جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مقياس منهجية

سنة أولى ماستر إدارة مالية

2024-2023

الأستاذة: أمينة لموي

محاضرة أدوات جمع البيانات

أدوات جمع البيانات

هي الوسائل المستخدمة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الباحث وتنقسم أدوات جمع البيانات الأولية إلى عدة أنواع: الاستبيان، المقابلة، الملاحظة والتجريب.

أولا–المقابلة:

هي محادثة موجهة تتم بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف البحث.

أنواع المقابلة:

من حيث إعداد الأسئلة:

مهيكلة يقوم فيها الباحث بإعداد أسئلتها بشكل مسبق وتعتبر الدليل أو المرشد للمقابلة، ودور الباحث هو إسماع الأسئلة للمبحوث وتدوين الأجوبة.

حرة :لا يتقيد الباحث بأسئلة محددة مسبقاً؛ بل يتطلب منه طريقة أكثر مرونة وفاعلية في تشجيع المبحوث للكشف عن الحقائق حول موضوع المقابلة.

من حيث الاستخدام

مسحية: و تستخدم للحصول على معلومات في مجال معين، ويشيع استخدام هذا النوع في قياس الرأي العام ومسح الاتجاهات نحو البرامج التربوية.

تشخيصية: وتهدف في الأساس إلى فهم مشكلة معينة والإلمام بالأسباب التي أدت إلى بروز المشكلة وخطورتها.

علاجية: وتستخدم بقصد التعرف على جوهر القضية ومساعدة العميل على فهم نفسه على نحو أفضل والغاية من هذه المقابلة هي إيجاد الأسلوب الملائم لتحسين الحياة الانفعالية للشخص....مقابلة عميل لديه شكوى.

توجيهية أو إرشادية: وهي مقابلة تهدف إلى فهم المشكلة التي يواجهها العميل وتقديم المساعدة له وتوجيهه ليتغلب على المشاكل الإدارية أو الشخصية التي يواجهها .

ومن حيث نوع الأسئلة التي تطرح، فيمكن تقسيم المقابلات إلى:

مقفلة: وهي التي فيها استخدام أسئلة تتطلب إجابتها "نعم" أو "موافق" أو "غير موافق" وبناء عليه تكون عملية تصنيف المعلومات سهلة.

مفتوحة: وهي التي يطرح فيها الباحث أسئلة غير محددة الغاية، مثل سؤال: ما رأيك في مستوى التعليم في الجامعة؟، والإجابات هنا متنوعة و يصعب تصنيفها وتحليلها.

مقفلة–مفتوحة: وهي عبارة عن مزيج من النوع الأول والثاني، وتتميز بخاصيات كلا النوعين.

من حيث عدد الأفراد: فردية/ جماعية

أسلوب إجراء المقابلة:

إن حصول الباحث على معلومات جيدة من المبحوث يتوقف على الأسلوب الذي يستعمله الباحث ومدى تجاوب المبحوث معه، ولهذا فإن هناك أمورا، يتعين على الباحث أن **يأخذها بعين الاعتبار أثناء المقابلة** منها:

–مراعاة التدرج في توجيه الأسئلة حيث يبدأ بالأسئلة العامة ثم ينتقل إلى الأسئلة الدقيقة.

–أن يكون التدرج في توجيه الأسئلة متماشيا مع التدرج في تكوين العلاقة الودية بين الباحث، والمبحوث ومن الأفضل أن تكون الأسئلة الأولى من النوع الذي تثير اهتمام المبحوث. وبعدها تأتي الأسئلة المتخصصة ثم تليها الأسئلة التي تعتبر أكثر تخصصا.

–يستحسن أن توجه الأسئلة وفقا لترتيبها في الاستمارة حتى لا تتشتت أفكار الباحث وأن يكون كل سؤال مرتبطا بما قبله.

–يفضل أن يستعمل الباحث لغة سهلة، مفهومة وبسيطة.

–يتعين على الباحث أن يكون بشوشا ومرحا يشجع المبحوث على التكلم بطلاقة.

–على الباحث أن يظهر احترامه لآراء المبحوث، وأن لا يسخر أو يظهر تحيزا تجاه معتقدات الإنسان الذي يجب على الأسئلة.

–يجب أن تكون المقابلة في شكل مناقشة وأن لا تلقى الأسئلة بجفاء أو بشكل جامد.

–توجيه سؤال واحد والإجابة عليه بدقة، لأن تعدد الأسئلة في وقت واحد يؤدي إلى ارتباكات في إجابة المبحوث.

–يجب أن لا يرهق أو يجهد الباحث المبحوث بتوجيه أسئلة كثيرة إليه إذ لابد أن يراعي ظروف المبحوث الصحية والنفسية والعلمية.

-يتعين على الباحث أن يكتسب ثقة المبحوث، ويكون ممسكا بزمام المقابلة و إدارتها بشكل جيد.

-يستحسن أن تكون الأسئلة معبرة عن الموضوع.

-إذا وجد الشخص الذي وجهت إليه الأسئلة صعوبة في فهمها، يتعين على الباحث أن يوضح الهدف من السؤال أو صياغته بطريقة أخرى أكثر وضوح.

مزايا المقابلة:

وهي كثيرة منها:

-تعد المقابلة من أنسب الأساليب لتجميع بيانات من الأشخاص الأميين الذين لا يعرفون القراءة والكتابة، بل إنها تصلح أيضا مع المتعلمين الذين ليس لديهم الصبر، أو الدافعية التي تمكنهم من الإجابة كتابة عن أسئلة الاستبيانات.

-نسبة المردود من المقابلات عالية مقارنة بنسبة المردود من استبيانات فهناك العديد من الناس الذين لديهم الاستعداد للتعاون في الدراسة إذا كان كل ما هو مطلوب منهم أن يتكلموا.

-تتيح المقابلة فرصة أفضل مما تتيح الاستبيانات للكشف عن البيانات التي تتصل بموضوعات معقدة أو مثيرة للانفعال، أو لنقص العواطف التي تكمن وراء عبر عنه صراحة، فالمرونة المتاحة في المقابلة تسمح بالكشف عن مثل هذه الجوانب الوجدانية.

-تفيد المقابلة إلى حد كبير في تشخيص ومعالجة المشاكل الإنسانية وخاصة العاطفية منها.

-عيوب المقابلة:

من عيوبها ما يلي:

-تتأثر بعوامل متعددة كتوتر المستجوب أو محاولته ارضاء الباحث أو محاولة الباحث الضغط عليه.

-تتوقف على استجابة المستجوب للمقابلة ورغبته في الحديث.

-تتطلب وقتا طويلاً وجهدا كبيرا وتكاليف كثيرة.

-يمكن تحيز القائم بالمقابلة على النتائج فقد يخطىء القائم بالمقابلة في فهم الاستجابة، وقد يخطئ في تسجيل الإجابة.

-التأثر بشخصية المقابل من حيث كونه ذكرا أو أنثى، المظهر العام، العمر،...إلخ.

-قد تجرى المقابلة والمستجيب في ظروف غير عادية من حيث التوتر، التعب، المرض، وهذه العوامل تؤثر على نتائج الإجابة.

-عدم اعطاء الفرصة للمستجيب لمراجعة بياناته وتسجيلاته الخاصة، أو استشارة البعض عن صحة البيانات التي يدلي بها.

ثانيا-الملاحظة :

هي **مشاهدة الظواهر من قبل الباحث أو من ينوب عنه**، بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والتنبؤ بسلوك الظاهرة والوصول إلى القوانين التي تحكمها ويستطيع الباحث أن يجمع بيانات من المستجوبين من خلال مراقبتهم وتسجيل سلوكياتهم في مواقع تواجدهم

كما تعني انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظاهرة محل الدراسة؛ بهدف اكتشاف أسبابها وقوانينها، وتتميز بالخصائص التالية:

هادفة: يحدد الباحث الهدف من وراء ملاحظته؛

دقيقة: لا تفوت أي جزء من أجزاء الظاهرة؛

مجهزة: يحدد الباحث الوسيلة المناسبة لتسجيل الملاحظات.

أدوار الباحث خلال الملاحظة:

الملاحظ غير المشارك: وهنا لا ينضم الباحث إلى البيئة البحثية بل يبقى متفرجا عن بعد دون تدخل حيث ينظر ويراقب الظاهرة ،وتمتاز بالموضوعية ولكن قد يصعب تفهم وادراك جوانب الظاهرة

المتكاملة وتحتاج هذه الملاحظة من الباحث إلى تخطيط مسبق حيث يحدد الباحث الامور التي عليه ان يلاحظها ويركز عليها **مثل** : ان يراقب باحث نشاط اي جماعة معينة عن بعد دون تدخل .

الملاحظ المشارك: وهنا ينضم الباحث إلى البيئة البحثية فيقوم بدور العضو المشارك في حياة الجماعة ونشاطاتهم حيث يلعب دورين دور المشارك في الظاهرة ودور المراقب لها ايضا .مثل دراسة عادات وسلوكيات بعض القبائل أو سلوك السجناء داخل السجون .وتسمح هذه الملاحظة بدراسة جوانب الظاهرة بشكل ادق لأن الباحث يصبح جزء منها ولكن من عيوبها احتمالية التحيز ذو التعاطف نتيجة مشاركة الباحث للجماعة التي يراقبها.

انواع الملاحظة:

– حسب درجة الضبط:

الملاحظة البسيطة: وهي ملاحظة غير مخططة وانما تحدث طبيعيا دون اعداد مسبق أو ادوات تسجيل وتفيد هذه الملاحظة الدراسات الاستطلاعية التي تهدف إلى جمع البيانات الاولية عن الظاهرة لدراستها بشكل متعمق.

الملاحظة المنتظمة: وهي ملاحظة مخطط لها مسبقا وتخضع للضبط العلمي ويتم فيها تحديد ظروف الملاحظة من حيث الزمان والمكان وقد يستعان بالوسائل الإلكترونية أو الميكانيكية في ذلك وتهدف إلى جمع بيانات دقيقة عن الظاهرة موضوع البحث.

–حسب الهدف :

الملاحظة المقصودة: حيث يقوم الباحث بالاتصال الهادف بموقف معين أو اشخاص محددين لتسجيل مواقف معهم وغالبا ما تكون هذه الملاحظة منظمة.

الملاحظة غير المقصودة: حيث يقوم الباحث بملاحظة بعض الظواهر بطريقة الصدفة وغالبا ما تكون هذه الملاحظة بسيطة.

الاعتبارات الرئيسية في الملاحظة الجيدة:

–تحديد اهداف البحث.

-تحديد زمان ومكان الملاحظة.

-تحديد العينة التي سيلاحظها الباحث والفئات التي تتكون منها.

-ترتيب الظواهر بشكل مستقل واعطائها اوزان محددة مختلفة مثل : عدم الخلط بين المظهر والكفاءة لدى الملاحظة.

-**تدريب القائمين على اسلوب الملاحظة** واستخدام الألية المناسبة في تسجيل الملاحظة وتدوين النتائج بدقة وزمن مستغرق مناسب.

-اعتماد طريقة مناسبة لتسجيل النتائج ونمط واحد خاصة اذا تمت الملاحظة من قبل اكثر من باحث .

-التسجيل العلني للملاحظة وقت حدوثها بطريقة مناسبة تفاديا للخطأ والنسيان.

-تصنيف وتحديد المعلومات واضافة بيانات وصفية عن الظاهرة وقت حدوثها مع بعض التعليق الفوري عليها.

مزايا الملاحظة:

-تعتبر الوسيلة الوحيدة لدراسة السلوك الإنساني التي تتطلب جهودا كثيرة.

-تمكن الباحث من جمع البيانات عن الظاهرة وقت حدوثها.

-مناسبة للبحوث التي تتطلب بيانات وصفية.

-تقل احتمالات التحيز نتيجة تسجيل البيانات وقت حدوث الظاهرة.

عيوب الملاحظة:

-تركز على التغيرات قصيرة الاجل حيث يصعب ملاحظة التغيرات طويلة الاجل.

-تعتبر الملاحظة اكثر تكلفة خاصة في الملاحظة االليلية.

-يصعب الاعتماد عليها في دراسة الاتجاهات والدوافع.

-قد يغير المستقصى منه سلوكه اذا شعر انه تحت الملاحظة.

-قد تقل درجة الدقة لعدم امكانية الباحث تسجيل الظواهر بسرعة ودقة في اكثر الاحيان.

-لا تخلو من تحيز جامعي البيانات في حالة الملاحظة الشخصية اذا ما طلب منهم تفسير ما شاهدوه.

ثالثا-الاستبيان:

يعرف الاستبيان أو **الاستبانة** وهي اللفظ اللغوي الصحيح وهو :"عبارة عن استمارة بها عدة أسئلة مطلوب الإجابة عنها". أما في البحث العلمي تعرف بأنها :" أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألة ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث" .

خطوات بناء الاستبيان:

1-تحديد هدف الدراسة

2-تحديد المشكلة والمعلومات المتعلقة بها

3-تحديد العينة التي سيطلب منها الإجابة

4-تحديد محاور الاستبيان بتقسيم موضوع البحث إلى عناصره الرئيسية، وعادة ما يبدأ الاستبيان بالمعلومات التعريفية ثم توضع أسئلة تغطي عناصر المشكلة وتحوي متغيرات الدراسة

5-طباعة الاستبيان بشكل واضح من حيث الترتيب والمسافات بين الأسئلة والإرشادات.

أنواعه:

-من حيث الشكل:

ورقي.

إلكتروني.

-من حيث الأسلوب:

الاستبيان المباشر: وهو الذي يوزع باليد مباشرة من الباحث أو الفريق المساعد له إلى المبحوث.

الاستبيان غير مباشر: ويتم عن طريق وسائل اتصال مثل البريد العادي.

- من حيث صياغة الأسئلة:

الاستبيان المغلق (المقيد ،المقنن، المنظم): وهو الاستبيان الذي يستخدمه الباحث في جمع المعلومات من خلال توظيف الأسئلة المغلقة و يفرض الباحث من خلاله على المبحوث تحديد الإجابات على الأسئلة المطروحة.

الاستبيان المفتوح (الحر، غير مقنن، غير منظم):وهو الاستبيان الذي لا يفرض الباحث من خلاله على المبحوث طريقة معينة في تقديم المعلومات بل تترك له حرية الإجابة.

الاستبيان المقيد المفتوح (الشبه منظم، المغلق المفتوح): وهو الاستبيان الذي يوظف فيه الباحث الأسئلة المغلقة والمفتوحة.

الاستبيان المصور: يقدم الباحث رسوما أو صورا بدلا من العبارات المكتوبة ليختار من بينها الإجابات ويعتبر هذا النوع مناسبا للأطفال والأميين ومحدودي القراءة.

أنواع الأسئلة المستخدمة في الاستبيان:

- الأسئلة المغلقة

الأسئلة المغلقة ذات البديلين (أسئلة الصواب والخطأ، الأسئلة القاطعة): يتاح للمبحوث اختيار إجابة واحدة فقط.

مثال: الجنس : ذكر أنثى

الأسئلة المغلقة المتعددة البدائل ذات الاختيار الواحد: يتاح للمبحوث اختيار إجابة واحدة فقط.

مثال :الحالة العائلية : أعزب متزوج مطلق

الأسئلة المغلقة المتعددة البدائل والاختيارات: يتاح للمبحوث اختيار عدة إجابات في نفس الوقت.

مثال: ماهي رياضتك المفضلة ؟

كرة اليد كرة القدم التنس كرة السلة أخر حدد

– أسئلة السلم: كاعتماد الباحث على مقياس معين مثل مقياس "ليكرت."

الأسئلة الرتبية:

–الأسئلة المفتوحة: هي أسئلة تصاغ صياغة مفتوحة غير محددة الإجابة مسبقا من خلال إثارة قضية معينة للتعرف على رأي المبحوث ونترك له حرية التعبير.

– الأسئلة المغلقة المفتوحة (المركبة): هل تتابع قناة النهار؟ **نعم** **لا** إذا كانت الإجابة بنعم برر.

– أسئلة الترتيب: بمعنى أن يعطي الباحث مثلا قائمة من الخيارات ويطلب من المبحوث ترتيبها حسب الأهمية أو الأفضلية.

مثال: رتب قراءة الصحف التالية حسب درجة اهتمامك . **النهار،الخبر،الشروق.**

أقسام الاستبيان:

القسم الأول(خطاب التقديم) : يتكون من الصفحة الأولى الغلافية التي تخصص إلى عرض المعلومات الخاصة بالجهة المعدة للبحث والجهة الوصية عن البحث بالإضافة إلى الكلمة التطمينية .وتعليمات وإرشادات حول طريقة الإجابة.

القسم الثاني(البيانات الأولية،السيمات الديمغرافية): يبدأ القسم الثاني من الصفحة الثانية ويخصصه الباحث للمعلومات الشخصية للمبحوثين وممكن للباحث أن يدرج هذه المعلومات في الأخير.

القسم الثالث: يضمن المحاور المبحوثة والأسئلة .

الخطوات التي تحفز المبحوثين على ملىء الاستبيان:

- مراعاة الظرف الزماني والمكاني للمبحوث.
- عدم كتابة الاسم على الاستبيان.
- عدم تحميل المبحوثين أي تكاليف.
- تصميم الاستبيان بشكل جميل والاستخدام الألوان عن تطلب الأمر.

صياغة اسئلة الاستبيان:

يفضل في كتابة الاستبيان مراعاة وضع الارشادات في بدايته حيث توضع تعليمات صريحة وواضحة مثل (عنوان وصفي للاستبيان ،اهداف الدراسة ،اسم المؤسسة التي تشرف على الاستبيان ، اسم الباحث) وهناك بعض القواعد التي يجب الاهتمام بها عند كتابة الاستبيان منها:

-ان تكون عبارات الاستبيان واضحة تناسب مستوى المستجيب وتجنب الكلمات الزائدة.

-الاختيار السليم بين الأسئلة المغلقة ذات الخيارات المتعددة والأسئلة المفتوحة ذات النهايات المفتوحة ووضعها في مكانها الصحيح وعادة ما تكون في نهاية الاستبيان.

-تفادي الأسئلة المركبة وفصل السؤال المركب إلى سؤالين للحصول على إجابة دقيقة.

-تجنب الأسئلة الغامضة والتي تحمل معاني واسعة حتى لا تكون محل لتفسيرات متباينة من قبل المستجوبين.

-تجنب الأسئلة التي تعتمد على التذكر وتجنب الأسئلة الطويلة أكثر من اللازم .

-تجنب الأسئلة العاطفية التي تحمل ألفاظ مثل حب ، كراهية ، انتقام .لأنها تؤدي إلى إجابات عاطفية اكثر منها عقلية.

-التدرج في عرض الأسئلة من العام إلى الخاص ومن السهل إلى الصعب ومن الأسئلة البسيطة إلى الأسئلة التي تحتاج إلى حكم وتقدير مع تجنب وضع الأسئلة غير الجوهرية.

طرائق توزيع الاستبيان:

-شخصي وباليد أو باليد وبمساعدة الآخرين

-بالبريد العادي أو البريد السريع

-عن طريق شركات النقل المتخصصة والسريعة

-عن طريق الفاكس

-عن طريق البريد الإلكتروني

مزايا الاستبيان:

-الحصول على معلومات كثيرة ومن مناطق متفرقة جغرافيا.

-من اقل وسائل جمع البيانات جهد وتكلفة.

-اكثر طرائق جمع البيانات موضوعية لأنها لا تحمل اسم المستجيب ضمانا للسرية مما يحفزه على اعطاء بيانات صحيحة.

-توفر وقت للباحث لتقنين الاجابة، ووقت للمستجيب للتفكير في الاجابة.

عيوب الاستبيان:

-غير صالح في المجتمعات الأمية.

-زيادة عدد المتهربين من الرد على أسئلة الاستبيان مما يؤثر على تمثيل العينة.

-عدم الدقة في الاجابة بسبب فقدان الاتصال الشخصي.

-كثرة الأسئلة تسبب الملل مما يؤثر على اهمال بعضها خاصة الخيرة منها.