولذلك فهو أكثر الأنواع شيوعا ففي كثير من الدراسات يجد الباحث ضرورة أن تحتوي على أسئلة مفتوحة الإجابات وأخرى مغلقة الإجابات ومن مزايا هذا النوع أنه يحاول عيوب النوعين السابقين وأن يستفيد من ميزتهما".

السؤال	بدائل الإجابة		
	سيئة	متوسطة	حسنة
ما هو تقييمك لخدمات الإقامة الجامعية			

ماذا تقترح لتحسينها إن كانت سيئة؟.....

وعند صياغة أسئلة الاستبيان يجب مراعات مجموعة من القواعد الأساسية وهذا حتى يتحصل الباحث على الاجابات اللازمة ويضمن تفاعل المبحوثين مع استبيانهم ومن هذه القواعد ما يلي:

- "وضوح السؤال وتحديد المطلوب من المبحوث بشكل مباشر، ولا يجب صياغة أسئلة بديهية للباحث في حين تكون غير واضحة للمبحوث، فوضوح السؤال هو الضمان المؤكد كي تكون الإجابة ملائمة.

- ينبغي أن يحمل السؤال الواحد فكرة واحدة فقط وتجنب الأسئلة الغامضة والمركبة مثل (هل تتابع البرامج الرياضية والثقافية). فهذا يوقع المبحوث في الارتباك فيكيف تكون إجابته إن كان يتابع فقط البرامج الرياضية ولا يتابع البرامج الثقافية.

- أن تكون صياغة الأسئلة حيادية ولا توجه المبحوث إلى إجابة محددة بتأثير من الباحث عند صياغته لسؤاله لأننا اذا افترضنا عليه شيئا ما قد نؤثر عليه، كما نؤثر على المبحوث بطرحنا لأسئلة ذات طابع أخلاقي أو اتهامي (إحساس بالذنب) مثال هل تبلغ عن المتعاطين للمخدرات؟

- استخدام العبارات البسيطة المعروفة في مجتمع البحث الذي سيوجه له الاستبيان وتجنب العبارات المتخصصة والمجردة أو الرموز العلمية والاختصارات المتعارف عليها في ميدان التخصص لذا وجب استخدام الألفاظ المشتركة بين أفراد المجموعة التي سيوجه إليها الاستبيان

فمثلا لا يصح لطالب علم الاجتماع أن يوجه سؤال إلى طالب في التكنولوجيا مضمونه (هل ترى ع
اج قادر على فهم وعلاج الظواهر الـاج في المجتمع؟) فهنا استخدم الباحث اختصارا لبعض
الكلمات التي قد لا يفهمها الطالب في تخصص غير تخصص الباحث.

- "أن تكون الأسئلة معقولة وتجنب أسئلة السبق والتذكر المبالغ فيه فسؤال القصد نادرا ما
يكون واضحا لا ينبغي الاعتقاد عندما نطلب من شخص ما : ماذا تتوقع أن تفل أثناء تقاعدك أو
ماذا تفعل لو كنت في مكان وقوع الحادث، أن تكون إجابته تنبئية حقا بل يكمن الخطر في
تشويش معارفنا حول المبحوثين بحصرهم في وضعيات افتراضية، نظرا لاختلاف بين ما يتوقع
الشخص فعله في نفس الوضع".

- "مراعاة أهمية الظرف المكاني عند توزيعه.

-عدم توزيعه بأوقات غير مناسبة للمبحوثين.

- تجنب وجود أسئلة تتضمن إحراج المبحوثين أن تتماشى الاستمارة مع مستوى مدارك و قدرات
وثقافة المبحوث العامة".

5- مزايا وعيوب الاستبيان: "يتجه الكثير من الباحثين لاستخدام الاستبيان كأداة لجمع
المعلومات في البحث العلمي، نظراً لما يتمتع به كأداة دراسة من مميزات وخصائص، فيتميز
الاستبيان بعدة مزايا وعيوب، والتي يمكن إجمالها بما يلي:

أ- مزايا الاستبيان:

- يستخدم الباحثون الاستبيانات في البحث العلمي لضمان صراحة وحرية وموضوعية الإجابات
التي يحصل عليها الباحثون من المستجيبين.

- على الرغم من أن الأسئلة الواردة في فقرات الاستبيان في البحث العلمي هي نفسها، يمكن
للباحث تغيير صياغة الأسئلة المتعلقة بالاستبيان أثناء المقابلة.

- سهولة جمع المعلومات والبيانات المطلوبة ومعالجتها، أيضا سهولة تحليل بيانات ونتائج
الاستبيان في البحث العلمي.

- توفير الوقت والجهد المبذول على الباحثين للوصول إلى المعلومات والنتائج المطلوبة.

- يساعد الباحث الحصول على المعلومات المطلوبة من مصادرها بأقل تكلفة ممكنة.

-تعد الاستبيانات في البحث العلمي من أهم وأبرز الطرق للمساعدة في الوصول إلى البيانات
السرية والخاصة، إضافةً إلى الحفاظ على سرية معلومات المبحوثين من خلال استخدام
الاستبيان كأحد أدوات الدراسة.

- يعتبر الاستبيان أداة عادلةً وموضوعيةً وخاليةً من التحيز في الحصول على البيانات اللازمة
والضرورية للبحث العلمي".

ب- عيوب الاستبيان

- التأخر في إعادة الاستبيان من الباحث يقلل من تمثيل عينة مجتمع الدراسة وينتج عن ذلك عدم صلاحية النتائج للتعميم .
- يتأثر المشارك في الاستبيان بطريقة وضع الأسئلة، ويكتشف هدف الباحث فيميل إلى الإجابة التي ترضي الباحث.
- عدم جدية المشاركين في الإجابة أو اللجوء إلى الإجابة العشوائية .
- قد يفسر المبحوث بعض الأسئلة تفسيراً خاطئاً فتأتي أجابته غير دقيقة.
- أن كثيراً من عيوب الاستبيان يمكن تلافيها إذا كان الاتصال مباشراً بين الباحث والمبحوث.