- مدى موضوعية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات كتاريخ الحالة وغيرها من السجلات الشخصية والمصادر الرسمية والإحصائيات المقدمة للباحث والتي يتم الاعتماد عليها والتي يشكك في صحتها.[1]

-غياب دليل كامل وشامل لتطبيق منهج دراسة الحالة يمكن إتباعه من قبل جميع الباحثين يسمح بدقة أكبر ويضمن صحة النتائج ومصداقيتها.

-عدم تمكن علماء الاجتماع من التمييز بين دراسة الحالة كمنهج ودراسة الحالة كأداة.[2]

المحور الثامن: أدوات البحث العلمي

تعتبر أدوات (تقنيات) البحث العلمي وسائل مهمة لجمع المعلومات حول الموضوع محل الدراسة والبحث، وتستخدم في الغالب في البحوث الميدانية جنبا إلى جنب مع مناهج البحث، وتتمثل هذه الأدوات في الملاحظة والمقابلة والاستبيان ... في حين تعتبر العينة وسيلة ومصدرا مهما للمعلومات التي يمكن جمعها عن طريق الأدوات السابقة.

أولا- الملاحظة

تعتبر الملاحظة أحد الوسائل الهامة لجمع البيانات والمعطيات، عن مجمل الظواهر وخاصة الاجتماعية منها، وذلك بأنها تساعد في الحصول على المعلومات التي تتصل بسلوك الأفراد الفعلي، بإخضاعها هذا السلوك للضبط العلمي الصارم، واستخدام طرق دقيقة للقياس في إطار الدراسة الميدانية، كمسألة أساسية في البحوث الاجتماعية، والتي تساعد الباحث في التأكد من صحة المعطيات وطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة، وتحليلها وفقا لما تم استطلاعه واستكشافه ميدانيا، من خلال ملاحظة ومراقبة العينة والمجتمع الكلي للدراسة –المؤسسة محل الدراسة–، بهدف الحصول على معلومات تفيد البحث وتساعد الباحث في التفسير، استنادا إلى دليل الملاحظة الذي يتم تحضيره مسبقا من طرف الباحث، فالملاحظة أداة جد مهمة في البحث العلمي ميدانيا وكذا يستخدمها الباحث حتى قبل اختيار الموضوع، فهي تساعده في تحديده وضبطه مع القدرة على معرفة الميدان الأنسب للموضوع المدروس وفقا لما تم ملاحظته أثناء المرحلة الأولية الاستطلاعية والاستكشافية بالنزول إلى الميدان لمعاينة وتقصي كل ما له علاقة بالبحث في إطار علمي أكاديمي.

وبذلك عرف الإنسان الملاحظة واستخدمها في جمع البيانات والمشاهدات عند بيئته ومجتمعه منذ أقدم العصور حتى الآن، الملاحظة أحد أدوات جمع البيانات التي يعتمد عليها

[1] عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، كتاب جماعي، المرجع السابق، ص 139.
[2] عبد الناصر جندلي، المرجع السابق، ص 209.

الباحث في جمعها سواء كانت بمفردها كأداة رئيسية للبحث أو استخدام الباحث معها أدوات أخرى مثل المقابلة أو الاستبيان أو القياس أو التقارير الذاتية.[1]

كما أنها أحد المصادر الأساسية للحصول على المعلومات أو البيانات ولقد بالغ بعض الباحثين في اعتبارها منهجا مستقلا من مناهج البحث العلمي وتستخدم الملاحظة في جميع مراحل البحث الاجتماعي.[2]

1-تعريف الملاحظة: تعرف الملاحظة على أنها: "عملية تدل على فحص السلوك مباشرة عن طريق باحث أو مجموعة من الباحثين بمشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة وهادفة وعميقة، وبالتالي تعتبر الملاحظة أحد الأساليب الأولية لجمع البيانات عن السلوك الإنساني بصفة عامة والاتصالي بصفة خاصة، وتقدم البعد الكيفي في وصف السلوك، إذ تهتم بالإجابة على السؤال كيف؟ وتقدم تفسير للظاهرة في بعدها الكيفي. وتكمن أهمية الملاحظة في اعتبارها أداة لجمع المعلومات في البحوث الكشفية، أو الوصفية، أو التجريبية، كما أنها تساهم في فهم مختلف الظواهر المتعلقة بموضوع الدراسة، إذ تمكن من الحصول على بيانات تتصل بسلوك المبحوثين خاصة في بعض الحالات التي لا يصرح بها، وبذلك تعتبر دليل مادي ملموس، يعطي للباحث الفرصة للتأكد من الأشياء بنفسه، من خلال تسجيل الفعل في زمن حدوثه"[3].

تعرف الملاحظة بأنها استخدام الحواس وتوظيف العقل في مشاهدة الوقائع الملاحظة وتسجيلها بدقة علمية للحصول علي نتائج يمكن تعميمها لخدمة أغراض البحث العلمي وتفسير الظواهر الاجتماعية.[4]

ويقصد بالملاحظة في مجال البحث العلمي:" المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر، أو لمجموعة منها، بالاستعانة بالأدوات والأجهزة والأساليب التي تتفق مع طبيعة هذه الظواهر، وذلك بهدف معرفة صفاتها وخواصها والعوامل الداخلة فيها".[5]

وتعرف الملاحظة العلمية هي:" تلك التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات ولهذا فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الكشفية والوصفية والتجريبية".[6]

---

[1] عبد الناصر عوض أحمد جبل، مناهج البحث الاجتماعي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، 2018، ص 265

[2] عبد الرحمن البدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، المزاريطة، دار المعرفة الجامعية، 2002، ص 282.

[3] محمد الفاتح وآخرون، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، ط1، الجزائر،2019، ص77.

[4] عبد الناصر عوض أحمد جبل، المرجع السابق، ص 265

[5] سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي،بحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2006، ص 172.

[6] فاطمة عوض صابر، مرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفنية، 2002، ص 143

كما تعرف بأنها: "أسلوب وأداة من أدوات جمع البيانات التي تعتمد على الأسلوب العلمي في التوصل إلى المعلومات المستهدفة من إجراء البحوث الاجتماعية خاصة تلك التي تتصل بتأثير البرامج على سلوكيات المستهدفين منها في زمن محدد".[1]

ويعرفها "كارتر جود" بأنها: "الملاحظة هي الوسيلة التي نحاول بها التحقق من السلوك الظاهري للأشخاص، وذلك بمشاهدتهم بينما هم يعبرون عن أنفسهم في مختلف الظروف والمواقف التي اختيرت لتمثل ظروف الحياة العادية أو لتمثل مجموعة خاصة من العوامل".[2]

تعتبر الملاحظة اللبنة الأولى في البحث بغية التحقق من صحة فرضياته. ومن أجل ذلك يهتم العلم بالملاحظة كأداة بحث، لملاحظة الظواهر الحسية وتصنيفها والكشف عن مختلف أبعادها للوصول إلى إصدار أحكام وصفية للوقائع التي تمثل في الأساس قوانين العلم.[3]

والملاحظة بهذا المفهوم تمثل جزءا جوهريا من المنهج العلمي الامبريقي يجمع بين استخدام العقل والحواس، لأنها لا تقتصر على مجرد التسجيل السلبي للوقائع أو المتغيرات، وإنما تتعدى هذه الخطوة إلى خطوة التدخل الايجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي في إدراك العلاقات المختلفة بين الظواهر التي تتم ملاحظتها.

ومن **الشروط** التي ينبغي توافرها في أداة الملاحظة كأداة جمع البيانات فيما يلي:[4]

-**المصداقية:** تعني ملائمة الأداة للأغراض التي يتم استخدامها من اجلها.

-**الموضوعية:** تعني أن يكون الحكم محايدا، بعيدا عن النزعات أو الأهواء الشخصية.

-**الثبات:** تعني عدم اختلاف النتيجة فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة على نفس العينة في نفس الظروف.

2-الخطوات الضرورية لإجراء الملاحظة: هناك عدة خطوات يجب على الباحث التقيد بها قبل وأثناء القيام بالملاحظة:

- 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).

---

[1] محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاط علي، المنهج العلمي في بحوث الخدمة الاجتماعية- أسس نظرية ونماذج تطبيقية، القاهرة، زهراء الشرق، 2005، ص 271.

[2] محمد شلبي، المرجع السابق، ص 102.

[3] الهادي خالدي، عبد الجيد قدي، المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر، 1996، ص24، 25.

[4] إسماعيل إبراهيم، مناهج البحوث الإعلامية، ط1، مصر، القاهرة، دار الفجر للنشر، 2017، ص 126، 127.

– جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.[1]

3-أهمية الملاحظة: لا شك أن الملاحظة هي أحد الأدوات المهمة في جمع البيانات، تكمن أهميتها في أنها ضرورية في بعض مجالات البحث العلمي، كما تكتسب الملاحظة أهميتها بالمقارنة مع نظيرتها من الأدوات الأخرى في أنها مرنة ومباشرة وتتعامل مع الواقع، وتجعل الباحث يحتك بالواقع المبحوث مباشرة مما يعطيه فكرة واضحة عن الموضوع الذي يدرسه، وتكمن أهمية الملاحظة في استخداماتها المختلفة في مجال البحث العلمي، والتي من أهمها:

– تأتي أهمية الملاحظة والروح العلمية لها من خلال محاولة مطابقتها مع التجربة الحقيقية والتحلي بالروح العلمية لمعرفة الواقع ومحاولة تغييره نحو الأحسن، فالمؤرخ ابن خلدون يعتبر المؤسس الحقيقي للتاريخ العلمي لكونه أول من ركز في بحثه التاريخي على ملاحظة طبيعة الأشياء، والملاحظة بالنسبة للباحثين هي انشغال أساسي، ينبغي لتفكيرهم أن يظل متشبثا بها، بالضبط كما تتشبث عين سائق بالطريق.[2]

– تعتبر الملاحظة بديلة لجمع المعلومات في حالة رفض المبحوث (الملاحظ) الإدلاء بأي إجابات.

– تعدد الأدوات التي يمكن القيام بالملاحظة من خلالها يعطينا درجة ثقة عالية في المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الملاحظة.[3]

– يمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون في التعرف على الظواهر والمشكلات التي يمكن إخضاعها للبحث والدراسة أو الجوانب التي يتضمنها تقويم البرامج.

– يمكن في جمع البيانات والحقائق التي تمكن الباحث من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها المرتبطة بالظاهرة التي يتم دراستها.

– تساعد الملاحظة تكوين الفروض وتحقيق تلك الفروض والتأكد من صحتها، كما يمكن من خلالها اكتشاف الدلائل والعلاقات التي تمكن الباحث من بناء حل نظري لمشكلة البحث التي يتصدى لها.

– تساعد في إدراك الكثير من العلاقات التي ترتبط بالظاهرة والأسباب التي تكمن وراءها واختبار الفروض التي تفسرها للوصول إلى القوانين والنظريات العامة المتصلة بها.[4]

4- خصائص الملاحظة: إن الملاحظة كوسيلة من وسائل جمع البيانات في البحث العلمي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزها وهي كالآتي:[5]

---

[1] موفق الحمداني وآخرون، المرجع السابق، ص 222.
[2] موريس أنجرس، المرجع السابق، ص 206
[3] محمد شلبي، المرجع السابق، ص 197
[4] محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاط علي، المرجع السابق، ص 259.
[5] عامر قنديلي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، عمان، دار البازوري العلمية، 1999، ص 179

– أن الملاحظة التي تتم لأغراض البحث العلمي عملية مقصودة ومخططة ومنظمة، وليست مجرد مشاهدة عرضية تتم بمحض الصدفة، حيث تتضمن الاختيار الذكي للجوانب المراد ملاحظتها بهدف تقويمها بطريقة علمية.

– تتسم الملاحظة العلمية بأن نتائجها يمكن مراجعتها واختبارها والتحقق منها عن طريق مقارنة النتائج التي توصل إليها مختلف الملاحظين أو عن طريق إعادة الملاحظة.

– تعتبر أفضل وسائل جمع البيانات في بحوث الخدمة الاجتماعية في الحالات والمواقف التي يصعب فيها استخدام الأدوات الأخرى.

– حالات المبحوثين الذين لا يستطيعون أن يعبروا عن أنفسهم قولا أو كتابة.

– أن الملاحظة ليست مجرد مشاهدة حسية فقط بل هي عملية تجمع بين النشاط الحس ي والعقلي حيث يلزم تفسير ما يقع تحت حواس الباحث من متغيرات، فهي ليست مجرد تسجيل لما يطرأ على الظاهرة من تحو ل أو تغير بل تفسير عقلي لتلك الظاهرة لفهمها إلى حد ما.

5– أساليب الملاحظة: تتنوع أساليب الملاحظة ومسميات هذه الأساليب ولكنها في النهاية يمكن إدراجها وتحديدها في أسلوبين رئيسيين هما: الملاحظة البسيطة والملاحظة المقننة وفيما يلي توضيحا لذلك:[1]

أ– **الملاحظة البسيطة:** هي ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس، ومن ثم يصعب التأكد من دقة الملاحظة وموضوعيتها.

ومعظم الناس العادية تستخدم الملاحظة البسيطة في تعاملاتهم وعلاقاتهم مع الشارع والمؤسسة والنادي والأفراد ويقوم الباحثون باستخدام الملاحظة البسيطة عندما يرغبون في إجراء دراسة على فئة معينة من السكان فيزورونهم ليتعرفوا على بعض خصائصهم حتى يمكنهم من تصميم الاستمارات والمقابلات اللازمة لجمع البيانات الدقيقة عن هؤلاء البشر.[2]

ويمكن أن تتم الملاحظة البسيطة بإحدى الطريقتين الآتيتين:

***الملاحظة بدون مشاركة:** والتي يقوم فيها الباحث بالملاحظة بدون أن يشارك في أي نشاط تقوم به الجماعة موضوع الملاحظة وغالبا ما يستخدم هذا الأسلوب في ملاحظة الأفراد أو الجماعة التي يتصل أعضاؤها ببعض اتصالا مباشرا، ويمكن أن يقوم الباحث بملاحظة تلك المواقف من خلف ستار أو حاجز زجاجي حتى لا يثير تحفظ المشاركين في سلوكهم ويفقدهم طابع التلقائية، وللملاحظة بدون مشاركة عدة مزايا منها تهيئ للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية.

---

[1] عبد الناصر عوض أحمد جبل، المرجع السابق، ص 266.

[2] المرجع نفسه، ص 266

-تجنب الباحث الأخطاء التي يقع فيها لو أنه استعان بأداة أخرى.

وجدير بالذكر أن هناك مواقف كثيرة لا يصلح فيها استخدام هذا النوع من الملاحظة كملاحظة بعض مظاهر السلوك المنحرف.[1]

***الملاحظة بالمشاركة:** وهي التي تتضمن اشتراك الباحث في حياة الناس الذين يقوم بملاحظاتهم، ومساهمته في أوجه النشاط الخاصة التي يقومون بها لفترة مؤقتة وهى فترة الملاحظة.

وتتفاوت درجات المشاركة من مشاركة كاملة إلى مشاركة جزئية، فقد يندمج " الملاحظ " في حياة الجماعة التي يلاحظها بحيث يصبح عضوا من أعضائها يشارك في جميع أنشطتها، وقد يشارك في بعض الأنشطة فقط.

وعلى القائم بالملاحظة أن يبتعد عن التحيز لفئة من الفئات التي يدرسها، فإذا كان المجتمع موضوع الدراسة مقسم إلى طبقات فعلية أن لا ينحاز لطبقة معينة، أيضا عليه أن يحترم العادات والتقاليد السائدة احتراما كاملا.

وللملاحظة بالمشاركة عدة مزايا منها:

- تعطى الباحث القدرة على دراسة الموقف.
- يتم تسجيل السلوك الذي يلاحظه هو وكما يراه في أثناء فترة الملاحظة وهذا يضمن الدقة.[2]

ب-الملاحظة المقننة: هي ملاحظة مقننة تخضع للضبط العلمي الدقيق وتستخدم أدوات قياسية محددة عالية الجودة تسعى للإجابة علي تساؤلات أو فروض محددة مسبقا حيث أن القائم بالملاحظة والسلوك الملاحظ أو طبيعة المواقف الملاحظة كلها عناصر تحت الضبط والسيطرة، ومن ثم يتم تسجيل الملاحظات بدقة وموضوعية ويمكن التأكد من درجة صدقها.

وتستخدم الملاحظة المقننة في الدراسات الوصفية والدراسات التجريبية وقد تكون الملاحظة المنظمة بالمشاركة أو بدون مشاركة حسب طبيعة البحث ومهارات البحث.[3]

ويجب على القائم بالملاحظة الاستعانة ببعض الوسائل التي تعينه على دقة الملاحظة، ومن أهم هذه الوسائل: المذكرات التفصيلية، الصور الفوتوغرافية، الخرائط، استمارة البحث أو دليل الملاحظة، المقاييس السوسيومترية.[4]

---

[1] عبد الرحمن البدوي، المرجع السابق، ص 389.
[2] محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاط علي، المرجع السابق، ص 261، 262.
[3] عبد الناصر عوض أحمد جبل، المرجع السابق، ص 173.
[4] إبراهيم عبد الرحمن رجب، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، شبين الكوم، دار الصحافة للنشر والتوزيع، 2005، ص 388.

6- استخدامات الملاحظة في الدراسات السياسية: تستخدم الملاحظة لفهم أنماط التفاعلات السياسية المختلفة حيث بواسطتها يمكن تصوير المشاهد والكيفيات التي يتم بها الفعل السياسي فعن طريقها:

أ. نستطيع دراسة عملية اتخاذ القرار في المؤسسات السياسية خاصة الإدارية والتشريعية.

ب. ملاحظة عملية انتخابية شعبية وفهم إلى أي المجموعات ينتمي المترشح وما هي الأدوات المستخدمة في الحملة الانتخابية.

ج. نستطيع معرفة آثار القرارات (فعندما يصدر قرار مثلا ليكن تعديل الدستور الملاحظة تصور لنا آثاره عن طريق رصدها لردود الأفعال اتجاهه الكلامية والفعلية).

د. نستطيع معرفة مدى التزام الأنظمة السياسية بالدساتير والقوانين التي يصدرونها وذلك بمقارنة تصرفات ممثلي السلطة وتلك النصوص.

هـ. نتمكن من الحكم على نظام سياسي بأنه ديمقراطي ليس من خلال النصوص الدستورية والقانونية والخطب والشعارات ولكن من خلال ممارسات أعوانه وممثليه وأجهزته المختلفة في الشارع ومع العامة في الحياة اليومية العادية.

7- مزايا وعيوب الملاحظة:

أ- **مزايا الملاحظة:** هناك عدة مزايا للملاحظة كتقنية منهجية مباشرة في البحث وأهمها ما يلي:

- الملاحظة من الطرق الهامة والقديمة التي تستخدم لجمع البيانات في العلوم الاجتماعية.
- تفيد في جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية واتجاهاتهم ومشاعرهم كذلك تفيد في الأحوال التي يقاوم فيها المبحوثين أو يرفضون الإجابة على الأسئلة.
- تيسر الحصول على كثير من المعلومات والبيانات المطلوبة والتي لا يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى كسلوك الأطفال ومشاعرهم واتجاهاتهم، أو عند عزوف المبحوثين عن التعاون مع الباحث أو مقاومتهم له وعدم رغبتهم في الإجلاء بأية معلومات.[1]
- توفر الملاحظة الوقت والجهد المبذول في جمع البيانات أكثر من الأدوات الأخرى.
- يساعد استخدام الملاحظة في الحصول على معلومات صادقة لما لها من موضوعية إذا تم التسجيل بطريقة سليمة.

ويرى الباحث أن للملاحظة أهمية كبرى في كشف الحقائق التي يمكن أن يخفيها المبحوث عن الباحث فهناك بعض الأشخاص قد يتلاعبون بالأوراق أو يتحايلون على القانون فمن الممكن أن يأتي المبحوث بأوراق قانونية سليمة بطريقة غير شرعية في كونه يستحق تقديم الدعم المادي له

[1] محمد شفيق، البحث العلمي المبادئ- الإعداد، مصر، المكتب الجامعي الحديث، 2009، ص122، 123.

ولكن قد يكتشف الباحث عن طريق الملاحظة أن هذا المبحوث لا يستحق هذا الدعم لذلك تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جمع البيانات في كشف الحقائق والمعلومات وترجع إلى مهارة الباحث في استخدام أداة الملاحظة.

ب- عيوب الملاحظة: رغم أهمية الملاحظة كأداة لجمع البيانات في كثير من المواقف لملاحظة السلوك على الطبيعة، إلا أن هناك عيوب قد تحد من جدوى استخدامها وهي كالتالي:[1]

- احتمال ظهور التحيز في البيانات وعرض النتائج.
- الانتقاء غير المقصود في الإدراك والتسجيل والعرض.
- إضفاء معان لا يقصدها الفاعلون أنفسهم.
- أن يعتبر خطئا حادثة عارضة لها صفة الخصوصية حادثة متكررة.
- التأثير في السلوك من خلال وجوده.
- خطأ الحواس وأدوات الملاحظة نفسها.
- تباين استخدام أنواع الملاحظة ووحدة الملاحظة.
- فالملاحظة بالمشاركة لا تستخدم مثلا مع المرضى بأمراض معينة.
- لا تستخدم في التنبؤ بالسلوك أو المواقف.
- تتأثر بالإطار المرجعي للباحث ووجهة نظره.

ومهما يكن تبقى الملاحظة أقدم تقنية منهجية تستعمل في البحث ونظرا لأهميتها يختارها الباحثون كتقنية منهجية ملائمة في أغلب بحوثهم، كما أن الأخطاء الناتجة عن استعمالاتها تعود بالأساس إلى شخص الملاحظ وليس التقنية.

ثانيا- المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات في دراسات الأفراد والجماعات الإنسانية، وهي أكثر الوسائل شيوعا وفاعلية في الحصول عل البيانات الضرورية، وعادة ما تبدو المقابلة الشخصية بالنسبة للشخص العادي مسألة بسيطة للغاية، وهي في الواقع بعيدة عن هذا أن طريقة المقابلة الشخصية مسألة فنية ترقى إلى شيء أكثر من مجرد الاقتراب من عدد من الأفراد وسؤالهم بعض الأسئلة العريضة، "وهي مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للعميل المراد دراسة اتجاهاته، حيث يستخدم استمارة وقد لا يستخدمها بل يكتفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو حول نقاط هامة من الموضوع.

1- تعريف المقابلة: تعرف المقابلة على أنها: "المحادثة الجادة والموجهة نحو هدف محدد غير مجرد وليست الرغبة في المحادثة لذاتها".[2] وتعرف أيضا "بأنها:" تفاعل لفظي يتم عن طريق

---

[1] محمد رفعت قاسم، ماهر أبو المعاط علي، المرجع السابق، ص 230.

[2] أبو النجا محمد العمدي، أسس البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مصر، دار غريب للطباعة والنشر، 1995، ص295.

موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية".[1] ويعرفها آخرون "بأنها:" تقنية تقوم على حوار أو حديث لفظي (شفوي) مباشر ومنظم بين المبحوث والباحث الذي يكون مزودا بإجراءات ودليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة".[2]

تعرف المقابلة على أنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية".[3]

تعرف أيضا بوصفها:[4] حوار بين شخصين أحدهما محاور والثاني متحاور معه، تتابع وتسجل من قبل المتحاور، الذي يملك هدفا من خلاله يتم إثراء الحوار المرتبط أساسا بموضوع محدد له علاقة بإطار البحث، ومقابلة البحث تستعمل لدراسة الأحداث أو الظواهر.

– دراسات الأفعال الماضية (مدخل بيوغرافي، بناء أرشيف شفهي، تحليل ...)

– دراسة التمثلات الاجتماعية (الأنظمة القيمية والمعيارية المعرفة الاجتماعية، تمثلات الهدف).

– دراسة وظيفة التنظيم النفسي.

ومن التعاريف السابقة نخلص إلى أن المقابلة عبارة عن حوار يتم بين الباحث والمبحوث في مكان متفق عليه مسبقا يقوم الباحث من خلاله بتوجيه أسئلة محددة (مقننة) أو غير محددة(مفتوحة) حول محاور البحث كلها أو بعضا منها.

2- خصائص المقابلة: المقابلة كتقنية منهجية تتميز بجملة من الخصائص، نذكر من بينها:[5]

– مواجهة لفظية هادفة ومقصودة بين طرفين وهما المقابل أي الباحث والمقابل أي المبحوث تسمح للباحث بجمع معلومات عن انفعالات وردود أفعال ومواقف المبحوث اتجاه قضية أو قضايا ما تشكل موضوع بحث وانشغال لدى الباحث.

– من خصائصها أنها تتم بين طرفين واحد يسعى للحصول على معلومات وهو الباحث والثاني يعمل على الإجابة على انشغالات وتساؤلات المبحوث وتزويده بالمعلومات.

–كذلك نجد أن هذه التقنية تمتاز بالهدف الدقيق المرجو الوصول إليه وعليه فالمقابلة ليست مجرد حوار بين طرفين أو ثرثرة بل هو مواجهة هادفة ومسطرة.

---

[1] طلعت إبراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، القاهرة، مصر، دار غريب للطباعة والنشر ،1995، ص 85.

[2] فضيل دليو وآخرون، المرجع السابق، ص 191.

[3] رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، الجزائر، 2002. ص 148.

[4] عبد الكريم غريب، منهج البحث العلمي في علوم التربية والعلوم الإنسانية، ط1، الدار البيضاء، منشورات عالم التربية، 2012، ص 166، 167.

[5] جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، ط1، القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث، 2012، ص 169، 170.

3-أهداف المقابلة وأهميتها: تهدف المقابلة بصورة عامة إلى:[1]

- الحصول على المعلومات التي يريدها الباحث من المبحوثين.
- التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.

وتبرز **أهمية المقابلة** في الحالات التالية:[2]

- عندما يكون المفحوصين أطفالا أو أشخاصا لا يعرفون القراءة والكتابة.
- عندما يكون المفحوصين من كبار السن أو العجزة أو المعاقين أو المرضى.
- حينما لا يرغب المفحوصين في إعطاء آرائهم ومعلوماتهم كتابة.
- حينما يتطلب موضوع الدراسة اطلاع الباحث نفسه على الظاهرة وعلى مجتمع الدراسة.
- حينما يتطلب الموضوع جمع المعلومات من عدد من الأفراد الذين يعيشون أو يعملون معا كالعمال في المصانع أو المعلمين في المدارس مثلا.
- حينما يكون الهدف الحصول على وصف كيفي للواقع وليس كميا أو كميا.
- حينما يتطلب الحصول على المعلومات وجود علاقات شخصية مع المفحوصين.
- حينما يشعر الباحث بأن المفحوصين بحاجة إلى من يشعرهم بأهميتهم ويقدرهم.

4-شروط إجراء المقابلة: تتمثل شروط إجراء المقابلة فيما يلي:[3]

- **المواجهة:** يجب أن تكون المقابلة وجها لوجه لأن الحضور والمواجهة قد تعطي للباحث جملة من المعطيات التي يتم جمعها عن طريق الملاحظة كأداة مساعدة.
- **الوضعية الاجتماعية:** أي مكان إجراء المقابلة. وقت وجو إجراء المقابلة.
- **الباحث المحترف:** إذ لابد أن يتمتع هذا الباحث بجملة من المميزات أهمها: قوة التذكر اللباقة باجتناب الجوانب الحساسة والمحرجة، المستوى الثقافي، المظهر الفيزيقي.
- **فردا عاديا:** من هذا المنطلق تعد اللغة المستعملة في المقابلة شرطا أساسيا من شروط نجاح المقابلة وذلك بمراعاة مستوى المبحوث وبيئته أو محيطه، أضف إلى ذلك توافق دور الباحث والمبحوث أي كل منهما يلتزم بدوره إلى أبعد حد ممكن.

5- أنواع المقابلات: تتوفر الساحة العلمية على نوعين أساسيين من المقابلات العلمية هما:[4]

- **المقابلة غير المقننة (الحرة):** تشمل أنواع عديدة كالمقابلة التأثيرية/البؤرية/المقابلة الإكلينيكية-العلاجية/المقابلة المتمركزة حول العميل.

---

[1] جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي (مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية)، ط2، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2007 ، ص 110،111.

[2] المرجع نفسه.

[3] نورة دريدي وآخرون، في منهجية البحث الاجتماعي، ط1، قسنطينة، الجزائر، منشورات مكتبة اقرأ، 2007، ص 127.

[4] مسعودة كنونة وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دون طبعة، قسنطينة، الجزائر، دار البعث، 1999، ص 192.

– **المقابلة نصف المقننة:** وتصلح في المراحل التمهيدية لدراسة بعض التفاعلات الاجتماعية والمراحل الأخيرة من البحث.

–**المقابلة المقننة (استمارة أسئلة) المقابلة الاستفهامية:** تصلح في الدراسات المسحية أكثر، ولها تسميات عديدة: استمارة المقابلة، أو استبيان (الاستبار) المقابلة والاستبيان البريدي الاستخبار البريدي. ونميز فيها نوعين:

***المقابلة المقننة المباشرة:** وتتم بين الباحث شخصيا والمبحوث شخصيا وجها لوجه أو عبر الاتصال الهاتفي، و،

***المقابلة المقننة غير المباشرة:** وتتم عبر وسائط بشرية أو وسائل اتصالية (البريد العادي– الالكتروني).

وهناك من يصنفها إلى ما يلي:[1]

– **المقابلات شبه المنظمة:** بالنسبة لمعظم الناس يمثل استخدام الاستبانات شبه المنظمة الخطوة الأولى على طريق جمع المعلومات النوعية...يتم اللجوء إليها ساعة تريد جمع بيانات منظمة ودقيقة واستطلاع آراء الناس ومعتقداتهم على حد سواء. وهذا الغرض يحدد حجم العينة المستخدمة.

– **المقابلات المعمقة:** تسعى بكل عمق لاستكشاف ما يعتري الناس من مشاعر حيال هذه القضية أو تلك، فالذين يجري عليهم الاستطلاع يمنحون وقتا كافيا للتفكير بالأسئلة التي يتم طرحها عليهم، كما يتم تشجيعهم على الاسترسال في إيضاح كل ما يشعرون به بالتفصيل.

– **مجموعات المناقشة:** تسمى أيضا "المجموعات المكثفة"، وهو مصطلح أكثر شيوعا هذه الأيام... جوهر القضية هو التفاعل بين أعضاء المجموعة عن طريق مراقبة كيفية تعديل الناس لمواقفهم، وكيفية تفاعلهم مع وجهات نظر الآخرين المختلفة وإدارة خلافاتهم، فهي عبارة عن مناقشات بالمعنى الصحيح... في مجموعات المناقشة الحقيقية يترأس من يجري المقابلة جلسة المناقشة، ويتدخل وقت الضرورة. مع إعطاء كل فرد فرصته في المناقشة، مواضيع معدودة فقط يمكن تغطيتها في المجموعات المكثفة، فثلاثة مواضيع أو أربعة كافية تماما.

6– خطوات إجراء المقابلة الجيدة: بعد أن يتضح للباحث أن المقابلة هي أنجع وأنسب تقنيات البحث لجمع المعلومات التي تمكن من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه يبدأ في إجراءات الإعداد لتنفيذ المقابلة وفق الخطوات التالية:

– تحديد الأشخاص المطلوب مقابلتهم.

– تحديد خطة المقابلة وأسئلتها.

---

[1] سامي حسن عرار، إعداد البحوث، دليلك الكامل في تصميم مشاريع البحوث وإدارتها، ط1، سورية، دار مهرات للعلوم، 2008، ص159-163.

– التدريب على أسلوب المقابلة.

– التثبت من صحة البيانات والمعلومات.

– تسجيل المقابلة.

– التأكد من توافر المواصفات التي تقوم عليها المقابلة الناجحة.[1]

– أن لا يشعر من يقوم بالمقابلة الطرف الآخر بأنه سيقوم بإعطاء إجابة معينة أو تحيزا.

– أن يقوم المقابل بإعلام المستجيب بطبيعة المشروع ويشجعه على التعاون معه.

– أن يكون صريحا مع المستجيب بحيث لا يخفي عنه الحقيقة.

– التعاون وذلك بطلب الإذن بتسجيل المقابلة، إذا كانت على شريط مسجل.

– أن يكون القائم بالمقابلة هاضما بشكل جيد للأسئلة التي سيطرحها على المبحوثين بحيث لا يستعمل ورقة إلا في حالات الضرورة، وأن يكون هاضما ومتمرنا على خطوات إجراءات المقابلة وأدبياتها، بحيث تحول موقف المقابلة مع المبحوثين إلى موقف شاعري منبسط.

– الحرص على إعطاء الفرصة الكاملة للعميل للتعبير عن كوامن نفسه، وما يشعره به، وهذا ما يتطلب من القائم بالمقابلة أن يكون صبورا رزينا ثقيلا لا يستعجل للإجابة على الأسئلة ولا يستعجل إنهاء المقابلة.

– يجب تسجيل الإجابات كما هي دون تحريف أو حشو، ولخدمة هذا الهدف من الأحسن الاستعانة بجهاز تسجيل حتى لا يفوت الباحث أي معلومة يدلي بها المبحوث، ولا ينشغل إلا بالكتابة فيهمل التركيز على الأسئلة والجو العام للمقابلة.[2]

– اعتماد التلقائية والعفوية في طرح الأسئلة، التي من شأنها أن تبسط موقف المقابلة وتخفض من توتر المبحوث إلى المستوى الذي يناسب نجاح موقف المقابلة، ولا يقتصر هدف القائم بالمقابلة على الوصول إلى البيانات بصورة مجردة.

– اعتماد الموضوعية في محاورة المبحوث وألا يميل القائم بالمقابلة من خلال صياغة أسئلته إلى رأي معين، أو توحي طريقة حواره أن يتبنى موقفا مسبقا، فهذا من شأنه أن يؤثر على اتجاه أو رأي المبحوث، أما في اتجاه الإذعان أو في اتجاه الإعداد بالذات والتعصب، وكلاهما موقفان لا يخدمان هدف البحث.

– المرونة في الحوار، بحيث لا يصر القائم بالمقابلة أن يطرح أسئلة معينة كما لا يضغط على المبحوث بأن يجيب على الأسئلة بحد ذاتها، وإنما يكون مرنا بأن يتنقل من سؤال إلى آخر

---

[1] سناء محمد سليمان، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، القاهرة، مصر، عالم الكتب، 2010، ص 167

[2] رجاء وحيد دويدري، المرجع السابق، ص323.

ويتجاوز بعض الأسئلة التي تثير حساسية معينة، ويعيد طرحها بصيغة أخرى في سياق الحديث دون أن يثير المبحوث.[1]

7-مزايا وعيوب المقابلة:

أ- مزايا المقابلة: للمقابلة جملة من المزايا التي تتميز بها عن غيرها من أدوات جمع البيانات، ومن أهم مزايا المقابلة ما يلي:[2]

- يمكن استخدامها مع أفراد أميين أو صغار السن، فالمقابلة لا تتطلب من المبحوثين أن يكونوا مثقفين حتى يجيبوا على الأسئلة، حيث إن القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة.

- تتميز المقابلة بالمرونة، فيستطيع القائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يكون غامضا عليهم من أسئلة، وأن يوضح معاني بعض الكلمات.

- تفيد المقابلة في التواصل إلى إجابات من معظم من تتم مقابلتهم، فنسبة المردود من المقابلات عالية مقارنة بنسبة المردود من الاستبيانات كأداة من طرق جمع البيانات، فهناك العديد من الناس الذين لديهم الاستعداد للتعاون في الدراسة إذا كان كل ما هو مطلوب منهم أن يتكلموا.

- يحصل القائم بالمقابلة على إجابات لجميع الأسئلة.

- تفيد المقابلة عندما تكون المعلومات المطلوبة ذات طبيعة حساسة بالنسبة لشخص، لذلك يفضلون الكلام والحديث عن الكتابة.

- تضمن المقابلة للباحث الحصول على معلومات من المبحوث دون المناقشة مع غيره من الناس، ولذلك تكون الآراء التي يدلي بها عن رأيه الشخصي دون التأثير من أحد.

- تسهم في المراحل الأولى من البحث، وفي الكشف عن الأبعاد المهمة للمشكلة، وفي اقتراح الفروض.

ب-عيوب المقابلة: بالرغم من المزايا التي تتمتع بها المقابلة العلمية إلا أنها لا تخلو من عيوب يمكن ذكر أهمها:[3]

- تحتاج إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية.

- كثرة تكاليف تنقل القائمون بالمقابلة؛ لذلك فتكلفتها مرتفعة إذا ما قورنت بأداة أخرى كالاستبيان.

- كثيرا ما يمتنع المبحوث عن الإجابة عن بعض الأسئلة الخاصة، والتي تمثل حساسية معينة، وذلك لشعورهم بأن القائم بالمقابلة يعرف أسمائهم ويخشون أن يصيبهم ضرر مادي أو أدبي إذا ما أجابوا عنها.

---

[1] ستيفن كول، منهج البحث في علم الاجتماع، ترجمة أحمد التكلاوي، القاهرة، مصر، مكتبة نهضة الشرق، 1998، ص46.

[2] محمد سويلم بسيوني، أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ط1، القاهرة، مصر، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، 2013، ص201

[3] المرجع نفسه، ص 201

– لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث، فإن الفرد قد لا يكون صادقا فيما يدلي من بيانات، فيحاول تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أنه يتفق مع القائم بالمقابلة.

– قد ينجم عن تحيز الباحث لقضية معينة، تحريف الحقائق التي يتوصل إليها بصورة تخدم أغراضه الشخصية.

ثالثا– الاستبيان

تعد أداة الاستبيان من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية.

1– تعريف الاستبيان: تعددت وتنوعت تعاريف الاستبيان كأداة لجمع البيانات ونذكر منها ما يلي:

الاستبيان في اللغة: أصل استبيان من مصدر الفعل استبان وبان أي يعني ظهر ووضح واستطلع، بما معناه استطلاع حول موضوع أو مشكلة ما ومعرفة ووضوح ما هو متعلق بها، وهناك عدة ترجمات للاستبيان فأحيانا يترجم بالاستفتاء، وأحيانا بالاستقصاء، وكلها كلمات تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات.[1]

فمصطلح الاستبانة يشير إلى أداة لجمع البيانات، وهي عبارة عن استمارة بحث ويعرفها فاخر عاقل أنها: "أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي، وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء،[2] وتضم عددا من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عنها بنفسه، وفي بعض الأحيان ترسل هذه القائمة من الأسئلة عن طريق البريد وتسمى في هذه الحالات بالاستبانة البريدية.

كما يعرف الاستبانة أنها: "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها".[3]

عرف الاستبيان على أنه:" أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان في شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها، من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان".

---

[1] محمد شلبي، المرجع السابق، ص 243.

[2] فاخر عاقل، أسس البحث العلمي، بيروت، دار العلم للملايين، 1979، ص 255.

[3] فوزي عبد الله العكش، المرجع السابق، ص 210.

يعتبر الاستقصاء (الاستبيان) أحد الأساليب الأساسية التي تستخدم في جمع معلومات أولية أساسية أو مباشرة من العينة المختارة، أو من جميع مفردات مجتمع البحث، عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مقدما وذلك بهدف التعرف على حقائق معينة، أو وجهات نظر المبحوثين، واتجاهاتهم، أو الدوافع أو العوامل والمؤشرات التي تدفعهم إلى تصرفات سلوكية معينة.[1]

واستمارة البحث أنموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة، أو موقف ما، فهي: "التقنية المباشرة للاستطلاعات العلمية المستعملة للأفراد، والتي تسمح لمساءلتهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة والحصول على نتائج كمية من أجل إيجاد علاقات إحصائية ومن أجل القيام بمقارنات عديدة"، "ومن خلالها يمكن ترجمة هدف البحث في أسئلة محددة لها علاقة بهدف الدراسة ككل"، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد. [2]

ومهما كانت تسمية هذه الأداة استبيان أو استقصاء أو استبيار، فإن أسئلة الاستمارة تكون منصبة حول معرفة اتجاهات ودوافع مفردات مجتمع البحث أو الدراسة حول موضوع معين، ويؤدي الإعداد الجيد لقائمة الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة إلى الحصول على البيانات التي تتفق مع هدف البحث، وهنا يجب التنبيه لملاحظة على قدر من الأهمية وهي أنه يتم وضع فرضيات البحث كمحاور يتم طرح أسئلة حولها بهدف اختبارها وهذا إجراء ضروري تابع لصياغة أو تحديد الإشكالية ومن ثم الفرضيات الموجّهة للبحث.[3]

2- قواعد ومعايير صياغة الاستبيان: على الباحث أن يراعي في تصميم الاستبيان عددا من القواعد والمعايير أثناء صياغته، تتعلق بمحتوى الاستبيان وبشكله وأهدافه:[4]

- **القواعد العامة للصياغة:** وتشمل محتوى الاستبيان وحجمه، بحيث يفترض أن لا يكون كبيرا، حتى لا يتطلب جهدا من المستجوبين، كأن يتجنب الباحث وضع أسئلة لا مبرر لها وغير مهمة، مما يؤدي إلى الحد من دافعية المستجوبين، كذلك الأسئلة المثيرة للتفكير الدقيق، أو المعقد، وإذا كان بالإمكان الحصول على الأسئلة من مصادر أخرى، كالسجلات والوثائق، فلا داعي لطلبها بواسطة الاستبيان، حتى لا يعطي المستجوب فرصا للشك في جدية الاستبيان، ومما يدفع المستجوب للإجابة بدقة وجدية وجود عناصر محفزة تجذب انتباهه، أو تسمح بالتعبير عن أرائه،

---

[1] محمد شلبي، المرجع السابق، ص 243.
[2] عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، كتاب جماعي، المرجع السابق، ص 71.
[3] فضيل دليو، المرجع السابق، ص217.
[4] ابتسام أحمد عيسى، الاستبيان: قواعد تصميمه، خطواته وأشكاله مزاياه وعيوبه، ماليزيا، كلية العلوم الإسلامية، جامعة المدينة العالمية، دون سنة، ص 07.

كما يجب التأكد من ارتباط كل سؤال في الاستبيان بمشكلة البحث، ويتحقق هدف جزئي يسهم في تحقيق أهداف البحث.

– **قواعد تتعلق بصياغة الأسئلة:** بحيث تصاغ بعبارات واضحة وكلمات سهلة محدودة المعاني، تسهل إدراك المطلوب من السؤال، ويفضل استعمال الكلمات العامة التي يتفق الناس على معانيها، وأن تكون الجمل المستخدمة في صياغة السؤال قصيرة مرتبطة بالمعنى، وأن يحوي السؤال فكرة واحدة فقط، لا تشعر المستجوب بالحرج، وأن توضع جميع الخيارات الممكنة للإجابة، والتركيز على الخيارات الرئيسية، وترك بند مفتوح لاحتمالية وجود خيار آخر، وأن تصاغ الأسئلة ذات الطابع الكمي بشكل دقيق ومباشر.

– يراعي في صدق الإجابة عن الأسئلة وضع أسئلة خاصة توضح مدى صدق المستجوبين، ووضع أسئلة خاصة ترتبط إجابتها بإجابات أسئلة أخرى موجودة في الاستبيان، لأن وجود أي خلل في إجابات الأسئلة يكشف عدم دقة المفحوص في الإجابة، وهناك وسيلة أخرى للتحقق من صدق الإجابة هي المقارنة بين الإجابة الواردة في الاستبيان، مع ما هو موجود في الاستبيان والوثائق، إلا أن ذاك يتطلب وقتا وجهدا إضافيين.

– **ترتيب الأسئلة:** يراعى فيها البدء بالأسئلة السهلة التي تتناول الحقائق الأولية، وأن ترتب الأسئلة بشكل منطقي، كأن يضع الباحث الأسئلة الخاصة بشكل معين في وحدة متسلسلة في الاستبيان، وينتقل بعدها إلى أسئلة مرتبطة بموضوع آخر، ويبدأ الباحث بالأسئلة السهلة والعامة، وأن يعالج كل سؤال مشكلة واحدة.

3– خطوات إعداد الاستبيان: تتمثل في النقاط التالية:[1]

– تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته، ومن ثم تحديد البيانات والمعلومات المطلوب جمعها.

– ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة والاستفسارات.

– اختيار 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 في ضوء الملاحظات التي يحصل عليها فإنه يستطيع تعديل الأسئلة بالشكل الذي يعطي مردودات جيدة.

– تصميم وكتابة الاستبيان بشكله النهائي ونسخه بالأعداد المطلوبة.

– توزيع الاستبيان حيث يقوم باختيار أفضل وسيلة لتوزيع وإرسال الاستبيان بعد تحديد الأشخاص والجهات التي اختارها كعينة لبحثه.

---

[1] عصام حسن أحمد الدليمي، سؤال وجواب في منهج البحث العلمي، ط1، عمان، الأردن، دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2018، ص102، 103.

– 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.

– تجميع نسخ الاستبيان الموزعة للتأكد من وصول نسخ جديدة منها.

4–أنواع الاستبيان: يعتبر الاستبيان أداة هامة لجمع البيانات من خلال تصميم الاستمارة الخاصة بجمع البيانات بما يتناسب مع طبيعة البحث والمنهجية المتبعة ويتوقف نوع الاستبيان على نمط الأسئلة وصياغتها وطريقة الإجابة عليها وعلى الإجابات المنتظر الحصول عليها وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم الاستبيانات إلى نوعين هما:[1]

أ– **الاستبيان اللفظي:** ويعتمد هذا النوع على اللغة المكتوبة وينقسم بدوره إلى ثلاث أنواع هي:

* **الاستبيان المفتوح:** ويعتمد على أسئلة تطلب من المجيب إجابات غير محددة ويمتاز هذا النوع بأنه يعطي للمجيب الفرصة للكشف عن دوافعهم واتجاهاتهم بالإضافة إلى سهولة صياغة أسئلته إلا أنه يعاب عليه صعوبة تفريغ وتبويب ومعالجة بياناته وتتطلب جهد ووقت من المجيب إضافة إلى أنه قد يغفل المجيب تسجيل معلومات مهمة تفيد البحث.

* **الاستبيان المغلق:** ويتضمن فقرات أو أسئلة تتضمن إجابات محددة، ويمتاز هذا النوع بسهولة الإجابة والمعالجة ويحتاج إلى وقت وجهد قليل من المجيب ومن عيوبه انه لا يكشف عن دوافع المجيب ولا تؤدي إلى الكشف عن معلومات ذات عمق.

* **الاستبيان المغلق المفتوح:** أكثر الأنواع شيوعا ويحتوي علي نوعين من الأسئلة تتضمن الأولى أجوبة محددة وتتضمن الثانية أسئلة مفتوحة غير محددة، ويتجنب هذا النوع عيوب الاستبيانات المغلقة والمفتوحة.

ب– الاستبيان المصور: يتضمن هذا النوع رسوما وصورا بدلا من العبارات المكتوبة ويعد هذا الاستبيان مناسبا للأطفال والأميين، ويصعب تقنين هذا الاستبيان كما أنه يقتصر علي المواقف التي تتضمن خصائص بصرية... وتكون تعليماته في الغالب شفهية.

5– مزايا وعيوب الاستبيان:

أ– **مزايا الاستبيان:** عددها الأستاذ "حمدي أبو الفتوح عطيفة" في النقاط التالية:[2]

– أقل أدوات جمع البيانات تكلفة.

– تمكننا الاستبانة من الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد.

---

[1] سناء محمد سليمان، المرجع السابق، ص 107، 108.

[2] حمدي أبو الفتوح عطيفة، منهجيات البحث العلمي في التربية وعلم النفس، ط1، القاهرة، مصر، دار النشر للجامعات، 2012، ص 306.

–هناك احتمالا كبيرا بأن البيانات التي نحصل عليها من الاستبانة ذات درجة مقبولة من الموضوعية.

– طبيعة الاستبانة ومراحل بنائها تضمن لها نوعا من التقنين في صياغة الأسئلة وفي ترتيبها وفي التعليمات وفي عملية تدوين الاستجابات، وهذا التقنين يضمن درجة كبيرة من الاتساق في المواقف المختلفة، ومن ثم فإن البيانات التي نحصل عليها تكون ذات قيمة كبيرة.

– توفر الاستبانة وقتا كافيا للمستجيب للتفكير في إجاباته، مما يدفعه إلى التفكير بعمق في البيانات التي سيدونها والتدقيق فيه.

ب– عيوب الاستبيان: عددها الأستاذ "حمدي أبو الفتوح عطيفة" أيضا في النقاط التالية:[1]

– نسبة الردود في حالة الاستبانات تكون عادة منخفضة، ويزداد انخفاضها في حالة الاستبانات البريدية.

– قد تحمل الكلمات المتضمنة في أسئلة الاستبانة أكثر من معنى بالنسبة لأكثر من مستجيب.

– فقدان الاتصال الشخصي بين الباحث والمبحوث.

– يصعب استخدامها مع الأشخاص الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.

– يصاب المستجيبون بالملل عند ملء الاستبيان، وذلك إذا ما زاد حجم الأسئلة عن الحجم المقبول.

بالإضافة إلى هذه العيوب فقد أضاف الأستاذ "عصام حسن أحمد الدليمي" عيوب أخرى نذكر منها:[2]

– قد تكون الإجابات على جميع الأسئلة غير متكاملة بسبب إهمال إجابة هذا السؤال أو ذلك سهوا أو تعمداً.

– عدم فهم واستيعاب بعض الأسئلة وبطريقة واحدة لكل أفراد العينة المعنية بالبحث.

---

[1] المرجع نفسه، نفس الصفحة.

[2] عصام حسن أحمد الدليمي، المرجع السابق، ص 101.