

مصادر جمع البيانات:

يوجد عدة مصادر تساعدنا في جمع البيانات، حيث نركز في هذه المحاضرة على المصادر الأولية، وهي مصادر ميدانية و يتم تجميع البيانات فيها عن طريق الباحث نفسه و تكون لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، نذكر منها: الملاحظة، المقابلة، الاستقصاء (الاستبيان).

1 - الملاحظة (Observation)

تعد الملاحظة واحدة من أقدم وسائل جمع المعطيات، حيث استخدمها الإنسان الأول في التعرف على الظواهر الطبيعية و غيرها من الظواهر، ثم انتقل استخدامها إلى العلوم بشكل عام وإلى العلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل خاص.

تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية و مواقفه واتجاهاته ومشاعره. و تعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات (الاستبيان، المقابلة...).

مثلا : - دراسة سلوكيات المستهلك للسائح

-دراسة إنتاجية العمال.

كذلك تفيد الملاحظة في الحالات التي يرفض فيها المجتمع أو عينة من المجتمع التعاون مع الباحث.

مثلا: ردت فعل المستجوب (تكون ردت الفعل ايجابية أو سلبية) حول إجابة معينة تعتبر إجابة بحد ذاتها.

مثلا: رضا الزبون حول الخدمة الفندقية،

- إذا كانت ردت فعله ايجابية (ابتسامة) فهو راض عن الخدمة،
- و إذا كانت ردت فعله سلبية (غضب) فهو غير راض عن الخدمة.

2 المقابلة (Interview)

هي أفضل السبل الموصلة إلى معلومات حيث تتميز بالدقة، فهي من وسائل الاتصال المتميزة في استخداماتها.

المقابلة هي أداة من أدوات البحث العلمي تستخدم في جمع البيانات التي تمكن الباحث من الإجابة عن التساؤلات البحث أو اختبار الفرضيات.

و نجد هناك تعاريف متعددة أعطيت للمقابلة منها:

"هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما و هو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو تعبيرات لدى المبحوث و التي تدور حول آراءه و ومعتقداته".

"هي عبارة عن تبادل لفظي في موقف مواجهة بين شخصين أو أكثر بهدف الحصول على بيانات ومعلومات حول ظاهرة أو مشكلة بحثية محددة".

"هي استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع المعلومات و بيانات من المفحوص شفهيًا".
"هي مجموعة من الأسئلة يوجهها الباحث للمبحوث وجها لوجه بغية الحصول على إجابات تتعلق بموضوع البحث".

فالمقابلة تعتبر وسيلة جمع البيانات الأولية التي تساعدنا في بناء و إنشاء الاستبيان، لان معطيات المقابلة في بعض الأحيان تصعب تحليلها إحصائيا.

مثلا: دراسة موضوع ترقية الخدمة الفندقية.

يتطلب هذا الموضوع في أول وهلة المعرفة الشاملة و الدقيقة حول الخدمة الفندقية في فندق ما وكيفية ترقيتها مثلا، فيتطلب هذا الأمر القيام بالمقابلة مع مدير فندق من اجل إعطائك المعلومات اللازمة التي ستساعدك في إنشاء الاستبيان مستقبلا.

3- الاستقصاء (الاستبيان): (Questionnaire)

يعتبر الاستبيان وسيلة الأكثر استعمالا عند جمع المعلومات حول موضوع معين و ذلك لسهولة معالجة بياناته إحصائيا. سنتطرق إلى كيفية تصميم أو إنشاء الاستبيان في الفصل الثالث.

يوجد نوعين من الاستبيان حسب طريقة المستخدمة عند ملئ الاستبيان:

أ- كشف البحث: يقوم الباحث بنفسه بملئ الاستمارة و ذلك بطرح الأسئلة على المبحوث ثم يقوم بكتابة الأجوبة بنفسه. حيث يستخدم هذا النوع من الاستبيان في المجتمعات التي تكثر فيها نسبة

الأمية أو في حالة التعدادات السكانية. تعتبر أفضل الأنواع لمصدقية و التأكد من الإجابة و ملئ البيانات.

ب- صحيفة الاستبيان: يقوم الباحث بتوزيع الاستبيانات على مفردات العينة (المبحوثين)، حيث يقوم المبحوث بملء الاستبيان بنفسه و إرجاعه إلى الباحث.

الشروط الواجب توافرها في أداة جمع البيانات:

- 1 المصدقية: ملائمة الأداة لأغراض التي يتم استخدامها من أجل ، حيث يجب اختيار الأداة المناسبة على حسب موضوع البحث.
- 2 الموضوعية: أن يكون الحكم محايد بعيدا عن النزاعات أو الأهواء الشخصية. حيث يجب أن تكون أسئلة أداة الدراسة موضوعية و بعيدة عن التحيز و الغموض.
- 3 الثبات: عدم اختلاف النتيجة فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة على نفس العينة في نفس الظروف، حيث يطبق في هذه الحالة اختبار قبلي و بعدي من أجل معرفة ذلك.