

## المحاضرة الثامنة: المعاينة في بحوث التسويق:

### تحديد حجم مجتمع البحث:

يعني مجتمع البحث جميع وحدات أو عناصر الظاهرة المدروسة سواء كانت أفراداً أم مباني ومنشآت أو غيرها حسب المجال الموضوعي لمشكل البحث، ويعرف من المنظور الاحصائي على انه جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث و تشترك في صفة معينة أو أكثر و التي مطلوب جمع البيانات حولها:

و في حالات كثيرة يبدو من الصعب إن لم نقل من المستحيل دراسة جمعي مفردات مجتمع البحث موضوع الاهتمام و ذلك لضخامة حجم هذا المجتمع لذلك يتم اللجوء الى أسلوب العينات في دراسة خصائص مجتمع البحث حيث يتم اخذ عينة (مجموعة جزئية) من مفردات المجتمع بتجميع البيانات منها ثم تحليلها وتعميم نتائجها على المجتمع كله<sup>ii</sup>.

**العينة:** وهذه الطريقة أكثر شيوعاً في البحوث العلمية؛ لأنها أيسر تطبيقاً وأقل تكلفة من دراسة المجتمع الأصلي؛ إذ أنه ليس نلك من حاجة لدراسة المجتمع الأصلي إذا أمكن الحصول على عينة كبيرة نسبياً ومختار بشكل يمثل المجتمع الأصلي المأخوذة منه؛ فالنتائج المستنبطة من دراسة العينة ستنطبق إلى حد كبير مع النتائج المستخلصة من دراسة المجتمع الأصلي، فالعينة جزء من المجتمع الأصلي وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه.

**مفهوم العينة:** يمكن تعريف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي. فالعينة تمثل جزءاً من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات

ويتم اللجوء إليها عندما تعني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع

وهي مجموعة مختارة من قبل الباحث قادره على تمثيل المجتمع المبحوث تمثيل صحيحاً من حيث الخصائص والصفات، وبالتالي تكون بديال عن المجتمع ال ي تنتمي له، وقد يكون المجتمع افراد، او شركات، او موظفين او بائعين.

اما المعاينة فهي عمليات اجراء المسح من قبل الباحث الختيار او سحب عينة من المجتمع للاستدلال على مضامينه

### اسباب استخدام العينة :

هناك العديد من الأسباب التي تدفع الباحث إلى اللجوء إلى استخدام العينات في دراسة الظاهرة موضع البحث، وهي

تتمثل في التالي:

-الكلفة المنخفضة، واختصار حجم المجتمع والجهد المبذول

- تقليص الفترة الزمنية للبحث، وتحقيق سيطرة أفضل عند التعامل مع العينات بدال عن المجتمع ككل

- الحاجة لاتخاذ قرار سريع يتم اعتماد العينات للوصول الى الموقف المناسب

- تجانس مفردات مجتمع البحث الأصلي:

- ضعف الرقابة والإشراف

- عدم إمكانية حصر كامل مفردات مجتمع البحث الأصلي

- عدم إمكانية إجراء الدراسة على كامل مفردات مجتمع البحث الأصلي

يمكن ان تجري دراسات لكامل مجتمع ويسمى الاحصاء الشامل Census او التعداد السكاني وتقوم به المؤسسات الحكومية ودوائر الاحصاء لصغر حجم المجتمع او احتمالية الاخطاء كبيرة في حالة العينات أو المعلومات المطلوبة واجبة لاستقصاء كل فرد . في مجال البحوث التسويقية قد تحدث اخطاء لعدة اسباب اما بسبب الباحث, او المستجيب, او المحلل الاحصائي او اللغة المستخدمة او كتابة التقرير النهائي. ويمكن ان تحدث اخطاء تسمى الخطأ الكلي وهو الختالف ما بين القيمة الحقيقية والقيمة الملاحظة في المتغير المبحوث للتعبير عن المشكلة, وهناك خطأين اساسين هما :

-أخطاء المعاينة وهو الفرق بين قياسات المجتمع والاحصاءات المتحققة من العينة .

-اخطاء غير المعاينة وهي قد تكون بسبب الخطأ في المقياس المعتمد او طريقة الملاحظة او تسجيل البيانات او عدم الرد والاستجابة .ولتفادي الاخطاء يمكن اجراء تكبير لحجم العينة, اوالتوجه نحو الافراد الاكثر استعدادا للاستجابة، او تكرار الاتصال مع المستجيب لحثه على الاجابة.

**خطوات تصميم العينة:** تتضمن عدة خطوات وتبدأ بتعريف المجتمع المستهدف الذي يمتلك العناصر المطلوبة للبحث، وقرار اطار المعاينة والذي هو عبارة عن طافة عناصر المجتمع المستهدف وتكون على شكل قوائم او الاتجاهات التي يتميز بها المجتمع, اختيار اسلوب المعاينة, وقرار حجم العينة, وتنفي عملية المعاينة, ثم صدق المعاينة المختارة وقدرتها على تمثيل خصائص المجتمع.

**مراحل اختيار العينة:** تمر عملية اختيار العينة بأربع مراحل:

-تحديد المجتمع الأصلي للدراسة: يجب على الباحث أن يحدد منذ البداية هدف الدراسة ونوعها والأفراد الذين تشملهم ولا تشملهم الدراسة . وهذا يساعد في تحديد مجتمع الدراسة الأصلي تحديدا دقيقا وواضحا.

- إعداد قائمة بأفراد المجتمع الأصلي للدراسة: وهذا يتم بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة بدقة

- اختيار عينة ممثلة : بعد حصر جميع مفردات مجتمع الدراسة الأصلي، يتم اختيار عينة الدراسة. ويجب أن يتم التأكد من أن العينة تمثل مجتمع الدراسة تمثيلا صادقا حتى يمكن أن يتم تعميم النتائج على المجتمع الأصلي.

- ينبغي أن يكون حجم العينة المختار مناسباً وكافياً، ويتحدد حجم العينة بثلاثة عوامل هي:

أ- طبيعة المجتمع الأصلي.

ب- نوع تصميم البحوث.

ت- درجة الدقة المطلوبة.

## أنواع المقاييس types Scales

### 1- المقاييس المقارنة scales Comparative على أساس اجراء المقارنة المباشرة للموضوع قيد البحث,

ومن انواعه :

- مقياس المقارنات الزوجية بالمقارنة بين شيئين والطلب من المستجيب اختيار من يفضله

- مقياس مقارنة الترتيب بالطلب من المستجيب بترتيب تفضياله حسب اهميتها من الاكثر اهمية رقم واحد

بالترتيب • الى الاقل اهمية بالرقم الاخير

### 2 - المقاييس غير المقارنة, scales comparative-Non وتسمى بالمقاييس الموزونة او القياسية بقياس

كل موضوع بشكل مستقل والنتائج تكون اما قياسات زمنية او نسبية, وتتضمن نوعين هما:

- مقياس المعدل المستمر scale rating continuous او البياني بالتاثير بعلمة معينة على المقياس الممتد بين

حالتين متطرفتين من الوصف

- المقاييس الجدولة scales Itemised بتقديم مقياس معين للمستجيب ليعبر عن شيء او صنف محدد ويطلب منه

التفضيل, أنواعه:

- مقياس ليكرت scale likert باختيار اجابة معينة تمتد ما بين الختالف او الاتفاق حول سلسلة من البيانات عن

موضوع محدد لقياس الراي.

-المقياس التفاضلي ثنائي القطب ويتكون من سبع نقاط وتمثل نهاية الحالة المتعاكسة للعبارة المبحوثة بان يكون الوصف

الحد القطاب جيد والخر سيء وما بينهما درجات مختلفة للتعبير عن القطبين.

مقياس ستيل scale Staple احادي القطب مكون من عشرة وحدات قياس تمتد ما بين +5 الى -5 ودون وجود

وسط محايد صفر, ويمتاز بالسهولة المكانية انجازه عن طريق الهاتف .

مقياس ثورستون scale Thurston لقياس الاراء والمواقف للافراد الذي يعتمد على بعد واحد يمتد ما بين الاتفاق

والرفض ويكون مداه سباعيا او اكثر ويستخدم البراز جوانب القوة والضعف

المقاييس الاخرى مثل :مقياس الثرمومتر بالتعبير عن كل لون بمعنى معين

♣.مقياس الوجه المبتسم الصورة تعبر عن الاتفاق او الرفض

♣.المقياس البياني استخدامه على اسا النسبة المئوية من صفر الى مائه .

مقياس الاداء باسلوبين هما مستوى الاداء باستخدام التعابير وتوصيف الحروف بان تستخدم الحروف لتقييم مستوى

الاداء . الطريقة السقاطية بان تعطى صورة غير واضحة المضامين للمستجيب ويطلب منه تفسيرها ♣.

مقياس الاتجاهات المتعدده للمقارنة بين اكثر من موضوع او منتج او شركة من خلال اكثر من صفة تمتلكها

## أنواع العينات:

يوجد نوعان رئيسيان من العينات هي العينات الاحتمالية والعينات غير الاحتمالية:

### اولا: العينات الاحتمالية: ومن انواعها

**1-العينة العشوائية:** لاختيار عينة عشوائية ممثلة للمجتمع الأصلي ينبغي أن يوفر الباحث الشروط التي تضمن أن يكون لكل عنصر أو فرد من أفراد العينة نفس الفرص لكي يكون عضوا في العينة، كما قد تستخدم جداول إحصائية للأعداد العشوائية، ويتلخص استخدامها في أن يعطي الباحث لأفراد المجتمع الأصلي أرقاما مسلسلة ثم يبدأ في أي نقطة في جدول الأعداد العشوائية، ويقرأ الأعداد بالترتيب في أي اتجاه أفقي أو رأسي أو قطري، وحينما يقرأ عددا يتفق مع الرقم على بطاقة فرد من الأفراد، فإن الباحث يختار هذا الفرد في العينة، ويستمر الباحث في القراءة حتى يحصل على العدد المطلوب للعينة

### أ- العينة العشوائية البسيطة

و هي العينة التي يتم اختيارها بحيث يكون لكل مفردة من مفردات المجتمع فرص متكافئة في الاختيار...أي أنه ليس هناك تحيز ينتج من الاختيار...و هناك أساليب عديدة لاختيار العينة العشوائية من بينها طريقة القرعة، حيث توضع الأوراق في صندوق أو كيس مثلا و بعد خلطها جيدا، يسحب منها عدد من الوحدات المطلوبة دون تمييز بين الأوراق...و لكن هذه الطريقة عسيرة التطبيق خصوصا مع المجتمعات الكبيرة...كما أنها من الناحية الفنية لا تحقق الفرص المتكافئة تماما في الاختيار، ذلك لأنه عند سحب أحد الأوراق من الصندوق. فإن الفرص تزداد في إمكانية اختيار كل واحدة من الأوراق المتبقية نظرا لأن عدد الأوراق الكلي قد قل. و على ذلك فقد أعد العلماء جداول الأرقام العشوائية لتيسر عملية الاختيار العشوائي و في هذه الحالة، فإن جميع مفردات المجتمع الأصلي ترتب ترتيبا مسلسلا بحيث تحتوي الأوراق المعطاة على رقم 3.2.1.....الخ ثم يستخدم جدول الأرقام العشوائية لتحديد الحالات المختارة للعينة هذا و عند استخدام جدول الأرقام العشوائية، فإن الباحث يختار إي نقطة في الجدول ثم يقرأ الأرقام في أي اتجاه (أفقي، رأسي أو بميل...).

ويتم اختيار العينة العشوائية البسيطة بأسلوبين :

### - القرعة :

حيث يتم تمثل افراد المجتمع بورق متشابه تماما مكتوب على كل ورقة منه رقم يمثل فرداً من أفراد المجتمع ، وتوضع هذه الأوراق كلها في كيس وتخلط جيدا ويختار منها أفراد العينة إلى أن تستوفي الحجم المقرر لهذه العينة ، الا ان هذه الطريقة تحتاج الى مجهود في تكوين قطع من الورق متشابهة من جميع الوجوه ، فضلا على انها طريقة غير عملية اذا كان المجتمع كبير .

## - جداول الارقام العشوائية :-

وهي عبارة عن جداول يوضع بها ارقام عشوائية كثيرة يختار الباحث منها سلسلة من الارقام العمودية او الافقية ، ثم يختار من المجتمع الاصلي الافراد الذين لهم نفس الارقام التي اختارها من الجدول ويكون هؤلاء الافراد هم العينة المختارة وهذه الطريقة ايسر واكثر دقة من طريقة القرعة .

### ب- العينة العشوائية المنتظمة:

يقسم المجتمع الأصلي في هذه الحالة إلى مجموعات متساوية العدد أو الفئات (إذا كان المجتمع مثلاً يتكون من 100 مفردة ويراد عينة من 10 فإن المجتمع يقسم إلى مجموعات متساوية) والمهم في حالة العينة العشوائية المنتظمة هذه أن يتم اختيار المفردة الأولى عشوائياً من بين وحدات المجموعة الأولى وعلى ذلك فإن الوحدات المتتالية التي ستتضم ستكون 6.16.26.36... الخ. معناه أن العدد 10 هو الفاصل بين الأرقام.

ج- العينة الطبقية: هي أحد أنواع العينات العشوائية، يستخدمها الباحث من خلال تقسيم السكان إلى مجموعات فرعية لتسهيل جمع المعلومات عنهم، ويتم تنظيم المجموعات الفرعية الأصغر أو التي تعرف بالطبقات بناءً على خصائص السكان أو السمات المشتركة فيما بينهم، كالعمر أو الجنس أو مستوى الدخل، فمثلاً يمكن استخدام العينة الطبقية لدراسة التركيبة السكانية للمجتمع أو معرفة متوسط أعمارهم، ويمتاز هذا النوع من العينات بأنه أكثر دقة من باقي الأنواع، ولكنه معقد نوعاً ما ويأخذ من الباحث وقتاً أطول، وقد يكلفه المزيد من المال بالمقارنة مع أنواع العينات العشوائية الأخرى.

### د-: العينة العنقودية

تكون وحدات العينة في مثل هذا النوع من العينات كبيرة الشبه من العناقيد التي تكون وحدات طبيعية متقاربة مكانياً أو زمانياً ثم يجري اختيار عدد معين من أفراد كل وحدة معيارية أو عنقود و ذلك وفق أسلوب بسيط أو عنقودي. مثال: لدراسة معدل دخل أسرة في مدينة ما فإننا نختار عينة عنقودية تكون فيها أحياء المدينة بمثابة عنقايد ثم نقسم كل حي إلى مجموعة من العمارات نختار من كل منها عدد معين مت الشقق و ندرس دخل الأسرة المقيمة في هذه الشقق و بذلك نكون قد حصلنا على عينة عنقودية.

### العينة العشوائية الطبقية :

وهي العينة التي يتم فيها تقسيم المجتمع الى فئات او طبقات تمثل خصائص المجتمع ثم يتم الاختيار العشوائي ضمن كل فئة او طبقة .

وتختلف العينة العشوائية الطبقية عن العينة العشوائية البسيطة في ان العينة العشوائية البسيطة تشترط تجانس المجتمع وعدم تباينه ، اما العينة العشوائية الطبقية فهي تناسب المجتمع غير المتجانس وتكونه من فئات مختلفة .

وهناك ثلاثة مستويات للدقة في اختيار حجم هذا النوع من العينات :

أ - التوزيع المتساوي

ب - التوزيع المتناسب

ج - التوزيع الامثل

أنواع العينات الغير احتمالية :

- العينات الحصصية

- تستخدم عادة في استطلاعات الرأي العام نظراً للسرعة التي تتم بها وقلة تكلفتها ، وفي هذه العينة يتم تقسيم المجتمع إلى طبقات طبقاً لخصائص معينة تمثل كل طبقة من طبقات العينة بنسبة وجودها في المجتمع ولكن يترك للباحث حرية اختيار مفردات كل طبقة وهذا يؤدي إلى عدم تمثيل المجتمع تمثيلاً تاماً ، والمثال على ذلك إذا كان الباحث يهدف استقصاء رأي المتعلمين تعليماً عالياً والمتعلمين تعليماً متوسطاً والمتعلمين تعليماً ابتدائياً في ترتيب مجموعة من المهن وكانت نسبتهم في المجتمع الأصل 1 : 2 : 4 وحجم العينة 18 طالباً فعليه أن يختار ثمانية طلاب ذوي تعليم أولي وأربعة طلاب ذوي تعليم متوسط وطلاب ذوي تعليم عال. وفي مقال آخر سنشرح كيفية اختيار العينات الاحتمالية.

- العينات العمدية

و في هذا الاسلوب للعينات ، العينات تختار بالاعتماد بصورة واضحة على معرفة الباحثين و مصداقيته و بمعنى اخر الباحثون يختارون فقط العينات التي يشعرون بأنها صحيحة و مناسبة ( و بما يتعلق بخصائص و تمثيل مجتمع الدراسة ) للمشاركة في دراسة البحث.

و هذا ليس اسلوب علمي لأخذ العينات و الجانب السلبي لهذا الاسلوب في اخذ العينات ان النتائج يمكن ان تكون متأثرة بالمفاهيم المسبقة للباحث و هكذا ، و هناك جزء كبير من اللبس الذي ينطوي على هذا النوع من اساليب البحث ، و على سبيل المثال هذا النوع من انواع اخذ العينات يمكن ان يستخدم في الدراسات الاستقصائية.

- عينة كرات الثلج

هذا النوع من اساليب اخذ العينات يساعد الباحث على إيجاد العينة التي يصعب اختيارها ، الباحثون يستخدمون هذا الاسلوب عندما يكون حجم العينة صغير و ليس متاح بسهولة، و هذا النظام في أخذ العينات يعمل مثل البرنامج المرجعي، بمجرد العثور الباحثون على الموضوعات مناسبة طلبوا المساعدة للبحث على موضوعات مشابهة لتشكيل حجم عينة جيد الي حد كبير.

و على سبيل المثال هذا النوع في اخذ العينات يمكن ان يستخدم في اجراء البحوث التي تتعلق بامراض معينة في المرضى او الامراض النادرة ، يستطيع الباحثون البحث عن المساعدة في الموضوعات التي تتعلق بموضوعات تعاني من نفس الاعراض

---

ثابت عبد الرحمان ادريس، مرجع سبق ذكره، ص 438 .  
أمحي الدين الازهري، بحوث التسويق علم و فن، دار الفكر العربي ، القاهرة، 1993، ص 252 .