

## المحاضرة الرابعة: أدوات جمع البيانات

على الباحث استخدام كافة الطرق والأدوات التي تؤمن له البيانات اللازمة لمعالجة المشكلة،  
ليتمكن من الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث، ولفحص الفرضيات التي صاغها  
بشكل علمي، مستخدماً أساليب البحث العلمية الملائمة لذلك.

لذا عليه أن يدرك ويقرر مسبقاً الطريقة الملائمة لبحثه، وأن يكون على دراية ومعرفة بأدوات  
وأساليب البحث العلمية المختلفة لأغراض جمع البيانات.

وبشكل عام يوجد عدة طرق يمكن للباحث استخدامها لجمع البيانات اللازمة لإنجاز بحثه بشكل  
علمي، مع العلم أن لكل طريقة خصائصها وميزاتها الإيجابية والسلبية.

يمكن حصر أهم طرق جمع البيانات في ما يلي:

### أولاً: المقابلة

1. **تعريف المقابلة:** المقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته، ولكي  
تحقق المقابلة الهدف المرجو منها يجب أن تقوم علاقة وثام وود بينهما، وبهذا المعنى تعتبر المقابلة  
استبانة شفوية.

إذا المقابلة: هي لقاء بين الباحث الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، على  
أشخاص محددين وجها لوجه وبمنفسه يقوم بتدوين الإجابات على الأسئلة.

2- **أهمية المقابلة:** إن أهمية المقابلة تكمن عندما يواجه الباحث مشاكل في تأمين البيانات  
والمعلومات اللازمة لمعالجة بحثه، ومن هذه المشاكل يمكن ذكر:

- عدم قدرة الأشخاص موضع المقابلة على القراءة والكتابة؛

- وجوب الحصول على بيانات ومعلومات على علاقات ذات طبيعة خاصة من الأشخاص موضع

المقابلة وبنفس الوقت إبراز أهميتهم وإشعارهم بأن لهم دور في حل المشكلة المدروسة؛

- وجوب عملية البحث اطلاع الباحث على ظاهرة البحث بالذات؛

- وجود عوائق مادية ومعنوية لدى الأشخاص موضع المقابلة.

3 أنواع المقابلة: يمكن تقسيم أنواع المقابلة حسب عدد من تتم مقابلتهم إلى مقابلة فردية ومقابلة

جماعية. وتقسم من حيث طريقة إجراءها أو تنفيذها إلى:

- مقابلة شخصية، وتتم وجها لوجه مع المبحوث.

- مقابلة هاتفية وتتم عن طريق الهاتف

- مقابلة تلفزيونية وتتم باستخدام أجهزة السمع البصري.

- مقابلة بواسطة الحاسوب من خلال البريد الإلكتروني أو غيره من البرامج الأخرى مثل السكايب

ومختلف البرامج الأخرى.

وقد تختلف المقابلة في درجة الحرية الممنوحة للمستجيب في إجاباته، وعلى هذا الأساس يمكن

تقسيم المقابلات إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

- المقابلة المفتوحة، وهنا يعطى المستجيب الحرية في الكلام دون محددات للزمن أو للأسلوب ، وهذه

قد تعطى معلومات ليست ذات صلة بالموضوع.

- المقابلة شبه المفتوحة، وهنا تعطي الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغ أخرى والطلب من

المستجيب مزيدا من التوضيح.

- المقابلة المغلقة: وهنا يطرح المقابل السؤال وينظر الإجابة مباشرة على السؤال دون أن يفسح المجال أثناء المقابلة.

4-الأمور الواجب مراعاتهم أثناء إجراء المقابلة : هناك بعض الشروط يجب على الباحث مراعاتها أهمها:

- التدرج في طرح الأسئلة بدء من الأسئلة العامة والسهلة وغي الحساسة؛

- إضفاء جو من الألفة والمودة والطمأنينة عند طح الأسئلة؛

- استخدام لغة مفهومة ومناسبة للمستجيب؛

- تشجيع المستجيب على الإجابة، وشكره؛

- احترام آراء وأفكار المستجيب؛

- عدم مقاطعة المستجيب، وعدم طرح أكثر من سؤال في المرة الواحدة

- معرفة الباحث بموضوع المقابلة، وبثقافة وخلفية المستجيبين، وأن يكون مستعدا للإجابة عن

تساؤلاتهم.

- يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة، وي ذكر الهدف من دراسته، وأهمية المعلومات التي

سيقدمها المستجيب، وأنها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي من أجل كسب ثقة المستجيب؛

- عدم طرح الأسئلة الدقيقة والصعبة؛

- إظهار الاهتمام والمتابعة للمبحوث.

## 5. مزايا و عيوب المقابلة:

للمقابلة مزايا و عيوب ننكر منها:

أ- مزايا المقابلة: تعتبر المقابلة أداة من أدوات البحث العلمي وجمع المعلومات والبيانات، مما يجعلها وسيلة فعالة في العديد من البحوث الاجتماعية ومنها القانونية، وأهم هذه المزايا:

- ارتفاع نسبة الردود مقارنة بالاستبيان.

- هي أحسن وسيلة لجمع المعلومات في المجتمعات الأمية وفي وسط الأطفال والأشخاص الذين لا يستطيعون الكتابة، وهذا لا يتوافر بالنسبة للاستبيان.

- المرونة وقابلية توضيح الأسئلة للمبحوث في حال عدم فهمه للوؤال، كما أنه من جهة أخرى تعطي للباحث فرصة الاستفسار إذا كانت إجابة المبحوث غير واضحة.

- تقليل احتمالية نقل الإجابة عن آخرين أو إعطاء الاستمارة لأشخاص آخرين ليقوموا بلئها.

- توقيت المقابلة، حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان إجراء المقابلة، وخاصة إذا كان ذلك له أثر على الإجابة.

ب- عيوب المقابلة: للمقابلة عيوب يمكن إجمالها فيما يلي:

- المقابلة عملية مكلفة وشاقة، وتحتاج إلى دعم، بحيث إذا لم يكن الباحث مدعوما من طرف

مؤسسة ما، فإنه يصعب عليه القيام به خاصة لما يتعلق الأمر بالتخصيص للدخول إلى الأماكن

التي يجري فيها المقابلة، وكذا مقابلة الشخصيات السياسية، وأحيانا تعريض الباحث إلى مخاطر

عند إجراء مقابلات مع زعماء الجماعات الخطيرة.

- قد تتأثر المقابلة بالحالة النفسية للباحث والمبحوث، فإذا كانت الحالة النفسية لأي منهما غير جيدة في أثناء إجراء المقابلة، فإن هذا سيؤثر على البيانات والمعلومات المعطاة، أما في الاستبيان فإن الشخص يختار الوقت المناسب له للإجابة.

### ثانياً: الملاحظة

تعتبر الملاحظة من أقدم وسائل جمع المعلومات والبيانات، استخدمت للتعرف على الظواهر والأحداث بشكل عام، وفي العلوم الاجتماعية بشكل خاص، ولها طبيعة خاصة، لأنها تؤدي إلى معلومات لا يمكن للوسائل الأخرى الحصول عليها، مثل سلوك أحد الموظفين، لهوية إنتاجية لعمال، فالملاحظة عبوة عن تفاعل وتبادل بيانات بين الباحث والمبحوث بغرض جمع معلومات وبيانات محددة حول موضوع معين.

استناداً لما سبق تعرف الملاحظة: بأنها عملية مراقبة لسلوك الظواهر والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم وهادف، قصد تفسير العلاقة بين المكونات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو الحدث وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية متطلباته

**1. خطوات الملاحظة العلمية:** ولكي تكون الملاحظة علمية لابد من:

- تحديد هدف الملاحظة ومجالها ومكانه وزمانه؛
- إعداد بطاقة الملاحظة ليسجل عليها المعلومات التي يتم جمعها بالملاحظة؛
- التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها لأكثر من مرة؛
- تسجيل ما يتم ملاحظته مباشرة.

2. بعض الإرشادات للحصول على ملاحظة جيدة: تقديم جملة من الإرشادات من أجل الحصول على

ملاحظة جيدة، نوجزها فيما يلي:

- الحصول على معلومات كافية مسبقاً عن موضع الدراسة الذي سيتم ملاحظته؛

- تحديد أهداف استخدام أسلوب الملاحظة لجمع المعلومات؛

- استخدام الأدوات المناسبة لتدوين الملاحظات؛

- تحديد الفئات التي سيقوم الباحث بملاحظتها؛

- الدقة في الملاحظة وعدم التسرع في النتائج؛

- ملاحظة السلوك لفترة زمنية مناسبة؛

- محاولة القيام بالملاحظة، دون معرفة الفرض بأنه ملاحظ من قبل الباحث؛

- عدم محاولة تفسير الباحث للسلوك الملاحظ مباشرة.

### 3 - خطوات إجراء الملاحظة:

- تحديد الهدف من الملاحظة، وبهذا تتحدد إجراءات الملاحظة.

- تحديد السلوك المطلوب ملاحظته إجرائياً، والتركيز عليه.

- تحضير الوسائل الملائمة لتسجيل السلوك والمواقف المراد ملاحظتها، كأن تكون برؤيل تقنية كأداة

الكاميرا، وفيديو التسجيل.

- التأني بالملاحظة، ذلك بتتبع السلوك وما يتبعه وما يتعلق به بدقة وبانتظام.

- التدرج والتنقيب في متابعة السلوك أو الظاهرة المراد دراستها.

- يمكن تدوين الملاحظات التي تثير الانتباه أكثر من غيرها، عندما يرى الباحث أهميتها .

#### 4 . شروط الملاحظة: نذكر منها ما يلي:

- توخي الصدق والموضوعية: أي البعد عن الذاتية في الملاحظة، والحرص على الصدق في متابعة الظاهرة، أو السلوك الملاحظ.

- الحرص على ملاحظة كل سلوك مهم أو يدخل ضمن الدارسة بدقة.

- التحقق من صلاحية أدوات ووسائل التسجيل المستخدمة في الملاحظة.

#### 5. مزايا الملاحظة العلمية:

- تعتبر طريقة مباشرة لدراسة الظواهر والحصول على البيانات والتعمق في فهم المؤثرات التي قد

تتعرض لها عناصر الظاهر الملاحظة.

- صدق التعبير: ستسمح بتجميع البيانات من الظواهر المشاهدة دون تكلف، أي مشاهدة الظاهرة على طبيعتها.

- لا تتطلب العدد الكهيو من الأفراد لإجراء الملاحظة.

- الصدق والدقة: أكثر صدقا ودقة لكونها تسجل الوقائع مباشرة.

- الموائمة م مع معظم مناهج البحث من بحوث تجريبية ، أو دراسات الحالات...الخ

#### 6. عيوب الملاحظة العلمية: رغم المزايا العديدة للملاحظة إلا أن لها عيوباً نوجزها في ما يلي:

- صعوبة التنبؤ: يصعب على الباحث التنبؤ المسبق بوقوع حدث معين إلا في حينه.

- التأثير بالجماعة: قد يتأثر الباحث بالجماعة موضع الملاحظة سلبيا أو ايجابيا يؤثر على صحة

وصدق الملاحظة.

- طول الوقت اللازم لإجراء الملاحظة.

### ثالثا: الاستبيان

**1. تعريف الاستبيان:** هو أحد وسائل جمع البيانات والمعلومات المدونة على أسئلة محددة، معدة من

قبل الباحث حول موضع محدد من قبل جهات أو أفراد معينين، أي أنه أداة لجمع البيانات أو

المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة، تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة

بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها

يمكن تعريف الاستبيان أيضا على أنه:

- أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبيرة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة

يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

- مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول

ظاهرة أو موقف معين.

- وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة

ممثلة من الأفراد، ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب

- أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من

الأسئلة، مرتبة بأسلوب مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

## 2- خطوات تصميم الاستبيان: إن عملية تصميم الاستبيان تتطلب الخطوات التالية:

- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنه، مثال ذلك دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة وهيئة التدريس، حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة والخدمات المرجعية، الخدمات الإعلامية... إلخ

- يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضع فوعي بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.

- إجراء اختبار تجريبي على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد غير محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكل نهائي، قصد تجنب الأخطاء والغموض في صياغة الأسئلة، وكذلك استكمال بعض الجوانب التي لم تظهر في الاستبيان، تعديل الاستبيان بناء على الاقتراحات السابقة وصياغة شكله النهائي، متضمنا مقدمة عامة والفقرات المكونة لها.

- توزيع الاستبيان على الجهات المعنية وبالطرق المناسبة.

## 3. أنواع الاستبيان: يمكن للباحث أن يستخدم في مجال الاستبيان أنواعا مختلفة من الأسئلة، ويعتمد

ذلك على طبيعة الدراسة، وإمكانات الباحث ومهنته في منهج البحث، وطبيعة عينة اللسة، وبشكل عام تقسم الأسئلة إلى:

- **الأسئلة المغلقة (الاستبيان المقيد):** الاستبيان المقيد هو الذي يكتب فيه تحت كل سؤال عدد من الإجابات، وعلى المجيب أن يختار أحدها أو بعضها.

ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بالميزات الإيجابية التالية:

• الإجابات محددة وموحدة مما يمكن الباحث من أن يقارن بسهولة.

• سهولة عملية تصنيف وتبويب وتحليل الإجابات ، مما يؤدي إلى التقليل من الكلفة المالية وكذا يوفر الوقت على الباحث.

• وضوح المعاني والدلالات، وتقليل الحيرة الغموض لدى المستجيب.

• اكتمال الإجابات نسبيا، والحد من بعض الإجابات غير المناسبة.

• سهولة التعامل مع الأسئلة التي تحتوي إجاباتها على أرقام مثل العمر والدخل.

• ارتفاع نسبة الردود على الاستبيان.

أما عيوب هذا النوع، فيعاب على الأسئلة المغلقة أنها تقيد المبحوث في إجابات محددة مسبقا،

كما أن الباحث قد يقل بعض الإجابات أو الخيارات أحيانا، وهنا ينبغي أن يضع خيار أخيرا من نوع ( غير ذلك: أرجوا التحديد )

- الأسئلة المفتوحة ( الاستبيان المفتوح ): وهنا يكون للمجيب مطلق الحرية في الإجابة على الأسئلة

وفي هذه الحالة قد تأتي الإجابات متنوعة متنوعا واسعا.

إذن هنا تكون الحرية في الإجابة على الأسئلة تهوكة للمبحوث، بطريقته ولغته وأسلوبه الخاص

الذي يراه مناسباً ويكون استخدام هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات

موسعة وتفصيلية ومعقدة حول الظاهر المدروسة أو المشكلة.

وهذا النوع من الأسئلة يمتاز بأنه لا يقيد المبحوث بأجوبة محددة، بل يكون له الحرية في كتابة

ما يراه مناسباً من المعلومات.

أما عيوب الأسئلة المفتوحة، فإنه قد يجيب المبحوث على السؤال بطريقة مختلفة إذا لم

يفهمه، كما أن هناك صعوبة في تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.

### ■ الاستبيان المقيد المفتوح ( الأسئلة المغلقة المفتوحة )

وهذا النوع من الاستبيان يجمع بين النوعين السابقين فيختار الإجابة الملائمة ويعلق عليها

حسب ما يبدو له من آراء.

إذن، يطرح الباحث في البداية سؤالاً مغلقاً، أي يحدد فيه الإجابة المطلوب تقدير المبحوث باختيار

الإجابة، وبعد ذلك نتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه الإجابة، وبعد ذلك نتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه

من المبحوث توضيح أسباب اختياره للإجابة العينة، يمتاز هذا النوع بأنه يجمع بين الاستبيان المقيد

والاستبيان المفتوح.

مثال:

• هل تعتقد أن النظام الضريبي في الجزائر نظام فعال؟

( ) نعم - ( ) لا

إذا كانت الإجابة ( لا ) ، فما هو البديل؟

• هل تعتقد بوجود عوائق أمام الصادرات الوطنية؟

( ) نعم - ( ) لا

إذا كانت الإجابة ( نعم ) ، فما هي أهم هذه العوائق؟

#### 4. الشروط الواجب مراعاتها أثناء إعداد الاستبيان:

هناك شروط شكلية وأخرى موضوعية يجب توافرها:

##### - الشروط الشكلية:

تتمثل الشروط الشكلية فيما يلي:

• تقديم الاستبيان في شكل مطبوع طباعة واضحة ولاتقة.

• يجب أن يقسم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء:

✓ المقدمة: وتتضمن التعريف بالباحث وأهمية البحث، مع إعطاء ضمانات حول سرية المعلومات.

✓ معلومات وإرشادات حول تعبئة الاستبيان، وهذا يدرج الباحث عنوانه لكي يستطيع المضيف الاتصال به من أجل الاستفسار.

✓ المتن: يتضمن الأسئلة الموجهة للمبحوث.

##### - الشروط الموضوعية:

• يجب صياغة الأسئلة بشوكل واضح وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.

• تجنب استخدام تعابير ومصطلحات غامضة، أو تحتل أكثر من تفسير، وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات فعلى الباحث تعريفها لإزالة هذا الغموض.

• أن يكون طول الوقت مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث.

• التدرج في طرح الأسئلة من السهلة إلى الصعبة ومن العامة إلى الشخصية أو الخاصة.

• يجب أن يعالج السؤال مشكلة واحدة أو ظاهرة واحدة ويجب تجنب الأسئلة التي تنطرق لأكثر من مشكلة أو موضوع واحد في نفس السؤال.

## 5. طرق إرسال الاستبيان:

يرسل الاستبيان إما باليد أو بواسطة البريد التقليدي أو عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد

الإلكتروني

- باليد مباشرة: وتمتاز هذه الطريقة بسهولة وقلّة تكلفتها، وإمكانية الحصول على جميع الاستبيانات

الموزعة كاملة، وتوضيح بعض الأسئلة التي قد لا يفهمها المبحوث.

- بواسطة البريد التقليدي: تمتاز هذه الطريقة بإمكانية تغطية مناطق واسعة ومتباعدة ، وعدد كبير

من الأفراد بتكلفة قليلة وجهد قليل، كما تعطي هذه الطريقة الفرصة للمبحوث للإجابة على أسئلة

الاستبيان في الوقت الذي يريد دون تأثير من الباحث، غير أنه يعاب على هذه الطريقة انخفاض

نسبة الردود، وغياب الفرصة لتوضيح بعض الأسئلة التي يمكن أن تكون غير واضحة للمبحوث.

- عن طريق الهاتف: تمتاز هذه الطريقة بسهولة وإمكانية مقابلة أفراد في مناطق مختلفة من العالم

غير أنها مكلفة، وتتطلب وجود الشخص في الوقت المحدد، وتوفر أجهزة لدى الطرفين .

- عن طريق البريد الإلكتروني: هذه الطريقة تسمح بتوزيع الاستبيان إلى أي شخص في العالم عن

طريق شبكة الإنترنت التي توفر خدمة البريد الإلكتروني، إلا أنها تقتصر على الأفراد الذين لديهم مثل

هذه الخدمة، كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

## 6، مزايا وعيوب الاستبيان:

-مزايا الاستبيان: للاستبيان مزايا تتمثل في:

• توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث في عملية ج م ع المعلومات، خاصة إذا كان الاستبيان قد أرسل بالبريد.

• الوصول إلى كم هائل من المبحوثين في مختلف مناطق العالم وفي قرة زمنية معقولة، خاصة مع توفر البريد السريع و خاصة البريد الإلكتروني.

-عيوب الاستبيان:

للاستبيان عيوب، فعلى الرغم من مزاياه كأداة لجمع المعلومات، إلا أن لها بعض العيوب التي يجب

على الباحث أن يقلل منها ما أمكن، ومن العيوب:

• قلة الكشف عن الصدق والثبات.

• تأثر صدق الاستبيان بمدى تقبل المستجيب لها.

• يتأثر صدق الإجابة بوعي الغرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة أو المشكلة أو البحث.