تمهيد:

بعد أن يستعرض الباحث الاطار النظري والدراسات والأبحاث السابقة التي لها علاقة بالموضوع البحث، ويختار منهجية البحث المتضمنة مجتمع البحث الذي سيدرسه و يختار العينة المناسبة، يأتي دور تحديد مصادر جمع المعلومات ومن ثم اختيار أداة أو اكثر من أدوات جمع البيانا المعلومات المتمثلة بالاستبيان والمقابلة والملاحظة.

I. المسوحات والاستبيانات:

1.1 المسوحات:

1.1.1 مفهوم الدراسات المسحية: يعتبر أسلوب المسح من المناهج الرئيسة المستخدمة في إعداد البحوث الوصفية . وتتم الدراسات المسحية من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المبحوثة كما هي في الواقع، من أجل التعرف على طبيعة وواقع هذه الظاهرة ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها، من أجل التوصل إلى تصور قد يقود إلى إحداث تغيير جزئي أو جذري على الظاهرة .والدراسات المسحية ليست قاصرة على جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة موضع البحث، بل يتعدى ذلك إلى التوصل إلى مبادىء وقوانين عامة في المعرفة.

وتستخدم البحوث الوصفية في دراسة الظواهر الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والإدارية وغيرها من الظواهر. والمسح قد يكون شاملا من خلال إجراء الدراسة على كافة مفردات المجتمع، وقد يكون مسحا جزئيا من خلال دراسة على عينة مختارة وممثلة لمجتمع الدراسة.

2.1.1 أنواع الدراسات المسحية:

تنقسم الدراسات المسحية إلى عدة أنواع منها: المسح الاجتماعي، تحليل العمل، و تحليل المضمون.

أ. **المسح الاجتماعي** Enquête sociale: يعتبر **ويلز Wells** من أوائل من عرفوا المسح الاجتماعي، حيث يقول" المسح هو دراسة تستهدف اكتشاف الحقائق التي تتصل أساسا بحالة الفقر التي تعيشها الطبقة العاملة وبطبيعة المجتمع والمشكلات التي يعاني منها".

و يرى **هويتني " withney** "أن المسح الاجتماعي هو" محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو بيئة معينة، وهو ينصب على الموقف الحاضر وليس على اللحظة الحاضرة، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميقها وذلك للاستفادة منها في المستقبل وخاصة في الأغراض العملية ."وتتفق تعريفات المسح الاجتماعية فيما بينها على السمات التالية:

- الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين.
- ينصب على الوقت الحاضر حيث أنه يتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليست ماضية.

- يتعلق بالجانب العملي ويحاول الكشف عن الأوضاع القائمة لمحاولة النهوض بها، و وضع خطة أو برنامج للإصلاح الاجتماعي.

كما تتنوع موضوعات المسوح الاجتماعية بحيث أصبحت تشتمل على معظم الظواهر الاجتماعية . ومن هذه الموضوعات ما يلي:

- **تتناول مشكلات اجتماعية معينة فرضت نفسها نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية**، مثل بحوث الفقر و البطالة والجريمة وأوضاع الأسرة....الخ.
- **المسوح الديموجرافية** :وتهتم بدراسات السكان بمختلف مجالاتها ولعل أهمها الهجرة والخصوبة وتنظيم الأسرة والخصائص المختلفة للسكان.
- **مسوح تركز على خصائص المجتمعات المحلية المختلفة**، سواء كانت هذه المجتمعات ريفية أو حضرية، أو أقل حجما كدراسة حي من مدينة وذلك لهدف تقديم صورة جديدة شاملة عن خصائص البناء الاجتماعي والاقتصادي والمهني والعمراني لهذه المجتمعات.
- **بحوث الإسكان والتخطيط الإقليمي**، وتسعى إلى دراسة طبيعة المسكن وظروف الإقامة في منطقة معينة، بهدف إعادة تخطيط هذه المنطقة من الناحية العمرانية.
- **مسوح الرأي العام والاتجاهات السياسية**، إذ يستهدف المسح في هذه الحالة استطلاع الرأي حول قضية معينة أو موضوع ما ذات طابع هام في المجتمع .ولقد اتجهت هذه المسوح اتجاهين اتجاه ذات طابع اقتصادي وتمثل مسوح السوق، اتجاه سياسي ويهدف إلى قياس الرأي العام حول قضايا سياسية مهمة، مثل قياس شعبية الرئيس، الموقف من السياسات الحكومية المتبعة تجاه بعض القضايا المحلية والعالمية، والسلوك الانتخابي والتصويت .ولقد اتسع نطاق هذه البحوث بحيث توجد الآن في عدد من الأقطار معاهد خاصة لدراسة الرأي العام وتقدير اتجاهاته.
- **مسوح النظم الاجتماعية**، مثل دراسات الأسرة والتعليم والصحة والترويح ووقت الفراغ.
- **مسوح العلاقات الصناعية والروح المعنوية** والتي تهدف إلى قياس معنويات العمال وعلاقاتها بالإنتاجية.

وهناك متطلبات للقيام بالمسوح الاجتماعية، منها تحديد الأسئلة وعدم غموضها، وبعدها عن التحيز، والموضوعية، والتوضيح الدقيق لمحتوى الأسئلة، واختيار العينة الممثلة عند توزيعها.

ب. **تحليل العمل Analyse de travvail**: يعتبر هذا التحليل جزء من مساق مادة إدارة الأفراد أو تسيير الموارد البشرية . ويقوم الباحث بتحليل العمل من خلال التعرف على الواجبات والمسئوليات المرتبطة بعمل معين. ويساعد تحليل العمل في التعرف على خصائص العامل الذي يجب أن يشغل الوظيفة وخبراته، والأجر الواجب دفعه، وعلاقة الوظيفة بالوظائف الأخرى.

ج. **تحليل المضمون** Analyse de contenu: إنّ تحليل المضمون هو اتصال غير مباشر بالأفراد من خلال الاكتفاء بالرجوع إلى الوثائق والسجلات والمقابلات التلفزيونية والصحفية المرتبطة بموضوع الدراسة . فالباحث بعد اختيار الوثائق والسجلات المناسبة يقوم بتحليلها مستندا إلى البيانات الصريحة الواضحة المذكورة فيها. ويستند هذا الأسلوب إلى القناعة التي تقول بأنّ اتجاهات الجماعات والأفراد تظهر بوضوح في كتاباتها وآدابها ومقابلاتها الصحفية وفنونها .ويتعيّن على الباحث التأكد من صدق تمثيل الوثيقة أو السجلات المستخدمة في التحليل، سواءا كان من حيث أهميتها أو أصالتها أو موضوعيتها.

2.1 الاستبيان (الاستقصاء) Questionnaire:

1.2.1 تعريف الاستبيان:

الاستبيان أو الاستقصاء هو استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة تدور حول موضوع معين يتم وضعها وفق إطار علمي محدد وتقدم إلى المستهدفين بها ليدونوا فيها إجاباتهم بأنفسهم.

ويكون الاستبيان على هيئة ورقة أو استمارة مدون بها أسئلة محددة، و يطلب من الشخص الموجهة إليه أن يجيب بـ (نعم) أو (لا) أو يشير إلى العبارة أو الاجابة المدونة بأنها (صحيحة) أو (خاطئة)، أو يضع دائرة أو خطاً أمام الاجابة التي يراها مناسبة، أو يطلب منه كتابة عبارة في الفراغ الأبيض أو السطر الخالي.

2.2.1 أنواع الاستبيان:

هناك أنواع مختلفة من الاستبيانات بحسب طبيعة الأسئلة والأجوبة حيث نجد منها:

- **الاستبيان الحر أو المفتوح:** وهو الذي يترك للموجه إليهم حرية الاجابة على الأسئلة المطروحة بطريقتهم ووفقا لقناعتهم وبأسلوبهم، دون إجبار على الاختيار بين إجابات محددة. و لما كان هذا النوع من الاستبيان يحتاج إلى جهد ووقت من جانب الموجه إليه، فكثيرا ما لا يهتم هذا الأخير بالاسبيان ولا يعيده إلى صاحبه.

مثال عن استبيان مفتوح: فيما تتمثل أسباب انتشار البنوك الاسلامية في العالم؟

ويستخدم هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون للباحث معلومات كافية عن موضوع البحث ويحتاج إلى معلومات مفصلة حول المشكلة المراد بحثها. أما من مميزات هذا النوع من الاستبيان فإنه لا يقيد المستجيب باجابات محددة، ويعطيه المجال لكتابة ما يريد على ضوء السؤال المحدد

- **الاستبيان المقيد أو المغلق:** وهو الذي يكون مزودا بإجابات محددة أمام الأسئلة مثل: (نعم) أو (لا)، (موافق) أو (غير موافق)، وقد تتعدد الاجابات مثل: ممتاز، جيد جدا، جيد، مقبول، رديئ.... ولا يكون أمام المطلوب منه إبداء الرأي إلا اختيار الاجابة الأنسب من وجهة نظره، وهذا النوع هو الأكثر قبولا لدى الجمهور.

مثال عن استبيان مغلق:

الرقم	العبارة	محايد	لا أوافق	أوافق
1	تتوافق المنتجات المالية الإسلامية مع أحكام الشريعة الإسلامية .			
2	يسعى البنك الذي تتعامل معه لتوفير جميع المنتجات المالية الإسلامية التي توفرها البنوك الإسلامية الأخرى.			
3	يقدم البنك الذي تتعامل معه منتجات مالية إسلامية بأسعار تنافسية و جودة عالية.			

و من **مميزات** هذا الاستبيان: سهولة و بساطة الإجابة عن اسئلته. وسهولة تفريغ المعلومات، اذ لا تتطلب وقت طويل من المستجيب او المبحوث للإجابة عن فقراتها. كما أنه لا تحتاج الى جهد كبير من الإجابة.

ومن **عيوبه:** ربما يجيب المستجيب على أسئلة الاستبيان بطريقة عشوائية. وكذا صعوبة التحقق من صدق إجابات المستجيبين.

- **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 يترك فيها للموجه إليه أن يكتب ما يشاء من معلومات لم يسأل عنها معد الاستبيان.

مثال عن استبيان مختلط:

رقم	الاسئلة والاستفسارات	الاجابات				
01	ما هي أسماء العلامات التجارية التي ترغب في اقتنائها من سيارات الشركة	أكتب ثلاثة أسماء فقط بالترتيب: .1 .2 .3				
		سيء جدا	سيء	عادي	جيد	جيد جدا
02	ما رأيك في لون السيارة قيد التخفيض؟					
03	ماذا عن التقنيات المستحدثة في السيارة؟					
04	ما رأيك في سعرها بعد التخفيض؟					
05	هل ترى أي أمر ايجابي في السيارة؟	أكتب إجابتك بوضوح:				
07	هل هناك أمر آخر ترغب أن نوفره أو نطوره في السيارة؟	أكتب إجابتك بوضوح:				

3.2.1 شروط الاستبيان:

ينبغي للباحث إذا أراد الاستفادة من تقنية الاستبيان أن يلتزم عند إعداده بالشروط التالية:

- تجنب وضع الاسئلة الشخصية وخاصة الاسم واللقب، كما ينبغي تجنب طلب معلومات قد يظن المستجيب انها تعني التدخل في خصوصياته وتهدف إلى الاطلاع على ما لا يرغب في الافصاح عنه؛
- يجب أن تكون الاسئلة موجهة للحصول على حقائق معينة وليس على عموميات، وألا تثير لدى الموجهة إليه ردود فعل غير عادية تدفع به إلى إعطاء معلومات غير صادقة وغير موضوعية، او تجعله يمتنع عن الاجابة.
- أن يكون موضوع الاستبيان محددا وواضحا قدر الامكان؛
- تحديد نوع الاستبيان، هل ترغب أن يكون الاستبيان مفتوحا أو مغلقا أو يشمل الاثنين.
- أن تكون أسئلة الاستبيان واضحة غير مبهمة وبعيدة عن التعقيد اللفظي، ومتناسبة مع المستوى التعليمي والثقافي لأفراد العينة؛
- يجب أن يحدد في ورقة الاستبيان طريقة الاجابة على الأسئلة بإرفاق تعليمات عن كيفية الاجابة في هامش ورقة الاستبيان، او في الصفحة الأخيرة من صفحات الاستبيان، كما يجب ان يحدد الوقت الذي ينبغي فيه الانتهاء من الاجابة على الاستبيان ورده وإرساله إلى صاحبه.
- يجب أن يوجه الاستبيان إلى الأفراد أو الجهات ذات الاهتمام بموضوعه حتى تأتي الاجابات منتجة وخادمة لموضوع البحث؛
- أن يتم توزيعه في الأوقات الملائمة، فمثلا قد لا يكون ملائما توزيعه خلال أوقات العمل،
- يجب إلغاء الأسئلة الموجهة أو الايحائية (والسؤال الموجه هو الذي يقترح في طياته الاجابة) مثال ذلك هل تفكر جيدا قبل اتخاذ القرار؟ الاجابة طبعا: نعم؛
- يجب إلغاء الأسئلة التي تحتوي أكثر من عنصر فمثلا نسأل: ما هي الكتب التي قرأتها في الاقتصاد؟ وما هو أحسن كتاب في نظرك ؟ (هذا السؤال في الواقع سؤالان)؛
- يجب أن يشمل السؤال إجابات متعددة (نعم، لا ، لا أعلم).
- يجب ترتيب الأسئلة ترتيبا سيكولوجيا بحيث يسهل على الموجه إليه الاجابة (البدء بالسؤال السهل جدا والذي يثير الاهتمام، وترتيب الاسئلة السهلة فالأقل صعوبة فالصعبة، و ترتيب الاسئلة بحيث تحتوي تدفقا مستمرا من الأفكار طول فترة الاستبيان).
- ينبغي استخدام الاستبيان بشكل مختصر قدر الإمكان حتى لا يأخذ من وقت المستجيب اذا كانت لديه أعمال ومسؤوليات عديدة.

– توضيح بعض المصطلحات والعبارات الغامضة في الاستبيان بشكل مختصر و يفضل أن يكون في مقدمة الاستبيان و فيها إرشادات واضحة للمستجيبين.

4.2.1 الرسالة المصاحبة للاستبانة:

لابد للباحث أن يزود المجيب برسالة موجهة إليه مرفقة مع الاستبانة تأتي بعد غلاف الاستبانة، يوضح فيها مشكلة الدراسة باختصار والهدف من بحثها ومدى أهمية مشاركة المجيب في تحقيق الهدف المنشود.

5.2.1 تحكيم الاستبانة:

للتأكد من شمولية بنود الاستبانة الرئيسية والفرعية وما يتصل بوضوح مفرداتها ومصطلحاتها تعرض على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة المنهجية والعلمية التخصصية لإبداء ملحوظاتهم وما يقترحونه من آراء أو تعديلات، أو إضافات، أو حذف... ويسمى هذا (بالاستبيان في صورته المعدلة الأولية).

بعد إجراء التعديلات التي اقترحها المحكمون يكتب الاستبيان ويسمى هذا (بالاستبيان في صورته المعدلة)، ثم بعد إعداد الاستبانة في صورتها النهائية وإجراء التعديلات التي أشار إليها المحكمون يجرب الاستبيان على عينة تجريبية ممثلة من نفس المجتمع الأصلي الذي سيختار منه عناصر للتطبيق، وذلك لتحديد ثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لها.

6.2.1 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 الاجابات والتأكد من صحتها وجديتها، فقد تكون الاجابات غير صادقة ولا تعبر عن الحقيقة لخشية المجيب مثلا من أن تستخدم المعلومات الواردة في الاجابة في الكشف عن أمور لا يرغب هو في الافصاح عنها. كما أن بعض من يرد على الاستبيان قد يكون غير مبال 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 الاجابات في مجموعات، وتبويبها في شكل جداول إحصائية او رسوم بيانية، بنحو يسهل دراستها وتحليلها والمقارنة بينها، واستخلاص النتائج التي ترشد إليها، والتي تخدم موضوع البحث وتساعد الباحث في تكوين وجهة نظر حوله.

II. المقابلة Interview/Entretien

1.2 تعريف المقابلة:

المقابلة هي بمثابة "حديث أو حوار مع شخص أو مجموعة أشخاص، يرمي الباحث من وراءه الحصول على معلومات بهدف التوصل إلى حل مشكل، أو فحص فرضية، أو تحقيق هدف معين، حيث تعتبر المقابلة

استبيانا شفويا، حيث يقوم الباحث بإجراء مقابلة شخصية لمن يريد الحصول منهم على معلومات تتعلق بموضوع بحثه، حيث يوجه إليهم مباشرة الأسئلة أو الاستفسارات التي يراها اكثر تحقيقا للغرض من المقابلة.

وبالتالي؛ تمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة الإيضاحات التي يطلب الإجابة عنه و التعقيب عليها وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث، وتكون أسئلة المقابلة إما نوع من **الأسئلة المفتوحة** مثل : ما هو رأيك في أسباب انخفاض مستوى الأداء لبعض العاملين في المنشاة ؟ ، إما النوع الثاني من أسئلة المقابلة فهي **الأسئلة المغلقة** فتكون الإجابة عنها (بنعم أو لا) و (كثيرا أو قليلا أو احيانا) مثال على ذلك : هل تهتم بتحقيق النجاح بتفوق في دراستك كل عام؟

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 مسبقان ويترك الباحث نوع الأسئلة وعددها لظروف المقابلة والوقت المتاح. وهي أكثر ملائمة إذ قد يملي الموقف على الباحث توجه أسئلة لم يكن ذهنه قد فطن إليها من قبل، كما قد تكون أمامه فرصة لتعديل وتحويل صيغة الأسئلة بما يتناسب مع شخصية من يقابله وظروفه.

وسواء كانت المقابلة مقيدة أو حرة، فإنه لكي تؤتي ثمارها وتفيد في تحصيل البيانات المعلومات المرغوبة لابد أن يكون الباحث على قدر من اللباقة والذكاء والحضور، قادرا 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، سواء تم التسجيل كتابة، أو آليا باستخدام أحد أجهزة التسجيل الصوتي.

2.2 أنواع المقابلة:

يمكن تقسيم المقابلة من حيث طريقة اجراءها وتنفيذها إلى ما يأتي:

أ. **المقابلة الشخصية** : تعد من أكثر الوسائل الفعالة في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية للبحث العلمي، كما أن الباحث يجلس وجها لوجه مع الشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث.

ب. **المقابلة التلفونية** : ويتم اجراءها عن طريق الاصال التلفوني وهي أما أن تكون مكملة للمقابلة الشخصية أي استكمالا لبعض المعلومات التي كان قد حصل عليها الباحث، او أن يتم اجراءها عن طريق الاصال التلفوني للأشخاص المبحوثين لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث.

ج. **المقابلة بواسطة الحاسوب** :فبعد أن انتشرت نظم الاتصالات وثورة المعلومات أصبح بإمكان الباحث محاورة المبحوثين عن طريق البريد الالكتروني أو تسجيلات الفيديو عن بعد.

3.2 تقييم المقابلة:

أ. **مزايا المقابلة:** تتميز المقابلة كأداة لجمع البيانات بالمزايا التالية:

- هي أفضل طريقة لجمع المعلومات في حالة اتصفت العينة البحثية بالأمية أو ضعف قدرات القراءة؛
- تساعد المقابلة الباحث على جمع المعلومات من العينة بشكل سريع وتفادي تأثر العينة بآراء زملائهم؛
- تساعد المقابلة الباحث على جمع معلومات لا يمكن جمعها إلا عن طريق المقابلة مثل الإيماءات والحركات الجسدية ونظرات العيون وهي معلومات لا يمكن جمعها عن طريق الاستبانة المكتوبة مثلاً؛
- تساعد المقابلة الباحث على التعمق في فهم الظاهرة التي يتم دراستها وذلك عن طريق جمع المعلومات من العينة بشكل مباشر.
- يمكن للباحث وعن طريق المقابلة استخدام أسلوب التدرج في الأسئلة بحيث يقدم أسئلة عن غيرها للكشف عن ظاهرة معينة وذلك لأنه وعلى عكس الاستبيان فإن العينة لا تطلع على كافة الأسئلة دفعة واحدة.

ب. **عيوب المقابلة:** ورغم أهمية المقابلة كأداة لجمع المعلومات في مختلف مجالات البحث العلمي، إلا أنه قد يشوبها بعض العيوب منها:

- قد يفضل العديد من الأفراد أن يبدي رأيه بحرية بصورة كتابية ولا يفضل البعض المقابلات الشخصية وذلك لتجنب الحرج وما شابه
- أن من تجري معه المقابلة قد يفاجأ بسؤال أو عدة أسئلة لم يكن يفكر بها، وهنا قد يضطر إلى إعطاء إجابات غير دقيقة، كما قد يتعمد إعطاء اجوبة مقتضبة غير منتجة إن شعر أنه في موقف استجواب.
- تحتاج المقابلة إلى جهد كبير، وقد تستغرق وقتا طويلا في الوصول إلى هدفها إن لم يكن الباحث مجيدا لفن المقابلة، ولم تتوفر له مهارة التحاور مع غيره.

III. الملاحظة:

1.3 تعريف الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها " توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها للوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر.

فالملاحظة العلمية هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات أولا بأول بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص ذلك السلوك أو تلك الظاهرة، حيث يجب أن تكون الملاحظة

العلمية منظمة ودقيقة وشاملة وهادفة وموضوعية، فهي طريقة وأسلوب لجمع الحقائق والبيانات حول الظواهر المدروسة. وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات.

2.3 خطوات إجراء الملاحظة:

تنطلق الملاحظة العلمية من خطة معينة، لذا يفترض أن يراعي الباحث الخطوات الأساسية التالية:

- تحديد مشكلة البحث والأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها وذلك حتى يتمكن من تحديد أنماط ملاحظاته كافة؛
- تحديد وحدة الملاحظة أي الأشخاص المعنيين بالملاحظة (فرد، جماعة، مؤسسة،...)، كما يجب على الباحث تحديد حجم العينة التي سيجري ملاحظته عليها والأمد الذي تتطلبه هذه الملاحظة، رابطا ذلك بجدول مراحل البحث المزمع تنفيذه؛
- تحديد أنواع الملاحظات المنوي استخدامها حسب مقتضيات سير الدراسة على المستوى المنهجي؛
- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للملاحظة بحيث يتناسب مع الوقت المخصص للباحث؛
- ترتيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة ؛
- تحديد النشاطات المعنية بالملاحظة (ما يتطلب معرفته من الملاحظة)؛
- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.

3.3 أنواع الملاحظة:

هناك عدة تصنيفات للملاحظة وذلك حسب ما يلي:

1.3.3 من حيث التنظيم نجد:

أ. **الملاحظة البسيطة** : وهي الملاحظة التي تتضمن صورا مبسطة من المشاهد الملاحظة للظواهر، كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون اخضاعها لضوابط علمية ودون استخدام الأدوات الميكانيكية كالمسجلات والكاميرات، حيث أن هذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية التي تهدف إلى جمع المعلومات والبيانات الأولية عن الظاهر والأحداث تمهيدا لدراستها دراسة متعمقة ومنظمة في المستقبل. ومن عيوب الملاحظة البسيطة أنها لا تمكن الباحث من الإلمام بجوانب الموضوع إلماما تاما.

ب. **الملاحظة المنظمة:** وتسمى بالملاحظة العلمية أو الملاحظة المخططة وتخضع لدرجة عالية من الضبط العلمي ومهمتها الربط بين الوقائع، يتم فيها تحديد الزمان والمكان، و يستعان بالوسائل الميكانيكية لتنفيذها كمسجلات الصوت التصوير وغير ذلك بهدف جمع المعلومات والبيانات المشكلة أو الظاهرة موضع البحث. **فالملاحظة المنظمة** عبارة عن ملاحظة متأنية وهادفة وموجهة ودقيقة، وتتعلق بالموضوع بشكل مباشر، ويمكن الوثوق بها، إذ يجب على الباحث أن يعد خطة مناسبة حتى يستطيع استخراج النتائج الصحيحة، لذلك فقد يستخدم الأجهزة العلمية، ووسائل التصوير والسمع، ويجب على الملاحظ أن لا

يعتمد على الذاكرة، بل عليه تسجيل كل ما يشاهده بشكل مباشر لكي لا ينسى شيئا من المعلومات، كما يجب أن يكون لدى الباحث خلفية واسعة عن الموضوع الذي يلاحظه لكي يستطيع فهم سلوك الأفراد.

2.3.3 من حيث القائمين بالملاحظة فنجد:

أ. **الملاحظة بالمشاركة** : وفي هذا النوع من الملاحظة يكون الملاحظ مشاركا بشكل فعلي أو جزئي في الموقف الذي يلاحظه.

ب. **الملاحظة بدون المشاركة** : وفيها يكتفي الباحث العلمي فقط بملاحظة العينة، وتسجيل الملاحظات، وعدم المشاركة في النشاط.

4.3 مميزات الملاحظة وعيوبها:

أ. **مميزات الملاحظة:**

تتميز الملاحظة بما يلي:

- تعد الوسيلة الأكثر مناسبة لدراسة بعض الظواهر السلوكية والاقتصادية كدراسة سلوك العمال، أو في دراسة الوثائق والسجلات وتحليل المضمون؛
- درجة الثقة في المعلومات الناتجة عن الملاحظة أكبر منها في بقية أدوات البحث، وذلك بسبب أن المعلومة تستنتج من سلوك طبيعي غير متكلف، بينما في بقية الأدوات قد يدلي المجيب بالمعلومة لمجرد إرضاء الباحث أو يدلي بجزء منها؛
- كمية المعلومات التي تنتج عن الملاحظة أكثر منها في بقية أدوات البحث، فالباحث يلاحظ السلوك بأنماط مختلفة، بينما في بقية الأدوات فالمجيب يدلي بالمعلومة التي يريدها الباحث فقط؛
- الملاحظة تعتمد على الباحث –غالبا– في تنفيذها، مما يضمن له الحصول على المعلومات التي يريدها، وهذا لا يتأتى بهذه الصورة في بقية الأدوات.
- تتمتع بقدر عالٍ من الفعالية في التعرف على أبعاد الظروف الحياتية لأفراد عينة الدراسة، وسلوكياتهم.
- حيادية المعلومات التي توفرها، فهي قائمة على رصد السلوكيات التلقائية بعيدًا عن التصنع والتكلف.
- فورية توفيرها للبيانات، نظرًا إلى أنها قائمة على تدوين البيانات فور حدوثها.
- توفر بيانات ومعلومات من أفراد عينة الدراسة الغير قادرين عن التعبير عن أنفسهم، أو الغير ممكن الحصول على معلومات منهم، كالأطفال أو المدمنين أو المجرمين.

ب. **عيوب الملاحظة:**

بالرغم من وجود مجموعة من المميزات التي تتسم بها الملاحظة كأداة لجمع البيانات إلا أن بعض العيوب يجب أن التطرق اليها وهي:

- تستخدم فقط في الدراسات التي تقوم على بيانات ومعلومات معاصرة، حيث من غير الممكن ملاحظة أحداث مرت بالفعل.
- العيوب التي تطال أدوات الملاحظة تؤثر بالضرورة على دقة النتائج ولن يكون بالتالي للملاحظة فائدة ترجى.
- عند عدم تسجيل الملاحظات فور حدوثها يفقد الباحث إحدى حلقات بحثه لكون المعطيات ناقصة، فلا يتمكن من رسم رؤية شاملة لموضوعه.
- عندما لا يكون الباحث خبير في استعمال أدواته ومعداته فلن يصل إلى النتائج المرجوة ولن يحقق الأهداف المسطرة.
- بعض الأمور لا يمكن للملاحظة التوصل إليها، كحياة الأسرة الخاصة، حيث لا يمكن للباحث التطفل على الحياة الأسرية لعدد من الأفراد كمراقب، أو الاندماج بينهم كأحد أفراد العائلة.
- احتمالية عدم اتصاف المعلومات التي توفرها بالمصداقية، حيث قد يعدل أفراد عينة الدراسة من سلوكياتهم حال اكتشافهم أنهم تحت المراقبة.
- تتطلب الملاحظة وقتًا وجهدًا كبيرين من الباحث، الأمر الذي قد لا يكون متاحًا له خلال دراسته العلمية، التي في الغالب ما تكون محدودة بفترة زمنية.
- قائمة على تقديرات الباحث الشخصية، وقدرته على ملاحظة الأمور، وبطبيعة الحال لا يحكم كافة البشر على الأمور من ذات وجهة النظر.
- قد تتوافر عوامل طارئة على الظاهرة في الفترة التي يلاحظها فيها الباحث، والتي من شأنها التغيير في طبيعة الظاهرة.
- في حال حاجة الباحث إلى المساعدة من قبل ملاحظين، فإنه من الواجب عليه تدريبهم بشكل جاد وفعال، لضمان جودة البيانات التي يوفرونها له.