

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

مالية المؤسسة



بحث حول:

# الاستبيان

تحت اشراف الاستاذة :

– الزهرة بن بريكة

من اعداد :

– لزرق عبد الرؤوف

– هبيرة ياسين

## خطة البحث

- 3.....المبحث الاول: عموميات حول الاستبيان
- 3.....المطلب الاول: تعريف الاستبيان
- 3.....المطلب الثاني : اعداد الاستبيان
- 7.....المبحث الثاني : نماذج و انواع الاستبيان
- 7.....المطلب الاول : نماذج الاستبيان
- 7.....المطلب الثاني : انواع الاستبيان
- 8.....المبحث الثالث: تحليل البيانات واخراجها
- 8.....المطلب الاول: تحليل البيانات
- 9.....المطلب الثاني: اخراج البيانات
- 10.....المبحث الثالث: مميزات و عيوب و تقييم الاستبيان
- 10.....المطلب الاول: مميزات و عيوب الاستبيان
- 11.....المطلب الثاني : تقييم الاستبيان
- 13.....قائمة المراجع

## المبحث الاول: عموميات حول الاستبيان

### المطلب الاول: تعريف الاستبيان

#### تعريفه :

الاستبيانات هي أدوات تحقيق تستخدم لجمع البيانات والمعلومات من الأفراد. وتعتبر الاستبيانات وسيلة فعالة للحصول على آراء واستجابات الناس في مجموعة متنوعة من المجالات، مثل البحوث الاجتماعية والاقتصادية والتسويقية والتعليمية وغيرها. (البيومي ، 2008)

تتألف الاستبيانات عادةً من مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يمكن أن تكون هذه الأسئلة متعددة الخيارات، أو تسمح بإدخال إجابات مفتوحة، أو تستخدم مقاييس تقييمية.

### المطلب الثاني : اعداد الاستبيان

#### 1. تحديد هدف الاستبيان

##### 1. تحديد الأهداف الرئيسية:

يجب تحديد الأهداف الرئيسية التي ترغب في تحقيقها من خلال الاستبيان. على سبيل المثال، قد ترغب في فهم آراء الأفراد بشأن موضوع محدد، أو قياس مستوى رضا العملاء عن منتج أو خدمة، أو تحديد احتياجات المشاركين في برنامج تدريبي.

##### 2. تحديد المعلومات المطلوبة:

تحديد النوع والمجالات التي ترغب في جمع المعلومات حولها. قد تحتاج إلى معرفة الآراء، السلوكيات، المعلومات الشخصية، الميول، الرغبات، أو أي نوع آخر من المعلومات الذي يدعم هدف الاستبيان.

##### 3. تحديد المجتمع الهدف:

تحديد المجموعة المستهدفة التي تود الحصول على آراءها ومشاركتها في الاستبيان. يمكن أن يكون المجتمع الهدف عينة عشوائية من الجمهور العام، أو فئة محددة من الأفراد مثل العملاء أو الطلاب أو الموظفين. (يوسف، 2006)

##### 4. توضيح الأهداف في الاستبيان: يجب أن تكون أهداف الاستبيان واضحة ومفهومة للمشاركين.

يمكن تضمين تعليمات قصيرة في بداية الاستبيان توضح للمشاركين الغرض وأهداف الدراسة

## II. تصميم الأسئلة:

تصميم أسئلة الاستبيان يعتبر جزءاً مهماً للغاية لضمان جمع المعلومات المطلوبة بشكل فعال ودقيق. إليك بعض النصائح لتصميم أسئلة الاستبيان:

### 1. الوضوح والبساطة:

تأكد من أن الأسئلة واضحة ومفهومة للمشاركين. استخدم لغة بسيطة وتجنب الألفاظ المعقدة أو الجمل المعقدة. تجنب الاستخدام المتعمد للغة غامضة أو ثنائيات في الخيارات.

### 2. تجنب الإدلاء بالرأي:

تجنب صياغة الأسئلة بطريقة تؤثر على رأي المشارك أو توجهه نحو إجابة معينة. يجب أن تكون الأسئلة محايدة وموضوعية، وتتيح للمشاركين حرية الاختيار والتعبير عن آرائهم الخاصة.

### 3. استخدام مقاييس قياسية:

عندما ترغب في قياس مستوى معين من الرضا أو الموافقة، استخدم مقاييس قياسية مثل مقاييس ليكرت، حيث يتعين على المشاركين تحديد مدى موافقتهم على بيانات معينة من خلال مقياس متعدد الخيارات.

### 4. تجنب الأسئلة المزدوجة:

تجنب صياغة الأسئلة التي تحتوي على اثنتين أو أكثر من الفروض أو المعنى في نفس الوقت. يجب أن تكون الأسئلة واضحة وتركز على مفهوم واحد في كل سؤال.

### 5. ترتيب المتغيرات:

قم بترتيب الأسئلة بطريقة منطقية ومرتبطة. يفضل أن تبدأ الاستبيان بأسئلة سهلة وبسيطة لزيادة التشجيع والمشاركة، ومن ثم التحرك تدريجياً إلى الأساس. (حمدي، 2002)

## III. الترتيب والتسلسل:

الترتيب والتسلسل هما جوانب مهمة في تصميم أسئلة الاستبيان. إليك بعض التفاصيل حول هذا العنصر:

1. **التسلسل الزمني:** قد يكون من النافع تنظيم الأسئلة في الاستبيان بتسلسل زمني منطقي. يمكن أن يساعد ترتيب الأسئلة حسب التسلسل الزمني في بناء سياق لتدفق الفكر والمعلومات. على سبيل المثال، يمكن أن تبدأ بأسئلة حول المعلومات الشخصية ثم تنتقل إلى أسئلة حول الاعتقادات والمواقف وأخيراً تختتم بأسئلة حول الاستفسارات الختامية.
  2. **الترتيب المنطقي:** ترتيب الأسئلة بطريقة منطقية ومتسقة. يجب أن يكون هناك تدفق للأفكار والموضوعات من سؤال إلى آخر. يمكن أن يكون الترتيب المنطقي استناداً إلى العلاقة بين المفاهيم أو العناصر المطلوبة في الدراسة.
  3. **التصاعدي والتنازلي:** يمكن أن تكون هناك أسئلة تتطلب ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً. على سبيل المثال، إذا كنت تسأل عن درجة رضا المشاركين عن منتجات محددة، يمكنك بدء الاستبيان بأسئلة عامة حول رضاهم بشكل عام، ثم التحرك تدريجياً إلى أسئلة محددة حول كل منتج.
  4. **الاحتفاظ بالتنوع:** تنوع أنواع الأسئلة في الاستبيان. يمكن استخدام أسئلة متعددة الخيارات، أسئلة تقييمية، أسئلة مفتوحة، أسئلة مصفوفة، إلخ. (حسن، 2007)
- IV. التعليمات:**

عنصر التعليمات هو جزء من استبيان يوضح للمشاركين كيفية استكمال الاستبيان وما يتوقع منهم:

### 1. **وضوح التعليمات:**

يجب أن تكون التعليمات واضحة وسهلة الفهم للمشاركين. يمكنك استخدام لغة بسيطة ومباشرة، وتجنب استخدام المصطلحات التقنية أو الغامضة. قد ترغب في توضيح الهدف العام للاستبيان والمعلومات التي تحتاجها وكيفية تعامل المشاركين مع الأسئلة.

### 2. **الإرشادات للإجابة:**

يمكنك توفير إرشادات للمشاركين حول كيفية الإجابة على الأسئلة. على سبيل المثال، يمكنك توضيح إذا كنت ترغب في الحصول على إجابة واحدة فقط أو متعددة، وإذا كانت الإجابات تتطلب ترتيباً أو تقدير على مقياس محدد.

### 3. توضيح الوقت المتوقع:

إذا كان الاستبيان يستغرق وقتاً طويلاً، فمن المفيد أن توضح للمشاركين الوقت المتوقع لاستكمالها. يمكنك ذكر التقدير الزمني في التعليمات، وذلك لمساعدة المشاركين في تخطيط وقتهم بشكل مناسب.

### 4. طريقة التقدم والانتقال بين الأسئلة:

إذا كان هناك ترتيب محدد للأسئلة أو قسمة استبيانك إلى أجزاء، فيجب أن توضح طريقة التقدم والانتقال بين الأسئلة. يمكن أن تشرح كيفية الانتقال إلى السؤال التالي، وكيفية الرجوع إلى السؤال السابق إذا لزم الأمر.

### ٧. حجم الاستبيان:

عند تحديد حجم الاستبيان، يتم اعتبار عدة عوامل، بما في ذلك:

1. **حجم السكان المستهدف:** يعنى بعدد الأفراد أو العناصر في المجتمع الذي ترغب في دراسته. يجب أن يكون حجم العينة كافياً لتمثيل هذا السكان بشكل ملائم.
2. **الثقة المطلوبة:** يتعلق بالدقة المرغوبة في النتائج. كلما زاد حجم الاستبيان، زادت الدقة والثقة في النتائج. يمكن تحديد مستوى الثقة المطلوبة مسبقاً واستخدام حسابات إحصائية لتحديد الحجم المناسب للعينة. (حسن، 2007، صفحة 50)
3. **المتغيرات المراد دراستها:** إذا كان هناك عدة متغيرات ترغب في دراستها في الاستبيان، فقد يتطلب ذلك زيادة حجم الاستبيان لضمان وجود عينة كافية لتحليل كل متغير على حدة.
4. **توفر الموارد:** يجب أيضاً مراعاة الموارد المتاحة للباحثين، بما في ذلك الوقت والمال والجهود المطلوبة لجمع وتحليل البيانات. قد يؤثر ذلك في قرار تحديد حجم الاستبيان.

## المبحث الثاني: نماذج و أنواع الاستبيان

### المطلب الاول: نماذج الاستبيان

#### (1) الاستبيان المقيد (Closed-Ended Questionnaire)

يتطلب الاستبيان المقيد من المشاركين اختيار إجابات من بين خيارات محددة متاحة مسبقاً. يمكن أن تكون الخيارات متعددة الاختيارات، أو تقييمية على مقياس معين، أو تصنيفية. تسمح هذه الأسئلة للباحث بتجميع البيانات بشكل أكثر تنظيماً ويسهل تحليلها بواسطة إحصاءات كمية.

#### (2) الاستبيان المفتوح (Open-Ended Questionnaire)

يطلب الاستبيان المفتوح من المشاركين تقديم إجابات كتابية مفصلة للأسئلة المطروحة دون قيود محددة للإجابة. يعطي المشاركين الفرصة للتعبير بحرية وتقديم وجهات نظرهم وتجاربهم بشكل أكثر تفصيلاً. يسمح هذا النوع من الأسئلة بجمع معلومات غنية ومفصلة، ولكنه يتطلب جهداً أكبر في التحليل والتصنيف.

#### (3) نموذج الاستبيان المقيد المفتوح: (Open-Ended Closed)

هو نوع من استبيان يجمع بين الأسئلة المقيدة والأسئلة المفتوحة في نفس الاستبيان. يُستخدم هذا النموذج للحصول على مزيج من البيانات الكمية والبيانات النوعية، حيث يسمح بالتحكم في الإجابات الممكنة وفي الوقت نفسه يتيح المرونة للمشاركين للتعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل مفصل. ( عبد الرحمن، 2014 )

### المطلب الثاني : أنواع الاستبيان

وفيما يلي بعض الأنواع الشائعة للاستبيانات:

#### (1) استبيانات الاختيار المتعدد:

تتضمن هذه الاستبيانات أسئلة مغلقة تقدم خيارات متعددة للاختيار، حيث يطلب من المشاركين اختيار الإجابة التي تنطبق عليهم بشكل أفضل. تعتبر هذه الاستبيانات شائعة جداً في الأبحاث الاجتماعية والاستطلاعات العامة.

## (2) استبيانات الرتبة:

تطلب من المشاركين ترتيب عناصر معينة وفقاً لأفضلية شخصية. يُطلب منهم ترتيب العناصر من الأكثر إلى الأقل أهمية أو الأكثر إلى الأقل رضاءً، مما يسمح بتحديد التفضيلات الشخصية.

## (3) استبيانات المقياس:

تستخدم هذه الاستبيانات مجموعة من العبارات أو العبارات المقياسية لقياس مستوى اتفاق أو رضا المشاركين أو معرفتهم أو اعتقاداتهم. يُطلب منهم التعبير عن رأيهم بواسطة اختيار الخيار الأنسب في مقياس من أرقام محددة.

## (4) استبيانات الملء الكامل:

تتطلب هذه الاستبيانات من المشاركين تقديم إجابات مفصلة ومفصلة على أسئلة مفتوحة. يتيح هذا النوع من الاستبيان فرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل مفصل.

## (5) استبيانات الثنائيات:

تستخدم في هذه الاستبيانات مجموعة من البيانات المقابلة أو البيانات المتناقضة لتقييم التفضيلات أو اتجاهات المشاركين. (فهد، 2008)

## المبحث الثالث: تحليل البيانات وإخراجها

### المطلب الأول: تحليل البيانات

عنصر تحليل البيانات هو عنصر هام في بحث الاستبيان. عند إجراء تحليل البيانات، يتم استخدام أدوات وتقنيات مختلفة لفهم البيانات التي تم جمعها من الاستبيان واستنتاج النتائج الرئيسية. إليك بعض النقاط التي يمكن التطرق إليها في عنصر تحليل البيانات في بحث الاستبيان:

### الأساليب الإحصائية:

- تصفية وتنظيف البيانات المجمعة لضمان دقتها واكتمالها.
- استخدام أساليب إحصائية مثل التحليل الوصفي لتلخيص وتحليل البيانات.
- استخدام الاختبارات الإحصائية لاختبار العلاقات والتباينات بين المتغيرات.

## تفسير النتائج:

- تحليل وتفسير النتائج الكمية والنمطية المستخرجة من البيانات.
- تحليل العلاقات والارتباطات بين المتغيرات وتحديد العوامل المؤثرة.

## الاستنتاجات:

- استخلاص استنتاجات مفيدة وموثوقة استنادًا إلى النتائج التحليلية.
- تفسير النتائج وتوضيح مدى ارتباطها بأهداف البحث.

## التحليل الثانوي:

- استخدام تقنيات التحليل الثانوي لاستكشاف العلاقات الإضافية أو النمطية في البيانات.
- استخدام أدوات النمذجة الإحصائية لفهم العوامل المؤثرة والتنبؤ بالنتائج.

## القيود والتحسينات:

- التعامل مع القيود المحتملة في التحليل مثل العينة المحدودة أو الانحيازات الإحصائية.
- اقتراح تحسينات محتملة للتحليل البياني في الأبحاث المستقبلية. (مصطفى، 2002)

## المطلب الثاني: إخراج البيانات

عملية "إخراج البيانات" تشير إلى الخطوة التي تتبع إجراء الاستبيان لتحليل وتفسير البيانات المجمعة. هنا بعض التفاصيل حول هذا العنصر:

### 1. تنظيف البيانات:

قبل إخراج البيانات، قد يتطلب الأمر تنظيف وتحليل البيانات المجمعة لضمان دقتها وموثوقيتها. يمكن أن يشمل ذلك التعامل مع القيم المفقودة أو القيم المشبوهة أو الأخطاء الناتجة عن الاستبيان.

### 2. تلخيص البيانات:

يتضمن إخراج البيانات تلخيصها بشكل مفصل ومنهجي. يمكن استخدام الإحصاءات الوصفية لمخلص البيانات مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية والترددات والتوزيعات.

### 3. تحليل البيانات:

يمكن استخدام أدوات وتقنيات التحليل الإحصائي لتحليل البيانات. يشمل ذلك اختبار الفرضيات، وتحليل العلاقات والتباينات، واستخراج المعلومات الرئيسية والانتقال من مجرد وصف البيانات إلى التحليل والاستنتاجات.

### 4. تفسير النتائج:

يهدف اخراج البيانات إلى فهم النتائج وتفسيرها بشكل منطقي وشامل. يجب أن تتم عملية التفسير بناءً على البيانات المجمعة والأهداف المحددة للبحث أو الاستبيان.

### 5. عرض البيانات:

يمكن عرض البيانات بطرق مختلفة مثل الرسوم البيانية والجداول والمخططات الأخرى لتسهيل فهمها وتوصيل المعلومات بشكل بصري وفعال. (فهد، 2008، صفحة 25)

### المبحث الثالث: مميزات وعيوب وتقييم الاستبيان

#### المطلب الاول: مميزات وعيوب الاستبيان

تقيم مميزات وعيوب الاستبيان يعتمد على عدة عوامل، بما في ذلك طبيعة الدراسة والأهداف المحددة والسياق الذي يستخدم فيه الاستبيان. ومع ذلك، هنا بعض المميزات والعيوب الشائعة للاستبيان كأداة لجمع البيانات:

#### مميزات الاستبيان:

**سهولة التوزيع والتنفيذ:** يمكن توزيع الاستبيان بسهولة عبر وسائل مختلفة مثل البريد الإلكتروني، أو الويب، أو وسائل التواصل الاجتماعي، مما يسهل وصوله إلى عينة واسعة من المشاركين.

**تجميع البيانات الكمية:** يسمح الاستبيان بجمع البيانات الكمية التي يمكن تحليلها بسهولة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي.

**سرعة الجمع والتحليل:** يمكن جمع البيانات بشكل سريع وتحليلها بفعالية، مما يتيح إمكانية الحصول على نتائج سريعة وموثوقة. (براون، 2014)

## عيوب الاستبيان:

قيود التفاعل الشخصي: قد يفقد الاستبيان التفاعل الشخصي المباشر مع المشاركين، مما قد يؤثر على مستوى المشاركة وجودة البيانات المجمعة.

الاعتماد على ذاكرة المشارك: قد يتطلب الاستبيان من المشاركين استرجاع معلومات أو آراء من ذاكرتهم، مما قد يؤدي إلى انحيازات أو أخطاء في الإجابات.

القيود في التعبير: قد يواجه المشاركون صعوبة في التعبير عن آرائهم أو تجاربهم بشكل كامل أو دقيق في إطار الأسئلة المقيدة. (محمد، 2010)

## المطلب الثاني : تقييم الاستبيان

تقييم الاستبيان الجيد يتطلب اعتبار العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الاستبيان وموثوقيته. هنا بعض العناصر التي يمكن أخذها في الاعتبار عند تقييم الاستبيان:

### الصدقة والثقة:

يجب أن يكون الاستبيان واضحًا ومفهومًا للمشاركين، وينبغي أن يشعروا بالثقة في سرية المعلومات التي يقدمونها.

### الهدف والمحتوى:

يجب أن يكون هناك هدف محدد وواضح للبحث أو الدراسة التي تستخدم الاستبيان. يجب أن يكون المحتوى ذا صلة وشامل لقياس المتغيرات المطلوبة.

### التصميم والبنية:

يجب أن يتضمن الاستبيان أسئلة متناسقة ومنطقية، وأن يتبع ترتيب منطقي. يجب أن يكون هناك تنوع في أنواع الأسئلة المستخدمة مثل الاستبيان المقيد والمفتوح واختيارات متعددة.

### الدقة والتوثيق:

ينبغي التحقق من دقة واستدلالية الأسئلة والتأكد من أنها تقيس بشكل صحيح المتغيرات المطلوبة. يجب أن يكون هناك وجود دليل أو توثيق لدقة الاستبيان.

## **التجريب والتحسين:**

يمكن إجراء اختبارات تجريبية للتأكد من جودة الاستبيان وفهم تجاوب المشاركين معه. يجب أن يتم تحديث وتحسين الاستبيان بناءً على التجارب والملاحظات المستمرة.

## **صدق وثبات الاستبيان:**

يجب تقييم صدق الاستبيان وقدرته على قياس المتغيرات بدقة واستنادًا إلى الأدلة المتاحة. (خالد،

2006)

## قائمة المراجع

- حمدي ، ا . (2002). *تصميم البحث وتحليل البيانات* . عمان :دار الأسرة العربية.
- عبد الرحمن ، ا . (2014). *البحث الاجتماعي :تصميمه وتنفيذه وتحليله* .القاهرة :دار الكتب العلمية.
- البيومي س . (2008). *تصميم الاستبيانات في البحوث الاجتماعية* . القاهرة :دار النهضة العربية.
- براون ،س . (2014). *تصميم استبيانات البحث* .لندن :دليل عملي.
- حسن ، ا . (2007). *تصميم وإعداد الاستبيانات وتحليل البيانات الاستبائية* . القاهرة :المجلس الأعلى للثقافة.
- خالد ، ا . (2006). *البحث الاجتماعي :الفلسفة والمنهج* .الرياض :دار الوطن للنشر .
- فهد ، ا . (2008). *تحليل البيانات الاجتماعية باستخدام برنامج SPSS* .الرياض :دار اليازوري العلمية.
- محمد ، ا . (2010). *المنهجية العلمية في العلوم الاجتماعية* .بيروت :دار الكتاب الجديد.
- مصطفى ، ا . (2002). *تصميم البحوث الاجتماعية والتربوية* . القاهرة :دار الشروق.
- يوسف ، ا . (2006). *تصميم الاستبيان وتحليل البيانات الاستبائية* .دمشق :المركز العربي للبحوث ودراسة السياسات.