

## المحاضرة السابعة:

### الاستبيان:

هناك عدة أدوات لجمع البيانات الأولية، وسنركز هنا على الاستبيان باعتباره الأداة الشائعة الاستخدام في العلوم الاقتصادية، مع الإشارة إلى الملاحظة والمقابلة لأنه في الغالب يعتمد الباحث بالإضافة إلى الاستبيان على المقابلة أو الملاحظة.

### 1/تعريف الاستبيان:

\***لغة:** الاستبيان أو الاستخبار هو المصطلح العربي لكلمة اللغة الفرنسية Questionnaire واستبيان أمر من الأمور في اللغة العربية يعني توضيحه.

### \*اما اصطلاحا:

هو أحد وسائل جمع بيانات المعلومات المدونة على أسئلة محددة، مُعدّة من قبل الباحث حول موضوع محدّد. أي أنه يمكن تعريف الاستبيان على أنه أداة جمع البيانات او المعلومات المتعلقة بُموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، تتم توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها. او الاستبيان هي أداة أو وسيلة لجمع البيانات في شكل استمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة للمبحوثين، ليقوم الباحث بالإجابة بنفسه .

ويعتبر الاستبيان أيضا" مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليها الباحث بضوء الموضوع والمشكلة التي اختارها لبحثه، ويكون عدد الأسئلة التي يشمل عليها الاستبيان كثيرة أو قليلة تبعا لطبيعة الموضوع وحجم المعلومات التي تتطلب جمعها، والمهم أن تكون الأسئلة كافية ووافية بتحقيق هدف البحث.

ويعتبر الاستبيان من أشهر أدوات البحوث الكمية استخداما، حيث يعمل على جمع معلومات و بيانات من عينة الدراسة بهدف معرفة اتجاهاتهم قيمهم، آرائهم، ميولهم وغيرها من المعارف للإجابة على أسئلة الدراسة لدى الباحث.

يمكن اعتبار الاستبيان مجموعة من الأسئلة، التي يضعها الباحث من أجل الإجابة على المشكلة المطروحة، وكذا اختبار صحة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة.

## 2/خطوات تصميم الاستبيان:

\*تحديد موضوع البحث والمكونات الفرعية المنتجة عنه.

\*تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان، وكذا المشكلة المدروسة والمعلومات المطلوب جمعها في ضوء أهداف البحث وفرضيات وأسئلة الدراسة.

\* تقسيم موضوع البحث إلى متغيرات أولية وترتيبها في ضوء علاقاتها وارتباطها وبالتالي تحديد محاور الاستبيان بتقسيم موضوع البحث إلى عناصره الرئيسية. وعادة ما يبدأ الاستبيان بالمعلومات التعريفية ثم توضع أسئلة تغطي جميع عناصر المشكلة الرئيسية حيث تحوي المتغيرات المختلفة في الدراسة، ويجب أن تغطي أسئلة الاستبيان الأجزاء المذكورة .

\*صناعة وتصنيف أسئلة الاستبيان، بشكل موضوعي ومنطقي مع عدم تكرار وتعارض البيانات/ المعلومات.

\* اختبار تجريبي على الاستبيان، عن طريق عرضها على لجننتين، الأولى منهجية تهتم بدراسة الجانب المنهجي وسلامته، والثانية لجنة اختصاص في الموضوع تهتم بمدى ملائمة الاستبيان للموضوع قبل اعتمادها بشكل نهائي بهدف تحاشي الأخطاء والغموض في صياغة الأسئلة و استكمالاً لبعض الجوانب التي لم تلحظ في الاستبيان.

\*إعادة صياغة الاستبيان وفق الملاحظات المقدمة من طرف العينة الاختبارية.

\*توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة باختيار أفضل وسيلة للتوزيع.

### 3/ تصميم الاستبانة:

يقوم الباحث بإعداد الاستبانة وتوزيعها على أفراد مجتمع الدراسة، محترماً شكلاً محدداً لتصميمها والذي يشمل ثلاث أجزاء رئيسية:

#### \* الجزء الأول: المقدمة أو "رسالة التغطية".

تتناول المقدمة أو ما يسمى برسالة التغطية التعريف بعنوان البحث وأهميته وكذلك تحفيز المبحوث على الإجابة من خلال الإشارة إلى أهمية إجابته بالتأكيد على سرية المعلومات، ومن أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث، كما يتم التعريف باسم الباحث وعنوانه.

#### \* الجزء الثاني:

يتناول بعض الإرشادات بكيفية تعبئة الاستبانة وخاصة في الأسئلة التي يحتاج طريقة مختلفة في الإجابة.

#### \* الجزء الثالث:

يتضمن الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث، وبالتالي فقد يشمل هذا الجزء من الاستبانة:

أ/ أسئلة تتعلق بالصفات الشخصية للباحث كالعمر والمستوى التعليمي ومستوى الدخل وسنوات الخبرة وقد يكون هناك أسئلة تتعلق بالصفات التنظيمية للمنظمة كالشكل القانوني وسنة التأسيس وعدد الموظفين وحجم رأس المال...

ب/ أسئلة تتعلق بالمتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغير التابع..

ج/ أسئلة تتعلق بالمتغير التابع موضوع الدراسة والبحث.

#### 4/ القواعد العامة لصياغة الاستبيان

عند صياغة الاستبيان يجب مراعاة ما يلي:

- \* يجب صياغة أسئلة الاستبانة بشكل واضح ، وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.
- \* تجنب استخدام تعابير أو مصطلحات غير مفهومة ، أو تتحمل أكثر من تفسير ، وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات أو التعابير يجب على الباحث تعريفها.
- \* في حالة الأسئلة التي تتضمن الاختيارات أو الإجابات المحتملة يجب وضع كل الاحتمالات الممكنة للإجابة، و ان يترك بنداً مفتوح لاحتمالية وجود خيارات أخرى.
- \* يفضل البدء بالأسئلة السهلة التي لا تحتاج إلى تفكير من المبحوثين و التدرج إلى الأسئلة الأكثر صعوبة.
- \* يفضل البدء بالأسئلة العامة، ثم التدرج إلى الأسئلة الخاصة أو الشخصية.
- \* اختيار الأفراد القادرين على الإجابة عن الاستبانة ،والذين تهمهم نتائجها.
- \* تجنب صياغة الأسئلة بعبارات ايجابية أو سلبية أي تلك التي توحى للمبحوث بإجابة محددة، كان تقول هل أنت معي أن التدخين مضر للصحة؟.
- \* الأختيار السليم بين الأسئلة المغلقة ذات الخيارات المتعددة، والأسئلة المفتوحة ووضعها في مكانها الصحيح بحيث توضع الأسئلة ذات النهايات المفتوحة والتي تحتاج إلى إبداء ملاحظات ورأي في آخر الاستبيان.
- \* تفادي الأسئلة المركبة، وفصل السؤال المركب إلى سؤالين، حتى يتمكن المبحوث من الإجابة الدقيقة على كل سؤال على حدى.

\* تجنب الأسئلة الطويلة والتي قد تؤدي إلى ضياع الفكرة الأساسية للاستبيان.

\* مراعاة أن يكون لكل سؤال هدف، وبالتالي لا مجال للأسئلة التي لا تقوم بقياس متغير من متغيرات البحث أو لا تقوم بدور في معرفة خصائص عينة البحث.

تجنب الأسئلة المشحونة بالعواطف والتي تحمل ألفاظ مثل: الحب، الكراهية، الانتقام، لأنها تؤدي إلى إجابة عاطفية أكثر منها عقلانية.

\* محاولة الاستفادة من خبرات متخصصين في المجال ودراسة الاستبيانات المنشورة حول الموضوع نفسه.

## المحاضرة الثامنة

### 1/أنواع الاستبانة

تحدد طبيعة الأسئلة نوع الاستبيان الذي سيعتمده الباحث لجمع البيانات والمعلومات لهذا يمكن تصنيف الاستبيان أو الاستبانة الى:

#### أ/الاستبيان المغلق:

يحتوي هذا النوع من الاستبيان أسئلة مغلقة تحتاج إلى أجوبة محددة حيث يطلب من المبحوث أن يضع رمزا على الإجابة التي يوافق عليها، وتمتاز الأسئلة المغلقة بسهولة تصنيف الإجابات ووصفها في قوائم وجداول إحصائية، كما يسهل الاستعانة بالأجهزة الالكترونية في التعامل معها، كما تقلل من إمكانية الوقوع في الخطأ عند التفسير

يقوم إذن الاستبيان المغلق بوضع أسئلة لها إجابات محددة يطلب من المفحوص أن يجيب على إحداها سلم ثنائي (نعم أو لا)، او استخدام الأسئلة المدرجة ويعتمد على ترتيب الإجابة من عدة بدائل حسب الأولوية وهنا ينبغي الإشارة إلى أن هذا النوع من الأسئلة يستخدم في البحوث الكمية، حيث يعمل الباحث على ترميز إجابة المفحوصين إلى أرقام، ومن ثم تفرغ الأرقام على الحاسوب بإتباع البرنامج الإحصائي (Spss).

#### أنواع الأسئلة المغلقة:

\*الأسئلة الثنائية ( أسئلة الصواب و الخطأ )، مثال:

هل تطبق الشركة المعايير المحاسبية الدولية؟

نعم لا

هل يوجد نظام حوافز فعالة لدى الشركة؟

نعم لا

\*اسئلة الاختيار من متعدد و تقدم هذه الاسئلة للمستجيب عدة اجابات محتملة او بدائل و عليه ان يختار واحدا منها فقط

مثال:

ما درجة رضاك عن مديرك في العمل ؟

كبيرة جدا ( ) كبيرة ( ) متوسطة ( )

قليلة ( ) قليلة جداً ( )

تحتاج عملية تحسين مستوى الصناعات الوطنية لتنافس الصناعات العالمية لمدة:

أقل من ثلاث سنوات. ( )

3- 5 سنوات ( )

أكثر من عشر سنوات. ( )

وللاستبيان المغلق عدة مزايا نلخصها في النقاط التالية:

\*تسهل على الباحث المقارنة بين الإجابات لأنها موحدة ومحددة.

\* تسهل على الباحث تحليل الإجابات إحصائياً؛

\* سهولة الإجابة عن هذه الأسئلة من قبل المشاركين بالدراسة؛ تغطية الأسئلة لأهداف

الدراسة وأسئلتها.

## ب/الاستبيان المفتوح (الأسئلة المفتوحة):

هنا يكون للمجيب مطلق الحرية في الإجابة على الأسئلة وفي هذه الحالة قد تأتي الإجابات متنوعة تنوعا واسعا إذن هنا تكون الحرية في الإجابة على الأسئلة متروكة للمبحوث ، بطريقته ولغته وأسلوبه الخاص الذي يراه مناسباً.

ويكون استخدام هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات موسعة وتفصيلية وعميقة حول الظاهرة المدروسة أو المشكلة. هذا النوع من الأسئلة يمتاز بأنه لا يقيد المبحوث بأجوبة محددة ، بل تكون له الحرية في كتابة ما يراه مناسباً من المعلومات . أما عيوب هذا النوع من الاستبيان فإنه قد يجيب المبحوث على السؤال بطريقة مختلفة إذا لم يفهمه ، كما أن هناك صعوبة في تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.

## ج/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 . إذ يطرح الباحث في البداية سؤالاً مغلقاً، أي يحدد فيه الإجابة المطلوبة ويقيد المبحوث باختيار الإجابة ، وبعد ذلك يتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه الإجابة ، وبعد ذلك يتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه من المبحوث توضيح أسباب اختياره لإجابة العينة ، ويمتاز هذا النوع بأنه يجمع بين الاستبيان المقيد والاستبيان المفتوح.

مثال - : هل تعتقد أن النشاط البدني يخفف من الضغط النفسي؟

لا نعم

إذا كانت الإجابة بلا فما هو البديل ؟

هل تعتقد بوجود عوائق لممارسة النشاط البدني ؟

لا نعم



إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أهم هذه العوائق؟

## 2/ طرق إرسال الاستبيان

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

\* **باليد مباشر** : 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 يريده 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 ، وتوافر أجهزة لدى الطرفين.

\* **طريق البريد الإلكتروني** : هذه الطريقة تسمح بتوزيع الاستبيان إلى أي شخص في العالم عن طريق شبكة الانترنت التي توفر خدمة البريد الإلكتروني ، إلا أنها تقتصر على الأفراد الذين ليهم مثل هذه الخدمة ، كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

3/ **مميزات الاستبيان**: للاستبيان عدة خصائص تميزه عن باقي أدوات جمع البيانات والمعلومات نلخصها فيما يلي:

\* أقل وسائل جمع البيانات كلفة سواء من ناحية الجهد المبذول أو المال الذي ينفق أو من حيث عدد الباحثين القائمين عليه، كما انه يمكن من الحصول على معلومات من عدد كبير من الناس يفوق بكثير العدد الذي تغطيه الأدوات الأخرى كالملاحظة والمقابلة.

يعطي للمبحوث الوقت الكافي والملائم لملاً الاستمارة.

تكون الأسئلة موحدة ومتشابهة لجميع أفراد عينة البحث لأنها مكتوبة ومصممة بشكل موحد للجميع.

أكثر الطرق موضوعية لأنها لا تحمل اسم المستجوب، ضمانا للسرية مما يحفز المستجوب على إعطاء بيانات أكثر دقة وصحة.

يضمن عدم تحيز الباحث، حيث لا يلتقي الباحث في معظم الأحيان بالمبحوثين.

#### 4/عيوب الاستبيان :

رغم المزايا الكثيرة للاستبيان إلا أن له عيوب تدفع الباحث في البعض الأحيان إلى اعتماد أداة أخرى لجمع المعلومات والبيانات، وفي أحيان أخرى يضيف أداة أخرى ليدعم النقائص الخاصة بالاستبيان ويعزز صحة البيانات والمعلومات التي تم جمعها.

\* لا يصلح الاستبيان مع بعض الفئات من المبحوثين كالأُميين والأطفال الصغار وذوي الاحتياجات الخاصة.

\*تأثر صدق الاستبيان بمدى جدية المبحوث ودرجة اهتمامه به ومدى وعيه.

\*انخفاض نسبة الردود خصوصا إذا وزعت بالبريد العادي.

\*يحتاج الاستبيان إلى المتابعة للحصول على العدد المناسب من الردود.

## المحاضرة التاسعة

### 1/الملاحظة:

تعد الملاحظة أحد وسائل جمع المعلومات المتصلة بسلوك الفرد الفعلي ومواقفه واتجاهاته ومشاعره، وهي من أقدم وأبسط وسائل جمع المعلومات والبيانات والتي أدت إلى تطور الكثير من النظريات والمعادلات.

### أ/تعريفها:

الملاحظة أو المراقبة أو المشاهدة من أقدم أدوات جمع البيانات من المبحوثين، وتتضمن صور مبسطة من المشاهدة الملاحظة للظواهر كما تحدث تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون حصرها بضوابط علمية ودون استخدام الأدوات الميكانيكية كالمسجلات والكاميرات، وهي مفيدة في الدراسات الاستطلاعية لجمع بيانات أولية عن ظاهرة تمهيدا لدراستها بضبط وتعمق.

كما انها تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط، أو وصفه وتحليله أو وصفه وتقويمه

### ب/خطوات إجراء الملاحظة: يتم إجراء الملاحظة بإتباع الخطوات التالية:

\* التحديد الدقيق والواضح لأهداف الملاحظة مجالها زمانها ومكانها وفقاً لأهداف البحث؛

\* تحديد أنواع السلوك المراد ملاحظته بصورة إجرائية لا لبس فيها ولا غموض، بحيث يمكن تسجيله بسهولة.

\* تحديد مجتمع الدراسة الذي ستم ملاحظته.

\* إجراء الدراسة عن طريق مراقبة الأفراد وملاحظة تصرفاتهم ، وتدوين الملاحظات خلال فترة الدراسة

- \* تحليل البيانات التي تم جمعها و الخروج بالنتائج وكتابة التقرير

\* التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها لأكثر من مرة

### ج/أنواع الملاحظة:

يمكن تصنيف أنواع الملاحظة الى:

#### \*الملاحظة البسيطة :

تستخدم في الدراسات الاستكشافية حيث يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون ان يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة

#### \*الملاحظة المنظمة:

يحدد فيها الباحث الحوادث و المشاهدات والسلوكيات التي يريد أن يجمع عنها المعلومات وبالتالي تكون المعلومات أكثر دقة وتحديدًا عنها في الملاحظة البسيطة . وتستخدم الملاحظة المنظمة في الدراسات الوصفية بكافة أنواعها.

### ج/مزايا او إيجابيات الملاحظة

\*قد تكون الملاحظة أفضل وسيلة تجمع المعلومات حول الكثير من الظواهر و المعلومات ، كالظواهر الطبيعية والدراسات المتعلقة بالحيوانات.

\*تسجل الملاحظة الحادثة والتصرفات والسلوكيات في وضعها الطبيعي ، وفي وقت حدوثها ، وخاصة إذا لم يشعر المبحوثين بان الباحث لا يلاحظهم.

\*يجمع الباحث معلوماته عن الظاهرة في ظروفها الطبيعية مما يزيد من دقة المعلومات  
\*يتم تسجيل السلوك الذي يلاحظ مباشرة أثناء الملاحظة مما يضمن دقة التسجيل ،  
وبالتالي دقة المعلومات.

\*توفر معلومات عن السلوك الملاحظ في أوضاع واقعية  
\*توفر قدرة تنبؤية عالية نسبياً وذلك للتشابه النسبي لظروف السلوك الملاحظ مع السلوك  
المتوقع

### د/عيوب أو سلبيات الملاحظة

\*تستغرق وقتاً و جهداً وتكلفة مرتفعة في بعض الأحيان، وخاصة إذا تطلب الأمر ملاحظة  
الظاهرة ، لفترات زمنية طويلة وفي ظروف صعبة.  
\*التحيز من قبل الباحث في بعض الأحيان ، وخاصة عند تأثره بالظاهرة التي يلاحظها ،  
والتحيز من قبل المبحوثين عند إدراكهم أنهم يخضعون للملاحظة.  
\*تتطلب الملاحظة وقتاً أطولاً، وقد ينتظر الباحث أياماً أو أشهراً أو سنوات الظاهرة التي  
يرغب في ملاحظتها.

### 2/المقابلة:

تمثل المقابلة أداة مهمة لجمع البيانات والتي يعتمد عليها اغلب الباحثين بالرغم من  
استخدامهم أدوات أخرى.

**1/تعريف المقابلة:** هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول  
احدهم وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي

تدور حول آرائه ومعتقداته، وتعتبر المقابلة وسيلة جيدة لجمع البيانات خاصة في مهمة الاستكشاف مع التأكيد على التدريب الجيد للباحث في المقابلة، لان ذلك يزيد من المصادقية.

كما يمكن اعتبارها تفاعل مقصود بين شخصين أو أكثر في حالة تواصل وحوار ونقاش حول موضوعات محددة تم الاتفاق عليها مسبقا. وتتيح بذلك المقابلة فرصا اكبر لطرح أسئلة ترتبط بالمشكلة المدروسة وظهور استفسارات حولها ومناقشتها، كما وتتيح المقابلة فرصة رائعة للمستجيب للتحدث بحرية وتكوين صورة واقعية عن المشكلة خصوصا إذا كانت لديه استفسارات كثيرة لقولها

#### ب/الجوانب الواجب مراعاتها عند إجراء المقابلة:

يجب على الباحث قبل إجراء المقابلة الاطلاع على بعض الجوانب الواجب مراعاتها والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

\* إعداد استمارة المقابلة إعداد دقيقا.

\* معرفة الباحث بموضوع الدراسة تماما وبثقافة وخلفية المستجيب، واستعداده للإجابة عن أي استفسار قد يرد من قبل المستجيب.

\* عند دراسته جماعة أو منظمة أو شركة يجب مقابلة قائد أو مدير الشركة أولا لضمان تعاونهم

\* يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة، وان يكون معه ما يثبت شخصيته، ويذكر الهدف من دراسته، وسبب اختياره للمستجيب، والتأكيد على أن المعلومات التي سيدلي بها المستجيب هي لإغراض البحث العلمي البحت وستعامل بسرية تامة.

\* إتاحة الفرصة للمستجيب للتعبير عن نفسه وتوضيح وجهة نظره وإعطائه الوقت الكافي.

\* عدم إجهاد المستجيب بالأسئلة الكثيرة والجوانب الشخصية.

\* التدرج في طرح الأسئلة بشكل يزيد من الألفة والودية بين الباحث و المستجيب، ويضفي جو من الطمأنينة والارتياح لدى المستجيب.

\* استخدام لغة سهلة وبسيطة ليستوعبها المستجيب.

\* أن يظل الباحث متمسكا بزمam الأمور والمناقشة بحيث يوجه الأسئلة هو دون المستجيب.

ج/أنواع المقابلة: تصنيف المقابلة الى:

\*المقابلة المسحية:

وتهدف إلى الحصول على المعلومات والبيانات والآراء كما هو الحال في دراسات الرأي العام، ودراسات الاتجاهات نحو قضية معينة.

\* المقابلة التشخيصية:

وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها.

\*المقابلة العلاجية:

وتهدف إلى تقديم العون لشخص يواجه مشكلة ما

د/مزايا المقابلة:

\* يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة ، كأن تكون العينة من الأميين أو صغار السن.

\* توفر عمقاً في الإجابة لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة.

\*تستدعي معلومات من المستجيب من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى ، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة.

\* توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر ، كنغمة الصوت وملامح الوجه، وحركة اليدين...

\* ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها من وسائل تجمع البيانات كالاستبيانات.

\* المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب ، في حالة صعوبتها أو عدم فهمها.

### و/عيوب المقابلة

\* تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين من الباحث، وخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبير ومدة المقابلة طويلة.

\* صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصياً بسبب مركزهم.

\*قد يتحيز المبحوث ليظهر بشكل مناسب أمام الباحث أو أمام الآخرين ، إذا كانت المقابلة متلفرة.

\*يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من الأفراد لأن مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتاً طويلاً من الباحث.

\*صعوبة التقدير الكمي للاستجابات، أو إخضاعها إلى تحليلات كمية، وخاصة في المقابلات المفتوحة

\*احتمالية تعمد الأفراد إعطاء إجابات لا تعكس آرائهم ومعتقداتهم لإعطاء الباحث انطباعاً جيداً عن مستواهم وثقافتهم.