

أولا/ الملاحظة:

1- مفهوم الملاحظة:

الملاحظة هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات والمعلومات. وتستخدم الملاحظة في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة أو الاستبيان، كما تستخدم في البحوث الاستكشافية والوصفية والتجريبية.

2- مراحل الملاحظة العلمية:

تمر الملاحظة بمراحل: الإدراك والتعرف والتقييم، إن هذه المراحل هي من مميزات الملاحظة العلمية، لأنه في الحياة العادية يمكننا التوقف عند المرحلة الأولى والاكتفاء بها، أما في حالة التزامنا بروح علمية فلا بد من اجتياز بقية المراحل، حيث أن كل هذه العمليات تتم في ذهن الباحث في وقت قصير نسبيا كما أنه لا يمكن دائما إدراك كل هذه المراحل المختلفة.

هذه المراحل هي ما يميز الملاحظة العملية عن المشاهدة البسيطة.

3- أهمية الملاحظة:

إن ملاحظة الواقع هو مركز اهتمام البحث العلمي إذ تسعى إلى معرفة الواقع أو إلى تغييره، حيث أن ملاحظة الواقع لا غنى عنها لكل عمل يقوم على أسس علمية.

- ملاحظة الظاهرة على طبيعتها، دون تأثير خارجي.
- دقة البيانات، وصدق النتائج.....

4- أنواع الملاحظة: أهمها:

أ - الملاحظة البسيطة/ الملاحظة المنظمة

ب. الملاحظة بالمشاركة/ الملاحظة من دون مشاركة

ج . الملاحظة المكشوفة/ الملاحظة المستترة

ثانيا/ المقابلة:

تعد المقابلة من الأدوات المنهجية المستعملة لجمع البيانات، وأكثرها استخداما نظرا لمميزاتها ومرونتها. المقابلة عبارة عن محادثة شفوية يقوم بها الباحث، ويجمع من خلالها معلومات مباشرة من البحوث، وأهم فرق بين المقابلة والاستبيان هو أن المبحوث في الاستبيان هو الذي يكتب الإجابة على الأسئلة، بينما في المقابلة يقوم الباحث بكتابة الإجابات التي يتلقاها من المبحوث.

1- تعريف المقابلة: هي:

- لقاء يتم بين الباحث والمبحوث، حيث يقوم الباحث بطرح الأسئلة على الشخص المستجوب(المبحوث) ويسجل الإجابات بنفسه.

- إستمارة شفوية، تتم بطريقة مباشرة (وجها لوجه) أو بالهاتف، من أجل جمع البيانات، يتم خلالها طرح الأسئلة وتلقي الإجابات مباشرة.

- محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقائق أو مواقف معينة يسعى الباحث للتعرف عليها من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

2- إجراءات المقابلة: هناك بعض الشروط يجب على الباحث مراعاتها أهمها:

أدوات جمع البيانات

- أ- الترتيب المسبق للمقابلة: يجب على الباحث أن يتصل بالشخص المبحوث ويحدد موعدا لإجراء المقابلة وإعطاء المبحوث فكرة عن موضوعها حتى يتمكن من تهيئة نفسه ومراجعة بعض المصادر مسبقا.
- ب- تحديد مكان إجراء المقابلة: من الأفضل أن تجرى المقابلة في مكان بعيد عن العمل إذا أمكن، وهذا يوفر للباحث والمبحوث جوا أكثر هدوءا لإجراء المقابلة، أما إذا تم إجراء المقابلة في مكان العمل فيفضل أن يكون خارج أوقات العمل.
- ج- طرح الأسئلة بشكل غير متحيز، بمعنى أن لا يوحي الباحث بالإجابة.
- د- مراعاة التدرج في الأسئلة من السهل إلى الصعب.
- هـ- عدم طرح الأسئلة الشخصية في بداية المقابلة ومحاولة تأخيرها حتى النهاية، ومن الأفضل تجنبها.
- و- أن يظهر الباحث للمبحوث اهتمامه بالأجوبة.

4/ مزايا وعيوب المقابلة:

- أ/ مزايا المقابلة: أهمها:
 - هي أحسن وسيلة لجمع المعلومات في المجتمعات الامية، وفي وسط الأطفال والأشخاص الذين لا يستطيعون الكتابة، كبار السن، وهذا لا يتوافق بالنسبة للاستبيان.
 - المرونة وقابلية توضيح الأسئلة للمبحوث في حال عدم فهمه للسؤال، كما أنه من جهة أخرى تعطي للباحث فرصة الاستفسار إذا كانت إجابة المبحوث غير واضحة .
 - توفيت المقابلة، حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان إجراء المقابلة، وخاصة إذا كان ذلك له أثر على الإجابة.
- يمكن للباحث تقدير مدى دقة الاجابات المقدمة وبالتالي مصداقية ما تم جمعه من خلال ملاحظة ردود أفعال المبحوث عن الإجابات المقدمة.
- ب- عيوب المقابلة: أهمها:
 - قد تكون المقابلة عملية مكلفة وشاقة فقد يتطلب الأمر إجراء عدة مقابلات مع نفس المبحوث للحصول على المعلومات المطلوبة، كما أنها تتطلب تركيز من الباحث، وقد تحتاج إلى دعم بحيث يصعب على الباحث القيام بها إذا تعلق الأمر بالترخيص للدخول إلى بعض الأماكن أو مقابلة بعض الشخصيات ...، وأحيانا يتعرض الباحث إلى مخاطر عند إجراء مقابلات مع بعض الجماعات الخطيرة، ... وقد تتأثر المقابلة بالحالة النفسية للباحث والمبحوث.

ثالثا/ الاستبيان:

ويسمى أيضا بالاستقصاء، وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على المعلومات، وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الأفراد حول موضوع معين أو موقف معين، والهدف منه هو الحصول على بيانات واقعية.

1- مفهوم الاستبيان:

مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها كتابة بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث. ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجوب أو المبحوث.

أدوات جمع البيانات

2- خطوات إعداد الاستبيان:

- أ- تحديد موضوع الدراسة بشكل عام (الهدف الأساسي).
- ب- تحديد الأبعاد الأساسية، ثم الفرعية (الجوانب الفرعية) لموضوع البحث.
- ج- يتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل جانب فرعي، بحيث تكون جميع الأسئلة ضرورية وغير مكررة.
- ح- عرض الاستبيان على عدد من المحكمين.
- د- إجراء اختبار تجريبي على الاستبيان عن طريق عرضه على عدد غير محدد من المبحوثين قبل اعتمادها بشكلها النهائي.
- د- تعديل الاستبيان بناء على الاقتراحات المقدمة وطابعته بشكله النهائي، متضمنا واجهة مناسبة و فقرات الاستبيان.

3- أنواع الاستبيان:

1/ الاستبيان المغلق (المقيد):

- يقترح فيه الباحث مع كل سؤال عدد من الإجابات، وعلى المستجوب أن يختار من بينها ما يراه مناسباً، ويمتاز هذا النوع من الاستبيان بالميزات الإيجابية التالية:
- الإجابات محددة وموحدة مما يمكّن الباحث من أن يقارن بسهولة.
 - سهولة عملية تصنيف وتبويب وتحليل الباحث للإجابات، مما يؤدي إلى التقليل من الكلفة المالية وكذا توفير الوقت والجهد.
 - وضوح المعاني والدلالات، وتقليل الحيرة والغموض لدى المستجوب.
 - اكتمال الإجابات نسبياً، والحد من بعض الإجابات غير المناسبة، لسهولة التعامل مع الأسئلة.
 - ارتفاع نسبة تجاوب المبحوثين مع الاستبيان.
- ومن أهم عيوب هذا النوع من الاستبيان أن الأسئلة المغلقة قد تقيد حرية تفكير المبحوث، وتحصّر اختياراته في إجابات محددة مسبقاً من قبل الباحث، كما أن هذا الأخير (الباحث) قد يغفل عن بعض الإجابات أو الخيارات أحياناً، وهنا ينبغي أن يضع خياراً أخيراً للاستدراك مثل: غير ذلك...، وغالباً لا تستكمل الإجابات من قبل المبحوثين، وكذا:
- صعوبة الصياغة على المبحوثين والتحرير اللغوي للإجابة.

2/ الاستبيان المفتوح:

- يكون للمجيب مطلق الحرية في الإجابة (بلغته وأسلوبه) على الأسئلة وفي هذه الحالة قد تأتي الإجابات متنوعة تنوعاً واسعاً، وعادة يكون استخدام هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات موسعة وتفصيلية وعميقة حول الظاهرة المدروسة أو المشكلة.
- و يمتاز هذا النوع من الأسئلة بأنه لا يقيد المبحوث بأجوبة محددة، بل تكون له الحرية في كتابة ما يراه مناسباً من المعلومات.
- أما عيوب الأسئلة المفتوحة، فإنه قد يجيب المبحوث على السؤال بطريقة مختلفة (خارج المعنى المقصود من الباحث) إذا لم يفهمه، كما أن هناك صعوبة كبيرة في تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.
- #### 3/ الاستبيان المغلق المفتوح:
- هو تركيب بين النوعين السابقين، حيث يضم أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة.
- #### 4- شروط إعداد الاستبيان:
- هناك شروط شكلية وأخرى موضوعية يجب مراعاتها أثناء إعداد الاستبيان.

أدوات جمع البيانات

أ/ الشروط الشكلية: تكون الأسئلة منظمة وفق الأبعاد المحددة، ويتقدم نسخة الاستبيان واجهة للتعريف بالموضوع، إسم الباحث، إطار الدراسة أو نوعها، الهيئة التي ينتمي إليها الباحث ... بالنسبة للطلبة- على سبيل المثال- تكون واجهة الاستبيان بالشكل التالي


جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
إستمارة البحث

الأخ الفاضل...الأخت الفاضلة...،
نضع بين يديك هذه الإحصائية استكمالاً لإعداد مكرمة: تخرج نيل شهادة تخصص
المعتوية بـ'.....' ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة
على الأسئلة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نطلب منكم أن تولوا هذا
الاستبيان اهتمامكم بمشاركة ضرورية ورأيكم يهتما إذ يعثر عاملاً أساسياً في نجاحها.
ونلتزم بأن نحظى جميع إجاباتكم بأسرية ولن نتخذه معلومات متقدمة إلا لأغراض البحث العلمي.
شاهرين لكم حسن تعاونكم.

إشراف الأستاذة(ة):

إعداد الطالب(ة):

السنة الجامعية: 20... - 20..

ب/ الشروط الموضوعية: أهمها

- يجب صياغة الأسئلة بشكل واضح وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.
- تجنب استخدام تعابير ومصطلحات غامضة، أو متخصصة، أو تحتمل أكثر من تفسير، وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات فعلى الباحث تعريفها لإزالة هذا الغموض.
- يكون طول السؤال مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث.
- التدرج في طرح الأسئلة من السهلة إلى الصعبة ومن العامة الخاصة، أي تكون الأسئلة مرتبة بأسلوب مناسب.
- يجب تجنب الأسئلة التي تتطرق لأكثر من فكرة واحدة في نفس السؤال.

5- تحكيم الاستبيان: يتم من قبل متخصصين في المجال، وفي اللغة لتقديم ملاحظاتهم حول الاستبيان ويجب على الباحث إجراء تعديلات على ضوء هذه الملاحظات.

6- توزيع الاستبيان:

يقدم الاستبيان للمبحوثين إما يدوياً من الباحث أو شخص ينوب عنه، أو يرسل بواسطة البريد التقليدي أو عن طريق الهاتف أو عن طريق مختلف وسائل التواصل الإلكترونية (مثل البريد الإلكتروني ...).

7- مزايا وعيوب الاستبيان :

أدوات جمع البيانات

أ/ مزايا الاستبيان: أهمها:

توفير الوقت والجهد على الباحث في عملية جمع المعلومات، من خلال الوصول إلى كم هائل من المبحوثين وفي فترة زمنية معقولة، الحصول على كم كبير من المعلومات

ب/ عيوب الاستبيان: أهمها:

- عدم التمكن من شرح الأسئلة غير المفهومة للمبحوث.
- قلة الكشف عن الصدق والثبات،
- يتأثر صدق الإجابة بوعي الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة أو المشكلة أو البحث.
- قد يترك المبحوث (المستجيب) عددا من فقرات الاستبيان دون إجابة مما يصعب على الباحث عملية التحليل خاصة في حالة الاستبيان المفتوح.