

الفصل الثالث

طرائق جمع المعطيات

لإجراء أي دراسة لا بد من :

١- تحديد الهدف

٢- جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ، ولجمع البيانات يجب تحديد مصدرها،

وهناك مصدران رئيسيان تجمع البيانات منهما:

١. **المصادر الداخلية :** ويقصد بها البيانات التي نحصل عليها من الشركة أو المؤسسة ، وذلك من واقع :

(٢) سجلاتها

(١) مستنداتها

(٤) تقاريرها الدورية.

(٣) فواتيرها

أمثلة :

(١) إذا كانت الدراسة هي تقدير كلفة المعالجة في مشفى ما فإننا نحصل على البيانات من سجلات المرضى في ذلك المشفى.

(٢) إذا كانت الدراسة من مبيعات إحدى شركات الأدوية فنأخذ هذه البيانات من قسم التسويق.

(٣) وإن كانت الدراسة تتعلق بأعداد المرضى الذين دخلوا قسم الإسعاف فإننا نحصل على هذه البيانات من مكتب الدخول (الاستقبال).

٢. **المصادر الخارجية :**

الإدارة السليمة لا تكتفي بالمعلومات الداخلية، بل تتعدها لتجميع بيانات من مصادر خارجية

المصادر الخارجية	
المشاريع المشابهة	ما تقدمه الحكومة من نشرات
١- الاستفادة من تجاربها	ممثلة بمؤسساتها ووزاراتها
٢- المقارنة	
٣- تلافي العيوب وتحسين الأداء	

ملاحظات :

- ١- إن هذه البيانات قد تكون منشورة أو غير منشورة .
- ٢- قد نحصل على البيانات من مفردات المجتمع مباشرة ، وذلك بتوجيه أسئلة أو بالملاحظة. ويمكن للباحث أن يختار طرق شائعة الاستخدام. ومهما كانت طريقة جمع البيانات فلا بد للباحث من التمتع باللباقة والمقدرة على الترغيب لإقناع الأفراد بالتعاون معه للإجابة عن أسئلته المختلفة بصدق وبموضوعية، كما لا بد من أن يختار أسئلته بطريقة ذكية تمنح الفرد الراحة والطمأنينة وتوفر عنده القناعة الكافية في جدوى الاستبانة والهدف الرئيسي لجمع تلك البيانات لنضمن إجابات صريحة وبيانات صحيحة تلامس الحقيقة والواقع كما هو .

أهم طرق جمع المعلومات:

١. المواجهة أو المقابلة الشخصية (Personal Interview) :

الآلية : يقوم جامع البيانات بإجراء مقابلة مع الأفراد المراد جمع بيانات منهم وتسجيل إجاباتهم على استمارة خاصة ندعوها استبانة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المطلوب الإجابة عنها.

إيجابيات هذه الطريقة :

- ١- تتيح لجامع البيانات الحصول على إجابات دقيقة، وذلك لإمكانية توضيح الأسئلة للفرد موضع الدراسة، ومراقبة رد فعله على بعض الأسئلة.
- ٢- تمتاز هذه الطريقة بارتفاع نسبة المستجيبين وذلك لإمكانية متابعتهم.

سلبيات هذه الطريقة:

- ١- عيوب هذه الطريقة هو أن جامع البيانات قد يكون متحيزاً (مصدراً من مصادر التحيز) بسبب توجيه الفرد إلى إجابات معينة سواءً عن طريق الإعجاب أم الاستكثار لبعض الأمور بحيث يؤثر جامع البيانات في إجابات الفرد.
- ٢- إن بعض جامعي البيانات قد يسجل بيانات (إجابات) خاطئة أو يقوم بتزوير الإجابات ، وذلك دون مقابلة أي فرد فعلياً، فيملأ الاستمارة بنفسه كما يرغب أو يقوم هو بالإجابة عن الأسئلة وملء الاستمارة بغية تسجيل عدد أكبر من الاستثمارات وبأقصر وقت ممكن.

- ٣- أن تكلفة هذه الطريقة عالية مقارنة مع غيرها من الطرق .

ملاحظة: الطريقة تستخدم في المجتمعات التي ترتفع فيها نسبة الأمية.

الحلول: لا بد من تدريب العاملين بشكل جيد والتدقيق عليهم ومراقبتهم.

٢. الاتصالات الهاتفية (الهاتف الأرضي):

الآلية : يتم الحصول على البيانات بطرح الأسئلة عن طريق الهاتف للتقليل من التكلفة وتوفير الجهد والوقت .

سلبيات هذه الطريقة :

لا تشمل جميع أفراد المجتمع ؛ لأنها تستثني جميع الأفراد الذين لا يملكون هواتف ، وبذلك يكون الإطار ناقصاً. وهذه الطريقة قد تكون جيدة إذا كان جميع أفراد المجتمع موضع الدراسة مشتركين بالهاتف.

٣. البريد :

الآلية: ترسل الاستمارات بالبريد للأفراد موضع الدراسة لتعبئتها وإعادتها .

إيجابيات هذه الطريقة : تعتبر من أقل الطرق كلفة في الحصول على المعلومات .

سلبيات هذه الطريقة:

- ١- استجابة الأفراد بطيئة.
- ٢- استجابة الأفراد قليلة .
- ٣- استجابة الأفراد غير كاملة .
- ٤- استجابة الأفراد غير مفهومة.
- ٥- استجابة الأفراد غير موثوقة.
- ٦- لذلك تكون البيانات غير دقيقة.
- ٧- من أهم عيوب هذه الطريقة قلة الردود .
- ٨- من الممكن أن يتطفل أشخاص غير معينين ولا يمثلون مجتمع الدراسة فيقوموا بالإجابة عن الأسئلة، وهذا مصدر تحيز آخر للبيانات.

الحلول : لا بد من :

- ١- لتشجيع الأفراد على الاستجابة يجب تصميم الاستمارة على شكل دقيق وبسيط وجذاب يشجع على الاستجابة.
- ٢- كما يجب دفع أجور البريد .

٣- تقديم حوافز معينة تدفع الفرد وتحفزه لملء الاستمارة وإعادتها.

٤. استخدام الإنترنت والمواقع الاجتماعية :

الآلية : يمكن طرح بعض الأسئلة أو بعض المواضيع للمناقشة على صفحات الويب ونطلب من الراغبين في المشاركة والإجابة أو إبداء الرأي في الموضوع المدروس. فيقوم متصفح الإنترنت بالإجابة أو إبداء الرأي ، وتصلنا الإجابات خلال وقت قصير .

إيجابيات هذه الطريقة : تمتاز هذه الطريقة ببساطتها وقلة تكاليفها وسرعتها.

سلبيات هذه الطريقة: من أهم مساوئها هو أن العينة لا تشمل المجتمع ، بل هي مقتصرة على مستخدمي الإنترنت والمشاركين في المنتديات الاجتماعية.

مثال : إذا كان الاستطلاع عن عدد زوجات الرجل من مواليد ١٩٤٨ فما دون ، من المجحف تجاههم أن نقوم باستطلاع عبر الشبكة لأن جميعنا يعلم بأن أجدادنا لا زالوا نوعاً ما يحافظون على ابتعادهم عن الفيس بوك مثلاً .

٥. الهواتف المحمولة (الجوالات):

الآلية : يمكن طرح الأسئلة وإبداء رأي الأفراد عن طريق الهواتف المحمولة لنصل إلى مشترك خدمة الهواتف المحمولة.

إيجابيات هذه الطريقة : إن هذه الطريقة قد تكون أفضل من سابقتها؛ لأنها :

- تشمل شريحة أوسع من المجتمع،
- تغطي كل الأشخاص المشتركين في هذه الخدمة

تنويه : لا بد من تقديم بعض الحوافز التي تدفع الأفراد وتحفزهم للرد على الأسئلة، وذلك بصراحة وصدق.

٦. الملاحظة أو المشاهدة

وهي من أقدم الطرق المستخدمة لجمع البيانات لمراقبة كثير من الظواهر، ولاسيما تلك التي يصعب سؤال الأفراد موضع الدراسة عنها مثل الأطفال أو الحيوانات إلخ أو عند مراقبة

ظاهرة معينة خلال فترات زمنية مثل كميات الأمطار، سرعة الرياح . أعداد حوادث السير على الطريق إلخ . وتتم الملاحظة بتعيين أشخاص للمراقبة وتسجيل ملاحظاتهم.

٧. التجربة :

الآلية: نقوم بإجراء التجربة وتسجيل نتائجها ، وذلك للحصول على معلومات مفيدة

أمثلة:

١- قياس تأثير بعض العوامل في منتج زراعي: نقوم بتصميم التجربة بطرق إحصائية مثلاً

- قياس شدة تأثير نوع السماد .
- قياس شدة تأثير ونوع البذار .
- قياس شدة تأثير نوع التربة.
- قياس شدة تأثير طريقة الري .

٢- مراقبة نتيجة إعطاء لقاح معين لمعالجة أحد الأمراض

٣- قد تكون التجربة هي قياس شدة تأثير نوع من الهرمونات في مجموعة من الفئران.....

٨. التسجيل :

تستخدم بعض التقنيات الإلكترونية:

١- المراقبة

٢- العد

٣- تسجيل الملاحظات.

فنقوم بتركيب **كاميرات مراقبة** للداخلين والخارجين من مكان ما أو نقوم بتركيب **جهاز يقوم بعد**

المركبات على طريق محددة، ويمكن أن نطلب من الأفراد تسجيل المعلومات في بعض

السجلات المخصصة لذلك، وتستخدم اليوم وعلى نطاق واسع **الفاكس والبريد الإلكتروني**

والإنترنت في جمع المعلومات وتسجيلها