

## المحاضرة التاسعة + العاشرة

### أدوات جمع المعلومات

#### مصادر المعلومات في البحث العلمي:

تنقسم مصادر المعلومات في البحث العلمي إلى:

أولاً : المصادر التقليدية:

➤ وهي المصادر المطبوعة أو الورقية أو السمعية أو البصرية

ثانياً : المصادر الإلكترونية:

➤ وهي المصادر التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من خلال تحويل المجموعات الورقية إلى أشكال جديدة إلكترونية سهلة الاستخدام والتبادل مع المستخدمين في مواقع منتشرة جغرافياً على مستوى العالم

أولاً: المصادر التقليدية

ويمكن تقسيمها إلى:

أ ( المصادر الأولية ب ( المصادر الثانوية

كما يمكن تقسيمها إلى:

1- مصادر ورقية 2- مصادر سمعية بصرية

أ (المصادر الأولية:

➤ هي التي تتضمن معلومات تنشر لأول مرة وتعتبر معلومات المصادر الأولية أقرب ما تكون للحقيقة.

➤ وتدرج الأنواع التالية تحت المصادر الأولية:

(1 التراجيم والسير الشخصية:

➤ تهتم بإعطاء فكرة مفصلة عن كبار الشخصيات العلمية والسياسية والاجتماعية وانجازاتها

(2 براءات الاختراع:

➤ المسجلة لدى الجهات الرسمية وهي الوثائق التي تسجل اختراع شيء جديد لم يكن معروفا ولم ينشر عنه شيء سابقا

(3 الوثائق الرسمية الجارية:

➤ وهي التي تمثل مخاطبات ومراسلات الدوائر والمؤسسات المعنية المختلفة والتي تشتمل على معلومات خاصة بنشاطها

➤ مثال : قد يحتاج باحث إلى إجراء بحث عن مكتبة الجامعة والخدمات فيها وهو بذلك يحتاج إلى الرجوع إلى المخاطبات والوثائق

الرسمية الصادرة من هذه الوحدات

(4 الوثائق التاريخية المحفوظة:

➤ كالمعاهدات والاتفاقيات وما شابه ذلك

(5 المخطوطات:

تمثل معلومات أساسية مكتوبة ومخطوطة بواسطة أشخاص موثوق فيهم ولها أهمية ودلالة تاريخية فهي تمثل جزءا من التراث العربي والإسلامي

(6 الكتب والتقارير السنوية والدورية المختلفة:

➤ وهي تعطي معلومات هامة وأرقام وحقائق عن الأنشطة الخدمية والإنتاجية الاقتصادية والسياسية المختلفة الخاصة بالدولة أو المؤسسات المختلفة المحلية الإقليمية والدولية مثل الكتاب السنوي للأمم المتحدة.

(7 المطبوعات الرسمية الحكومية:

➤ وهي التي تصدرها الهيئات الرسمية والحكومية

(8 المراجع الإحصائية:

➤ وهي التي تهتم بتجميع وتبويب الأرقام عن نشاط معين مثل تعداد

السكان والحجاج أو التجارة أو الاقتصاد

(9 المعاجم والقواميس:

➤ هي التي تهتم بتجميع الكلمات والمفردات اللغوية مثل المعجم العربي -لسان العرب - قاموس المحيط

(10 الأطالس:

➤ هي مرجع جغرافي يختص بالمعلومات الجغرافية المتعلقة بالدول والقارات والبحار وما شابه ذلك.

(11 الموصفات والمقاييس:

➤ وهي وثائق فنية ذات محتوى علمي تحدد الأنواع والنماذج الخاصة بالمنتجات مع بيان مواصفاتها وطرق فحصها ونقلها وتخزينها.

## ب) المصادر الثانوية:

- وهي المصادر التي تحتوي على معلومات منقولة عن المصادر الأولية بشكل مباشر أو غير مباشر.
  - فالمعلومات في المصادر الثانوية قد تكون منقولة أو مترجمة لذلك فهي أقل دقة من المعلومات في المصادر الأولية.
- ومن أهم المصادر الثانوية:

- الكتب : أكثر انتشارا وهي متخصصة في المعارف البشرية
- الدوريات : شكلها منتظم أو غير منتظم وتسمى مطبوعات سلسلة
- الموسوعات ودوائر المعارف ( تجمع معلومات من مصادر أولية + ثانوية)
- الكتيبات والنشرات : مطبوعات أصغر في حجمها من الكتاب الاعتيادي
- الأدلة : تهتم بالمعلومات الخاصة بالمؤسسات العلمية

## معلومات المصدر الثانوي أقل دقة من معلومات المصادر الأولية لأسباب الآتية:

- 1) احتمالات الخطأ من نقل الأرقام والبيانات الأخرى ، أو ترجمتها من المصدر الأولي إلى المصدر الثانوي ، أو من مصدر ثانوي إلى مصدر ثانوي آخر.
- 2) احتمالات الخطأ في اختيار المفردات والمصطلحات المناسبة في حالة ترجمة المعلومات إلى لغة أخرى ، أو التصرف غير المشروع لنقل المعلومات.
- 3) احتمالات الإضافة على البيانات والمعلومات الأصلية لغرض التزييق ، أو الشرح والتوضيح.
- 4) حذف بعض البيانات والمعلومات ، لغرض الاختصار ، وما قد يترتب على ذلك من تغيير غير متعمد في مجمل معني الأرقام والبيانات
- 5) احتمالات التحريف ، ولذلك عن طريق التغيير المتعمد في البيانات والمعلومات.

## ثانيا : المصادر الالكترونية

- وهي المصادر التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات حيث أمكن تحويل المجموعات الورقية والمطبوعة إلى أشكال جديدة الكترونية سهلة الاستخدام والتبادل مع المستخدمين في مواقع منتشرة جغرافيا على مستوى العالم.
- ومن أهم مزايا مصادر المعلومات الالكترونية أنها سهلت الطريق أمام المستخدمين للمعلومات في الوصول على ما يحتاجونه من معلومات بسرعة ودقة وشمولية وافية

## أساليب جمع البيانات

- هناك أكثر من أسلوب لجمع المعلومات يمكن للباحث استخدامه.
- المعلومات يمكن الحصول عليها بشكل مباشر من مصادر ثم من الكتب ، السجلات ، الوثائق المختلفة ، الوسائل المسموعة
  - الوسائل المباشرة تتضمن : الملاحظة ، الاستبيان، المقابلة.
- تتحدد أدوات جمع المعلومات عادة بطبيعة منهج البحث:
- **البحث التاريخي أو الوثائقي** ، الباحث يحتاج إلى المصادر والوثائق المكتوبة والمطبوعة ، أو المصادر الالكترونية ، في جمع المعلومات المطلوبة لبحثه.
  - **المنهج المسحي** : يحتاج الباحث إلى الاستبيان في جمع المعلومات بالدرجة الأولى ، وقد يستعين بالمقابلة أيضا كأداة لجمع المعلومات منفردة ، أو مكملة للاستبيان.
  - **منهج دراسة الحالة** : يحتاج الباحث إلى الملاحظة المجردة ، كأول وأهم أداة لجمع المعلومات التي يحتاجها ، وقد يتم الاستعانة بالمقابلة في حالة عدم إمكانية الباحث تهيئة الوقت الكافي والوسائل المناسبة للملاحظة.
  - **المنهج التجريبي** : يحتاج إلى الملاحظة المتعمدة في جمع المعلومات المطلوبة.

## الاستبيان

### تعريفه:

- استمارة تتضمن أسئلة حول أحد المواضيع التي يقوم الباحث بدراستها وتجري تعيئتها من قبل المستجيب.
- يرسل الاستبيان بالبريد أو بأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي اختارها الباحث لبحثه لكي يتم تعيئتها ثم إعادتها للباحث.
- **حجم الاستبيان** ، وعدد الأسئلة التي يشتمل عليها ، فقد تكون كثيرة أو قليلة ، تبعا لطبيعة الموضوع ، وحجم البيانات التي يطلب جمعها وتحليلها، ويجب أن تكون الأسئلة وافية وكافية ، لتحقيق هدف أو أهداف البحث.

## أنواع الاستبيان:

### (1) الاستبيان المغلق:

- ▶ يتضمن إجابات محددة / خيارات مسبقة مثل نعم/لا ، موافق /لا أوافق /محايد /الخ...
- ▶ مشكلاته: يفرض رأي على المستجيب/عدم إمكانية إبداء الرأي ووجهات النظر/تحديد الإجابة.
- ▶ إيجابياته: سهل في تحليل المعلومات.

### (2) الاستبيان المفتوح:

- تترك الإجابة للمستجيب دون تحديد خيارات مسبقة.
- مشكلاته: صعوبة تحليل المعلومات.
- إيجابياته: وفرة في المعلومات التي نحصل عليها.

### (3) الاستبيان المغلق/المفتوح:

- ▶ يتضمن أسئلة مغلقة بخيارات محددة وأخرى مفتوحة دون خيارات.
- ▶ يتجنب سلبيات النوعين الأول والثاني ويستفيد من إيجابيتهما.

#### مثال:

- ما هو تقييمك لخدمات الجامعة ( مغلق : ) جيدة - متوسطة - ضعيفة
- إذا كانت متوسطة أو ضعيفة ما هو اقتراحك لتطويرها ؟ ( مفتوح )
- ▶ أسئلة الاستبيان المغلقة تكون عادة أفضل لكل من الباحث والشخص المعني بالإجابة عليها ، للأسباب الآتية:
- أ- سهولة الإجابة ، ولا تحتاج إلى تفكير معقد.
- ب- سريعة الإجابة ولا تحتاج إلى جهد كبير.
- ج- السهولة في تجميع وتبويب المعلومات المجمعة من الاستبيانات الموزعة من قبل الباحث ، كأن يكون (70%) أجابوا بنعم و 30 ( ) (30% ) بلا.

## مراحل تصميم الاستبيان:

- (1) تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها.

- (2) ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة والاستفسارات.

#### مثال:

- أ) التعرف على مقدار الوقت الذي يمضيه طلبة الجامعات في مشاهدة برامج التلفزيون والفضائيات.
  - ب) التعرف على الوقت الذي يمضيه هؤلاء الطلبة في نشاطات أخرى.
  - ج) التعرف على مقدار المتبقي لهم للانصراف إلى قراءة كتبهم وواجباتهم الجامعية.
  - د) معرفة فيما إذا كان التلفزيون - كوسيلة اتصال - أصبح عاملاً معوقاً في متابعة الدراسة عند الطلبة.
- وعلى ضوء هذه الأهداف فإنه يستطيع أن يوجه عدد من الأسئلة منطلقاً من الفقرة الأولى من الأهداف ، ومجموعة أخرى من الأسئلة من الفقرة الثانية ثم الثالثة ، وهكذا بحيث يؤمن الحصول على الإجابات المطلوبة والكافية لبحثه ، كما ونوعاً.
- (3) اختبار أسئلة الاستبيان وتجربتها على مجموعة محدودة من الأفراد المحددين في عينة البحث لإعطاء رأيهم بشأن نوعيتها من حيث الفهم والشمولية والدلالة وكذلك كميتها وكفايتها لجمع المعلومات المطلوبة عن موضوع البحث ومشكلته وفي ضوء الملاحظات التي يحصل عليها فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة.
  - (4) تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي ونسخه بالأعداد المطلوبة:
- يقوم الباحث بإعادة كتابة فقرات الاستبيان وطباعته إذا تطلب الأمر ذلك ، وتدقيقه وإخراجه بشكله النهائي ليكون جاهزاً للنسخ بالأعداد المطلوبة منه.

- (5) توزيع الاستبيان: حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وإرسال الاستبيان بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحثه، بشرط أن تضمن وصول الاستبيان بشكل سليم وسريع.

- (6) متابعة الإجابة على الاستبيان : فقد يحتاج الباحث إلى التأكيد على عدد من الأفراد والجهات في انجاز الإجابة على الاستبيان وإعادته وقد يحتاج إلى إرسال بنسخ أخرى منه خاصة إذا فقدت بعضها.

- (7) تجميع نسخ الاستبيان الموزعة والتأكد من وصول نسبة جيدة منها، حيث أنه لا بد من جمع ما نسبته ( 60 % ) فأكثر من عدد الإجابات المطلوبة على ضوء حجم العينة ، لتكون كافية ومناسبة لتحليل معلوماتها ، ومن ثم الخروج بالاستنتاجات المطلوبة منها.

## ملاحظات هامة:

- ▶ تجنب الأسئلة التي تستدعي تفكيراً عميقاً من المبحوثين أو المتعاونين مع الباحث.
- ▶ البعد عن الأسئلة التي تتطلب معلومات وحقائق موجودة في مصادر أخرى؛ ممّا يولّد ضيقاً لدى المبحوث أو المتعاون مع الباحث.
- ▶ تزويد الاستبانة بما يشرح أهداف الدراسة وقيمتها التطبيقية بما يعود على الأفراد المبحوثين أو المجتمع المبحوث بالخير.
- ▶ تزويد الاستبانة بتعليمات وبارشادات عن كيفية الإجابة، وحفز المبحوثين ليستجيبوا بكلّ دقة وموضوعية.
- ▶ وعد المبحوثين بسرعة إجاباتهم وأنها لن تستخدم إلا لغرض البحث المشار إليه.
- ▶ إشارة الباحث إلى رقم هاتفه لتسهيل استفسار المبحوثين أو المتعاونين إن لزم ذلك.

## مميزات الاستبيان:

1. يشجع على الإجابات الصريحة والحرّة، لأنه يرسل إلى الفرد بالبريد أو أية وسيلة أخرى، ولا يحمل توقيع أو حتى اسم الشخص المعني بالإجابة.
2. تكون الأسئلة موحدة ومتشابهة لجميع أفراد عينة البحث في طريقة الاستبيان ، لأنها مكتوبة بشكل موحد للجميع ، بينما قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها وجها لوجه في المقابلة.
3. تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية جمع المعلومات في مجاميع وتصنيفها في حقول ، وبالتالي تفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة.
4. يمكن الأفراد المعنيين بالإجابة على الاستبيان أن يختاروا الوقت المناسب للإجابة على أسئلة الاستبيان.
5. الاستبيان يسهل على الباحث جمع معلومات كثيرة جداً، أي من أشخاص كثيرين ، وفي وقت محدد ، لأن الباحث يستطيع أن يوزع آلاف الاستبيانات ، لمئات وآلاف الأشخاص بأيام محددة في البريد ، أو الوسائل الأخرى المتاحة ، وأن يستلم الإجابات خلال أسابيع محدودة ، وقليلة أحياناً.
6. الاستبيان غير مكلف مادياً، مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية.

## سلبات الاستبيان:

- عدم فهم واستيعاب بعض الأسئلة وبطريقة واحدة لكل أفراد العينة المعنية بالبحث ( خاصة إذا ما استخدم الباحث كلمات وعبارات تعني أكثر من معنى أو عبارات غير مألوفة ) لذلك يجب الدقة في صياغة أسئلة الاستبيان أولاً ، وتجريبه على مجموعة محددة من الأشخاص والجهات المعنية بالبحث قبل كتابته بشكله النهائي.
- قد تفقد بعض نسخ الاستبيان أثناء إرسالها بالبريد أو الطرق المتاحة الأخرى ، أو عند الجهة المرسل إليها ، ولذلك يجب على الباحث متابعة الإجابات وتحضير نسخ إضافية من الاستبيان لإرسالها بدلاً من النسخ المفقودة.
- قد يشعر الشخص المعني بالإجابة بالملل والتعب من أسئلة الاستبيان ، خاصة إذا كانت أسئلتها طويلة وكثيرة.
- عادة ما تكون نسبة الإجابة منخفضة في حالة الاستبيانات المرسل بالبريد.
- لا يستخدم الاستبيان في مجتمع أمي.
- عدم ملاحظة الانفعالات وردود الفعل على المستجيب.
- صعوبة وضع أسئلة كثيرة.
- عدم رغبة البعض الإجابة كتابة خاصة في الاستبيانات المفتوحة.

## مواصفات الاستبيان الجيد

- 1) اللغة المفهومة والأسلوب الواضح الذي لا يحتمل التفسيرات المتعددة لأن ذلك يسبب إرباكاً لدى المبحوثين مما يؤدي إلى إجابات غير دقيقة.
- 2) مراعاة الوقت المتوفر لدى المبحوثين وبالتالي يجب ألا تكون الأسئلة طويلة حتى لا تؤدي إلى رفض المبحوثين الإجابة على الاستبيان أو تقديم إجابات سريعة وغير دقيقة.
- 3) إعطاء عدد كافٍ من الخيارات المطروحة مما يمكن المبحوثين من التعبير عن آرائهم المختلفة تعبيراً دقيقاً.
- 4) استخدام العبارات الرقيقة المؤثرة في نفوس الآخرين مما يشجعهم على التجاوب والتعاون في تعبئة الاستبيان مثل ( : رجاء - شكراً .... الخ).
- 5) التأكد من الترابط بين أسئلة الاستبيان المختلفة وكذلك الترابط بينها وبين موضوع البحث ومشكلته.

- 6) الابتعاد عن الأسئلة المخرجة التي من شأنها عدم تشجيع المبحوثين على التجاوب في تعبئة الاستبيان.
- 7) الابتعاد عن الأسئلة المركبة التي تشتمل أكثر من فكرة واحدة عن الموضوع المراد الاستفسار عنه.
- 8) تزويد المبحوثين بمجموعة من التعليمات والتوضيحات المطلوبة في الإجابة وبيان الغرض من الاستبيان ومجالات استخدام المعلومات التي سيحصل عليها الباحث.
- 9) يستحسن إرسال مظاروف مكتوب عليه عنوان الباحث بالكامل ووضع طابع بريدي على المظاروف بغرض تسهيل مهمة إعادة الاستبيان بعد تعبئته بالمعلومات المطلوبة.

## المقابلة

### تعريفها:

► محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث.

أسئلة المقابلة يمكن تصنيفها إلى:

#### ❖ مفتوحة ( غير محددة الإجابة )

هي الأسئلة التي لا تعطي أي خيارات للإجابة

مثال : ما هو رأيك بالنسبة للتعليم المختلط ؟ ولعمل المرأة ؟

تمتاز هذه النوعية من الأسئلة بغزارة المعلومات التي يمكن الحصول عليها ولكن مع صعوبة تصنيف الإجابات.

#### ❖ مغلقة ( محددة الإجابة )

هي الأسئلة التي تكون الإجابات عليها محددة إما بنعم- لا - أحيانا.... الخ

مثال : هل توافق على التعليم المختلط ؟

### أنواع المقابلة:

#### 1. المقابلة الشخصية:

• هي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعا

#### 2. المقابلة التليفونية:

• تجري للأشخاص المبحوثين على الهاتف لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث ، وقد تكون مكتملة للمقابلة الشخصية ، أي استكمالا لبعض المعلومات التي كان الباحث قد حصل عليها.

#### 3. المقابلة بواسطة الحاسوب:

• محاورة المبحوث عبر البريد الالكتروني أو المقابلة بالفديو عن بعد.

### خطوات إجراء المقابلة ( : شروط المقابلة الجيدة )

#### ❖ تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة:

• يجب على الباحث عند إعداده للمقابلة أن يحدد هدفه من إجراء المقابلة والأمور التي يريد انجازها والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها.

• وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص التي سيجري معهم المقابلة ولا يترك هذا الأمر معلقا بالصدفة إلى أن يجري المقابلة.

#### ❖ الإعداد المسبق للمقابلة ويتضمن:

• تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة ( الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث )  
• تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وربما يكون من الأفضل إرسالها قبل إجراء المقابلة لإعطاء المبحوثين فكرة عن الموضوع ويراعي فيه إعداد الأسئلة للوضوح والصياغة الدقيقة.

• تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والالتزام بذلك ( عادة ما تتم المقابلة في مكان عمل المبحوث وإذا كان في الإمكان التأثير على ظروف المقابلة ويمكن اقتراح إجراء مقابلة في مكان خاص لسرية المعلومات وتوفير الهدوء.

#### ❖ تنفيذ المقابلة وإجرائها:

هناك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون المبحوث وحتى تكون المقابلة مفيدة وهي:

1. إعلام الأشخاص والجهات المعنية بالمقابلة بغرض المقابلة والجهة التي ينتسب إليها الباحث.

2. تحديد موعد مناسب مع الأفراد والجهات المعنية بالبحث والالتزام به من قبل الباحث.

3. إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة.

4.دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات وبشكل ليق.

5.التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.

6.إذا كانت المقابلة تخص شخصا واحدا محددا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.

7.أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل يترك للمبحوث إكمال الإجابات والطلب منه توضيحها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

#### ❖ تسجيل وتدوين المعلومات :

- يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ويكون ذلك على أوراق محددة سلفا حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضيح الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية ومن الأفضل ( إذا أمكن ) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.
- أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعني بالمقابلة ( لا يقع في خطأ في استبدال الكلمات. )
- أن يبتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها الشخص المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير العبارات إذا تطلب الأمر ذلك.
- إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الإجابات.
- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة التسجيل.

#### مميزات وعيوب المقابلة:

##### ❖ مميزاته:

- 1.تقدم معلومات غزيرة ومميزة لكل جوانب الموضوع.
- 2.معلومات المقابلة أكثر دقة من معلومات الاستبيان لإمكانية شرح الأسئلة وتوضيح الأمور المطلوبة.
- 3.من أفضل الطرق لتقييم الصفات الشخصية للأشخاص المعنيين بالمقابلة والحكم على إجاباتهم.
- 4.وسيلة هامة لجمع المعلومات في المجتمعات التي تكثر فيها الأمية.
- 5.يشعر الفرد بأهميتهم أكثر في المقابلة مقارنة بالاستبيان.
- 6.نسبة ردودها أعلى من الاستبيان.

##### ❖ عيوبه :

- 1.مكلفة من حيث الوقت والجهد وتحتاج إلى وقت أطول للإعداد وجهد أكبر في التنقل والحركة.
- 2.قد يخطئ الباحث في تسجيل بعض المعلومات.
- 3.نجاحتها يتوقف على رغبة المبحوث في التعاون وإعطاء الباحث الوقت الكافي للحصول على المعلومات.
- 4.إجراء المقابلة يتطلب مهارات وإمكانيات تتعلق باللباقة والجرأة قد لا تتوافر لكل باحث.
- 5.صعوبة الوصول إلى بعض الشخصيات المطلوب مقابلتهم بسبب المركز السياسي أو الإداري لهذه الشخصيات.

#### نصائح ومقترحات حول المقابلة:

##### ➤أولا :نصائح ومقترحات أثناء إجراء المقابلة:

- أ) على الباحث أن يبدأ بالتعريف عن نفسه ، وأن يفسر هدف المقابلة بوضوح.
- ب) إعلام الضيف بأنك ستقوم بتسجيل الحديث ( أو تدوين المعلومات).
- ج) تدوين الملاحظات.
- د) تشغيل آلة التسجيل ، واذكر تاريخ المقابلة ، واسم الضيف ، وبعض المعلومات الضرورية عنه.
- هـ) الإصغاء بحماس ، والجلوس بشكل يدل على اهتمامك بما يقوله الضيف الذي تقابله.
- و) تجنب مقاطعة الضيف.

##### ➤ثانيا :نصائح ومقترحات أثناء توجيه الأسئلة:

- أ) اسأل سؤال واحد تلو الآخر ، وتجنب سلسلة الأسئلة.
- ب) انتظر لسماع الإجابات لأطول فترة زمنية ممكنة ، لإعطاء الفرصة للضيف ليفكر بأسئلتك بتمعن.
- ج) تجنب التلميحات التوجيهية الكلامية ، وغير الكلامية.

- د) اعتمد أنواع مختلفة من الأسئلة التي أعدتها ، تمهيدية ، متابعة ، تمحيص ، وقفات ، صمت ، لكي تستخرج آراء ضيفك حول الموضوع المطروح.
- هـ) إذا طلب منك الضيف في مرحلة معينة من المقابلة وقف التسجيل ، لأن لديه بعض المعلومات ، ينبغي أن يقولها خارج نطاق التسجيل.
- و) اختتم المقابلة على الشكل التالي :أشكر ضيفك، وأسأل إذا كان يرغب بطرح أية أسئلة إضافية لك ، و اترك المجال مفتوحا أمام مقابلات مستقبلية.

## الملاحظة

### **تعريفها:**

- هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة.
- وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات.
- وتؤدي الملاحظة دورا أساسيا في الحصول على معلومات عن السلوك في المواقف الطبيعية ، أو عن نمط ودرجة التفاعل الاجتماعي بين المجموعات البشرية المختلفة.
- وتعتمد طريقة الملاحظة بالدرجة الأساس على قابلية الباحث وقدرته على الصبر والانتظار فترات مناسبة وتسجيل المعلومات والاستفادة منها.

### **أنواعها:**

هناك نوعان من الملاحظة هما :-

#### **❖ الملاحظة البسيطة:**

- وصف ما يحدث أمام الملاحظ كما يجري دون وضع خطة مسبقة للتصرفات وتكرارها
- يصف فيها المشتركين ، الحدث، المكان والتصرفات.

#### **❖ الملاحظة المنظمة:**

- نحدد التصرفات مسبقا وأنواعها ومدى تكرارها
- نختبر فيها فرضيات
- يختار الملاحظ ما يرغب في مشاهدته بحيث يرتبط بالفرضيات والهدف.

### **الخطوات الضرورية لإجراء الملاحظة:**

- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث في الحصول عليه.
- تحديد الأشخاص المعنيين بالملاحظة مع الأخذ في الاعتبار ضرورة الاختيار الجيد والملائم لهؤلاء الأشخاص.
- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للملاحظة بحيث يتناسب مع الوقت المخصص للباحث.
- ترتيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة.
- تحديد النشاطات المعنية بالملاحظة ( ما يتطلب معرفته من الملاحظة).
- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.

### **مزايا الملاحظة:**

- المعلومات التي تجمع باستخدام أداة الملاحظة تكون أكثر عمقا من استخدام الأدوات الأخرى.
- تؤمن الملاحظات للباحث معلومات شاملة ومفصلة ومعلومات إضافية لم يكن حتى يتوقعها.
- تؤمن للباحث أيضا معلومات دقيقة أقرب ما تكون للصحة.
- العدد المطلوب بحثه من العينات هو أقل مقارنة بالأدوات الأخرى. فالباحث قد لا يستطيع ملاحظة إلا ظاهرة واحدة أو نشاط واحد يخص شخص أو عدد محدود من الأشخاص.
- تسجيل المعلومات ساعة حدوثها وفي نفس وقت حدوث النشاط أو الظاهرة.

### **عيوب الملاحظة:**

- الشخص القائم بالبحث قد يواجه بتعمد الناس التصنع وإظهار ردود فعل وانطباعات غير حقيقية عند وقوعهم تحت الملاحظة.
- قد تعوق العوامل الخارجية الملاحظة : كالطقس - العوامل الشخصية الطارئة للباحث.
- الملاحظة محدودة بالوقت الذي تقع فيه الأحداث وقد تحدث الأحداث في أماكن متفرقة تصعب وجود الباحث فيها كلها.

## مقارنة بين أدوات جمع المعلومات

- بصفة عامة يمكن القول بأنه ليس هناك طريقة واحدة تعتبر أفضل وأحسن من الطرق الأخرى.
- فالطريقة المناسبة لبحث معين قد لا تناسب بحثاً آخر ، فالموضوع ومجال البحث نفسه قد يفرض طريقة ما لجمع البيانات.
- ويمكن من خلال المقارنة بين الأدوات المختلفة لجمع البيانات أن نلاحظ النقاط التالية:

### 1 من ناحية التكلفة والجهد:

► تعتبر الوثائق والمصادر أقل الطرق تكلفة من حيث الجهد المبذول في جمع البيانات، يليها الاستبيان، ثم المقابلة ، ثم الملاحظة.

### 2 من حيث ضبط المعلومات ودقتها:

► تعتبر الملاحظة أكثر الأدوات دقة في جمع المعلومات، تليها المقابلة، ثم الاستبيان.

► بخصوص الوثائق والمصادر، فقد تتفوق على الاستبيان في حالة الاعتماد على المصادر الأولية، أما في حالة الاعتماد على المصادر الثانوية، فإن دقة المعلومات عرضه للشكوك.

### 3 من حيث عمق المعلومات المجمعة:

► تعطي الملاحظة معلومات أكثر عمقا من الأدوات الأخرى، تليها المقابلة ثم الوثائق وأخيرا الاستبيان.

### 4 من حيث المرونة في جمع المعلومات الحديثة:

► تعتبر الوثائق أكثر الوسائل مرونة في الحصول على المعلومات الجديدة خاصة إذا اعتمدت على المصادر الأولية المتمثلة في احدث

التقارير

### 5 من حيث شموليتها ووفرة المعلومات:

► يمكن القول أن الملاحظة والمقابلة تتساويان في وفرة المعلومات المجمعة وتفاصيلها وشموليتها، يليها الوثائق، ثم الاستبيان.

### 6 من حيث إمكانية ردود الأفعال:

► تعتبر المقابلة أكثر الطرق التي تمكن من التعرف على ردود الأفعال ، يليها الملاحظة، ثم الاستبيان ، وأما الوثائق والمصادر فلا يتوقع الباحث حدوث ردود فعل منها.

► ويمكن من خلال الجدول التالي توضيح هذه المقارنة بشكل أكثر تفصيلا

| أوجه المقارنة                                     | الوثائق والمصادر                                                                                                                                                                                                                                | الاستبيان                                                                                                                | المقابلة                                                                                                                                                                   | الملاحظة                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1- من ناحية التكلفة والجهد</b>                 | كلفتها أقل الأدوات ، خاصة إذا اعتمد الباحث على مكتبة الكلية أو الجامعة أو المؤسسة المعنية.                                                                                                                                                      | الجهد المبذول هو أقل من أسلوب المقابلة ، وكذلك الملاحظة.                                                                 | تحتاج إلى جهد كبير ، وأحيانا تنقل من مكان إلى آخر وانتظار وقت ليس بالقليل لمقابلة كل الأفراد والجهات المعنية بجمع المعلومات.                                               | جهدا كبير وتحتاج إلى وقت ليس بقليل للمشاهدة المباشرة ومتابعة الأفراد والجهات المعنية بالبحث وجمع المعلومات اللازمة عنها.                       |
| <b>2- من حيث ضبط المعلومات ودقتها</b>             | قد تتفوق المصادر والوثائق على الاستبيان أو غيرها من الأدوات في حالة الاعتماد على المصادر الأولية ، وفي حالة قلة الوعي في مجال الأدوات الأخرى المستخدمة ، إلا أنه في حالة الاعتماد على المصادر الثانوية قد تكون أقل ضبطا ودقة من الأدوات الأخرى. | قد تقل درجة الدقة في الاستبيان في المجتمعات التي يقل فيها الوعي والتجاوب في مجال جمع المعلومات وأهميتها في البحث العلمي. | تتقارب وتتساوى دقة المعلومات في حالتي المقابلة والملاحظة إذا ما توفر الجو المناسب ، والوقت الكافي للمقابلة فضلا عن مهارة الباحث.                                           | أكثر الأدوات والأساليب من حيث ضبط المعلومات ودقتها وخاصة إذا ما استخدمت بشكل جيد ومدرّوس وواع.                                                 |
| <b>3- من حيث عمق المعلومات المجمعة</b>            | قد يحصل الباحث على معلومات شاملة خاصة إذا ما توفرت مصادر عديدة، ولكنها لن تكون بعمق الملاحظة أو المقابلة في التحري عن أصول مشكلة البحث                                                                                                          | أقل الأدوات عمقا في معالجة موضوع البحث ومشكلاته.                                                                         | تكون معلوماتها أقل عمقا من الملاحظة ، ولكنها موفقة وشاملة لأكثر جوانب الموضوع مقارنة بالوثائق والاستبيان                                                                   | يحصل الباحث على معلومات أكثر عمقا من أي أداة أخرى، حيث أنه يحصل على معلومات وبشكل مباشر من خلال مشاهداته وتتبعه لكل أبعاد وموضوع مشكلة البحث.  |
| <b>4- من حيث المرونة في جمع المعلومات الحديثة</b> | هناك مرونة كبيرة في الوثائق المجمعة في تتبع آخر المعلومات عن موضوع البحث ومشكلته وخاصة إذا ما اعتمد الباحث على أحدث التقارير والإحصائيات.                                                                                                       | أقل الأدوات والأساليب في متابعة المعلومات المتجددة في البحث.                                                             | دقتها جيدة في متابعة المعلومات الجديدة.                                                                                                                                    | أقل مرونة من حيث جمع المعلومات الحديثة.                                                                                                        |
| <b>5- من حيث شموليتها ووفرة معلوماتها</b>         | أقل شمولية عن الموضوع المراد بحثه ، خاصة بالنسبة للموضوعات والأنشطة المعاصرة.                                                                                                                                                                   | أقل الأدوات شمولية عن الموضوع المراد بحثه ، حيث يقتصر على إجابات الأفراد والجهات المعنية بالبحث.                         | شاملة لكل جوانب الموضوع ومعلوماتها وفيرة وخاصة إذا ما أحسن الباحث استخدامه، وكان لبقا في جمع المعلومات.                                                                    | كلا من الملاحظة والمقابلة تتساويان في وفرة المعلومات المجمعة وتفصيلها وشموليتها.                                                               |
| <b>6- من حيث إمكانية ردود الفعل.</b>              | إذا ما توفرت للباحث فإنها ستكون خاضعة لإرادته.                                                                                                                                                                                                  | الاستبيان سيكون أكثر خضوعا لإرادة الباحث من أسلوب الملاحظة والمقابلة.                                                    | كثيرا ما يلاقي الباحث ردود فعل من جانب الأشخاص الذين سيقابلهم ويتحدث إليهم ، خاصة وأنه سيتحدث عن مؤسستهم أو مجال عملهم ومعيشتهم ومحاولة كشف النقاب عن بعض الجوانب السلبية. | تتساوي الملاحظة مع الاستبيان في قلة احتمالات ردود الفعل الايجابية أو السلبية تجاه الباحث ، خاصة إذا لم تعرف الجهة المبحوثة بأنها تحت الملاحظة. |