

التسويق الالكتروني

رابط البحث

Prepared by

هند فريد

233002055



أولاً: مجتمع الدراسة:

تعريف المجتمع:

يتكون مجتمع الدراسة من * عملاء المؤسسات الخدمائية بولاية برج بوعريريج*، وتحديداً:

- عملاء مؤسسة اتصالات الجزائر (موبيليس)
- عملاء البنك الوطني الجزائري (BNA)
- عملاء شركة التأمين CAAT

*خصائص المجتمع:

- يشمل جميع العملاء المتعاملين مع هذه المؤسسات الثلاث
- مجتمع كبير وغير محدد بدقة من حيث العدد الإجمالي

ثانياً: عينة الدراسة*

(1) نوع العينة:

اعتمد الباحث على *العينة غير الاحتمالية - العينة الميسرة (العرضية)*

مبررات اختيار هذا النوع:

- صعوبة حصر المجتمع الكلي بدقة
- عدم توفر قاعدة بيانات شاملة لجميع العملاء
- اعتبارات الوقت والتكلفة
- سهولة الوصول إلى المستجيبين

(2) حجم العينة:

الحجم المستهدف: 384 مفردة

المعادلة المستخدمة:

استخدم الباحث *معادلة ستيفن ثامبسون* لحساب حجم العينة للمجتمعات الكبيرة غير المعروفة:

$$n = Z^2 \times P \times (1-P) / d^2$$

حيث:

n -حجم العينة المطلوب

Z -الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (1.96 عند مستوى ثقة 95%)

P -نسبة توفر الخاصية (0.50 لأقصى حجم عينة)

d -نسبة الخطأ المسموح به (0.05 أي 5%)

3 (توزيع العينة:

العينة الفعلية المسترجعة: * 353 استبانة صالحة للتحليل
التوزيع حسب المؤسسات:

- موبيليس: عدد معين من العملاء
 - البنك الوطني الجزائري: عدد معين
 - شركة التأمين: CAAT عدد معين
- تم التوزيع بطريقة متناسبة حسب حجم تعامل كل مؤسسة
- ### 4) أسلوب جمع البيانات:
- توزيع الاستبانات على العملاء المتواجدين في مقرات المؤسسات
 - الاعتماد على من يوافق على المشاركة
 - فترة التوزيع: محددة زمنياً



ملاحظات منهجية



نقاط القوة:

- استخدام معادلة علمية معترف بها لحساب حجم العينة
- حجم عينة مناسب للدراسة (384 مفردة)
- اختيار مستوى ثقة عالٍ (95%)

نقاط الضعف:

- العينة غير الاحتمالية* تحد من إمكانية تعميم النتائج على المجتمع الكلي
- عدم وضوح معايير اختيار المستجيبين بدقة
- احتمالية التحيز في الاختيار (من يوافق على الإجابة فقط)

التوصيات*:

كان من الأفضل استخدام *العينة الطبقية العشوائية* إذا توفرت بيانات عن المجتمع أو استخدام *العينة العنقودية* بتقسيم المؤسسات إلى عناقيد

الفرق بين أنواع العينات

أولاً: التصنيف الرئيسي للعينات*

تنقسم العينات إلى نوعين رئيسيين:

1. العينات الاحتمالية (Probability Sampling)*

2. العينات غير الاحتمالية (Non-Probability Sampling)*

العينات الاحتمالية (العشوائية)

التعريف:

هي العينات التي *تُعطي كل مفردة في المجتمع فرصة معلومة ومتساوية* للاختيار، ويتم الاختيار بطريقة عشوائية.

الخصائص:

- ✓ تسمح بتعميم النتائج على المجتمع الكلي
 - ✓ أقل تحيزاً
 - ✓ يمكن حساب هامش الخطأ
 - ✓ أكثر دقة علمياً
 - ✗ تحتاج إطار كامل للمجتمع
 - ✗ مكلفة وتستغرق وقتاً أطول
- أنواع العينات الاحتمالية:

العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample)*
التعريف: كل فرد في المجتمع له نفس الفرصة للاختيار
طريقة الاختيار:

- استخدام جدول الأرقام العشوائية
- القرعة (السحب من صندوق)
- برامج الحاسوب



*أنواع العينات الاحتمالية:

العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample)*
التعريف: كل فرد في المجتمع له نفس الفرصة للاختيار
طريقة الاختيار:

- استخدام جدول الأرقام العشوائية
- القرعة (السحب من صندوق)
- برامج الحاسوب

المزايا:

- سهولة الفهم والتطبيق
- عادلة تماماً
- تمثيل جيد للمجتمع

العيوب:

- تحتاج قائمة كاملة بالمجتمع
- صعوبة مع المجتمعات الكبيرة جداً
- قد لا تمثل الفئات الصغيرة

-----* (Systematic Random Sample) العينة العشوائية المنتظمة

التعريف: اختيار مفردة عشوائية أولى، ثم اختيار باقي المفردات بفواصل منتظم

المزايا:

- - أسهل وأسرع من العشوائية البسيطة
- - توزيع جيد على المجتمع
- - أقل تكلفة

العيوب:

- - إذا كان المجتمع مرتباً بنمط دوري، قد تحدث مشكلة
- - مثال: إذا كانت القائمة مرتبة ذكور ثم إناث بالتناوب

العينة الطبقية (Stratified Random Sample)*

*التعريف: تقسيم المجتمع إلى طبقات متجانسة، ثم سحب عينة عشوائية من كل طبقة
*طريقة الاختيار:

- تحديد الطبقات (جنس، سن، مستوى تعليمي... إلخ)
- حساب حجم العينة من كل طبقة
- سحب عينة عشوائية من كل طبقة

*أنواعها:

- طبقية متناسبة: حجم العينة من كل طبقة يتناسب مع حجمها في المجتمع
- طبقية غير متناسبة: عندما نريد تمثيل أفضل للطبقات الصغيرة

المزايا:

- أكثر تمثيلاً للمجتمع ✓
- تضمن تمثيل جميع الفئات ✓
- أكثر دقة من العشوائية البسيطة ✓

العيوب:

- تحتاج معلومات مسبقة عن المجتمع
- أكثر تعقيداً في التنفيذ





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

