المحاضرة السادسة عشر: طرائق جمع البيانات:

- **تصنيف البيانات.**

تصنف البيانات إلى فئتين:

- بيانات أولية.
- وبيانات ثانوية.

المعلومات المجمعة باستخدام النموذج الأول يقال أنه تم جمعها من المصادر الأولية، في حين المصادر المستخدمة في النموذج الثاني تدعى بالمصادر الثانوية. كمثال تتضمن المصادر الثانوية بيانات التعداد للحصول على معلومات عن العمر، الجنس، بنية السكان، واستخدام سجلات المستشفيات لاكتشاف أنواع الأمراض والوفيات، واستخدام سجلات المنظمات للتثبت من نشاطاتها، وجمع البيانات من المصادر كالمقالات والجرائد، والمجلات، والكتب والدوريات للحصول على معلومات تاريخية وغيرها...

ومن جهة أخرى، المعرفة المباشرة كاتجاهات المجتمع نحو الخدمات الصحية، التأكد من الاحتياجات الصحية في المجتمع، تقويم برنامج اجتماعي، تحديد الرضا المهني للعمال في المؤسسة، التأكد من الخدمات المقدمة من طرف عامل ما كلها أمثلة للمعلومات المجمعة من المصادر الأولية ***(Ranjit Kumar, 2005, p118)***. وعليه يمكن القول أن المصادر الأولية هي: " تلك المصادر التي تتواجد فيها البيانات بصفة أصيلة، ويقوم البحث هنا بجمع البيانات من تلك المصادر مستخدما أي من الأدوات الآتية: الاستبانة، المقابلة، الملاحظة)**(الصيرفي عبد الفتاح: 2002، ص 85)**. أما المصادر الثانوية فهي: " تلك المصادر التي تتواجدر فيها البيانات مجمعة وجاهزة، ويقتصر دور الباحث هنا على تحليل تلك البيانات واستخلاص النتائج اللازمة لبحثه منها، وهذه البيانات قد تكون منشورة أو غير منشورة**(الصيرفي محمد عبد الفتاح: 2002، ص85)**.

لا توجد أي أداة من أدوات جمع البيانات يمكن أن تزودك بمعلومات دقيقة وصادقة مئة بالمائة؛ إنّ نوعية البيانات المجمعة تعتمد على عدد من العوامل الأخرى، والتي سيتم مناقشها عندما نكون بصدد الحديث عن كل أداة. تكمن مهارتك كباحث في قدرتك على الأخذ بعناية العوامل التي يمكن أن تؤثر في نوعية بياناتك. واحدة من الاختلافات الرئيسية بين الباحثين الخبراء والمبتدئين يكمن في مدى فهمهم والقدرة على التحكم في تلك العوامل؛ وبالتالي يجب على الباحثين المبتدئين بأن يكونوا مدركين لها ***(Ranjit Kumar, 2005, p119)***.

- جمع البيانات باستخدام المصادر الأولية:

توجد العديد من الطرق التي يمكن أن تستخدم في جمع البيانات الأولية، إنّ اختيار أداة ما إنّما يعتمد على: الغاية من الدراسة، والموارد المتاحة، ومهارات الباحث. في الكثير من الحالات عندما تكون أداة ما هي الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة لا يمكن استخدامها بسبب وجود قيود مثل: عدم توافر الموارد أو المهارات اللازمة. في مثل هذه المواقف ينبغي عليك أن تكون مدرك للمشكلات التي تفرض قيود على نوعية البيانات.

عند اختيار أداة ما من أدوات جمع البيانات، تؤدي الخصائص السيوسيواقتصادية والديموغرافية لمجتمع الدراسة دور هام في ذلك، وعليه ينبغي عليك أن تتعرف بشكل أكثر على تلك الخصائص كمثال: المستوى التعليمي، البنية العمرية، المكانة السوسيواقتصادية والخلفية العرقية. وإذا كان ذلك ممكنا؛ إنه من المفيد أن تعرّف السكان بالغاية أو الفائدة من الدراسة ... البعض من السكان ولعدد من الأسباب لا يشعرون بالارتياح مع أي أسلوب في جمع البيانات(المقابلات مثلا) ولا بالارتياح في التعبير عن آرائهم في الاستمارة. علاوة على ذلك، يستجيب المبحوثين ذوي المستوى التعليمي المنخفض بشكل مختلف مع طرق معينة في جمع البيانات مقارنة بذوي المستوى التعليمي العالي.

المحدد الهام الأخر لنوعية البيانات في دراستك هو طريقة توضيح غرض الدراسة وأهميتها للمستجوبين. ومهما يكن ينبغي عليك التأكد بأن المستجوبين مدركين بوضوح لأهمية الدراسة وغايتها. هذا الجزء هام عندما تستخدم الاستبيان في جمع البيانات، لأنه في حالة المقابلة تستطيع الإجابة على أسئلة المستجوبين ولكن في الاستبيان لا تكون لديك هذه الفرصة ***(Ranjit Kumar, 2005, p119)***. وفيما يلي عرض للأدوات المذكورة سابقا مع نوع من المناقشة والتحليل:

1- الملاحظة:

-المفهوم:

تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في البحث الاجتماعي ومصدرا أساسيا لموضوع البحث **(ريمون كيفي، لوك فان كامبنهود: 1997، ص202)**. ورغم ذلك؛ إلاّ أنها من الأدوات الأقل استعمالا في البحوث الاجتماعية باستثناء علم الأنثروبولوجيا، الذي يعتبر هذه التقنية من أهم التقنيات وذلك من أجل الحصول على المعطيات والبيانات الميدانية، حيث تلجأ بقية العلوم الاجتماعية الأخرى إلى استخدام أداة الاستبيان أو الاستمارة أو المقابلة بشكل أكثر(سبعون سعيد: 2012، ص83).

وتعتبر الملاحظة واحدة من الطرائق المستخدمة في جمع البيانات الأولية، والملاحظة - بشكل هادف - هي: طريقة منهجية وانتقائية للمشاهدة أو الاستماع إلى التفاعل أو الظاهرة كما هي في عين المكان ***(Ranjit Kumar, 2005, p119)***. وتعرف الملاحظة بأنها الرؤية بالعين مع تقصد الفحص والمراقبة (ريمون كيفي، لوك فان كامبنهود:1997، ص202). وهناك العديد من المواقف التي تكون فيها الملاحظة الأداة الأكثر ملائمة لجمع البيانات.كمثال: التعرف عن التفاعل الاجتماعي في جماعة ما، دراسة الأنماط الغذائية للسكان، التأكد من الوظائف المنجزة من طرف عامل ما، أو دراسة السلوك أو السمات الشخصية للأفراد. إنها مناسبة أيضا في المواقف التي لا يمكن فيها استخراج المعلومات الكاملة أو الدقيقة من الاستبيان، لأن المستجوبين إما غير ملزومين أو واعين للإجابات؛ لأنه من الصعب عليهم فصل أنفسهم عن التفاعل***(Ranjit Kumar, 2005, p120)***.

- **خطوات الملاحظة:** ويمكن ذكرها على النحو الآتي:

-تحديد موضوع ومحاور الملاحظة بدقة.

- تحديد وضبط العينة التي تجرى عليها الملاحظة (الفرد أو الجماعة) (زرواتي رشيد: 2007، ص260).

- ضبط طريقة التسجيل الملاحظات.

- التأكد من صدق ما يلاحظه الباحث، وذلك بمقارنة ملاحظاته بملاحظات غيره في الموضوع (زرواتي رشيد: 2007، ص260).

- **أنواع الملاحظة:** هناك نوعين من الملاحظات هي:

- **الملاحظة بالمشاركة:** وهي تلك الملاحظة التي تكون "أنت" بوصفك كباحث مشارك في نشاطات الجماعة بنفس الأسلوب الذي تبدو فيه كعضو فيها، سواء كانوا على دراية بأنهم محل للملاحظة أم لا. مثال: إذا أردت معرفة ردود أفعال الناس اتجاه المعوقين، يمكنك دراسة ردود أفعالهم من خلال القيام بالجلوس على المقعد بنفسك. أو إذا أردت دراسة حياة المساجين أدعي بأن تكون أحد المساجين لفعل ذلك ***(Ranjit Kumar, 2005, 120)***. وفي هذا النوع من الملاحظة قد يفصح الباحث للمبحوثين عن دوره كملاحظ، ويتطلب ذلك كب ثقة المبحوثين، وقد لا يفصح عن ذلك كما سبق ذكره، وهذا النوع من الملاحظة سماه " إدوارد ليندمان" بالملاحظة بالمشاركة المستترة **(زرو اتي رشيد: 2007، ص262).**

- **الملاحظة بدون مشاركة:** هذا النوع من الملاحظة يجري عندما تكون "أنت" بوصفك كباحث غير ملزم بالمشاركة في نشاطات الجماعة ولكن تبقى ملاحظ سلبي، تشاهد وتستمع لنشاطاتها وتسجل الخلاصات من خلال ذلك. مثال: إذا أردت دراسة الوظائف المنفذة من طرف المربيات في المستشفى أنت كباحث يمكنك أن تشاهد وتتبع وتسجل النشاطات كما هي موجودة في الواقع. وبعد انجاز العديد من الملاحظات والخلاصات يمكنك استخراج الوظائف التي نفذتها المربيات في المستشفى. أي جماعة مهنية ومهما كان مكان تواجدها يمكن ملاحظتها بنفس الأسلوب ***(Ranjit Kumar, 2005, p120).***

- **مشكلات تواجهنا مع الملاحظة كأداة في جمع البيانات:**

إناستخدامك للملاحظة كأداة في جمع البيانات قد تواجه فيها عدد من المشكلات والتي لا يفترض وجودها جميعا أو أي منها- بالضرورة- في كل المواقف. ولكن عليك كمبتدأ أن تكون مدرك لتلك المشكلات.

- عندما يصبح الأفراد أو الجماعات مدركين بأنهم تحت محل للملاحظة، يمكنهم أن يغيروا من سلوكهم، واستنادا إلى الموقف التغير يمكن أن يكون بالإيجاب أو بالسلب، بالزيادة أو بالنقصان.

- هناك إمكانية دائما لتحيز الباحث، فمن السهولة إدخال التحيز، وليس هناك طريقة سهلة لفحص الملاحظات والخلاصات المسحوبة(Ranjit Kumar, 2005, p120).. فقد يتأثر الباحث بالذاتية أو التحيز بسبب تعامله مع المبحوثين أو عدم عثوره على المعلومات أو البيانات التي يريد جمعها للموضوع، أو لكونه لم يتمكن من تفسير الظاهرة محل البحث(زرواتي رشيد: 2007، ص266).

- التصورات المستخرجة من الملاحظات يمكن أن تختلف من ملاحظ إلى آخر.

- هناك إمكانية لعدم إتمام الملاحظات أو التسجيلات والتي تختلف مع طريق التسجيل، فالملاحظ يمكن أن يشاهد بقوة على حساب تسجيل التفاصيل والمشكلة العكسية التي يمكن أن تحدث وهي عندما يأخذ الملاحظ ويركز على النقاط الجزئية قد يفوته جزء من التفاعل***(Ranjit Kumar, 2005, p121).***

- قد تستغرق الملاحظة وقتا طويلا وجهدا وأموالا كبيرة من الباحث، ويكون الباحث عاجزا عن ذلك(زرواتي رشيد: 2007، ص266).

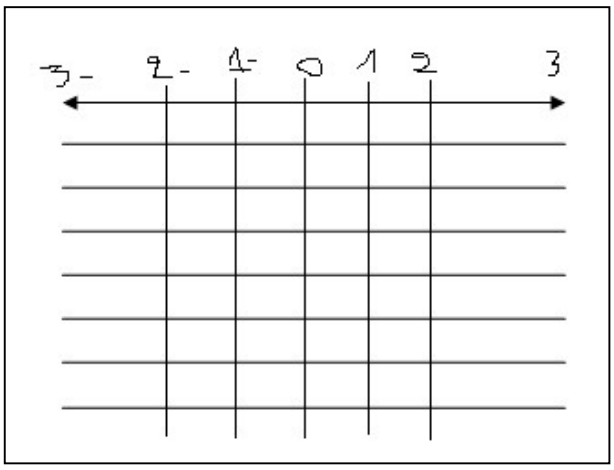
- **مو اقف يمكن أن تجرى فيها الملاحظات:** يمكن أن تجرى الملاحظة تحت شرطين"ظرفين":طبيعيا، أو تحت الضبط أو التحكم.

إن ملاحظة الجماعة في وضعها الطبيعي بدلا من التدخل في نشاطاتها تصنف كملاحظة تحت الظروف الطبيعية. أما إدخال مثيرات إلى الجماعة كفعل وملاحظة رد الفعل تسمى بالملاحظة تحت الضبط.

- **تسجيل الملاحظات:** هناك العديد من الطرائق لتسجيل الملاحظة، إنّ اختيارك لطريقة ما في التسجيل إنما يعتمد على الغرض من الملاحظة. دائما يجب عليك أن تضع في اعتبارك أن لكل طريقة ايجابياتهاوسلبياتها(Ranjit Kumar, 2005, p121).

- **السرد:** في هذا الشكل من التسجيل يسجل الباحث التفاعل بأسلوبه، وفي العادة يقوم بوضع ملاحظات مختصرة بينما هو يلاحظ في التفاعل، وبعد الانتهاء حالا من الملاحظة يضع الملاحظات المفصلة في شكل سرد. أضف إلى ذلك بعض الباحثين يمكن أن يترجموا التفاعل ثم يقومون باستخراج الاستنتاجات منه. الايجابية الأعظم لطريقة التسجيل بالسرد هي أنها تزودك برؤية عميقة عن التفاعل. وتكمن السلبية في أن- أي في طريقة السرد- الباحث يمكن أن يكون متحيز في الملاحظة، وعلاوة على ذلك التصورات والاستنتاجات المسحوبة من الملاحظات يمكن أن تكون هي الأخرى متحيزة. إضافة إلى ذلك إذا كان انتباه الباحث مركز على الملاحظة، فيمكنه أن ينسى تسجيل جزء مهم من التفاعل...وعليه ففي عملية التسجيل قد يكون جزء من التفاعل مفقود، ومن ثم هناك دائما إمكانية لعدم إكمال عملية التسجيل أو الملاحظة. زيادة على ذلك ومع اختلاف الملاحظين المقارنة في تسجيل السرد أو القصة يمكن أن يكون مشكلة ***(Ranjit Kumar, 2005, p121).***

- **المقياس:** في بعض الأوقات يفضل بعض الباحثين تطوير مقياس لمعدل الجوانب المختلفة من التفاعل أو الظاهرة. عملية التسجيل على المقياس توضع من طرف الباحث. المقياس يمكن أن يكون من اتجاه واحد أو اثنين أو ثلاث اتجاهات، وذلك بالاستناد إلى الغاية من الملاحظة كمثال الشكل الموالي صمم لتسجيل طبيعة التفاعل داخل جماعة – هناك ثلاث اتجاهات : ايجابي، سلبي، عادي.



الشكل(8): نموذج لبناء مقياس المصدر (ranjitkumar, 2005, p)

واحدة من المشكلات التي يمكن مواجهتها في استخدام مقياس لتسجيل الملاحظة، تكمن في أنه لا يزودنا بمعلومات عميقة عن التفاعل. أضف إلى ذلك، يمكن أن يواجه أحد المشكلات التالية ***(Ranjit Kumar, 2005, p121):***

- إذا لم يكن للملاحظ ثقة قصوى في قدرته في تقييم التفاعل، فقد ينزع إلى تجنب الوضعيات المتطرفة على المقياس باستعماله للأجزاء المركزية في غالب الأحيان. هذا الخطأ يدعى "خطأ النزعة المركزية"

- بعض الباحثين يفضلون مجالات معينة من المقياس، بنفس الطريقة يكون بعض الباحثين صارمين في وضع العلامات والبعض الآخر لا. وعندما يكون للملاحظين لديهم نزعة نحو استعمال أجزاء محددة من المقياس في تسجيل التفاعل يعرف هذا الخطأ بـ: أثر السمو/ الارتفاع".

- الصنف الآخر من الخطأ الذي يمكن أن يكون في المقدمة وهو حين تؤثر طريقة تقدير الباحث للفرد على جانب من التفاعل في طريقة تقديره لنفس الفرد على الجانب الآخر من التفاعل ثم شيء ما مشابه لذلك يمكن أن يقع للمدرسين حين يؤثر تقييم المدرس لأداء الطالب في موضوع ما في تقديره لأداء الطالب في موضوع آخر. هذا الصنف من الأثر يدعي " تأثير الهالة ***(Ranjit Kumar, 2005, p122).***

- التسجيل الفئوي:

في بعض الأحيان يقرر الباحث بأن يسجل ملاحظاته باستعمال فئات. يعتمد نوع وعدد الفئات على نوع التفاعل واختيارات الباحث لكيفية تصنيف الملاحظات. مثال: ثلاث فئات (دائما- أحيانا- نادرا) أو خمسة فئات (موافق بشدة- موافق- محايد- غير موافق- غير موافق بشدة). يواجه استخدام الفئات في عملية التسجيل المشكلات نفسها المرتبطة بالمقياس ***(Ranjit Kumar, 2005, p122).***

- التسجيل باستخدام الأجهزة الميكانيكية:

الملاحظات يمكن أيضا تسجيلها بالفيديو ثم نقوم بتحليلها. ميزة تسجيل التفاعل بالفيديو هو أن الملاحظ يستطيع أن يرى الفيديو في عدد من الأوقات قبل أن يقوم باستخلاص النتائج، كما بإمكانه أن يدعو متخصصين لرؤية اللقطات من أجل الوصول إلى استنتاجات أكثر موضوعية(Ranjit Kumar, 2005, p122). ومهما يكن واحدة من السلبيات هو أن بعض الناس يمكن أن يشعروا بأنهم غير مريحين أو قد يتصرفون بشكل مختلف أثناء الكاميرا(المراقبة). ومن ثم التفاعل قد لا يعكس حقيقة الموقف.

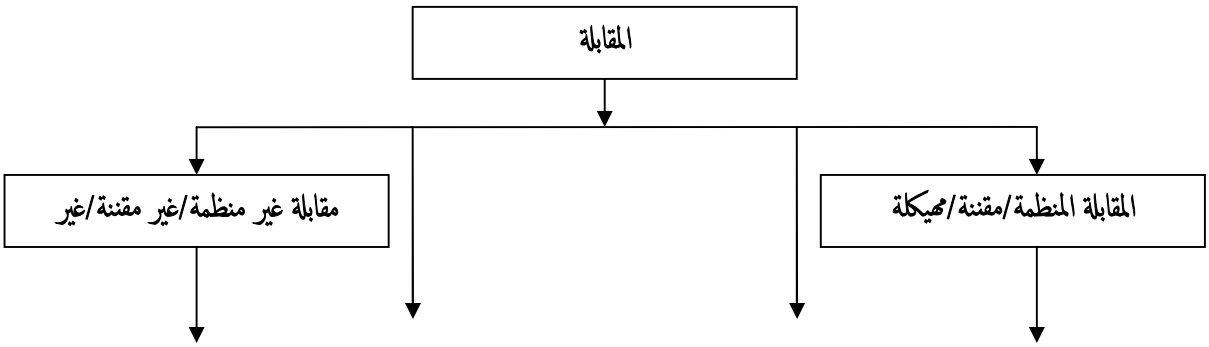
إن اختيار طريقة معينة في تسجيل ملاحظاتك؛ إنما يعتمد على الغاية من الملاحظة، ومدى تعقيد التفاعل، ونوع الناس الملاحظين. إنه مهم بأن تضع في اعتبارك هذه العوامل قبل أن تقرر طريقة تسجيل ملاحظاتك***(Ranjit Kumar, 2005, p123).***

2- المقابلة:

المفهوم:

"إن ما يميز المقابلة كونها مسعى كلامي محادثتي بين الباحث والمبحوث في إطار تفاعلي معين، يجب أن يكون الباحث مع المبحوث ويتبادل معه أطراف الحديث حول مسألة أو مسائل ما، حيث تعطى للمبحوث حرية معينة في لإدلاء برأيه والتعبير عن تمثلاته لهذه المسائل..." (سبعون سعيد: 2012، ص173).

المقابلة طريقة شائعة الاستخدام في جمع المعلومات من الناس، وفي عدة مواقف من الحياة نحن نجمع معلومات من خلال أشكال مختلفة من التفاعل مع الآخرين. التفاعل الذي يحدث بين شخصين أو أكثر من أجل غاية محددة يسمى مقابلة. ومن جهة أخرى، المقابلة يمكن أن تكون جد مرنة عندما تكون لدى المقابل حرية في صياغة الأسئلة التي تدور حول المسألة التي يريد التحقق منها. ومن جهة أخرى، يمكن أن تكون غير مرنة عندما يتقيد المحقق بصرامة بالأسئلة المحددة سلفا، ويمكن أن تصنف المقابلات كما يلي***(Ranjit Kumar, 2005, p123):***



الشكل (9): أنواع المقابلات المصدر(ranjitkumar, 2005, p)

- المقابلة المقننة/ غير المقننة (المنظمة/ غير المنظمة): المقابلة المقننة يضع فيها الباحث أسئلة كل محور في المقابلة، أما المقابلة غير المقننة؛ فإن الباحث لا يضع أسئلة المحاور، فهو لا يحدد الحديث ولكن فقط يحدد محاور الحديث عن الموضوع، ويخضع اختبار المقابلة المقننة وغير المقننة إلى طبيعة الموضوع(زرواتي رشيد: 2007، ص249).

قوة المقابلة غير المنظمة تكمن في أنها، وفي معظم الأحيان، توفر الحرية الكاملة في جوانب المضمون والبناء. أنت حر في ذلك وبالتعاقب الذي تريده. ولديك أيضا الحرية الكاملة بالنسبة للعبارات/الكلمات وطريقة توضيح الأسئلة للمستجوبين. ويمكنك صياغة أسئلة وإثارة المسائل بارتجالية وذلك بالاعتماد على ما يحدث لك في مضمون المناقشة ***(Ranjit Kumar, 2005, p123).*** وهناك العديد من التصنيفات للمقابلات غير المنظمة نذكر منها على سبيل المثال: المقابلة العميقة، مقابلة جماعة التركيز، ومقابلة القصص(التداعي الحر) والتاريخ الشفوي ***(Ranjit Kumar, 2005, p124).***

أ- المقابلة العميقة: الجذور العميقة للمقابلة العميقة توجد في ما يعرف بالتفسير التقليدي. ووفقا لتايلور وبودان المقابلة العميقة هي: " اللقاءات المتكررة وجها لوجه بين الباحث والمخبرين الموجهة نحو فهم المخبرين وتصوراتهم لحياتهم،

أو المواقف المعبر عنها من خلال تعبيرهم الخاص". هذا التعريف يؤكد على خاصيتين أساسيتين هما: تطلب التفاعل المتكرر وجها لوجه بين الباحث ومخبريه ويسعى إلى فهم التصورات الأخيرة بسبب التفاعل المتكرر؛ ومن ثم فإنّ قضاء مدة طويلة من الوقت مع المخبرين يفترض أنه يحسن من الصلة أو العلاقة بين الباحث والمخبر. ويؤدي بدوره الفهم المتبادل والثقة بينهما إلى الحصول على معلومات عميقة ودقيقة ***(Ranjit Kumar, 2005, p124)***.

ب- مقابلة جماعة التركيز (البؤرية):

"هي طريقة منهجية من طرق الأسلوب الكيفي في البحث العلمي، تستخدم بهدف جمع معلومات كيفية حول موضوع محدد من جماعة اجتماعية ذات نوعية محددة، وذات اهتمامات مشتركة من أجل التوصل إلى مجموعة من التصورات، أو الإدراكات، أو الاتفاقات الجماعية حول موضوع، أو قضية محددة، بحيث تستطيع تلك التصورات المشتركة الخروج بمجموعة البدائل التي تفيد في اتخاذ القرارات، أو الوصول إلى حلول محددة للمشكلات. وهى طريقة مخططة ومكونة من عدد صغير من الأفراد ذوى الاهتمامات المشتركة؛ يتراوح عددهم من (8 – 12 فرداً)، ولا يشترط أن يعرفون بعضهم بعض، ويتم دعوتهم للمشاركة في حلقة نقاشية مخططة ومنظمة عن موضوع محدد ذي طبيعة نوعية، يتم خلالها إجراء مجموعة من التفاعلات البينية بين جميع الأعضاء المشاركين في المناقشة"(العامري محمد بن علي شيبان). وتعرف أيضا بأنها مقابلة جماعية تكون مع جماعة تتكون من حوالي من (6-12) شخص يشتركون في خصائص مماثلة أو مصالح مشتركة، يقوم المسير بقيادة المجموعة استنادا إلى موضوعات محددة سلفا، ويخلق بيئة تشجع على تبادل تصوراتهم ووجهات نظرهم، ***(department of health and humanserives, 2008)***

الفرق الوحيد بين مقابلة جماعة التركيز والمقابلة العميقة هو أن الأولى تكون مع الجماعة والثانية مع الفرد. في مقابلة جماعة التركيز تكتشف التصورات والتجارب والفهم لجماعة من الناس ممن لديهم بعض التجارب المشتركة فيما يتعلق بالموقف أو الواقعة. مثال يمكنك أن تكتشف فيما يتصل بجماعة ما مثل قضايا: العنف الأسري، اللاجئين، العجز.

في مقابلة جماعة التركيز موضوعات المناقشة الواسعة توضع سلفا إما من طرف الباحث أو من طرف الجماعة. وهذا ما يوفر إطارا واسعا بالنسبة للمناقشة في مراحل تالية. نقاط المناقشة الخاصة تظهر كجزء من المناقشة العامة ويعبر أعضاء جماعة التركيز عن آرائهم عندما تناقش تلك القضايا.

أنت بوصفك كباحث تحتاج إلى ضمان تسجيل بدقة ما تم التعبير عنه أو مناقشته. استعمل طريقة التسجيل التي تلاؤمك بشكل أفضل. يمكن أن تستعمل الشريط الصوتي، وظف شخص آخر لتسجيلهم(الجماعة) أو سجل بنفسك عندما تنتهي حالا من الجلسة. وإذا أخذت ملاحظاتك خلال المناقشات، أنت بحاجة إلى أن تكون حذر بأن لا تفقد بعض الأشياء المهمة بسبب تدخلك في المناقشة ***(Ranjit Kumar, 2005, p124)***.

ج- القصص/ السرد(التداعي الحر): تقنية السرد في جمع المعلومات لديها تنظيم أقل من جماعة التركيز. السرد في معظم الأحيان غير محدد المضمون سلفا، وفي هذا النوع من المقابلة يسعى الباحث إلى سماع التجارب الشخصية لشخص ما أو للأحداث التي مر بها ومجريات حياته. وعلى العموم الشخص يخبر بقصته عن الحدث أو الموقف وأنت بوصفك كباحث تستمع له بشكل سلبي ، وباغتنامك للفرص تشجع الفرد باستخدام تقنيات الاستماع الفعال أو

النشط، وهو أن تقول كلمات مثل: إيه، هاه، إم م م ، ياه، صح، وإيماءات مناسبة. وبشكل أساسي دع الشخص يتكلم براحة بدون مقاطعة ***(Ranjit Kumar, 2005, p124-125).***

السرد أداة جد قوية لجمع البيانات بالنسبة للمواقف التي تعتبر حساسة في طبيعتها. كمثال: إذا أردت أن تتعرف على تأثير الاعتداء الجنسي للأطفال على الناس ممن تعرضوا لمثل هذه التجربة. بوصفك كباحث أطلب من هؤلاء الناس سرد تجاربهم وكيف تأثروا. السرد يمكن أن يكون له تأثير علاجي...بعض المعالجين مختصين في العلاج بالتداعي الحر(Ranjit Kumar, 2005, p125). وفي هذا السياق هناك من يعرف المقابلة بوصفها: " محادثة موجهة يقوم بها الباحث مع المبحوث بغرض الحصول على معلومات لتوظيفها في البحث العلمي أو للاستعانة بها في عمليات الإرشاد والتوجيه والتشخيص والعلاج(زرواتي رشيد، 2007، ص247).

ولكن هنا نحن نتعرف على السرد كطريقة في جمع البيانات فقط، وكما في حالة جماعة التركيز أنت بحاجة إلى استخدام نظام للتسجيل والذي يناسبك بشكل أفضل، ولإتمام جلسات السرد أنت بحاجة إلى كتابة ملاحظاتك بالتفصيل وتعطيها للمستجوب لتدقيقها(Ranjit Kumar, 2005, p125).

د- مقابلة التاريخ الشفوي: التاريخ الشفوي مثل السرد يتطلب استعمال الاستماع النشط والسلبي. يستخدم التاريخ الشفوي بشكل عام للتعرف على الأحداث التاريخية والملحمات التي حدثت في الماضي أو لأجل جمع معلومات عن الثقافة والعادات أو القصص التي انتقلت من جيل إلى جيل آخر. يكون السرد أكثر حول التجارب الشخصية للفرد في حين التاريخ والأحداث الثقافية والاجتماعية هي موضوعات للتاريخ الشفوي. مثال: التعرف على الحياة بعد الحرب العالمية الثانية في بعض المدن الإقليمية في استراليا الغربية ***(Ranjit Kumar, 2005, p125).***

جمع البيانات من خلال المقابلة غير المنظمة هو مفيد للغاية في المواقف التي تكون المعلومات العميقة هي مطلوبة أو القليل منها غير معروف **(المرونة تسمح للباحث بأن ينتزع معلومات غنية وثرية).** كما أنها تزود بمعلومات عميقة. العديد من الباحثين يستعملون هذه التقنية لبناء أداة بحث مقننة. ومن جهة أخرى، المقابلة غير المنظمة لا توجد فيها قائمة أسئلة محددة يطلب الإجابة عنها من المستجوبين. إن مقارنة الأسئلة المطلوب الإجابة عنها والإجابة المحصلة عليها يمكن أن يكون في حد ذاته مشكلة. وفي الوقت الذي يكتسب فيه الباحث خبرات من المقابلات، الأسئلة المطلوبة من المستجوبين يكن أن تتغير: ومن ثم فإن نوعية المعلومات المحصلة عليها من أولئك الذين جرت معهم المقابلة في البداية يمكن أن تختلف بشكل ملحوظ عن تلك التي تم الحصول عليها في النهاية من نفس الأشخاص ***(Ranjit Kumar, 2005, p125).***

هـ- المقابلة المقننة/ المنظمة:في المقابلة المنظمة الباحث يحدد مسبقا مجموعة من الأسئلة، ويستخدم نفس الكلمات ويطلب أسئلة كما هو موصوف في جدول المقابلة، جدول المقابلة هو قائمة مكتوبة من الأسئلة مفتوحة أو مغلقة النهاية تحضر لاستعمالها من طرف الباحث من خلال التفاعل الذي يحدث بينه وبين الشخص المستجوب (وهذا يمكن أن يكون وجها لوجه، أو من خلال الهاتف أومن خلال أجهزة الاتصال الأخرى). لاحظ بأن جدول الملاحظة هو أداة لجمع البيانات في حين أن المقابلة هي طريقة في جمع البيانات. واحدة من الايجابيات الأساسية للمقابلة المنظمة هو أنها تزود بمعلومات موحدة التي تضمن مقارنة البيانات. أضف إلى ذلك المقابلة المنظمة تتطلب مهارات أقل من تلك التي تتطلبها المقابلة غير المنظمة ***(Ranjit Kumar, 2005, p126).***

3- الاستبيان:

ويعني تقنية مباشرة للتقصي العلمي يستعمل إزاء الأفراد ويسمح باستجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب كمي؛ يهدف إلى إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية(أنجرس موريس: 2006، ص167).

والاستبيان عبارة عن قائمة أسئلة مكتوبة الإجابة عنها تسجل من طرف المستجوبين. في الاستبيان يقوم المستجوبون بقراءة الأسئلة ثم يحددون توقعاتهم ثم يدونون إجاباتهم. الفرق الوحيد بين جدول المقابلة والاستبيان هو أنه في المقابلة المقابل(الباحث) هو من يوجه الأسئلة ويوضح للمستجوبين بعض الأسئلة إن كان ذلك ضروريا ثم يسجل إجاباتهم على جدول المقابلة. وفي الاستبيان الردود تسجل من طرف المستجوبين أنفسهم. هذا التمييز هو مهم في تقدير نقاط القوة والضعف لكلتا الطريقتين.

في حالة الاستبيان لا يوجد أي أحد يقوم بتوضيح معنى الأسئلة للمستجوبين. إنه من المهم أن تكون الأسئلة واضحة وسهلة الفهم. وأيضا ينبغي أن يكون تصميم الاستبيان سهل ومريح للعين أو للرؤية. وينبغي أن يكون توالي الأسئلة سهل الإتباع. وينبغي أن يقدم الاستبيان بنظام تفاعلي بشكل يشعر المستجوبين كما لو أن أحد ما يحدثهم. في الاستبيان الأسئلة الحساسة أو السؤال الذي قد يشعر فيه المستجوبين بالتردد في الإجابة ينبغي أن يستهل ببيان تفاعلي يوضح أهمية السؤال. إنها فكرة جيدة أن تستخدم خط مختلف لتلك البيانات لتميزها عن الأسئلة المطلوبة ***(Ranjit Kumar, 2005, p126).***

- الاستبيان:

ويعني تقنية مباشرة للتقصي العلمي يستعمل إزاء الأفراد ويسمح باستجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب كمي؛ يهدف إلى إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية(أنجرس موريس: 2006، ص167).

والاستبيان عبارة عن قائمة أسئلة مكتوبة الإجابة عنها تسجل من طرف المستجوبين. في الاستبيان يقوم المستجوبون بقراءة الأسئلة ثم يحددون توقعاتهم ثم يدونون إجاباتهم. الفرق الوحيد بين جدول المقابلة والاستبيان هو أنه في المقابلة المقابل(الباحث) هو من يوجه الأسئلة ويوضح للمستجوبين بعض الأسئلة إن كان ذلك ضروريا ثم يسجل إجاباتهم على جدول المقابلة. وفي الاستبيان الردود تسجل من طرف المستجوبين أنفسهم. هذا التمييز هو مهم في تقدير نقاط القوة والضعف لكلتا الطريقتين.

في حالة الاستبيان لا يوجد أي أحد يقوم بتوضيح معنى الأسئلة للمستجوبين. إنه من المهم أن تكون الأسئلة واضحة وسهلة الفهم. وأيضا ينبغي أن يكون تصميم الاستبيان سهل ومريح للعين أو للرؤية. وينبغي أن يكون توالي الأسئلة سهل الإتباع. وينبغي أن يقدم الاستبيان بنظام تفاعلي بشكل يشعر المستجوبين كما لو أن أحد ما يحدثهم. في الاستبيان الأسئلة الحساسة أو السؤال الذي قد يشعر فيه المستجوبين بالتردد في الإجابة ينبغي أن يستهل ببيان تفاعلي يوضح أهمية السؤال. إنها فكرة جيدة أن تستخدم خط مختلف لتلك البيانات لتميزها عن الأسئلة المطلوبة ***(Ranjit Kumar, 2005, p126).***

1 - المفاضلة بين جدول المقابلة والاستبيان في الاختيار:

الاختيار بين جدول المقابلة والاستبيان هو أمر مهم. ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار وبشكل تام قوة وضعف كلا الطريقتان التي قد تؤثر على مصداقية الاستنتاجات. طبيعة التحقيق والخصائص السوسيواقتصادية والديموغرافية لمجتمع الدراسة هو أمر محوري في هذا الاختيار. إن الاختيار بين جدول المقابلة والاستبيان ينبغي أن يقوم على عدة معايير***(Ranjit Kumar, 2005, p126)***.

- **طبيعة التحقيق:** إذا كانت الدراسة تتمحور حول القضايا التي قد يشعر فيها المستجوبين بالتردد لمناقشتها مع المحقق هنا قد يكون الاستبيان الاختيار الأفضل، إنه يضمن السرية كما هو الحال في الدراسات التي تتناول المخدرات والجنس والنشاطات الإجرامية ... ومهما يكن هناك مواقف تتعلق بقضايا حساسة لا يمكن فيها الحصول على معلومات أفضل إلا من خلال مقابلة المستجوبين. إنها تعتمد على نوع مجتمع الدراسة ومهارات المقابل.

- **التوزيع الجغرافي لمجتمع الدراسة:** إذا كان المستجوبين مشتتين على منطقة جغرافية واسعة لا يكون لديك خيار عن استخدام الاستبيان، أما المقابلة في مثل هذه الظروف تكون مكلفة للغاية.

- **نوع مجتمع الدراسة:** إذا كان مجتمع الدراسة أمي أو جد صغير أو جد كبير أو عاجز في مثل هذه الحالة لا يوجد خيار عن استخدام المقابلة ***(Ranjit Kumar, 2005, p127)***.

2- طرق مختلفة لتطبيق الاستبيان: الاستبيان يمكن أن يدار بطرق مختلفة:

- **الاستبيان البريدي:** أغلب الطرق الشائعة في جمع المعلومات هي أن ترسل الاستبيان إلى المستجوبين بطريقة البريد. من الواضح جيدا أن هذا النوع يفترض بأنه توجد لديك إمكانية للحصول على عناوينهم. وفي العادة، إنها فكرة جيدة أن ترسل ظرف بريدي عليه عنوانك مع الاستبيان حتى يمكن زيادة معدل الردود. الاستبيان البريدي يجب أن يكون مرفوقا بمراسلة. واحدة من المشكلات الرئيسية مع هذه الطريقة هي المعدل المنخفض للردود(Ranjit Kumar, 2005, p129).

- **إدارة الاستبيان بشكل جماعي:** واحدة من أفضل الطرق لإدارة الاستبيان هي مكان تجمع الجمهور مثل: الطلاب في قاعة الدراسة، الناس ممن ينتظرون وظيفة، المشاركة في برنامج ما، الناس المجتمعين في مكان واحد. هذه الطريقة تضمن معدل استجابة جد عالي. وستجد القليل من الناس ممن يرفضون المشاركة في دراستك. ولديك أيضا اتصال شخصي مع مجتمع الدراسة ويمكنك أن توضح لهم الغرض من الدراسة وأهميتها. ويمكنك أيضا توضيح بعض الأسئلة للمستجوبين التي يريدون الاستفسار عنها***(Ranjit Kumar, 2005, p129)***. **" صاحب هذا الكتاب أقصد رانجيتكومر ينصح بأنه إذا كان لديك أسيرة جمهورلدراستك، لا تفوت الفرصة، إنها طريقة أسرع في جمع البيانات وتضمن معدل استجابة جد عالي، وستحافظ على المال الذي كان من المفترض أن تنفقه على الرسوم البريدية".**

- **إدارة الاستبيان في المكان العمومي:** في بعض الأحيان يمكن أن تدير الاستبيان في مكان عمومي كما في: مركز التسوق، المركز الصحي، المستشفى، المدرسة أو...، طبعا هذا يعتمد على نوع مجتمع الدراسة الذي تبحث فيه. في مثل هذه الحالة جزء من الوقت أو أكثر سيستهلك. هذه الطريقة لديها كل الايجابيات لإدارة الاستبيان بشكل جماعي***(Ranjit Kumar, 2005, p129)***.

- **مضامين الظرف(الرسالة البريدية):** إنه من المهم أن تكتب على الظرف مع استبيانك البريدي الذي ينبغي أن يكون مختصرا ويتضمن ما يلي:مقدمة عنك وعن المؤسسة التي تمثلها- وصف في جملتين أو ثلاث جمل للأهداف الرئيسية

للدراسة- توضيح أهمية الدراسة-تبليغ أي إرشادات عامة- تبيان بأن المشاركة في الدراسة أمر طوعي وإذا كان المستجوبين لا يريدون الإجابة على الاستبيان فلهم الحق في ذلك- التأكد من سرية المعلومات التي يدلي بها المستجوبين- تزويد المستجوبين برقم للاتصال إذا كانت لديهم استفسارات-إعطاء المستجوبين عنوان المرسل وتحديد الموعد النهائي لإرجاع الاستبيان ***(Ranjit Kumar, 2005, p129).***

-ايجابيات الاستبيان:

- اقل تكلفة.

- السرية في المعلومات(Ranjit Kumar, 2005, p130).

- سلبيات الاستبيان:

- تطبيقه محدود.

- معدل استجابة منخفض.

- التحيز.

- فرصة توضيح الأسئلة مفقودة.

- الردود التلقائية غير مسموح بها.

- الرد على سؤال ما قد يتأثر بالرد على الأسئلة الأخرى.

- هناك إمكانية لاستشارة الآخرين.

- الرد لا يمكن أن يستكمل بمعلومات إضافية أخرى(Ranjit Kumar, 2005, p130-131).

- ايجابيات المقابلة:

- أكثر ملائمة للمواقف المعقدة.

- تستخدم لأجل جمع معلومات عميقة.

- تمكن من إضافة معلومات.

- الأسئلة يمكن أن توضح.

- المقابلة لها تطبيق واسع(Ranjit Kumar, 2005, p131).

- سلبيات المقابلة:

- تستهلك وقت ومكلفة.

- نوعية البيانات تعتمد على نوعية التفاعل (Ranjit Kumar, 2005, p131).

- نوعية البيانات تعتمد على نوعية المقابل

- نوعية البيانات يمكن أن تختلف حين تستخدم العديد من المقابلين.

- التحيز من قبل الباحث(Ranjit Kumar, 2005, p132).

-أشكال الاستبيان:

الاستبيان ذو الأسئلة مغلقة النهاية.

- الاستبيان ذو الأسئلة مفتوحة النهاية(Ranjit Kumar, 2005, p132).

- اعتبارات لصياغة الأسئلة:

- دائما استعمل اللغة البسيطة والمتداولة(Ranjit Kumar, 2005, p135)..

- لا تستخدم أسئلة غامضة.

- لا تستخدم سؤال داخل سؤال (مركب).

- لا تستخدم الأسئلة الإيحائية.

- لا تسأل الأسئلة التي تقوم على افتراضات(Ranjit Kumar, 2005, p136-137).