



## المبحث السابع : القيام بالدراسة الميدانية:

## Section Seven: Conducting a Field Study

## اولا : تجميع البيانات

بعد الانتهاء من الخطوات السابقة والخاصة بتحديد مجتمع الدراسة ونوعه وحجم العينة وتحديد أسلوب جمع البيانات وتصميم قوائم الأسئلة تدعى هذه المراحل كلها بمرحلة التصميم)، يتم تجميع المعلومات من المفردات الخاصة بالعينة وهم في هذه الحالة المستهلكون الموزعون أصحاب الخبرة والرأي المنتجون الخ. ويراعى في هذه الحالة وجود مقابلين متدربين على المجالات المختلفة التي تغطيها الدراسة وذلك في حالة إتباع أسلوب المقابلة الشخصية أو الملاحظة كوسيلة لجمع البيانات، كما يجب الأخذ في الاعتبار الفترة الزمنية المقدرة لجمع البيانات، فلا ينبغي أن تطول الفترة للدرجة التي تصبح فيها البيانات متقادمة أو قليلة النفع وبما لا يخدم أهداف الدراسة.

وتتضمن عملية تجميع البيانات العمل على الاختيار والتدريب والإشراف على الأشخاص الذين سيقومون بتجميع البيانات وكذلك تقييم أعمالهم بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات، وقبل أن يبدأ اختيار الأشخاص المطلوبين فإنه يجب على الباحث أن يحدد الصفات والمؤهلات التي يجب توافرها في المشتركين في البحث. ثم بعد الاختيار يجب القيام بتدريب هؤلاء الأشخاص على القيام بالمهمة المطلوبة منهم، وفي أثناء قيامهم بمهمتهم يجب المراقبة والإشراف عليهم للتأكد من أدائهم لعملهم بطريقة مرضية، ثم بعد الانتهاء من العمل يجب مراجعة البيانات المتجمعة للتأكد من أنها جميعا مستكملة، وكذلك التأكد من أن الشخص المكلف بتوجيه قائمة الأسئلة لم يلجأ إلى أي وسيلة للغش في أثناء قيامه بعمله، وهذا ما سوف نتطرق له في المرحلة التالية.

## 1. اختيار المقابلين

## ا. المقابلون المتفرغون وغير المتفرغين

المقابل المتفرغ هو من يعمل بصفة دائمة في جمع البيانات ميدانيا في مؤسسة معينة أما المقابل غير المتفرغ فهو المقابل الذي تستعين به المؤسسة عند الحاجة إليه ، الجدول التالي يوضح مزايا وعيوب كل هذين النوعين من المقابلين



## المرحلة : الثانية

## المادة : بحوث التسويق

التدريسي :م عبد المهدي رحيم/م.م عماد سعدون

## المحاضرة الثامنة 2025

| المقابل غيرا لمتفرغ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | لمقابل المتفرغ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>المزايا:</b></p> <p>1- تنوع عمل المقابل مما يقلل من احتمالات الملل .</p> <p>2- تحمل المؤسسة أعباء ثابتة حيث تدفع مكافأتهم عند الحاجة إلى خدماتهم.</p> <p>3 - توفير مصاريف الانتقالات في حالة اختيار المقابل من المنطقة التي يتم فيها جمع البيانات.</p> <p>4- اختيار المقابلين الذين تتفق صفاتهم مع صفات وخبرات المبحوث في كل بحث.</p>                               | <p>1- استقرار المقابلين وتفرغهم يؤدي إلى بذل أقصى جهودهم لجمع البيانات بدرجة عالية من الدقة والموضوعية.</p> <p>2- سهولة التعرف على قدراتهم ونقاط الضعف لديهم مما يؤدي إلى إمكانية مواجهتها بالطرق المناسبة للتدريب.</p> <p>3- الولاء الكامل للمؤسسة، والتحكم الكامل في وقت البحث الميداني نظرا لتفرغهم الكامل.</p> |  |
| <p><b>العيوب:</b></p> <p>1- احتمال عدم شعور المقابل بالاستقرار في عمله كمقابل.</p> <p>1- احتمال عدم ملائمة توقيت البحث لأوقات فراغه أو مسؤولياته في عمله الأصلي.</p> <p>2- عدم الولاء الكامل للمؤسسة التي تقوم بالبحث.</p> <p>3- احتمال عدم جدية المقابل في عمله نظرا لعدم اعتماده كلية على المكافأة التي يحصل عليها من المقابلات التي يقوم بإجرائها كمصدر لكسب عيشه.</p> | <p>1- تحمل المؤسسة أعباء ثابتة في شكل المرتبات التي تدفع لهم بصفة دورية في نهاية الشهر.</p> <p>2- احتمال ملل المقابلين من كثرة المقابلات الروتينية مع مفردات متشابهة الخصائص.</p> <p>3- احتمال زيادة نفقات انتقالات المقابلين في حالة انتشار مفردات عينة البحث جغرافيا.</p>                                        |  |

## ب صفات المقابل الناجح

الصفات الواجب توافرها في المقابل هي:

- سرعة الفهم والذكاء حتى يمكن للمقابل تفهم التعليمات الخاصة بجمع البيانات خاصة في حالة المقابلات والتعليمات الخاصة باختيار مفردات العينة متعددة المراحل.
- المرونة وحسن التصرف وسرعته في المواقف الصعبة والحرية.
- المقدرة على التعامل مع الناس وكسب تفقهم وصادقتهم والاندماج في الحديث معهم بسرعة درجة تعليم المبحوث.
- الحلم والصبر حتى يمكن للمقابل مواجهة المواقف التي لا يفهم المبحوث فيها الأسئلة أو يتهرب فيها من الإجابة أو يمتنع عن المقابلة أو يطلب فيها تحديد موعد آخر.
- الأمانة لأهميتها في تنفيذ التعليمات الخاصة باختيار مفردات العينة المحددة له أو اختيار مفردات العينة.
- قوة الملاحظة حتى يمكن للمقابل ملاحظة مدى صدق إجابات المبحوث ومدى التناقض بينها وبين ما يلاحظه فعلا كما هو الحال بالنسبة للبيانات الخاصة بالسن والدخل مثلا.



- السرعة في تسجيل إجابات المبحوث في المسافات المخصصة لذلك مع الدقة وعدم التمييز لأفكاره (المقابل) وأراءه.
- وضوح الخطر
- التمتع بصحة طيبة تمكنه من أداء المقابلات المطلوبة دون إرهاق.
- حسن المظهر دون إسراف في التائق.
- ملائمة أوقات فراغه للوقت الملائم لظروف المبحوث خاصة إذا كان المقابل غير متفرغ الجمع البيانات.
- المعرفة والدراية بعلم النفس وحسن الاستماع وفن الحديث والقدرة على صياغة الأسئلة غير المباشرة في حالة المقابلات غير المتعمقة.

#### ج. مصادر حصول جهاز بحوث التسويق على احتياجاته من المقابلين:

لما كان المقابلون غير متفرغين في عدد كبير من الحالات لجمع البيانات الميدانية. فإن كثيرا من أدوات بحوث التسويق تحتفظ ببطاقات المقابلين الذين سبق الاستعانة بهم في البحوث السابقة. وتشمل هذه البطاقات البيانات الخاصة بالاسم والمهنة والجنس ودرجة التعليم والعنوان والخبرة السابقة في أعمال المقابلات والأوقات التي يمكنهم القيام فيها بجمع البيانات وتقييم المقابلات التي قام بها كل منهم حيث التزامه بالوقت المحدد له ومدى دقة وموضوعية البيانات التي قام بجمعها وبذلك يمكن الإدارة بحوث التسويق بالاستعانة بالمقابلين الذين ثبت نجاحهم في البحوث السابقة.

#### د. إجراءات اختيار المقابلين

في عدد كبير من الحالات تبدأ إجراءات اختيار المقابلين بملء طلب التوظيف وتوضح فيه البيانات الخاصة بالاسم والجنس والسن والمهنة ودرجة التعليم والعنوان والوظائف السابقة التي شغلها والخبرات السابقة في المقابلات الميدانية ونوع المقابلات التي قام بها في هذه البحوث واسم الجهة ( مؤسسة مكتب متخصص هيئة حكومية التي قام بالاشتراك في البحوث التي قامت بها والأوقات التي يمكن الطالب التوظيف كمقابل العمل فيها في جمع البيانات الميدانية ومتوسط عند ساعات العمل أو الحد الأقصى من الساعات التي يمكنه قضاؤها في جمع البيانات ومدى ارتباطه بأعمال إضافية أخرى ومدى مقدرة الصحة على تحمل مشاق جمع البيانات نظرا لأنه يتطلب في معظم الأحيان الانتقال من مكان إلى آخر. ويمكن الاستفادة من هذه البيانات في أخذ فكرة أولية عن احتمالات نجاح طالب التوظيف كمقابل في حالة اختياره ويمكن التعرف على مدى جودة خطه وحبه للنظام وفهمه للأسئلة الواردة في طلب التوظيف من طريقة استيفائه وكتابته البيانات الطلب.



## ه. تدريب المقابلين

يهدف تدريب المقابلين إلى تعارف كل مقابل مع الآخرين وتعريفه بمسؤولياته وواجباته والغرض من البحث والأسلوب المقرر له واسم المشرف عليه ومتى يلجأ إليه وكيفية اختيار المبحوثين خاصة في حالة عينة المساحة وعينة الحصر وشرح قائمة الأسئلة والتأكد من فهمه لها تماماً والرد على أي استفسار بشأنها والقواعد العامة والإجراءات التي يجب عليه إتباعها عند إجراء المقابلة مع المبحوث و تسجيل إجاباته على الأسئلة الموجهة اليه بحيث يحصل المقابل على البيانات المطلوبة بأقصى درجة ممكنة من الدقة والموضوعية والإجراءات التي يجب عليه إتباعها لتسلم قوائم الأسئلة من المشرف عليه يومياً ثم تسليمها إليه بعد استيفاء جميع بياناتها. ولفت نظره إلى المشاكل والصعوبات التي قد تواجهه عند اختيار مفردات العينة أو توجيه الأسئلة أو تسجيلها أو الحصول على تعاون المبحوث ... الخ. وكيفية مواجهتها والرد على أي استفسار يوجهه المبحوث ويجب أن يقتنع المقابل بأهمية الدراسة والبيانات التي يقوم بجمعها وأن المطلوب منه معقول وفي حدود إمكانياته وطاقاته.

## و. النقاط التي يجب مراعاتها عند تدريب المقابلين:

ويجب مراعاة كل من النقاط التالية عند القيام بتدريب المقابلين أن يكون هناك ما يدفع المقابلين للاهتمام ببرنامج التدريب فمثلا يمكن أن يمنح المقابل مكافأة نقدية رمزية لتشجيعه على حضور البرنامج أو أن يعقد اختبار المعرفة مدى نجاح المقابل في الاستفادة من البرنامج أو أن يتم إقناع المقابل بأهمية البرنامج للنجاح في عمله حسن اختيار المدربين الذين تتوفر فيهم كل من الكفاءة والخبرة والمعرفة والشخصية الجيدة.

- اختيار الوقت والمكان المناسبين خاصة في حالة عدم تفرغ المقابلين. واختيار مواضيع التدريب بحيث تكون ملائمة للواجبات المطلوبة من المقابل.
- اختيار الطرق والوسائل المناسبة لتدريب المقابلين ويفضل إتباع الطرق التي تتطلب اشتراكهم في المناقشات ودراستهم لحالات عملية أو مقابلات فعلية مع استخدام الأفلام. التعليمية.
- أن تكون هناك فرصة لتقييم برامج التدريب بعد انتهائها من حيث المواضيع و الطرق المتبعة في اعداد برامج التدريب

ي. طرق التدريب: يمكن إيجاز الطرق المتبعة في تدريب المقابلين فيما يلي:

التعليمات المكتوبة:



توضح المعلومات المكتوبة الغرض من البحث والأسلوب المقرر له ونوع العينة وطريقة اختبار الباحث المفردات العينة من مجتمع البحث, وتهدف هذه التعليمات إلى تزويد المقابل بالبيانات التي تمكنه من الرد على استفسارات المبحوثين بالإضافة إلى إشعارهم بأهمية العمل الذي يقومون به مما يؤدي إلى بذل أقصى جهدهم في جمع البيانات المطلوبة بأقصى درجة ممكنة من الدقة والموضوعية.

### -المحاضرات:

يمكن تنظيم المحاضرات في المركز الرئيسي للمؤسسة أو المقر الرئيسي للمركز المتخصص أو في المناطق الجغرافية المختلفة حيث يجتمع المقابلون معا ويقوم المشرف العام على الباحث في المنطقة يشرح أهداف البحث والأسلوب المقرر للبحث وبرنامج العمل المحدد لكل من المقابلتين خلال فترة البحث من حيث أماكن وأوقات العمل وكيفية اختيار مفردات العينة وتوجيه الأسئلة وتسجيل الإجابات عليها والمشاكل التي قد تواجههم وكيفية التغلب عليها والإجراءات التي يجب عليهم إتباعها لإرسال قوائم الأسئلة بعد استيفاء بياناتها إلى المشرف على المنطقة أو المركز الرئيسي. ويجب أن تبدأ المحاضرات بالتعارف بين المقابلين حتى يمكنهم التعاون معا خاصة إذا تطلب العمل قيام أكثر من مقابل بالعمل معا في نفس الموقع.

### -تمثيل الأدوار:

تعتمد هذه الطريقة على قيام أحد الحاضرين بتمثيل دور المقابل والآخر بتمثيل دور المبحوث. وتجري المقابلة بينهما على أساس قائمة الأسئلة التي سوف تستخدم فعلا في البحث. ويفضل أن تسجل المقابلة بواسطة جهاز تسجيل، وبعد انتهاء المقابلة، يقوم الحاضرون بمناقشة ما دار فيها ومدى نجاح المقابل في الحصول على البيانات المطلوبة من المبحوث وتسجيلها بدقة وموضوعية في القائمة وكيف يمكن التصرف بصورة أفضل من تصرفه الحالي بالنسبة للصعوبات والمشاكل التي واجهته في المقابلة وبذلك يتدرب المقابل بطريقة مشوقة وجذابة على المقابلات الميدانية.

### - طريقة الحالات

تعتمد هذه الطريقة على توزيع حالات عملية من مقابلات ميدانية قامت بها المؤسسة التي تقوم بالبحث أو مؤسسات أخرى. ويقوم الدارسون بقراءة هذه الحالات وتحديد نقاط الضعف أو القوة في هذه المقابلات، وقد يقسمون إلى مجموعات متناسقة حيث يتناقش أعضاء كل مجموعة في الحالة



ويصلون إلى رأي معين بشأنها، ويقوم الدارسون بعد ذلك بالمناقشات الجماعية للحالة في قاعة المحاضرات لتحديد المشاكل ونقط الضعف ثم استخلاص التوصيات المناسبة لمعالجتها.

### -إجراء مقابلات فعلية:

تعتمد هذه الطريقة على قيام المقابل بعدد محدود من المقابلات الميدانية على أن يصحبه من يقوم بالتدريب. وتهدف هذه الطريقة إلى التعرف على مدى نجاح المقابل في اختيار مفردات العينة وطريقة تقديم نفسه للمبحوث وتعريفه بالغرض من البحث وكسب ثقته وطريقة توجيه الأسئلة وتسجيل الإجابات التي يدلي بها المبحوث والفترة الزمنية التي استغرقها والصعوبات التي تواجهه وكيفية التغلب عليها. ومناقشة أدائه الفعلي مع المطلوب منه. يمكن إرشاد المقابل إلى أخطائه وكيفية تصحيحها للحصول على البيانات المطلوبة بأكثر درجة من الدقة والموضوعية.

### 2- الإشراف على المقابلين

تعتبر عملية الإشراف على المقابلين مهمة جد هامة للجهة المسؤولة وحتى يحقق الإشراف أهدافه لابد من توافر مجموعة من الشروط:

#### أ- أهداف الإشراف

- التأكد من جمع البيانات المطلوبة عن مفردات العينة ووحدات المعاينة طبقا للتعليمات المعطاة للمقابلين.
- لفت نظر المقابلين إلى أخطائهم أولا بأول عند جمع البيانات الميدانية وإرشادهم إلى كيفية الحد منها.
- معالجة المشاكل والصعوبات التي تواجه المقابلين وذلك حتى يتم جمع البيانات المطلوبة بأقصى درجة ممكنة من الدقة والموضوعية.
- تقييم أداء المقابلين.

#### ب - صعوبات الإشراف

- الأعمال التي يقوم بها المقابلون أكثر تنوعا وأقل تنميطا من أوجه النشاط الإنتاجية.
- عدم تفرغ المقابلين في كثير من الحالات وحيث أنهم يعملون لبعض الوقت.
- عدم وجود معايير موضوعية تماما للحكم على كفاءة المقابلين من حيث الحصول على البيانات بالدقة والموضوعية المطلوبين.



**ج - خصائص المشرفين:** حتى يؤدي المشرف المسؤولية الموكلة اليه بكل إخلاص يجب أن يتمتع بمجموعة من الخصائص : ( القدرة على التعامل مع الناس. دقة الملاحظة. المقدرة على قيادة الغير. الصراحة. عدم الخجل. الأمانة. العدالة. القدرة على مواجهة المشاكل والصعوبات بسرعة. طول الخبرة في البحوث).

#### د - واجبات المشرف الميداني:

- يقوم المشرف الميداني بعقد اجتماع تمهيدي مع المقابلين للتعارف وتوزيع برنامج العمل التفصيلي المحدد لكل منهم خلال فترة البحث. ويوزع المشرف الميداني قوائم الأسئلة وقوائم التعليمات على المقابلين ويناقشها معهم -للتأكد من فهمهم لها واقتناعهم بها.
- يتأكد المشرف الميداني من تواجد المقابلين في الأماكن المخصصة لهم وفي المواعيد المحددة لهم. ويتأكد من قيام المقابلين بجمع البيانات من مفردات العينة المحددة لهم.
- يتولى المشرف الميداني معالجة المشاكل والصعوبات التي قد تواجه المقابلين أثناء قيامهم بجمع البيانات من الميدان.
- تسلم قوائم الأسئلة من المقابلين في نهاية اليوم مرفقة بتقرير عن كل مقابل يوضح عدد المقابلات التي قام بها كل منهم وعدد الحالات التي رفض فيها المبحوث الإجابة وأسباب الرفض والمشاكل والصعوبات التي واجهته وكيفية تصرفه فيها.

#### هـ -المراجعة المكتبية للقوائم : وتهدف هذه المراجعة إلى تحقيق كل مما يلي :

- التأكد من أن الإجابات الواردة بالقوائم صادقة وصادرة فعلا من مفردات العينة التي تم اختيارها من قبل.
- التأكد من أن الإجابات كاملة على جميع الأسئلة الواردة في القائمة. والتأكد من تناسق الإجابات وعدم وجود تناقض بينها في نفس القائمة.
- التأكد من وضوح الإجابات الخاصة بالأسئلة المفتوحة. وقد يتطلب ذلك إعادة صياغتها وتلخيصها بشرط ألا يؤدي ذلك إلى المس بما يقصده المبحوث وإلا كان هناك خطأ التحيز.
- توحيد وحدات القياس ( نقدية - زمنية - وزن ... الخ) بحيث تكون متماثلة في جميع قوائم الأسئلة تسهيلا لتبويب وتحليل المعلومات والبيانات فيما بعد.
- تصحيح الأخطاء الإملائية واللغوية الواردة في القائمة.

#### 3- مكافأة المقابلين

هناك عدة طرق يمكن إتباعها في مكافأة المقابلين على النحو التالي:





أ - **المكافأة حسب القائمة:** تحدد المكافأة على أساس القائمة الواحدة المستوفاة وتتوقف فئة القائمة على نوع المقابلة متعمقة أو نمطية نوع المبحوث موزع أو منتج أو مستهلك طول قائمة الأسئلة ... الخ.

ب - **المكافأة حسب يوم العمل:** وهنا يتم تحديد المكافأة على أساس مبلغ محدد لكل يوم من أيام العمل. وغالبا ما تحدد جهة البحث الحد الأدنى لعدد القوائم التي يجب على المقابل استيفائها ليحصل على مكافأة اليوم كاملة ، وفي كثير من الحالات يتم دفع مكافآت تشجيعية إضافية للمقابلين كحوافز تتوقف على ما يلي :

- عدد القوائم المستوفاة بالكامل.
- الوضوح والدقة في جمع البيانات المطلوبة.
- مدى الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بجمع البيانات.
- تنفيذ التعليمات المعطاة لهم وحضور برامج التدريب المخصصة لهم.

### ثانيا : الأجهزة الإلكترونية وجمع البيانات من الميدان

عمدت الولايات المتحدة الأمريكية في الاستغناء عن المقابلين الى جمع البيانات حيث يحل محل كل منهم جهاز إلكتروني يشبه جهاز التلفزيون له شاشة وأزرار بحيث يتم تركيبه أمام المبحوث بواسطة مندوب من جهة البحث بحيث يتركز عمله فقط في تشغيل الجهاز دون التدخل بأي شكل في المقابلة. وتظهر الأسئلة على شاشة الجهاز سؤالا بعد الآخر مع الإجابات البديلة الخاصة بكل سؤال ويختار المبحوث الإجابة التي يراها عن طريق الضغط على الزر الخاص بإجابته وهكذا حتى يتم الانتهاء من الإجابة على جميع الأسئلة. وتتم مركزيا مراجعة الإجابات وكذلك ترميزها وجدولتها.

#### أ- مزايا هذه الطريقة:

- عدم وجود المقابل مما يعني قلة التحيز، وعدم حدوث غش المقابل.
- عدم القيام باختيار المقابلين وتدريبهم والإشراف عليهم ومكافأتهم.
- القيام بمراجعة البيانات والترميز والجدولة في نفس الوقت الذي يتم فيه جمع البيانات مما يؤدي إلى توفير وقت القيام بالبحث الميداني.

#### ب -عيوب هذه الطريقة :

- عدم إمكانية الاعتماد على الأسئلة المفتوحة.
- عدم إمكانية الاعتماد على هذه الطريقة في حالة عدم إلمام المبحوث بالقراءة والكتابة.
- صعوبة نقل هذه الأجهزة من مكان الى اخر بالإضافة الى مشكلة انقطاع التيار الكهربائي .