

مقدمة:

إن عملية الحصول على البيانات يعد الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها البحوث العلمية، وتجمع هذه البيانات بتطبيق أدوات القياس ومن بين هذه الأدوات "الاستبيان" أو "استمارة الاستبيان".

1- مفهوم الاستبيان:

يعرف الاستبيان على أنه: "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث".¹

والاستبيان كذلك هو عبارة عن صياغة لمجموعة من الأسئلة معدة مسبقا ليقوم المبحوث بتسجيل إجابته عنها باختيار أحد البدائل المحددة من قبل الباحث. وهي وسيلة فعالة لجمع البيانات الكمية، والتي يمكن توزيعها بأي طريقة إما عن طريق الأنترنت، الفاكس، الاتصال المباشر، البريد الإلكتروني، غلى غير ذلك من الطرق التي يراها الباحث هي الأنسب.²

1- أجزاء الاستبيان:

يمكن تقسيم أسئلة الاستبيان إلى محورين أساسيين هما³:

أ- المحور الديموغرافي: يتألف من الأسئلة المتعلقة بالشخص المجيب، كالجنس والعمر، والحالة الاجتماعية...إلخ. وتفيد هذه الأسئلة جوانب كثيرة في دراسة الاستبيانات.

¹ أحمد سليمان عودة، فتهي مكوي، أساليب البحث العلمي، مكتبة المنار، عمان، الأردن، 1987، ص 150.

² عبد الله عمر زين الكاف، تطبيق العمليات الإحصائية في البحوث العلمية مع استخدام برنامج SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2014، ص 48.

³ غيث البحر، معن التنجي، التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics، مركز سير للدراسات الإحصائية والسياسات العامة، تركيا، 2014، ص 6.

ب- محور الدراسة: وفيه يتم طرح الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة، فإذا كانت الدراسة حول استخدام الشباب للإنترنت فسيتم طرح أسئلة تتعلق بهذا الموضوع، كعدد ساعات استخدام الإنترنت ومجالات استخدامه...إلخ.

2-أنواع الاستبيان: تنقسم الاستبيانات من حيث الشكل والمضمون إلى العديد من الأنماط منها التالي:

أ- الاستبيانات المفتوحة: أو الاستبيانات الحرة، غير المقيدة، أو الاستبيانات غير المحددة فكل تلك التسميات إنما تعطي نمطا واحدا. وهي تحتوي على وحدات اختبارية ليس لها استجابات محددة، وفيها يتاح للمبحوثين الحرية الكاملة للاستجابة وفقا لآرائه وأسلوبه ومعتقداته. فالاستبيانات المفتوحة تتيح للمبحوث حرية إبداء رأيه، والكشف عن دوافعه واتجاهاته.

ومن أمثلة الاستبيان المفتوح:

- ما هي مقترحاتك بشأن تفعيل دور المؤسسات الدعوية؟

.....

ب- الاستبيانات المغلقة: أو الاستبيانات المقيدة أو المحددة، أو غير الحرة. وهذا النمط من الاستبيانات يحتوي على وحدات اختبارية ذات استجابات محددة، يختار منها المبحوث الاستجابة التي يراها مناسبة بأن يكتب مثلا "نعم" أو "لا" أو يضع علامة "X" أمام بند أو أكثر من قائمة الاستجابات، أو يرتب مجموعة من العبارات الاختبارية وفقا لأهميتها، أو يكمل بعض الفراغات بعبارة مختصرة وواضحة.

ومن أمثلة عن ذلك:

ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة:

- هل تشاهد البرامج الدينية؟

دائماً أحيانا نادرا

ت- **الاستبيانات المختلطة:** أو الاستبيانات المنوعة، وتسمى أيضا بالاستبيانات المغلقة المفتوحة، ويمكن أن يتكون هذا النمط من الأنماط السابقة معا.

ومن الأمثلة عن ذلك:

- هل تساعدك التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف مديرك في تقديم أداء جيد؟

دائماً غالبا أحيانا نادرا

- في رأيك ماهي اقتراحاتكم التي تقدمونها من أجل تطور الاتصال لتحسين أداء الموظفين داخل مؤسستك التربوية؟

.....

ث- **الاستبيانات المصورة:** حيث يقوم مصمم هذا النوع من الاستبيانات باستبدال العبارات الاختبارية بصورة أو رسومات أو رموز معينة يختار منها المجيب ما يريد، وقد يستخدم المصمم على جانب كل ذلك تعليمات شفوية يقدمها للمبحوثين. ويعتبر هذا النمط أنسب ما يقدم للأطفال أو الأميين أو الدارسين.

3- خطوات إعداد الاستبيان:

ينبغي على الباحث في إطار بنائه للاستبيان أن يحدد المعطيات الآتية¹:

- تحديد الهدف من الاستبيان.

- تحديد معطيات المشكلة البحثية محل الدراسة بشكل دقيق وواضح.

¹ زكية منزل غرابية، منهج البحث في العلوم الإسلامية والإنسانية، مطبوعة موجهة لطلبة نظام ل م د علوم إسلامية السنة أولى جذع مشترك، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر، 2016/2017، ص 39.

- وضع محاور الاستبيان وذلك عن طريق تقسيم موضوع البحث إلى مجموعة من العناصر الرئيسية وهو ما يعرف بصياغة الاستبيان في صورته الأولية.
- اختبار الاستبيان وضد بعرضها على مجموعة من المحكمين للحكم على مدى صلاحيتها للتطبيق وهو ما يعرف بالصدق الظاهري للاستبيان.
- تطبيق الاستبيان على عينة تجريبية من العينة التي ستجرى عليها تطبيق الاستبيان بغية تجاوز الإشكالات التي قد تواجه المبحوث أثناء الإجابة.
- طباعة الاستبيان بشكل واضح مع مراعاة ترتيب فقراته وتوضيح كيفية الإجابة على تساؤلاته بكل الملاحظات المطلوبة.

4-أسس وظوابط إعداد الاستبيان:

يجب مراعاة مايلي¹:

- استخدام اللغة البسيطة والمناسبة للمبحوث.
 - استخدام أشكال مناسبة للرد مثل "نعم" أو "لا" والخيارات المتعددة.
 - تجنب طرح الأسئلة المرشدة نحو إجابة معينة (أي لا توهي بإجابة معينة).
 - يجب أن لا تكون صيغة السؤال قابلة للتأويل.
 - تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
 - تجنب طرح الأسئلة التي تتطلب إجراء حسابات ذهنية.
- 5-إخراج الاستبيان: في هذه الخطوة يتم أو يجب أن يقوم الباحث بتنسيق الاستبيان وإخراجه بشكل جيد يثير اهتمام المبحوثين، وهناك عدة نقاط يجب مراعاتها في عملية إخراج وهي²:
- كتابة عنوان البحث في قمة الاستبيان.

¹ وليد عبد الرحمن الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 1450 هـ، ص 6.

² وليد عبد الرحمن الفراء، المرجع السابق، ص 6.

- ترتيب الأسئلة في كل صفحة بطريقة تسمح للإجابة المناسبة.
 - أن يكون الاستبيان قصير.
 - أن تكون تعليمات ملء الاستبيان واضحة وموجزة.
 - أن يكون نوع الورق جيد للكتابة على وجه واحد.
 - غالبا ما يكون الاستبيان مرفق بخطاب يشرح فيه الغرض من الدراسة وأهميتها والتأكيد على سرية المعلومات، وأنها تستخدم بغرض البحث العلمي فقط.
 - يجب في نهاية الاستبيان شكر المجيب على تعاونه.
- تمرين:** قم بإعداد استمارة الاستبيان حول موضوع: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المواضيع الدينية لدى الطالب الجامعي".

نموذج استبيان:

جامعة محمد لمين دباغين الهضاب-سطيف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

العنوان:

دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية

بهدف استكمال الجانب التطبيقي من البحث دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي
بالمؤسسة التربوية، تم إعداد هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات المتعلقة بهذا الموضوع.

لذا نرجو منكم الإجابة على العبارات الواردة في هذا الاستبيان بوضع علامة (X) أمام الإجابة
المناسبة. علما أن المعلومات تستخدم لأغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم وتجاوبكم معنا.

ملاحظة: وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد :

السنة الجامعية: 2018 / 2019

المحاضرة رقم 1: الاستبيان

من إعداد الأستاذة سعادوي مريم

المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالساكنين

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن:

أقل من 20 سنة من 20-25 سنة من 25-30 سنة أكبر من 30 سنة

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4-التخصص:

علوم الاعلام واتصال تسيير علاقات عامة

أخرى حدد.....

5- الوظيفة:

عامل أستاذ موظف إداري مراقب

الخبرة الوظيفية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية محل الدراسة

1- هل تقومون بالاتصال بمؤسستكم؟

نعم لا أحيانا

2- هل تتصلون بمؤسستكم بغرض؟

تقديم مقترحات ووجهان نظر بخصوص العمل نقل الشكاوي إزاء الأساتذة
التبليغ بمستجدات وقرارات جديدة بالمؤسسة نقل المعلومات بين مختلف المصالح
والوحدات الإدارية

أخرى أذكرها.....

3- هل هناك حرية في انتقال المعلومات داخل مؤسستكم التربوية؟

نعم لا

4- هل هناك اتصال بين الموظفين داخل مؤسستكم التربوية؟

نعم لا

5- هل تتلقون المعلومات الخاصة بمهامكم عن طرق؟

- المدير المؤسسة الزملاء بالعمل الإعلانات بالمؤسسة
الهاتف

6- هل لديك علاقات صداقة بمؤسستكم التربوية؟

- نعم لا أحيانا

7- هل تفضل العمل ضمن فريق عمل لأنه يسهل عملية الاتصال والتواصل فيما بينكم؟

- نعم لا

المحور الثالث: الوسائل الاتصالية المستدماة في المؤسسة التربوية محل الدراسة

8- هل تستعمل انواع الوسائل الاتصالية التالية في مؤسستكم التربوية؟

- الكتابية الشفوية الالكترونية

9- ما هي الوسائل الاتصالية التي تستخدمونها في مؤسستكم للاتصال فيما بينكم؟

- اللقاءات الندوات المؤتمرات التبرصات
الاتصال الهاتفي الاجتماعات أخرى حدد.....

10- ماهي الوسائل الاتصالية الكتابية التي تعتمد عليها مؤسستكم التربوية في نقل المعلومات؟

- مذكرات داخلية تقارير رسمية رسائل إدارية

أخرى حدد.....

11- ماهي الوسائل الالكترونية الميتمدة في نقل المعلومات؟

- البريد الإلكتروني الانترانات مواقع التواصل الاجتماعي
لوحة الإعلانات الإلكترونيية أخرى حدد.....

12- هل تواجهك معوقات أثناء انتقال المعلومات داخل المؤسسة؟

- نعم لا

13- هل يعمل الاتصال غير الرسمي على نقل المعلومات؟

- نعم لا

14- يساعد الاتصال الداخلي على توفير المعلومات المناسبة والواضحة؟

- موافق محايد غير موافق

المحور الرابع: دور الاتصال الداخلي بتحسين أداء الوظيفي في المؤسسة التربوية محل الدراسة

15- تتلقون التعليمات الإدارية في وقتها المناسب مما يؤدي إلى سرعة إنجازك لعملك داخل مؤسستك؟

موافق بشدة محايد غير موافق بشدة

16- قنوات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة تساعد على تدفق المعلومات الضرورية للأداء الأحسن؟

نعم لا

17- الاتصال الداخلي يعمل على تقييم أدائك في العمل؟

موافق محايد غير موافق

18- يعزز الاتصال الداخلي روح التعاون بين الموظفين والأساتذة مما يؤدي إلى السرعة في أداء الاعمال؟

موافق محايد غير موافق

19- هل يقدم المدير في مؤسستكم التربوية حوافز في العمل للموظفين تحفيزا للقيام بأداء أعمال أخرى؟

نعم لا

20- هل تساعدك التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف مديرك في تقديم أداء جيد؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

21- في رأيك ماهي اقتراحاتكم التي تقدمونها من أجل تطور الاتصال لتحسين أداء الموظفين داخل مؤسستك التربوية؟

.....
.....
.....
.....

وفي الأخير نشكركم على حسن تعاونكم معنا.