

المحور الثامن: الاستبيان

تستخدم المنظمة أو الباحث العديد من الطرق التي تقود إلى جمع البيانات الأولية من ميدان المشكلة المبحوثة، ولعل الاستبيان هو أحد أهم تلك الطرق المعتمدة نظرا لشيوع استخدامها وتأثيرها الواضح في دقة النتائج التي يتم الوصول إليها، ويتمثل الاستبيان بشكل مبسط على كونه مجموعة من الأسئلة صيغت بطريقة علمية وموضوعية تغطي موضوع أو أكثر يخص المشكلة المبحوثة وتوجه إلى مجموعة من الأفراد للإجابة عليها.

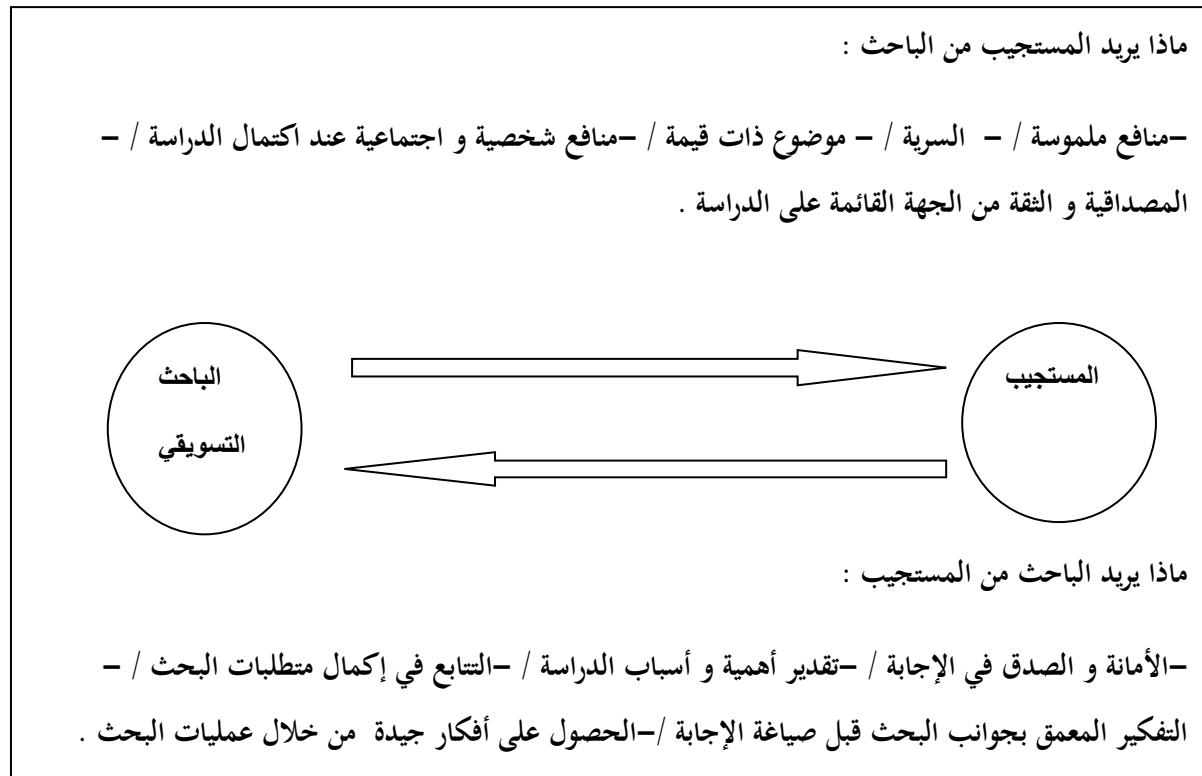
والهدف من ذلك هو الوقوف على تحديد رأي يعبر عن الموقف الحالي أو المستقبلي للموضوع المبحوث من خلال آراء ووجهات نظر الأفراد المستجيبين للاستبيان، ولا يتم ذلك التحديد للرأي قبل أن تتم المعالجة الإحصائية للبيانات الأولية التي جمعت من خلال الاستبيان لتحديد النتائج، ولكي تقدم إلى متخذي القرار، وعليه ف إن هذا المحور سيتناول الجوانب التالية:

- مفهوم الاستبيان كأحد أدوات جمع البيانات الأولية وما تحققه من مزايا وما يقابلها من محددات في الاستخدام؛
- تصميم ومكونات الاستبيان؛
- صياغة وأنواع الأسئلة التي تتضمنها استمارة الاستبيان.

1- مفهوم وتعريف الاستبيان:

هي أحد الأدوات المستخدمة في البحث اتجاه جمع البيانات الأولية من الميدان عبر مجموعة من الأسئلة تحتويها استمارة مخصصة لموضوع محدد و موجهة إلى مجموعة معينة من الأفراد ، لاستخلاص إجاباتهم حول ما تهدف إليه الاستمارة و الدراسة أساسا . فهي إذن عبارة عن ترجمة للمعلومات التي يكون الباحث بحاجة إليها التي يتم صياغتها على شكل أسئلة متخصصة و متسقة توجه إلى المستجيب للحصول على إجابة تعبر عن رأيه أو تصوراتة بخصوص موضوع المبحوث ، و أن يكون تصميم الأسئلة و تبويبها متوافق مع فرضيات البحث لكي يمكن اختبار النتائج عبر اختبار أساليب الإحصائية المناسبة معها ، و لإثبات أو نفي الفرضيات . من جانب آخر، فإن نجاح هذه الأداة و استخدامها في عملية جمع البيانات الأولية من الأفراد يتأثر إلى حد كبير في جوانب مختلفة و من بينها عملية تشجيع و تحفيز المستجيب على التعاون و التشارك بجدية في إنجاز كافة المهام المتعلقة بإنجاح الاستبيان . و فيما يلي توضيح العلاقة التبادلية في القيم المشتركة ما بين الباحث و المستجيب باتجاه تحقيق الفعل الإيجابي لإنجاح عملية الاستقصاء .

الشكل رقم (8-1): القيم المتبادلة بين الباحث التسويقي والمستجيب



2- مكونات الاستبيان :

يتكون الاستقصاء (استمارة الاستقصاء) على عدد من الأجزاء التي يعبر كل جزء منها عن هدف أو غرض معين يتوافق مع استكمال الهدف العام للاستبيان و المتعلق باستحصل البيانات و استطلاع الرأي للطرف المستهدف، وفي الأتي الأجزاء الرئيسية التي تتكون منها استمارة الاستبيان بشكل عام .

✓ **المخاطبة :** وهي الصفحة الأولى في استمارة الاستبيان و التي تسمى في بعض الأحيان بالغلاف ، والتي تمثل بذات الوقت مضمون الرسالة الموجهة من الباحث إلى المستجيب و التي تتضمن بشكل أساسي التعريف بعنوان البحث و أهدافه ، و الكيفية التي سيتم التعامل بها مع المعلومات المستحصلة و الغرض من ذلك.

الأجزاء الرئيسية التي تتكون منها هذه الصفحة هي ما يلي:

أ . اسم الجهة التي ينتسب إليها الباحث: و قد تتكون اسم الجهة ذاتها التي تقوم بالبحث دون الإشارة الى الباحث .

ب . رقم استمارة الاستبيان و الذي يوضع من قبل الباحث لأغراض الاحتساب او إعادة الترتيب أو لأي غرض آخر .

ج . تاريخ الانتهاء من ملئ الاستمارة و الذي يمكن أن يضعه الباحث أو المستجيب .

د . عنوان البحث الذي يقوم به الباحث و لمحة تعريفية مبسطة عن الموضوع المبحوث و أهميته .

هـ . التأكيد على الدقة و الموضوعية في الإجابة بهدف الوصول إلى النتائج الدقيقة التي تخدم أهداف البحث .

و . الإشارة إلى السرية التامة التي ستعامل بها البيانات المستحصلة و أن استخدامها سيتم لأغراض البحث العلمي حصرا .

ي. لتأكيد المصادقية و خلق الأمان لدى المستجيب لابد أن يذكر اسم البحث أو الشخص الذي سيقوم بالمقابلة في نهاية الصفحة .

✓ **تعليمات الإجابة و التعريفات الإجرائية :** تتضمن هذه الفقرة كيفية الإجابة على السؤال و بحسب الصيغة الموضوعية به و التي يمكن أن تضع أشكال مختلفة ؛ فاختيار طريقة الإجابة إما بوضع (X) أو (V) على المربع الذي يمثل الإجابة التي تتفق مع المستجيب . أو بوضع الرقم الذي يمثل الدرجة التي تمتد ما بين الاتفاق التام و عدم الاتفاق التام (5←1) و بحسب سلم ليكرت الخماسي التي تعبر عن الإجابة المناسبة لذلك السؤال .

✓ **الأسئلة التعريفية :** و تسمى أيضا بالأسئلة التمهيدية أو الباردة أحيانا لأنها تمثل تمهيد ابتدائي للمستجيب في الإجابة على بعض التساؤلات العامة التي تخص مجال عمل الشركة و أنشطتها الرئيسية.

و فيما يلي نموذج للصفحة الخاصة بالمعلومات التعريفية عن الشركة إذا ما كانت الدراسة تتعلق بعدد من الشركات المبحوثة و التي تمثل مجتمع الدراسة ، و كذلك الأفراد المستجيبين الذين يمثلون عينة الدراسة :

معلومات تعريفية عن الشركة :

- 1-اسم الشركة : ...
- 2-تاريخ التأسيس : ...
- 3-عدد العاملين الإجمالي للشركة : ...
- 4-المنتج الرئيسي الذي تتعامل به الشركة : ...
- 5ملكية الشركة : حكومية خاصة مختلطة

معلومات تعريفية عامة عن المستجيب :

- 1-التحصيل العلمي ...
- 2-التخصص العلمي ...
- 3-الدرجة الوظيفية الحالية ...
- 4- الجنس : انثى ذكر
- 5-عدد سنوات الخدمة الوظيفية إجمالاً ..
- 6- عدد سنوات الخدمة في الشركة ..

✓ الأسئلة الأساسية للاستبيان :

هي الأسئلة الرئيسية التي يوجهها الباحث عبر الاستبيان الى المستجيب للحصول على البيانات الأساسية التي تخص الدراسة ، و تعبر عن المعلومات المستهدفة ، و تسمى هذه الأسئلة بالحارة لكونها تتطلب التفكير المعمق و التحليل لمضمون السؤال قبل الإجابة عليه .

توضع هذه الأسئلة على شكل فقرات متعددة (مجموعات) كل واحدة منها تعبر عن متغير من متغيرات البحث أو تمثل اختبار لفرضية تخص جانب من جوانبه.

✓ **الخاتمة :** هي تعبير عن انتهاء استمارة الاستبيان و التي تخصص لها مساحة مناسبة يمكن أن يترك حرية إبداء الرأي للمستجيب حول أي موضوع يتعلق بأسئلة الاستبيان أو أية ملاحظات أخرى. كما يمكن للباحث أن يعيد الشكر و التقدير للمستجيب على حسن تعاونه في الإجابة على أسئلة الاستبيان و التأكيد على سرعة إعادة الاستبيان . كما يمكن وضع رقم لها من الجهة القائمة بالدراسة للاتفاق على كيفية ارجاع الاستمارة . كما يمكن أن تصاف عبارة فب الخاتمة يشير بها الباحث اذا ما كان لدى المستجيب رغبة فب الحصول على نسخة من البحث أو النتائج التي تم التوصل إليها للتعبير عن أهمية المستجيب لدى الباحث و تأكيد مصداقية البحث .

- هل لديكم تعليق أو رأي تودون طرحه فيما يتعلق بالبحث أو الجوانب التي تم تناولها ؟

☐ لا

☐ نعم

- يرجى ذكرها أدناه إذا كانت الإجابة نعم :

.....

نكرر شكرنا و تقديرنا لتعاونكم معنا .

يمكنكم إعادة استمارة الاستبيان على العنوان :

يمكن الاتصال على رقم الهاتف لأي استفسار يتعلق بالإجابة على أسئلة الاستبيان.