مصلحة الشعوب، لان المسؤول في هذه الانظمة لا يستطيع ان يصدر قرارا أو يسن قانونا الا بعد ان يتعرف على احتياجات هذه الجماهير، ويستشعر امالهم والامهم، وبصارحهم بالحقائق الموضوعية والمعلوات المتجردة.

ثانيا: مساعدة الإدارة الحكومية

ليس من شك في ان بحوث الرأي العام تضيء الطريق امام الإدارة الحكومية في كافة القطاعات للمساهمة في حل مشاكلها وذلك عن طريق تقويم المشروعات والخطط الحكومية المختلفة، ويتضح هذا بصورة جلية قبل الحروب واثنائها وبعدها عن طريق إجراء سلسلة من الدراسات حول هذه المشروعات والخطط.

وفي الحقيقة ان استطلاعات الرأي العام وقياساته وبحوثه تتم بنجاح في الدول المتقدمة حيث تزداد درجة الوعي لدى الأفراد نتيجة ارتفاع المستوى التعليمي والثقافي، وسيادة النظم الديمقراطية التي تتيح امكانية التعبير الحر عن الآراء، حيث تقوم الحكومات على سير اغوار الرأي العام قبل اتخاذ اية قرارات سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، بالاضافة إلى توافر كافة العوامل والامكانات المادية والتكنولوجية والكوادر البشرية التي تتيح القيام بهذه الدراسات.

رابعا: خلق التفاهم الدولي

وذلك بتقديم صورة صحيحة صادقة عن الشعب إلى الشعب الأُخرى، مما ينتج عنها اقامة العلاقات بين مختلف الشعوب على اسس سليمة وامينة.

خامسا: اعداد البيانات لدراسة مشكلات الفرد والجماعة

من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها لتوجيه الخطط الإعلامية توجها صالحا، ولتحقيق النجاح لخطط الحكومة ومشروعاتها.

سادسا: مد رجال الاعمال و الصناعة والتجارة والبنوك

بالبيانات الدقيقة عن اتجاهات الشعب في الاقبال على سلع أو مصنوعات معينة، والاعراض عن أخرى، وعن مواقفه تجاه توظيف رؤوس الاموال، واعمال الادخار والاكتتاب في الاوراق المالية من اسهم وسندات.

سابعا: اظهار ميول الرأي العام لمبدأ من المبادئ

أو لفكرة تتناول سياسة الدولة أو إجراء تحولات السياسة الدولية، ولو كان بيرون Peron الرئيس السابق للارجنتين على ادراك صائب باتجاه الرأي العام لما فقد الرئاسة والحكم في الارجنتين سنة 1955، ولو كان كل من هتلر وموسوليني على علم بنوايا بريطانيا سنة 1939 في الاصرار على الحرب ثم في العزم على مواصلتها مع تاليب العالم الحر عليهما سنة 1940 بعد تسليم فرنسا، لما ركبا راسيهما مما ادى إلى خسارتهما الحرب العالمة الثانية.

ثامنا: وضع الاحصاءات الدقيقة

لامكان دراسة مسائل عديدة تهم الدولة والجهور وتوجهها لصالح الشعب مثل عمليات تاميم الصناعات والبنوك وغيرها والمرافق العامة والعناية بها كوسائل النقل والكهرباء والمياه.

تاسعا: مساعدة الدولة في اعطاء بيانات صحيحة لعمليات تفصيلية

تهم بعض المؤسسات، وتقوم بها معاهد الرأي العام والاحصاء ذات الفروع المتشعبة في العديد من البلدان كبلجيكا وسويسرا وفرنسا، كارسال باحثين لمعرفة ما اذا كان من المستطاع بيع سلعة فرنسية معينة في المملكة العربية السعودية، أو كاستفتاء الرأي العام في قبوله ظهور نجم من نجوم السينما أو المسرح قد سبق ان اختفى ويريد الرجوع إلى الشاشة البيضاء أو خشبة المسرحخ وهل سيكتب له النجاح؟ وهذا النوع من الاستفتاء يمد أيضاً المؤسسات الخاصة بالازياء والعطور وزينة النساء ببيانات مفيدة لمشروعاتها كنسبة الباريسيات وغيرهن اللاتي يستعملن أنواعا معينة من الدهانات أو العطور أو الالوان، وهذا النوع من الاستفتاء يفيد في تحقيق الارباح وتفادي الخسائر.

مساوئ بحوث الرأي العام:

على الرغم من الأهمية الكبيرة لبحوث الرأي العام الا ان هناك اضرارا جسيمة تنجم عن هذه البحوث قد لا تقل في خطورتها عن أهمية إجراء هذه البحوث، وتكمن هذه الاضرار فيما يلي:

1. تضليل الرأي العام:

وذلك حين تستخدم الجماعات المغرضة وبعض رجال الدعاية هذه البحوث كاداة للدعاية المضادة، وليس للإعلام الهادف، وذلك عن طريق استغلال الجوانب غير المضيئة في نتائج هذه البحوث، أو بتزييف بعض النتائج لتحقيق اهداف خاصة بها، ولهذا يجب ان يتصف القائمون على بحوث الرأي العام بالحذر والحيطة والامانة والانصاف في عملهم.

2. اضعاف القيادة:

وذلك حين يسرف بعض القادة الديمقراطيين في الاعتماد الكامل على بحوث الرأي العام، وقد يحولهم هذا الوضع إلى تابعين للشعوب أكثر من كونهم قادة يقودون هذه الشعوب. وفي هذا يقول كارترايت Cartroght: انه حقيقة اننا نتطلب حكومات تمثل الأغلبية، ولكننا نحتاج إلى رجال يقودون الرأي العام في الوقت الذي يتبعونه أيضاً، كما نحتاج إلى رجال قادرين على احداث التغيير وايجاد الحلول المبتكرة للمشاكل القائمة.

وعملية استطلاع الرأي العام لا يجب ان تتوقف في أي مرحلة من مراحل التي يمر بها الوطن، لان هذه العملية تكون عاصمة من كثير من الاخطاء والمشكلات التي لا تتوقعها الحكومات، وإلى جانب ذلك فان استمرار عملية قياس الرأي العام قد تسفر عن آراء خلاقة من داخل المجتمع وتحقق اللقاء المستمر بين الحكومة والجماهير.

طرق قياس الرأي العام:

ثمة شيء من التداخل بين طرائق قياس الرأي العام وادوات قياسه، ويبدو هذا التداخل واضحا في الكثير من الابحاث المعنية بالرأي العام، فالاستبانة والملاحظة والمقابلة لليست طرائق لقياس الرأي العام انما ادوات يستخدمها الباحث تبعا لطبيعة الموضوع وخصائصه.. وعموما يعتمد المتخصصون في مجال قياس الرأي العام ثلاث طرائق لقياسه هي:

1. طريقة الاستفتاء.
2. طريقة المسح.
3. طريقة تحليل المضمون.

اولا: طريقة الاستفتاء

الاستفتاء هو عبارة عن مجموعة من الاختبارات، الهدف منها الوقوف على اتجاهات الرأي العام حيال العديد من القضايا العامة التي تشغل الجماهير في أي مجتمع من المجتمعات.

لقد بدات هذه الطريقة في الولايات المتحدة بهدف الوقوف على اتجاهات الناخبين عشية انتخابات الرئاسة. وقد شاعت هذه الطريقة لانها كانت تشير إلى ميول واتجاهات الناس تجاه شخص الرئيس المقبل وسياسته. ثم امتدت هذه الطريقة إلى الدول الأُخرى وذاعت على المستوى العالمي عن طريق ما يسمى بعمليات (غالوب). ثم اقام معهد غالوب بالولايات المتحدة الأمريكية، بمعونة عدد من الصحف الكبرى معهدا للاحصاء والاستقصاء اتجاهات الرأي العام. واول نشاط قام به المعهد كان في 20 تشرين أول 1935 بخصوص سياسة الرئيس (روزفلت) ومشروعه المسمى البرنامج الجديد New Deal لمعاونة وانعاش الزراعة والصناعة وبيوت المال.

ويجب ملاحظة ان هناك فرقا بين الاستفتاء كاحدى طرائق قياس الرأي العام والاستفتاء العام أو ما يعرف بالرفرندوم. فالاول يطبق في فترات متقاربة على جماعة محددة تختار سلفا من عمر معين أو طبقة معينة. اما الاستفتاء الشعبي العام فيؤخذ به عادة في اوقات وفترات زمنية متباعدة نسبيا (خمس أو عشر سنوات) ويرتبط بقضايا حاسمة و مصيرية (اعلان وحدة، تغيير دستور، تغيير شكل من الحكم) وهو يطبق على جميع الأفراد الذين يتمتعون بالحقوق السياسية.

ان تطبيق طريقة الاستفتاء يتم عبر اختيار عينة من الجمهور موضوع الاستفتاء بدقة وعناية، وتوجه اليها العديد من الاسئلة التي تتضمن موجزا كاملا عن المشكلة العامة المراد قياس اتجاهات الرأي العام.

ويتم سؤال الأفراد اما بتسليمهم استمارة الاستفتاء شخصيا أو ترسل اليهم بالبريد أو تذاع على الجمهور عن طريق اجهزة الإعلام المتنوعة، وتتلقى الجهة التي تقوم بالقياس الاجابات وتشرع بعد ذلك في دراستها واستخلاص النتائج عن طريق احصاءات رياضية أو رسوم بيانية أو غيرها من الطرائق المختلفة.

ويمر الاستفتاء بعدة مراحل:

1. الخطة العامة: اختيار الموضوع والمنهج ووضع الفرضيات.
2. تصميم الاستمارة.
3. اختيار العينة
4. تبويب البيانات.
5. تحليل البيانات والاجابات.
6. اعداد تقرير بالنتائج.

1. الخطة العامة: اختيار الموضوع والمنهج ووضع الفرضيات

في هذه المرحلة يوضع تصور عام عن المشكلة موضوع البحث، وتتم دراسة هذه المشكلة بعناية ودقة، ثم توضع الافتراضات المتنوعة عن امكانية تنفيذ خطة الاستفتاء حسب طبيعة المشكلة، ثم اختيار انسب وسيلة للبحث سواء عن طريق وسيلة التسجيل الذاتي حيث يقوم الفرد بنفسه بالاجابة عن الاسئلة المطروحة في استمارة الاستفتاء أو عن طريق وسيلة الاداء الشفهي حيث يقوم الباحث بملء الاستمارة بنفسه عبر اتصاله بالأفراد، وفي هذه الحالة تتاح الفرصة للباحث لكي يزيل كل غموض في الاسئلة بالشرح والتوضيح، ويتحقق من عدم سوء فهمها. ولكن على الباحث هنا عدم التأثير على الأفراد عند الاجابة بالتوجيه أو الايحاء.

2. تصميم استمارة الاستفتاء:

يعتبر تصميم الاستمارة من ادق مراحل قياس الرأي العام بطريقة الاستفتاء حيث ان الدقةى في اختيار الاسئلة وطريقة اعداد استمارة الاستفتاء وما تتضمنه من بساطة ووضوح ومراعاة نفسية وظروف الأفراد المواجهة اليهم هذه الاستمارة يكون هلا اثر كبير في صحة أو عدم صحة النتائج المستخلصة من عملية الاجابات عن هذه الاسئلة. ويجب ان يراعي في اعداد اسئلة استمارة الاستفتاء: الوضوح، وحسن الصياغة، والابتعاد عن الكلمات التي تحمل معاني عدة ملتبسة، وبساطة عرض المشكلة العامة المراد قياسها ومراعاة وعي وثقافة الأفراد الموجهة الاسئلة اليهم.

لهذا تحرص المعاهد والهيئات والمنظمات التي تتولى قياس وتحليل الرأي العام على تدريب القائمين بالقياس على صياغة الاسئلة تدريبا واسع النطاق يشمل جوانب متعددة من العلوم والمعارف والنظرية والعملية.

3. اختيار العينة:

لا يقل اختيار عينة القياس في الاستفتاء أهمية عن موضوع تصميم استمارة الاستفتاء. ويتم اختيار العينة بمراعاة التعداد العام لجمهور الرأي العام وطبيعة هذا الجمهور من حيث السن والثقافة والوضع الاقتصادي والاجتماعي وغير ذلك من الاعتبارات حتى تكون العينة ممثلة لكافة فئات جمهور الرأي العام المراد تطبيق الاستفتاء عليه. وهناك عدة طرق لاختيار العينة:

أ. العينة العشوائية:

العينة العشوائية هي أكثر عينات القياس استعمالا في الاستفتاء لانها من جهة اقل تكلفة من غيرها من العينات ومن جهة أُخرى تعكس طبيعة المجتمع بكل فئاته اذا ما احسن استخدامها. ويقصد بالعينة العشوائية تلك التي تختار بحيث يكون لكل شخص في المجتمع الذي يشمله البحث الفرصة نفسها. وتفترض هذه العينة الشمول والتنوع، أي ان تحتوي على كافة أنواع الفئات الاجتماعوية بما يتيح تمثيلا صحيحا وواقعيا للمجتمع موضوع الاستفتاء.

ب. العينة الطبقية:

يتكون أفراد أي مجتمع من المجتمعات من فئات وطبقات مختلفة. وامام هذه التباين يلجا المشرف على الاستفتاء أحيانا إلى اختيار عينة من هذه الطبقات واضعا في اعتباره وزن وحجم وتمثيل كل طبقات المجتمع الاصلي.

ان هذه الطريقة تحتاج إلى جهود كبيرة ودقة في الاختيار ليتم الوقوف باكبر قدر من الدقة على آراء جميع المشاركين في الاستفتاء وتاليا التعرف إلى اتجاهاتهم وميولهم ومواقفهم، كما انها تحتاج إلى امكانيات مادية كبيرة نظرا للجهود التي

تتطلبها في ميدان دراسات المسح الاجتماعي والاقتصادي لكل الطبقات التي يتالف منها المجتمع المراد استقتاؤه.

ج. العينة الحصصية:

وهي أكثر العينات غير العشوائية استعمالا في بحوث الرأي العام، وقد اعتادت بعض معاهد قياس الرأي العام خصوصا معهد (غالوب الأمريكي) استخدامها نظرا لقلة تكاليفها سواء في تخطيط العينة أو في استكمال مرحلة المقابلة في البحث.

ويتم اختيار العينة الحصصية عادة من بين الجماعات الرئيسية في المجتمع بنسبة الحجم العددي لهذه الجماعات. واول ما ينبغي القيام به للافادة من هذه الطريقة هو تقسيم المجتمع كله أو المجتمع في كل محافظة أو مدينة أو قرية مثلا إلى اجزائه المكونة أو طبقاته ثم التاكد من ان كل جزء من هذا المجتمع ممثل في العينة بنسبة قوته أو حجمه في هذا المجتمع، وفي هذه الحالة فان كل واحد من المستقتين يكلف بمهام محددة للحصول عليها من كل جماعة. أي ان يزود الذين يقومون بالبحث بتعليمات عن عدد الفلاحين الذين يجب ان يتضمنهم البحث وعدد سكان المدينة، عدد الرجال والنساء، وعدد المشاركين الآخرين في الاعمار المختلفة وهكذا. ومع ان المساحة التي يتم فيها البحث تكون محددة مسبقا الا ان اختيار الأشخاص الذين يملؤون استمارات الاستقتاء للعينة الحصصية، متروك للمستقتين انفسهم حيث يقومون بإجراء المعاينة إلى ان يحصلوا على الحصة المطلوبة لكل طبقة مما يؤدي إلى بعض التحيز.

ولكن ما هو الفرق بين العينة الطبقية والعينة الحصصية؟

ان الفرق بين العينة الطبقية والعينة الحصصية يعود إلى كيفية اختيار الأفراد موضوع الاستقتاء. فاختيار الأفراد في العينة الحصصية متروك للشخص الذي يقوم بالمقابلة بينما يتم هذا الاختيار عشوائيا في العينة الطبقية. يضاف إلى ذلك ضرورة وجود الدراسات اللازمة في المسح الاجتماعي والاقتصادي لفئات الشعب المتعددة عند اختيار اسلوب العينة الحصصية. لذا تطبق هذه الطريقة في البلدان المتقدمة،

والغرض منها هو استخدام مزايا التقسيم إلى طبقات بدون تكاليف المعاينة العشوائية التي قد تكون كلفتها اكبر.

4. تبويب البيانات:

بعد جمع البيانات في استمارة الاستفتاء، يتم تبويبها بطريقة متجانسة وذلك بتفريغها في قوائم خاصة اما باليد أو باستخدام الوسائل والتقنيات الاحصائية. ويتم اللجوء إلى التبويب الالي. عادة في عمليات القياس الكبيرة وذلك باستخدام الالات الاحصائية لانها تساعد على انجاز العمل بسرعة فائقة.

5. تحليل البيانات والاجابات:

في هذه المرحلة يقوم المختصون في مجال قياس الرأي العام بعمليات تحليل البيانات التي تم تجميعها وتدوين الملاحظات عليها وتفسير نتائجها. وهذه المرحلة من أهم المراحل في عمليات القياس لانها تمثل الحصيلة النهائية لعملية القياس والتوضيح النهائي لرغبات الجماهير وميولها.

6. اعداد تقرير بالنتائج:

هي المرحلة الاخيرة من عملية قياس الرأي العام بطريقة الاستفتاء حيث يقوم الاخصائي باعداد تقرير نهائي لنتيجة القياس، موضحا به الملاحظات والتوصيات والنتائج التي تم التوصل اليها. واتجاهات الرأي العام تجاه المشكلة العامة المطروحة للبحث والقياس. ويجب ان يتضمن التقرير كافة الخطوات التي تمت خلال عملية القياس والظروف والملابسات التي صاحبتها، واي عقبات قد ت كون صادفت علمية القياس ومدى اقبال الرأي العام على الادلاء باتجاهاتهم حول هذه المشكلة العامة المطروحة للقياس. ويتم رفع هذا التقرير للمختصين، لاتخاذ قراراتهم حول المشكلة العامة المطروحة على ضوء نتائج قياس اتجاهات الرأي ا لعام حيالها.

ثانيا: طريقة المسح

تعتبر طريقة المسح اعم واشمل من طريقة الاستفتاء لانها تقوم بقياس الرأي العام الظاهر والرأي العام الكامن (الخفي)، أي الرأي العام الخائف الذي يخشى الاعلان عن اتجاهاته خوفا من حكم استبدادي يرزخ تحته، أو بسبب نقص في ثقافته أو معلوماته حول المشكلة المطروحة، وكذلك عدم المام جماهير الرأي العام بما تعتزمه السلطة الحاكمة نحو هذه المشكلة، ففي مثل هذه الحالات لا تعلن الجماهير اتجاهاتها حيال المشكلة حتى تتضح الأمور كاملة. وهنا تستخدم طريقة المسح لقياس هذه الاتجاهات الناضجة أو الاتجاهات الاخذة في النضوج والاكتمال.

وهناك وسيلتان لقياس الرأي العام عن طريق المسح هما: وسيلة الملاحظة ووسيلة المقابلة.

أ. وسيلة الملاحظة:

تستخدم هذه الطريقة في العديد من البحوث الاجتماعية والسيكولوجية، وهي تقوم على أساس الاستطلاع غير المباشر للرأي. والملاحظة الدقيقة للانفعالات والتصرفات والحركات وتعتمد أحيانا على استراق السمع. انها عملية تجسس اجتماعي تتم من خلال الاختلاط بالناس من فئات متعددة ومن ثم تدوين ما يبوحون به وهم مطمئنون إلى الناس الذين يجالسونهم أو يخاطبونهم. لذلك من الضروري ان يكون الذين يقومون بهذه العملية من ضمن البيئة الاجتماعية موضوع الملاحظة.

ويقوم الملاحظ بتدوين آراء الناس دون الاهتمام بمن يقول بل بالقول، فالمهم هو الرأي، وتستخدم هذه الطريقة خاصة في الموضوعات التي قد لا يرغب الناس في التحدث فيها مجاهرة أو الاجابة عن الاسئلة التي توجه اليهم بشانها.

كيف يؤدي الملاحظ عمله؟

يهتم الملاحظ بتسجيل الآراء التي يسمعها كاملة وكذلك تسجيل الاشارات أو الايماءات أو الانفعالات المصاحبة لها. ويندس الملاحظون في كافة الاوساط والتجمعات الجماهيرية كالمصانع والمقاهي والنوادي ودور السينما والمسرح ومراكز المواصلات والجامعات والمؤسسات الثقافية واماكن العبادة. وهم غالبا ما يختارون

من نفس الفئات العامة في تلك الاماكن حتى يطمئن الناس اليهم ولا يحجمون عن الادلاء بارائهم امامهم.

تاسست أول جماعة لاستطلاع الرأي العام على أساس الملاحظة في انجلترا عام 1937 وعرفت باسم جماعة الملاحظة الجماعية. وقد اسسها كل من توح هاريسون وشارل مادج.

اعتمدت الجمعية منذ انطلاقها على الملاحظين المتطوعين الذين استجابوا للفكرة اما كيفية اداء الملاحظ لعمله فقد حددتها الجمعية على النحو الاتي: "انه الوصف الكامل والواضح بلغة بسيطة لكل ما يسمعه ويراه بالنسبة للمسالة التي يطلب منه جمع الآراء حولها".

ويلعب الملاحظ دورا أساسيا في نجاح عملية الملاحظة لان هذه العملية تعتمد اولا واخيرا على خبرة الملاحظ وامانته، وعلى قدرته على استخلاص المعاني المتواريه خلف الكلمات والآراء.

ان البيئة الملائمة لهذا النوع من قياس الرأي العام هي بيئة الدول النامية، نظرا للحذر الذي يبديه مواطنوا هذه الدول تجاه كل محاولة من قبل الهيئات الرسمية والخاصة لاستطلاع ارائهم خوفا من عواقب سياسية حقيقة أو موهومة قد يتعرضون لها، فهذه الطريقة هي انسب الطرق لاستطلاع الرأي العام فى هذه البلدان.