

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - الجزائر -

جامعة البلدية 2

مخبر البحث: القياس والدراسات النفسية

مداخلة مقدمة للمشاركة في الطبعة الثانية للملتقى الوطني حول: تحليل البيانات الكمية والنوعية وفق البرمجيات

الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية

الاسم واللقب : عبد الرحيم بوجلal المؤهل العلمي: طالب دكتوراه بجامعة محمد بوضياف - المسيلة التخصص: إدارة أعمال العمل : أستاذ لدى مديرية التربية لولاية المسيلة البريد الإلكتروني: boudjellal.abderrahim@univ-msila.dz المخبر: <u>مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر</u> رقم الهاتف : 0674 31 92 93	الاسم واللقب : د. فاروق حريزي المؤهل العلمي: دكتوراه التخصص: إدارة أعمال الرتبة: أستاذ محاضر أ بجامعة محمد بوضياف - مسيلة - البريد الإلكتروني: farouk.herizi@univ-msila.dz المخبر: <u>مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر</u> رقم الهاتف: 0664727419
المحور الأول: بناء أدوات جمع البيانات والتحقق من صلاحيتها. عنوان المداخلة: استخدام أداة المقابلة في الدراسات الكيفية والكمية بالاستعانة ببرنامج التحليل الكفي NVIVO	

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة شرح كيفية استخدام أداة المقابلة وتحليل محتواها بالاستعانة ببرنامج التحليل الكيفي NVIVO وسنتطرق إلى أنواع المقابلة وكيفية إعداد دليل مقابلة وجمع البيانات ووصف مناخ المقابلة

الكلمات المفتاحية : المقابلة، . برنامج التحليل الكيفي، دليل مقابلة NVIVO

Abstract :

This study aims to explain how to use the interview tool and analyze its content, with helping of using the qualitative analysis program NVIVO. Therefore; We will discuss the types of interview, how to prepare an interview guide, collect data, and describe the interview climate

Keywords: the interview; qualitative analysis program NVIVO; interview guide

1. تعريف المقابلة

تعتبر المقابلة أداة بحثية تشابه إلى حد كبير الإستبانة في خطواتها ومواصفاتها مع فارق واحد هي الحوار بين الباحث وصاحب الحالة المراد الحصول على معلومات منه أو تعبير عن آرائه، أو اتجاهاته أو مشاعره؛ ويقوم بالمقابلة أشخاص مدربون تدريباً خاصاً لجمع البيانات

من الأفراد بشكل مباشر، من خلا طرح الأسئلة وتفسير الغامض منها ، مع قيام الباحث بتسجيل ما دار في هذه المقابلة¹.

اختيار المقابلة كأداة رئيسية يرجع لطبيعة الدراسة التي قد تكون في الغالب كيفية؛ أو لأن الدراسة هي دراسة استطلاعية تهدف من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على بيانات ومعلومات؛ وعلى حسب (Pinto et Grawitz) المقابلات تعتمد على خاصيتين وهما:
■ درجة الحرية التي تمنح للمقابل (المستجوب) أثناء المقابلة؛
■ درجة عمق ودقة المعلومة المطلوبة.

2. المقابلة والدراسة الكمية

يمكن أن تتجسد العلاقة بين الدراسة الكمية والمقابلة في عدة جوانب؛ ونذكر منها علاقة أداة المقابلة بمراحل الدراسة الكمية؛ أي متى تتدخل المقابلة كأداة مهمة لدعم جمع البيانات والمعلومات في هذا النوع من البحوث أو الدراسات.
ويمكن أيضا أن تتجسد العلاقة بصفة أدق في علاقة المقابلة بالاستبيان، وهذا أيضا في عدة جوانب؛ والتي من بينها أنه في حالة الدراسة المختلطة بين الكيفية والكمية، تعتبر المقابلة كأداة نستخرج منها مجموعة من المؤشرات والمصطلحات والمفاهيم الميدانية في الدراسة الاستطلاعية والتي تستخدم في بناء الاستبيان.

من جهة أخرى المقابلة تسبق الاستبيان من خلال القيام بمقابلة حرة أو نصف موجهة، وقد تجرى المقابلة أثناء توجيه الاستبيان لعينة من الأطفال أو أميين مثلا، وتأتي المقابلة أيضا بعد تحليل الاستبيان من أجل شرح بعض النتائج الكمية غير واضحة وهذا بالرجوع إلى ميدان الدراسة ومقابلة الخبراء.

3. أنواع المقابلة

المقابلة هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة، والمقابلة على أنواع وتختلف على أساس الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه فنجد منها من يقسم على أساس وظيفتها والغرض منها، ومنها على أساس عدد المبحوثين، ومنها على أساس درجة المرونة³؛ وهذه الأخيرة هي الأكثر شيوعا ونذكر منها :

أ. **المقابلة الحرة:** ويسمى هذا النوع أيضا بالمقابلة غير مهيكلة⁴ (Instructured Interview) وتسمى بالفرنسية (Entretien Libre)، كما تسمى بالمقابلة غير مقننة أو المفتوحة وهي أكثر مرونة من المقابلة المقننة أو المغلقة لأن أسئلتها لا تحدد تحديدا سابقا، حتى إذا وجهت أسئلة سابقة التخطيط والتحديد، فإنها **ستعدل بحيث تناسب أفراد العينة والموقف**، وهي تسمح لأفراد العينة بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية وتلقائية تسمح للباحث بالتعمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالموقف وميدان البحث والمبحوث؛ ويمتاز هذا النوع من المقابلة **بوفرة الأسئلة وتنوعها وعدم انتظامها**⁵؛ ونظرا لأنها غير مقننة فإنها تتطلب مهارة فائقة من الباحث في تحليل نتائج المقابلات والمقارنة بينهم⁶؛ عادة ما يستخدم هذا النوع

منة المقابلات في الدراسات الاجتماعية والتربوية وهي أداة ذات قيمة في الدراسات الاستطلاعية؛ وهي تمهيد بناء دليل مقابلة نصف موجهة.

ب. **المقابلة النصف موجهة:** ويطلق عليها بالانجليزية (Semi Structured Interview) وتسمى بالفرنسية (L'entretien Semi-Directif) ؛ وتسمى مقابلة مقننة مفتوحة أو نصف مقننة أو شبه محددة؛ وتكون مهيكلة وتعتمد على دليل مقابلة تعد فيه الأسئلة المتعلقة بمحاور البحث وفرضياته وأهدافه، يعد هذا الدليل من طرف الباحث وذلك بإعداد بروتوكول محدد مسبقا لأنه يبحث على معلومات دقيقة وتمنح الفرد المبحوث سهولة التعبير وراحة وعدم الشعور بحرج الأسئلة⁷.

تكون فيها الأسئلة مزيج بين المفتوحة والمغلقة، وهي أكثر أنواع المقابلة شيوعا، وتجمع بين ميزات المقابلة الحرة والمقننة من حيث غزارة البيانات وإمكانية تصنيفها وتحليلها إحصائيا، ومن الأمثلة على ذلك يبدأ الباحث بطرح أسئلة مغلقة أو مقننة للشخص موضوع البحث على النحو التالي: هل توافق على تعليم المرأة؟ ثم ينتقل إلى أسئلة مفتوحة كأن يضيف لماذا؟ أو هل لك أن تضيف شيء من التفصيل؟⁸ أي سؤال مغلق مع التعليق.

تسمح للشخص المبحوث (المقابل) من الإجابة بالأسلوب الذي يسمح له بالإجابة مباشرة وقدر الإمكان على أسئلة محددة ولكن لا تزال واسعة، وهذا بأخذ نوع من الحرية في الإجابة، أي حتى نضمن ارتياح المبحوث وإعطائه فرصة للتحدث، إضافة إلى عمق ونوعية المعلومة التي سيدلي بها، ومنه ضمان دقة المعلومات الصادرة عنه، وبالتالي التفاعل المباشر بين الباحث والأشخاص الذين تمت مقابلتهم، مما يجعل المبحوث يبذل جهد في إعطاء المعلومات الضرورية وذات صلة⁹.

ج. المقابلة المقننة

وفيها تكون أسئلة المقابلة محددة؛ ويتبع كل سؤال مجموعة من الاختيارات أو الإجابات يختار من بينها المبحوث أو المستجيب الإجابة التي تتفق مع رأيه، ومثال ذلك: هل تتفق أن هذا البرنامج 1- فعال 2- فعال جدا 3- فعال إلى حد ما 4- غير فعال وتمتاز المقابلة المقننة بأن الاختلافات بين المقابلين تكون محدودة، مما يرفع من ثبات المقابلة؛ كما أنه لا مجال أمام الباحث لتعديل أو تفسير الاستجابات مما يزيد من صدق المقابلة¹⁰، ولا مجال لمبادرة الكلام والتعبير من طرف الباحث، لأن المبحوث سيجيب فقط على الأسئلة وتوجد له مساحة صغيرة للمناورة¹¹؛ إلا أنها قد تصبح جامدة إذا كانت العلاقة بين الباحث والمبحوث مجرد سؤال وجواب.

وفيها يكون لدى الباحث قائمة بالأسئلة التي سيتم طرحها بنفس التسلسل، أو يكون مزود بدليل أسئلة محدد ومرتبيا منهجيا لأسئلته؛ ويحافظ الباحث عادة على التقيد بهذه الأسئلة، ويشبه هذا النوع من المقابلة الاستبيان¹² المقيد من حيث طبيعة الإجابة المحددة.

ويمكن تلخيص مما سبق من شرح لأنواع المقابلة في الجداول التالية:

الجدول رقم (01): المقابلة المقننة أو الموجهة

نوع المقابلة	التسميات المختلفة	طبيعة الأسئلة	الملاحظة
--------------	-------------------	---------------	----------

مقابلة موجهة	مقابلة مقننة	مغلقة، موجهة، محددة، ويتبع كل سؤال مجموعة من الاختيارات أو الإجابات مثل أسئلة الاستبيان،	مثال هل تتفق أن هذا البرنامج 1- فعال 2- فعال جدا 3- فعال إلى حد ما 4- - الاختلافات بين المقابلين تكون محدودة غير فعال - لا مجال أمام الباحث لتعديل أو تفسير الاستجابات
--------------	--------------	--	--

المصدر: من إعداد الباحث
الجدول رقم (02): المقابلة نصف الموجهة

نوع المقابلة	التسميات المختلفة	طبيعة الأسئلة	الملاحظة
مقابلة نصف موجهة	مقابلة نصف مقننة مقابلة مقننة_مفتوحة	نصف مفتوحة، شبه محددة، مثال: هل توافق على تعليم المرأة؟ ثم ينتقل إلى أسئلة مفتوحة كأن يضيف لماذا؟ أو هل لك أن تضيف شيء من التفصيل أي سؤال مغلق مع التعليل	تكون مهيكلة وتعتمد على دليل مقابلة يبحث على معلومات دقيقة وتمنح الفرد المبحوث سهولة التعبير وراحة وعدم الشعور بحرج الأسئلة

المصدر: من إعداد الباحث

الجدول رقم (03): المقابلة الحرة

نوع المقابلة	التسميات المختلفة	طبيعة الأسئلة	الملاحظة
مقابلة حرة	المقابلة غير مهيكلة، غير مقننة، غير منتظمة	مفتوحة ، غير محددة تسمح لأفراد العينة بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم بحرية وتلقائية تسمح للباحث بالتعمق في الحصول على المعلومات	لا يوجد دليل مثال: ماذا تعرف عن تكنولوجيا المعلومات؟ - تتطلب مهارة فائقة من الباحث في تحليل نتائج المقابلات - وفرة الأسئلة وتنوعها وعدم انتظامها

4. الشروط اللازمة لعمل مقابلة جيدة

تمثل المقابلة لقاء هادف بين الباحث والمبحوث أو المستجيب، وحتى يكون الهدف محقق بعد إجراء المقابلة يجب توفر بعض الشروط التي يجب أن يراعيها القائم بالمقابلة ويمكن شرحها باختصار في النقاط التالية¹³:

أ. **تحديد الأشخاص المطلوب مقابلتهم:** ينبغي على الباحث أن يكون دقيقاً في اختيار الأفراد الذين يرغب في مقابلتهم، فهو يستهدف الأشخاص الذين لديهم المعلومات المطلوبة، والصلاحية لتقديمها، كما يجب على الباحث أن يحدد عدد الأفراد الذين يرغب في مقابلتهم.

ب. **الإعداد للمقابلة:** أي اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب لإجراء المقابلة، كذلك كيفية تقديم الباحث لنفسه وعمله على أن يضمن دافعية المبحوث للإجابة دون أن يمل من أسئلة البحث.

ج. **تحديد خطة المقابلة وأسئلتها:** ونقصد هنا تحديد الهدف من المقابلة والمعلومات التي يريد الباحث الحصول عليها وتجميعها، ولا يتحقق هذا إلا بمعرفة ميدان البحث وأنواع المقابلات وطبيعة أسئلتها.

د. **التدريب على أسلوب المقابلة**

هـ. **التثبت من صحة البيانات والمعلومات**

و. **تسجيل المقابلة**

5. دليل المقابلة

يتكون هذا الدليل من عدة أسئلة عامة وفرعية، وعادة ما ترتبط الأسئلة العامة بالأبعاد والأسئلة الفرعية بالمؤشرات¹⁴؛ إذ نقوم في بداية التصميم بإدراج وكتابة تقديم المقابلة والذي يحتوي على عدة جوانب هي تاريخ وساعة المقابلة، المهنة والخبرة، ونقسم الاستمارة إلى بنى (محاور أساسية)، وذلك تماشياً مع متغيرات الدراسة وإشكالية البحث وفرضياته، وحتى نربط بين ما هو نظري وما هو ميداني، ويندرج تحت كل بنية مجموعة من الأبعاد، وتحت هذه الأخيرة يوجد مجموعة من الأسئلة تصب في نفس الهدف، فهي تعتبر مؤشرات، وتسمح لنا بالحصول على الإجابة عن متغيرات كل بعد¹⁵.

والملاحظ في هذا الدليل أن الأسئلة تأتي حسب طبيعة المقابلة ونوعها فقد تكون مغلقة أو مفتوحة أي غير محددة إطلافاً لتمكين الشخص المستجوب من الإجابة بالأسلوب الذي يختاره، أو تكون مفتوحة- مغلقة؛ وبهدف الحصول على المعلومة من خلال معلومات يدلي بها المبحوث

،ونشير أنه أثناء المباشرة في عملية المقابلة قد يتطرق الشخص المبحوث لبعض المعلومات المهمة المتعلقة بالبحث، والتي لم نشر إليها في الدليل مما يحتم علينا طرح أسئلة أخرى حولها فضلا عن طرح أسئلة تذكيرية relance عندما لا يتطرق لها الشخص المبحوث والشكل رقم (01) في الصفحة الموالية¹⁶، هو عبارة عن نموذج يبين شكل مخطط دليل المقابلة.

الشكل رقم (01): دليل المقابلة

التاريخ: / / 2016 الساعة: من.....إلى.....اليوم:.....

المكان:.....، الخبرة.....، المنصب:.....

تحية طيبة

إنني أشكركم عن منحي جزءا من وقتكم و أذكركم باسمي وهو حريزي فاروق أستاذ بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة بكلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بقسم التسيير ،جئت لمحاورتكم في إطار بحث يتناول أثر استخدام إنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة، إذ كنتم لا تمنعون فسأقوم بإجراء هذه المقابلة معكم.

I- من فضلكم نبدأ بالتكلم عن أهمية استخدام شبكة الانترنت في المؤسسة

1- ماذا تعرف عن استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسة ؟

1-1 ما هي درجة الأهمية التي توليها المؤسسة لهذه التكنولوجيا؟ (من جانب الإدارة، و المسؤولين، و الموظفين)

1-2 ما هي أنواع الإنترنت المستخدمة في المؤسسة؟

2- ما هي نوعية و جودة المعلومات المتداولة بين الموظفين من خلال شبكة الإنترنت؟

1-2 هل هي متوفرة ؟ ما هي أنواعها؟

2-2 هل يمكن الاعتماد على مصداقيتها؟

2-3 هل يتم تحديثها أليا؟

3- ما هي الصعوبات و المعوقات التي تواجهها الشبكة في المؤسسة؟

1-3 ما هي الصعوبات التقنية

2-3 ما هي الصعوبات و البشرية (المستخدمين)؟هل هناك قابلية لاستخدام الإنترنت؟

3-3 هل تعمل المؤسسة على تطوير التطبيقات و الشبكة؟

II- و الآن بعد الاطلاع عن المعلومات الأساسية حول أهمية استخدام شبكة الإنترنت، لو سمحتم ننتقل لتكلم عن استخدام شبكة الإنترنت في

تسيير الموارد البشرية و علاقتها بالاتصال الداخلي.

4- كيف تبين العلاقة بين الإنترنت و الموارد البشرية في المؤسسة ؟

5- ما هي الفائدة المنتظرة من استخدام شبكة الإنترنت في الاتصال الداخلي المؤسسة ؟

6- ما هي أشكال الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

1-6 هل مازالت طرق الاتصال التقليدية (حسب المستويات التنظيمية) لها أثر في تفعيل الاتصال مابين الأفراد و الوظائف؟ لماذا؟

2-6 هل قلل استخدام الإنترنت من المستويات التنظيمية، وفعل الاتصال المتعدد لتبادل المعلومة مابين الأفراد و الوظائف؟

III- و الآن و بعد التحدث عن علاقة استخدام شبكة الإنترنت مع الموارد البشرية نرجو منك أن تعطيني المزيد من التفصيل عن أدوات

الويب كأحد أدوات الإنترنت المستخدمة في الاتصال الداخلي بالمؤسسة .

7- ما هي أدوات الويب المستخدم في الاتصال داخل المؤسسة من خلال استخدام الإنترنت؟

1-7 هل هناك مدونات (Blogs) أو منتديات أو مساحات خاصة بالنشر تستخدم على مستوى المؤسسة لتبادل المعلومات بين الموظفين؟

2-7 هل هناك مشاركة في محتويات الويكي التعاوني (Wiki) الخاص بالمؤسسة بين الموظفين؟

8- هل هناك أدوات عمل تعاوني للإنترنت مستخدمة في المؤسسة؟ أذكرها؟

9- كيف يزداد التفاعل و تعزيز الاتصال الداخلي و العمل التعاوني بين الموظفين من خلال استخدام هذه الأدوات؟

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة، *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، العدد 16 ، 2016، المسيلة، الجزائر، ص151.

6. جدول جمع البيانات والمعلومات

من الضروري البحث عن طرق لجمع البيانات الضرورية ذات الصلة بموضوع البحث، وعليه نقوم بإعداد جدول لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة (التابع والمستقل)، وتتعلق بمحاور وأبعاد ومؤشرات دليل المقابلة، ويعتبر هذا الجدول بمثابة إضافة تساعدنا على جمع البيانات مع إجابات المبحوث خاصة في حالة ما لم يسمح للباحث بتسجيل المقابلة؛ وبالتالي هذا الجدول يساعد في ربح الوقت في كتابة الإجابة على الدفتر ويجنبه استخدام الذاتية عند تفرغ إجابات المبحوثين أو الخبراء، ونعتمد بشكل كبير في عملية الجمع على المفاهيم التي نكتبها في الجانب النظري، حتى نضمن المقارنة بين ما جاء في الجانب النظري والجانب الميداني.¹⁷

ويمكن توضيح مثال عن هذا الجدول كما يلي:

الجدول رقم (04): جمع البيانات والمعلومات

الأبعاد	المتغيرات	المؤشرات
مفهوم الإنترنت المؤسسة	<p>➤ الأهمية والفائدة المنتظرة من الاستخدام</p> <p>➤ سهولة الاستخدام</p> <p>➤ جودة المعلومات المتداولة</p> <p>➤ الصعوبات والمعوقات في الاستخدام</p>	<p>■ سرعة إنجاز المهام، سهولة العمل، حسن الأداء الوظيفي، تقليص الوقت، كسر حاجز الزمان و المكان</p> <p>■ التدريب على استخدام الشبكة، سهولة، درجة الاستخدام (كبيرة، صغيرة)، سهولة التداول و الوصول للمعلومة، اكتساب المهارة</p> <p>■ ذات صلة، متوفرة في الوقت المناسب، عند الحاجة، المحتوى، المصادقية و الاعتماد عليها، الدقة و عدم التناقض، التحديث، التنوع</p> <p>■ تعطلات تقنية (نقص التجهيزات، التعطلات، المختصين، الصيانة، أمن المعلومة)</p> <p>■ تعطلات بشرية (تواجه المستخدمين و الإطارات المسيرة، الاستخدام السيئ نقص التكوين، مقاومة الاستخدام)</p>

المصدر: من إعداد الباحث

7. مناخ المقابلة

وهناك من يسميها جوانب بناء المقابلة وكيفية بنائها ؛ إذا هناك العديد من الأمور التي يتوجب على الباحث مراعاتها عند التحضير للمقابلة وفي أثناء إجراء المقابلة نفسها، وهي ما تضمن الثقة المتبادلة بين الباحث والمبحوث وتوفير الجو الملائم؛

ونلخص في مناخ المقابلة أهم عناصر طريقة سير المقابلة، حيث نضع جدول يقسم مثلاً إلى أربعة أجزاء، إذ يتم التطرق في الجزء الأول إلى معلومات عن الخبير من حيث الخبرة ومكان العمل والمنصب الذي يشغله، وفي الجزء الثاني نخصصه لتاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل، وأما الجزء الثالث نتحدث فيه عن ظروف إجراء المقابلة، وفي الجزء الأخير نذكر الأهداف الأساسية لهذه المقابلة.

ونهدف من خلال الجدول لإثبات صدق **الأداة المستخدمة**، وأنه يعتبر دليلاً على استخدامنا لهذه الأداة، و**مدى مصداقية البيانات التي سيتم جمعها والاعتماد عليها**، وهذا بتهيئة مناخ يسمح للباحث من جهة بتسجيل كل البيانات التي تتعلق بالخبير، الذي تمت مقابلته وتسجيل تاريخ المقابلة ومدتها¹⁸؛ وطريقة كتابة الأجوبة هل كانت بشكل كتابي أم تم تسجيلها بشكل صوتي **ولكلا الطريقتين أهمية في ثبات ومصداقية الأداة**؛ من جهة أخرى نخصص جانب لظروف المقابلة والتي تتعلق بالخبير الذي سيجيب عن الأسئلة، من حيث طريقة الاستقبال هل تمت على أفراد أو مع مجموعة من الخبراء، وهل تمت بداخل المؤسسة أي في المكتب، أم خارج مكان العمل، فضلاً عن منح الوقت الكافي للخبير وإعطائه الفرصة لطرح استفسارات حول المقابلة، كما خصص العمود الأخير لتوضيح الهدف من المقابلة والذي يتعلق بالأبعاد؛ وهذا الجدول يكون على النحو التالي :

نموذج رقم (01): نموذج خاصة بمؤسسة لافارج للاسمنت

الجدول رقم (05): نموذج 1 لمناخ المقابلة نصف الموجهة

الخبير	تاريخ ومدة المقابلة و طبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
الخبير الأول: الخبرة: 11 سنة مكان العمل: مديرية الإعلام الآلي مؤسسة لافارج المسيلة المنصب: مسؤول تكنولوجيا	<ul style="list-style-type: none"> • تاريخ المقابلة كان على مرحلتين: ✓ يوم 09-05-2016 على الساعة 09:45 صباحاً ✓ و يوم 11-05-2016 على الساعة 10:00 صباحاً • مدة المقابلة ساعة و 45 دقيقة؛ • كتابة وتسجيل الأجوبة بشكل مباشر على الورق بعد إذن الخبير؛ 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستقبال كان على أفراد في مكتب العمل؛ • تم تقديم الشكر للخبير على قبول المقابلة؛ • تمت إعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث، وتم شرح الغرض من المقابلة؛ • إتاحة الوقت الكافي للخبير للإجابة عن الأسئلة؛ 	<ul style="list-style-type: none"> • استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة؛ • استخدام شبكة الإنترنت في تسيير الموارد البشرية، • علاقة استخدام شبكة الإنترنت بالاتصال الداخلي؛ • أدوات شبكة الإنترنت (أدوات الويب و البوابة)؛

المعلومات والإعلام الآلي	• إعطاء فرصة للخبير • لطرح استفسارات حول المقابلة.	• استخدام هذه الأدوات في الاتصال الداخلي والعمل التعاوني وتبادل المعلومات.
--------------------------	--	---

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة، *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، العدد 16 ، 2016، المسيلة، الجزائر، ص146.

ويمكن شرح هذا الجدول بشرح محتوى كل عمود والغرض منه

وللحصول على المزيد من المعلومات عن مناخ المقابلة في إطار أطروحة الدكتوراه للأستاذ حريزي فاروق يحسن الإطلاع على الصفحات التالية 216،223 على الرابط التالي:

http://elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/5075/mod_resource/content/1/Th%C3%A8se%20de%20Dr.%20Farouk%20Herizi.pdf

نموذج رقم (02): نموذج خاصة بمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (06): نموذج 2 لمناخ المقابلة نصف الموجهة

الخبير	تاريخ ومدة المقابلة و طبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
<p>الخبير الأول:</p> <p>السن: 46 سنة.</p> <p>الخبرة: 24 سنة.</p> <p>مكان العمل: المديرية العملية لاتصالات الجزائر.</p> <p>المنصب: مسؤول خلية الاتصال.</p> <p>عدد المرؤوسين: يعمل مع كل الموظفين في المؤسسة.</p> <p>يعمل تحت مسؤولية: مدير المؤسسة.</p>	<p>• تاريخ المقابلة يوم 10-21-2016 على الساعة 15:00 مساء؛</p> <p>• اللقاء تم في مكتبه داخل المؤسسة؛</p> <p>• مدة المقابلة ساعة و30 دقيقة؛</p> <p>• تسجيل صوتي للأجوبة بشكل مباشر بعد إذن الخبير؛</p> <p>• عملية التفريغ في شكل كتابي ومنتظم دامت 03 ساعات ونصف؛</p> <p>• اللقاء مرة أخرى مع الخبير لتصحيح وتوضيح بعض الإجابات.</p>	<p>• تم تقديم الشكر للخبير على قبول المقابلة؛</p> <p>• تم إعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث، وتم شرح الغرض من المقابلة؛</p> <p>• إتاحة الوقت الكافي للخبير للإجابة عن الأسئلة؛</p> <p>• إعطاء فرصة للخبير لطرح استفسارات حول المقابلة.</p>	<p>• استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة؛</p> <p>• استخدام شبكة الإنترنت في تسيير الموارد البشرية،</p> <p>• علاقة استخدام شبكة الإنترنت بالاتصال الداخلي؛</p> <p>• أدوات شبكة الإنترنت (أدوات الويب و البوابة)؛</p> <p>• استخدام هذه الأدوات في الاتصال الداخلي والعمل التعاوني وتبادل المعلومات؛</p> <p>• علاقة استخدام الإنترنت بالتنمية المستدامة</p> <p>• معالجة الاستدامة من خلال المسؤولية الاجتماعية وتكنولوجيا</p>

المعلومات الخضراء (تقني، بشري).			
<ul style="list-style-type: none"> • نفس الأهداف السابقة الذكر. 	<ul style="list-style-type: none"> • تم تقديم الشكر للخبير على قبول المقابلة؛ • تم إعلام الخبير بطبيعة مشروع البحث، وتم شرح الغرض من المقابلة؛ • إتاحة الوقت الكافي للخبير للإجابة عن الأسئلة؛ • إعطاء فرصة للخبير لطرح استفسارات حول المقابلة. • تقديم الخبير لنفسه (منصب، خبرة، السن..). 	<ul style="list-style-type: none"> • تاريخ المقابلة: يوم 24-10-2016 على الساعة 15:20 مساءً؛ • اللقاء تم في مكتبه داخل المؤسسة. • مدة المقابلة ساعة و 25 د؛ • تسجيل صوتي للأجوبة بشكل مباشر بعد إذن الخبير؛ • عملية التفريغ في شكل كتابي ومنتظم دامت 3 ساعات. 	<p>الخبير الثاني:</p> <p>السن: 34 سنة.</p> <p>الخبرة: 12 سنة.</p> <p>مكان العمل: المديرية العملية لاتصالات الجزائر.</p> <p>المنصب: رئيس القسم التجاري</p> <p>عدد المرؤوسين: 68.</p> <p>يعمل تحت مسؤولية: مدير المؤسسة.</p>

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 214.

كما يوجد نموذج خاص بمناخ المقابلة الحرة مثل النموذج التالي الخاص بمؤسسة سونلغاز:

النموذج رقم (03) : المقابلة الحرة

الجدول رقم (07): نموذج لمناخ المقابلة الحرة

المسؤول	عناصر المقابلة و مناخها
مسؤول مسير بقسم الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> • اللقاء مرة واحدة في مكان العمل؛ ودام مدة 02 سا و 15 دقيقة. • شرحت له الهدف من الدراسة وسبب اختيار شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق لكونها تستخدم شبكة الإنترنت ونظم معلومات وتطبيقات حديثة. • إعطاء لمحة عن المؤسسة. • قام بشرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة. • تم طرح أسئلة مفتوحة عن وظيفة نظام معلومات الموارد البشرية وشبكة الإنترنت. • التحدث على أهم التطبيقات أو البرمجيات المستخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة. • طلبت منه جدول نوضح فيه كل التطبيقات والبوابات التي تستخدم عن طريق الإنترنت مع شرح الهدف منها والمصالح المرتبطة بها. • أدوات الويب المستخدم في الاتصال داخل المؤسسة. • تم طرح أسئلة عن عملية الاتصال بين قسم الموارد البشرية وبقية الموظفين في المؤسسة باستخدام الإنترنت. • تم التحدث عن الطرق الجديدة التي أدخلتها المؤسسة في عملية تبادل المعلومات. • طلبت منه تزويدنا بوثائق وإحصائيات حول إدخال شبكة الإنترنت في المؤسسة. • تحديد موعد لإجراء المقابلة نصف موجهة معه ومع بقية الخبراء.

<ul style="list-style-type: none"> • اللقاء مرة واحدة في مكان العمل؛ ودام مدة 01 سا و 30 دقيقة. • شرحت له الهدف من الدراسة وسبب اختيار شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق لكونها تستخدم شبكة الإنترنت ونظم معلومات وتطبيقات حديثة. • تم اللقاء أيضا مع أحد المهندسين العاملين في القسم. • وتم طرح أسئلة مفتوحة عن التطبيقات أو البرمجيات المستخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة. • تم طرح أسئلة عن تحديث البرمجيات وتسيير الشبكة الخاصة بنظام المعلومات في المؤسسة، وعن الاستدامة في الشبكة. 	رئيس قسم استغلال أنظمة المعلومات
---	---

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 219.

8. صدق المقابلة

يتم الاستعانة بأحد أدوات القياس السيكمترية وهو قياس صدق المحتوى الذي يعتمد على معامل صدق الاختبار؛ الذي يتمثل في دراسة صدق المحكمين، فهذا الأخير يعتبر معامل من معاملات قياس صدق المحتوى والذي يستخدم للتأكد من صدق أداة المقابلة وصلاحيته للقياس؛ وفي هذا الخصوص يتم الاستعانة بنموذج لتحكيم دليل المقابلة؛ حيث يتم تقديم شرح متغيرات البحث وكتابة الفرضيات، وعرض لنموذج الدراسة وإعداد جدول خاص بالتحكيم، حتى يسمح لكل محكم إما بقبول السؤال أو رفضه أو تعديله.

9. ثبات المقابلة

يمكن تقدير ثبات المقابلة من خلال معامل الثبات حيث يطبق الاختبار على مجموعة من الأفراد الذين تمت مقابلتهم، ثم نعيد تطبيق نفس الاختبار على نفس مجموعة الأفراد، ولكن بعد فاصل زمني؛ يعد أيضا طرح أسئلة غير مهيكلة في اللقاءات التي تمت في المقابلة الحرة عامل مهم في ثبات المقابلة، والتي تصبح فيما بعد جزء منها يمهد لتشكيل أسئلة المقابلة نصف الموجهة.

وهناك مجموعة من العناصر موجودة في مناخ المقابلة وبرمجية التحليل تساعد في ثبات المقابلة وهي:

- طبيعة الأسئلة المغلقة مع التعليل.
- مكان إجراء المقابلة (داخل مكان العمل، أو خارجه).
- التسجيل الصوتي للمقابلة كدليل.
- المقابلة مع شخصين في زمن واحد في بعض المقابلات.
- إرجاع بعض المقابلات بعد تفريغها للخبراء من أجل تصحيح وتأكيدهم كلامهم.
- معامل الارتباط للمصادر والعقد في برمجية التحليل (Nvivo).

10. تحليل المقابلة

يتم تحليل المقابلة بطريقة تقليدية أو يدوية وأخرى حديثة تعتمد على مجموعة من البرمجيات المختصة في التحليل الكيفي؛ وعليه سنشرح في هذا العنصر هاتين الطريقتين

أ. الطريقة التقليدية

وهي تعتمد على تفريغ أقوال المبحوثين وتدوينها في ملف كتابة النص، وبعد الانتهاء من الكتابة يقوم الباحث بما يلي:

- بالقراءة الدقيقة والمتعمنة لكل المفردات التي لها علاقة بمتغيرات البحث ولها دلالة في دراسة العلاقة أو الأثر، حيث يقوم بتضليل هذه المفردات والجمل.
- استخراج إجابات كل مبحث أو خبير وحول كل بعد ومتغير بل حول كل مؤشر أي كل سؤال، وتلخيصها في جدول (أنظر الجدول رقم 08، 09)؛ أو كتابتها في شكل نص.
- بعد كتابة الإجابة وتلخيصها نقوم باستخراج النتائج من أقوال المبحوثين والخبراء، ونبين مدى تقارب إجاباتهم مع الجانب النظري
- مدى توافقهم واختلافهم مع بعض البعض من خلال إجاباتهم على الأسئلة، أي استخراج نقاط التوافق والاختلاف في كل بعد أو محور أو سؤال
- إعداد جدول للتحقق من الفرضيات (أنظر الجدول رقم 10، 11)؛ نعتد فيه على درجة التوافق وعدد نقاط التوافق مقارنة بنقاط الاختلاف؛ فضلا عن المفردات الدالة عن الأثر؛ وكذلك استخراج الجمل والتعبيرات الدالة على قوة العلاقة والأثر من محتوى أجوبة المقابلة.

أمثلة عن بعض النماذج

المثال الأول: نموذج لعرض عام لمحتوى مقابلات مؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (08) : نموذج لعرض عام لمحتوى مؤشر: أهمية استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسة

خبراء مؤسسة اتصالات الجزائر	عرض عام لمحتوى المقابلات
مسؤول خلية الاتصال	<ul style="list-style-type: none"> ● مفهوم استخدام الإنترنت ✓ تعتبر عملية موثقة الكترونيا في التبادل بين المصالح والمستخدمين. ● الأهمية وسهولة الاستخدام ✓ سرعة الأداء وربح الوقت وسرعة في الانجاز. ✓ سهولة الاستخدام يكتسبها المستخدم مع الوقت خاصة بعد عملية التكوين على كيفية الاستخدام. ✓ درجة الاستخدام كبيرة جدا لأن المستخدمين ملزمين بالعمل بالإنترنت وتصل نسبة الاستخدام إلى 90 في المائة. ● الصعوبات ✓ الصعوبات التقنية: تتمثل في صغر مساحة التخزين والاستعمال المخصصة على مستوى علية الایمیل. ✓ الصعوبات البشرية: تتمثل في المقاومة الذاتية للعمل بهذه الشبكة . ✓ المقاومة الذاتية للعمل بهذه الشبكة نتيجة عدم التحكم في الاستخدام خاصة بالنسبة للمستخدم الذي تم توظيفه حديثا.
رئيس القسم التجاري	<ul style="list-style-type: none"> ● مفهوم استخدام الإنترنت ● مجموعة من التطبيقات والواجهات التي تستخدم عبر الشبكة الداخلية في المؤسسة والمديريات الولائية التابعة لها. ● الأهمية وسهولة الاستخدام

<p>✓ السرعة، سهولة انسياب وتقل المعلومات، العمل في وقت حقيقي، ومعاينة المعلومة من أي مكان في المؤسسة.</p> <p>✓ سهولة الاستخدام تحديث النسخ الخاصة بالتطبيقات.</p> <p>✓ القدرة على تخزين والحفظ الحصول الإحصائيات ومعلومات سنوات سابقة.</p> <p>✓ درجة الاستخدام كبيرة تصل إلى نسبة 80 في المائة خاصة بعد صدور تعليمات باستخدام الایمیل.</p> <p>• الصعوبات</p> <p>✓ الصعوبات التقنية: تتمثل في حجم الملفات المستقبلية و المرسله عبر الایمیل كبير؛ والمساحة المخصصة للتخزين في الایمیل صغيرة.</p> <p>✓ الصعوبات البشرية: لا توجد مقاومة في الاستخدام، ونسبة التحكم في الاستخدام كبيرة 99 في المائة بسبب الاستفادة من التكوين.</p>	
--	--

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 315.

المثال الثاني: بيانات المقابلة لكل خبير حسب محاور المقابلة

الجدول رقم (09) : بيانات المقابلة لكل خبير حسب محاور المقابلة

المحور الأول استخدام الانترنت	العناصر الفرعية لكل سؤال رئيسي	الخبير 1	الخبير 2	الخبير 3
1- استخدام شبكة الإنترنت	استخدام شبكة الإنترنت	شبكة داخلية مؤمنة تعتمد على عنصرين أساسيين و هما أداة الويب و مجموعة من التطبيقات و البرامج و يوفر لكل مستخدم التجهيزات اللازمة للعمل مع الشبكة (جهاز حاسوب، فاكس، طابعة)، و عنصرين هما اسم المستخدم و الرقم السري	عبارة عن شبكة داخلية خاصة فقط بالموارد البشرية على المستوى العالمي لمؤسسة لافارج حيث يحتوى على أخبار و مواقع (Sites) فروع المجمع عبر دول العالم ذلك أنه بعد النقر على الكروم مباشرة تفتح أمام المستخدم صفحة ويب هي بمثابة الصفحة الأولى لبوابة المجمع العالمي الجديد (Lafarge Holcim)	شبكة تربط كل المجموعة الداخلية و الخارجية للمجمع (الفروع العالمية)،

المصدر: مقترح من الباحث

المثال الثالث : نموذج درجة تحقق الجانب النظري مقارنة مع آراء الخبراء

الجدول رقم (10) : درجة تحقق الجانب النظري مقارنة مع آراء الخبراء

الهدف	المقاربات العامة و الاختلافات الجزئية	درجة التحقق
تكنولوجيات الاتصالات الحديثة	- لقد أجاب الخبراء على هذا التساؤل من وجهة نظرهم وكانت الإجابات متقاربة و مؤكدة لما جاء في الجانب النظري من الدراسة إلا أن هناك اختلاف طفيف راجع لمستوى المعرفة بميدان تكنولوجيا الاتصالات الحديثة من خبير إلى آخر.	قريب جدا

المصدر: حريزي فاروق، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف، الجزائر ، 2011، ص 144.

المثال الرابع : نموذج درجة تحقق الجانب النظري مقارنة مع آراء الخبراء

الجدول رقم (11): درجة تحقق الفرضيات

الهدف	المقاربات العامة و الاختلافات الجزئية لكل فرضية	درجة التحقق
الفرضية الفرعية الأولى : درجة استخدام الإنترنت في مؤسسة لافارج كانت الإجابات من وجهة نظر الخبراء مشابهة ومتطابقة لما جاء في الجانب النظري	<ul style="list-style-type: none"> تكرار المصطلحات (الإنترنت، الاتصال الداخلي، أدوات الويب) بكثرة مما يدل على أهميته؛ أكدوا على أن الإنترنت هي الوسيلة الأهم ودرجة الاعتماد عليها كبيرة في تعاملات المجمع ؛ شبكة الإنترنت متواجد في المؤسسة منذ زمن بعيد؛ التعطلات لها أثر كبير على سير عمل المؤسسة؛ تدعم المؤسسة وتوفر جميع التجهيزات وتوفر نظام لتسيير الشبكة؛ وتعمم استخدام الإنترنت والتحفيز على استغلالها؛ 60 في المائة من الموظفين والعمال يمتلكون حسابات اتصال عبر الشبكة؛ مديرية الموارد البشرية تعتبر بمثابة مرجعية في المؤسسة تفرض استخدام الشبكة بالوسائل القانونية؛ لم يبق للاتصال التقليدي أثر كبير على تفعيل الاتصال والتبادل بين الأفراد والوظائف؛ نسبة التعامل بالشبكة وصل إلى 95 في المائة مقارنة ب 5 في المائة هي طرق تقليدية؛ أكدوا نقص استخدام الورق في التعاملات بين المصالح و المستويات الأعلى؛ 	قريب جدا

المصدر: حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16 ، 2016، المسيلة، الجزائر، ص149.

ب. طريقة التحليل بالاستعانة ببرمجية التحليل

وهي تعتمد على استخدام برمجيات التحليل الكيفي (NVIVO) وتفرغ أقوال المبحوثين وتدوينها في ملف كتابة النص كما في الطريقة التقليدية، وبعد الانتهاء من الكتابة يقوم الباحث بما يلي:

1. بالقراءة الدقيقة والمتعمدة لكل المفردات التي لها علاقة بمتغيرات البحث ولها دلالة في دراسة العلاقة أو الأثر، حيث يقوم بقراءة أولية.
2. إدخال محتوى المقابلات في برمجيات التحليل الكيفي (NVIVO) وإنشاء المصادر التي هي المقابلات التي تمت مع المبحوثين والخبراء.
3. خلق العقد في برمجية التحليل الكيفي (NVIVO) والتي تتعلق بالفرضيات .
4. استخراج النتائج بالاعتماد على مقاربات التحليل الكيفي (NVIVO)
5. إعداد جدول تحقق الفرضيات.

ج. مقاربات برنامج التحليل الكيفي (Nvivo)

يستعين الباحث أثناء تحليل بيانات دراسته الكيفية بأربعة مقاربات أساسية يعتمد عليها برنامج التحليل الكيفي (Nvivo) وهي تتمثل في: المقاربة المعجمية والمقاربة اللغوية والمقاربة الموضوعية والخرائط المعرفية، ويمكن شرحها كما يلي¹⁹:

- **المقاربة المعجمية:** والهدف منها وصف عما نتحدث، حيث تستند إلى الإحصاء الترددي (تكرار أثر المفردات) والتشابه بين الكلمات المستخدمة.
- **المقاربة اللغوية:** هدفها وصف كيف نتحدث، حيث تسمح بإدراك مستويات مختلفين للخطاب ليس فقط الترتيب والتصنيف النحوي (من قال "ماذا")، ولكن أيضا مطابقة الدلالات بطريقة علمية (كيف؟، مع أي أثر؟).
- **المقاربة الموضوعية:** هدفها تفسير المحتوى حيث تعتمد على قراءة الوثيقة جزء بجزء، ومن أجل ذلك نقوم بترميز المحتوى إلى فئات يمكن فهمها وتفسير محتواها.
- **الخرائط المعرفية:** هدفها هيكلية فكرة معينة وهي تمثيل مادي رسومي (رسم بياني للأفكار والعلاقات بين هذه الأفكار) للتصورات العقلية لموضوع واحد أو عدة مواضيع في زمن محدد.

مثال عن خطوات استخدام برنامج (Nvivo)

نقدم هذا المثال المستخرج من أطروحة الدكتوراه للباحث حريزي فاروق، إذا لتحليل البيانات الكيفية لدليل المقابلة نصف الموجهة التي قمنا بها في المؤسسات ميدان الدراسة، والتي سندرس من خلالها أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، هناك ثلاثة خطوات وهي:

1. **استيراد البيانات:** بعد عملية تفرغ المقابلات المسجلة والمكتوبة، والتي قمنا بها مع 14 خبير في ملفات (word) بالعربية، قمنا بإدخال مختلف هذه الملفات (إجابات المقابلة لكل خبير)

كبيانات لإنشاء ما يسمى بالمصادر (Sources) الداخلية للبرنامج، ومنه عدد المصادر هو 14 بحسب عدد المقابلات.

2. **ترميز البيانات:** تتمثل هذه الخطوة في إنشاء العقد والترميز (Nodes and Coding) وهذا حسب البنى والأبعاد، وحسب ارتباط كل بعد بفرضيات الدراسة، حتى تكون هذه العقد مضبوطة من ناحية المنهجية العلمية؛ وبما أن لدينا أربعة فرضيات فقد قمنا بإنشاء ثمانية عقد فرعية تتعلق بكل فرضيات الدراسة، ونود الإشارة هنا أننا قمنا بإضافة عقدة مفهوم الاستدامة في البعد الرئيسي للاستدامة للمساعد في التحليل وإثبات الفرضيتين الثالثة والرابعة، رغم عدم ظهور هذا البعد الفرعي في النموذج النظري للدراسة وذلك كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** تحتوي على عقدة واحدة (واقع استخدام الإنترنت).
- **الفرضية الثانية:** تحتوي على عقدة رئيسية هي العلاقة بين استخدام الإنترنت وتسيير الموارد البشرية والتي تحتوي على أربعة عقد فرعية هي على التوالي (العلاقة مع المستخدم، نظام معلومات الموارد البشرية، أدوات الويب والعمل التعاوني، الاتصال الداخلي)
- **الفرضية الثالثة:** وتتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، وتندرج تحت عقدة رئيسية هي الاستدامة والتي تضم ثلاثة عقد من بينها عقدة المسؤولية الاجتماعية وعقدة مفهوم الاستدامة.
- **الفرضية الرابعة:** تتعلق بتكنولوجيا المعلومات الخضراء والتي تعتبر عقدة فرعية من العقدة الرئيسية للاستدامة.

3. **تحليل البيانات واستخراج النتائج:** تتمثل هذه الخطوة في استخراج جملة من النتائج حسب مقاربات برنامج التحليل (NVIVO)، وهذه النتائج تتعلق بالمصادر والعقد المختلفة للمقابلات التي تمت مع الخبراء، وسيتم التركيز فيها على النتائج الكمية للتكرار المفردات ومعامل الارتباط والتشابه النصي بين الخبراء ونسبة التغطية حسب العقد.

نماذج عملية عن مقاربات (NVIVO)

النموذج الأول: المقاربة المعجمية وتكرار الكلمات

الجدول رقم (12): تكرار مفردات العلاقة بين استخدام الإنترنت وتسيير الموارد البشرية

المصطلحات	عدد الأحرف	التكرار
الشبكة	6	107
البشرية	7	90
الإنترنت	9	82
الموارد	7	67
استخدام	7	61
الاستخدام	9	53

48	5	تسيير
43	7	الاتصال

المصدر: برمجية التحليل الكيفي *Nvivo*

النموذج الثاني: المقاربة اللغوية والتشابه النصي

الجدول رقم (13): معامل الارتباط للعلاقة بين استخدام الإنترنت وتسيير الموارد البشرية

العقدة أ-	العقدة ب-	معامل الارتباط <i>Pearson</i>
استخدام Næuds واقع الانترنت	العلاقة بين قسم الموارد البشرية وبقية الأقسام Næuds	0,822786
استخدام Næuds واقع الانترنت	الاتصال الداخلي Næuds	0,809602
استخدام Næuds واقع الانترنت	أدوات الويب Næuds	0,761272
استخدام Næuds واقع الانترنت	نظام معلومات الموارد البشرية Næuds	0,64293

المصدر: برمجية التحليل الكيفي *Nvivo*

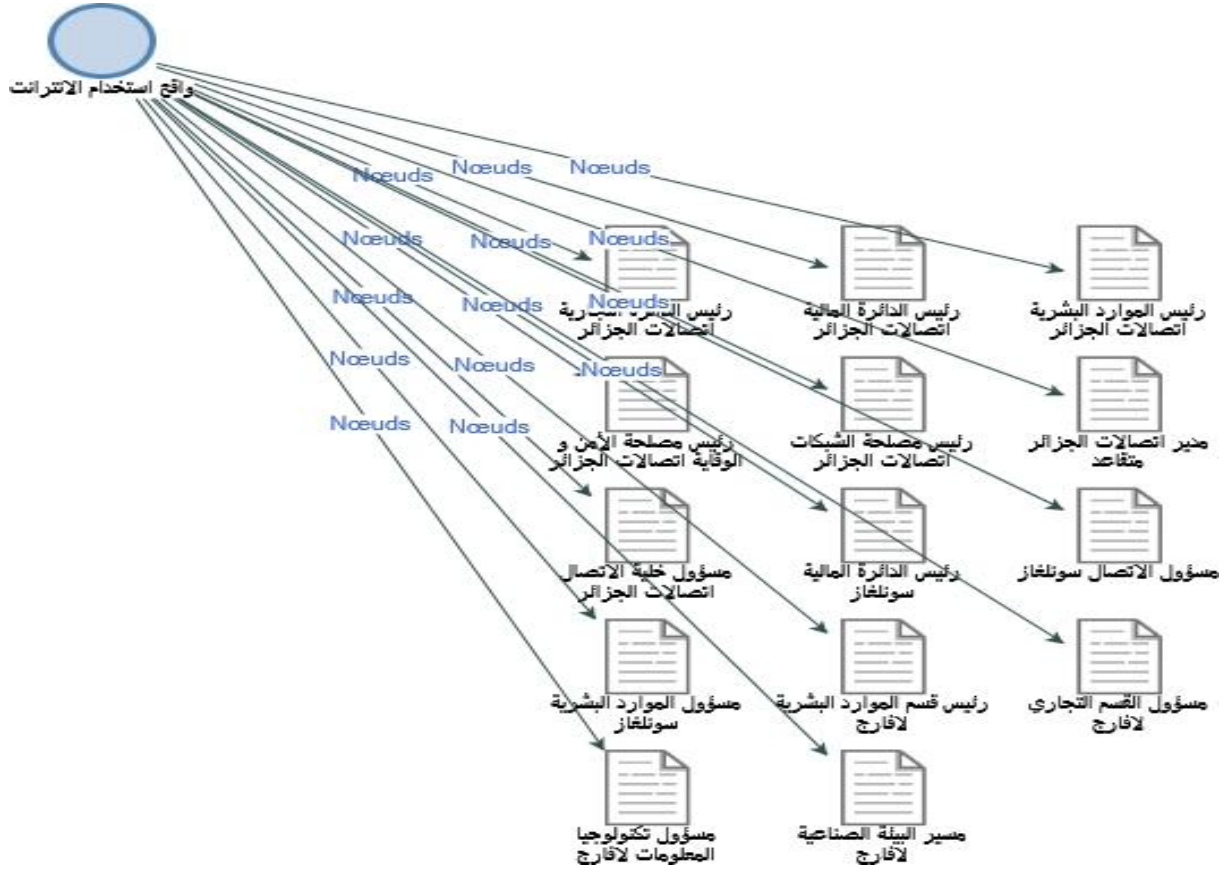
النموذج الثالث: المقاربة الموضوعية ونسبة التغطية

الجدول رقم (14): نسبة التغطية لعقدة استخدام الإنترنت

الاسم	الملف المصدر	التغطية
رئيس مصلحة صيانة واستغلال الشبكات اتصالات الجزائر	مؤسسة اتصالات الجزائر	24,93%
رئيس قسم الموارد البشرية لافارج	مؤسسة لافارج	23,46%
مدير اتصالات الجزائر متقاعد	مؤسسة اتصالات الجزائر	23,27%
مسؤول خلية الاتصال اتصالات الجزائر	اتصالات الجزائر	22,06%
رئيس قسم المالية اتصالات الجزائر	مؤسسة اتصالات الجزائر	20,57%

النموذج الرابع: الخارطة الذهنية أو المعرفية

الشكل رقم (02): الخارطة الذهنية لواقع استخدام الإنترنت



الخاتمة

يجب أن يتم الاختيار بين المدخلين الكمي والكيفي في ضوء مدى مناسبة أو ملائمة كل مدخل للمشكلة محل البحث، وفي ضوء المعلومات والأدبيات المتوفرة عن موضوع البحث.

ونستخدم عدة أدوات في البحث الكيفي مثل الوثائق والملاحظة والمقابلات، ولكن يمكن اعتبار المقابلة من أنسب وأهم الأدوات الكيفية في جمع البيانات بمختلف أنواعها، والمتكرر في البحث العلمي، ومن خلال الدراسات هو استخدام نوع المقابلة نصف موجهة لما فيها من تنوع في الأسئلة ومدى الحرية التي سيحصل عليها المبحوث هذا من جهة، ومن جهة أخرى دقة المعلومات التي سنحصل عليها، فضلا عن المرونة والتفاعل بين طرفي هذا النوع من المقابلات.

ويستخدم هذا النوع في المقابلات إما في الدراسة الكيفية البحتة كأداة رئيسة في البحث، أو في الدراسات المختلطة بين الكيفي والكمي، ويمكن أن نستخدمها في الدراسات الاستطلاعية

والأولية، أين نسبها في البداية بمقابلة حرة تكون بمثابة تمهيد لبناء دليل المقابلة النصف موجهة.

كما قد تكون المقابلة نصف موجهة، وسيلة لجمع المؤشرات التي سنتبعها بدراسة كمية تعتمد على استبيان يستمد معظم بنوده من تحليل نتائج المقابلة نصف الموجهة

وعليه القرار الصائب في عملية اختيار المقابلة تتحكم فيه طبيعة الدراسة (كمية ، كيفية، مختلطة، استكشافية، وصفية)، فمثلا بعض الدراسات الكمية تدعم فقط بمقابلة حرة من أجل فهم طبيعة المشكل أو البحث حسب واقع ميدان الدراسة، وذلك حتى نضمن أثناء توزيع الاستبيان فهم محتواه من طرف عينة الدراسة في ميدان البحث ، وعليه تكون النتائج صادقة ومدعمة بالواقع الميداني.

ويمكن استخدام أداة المقابلة في الدراسة المختلطة بعد تحليل نتائج الاستبيان يظهر لنا بعض الغموض في فهم النتائج، فنلجأ مرة أخرى لأداة المقابلة الحرة أو نصف الموجهة، حسب طبيعة المعلومات التي نريد الحصول عليها لاستكمال شرح النتائج المتحصل عليها من الدراسة الكمية.

أيضا يساعدنا مدى توفر البيانات التي سنجمعها من أجل اختبار الفرضيات والتحقق من صدقها، وعلاقة موضوع البحث بالدراسة الميدانية من خلال العينة المستهدفة، كما تساعدنا الدراسات السابقة على تحديد نوعية المقابلة.

¹ - سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، 2003، ص55.

² - Omar AKTOUF, *Méthodologie des Sciences Sociales et Approche Qualitative des Organisations*, HEC, Montréal, Québec, 2006, p.87.

³ - فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة/أسس ومبادئ البحث العلمي. مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص134.

⁴ - منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص 97.

⁵ - مسعودة بيطام، الملاحظة والمقابلة في البحث السوسيولوجي، مجلة، العدد 11، 1999، جامعة منتوري ، قسنطينة، ص123.

⁶ - فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، المرجع السابق، ص 134. <https://www.asjp.cerist.dz/en/advancedResearch> تم الإطلاع بتاريخ 2018-04-05.

⁷ - https://www.ac-strasbourg.fr/fileadmin/pedagogiestss/DEPOT_DOCUMENTS/BAUMEIER_Elisabeth16_EBentretien.pdf

consulter le 05-04-2018.

⁸ - غربي صباح، المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، ص 5، <https://www.asjp.cerist.dz/en/advancedResearch> تم الإطلاع بتاريخ 2018-04-05.

⁹ - حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 181.

¹⁰ - رجاء محمود أبو علام، المرجع السابق، ص434.

¹¹ - en ligne http://staps.univ-lille2.fr/fileadmin/user_upload/ressources_peda/Masters/SLE/Centre_meth_recher.pdf consulter le 05-04-2018

¹² - غربي صباح، المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات، ص 5، <https://www.asjp.cerist.dz/en/advancedResearch> تم الإطلاع بتاريخ 2018-04-05

-
- 13 - حمدي ابو الفتوح عطيفة، منهجية البحث العلمي، في التربية وعلم النفس، دار النشر للجامعات، مصر، 2012، ص316.
- 14 - مورييس انجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، دار القصبة، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006، ص 265.
- 15 _ حريزي فاروق، المرجع السابق، ص183.
- 16 - حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة، **مجلة العلوم الاقتصادية والتسويق والتجارة**، العدد 16 ، 2016، المسيلة، الجزائر، ص151.
- 17 - حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، ص 182.
- 18 - المرجع السابق، ص 186.
- 19 - خليل شرقي، المقاربة الكمية في التحليل الكيفي لبيانات دليل المقابلة باستخدام برنامج **Nvivo** ، يوم دراسي حول التحليل الكمي للمذكرات والأطروحات باستخدام البرمجيات الإحصائية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، الجزائر، 11 أبريل 2016، ص.6.