الفصل السابع

الادوات البحثية

محتويات الفصل السابع

م	الموضوع	الصفحة
١	أهداف الفصل.	
٢	الخريطة الذهنية.	
٣	المخرجات التعليمية.	
٤	مقدمة.	
٥	المقابلة كأداة بحثية.	
٦	الاستبيان.	
٧	تحليل المضمون.	
٨	المقاييس.	
٩	اداة الملاحظة.	
١٠	خاتمة.	
١١	أسئلة وتدريبات.	
١٢	أنشطة عملية.	
	التقييم الذاتي.	

أهداف الفصل:

يهدف هذا الفصل الي تحقيق النتائج التالية:

١) استخدام المقابلة كأداة بحثية.

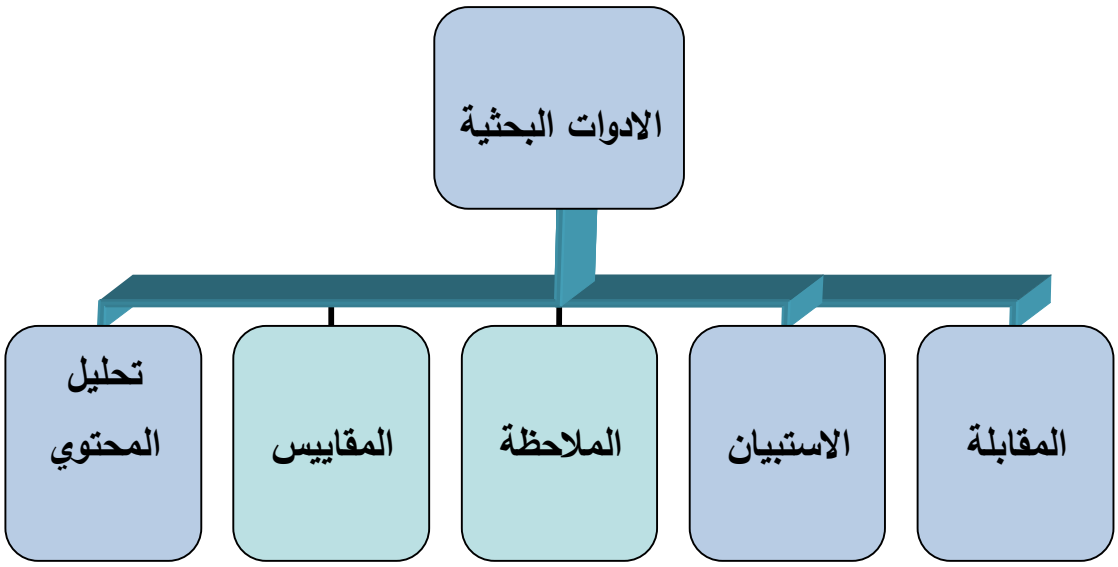
٢) استخدام الاستبيان كأداة بحثية.

٣) استخدام تحليل المضمون كأداة بحثية.

٤) استخدام المقاييس كأداة بحثية.

٥) استخدام الملاحظة كأداة بحثية.

الخريطة الذهنية:



المخرجات التعليمية:

من خلال هذا الفصل يصبح القارئ علي معرفة بكلا من:

١) المقابلة كأداة بحثية.

٢) الاستبيان كأداة بحثية.

٣) تحليل المضمون كأداة بحثية.

٤) المقاييس كأداة بحثية.

٥) الملاحظة كأداة بحثية.

مقدمة:

الأدوات البحثية هي الطرق أو الأساليب التي يستعين بها الباحث للحصول علي استجابات المبحوثين، سواء كانت من تصميم الباحث او استعانته بأدوات مصممة بالفعل، ويمكن للباحث استخدام اداة بحثية واحدة او اكثر من اداة طبقا لطبيعة موضوع دراسته ومشكلته البحثية، حيث ان البحث العلمي لا يتم في فراغ، بل له أدوات يستعين بها الباحث في التعرف على المشكلة التي ينوي اتخاذها موضوعاً لبحثه، وفي جمع المعلومات والبيانات عنها، وفي التعرف على الأفكار والآراء المختلفة والمتعلقة بموضوع البحث، وتلك هي المصادر والمراجع التي يستقي منها الباحث مادته العلمية، وتتفاوت قدرة الباحثين في الإفادة من مصادر أو مراجع البحث، بتفاوت إمكانياتهم وقدراتهم، على الفهم والتحليل والتمحيص.

وتهتم بحوث الخدمة الاجتماعية بتحديد أدوات جمع البيانات بإعتبارها إحدى الخطوات الأساسية فى الإستراتيجية المنهجية لتلك البحوث، ويتركز هذا الاهتمام فى إختيار الأداه المناسبة الإجراءات المنهجية للبحث، وتصميم تلك الأداة بالإضافة إلى إتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيقها بطريقة سليمة تسمح بالتوصل لأفضل البيانات التى يمكن تصنيفها وجدولتها وتحليلها وتفسيرها للإعتماد عليها فى تحديد نتائج البحوث، وليس فى نتائج البحوث فقط وانما فى جميع خطوات البحث العلمى بداية من التقدير إلى التدخل المهنى، حيث يتوقف نجاح الباحث في تحقيق أهدافه علي الاختيار الرشيد لأنسب الأدوات المناسبة والملائمة للحصول علي البيانات والجهد الذي يبذله في تمحيص تلك الأدوات وتنقيحها وجعلها علي أعلي مستوى من الكفاءة ومعني ذلك أنه لابد وأن تتحقق درجة معينة من الثقة في البيانات التي يحصل عليها عن طريق أدوات البحث، فالأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها وهي ترجمة للكلمة الفرنسية Technique، وهناك كثير من الوسائل(الأدوات) التي تستخدم للحصول علي البيانات، كما أنه يمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معاً في البحث الواحد لتجنب عيوب إحداها ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب، ويتوقف اختيار الباحث للأداة والأدوات اللازمة لجمع البيانات علي عوامل كثيرة فبعض أدوات البحث تصلح في بعض المواقف والبحوث بينما قد لاتكون مناسبة في غيرها.

ادوات جمع البيانات:

تعددت وجهات النظر في تحديد المقصود بأداة جمع البيانات ومن تلك التعريفات ما يلي :

هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات والحصول علي المعلومات عن الظاهرة التي يقوم بدراستها، وهي الوسيلة التي تستخدم في الحصول علي البيانات المطلوبة عن الظاهرة التي يتم دراستها من جمهور معين، وهى الوسيلة العلمية التى سوف يستخدمها الباحث فى جمع بياناته من المفردات فى المجتمع الذى يحدده.

ومن التعريفات السابقة يلاحظ ما يلى :

١- أن أداة جمع البيانات وسيلة يستخدمها القائمون بإجراء البحوث الاجتماعية أو المسئولون عن تلك العملية للحصول على البيانات المطلوبة .

٢- يتم تصميم تلك الأداة بعد اختيارها بحيث تتلائم مع طبيعة البحث والبيانات المراد الحصول عليها .

٣- يمكن الاعتماد على أداة واحدة أو الجمع بين أكثر من أداة فى بحوث الخدمة الاجتماعية حيث يتوقف صدق وثبات البيانات التى يتم الحصول عليها على وفرتها وتعدد مصادرها.

٤- يتوقف استخدام أداة أو أكثر فى بحوث الخدمة الاجتماعية تبعاً لإختلاف نوع البيانات أو المعلومات المراد الحصول واختلاف المبحوثين الذين سنتعامل معهم من حيث مستواهم الثقافى ومكانتهم الاجتماعية وقدرة الباحث العلمية والمادية .

٥- تختلف الأداة المستخدمة تبعاً للمناهج البحثية المستخدمة ونوع الدراسة المتبع ولذا نجد تعدد الأدوات المستخدمة لأن كلاً منها تفيدفى موقف معين مع مبحوثين محددين ونوع دراسة ومنهج معين .

العوامل المؤثرة فى إختيار أدوات جمع البيانات فى بحوث الخدمة الاجتماعية :

يتأثر الباحث عند إختياره آداة مناسبة للبحث بعدة عوامل أهمها:

١- طبيعة المجتمع الذى تطبق عليه الأداة، ويقصد بطبيعة المجتمع هنا الظروف الاجتماعية والاقتصادية والطبقية والثقافية للمجتمع وللمبحوثين إلى جانب استعداد المبحوثين ومقاومتهم للباحثين.

٢- موضوع البحث ونوع البيانات المطلوبة، كل آداة لها طبيعتها فيمكن عن طريق الاستبيان الحصول على بيانات لها حدود معينه ولكن إذا أردنا التعمق فى البيانات يمكن أن تستخدم أدوات أخرى مثل الملاحظة أو المقابلة وأيضاً تبعاً للمبحوثين إذا كانت لديهم حساسية نحو الإدلاء ببعض البيانات والمعلومات.

٣- مدى توافر المهارات والخبرات الازمة لإستخدام الأدوات، وهذا يصل إليه الباحثين من خلال التدريب الجيد والممارسة بتوافر المهارات والخبرات ينعكس على الباحث فى إختياره للأدوات الملائمة لموضوع البحث.

٤- مدى توافر الموارد المالية، تؤثر الموارد المالية فى إختيار الباحث لأداة معينة لجمع البيانات كما يقلل من استخدامة أكثر من أداة.

٥- حجم عينة البحث، فالباحث يحدد أدوات جمع البيانات على حسب حجم عينة البحث أو المبحوثين إذا كانت الأدوات تصل إلى بيانات متعمقة كما هوالحال فى المقابلة تجدى مع الأعداد الصغيرة فى عينات البحث أما إذا كانت حجم العينةكبير فقد يكون الاستبيان الأداة المناسبة لذلك.

الشروط التي ينبغي توافرها في أداة جمع البيانات:

فيما يلي الشروط العامة التي ينبغي توافرها في أداة جمع البيانات:

١- **المصداقية:** تعني ملائمة الأداة للأغراض التي يتم استخدامها من أجلها.

٢- **الموضوعية:** تعني أن يكون الحكم محايدا بعيدا عن النزعات أو الأهواء الشخصية.

٣- **الثبات:** تعني عدم اختلاف النتيجة فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة على نفس العينة في نفس الظروف.

المقابلة كأداة بحثية:

تعتبر المقابلة استبياناً شفوياً، حيث يقوم الباحث بإجراء مقابلة شخصية لمن يريد الحصول منهم على معلومات تتعلق بموضوع بحثه، حيث يوجه إليهم مباشرة الأسئلة أو الاستفسارات التي يراها أكثر تحقيقاً للغرض من المقابلة، وتعتبر المقابلة كأداة لجمع البيانات مفيدة عندما يكون الغرض هو الفهم الكامل للظاهرة التى يتم دراستها، وتفيد المقابلة الشخصية كمصدر للمعلومات في كثير من العلوم لاسيما العلوم السياسية والاجتماعية وكذلك القانونية، وإذا قام بالمقابلة شخص ماهر، فإن المقابلة تصبح أفضل من طرق جمع البيانات الأخرى، وأحد الأسباب لذلك أن الناس تفضل أن تتحدث عادةً أكثر من رغبتها في الكتابة، وبعد أن يقيم القائم بالمقابلة علاقة طيبة مع المستجوب، من الممكن أن يحصل على أنواع معينة من المعلومات ذات الطبيعة السرية التي سيتردد المستجوب في الإدلاء بها كتابةً .

وعلى غرار الاستبيان قد تكون المقابلة مقيدة، حينما تكون الأسئلة التي سيوجهها الباحث لمن يقابله واضحة ومحددة، وهي الأكثر فعالية، حيث يكون لدى الباحث الوقت لاختيار الأسئلة التي تنصب مباشرة على الجوانب الجوهرية في بحثه، كما قد تكون المقابلة حرة، حينما لا تعد الأسئلة مسبقاً، ويترك الباحث نوع الأسئلة وعددها لظروف المقابلة والوقت المتاح، وهي أكثر ملائمة إذ قد يملي الموقف على الباحث توجيه أسئلة لم يكن ذهنه قد فطن إليها من قبل، كما قد تكون أمامه فرصة لتعديل وتحوير صيغة الأسئلة بما يتناسب مع شخصية من يقابله وظروفه، وسواءً أكانت المقابلة مقيدة أو حرة، فإنه لكي تؤتي ثمارها وتفيد في تحصيل البيانات والمعلومات المرغوبة، لا بد أن يكون الباحث على قدر كبير من اللباقة والذكاء والحضور الاجتماعي، قادراً على خلق جو ودي، حتى يوفر الاطمئنان والثقة لمن يقابله، ويحصل على ما لديه من معلومات مفيدة للبحث.

كما يلزم الباحث أن يختار الزمان والمكان الملائمين لإجراء المقابلة، وأن يمهد للمقابلة بإدارة حديث ودي قصير خارج موضوع المقابلة، ثم يقوم ببيان الهدف من المقابلة وحقيقة المطلوب ممن يقابله، وأن يستأذن من يقابله في تسجيل ردوده قبل بداية الحوار والمناقشة معه، مع التأكيد على احترام سرية ما يدلي به من معلومات وعدم إفشائها، إن كانت طبيعتها تستلزم ذلك، سواءً تم التسجيل كتابةً ، أو آليا باستخدام أحد أجهزة التسجيل الصوتي.

تعريف المقابلة :

لقد تعددت تعريفات المقابلة كأداة بحثية لجمع البيانات ومن هذه التعريفات:

هى حوار لفظى وجهاً لوجه بين باحث قائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين عن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التى تعبرعن الآراء أو الاتجاهات أو الادراكات أوالمشاعر أو الدوافع فى الماضى أو الحاضر، وهى محادثة موجهة يقوم بها فرد مع أخر ، أو أفراد مع آخرين هدفها توفير أنواع معينة من المعلومات لاستخدامها فى بحث علمى أو للاستعانة بها فى التوجيه والتشخيص والعلاج، ومما سبق يمكننا تعريف المقابلة بأنها محادثة موجهة بين الباحث القائم بالمقابلة وشخص أخر أو مجموعة أشخاص آخرين يتعرف خلالها الباحث على المعلومات والآراء والإتجاهات والدوافع والمشاعر فى الماضى والحاضر.

ويمكن للمقابلة أن تحقق عدة أهداف:

١. تفسير حدث معين: ويتحقق ذلك عند إجراء المقابلة مع أحد الأشخاص الذين ساهموا في صنع الحدث أو عاصره عن قرب (كمن يعد بحثاً عن وقائع حرب اكتوبر١٩٧٣م فيستطيع أن يقابل من اشترك فيها ليطلع منه على ظروفها ومضمونها وما الآثار المترتبة عليها...).

٢. توثيق وثائق معينة: كأن يحصل الباحث على بعض المعلومات ويريد توثيقها أو التأكد من صحتها، فيرجع إلى بعض الأشخاص الذين ساهموا فيها أو عاصروها (كمن يعد بحثاً عن الآثار السياسية والاجتماعية لثورة ٢٣ يوليو، فيستطيع مقابلة أحد الضباط الأحرار الذين قاموا بالثورة للتأكد من صحة المعلومات والوثائق التي حصل عليها...).

٣. استشراف المستقبل: ويكون ذلك عند إجراء المقابلة مع أشخاص يهتمون بعلوم المستقبل ولديهم القدرة على استشرافه.

كما تحقق المقابلة كأداة بحثية لجمع البيانات في الخدمة الاجتماعية عدة أهداف:

الهدف الأول: ترجمة أهداف البحث إلي أسئلة معينة تعطينا إجابات المبحوثين علي إستجاباتها البيانات المطلوبة للكشف عن الجوانب التي تحددها أهداف البحث من خلال توجيه أسئلة تؤدي للكشف عن اتجاهات المبحوث وآرائه ومعلوماته حول الظاهرة التي يتم دراستها.

الهدف الثاني: دفع المبحوث للإجابة الصحيحة الواعية الصادقة وإستثمار الرغبة لديه للإدلاء بالبيانات والمعلومات المطلوبة من خلال الثقة بينه وبين الباحث.

الهدف الثالث: تقديم يد العون والمساعدة للمبحوث خاصة في المقابلات التشخيصية والعلاجية والإستثارية والتي تتم بناءاً علي طلب عملاء الخدمة الاجتماعية.

وبعد عرض أهداف المقابلة كأداة بحثية من أدوات جمع البيانات في بحوث الخدمة الاجتماعية فإن هناك هدف عام تسعي المقابلة إلي تحقيقة وهو أن تمدنا بأساس من التفسيرات ذات معني وتفسيرات إحصائية تكون متطابقة ومتماثلة مع الواقع الذي يعيش فيه العميل وكأنها مقطع فيديو.

خصائص المقابلة:

١. التبادل اللفظى الذى يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث ، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظى من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والايحاءات والسلوك العام .

٢. المواجهة بين الباحث والمبحوث .

٣. توجيه المقابلة نحو غرض محدد واضح، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادى الذى قد لا يهدف إلى تحقيق غرض المقابلة .

٤. أن تحدث المقابلة فى مجتمع متجانس .

٥. أن تكون ثقافة المجتمع من نفس ثقافة الباحث القائم بالمقابلة .

٦. أن يكون الباحث على درجة من المهارة فى توجيه المقابلة .

حيث تعتبر المقابلة:

محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث .

أسئلة المقابلة يمكن تصنيفها إلى :

مفتوحة (غير محددة الإجابة) :

هي الأسئلة التي لا تعطي أي خيارات للإجابة

مثال : ماهو رأيك بالنسبة للتعليم المختلط ؟ ولعمل المرأة ؟

تمتاز هذه النوعية من الأسئلة بغزارة المعلومات التي يمكن الحصول عليها ولكن مع صعوبة تصنيف الإجابات .

مغلقة (محددة الإجابة) :

هي الأسئلة التي تكون الإجابات عليها محددة إما بنعم –لا – أحيانا ....الخ

مثال : هل توافق على التعليم المختلط ؟

المبادىء التى يجب مراعاتها لإجراء المقابلة :

هناك عدة مبادىء يجب مراعاتها لإتمام المقابلة بما يحقق الهدف منها لجمع البيانات المطلوبة وأهم تلك المبادئ:

١. محاولة تهيئة مناخ تبدو فيه علاقة الصداقة مع المبحوث وإشعاره بأن تفاعله مع الباحث سيكون ممتعاً ومرضياً .

٢. تنفيذ المقابلة فى مكان مريح وخاص .

٣. الالتزام بجدول المقابلة وعدم التفرغ لأحاديث جانبية وأن تكون لغة التخاطب مفهومه .

٤. تأخير القضايا ذات الحساسية الخاصة لنهاية المقابلة .

٥. تجنب إعطاء المبحوث أى فكرة على أنه فى الإمكان حل مشكلته الشخصية أو شعوره بأن المقابلة مفيدة له شخصياً ،ولكن يشعرأن هذه المقابلة لها أهداف محددة وأن تعاونه هام لإنجاحها

٦. عدم الدخول فى الخصوصيات مباشرة خاصة إذا كانت الأسئلة تدور حول العلاقات الأسرية أو الدخل والعمر .

٧. الالتزام بتعليمات استمارة المقابلة .

٨. إنهاء المقابلة بطريقة ملائمة وتقديم الشكر للمبحوث على مشاركته .

العناصر الأساسية للمقابلة:

تتكون المقابلة من مجموعة من العناصر الأساسية في الخدمة الاجتماعية :

١- **الأهداف المحددة والواضحة:**- حيث أن المقابلة في الخدمة الاجتماعية لها أهداف محددة يدركها الأخصائي الاجتماعي والعميل سواء كان (نسق فرد – نسق جماعة – نسق مجتمع) وبالتالي تختلف الأهداف من طريقة إلي أخري، ولا يمكن أن تعقد المقابلة إلا إذا أدرك الأخصائي الاجتماعي أهمية تلك الأهداف وكيفية تحقيقها لأنها سوف تصبح المؤشر الواضح لمهارته في إدارة المقابلة والوصول إلي أهدافها الحقيقية.

٢- **المواجهة المباشرة (التفاعل):**- لاتتم المقابلة دون مواجهة بين الأطراف المعنية بها (وجهاً لوجه) والمواجهة وحدها لا تكفي لتكون عنصراً من عناصر المقابلة ولكن يجب أن تتميز بالتفاعل، والتجاوب المشترك، والثقة المتبادلة، الاحترام، والمشاعر الودية المتميزة بالصدق والأمانة.

٣- **طرفي المقابلة:**- فمن الضروري تحديد طرفي المقابلة حيث أن الأخصائي الاجتماعي يمثل أحد هذين الطرفين في كل الطرق بصفته الممارس المهني الذي يمثل المؤسسة وينوب عنها في كافة العمليات والخطوات سواء مع العملاء أو الجماعات أو المجتمعات وعنها – ولذلك فمن

الضروري أن يحدد في إطار مهاراته للقيام بالمقابلة من هم أطراف المقابلة بالتحديد واختيارهم بدقة وإخطارهم بكافة المكونات التي تتعلق بالمقابلة كوسيلة أساسية لتحقيق هدف واضح ومحدد يرتبط بطرفي المقابلة ارتباطاً واضحاً في إطار وظيفة المؤسسة أو الجهاز الذي يعمل فيه الأخصائي الاجتماعي.

٤- **تحديد زمان ومكان المقابلة:**- تتضح مهارة الأخصائي الاجتماعي في إعداد وتنفيذ المقابلة ليس فقط في الوصول إلي إجراءات أو خطوات معينة بين الطرفين خلال المقابلة ، ولكن تتضح تلك المهارة أيضاً في تحديد واختيار الزمان والمكان المناسبين .

٥- **العلاقة المهنية ركيزة المقابلة:**- يبدأ الأخصائي الاجتماعي في تكوين العلاقة المهنية منذ بداية التعامل مع العملاء والمستهدفين من عقد المقابلة مثل (أفراد الأسرة – أعضاء الجماعة) القادة أو المندوبين حيث أن تكوين العلاقة المهنية أمر ضروري لأنها تمثل الرابطة بين الأخصائي الاجتماعي وطرف المقابلة الآخر وعن طريقهما يمكن تحقيق أهداف كل إجراء من إجراءات المقابلة .

٦- **إتخاذ القرارات والاتفاق علي خطة العمل:**- حيث أن إتخاذ القرارات من المقومات الأساسية في الحياة الاجتماعية بل يمكن النظر إلي حياة الإنسان علي أنها عبارة عن مجموعة من القرارات التي يتخذها في مواقف مختلفة، فالقرار هو عملية إختيار بين طرق وبدائل تؤدي إلي تحقيق شيء ما أو بلوغ هدف معين وهذا هو الهدف من عقد المقابلات .

٧- **المساعدة والبناء خلال المقابلة:**- يحاول الأخصائي الاجتماعي أن يكتشف حقيقة المشكلة والتعرف علي جوانب شخصية العميل كفرد أو جماعة أو مجتمع سواء من حيث أسلوب تفكيره واتجاهاته الأساسية وإدراكه لحقيقة المشكلة ، قدراته الكافية التي تستخدم ويتطلب ذلك إتاحة الفرصة لمعرفة العميل لذاته – حيث يحاول الأخصائي الاجتماعي إزالة الصعوبات التي تواجهه في بيئته عبر أزماته التي تنشأ به، تعديل سلوكه نحو الأفضل حتى يصبح فرداً سوياً في المجتمع الذي يعيش فيه ، فرداً متوافقاً مع الظروف المحيطة به .

أنواع المقابلة:

المقابلة الشخصية: هي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعا، والمقابلة التلفزيونية: تجري للأشخاص المبحوثين عل الهاتف لأسباب تخرج إدارة الباحث والمبحوث، والمقابلة بواسطة الحاسوب: محاولة المبحوث عبر البريد الالكتروني أو المقابلة بالفيديو عن بعد.

أ – **المقابلات المقننة:** وفى هذه المقابلات توجه الأسئلة بنفس الطريقة ونفس الكلمات ونفس الترتيب لجميع المبحوثين، وتقتصر الاجابة على الاختيار من اجابات محددة سلفا، بل إن مقدمة المقابلة ونهايتها تأخذ نفس الصورة لكل المبحوثين، وهذه المقابلات توفر الضوابط الازمة التى تسمح بصياغة تعميمات علمية لأن المبحوثين يستجيبون لنفس الأسئلة ويخضعون لنفس الظروف فى المقابلة قدر الإمكان، ومع ذلك يعاب عليها أن ضرورة جمع بيانات كمية – تسمح بالمقارنة – من جميع المبحوثين بطريقة موحدة توجد جموداً فى إجراءات البحث قد يجعل التعمق بدرجة كافية أمراً مستحيلاً .

ب – المقابلات غير المقننة: وفى هذه المقابلات لا تحدد الأسئلة أو فئات إجابات لهذه الأسئلة تحديداً مسبقاً حيث تمتاز بالمرونة التى تسمح للباحث بالتصرف فى الأسئلة وتوجيه المقابلة بما يناسب الموقف و يناسب المبحوثين.

خطوات إجراء المقابلة : (شروط المقابلة الجيدة)

تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة : يجب على الباحث عند إعداده للمقابلة أن يحدد هدفه من إجراء المقابلة الأمور التي يريد انجازها والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها.

وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص التي سيجري معهم المقابلة ولا يترك هذا الأمر معلقا بالصدفة إلى أن يجري المقابلة .

الإعداد المسبق للمقابلة ويتضمن :

١. تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة (الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث)
٢. تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وربما يكون من الأفضل إرسالها قبل إجراء المقابلة لإعطاء المبحوثين فكرة عن الموضوع ويراعي فيه إعداد الأسئلة للوضوح والصياغة الدقيقة.
٣. تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والالتزام بذلك (عادة ماتتم المقابلة في مكان عمل المبحوث وإذا كان في الإمكان التأثير على ظروف المقابلة ويمكن اقتراح إجراء مقابلة في مكان خاص لسرية المعلومات وتوفير الهدوء.
٤. تنفيذ المقابلة وإجرائها: هناك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون المبحوث وحتى تكون المقابلة مفيدة.
٥. إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة.
٦. يخلق الباحث أجواء صداقة وثقة وتعاون مع المبحوث بأن يوجد بيئة ودية للمقابلة وأن تكون المحادثة ضعيفة أيضا وتلقائية وأن لايشعر المبحوث بأن المقابلة عبارة عن استجواب.
٧. دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات بشكل لبق.
٨. التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.
٩. إذا كانت المقابلة تخص شخصا واحدا محددا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.
١٠. أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل يترك للمبحوث إكمال الإجابات والطلب منه توضحيها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك .

تسجيل وتدوين المعلومات:

١. يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ويكون ذلك على أوراق محددة سلفا حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضيح الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية ومن الأفضل (إذا أمكن) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.

٢. أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعني بالمقابلة (لايقع في خطأ في استبدال الكلمات).

٣. أن يبتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها الشخص المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير العبارات إذا تطلب الأمر ذلك (الباحث يجب أن يميز بين الحقائق والمعلومات واستنتاجاته ولا يقع في خطأ الإضافة والحذف.

٤. إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الإجابات.

٥. إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة التسجيل.

شروط المقابلة:

ينبغي على الباحث أن يتحقق من توافر الشروط اللازمة لنجاح المقابلة كما يلي:

١- تحديد الأشخاص المراد مقابلتهم وتحديد العدد اللازم لإجراء المقابلة.

٢- عمل الترتيبات اللازمة لإتمام المقابلة بما في ذلك تحديد مكان وزمان ملائمين للمقابلة، ويفضل أن يختار المستجيب المكان والزمان وفقا لظروفه كما يفضل أن تتم المقابلة في مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء وفي غير أوقات ضغط العمل.

٣- وضع خطة المقابلة أي صياغة الأسئلة وترتيبها وتحديد نوع المقابلة (منظمة أو غير منظمة) وتحديد ما إذا كان من يجري المقابلة الباحث نفسه أو شخص أو أشخاص آخرين يمثلونه. في حالة اختيار أشخاص آخرين لإجراء المقابلة نيابة عن الباحث ينبغي على الباحث أن يقوم بتدريبهم وشرح المهمة المطلوب منهم أداؤها.

٤- إجراء الاختبارات اللازمة على المقابلة للتأكد من سلامة الأسئلة ومن تحقيقها للأهداف المتوخاة من المقابلة.

٥- ينبغي أن يضفي الباحث أجواء مناسبة للمقابلة مثل خلق جو الصداقة ومراعاة فن إلقاء الأسئلة وأن يتجنب طرح الأسئلة التي يمكن أن تثير حساسية لدى المستجيب في بداية المقابلة، وكذلك بدء كل سؤال بتقديم مناسب يساعد المستجيب على فهم السؤال و يشجعه على الإجابة بحرية كافية، كما ينبغي على الباحث أو من يمثله أن يحسن الإنصات إلى المستجيب وتجنب مقاطعته والعمل على حثه على إعطاء المزيد من المعلومات عند الضرورة وذلك باستخدام أسلوب هز الرأس كعلامة على المتابعة والفهم والتحفيز على الاستطراد.

٦- إعطاء المستجيب فرصة للتوسع في الإجابة متى كان ذلك مطلوبا مثال: لقد ذكرت في معرض إجابتك السابقة أن سلم الرواتب الجديد هو أفضل تطور تشهده المؤسسة .. ماذا تقصد بأفضل تطور؟

٧- ينبغي طرح سؤال واحد في المرة الواحدة.

٨- إعطاء المستجيب فرصة لتفسير إجاباته والتعليق عليها.

٩- إعادة صياغة إجابات المستجيب عند الضرورة للتأكد من أنه يعني فعلا ما ذكره من معلومات، مثلا: لقد ذكرت في معرض إجابتك السابقة أن توفير ٥٠ ماكينة تصوير سوف تحد من عملية نزع أوراق من الكتب .. هل ترى أن نزع أوراق من المجلات يتم لنفس أسباب نزعها من الكتب؟

١٠- تسجيل وقائع المقابلة سواء كتابة أو عن طريق آلة تسجيل وذلك أثناء المقابلة أو بعد الانتهاء منها مباشرة.

١١- الحرص على الحياد وعدم إظهار المعارضة أو الدهشة أو التعجب لما يقوله المستجيب مما يمكن أن يؤثر على إجاباته المقبلة.

١٢- إظهار الأناة والصبر مع المستجيب الذي يظهر التعالي على الباحث بدافع أنه أكثر فهما وإدراكا للموضوع من الباحث.

١٣- ملاحظة المظاهر التعبيرية والحركية التي يبديها المستجيب وتوظيفها في دعم الإجابات عند الضرورة.

١٤- محاولة كسب ثقة المستجيب وطمأنته والتأكيد على ضمان سرية المعلومات التي يدلي بها.

١٥- الإيحاء بإمكانية الرجوع إلى المستجيب متى لزم الأمر للاستيضاح أو الاستزادة حول نقطة أو فكرة معينة.

تصميم استمارة المقابلة:

من الضروري أن تتم بدقة تحديد نوع المعلومات المطلوب الإجابة عنها من خلال الاستمارة كما يلي:-

١)- تحديد نوع المعلومات المطلوبة:-

١- الرجوع إلي التساؤلات الرئيسية والفرعية لمشكلة البحث.

٢- استبعاد النقاط التي تقتضي خطة البحث الإجابة عليها.

٣- استيفاد النقاط المطلوب من الاستمارة تغطيتها.

٤- صياغة عدد من الأسئلة التي تغطي فيما بينها كل نقطة من تلك النقاط المحددة.

٢)- تحديد الأسئلة وصياغتها :-

أ- أنواع الأسئلة وصياغتها

تنقسم الأسئلة من حيث الشكل إلي :-

١- أسئلة مفتوحة النهاية:- Open Ended تترك فيها الفرصة للمبحوث ليعبر عن نفسه بطريقته الخاصة أو يترك له الحرية لتسجيل إجابته كما يراها، ويصلح هذا النوع من الأسئلة للاستخدام في الدراسات الإستطلاعية وإذا كان هذا النوع من الأسئلة يعطي الفرصة للمبحوثين للتعبير عن رأيهم بحرية لأن تفريغ تلك الإجابات بعد ذلك من جانب الباحث من الصعوبة بمكان كبير.

٢- أسئلة مغلقة أو محددة الاستجابات Structured ويتم فيها تحديد كافة البدائل الممكنة التي يستطيع المبحوثين الاختيار من بينها علي سبيل الحصر، ويتطلب من المبحوث أن يقوم فقط بوضع علاقة أمام البديل المناسب أو الإستجابة المختارة التي يراها أقرب إلي وجهة نظره، ويصلح هذا النوع من الأسئلة للاستخدام في الدراسات الوصفية والتفسيرية، ورغم أنه من السهل تفريغ استجابات هذا النوع من الأسئلة إلا أنه يعيبا في الوقت ذاته أنها تفرضه علي المبحوثين اختيار إستجابات قد تكون من وجهة نظر المبحوث أو غير متطابقة مع وجهة نظره.

ب- صياغة الأسئلة :-

- يجب تقليل عدد الأسئلة كلما أمكن.

- يجب أن تكون لغة السؤال سهلة بسيطة تتمشي مع ثقافة المبحوثين.

- إلا تكون الصياغة قابلة للتأويل.

- إلا تكون موجهه بإجابة معينة.

- إلا تدفع المبحوث للإدعاء.

- إلا تتطلب تفكيراً عميقاً أو إجراء عمليات حسابية.

- أن تستخدم القياس الكمي ما أمكن.

- أن تتدرج مع تدرج العلاقة مع المبحوث.

-أن يكون تسلسل الأسئلة منطقياً .

ج- اختبار الاستمارة :- بعد أن ينتهي الباحث من إعداد الاستمارة فإنه من الضروري أن يقوم باختيارها في الميدان علي عدد محدد من المفردات المشابهه في خصائصها للمبحوثين للتأكد من عدم وجود صعوبات في فهم الأسئلة وللوقوف علي نوع استجابات المبحوثين للإستمارة ثم يقوم بتعديل الاستمارة في ضوء تلك الملاحظات.

مزايا المقابلة:

١- تساعد على جمع معلومات شاملة خصوصا في الحالات التي تتطلب الحصول على معلومات مفصلة.

٢- تساعد على استطراد المستجيب، والتوسع في الإجابة، وتزويد الباحث بتفاصيل قد يتعذر توفيرها في الاستبيان.

٣- تساعد على جمع المعلومات في المجتمعات الأمية.

٤- تتيح لكل من الباحث والمستجيب الاستفسار عن نقاط غير واضحة، أو تفسير بعض المعاني.

٥- تعطي المستجيب التقدير المعنوي مما يحفزه على الاستجابة.

عيوب المقابلة:

ورغم أهمية المقابلة كأداة لجمع المعلومات في مختلف مجالات البحث العلمي، إلا أنه قد يشوبها بعض العيوب، ومنها:

١.أن من تجري معه المقابلة قد يُفاجأ بسؤال، أو بعدة أسئلة لم يكن يفكر بها، وهنا قد يضطر إلى إعطاء إجابات غير دقيقة، كما قد يتعمد إعطاء أجوبة مقتضبة غير منتجة إن شعر أنه في موقف استجواب.

٢. كذلك فإن المقابلة تحتاج إلى جهد كبير، وقد تستغرق وقتاً طويلاً في الوصول إلى هدفها، إن لم يكن الباحث مجيداً لفن المقابلة، ولم تتوفر له مهارة التحاور مع الغير، ومهما يكن من أمر، فإنه سواءً تعلق الأمر باستبيان مكتوب أم باستبيان شفهي، فإنه يجب على الباحث تقدير الإجابات التي يحصل عليها، وتصنيفها وتقييمها، تمهيداً لاعتمادها في تدعيم بحثه.

٣. قد يتحرج المستجيب من الإدلاء ببعض المعلومات خوفا من الكشف عن شخصيته.

٤. يصعب التحكم في تعبيرات الباحث نتيجة تأثره بإجابات المستجيب مما قد يؤثر على الإجابات التالية، وربما على سير المقابلة.

٥. يتطلب الإعداد لها وقتا طويلا، وقد تتطلب توافر تجهيزات معينة

٦. قد تكون تكلفتها عالية، حيث يسافر الباحث من مدينة إلى أخرى، ويتحمل تكاليف التنقل والإقامة.

٧. صعوبة ترتيب المواعيد مع كافة أفراد العينة.

وفى النهاية إن هذه العيوب التى ذكرت لا تقلل من أهمية المقابلة ،ولا تدفع الباحث إلى التخلى عن المقابلة كأداة هامة من أدوات جمع البيانات، بل أنها تدفعه إلى العمل على تخطيط المقابلة واتخاذ الاحتياطات الازمة إكساب المقابلة قيمتها المنهجية.

الاستبيان:

الاستبيان من الأدوات البحثية المستخدمة بكثرة في بحوث ودراسات العلوم الاجتماعية، ولا يوجد فرق بين الاستبيان والاستقصاء كما يدعي البعض، كما هو معروف أن " الاستبيان " ترجمة للكلمة الإنجليزية Questionnaire ولهذه الكلمه نظائرها فى اللغة العربية فهى تترجم أحياناً "إستقصاء " وأحياناً أخرى إستفتاء، وهذه المعانى تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات تعتمد على عدد من الأسئلة المعدة بشكل مبسط تسلم للمبحوثين باليد أو عن طريق البريد أو ينشر على صفحات الجرائد والمجلات أو شاشة التليفزيون أو الإذاعة، ليجيب عليها المبحوثين ويقوموا بإرسالها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث.

ماهية الاستبيان أو الاستقصاء هو أداة لجمع المعلومات من خلال استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة تدور حول موضوع معين، يتم وضعها وفق إطار علمي محدد، وتقدم إلى المستهدفين بها ليدونوا فيها إجاباتهم بأنفسهم، وبذلك يكون الاستبيان أداة مفيدة في الاستعلام أو جمع المعلومات، بل هو أداة فعالة للتعرف المباشر على وجهات النظر دون تدخل من المستبين، والاستبيان يكون على هيئة ورقة أو استمارة مدون بها أسئلة محددة، ويطلب من الشخص الموجهة إليه أن يجيب بـ (نعم) أو (لا) أو يشير إلى العبارة أو الإجابة المدونة بأنها (صحيحة) أو (خاطئة)، أو يضع دائرة أو خطاً أمام الإجابة التي يراها مناسبة، أو يطلب منه كتابة عبارة في الفراغ الأبيض أو السطر الخالي.

تعريف الاستبيان:

تعددت تعاريف الاستبيان كأداة لجمع البيانات فى بحوث الخدمة الاجتماعية، ومن هذه التعاريف، هو إحدى أدوات جمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تسلم باليد للمبحوث الذى يقوم بالإجابة عليها بنفسه ثم إعادتها إلى الباحث أو هيئة البحث، وهو جمع البيانات المطلوبة عن طريق استخدام الاستمارة ولكن لا يشترط المواجهة بين الباحث والمبحوث إذ يمكن للباحث أن يوزع الاستمارة على المبحوثين إما فى مكان واحد أو يرسلها بريديا، ويتولى المبحوثين الإجابة عنها وإعادتها مرة أخرى إلى الباحث، مما سبق يمكننا تعريف الاستبيان بأنه إحدى أدوات جمع البيانات يعتمد على

مجموعة من الأسئلة يستطيع المبحوثين الإجابة عليها بأنفسهم وتسلم لهم باليد أو عن طريق البريد أو ينشر على صفحات الجرائد والمجلات أو شاشة التليفزيون أو الإذاعة أوالإنترنت، ليجيب عليها المبحوثين ويقوموا بإرسالها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث.

أنواع الاستبيان:

١. الاستبيان الحر أو المفتوح: وهو الذي يترك للموجه إليهم حرية الإجابة على الأسئلة المطروحة بطريقتهم ووفقاً لقناعتهم وبأسلوبهم، دون إجبار على الاختيار بين إجابات محددة، ولما كان هذا النوع من الاستبيان يحتاج إلى جهد ووقت من جانب الموجه إليه، فكثيراً ما لا يهتم هذا الأخير بالاستبيان ولا يعيده إلى صاحبه.

٢. الاستبيان المقيد أو المغلق: وهو الذي يكون مزوداً بإجابات محددة أمام الأسئلة مثل (نعم) أو (لا) وقد تتعدد الإجابات مثل: ممتاز . جيد جداً . جيد . مقبول . رديء ...الخ. ولا يكون أمام المطلوب منه إبداء الرأي إلا اختيار الإجابة الأنسب من وجهة نظره، وهذا النوع هو الأكثر قبولاً لدى الجمهور.

٣. الاستبيان المختلط: وفيه تكون استمارة الاستبيان محتوية على أسئلة وإجابات محددة، يمكن للموجه إليه الاستبيان اختيار إحدى تلك الإجابات، كما تحتوي الاستمارة على فراغات بيضاء يُترك فيها للموجه إليه أن يكتب ما يشاء من معلومات لم يسأل عنها معد الاستبيان.

ويعتبر الاستبيان أداة هامة لجمع البيانات فى بحوث الخدمة الاجتماعية من خلال تصميم الاستمارة الخاصة بجمع البيانات بما يتناسب مع طبيعة البحث والمنهجية المتبعة، ويمكن تصنيف الاستبيان من حيث:

- **طريقة التطبيق وإدارته إلى :**

١- استبيان بريدى يديره المبحوث ذاتياً ، وقد يرسل له عن طريق البريد أو الإذاعة أو الصحف أو يوزع على المبحوثين باليد.

٢- استبيان عن طريق المقابلة الشخصية بين الباحث والمبحوث، وذلك للتغلب على قلة عائد الاستبيان البريدى وضماناً لتمثيل عينة الدراسة.

- **درجة التقنية : ويمكن التمييز بين :**

١- استبيان مقنن: حيث تعرض الأسئلة بنفس الصياغة ونفس الترتيب على كل المبحوثين، ومبعث التقنين هنا هوالتأكد من أن المبحوثين سوف يسمعون نفس السؤال ويجيبون عليه بقصد إقامة مقارنات بين إجاباتهم، ويعتمد على تحديد الأسئلة وعددها ومضمونها وترتيبها وصياغتها.

٢- استبيان أقل تقنينا: قد تكون الأسئلة مفتوحة تماماً ،وقد لاتعطى بنفس الترتيب وقد تتبدل صياغتها فى ضوء الموقف وحسب اللغة التى قد يفهمها المبحوث.

- **عدد المبحوثين:**

ويمكن التمييز بين استبيان المبحوثين فرادى ومنفصلين وأخر استبيان جمعى، حيث يعطى الاستبيان للمبحوثين مجتمعين، مثال ذلك استبيان الطلاب فى فصل دراسى أثناء تواجدهم بالفصل.

شروط الاستبيان:

١. أن يكون موضوع الاستبيان محدداً وواضحاً بقدر الإمكان.

٢. يجب أن تكون أسئلة الاستبيان بسيطة، واضحة، غير مبهمة، وبعيدة عن التعقيد اللفظي، ومتناسبة مع المستوى التعليمي والثقافي لأفراد العينة.

٣. يجب أن تكون الأسئلة موجهة للحصول على حقائق معينة وليس على عموميات.

٤يجب أن يُحدد في ورقة الاستبيان طريقة الإجابة على الأسئلة، بإرفاق تعليمات عن كيفية الإجابة في هامش ورقة الاستبيان، أو في الصفحة الأخيرة من صفحات الاستبيان، كما يجب أن يحدد الوقت الذي ينبغي فيه الانتهاء من الإجابة على الاستبيان، ورده أو إرساله إلى صاحبه.

٥. يجب أن يوجه الاستبيان إلى الأفراد أو الجهات ذات الاهتمام بموضوعه، حتى تأتي الإجابات منتجة وخادمة لموضوع البحث.

٦. يجب إلغاء الأسئلة الموجهة أو الإيحائية (والسؤال المُوجه هو الذي يقترح في طياته الإجابة) مثال ذلك: هل تفكر جيداً قبل اتخاذ القرار؟ الإجابة طبعاً: نعم.

٧. يجب إلغاء الأسئلة التي تحتوي أكثر من عنصر، فعلى سبيل المثال عندما نسأل: ما هي الكتب التي قرأتها؟ وما هو أحسن كتاب في نظرك؟ (هذا السؤال في الواقع سؤالان).

٩. يجب ترتيب الأسئلة ترتيباً سيكولوجياً بحيث يسهل على الموجه إليه الإجابة، وتفيد الاعتبارات التالية في عملية الترتيب: البدء بالسؤال السهل جداً والذي يثير الاهتمام، ترتيب الأسئلة السهلة فالأقل صعوبة فالصعبة، ترتيب الأسئلة بحيث تحتوي تدفقاً مستمراً من الأفكار طول فترة الاستبيان، الأسئلة الشخصية التي لا بد منها تؤجل إلى نهاية القائمة.

خصائص الاستبيان :

وتتلخص تلك الخصائص فيما يلي:

١- أن تتعامل مع موضوع مميز يعرف المستجيب أو الشخص الموجهة إليه . أنه مهم بدرجة تبرر قضاء وقته في الإجابة على أسئلتها .
٢- أن تبحث الاستبانة فقط في المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها من مصادر أخرى .
٣- أن تتضمن الاستبانة على إرشادات واضحة وكاملة تبين الغرض منها بدقة .
٤- تحديد المصطلحات المستخدمة وثباتها ووضوحها .
٥- أن تكون الاستبانة سهلة الجدولة والمقارنة والتحليل والتفسير ، لاستخلاص النتائج بدقة .

خطوات بناء الاستبيان:-

حتى يمكن تصميم استبيانا سليما جاهزا للتطبيق لابد من إتباع الخطوات التالية:

١. تحديد الموضوع العام للبحث.

٢. تقسيم الموضوع العام إلى عدد من الموضوعات الفرعية حتى يتسنى للباحث تغطية كل فرع بمجوعة من الأسئلة التي تشكل في مجموعها العام الأسئلة التي يتألف منها الاستبيان عند التطبيق.

٣. تقويم الأسئلة ويتم ذلك بمراجعة أولية للأسئلة والتأكد من تغطية الأسئلة لكافة الموضوعات الفرعية والعامة وعرض الأسئلة على مجموعة من الأفراد لتلقي الملاحظات.

٤. طباعة الأسئلة بشكلها النهائي في نموذج خاص ثم توزيعها على المشاركين في البحث

٥. جمع الاستبيان والبدء بتحليل المعلومات الموجودة به وتصنيفها وتفسير نتائجها للخروج بتوصيات مناسبة تتعلق بمشكلة البحث، وهناك وجهة نظر أخرى قسمت الخطوات إلى:-

(١) تحديد نوع البيانات التي يرغب الباحث في الحصول عليها.

(٢) تحديد شكل الأسئلة والصياغة وتسلسلها.

(٣) اختبار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين .

(٤) تنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية.

شروط التي مراعاتها في أسئلة الاستبيان

١. أن تكون قصيرة قدر الإمكان .

٢. أن تكون مرتبة ترتيبا منطقيا ومتدرجة من العام إلى الأكثر تخصصا .

٣. أن تكون واضحة الكتابة مع حسن التنسيق .

٤. أن يتناول كل سؤال بها فكرة واحدة فقط .

٥. أن تصاغ الأسئلة بكلمات بسيطة واضحة لا غموض فيها ، ولا تحتمل أى معنى أخر غير المقصود منها.

خطوات تصميم الاستبيان:

١- تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة.

٢- تحديد صفات المجتمع.

٣- صياغة مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى توفير الإجابات على تساؤلات البحث، أو توفر معلومات يمكن من خلالها إثبات أو نفي فروض البحث.

٤- إجراء التجارب الأولية على الاستبيان أو ما يسمى الاختبار التجريبي (pre- test) لمعرفة مدى وضوح الأسئلة والزمن اللازم للإجابة.

٥- تحديد مدى مصداقية (Validity) وثبات (Reliability) الاستبيان.

الاختبار التجريبي للاستبيان (Pre-testing)

يقوم الباحث بعد الانتهاء من مراجعة فقرات الاستبيان، وتحكيمه بتجريب الاستبيان على عينة مماثلة لعينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على الفقرات، أو المصطلحات المبهمة، أو غير الواضحة، حيث يطلب الباحث من العينة التجريبية الإجابة على الأسئلة كما لو كانت موجهة إليهم، ويتيح له ذلك معرفة متوسط المدة اللازمة للإجابة، والأهم من ذلك يتعرف من خلال فحص الإجابات ما إذا فهم الأشخاص الأسئلة بنفس المعنى الذي قصده الباحث، وما إذا كان من الضروري إعادة ترتيب، أو صياغة بعض الأسئلة قبل توزيعها على العينة الفعلية للدراسة.

المتابعة (Follow-up)

تتم متابعة المستجيبين بعد مرور أسبوع أو أكثر على إرسال الاستبيان خصوصا في حالة ضعف الاستجابة ويقرر الباحث مدى الحاجة إلى عدد مرات المتابعة وفي كل مرة يقوم بصياغة خطاب غلافي يختلف عن سابقه مع استخدام العبارات التي تهدف إلى حث المستجيبين على الإجابة، يستعين الباحث بمجموعة من الأدوات، يعمل على تصميم بعضها بنفسه، أو يقتبسها من مصادر أخرى، ومن أمثلة الأدوات: عينة البحث، الاستبيان، المقابلة، الملاحظة.

الثبات والدقة (Accuracy and Reliability)

الهدف من التحقق من الثبات والدقة هو التأكد من أن الأداة التي يزمع الباحث استخدامها في بحثه تعد ملائمة لأغراض الدراسة، وأن المصطلحات المستخدمة تؤدي إلى نفس المعنى في كل مرة ترد في ثنايا الأداة. يمكن للباحث أن يستعين بمجموعة من الخبراء أو الأساتذة من ذوي الاهتمام بموضوع البحث، وطلب تقييم الأداة، والحكم على مدى ملائمتها، الطريقة الأخرى للتحقق من الثبات هي أن يتم تكرار بعض الأسئلة بصياغة مختلفة للتأكد من أنها تؤدي إلى نفس المعنى الذي يهدف إليه الباحث.

اختبار صدق وثبات الاستبيان:

أ- اختبار صدق الاستمارة :-

يعني إختبار صدق الاستمارة التأكد من أن الأسئلة التي تتضمنها مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله .

وهناك أنواع متعددة لإختبار صدق الاستمارة ومن أهم الإختبارات الشائعة الاستخدام لتقنين الاستمارة هو الصدق الظاهري : ويقصد به عرض الاستمارة علي مجموعة من الخبراء والأساتذة والمهتمين بالظاهرة موضوع الدراسة ثم حساب درجة إتفاقهم ثم إجراء التعديلات المطلوبة ويمكن معالجة إختبار الصدق الظاهري إحصائياً عن طريق حساب معامل الصدق .

معامل الصدق = معامل الثبات وهو ما يعرف بمعامل الصدق الذاتي .

ب- اختبار ثبات الاستمارة :-

والثبات يعني الإستقرار في الإستجابات ، بمعني أنه لو طبقت الاستمارة علي مجموعة من مجتمع البحث، وكرر التطبيق مرة أخري بفارق زمني وليكن خمسة عشر يوماً لحصلنا علي نفس الإستجابات وتعرف هذه الطريقة بإعادة الإختبار ويستخدم معامل إرتباط سبيرمان أو بيرسون.

ويشترط أن تكون المجموعة التي تم التطبيق عليها لحساب الثبات متفقة في خواصها وصفاتها مع أفراد مجتمع البحث بحيث يمكن الإسترشاد بإجاباتهم بالحذف أو الإضافة .

وترجع أهمية حساب معامل الثبات قبل تعميم الاستمارة لأسباب منها:-

- تحديد درجة إستجابة المبحوثين للبحث بصفة عامة والاستمارة بصفة خاصة.
- تحديد زمن الاستمارة من خلال الزمن الذي يستغرقه الباحث.
- معرفة صعوبة اللغة وما إذا كانت الألفاظ والعبارات في مستوى فهم المبحوثين أم لا.
- الوقوف علي الأثر الذي يحدثه نتائج أسئلة الاستمارة.

وهناك علاقة وثيقة بين كل من معامل الصدق ومعامل الثبات، حيث أنه كلما كان هناك إرتفاع في معامل ثبات الاستمارة دل ذلك علي زيادة معامل الصدق.

١-إعداد الاستبيان فى صورته النهائية :

بناء على إختبارصدق وثبات الاستبيان يتم إعداده فى صورته النهائية مع إعداد تعليمات تطبيق الاستبيان حتى يسهل الوصول إلى الاستجابات المطلوبة .

المعايير التى يجب مراعاتها عند إعداد استبيان جيد يفى بالغرض منه ومن هذه المعايير:

- أن تحتوى الأسئلة التى يتضمنها الاستبيان على معلومات متوفرة لدى المبحوثين، وأن تكون أغراضها واضحة وليست خفية أى تكون مباشرة ويمكن للمبحوثين الإجابة عليها.
- ضرورة ترقيم جميع أسئلة الاستبيان وصفحاته وصفحاته مع ترتيب بنود الاستمارة بموضوعية ومنطقية ووضوح .
- ضرورة ان تتضمن تعليمات الاستبيان كيفية إعادته للباحث ، وتحديد طريقة للتواصل مع الباحث عند وجود أى استفسار .
- ضرورة أن تبدأ استمارة الاستبيان بالأسئلة البسيطة نسبياً ثم الأكثر صعوبة .

- ضرورة الاهتمام بصفحة الوجه أو غلاف استمارة الاستبيان بحيث توضح موضوع الاستبيان والجهة التى يجرى الباحث موضوعه تبعاً لها ، والوقت الذى يتم فيه إجراء الاستبيان .

تفريغ الاستبيان:

إذا انتهى الوقت المحدد لاستيفاء الاستبيان، وتم جمع استماراته، كان على الباحث أن يقوم بعمليتين متتابعتين، حتى تؤتي عملية الاستبيان ثمارها في الحصول على المعلومات الدقيقة المطلوبة، فمن ناحية أولى، يجب مراجعة الإجابات والتأكد من صحتها وجديتها، فقد تكون الإجابات غير صادقة ولا تعبر عن الحقيقة، لخشية المجيب مثلاً من أن تستخدم المعلومات الواردة في الإجابة، في الكشف عن أمور لا يرغب هو في الإفصاح عنها، كما أن بعض من يرد عليه الاستبيان قد يكون غير مبالٍ بأهمية موضوع الاستبيان فيعطي إجابات غامضة، لا تكون منتجة في موضوع الاستبيان، ومن ناحية ثانية، يجب تفريغ البيانات والمعلومات من استمارة الاستبيان، وذلك بفرزها وتصنيف الإجابات في مجموعات، وتبويبها في شكل جداول إحصائية أو رسوم بيانية، بنحو يسهل دراستها وتحليلها والمقارنة بينها، واستخلاص النتائج التي ترشد إليها، والتي تخدم موضوع البحث وتساعد الباحث في تكوين وجهة نظر حوله.

تقييم الاستبيان:

للاستبيان مزايا عديدة منها أنه أداة للحصول على بعض المعلومات التي تتسم بخصوصية معينة، والتي قد لا يكون سهلاً الحصول عليها بأية طريقة أخرى، ومع ذلك، فإن نظام الاستبيان لا يخلو من بعض العيوب والمساوئ، منها أنه قد لا يمكن الاطمئنان إلى المعلومات التي تم جمعها عن طريقه، إما لأن الإجابات جاءت غامضة وغير محددة أو بعيدة عن المطلوب، وإما لأنه مشكوك في مصداقيتها بسبب التناقض الظاهر بينها، ومنها، إنه قد لا يكون منتجاً، إما لأنه لم تتم الإجابة على كل الأسئلة المطلوب الإجابة عنها، وإما لعدم اكتراث من وجه إليهم الاستبيان، وإهمالهم الرد على الاستبيان وعدم إرساله إلى المستبين. وبالتالي يكون

العائد من الاستبيان قليلاً لا يعتمد عليه. وقد يكون المستجوب نفسه لا يعرف القراءة والكتابة (وهؤلاء يمثلون نسبة عالية في الدول النامية) وبالتالي تنعدم الفائدة المرجوة من الاستبيان.

مزايا الاستبيان:

١- يساعد على جمع معلومات كثيرة بجهد محدود، وتكلفة ملائمة.

٢- يناسب البحوث التي يحرص الأشخاص المستجيبين فيها على الإبقاء على شخصياتهم غير معروفة للآخرين.

٣- يساعد على تجنب تحيز الباحث، أو تأثيره على المستجيب.

٤- يعطي الحرية الكاملة للمستجيب لاختيار المكان والزمان الملائمين للإجابة.

٥- يعطي المشارك فرصة كافية للتفكير دون ضغوط نفسية عليه كما هو الحال في المقابلة أو الاختبارات.

٦- الاستبيان أكثر تمثيلا للمشاركة المدروسة لأنه يمكن توزيع فقراته على جوانبها، كما هو الحال في استفتاءات الرأي العام .

٧- تتوفر للاستبيان ظروف التقنين المناسب ، فالألفاظ يمكن تخيرها والأسئلة يمكن ترتيبها والإجابات يمكن تسجيلها .

٨- يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات حساسة أو محرجة لا يستطيع المشارك الحصول عليها في المقابلة .

٩- يمكن تطبيقه على نسبة كبيرة من الحالات، ويتطلب تكاليف قليلة وبذل جهد بسيط.

عيوب الاستبيان:

١- يتطلب جهدا كبيرا في الإعداد والمراجعة والتنسيق.

٢- يتعذر استخدامه لجمع المعلومات من قبل أشخاص أميين.

٣- يخشى من تفسير الأشخاص للأسئلة بطريقة مختلفة عن المعنى الذي قصده الباحث.

٤- يخشى من عدم جدية المستجيب، وهو أمر لا يتضح إلا في مرحلة متأخرة، أي عند قيام الباحث بعرض البيانات.

٥- يتعذر معرفة هوية الأشخاص المستجيبين خصوصًا إذا ما طلب منهم عدم كتابة أسمائهم أو أي بيانات تدل على شخصياتهم.

٦- قد يتولى آخرون الإجابة نيابة عن الأشخاص الذين تم توجيه الاستبيان إليهم.

٧- يعتمد الاستبيان على القدرة اللفظية في الإجابة عليها لهذا فهو لا يصلح للأشخاص غير ملمين بالقراءة والكتابة إلا إذا كان الاستبيان مصورا .

٨- التأخر عن إعادة الاستبيان إلى الباحث يقلل من تمثيل العينة لمجتمع الدراسة وينتج عن ذلك عدم صلاحية النتائج للتعميم .

٩- يتأثر المشارك في الاستبيان بطريقة وضع الأسئلة، ويكتشف هدف الباحث فيميل إلى الإجابة التي ترضي الباحث .

١٠- عدم جدية المشاركين في الإجابة أو اللجوء إلى الإجابة العشوائية .

١١- قد يفسر المشارك بعض الأسئلة تفسيرا خاطئا فتأتي أجابته غير دقيقة .

١٢- أن كثير من عيوب الاستبيان يمكن تلافيها إذا كان الاتصال مباشر بين الباحث والمشارك، وأن تكون الأسئلة موضوعية، بمعنى خلوها من الاقتراحات الموحية بالإجابة المطلوبة.

تحليل المضمون:

يستخدم الكثيرون من الباحثين المبتدئين إصطلاح "تحليل المضمون" أو "تحليل المحتوى"، فبعض الباحثين يستخدمه خطأ للذلالة علي ما يقومون به عند "مراجعة أدبيات الموضوع" إذ يقومون بالإطلاع علي البحوث والدراسات السابقة وعلي الكتب والمراجع المتصلة بالموضوع، وإذ يقومون بتحليلها تمهيداً لصياغة مشكلة البحث وصياغة الفروض في المراحل الأولي للبحث، ومن جهة أخري فإن الأمر يختلط علي بعض الباحثين فيشيرون إلي ما عرضناه في الفقرة السابقة مما يتصل "بتحليل الوثائق والإحصاءات المنشورة" باستخدام إصطلاح "تحليل المضمون" أو "تحليل المحتوى" وهذا أيضاً ليس استخداماً صحيحاً للمصطلح الذي يعبر عن طريقة معينة وأسلوب منظم ومنضبط لتحليل المحتوى الكمي والكيفي لأي مادة إتصالية (كتباً أو مقالات أو صحيفة أو مذكرات يومية شخصية أو أفلام أو برامج إذاعية أو تليفزيونية مثلاً) علي ما سيتضح في الفقرات التالية ، فما هو المقصود تحديدً بهذا الإصطلاح؟

تحليل المضمون او تحليل المحتوي هو الأسلوب الذي يرمى إلى الوصف الموضوعي المنظم والكمي لمحتوى الظاهرة لموضوعات الاتصال التي يتم عبرها انتقال المعاني والأفكار من والى الأفراد والجماعات والمجتمعات وخاصة ما تعلق منها بالكلمة أو الصورة، وتحليل المضمون مثل البيانات في البحث العلمي الذي يفيد في الكشف على القيم والآراء والاتجاهات الأساسية التي تسود المجتمع.

ويفيد تحليل المضمون للتعرف على عوامل في التغيير الاجتماعي والوقوف على شكل المجتمع بعد تغيره الاجتماعي، وتحليل المضمون هو العدد الاحصائى للمعاني التي تتضمنها الظاهرة، فان تحليل المضمون يشير إلى طريقة نقل المحتويات غير المنظمة لمادة التحليل كالكلمات أو التصورات من الشكل الكيفي غير النظم إلى شكل أخر منظم للاستفادة منه لتحليل اى ظاهرة لابد من مراعاة ستة أسئلة:

١) البيانات التي يتم تحليلها؟

٢) كيف يتم تعريف؟

٣) ما هو عدد سكان من التي يتم رسمها؟

٤) ما هو السياق النسبية التي تمثلها تلك البيانات وتحليلها؟

٥) ما هي حدود التحليل؟

٦) ما هو الهدف من استنتاجات؟

ولقد بدأ استخدام تحليل المضمون في أوائل الخمسينات من القرن العشرين كأسلوب للتحليل "الكمي" للمحتوى النصي للمواد الإعلامية علي وجه يضمن الوصول إلي نتائج متماثلة نتيجة لهذا التحليل المنظم مهما اختلف الأشخاص القائمون بتحليل نفس النصوص، إلا أن هذا التركيز الشديد علي التحليل الكمي Quantiative الذي يقوم علي تقسيم النص إلي وحدات تحليلية قابلة للتكميم والعد سرعان ما واجهته الانتقادات علي أساس أن النص يفقد وحدته ومعناه عندما يتم تجزئته إلي كلمات منفصلة، وبدأت الدعوة إلي استخدام طريقة كيفية Qualitative لتحليل المضمون بصورة يتم معها "استخلاص المعني" من النص بطريقة أكثر شمولية وتكاملاً، ونتيجة لذلك فقد ظهر نوع آخر من تحليل المضمون "الكيفي" Qualitative Content Analysis الذي يركز علي استخلاص المعاني والموضوعات التي يعبر عنها النص.

ومن هنا فقد عّرف البعض تحليل المضمون علي أنه "عملية تحليل منظم لأي رسالة إتصالية أياً كان نوعها، تقع علي مفترق الطرق بين الطرق الكمية والكيفية، وأسلوب يسمح بالتحليل الكمي لما يبدو أنه بيانات كيفية" ويشير أولئك المؤلفون إلي أن تحليل المضمون هو مجموعة من الطرق الكمية والكيفية لجمع وتحليل البيانات الإتصالية سواء منها اللفظية أو المطبوعة أو الإلكترونية بطريقة موضوعية ويلاحظ أنه في مجال البحوث الاجتماعية فإن تحليل المضمون يكتسب أهمية خاصة في تحليل المعلومات النصية الناتجة من تسجيلات المقابلات غير المقننة، أو تفريغ الاستبيانات التي تقوم علي مجموعة من الأسئلة مفتوحة النهاية د، أوسجلات الجماعات البؤرية.

إجراءات عملية تحليل المضمون:

تختلف إجراءات عملية تحليل المضمون بحسب حجم المادة الإتصالية المدروسة، فإذا كانت تلك المادة واسعة النطاق كما في حالة محتويات المقابلات الصحفية علي مدى زمنى طويل للتعرف علي مدي التغير في اتجاهات تناول موضوع من الموضوعات فلابد للباحث أولاً من اختيار عينة ممثلة لتلك المادة الصحقية يمكن تحليلها في وقت معقول وفي نطاق زمنى مقبول، وهنا فإن المادة المدروسة يتم تقسيمها إلي وحدات أولية (العدد اليومي مثلاً بالنسبة للصحف اليومية) تسحب منها عينة، ثم يتم تقسيم المادة التي نتحصل عليها في عينة الأيام المختارة إلي وحدات ثانوية (الصفحة أو المقال مثلاً)، وقد تقسم هذه بعد ذلك إلي وحدات أصغر (كالفقرة مثلاً) إذا كان حجم المادة لازال أكبر مما يمكن دراسته ..... أما إذا كانت المادة المدروسة محدودة الحجم كما عليه الحال في معظم البحوث الاجتماعية (مقابلات غير مقننة، استبيانات أسئلتها مفتوحة النهاية، سجلات جماعات بؤرية) فقد لا تكون هناك حاجة للإقتصار علي دراسة عينة يتم سحبها من هذه المادة، بل أن الدراسة تنصب علي كامل المادة المتاحة.

وفي كل الأحوال فإن هذه الخطوة ينبغي أن تتلوها خطوة أخري تتمثل في تحديد "وحدات التحليل" التي ستنصب المشاهدة (الترميز والعد) عليها والتي قد تكون هي الفقرة ذاتها وقد تكون العبارة أو الكلمة، كما قد تكون من جهة أخري المفهوم أو الفكرة أو الموضوع أو النظرية .

ولكن عملية الترميز والعد ستكون مبينة بطبيعة الحال علي جهد بحثي مسبق يتم فيه تحديد التساؤلات البحثية المراد الإجابة عنها في ضوء تحديد مشكلة البحث، كما قد يتضمن وضع فروض يراد اختبارها ،وفي ضوء ذلك يتم تصميم الفئات الترميزية الأولية والفرعية المراد مشاهدة أو دراسة مدى ظهورها في النص ومدى شيوعها، ويتم بعد ذلك ترميز وحدات التحليل المختارة وإحصاء عدد مرات تكرارها منها في النص المدروس، وصولاً إلي تحديد مدى ظهور الموضوعات المحددة، أو التركيز النسبي علي الموضوعات، أو المساحة المكرسة لموضوعات بعينها مما يمكننا من التوصل إلي نتائج حول مدي ظهور آراء أو أفكار أو مشاعر بعينها، وحول مدي تكرارها، ودرجة شدة أو حدة التعبير عنها.

وحدات تحليل المضمون:

وعادة ما تستخدم ثلاثة أنواع من وحدات في تحليل المحتوى: وحدات أخذ العينات، ووحدات السياق، ووحدات التسجيل.

وحدات المعاينة او اخذ العينات:

هو بيان الدراسة او الظاهرة تختلف اعتمادا على كيفية الباحث استخدامة المعنى، بل قد تكون كلمات او الجمل، أو الفقرات.

وحدات السياق:

ضرورة ألا تكون مستقلة أو منفصلة للوصف، وقد تداخل وتحتوي على وحدات تسجيل كثيرة من خلالها يتم التعرف على وحدة التسجيل مع ذلك، تعيين حدود الفعلية على أي نوع من البيانات التي تحاول تسجيل، وحدات السياق هي الجمل او فقرة.

وحدات التسجيل:

على النقيض من ذلك، نادرا ما يتم تعريفها من حيث الحدود المادية، وهى اصغر أجزاء المحتوى وتسند إلى إطار مرجعي ويمكن عدها وتصنيفها ويمكن أن تكون كلمة مفردة.

أنواع التحليل المضمون:

تحليل المفاهيمى:

في أغلب الأحيان يتم تحليل مضمون الفكر من حيث التحليل المفاهيمي في التحليل النظري، حيث يتم اختيار مفهوم للفحص والتحليل الكمي والمعروفة أيضا باسم تحليل موضوعي على الرغم من أن هذا المصطلح هو إشكالية إلى حد ما، نظرا تعاريفه متنوعة في الأدب الحالي، والتركيز هنا على النظر في وقوع شروط المحددة في نص أو نصوص، على الرغم من أن تكون شروط ضمنية كذلك صريحة.

بينما بعبارات صريحة وواضحة وأن من السهل تحديد الترميز لشروط ضمنية واتخاذ قرار على مستوى ضمني عقد بسبب لحاجة إلى قاعدة الأحكام على نظام ذاتي إلى حد ما، في محاولة للحد من الذاتية، ثم (وكذلك للحد من مشاكل الصدق والثبات)

طرق التحليل المفاهيمي:

التحليل النظري يبدأ مع تحديد أسئلة البحث واختيار العينة أو العينات، بعد اختياره، يجب أن يكون ترميز النص إلى فئات المحتوى يمكن التحكم فيها، عملية الترميز هي واحدة أساسا من تخفيض انتقائي، عن طريق الحد من النص إلى الفئات التي تتكون من كلمة واحدة، او مجموعة من الكلمات أو العبارات، لا يمكن للباحث التركيز على كلمات معينة أو الأنماط التي تدل على سؤال البحث.

خطوات لإجراء التحليل المفاهيمي:

مناقشة الخطوات التالية التي يمكن اتباعها لرمز نص أو مجموعة نصوص الخطب التحليل المفاهيمي:

١- تحديد مستوى التحليل.

٢- تحديد العديد من المفاهيم وتحويلها الى رموز.

٣- يقرر ما اذا كان رمز لوجود مفهوم.

٤- اتخاذ قرار بشأن الكيفية التى سوف يتم التمييز بين المفاهيم.

٥- وضع قواعد لترميز النصوص.

٦- رمز النصوص.

٧- تحليل النتائج.

تحليل العلاقى:

التحليل العلاقى، مثل التحليل النظري، ويبدأ مع قانون تحديد المفاهيم موجودة في نص معين أو مجموعة من النصوص، وتحليل العلاقات تسعى إلى تجاوز وجود طريق استكشاف العلاقات بين المفاهيم التي تم تحديدها، ومصطلح التحليل العلاقى وهو كما تم تحليل ووصف التحليل الدلالى.

التأثيرات النظرية على تحليل العلاقة:

وهذا النوع من التحليل أن الباحثين توظيف تختلف اختلافا كبيرا وفقا لنهجها النظرية، المناهج النظرية الرئيسية التي تبلغ تحليل المحتوى وتشمل اللغويات والعلوم المعرفية.

المنهج اللغوي:

فى تحليل المضمون يركز التحليل للنصوص على مستوى وحدة لغوية، ووحدات بند واحد عادة، وتشمل إنشاء خرائط ونماذج القرار العقلية، وخرائط القرار محاولة لتمثيل العلاقة بين الأفكار والمعتقدات والمواقف والمعلومات المتاحة.

النماذج العقلية:

هي مجموعات أو شبكات من المفاهيم المترابطة التي يعتقد أنها تعكس تصورات واعية للواقع، النماذج العقلية هي أسلوب أكثر تحديدا لرسم الخرائط لاستخراج وبعد مقارنة لأنها يمكن أن تكون رقميا وبيانيا تحليلها، هذه النماذج تعتمد اعتمادا كبيرا على استخدام أجهزة الكمبيوتر للمساعدة في تحليل وبناء تمثيلات رسم الخرائط، والدراسات القائمة على هذا النهج تتبع خمس خطوات العامة:

١. تحديد المفاهيم.

٢. تحديد أنواع العلاقة.

٣. ترميز النص على أساس ١ و ٢ .

٤. ترميز البيانات.

٥. عرض بالرسوم والصور وعدديا تحليل الخرائط الناتجة.

خطوات لإجراء التحليل العلاقى:

١- تحديد السؤال.

٢- اختيار عينة أو عينات التحليل.

٣- تحديد نوع التحليل.

٤- وضع رموز للفئات أو الكلمات أو الأنماط.

٥- استكشاف العلاقات بين المفاهيم.

٦- قانون العلاقات.

٧- تنفيذ التحليلات الإحصائية.

٨- الرسم البياني.

صدق وثبات تحليل المضمون :

إذا تم تطبيق إجراءات تحليل المضمون كما ينبغي فإن نتائجه تكون ذات صدق وثبات عاليين وذلك أنه نظراً لكون تحليل المضمون يتم بطريقة منظمة وموثوقة فإنه يجنب البحوث مزالق التعميمات الإنطباعية التي تخضع للتفصيلات والإنحيازات الشخصية"، ولكن قضايا صدق تحليل المضمون تظهر عادة فيما يتعلق بما إذا كان اختيار المادة التي ستخضع الدراسة قد تمت علي وجه غير ملائم، كما تظهر في حالة استخدام طرق غير صحيحة لاختيار عينة من تلك المادة التي يفترض التعميم عليها، بما يجعلها غير ممثلة، كما قضية الصدق تثار بشكل أخطر فيما يتصل بمدي سلامة وصحة العلاقة بين المتغيرات والمفاهيم والفئات التي

تنقسم إليها وبين التساؤلات البحثية، ولعل مما يساعد في مواجهة تلك القضية استخدام أنساق من الفئات التي سبق استخدامها بنجاح في بحوث أخري .

أما قضايا الثبات فيمكن تقديرها من خلال دراسة العلاقة بين تقديرات المقومين (المرمزين) المختلفين Intercoder Reliability ، حيث يوصي عادة باستخدام أثنين من المقومين علي الأقل في أي دراسة للتأكد من درجة الإتفاق فيما بينهم في ترميز أي وحدة من الوحدات المدروسة ، كما يمكن حساب الثبات أيضاً من خلال دراسة العلاقة بين تقديرات المقوم (المرمز) ونفسه Intracoder Reliability إذ يطلب من المقوم (المرمز) إعادة ترميز بعض الوحدات المدروسة بعد مرور فترة من الزمن علي ترميزه لتلك الوحدات ذاتها للتأكد من درجة ثبات التقدير الذي يشار إليه عندئذ بإصطلاح استقرار التقدير .

مميزات وحدود تحليل المضمون :-

(١) يتيح دراسة الموضوعات بطريقة بعدية Retrospective أي أنه ينصب عادة علي مادة تم إنتاجها في وقت سابق دون الحاجة من جانب الباحث إلي إنتاج المادة المدروسة .

(٢) يمكن من تتبع التغيرات التي تطرأ علي الظواهر علي مدي الزمن ومن تحليل الاتجاهات Trends التي تسير فيها تلك التغيرات .

(٣) يعتبر تحليل المضمون أقل كلفة بالمقارنة بغيره من وسائل جمع وتحليل البيانات لإعتماده عادة علي مادة قد تم إنتاجها سلفاً دون تكلفة تذكر علي الباحث .

(٤) يتميز تحليل المضمون بأنه لا يؤثر علي استجابات المبحوثين Unobtrusive لأنه لا يتم في مواجهة بين باحث ومبحوث مما ينفي إحتمالات التفاعل بينهما Reactivity Problem

عيوب تحليل المضمون:

(١)- في حالة سحب عينة من إنتاج كبير فإنه يصعب تعميم نتائج تحليل المضمون فيما يتجاوز مجتمع المادة التي تم سحب العينة منها، أما في الاستبيانات التي يتم تحليلها بالحصر الشامل فإن قضية التعميم لا تصبح مثارة.

(٢)- صعوبة تقدير العلاقات السببية بين المتغيرات بناءاً علي دراسات تحليل المضمون ، فالأمر يقتصر هنا علي دراسة العلاقات الارتباطية دون تقديم تفسير موثوق لتلك العلاقات .

(٣)- الجهد الكبير الذي يتطلب الأمر قيام الباحثين به بأنفسهم في نطاق ترميز وعد وجدولة المادة المدروسة التي قد تكون أحياناً هائلة الحجم خصوصاً إذا كان نسق فئات الترميز معقداً .

المقاييس:

يعد القياس الاجتماعي من الطرق الهامة في البحث الاجتماعي، حيث أنه يستخدم في معظم التخصصات، ويهدف القياس إلى تقديم معنى دقيق وديناميى لقوانين التطور الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية، ويعرف القياس measurement بأنه عمليه إعطاء تقدير كمي (رقمي) للخصائص أو الصفات موضوع الاهتمام بوحدات معياريه متفق عليها، بمعنى أن القياس هو عمليه تتم باستخدام أدوات قياس ذات وحدات معياريه متفق عليها بهدف الوصول إلى التغير الكمي عن الخاصية أو الصفة المراد قياسها، وذلك من خلال مقارنه شئ (ما) مجهولة بواسطة وحدات معلومة ومقننه من نفس الشئ، وبمعنى أخر فإن القياس هو جمع معلومات وبيانات عن خاصية معينه نريد قياسها، فيشير المقياس إلى أداه تستخدم في تطبيقات بحثيه عديدة حيث يتم تعينه في البحوث والتي تعكس لنا الوقوف عندها، واتخاذ الإجراءات في وقت معين، على فرد معين،وذلك باستخدام أداه للتسجيل، فالمقياس مجموعه من التدابير ويشير إلى بيانات متعددة، ويعرف ستيفن (١٩٥١) القياس بأنه تحديد أرقام للأشياء أو الأحداث طبقاً لقواعد معينه، كما يعرفه جيل فورد (١٩٥٤) القياس بأنه عمليه وصف البيانات من خلال استخدام الأرقام، ويعرفه ساكس (١٩٧٤) القياس بأنه يتضمن تحديد لصفات (أو خصائص) الإفراد أو الأشياء أو الأحداث طبقاً لقواعد أو صيغ واضحة، ويرى هيلز(١٩٨١) القياس بأنه تحديد أرقام لخصائص الأشياء أو الأحداث أو الإفراد.

وأن ما يتم قياسه هو صفات أو خصائص الأشياء أو الأفراد أو الأحداث فيمكن قياس الخصائص مثل (الطول، الذكاء، الميول) إي ما يخضع للقياس، وعمليه القياس تتطلب تقديراً كمياً لمقدار الخاصية أو الصفة موضع القياس وذلك باستخدام أداه قياس ملائمة، إن عمليه القياس تتضمن عمليات قياس لخصائص الأشياء أو الإحداث أو ما يخص الإفراد من أشياء ماديه فهذه الخصائص ليس لها أصول ماديه غير أنه يمكن قياسها إذا توفر لدينا أدوات قياس ملائمة لقياس كل منها.

لقد أصبح من الضروري استخدام القياس والمقاييس العلمية في كثير من الدراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية وذلك للإرتقاء بمستوى النتائج التي يتم التوصل إليها بما يمكن من الاستفادة

من نتائجه بصورة أفضل خاصة وأن أغلب البرامج والمشروعات الاجتماعية تستهدف إحداث تغييرات في العلاقات الاجتماعية أو سلوكيات لدي العملاء المستفيدين من تلك البرامج والمشروعات، وتمثل عملية القياس بالنسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية بوجه عام وبحوث التدخل المهني بوجه خاص أهمية بالغة نظراً لأنها مهنة تطبيقية تتعامل مع الواقع وتسعي إلي تحقيق نتائج ملموسة لصالح أفراد المجتمع، ويرجع الفضل في توجيه العلوم الاجتماعية إلي استخدام القياس إلي كل من "لوندبرج" الذي دعي إلي دراسة الظواهر الاجتماعية بنفس الطرق والأساليب التي تدرس بها العلوم الطبيعية و"بوجاردوس" الذي تحدث عن القياس الاجتماعي، "جاكوب مورينو" الذي أهتم بقياس العلاقات الاجتماعية وإقتراح استخدام المقاييس السوسيومترية لتقدير مدي الجذب والتنافر بين أعضاء الجماعة.

تعريف المقياس :-

المقاييس هي وسائل فنية يستخدمها العلماء والباحثون الاجتماعيون في مجال قياس الاتجاهات وهي تتكون من مجموعة من العبارات أو مجموعة من الأسئلة أو فئات الإستجابات التي ترتبط بمدي معي، ويعرف القياس بأنه "تحديد خصائص الأشياء وتقديرها أي صوغها من خلال مقاديير وأرقام وأعداد ورتب وأوزان وينظر البعض إلي المقاييس بأنها عملية تحويل المفاهيم المجردة إلي مؤشرات إمبريقية، والقياس هو أحد موجهات البحوث التقويمية للبرامج الاجتماعية حيث تحدد المعايير والمحكات التي تقدر ما تهدف إلي تقويمه كمياً دون تحيز من القائم بعملية القياس.

أهمية القياس في بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية:

يعتبر القياس أحد موجهات بحوث الخدمة الاجتماعية وتتلخص أهمية القياس والمقاييس فيما يلي:-

١. يعتبر القياس مدخلاً لتأكيد المفاهيم الإجرائية التي تتضمنها بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية عن طريق تحديد مجموعة من المؤشرات الواقعية مما يحقق خطوة نحو الإجرائية في الخدمة الاجتماعية.

٢. يعتبر القياس أحد موجهات بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية حيث تحدد المعايير والمحكات التي تقدر ما يستهدف قياسه من عائد التدخل المهني ، بما يساعد علي إحداث التغير المطلوب.

٣. يساعد استخدام المقاييس في بحوث التدخل المهني علي إيجاد علاقات وظيفية بين الظواهر التي تهتم تلك البحوث بدراستها كمياً باستخدام الأرقام.

٤. يساعد القياس كإستراتيجية بحثية في الخدمة الاجتماعية علي التخلص من الأحكام الشخصية والاتجاهات الخاصة في الحكم علي فعالية وكفاءة البرامج والمشروعات الاجتماعية حيث يتم الإعتماد علي المعاملات الإحصائية والموضوعية في تقدير استجابات المبحوثين وتزيد من صدق وثبات الأساليب المنهجية المستخدمة.

٥. تسهم المقاييس في وصف نتائج بحوث التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، وتمييز النتائج وفقاً للتصنيفات التي تنتمي إليها مما ييسر نقل المعلومات والنتائج التي تم التوصل إليها بين الباحث وبين غيره من الباحثين.

شروط القياس:

المقياس يقوم على فكره المتصل التي تعد فكره أساسيه ومحوريه في إنجاح المقياس والأعداد الجيد له، ولذا من أجل إعداد هذا المقياس يجب مراعاة الشروط الأتية:

١- ضرورة أن يكون المتصل متجانساً، ويتحقق هذا بتركيز المتصل على شئ واحد في وقت واحد، وأن يكون التركيز واضحاً دقيقاً بقدر الإمكان، فإذا كانت المسطرة مثلا مخصصه لقياس الطول ويجب ألا تركز على خاصية أخرى غير الطول، كالوزن مثلا.

٢- تقسيم المتصل إلى مسافات متساوية بقدر الإمكان من خلال مجموعه من النقط المتصلة بهذه المسافات.

٣- ضرورة التأكد أن كل موضوع وكل نقطه على المقياس موضوعه في مكانها الصحيح، بالنسبة للنقط الأخرى،كما هو الحال مثلا في قياس قطعه أرض، والتي يجب أن تكون النقطة الدالة فيه على ثماني بوصات بين النقطتين السابعة والتاسعة.

٤- أن يسمح المتصل بوضع الخاصية "المجتمعة الدالة" في المقياس، بمعنى وضع احتمالات مقادير الخاصية ألمقاسه في الاعتبار.

٥-يجب أن تمثل البنود المنتقاة المتصل تمثيلا دقيقاً ، ويمكن أن يتحقق ذلك،من خلال الإلمام بموضوع القياس وتحديد الملاحظات، ومعرفه خصائص الجماعة أو المجتمع الذي سوف يطبق عليه المقياس.

٦- يجب أن يوجد إطار تصوري واضح، يحدد المفهومات والمتغيرات المراد قياسه، وتوزيع العينة في ضوئها.

العوامل المؤثرة في القياس:

(١) الصفة أو الخاصية المراد قياسها.

(٢) نوع المقياس المستخدم.

(٣) أهداف المقياس.

(٤) مدى تدريب وخبره القائمين على القياس.

(٥) طبيعة المقياس وعلاقته بالظاهرة ألمقاسه.

(٦) عدم ثبات الظاهرة ألمقاسه.

(٧) الخطأ في الملاحظة أو لمحاوله الشخصية.

خطوات المقياس:

يتضمن القياس في العادة ثلاث خطوات هامه هي:

(١) التعرف على الصفة أو الوظيفة التي نريد قياسها وتحديدها.

(٢) تحديد مجموعه من العمليات التي يمكن من خلالها أن تعبر الصفة عن مظاهرها وأن تصبح قابله للملاحظة.

(٣) تحديد مجموعه من الإجراءات والتعريفات لترجمه المشاهدات إلى صيغ كميه تعبر عن مقدار الصفة.

مراحل عمليه القياس:

١- تحديد موضوع القياس ومواده، ويتم هذا بالاستناد على الإطار التصوري الذي سوف يوجه القياس.

٢- تحديد وحدات القياس والتي ترتبط بمتغيرات القياس وطبيعة الموضوع.

٣-وضع فقرات المقياس وبنوده وتحديدها تحديداً دقيقاً.

٤- تحديد أوزان البنود ودورتها، وقد تكون الأوزان رقميه كمية أو كيفيه.

٥- تحديد طرق تطبيق المقياس وتعليماته.

٦- تحديد طريقه تصحيح المقياس.

٧- تحديد الجماعات أو الأفراد الذين سوف يطبق عليهم المقياس.

٨- حساب ثبات وصدق المقياس.

أهداف القياس:

للقياس الاجتماعي هدفان أساسيان، أولهما هو وصف الخصائص والثاني هو تحديد العلاقة القائمة بين تلك الخصائص.

(أ) وصف الخصائص:

الكثير من المفاهيم التي يتناولها الباحثون الاجتماعيون يمكن وصفها باصطلاحات لفظيه، كأن نقول أن المجتمعات أكثر تعقيداً،وإن التبادل الثقافي بين السكان أصبح أسرع في الأونه الأخيرة.

(ب) قياس العلاقات بين الخصائص:

يهدف القياس أيضاً لبيان مدى الارتباط بين الخصائص المختلفة باستخدام المقاييس الإحصائية ألارتباطيه- ويمكن بها قياس العلاقة بين المواطنين...، فالقياس لكل سمه منفردة يعطى أمكانيه حساب العلاقة بينها، وكمثال على ذلك يمكن حساب درجه الارتباط بين مستوى الذكاء والقدرة على التحصيل.

أغراض القياس:

(١) المسح وتعنى حصر الإمكانيات الموجودة عند الفرد، ذكاء، تحصيل....الخ.

(٢) التنبؤ وذلك عن طريق معرفه المستوى الحالي للفرد تقدر المستوى المتوقع الذي يمكن أن يصل أليه في المستقبل.

(٣) التشخيص ويعنى بتباين نواحي القصور والضعف والقوة في قدرات الفرد.

(٤) العلاج بعد معرفه الإمكانيات الفردية وتشخيص نواحي الضعف جوانب القصور تقوم بدراسة أعمق لمعرفه أسبابها وديناميكيتها وهنا تظهر لنا صوره واضحة عن التكوين النفسي للفرد.

مستويات القياس:

لتحديد المستوى الذي تتم من خلاله قياس متغير هي واحده من الخطوات الأولى في أي تحليل إحصائي، ونحن سوف ننظر فى هذه المسألة بشئ من التفصيل، وسوف نجعل من الممارسة في جميع أرجاء هذا النص أن أعرض قياس الاعتبارات لكل تقنيه إحصائية، ويقوم القياس على أربع مستوياتهم القياس الأسمى، والقياس الترتيبي، والقياس الفاصلة، والقياس النسبي.

(أ) المقياس الاسمي:

هو المقياس الذي يستعمل لتصنيف الأشياء أو الأسماء إلى فئات وهو أبسط أنواع المقاييس ومثال على استعمالاته تصنيف الطلبة إلى ناجح أو راسب، ابتدائي أو ثانوي أو أعدادي وتصنيف الشعب إلى (أ،ب،ج)، وهكذا ومن خصائصه أنه لا يوجد لديه صفر مطلق، ولا يوجد أبعاد متساوية بين أجزائه.

(ب) مقياس الرتبة:

يستخدم هذا المقياس من أجل ترتيب الأرقام مثلاً تنازلياً أو تصاعدياً بحيث لا يشترط فيه أن تكون المسافات بين الفئات متساوية ومثال ذلك عندما ترتب علامات طلاب فصل ما ثم نقول هذا أولاً وهذا الثاني والثالث وهكذا فلا يشترط أن يكون الفرق.بين الأول والثاني يساوى الفرق بين الثالث والرابع وهكذا.

(ج) مقياس المسافة:

هذا المقياس أكثر دقه من المقاييس السابقة بحيث نجد فيه المسافات بين الأجزاء متساوية ولكنه ينقصه الصفر المطلق مثل ميزان درجه الحرارة حيث يكون الصفر فيه افتراضي واختبار الذكاء وغيرها من الاختبارات النفسية أو الشخصية.

(د) مقياس الشبه:

من أدق المقاييس مقياس النسبة لآن المسافات بين أجزائه متساوية ويوجد فيه الصفر المطلق ميزان كلفن للحرارة إذ نجد أن الحرارة صفر تساوى ٢٧٣°-م.

العلاقة بين القياس والتقويم:

التقويم يعنى قياس مدى تحقيق الأهداف عند الفرد، أي يتضمن القياس ثم إصدار الحكم أي أعطاء قيمه لذلك القياس وقد يكون التقويم كمياً أو وصفياً (وعياً)، حيث يتم القياس قبل التقويم، ويقتصر القياس على الوصف الكمي إي أعطاء علامة أو درجه على مقياس معين، أما التقويم فيشمل التقدير الكمي والنوعي للسلوك، القياس ضيق في معناه من التقويم لأنه يهتم بإعطاء درجه أو علامة أو قياس ما في حين يتعدى التقويم القياس في الوصول إلى الحكم واتخاذ القرار، كل عمليه قياس تتضمن تقويماً لكن شريطه أن يتضمن كل تقويم قياساً وذلك لأن التقويم يعنى إصدار حكم ثم اتخاذ قرار وقد يحدث ذلك باستخدام أدوات القياس أو بدون استخدام أدوات القياس.

١- المقاييس الاسمية والوصفية:

هذا النوع من المقاييس يستخدم المتغيرات التي تستخدم في تصنيف مفردات عينة البحث وذلك بإعطائها قيما عددية والقيمة العددية في هذه الحالة ليس لها دلالة سوي تعريف المتغيرات وتمييزها ويستعين بعض الباحثين بالرموز بدلا من الأرقام في عملية استخدام المتغيرات في تصنيف بعض مفردات عينة البحث.

٢- المقاييس الترتيبية:

وهذه المقاييس لا تستخدم فقط لتصنيف المتغيرات وإنما لتعكس أيضا ترتيب تلك المتغيرات بعبارة أخري يستخدم هذا المقياس في ترتيب الأفراد أو الأشياء من الأعلى أو العكس وذلك وفقا لخصائص معينة يتميز بها المراد ترتيبه القياسات الترتيبية بالبيانات المرتبة في فئات أو حسب خصائصها عن طريقة إعطاء القيم الأصلية للمتغيرات رتبا أو أرقام تدريجية أو تنازلية.

٣- مقاييس الفئات:

يشير مقياس الفئات إلي تبويب البيانات وتقسيمها إلي رتب معينة تبدأ من أدني الفئات إلي أعلي الفئات، وبالإضافة إلي ذلك فهو يحدد المسافة بين تلك الرتب.

٤- مقاييس الفترة الزمنية والنسبة:

وهذا المقياس يعد أقوي من السابق حيث هنا يمكن تحديد الفروق بين القيم مستوى القياس، السمة الرياضية للمتغير والمعيار الرئيسي لاختيار الأساليب الإحصائية. ويمكن قياس المتغيرات في أي من ثلاثة مستويات، كل العمليات الحسابية التي تسمح معينة والتقنيات الإحصائية. وفيما يلي موجز لخصائص المستويات الثلاثة في الجدول.

العوامل المؤثرة على بناء المقاييس:

١- عدد المتغيرات

عدد المتغيرات التي سيتم تحليلها (أحادي، التحليل ثنائي أو المتغيرات المتعددة)

٢- مستوي القياس

والعامل الثاني الذي بعين الاعتبار هو مستوى قياس المتغيرات (ترتيبي ،اسمي ، أو نسبي).

٣- إحصاءات وصفية واستنتاجي

العامل الثالث يجب أن يتم تنفيذ ما إذا كان الباحث يريد تلخيص أنماط من المعلومات أو البيانات التي يتم الحصول عليها من العينة.

- تحليل أحادي المتغير -- يحلل صفات متغير واحد في وقت واحد
- التحليل ثنائي المتغير -- تعتبر الخصائص اثنين من المتغيرات في علاقتها ببعضها البعض.
- تحليل المتغيرات المتعددة يبحث في العلاقات بين أكثر من اثنين من المتغيرات.

خطأ المقياس

ثمة خطر يهدد الاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من المقاييس هو أي خطأ القياس و يحدث هذا عندما نستخدم المؤشرات من المفاهيم الخاطئة .

خطأ القياس : مصدر التشويه القياس التي يمكن أن تحدث بسبب طائفة واسعة من الظواهر. يمكن أن تكون منتظمة أو عشوائية.

المقاييس الإحصائية:

يقصد بالقياس – كمفهوم واسع – انه عملية تعبير عن الخصائص والملاحظات بشكل كمى ووفقا لقاعدة محدودة، وعندما نستخدم المقياس والملاحظات بشكل كمى ووفقا لقاعدة محددة . أو بمفهومه وفق الأبعاد الخاصة الملائمة لكل فرع من فروع المعرفة ، فإننا لا نجد غضاضة فى اختيار نسق من المعادلات الرياضية التى تتفق مع تلك الخاصية أو الخصائص قيد البحث – وعامة يمكن القول أن ما تحظى به فروع العلم المختلفة من رياضيات واقتصاد وغيرها من فروع العلوم الاجتماعية من نماذج متعددة ومتباينة تعتمد فى بنيتها الأساسية على المقاييس.

وتعتبر المقاييس التى تقيس المتغير التابع Dependent Variable واحدة من أكثر المقاييس أهمية عند إيجاد الطرق الإحصائية الملائمة التى تستخدم فى تحليل بيانات دراسة أمبريقية معينة، أيضا توجد بعض المقاييس التي يمكن استخدامها في قياس ظاهرة معينة بدقة عالية أو متناهية مثال ذلك المقاييس التي تستخدم في قياس الأطوال والأوزان من جهة أخري توجد بعض المقاييس التي تفتقر إلي الدقة العالية وإن كانت تحقق قدرا من الدالة فيها علي سبيل المثال مقاييس مستويات القلق النفسي عند الأفراد.

ويعتمد القياس في التحليل الإحصائي علي القيم العددية التي تستخدم بطرق مختلفة لتحقيق عدة أهداف :-

أ- تستخدم القيم العددية لترقيم المتغيرات (إجابات الأسئلة) التي يختار من بينها المبحوث في الاستبيان المكتوب.

ب- وتستخدم القيم العددية في ترتيب مجموعة من المتغيرات فيكون المتغير رقم (١) أعلي من المتغير رقم (٢) عندما يكون الترتيب تنازلي للقيم ويكون المتغير رقم (١) أدني من المتغير

رقم (٢) عندما يكون الترتيب تصاعدي للقيم بعبارة أخري ، تفاوت أهمية القيم بحسب ما إذا كان الترتيب تصاعديا أو تنازليا .

جـ- تستخدم القيم العددية أيضا في تحديد المسافة بين الفئات المختلفة من المتغيرات لذلك يجب علي الباحث أن يفهم الكيفية التي تستخدم بها الإعداد في وضع المقاييس الإحصائية.

خطوات بناء المقياس وإعداده في بحوث الخدمة الاجتماعية

أحياناً ما يجد الباحث صعوبة في إيجاد مقياس يتمشي مع مشكلة بحثه سواء كان عربياً أو حتى أجنبياً، فقد يجد نفسه مضطراً إلي تصميم مقياس يرتبط بالدراسة التي يقوم بها وهنا يجب أن يقوم الباحث بالإجراءات الضرورية واللازمة لتصميم المقياس المطلوب والتي تتم من خلال مجموعة من الخطوات المتتابعة حتى يمكن الوصول إلي مقياس يستوفي الشروط المنهجية لإعداد المقياس.

وتتضمن خطوات إعداد وتصميم المقياس ما يلي :-

الخطوة الأولي :- تحديد الشيء (الموضوع) المراد قياسه

إختيار الشيء المراد قياسه يعتبر أول خطوة في بناء المقاييس علي أن تكون المفاهيم المراد قياسها ذات فائدة ولها أهمية إذ لا معني لأن يصمم مقياس علي درجة كبيرة من الدقة والتحديد ثم يقيس بعد ذلك مفهوماً لا معني له ولا يمثل أهداف جديدة للوصول إلي نظرية أو إلي تعميم له فائدة.

الخطوة الثانية:- تحديد مجتمع البحث: (الذي يطبق عليه المقياس) :

بعد تحديد الغرض من المقياس والغرض من إعداد المقياس ونوعية البيانات التي نسعي للحصول عليها في إطار تحديد مشكلة الدراسة فإنه يجب أن نحدد نوع المجتمع الذي سيطبق عليه المقياس .

ولابد أن نحدد المسئولون عن إعداد المقياس نمط المجتمع (زراعي – صناعي – ريفي – عشوائي – إسكاني) حيث أن ما يصلح كمقياس لمجتمع قد لايصلح لمجتمع آخر بنفس الطريقة التي تعطي نتائج دقيقة وذات قيمة .

حيث أن تحديد نمط المجتمع يفيد في تحديد نوعية المبحوثين والفئة العمرية التي سيطبق عليها المقياس وحالتهم الاجتماعية والتعليمية والاقتصادية والثقافية .

الخطوة الثالثة:- وضع بناء تصوري (أساس نظري)

يعمل هذا الإطار علي تنظيم المعالم الواقعية للصفة المراد قياسها في وحدة تصورية وتحديد أبعاد المفهوم ومكوناته وعناصره بالجدل أو بالمشاهدة التجريبية التي تكشف عن علاقات تجريبية بين هذه الأبعاد وذلك لتوضح المفهوم .

وهذه الخطوة تشير إلي أهمية الرجوع إلي النظريات والدراسات السابقة التي توضح المفهوم وتحدد جوانبه والمعايير المحددة له حتى يمكن تحديد فقرات المقياس للمفهوم المراد وضع مقياس بشأنه .

الخطوة الرابعة :- إعداد مفردات المقياس:

يتكون المقياس من عدد من الفقرات وتعتبر الفقرة وحدة في المقياس تتكون من سؤال واحداً أو أكثر، ويجب أن تعبر الفقرات عن المفهوم ، وما يتضمنه من أبعاد وعلاقات علي أن تصاغ في صورة تتخذ كقاعدة لترتيب الأفراد أو تدريجهم أو تصنيفهم بالنسبة للصفة موضوع القياس في ضوء مجموعة الشواهد التجريبية كمظاهر السلوك أو التعبيرات اللفظية أو غير ذلك مما تكشف عنه الوحدة المراد قياسها .

ويجب عند إعداد فقرات المقياس أو عباراته مراعاة بعض القواعد منها :-

- أن تصاغ بطريقة مفهومة وواضحة .

- الإيجاز بما لا يفقد المعني المستهدف من العبارة .
- عدم صياغة العبارة بما يوحي بإدلاء المبحوث بإجابة معينة .
- أن ترتبط العبارة مباشرة بالموضوع المراد قياسه .
- تجنب إستعمال الألفاظ التي تحمل أكثر من معني .
- إلا تتضمن كل عبارة أكثر من فكرة واحدة في الوقت الواحد .
- أن تبتعد العبارات عن التعميمات المطلقة في الزمان والمكان .
- أن تكون العبارات مصاغة بأسلوب الحاضر .

ويتوقف إختيار نوع الفقرات والمحتوي والأوزان وطريقة التصحيح علي عدة اعتبارات أهمها:-

- الصفة أو الصفات التي يقيسها المقياس .
- الغرض الذي يستخدم المقياس فيه .
- نوع المجتمع الأصلي المراد قياسه وخصائصه ومستواه في الصفات المقاسة .
- إمكانيات الباحثين الذين سيصممون المقياس ومن يطبقونه .
- التكوين العلمي لمصمم المقياس وما يراه أساسياً .
- حدود الوقت والتكاليف .
- مستوى الثقة الذي يراه مصمم المقياس كافياً إذا توافر من حيث ثبات وصدق الإختبار إذا أنهما يتأثران بالفقرات .
- مع ضرورة مراعاة أن يكون المقياس منسجماً ويعني ذلك أن تقيس جميع وحداته عاملاً واحداً في جميع الأشخاص .

ويمكن تحديد درجة إنسجام الفقرات عن طريق إحصائي بأسلوبين :-

أ- حساب معامل الإرتباط بين نتائج الوحدات المختلفة .

حيث أنه من خلال فحص المصفوفة الارتباطية الناتجة يمكن إكتشاف الوحدة غير المنسجمة مع باقي الوحدات .

ب- حساب معامل الاتفاق الداخلي :- يتعلق معامل الإتفاق الداخلي بقياس مدي صحة جزء أو وحدة من وحدات المقياس ، وفي هذه الحالة يقارن الباحث نتيجة الإجابة علي تلك الوحدة بنتائج القياس كلها ، ومن حساب المعاملات المختلفة يتضح أن بعض الوحدات قد تكون ضعيفة ، كما يمكن الكشف عن الفقرات الغامضة من خلال ملاحظة السلوك والتحليل الإحصائي .

الخطوة الخامسة:- تحديد نقطة الصفر:

تستلزم عملية القياس تحديد نقطة بداية تكون واحدة بالنسبة لجميع الأشياء المراد قياسها حتى يمكن المقارنة بينها علي أساس سليم وتعرف نقطة البداية بنقطة الصفر ، ومن السهل تحديد نقطة الصفر بالنسبة للمقاييس المادية بينما يتعذر تحديدها بالنسبة للمقاييس الاجتماعية لأننا لا نستطيع تحديد نقطة صفر مطلق للصفات أو الظواهر التي تهتم بتحديد درجتها أو مقارنتها بغيرها.

وتفيد نقطة الصفر في تحديد قدرة المقياس علي التنبؤ أو الإسترجاع أي قدرة المقياس علي التنبؤ بجميع الإستجابات من عدمه .

ويمكن حساب معامل القدرة علي الإسترجاع = ١- (عدد الأخطاء / عدد الإستجابات) × ١٠٠

الخطوة السادسة :- تحديد الأوزان فقرات المقياس

بعد تحديد نقطة الصفر فإنه يلزم تحديد طرق صياغة أوزان عبارات المقياس ويتم ذلك من خلال عدة طرق منها :-

الطريقة الأولي :- طريقة جيتمان

وهي طريقة آحادية البعد أو طريقة التدرج المجتمع حيث يتم ترتيب عبارات المقياس بحيث يزيد تجميع المقياس كلما إقتربنا من نهايته فيأخذ العبارة الأولي (١) والعبارة الثانية (٢) والعبارة الثالثة (٣) وهكذا .

وعندما يوافق المبحوث علي العبارة الثالثة فإن ذلك يعني أنه قد وافق علي العبارة رقم (١)، (٢) وهكذا .

الطريقة الثانية:- طريقة ثرستون

وهي طريقة تعتمد علي حساب متوسط القيم المعطاه لكل عبارة مع ترتيب الأعداد تنازلياً أو تصاعدياً ثم حساب الرقم الأوسط من أسفل إلي أعلي ، وتحتاج هذه الطريقة إلي عدد كبير من المحكمين لترتيب العبارات.

الطريقة الثالثة:- طريقة ليكرت

وهي طريقة يطلب فيها من المبحوث أن يختار إجابة من خمس إجابات متدرجة هي:

أوافق جداً ، موافق، موافق إلي حد ما، لا أوافق، لا أوافق بالمرة.

ويعطي درجات وزنية لكل منها من (٥-١) بالنسبة للعبارات الموجبة ، من (١-٥) درجات بالنسبة للعبارات السالبة ثم يتم حساب الدرجات المعيارية للمقياس .

الخطوة السابعة:- تحديد دلالة الدرجات المعيارية

وهي إفتراض نظري نقيس عليه مدي قرب أو بعد الدرجات الخاصة بكل مبحوث من طرفي المتصل سواء جانبه السلبي أو الإيجابي .

وتتحدد الدرجة العظمي لكل بعد من المقياس بعدد العبارات مضروباً × ٥ والدرجة الدنيا بعدد العبارات مضروباً × ١ وكذلك حساب الدرجة النظرية العظمي الكلية للمقياس بمجموع الدرجات العظمي للأبعاد التي يتضمنها المقياس وكذلك الدرجة النظرية الدنيا

الخطوة الثامنة :- التأكد من صدق المقياس

الصدق مفهوم واسع له عدة معاني من أهمها أن يقيس الإختبار أو المقياس فعلاً القدرة أو السمة أو الاتجاه أو الإستعداد الذي وضع لقياسه ، أي يقيس فعلاً ما يقصد قياسه.

وتتعدد الطرق التي يتم بها التأكد من صدق المقياس وتتضمن تلك الطرق :-

(١)- الطريقة الوصفية وتتضمن :-

أ- **الصدق الظاهري:-** (ما نسميه صدق المحكمين)

وهو يعني التأكد من أن المقياس مرتبط في أبعاده ومؤشراته بأهداف الدراسة وفروضها أو تساؤلاتها ويتم التأكد من ذلك عن طريق مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجال الذي يقع فيه موضوع المقياس ولذا يطلق عليه صدق المحكمين ، حيث يقوم الباحث بعد الإنتهاء من بناء المقياس ووضعه في صورته المبدئية بعرضه علي المحكمين (يفضل إلا يقل عن ١٠ محكمين) ويطلب منهم رأيهم في الجوانب التالية :-

- إرتباط أبعاد المقياس بأهداف الدراسة والموضوع المراد قياسه .
- إرتباط العبارات بالبعد الذي تقيسه .
- سلامة الأبعاد والعبارات من حيث الصياغة اللغوية .
- إضافة عبارات أخري يرونها ضرورية .

- حذف عبارات يرون أنها غير مرتبطة بالأبعاد .

وفي ضوء هذا التحكيم يتم حساب نسبة إتفاق المحكمين علي العبارات التي يشملها كل بعد من أبعاد المقياس .

ب- صدق المضمون :-

ويتم من خلال قيام الباحث بإختبار وتحليل وتكوين شكل المقياس ومضمونه بالنسبة إلي الظاهرة أو الصفة التي يريد قياسها ، وتحديد المفاهيم التي يقيسها المقياس والتعاريف التي وضعت لذلك ومدي وضوح التعاريف النظرية والإجرائية وتحليل كل خطوة من خطوات الوصول إلي المقياس بحيث يراجع كل خطوة ويتأكد من سلامتها.

ويرتبط صدق المضمون بمدي تمثيل المقياس للمواقف والجوانب التي يقيسها مؤكداً علي التمثيل الصادق فإذا كان صدق المضمون مرتفعاً كانت منطقة السلوك التي تفترض أن هذا المقياسيقيسها ممثلة تمثيلاً جيداً في فقرات المقياس.

(٢)- الطريقة الإحصائية وتتضمن ما يلي:-

١- صدق المحك الخارجي Criterion v

وتقتضي هذه الطريقة أن يقوم الباحث بمحاولة الربط بين مقياسه وشيء آخر خارج هذا المقياس (محك أو دليل)فمثلاً لو كنا نقيس (التكيف الاجتماعي)، وكان هناك مقياس سابق لنفس الصفة، يمكن مقارنة نتائج المقياس الجديد بنتائج المقياس السابق، فإذا كانت النتائج في كلاً المقياسين متقاربة فإن المقياس السابق في هذه الحالة يكون بمثابة المحك الخارجي للمقياس الجديد، ويدل هذا التقارب في النتائج علي صلاحية المقياس الجديد.

٢- الصدق العاملي:- Factorial v

ويتم الحصول علي الصدق بهذه الطريقة بالبحث عن عوامل مشتركة تقيسها عدة مقاييس لتحديد مدي إشتراك هذه المقاييس في قياس تلك العوامل.

وتقوم فكرة التحليل العاملي علي حساب معامل إرتباط المقاييس والموازين المختلفة، ثم نحلل هذه الإرتباطات إلي العوامل التي أدت إلي ظهورها وبذلك يؤدي هذا التحليل إلي الكشف عن العوامل المشتركة العامة والطائفية التي تتكون منها المقاييس المختلفة.

ومفهوم الصدق هنا قريب من مفهوم التجانس إذ أنه يصل إلي معرفة العوامل المشتركة بين الفقرات ولكنه لا يتأكد من طبيعة هذه العوامل ولا عما إذا كانت هذه العوامل هي التي قصد قياسها أم لا.

٣- الصدق النظري Theoretical v

ويعتمد علي الحقائق التي أثبتتها نظريات علمية سابقة باعتبارها محكاً لصدق المقياس، فإذا أنتهي المقياس الحالي إلي إثبات وجود علاقة أو إرتباطاً بين خاصية وأخري أو خصائص أخري وكانت هذه العلاقة تؤكدها نظرية من النظريات يكون قد أثبت فروضاً أكدتها نظريات سابقة لها قيمتها العلمية.

٤- الصدق الذاتي:- Internal v

ويعرف بأنه صدق الدرجات التجريبية للمقياس بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للمقياس هي الميزان أو المحك الذي ينسب إليه صدق المقياس.

وبما أن الثبات يقوم في جوهرة علي معامل الدرجات الحقيقية للمقياس إذ أعيد إجراء المقياس علي مجموعة من الأفراد لتي أجري عليها أول مرة إذاً فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي.

ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس

معامل الصدق الذاتي = $\sqrt{\text{معامل الثبات}}$

ويسمي هذا الصدق بالثبات القياسي أو معامل الثبات الحقيقي .

٥- الصدق الإمبريقي:

ويتم التأكد من صدق المقياس باستخدام هذه الطريقة من خلال تطبيق المقياس علي جماعتين أو مجتمعين يكون بينهما أوجه إختلاف وأوجه تشابه أي لا يكون الإختلاف تاماً بينهما ومن المناسب أن يكون الإختلاف في الصفة المقاسة.

وبحساب معنوية الفرق بين معنوية الفرق بين متوسطي درجات كل منهما علي المقياس يمكن التأكد من صدقه، فظهور إختلاف في المتوسط الحسابي لدرجات كل منهما يؤكد صدقه إمبريقياً .

***- معامل الصدق:**

هو أحد تطبيقات معامل الإرتباط، وهو معامل الإرتباط بين درجات الأفراد في المقياس ودرجاتهم في الصفة التي يهتم بها المقياس .

وينحصر معامل الصدق بين صفر (الذي يعبر عن عدم وجود علاقة بين الدرجة علي القياس ، والدرجة علي مقياس المحك تمثل مستوى الصفة المقاسة) وبين واحد صحيح (الذي يعبر عن وجود علاقة تامة موجبة بين الدرجة علي المقياس والدرجة علي مقياس المحك باعتبار الأخيرة ممثلة للصفة المقاسة.

الخطوة التاسعة:- التأكد من ثبات المقياس:

ويعني ثبات المقياس بساطة الإتفاق الكبير بين نتائجه عند تطبيقه عدة مرات علي نفس الأفراد ونفس الظروف تقريباً أو أنه درجة الإتساق أو التجانس بين نتائج مقياسين في تقدير صفة أو سلوك ، فإذا قام الباحث مثلاً بتطبيق مقياس للمشكلات السلوكية علي مجموعة من الطلاب وقام بتسجيل نتائجهم علي المقياس وبعد فترة زمنية معينة قام بتطبيق نفس المقياس علي نفس المجموعة مع توافر نفس الظروف ، فإن نتيجة التطبيق الثاني تقترب جداً من نتيجة التطبيق الأول عند ذلك نقول أن المقياس ثابت.

هذا وتتعدد الوسائل الإحصائية لقياس الثبات ونذكر منها :-

(أ)- طريقة إعادة الإختبار:

ويتم ذلك عندما يقوم الباحث بإجراء المقياس علي مجموعة من المفردات أو المبحوثين ثم إعادة نفس الإختبار علي نفس المجموعة بعد فترة زمنية غالباً تكون (حوالي ٥ يوماً) ويحسب معامل الإرتباط بين القياسين لتحديد مدي ثبات المقياس.

$$\text{وذلك بحساب معامل إرتباط الرتب} = 1 - \frac{6 \text{ مجـ ف}^2}{\text{ن}(\text{ن}^2 - 1)}$$

* حيث أن ف : هي الفرق بين الإجابة علي كل سؤال للمبحوثين في المجموعة في القياس الأول والثاني .

* ن : هي عدد أفراد العينة (المجموعة) .

* مجـ ف٢ : مجموعة مربع الفرق بين القياسين لكل مفردة من المجموعة .

ويؤخذ علي هذه الطريقة تأثرها بالفاصل الزمني الذي بين الإختبارين وإحتمال تغيير الظروف وإختلافها .

(ب)- طريقة الإختبارات المتكافئة:

وفي هذه الطريقة يكون للمقياس صيغتان أو نموذجان وفي هذه الحالة تصمم استمارة بحث يتوافر التكافؤ بين جزيئتها بحيث يختبر كل جزء نفس الصفة ، فإذ ا كانت صياغة الأسئلة تختلف من واحد عن الآخر ولا يشترط نتائج الأسئلة في كل جزء من الاستمارة وإنما يجوز أن يختلف الترتيب بين الجزئين علي أن يراعي الباحث تصنيفها في مجموعتين يمثلان جزأي

المقياس والمتوقع بالطبع أنه مادامت الصفة المراد قياسها متوفرة في الشخص نفسه فإن نتائج المقياس ذي الجزئين تكون متكافئة بحيث لا تتناقض نتائج جزء من المقياس مع الجزء الآخر .

ويجب أن تتكافأ الإستمارتان في الجوانب التالية :-

١- عدد مكونات الصفة التي يقيسها المقياس .

٢- نسبة الفقرات التي تخص كل منهما .

٣- مستوى صعوبة الفقرات .

٤- طريقة صياغة الفقرات .

٥- طول المقياس وطريقة إجرائه وتصميمه وتوقيته .

٦- تساوى متوسط وتباين درجات الأفراد في كل من الصورتين .

(ج)- طريقة التجزئة النصفية Spilt half

ويتم من خلال هذه الطريقة تطبيق المقياس مرة واحدة علي مجموعة من الأفراد ، ثم يتم تقسيم عبارات المقياس إلي قسمين متناظرين يتم حساب معامل الإرتباط بين هذين القسمين ولكن الجزء

الأول هو الإعداد الفردية والجزء الثاني هو الأعداد الزوجية.

***- معامل الثبات :-**

هو معامل الإرتباط بين درجات الأفراد علي المقياس بين مرات الإجراء المختلفة ومعامل الثبات نسبي فهو يختلف تبعاً لمتغيرات عدة .

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر علي معامل الثبات :-

١- طول المقياس . ٢- زمن المقياس .

٣- مستوى صعوبة الفقرات .
٤- صياغة الفقرات .
٥- التخمين والصدفة .
٦- حالة الفرد أثناء القياس .
٧- خصائص العينة .
٨- طريقة القياس .
٩- خصائص المقياس .
١٠- الخطأ التجريبي في القياس .
١١- أخطاء الطرق الإحصائية .
١٢- طريقة حساب الثبات ومعاملاته .

صعوبة القياس في بحوث الخدمة الاجتماعية:

بالرغم من أهمية استخدام القياس في بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية إلا أن استخدامه في تلك البحوث يواجه عديداً من الصعوبات يمكن توضيح بعضها فيما يلي :-

١- أن القياس في أغلب بحوث الخدمة الاجتماعية يهتم بالإنسان واتجاهاته وسلوكه الاجتماعي مما يصعب معه تحديد المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف علي التغير في الاتجاهات والسلوكيات نتيجة تنفيذ البرامج والمشروعات لأن الإنسان أقل الكائنات قابلية للتحكم لتميزه بالتغيير والمرونه.
٢- عجز المقاييس بصفة عامة عن وصف السلوك الإنساني والتغيرات الناتجة عن تنفيذ البرامج والمشروعات وصفاً رمزياً بواسطة الأرقام .
٣- صعوبة تحديد نقطة الصفر في مقاييس الخدمة الاجتماعية مما يجعل هناك صعوبة في تحقيق المقارنة علي أساس علمي سليم .
٤- صعوبة حساب صدق وثبات المقاييس الاجتماعية وطول الفترة التي يتضمنها إعداد المقاييس خاصة تحديد متغيرات المقياس والعبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات.
٥- يتطلب القياس في العلوم الاجتماعية بوجه عام ومقاييس الخدمة الاجتماعية بوجه خاص أن يكون العملاء الذين يتم تطبيق المقياس عليهم علي درجة عالية من القدرة علي التأمل حتي يتمكنوا من قياس وتحديد التغيرات التي طرأت علي سلوكهم ، وهو ما لم يتوفر في أغلب الأحيان.

اداة الملاحظة:

تعتبر الملاحظة واحدة من أهم الأدوات فى البحوث بصفة عامة وبحوث الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، كما أنها أحد المصادر الأساسية للحصول على المعلومات أو البيانات ولقد بالغ بعض الباحثين فى اعتبارها منهجاً مستقلاً من مناهج البحث العلمى وتستخدم الملاحظة فى جميع مراحل البحث الاجتماعى، حيث الباحث إلى تواجد وبقاء مع الحالة المدروسة لفترة كافية، ومن ثم يقوم الباحث بتسجيل ملاحظات بشكل منظم أول بأول في المقابلة حيث يحتاج الباحث إلى الحصول على معلومات بشكل مباشر من الحالات المبحوثة وذلك بمقابلة الشخص أو الأشخاص الذين يمثلون الحالة وجها لوجه ووجيه الإستفسارات لهم والحصول على الإجابات المطلوبة وتسجيل الإنطباعات الضرورية التي يتطلبها الباحث، من الوثائق والسجلات المكتوبة التي قد تعين الباحث من تسليط الضوء على الحالة المبحوثة، وقد يلجأ الباحث قد يلجأ الباحث إلى استخدام الإستبيان وطلب الإجابة على بعض الإستفسارات الواردة به من جانب الأشخاص والفئات المحيطةبالحالة محل البحث، وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات.

تعريف الملاحظة:-

هى المشاهدة الحسية والعقلية لوقائع محددة طبيعية أو اجتماعية بهدف الحصول على معلومات تفيد فى أغراض البحث العلمى، وتعرف بانها تلك التى يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات ولهذا فهى وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات تسهم إسهاماً كبيراً فى البحوث الكشفية والوصفية والتجريبية، كما تعرف بأنها أسلوب وأداة من أدوات جمع البيانات التى تعتمد على الأسلوب العلمى فى التوصل إلى المعلومات المستهدفة من إجراء البحوث الاجتماعية خاصة تلك التى تتصل بتأثير البرامج على سلوكيات المستهدفين منها فى زمن محدد.

أهمية الملاحظة:

تظهر أهمية الملاحظة فى بحوث الخدمة الاجتماعية فيما يلى:

١- يمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون فى التعرف على الظواهر والمشكلات التى يمكن إخضاعها للبحث والدراسة أو الجوانب التى يتضمنها تقويم البرامج

٢- يمكن فى جمع البيانات والحقائق التى تمكن الباحث من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها المرتبطة بالظاهرة التى يتم دراستها .

٣- تساعد الملاحظة تكوين الفروض وتحقيق تلك الفروض والتأكد من صحتها ، كما يمكن من خلالها اكتشاف الدلائل والعلاقات التى تمكن الباحث من بناء حل نظرى لمشكلة البحث التى يتصدى لها .

٤- تساعد فى إدراك الكثير من العلاقات التى ترتبط بالظاهرة والأسباب التى تكمن وراءها واختبار الفروض التى تفسرها للوصول إلى القوانين والنظريات العامة المتصلة بها .

الخصائص العامة للملاحظة:

هناك خصائص عامة تميز الملاحظة كوسيلة من وسائل جمع البيانات فى البحث العلمى بوجه عام وفى بحوث الخدمة الاجتماعية بوجه خاص .

ومن أهم تلك الخصائص :-

١- تعتبر أفضل وسائل جمع البيانات فى بحوث الخدمة الاجتماعية فى الحالات والمواقف التى يصعب فيها استخدام الأدوات الأخرى مثل حالات المبحوثين الذين لا يستطيعون أن يعبروا عن أنفسهم قولاً أو كتابة .

٢- أن الملاحظة ليست مجرد مشاهدة حسية فقط بل هى عملية تجمع بين النشاط الحسى والعقلى حيث يلزم تفسير ما يقع تحت حواس الباحث من متغيرات ، فهى ليست مجرد تسجيل لما يطرأ على الظاهرة من تحول أو تغير بل تفسير عقلى لتلك الظاهرة لفهمها إلى حد ما .

٣- أن الملاحظة التى تتم لأغراض البحث العلمى عملية مقصودة ومخططة ومنظمة ، وليست مجرد مشاهدة عرضية تتم بمحض الصدفة ، حيث تتضمن الاختيار الذكى للجوانب المراد ملاحظتها بهدف تقويمها بطريقة علمية .

٤- تتسم الملاحظة العلمية بأن نتائجها يمكن مراجعتها واختبارها والتحقق منها عن طريق مقارنة النتائج التى توصل إليها مختلف الملاحظين أو عن طريق إعادة الملاحظة .

الخطوات الضرورية لإجراء الملاحظة:

٥- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث في الحصول عليه .

٦- تحديد الأشخاص المعنيين بالملاحظة مع الأخذ في الاعتبار ضرورة الاختيار الجيد والملائم لهؤلاء الأشخاص.

٧- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للملاحظة بحيث يتناسب مع الوقت المخصص للباحث .

٨- ترتيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة.

٩- تحديد النشاطات المعنية بالملاحظة (ما يتطلب معرفته من الملاحظة).

١٠- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها .

١١- تحديد السلوك المراد ملاحظته، بناء على تحديد هدف تلك الملاحظة .

١٢- تحديد الزمن الذى سوف تجمع فيه البيانات، وهذا التحديد يفيد فى ثبات النتائج المستقاه من عملية الملاحظة .

١٣- إعداد دليل الملاحظة، وهوعبارةعن جدول يسجل فيه مشاهدته للسلوك المرغوب ملاحظته

١٤- حساب مدى ثبات وصدق ذلك الدليل حتى يمكن تطبيقه .

١٥- تدريب القائمين بالملاحظة، يمكن للباحث أن يستعين بأشخاص آخرين شرط تدريبهم على دقة التسجيل.

١٦- تسجيل المشاهدات فى الفترة والزمن المحدد للتسجيل.

١٧- البدء فى عملية التفريغ للبيانات والمشاهدات المسجلة وتحليلها وتفسيرها.

١٨- والملاحظة بهذا الشكل هى ملاحظة علمية مقصودة لسلوك معين ومحدد فى زمن محدد .

حيث تختلف الملاحظة العلمية عن الملاحظة العادية في أنها تتم وفقا لأسس علمية متعارف عليها وتتبع خطوات محددة، وتعني متابعة سلوك معين بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها في تفسير وتحليل مسببات وآثار ذلك السلوك.

تستخدم البيانات الناتجة عن الملاحظة للوصف أو المقارنة أو إجراء التجارب. من أمثلة الحالات التي يمكن تطبيق الملاحظة لجمع البيانات عنها ملاحظة سلوك رواد المكتبة أو السوق، كما تستخدم للتعرف على انطباعات المسافرين أو المراجعين أو الزوار بعد حصولهم على خدمة معينة أو استماعهم لشرح، أو مشاهدتهم لعرض معين بحيث يمكن التعرف على مدى رضائهم أو عدم رضائهم عن الخدمة أو المعلومات المقدمة لهم مما يمكن معه الحصول على بيانات في غاية الأهمية يستفاد منها في تطوير الخدمة أو تحديد موقعها أو تعديل أسلوب تقديمها ... الخ.

أنواع الملاحظة:

للملاحظة أساليب وأنواع متعددة يتداخل بعضها فى بعض ، ويختلف بعضها عن البعض الآخر، ويمكن تصنيف هذه الأساليب بالرغم من تعددها إلى فئتين رئيسيتين هما:

الفئة الأولى: الملاحظة البسيطة : *Simple Observation*

ويقصد بها ملاحظة الظواهر تلقائياً فى ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط، ودون استخدام أدوات دقيقة للقياس، فيما عدا بعض الخرائط والصور والمذكرات، ويمكن أن تتم الملاحظة البسيطة بإحدى الطريقتين الأتيتين:

(أ) الملاحظة بدون مشاركة:

والتى يقوم فيها الباحث بالملاحظة بدون أن يشارك فى أى نشاط تقوم به الجماعة موضوع الملاحظة وغالباً ما يستخدم هذا الأسلوب فى ملاحظة الأفراد أو الجماعة التى يتصل أعضاؤها

ببعض اتصالاً مباشراً ، ويمكن أن يقوم الباحث بملاحظة تلك المواقف من خلف ستار أو حاجز زجاجى حتى لا يثير تحفظ المشاركين فى سلوكهم ويفقدهم طابع التلقائية.

وللملاحظة بدون مشاركة عدة مزايا منها :

- تهيىء للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلى للجماعة فى صورته الطبيعية .
- تجنب الباحث الأخطاء التى يقع فيها لو أنه استعان بأداة أخرى .

وجدير بالذكر أن هناك مواقف كثيرة لا يصلح فيها استخدام هذا النوع من الملاحظة كملاحظة بعض مظاهر السلوك المنحرف.

(ب) الملاحظة بالمشاركة :

وهى التى تتضمن اشتراك الباحث فى حياة الناس الذين يقوم بملاحظاتهم ، ومساهمته فى أوجه النشاط الخاصة التى يقومون بها لفترة مؤقته وهى فترة الملاحظة .

وتتفاوت درجات المشاركة من مشاركة كاملة إلى مشاركة جزئية ، فقد يندمج " الملاحظ " فى حياة الجماعة التى يلاحظها بحيث يصبح عضواً من أعضائها يشارك فى جميع أنشطتها ، وقد يشارك فى بعض الأنشطة فقط .

وعلى القائم بالملاحظة أن يبتعد عن التحيز لفئة من الفئات التى يدرسها، فإذا كان المجتمع موضوع الدراسة مقسم الى طبقات فعلية أن لا ينحاز لطبقة معينة، أيضاً عليه أن يحترم العادات والتقاليد السائده احتراماً كاملاً .

وللملاحظة بالمشاركة عدة مزايا منها :

- تعطى الباحث القدرة على دراسة الموقف .
- يتم تسجيل السلوك الذى يلاحظه هو وكما يراه فى أثناء فترة الملاحظة وهذا يضمن الدقة .

الفئة الثانية : الملاحظة المنظمة : *Systematic Observation*

يختلف أسلوب الملاحظة المنظمة عن أسلوب الملاحظة البسيطة حيث أن الملاحظة المنظمة تخضع للضبط، وتتسم بالدقة وهى ملاحظة معدة ومخططة بشكل مسبق أى أنها تقتصر على إجابة الأسئلة أو التحقق من الفروض التى وضعها الباحث .

ويتعين على الباحث تحديد بعض الأدوات التى تعينه على دقة الملاحظة وتتابعها كإستخدام استمارة الملاحظة أو ما يعرف بدليل الملاحظة أو استخدامه بعض الآت التصوير وغيرها، وتستخدم غالباً فى البحوث التشخيصية أو التجريبية أو فى البحوث التى تختبر فروض سببية.

كما يتعين على القائم بالملاحظة الاستعانة ببعض الوسائل التى تعينه على دقة الملاحظة، ومن أهم هذه الوسائل:

١- المذكرات التفصيلية .
٢- الصور الفوتغرافية .
٣- الخرائط .
٤- استمارة البحث أو دليل الملاحظة .
٥- المقاييس السوسيومترية .

والملاحظة نوعان مشاركة، وغير مشاركة:

أ- **الملاحظة المشاركة (Participative Observation)**

هي تلك الملاحظة التي يتقمص فيها الباحث أو من يمثله دور أحد الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم فهو في هذه الحالة يقوم بدورين، دور الباحث ودور الشخص الذي تتم ملاحظته، وبذلك فإنه يقوم بكافة النشاطات التي يقوم بها الملاَحظ .

ب- الملاحظة غير المشاركة (Non-participative Observation)

هي الملاحظة التي لا يقوم فيها الباحث بالنشاطات التي يقوم بها الأشخاص الخاضعون للملاحظة، حيث يكتفي الباحث هنا بتسجيل البيانات عن سلوك الأشخاص، وتصرفاتهم حسب ما تقتضيه الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها سلفا.

شروط الملاحظة:

هناك مجموعة من الشروط التي ينبغي مراعاتها حتى تحقق الملاحظة أهدافها كما يلي:

١- أن يحدد السلوك المراد ملاحظته.

٢- أن يتم تجهيز الأدوات الخاصة بالملاحظة، مثل كاميرا فيديو، أو قائمة عناصر.

٣- أن يراعى أن لا تؤدي الملاحظة إلى تذمر الأشخاص أو استيائهم فيما لو عرفوا أنه يتم مراقبتهم.

٤- أن يراعى عدم اختراق خصوصيات الأشخاص دون علمهم.

٥- أن يتم تسجيل الملاحظات مباشرة عقب حدوث السلوك.

كيفية التخطيط للملاحظة :-

يجب علي الباحث تحديد خطة للملاحظة العلمية تتمثل في:

١- تحديد الهدف من إجراء الملاحظة والمادة العلمية المراد الحصول عليها والتي يجب أن تتفق مع أهداف وفروض الدراسة .

٢- تحديد أسلوب الملاحظة الأمثل للحصول علي هذه المادة عن الملاحظين .

٣- تحديد الطريقة المثلي لصدق المادة الملاحظة ، هل سيعتمد الباحث علي نفسه أم سيستعين بملاحظين آخرين ؟ ومن هم ؟ وتدريبهم ؟ وما هي الجوانب التي سيلاحظونها؟

٤- تحديد الأسلوب الأمثل لتسجيل الملاحظة ، والتأكد من صدق هذا الأسلوب ولماذا هذا الأسلوب دون الأساليب الأخري ؟

٥- إعداد مجال الدراسة لإجراء الملاحظة .

٦- يجب علي الباحث تحديد من هم الذين سيتم ملاحظتهم ؟

٧- وكذلك تحديد الموقف أو المواقف التي سيتم ملاحظتها ؟

٨- تحديد زمن الملاحظة .

قواعد إجراء الملاحظة في البحث الاجتماعي:

هناك قواعد عامة يمكن الاسترشاد بها عند القيام بالملاحظة وتحليل المواقف الاجتماعية إلي عناصر أولية لها دلالتها بالنسبة للباحث نوجزها في النقاط التالية:-

أ- يتعين علي الباحث أن يدخل ضمن مجالات ملاحظاته كل الأشياء أو الوقائع أو الظواهر أو العلاقات ذات الصلة بموضوع بحثه وهذا بطبيعة الحال يرتبط بالهدف من الملاحظة .

ب- إذا شارك في القيام بالملاحظة أكثر من باحث واحد فمن الضروري أن يتولي كل منهم جانب معين من الموضوع الذي يجري الملاحظة من أجل دراسته ، فإذا كنا ندرس مثلاً البناء الاجتماعي في إحدي القري ، فمن الممكن أن يتولي باحث تحليل النظام القرابي وآخر دراسة النظام الاقتصادي وثالث جمع شواهد تتعلق بالنظام القانوني .... وهكذا ، علي أن يأخذ كل منهم في اعتباره التساند المتبادل بين هذه النظم المختلفة .

ج- لابد أن يتأكد القائم بالملاحظة من مدي التعارض بين ما يقوله الناس وبين ما يمارسونه بالفعل دون أن يشعرهم بأنهم يخفون الحقيقة أو يتهربون منها .

د- المشاركون Participants يتجه اهتمام الباحث هنا نحو معرفة عدد المشاركين في الموقف الذي يقوم بدراسته ، ومدي نشاطهم وخصائصهم المختلفة والعلاقات المتبادلة فيما بينهم ، وكيفية ظهور جماعات صغيرة أو فرعية بينهم ، أي درجة التفاعل الاجتماعي ، أو العزلة .

هـ- الموقف الاجتماعي قد يحدث في أماكن مختلفة في المنزل أو في المصنع أو في مكان عام أو خاص، وبذلك تختلف المواقف باختلاف المكان، ومن الضروري أن يعرف الباحث أنماط السلوك المرغوب فيها أو المسموح بها والأنماط الأخري غير المرغوب فيها في كل موقف من هذه المواقف

و- عدد مرات الملاحظة هل مرة واحدة أو أكثر من مرة، ومدة الملاحظة في المرة الواحدة، والفاصل الزمني بين كل مرة من مرات الملاحظة عند تكرارها وانتظامها.

ز- زمن الملاحظة ويقصد بها الوقت المستغرق في عملية الملاحظة ويجب اختيار الوقت الذي يتيح الفرصة للباحث للإلمام بالجوانب المختلفة التي تحقق أهداف الملاحظة، وكذلك تجيب علي مدة وتكرار متى حدث الموقف أو السلوك ؟ والفترة الزمنية التي يستغرقها.

صدق وثبات الملاحظة:

يجب التأكد من صدق أداة الملاحظة قبل الأخذ بها وضرورة ضمان ثباتها أي الحصول علي نفس النتائج من نفس المبحوثين في ظل الظروف مع اختلاف الملاحظين .

ويمكن التأكد من صدق وثبات الملاحظة عن طريق :-

أ- قيام الأخصائي الاجتماعي كباحث بإجراء فترة ملاحظة وتدوينها ثم فترة ملاحظة أخري وتدوينها ثم مقارنة نتائج فترتي الملاحظة لمعرفة مدي الاختلاف أو الاتفاق بينهما .

ب- يقوم الباحث بالملاحظة وتدوين النتائج في نفس الوقت يمكن لملاحظين آخرين تدوين الملاحظات بفاصل زمني يسمح باستبعاد أثر الذاكرة في عمليتي الملاحظة والتسجيل ، ثم يتم مقارنة النتائج التي توصل إليها الباحث بنتائج الملاحظين الآخرين ، وذلك بإيجاد نسب الاتفاق بين الملاحظين .

$$\text{حيث أن النسبة المئوية الثبات الملاحظة} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق في الملاحظة}}{\text{عدد مرات الاتفاق+عدد مرات الاختلاف}} \times ١٠٠$$

(عدد المرات الإجمالية)

مزايا الملاحظة :

١. المعلومات التي تجمع باستخدام أداة الملاحظة تكون أكثر عمقا من استخدام الأدوات الأخرى .
٢. نؤمن الملاحظات للباحث معلومات شاملة ومفصلة ومعلومات اضافية لم يكن حتى يتوقعها .
٣. تؤمن للباحث أيضا معلومات دقيقة أقرب ماتكون للصحة .
٤. العدد المطلوب بحثه من العينات هو أقل مقارنة بالأدوات الأخرى . فالباحث كي لايستطيع ملاحظة إلا ظاهرة واحدة أو نشاط واحد يخص شخص أو عدد محدود من الأشخاص .
٥. تسجيل المعلومات ساعة حدوثها وفي نفس وقت حدوث النشاط أو الظاهرة .

عيوب الملاحظة :

١. الشخص القائم بالبحث قد يواجه بتعمد الناس التصنع واظهار ردود فعل وانطباعات غير حقيقية عند وقوعهم تحت الملاحظة .
٢. قد تعوق العوامل الخارجية الملاحظة: كالطقس – العوامل الشخصية الطارئة للباحث .
٣. الملاحظة محدودة بالوقت الذي تقع فيه الأحداث وقد تحدث الأحداث في أماكن متفرقة تصعب وجود الباحث فيها كلها.
٤. احتمال ظهور التحيز فى البيانات وعرض النتائج .
٥. الإنتقاء غير المقصود فى الإدراك والتسجيل والعرض .
٦. أن يعتبر خطئاً حادثة عارضة لها صفة الخصوصية حادثة متكررة .
٧. التأثير فى السلوك من خلال وجوده .
٨. خطأ الحواس وأدوات الملاحظة نفسها.
٩. فالملاحظة بالمشاركة لا تستخدم مثلاً مع المرضى بأمراض معينة.
١٠. لا تستخدم فى التنبؤ بالسلوك أو المواقف.
١١. تتأثر بالإطار المرجعى للباحث ووجهة نظره.

خاتمة:

بحوث الخدمة الاجتماعية بحوث ميدانية تطبق في الواقع من خلال مجال مكاني وهو مكان التطبيق ومجال بشري وهو المبحوثين الذي يطبق الباحث بحثه عليهم.

وهنا كان من الضروري علي الباحث انتقاء الاداة البحثية المناسبة حتي يحصل علي استجابات المبحوثين، وليس مجرد استجابات بل الاستجابات التي تكشف الغموض في المشكلة البحثية وتحقق اهداف الدراسة وتجيب علي تساؤلاتها او تختبر فرضياتها.

ومن الادوات البحثية التي تستخدم بكثرة في بحوث الخدمة الاجتماعية اداة الاستبيان واداة المقابلة واداة الملاحظة واداة تحليل المحتوي والمقاييس، وعلي الباحث انتقاء اداته البحثية بعناية شديدة ودقة بالغة حتي يتحقق من تطبيق هذه الاداة الاهداف المبتغاه.

كما يجب تصميم الاداة البحثية في ضوء متغيرات الدراسة ولابدمن تحكيم ادوات الدراسة واختبار صدقها وثباتها قبل تطبيقها.

أسئلة وتدريبات:

١. عرف المقابلة كأداة بحثية؟

٢. اشرح انواع الاستبيان؟

٣. ما هي كيفية استخدام تحليل المضمون في البحث العلمي؟

٤. وضحمراحل بناء المقاييس؟

٥. تناول انواع الملاحظة في البحث العلمي؟

أنشطة عملية:

قم بتصميم اداة بحثية في شكل دليل مقابلة واسمارة الاستبيان، ودليل مضمون، ومقياس، ودليل ملاحظة؟

التقييم الذاتي:

أسئلة التقييم الذاتي للقارئ

بعد الانتهاء من دراسة الفصل السابق يمكن للقارئ تقييم فهمه واستيعابه لمحتوي الفصل من خلال مؤشرات التقييم الذاتي التالية:

م	مؤشرات التقييم الذاتي	٥	٤	٣	٢	١
		ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	ضعيف
١	معرفة ادوات البحث العلمي.					
٢	استخدام اداة المقابلة في البحث العلمي.					
٣	تحديد انواع المقابلة.					
٤	اختيار الاداة المناسبة.					
٥	استخدام الاستبيان.					
٦	استخدام تحليل المحتوي.					
٧	التوفيق بين نوع الدراسة ونوع الاداة.					
٨	بناء المقاييس.					
٩	القيام بالملاحظة.					
١٠	تحديد متغيرات البحث من الاطار النظري.					