

## مقدمة

تبدأ مهمة جمع البيانات بعد تحديد مشكلة البحث ووضع تصميم خطة للبحث. عند التفكير في اتخاذ قرار بشأن طريقة جمع البيانات التي سيتم استخدامها في الدراسة، يجب على الباحث أن يضع في اعتباره نوعين من البيانات، وهي البيانات الأولية والثانوية. البيانات الأولية هي تلك التي يتم جمعها حديثاً وللمرة الأولى، وبالتالي تكون أصلية في طبيعتها. أما البيانات الثانوية، فهي تلك التي يتم جمعها من قبل شخص آخر، والتي سبق أن مرت بالعملية الإحصائية. على الباحث أن يقرر أي نوع من البيانات التي سيتم استخدامها (وبالتالي جمعها) في دراسته، ووفقاً لذلك فسيختار طريقة جمع هذه البيانات. تختلف طرق جمع البيانات الأولية والثانوية لأن البيانات الأولية التي يتعين جمعها يجب أن تكون أصلية، بينما في حالة البيانات الثانوية فطبيعة جمع البيانات تعتبر مجرد عملية تجميع لها. وفيما يلي سنقوم بوصف الطرق المختلفة لجمع البيانات، مع ذكر إيجابيات وسلبيات كل منها.

سنحاول ضمن هذه المطبوعة تعريف البيانات الإحصائية وأهميتها، أنواعها وطبيعتها وأخيراً مصادرها و سنركز على أهم تقنيات أو أدوات جمع البيانات التي يعتمد عليها في البحث العلمي، وطريقة إعداد الاستبيان و تبويبه ومعالجته.

## أنواع تقنيات البحث

أولاً: الملاحظة *observation*

الملاحظة "بأنها عبارة عن عملية مشاهدة، أو متابعة لسلوك ظواهر محددة خلال فترة، أو فترات زمنية محددة، بطريقة ممنهجة (لأنك باحث) والتي يحدد الباحث فيها نوع البيانات المراد جمعها حول الظاهرة موضع الدراسة، كما تسمح بمعرفة ما إذا نحتاج إلى استخدام تقنية أو أداة الاستبيان أو المقابلة أو كليهما.

أنواع الملاحظة *Types des Observations*

تنقسم الملاحظة من حيث درجة الضبط إلى:

(1) ملاحظة بسيطة،

(2) ملاحظة منظمة.

**الملاحظة البسيطة:** نوع من الملاحظة يقوم بها الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائياً دون إخضاعها للضبط العلمي ليس لها مخطط مسبق ومن خلالها عدة نكتشف الإشكالات ومواضيع البحث.

## الملاحظة المنظمة

وهي النوع المضبوط من الملاحظة العلمية. وتختلف عن الملاحظة البسيطة من حيث إتباعها مخططاً مسبقاً كما تخضع لدرجة عالية من الضبط العلمي كما يحدد فيها ظروف الزمان والمكان وقد يستعان بوسائل تسجيل كاميرات وخرائط، GPS، جهاز قياس أشعة الشمس، دارة الرياح (لتصوير حي عشوائي، ظاهرة انتشار القمامة وطرق جمعها و أوقاتهما...) وتنقسم إلى:

### 1- الملاحظة بدون مشاركة:

وتسمى كذلك بالملاحظة البسيطة، فيها يقوم الباحث بدراسة الظاهرة موضع الدراسة عن كتب دون أن يشترك في أي نشاط تقوم به الظاهرة. مثل: مراقبة العمال في أماكن العمل عن بعد، وملاحظة سلوك مجموعة من الأطفال. ماذا يميز هذا النوع؟

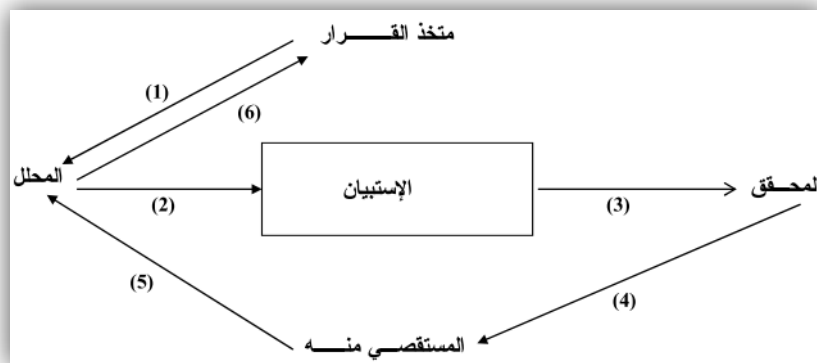
2- الملاحظة بالمشاركة: وهنا يقوم الباحث بدور إيجابي وفعال في أحداث الملاحظ، حيث يشارك الباحث في الظاهرة المدروسة.

## ثانياً: الاستبيان Questionnaire

### تعريف الاستبيان:

تعتبر أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع معين، عن طريق استمارة يجرى تعبئة فقراتها من المستجيب وذلك للتعرف على جانب أو أكثر من سلوك الفرد كما تعرف بأنها تصميم فني لمجموعة من الأسئلة حول موضوع أو إشكالية معينة لتمكن الباحث (المحقق أو محلل البيانات) من الحصول على البيانات اللازمة للبحث من خلال إجابة المفحوصين على الأسئلة أو البنود التي يتضمنها هذا التصميم (استمارة- Questionnaire). ويعتبر الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بجميع الميادين والعلوم وخاصة العلوم الاجتماعية والتي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد .

متى نلجأ للاستبيان: عندما نلاحظ أو نجد معلومات ناقصة في المصادر الثانوية أو دراسة توثيقية نريد من خلالها التأكد من نتائج و معطيات سابقة مثل حقيقة أو واقع البطالة والشغل حقيقة التزاحم في المسكن....  
الدور الأساسي للاستبيان ويمكن استنتاجه من الشكل أدناه



1- **متخذ القرار**: بهدف اتخاذ القرارات وعلى أسس موضوعية حول ظاهرة معينة، حيث يحتاج متخذ القرار إلى معلومات للإجابة على الإشكاليات والتساؤلات المرتبطة بالظاهرة، هذا ما يتطلب دراسة يقوم بها مختص في المجال؛

- 2- المحلل:** وفقا للمعلومات المطلوبة من متخذ القرار والإشكالية المطروحة يقوم، المحلل أو القائم بالدراسة، بترجمتها على شكل أسئلة من خلال تصميم الاستبيان المناسب؛
- 3- المحقق:** بعد التصميم النهائي للاستبيان، يقوم المحقق بإدارته من خلال استجواب المستقصي منهم الذين استهدفتم الدراسة؛ وعادة يكون المحقق هو نفسه المحلل (الباحث الاكاديمي).
- 4- المستقصي منه:** يقوم المستقصي منه بالإجابة على قائمة الأسئلة، حيث تمثل آراءه معلومات تمكن من الإجابة على تساؤلات متخذ القرار، بعد معالجتها وتحليلها من طرف المحلل.

### ما طبيعة الأبحاث التي تتطلب استخدام الاستبيان في البحث العلمي؟

يجب على الباحث العلمي قبل استخدام الاستبيان أن يتأكد من مدى ملاءمة الاستبيان لنوعية البحث المزمع تنفيذه فعلى سبيل المثال في حالة كون البحث يتعلق بعلوم تطبيقية مثل: دراسة أحد أنواع الفيروسات أو تصنيع آلة... إلخ، فإن استخدام الاستبيان لا يليق بتلك النوعية من الأبحاث التي تتطلب الملاحظة، لذا يجب على الباحث العلمي أن يكون فطنًا لجدوى استخدام الاستبيان، ومن أشهر نوعيات الأبحاث أو الرسائل التي تستدعي استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الأبحاث الاجتماعية أو المرتبطة بسلوكيات الإنسان بوجه عام و الجغرافية و غيرها.

### ما هي أنواع الاستبيان في البحث العلمي؟ و يمكن تصنيف الاستبيانات حسب 04 عناصر :

- ✓ وفق لنوعية الأسئلة (مغلق، مفتوح، مختلط، مصور)
- ✓ وفق الأهداف أو المعلومات التي يراد جمعها كاستبيان مدى الرضا (Questionnaire de satisfaction)
- ✓ وفق طريقة التوزيع (مباشر أو غير مباشر،.....)
- ✓ وفق لإعداد المبحوثين الذين يتم استجوابهم (فردى، جماعى،.....)

### الاستبيان حسب نوعية الأسئلة:

- **الاستبيان المغلق (المقيد بإجابات):** وفي ذلك النوع من الاستبيان يضع الباحث العلمي مجموعة من الأسئلة، مع وضع نماذج للإجابات بشكل محدد، كأن يضع الإجابة بنعم أو لا، وصح أو خطأ، وجيد أو غير جيد... إلخ، وفي ذلك النوع يُنصح أن يضع الباحث العلمي إجابة ب(غير ذلك أو بخلاف ذلك)؛ حتى لا يحكم على المفحوصين ويوجههم لشكل إجابة معين، ومن ثم يصبح بمنأى عن التحيز الشخصي، ويعد ذلك النمط من الاستبيانات سهلاً من حيث الإعداد، وكذلك يسهل على المفحوصين الإجابة عنه، غير أنه يُعاب عليه عدم قدرة المفحوصين على التعبير عن آرائهم بالشكل الأفضل.
- **الاستبيان المفتوح (غير المقيد بإجابات):** حيث يقوم الباحث بوضع أسئلة مفتوحة، ويمكن أن يسترسل المفحوصون في الإجابة عنها دون أي قيود، وهو يستخدم في حالة رغبة الباحث في دراسة الإشكالية أو الظاهرة بشكل مستفيض، وهو بسيط في إعدادده، غير أنه يُعاب عليه الصعوبة في المراحل التالية، والتي تتمثل في تصنيف وتبويب كم كبير من المعلومات التي يحصل عليها الباحث من استخدام ذلك النوع من الاستبيانات.

- الاستبيان المختلط: وهو يجمع بين الأسئلة المقيدة وغير المقيدة، ولكل نوع من الأسئلة هدف محدد من وجهة نظر الباحث العلمي.
- الاستبيان المصور أو بالرسومات: ويعتمد الباحث العلمي على ذلك الأسلوب من الاستبيان في حالة التعامل مع الفئات الأمية التي تجهل القراءة والكتابة (ككبار السن وفئة صغار السن) حيث أن مقدرة الرسوم أو الصور في جذب انتباه وإثارة اهتمام الباحثين أكثر من الكلمات المكتوبة.



و الجدول التالي يوضح مميزات (محاسن) و عيوب (سلبيات) كل من الاستبيان المغلق والمفتوح

| النوع    | المميزات   | العيوب   |
|----------|--|--|
| المغلقة  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- سهولة ترميز (codage) وتحليل البيانات</li> <li>- لا يحتاج المبحوث للاجتهاد</li> <li>- لا يأخذ وقت طويل في الإجابة على الأسئلة</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>صعوبة الإعداد (تحتاج إلى خبرة في إعداد البدائل)</li> <li>تقييد المبحوث وعدم السماح له بإبداء رأيه</li> <li>- قد يجد المستجيب صعوبة في إدراك معاني الأسئلة أو لا يجد جميع الاختيارات</li> <li>-تحتاج مجتمع ملم بالقراءة</li> </ul>   |
| المفتوحة | <ul style="list-style-type: none"> <li>- سهولة الإعداد</li> <li>- يعطي ومعلومات دقيقة وإضافية</li> <li>- تعطي للمبحوث أو المستجيب حرية إبداء الرأي</li> <li>- تعتبر أكثر ملاءمة للقضايا التي تتسم بالتعقيد والصعوبة في اختيار بدائل الإجابة عن أسئلة الاستبيان كقضايا سياسية اجتماعية معقدة</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- صعوبة تكميم (quantification) وترميز ومعالجة وتحليل البيانات</li> <li>- ضعف حماسة المبحوث للإجابة عن أسئلة هذا النوع من الاستبيانات (الوقت الكافي)</li> <li>- قد تكون الإجابة غير كاملة، أو يصعب تفسيرها، أو غير ذات علاقة بالسؤال</li> <li>- توفر فرصة لتحيز المبحوث</li> </ul> |

أما الاستبيان المختلط فيستعمل هذا النوع عندما يكون الموضوع على درجة كبيرة من التعقيد و هو يوفر بيانات أكثر سعة وعمق و يتيح فرصة لإبداء الرأي و يجمع بين مميزات النوع الأول والثاني.

### أنواع الأسئلة

لا يوجد نموذج محدد للأسئلة التي يمكن إدراجها في قائمة الاستبيان، فتحديد نوع الأسئلة المستخدمة يرتبط بعدة عوامل كموضوع البحث، طبيعة المعلومات المطلوبة، خبرة الباحث خصائص المستقصى منهم والطريقة المستخدمة في جمع البيانات . وبصفة عامة تنقسم أنواع الأسئلة إلى ما يلي:

## أ . الأسئلة المفتوحة

الأسئلة المفتوحة هي الأسئلة غير المقيدة بإجابات محددة مسبقاً، مما يعطي للمستقصى منه فرصة في الإجابة بحرية وفقاً لرغبته وأسلوبه الخاص بملأ الفراغ الذي يترك للإجابة على هذا النوع من الأسئلة  
نميز في الواقع بين نوعين من الأسئلة المفتوحة (question ouverte): أسئلة تتطلب إجابات على شكل أرقام (Le type numérique)، وأسئلة تتطلب إجابات على شكل نص (Le type text)

## ب . الأسئلة المغلقة ( questions fermés de type qualitatif )

الأسئلة المغلقة هي أسئلة مقيدة بإجابات محتملة ومحددة مسبقاً، بحيث يختار المستقصى منه إجابة أو أكثر من بينها وهو النوع الأكثر استعمالاً ويمكن تقسيم الأسئلة المغلقة إلى 04 أقسام كما يلي:  
**1- الأسئلة المغلقة الحصرية (La question fermée à choix exclusif):** هذا النوع يحتل إجابتين فقط وعلى المستقصى منه أن يختار إجابة واحدة فقط ولهذا يطلق عليها أيضاً الأسئلة أحادية الإجابة.

مثال: عند توجهك لوسط المدينة هل تجد صعوبة في الوصول إليه ؟  نعم  لا

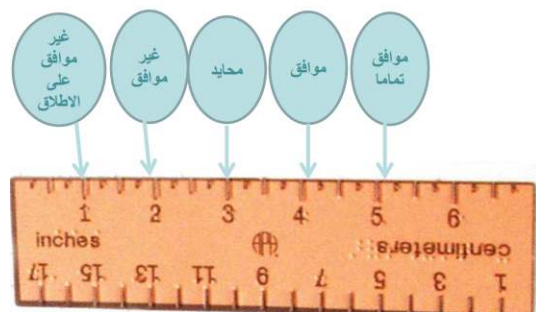
**2- الأسئلة المغلقة متعددة الاختيار (La question fermée à choix multiples):** يحتوي هذا النوع من الأسئلة على إجابات

بديلة متعددة ويطلب منه المستقصى منه أن يختار إجابة واحدة أو أكثر تعبيراً عن رأيه

مثال: لماذا تتجه إلى مركز المدينة ؟ يتوفر على الخدمات  الأسعار مقبولة  السلع متوفرة  سهولة الوصول

**3- أسئلة السلمية ما يعرف القياس (La question fermée avec échelle d'attitudes) كمقياس ليكرت :**

وهي أحد أنواع الأسئلة المغلقة بحيث تعكس الاختيارات في التدرج في الاختيار لقياس الاتجاهات والتفضيلات نحو موضوع أو قضية ما ويعطى كل رأي وزنه وفق الترتيب الموضح أدناه. وبالتالي يسمح هذا النوع من القياس بمعرفة مدى، أهمية، درجة، قوة، كثافة ظاهرة معينة



مثال 1: هل تخصص تهئية الإقليم هو تخصص له مستقبل

- موافق، محايد، غير موافق مقياس ذو 03 خيارات للإجابة.

مثال 2: هل أنت موافق على أن تسيير الخدمات الجامعية يتم بشكل جيد

- موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً مقياس ذو 05 خيارات للإجابة وهو المعمول به بكثرة.

و يمكن أن يتشكل هذا المقياس من 07 خيارات للإجابة: ويمكن ان يصل الى 11 ولكن صعب جدا

**مثال 3: مدى رضا طلبة الجامعة بالنظام الحالي للتعليم (LMD).**

- لا أوافق بشدة - لا أوافق - لا أوافق نوعا ما - محايد - أوافق نوعا ما - أوافق - أوافق بشدة

**4- الأسئلة الرتببة (*La question fermée avec classement hiérarchique*):**

وهي تغطي إحدى نقائص أسئلة القياس حيث يمكن للإجابات أن تكون كلها متشابهة و لكن هنا يطلب من المستجيب أن يرتب الإجابات حسب أهميتها بالنسبة له

**مثلا:** رتب المواد الدراسية من حيث أفضليتها بالنسبة لك:

- تقنيات البحث، المجال الريفي، جيومرفولوجيا، وسط فيزيائي، أخلاقيات المهنة، النقل الحضري،
- ضع رقم 1 أمام المادة الأكثر أهمية ثم الرقم 2 للمادة التي تليها وهكذا.

**أنواع أساليب جمع البيانات**

- تختلف أساليب جمع البيانات باختلاف الهدف من الدراسة وطبيعة المجتمع المدروس
- وإمكانات البحث، عموما يمكن تقسيم أساليب جمع البيانات إلى ثلاثة أنواع:

- أسلوب الحصر الشامل

- أسلوب الحصر الجزئي

- أسلوب المعاينة.

**1- أسلوب الحصر الشامل**

الحصر الشامل هو الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الإحصائي، بهدف الحصول على معلومات إحصائية شاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم إجراء التحاليل المنهجية اللازمة ; يصطلح عليه أيضا بالتعداد العام (RGPH)

**2- أسلوب الحصر الجزئي**

الحصر الجزئي هو حصر لجزء من المجتمع الإحصائي المدروس والذي يمثل الجزء الأكبر للظاهرة أو المشكلة المدروسة، ويستبعد الجزء الآخر من المجتمع نظرا لقلّة أهميته أو لتوقع صعوبات في الحصول على بيانات صحيحة من هذا الجزء ويستخدم هذا النوع في مجالات متعددة، و أحسن مثال الإحصاء الصناعي مثل إحصاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

**3- أسلوب العينة:**

يعتبر أسلوب العينة من أفضل الطرق العلمية المستخدمة في البحوث الإحصائية في المجالات كافة، ونظرا لتطوره فقد أصبح ضرورة علمية لكل الأبحاث مهما كان هدفها، على هذا الأساس تطور استخدامه تطورا سريعا في شتى الميادين وأصبح يلعب دورا مهما في الكثير من الدراسات النظرية والتجريبية.

يهدف أسلوب المعاينة إلى تقدير المعالم الرئيسة للمجتمع من خلال بيانات أخذت من عينة ممثلة للمجتمع، أي تتوافر فيها خصائص المجتمع الأصلي، وهذا لتخفيض أخطاء المعاينة إلى حدها الأدنى. يرتبط تمثيل العينة للمجتمع بعوامل عديدة كحجم العينة، تباين خصائص المجتمع، طريقة اختيار العينة، الطريقة المعتمدة في تصميم العينة وغيرها من العوامل الأخرى. سنتطرق لهذا الأسلوب في محاضرات قادمة نوضح فيها طرق القياس والأنواع.

### ما طرق تنفيذ و توزيع الاستبيان؟

- **التواصل المباشر مع عينة الدراسة:** وفي تلك الطريقة يقوم الباحث العلمي بطرح استمارات الاستبيانات على عينة الدراسة، وينتظر لحين الانتهاء من الإجابة ويقوم بجمعها، وتلك الطريقة تضمن الحصول على جميع الأوراق المطروحة دون فقد أي منها، مع إمكانية توضيح بعض الأسئلة التي يصعب على المبحوثين فهمها أثناء الإجابة.
  - **إرسال الاستبيان عن طريق البريد:** وتستخدم تلك الطريقة في حالة وجود عينة الدراسة في مكان بعيد عن الباحث، حيث يتم إرسالها بالبريد، وبعد قيام المبحوثين بالإجابة عنها تتم إعادة إرسالها مرة أخرى بنفس الطريقة، وعلى الرغم من أن تلك الطريقة توفر التكلفة وعناء السفر من مكان إلى آخر، إلا أنه يُعاب عليها إمكانية فقد الاستمارات، أو إهمال المفحوصين في الإجابات.
  - **استخدام الاستبيان الإلكتروني:** وهي طريقة مُستحدثة لإجراء الاستبيان، وظهرت نتيجة توافر الأدوات التكنولوجية الحديثة التي يمكن عن طريقها إرسال الاستبيان إلى المبحوثين، وتمثل الطريقة في نشر الاستبيانات عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي أو المواقع الإلكترونية، وتتميز تلك الطريقة بالبساطة في إرسال وجمع الاستبيانات، غير أنه يُعاب عليها إمكانية عدم معرفة المفحوصين بآليات وتقنيات الحاسب الآلي.
- والجدول التالي يوضح مميزات (محاسن) وعيوب (سلبيات) كل طريقة من الطرق السابقة:

| الطريقة  | المميزات   | السلبيات  |
|--|--|---|
| تسليم مباشر (باليد) face a face  | كسب ثقة المبحوثين<br>نسبة الردود جيدة أكثر من 80%                          | صعوبة الوصول في حالة تباعد أفراد المجتمع<br>استجابة وإدارة سريعة - مدة الأنجاز كبيرة وصعوبة التنظيم<br>تغطية مجالية محدودة و تكلفة أكبر (السفر، الورق،...)      |
| بواسطة البريد  | كلفة اقل جهد اقل<br>تغطيتها لأماكن بعيدة<br>تغطية مجالية كبيرة             | الاستبيانات قد لا تصل إلى المبحوثين (في حالة رداءة النظام البريدي)<br>بطء الاستجابة انخفاض نسبة الردود من 40-50%<br>توفر قائمة بجميع أسماء وعناوين عينة الدراسة |
| بواسطة الهاتف  | كلفة اقل جهد اقل<br>تغطيتها لأماكن بعيدة<br>إمكانية الاستفسار وطلب التوضيح | وجود أرقام هواتف المفحوصين<br>وجود المفحوص في الوقت المحدد<br>صعوبة التجاوب من طرف المبحوث  |
| بواسطة الانترنت - بريد الكتروني أو مواقع تواصل اجتماعي - مواقع انترنت (www.) | أكثر سهولة وسرعة<br>يمكن استخدام بعض البرامج و المواقع                     | الاستجابة في الوقت المحدد والمطلوب للبحث<br>توفر شبكة انترنت حاسوب ...<br>معدل الردود متوسط   |

و من خلال هذا الجدول وبالإضافة إلى نقاط أخرى أكثر تفصيل يمكن أن نستخرج الطريقة الأكثر فعالية باستخدام طريقة التنقيط.

## مراحل إعداد وتصميم الاستبيان:

### 1. تحديد أهداف الاستبيان و تحديد البيانات المطلوبة:

- يتم تحديد أهداف الاستبيان بشكل دقيق وواضح.
- الأهداف الغير الواضحة تؤدي بالتأكيد إلى إغفال نقاط أساسية و بالتالي الحصول على نتائج غير واضحة و دقيقة بالإضافة إلى إضاعة وقت المشاركين بالاستبيان.
- الأهداف المحددة بشكل واضح هي أفضل طريقة للتأكد من الحصول على استبيان جيد.
- و تدور الأهداف عموماً حول معرفة الحقائق والسلوكيات أو الدوافع أو الآراء أو الاتجاهات الميول والرغبات.

### 2. تحديد العينة المستهدفة:

- الحصر الشامل أي التعداد (Population) كل عناصر المجموعة المستهدفة.
- العينة (Sample) جزء من المجموعة المستهدفة.

### 3. تحديد طريقة الحصول على المعلومات من العينة المستهدفة:

- المقابلات الشخصية.
- استبيان عن طريق الهاتف.
- استبيان عن طريق البريد الإلكتروني.
- المسح عن طريق الويب.
- التحدث مع الأشخاص.

### 4. تصميم الاستبيان: الخطوات الأولى لإعداد الاستبيان

حتى تصمم استبياناً سليماً جاهزاً للتطبيق لا بدّ من أن تقوم بالخطوات الآتية:

1- تحديد الموضوع العام للبحث.

2- تحديد المحاور الرئيسية أو الموضوعات الفرعية للاستبيان وفيها يتم تحديد المحاور الرئيسية للموضوع الذي سيتم جمع المعلومات عنه مثلاً محور الثقافة العامة أو البيئة المحيطة ثم محور درجة الرضا محور درجة المعرفة .. ، و الهدف من التقسيم إلى موضوعات أو محاور فرعية هو: قياس مدى تأثير كل محور على الآخر (سكن- البيئة)، 2- كيف يؤثر كل محور على موضوع الدراسة بدرجات و كذا سهولة التحليل والتفسير واعداد التقرير

لكي نقيس تأثير كل محور على الآخر ومدى تأثيرهم على حدوث الظاهرة قيد الدراسة أو موضوع الدراسة أو الاشكالية

### ما مكونات استمارة الاستبيان الرئيسية؟

القسم الأول: ويمثل الغلاف ويتضمن المعلومات المتعلقة بالجهة المسؤولة عن البحث وعنوانها (جامعة، كلية، مخبر... مؤسسة)، اسم الباحث.

القسم الثاني: مقدمة الاستبيان: ونجد فيها العناصر التالية: 1- الهدف من الاستبيان 2- التأكيد على سرية المعلومات من خلال خطاب صغير للطمأنة 3- طبيعة المعلومات 4- عبارات تحفيزية للمبحوثين لتشجيعهم على الإجابة (تعاونكم يعزز البحث



العلمي...)-5- إرشادات الإجابة عن الأسئلة وفيها يضع الباحث مجموعة من الإرشادات التي توضح للمفحوصين كيفية الإجابة عن أسئلة الاستبيان (ضع علامة X أو اشطب الإجابة المناسبة (✓)).

**القسم الثالث: البيانات الأساسية أو الفقرة التعريفية للمفحوصين:** وهي تتمثل في الاسم والسن والنوع والوظيفة، المستوى الثقافي... إلخ.

**الهدف: 1-** تساعد هذه البيانات التعريفية الباحث في تحليل وتفسير الكثير من الجوانب المتعلقة بموضوع البحث 2- إجراء بعض التحليلات الإحصائية و استخراج بعض العلاقات الارتباطية بينها وبين الموضوعات الفرعية 3- تساعد في تفسير النتائج.

**القسم الرابع: فقرات تفصيلية للاستبيان:** وهي مجموعة الأسئلة الموجهة للإجابة على موضوعات فرعية التي يدونها الباحث في الاستمارة أيًا كانت طبيعتها، ويطلب من المفحوصين الإجابة عنها. (حسب نوع الأسئلة)  
**خاتمة:** تشكرات على تعاون المبحوثين

**5- تحديد نوع / شكل الأسئلة:** مغلقة، مفتوحة مختلطة أو أسئلة تقييمية أو مدى الرضا ويصاغ سؤال أو أكثر لكل موضوع فرعي.

**تعليمات وتوجيهات مهمة عند كتابة الاستبيان:**

1. الوضوح واستخدام اللغة البسيطة.
2. استخدام أشكال بسيطة للردود (إجابات قاطعة).
3. إيجاز الأسئلة.
4. تجنب استخدام المصطلحات.
5. تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
6. تنظيم صفحة الاستبيان.
7. ترك مساحة كافية للإجابة.
8. طرح الأسئلة وفق ترتيب منطقي معين.

6. **تحكيم و إجراء مسح تجريبي لاختبار الاستبيان:** و تتم في مرحلتين : مرحلة اختبار أولي (تحكيم) يعرضه على لجنة خبرة وأساتذة في التخصص أو متخصصين ومرحلة اختبار ثاني اين يقوم الباحث بتجريب الاستمارة على عينة صغيرة من 15 فردًا إلى 20 فردًا و يمكن 50 فردًا من أفراد المجتمع المستهدف  
**الهدف من الاختبارين:**

- التعرف على جدوى الأسئلة،
- ومدى فهم المبحوثين واهتمامهم بالإجابة،
- اكتشاف العيوب التي من الممكن ان يتضمنها الاستبيان كغموض الأسئلة والأخطاء المطبعية، و بالتالي يهدف الاختبار إلى معرفة:
- مدى فعالية أو ضعف الاستبيان النسبة المتوقعة من الإجابة أي نسبة الرد
- تكاليف الاستقصاء، الوقت اللازم لانجازه،
- وفي حالة وجود عيوب في تجربة الاستبيان يقوم بتعديل نمط الأسئلة المعيبة و إضافة الأسئلة الناقصة المعلنة من طرف الخبراء، قبل طرح النهائي لاستمارة الاستبيان.

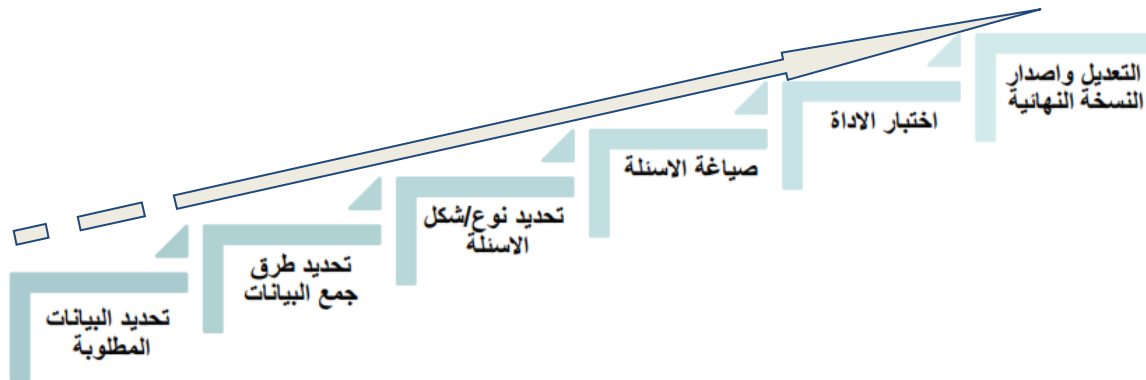
\*7 إصدار النسخة الأخيرة للاستبيان و التوزيع النهائي على أفراد العينة المستهدفة.

8- هذه المرحلة تضم ثلاث عمليات:

- تبويب البيانات وإجراء التصنيفات المناسبة و ترميزها (*codage*)
- استخدام أدوات التحليل الإحصائي للحصول على النتائج الرقمية والوصفية وهناك عدة برامج تساعد في عملية تحليل المعطيات، أهمها: الجداول الرقمية في برنامج Microsoft Excel برنامج Minitab SPSS برنامج sphinx plus 2 برنامج SAS و statistica و modalisa
- تدوين النتائج و إعداد التقارير، وفي ضوء ذلك يضع مجموعة من الاقتراحات والآراء الشخصية والتي تعد بمثابة الحل لمشكلة البحث

و يمكن تلخيص مراحل تصميم الاستبيان في الشكل الموالي:

شكل رقم مراحل تصميم الاستبيان:



## استبيان مدى الرضا: l'enquête de satisfaction

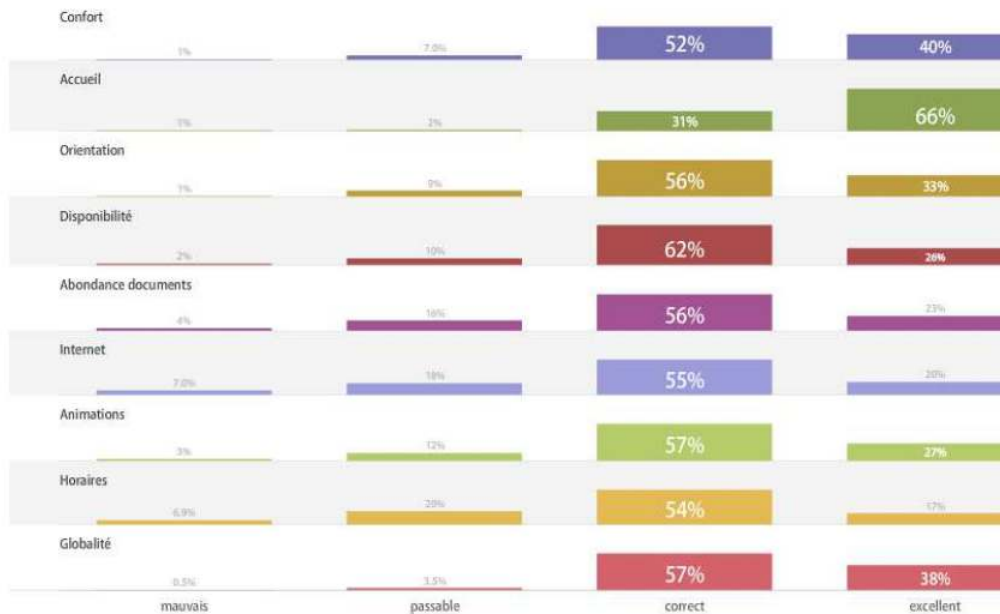
- وهو نوع من أنواع الاستبيانات المغلفة وتعتبر أداة قوية تهدف إلى الوقوف على جودة الحياة ومستوى الرفاهية لدى المواطنين والزبائن و لها أهداف متعددة :
  - معرفة (Connaître) الاحتياجات و الأولويات و الأفضليات و أسباب عدم الرضا
  - قياس (mesurer) مستويات الرضا، كفاءة المؤسسة (مطار، مستشفى...جامعة...) و فعاليتها مقارنة بباقي المؤسسات وتطور مستوى مدى الرضا عبرها وعبر الزمن كما يستخدم لقياس مدى جودة منتوجات مختلف تلك الشركات....
  - شرح (expliquer) إيجاد شرح وتوضيح لمسألة معقدة تم طرحها
  - استخراج أفكار (Solliciter) وعناصر تسمح بتحسين وضعية المؤسسة وتقديم توصيات يمكن أن تسهم في تحسين حالة الرضا.
  - الاستفادة منها كأداة تسيير (manager)، من خلال تحسيس الموظفين بالمسؤولية وتحفيزهم على مواصلة التقدم.
- مثلا:** الرضا الوظيفي لدى طلبة الجامعة الجزائرية اخذ نموذج (جامعة باتنة2 ، معهد علوم الأرض والكون)

رضا الزبائن والمسافرين عبر مطار معين وخدماته المقدمة

واليوم التقدم التكنولوجي سمح بوضع وتطوير آليات عبر المجالات والمواقع التي ترحب بالجمهور كالمطارات والمستشفيات وغيرها و معرفة جودة المنتوجات أيضا وهذا سعيًا من تلك المؤسسات توفير الرفاهية وتحسين الخدمات و تحقيق حياة كريمة لكافة أفراد المجتمع (الشكل رقم)



## Niveaux de satisfaction



Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 83,2%

### بعض القواعد التي يجب مراعاتها عند صياغة استمارة الاستبيان:

- هناك مجموعة من القواعد والمعايير التي يجب على الباحث مراعاتها عند صياغة الاستبيان وبنائه، ويتعلق بعضها بصياغة الأسئلة، ويتعلق بعضها بترتيب الأسئلة وتبويبها، ويتعلق بعضها بشكل الاستبيان وأهدافه وفي ما يلي توضيح لأهم هذه القواعد
- أ- مراعاة المظهر الخارجي للاستبيان، أن يكون مطبوع ومنسق بشكل جيد، ويتجنب الأخطاء الإملائية في الطباعة.
- ب- ترتيب الأسئلة بشكل منطقي متسلسل، فلا يصح أن ينتقل المبحوث من موضوع إلى آخر ثم يرجع إلى الموضوع نفسه مرة أخرى. فلا بد أن يحرص الباحث عند صياغة الاستبيان أن يضع جميع الأسئلة الخاصة بموضوع معين بشكل متتالي ثم ينتقل بع ذلك إلى أسئلة أخرى مرتبطة بموضوع آخر.
- ت- مراعاة التوازن في ترك مساحات الفراغ المخصصة للإجابة.
- ث- يجب أن نتجنب الاستبيانات الطويلة ما أمكن لأنها في مثل هذه الأحوال تتطلب جهدا ووقتا من قبل المبحوث للإجابة مما قد لا يتحمس لإجابتها.
- ج- تجنب الأسئلة المثيرة للتفكير الدقيق أو التفكير المعقد أو الغامضة مما قد يؤدي إلى نفور المبحوثين وانخفاض مستوى دافعيتهم للإجابة.
- ح- إذا كان بالإمكان الحصول على المعلومة من خلال سجلات وبيانات منشورة فلا داعي لاشتمال الاستبيان لها، فيجب تجنب الأسئلة الغير ضرورية والتي ليس لها علاقة بمشكلة الدراسة أو متغيراتها.
- خ- يجب توجيه المبحوث بشكل واضح كيف يجب على الأسئلة حتى ولو تطلب الأمر ضرب مثال.
- د- يجب أن يشتمل السؤال على فكرة واحدة، فلا يجوز استخدام الأسئلة المركبة، مثال على ذلك:
- هل تشتري صحيفة الخبر لأنها مهتمة بالأخبار السياسية والاقتصادية والرياضية.
- لا نعم
- الصياغة الصحيحة: لأي الأسباب تشتري صحيفة الخبر؟
- 1 سياسية 2 اقتصادية 3 رياضية 4 أخرى
- ه- عدم وضع الأسئلة في صيغة سلبية وتجنب الأسئلة التي لها أكثر من جواب
- و- صياغة الأسئلة بعبارات واضحة محددة وسهلة الفهم تناسب والمستوى الثقافي للمبحوث