المحور الثامن: أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات)

أولا: الإستبيان: يعتبر من أهم أدوات جمع البيانات وبشكل عام فهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو العبارات أو الفقرات والمصاغة بطريقة منظمة من طرف الباحث والمتعلقة بموضوع دراسته ويتم توزيعه على عينة الدراسة بشكل مباشر (اليد في اليد) أو بشكل غير مباشر (من خلال الوسائط التكنولوجية المختلفة أي استبيان إلكتروني)، والهدف الأساسي من الإستبيان هو وصف العينة من خلال المتغيرات الشخصية والديموغرافية، وقياس اتجاهات أو جهات النظر للعينة لمعرفة آرائهم حول موضوع الدراسة من خلال جمع البيانات والمعلومات، ودراستها للوصول إلى نتائج حول مشكلة الدراسة.

أ- أنواع الاستبيان: من أهم أنواع الاستبيانات نجد:

1-الاستبيان المغلق (المقيد بإجابات): هذا النوع يتضمن أسئلة تحتاج إلى أجوبة محددة أي تقديم اقتراحات، **مثل:** أجب بنعم أو لا على العبارة التالية، أجب بصح أو خطأ على العبارة التالية، الجنس (ذكر، أنثى)؛ ....، ويعد ذلك النمط من الاستبيانات الأسهل من حيث الإعداد، وكذلك يسهل على المفحوصين الإجابة عنه، غير أنه يُعاب عليه عدم قدرة المستجوبين على التعبير عن آرائهم بشكل أفضل؛

2-الاستبيان المفتوح (الغير مقيد بإجابات): هذا النوع يتضمن أسئلة بدون اقتراحات أي أسئلة مفتوحة وغير مقيدة، **مثل:** ما رأيك في .....؟ أو ماهي مقترحاتك حول .....؟؛ وهو بسيط في إعداده، غير أنه يُعاب عليه الصعوبة في المراحل التالية، والتي تتمثل في تصنيف وتبويب كم كبير من المعلومات التي يحصل عليها الباحث من استخدام ذلك النوع من الاستبيانات؛

3-الاستبيان المغلق المفتوح: هذا النوع من الاستبيانات يتضمن خليط من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، **مثل:** أجب على العبارة التالية بـ نعم أو لا (مغلق)، وإذا كانت إجابتك بـ لا .... فلماذا؟ .....

4-الاستبيان بالصور أو الرسومات: يتضمن أسئلة على شكل صور أو رسوم بدلا من العبارات المكتوبة، ويقوم المبحوث باختيار الإجابة المناسبة، ويتم استخدام هذا النوع في حالة تعامل الباحث مع عينة تتمثل في الأطفال أو الأميين أو محدودي القراءة والكتابة.

ب- أجزاء (أقسام) الاستبيان: يتكون الاستبيان من ثلاث أجزاء وهي كالتالي:

1-الجزء الأول: هي الواجهة التي تتضمن كل من الجامعة والكلية والقسم التي ينتمي إليها الباحث ورسالة توضيحية أو طلب لعينة الدراسة لمساعدة الباحث من خلال الإجابة على الأسئلة والعبارات الموجودة في الاستبيان، وتشمل هذه الرسالة نوع وعنوان الدراسة، والتأكيد على أن جميع البيانات التي سوف يتم جمعها سوف يتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط وليس لها اي علاقة بإدارة المؤسسة محال الدراسة؛

2-الجزء الثاني: يتكون من قسمين:

- **القسم الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية:** بهدف التعرف على الخصائص الشخصية للعينة في المؤسسة محل الدراسة، وفي الغالب تشمل الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة ،....
- **القسم الثاني: متغيرات الدراسة:** تشمل في بعض الأحيان متغير واحد في حالة الدراسات الوصفية، وفي أغلب الأحيان متغيرين الأول متغير مستقل والثاني تابع؛

3-الجزء الثالث: شرح متغيرات الدراسة وبعض المصطلحات.

ت- مراحل إعداد الاستبيان: يمكن توضيح هذه المراحل بشكل مختصر فيما يلي:

1- مرحلة تحديد هيكل الإستبيان (التصميم): يتم تحديد المحاور الأساسية للاستبيان من طرف الباحث؛

2- مرحلة الصياغة والإعداد: يتم صياغة الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة في شكلها الأولي بالإعتماد على الدراسة النظرية والدراسات السابقة المتعبقة بالموضوع ثم القيام بعرضه على الأستاذ المشرف لتقديم رأيه وملاحظاته حوله والتي يجب أخذها بعين الاعتبار، ويجب على الباحث في هذه المرحلة التقيد بما يلي:

- المزج بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة؛
- أن تكون الأسئلة والعبارات خالية من الأخطاء اللغوية والنحوية؛
- أن تكون الأسئلة والعبارات واضحة ومحددة بدقة وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين؛
- تجنب استخدام الإختصارات؛
- وضع جميع الخيارات الممكنة في حالة الأسئلة المغلقة؛
- الإبتعاد عن الأسئلة والعبارات المحرجة والغامضة والمبهمة؛
- الإبتعاد عن الأسئلة والعبارات المركبة والتي تشمل أكثر من فكرة؛

- تقديم أسئلة وعبارات مرتبطة بموضوع الدراسة؛
- تجنب تقديم عدد كبير من العبارات والأسئلة؛
- توضيح كل أجزاء الإستبيان؛
- ترقيم العبارات والأسئلة والصفحات.

3- مرحلة التحكيم: يتم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال الموضوع؛

4- مرحلة التعديل: إدخال التعديلات حسب الملاحظات المقدمة من طرف الأساتذة المحكمين؛

5- مرحلة الإختبار: من خلال تقديم الإستبيان على جزء من العينة لتصحيح الأخطاء إن وجدت ومعرفة اتجاهات وأراء هذا الجزء من العينة حول موضوع الدراسة؛

6- مرحلة التوزيع: يتم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة؛

7- مرحلة الإسترجاع: يتم إسترجاع الإستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة؛

و بعد هذه المرحلة تأتي مرحلة إدخال البيانات في برامج خاصة (SPSS EXCEL, STATA, EVIES,) ثم القيام بتحليل هذه البيانات و تفسيرها من خلال حساب مختلف المقاييس الإحصائية.

ث- طرق تنفيذ الاستبيان: يتم توزيع الاستبيان من خلال ما يلي:

1- التواصل المباشر مع عينة الدراسة: يقوم الباحث بطرح استمارات الاستبيانات على عينة الدراسة، وينتظر لحين الانتهاء من الإجابة ويقوم بجمعها، وتلك الطريقة تضمن الحصول على جميع الأوراق المطروحة دون فقد أي منها، مع إمكانية توضيح بعض الأسئلة التي يصعب على المبحوثين فهمها أثناء الإجابة؛

2- إرسال الاستبيان عن طريق البريد: تستخدم تلك الطريقة في حالة وجود عينة الدراسة في مكان بعيد عن الباحث، حيث يتم إرسالها بالبريد، وبعد قيام المبحوثين بالإجابة عنها تتم إعادتها مرة أخرى بنفس الطريقة، وعلى الرغم من أن تلك الطريقة توفر التكلفة وعناء السفر من مكان إلى آخر، إلا أنه يُعاب عليها إمكانية فقد الاستمارات، أو إهمال المفحوصين في الإجابات؛

3- استخدام الاستبيان الإلكتروني: هي طريقةُ مستحدثة وظهرت نتيجة توافر الأدوات التكنولوجية الحديثة التي يمكن عن طريقها إرسال الاستبيان إلى المبحوثين، وتتمثل الطريقة في نشر الاستبيانات عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي أو المواقع الإلكترونية، وتتميز تلك الطريقة بالبساطة في إرسال وجمع الاستبيانات، غير أنه يُعاب عليها إمكانية عدم معرفة المفحوصين بآليات وتقنيات الحاسب الآلي؛

4- استخدام الوسائل الإعلانية: مثل الصحف أو المجلات أو الإذاعة أو القنوات الفضائية، وتلك الطريقة تُعَدُّ فعَّالة في حالة كون الاستبيان يدور حول إحدى الشخصيات المشهورة مثل اختيار أفضل لاعبي كرة القدم، أو أفضل الفنانين ...إلخ.

ثانيا: المقابلة: تعرف على أنها عبارة عن تفاعل لفظي بين الباحث والمبحوث أو مجموعة من المبحوثين من خلال تقديم بعض الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة من طرف الباحث على المبحوثين ويكون هذا إما بشكل مباشر (وجها لوجه) أو بشكل غير مباشر (وسائط تكنولوجية)، وتهدف المقابلة على الحصول على المعلومات أو البيانات المتعلقة بالموضوع.

أ- أشكال اللجوء إلى المقابلة: تتمثل فيما يلي:

1- في حالة إذا كانوا المبحوثين أطفالا أو أشخاصا لا يعرفون القراءة والكتابة؛

2- في حالة إذا كانوا المبحوثين كبار في السن أو مرضى (أعمى، معاق، ...)؛

3- بعض المبحوثين لا يرغبون في إعطاء أرائهم بشكل كتابي؛

4- حسب طبيعة موضوع الدراسة؛

5- وصف كيفي للواقع داخل المؤسسة وليس رقميا.

ب-مراحل المقابلة: تتمثل فيما يلي:

1- تحديد الأهداف الأساسية من وراء إجراء المقابلة؛

2- تحديد عينة الدراسة؛

3- الاعداد المسبق لأسئلة المقابلة ومكان ووقت إجرائها؛

4- تنفيذ المقابلة؛

5- تسجيل المعلومات بالكتابة أو بالتسجيل الصوتي.

ت- أنواع المقابلة: تنقسم إلى ما يلي:

1- من حيث الأسلوب (درجة التقنين): تنقسم إلى قسمين وهما:

- المقننة: تكون الأسئلة محددة بدقة ومرتبة من طرف الباحث ولا يمكن إضافة أي تعديل لها؛

- الغير مقننة: أي تكون الأسئلة مرنة تتغير حسب إجابات المبحوث أو المبحوثين؛

2- من حيث الغرض أو الهدف منها: تنقسم إلى ثلاث أنواع:

- مقابلة لجمع البيانات: الهدف منها جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة؛

– **التشخيصية:** تهدف إلى تشخيص حالات معينة داخل المؤسسة مثل تحديد المشاكل الموجودة في المؤسسة؛

– **العلاجية:** تهدف إلى تقديم حلول واقتراحات للمؤسسة حول مواضيع معينة.

3– من حيث عدد المبحوثين: تنقسم إلى قسمين وهما:

– **الفردية:** أي مقابلة بين الباحث والمبحوث فقط؛

– **الجماعية:** أي مقابلة بين الباحث ومجموعة من المبحوثين.

4– حسب طبيعة المقابلة: تنقسم إلى ثلاث أنواع:

– **مباشرة (الشخصية):** تتم وجها لوجه بين الباحث والمبحوث أو مجموعة من المبحوثين؛

– **غير مباشرة (عن بعد):** تتم باستخدام الوسائل التكنولوجية وتكون إما بشكل مرئي أو من خلال إجراء مكالمة هاتفية بين الباحث والمبحوث.

ثالثا: الملاحظة: تعد من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وتقوم على أساس المشاهدة الدقيقة والمنظمة والهادفة والمتعلقة بموضوع معين، وتعرف على أنها عملية يقوم الباحث من خلالها بمراقبة السلوك الفردي أو الجماعي للعينة بهدف متابعة أفرادها ورصد تغيراتهم، وتتميز الملاحظة الجيدة بالموضوعية أي بعيدة عن تحيز وذاتية الباحث، ومرتبطة بموضوع الدراسة.

أ– خطوات إجراء الملاحظة: تتمثل في المراحل التالية:

1– تحديد الأهداف الأساسية للملاحظة؛

2– تحديد مكان إجراء الملاحظة؛

3– تصميم بطاقة الملاحظة: أي ماذا يريد الباحث ملاحظته في المؤسسة محل الدراسة؛

4– الملاحظة والتسجيل من خلال قيام الباحث بالملاحظة وتسجيل كل الأمور والسلوكيات والظروف المتعلقة بالدراسة في المؤسسة محل الدراسة (بالعين، التصوير، الكاميرة، ...)

ب–شروط الملاحظة الجيدة: تتمثل أهمها في النقاط التالية:

1– أن تكون موضوعية وبعيدة عن التحيز والذاتية؛

2– أن تكون مرتبطة بموضوع الدراسة؛

3– أن يقوم الباحث بتسجيل الملاحظات بدقة ووضوح.

ت–أنواع الملاحظة: تنقسم الملاحظة إلى ما يلي:

1– العادية (البسيطة، الغير موجهة، العابرة، الغير مضبوطة): هي الملاحظة الممارسة من كل إنسان في حياته اليومية، ويتم حدوثها تلقائيا ولا يقوم الباحث باستخدام أدوات علمية للتأكد من صحة أي ظاهرة ويتم استخدامها في البحوث الاستكشافية والاستطلاعية؛

2– المنتظمة (المضبوطة، الموجهة، العلمية): في هذا النوع يقوم الباحث بتحديد السلوكيات أو الأشياء أو الحوادث المراد ملاحظتها وجمع البيانات حولها، ويكون مخطط لها سابقا، ويتم هذا من خلال مراقبة أفراد العينة وتسجيل الحقائق المتعلقة بالموضوع المدروس؛

3– المباشرة: يقوم الباحث بملاحظة سلوك معين من خلال اتصاله بشكل مباشر مع أفراد عينة الدراسة؛

4– الغير مباشرة: يعتمد الباحث في هذه الحالة على الملاحظات التي تم إعدادها من الباحثين السابقين حول الموضوع والموجودة في السجلات والتقارير؛

5– الملاحظة بدون مشاركة: في هذه الحالة الباحث أو القائم بالملاحظة غير معروف للمبحوثين وهي أفضل نوع باعتبارها تُجنب المبحوثين من صنع مواقفهم (الموقف المصطنع) أي يقوم الباحث بتسجيل الملاحظات حول موضوع الدراسة كما هي موجودة في الواقع؛

6– الملاحظة بالمشاركة: في هذه الحالة الباحث أو القائم بالملاحظة معروف للمبحوثين.

ويجب الإشارة أن كل الأدوات الخاصة بجمع البيانات والتي سبق ذكرها (الاستبيان، المقابلة والملاحظة) لديها مزايا وعيوب، ويتحدد استخدام أي نوع من الأنواع السابقة بشكل كبير حسب طبيعة الموضوع المراد دراسته من طرف الباحث.