

أدوات وطرق جمع وتحليل بيانات المواضيع البحثية

أ. عايدة فخر الدين

جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

Ayda.fakhreddin@gmail.com

الملخص بالعربية:

تهدف هذه الدراسة إلى التركيز وتسليط الضوء على أدوات وطرق جمع وتحليل البيانات المستخدمة في البحوث العلمية؛ حيث لا يُعتبر البحث علمياً إلا إذا كانت الدراسة مُنجزة وفق الأصول والقواعد والأسس والمناهج العلمية الصحيحة، ومرت بجميع الخطوات الصحيحة ابتداءً من طرح المشكلة "الإشكالية" وانتهاءً بالنتائج والتوصيات، إضافةً إلى أن أن يكون البحث موضوعي ومجرد وبعيد كل البعد عن التحيز الشخصي.

فالباحث العلمي قائم على الاستخدام الدقيق للأساليب والأدوات المختلفة التي يستخدمها الباحثون في الحصول على البيانات الدقيقة التي تعبر عن خصائص وطبيعة الظواهر المختلفة، ومن ثم تحليل هذه البيانات بطريقة علمية صحيحة وباستخدام الأدوات البحثية العلمية المناسبة وفق المنهج العلمي المناسب المستخدم من قبل الباحث.

ولإسقاط الدراسة النظرية على الواقع خاصةً في الدراسات الخاصة بالاقتصاد والعلوم الإدارية في منظمة معينة أو عينة من المنظمات والمؤسسات، ومن خلال استخدام المنهج المناسب لذلك لا بد من تحديد الأداة أو الأدوات المناسبة لجمع المعلومات والبيانات وتحليلها والخروج بنتائج وتوصيات للإشكالية المحددة، فأداة البحث المستخدمة هي التي تحدد مسار البحث والنتائج المستخلصة في نهاية البحث، حيث يتم تحديد نوع الأداة البحثية المناسبة حسب نوعية المعلومات والبيانات المستخدمة في التحليل ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة؛ فبعض الدراسات لا يصلح لها إلا الاستبانة، وأخرى لا يصلح لها إلا المقابلة المعمقة، وأخرى يمكن المزج بين المقابلة والملاحظة والاستبانة، وهناك دراسات لا يصلح لها إلا الاختبارات.

الكلمات المفتاحية: منهج دراسة الحالة، الاستبانة، المقابلة، الملاحظة، الاختبارات.

Tools and methods for collecting and analyzing data on research topics

Ayda Fkhreddin

An-Najah National University, Nablus, Palestine

Ayda.fakhreddin@gmail.com

Abstract :

This study aims to focus and shed light on the tools and methods of data collection and analysis used in scientific research; Where the research is not considered scientific unless the study was completed in accordance with the principles, rules, foundations and correct scientific methods, and passed all the correct steps, starting from the presentation of the “problematic” problem and ending with the results and recommendations, in addition to the fact that the research is objective, abstract and far from personal bias.

Scientific research is based on the careful use of different methods and tools used by researchers to obtain accurate data that express the characteristics and nature of different phenomena, and then analyze these data in a correct scientific manner and using appropriate scientific research tools according to the appropriate scientific method used by the researcher.

To project the theoretical study on reality, especially in studies of economics and administrative sciences in a particular organization or a sample of organizations and institutions, and through the use of the appropriate approach for this, it is necessary to identify the appropriate tool or tools to collect and analyze information and data and come up with results and recommendations for the specific problem. Determine the course of the research and the results extracted at the end of the research, where the type of appropriate research tool is determined according to the type of information and evidence used in the analysis and its suitability to the subject of the study; Some studies are only suitable for them by a questionnaire, others are suitable for them only an in-depth interview, and others can be mixed between interview, observation and questionnaire, and there are studies for which only tests are suitable.

Keywords: Case study approach, questionnaire, interview, observation, tests.

مقدمة

تُعد البيانات التي يجمعها الباحث من مصادرها المختلفة حجر الأساس في البحث العلمي؛ لأنه بدون الحصول على البيانات والمعلومات لا يمكن أن تتم إجراءات البحث العلمي وخطواته الأخرى؛ لذا فإن جمع البيانات لا بد لها من أدوات محددة تختلف باختلاف مناهج البحث التي اعتمدها الباحث، وتختلف هذه الأدوات من دراسة إلى أخرى ومن مجتمع وعينة إلى أخرى، فما يصلح كأداة لدراسة موضوع معين في منظمة ما قد لا يصلح لدراسة أخرى في نفس المنظمة .

وبغض النظر عن أداة جمع البيانات فإنه يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص الثابتة التي يجب توافرها في أي أداة والتي توفر الثقة اللازمة بقدرتها على جمع بيانات لاختبار فرضيات الدراسة، وهي الصدق والثبات والموضوعية. فبمجرد تحديد مشكلة "إشكالية" البحث تبدأ مرحلة تنظيم عملية جمع المعلومات الضرورية لتحليلها، وهناك العديد من أدوات وطرق وتقنيات البحث المستخدمة في البحوث العلمية باختلاف مصادر جمع هذه البيانات، وتتمثل هذه الأدوات بالإحصاءات والتقارير الرسمية، بالوثائق والسجلات الإدارية، الاستبانة، المقابلة والملاحظة، ويتوقف قرار استخدام إحدى هذه الأدوات أو استخدام عدة أدوات في البحث على التقييم الموضوعي للأداة نفسها ومعرفة مميزات وعيوب كل أداة من الأدوات البحثية ابتداءً من تحديد مشكلة البحث وانتهاءً بالنتائج والتوصيات .

المشكلة البحثية

انطلاقاً من أهمية أدوات وطرق وجمع تحليل المعلومات المستخدمة في البحث العلمي، ولكونها الجوهر الأساسي في أي بحث علمي بغض النظر عن اختلاف الهدف من البحث، برزت ضرورة الوقوف ومعرفة ما هي الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات في البحث العلمي، ومعرفة مدى أهميتها ومميزاتها وعيوبها وطريقة استخدامها في البحث العلمي. وهنا تتبلور المشكلة البحثية في دراسة ومعرفة ما هي الأدوات البحثية المستخدمة وكيفية استخدامها لجمع البيانات والمعلومات في البحث العلمي للوصول إلى حل للمشكلة "الإشكالية" المطروحة في الدراسة؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام الأدوات البحثية المختلفة لجمع البيانات والمعلومات في البحث العلمي للوصول إلى حل المشكلة في الدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها تبحث في موضوع يُعتبر جوهر البحث العلمي، ويتوقف نجاح البحث العلمي أو فشله عليه، ألا وهو طريقة استخدام الأداة أو الأدوات الصحيحة في البحث العلمي وكيفية استخدامها لحل مشكلة الدراسة والخروج بنتائج وتوصيات لتلك المشكلة، حيث أن هناك ندرة في مثل هذه الدراسات على الصعيد العربي والفلسطيني والتي تولي اهتماماً لمعرفة الأدوات الصحيحة للبحث العلمي والتي تُناسب نوع البحث ومشكلته وهدفه ومنهجه، إضافةً إلى معرفة كيفية استخدام هذه الأدوات لجمع البيانات والمعلومات لموضوع البحث.

الإطار النظري

الأدوات البحثية

تعتبر الأدوات البحثية وسائل مساعدة للحصول على البيانات اللازمة لموضوع البحث، كما تعتبر من أهم الخطوات في البحث العلمي والتي تساعد على كتابة البحث بطريقة صحيحة وعلمية، فمن خلال الأدوات يتم الحصول على البيانات الصحيحة والموثوقة والتي يتم من خلالها الوصول إلى نتائج دقيقة، إضافةً إلى أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة التي يمكن من خلالها الربط بين البيانات التي تم الحصول عليها من أدوات جمع البيانات وتحويلها إلى نتائج دقيقة وصحيحة، وبالتالي فإنه لا يمكن أن يتم كتابة البحث بصورة كاملة إلا من خلال الاستخدام الصحيح للأدوات البحثية.

ومن الأدوات التي يستخدمها الباحث للحصول على البيانات اللازمة هي: الملاحظة، والاستبيان، والمقابلة، والاختبار والمقاييس، ولكل بحث أداوته الخاصة به وقد تختلف هذه الأدوات باختلاف طبيعة البحث ومنهجه وأهدافه، فعلى سبيل المثال تعتبر أادات الاستبانة والمقابلة من أكثر الأدوات البحثية التي تُناسب وتستخدم في البحوث المسحية والاستطلاعية، بينما أداة الملاحظة تُستخدم في البحوث التجريبية، وفي

البحوث التاريخية يعتمد الباحث على الملاحظة غير المباشرة، بينما في الدراسات التربوية التي تهدف إلى قياس تحصيل الطلبة أو مقارنة طرق التدريس المختلفة تكون الاختبارات أنسب أداة لذلك¹.

مفهوم البيانات والمعلومات

تعتبر البيانات والمعلومات المصدر الأساسي لاختيار المشكلات والظواهر البحثية والتي تُشكل نقطة الانطلاق في البحوث، فبدونها لا يُمكن التعرف على المشكلات وتحليلها والتعرف على أبعادها وطرق معالجتها.

قبل التطرق إلى الأدوات البحثية ومفهوم كل منها وأنواعها، وجب التنويه إلى أن هناك فرق بين البيانات والمعلومات، حيث وجدت دراسة مجدوب (2017)² أن هناك خلط واضح بين مدلول البيانات ومدلول المعلومات لدى عدد من المهتمين بدراسة البحث العلمي، إذ يستخدم بعضهم مصطلح البيانات وهو يقصد به مصطلح المعلومات والعكس بالعكس، ولكن وجد فرق بين مدلولي البيانات والمعلومات، ويتضح الفرق بينهما من خلال التعريف الآتي:

المعلومات: هي بيانات جاهزة تتصف بالوضوح والتنظيم والتوثيق الملائم وسهولة الرجوع إليها مباشرة في المكتبات ومصادر المعلومات التقليدية والحديثة³.

البيانات: هي مجموعة المشاهدات والملاحظات والأرقام والآراء المتعلقة بظاهرة أو مشكلة معينة. وهنا لا بد من الباحث معرفة نوع البيانات التي سيقوم بجمعها واستخدامها في البحث ليتعين عليه اختيار طريقة جمع البيانات، حيث أن هناك نوعين من البيانات التي يقوم الباحث بجمعها، والتي تتمثل بالبيانات الأولية والبيانات الثانوية، فالبيانات الأولية هي التي يقوم الباحث بجمعها لأول مرة، وبالتالي تصادف أن تكون أصلية في طبيعتها، والتي يمكن الحصول عليها من خلال الملاحظة أو من خلال التواصل المباشر مع المستجيبين بشكل أو بآخر أو من خلال المقابلات الشخصية أو من خلال الاستبانة. بينما البيانات الثانوية هي تلك التي تم جمعها بالفعل من قبل شخص آخر والتي تكون موجودة في التقارير والإحصاءات ويمكن الحصول عليها بسرعة وسهولة. والتي يُعتمد عليها بالعملية الإحصائية، وبالتالي فإن نوع البيانات التي سيستخدمها الباحث العلمي في دراسته، ستؤثر بشكل كبير على طريقة جمع البيانات، فهي تتم بشكل أصلي وجديد في البيانات الأولية، بينما تعتمد على عمليات التجميع عند جمع البيانات الثانوية.

أما بالنسبة لتحليل البيانات فتقسم البيانات إلى نوعين، بيانات كمية، وبيانات كيفية، فالبيانات الكمية: هي التي تكون في شكل رقمي، مثل: العمر، والدخل، وسنوات الخبرة، وغيرها، بينما البيانات الكيفية: هي البيانات التي لا تكون في صورة رقمية، مثل: الوظيفة، والمستوى التعليمي، والجنس، مكان الإقامة، وغيرها مع وضوح الفرق بين المعلومات والبيانات إلا أن بعض الباحثين وجدوا أن من الصعب وضع حد فاصل بين البيانات والمعلومات، فما يُعتبر معلومات في بعض المراحل، يُعتبر بيانات في المرحلة التي تليها⁴.

أدوات جمع البيانات والمعلومات

تتعدد وتتوسع الأدوات التي يمكن الباحث الاعتماد عليها للحصول على البيانات الأولية والثانوية التي يحتاج إليها في كتابة البحث العلمي للوصول إلى حل لإشكالية البحث، وإثبات أو نفي صحة الفرضيات التي اعتمدها عليها الباحث في تفسير الظواهر في البحث، ويختار الباحث الأداة والطريقة المناسبة وفقاً لطبيعة البحث والهدف من البحث، وطبيعة مجتمع وعينة الدراسة، ووفق المنهج المستخدم، كما يمكن للباحث أن يستخدم جميع الأدوات والطرق أو بعضاً منها، ومن أهم الأدوات التي يُمكن الاعتماد عليها في الحصول على بيانات البحث العلمي:

أدوات وطرق جميع البيانات الثانوية

أولاً: الوثائق والسجلات الإدارية Administrative documents and records

تعد الوثائق والسجلات الإدارية من أهم أدوات جمع المعلومات والبيانات الثانوية؛ لأنه يمكن الحصول عليها من داخل المؤسسة، حيث يقوم الباحث بجمع البيانات عن الظواهر وقضايا البحث من الوثائق التي يحصل عليها من المؤسسة محل الدراسة، ومن ثم يشرح ويحلل البيانات التي استخرجها من هذه الوثائق، ويمكن استخدام هذه الوثائق أيضاً كملاحق في نهاية الدراسة، وتتميز هذه البيانات بأنها حقيقية وواقعية ولا تتأثر بالعوامل النفسية مثل الاستبيان، وتعتبر أقوى في بناء النتائج خاصة إذا كان لدى المؤسسة رقابة داخلية وخارجية لمنع التغييرات على النتائج الفعلية التي تحققها المنظمة لتحسين صورتها.

ثانياً: الإحصاءات والتقارير الرسمية Official statistics and reports

يمكن للباحثين الحصول على معلومات من جهات أخرى خارج المؤسسة، مثل الجهاز المركزي للإحصاء، أو الغرفة التجارية، أو عبر الإنترنت (مثل محركات البحث العلمية، وقواعد البيانات العلمية)، ويتم الاعتماد

على الاحصائيات والتقارير الرسمية التي يتم الحصول عليها من مراكز بحث معينة أو مراكز استشارات في دراسة المواضيع التي تهم قطاع معين، وقد تكون التقارير دورية، أو نصف سنوية، أو سنوية حسب الهدف من البحث، وتحتوي هذه التقارير والإحصاءات على سلسلة من النتائج التي تم تحقيقها خلال هذه الفترة مدعومة بالنسب المئوية والتي يمكن استخدامها في التحليل واستخلاص النتائج⁵.

أدوات وطرق جميع البيانات الأولية

أولاً: الاستبيان Questionnaire

يُعتبر الاستبيان الوسيلة الأمثل لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال الأسئلة الموجودة في الاستمارة، يُطلب فيها من المبحوثين الإجابة عليها حسب معرفة المبحوث وحده دون تدخل من الباحث، فهو سبيل الباحث للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بمفردات الدراسة، سواء أكان البحث مسحياً أو جزئياً، وفي الغالب يستخدم الاستبيان للتعرف على توجهات العينة الدراسية ودراسة السلوكيات الخاصة بها، واكتشاف معلومات مهمة تلزم الباحث لتنفيذ البحث العلمي، وهناك عدة مفاهيم مختلفة للاستبيان، فيعرفها العكش على أنها "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم ترتيبها في استمارة تُرسل للأشخاص عن طريق البريد أو تسلم عن طريق اليد للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها". ويُعرفها البستاني على أنها "مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة يمكن بواسطتها التوصل إلى حقائق عن الموضوع والتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق". وأيضاً يعرفها عطيفة "أنها أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظياً في إجابتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان."

يكون الاستبيان مقسم بشكل منهجي وتوزع على عينة من مجتمع الدراسة والذين يتم اختيارهم بعناية، وتتنوع نوعية الأسئلة التي يشملها الاستبيان حسب موضوع الدراسة، فيحتوي الاستبيان على الأسئلة المغلقة (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة)، وقد تكون الأسئلة مفتوحة، والتي تهدف إلى إعطاء المبحوث الحرية بالإجابة عن رأيه.

ويمكن للاستبيان أن يُملأ ذاتياً؛ أي من خلال إعطاء نسخة للمبحوث نفسه لكي يقوم بملئها بنفسه دون تدخل من الباحث، أو من خلال المقابلة، والتي تتم عن طريق الطرح الشفوي للأسئلة من قبل الباحث

وتسجيل الإجابات إما وجهاً لوجه أو عبر الهاتف، وهذا يتطلب من الباحث وقتاً وتدخلًا أكثر، وقد يكون الاستبيان الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني⁶. ثم يقوم الباحث بجمع المعلومات لتحليلها وتفسيرها، ويلعب حجم العينة دوراً جوهرياً في الاستبيان؛ لذلك على الباحث اختيار الطريقة الصحيحة لمعرفة حجم العينة ومدى تعبيرها عن المجتمع الأصلي.

وبحسب بختي (2015)⁷ يتكون الاستبيان من ثلاث أجزاء رئيسية:

- **الصفحة الرئيسية:** وهي الصفحة الأولى للاستبيان، والتي تحتوي معلومات عن الباحث وموضوع بحثه والغرض من البحث الذي يقوم به.

- **البيانات الشخصية للمبحوث:** وهي عبارة عن معلومات عامة عن المبحوث، تتمثل "بالعمر، الجنس، الحالة الاجتماعية للمبحوث، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهري، المستوى التعليمي، المهنة"، فتعتبر هذه البيانات مساعدة في عملية تحليل بيانات الاستبيان، ويتم تفادي طلب الاسم واللقب؛ لأنها تؤدي إلى الامتناع عن الإجابة أو الإدلاء بمعلومات خاطئة من قبل المبحوث.

- **أسئلة الاستبانة:** يجب أن تكون الأسئلة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالبحث، وتغطي محاور البحث، وتكون مقسمة إلى محاور حسب الجزء النظري للبحث أو بناء على الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث، ويجب أن تنقسم الأسئلة بالحيادية والموضوعية.

مزايا الاستبيان

يتجه الكثير من الباحثين لاستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في البحث العلمي، نظراً لما يتمتع به كأداة دراسة من مميزات وخصائص، فيتميز الاستبيان بعدة مزايا، والتي يمكن إجمالها بما يلي⁸:

1- يستخدم الباحثون الاستبيانات في البحث العلمي لضمان صراحة وحرية وموضوعية الإجابات التي يحصل عليها الباحثون من المستجيبين.

2- على الرغم من أن الأسئلة الواردة في فقرات الاستبيان في البحث العلمي هي نفسها، يمكن للباحث تغيير صياغة الأسئلة المتعلقة بالاستبيان أثناء المقابلة.

3- سهولة جمع المعلومات والبيانات المطلوبة ومعالجتها، أيضاً سهولة تحليل بيانات ونتائج الاستبيان في البحث العلمي.

- 4- توفير الوقت والجهد المبذول على الباحثين للوصول إلى المعلومات والنتائج المطلوبة.
- 5- يساعد الباحث الحصول على المعلومات المطلوبة من مصادرها بأقل تكلفة ممكنة.
- 6- تعد الاستبيانات في البحث العلمي من أهم وأبرز الطرق للمساعدة في الوصول إلى البيانات والمعلومات السرية والخاصة، إضافةً إلى الحفاظ على سرية معلومات المبحوثين من خلال استخدام الاستبيان كأحد أدوات الدراسة.
- 7- يعتبر الاستبيان أداة عادلةً وموضوعيةً وخاليةً من التحيز في الحصول على المعلومات اللازمة والضرورية للبحث العلمي.

عيوب الاستبيان

- كما أن للاستبيان مزايا، فهناك عدة عيوب له أيضاً، والتي تتمثل بالآتي⁹ :
- 1- عدم فهم المبحوثين لبعض المصطلحات المذكورة في الاستبيان، والتي قد تكون بحاجة للتوضيح من قبل الباحث، إضافةً إلى عدم قدرة بعض أفراد العينة على اختيار الإجابات بشكل دقيق على أسئلة الاستبيان، بسبب التعقيد في الأسئلة، أو بسبب صعوبة صياغتها.
 - 2- عدم جدية بعض أفراد العينة في الإجابة؛ الأمر الذي يؤدي إلى عدم الحصول على نتائج مرضية وصادقة.
 - 3- عدم مقدرة الباحث على ملاحظة ردود أفعال أفراد العينة تجاه أسئلة الاستبيان.
 - 4- صعوبة تطبيق الاستبيان في المجتمعات الأمية.

ثانياً: المقابلة Interview

تعتبر المقابلة أداة بحثية تشابه إلى حد كبير الاستبانة في خطواتها ومواصفاتها مع الفارق الوحيد ألا وهو أنها حوار بين الباحث والمبحوث المراد الحصول على معلومات منه، حيث يقوم الباحث بجمع البيانات من الأفراد بشكل مباشر من خلال طرح أسئلة محددة وتفسير المصطلحات غير الواضحة والغامضة منها، ويقوم الباحث بتسجيل المقابلة للعمل على تحليلها وتفسير نتائجها.

ويمكن تعريف المقابلة بأنها "تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين"¹⁰.

والمقابلة أداة مهمة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية¹¹. وتعد عملية تتم بين الباحث

وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة موضع الدراسة¹².

فالمقابلة تتطلب تخطيطاً وإعداداً مسبقاً، وتتطلب من الباحث أن يكون قادراً على استخدام تقنيات خاصة بإجراء المقابلات مثل الإعداد للمقابلة من خلال صياغة الأسئلة بشكل مناسب ومتسلسل؛ لذلك يجب مراعاة عدد من الاعتبارات عند اختيار المقابلة كأداة بحث، والتي تتمثل في¹³:

- 1- في مرحلة الإعداد للمقابلة: يتطلب من الباحث تحديد الهدف من المقابلة والمعلومات التي يريد الحصول عليها من الأشخاص، إضافةً إلى تحديد الأشخاص الذين يود مقابلتهم، وإعداد الأسئلة بحيث تكون واضحة وموضوعية ومحددة، وتحديد الوقت المناسب لإجراء المقابلة مع المبحوث.
- 2- في مرحلة تنفيذ المقابلة: يتطلب من الباحث التدريب على إجراء المقابلة، والبدء بطريقة مشوقة ومتسلسلة، وتوجيهها بطريقة واضحة، ويجب أن تكون الأسئلة غير مخرجة أو تشكل اتهاماً للمبحوث وتضطره للدفاع عن نفسه، إضافةً إلى إعطاء الوقت الكافي للمبحوث لتقديم إجابته.
- 3- في مرحلة تسجيل المقابلة: قبل البدء بالتسجيل يجب على الباحث إبلاغ المبحوث بقيامه بعملية تسجيل المقابلة، حيث تتطلب هذه المرحلة تسجيل البيانات التي يحصل عليه الباحث من المبحوث، وكون المقابلة مسجلة، فعلى الباحث الاكتفاء بأخذ ملاحظات مختصرة ومفيدة.

أنواع المقابلة

تنوعت تقسيمات المختصين للمقابلة، ويعود السبب في ذلك إلى تنوع الهدف من إجراء المقابلة، فالمقابلات تختلف في أغراضها وطبيعتها ومداهها، وصنف ملحم (2005)¹⁴ أنواع المقابلات إلى ما يلي:

أولاً: من حيث عدد العملاء أو المقابليين المستجيبين

يمكن تقسيم المقابلة إلى نوعين رئيسين هما:

- المقابلة الفردية: التي تتم بين الباحث والمفحوص (المستجيب) وتعتبر أكثر الأنواع شيوعاً لأنها تتم بين المقابلي والمستجيب.

- المقابلة الجماعية: وتتم بين الباحث وعدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد؛ من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت وأقل جهد، وغالباً يستخدم هذا النوع من المقابلات لإعطاء المعلومات أكثر مما يستخدم لجمعها.

ثانياً: وفقاً لنوع الأسئلة التي تطرح فيها ودرجة الحرية التي تعطى للمستجيب في إجاباته يمكن تقسيم المقابلة إلى ثلاث أنواع:

- المقابلة المقفلة المغلقة: (Structured) وهي المقابلة التي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحددة، ولا تفسح مجال للشرح المطول، وإنما يطرح السؤال وتسجل الإجابة التي يقرها المستجيب.

- المقابلة المفتوحة: (Unstructured) وهي المقابلة التي يقوم فيها الباحث بطرح أسئلة غير محددة الإجابة، وفيها يعطي المستجيب الحرية في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب وهذه عرضة للتحيز وتستدعي كلاماً ليس ذا صلة بالموضوع.

- المقابلة المقفلة المفتوحة: وهي التي تكون الأسئلة فيها مزيجاً من النوعين السابقين (مقفلة ومفتوحة)، وفيها تعطى الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من المستجيب لمزيد من التوضيح.

مزايا المقابلة

لأداة المقابلة مزايا عديدة ويمكن إجمالها بما يلي¹⁵:

- 1- يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة كأن تكون العينة من الأميين أو من صغار السن.
- 2- توفر إمكانية الحصول على اجابات من معظم من تتم مقابلتهم 95% وربما أكثر، إذا ما تم مقارنتها بالاستبانة لأن نسبة الاسترداد في الاستبيان عالية جداً.
- 3- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر كغممة الصوت وملامح الوجه وحركة العينين والرأس.
- 4- المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها.
- 5- وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية والانفعالية والنفسية الخاصة بالمبحوث، وهي أمور من الصعب جمعها بطرق أخرى كالوثائق والاستبانات.

6- تسلسل الأسئلة حيث يضمن الباحث اجابة المستجيب بتسلسل منطقي دون القفز من سؤال إلى آخر ذلك أن الباحث يتحكم في طرح الأسئلة.

7- التلقائية: وتعني قدرة الباحث على تسجيل الإجابة والعفوية للمستجيب.

8- توقيت المقابلة: حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان اجراء المقابلة.

عيوب المقابلة

ومع كل المزايا التي يمكن أن تتحقق لك كباحث باستخدامك وسيلة المقابلة، فإن لهذه الوسيلة عيوب من أهمها¹⁶:

1- أن نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيب في التعاون وإعطاء معلومات موثوقة ودقيقة.

2- أنه يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من الأفراد؛ لأن مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتاً طويلاً من الباحث.

3- أنها تتأثر بحرص المستجيب على نفسه، وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي وبتردده في إعطاء معلومات بمعزل عن نفسه.

4- تتطلب مقابلين مدربين على إجرائها، فإذا لم يكن المقابل ماهراً مدرباً لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة، فقد يزيغ المستجيب إجابته وقد يتحيز المقابل من حيث لا يدري بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة.

5- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات أو إخضاعها إلى تحليلات كمية خاصة فيما يتعلق بالمقابلة المفتوحة.

ثالثاً: الملاحظة Observation

تعتبر الملاحظة أحد أهم أدوات الدراسة التي يمكن للباحث استخدامها للحصول على البيانات التي يحتاج إليها في البحث العلمي، كما أن الملاحظة تعتبر من أقدم أدوات الدراسة التي تم الاعتماد عليها من قبل الباحثين في الحصول على البيانات، وتعد من أكثر الأدوات دقة وأقلها تحيزاً، وتعتمد الملاحظة على مشاهدة الباحث للظاهرة التي يقوم بدراستها وتسجيل ما يقوم بملاحظته ثم العمل على تحليل البيانات التي يحصل عليها من خلال الملاحظة واستخراج النتائج من هذه البيانات، ويتم تسجيل البيانات التي يتم الحصول

عليها من خلال الملاحظة في نموذج الملاحظة الذي يجب على الباحث أن يقوم بتصميمه وذلك ليتمكن من استخدام الملاحظة بشكل صحيح كأحد أدوات الدراسة ويعتبر التصميم الجيد لنموذج الملاحظة المفتاح الأساسي للحصول على البيانات.

ويمكن تصنيف الملاحظة إلى أنواع حسب الأساس الذي يعتمد للتصنيف، فالملاحظة قد تكون مباشرة حين يقوم الباحث بملاحظة سلوك معين من خلاله اتصاله المباشر بالأشخاص أو الظواهر المراد دراستها، وقد تكون غير مباشرة حين يقوم الباحث بجمع البيانات من المصادر الثانوية.

المراحل الرئيسية للملاحظة

كغيرها من أدوات الدراسة فإن الملاحظة تمر بمجموعة من المراحل التي يجب على الباحث القيام بها تمكنه من تفسير الظاهرة التي يقوم بدراستها، ووضع الحلول العلمية لها، ومن أهم هذه المراحل¹⁷ :

- 1- تحديد الهدف الرئيسي لاستخدام الملاحظة في البحث العلمي.
- 2- اختيار أفراد العينة التي سوف يتم استهدافها من خلال البحث العلمي.
- 3- تحديد متطلبات تنفيذ الملاحظة من تحديد لزمان ومكان تنفيذها، ومن ثم تصميم بطاقة الملاحظة التي من خلالها يمكن للباحث تسجيل ملاحظاته ومن ثم تحويلها إلى بيانات يمكن تحليلها لاستخدامها في الوصول إلى نتائج البحث العلمي.
- 4- تسجيل البيانات من خلال الملاحظة في البطاقة الخاصة لذلك يجب تصميم بطاقة الملاحظة بحيث تشمل على كافة البيانات التي يسعى الباحث للحصول عليها.
- 5- الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنفيذ الملاحظة وذلك من خلال استخدام الكاميرات لمراقبة أفراد العينة وتسجيل الملاحظات الخاصة بها.

مزايا الملاحظة

هناك الكثير من المميزات لاستخدام طريقة الملاحظة كأحد أدوات الدراسة في البحث العلمي، ومن أهم مميزات¹⁸:

- 1- تعتبر الملاحظة أكثر أدوات الدراسة دقة وذلك لمراقبة سلوك أفراد العينة من خلالها والحصول على بيانات دقيقة لا يمكن لأي أداة أخرى أن تحصل عليها.

- 2- تتميز البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الملاحظة بالشمولية وذلك لمراقبة الباحث الكاملة لسلوك أفراد العينة.
- 3- تساهم الملاحظة في الحصول على بيانات لم تكن في حساب الباحث والتعرف على جوانب جديدة للظاهرة وتأثيراتها.

عيوب الملاحظة

تتمثل عيوب الملاحظة بما يلي¹⁹ :

- 1- نظراً لارتباط الملاحظة بزمان ومكان محدد، فإذا حدث سلوك طارئ ما سوف يؤثر على طبيعة النتائج التي يتوصل إليها الباحث من خلال الملاحظة.
- 2- تعتمد أفراد العينة لعمل سلوكيات غير حقيقية مما يساهم في حصول الباحث على بيانات غير دقيقة وغير واقعية ولا تعبر عن الظاهرة بشكل دقيق.
- 3- لا تعد الملاحظة مناسبة لمختلف أنواع الدراسات فهناك بيانات لا يمكن الحصول عليها من خلال الملاحظة مثل البيانات التي تتعلق بالحياة الشخصية وغيرها.

رابعاً: الاختبارات Testing

تعتبر الاختبارات إحدى الأدوات المهمة والأساسية في البحث العلمي، وهي كباقي الأدوات العلمية تستخدم في عملية جمع البيانات والمعلومات التي يحتاج إليها الباحث العلمي للوصول الى نتائج بحثية دقيقة. تستخدم الاختبارات كثيراً في قياس التوجهات والصفات التي تتعلق بالأفراد الذين يشكلون عينة الدراسة، كما يمكن تعريفها بأنها استعمال للمؤثرات عن طريق صياغتها كصور أو أسئلة نصية وتقديمها لأفراد عينة الدراسة لتحفيزهم على تقديم المعلومات التي يحتاج إليها الباحث في دراسته العلمية. وتقسم الاختبارات حسب أسلوب إجرائها إلى ما يلي²⁰:

- اختبارات فردية: يقوم الباحث العلمي بإعداد هذه الاختبارات لقياس سمات أحد الأفراد وتوجهاته.
- اختبارات جماعية: يقوم الباحث العلمي بإعداد هذه الاختبارات لقياس صفات وتوجهات مجموعة من الأفراد الذين تستهدفهم دراسته.

المعايير التي يجب اتباعها في الاختبارات:

وضح دياب (2003) في كتابه عدة معايير يجب اتباعها لضمان نجاح أداة الاختبارات والحصول على نتائج صحيحة ودقيقة، ومن أهمها:

- **البعد عن الآراء الشخصية والتحيز:** يجب على الباحث العلمي أن يطرح اختباراً بشكل موضوعي وحيادي بعيداً عن أفكاره الخاصة، فيكون اختياره مبني على محاولة الوصول على معلومات دقيقة تثري البحث العلمي، متناسياً ميوله الذاتية أو رأيه الشخصي .

- **أن تكون الاختبارات شاملة:** من الضروري أن تشمل الأسئلة الاختبارات كافة الجوانب التي يناقشها البحث العلمي، والابتعاد عن أي سؤال ليس له أي فائدة في موضوع البحث.

- **الصدق:** إن الاختبارات يجب أن تقيس الموضوعات المطروحة بكل صدق ودقة وموضوعية، مع الابتعاد عن أي مؤثرات جانبية ليست مرتبطة بشكل وثيق بإشكالية البحث العلمي، علماً أن الباحث العلمي الجيد هو القادر على اختيار الأسئلة التي تحقق أعلى درجات الصدقية وتساهم في تجنب السلبيات.

- **ثبات النتائج:** بمعنى أن الباحث إذا عرض أكثر من مرة نفس أسئلة الاختبار على أفراد عينة الدراسة، فيجب أن تتكرر نفس الإجابات ويحصل على نفس النتيجة، ويستطيع الباحث الوصول الى ثبات النتائج من خلال بعده عن الأسئلة الغامضة.

- **التوقيت:** يجب على الباحث العلمي أن يحدد وقت للاختبار يكون متناسباً مع طبيعة الأسئلة المطروحة على أفراد عينة الدراسة، ويمكنه تحديد الوقت من خلال تجربة يقوم بها على قسم بسيط من عينة الدراسة.

الخطوات التي يجب على الباحث العلمي اتباعها عند إعداد الاختبارات

- يجب على الباحث العلمي أن يحدد هدفه من إجراء الاختبار، ثم يحدد نوع الاختبار وأسئلته التي يجب أن تتناسب مع طبيعة البحث العلمي وتساهم بتعزيزه للوصول إلى نتائج صحيحة.

- تصميم الاختبار وتحديد محتواه ونوعه وطبيعته.

- تجربة الاختبار على فئة من عينة الدراسة؛ وذلك للتأكد من مدى ثبات الاختبار ومصداقيته واكتشاف عيوبه إن وجدت لتعديلها.

- تنفيذ الاختبارات، وتأتي هذه الخطوة بعد تأكد الباحث من سلامة الخطوات السابقة وذلك بطرح الاختبار على أفراد عينة الدراسة.

الختامة

في ختام هذا البحث نرى أن أدوات وطرق جمع المعلومات والبيانات في أي دراسة من طرف الباحث، هي أدوات تستخدم للوصول إلى نتائج واقعية بهدف التحقق من الفرضيات أو الأهداف المذكورة في البحث، واختيار أحد الأدوات بما يتلاءم مع منهج الدراسة وبما تساعد في حل مشكلة "إشكالية" الدراسة. وأظهر البحث أن هناك عدة عناصر تتحكم في اختيار الباحث للأداة أو للأدوات المناسبة للدراسة، مثل الامكانيات المادية والوقت المتاح للباحث لإنجاز الدراسة، إضافة لطبيعة الدراسة والهدف من القيام بها، وإشكالية ومنهج الدراسة، وخصائص العينة المدروسة، وغيرها من الأمور التي تدفع الباحث إلى الاعتماد على أداة معينة بدلاً من أخرى، أو استعماله لأكثر من أداة في الدراسة. وبناءً على مما سبق، يمكن أن تخرج الباحثة بعدد من التوصيات، وأهمها:

التوصيات

- ✓ يجب على الباحث اختيار الأداة البحثية التي تتناسب مع بحثه ودراسته وإشكالية الدراسة المحددة.
- ✓ على الباحث القيام باختبار لأداة جمع البيانات المستخدمة؛ للتأكد من دقتها ومصداقيتها، بحيث تظهر نفس النتائج في حال تم تكرار استخدامها مرة أخرى مع الأخذ بعين الاعتبار لتغيراتها.
- ✓ يمكن استخدام أكثر من أداة كأداة بحثية في الدراسة للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.
- ✓ من الأفضل عدم استخدام أداة الاستبيان لوحدها في دراسة وبالأخص في الدراسات المتعلقة التي تدرس المؤسسات الاقتصادية؛ لأن ذلك يؤدي إلى نسبية في قبول النتائج؛ نظراً لأن الاستبيان هي إجابات على مجموعة أسئلة، وتتأثر هذه الإجابات بعدة متغيرات حسب الشخص المجيب، فهي تمثل وجهات نظر للمبحوثين، لذلك يجب على الباحث تدعيمها بأداة أو أكثر

الهوامش

- (1) دياب، سهيل. (2003). *مناهج البحث العلمي*. (الطبعة الأولى). غزة، فلسطين، ص.46.
- (2) مجدوب، نوال. مجدوب، خيرة. (2017). *مزايا طرق جمع البيانات المختفة وعميومتها ومتى يتم استخدام كل منها*. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، (1)، 71-91، ص.72.
- (3) النوح، مساعد بن عبد الله. (2004). *مبادئ البحث التربوي: منشورات كلية المعلمين بالرياض*. (الطبعة الأولى). الرياض، ص.68.
- (4) خضر، أحمد. (2013). *إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة*. (الطبعة الأولى). غزة، فلسطين، ص.102.
- (5) بختي، إبراهيم. (2015). *الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق طريقة IMRAD*. (الطبعة الرابعة). جامعة ورقلية، الجزائر، ص.37.
- (6) أنجريس، مورييس. (2006). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية*. (الطبعة الثانية). ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون: دار القصة للنشر.
- (7) بختي، إبراهيم، مرجع سابق، ص.40.
- (8) عطوي، جودت. (2007). *أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية*. (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص.120.
- (9) عقيل، عقيل حسين. (2010). *خطوات البحث العلمي: من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة*. (الطبعة الأولى). بيروت، لبنان: دار ابن كثير للنشر والتوزيع، ص.225.
- (10) عبد الحميد، محمد. (2009). *الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت*. (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع، ص.392.
- (11) عبيدات، ذوقان. عدس، عبد الرحمن. (2009). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع، ص.139.
- (12) الضامن، منذر. (2007). *أساسيات البحث العلمي*. (الطبعة الأولى). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص.96.
- (13) دياب، سهيل. (2003). *مرجع سابق*، ص.56.
- (14) ملحم، سامي. (2005). *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*. (الطبعة الثالثة). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص.295.
- (15) ملحم، سامي. (2005). *مرجع سابق*، ص.299.
- (16) المرجع نفسه، ص.300.
- (17) دياب، سهيل. (2003). *مرجع سابق*، ص.49.
- (18) المرجع نفسه، ص.50.
- (19) المرجع نفسه، ص.50.
- (20) المرجع نفسه، ص.55.

المراجع

- 1- أنجريس، موريس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية. (الطبعة الثانية). ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون: دار القصة للنشر.
- 2- البستاني، محمد. (1971). **مناهج البحث الاجتماعي**. (الطبعة الأولى). بيروت: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 3- بختي، إبراهيم. (2015). **الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق طريقة IMRAD**. (الطبعة الرابعة). جامعة ورقلية، الجزائر.
- 4- خضر، أحمد. (2013). **إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة**. (الطبعة الأولى). غزة، فلسطين.
- 5- دياب، سهيل. (2003). **مناهج البحث العلمي**. (الطبعة الأولى). غزة، فلسطين.
- 6- الضامن، منذر. (2007). **أساسيات البحث العلمي**. (الطبعة الأولى). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 7- عبد الحميد، محمد. (2009). **الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت**. (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- 8- عبيدات، ذوقان. عدس، عبد الرحمن. (2009). **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه**. (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 9- عطفية، حمدي. (1996). **منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية**. (الطبعة الأولى). القاهرة: دار النشر للجامعات.
- 10- عطوي، جودت. (2007). **أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية**. (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 11- عقيل، عقيل حسين. (2010). **خطوات البحث العلمي: من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة**. (الطبعة الأولى). بيروت، لبنان: دار ابن كثير للنشر والتوزيع.
- 12- العكش، عبد الله. (1986). **البحث العلمي: المناهج والإجراءات**. (الطبعة الأولى). الإمارات العربية: مطبعة عين الحديثة.

-
- 13- مجدوب، نوال. مجدوب، خيرة.(2017). مزايا طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، (1)، 71-91.
- 14- ملحم، سامي. (2005). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. (الطبعة الثالثة). عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- 15- النوح، مساعد بن عبد الله. (2004). مبادئ البحث التربوي: منشورات كلية المعلمين بالرياض. (الطبعة الأولى). الرياض.