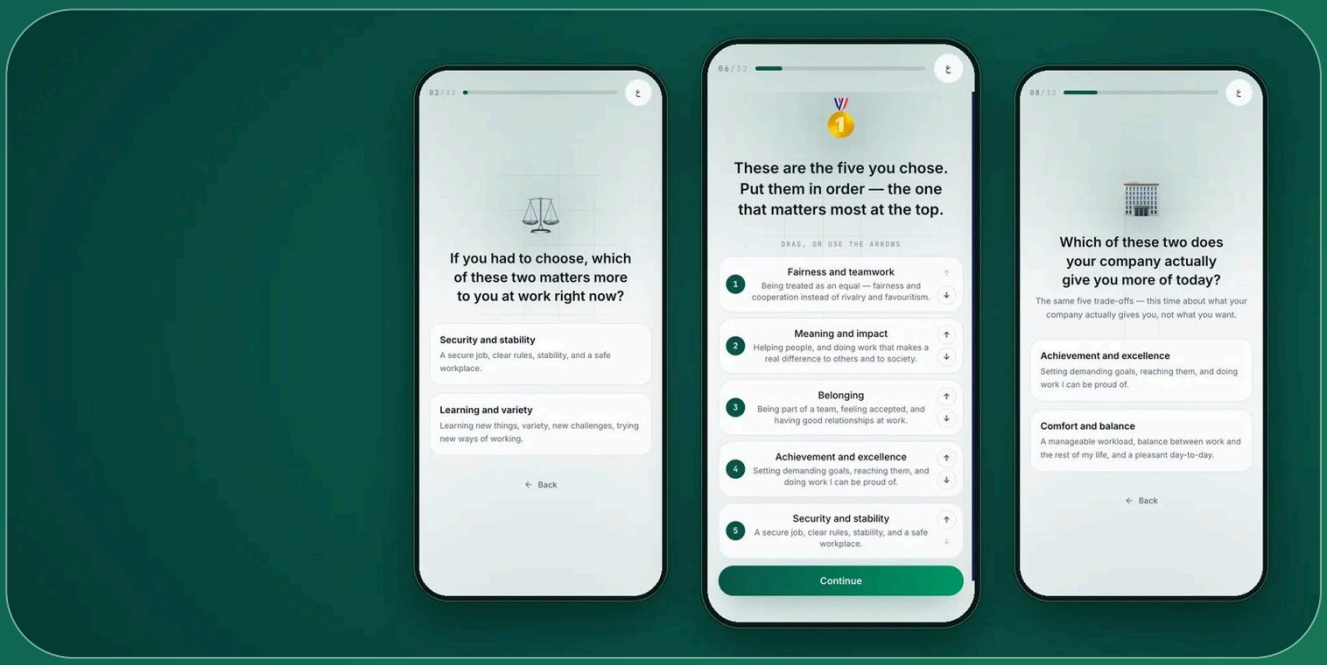
GoldinKollar

القياس

استبيان النبض أم استبيان الارتباط الوظيفي السنوي: المزايا والعيوب وإيقاع فعّال

الاستبيان الشامل يكشف المشكلة، والنبض يتحقق من الحل. في الاختبار الميداني الوحيد الذي وجدناه، بالكاد تحركت نتائج النبض في ثمانية أشهر ولم تفرق بين المجموعات.



GoldinKollar للأبحاث والاستراتيجية · نوفمبر 2026

الإجابة المختصرة: أجرِ استبيان ارتباط وظيفي شاملاً كل سنة أو سنتين لتعرف أين تقع المشكلات. واستخدم استبيانات النبض القصيرة بينهما فقط لتتأكد من نجاح إجراء محدد، أو لمتابعة تغيير جارٍ. استبيان النبض ليس نسخة أسرع من الاستبيان السنوي: في الاختبار الميداني الوحيد الذي وجدناه، بالكاد تحركت نتائج النبض خلال ثمانية أشهر.

استبيان النبض أم الاستبيان السنوي: كيف تقارن بينهما؟

الخيار	المزايا	العيوب	الأفضل عندما
استبيان الارتباط الوظيفي الشامل، مرة في السنة أو كل سنتين	يغطي كل العوامل المؤثرة. يضم أسئلة وإجابات كافية للمقارنة بين الفرق والمواقع والدرجات الوظيفية. يمنحك خط أساس	بطيء من وقت طرح السؤال حتى التنفيذ. مشروع ثقيل. تتقادم نتائجه	تحتاج أن تعرف أين توجد المشكلات وأي المجموعات تواجهها
استبيان النبض، بضعة أسئلة، شهرياً أو ربع سنوياً	سريع في الإجابة والقراءة. يبقي موضوعاً أو موضوعين في دائرة الاهتمام. يُشعر الموظفين أن صوتهم ما زال مطلوباً	قصير جداً ولا يشرح الأسباب. ضعيف في التمييز بين الفرق. يتحول إلى ضوضاء إن لم يتبعه شيء	تتحقق من نجاح إجراء معين، أو تتابع تغييراً شهراً بعد شهر
الاثنان معاً، بإيقاع مخطط	الاستبيان الشامل يكشف المشكلة، واستبيان النبض يتحقق من الحل	يحتاج إلى التزام: كل جولة يجب أن تؤدي إلى شيء يراه الموظفون	تكون المؤسسة تتحرك فعلاً بناءً على النتائج

ماذا تقول الأبحاث؟

أقل مما يوحيه مزودو هذه الأدوات. لاحظ أحد الباحثين الذين اختبروا استبيانات النبض أن الأبحاث حول هذه الممارسة قليلة، رغم شعبيتها والتسويق لها (Brown, 2022).

استبيان النبض يقدّر المزاج العام، وليس أكثر من ذلك بكثير. أجرى Brown استبيان نبض من أربع جولات في مؤسسة رعاية صحية. أعطت استبيانات النبض تقديرات موثوقة للارتباط الوظيفي العام، لكن النتائج بقيت ثابتة طوال ثمانية أشهر، ولم يظهر عملياً أي فروق بين المجموعات أو اتجاهات، حتى مع نسبة مشاركة قاربت 50%. خلاصته: قد تكفي استبيانات النبض لتقدير الانطباع العام، لكنها لا تكفي لرصد التغير بمرور الوقت أو الفروق بين المجموعات.

استبيانات النبض تعتمد على المديرين، وتثير أسئلة أخلاقية. وجدت دراسة مقابلات شملت ستة عشر شخصاً في مؤسسات تستخدم استبيانات النبض أن النجاح يتطلب التزاماً مستمراً من المديرين المباشرين. كما أثارت مخاوف حول استطلاع آراء مجموعات تضم عدداً قليلاً فقط من الموظفين، وحول المديرين الذين يعيشون "تحت المجهر باستمرار". ويخلص المؤلفان إلى أن استبيانات النبض يمكن أن تكون مكمّلة لتقييم سنوي شامل (Berthelsen وMuhonen، 2026).

المتابعة أهم من عدد المرات. في أبحاث Gallup لعام 2024، وافق 8% من الموظفين بشدة على أن مؤسستهم تتخذ إجراءات بناءً على الاستبيانات، بينما لم يعرف 38% إن كانت تتخذ أي إجراء. وفي دراسة امتدت ثلاث سنوات وشملت 1,236 موظفاً، سجلت المجموعات التي وضعت خطط عمل بناءً على نتائج الاستبيان تحسناً أكبر في القيادة والالتزام مقارنة بالمجموعات التي اكتفت باستلام النتائج (Björklund وزملاؤه، 2007).

لم نجد أي دراسة تحدد عدداً آمناً للاستبيانات في السنة. ما تدعمه الأدلة أضيق من ذلك: اسأل بالقدر الذي يمكنك فيه أن تُري الموظفين ما غيّرته إجاباتهم.

متى تختار الاستبيان الشامل؟

- لا تملك خط أساس، أو مضى على الأخير أكثر من سنتين.

- تحتاج إلى مقارنة المجموعات: المواقع، والإدارات، والدرجات الوظيفية، ومدة الخدمة.
- لا تعرف بعد أي عامل هو الأضعف. استبيان النبض لا يستطيع كشف مشكلة لم يسأل عنها.
- يريد القادة صورة واحدة واضحة لتحديد أولويات السنة.

متى تختار استبيان النبض؟

- تحركت بناءً على آخر استبيان وتريد أن تعرف هل نجح الإجراء. اطرح السؤال نفسه، بالكلمات نفسها، على المجموعات نفسها.
- هناك تغيير جارٍ، مثل اندماج أو إعادة هيكلة أو نظام جديد، وتحتاج أن تعرف شهراً بعد شهر ما يفهمه الموظفون وما يقلقهم.
- تملك فريقاً جاهزاً لقراءة كل جولة والرد خلال أسابيع.

لا تُجرِ استبيان نبض لأن الاستبيان السنوي بدا بطيئاً. إذا لم ينتج عن الاستبيان الشامل أي إجراء، فاستبيان أقصر لن ينتج عنه أي إجراء، فقط بشكل أسرع.

كيف يبدو الإيقاع الجيد؟

التوقيت	ما الذي تجريه	ما الذي يتبع ذلك
الشهر 0	استبيان شامل	إرسال النتائج إلى كل مدير، وإجراء واحد لكل فريق
الشهر 3	استبيان نبض: خمسة إلى عشرة أسئلة حول العوامل التي عملت عليها	إخبار الموظفين بما تغير وما لم يتغير
الشهر 6	استبيان نبض، الأسئلة نفسها	تعديل الإجراءات التي لا تنجح أو إيقافها
الشهر 12	استبيان شامل من جديد	المقارنة مع خط الأساس، مجموعة بمجموعة

الإيقاع الربع سنوي يكفي لمعظم المؤسسات. أما الشهري فيناسب برنامج تغيير يضم فريقاً جاهزاً للتحرك كل شهر. يضم دليلنا حول أسئلة استبيان النبض الأسئلة والطول وكيفية قراءة التغيرات الصغيرة من دون مبالغة في رد الفعل.

كم يكلّف كل خيار من جهد؟

نحن لا ننشر الأسعار. والجهد المطلوب يختلف أكثر مما يتوقع الناس.

- **الاستبيان الشامل** مشروع متكامل: أسئلة، وترجمة، وتواصل، وحوالي أسبوعين من العمل الميداني، وتحليل حسب كل مجموعة، وعرض للنتائج لكل مدير، وخطوة عملية. خطط له مرة واحدة، ونفّذه كما يجب.
- **استبيان النبض** يبدو خفيفاً لكنه ليس كذلك. كل جولة تحتاج إلى شخص يقرأ نتائجها، ويخبر الموظفين بما سُمع، ثم يتحرك. أربعة استبيانات نبض في السنة تعني أربعة مشاريع صغيرة. وإذا لم يكن هناك شخص مسؤول عن قراءة النتائج، فألغِ استبيان النبض.

التكلفة الخفية لكثرة الاستبيانات هي الثقة. كل استبيان لا يؤدي إلى شيء يخفض نسبة المشاركة في الاستبيان التالي.

رأينا

نحن ننفذ استطلاعات رأي الموظفين للعملاء، فضع ذلك في حسبانك وأنت تقرأ هذه الصفحة.

نبدأ باستبيان شامل واحد، لأن أحداً لا يستطيع إصلاح ما لم يكتشفه بعد. يطلب استبياننا GK Engagement Survey من الموظفين الاختيار بين ما يريدونه بدلاً من تقييم مدى رضاهم، وينتهي بإجراء واحد لكل مجموعة مع شخص مسؤول وموعد محدد. أما استبيان النبض فيأتي لاحقاً، وفقط حول العوامل التي استهدفها ذلك الإجراء.

إذا أردت تنفيذه بنفسك، تتوفر نماذج استبيان رضا الموظفين مجاناً، بالعربية والإنجليزية. وإذا تراجعت نتائج هذا العام وشعرت برغبة في إجراء استبيان جديد لمعرفة السبب، فاقرأ أولاً لماذا تنخفض نتائج الارتباط الوظيفي في سنة صعبة.

الأسئلة الشائعة

هل يمكن لاستبيانات النبض أن تحل محل استبيان الارتباط الوظيفي السنوي؟

نادراً. أسئلة استبيان النبض قليلة جداً ولا تكفي لإظهار سبب انخفاض النتيجة، وفي الاختبار الميداني المنشور الوحيد الذي وجدناه لم يتمكن من التفريق بين المجموعات. استخدم الاستبيان الشامل لاكتشاف المشكلة، واستبيانات النبض لمتابعة الحل.

كم مرة يجب إجراء استبيان النبض؟

الإيقاع الربع سنوي يناسب معظم المؤسسات. أما الشهري فيناسب فترات التغيير، عندما يكون هناك شخص مستعد للتحرك بعد كل جولة. أما الأسبوعي فيصعب تبريره. الحد الحقيقي هو عدد المرات التي تستطيع فيها أن تُري الموظفين أن إجاباتهم أدّت إلى نتيجة.

كم سؤالاً يجب أن يضم استبيان النبض؟

عادةً من خمسة إلى خمسة عشر سؤالاً، ولا يستغرق أكثر من حوالي خمس دقائق على الهاتف. أقل من خمسة أسئلة نادراً ما يوضح شيئاً. وأكثر من خمسة عشر سؤالاً يتحول إلى استبيان سنوي قصير، مع تكلفة الاثنين معاً.

هل إرهاق الاستبيانات حقيقي؟

يتعب الناس من الاستبيانات التي تختفي بلا أثر أكثر مما يتعبون من الاستبيانات نفسها. في أبحاث Gallup لعام 2024، وافق 8% فقط من الموظفين بشدة على أن مؤسستهم تتحرك بناءً على الاستبيانات. الحل المعتاد هو استبيانات أقل، يتبع كل واحد منها شيء يراه الموظفون.

هل يجب أن يكون استبيان النبض مجهول الهوية؟

طبّق القواعد نفسها التي تطبقها على الاستبيان الشامل: لا تعرض نتائج لأي مجموعة يقل عددها عن الحد الأدنى المعتمد، ولا تقدم وعداً لا تستطيع الالتزام به. الفرق الصغيرة التي يُستطلع رأيها باستمرار هي الأسهل في كشف هوية أصحاب الإجابات، ولهذا تحتاج استبيانات النبض إلى حرص أكبر، لا أقل. اقرأ هل استبيانات الموظفين مجهولة الهوية؟

ما الفرق بين استبيان النبض واستبيان الارتباط الوظيفي؟

استبيان الارتباط الوظيفي قياس شامل لخط الأساس يغطي موضوعات متعددة، ويُجرى مرة في السنة أو أقل. أما استبيان النبض فهو تكرار قصير لبضعة أسئلة. الأول يكشف المشكلات. والثاني يتحقق من التقدم.

المصادر

- Brown, M. I. (2022), "Investigating the promise and pitfalls of pulse surveys", *Industrial and Organizational Psychology* 15(1), 137–149. doi.org
- Berthelsen, H. and Muhonen, T. (2026), "Taking the pulse: a qualitative study on pulse survey implementation", *Frontiers in Organizational Psychology* 3, 1696769. doi.org
- Gallup (2024), "How action plans propel engagement", 12 November 2024. gallup.com
- Björklund, C., Grahn, A., Jensen, I. and Bergström, G. (2007), "Does survey feedback enhance the psychosocial work environment and decrease sick leave?", *European Journal of Work and Organizational Psychology* 16(1), 76–93. doi.org

GoldinKollar

هل تعمل على هذا في شركتك؟

أخبرنا بما تحاول تغييره. نرد عليك خلال يوم عمل واحد، بالعربية أو الإنجليزية.

goldinkollar.com/contact