

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

منهجية البحث العلمي

ثانية ماستر إدارة الأعمال



د. عبدالحق طير

2023 - 2022



البحث العلمي .. مفاهيم أساسية



تعريف البحث العلمي

1

تعريف البحث العلمي ..



البحث العلمي .. مفاهيم أساسية



تعريف البحث العلمي

1

يعني (التقصي المنظم للحقائق باستخدام أساليب وطرق علمية محددة، بقصد التأكد من صحتها أو تعديلها أو إضافة الجديد لها)



البحث العلمي .. مفاهيم أساسية



تعريف البحث العلمي

1

ويعرف (Whitney) البحث العلمي بأنه (استقصاء دقيق يهدف إلى اكتشاف حقائق وقواعد عامة يمكن التحقق منها مستقبلا)



البحث العلمي .. مفاهيم أساسية



تعريف البحث العلمي

1

ويعرف كذلك بأنه (عملية فكرية منظمة يقوم بها شخص يسمى (الباحث) من أجل تقصي حقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة تسمى (موضوع البحث) بإتباع طريقة علمية منظمة تسمى (منهج البحث) بغية الوصول إلى حلول ملائمة أو إلى نتائج صالحة للتعميم على المشكلات المماثلة تسمى (نتائج البحث))



خصائص البحث العلمي :

بحث منظم ومضبوط

بحث هادف

بحث يعتمد على التفكير الاستدلالي

الدقة

بحث حركي وتجديدي

التسلسل والترابط

نتائجه صالحة للتعميم



صفات الباحث الناجح :

الرغبة الشخصية

الصبر وتحمل الصعاب

القدرة والخبرة العلمية

التواضع العلمي

الموضوعية والتجرد

الصدق والأمانة العلمية

السرية ومراعاة الخصوصية



الهدف من البحث العلمي :

الهدف

يفتح آفاق واسعة أمام الباحثين

وصف دقيق للحقائق والظواهر

تفسير المشكلات وتوضيح الأسباب

التنبؤ بالمستقبل

السيطرة على الأوضاع وضبطها

تطوير المعارف والحقائق

يساهم في صناعة الحضارة

الغش العلمي .. أشكال وألوان



السرقة العلمية

1

الابتزاز العلمي

2

الخيانة العلمية

3

التزوير العلمي

4

الانتحال العلمي

5

منتجات البحث العلمي



الكتب البيداغوجية والعلمية

1

المقالات العلمية

2

المداخلات العلمية

3

براءات الإختراع

4

المذكرات والأطروحات

5



المذكرة (الأطروحة) .. ملاحظات مهمة



1

مذكرة التخرج (الأطروحة)

هي عمل علمي يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة التخرج، ويتمحور حول دراسة ظاهرة اقتصادية معينة على المستوى الجزئي أو على المستوى الكلي، ويتم فيها تجسيد المعارف الأكاديمية ومحاولة التمكن منها، وهو مطالب في إنجازها (المذكرة) بالالتزام بشروط منهجية البحث العلمي.



الهدف من إعداد المذكرة :



الهدف

تعويد الطالب على التعلم الذاتي

التدريب على التفكير والنقد الحر

التدريب على حسن التعبير

التحصيل المعرفي والاستزادة من المعلومات

اكتساب منهجية البحث العلمي

التدريب على كيفية استخدام المكتبات

التدريب على كيفية استخدام أدوات جمع المعطيات



خطوات إعداد المذكرة :



الخطوات

الاستعداد

معرفة المدة الزمنية

الإطلاع على الإجراءات

النفسي والبدني

الإختيار

المشرف

موضوع البحث

البناء

مخطط أولي

المنهج

الفرضيات

السؤال الرئيسي

تجميع ومراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية

تجميع المعطيات ثم التحليل

التحرير والنشر



مخطط المذكرة (الأطروحة):

الغلاف الخارجي (الواجهة)

ورقة بيضاء

الغلاف الداخلي

الإهداء

الشكر والعرفان

الملخص

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

قائمة الاختصارات والرموز



مخطط المذكرة (الأطروحة):

المقدمة

الفصل الأول : مباحث ومطالب

الفصل الثاني : مباحث ومطالب

الفصل الثالث : مباحث ومطالب

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

ورقة بيضاء

الغلاف الخارجي السفلي



مخطط المذكرة (الأطروحة):

الغلاف الخارجي (الواجهة)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حبه لغزير بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مركز امتداد الأعمال مطالعات حول دراسات
في ميدان التسيير الاقتصادي والعملي في ظل التطور التكنولوجي
تحت إشراف الأستاذ

بعنوان :

العنوان الرئيسي للمذكرة

العنوان الفرعي (الثانوي)

إعداد الطالب:

توقفت وأجيزت علنا بتاريخ :

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة :			
أستاذ	أستاذ	جامعة الوادي	رئيسا
أستاذ	أستاذ محاضرا	جامعة الوادي	مشرفا ومضرا
أستاذ	أستاذ محاضرا	جامعة الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي
2022 / 2021



مخطط المذكرة :

الإهداء

إهداء

إلى القلب الكبير .. والدي العزيز
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء .. والدتي الحبيبة
إلى كل العائلة الكريمة .. إخوتي، أخواتي
إلى من صاغوا لي من علمهم حروفا .. أساتذتي الكرام
إلى من تحلو بالإخاء .. أصدقائي
إليكم ... أهدي هذا العمل



مخطط المذكرة :

الشكر والعرفان

شكر وتقدير

الحمد لله الذي لولاه ما جرى ألم وما نطق لسان

يفيض القلب ويسعد اللسان بالإشادة بمن رسم الطريق لهذا العمل
وقدم العون وأثار البصيرة بالأستاذية المخلصة والريادة الحقة
فالشكر الكبير لأساتذتنا الأفاضل

الدكتور: **يوزرايح غريب** والأستاذ الدكتور: **محمد الويسري**
لما قدموا من عون مستمر وجمع متواصل ومناياة فلانة
والشكر موصول إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد
في إتمام هذا العمل
وإن كان الشكر الذي أعارني رداؤه وقدمني طوقه وسنائه
لا يعجز عنما يعجز البيان عن تبيانته

البلد





مخطط المذكرة (الأطروحة):

الملخص



✓ الشروط المنهجية في إعداد ملخص الدراسة :

هناك عدة شروط منهجية وجب الإلتزام بها في إعداد وصياغة ملخص الدراسة، وهي :

- أن يكون مختصرا : أقل من 250 كلمة
- أن يكون مركزا وشاملا : يذكر فيه العناصر الأساسية والمهمة في الدراسة
- أن يكتب بأسلوب واضح ومفهوم
- يفضل أن يكتب في فقرة واحدة.
- أن يكتب بلغتين : لغة الدراسة ولغة ثانية أجنبية

✓ عناصر ملخص الدراسة :

العناصر التي يتضمنها ملخص الدراسة، هي :

- الهدف من الدراسة (الإشكالية التي تعالجها الدراسة)
- الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
- أهم النتائج المتوصل إليها
- الكلمات المفتاحية .
- JEL : يفضل إضافة ترميز JEL



الملخص

مخطط المذكرة :

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة في البنوك الجزائرية، وذلك بالاعتماد على نموذج يقيس أبعاد التسويق الداخلي والمتمثلة في: التدريب، التحفيز، التمكين، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء في تعزيز إدارة المعرفة من خلال عملياتها والمتمثلة في: اكتساب المعرفة، خزن المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة. وقد أجريت الدراسة على كل من القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، بنك الخليج الجزائر والبنك الخارجي الجزائري. وبعد جمع المعطيات باستخدام كل من الملاحظة، المقابلة والاستبيان، وتقدير النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، تم التوصل إلى أنه باستثناء التمكين والاتصال الداخلي وجد بأن كل من التدريب، التحفيز، التوجه نحو العملاء تساهم في تعزيز إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، التسويق الداخلي، التدريب، التحفيز، التمكين، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء، البنوك الجزائرية



الملخص

مخطط المذكرة :

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة في البنوك الجزائرية، وذلك بالاعتماد على نموذج يقيس أبعاد التسويق الداخلي والمتمثلة في: التدريب، التحفيز، التمكين، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء في تعزيز إدارة المعرفة من خلال عملياتها والمتمثلة في: اكتساب المعرفة، خزن المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة. وقد أجريت الدراسة على كل من القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، بنك الخليج الجزائر والبنك الخارجي الجزائري. وبعد جمع المعطيات باستخدام كل من الملاحظة، المقابلة والاستبيان، وتقدير النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، تم التوصل إلى أنه باستثناء التمكين والاتصال الداخلي وجد بأن كل من التدريب، التحفيز، التوجه نحو العملاء تساهم في تعزيز إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: التسويق الداخلي، إدارة المعرفة، التدريب، التحفيز، التمكين، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء، البنوك الجزائرية



مخطط المذكرة :

الملخص

ملخص الدراسة :

حاولت الدراسة قياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الدفع الإلهامي، الاستشارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين)، في إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين، حيث أجريت الدراسة الميدانية في مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 70 عامل في المؤسسة، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وبعد تقدير النموذج القياسي توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها، وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين القيادة التحويلية وإدارة الأزمات، حيث كان بُعد الدفع الإلهامي أو التحفيز الإلهامي الأكثر تأثيراً في إدارة الأزمات بالمقارنة مع باقي الأبعاد الأخرى للقيادة التحويلية.

الكلمات المفتاحية: القيادة التحويلية، التأثير المثالي، الدفع الإلهامي، الاستشارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين، إدارة الأزمات.

. M19, M10 :JEL



مخطط المذكرة (الأطروحة):

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

قائمة الاختصارات والرموز

الصفحة	الموضوع
	إهداء
	شكرو وتقدير
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ذ	المقدمة
11	الفصل الأول :
12	تمهيد الفصل
13	المبحث الأول :
28	المبحث الثاني :
47	خلاصة الفصل
243-236	الخاتمة
254-244	قائمة المراجع
255	الملاحق

الصفحة	الموضوع
I	إهداء
II	شكرو وتقدير
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ - ذ	المقدمة
11	الفصل الأول :
12	تمهيد الفصل
13	المبحث الأول :
28	المبحث الثاني :
47	خلاصة الفصل
243-236	الخاتمة
254-244	قائمة المراجع
255	الملاحق



مخطط المذكرة (الأطروحة):

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
		1-1
		2-1
		3-1
		1-2
		↓
		6-3



مخطط المذكرة (الأطروحة):

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
		1
		2
		3
		4
		5
		6
		7



مخطط المذكرة (الأطروحة):

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
		1-1
		2-1
		3-1
		1-2
		↓
		6-3



مخطط المذكرة (الأطروحة):

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1		
2		
3		
4		
↓		
7		



مخطط المذكرة (الأطروحة):



قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار(الرمز)	الدلالة
PME	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
↓	
TIC	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات



المقدمة



المقدمة

توطئة

الإشكالية الرئيسية

فرضيات الدراسة

مبررات اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

المنهج والأدوات المستخدمة

صعوبات الدراسة

هيكل (محتويات) الدراسة



عناصر المقدمة :





عناصر المقدمة :

الإشكاليّة



الإشكالية الرئيسية:



1

تعريف الإشكالية الرئيسية:

عرّف موريس أنجرس إشكاليّة الدراسة بأنّها عبارة عن " عرض الهدف من البحث على هيئة سؤال يتضمّن إمكانية التقصي بهدف إيجاد إجابة " .

ونعرفها كذلك بأنها "صياغة على شكل سؤال لعلاقة قائمة بين متغيرات وعناصر مشكلة محددة، والإجابة عليه هو الغرض من البحث"



عناصر المقدمة :

الإشكالية؟



الفجوة البحثية

الإضافة العلمية



الإشكالية الرئيسية:



2

تعريف الفجوة البحثية:

هي قضية بحثية لم يتم التطرق لها، تشكل نقصا في مجال أو حقل ما، يكمل بها الباحث ما توقف عنده الباحثون السابقون بالنظر إلى زاوية بحثية جديدة، وهي تعتبر المفتاح للدخول إلى غرفة العمليات البحثية.



الإشكالية الرئيسية:



3

تعريف الإضافة العلمية:

هي القيمة العلمية المضافة من خلال دراسة مسألة علمية، أو معالجة قضية ومشكلة محددة من زاوية بحثية مختلفة، وهذه الإضافة العلمية قد تكون أو تندرج ضمن: اكتشاف معدوم، اكمال ناقص، تجميع متفرق، تفصيل مجمل، ترتيب مختلط، تهذيب مطول، شرح مبهم، تصويب خطأ .. الخ



الإشكالية الرئيسية:



من يحدد الآخر؟





الإشكالية الرئيسية:

مصادر تصور الإشكاليات البحثية:

التخصص

ميدان العمل

الدراسات

الفعاليات العلمية

الخبرة العلمية

النقاشات والزيارات

وسائل الإعلام





الإشكالية الرئيسية:

شروط صياغة إشكالية الدراسة:



دقيقة

واضحة

القابلية للمعالجة

ضابطة للمتغيرات

محددة لنطاق الدراسة



عناصر المقدمة :

الإشكالية الرئيسية :

بناء على ما سبق، نطرح الإشكالية الرئيسية التالية :

كيف يساهم التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة في البنوك الجزائرية ؟

ما هو أثر الحوافز على أداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية محل الدراسة ؟

هل يوجد أثر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية الخاصة بالجزائر ؟



الإشكالية الرئيسية:

الإشكالية الرئيسية:

بناء على ما سبق، نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة؟

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس؟



الإشكالية الرئيسية:

الأسئلة الفرعية:

كيف يساهم التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة في البنوك الجزائرية؟

إن هذا السؤال الرئيسي يحمل عدة أسئلة فرعية يمكن إدراجها فيما يلي:

- * هل يوجد أثر للتدريب في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية؟
- * هل هناك أثر للتحفيز في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية؟
- * هل يوجد أثر للتمكين في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية؟
- * هل هناك أثر للاتصال الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية؟
- * هل يوجد فروق حول طبيعة ودرجة تأثير التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية)؟





الإشكالية الرئيسية:

تمرين:

كلفتم كباحث بإعداد دراسة علمية حول موضوع أثر الحوافز بأنواعها (المادية، المعنوية والاجتماعية) على تنافسية المؤسسات الاقتصادية

المطلوب منك:

- صياغة عنوان الدراسة؟
- بناء الإشكالية الرئيسية؟
- تفكيك السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية؟



عناصر المقدمة :



فرضيات الدراسة



فرضيات الدراسة:



تعريف الفرضية:

1

هي إجابة مبدئية على أسئلة الدراسة، أو حل أولي للمشكلة قيد المعالجة، أو تفسير مؤقت للظاهرة محل الدراسة أو تصور محتمل حول قضية أو حادثة أو واقعة يحاول الباحث فهمها، حيث يتم وضعها موضع الاختبار ليتم التأكد من صحتها أو نفيها.



عناصر المقدمة :

أهمية فرضيات الدراسة :

فهم الظاهرة أو المشكلة

تحديد مسار البحث والدراسة

تحديد البيانات والمعلومات

تحديد المناهج والأدوات

توسيع دائرة المعرفة





عناصر المقدمة :

شروط صياغة الفرضية الجيدة :



المعقولية

القدرة على تفسير الظاهرة

بسيطة واضحة

إمكانية التحقق منها

موجزة ومختصرة

الشمولية



عناصر المقدمة :

مصادر اشتقاق الفرضيات :





عناصر المقدمة :



أنواع الفرضيات :



الفرضية
البديلة

↓
غير موجهة

توجد علاقة

موجهة

توجد علاقة طردية

الفرضية
الصفريّة

↓
عدم وجود علاقة

لا يوجد تأثير

لا توجد فروق



عناصر المقدمة :

نماذج لفرضيات :

- * يوجد أثر للتدريب في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية
- * لا يوجد أثر للتحفيز في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية
- * يوجد أثر للتمكين في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية
- * يوجد أثر للاتصال الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية
- * لا يوجد فروق حول طبيعة ودرجة تأثير التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية)





عناصر المقدمة :



مبررات اختيار الموضوع



عناصر المقدمة :

مبررات اختيار الموضوع :

- ارتباط الموضوع بميدان التخصص ومجال البحث.
- الامتداد البحثي ومواصلة دراسة ومعالجة نفس الموضوع من فجوات بحثية مختلفة وأهمية ذلك في تحقيق التكامل المعرفي.
- أهمية الموضوع بالنسبة للباحث (الرغبة) ومدى اهتمام المفكرين والباحثين بموضوع البحث.
- القيمة العلمية أو الإضافة المقدمة من دراسة الموضوع لـ الباحث، المؤسسة، المحيط الاقتصادي والاجتماعي، اقتصاد الدولة .. الخ
- حداثة الموضوع أو شح الدراسات والأبحاث التي تناولته أو حاجة مختلف المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع من دراسته والبحث فيه.





عناصر المقدمة :

**أهمية
الدراسة**

**أهداف
الدراسة**



عناصر المقدمة :



أهداف الدراسة

هي الغرض من البحث والغاية التي
يطمح الباحث إلى تحقيقها من خلال
الدراسة العلمية، أو هي النتائج المتوقعة
الوصول إليها في نهاية البحث والدراسة



عناصر المقدمة :

هي الفائدة المرجوة من الدراسة على أرض الواقع، أو هي العائد المتوقع ميدانيا من وراء الجهود البحثية المبذولة ونتائجها المقدمة.

**أهمية
الدراسة**





أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف العام والمتمثل في قياس أثر الحوافز في تحسين أداء العاملين بمؤسسة جودة للصناعة والخدمات، إضافة إلى الأهداف التالية :

- تقييم نظام الحوافز المطبق في مؤسسة جودة للصناعة والخدمات
- تحديد مستوى أداء العاملين في مؤسسة جودة للصناعة والخدمات
- قياس أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في مؤسسة جودة للصناعة والخدمات
- تقدير أثر الحوافز الاجتماعية في تحسين أداء العاملين في مؤسسة جودة للصناعة والخدمات





أهمية الدراسة :

تسعى الدراسة ومن خلال أهدافها إلى :

■ المساهمة في بناء نظام حوافز متكامل لمنظمات الأعمال، من خلال إبراز أسس البناء وشروط النجاح، الأساليب الحديثة للحوافز، مراحل الإعداد، متطلبات التصميم والتنفيذ.

■ المشاركة في تصميم نظام حوافز فعال في مؤسسة جودة للصناعة والخدمات يراعي إمكانيات المؤسسة من جهة ومن جهة ثانية يلبي رغبات وحاجيات العنصر البشري (المادية والمعنوية) وبما يؤثر إيجاباً في سلوكهم وأدائهم داخل المؤسسة.

■ الوقوف عند نقاط القوة والضعف في أداء العاملين بمؤسسة جودة للصناعة والخدمات، والمساهمة في كيفية تعزيز الأداء الإيجابي ومعالجة الأداء السلبي وتقويته.

■ إبراز دور الحوافز الاجتماعية في تحسين أداء العاملين، وضرورة شمولية نظام الحوافز لمختلف الأنواع التي تمس الجانب الاجتماعي للعاملين.



عناصر المقدمة :



الحدود الموضوعية



حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: ☒

وهي النطاق المعرفي أو الموضوعي الذي ستناقشه الدراسة.

الحدود المكانية: ☒

النطاق المكاني (محل الدراسة) سواء كانت دولة، مدينة، مؤسسة ..

الحدود الزمانية: ☒

هي الفترة الزمانية التي يشملها ويغطيها البحث
أو الفترة التي أجريت فيها الدراسة.

الحدود البشرية: ☒

هي الفئة البشرية المستهدفة في الدراسة،
مجتمع الدراسة (الأفراد).



عناصر المقدمة :

حدود الدراسة

* الحدود الموضوعية :

ركزت الدراسة على تحليل أثر التسويق الداخلي بأبعاده التدريب، التحفيز، التمكين، الاتصال الداخلي، التوجه نحو العملاء في تعزيز إدارة المعرفة من خلال عملياتها والمتمثلة في : اكتساب المعرفة، خزن المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة.

* الحدود المكانية :

أجريت الدراسة على البنوك الجزائرية بولاية الوادي، وقد غطت كل من القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، بنك الخليج الجزائر والبنك الخارجي الجزائري.



عناصر المقدمة :

حدود الدراسة

* الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 01 فيفري إلى 31 ماي من سنة 2023.

* الحدود البشرية:

اختصرت الدراسة على عمال وموظفي البنوك الجزائرية بولاية الوادي والتي شملتها الدراسة



تمرين :

كلفت بإعداد مذكرة التخرج حول :

أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين بالمؤسسات الإقتصادية
دراسة عينة من المؤسسات الإقتصادية بولاية الوادي

المطلوب : تحديد مايلي :

1- المتغير المستقل والتابع

2- الإشكالية الرئيسية

3- فرضية الدراسة الرئيسية

4- الهدف العام من الدراسة

5- الحدود المكانية

6- الحدود الزمانية

7- الحدود الموضوعية





عناصر المقدمة :

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

الأدوات
المستخدمة

منهج
الدراسة



عناصر المقدمة :

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة جملة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.

منهج
الدراسة



عناصر المقدمة :

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

هو فن التنظيم الجيد لسلسلة من الأفكار، إما من أجل الكشف عن الحقيقة، إن كانت مجهولة، أو البرهنة عليها، إن كانت معلومة

منهج
الدراسة



عناصر المقدمة :



خصائص المناهج

التعميم

القدرة على التنبؤ

الديناميكية

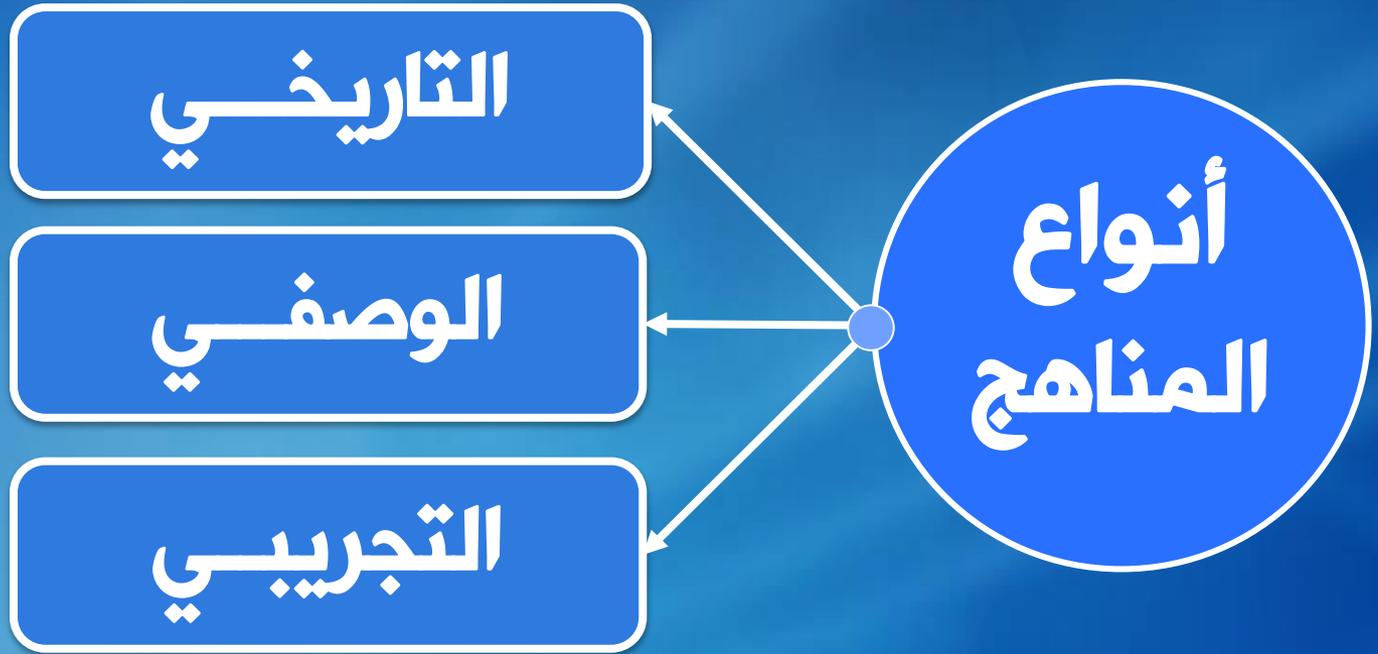
إمكانية التثبيت

التفكير المنظم

الموضوعية



عناصر المقدمة :





عناصر المقدمة :

يهتم بدراسة الظواهر التي مر عليها زمن، كما يرتبط بدراسة وقائع حاضرة من خلال الرجوع إلى جذورها التاريخية وأصل نشأتها والتغيرات التي مرت عليها.

التاريخي

يهتم بدراسة الظواهر في الحاضر، ووصفها وصفا دقيقا، وهو مرتبط منذ نشأته بدراسة المشكلات الانسانية والاجتماعية، وما زال هو المنهج الأكثر استخداما في هذه المجالات.

الوصفي





عناصر المقدمة :



يعتمد المنهج التجريبي على استخدام التجربة، من خلال تنفيذ سلسلة من الخطوات تتمثل في بناء تصميم تجريبي يتضمن مختلف الأدوات والإجراءات ثم الإجراء الفعلي للتجربة عن طريق إدخال العامل أو المتغير التجريبي مع ضبط باقي العوامل الأخرى وملاحظة ما ينتج عنه من آثار.

التجريبي



عناصر المقدمة :



الوثائق

الاستبيان

المقابلة

الملاحظة

الأدوات
المستخدمة

المنهج والأدوات

عناصر المقدمة :

نظرًا لطبيعة الدراسة وتحقيقًا لأهدافها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة والوقوف عند دلالاتها، وتفسير العلاقة والترابط بين المفاهيم التسويق الداخلي بأبعاده وإدارة المعرفة بعملياتها.

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة، فاعتمدت على أدوات جمع المعطيات والمتمثلة في الاستبيان، المقابلة والملاحظة، وأدوات التحليل الإحصائي والمتمثلة في البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات وقياس أثر التسويق الداخلي في تعزيز إدارة المعرفة بالبنوك الجزائرية محل الدراسة.



عناصر المقدمة :



صعوبات الدراسة



عناصر المقدمة :

هيكل الدراسة





المقدمة

توطئة

الإشكالية الرئيسية

فرضيات الدراسة

مبررات اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

المنهج والأدوات المستخدمة

صعوبات الدراسة

هيكل (محتويات) الدراسة



طريقة IMRAD

طريقة IMRAD



طريقة IMRAD

يعتمد هذا الأسلوب في بنائه على أربعة أقسام (أجزاء) :

Introduction

المقدمة

Methods

الطريقة والأدوات

Results

النتائج

And

و

Discussion

المناقشة



طريقة IMRAD

الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة	
تمهيد الفصل	
الإطار النظري	المبحث الأول
الدراسات السابقة	المبحث الثاني
خلاصة الفصل	
الفصل الثاني الإطار التطبيقي (دراسة الحالة/ الميدانية)	
تمهيد الفصل	
الطريقة والأدوات	المبحث الأول
النتائج والمناقشة	المبحث الثاني
خلاصة الفصل	



طريقة IMRAD

المبحث الأول : الأدبيات النظرية	
ويقسم إلى :	
المطلب الأول :	الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة
المطلب الثاني :	التأصيل النظري للأثر أو العلاقة بين متغيرات الدراسة
أو يقسم إلى :	
المطلب الأول :	الإطار المفاهيمي للمتغير المستقل
المطلب الثاني :	الإطار المفاهيمي للمتغير التابع
المطلب الثالث :	التأصيل النظري للأثر أو العلاقة بين متغيرات الدراسة



طريقة IMRAD

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدراسة	
ويقسم إلى :	
المطلب الأول :	الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة والتنافسية
أولا:	مفهوم إدارة المعرفة، عناصرها وأبعادها
ثانيا:	مفهوم التنافسية، مؤشراتها وأبعادها
المطلب الثاني :	
التأصيل النظري للأثر إدارة المعرفة على التنافسية	
أولا:	أثر بعد توليد المعرفة على التنافسية
ثانيا:	أثر بعد تخزين المعرفة على التنافسية
ثالثا:	أثر بعد نشر المعرفة على التنافسية



طريقة IMRAD

المبحث الأول : إدارة المعرفة والتنافسية .. تأصيل للمفاهيم والعلاقة	
ويقسم إلى :	
المطلب الأول :	مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة
أولا:	مفهوم إدارة المعرفة وعناصرها
ثانيا:	أبعاد إدارة المعرفة
المطلب الثاني :	إطار مفاهيمي للتنافسية
أولا:	مفهوم التنافسية ومؤشراتها
ثانيا:	محددات التنافسية وأبعادها
ثالثا:	أثر إدارة المعرفة على التنافسية



طريقة IMRAD

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

الإطلاع على الجهود البحثية

تكوين الخلفية العلمية

تحديد الفجوة البحثية

الاستفادة من التجارب البحثية

عدم تكرار الأخطاء

أهمية



طريقة IMRAD

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

التسلسل الزمني

طبيعة الدراسة

المناهج المستخدمة

اللغة

المعايير



طريقة IMRAD

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

ويقسم إلى :

المطلب الأول :	عرض الدراسات السابقة
المطلب الثاني :	مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية

أو يقسم إلى :

المطلب الأول :	الدراسات المرتبطة بمتغيرات الدراسة
المطلب الثاني :	الدراسات المرتبطة بالعلاقة بين متغيرات الدراسة
المطلب الثالث :	مناقشة الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية

أو يقسم إلى :

المطلب الأول :	الدراسات باللغة العربية
المطلب الثاني :	الدراسات باللغة الأجنبية
المطلب الثالث :	مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية



طريقة IMRAD

العناصر التي يركز عليها الباحث في عرض الدراسات السابقة

- اسم ولقب المؤلف

- موضوع الدراسة بحدوده المكانية والزمانية

- الهدف أو إشكالية الدراسة

- مجتمع وعينة الدراسة

- المنهج والطريقة والأدوات المستخدمة

- أهم النتائج المتوصل إليها

- تاريخ وبلد النشر



طريقة IMRAD

1- دراسة :

هدفت الدراسة إلى قياس أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الدفع الإلهامي، الاستثارة الفكرية، الاعتبار الفردي، التمكين)، في إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين، حيث أجريت الدراسة الميدانية في مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 70 عامل في المؤسسة، ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وتقدير النموذج القياسي تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:1

-وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين القيادة التحويلية وإدارة الأزمات،
-بُعد الدفع الإلهامي أو التحفيز الإلهامي جاء الأكثر تأثيراً في إدارة الأزمات بالمقارنة مع باقي الأبعاد الأخرى للقيادة التحويلية.



طريقة IMRAD

الفصل الثاني : دراسة الحالة (الميدانية)

تمهيد الفصل	
المبحث الأول :	الطريقة والأدوات
المطلب الأول :	اختيار مجتمع وعينة الدراسة
المطلب الثاني :	تحديد المتغيرات وأدوات جمع وتحليل المعطيات
المبحث الثاني :	النتائج والمناقشة
المطلب الأول :	نتائج الدراسة (نتائج التقدير والاختبار)
المطلب الثاني :	مناقشة نتائج الدراسة (تفسير وتحليل النتائج)
خلاصة الفصل	



طريقة IMRAD



الفصل الثاني : دراسة الحالة (الميدانية)

تمهيد الفصل	
المبحث الأول :	الطريقة والأدوات
المطلب الأول :	اختيار مجتمع وعينة الدراسة
المطلب الثاني :	تحديد المتغيرات وأدوات جمع وتحليل المعطيات
المبحث الثاني :	النتائج والمناقشة
المطلب الأول :	اختبار صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص العينة
المطلب الثاني :	نتائج تحليل الاستبيان مع اختبار الفرضيات
المطلب الثالث :	مناقشة نتائج الدراسة (تفسير وتحليل النتائج)
خلاصة الفصل	



طريقة IMRAD

المبحث الأول :	الطريقة والأدوات
المطلب الأول :	اختيار مجتمع وعينة الدراسة
أولا:	تقديم عام عن المؤسسة
ثانيا:	مجتمع الدراسة
ثالثا:	عينة الدراسة
المطلب الثاني :	تحديد المتغيرات وأدوات جمع وتحليل المعطيات
أولا:	متغيرات الدراسة
ثانيا:	منهج الدراسة
ثالثا:	الأدوات المستخدمة في الدراسة



طريقة IMRAD

الفصل الثاني : دراسة الحالة (الميدانية)

تمهيد الفصل	
المبحث الثاني :	النتائج والمناقشة
المطلب الأول :	اختبار صدق وثبات الاستبيان وعرض خصائص العينة
المطلب الثاني :	نتائج تحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات
المطلب الثالث :	مناقشة النتائج



الخاتمة

الخاتمة



الخاتمة وعناصرها ..

1 تذكر بالإشكالية الرئيسية

1

2 نتائج اختبار الفرضيات

2

3 نتائج الدراسة

3

4 توصيات الدراسة

4

5 آفاق الدراسة

5





الخاتمة .. الشروط الواجب مراعاتها



1 مراعاة الإيجاز والاختصار

2 تكتب بأسلوب واضح ومفهوم

3 عرض النتائج بشكل متسلسل ومترايط

4 الإكتفاء بما تم مناقشته في الدراسة



قائمة المراجع

قائمة المراجع



قائمة المراجع :

نموذج 1 :

أولاً: المراجع باللغة العربية	
	1
	2
	3
	4
	5
	6
ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية	
ثالثاً: المواقع الإلكترونية	



قائمة المراجع :

نموذج 2 :

المراجع باللغة العربية

أولا :	الكتب
ثانيا:	الأطروحات والرسائل
ثالثا :	الدوريات والمجلات
رابعا :	المؤتمرات والملتقيات
خامسا:	التقارير
سادسا	القرارات والقوانين

المراجع باللغة الأجنبية

المواقع الإلكترونية



الملاحق :

الملاحق

أهمية الملاحق



1 التأكيد على جهود الباحث المبذولة

1

2 سعة الاطلاع على الموضوع

2

3 دعم بعض التحليلات ببعض المعطيات

3

4 استفادة القارئ من بعض المعلومات

4

5 الصدق والأمانة العلمية

5





الملاحق

من العناصر التي يمكن إدراجها في الملاحق:

الجداول الإحصائية

الأشكال البيانية

الرسوم والخرائط التوضيحية

الوثائق والمستندات المهمة

التعليمات، القرارات والقوانين

الاستبيان، المقابلة .. وغيرها من الأدوات



الملاحق:



قواعد خاصة بالملاحق:





الملاحق :

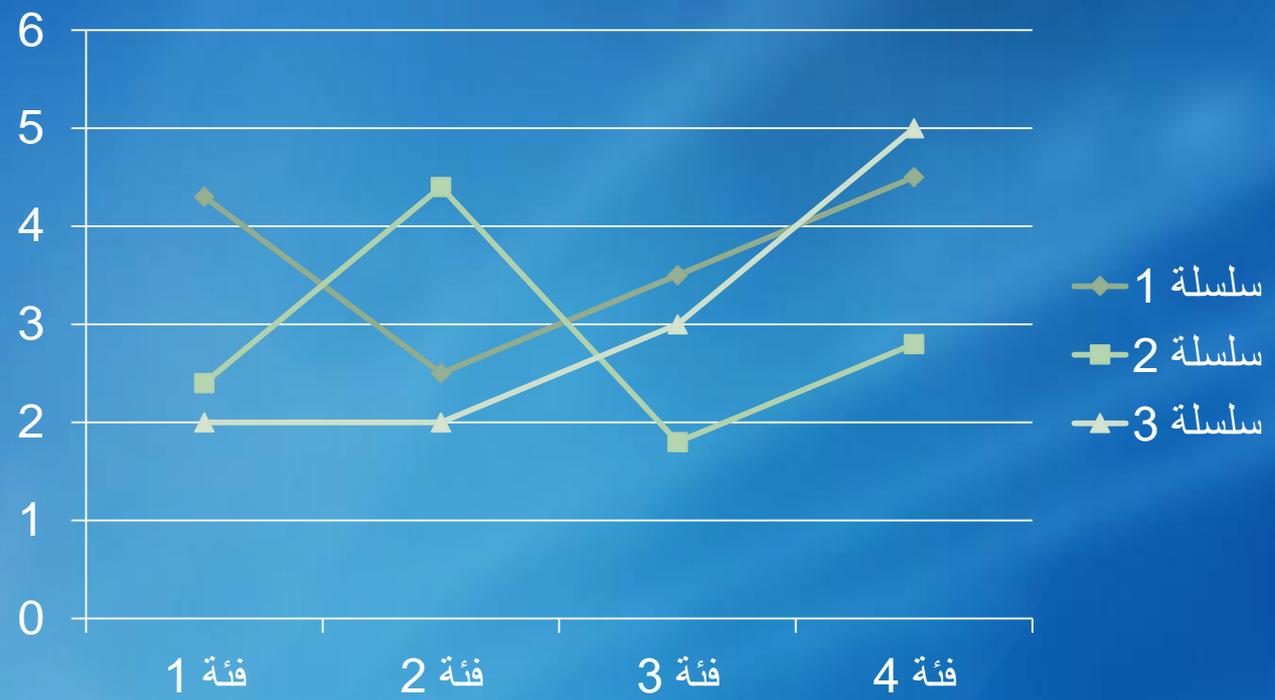
الملحق رقم (01) : عنوان الملحق

المصدر :



الملاحق :

الملحق رقم (02) : عنوان الملحق

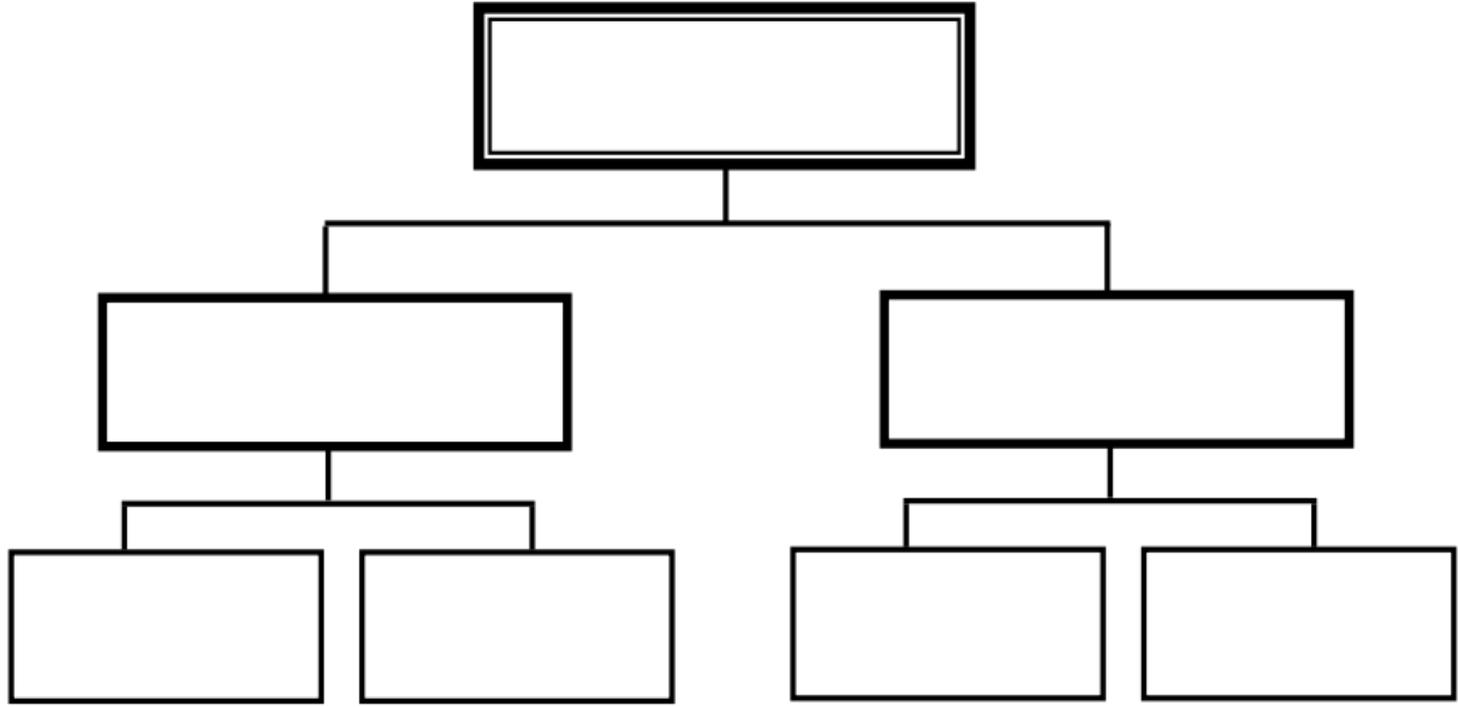


المصدر :



الملاحق :

الملحق رقم (03) : عنوان الملحق



.....المصدر:



توثيق المراجع :

الاقتباس والتوثيق



الاقتباس:

الاقتباس

هو عبارة عن نقل النصوص، الأفكار، المعطيات والمعلومات والاستعانة بها في تحليل الظاهرة المدروسة أو لغايات تأييد أو نفي صحة فكرة ما.

الاقتباس المباشر: وهو الاقتباس الحرفي (النص)

الاقتباس غير المباشر: وهو اقتباس المعنى (الفكرة)

نوعان

أهمية الاقتباس



1 إعطاء قيمة علمية للدراسة

1

2 التأسيس النظري والعلمي لموضوع الدراسة

2

3 يساعد على تحليل المعطيات وتفسير النتائج

3

4 تأييد الأفكار أو نقدها ونفي صحتها

4

5 توليد المعارف والربط بين الجهود البحثية

5



الاقتباس:



قواعد خاصة بالاقتباس:





التوثيق :

التوثيق

يعني الإشارة إلى مصادر المعلومات، حيث يرد الباحث كل معلومة استخدمها في الدراسة إلى صاحبها، تحقيقا للأمانة العلمية وحماية لجهود الآخرين البحثية .

التوثيق في متن الدراسة

التوثيق في الهامش

التوثيق في قائمة المراجع

له أنواع
ومواضع



أهمية التوثيق

إعطاء مصداقية للعمل العلمي المنجز (الأمانة العلمية)

إمكانية استرداد المراجع والوصول إلى المعلومة بسهولة

الاستزادة أكثر من مصدر المعلومة شرحا وتفصيلا

التأكد والتحقق من المعلومة من مصدرها وصاحبها



أشهر وأكثر أساليب التوثيق المستخدمة في الدراسات

APA : جمعية علم النفس الأمريكية

MLA : جمعية اللغات الحديثة

Harvard : أسلوب هارفارد في الإستشهاد

Chicago : أسلوب شيكاغو في الإستشهاد

Vancouver : أسلوب فانكوفر في الإستشهاد

التوثيق في الهامش



صور وأشكال إعداد الحواشي (الهامش)

الحاشية في أسفل الصفحة

1

الحاشية في نهاية الفصل

2

الحاشية في نهاية البحث والدراسة

3

- بإمكان الطالب إختيار أسلوب التوثيق المناسب، ما لم يقيد بأسلوب معين من طرف الهيئة أو الجهة المستقبلية للعمل العلمي، بشرط أن يلتزم بـ:
- ذكر البيانات والمعلومات كاملة عن المصدر والمرجع
- أن تكون معلومات توثيق المصادر والمراجع صحيحة
- اتباع نفس النمط في ذكر وترتيب معلومات المراجع والمصادر
- الإلتزام بنفس التنسيق فيما تعلق بنوع وحجم الخط، استخدام الفاصلة، النقطة .. الخ
- الحاشية (الهامش) : إلى جانب توثيق المراجع المقتبس منها، فهي تستخدم في:
- الإشارة إلى مصادر ومراجع إضافية.
- توضيح غامض، تفصيل موجز، مناقشة فكرة .. الخ
- الإحالة إلى معلومة في صفحة سابقة أو لاحقة في الدراسة



التوثيق (التمهيش) :



تمهيش الكتاب :

اسم ولقب المؤلف، عنوان الكتاب، ط، دار النشر، البلد، السنة، ص

مثال: عادل ريان محمد ريان، إعداد وكتابة الرسائل العلمية، ط2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2013، ص50

إذا كان الكتاب له مؤلفين أو ثلاثة :

ذوقان عبيدات، كايد عبدالحق وعبدالرحمان عدس، منهجية البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، ط17، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، 2015، ص25

إذا كان الكتاب له أكثر من ثلاثة مؤلفين

ريحي مصطفى عليان وآخرون، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص225



التوثيق (التهميش) :

تهميش فصل في كتاب :

اسم ولقب المؤلف، عنوان الفصل، عنوان الكتاب، ط، دار النشر، البلد، السنة، ص

مثال:

يامنة دارس، المسؤولية الإجتماعية وتطبيق البعد البيئي بمؤسسات الاسمنت في الدول العربية، كتاب جماعي: المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، ط1، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2019، ص270.



التهميش :

كتاب مترجم :

اسم المؤلف، عنوان الكتاب، ترجمة، ط، دار النشر، البلد، السنة، ص

دامودار جوجارات، الاقتصاد القياسي، ترجمة هند عبد الغفار عودة، ط1، دار
المريخ، المملكة العربية السعودية، 2015، ص65

الأطروحات والمذكرات :

اسم الباحث، عنوان الأطروحة / المذكرة، أطروحة دكتوراه في (نذكر التخصص)،
الكلية، الجامعة، البلد، السنة، ص

مثال:

العزام أنور أحمد نهار، تأثير استخدام حاضنات الأعمال في إنجاح المشاريع
الريادية في الأردن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة
عمان العربية، الأردن، 2009، ص100



التهميش :

المقال المنشور في الدوريات والمجلات:

اسم الباحث، عنوان المقال، عنوان المجلة، مكان الصدور، المجلد، العدد، السنة، ص

مثال:

أحمد عبد العزيز وآخرون، الشركات المتعددة الجنسيات وأثرها على الدول النامية،
مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، العدد 85، 2010، ص 105.

خالد مدخل وعبدالحق طير، مساهمة الجامعة الجزائرية في نشر ثقافة ريادة الأعمال بين
الطلبة: دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا جامعة الوادي، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة
الوادي، الجزائر، المجلد 6 (2)، 2021، ص 195.



التهميش :

مداخلة ملتقى أو مؤتمر :

اسم الباحث، عنوان المداخلة، عنوان الملتقى، الهيئة المنظمة، البلد، تاريخ الانعقاد، ص

مثال:

عبدالحق طير، خالد مدخل ومبروك شافية مصطفىاوي، المسؤولية الاجتماعية وتنافسية
منظمات الأعمال: إطار تحليلي للمفهوم والعلاقة ، الملتقى الدولي الأول حول المسؤولية
الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال كدعامة لتعزيز الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال والتنمية
المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، 26-27 سبتمبر 2021، ص18



التهميش :

الموقع الإلكتروني :

موقع هيئة/مؤسسة/منظمة، ذكر الرابط، تاريخ الزيارة

**موقع البنك الدولي، قاعدة البيانات www.albankaldawli.org
تاريخ الزيارة 2021/11/30**

في حال تكرار التهميش :

**إذا كان تكرار التهميش بعد تهميش المرجع مباشرة وفي نفس
الصفحة يكتب: نفس المرجع السابق، ص15**



التهميش :

في حال تكرار التهميش :

إذا كان تكرار التهميش بعد ذكر مراجع أخرى وفي نفس الصفحة فيكتب:

اسم المؤلف، المرجع السابق، ص20

إذا كان تكرار التهميش بعد ذكر مراجع أخرى وفي نفس الصفحة وللمؤلف أكثر من مرجع فيكتب:

اسم المؤلف، عنوان الكتاب، المرجع السابق، ص20



مجتمع وعينة الدراسة



1

مجتمع وعينة الدراسة



مجتمع الدراسة

هو جميع مفردات الظاهرة المدروسة المراد الحصول على معطيات عنها، أي جميع الأفراد أو المؤسسات أو الأشياء أو الأحداث .. التي تمثل حدود إختيار الباحث ومجال اهتمام الدراسة

عينة الدراسة

هي جزء من مجتمع الدراسة، أي مجموعة المفردات المختارة التي تضمن صدق تمثيل المجتمع، حيث تتوزع فيها جميع سماته وخصائصه.



أسلوب المسح الشامل

هو أسلوب لجمع البيانات والمعطيات من خلال إشراك جميع عناصر ومفردات المجتمع، يستخدم في الدراسات عندما يكون المجتمع صغير، معروف ومحدد أو قدرات وإمكانيات الباحث مناسبة

أسلوب العينات

هو أسلوب لجمع البيانات والمعطيات من خلال إشراك بعض عناصر ومفردات المجتمع، يستخدم في الدراسات لأسباب ومبررات منها: المجتمع كبير، التجانس التام بين مفردات المجتمع، قلة التكاليف، محدودية الجهد والوقت، ضعف الرقابة والإشراف، صعوبة ضبط وحصر المجتمع، حساسية التجربة .. الخ



أنواع العينات :

3

العينات
غير
العشوائية

المجتمع غير معروف
وغير محدد

العينات
العشوائية

المجتمع معروف ومحدد



أدوات جمع المعطيات

الملاحظة

المقابلة

الاستبانة

الوثائق



الملاحظة

هي مشاهدة مقصودة ومراقبة عميقة للظواهر والحوادث، ومتابعة مستمرة لسلوكاتها واتجاهاتها بأسلوب علمي منهجي منظم ودقيق، هادفة إلى إكتشاف الحقائق وصياغة القوانين والنظريات.

المقابلة

هي محادثة بين شخص الباحث والشخص أو مجموعة الأشخاص المستجوبين، بهدف الحصول على المعلومات التي تتعلق بالظاهرة المدروسة، حيث تجرى بشكل ممنهج ودقيق. وقد تكون المقابلة فردية أو جماعية.



الاستبيان

عبارة عن استمارة تضم مجموعة من الأسئلة المحددة والمرتبطة بأسلوب منهجي وعلمي، يتم توزيعها على المبحوثين للإجابة عليها

الاستبيان المغلق

وهو الاستبيان الذي يحمل أسئلة وعبارات لها إجابات محددة، يحددها الباحث وفق ما يتوقعه من إجابات ممكنة ومحتملة أو بديلة، ويطلب من المبحوثين اختيار أحدها أو أكثر، والإشارة إلى ما يرونه أنه هو الإجابة الصحيحة.



الاستبيان المفتوح

وهو الاستبيان الذي يحتوي على أسئلة لا تتضمن إجابات وخيارات محددة، بل يعطي الباحث للمستجيب كامل الحرية للإجابة عليها بلغته وأسلوبه الخاص.

مثال :

_ ما هي أسباب تأخرك عن أداء العمل المطلوب ؟

_ ما هي ملاحظتك عن الخدمة المقدمة من طرف مؤسستنا ؟



الاستبيان المغلق المفتوح

وهو الاستبيان الذي يضم أسئلة متنوعة، حيث تحتوي على إجابات محددة وأخرى غير محددة



بالتوفيق