

طرق (أدوات) جمع المعلومات والبيانات (الميدانية: عدا تحليل الوثائق):

كما أشرنا سلفاً، فإن للبحث العلمي أدوات عديدة يلجأ إليها الباحث عند قيامه بالبحث مُستعيناً بقدراته ومواهبه واستعداده الفطري لها، ومدى براعته التي اكتسبها خلال دراسته وتدريبه عليها. وهي مُهمّة للغاية خاصّة وأن نجاحه في بحثه يتوقّف إلى حدٍ كبير على استخدام هذه الأدوات بكفاءة وفعاليّة.

استخدام هذه الأدوات هو موضع مُراجعة مُستمرة بين الباحث والمُشرف الذي يتوجّب عليه أن يُرشده إلى أفضل الأدوات التي توقّر له المعلومات والبيانات بأقلّ جهدٍ وتكلفة، وأن يُدرّبه عليها أو يُرسله إلى مُتخصّص.

ومن بين تلك الطرق نذكر،

1) المقابلة: هي إحدى وسائل جمع البيانات من مصادرها، وفيها يقوم الباحث بتحديد موعد لقاء مع مُفردات البحث وسؤالهم شفهيّاً عن بعض الأمور التي تهمّه بهدف جمع إجابات وآراء وأفكار تتضمّن معلومات وبيانات يُفيد تحليلها تفسير المشكلة أو اختبار الفروض. ويُعنى بها أيضاً، أنها طريقة مُنظّمة تُمكن الباحث من التعرّف على حقائق غير معروفة مُسبقاً، وتتحقّق في الدراسات الميدانيّة (البحوث التجريبيّة والدراسات الاستطلاعيّة) عن طريق أسئلة يطرحها الباحث على الفرد المبحوث وجهاً لوجه.

ويُراد بها كذلك أنها مُحادثة أو حوارٌ موجّه بين الباحث من جهة، وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف مُحدّدة، يحتاج الباحث الوصول إليها على ضوء أهداف بحثه.

◀ **أسئلة المقابلة:** تكون أسئلة المقابلة إمّا مفتوحة،

ومثال ذلك: ما الخدمات التي تفتقر إليها مكتبة الجامعة في رأيك؟
أو مغلقة،

ومثال ذلك: ما هو مُعدّل الزيارات الأسبوعيّة التي تقوم بها مكتبة الجامعة؟

() مرّة واحدة () مرّتين

() ثلاث مرّات () أكثر من ثلاث مرّات

هذا، ونميّز للمقابلة أنواعاً وأصنافاً عديدة منها،

1-1) المقابلة الفرديّة: عادة ما تُستخدم المقابلات الفرديّة للمواضيع الحسّاسة أو للتجارب الشخصيّة أو للتعمّق في فهم آراء ومواقف الأفراد في المُجتمع. يستطيع الباحث عن طريق المقابلة الفرديّة أن يتعرّف على أفكار ومشاعر ووجهات نظر الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن للباحث أن يُعيد بناء الأحداث الاجتماعيّة من خلال الإجابات التي يحصل عليها. وتعتمد هذه الطريقة على بناء الثّقة بين الباحث والمشارك في البحث من أجل ضمان المصداقيّة والدقّة في الإجابات.

هناك نوعان من المقابلات الفردية:

- المقابلة المنظمة: حيث يتم سؤال المشارك سلسلة من الأسئلة المعدة سلفاً. ويتلقى جميع المشاركين الأسئلة نفسها، وبنفس الترتيب والطريقة. ويكون دور الباحث محايداً، كما أن طبيعة هذا النوع من المقابلات يُركّز على الأسئلة العقلانية لا العاطفية. ويمكن أن تكون الإجابات مُحدّدة الأنماط مُسبقاً (قدرٌ ضئيل في تنوع الإجابات)، ويمكن أيضاً استخدام الأسئلة المفتوحة التي تسمح للمُشارك الإجابة بالطريقة التي يُريد دون قيود أو ضوابط.

- المقابلة غير المنظمة: هي مُقابلة غير مُقنّنة، ذات أسئلة مفتوحة وعميقة. ويكون دور الباحث فيها أقرب إلى دور مدير للحوار أكثر من مجرد مُقابل. هذا النوع من المقابلات يُمكن الباحث من فهم تفكير المشارك وسلوكه دون إسقاط فرضيات الباحث المسبقة أو تصنيفاته عليه، والتي قد تحدّ من أقوال وتفاعل المشارك.

2-1) المقابلة الجماعية: هي المقابلة التي يعمل فيها الباحث مع مجموعة من المشاركين في وقت واحد. في هذا النوع من المقابلات يكون دور الباحث فيه إدارة الحوار وتسهيله، وتكون مهمّته تسجيل التفاعل الذي يدور بين المشاركين. وهذا يتطلب مهارات في إدارة الحوار وتوجيه النقاش في الوجهة المرادة.

قد تُظهر المقابلة الجماعية جوانب من الحالة المدروسة ربّما لا تظهر في أنواع المقابلات الأخرى، وذلك نتيجة لما يُعطيه التفاعل بين آراء المشاركين.

من مميّزاتها، أنها ذات مرونة، بدليل أنها غير مُقيّدة باستمارة مُقنّنة. وإذا ما قارناها بالاستبيان فهي أكثر مرونة منه، إذ من الممكن دائماً إعادة صياغة الأسئلة فيها للتأكّد من فهم الفرد لها.

3-1) المقابلة المقيّدة: توجّه فيها أسئلة بطريقة مُقنّنة وترتيب مُعيّن لكلّ سؤال، وتقتصر الإجابة على اختيار استجابات مُحدّدة سلفاً.

4-1) المقابلة الحرة: مرنة لا قيود عليها، يُمكن فيها تعديل وتبديل الأسئلة بحسب الظروف والأوضاع.

5-1) المقابلة المبرمجة: وتكون فيها الأسئلة مُحدّدة مُسبقاً من قبل الباحث، وكذلك تسلسل الأسئلة. وغالباً ما يتقيّد الباحث بتلك الأسئلة، ولا يمنع ذلك من طرح أسئلة غير مُحدّدة مُسبقاً.

يتميّز هذا النوع من المقابلات بسرعة الإجراء وسهولة تصنيف الإجابات لغايات التحليل.

◀ خطوات المقابلة:

- تحديد الأهداف من المقابلة.

- الإعداد المسبق للمُقابلة: وذلك بتحديد نوع المقابلة، الأفراد أو الجهات المعنية بالمقابلة وإعلامهم تحديد الموعد والمكان، صياغة الأسئلة وترتيبها.

- تنفيذ وإجراء المقابلة: عبر إيجاد الجو المناسب للمُقابِلة، إدارة الوقت المحدد لجمع كل البيانات والمعلومات المطلوبة، التحدّث بشكلٍ مسموعٍ وبعبارات واضحة، تجنّب التكذيب أو إعطاء الانطباع أن الجواب غير صحيح، تجنّب الباحث معرفة الجواب، تجنّب طرح الأسئلة التي يُمكن أن تُثير حساسيّة لدى المستجيب، بدء كل سؤال بتقديم مُناسب يُساعد المستجيب على فهم السؤال ويُشجّعه على الإجابة بحريّة كافية، حُسن الإنصات وتجنّب المقاطعة، إعطاء المستجيب فرصة للتوسّع في الإجابة وتفسيرها والتعليق عليها، ينبغي طرح سؤال واحد في المرّة الواحدة.
- تسجيل المعلومات.

◀ شروط المقابلة:

- أن تكون الأسئلة واضحة ودقيقة ومُحدّدة.
- ضمان سرّيّة المعلومات الشّخصية للمبحوث.
- أن يشرح الباحث أيّ سؤال غير مفهوم.
- أن يتجنّب الباحث التأثير على المستجوب.
- تحديد الموضوع تحديداً دقيقاً من حيث فروضه وغاياته ومجالاته النّظرية والعمليّة.
- وضوح الهدف من إجراء المقابلة لدى الباحث والمبحوث.
- مُراعاة الظّرف الزّمني والمكاني للمُقابِلة.
- مرونة الأسئلة وتنوّعها.
- تحفيز المبحوث على الاستجابة.
- الانتباه ورحابة الصّدر.
- عدم الاستهزاء بالمبحوث.

◀ مزايا المقابلة:

- تُعتبر أفضل الطرق الملائمة لتقييم الصفات الشّخصية وتشخيص ومُعالجة المشاكل العاطفيّة والانفعاليّة.
- تعتبر الطريقة الوحيدة التي تصلح مع الأميين وضعيفي المستوى العلمي أو الأشخاص كبار السن والمعوقين.
- وسيلة للتحقّق من صحّة المعلومات، لأنها تسمح بملاحظة ما يُصاحب الإجابة من انفعال يظهر على الطرف المبحوث.
- توضّح للمُستجوب الأسئلة التي تبدو غير مفهومة.
- تحقّق التفاهم والود بين الباحث والمبحوث.
- تُفيد في استطلاع الرّأي العام.
- تُعطي الباحث فرصة إعطاء المعلومات وتكوين اتّجاهات معيّنة عن المجيب، وهي تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات.

- معلوماتها وفيرة وشاملة لكل جوانب الموضوع.
- تزود الباحث بمعلومات إضافية لم تكن في حسابان الباحث، ولكنها ذات أهمية للبحث.
- نسبة ردودها أعلى من الاستبيان.
- يشعر الأفراد بأهميتهم أكثر في المقابلة مقارنة بالاستبيان، كما تُعطي المستجيب التقدير المعنوي مما يحفّزه على الاستجابة.
- تُساعد على جمع معلومات شاملة خصوصاً في الحالات التي تتطلب الحصول على معلومات مفصلة.

◀ عيوب المقابلة:

- تتأثر بعوامل متعددة: كتوتر المستجوب أو محاولته إرضاء الباحث أو محاولة الباحث الضغط عليه.
- تتطلب وقتاً طويلاً وجهداً وتكاليف كبيرة.
- يُمكن أن يُؤثر تحيز القائم بالمقابلة على النتائج، فقد يُخطئ هذا الأخير في فهم الاستجابة، وقد يُخطئ في تسجيل الجواب.
- التأثر بشخصية المبحوث من حيث كونه ذكراً أم أنثى، المظهر العام، العمر، إلخ.
- قد تُجرى المقابلة في ظروف غير عادية (التوتر، التعب، المرض) وهذه العوامل تؤثر على الإجابة.
- عدم إتاحة الفرصة للمستجوب لمراجعة بياناته أو استشارة البعض عن صحة البيانات التي أدلى بها.
- قد لا يُعطي الأشخاص أو الجهات المعنية بالبحث الوقت الكافي للحصول على كل المعلومات المطلوبة.
- الباحث الذي لا يملك إمكانيات اللباقة والجرأة والمهارة الكافية لا يستطيع الحصول على كل المعلومات المطلوبة لبحثه من خلال المقابلة.
- صعوبة وصول الباحث إلى بعض الشخصيات المبحوثة. وقد يكون ذلك بسبب المركز الإداري والسياسي لهؤلاء الأشخاص، أو إمكانية تعرض الباحث للمشاكل والمخاطر.
- قد يتحرج المستجيب من الإدلاء ببعض المعلومات خوفاً من الكشف عن شخصيته.
- نجاحها يتوقف على استجابة المستجوب للمقابلة ورغبته في التعاون وإعطاء معلومات موثوقة ودقيقة إلى حد كبير.
- عدم تماثل طريقة طرح الأسئلة، حيث قد يستخدم الباحث أكثر من صياغة عند طرح الأسئلة على المبحوثين، مما قد يُغيّر من الإجابة.

(2) **الملاحظة:** يُشير مفهوم الملاحظة إلى أنها مُشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعدّدة لجمع بيانات وتسجيلها وتحليلها والتعبير عنها بأرقام. هذه المشاهدة تعتمد على الحواس وما يُستعان به من أدوات المرصد والقياس. أو هي أداة يستخدمها الباحث لجمع البيانات والحقائق التي تُمكنه من تحديد مُشكلة البحث ومعرفة عناصرها وتكوين فروضه والتحقّق من صحّتها. أو هي مُتابعة سلوك مُعيّن بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها في تفسير وتحليل مُسبّبات وآثار ذلك السلوك. مثلاً: مراقبة سلوك أحد العمال، مراقبة إنتاجية العمال... تتطلّب عمليّة الملاحظة وجود فرض أو مُتغيّر مطلوب التحقّق من صحّته أو معرفة أثره على سلوك الأفراد الذين تحت الملاحظة.

◀ أنواع الملاحظة:

- **الملاحظة المشاركة:** وهي تلك الملاحظة التي يتقمّص فيها الباحث أو من يُمثّله دور أحد الأشخاص الذين تتمّ ملاحظتهم، فهو في هذه الحالة يقوم بدورين، دور الباحث ودور الشخص الذي تتمّ ملاحظته، وبذلك فإنه يقوم بكافة النشاطات التي يقوم بها الملاحظ.
- **الملاحظة غير المشاركة:** وهي 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 تمّ تحديدها سلفاً.
- **الملاحظة الحسيّة:** تعتمد في التعرّف على ما يجري في الحياة اليوميّة، وتكون نتائجها مُسجّلة.
- **الملاحظة العقليّة:** تعتمد على قواعد التفكير العلمي، وتُمكن من استنباط الفروض واستقراء النظريات واستخراج القوانين، وكذلك التحقّق من مدى صحّتها أو خطئها. وهذا النوع من الملاحظات يُفيد في مسح العلاقات بين الوقائع في مُجملها وتفصيلها والربط بين المتشابه بينها والتعرّف الحديسي على الأسباب والكشف الاستبصاري عن كُنه الأمور.

هذا، ويُمكن أن تكون الملاحظة كميّة ومنظّمة، أو نوعية وغير منظّمة.

- في الملاحظة الكميّة يقوم الباحث بملاحظة وجمع المعلومات الرّقمية عن طريق أدوات مُعدّة سلفاً.

- أمّا الملاحظة النوعية فهي أقلّ تنظيماً من ذلك، إذ أن الباحث لا يستخدم تصنيفات وأنماط مُحدّدة سلفاً، بل يُسجّل ملاحظاته بشكلٍ تلقائي ومفتوح، فيقوم بتسجيل الواقع كما يحدث. والفكرة الأساسيّة هنا هي أن التصنيف والتوصيف الذي تتعرّض له المعلومات

الناتجة عن الملاحظة ستظهر بعد جمع المعلومات وتحليلها، بدلاً من أن تُفرض على المعلومات في أثناء عملية الملاحظة.

◀ خطوات (شروط) إجراء الملاحظة:

- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث للوصول إليه.
- تحديد السلوك المراد ملاحظته.
- تحديد الفئات أو الأشخاص الذين سيخضعون للملاحظة.
- تحديد الوقت اللازم والفترة الزمنية التي تحتاجها الملاحظة.
- ترتيب الظروف المكانية والبيئة المطلوبة لإجراء الملاحظة.
- تجهيز الأدوات الخاصة بالملاحظة، مثل كاميرا فيديو أو قائمة عناصر أو غيرها.
- مراعاة ألا تؤدي الملاحظة إلى تدمير الأشخاص أو استيائهم فيما لو عرفوا أنه يجري مراقبتهم.
- تسجيل البيانات والمعلومات بشكلٍ نظامي ودقيق، وتسجيلها مباشرة عقب حدوث السلوك لكيلا يؤثر ذلك على الموضوعية.
- تحري الموضوعية والدقة في الملاحظة وأساليبها، وعدم التسرع في تسجيل النتائج.
- المعرفة التامة بأدوات وأساليب القياس، والإحاطة بها قبل استخدامها.

◀ ميزات (مزايا) الملاحظة:

- أنها وسيلة مناسبة لدراسة جوانب عديدة من السلوك ومدى واسع من الظواهر.
- أنها تسمح بجمع بيانات عن المواقف السلوكية المثالية، والتعرف على بيانات لا نحصل عليها بالمراسلات.
- تمكن الملاحظة الباحث من رؤية المبحوث والاستماع إليه.
- تمكن الباحث من التعرف على مشاكل المبحوثين.
- تُعطي فرصة للباحث للتأكد من الأشياء الممكنة مشاهدتها.
- وسيلة لاختبار إجابات المبحوثين التي أدلوا بها عن طريق الاستبيان أو المقابلة، لأن الفعل قد ينطبق مع القول وقد يخالفه.
- معلوماتها أعمق (تتغلغل إلى أعماق وأسباب المشكلة أو الموضوع المراد بحثه) وأكثر شمولية وتفصيلاً وأدق (فالمعلومات والإجابات التي يحصل عليها الباحث عن طريق الملاحظة هي أقرب ما تكون إلى الصحة وأكثر دقة من أي أسلوب آخر).
- تسمح بمعرفة وتسجيل النشاط أو السلوك ساعة حدوثه، وفي نفس الوقت الذي وقع فيه.
- أفضل طريقة مباشرة لدراسة عدة أنواع من الظواهر، إذ أن هناك جوانب للتصرفات الإنسانية لا يمكن دراستها إلا بهذه الوسيلة.
- لا تتطلب جهوداً كبيرة تُبذل من قبل المجموعة التي تجري ملاحظتها بالمقارنة مع طرق بديلة.

- لا تعتمد كثيراً على الاستنتاجات.
 - تُعطي الباحث معلومات أكثر مصداقية لأنها مأخوذة من الواقع الحقيقي غير المصطنع.
- ◀ **عيوب الملاحظة:**
- لا يُمكن للباحث أن يجمع كافة البيانات التي تقع خارج الزمان والمكان.
 - تعتمد على الأشياء الحاضرة ممّا يجعل الباحث يجهل الماضي.
 - لا تُمكن الباحث من ملاحظة السلوك الذي يحدث في غيابه.
 - مُعرّضة للخطأ لاعتمادها على الحواس.
 - النتائج التي نصل إليها عن طريقها هي نتائج يغلب عليها الطابع الشّخصي إلى حدٍ كبير.
 - كثيراً ما تتدخل عوامل خارجية تُعيق أسلوب الملاحظة، مثل الطقس والعوامل الشّخصية الطّائرة للباحث نفسه، وغير ذلك.
 - بالنسبة لحياة النّاس الخاصّة هناك بعض الحالات الصّعبة التي قد لا يسمح فيها للمُلاحظة أو قد لا تُفيد فيها الملاحظة.
 - قد يتطلّب الأمر إطالة أمد الملاحظة من أجل الحصول على المعلومات اللاّزمة، وهذا يعني زيادة في التكلفة.
 - في كثيرٍ من الأحيان قد تكون فترة الانتظار مُرهقة وتستغرق وقتاً طويلاً.
 - يُغيّر الملاحظون سلوكهم إذا شعروا بإجراء الملاحظة.
- ◀ **شروط الملاحظة الجيدة:**
- أن تكون الملاحظة شاملة لكافة العوامل والمتغيّرات التي قد يكون لها أثرٌ في أحداث الظّاهرة محل الدراسة.
 - ينبغي دراسة الظّواهر التي تتسم بدرجة كافية من الاستقرار والثّبات.
 - يجب تهيئة كافة الظروف الممكنة لتحقيق الإدراك الحسّي الدقيق.
 - يجب أن تكون الملاحظة موضوعيّة، فلا تتأثر برأي أو اتجاه أو نتيجة مُسبقة تمّ التوصل إليها.
 - يجب أن يكون الملاحظ حذراً مُزوّداً بروح النّقد وسُرعة البديهة وقوّة الخيال والقُدرة على الرّبط والاستيعاب السّريع، مع القُدرة على التسجيل والتحليل والرّبط بين العوامل والمتغيّرات والظّواهر والسلوك الذي تقوم به المفردة محل البحث والدراسة.
 - يجب الاستعانة بالأجهزة والآلات والمعدّات الحديثة ما أمكن ذلك.
- (3) **تحليل الوثائق:** يُعتبر جمع وتحليل الوثائق من الطرق الأساسيّة للوصول وجمع المعلومات في البحث العلمي، حيث يقوم الباحث وفق هذه الطريقة أو الأداة بجمع المصادر والوثائق، بأشكالها وأنواعها وأوعيتها المختلفة، التاريخيّة منها والحديثة، ثمّ ينتقل إلى فرز وتسجيل ما

يحتاجه منها من معلومات. وبعد أن يقوم بتسجيل المعلومات المستلمة منها، يبدأ بتحليل تلك المعلومات وإبداء الملاحظات المطلوبة عليها. تتزايد أهمية هذه الطريقة البحثية لأن التوثيق أصبح من الخصائص الأساسية للمجتمعات الحديثة. ويستطيع الباحث من خلال الوثائق الموجودة، دراسة وتحليل واقع ما والتوصل من ثم إلى نتائج مهمة ومفيدة دون الحاجة لاستخدام البحث الميداني. عند استخدام المصادر والوثائق، كأداة جمع المعلومات لا بد للباحث من الالتفات إلى أمور عدة أهمها:

1. الاعتماد على المصادر الأولية في جمع المعلومات، قبل اللجوء إلى المصادر الثانوية.
2. التأكد من أن المصادر والوثائق هي الأداة الوحيدة المعتمد عليها في جمع وتحليل المعلومات، أو أنها أداة مكملة لأدوات أخرى، مثل الاستبيان أو المقابلة أو الملاحظة.
3. التأكد من طبيعة أوعية المعلومات التي سيعتمد عليها الباحث، هل سيعتمد على الكتب؟ أو على بحوث ومقالات الدوريات؟ أو على التقارير؟ أو على براءة الاختراع؟ أو الوثائق الجارية والأرشيف الجاري؟ أو الوثائق التاريخية؟ فلكل مادة شكلها وطبيعتها في التعامل مع المعلومات التي يحتاجها الباحث منها.
4. الاستبيان: هو عبارة عن "عدد من الأسئلة المحددة، يُعرض، في شكل استمارة، على العينة المختارة من مجتمع الدراسة، ويطلب منهم الإجابة عنها كتابة". ويُعنى به كذلك بأنه، "وسيلة يقوم من خلالها الباحث بإعداد مجموعة من الأسئلة وتوجيهها للمستقصى منه لجمع إجاباته وتحليلها، بهدف: جمع الحقائق، استقصاء الآراء، استقصاء الدوافع". أو هو "مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يُحقق الهدف أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث في ضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه".

يشيع استخدام هذه الأداة في البحوث الاجتماعية حينما تكون البيانات المطلوبة لها علاقة بمشاعر الأفراد وسلوكهم ودوافعهم واتجاهاتهم إزاء موضوع مُعَيَّن، وكذلك بالنسبة للمواقف التي يصعب الحصول على بيانات عنها بطريقة الملاحظة الماضية أو المستقبلية. يتخذ الاستبيان عدداً من الأشكال، منها:

- (1-4) الاستبيان المباشر:** وهو الذي يُوزَّع باليد مباشرة من الباحث. وتتم تعبئة استمارته مباشرة من قبل المبحوثين. كما يتم توضيح أي استفسار أو لبس يُطرح من قبل أولئك المبحوثين. كما أن أسئلته يُستهدف منها الحصول على حقائق واضحة وصريحة.

(2-4) الاستبيان غير المباشر: يتضمّن هذا الاستبيان أسئلة يُمكن من خلال الإجابة عليها استنتاج البيانات المطلوبة. يتمّ هذا الاستبيان عن طريق وسائل الاتّصال التالية: البريد المرسل، الهاتف الصّحف والمجلات، الإذاعة والتلفزيون.

(3-4) الاستبيان المفتوح: تكون أسئلته غير مُحدّدة الإجابة، ويُسمح فيه للشّخص المستفتى بالإجابة الحرّة الكاملة (بلغته وأسلوبه الخاص) بدلاً من إجباره على اختيار إجابات مُحدّدة تحديداً قطعياً. أي أنه يُعطي الفرصة للمُجيب لكي يكشف عن دوافعه واتّجاهاته وأفكاره ومُعتقداته.

مثلاً: ما هي مُقترحاتك بشأن تطوير الخدمة في مكتبة الجامعة؟

(4-4) الاستبيان المقيد: وهو الذي يتضمّن إجابات مُحدّدة من المبحوث بنعم أو لا. ويُصاغ السّؤال عادة بأداة الاستفهام "هل".

(5-4) الاستبيان المحدود الإجابة: شكّل من أشكال الاستبيان يتضمّن إجابات مُحدّدة للأسئلة المطروحة، ويكون للمبحوث فيها حرّية الاختيار بين تلك الإجابات.

مثلاً: عدم توفر الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة كبيرة بدرجة متوسطة بدرجة قليلة

أو يكون الجواب بأحد الإجابات في مقياس ليكرت لدرجة الموافقة، إمّا الخماسي (أوافق بشدّة، أوافق مُحايد، غير موافق، غير موافق بشدّة) أو الثلاثي (أوافق، مُحايد، لا أوافق)

(6-4) الاستبيان المصور: يُقدّمه الباحث للمبحوثين في شكل رسوم بدلاً من العبارات المكتوبة. يُعتبر هذا النوع مُناسباً لجمع البيانات من الأطفال ومحدودي القراءة بوجه خاص.

◀ ميزات الاستبيان:

- الاستبيان يؤمّن تشجيع الإجابات الصّريحة والحرّة، خاصّة وأنه لا يحمل توقيع أو حتّى اسم الشخص المعني بالإجابة.

- تكون الأسئلة موحّدة ومُتشابهة لجميع أفراد عيّنة البحث.

- تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يُسهّل عمليّة تجميع المعلومات في مجاميع وتصنيفها في حقول وبالتالي تفسيرها والوصول إلى الاستنتاجات المطلوبة والمناسبة.

- يُمكن للأفراد المعنيين بالإجابة على الاستبيان أن يختاروا الوقت المناسب لتعبئته.

- الاستبيان يُسهّل على الباحث جمع معلومات كثيرة جداً، من أشخاص كثيرين، وفي وقت مُحدّد، مع إمكانيّة تغطية مساحات جغرافيّة مُتباعدة.

- الاستبيان غير مُكلف مادياً، من حيث تصميمه، وانجازه، وتوزيعه.

- الاستبيان يصلح للمبحوث التي تتطلّب الحصول على بيانات سرّية.

- يُمكن من خلاله جمع البيانات من المبحوثين بطريقة فردية أو جماعية.

◀ شروط الاستبيان:

- صياغة الأسئلة بلغة واضحة وأسلوب سهل، مع ضرورة ضمان تجاوبه مع أهداف البحث.
- تجنب الإطالة.
- ينبغي تجربته على مجموعة من الأفراد (العينة الاستطلاعية) قبل توزيعه بصورة نهائية.
- مراعاة الظرف المكاني والزمني عند توزيعه على المبحوثين.
- تجنب الأسئلة المخرجة، أو الأسئلة التي لا يحتاج إليها الباحث.
- يجب أن يتماشى الاستبيان مع قدرات ومدارك وثقافة المستجيب.
- يجب أن تتوفر في الاستبيان صفات الصدق والثبات والموضوعية.
- أن يتضمن ما يُشجّع على الرد.
- ترتيب الأسئلة ترتيباً منطقيّاً.
- ألا تتطلب الإجابة على الأسئلة اعتماداً كبيراً على الذاكرة أو إعطاء بيانات شديدة الخصوصية.
- التأكد من توفر البيانات لدى المستقصى منه.
- أن يتأكد من أن المستقصى له استعداد للإجابة على الاستبيان.
- تحديد التعاريف والمصطلحات المستخدمة في قائمة الأسئلة بحيث لا تترك شكاً أو لبساً في فهم معناها.
- ألا تكون الأسئلة إيحائية أو تدفعه إلى التحيز، وألا تكون الأسئلة من التي تعطي إجابات عامة غير محدّدة، وألا تكون مُركّبة.
- وضع مُقدمة موجزة تُعطي بعض المعلومات عن الهدف من البحث والغرض من جمع البيانات بطريقة تثير اهتمام المستقصى وتحثّه على التعاون.
- الاهتمام بالناحية المطبعية للاستمارة باختيار الورق المناسب والحجم المناسب للقائمة والعناية بطباعتها وخلوها من الأخطاء.
- يجب أن يكون الاستبيان ترجمة لأهداف البحث وتساؤلاته وفروضه.
- إعطاء مرونة كافية للإجابة، وكذلك في الخيارات المطروحة.
- تجنب الأسئلة التي تبدأ بالنفي، لأنها قد تُفهم على النقيض من مقصودها.
- أن يتمّ ترقيم أسئلة الاستبيان، وكذلك صفحات الاستبيان.
- أن يقيس كلّ سؤال فكرة واحدة.

◀ العوامل المحفّزة على ملأ الاستبيان:

- مراعاة الوقت المناسب عن توزيع الاستمارة على عينة الدراسة.
- عدم كتابة الاسم على استمارة الاستبيان.
- توضيح الأهداف الأساسية للمبحوثين عند إعداد الاستمارة.
- تحسيس المبحوثين بأهمية الاستبيان.

- عدم تحميل المبحوثين أية تكاليف برّيدية أو غيرها.

◀ مزايا الاستبيان:

- قلة التكاليف والتّنفقات اللاّزمة لجمع البيانات.
- توفير الوقت والجهد وعدد المساعدين اللاّزمين لعملية جمع البيانات.
- يُساعد الاستبيان في الحصول على بيانات قد يصعب الحصول عليها عبر وسائل أخرى.
- يتوفّر للاستبيان ظروف التقنين أكثر ممّا يتوفّر للوسائل الأخرى.
- يوفّر الاستبيان وقتاً للفرد للإجابة على الأسئلة مقارنة بالأدوات الأخرى.
- يُساعد في الحصول على بيانات حسّاسة وحرّجة.
- لا يحتاج إلى عددٍ كبير لجامعي البيانات.

◀ عيوب الاستبيان:

- كثرة الأسئلة تُسبّب الملل وعدم الإجابة. كما أن قلّةها قد لا يفي بالغرض المطلوب.
- يفتقر الباحث للاتّصال المباشر بأفراد العيّنة، وهذا يحرمه من ملاحظة ردود فعل الأفراد واستجاباتهم لأسئلة البحث.
- لا يمكن استخدامه إلّا في مُجتمع يُجيد أفرادُه القراءة والكتابة.
- يفتقد الاستبيان إلى المرونة (لا يمكن للباحث التأكّد من صدق إجابات الأفراد والتحقّق منها)، فإذا أخطأ المستجيب في فهم أو طريقة الإجابة على السّؤال فإنه لا يجد من يُصحّح له إجابته أو يُعدّل له طريقة الفهم، خاصّة في حالة الاستبيان البريدي.
- يحيز عيّنة الاستبيان لأنّ الاستجابة لا تُمثّل عيّنة عشوائية مُمثّلة، ولكنها مُنحيزة لمجموعة من النّاس يتميّزون بقدر مُعيّن من التعليم.
- تحتاج إلى جهدٍ وعناية في إعدادها وصياغتها.
- قد تكون الإجابات على جميع الأسئلة غير مُتكاملة، بسبب إهمال إجابة هذا السّؤال أو ذاك سهواً أو تعمّداً.
- قد يُعتبر الشّخص المعني بالإجابة على أسئلة الاستبيان، أن بعض الأسئلة غير جديرة بإعطائها قدراً من وقته، لأنّها معلومات متوفّرة من مصادر ميسّرة للبعض، أو أنّها أسئلة تافهة، أو ما شابه ذلك.

◀ كتابة أسئلة المقابلة أو الاستبيان: هناك ضوابط وقِيود يجب على الباحث اتّباعها في

كتابة أسئلة المقابلة أو الاستبيان، ومنها:

- تحديد الأهداف المطلوبة من عمل الاستبيان.
- ترجمة وتحويل الأهداف إلى مجموعة من الأسئلة والاستفسارات، وترتيبها بشكلٍ منطقي.
- تحكيم الاستبيان من قِبل لجنة مُحكّمين. ويُسمّى ذلك باختبار الصّدق للأداة.

- الاختبار التجريبي للاستبيان: وذلك عبر توزيعه على عددٍ مُحدّد من أفراد الدراسة بهدف التعرّف على الفقرات، أو المصطلحات المهمة، أو غير الواضحة.
- تحديد البيانات المطلوب جمعها، وهذا يتمّ عن طريق ترجمة أهداف البحث إلى أسئلة مُعيّنة.
- الاختصار والوضوح في الصياغة: لا يجب أن يكون أيّ سؤال أطول من سطر واحد. ويجب أن تكون هناك مُقدّمة للسؤال (فذلك يُمكن أن يؤثّر على إجابة المشارك).
- وجود مُتغيّر واحد في كلّ سؤال، وذلك حفاظاً على الدقّة.
- عادة ما يبدأ الاستبيان بالأسئلة العامّة أولاً قبل الدخول في التفاصيل والأسئلة المتعلّقة مباشرة بسؤال وفرضيّات البحث.
- عندما يبدأ الباحث في كتابة أسئلة الاستبيان أو المقابلة يجب أن يكون حريصاً على تقليص مصادر التأثير على إجابة المشاركين. لذا تُعتبر مرحلة كتابة الأسئلة من أكثر المراحل دقّة وصعوبة.
- ② **عملية تحليل البيانات:** تنتهي مرحلة جمع البيانات عادة بكمٍ كبيرٍ ومُتنوّعٍ من البيانات، تشمل نصوص المقابلات، والملاحظات الميدانيّة والتعليقات المبدئيّة عليها، بالإضافة إلى وثائق مُتنوّعة كثيرة تتعلّق بموضوع البحث.
- ويبدو لأوّل وهلة أن تحليل المواد المجمّعة وتفسيرها واستخراج معانيها أمرٌ شاق. وكثيراً ما يجد الباحث نفسه في حالة احباط أمام هذا الكمّ الهائل من البيانات، لكن مع الخبرة تُصبح الثروة المعلوماتيّة مصدراً للإبداع والتعمّق في التحليل.
- تتضمّن مرحلة تحليل البيانات، ترتيبها وتقسيمها إلى وحدات يُمكن التعامل معها وتركيبها بحثاً عن أنماط وأنساق لاكتشاف ما هو المهم وما يُمكن أن يُستفاد منه من تلك البيانات. وهناك ستّة خطوات لذلك، هي:
- كتابة/تفريغ المقابلات: من المهم جداً أن تكون المقابلات مكتوبة من أجل تسهيل عملية التحليل. وإذا كانت المقابلة مُسجّلة، فإنه يُمكن تفريغ وكتابة الأجزاء المهمّة المرتبطة مباشرة بالبحث فقط.
- تنظيم البيانات: في هذه المرحلة يكون للباحث كمّ كبير من البيانات، ما بين مُقابلة وملاحظة ووثائق وغير ذلك. كما أن لديه كما من الملحوظات الأوليّة التي سجّلها أثناء جمع المعلومات. هذه المعلومات تحتاج إلى تنظيم وترتيب يُساعد على الرّجوع لها بشكلٍ سريعٍ وعلى التعامل معها بشكلٍ يُسهّل تحليلها.
- وليس هناك نمط تنظيم واحد، بل يُمكن للباحث أن يُنظّم البيانات بالشكل الذي يراه مُناسباً فيُمكن تصنيفها حسب طريقة جمع المعلومات (الملاحظة أو المقابلة أو الوثائق)،

ويُمكن تصنيفها على حسب الأفراد الذين أُجري معهم البحث، أو غير ذلك ممّا يراه الباحث مُلائماً له وللأسلوب الذي سينتجه في التحليل.

ويُمكن أن يتمّ التنظيم بشكلٍ يدوي عن طريق وضعها في ملفّات، أو يمكن الاستفادة من البرامج الآلية في تصنيفها وفهرستها على الكمبيوتر.

- تصنيف البيانات: في القراءة الأولى للبيانات يبدأ الباحث في تسجيل نظام تصنيف يُساعده أثناء التحليل. وهذا النوع من التصنيف هو عبارة عن إعطاء عناوين للمعلومات التي تحتويها البيانات المجموعة.

فهذا التصنيف يكون عنواناً أو اسماً لتلك الجزئيات التي يرى الباحث أنها ذات معنى في بحثه. وتُعتبر أسئلة البحث عاملاً أساسياً في تحديد وتوجيه نظام التصنيف، إذ أن الباحث يُطوّر أسئلة البحث على ضوء المواضيع والعوامل المهمة لبحثه.

- تسجيل البيانات: بعد مرحلة التصنيف يجب على الباحث أن يُعيد قراءة البيانات وأن يُسجّل ملاحظاته بعد أن استقرّ في ذهنه هيكلٌ لهذا النظام التصنيفي، أي بعد أن أعطى عنواناً على ضوء الموضوع المُعالج لكثيرٍ من جزئيات البيانات التي لديه، وبدأت تظهر لديه نقاط تمثل معالم -وإن كانت غير واضحة تماماً- لمعانٍ في بداية التكوّن، لم تكن ظاهرة عند الجمع الأولي للمعلومات.

وتكون هذه الملاحظات على شكل أسئلة تؤدي إلى مزيدٍ من البحث سواء في المعلومات المتوقّرة أو للبحث عن معلومات إضافية، أو على شكل تسجيل علاقات بين الفئات التي وُضعت لكنها تحتاج إلى تحقّق.

وكلّما تكرّرت القراءة زاد احتمال اكتشاف شيءٍ جديد في البيانات، ولذا فإن الباحث يجب أن يُكثر من قراءة بياناته ولا يكتفي بقراءة أو قراءتين، فكلّما كثرت الأسئلة دون إجابات أو تعذّر بناء نظام تصنيفي جيّد، كان ذلك مؤشراً على نقص العيّنة والحاجة لمزيدٍ من البيانات.

- تحديد الأنساق والأنماط: فبعد أن يتمّ التصنيف المفتوح ويتمّ وضع الملاحظات عليه، تُعاد قراءة البيانات المصنّفة، لتصنيف الفئات مرّة أخرى على شكل أنماطٍ وأنساقٍ في مستوى تجريدي أعلى من التصنيف المفتوح الذي هو عبارة عن عناوين لجزئيات المعلومات. وهذا النوع من التصنيف يحتاج إلى تفكير أعمق وقراءة متأنّية لإيجاد علاقات وعمل مقارنات بين مجموعات البيانات بحيث يُحدّد الباحث ما الأنماط والأنساق التي تكوّنت من تصنيف البيانات، ويبدأ في ضمّ بعضها والمقارنة بين تلك الأنساق والأنماط.

- التحقّق من النّائج: يُمكن للباحث في نهاية مرحلة التحليل العودة إلى الدراسات السّابقة للتحقّق من نتائج دراسته. وعلى عكس أسلوب البحث الكميّ، يجب أن يكون التركيز على

الدراسات السابقة في هذه المرحلة وليس في بداية البحث (حيث يقوم البحث الكمي باختبار الفرضيات). والتحقق من هذه المرحلة ليس مثل التحقق في البحث الكمي، حيث يدخل الباحث بفرضيات يُريد أن يختبرها، فالفرضيات في البحث النوعي تخرج عادة من عملية التحليل وليس قبله. وعملية التحليل عملية مُتداخلة المراحل، وتستمر إلى آخر لحظة في كتابة تقرير البحث.

أخيراً ننوّه إلى أنه، ولإجراء تحليل البيانات واستخراج الدلائل والحقائق منها، فإنه يجب أن تكون المعلومات المجمّعة كاملة غير منقوصة، ومُترابطة، ومُنظّمة تنظيمياً يسهل تناولها بالتحليل العلمي.