وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر

كلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير

مطبوعة دروس

محاضرات في مقياس منهجية البحث العلمي

موجهة إلى طلبة السنة أولى ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية

إعـــداد: د. حســيني إســـحاق

السنة الجامعية

2022-2021

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
مقدمة	1
الفصل الأول: مقدمة عن البحث العلمي	3
1. **تعريف البحث**	3
2. البحث في إدارة الأعمال	4
3. أنواع البحوث	6
4. الفرق بين المنهج و المنهجية	9
5. خصائص البحث العلمي	9
6. خطوات البحث العلمي	13
7. أسئلة للمناقشة	18
الفصل الثاني: إشكالية البحث	19
1. **تعريف الإشكالية**	19
2. تحديد الإشكالية	20
3. خطوات تحديد الإشكالية	21
4. خصائص الإشكالية الجيدة	24
5. مصادر الإشكالية	25
6. أسئلة للمناقشة	27
الفصل الثالث: مراجعة الأدبيات	28
1. **تعريف مراجعة الأدبيات**	28
2. أهمية مراجعة الأدبيات	28
3. خطوات مراجعة الأدبيات	30
4. أنواع مراجعة الأدبيات	33
5. مصادر الأدبيات	33
6. أسئلة للمناقشة	35
الفصل الرابع : الإطار النظري	36
1. اهمية الإطار النظري	36
2. مكونات الإطار النظري	37
3. المتغيرات	38

4. أنواع المتغيرات	38
5. أسئلة للمناقشة	42
الفصل الخامس : الفرضيات	43
1. تعريف الفرضيات	43
2. خصائص الفرضيات الجيدة	44
3. أنواع الفرضيات	45
4. خطوات إختبار الفرضيات	51
5. أسئلة للمناقشة	53
الفصل السادس: تصميم البحث	55
1. مفهوم تصميم البحث	55
2. أنواع البحوث	56
3. أنواع البحوث على أساس الغرض	60
4. تدخل الباحث	63
5. تخطيط ميدان الدراسة	65
6. وحدة التحليل	66
7. المدى الزمني للبحث	68
8. أسئلة للمناقشة	70
الفصل السابع: إستراتيجيات البحث	71
1. التصميم التجريبي Experiment	71
2. التصميم المسحي Servey	74
3. دراسة الحالة Case Study	74
4. البحث الوثائقي Documentary	75
5. الدراسات الإثنوغرافية Ethnography	76
6. النظرية الجذرية Grounded Theory	77
7. البحوث العملية Action research	78
8. أسئلة للمناقشة	79
الفصل الثامن: جمع البيانات	80
1. القياس	80
2. البيانات الأولية	82
3. البيانات الثانوية	82

4. الملاحظة	
5. المقابلة	92
6. الإستبيان	98
7. أسئلة للمناقشة	104
المراجع	105

مقدمة

يمثل البحث العلمي الركيزة الأساسية لتطور العلوم في كل المجلات، فالبحث العلمي يسمح بتفسير الظواهر الجديدة و تحديد سبل الإستفادة من مزاياها و تفادي سلبياتها، كما يسمح البحث العلمي بتطوير النظريات و المعارف الحالية من خلال نقدها و سد الثغرات التي تعتريها. و بالنظرا لأهمية البحث العلمي نجد البحث العلمي يطبق في كل التخصصات و المجلات مهما إختلفت طبيعتها و توجهاتها، مثل العلوم الطبية و الفزيائية و الطبيعية و الرياضيات و التاريخ و العلوم الإجتماعية ....إلخ.

من جهة تبرز أهمية البحث العلمي من خلال الإهتمام المتزايد به في وسط المؤسسات، فالمدراء و متخذي القرار يعتمدون بصورة كبيرة على نتائج البحث العلمي لإتخاذ مختلف القرارت الإستراتيجية الخاصة بتطوير مؤسساتهم، كما تتجه المؤسسات، مثل المؤسسات الحوكومية و المنظمات الدولية غير الحكومية و الشركات الكبيرة، إلى تطوير وظيفة البحث العلمي من خلال خلق وحدات للبحث العلمي تسمى وحدة البحث و التطوير داخل المؤسسة أو من خلال التعاقد مع مراكز بحث مرموقة لتوفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار.

بدورها عرفت البحوث في العلوم الإجتماعية عموما و العلوم الإدارية خصوصا تطورا ملحوظا، فظهرت العديد من إستراتيجيات البحث التي تعالج إشكاليات مختلفة تواجهها المؤسسات في الوقت الحالي، كما تطوير العديد من الطرق جمع البيانات بمختلف أنواعها وكذا نماذج تحليل البيانات مثل النماذج الإحصائية و الرياضية و البرامج الإحصائية.

و في خضم كل هذه التحولات التي يشهدها مجال البحث العلمي يتوجب على طالب العلم والباحث في مجال العلوم الإدارية و إدارة الأعمال التحكم في عملية البحث العلمي لتطوير كفاءته العلمية و إكتساب المهارات الضرورية لإقتحام مجال العمل.

بناء على ماسبق تقدم هذه المطبوعة محاضرات في منهجية البحث العلمي لطلبة السنة أولى ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، بهدف إكساب الطالب المعارف و المهارات اللازمة لعملية البحث العلمي. و قد تم الحرص على أن تغطي هذه المحاضرات المفاهيم الأساسية و التطبيقية لعملية البحث العلمي، و عرضها بطريقة بسيطة وواضحة بعيدا كل البعد عن

الخوض في التعاريف الفلسيفية للمصطلحات، كما تم مراعاة التسلسل في المحاضرات و تدعيمها بأمثلة تطبيقية و أسئلة للمناقشة لمساعدة الطالب على الإستيعاب و الفهم.

لقد تم تحديد المحاضرات و ترتيبها و فق المراحل الأساسية للبحث العلمي في العلوم الإدارية وفق التقسيم الأتي:

- الفصل الأول: يتناول مقدمة عن البحث العلمي تتضمن التعاريف الأساسية للبحث العلمي و أنواعه و خائص البحث الجيد.
- الفصل الثاني: يتناول مرحلة تحديد إشكالية البحث و تحديد مصادر الإشكالية و الخطوات الأساسية لتحديد الإشكالية بدقة.
- الفصل الثالث: يتناول مرحلة مراجعة الأدبيات و أنواع الأدبيات و الخطوات المتبعة في الدراسات للمراجعة النقدية للأدبيات.
- الفصل الرابع: يعالج مرحلة تطوير الإطار النظري و مكونات الإطار النظري و تحديد المتغيرات و أنواعها.
- الفصل الخامس : يوضح مرحلة تطوير الفرضيات و تعريف الفرضية و انواعها و مجال تطبيق كل نوع.
- الفصل السادس: يتناول مرحلة تصميم البحث من حيث تحديد نوع الدراسة و الغرض منها و تحديد مستوى تدخل الباحث و تخطيط ميدان الدراسة و تحديد وحدة التحليل و المدى الزمني للدراسة.
- الفصل السابع: يعالج مختلف إستراتيجيات البحث و إبراز خصائص كل إستراتيجية و مجال تطبيقها.
- الفصل الثامن: يتطرق إلى مرحلة جمع البيانات و أنواع البيانات و أشهر الطرق المستخدمة في عملية الجمع.

الفصل الأول

مقدمة عن البحث العلمي

تمهيد

تواجه الإنسان في حياته اليومية الكثير من المشاكل التي يستوجب عليه إيجاد حل لها، ولكي تكون هذه الحلول ناجعة و فعالة يجب الوصول إلى هذه الحلول بالطرق العلمية و المنطقية. ويعتبر البحث من العمليات التي يعتمد عليها الإنسان منذ القدم في توليد المعرفة و كشف الكثير من الحقائق في مختلف جوانب الحياة، من ناحية أخرى يحتاج متخذي القرار سواء على مستوى الحكومات أو المنظمات إلى البحث لتوفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يكتسي البحث أهمية بالغة بالنسبة لكل فرد مهما كانت طبيعته أو مجال تخصصه تفرض عليه فهم و إتقان عملية البحث. و عليه سوف نحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على مفهوم البحث و أهم عناصره.

1- تعريف البحث

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم البحث، وذلك راجع إلى تعدد المجالات و الميادين الذي يستخدم فيها البحث، وببساطة يقصد بالبحث الاستفسار أو التحري بهدف الوصول إلى إجابات عن غموض أو أسئلة حول موضوع ما. يهتم البحث بالظواهر و المواضيع التي لا يوجد إجابات حولها، وذلك لتعزيز فهم و معرفة الإنسان لمختلف المجالات. فالمعرفة هي مجموعة الحقائق و القناعات المتراكمة التي يكتسبها الفرد من خلال عملية البحث المتكرر و المتواصل لفهم الأشياء و الظواهر. وتكون المعرفة علم عندما تتحقق المعرفة من خلال الطرق و الأساليب العلمية المتعارف عليها، وهذا خلافا للمعرفة غير العلمية.

إن البحث هو السعي لإكتساب المعرفة من خلال التحري و الإستفسار بإستخدام الطرق العلمية للمنظمة و التي تعتمد على المنطق في الوصول إلى النتائج. كما يمكن وصف البحث بأنه

عملية تتكون من مجموعة من الخطوات المنتظمة، الموضوعية، الدقيقة و الهادفة، و يهدف إلى فصح إشكالية ما و إيجاد حل لها. و يعرفه (Mouly, 1970) على أنه " التطبيق العلمي و المنتظم للطرق العلمية بمفهومها الواسع، بهدف إيجاد حل لمختلف المشاكل الإجتماعية، كما أن أي دراسة منتظمة تهدف إلى تطوير العلوم الإجتماعية تعتبر بحث" . كما يرى Sekaran, (2006) أن البحث عبارة عن خطوات متتالية صممت بهدف الإجابة على بعض الأسئلة الخاصة ببيئة العمل، ما يعني أن الخطوة الأولى في البحث هي تحديد الإشكالية التي يهتم بها البحث ثم وصفها بدقة ووضوح حتى تضبط معالمها، بعد ذلك يجب جمع البيانات اللازمة حولها و تحليلها ثم حصر العوامل المؤثرة في الإشكالية محل الدراسة بهدف إيجاد حلول لهذه الإشكالية، و في الإخير إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل هذه الإشكالية.

بشكل عام يمكن القول أن البحث هو السعي إلى إيجاد حلول لمختلف المشاكل التي تواجه الإنسان بصفة عامة في مختلف الميادين و المجالات، و ذلك بإتباع مجموعة من الخطوات التي تضمن أن هذا البحث موضوعي، دقيق، منطقي و غير متحيز، وهذا لتضفى صفة العلمية على البحث.

2- البحث في إدارة الأعمال

يتميز البحث بأنه عابر للتخصصات Transdisciplinary، فنجد البحوث تجرى في جميع التخصصات: التاريخ، القانون، الفيزياء، العلوم الطبية، بمناهج وطرق مختلفة تناسب طبيعة كل تخصص. إن إدراة الإعمال بتخصصاتها المختلفة، أحد المجالات التي يعتبر البحث فيها حيوي و مهم، نظرا إلى الدور الذي يلعبه البحث في تطوير هذا الحقل من المعرفة، سواء في الجانب النظري أو التطبيقي و إيجاد حل للمشاكل التي يواجهها الفاعلين في هذا المجال (حكومات، منظمات، أفراد). إن البحث في إدارة الإعمال متشعب جدا لأنه يضم مجالات عديدة، فهو يضم بحوث التسويق، بحوث الإدارة، بحوث الإقتصاد، بحوث الإنتاج.....إلخ. على مستوى أخر تهتم البحوث في إدارة الأعمال بالأفراد، فنجد بحوث التي تدرس سولوكيات العمال و توجهات الزبائن و أداء الموظفين و قرارات المدراء، كما تهتم بالوحدات مثل أداء الشركات و نمو الشركات و المنتوجات....إلخ، كما تهتم كذلك بقضايا و مواضيع على المستوى الكلي مثل: االسياسات الإقتصادية، الثقافة، التشغيل، التجارة ....إلخ.

يتطلب البحث في إدارة الإعمال الإلمام بتخصصات أخرى فهو متعدد التخصصات Multi-disciplinary. ،فالباحث في إدارة الإعمال يستعين بالكثير من التخصصات مثل الرياضيات، الإحصاء، علم الإجتماع، علم النفس، التاريخ، لمعالجة ظاهرة ما. إن الدقة و المصداقية في البحث تستوجب أن يكون التحليل معمق ويعالج الإشكالية من جميع جوانبها، و حتى لا يكون البحث متحيزا يجب الإستعانة بكل التخصصات اللازمة لذلك.

من ناحية أخرى، فإن إدارة المنظمات الحديثة أصبحت تفرض على المدراء و متخذي القرارات التحكم في عملية البحث لمواجهة المشاكل التي تعترض منظماتهم في ظل محيط يتميز بتطور تكنولوجي متسارع و منافسة قوية، لذا يجب على المدراء إتخاذ قرارات في مجالات مختلفة مثل: قرارات مالية " ما هي مصادر التمويل المثلى بالنسبة للمنظمة؟"، و في التسويق" كيف يمكن تحقيق رضا الزبون؟" ، في إدارة الإنتاج " كيف يمكن تعظيم كفاءة وداة الإنتاج؟"، وفي إدارة الموارد البشرية " ماهي العوامل التي تؤدي إلى تخلي العمال عن وظائفهم؟، ما هو نظام التحفيز المناسب للرفع من أداء العمال؟"، لذا يجب على المدير أو متخذ القرار أن يتقن عملية البحث في كل هذه المجالات التي ممكن أن تواجهه و أن يكون ملما بكل الطرق و المناهج المستخدمة في هذه المجالات.

إن التحكم في البحث في إدارة الأعمال أهمية بالغة بالنسبة للمدراء، فهو يمكنهم من إتخاذ قرارات شاملة تأخذ بعين الإعتبار كل العوامل المؤثرة على الإشكالية و عدم إهمال أي عامل مما يساهم في الحل الجذري للمشاكل، كما يساعدهم على فهم و تفسير التقارير و البحوث التي يقدمها إليهم المختصون في مجالات مختلفة، الأمر الذي يسمح لهم بإتخاذ القرارت المناسبة على ضوء ما توصلت إليه البحوث و التقارير، وبالتالي يساعدهم التحكم في البحث في إستخدام التقارير و البحوث بطريقة فعالة، بالإضافة إلى ذلك، يساعدهم في تحقق أهداف المنظمة و الدفاع عن مصلحتها و التصدي لكل المحاولات التي تتعارض مع ذلك مثل المصلحة الشخصية، و التكتلات داخل المنظمة.

يلخص (Sekaran، 2006) أهمية التحكم في بحوث إدارة الإعمال في النقاط الأتية:

أ. تحديد وحل المشاكل في المنظمة

ب. التمييز بين البحوث الجيدة والرديئة

ج. الفهم الجيد لكل العوامل المؤثرة على الإشكالية

د. إتخاذ القرارت على أسس علمية و المعرفة الجيدة بالنتائج المحتملة لهذه القرارات

هـ. تحقيق أهداف المنظمة و التصدي لكل ما يخالف هذه الغاية

و. التعامل بكفاءة مع الباحثين و المستشارين من خارج المنظمة.

3- أنواع البحوث

يمكن تقسيم البحوث إلى عدة أنواع وذلك حسب خصائص البحث، سوف نركز على التقسيمات الأكثر استخدما في أدبيات منهجية البحث.

أ.بحوث الأساسية و بحوث تطبيقية

- **البحث الأساسي (Basic Research)**

ويطلق عليها كذلك البحوث النظرية وهي تهدف إلى تطوير المفاهيم و المعارف النظرية لظاهرة أو إشكالية ما، ولا يهتم بإيجاد الحلول للمشاكل بهدف تطبيقها. يدرس البحث الأساسي الظواهر و المشاكل بهدف الوصول إلى مزيد من الحقائق و المعارف و تعميمها في نظريات لتصبح هذه النظريات أساسا لبحوث في المستقبل. إذن البحث الأساسي يهدف لبناء النظريات و المفاهيم الإساسية، فدراسة ظاهرة إجتماعية مثل التفكك الأسري بهدف تطوير نظرية تفسر هذه الظاهرة يعتبر بحث أساسي. وغالبا ما يجرى هذا النوع من البحوث على مستوى الجامعات و المعاهد لأن دورها هو توليد و تطوير المعارف.

- **البحث التطبيقي (Applied Research)**

هو البحث الذي يهدف إلى إيجاد حلول لإشكالية محددة تواجهها شركات أو أشخاص أو حكومات أو مجتمع مع التطبيق الفوري لهذه الحلول ميدانيا للتخلص من هذه المشكلة. ينتشر هذا النوع من البحوث في المؤسسات الإقتصادية و الحكومية، بحيث يكلف الباحثين بإجراء دراسات حول مشكلات معينة بهدف مساعدتهم على إتخاذ القرارت المناسبة لحل هذه المشاكل.

تنطلق البحوث التطبيقية من التشخيص الدقيق للمشكلة و ذلك بجمع البيانات اللازمة لها، كما تعتمد على منهجية مضبوطة وصارمة للوصول إلى النتائج المطلوبة على أن تقدم في الأخير مجموعة من الاقتراحات لمتخذ القرار لحل المشكلة. فالبحث الذي يعالج تأثير حجم الإنفاق على الإشهار على حجم مبيعات المؤسسة كوندور يعتبر بحث تطبيقي لأن نتائج الدراسة سوف تساعد مسؤولي المبيعات في هذه الشركة على تحديد حجم الإنفاق على الإشهار المناسب لزيادة حجم المبيعات.

تجدر الإشارة هنا إلى أن البحوث الأساسية تمثل قاعدة نظرية تنطلق منها البحوث التطبيقية. فالبحوث التطبيقية تعتمد على البحوث الأساسية في صياغة الإشكالية و تطوير الفرضيات و إيجاد تفسيرات منطقية للعلاقات بين مختلف المتغيرات التي تعالجها البحوث التطبيقية، كما أن البحوث الأساسية تعتمد على نتائج البحوث التطبيقية المتراكمة لحالات مختلفة في صياغة نظريات و تطوير مفاهيم عامة. (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999).

ب. البحوث الوصفية و البحوث التحليلية

- **البحث الوصفي (Descriptive Research)**

هو الذي يقدم وصف تفصيلي لحالة أو ظاهرة أو علاقة ما مثل ما هي في الواقع. يتميز هذا النوع بأن الباحث يدرس الظاهرة مثل ما هي في الواقع ويصف سلوكها في الحاضر و المستقبل بدون أن يدخل عليها اي تعديل أو تغير، وهذا يعني أن الباحث لا يتحكم في متغيرات الدراسة.

ينتشر هذا النوع من البحوث في الدراسات الإجتماعية و الإقتصادية و الديموغرافية ويستخدم الملاحظة و المسح و تحليل المحتوى بالإضافة إلى الإحصاء الوصفي، كما أنه تتميز بالبساطة و السطحية في تحليل الظاهرة لأنها في غالب تطرح أسئلة على شكل" كم مرة؟" و " من؟" مثل من هم الزبائن الذين لا يدفعون أقساط القروض المترتبة عليهم للبنك؟، في هذه الحالة تكون نتائج الدراسة الوصفية على شكل تكرارات، متوسطات، نسب مئوية.

- **البحث التحليلي (Analytical Research)**

هو البحث الذي يتجاوز الوصف إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات و تحديد الأسباب لأنه ينطلق من أسئلة حول " كيف؟" و "لماذا؟"، وينتشر هذا النوع من البحوث في الفيزياء و البيولوجيا و الطب، لأن الباحث يتدخل في سير الظاهرة و يعدل في المتغيرات. يدخل ضمن هذا النوع البحوث

الميدانية و البحوث المخبرية، و التي سوف يتم التطرق إليها بالتفصيل في فصل تصميم البحث (Neuman, 2014).

ج. البحوث الكيفية و البحوث الكمية

- **البحث النوعي (Qualitative Research)**

هو الذي يهتم بالظواهر النوعية غير القابلة للقياس بمقاييس كمية مثل الصفات، الأنواع، الألوان ، سلوك الأفراد...إلخ. فمثلا اتجاهات العمال نحو التغيير التنظيمي دراسة نوعية لأن الباحث يتعامل مع متغيرات نوعية غير قابلة للقياس بدقة، لذا يلجأ الباحث إلى أدوات مثل المقابلة و الإستبيانات لقياس المتغيرات و جمع البيانات.

- **البحث الكمي (Quantitative Research)**

هو الذي يدرس ظاهرة كمية قابلة للقياس بدقة وموضوعية. تستخدم البحوث الكمية بيانات كمية في شكل السلاسل الزمنية لتحديد إتجاه ظاهرة معينة و تغيرها مع الزمن أو بيانات مقطعية للمقارنة بين وحدات مختلفة. فمثلا المقارنة بين ربحية البنوك المحلية و ربحية البنوك الأجنبية يمثل بحث كمي يهدف إلى المقارنة بين ربحية نوعين من البنوك، بحيث يتم قياس الربحية بمقياس كمي مثل النسب المالية أو قيم نقدية(Kothari, 2004) .

د. البحوث المفاهمية و البحوث التجريبية

- **البحث المفاهيمي (Conceptual Research)**

هو البحث الذي يهتم بدراسة المفاهيم المجردة و النظرية. و يهتم به الفلاسفة و المفكرين الذي يسعون إلى تطوير العلوم و مناقشة الأفكار و المفاهيم.

- **البحث التجريبي (Empirical Research)**

هي البحوث التي تعتمد على التجارب و الإختبارات للإجابة على إشكاليات معينة. و ينطلق البحث التجريبي من فرضيات و يسعى إلى إثباتها أو نفيها بالإعتماد على البيانات التي يتم جمعها من الميدان بإستخدام طرق و مناهج علمية. تتميز البحوث التجريبية بالدقة و الموضوعية و عدم التحيز لأنها تتبع منهجية علمية في إجراء البحث (Kothari، 2004) .

4- الفرق بين المنهج و المنهجية

كثيرا ما يحدث خلط بين المنهج و المنهجية أو يتم إستخدامهما على أنهما مصطلحين مترادفين. ويقصد بمنهج البحث (Research Mothod) مجموعة الطرق و التقنيات المستخدمة في عملية البحث. ويستخدم الباحث مجموعة من المناهج للقيام بالبحث، بحيث كل منهج يهدف إلى تحقيق نتيجة جزئية من البحث، فهناك مناهج خاصة بجمع البيانات خاصة بكل نوع من أنواع البيانات، ومناهج خاصة بتحليل البيانات و تمثل مجموعة من الأساليب الإحصائية، ومناهج خاصة بتقييم النتائج المتوصل إليها.

أما منهجية البحث (Research Methodology) فهي مجموعة من الخطوات المنتظمة لإجراء البحث، أي أنها توضح المراحل المتبعة في إجراء البحث وكذلك تبين الحجج و الدوافع العلمية لإعتماد هذه المراحل. كما أن المنهجية تحدد مجموعة المناهج و الطرق الواجب إستخدامها في إنجاز البحث بالإضافة إلى كيف و متى و لماذا يطبق كل منهج أو طريقة. إذن لا يكفي الباحث معرفة تطبيق مختلف المناهج و طرق البحث، بل يجب عليه معرفة ماهي المناهج و الطرق المناسبة لبحثه و لماذا تعتبر مناسبة لذلك و كيف يمكنه تطبيقها للوصول إلى النتائج المرجوة. لذا يجب على الباحث تصميم بحثه و تحديد مختلف المناهج و الطرق وفق المنهجية التي يحددها و ذلك على ضوء إشكالية البحث التي يعالجها.

و أخيرا يمكن القول بأن المنهجية توضح طريقة إجراء البحث و هي أشمل من مفهوم المنهج الذي يمثل طريقة أو أسلوب يستخدم لإنجاز مرحلة من مراحل البحث. ويبقى كلا المفهومين أساسيين بالنسبة لأي بحث، إذ لا يخلوا أي بحث من منهج و منهجية بحث(Aktouf, 1987) .

5- خصائص البحث العلمي

البحث العلمي هو البحث الذي يتم وفق طريقة علمية و منطقية، لذا يمكن تعريف البحث العلمي على أنه خطوات متتالية منتظمة تحاول تقديم حلول لمشكلة معينة وذلك بتجميع البيانات حولها و تحليل هذه البيانات بدقة و موضوعية (الضامن، 2007). وحتى يكون البحث بحثا علميا يجب توفره على خصائص رئيسية تميزه عن باقي البحوث، هذه الخصائص حددها (Sekaran، 2006) في النقاط الأتية:

- **هادف (Purposiveness)**

يجب أن يحدد الباحث الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها من البحث، لأن تحديد الهدف بوضوح يساعد الباحث على وضع الخطة المناسبة للبحث، من حيث البيانات اللازمة، طرق التحليل للوصول إلى نتائج تكون حلول مناسبة لمشكلة البحث.

- **القوة (Rigor)**

تعني قوة البحث أن يكون البحث مؤسسا على قواعد قوية، أي مدعم بأساس نظري مناسب و موثق يعطي قوة علمية لتفسير الإشكالية و النتائج المتوصل إليها، كما يجب كذلك أن يكون تصميم البحث قوي، أي يعتمد على مناهج و طرق علمية تمكن الباحث من إجراء البحث بموضوعية تامة بعيدا عن التحيز و الذاتية. و تظهر القوة كذلك في البيانات، بحيث يجب أن تكون صحيحة و شاملة لكل البحث و كافية للإجابة على كل الأسئلة التي يطرحها البحث.

- **قابلية الإختبار (Testability)**

يعني أن تكون إشكالية البحث قابلة للفحص و الإثبات التجريبي، لأن هناك بعض الإشكاليات لا يمكن إختبارها و فحصها بسبب نقص البيانات أو عدم وجود أساليب إحصائية مناسبة، و حتى تكون إشكالية البحث قابلة للإختبار يجب تمكن الباحث من صياغة فرضيات مناسبة للبحث قابلة للإختبار الإحصائي، كما يجب توفر البيانات اللازمة لتقديم إجابات موضوعية عن أسئلة البحث و ذلك بإعتماد على الطرق العلمية. و تجدر الإشارة هنا، انه كلما كانت هناك قابلية للإختبار فهذا يدل على دقة و مصداقية البحث و بالتالي نجاعة الحلول و المعلومات التي يقدمها البحث لمتخذ القرار لتطبيقها.

- **قابلية التكرار (Replicability)**

يقصد بالقابلية للتكرار إمكانية تكرار الوصول إلى نتائج البحث في حالة تطبيقه في ميدان له نفس خصائص الميدان الأول، أي أن النتائج التي تم التوصل إليها في البحث يمكن الوصول إلى نتائج مشابهة لها في حالة تم فحص نفس الإشكالية في ميادين أخرى بإتباع نفس المنهجية و المحافظة على نفس شروط و ظروف البحث الأول. كلما كانت للبحث قابلية للتكرار فهذا يدل على دقة و موضوعية البحث، لأن هذا يعني أن النتائج غير ذاتية و لا تتغير في حالة تكرارها بنفس الشروط و التصميم، كما يدل هذا كذلك على أن البحث مبني على أساس نظري و تطبيقي صحيح.

- **الدقة و الثقة (Precision and Confidence)**

من بين الصعوبات التي تواجه عملية البحث عملية جمع البيانات من مجتمع الدراسة بسبب صعوبة الوصول لكامل أفرادها، لذا يلجأ الباحث إلى الإكتفاء بجمع البايانات من عينة تمثل هذا المجتمع على أن يتم إختيار هذه العينة بعناية حتى تكون النتائج قريبة من الحقيقة. يجب على الباحث تحري الدقة في عملية البحث لكي يتأكد من مدى تطابق نتائج الدراسة مع الواقع، فكلما كانت النتائج التي تم الوصول إليها مطابقة للواقع كلما كان البحث أكثر دقة و العكس صحيح.

تبين الثقة إلى أي مدى الباحث واثق من صحة نتائج الدراسة. ويعبر عن الثقة أو ما يسمى "فترة الثقة" بالإحتمالات، فبحوث العلوم الإجتماعية تحدد 95% كإحتمال مقبول لإختبار الفرضيات، الأمر الذي يعني أن هناك إحتمال 95% أن النتائج المتوصل إليها صحيحة و يبقى إحتمال 5 % أن تكون النتائج خاطئة، و كلما إقترب مجال الثقة من 100 % كان ذلك أفضل. إذن حتى يكون البحث علمي يجب ان يكون أكثر دقة و يحظى بمستوى مرتفع من الثقة.

- **الموضوعية (Objectivity)**

تعد الموضوعية من الركائز الأساسية للبحث العلمي لأن الموضوعية تعني أن نتائج البحث علمية بحتة و لم تتأثر بالذاتية و الأهواء الشخصية، كما أن الموضوعية تنفي صفة التحيز و الشخصنة في كامل خطوات و النتائج المتوصل إليها. فيجب على الباحث أن يتجرد من الذاتية و العاطفة عند إجرائه للبحث خصوصا إذا كانت إشكالية البحث تمس شخصية المكلف بالبحث، وذلك بإتباعه الطرق العلمية و المنهجية المناسبة في البحث و تحليل البيانات بطريقة منطقية و بدون إنتقائية و تزييف و في الأخير تقديم النتائج التي توصل إليها مهما كانت طبيعتها بدون تحريف أو تأويل. إن الموضوعية تضفي مصداقية و ثقة للبحث ما يعزز من أهميته كعملية لتطوير العلوم و كمصدر للمعلومات لإتخاذ القرار و حل المشاكل.

- **قابلية التعميم (Generalizability)**

يقصد بقابلية البحث للتعميم إمكانية تعميم نتائج البحث الخاص بحالة معينة إلى حالات أخرى مشابهة، فمثلا النتائج الخاصة بتأثير إستخدام تكنولوجيات الإتصال على أداء عينة من الجامعات الجزائرية يمكن تعميمها على بقية الجامعات الجزائرية بشرط أن تكون لها نفس الظروف. تتوقف إمكانية تعميم البحث على تصميم العينة بحيث يجب إختيار العينة الممثلة لكل المجتمع، وتجدر الإشارة هنا أنه هناك علاقة عكسية بين القابلية للتعميم و تكاليف البحث، فكلما زاد الحرص على الحصول على نتائج قابلة للتعميم يتطلب ذلك إختيار عينة موسعة و ممثلة و هذا ما يؤدي إلى زيادة تكاليف البحث. من ناحية أخرى، كلما زادت قابلية التعميم لنتائج البحث كلما زادت قيمة البحث لأنه سوف يتم الإستفادة من هذه النتائج في حالات أخرى مشابهة .

- **البساطة و الإقتصاد (Parsimony)**

يقتضي البحث العلمي البساطة و الإختصار في البحث. فالبحث يجب أن ينجز بطريقة بسيطة و مفهومة للقارئ و سلسلة و الإبتعاد عن التعقيد و الحشو، لأن التعقيد يؤدي إلى زيادة الجهد و تكاليف البحث بدون تحقيق القيمة المضافة المطلوبة. إن كل مرحلة من مراحل البحث يترتب عنها تكاليف سواء في الوقت أو الأموال لذا يجب على الباحث الموافقة بين تكاليف كل مرحلة و القيمة المضافة لهذه المرحلة، كما يجب التركيز فقط على المراحل الرئيسية في البحث و إهمال بقية المراحل التي ليس أهمية بالغة.

لكل ظاهرة عدد كبير من العوامل التي تؤثر عليها لكن الباحثين وبهدف تبسيط البحث، يقتصرون في دراستهم فقط على العوامل التي لها تأثير كبير على الظاهرة. وفي هذا الجانب هناك العديد من الأساليب الإحصائية التي تساعد على حصر العوامل المؤثرة على الظاهرة مثل تحليل العوامل (Factor Analysis) .يظهر التبسيط كذلك في اللغة المستخدمة و شرح العلاقات و المفاهيم، فمن مهارات البحث القدرة على مخاطبة القارئ بلغة بسيطة و القدرة على تلخيص الأفكار و التعاريف.

6- خطوات البحث العلمي

يتكون البحث من مجموعة من الخطوات تحدد بداية البحث و نهايته، ولكي ينجز البحث بكفاءة وفعالية يجب أن تكون هذه الخطوات واضحة و متسلسلة. قبل إستعراض خطوات البحث سوف نتطرق إلى أهم القواعد التي يعتمد عليها البحث وهي الطريقة الإستقرائية و الطريقة الإستنباطية.

أ. الطريقة الإتستقرائية (Inductive Method)

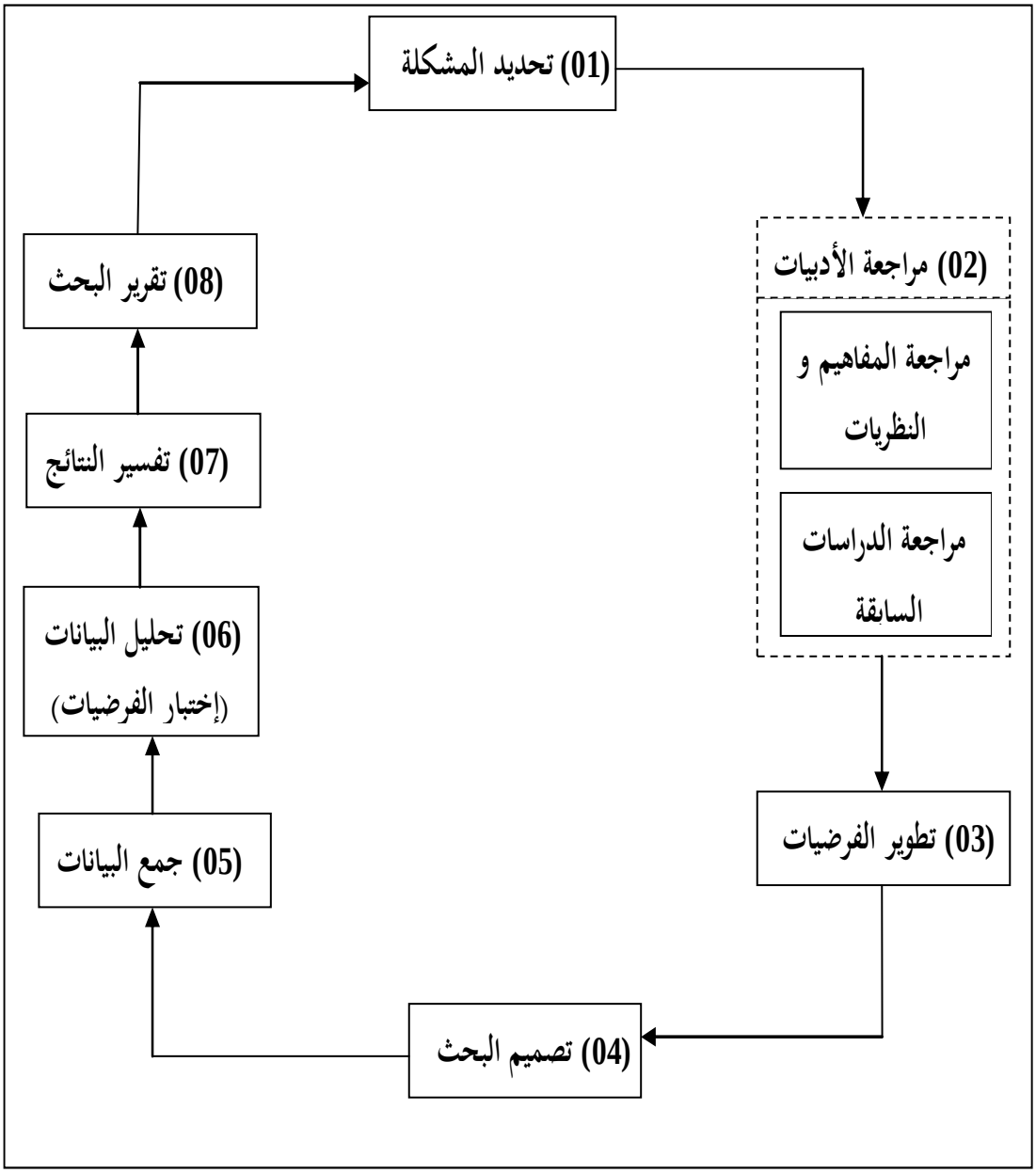
هي أسلوب يعتمد على المنطق للوصول إلى الحقائق، فهي تتضمن الوصول إلى أحكام عامة إنطلاقا من حالات جزئية، أي يتم ملاحظة ظاهرة ما ثم جمع البايانات حولها من الحالات المشابهة و تفسيرها وصولا إلى صياغة عامة لهذه الحالات من خلال التعميم. وهناك شروط يجب إحترامها في هذه الطريقة منها جمع البيانات المناسبة للظاهرة الملاحظة، التركيز على الحالات التي لها نفس خصائص الظاهرة، العدد الكافي للحالات الملاحظة ،دقة الملاحظة، تعميم النتائج على الحالات المشابهة للظاهرة المدروسة. تطبق هذه الطريقة في الدراسات الاجتماعية و تعتمد كثيرا على الأساليب الإحصائية التي تستخدم لإختبار طرق التعميم (Aktouf، 1987).

ب. الطريقة الإستنباطية (deductive Method)

تعتمد على فحص حالة خاصة على ضوء ما هو موجود من الحالات العامة، أي الإنطلاق من القاعدة العامة وصولا إلى الحالة الخاصة. فإذا أردنا دراسة حالة خاصة مثل الرضا الوظيفي في مؤسسة كندور، فننطلق من النظرية التي تفسر الرضا الوظيفي و نستنبط منها النتيجة الخاصة بمؤسسة كندور بعد تطوير الفرضيات وجمع البيانات الخاصة بها. تتميز هذه الطريقة بأنها غير مناسبة لإكتشاف الحقائق الجديدة مثل الإستقراء ،و إنما تناسب معالجة الظواهر فقط على ضوء ما هو موجود من قواعد عامة (Aktouf، 1987).

ج. الطريقة الإستنتاجية المبنية على الفرضيات (Hypothetico-Deductive)

تعتمد هذه الطريقة على الإستنباط المدعم بإختبار الفرضيات للدراسة الظاهرة، فبعد تحديد الإشكالية يتم تحديد الأساس النظري لها ثم تطوير الفرضيات لإختبار العلاقات بين المتغيرات وصولا إلا إستنباط النتائج بعد تحليل البيانات. تستخدم هذه الطريقة كثيرا في البحوث التطبيقية، و الشكل (01) يبين أهم مراحل هذه الطريقة (Kothari، 2004) .



الشكل (1):مراحل عملية البحث

أ.تحديد الإشكالية (Research Problem)

هي أول خطوة في البحث، فعلى الباحث تحديد الإشكالية بدقة، بحيث تكون واضحة و قابلة للفحص و الإختبار. إن الفشل في التحديد الدقيق لإشكالية البحث يؤدي في النهاية إلى الوصول إلى نتائج ليس لها علاقة بالإشكالية الحقيقية، وبالتالي سوف تقدم حلولا لا على تساعد على حل المشكلة التي أنجز من أجلها البحث.

إن أول ما يلاحظ من المشكلة هي أعراضها، بحيث يلاحظ الباحث بعض المؤشرات تدل على أن هناك مشكلة تستدعي البحث، و لتحديد معالم هذه الإشكالية يجب على الباحث جمع المزيد من البيانات من خلال الملاحظة و مراجعة نتائج الدراسات السابقة. إن تحديد الإشكالية يسمح بصياغة مناسبة لإشكالية البحث و تحديد المتغيرات التي لها صلة بالإشكالية و تصميم جيد للبحث.

ب.مراجعة الأدبيات (Literature Review)

تنقسم هذه المرحلة إلى مرحلتين و هما مراجعة الدراسات السابقة و مراجعة المفاهيم و النظريات:

- ✓ **مراجعة الدراسات السابقة (Previous Studies Review)**: تساعد الدراسات السابقة الباحث في فهم موضوع البحث كما تقدم له أفكارا جديدة حول مناهج البحث. تسمح مراجعة الدراسات السابقة الباحث بالوقوف على المستجدات في موضوع البحث التي يجب أن يأخذها بعين الإعتبار، و النقائص التي يعاني منها الموضوع و التي يتوجب على الباحث تسليط الضوء عليها في بحثه، وهذا لخلق القيمة المضافة وتقديم مساهمة متميزة عن بقية الدراسات السابقة، كما تساعد الدراسات السابقة في تحديد متغيرات البحث و التأكد من أكل كل المتغيرات المهمة تم أخذها بعين الإعتبار.

- ✓ **مراجعة المفاهيم و النظريات (Concepts & Theories Review)**: يقصد بها إستعراض النظريات المفسرة للإشكالية و وضع أساس للبحث من خلال تفسير المفاهيم و تعريف المتغيرات، كما يساعد الجانب النظري في تفسير العلاقات الموجودة بين متغيرات البحث و الحجج من وراء إدراج هذه المتغيرات ضمن الإشكالية، هذا بالإضافة إلى ان مراجعة النظريات

تساعد في تحديد طبيعة و إتجاه العلاقة المتوقعة بين المتغيرات، الأمر الذي يسهام في تطوير الفرضيات في المرحلة المقبلة.

ج. تطوير الفرضيات (Hypotheses Development)

بعد تحديد متغيرات الدراسة و تطوير الإطار النظري الذي يوضح و يفسر مختلف العلاقات بين المتغيرات يتم صياغة الفرضيات، و التي تكون على شكل جملة تعبر عن توقع لوجود علاقة بين متغيرين أو فرق بين مجموعتين، على أن تكون الصياغة اللغوية للفرضية قابلة للإختبار إحصائيا. للفرضيات أهمية بالغة في البحث لأنها تحدد طبيعة البيانات التي يجب جمعها و طريقة التحليل التي يجب إنتهاجها للوصول إلى النتائج، كما أن نتائج إختبار الفرضيات ،إما بالإثبات أو النفي، تمثل الإجابات عن الإسئلة التي تم طرحها في الإشكالية.

د. تصميم البحث (Research Design)

يمثل تصميم البحث خطة تصورية تفصيلية لطريقة إجراء البحث، فالتصيم يرسم معالم و حدود البحث، فيضبط طريقة قياس المتغيرات و المجال الزمني و المكاني للبحث، ويحدد نوعية البيانات اللازمة و مصدرها، كما يحدد طرق جمع البيانات التي تسمح بجمع البيانات بكفاءة و بأقل قدر من الأخطاء، ويحدد كذلك الوقت و التكلفة اللازمة لإجراء البحث.

يختلف تصميم البحث بإختلاف نوع البحث، فتصميم البحث الوصفي يختلف عن تصميم البحث التجريبي و يختلف عن البحث الإستكشافي، بحيث كل نوع من البحوث له خصائصه و بالتالي يتطلب تصميم خاص و مناسب بهذا النوع.

ه. جمع البيانات (Data Collaction)

بعد تحديد متغيرات البحث يجب جمع بيانات كافية حول كل متغير من متغيرات البحث، وذلك لقياس المتغيرات و إختبار الفرضيات. يتحدد نوع البيانات و مصدرها بحسب طبيعة المتغيرات و الهدف من هذه البيانات، فهناك تصنيفات كثيرة للبيانات، فنجد بيانات نوعية و كمية و بيانات أولية وثانوية....إلخ، سنتطرق لها بالتفصيل في فصل جمع البيانات. تخضع عملية جمع البيانات إلى عدة إعتبارات منها: طبيعة الدراسة، هدف و مجال البحث، تصميم البحث، الوقت و الموارد المالية المتاحة.

و. تحليل البيانات (Data Analysis)

يتم في هده المرحلة تحليل البيانات التي تم جمعها في المرحلة السابقة، وذلك بالإعتماد على أساليب إحصائية و رياضية، ويتم خلال هذه المرحلة تحضير البيانات و إستبعاد غير المناسب منها و تقديم وصف إحصائي لبيانات الدراسة، و إختبار الفرضيات للتأكد من صحتها أو رفضها.

ز. تفسير النتائج (Results Interpretation)

يتم في هذه المرحلة تقديم التفسيرات النظرية و المنطقية حول النتائج المتوصل إليها، وذلك بالإعتماد على النظريات و الدراسات السابقة، كما يتم تقديم إجابات حول الأسئلة المطروحة في الإشكالية، و تقديم التفسيرات و التوضيحات اللازمة. تتوج عملية التفسير باستخلاص استنتاجات عامة تدعم نتائج الأعمال البحثية السابقة و تشكل الأساس للأبحاث القادمة، كما تقدم حلولا تطبيقية و إقتراحات إلى المعنيين و المهتمين بمجال الدراسة.

ح. تقرير البحث (Research Report)

في هذه المرحلة يتم كتابة التقرير النهائي الذي يوضح كل مراحل البحث، ويجب أن يكتب التقرير بلغة بسيطة و أفكار سلسلة و مصطلحات الخاصة تناسب التخصص، و يراعي كذلك التلخيص و الإيجاز. يتضمن التقرير مايلي:

- مقدمة تمهد للبحث و تبرز الإشكالية.
- العرض و يتضمن أهم عناصر هذا البحث من الإطار النظري و نموذج الدراسة و تصميم و منهجية البحث وصولا إلى النتائج و تفسيرها.
- الخاتمة تلخص أهم نتائج الدراسة و الإقتراحات بالإضافة إلى العوائق التي واجهة الباحث.

أسئلة للمناقشة

1- ماذا نقصد بالبحث ؟

2- أذكر أنواع البحث وقارن بينها؟

3- هل كل بحث يعتبر بحث علمي؟

4- وضح الفرق بين المنهج و منهجية البحث العلمي.

5- ماهي مراحل البحث وفق الطريقة الإستنتاجية مستخدما مثلا تطبق عليه مختلف المراحل

6- " إن المدير الجيد و هو المدير الذي يتحكم في البحث في مجال إدارة الأعمال و يعتمد عليه في حل مختلف المشاكل التي تواجهه". حلل وناقش هذه العبارة.

7- " يكفي المدير و المدير الفرعي أن يتقن أي نوع من أنواع البحوث و لا يهم إن كان البحث في مجال إدارة الأعمال". حلل وناقش هذه العبارة.

الفصل الثاني

إشكالية البحث

تمهيد

كل بحث علمي يجب أن ينطلق من إشكالية معينة، فإذا لم تحدد المشكلة فهذا يعني أن البحث لا جدوى منه. تمثل مرحلة تحديد الإشكالية مرحلة مهمة في عملية البحث، فالتحديد الصحيح و الدقيق يؤدي إلى التوصل إى نتائج دقيقة و مفيدة، أما التشخيص الخطأ للإشكالية فيؤدي حتما إلا نتائج لا قيمة لها حتى ولو كانت بقية المراحل البحث صحيحة و متقنة.

1. تعريف إشكالية البحث

بصفة عامة، يكون هناك إشكالية للبحث عندما نشعر أن هناك صعوبات تواجهنا في مجال من المجالات و نسعى للتخلص من هذه الوضعية و الوصول إلى وضعية أفضل، فمثلا تواجه المنظمة مشكلة تغيب العمال و تسعى إلى التخلص من هذه الوضعية. إن الشعور أو إدراك المشكلة أمر بالغ الأهمية، فبدون إدراك المشكلة و الشعور بها لا يكون هناك إشكالية تستوجب القيام بالبحث رغم وجود مظاهرها، فالإدراك هو الذي يدفع الباحث إلى العمل على التخلص من هذه المشكلة، فمثلا إذا كانت هناك ضوضاء في القسم تؤثر على قدرة التلاميذ على فهم الدرس، فإذا لم يشعر المدرس بهده الضوضاء و بدى له الأمر عادي رغم وجود بعض الأعراض مثل الصوت المرتفع، الحركة المفرطة للتلاميذ ..إلخ، فإن المدرس لن يسعى إلى التخلص من هذه الوضعية و بالتالي تبقى هذه المشكلة قائمة (الضوضاء) و يبقى التلميذ يعاني من عدم القدرة على الفهم.

يمكن تعريف المشكلة بانها الحالة التي تكون فيها فجوة بين الحالة الحالية و الحالة المرغوب فيها مع الشعور بوجود هذه الفجوة. و يحدد (Kothari، 2004) أربع عناصر لوجود المشكلة:

أ. هناك أشخاص أو مجموعات تواجه صعوبات و مشاكل

ب. هناك هدف محدد يرغب في تحقيقه

ج. هناك أكثر من طريقة لتحقيق هذا الهدف، و المعني بالمشكلة ينتابه الشك حول أفضل طريقة ممكن أن تحقق له هذا الهدف، لذا يجب عليه القيام بالبحث لتحديد أفضل طريقة لذلك.

د. تحديد البيئة المكانية و المجال الزمني للإشكالية.

لا تكون الإشكالية دائما حالة سلبية أو نقائص تعاني منها المنظمة، فيمكن للإشكالية أن تكون على أربع أوجه (Sekaran، 2006):

أ. مشكلة تواجه المنظمة و تحتاج إلى حل مثل إنخفاض المبيعات، تغيب العمال....إلخ

ب. لا يوجد مشكلة فعلية في المنظمة في الوقت الحاضر، ولكن هناك إمكانية للتحسين و التطوير في مجال معين مثل تبني طرق جديدة في الإنتاج، دخول أسواق جديدة...إلخ.

ج. مجالات تظهر فيها الحاجة لتطوير نظرية أو مفهوم.

د. تقديم إجابة عن أسئلة حول ظاهرة معينة من خلال البحث الميداني أو المخبري.

و تجدر الإشارة هنا أن الحالة الأولى و الثانية تخص البحوث التطبيقية، بينما تخص الحالتين الثالثة و الرابعة البحوث الأساسية.

2. تحديد الإشكالية

يمثل تحديد الإشكالية أول مرحلة من مراحل البحث، كما يعتبر تحديد الإشكالية أهم مرحلة في البحث لأن التحديد الجيد للإشكالية يؤدي إلى الوصول إلى النتائج التي تقدم حلولا حقيقية، و عليه يمكن القول أن مرحلة تحديد الإشكالية أهم من مرحلة الوصول إلى النتائج. في غالب الأحيان لا يمكن للباحث أن يحدد الإشكالية بدقة إلا بعد الفحص و التدقيق، لأن ما يلاحظه الباحث من أعراض و مظاهر للإشكالية لا يمثل الإشكالية الحقيقية، فمثلا يلاحظ الباحث في أحد المنظمات إنخفاض إنتاجية العامل و بعد جمع المعلومات اللازمة يتوصل الباحث إلى أن المشكلة الحقيقية التي تعاني منها النظمة هي عدم رضا العامل عن الأجر، وهو الأمر الذي أدى إلى إنخفاض إنتاجيته، إذن إنخفاض الإنتاجية ليست هي المشكلة الحقيقية و إنما هي أحد

أعراض المشكلة التي لفتت إنتباه الباحث، ولو ينطلق الباحث من أن إنخفاض الإنتاجية هي إشكالية البحث فحتما سيتوصل إلى نتائج لا تمكن من تحسين وضعية المنظمة.

3. خطوات تحديد الإشكالية

بما أن تحديد الإشكالية أمر بالغ الإهمية و يتوقف عليه نجاح البحث، فلابد من إتباع طريقة منهجية لتحديد الإشكالية بدقة، و ذلك بإتبارع الخطوات الأتية (Kothari، 2004):

أ. **التحديد العام للإشكالية:** أول خطوة يقوم بها الباحث في إطار تحديد الإشكالية هي محاولة تحديد الإشكالية بصفة عامة عند ملاحظته أن هناك حاجة لإجراء البحث، ولتحديد الإطار العام للإشكالية يقوم الباحث ببلورة فكرة البحث و تحديد الموضوع، بعدها يسعى الباحث إلى تحديد الأبعاد و الخصائص التي تميز إشكالية البحث، ولهذا الغرض يحتاج الباحث إلى فحص الظاهرة و ذلك بجمع البيانات الأولية الازمة بإستخدام الملاحظة و المقابلات المهيكلة و غير المهيكلة، وكمثال عن المعلومات التي يحتاجها الباحث لدراسة مشكلة في منظمة ما: معلومات عن تاريخ المنظمة و بيئتها، فلسفة الإدارة و سياسات الشركة، الإتجاهات السلوكية لأعضاء المنظمة.

ب. **فهم طبيعة الإشكالية:** و يقصد بها فهم طبيعة و أصل المشكلة، ولفهم طبيعة المشكلة يجب مناقشتها و تحليلها مع الأشخاص المعنيون بالظاهرة لفهم جذور المشكلة و إنعكساتها، لتعزيز فهم المشكلة جيدا يمكن الإستعانة بالإشخاص الذين لديهم معلومات حول المشكلة و عالجوا مشكلات مشابهة لهذه المشكلة من قبل مثل الباحثين و المختصين. كذلك يجب على الباحث حصر البيئة التي سوف تدرس بها الإشكالية.

ج. **الإطلاع على أدبيات الموضوع:** لتحديد الإشكالية يجب مراجعة كل الأدبيات الموجودة حول الموضوع، والتي تتمثل في النظريات، التقارير، الدراسات السابقة. تسمح مراجعة الأدبييات بضبط المفاهيم و الوقوف على مدى الإختلاف بين النظريات من ناحية و الفجوة الموجودة بين النظريات و الواقع من ناحية أخرى، و هل نتائج الدراسات السابقة كانت متوافقة فيما بينها أو هناك نقاط خلاف بينها، بالإضافة إلى ذلك تساعد المراجعة بفهم طبيعة الإشكالية و وضعها في السياقها الخاص، مثلا هل الإشكالية تصنف ضمن الدراسات البسيكولوجية أو السسيولوجية أو الإدارية؟.

كما تسمح مراجعة الأدبيات بمعرفة طبيعة البيانات التي يتعامل معها الباحث و مختلف أساليب التحليل. إن مراجعة الأدبيات تجعل الباحث على دراية تامة بالإشكالية التي يتعامل معها و الصعوبات و العوائق التي سوف يواجها في إعداد البحث.

د. **تطوير فكرة البحث من خلال المناقشة:** مثل ما يمكن الحصول على المعلومات من المراجعة الأدبية، يمكن الحصول عليها كذلك من الأشخاص الذين لديهم خبرة و إطلاع على الموضوع. على الباحث مناقشة إشكالية البحث مع الأخرين من الباحثين و المختصين في هذا النوع من الإشكالية لأن هذا النقاش يسمح للباحث بإكتشاف جوانب أخرى للمشكلة الأمر الذي يساعد في فهم أكثر للمشكلة ولا يقتصر الأمر على هذا الحد بل يتعداه إلى الإطلاع على أساليب جديدة في جمع البيانات و تحليلها، كما تساعد المناقشة على تحديد العناصر الأساسية و الأسئلة الجوهرية لحل المشكلة. إن الفهم الجيد للمشكلة يساعد على طرح الإشكالية بطريقة مختلفة و يحدد معالمها الخاصة المقارنة بالدراسات المشابهة، و هذا يعني رسم حدود خاصة بالإشكالية من حيث الموضوع و الإهداف الرئيسية و القيمة المضافة المتوقعة من البحث.

هـ. **صياغة إشكالية البحث:** بعد فهم الإشكالية من خلال المراحل السابقة يأتي الدرو إلى مرحلة صياغة الإشكالية، و التي تعني كتابتها بصيغة تسمح بمعالجتها عمليا للوصول إلى نتائج منطقية، و يتم ذلك بإستخدام المصطلحات العلمية الواضحة و القابلة للقياس، و كذلك بطرحها بصيغة تحليلية (جدلية) أو على صيغة أسئلة قابلة للإجابة. لتحديد الإشكالية بطريقة جيدة يجب الأخذ بعين الإعتبار العناصر الأتية:

أ. إستخدام المصطلحات و الكلمات الواضحة و الدالة، و تركيبها بطريقة سليمة عند صياغة الإشكالية.

ب. توضيح المفاهيم و الإفتراضات التي تضمنتهت الإشكالية

ج.طرح الإشكالية بطريقة مباشرة و بسيطة و تفادي التعقيد و تركيب الجمل (مثل نفي النفي).

د. مراعاة عامل الوقت و البيانات اللازمة لإجراء الدراسة عند صيغة الإشكالية حتى يتمكن الباحث بإتمام البحث و تقديم النتائج المطلوبة في الظروف المحددة.

هـ.الإشارة بصراحة و وضوح إلى نطاق و مجال البحث عند صياغة الإشكالية.

4. مثال تطبيقي لتحديد الإشكالية

قد يلاحظ مدير منظمة إنخفاظ إنتاجية العمال، فيتبادر إلى ذهنه أن المشكلة هي تدنى أجور العمال و عدم رضاهم، لأنه حسب إعتقاده أن الأجور هي المحدد الوحيد للإنتاجية. وكمحاولة لفهم المدير للمشكلة بدقة إجتمع بالمسؤولين عن عملية الإنتاج لمناقشة المشكلة، حينها تبين له أن هناك عوامل أخرى قد تؤدي إلى إنخفاض الإنتاجية من غير إنخفاض الأجر وكمثال على ذلك: ظروف العمل من تهوية و إنارة، إنخفاض المعنويات، عدم الإعتراف بالمجهوات المبذولة.

ولكي يعزز فهمه للمشكلة أكثر طرح المشكل على باحثين مختصين في مجال إدارة الإنتاج و الموارد البشرية فأكدوا له أن الأجر ليس العامل الوحيد لإنخفض الإنتاجية و أن البحوث و الدراسات حول هذا الموضوع أثبتت أن هناك علاقة وثيقة بين إنخفاض الإنتاجية و العوامل النفسية للعامل مثل الرضا الوظيفي، الإعتراف بالمجهودات، و التحفيز. و لضبط المشكلة بدقة قام المدير بجمع البيانات اللازمة من العمال من خلال الملاحظة و المقابلات المهيكلة و غير المهيكلة، فتبين له أن المشكلة الحقيقية تكمن في عدم الإعتراف بمجهودات العمال، الأمر الذي دفع العمال إلى إهمالهم لواجباتهم و بالتالي إنخفاض الإنتاجية. إذن المشكلة الحقيقية التي تعاني منها المنظمة هي عدم الإعتراف بمجهودات العمال، أما إنخفاض الإنتاجية ماهي إلا أعراض للمشكلة.

فلو لم يقم الباحث بضبط المشكلة من خلال هذه المراحل لتبنى فكرة أن الإنتاجية هي أصل المشكلة و عليه سوف يحاول حل هذه المشكلة من خلال رفع أجور العمال، لكن هذا القرار لن يحل المشكلة، لأن المدير لم ينطلق من الإشكالية الحقيقية و التي تمثل عدم الإعتراف بمجهودات العمال. وكمرحلة إخيرة في عملية تحديد الإشكالية يمكن صياغة الإشكالية بالصيغة الأتية: "إلى أي مدى يمكن أن يؤدي عدم إعتراف الإدارة بمجهودات العمال إلى إنخفاض الإنتاجيتهم؟".

5. خصائص الإشكالية الجيدة

حتى تكون الإشكالية جيدة يجب أن تتميز ببعض الخصائص و تتوفر بها مجموعة من المعايير، هذه المعايرر منها ماهو شخصي يتعلق بالباحث و منها ماهو خارجي متعلق بإجراءات البحث. و يلخص (Singh, 2006) هذه الخصائص في النقاط التالية:

أ. **حداثة الموضوع و تفادي التكرار:** يجب أن يتميز الموضوع بالحداثة حتي يضمن الباحث أنه بصدد تقديم قيمة مضافة في مجال البحث، وبذلك يتفادى تكرارا الإعمال السابقة.

ب. **أهمية مجال تطبيق الدراسة:** يجب أن يحظى الموضوع بأهمية سواء بالنسبة للباحثين أو الممارسين في الميدان.

ج. **الحافز و الفضول العلمي:** يجب أن يتحلى الباحث بالفضول العلمي الذي يدفعه لتقديم بحث جيد، كما يتحدد مستوى تحفيز الباحث لإنجاز البحث بمستوى إشكالية البحث، فالإشكاليات المكررة و البسيطة تثبط عزيمة الباحث و تشعره بالملل، عكس الإشكالية الجيدة التي تدفع الباحث لتسخير كل طاقاته لإنجاز هذا البحث و كسب رهان إنجاز البحث.

د. **توفر البيانات:** صياغة الإشكالية يجب أن تراعي عامل توفر البيانات، لذا يجب توفر البيانات اللازمة حول كل العوامل التي تتضمنها الإشكالية.

هـ. **ظروف العمل الملائمة:** يجب توفر كل العوامل التي تسمح بمعالجة الإشكالية في أحسن الظروف، هذه الظروف تخص عمليات جمع البيانات و مراقبتها و تحليلها.

و. **توفر الدعم اللازم :** توفر الدعم من الجهات المعنية بالبحث مثل المنظمة أو الجامعة أو مركز البحث.

ز. **التكاليف:** يجب أن تكون تكاليف البحث معقولة و تتناسب مع طبيعة الإشكالية، أي أن يكون هناك توازن بين العائد المتوقع من نتائج هذا البحث و التكاليف.

ح. **الوقت الكافي:** تخصيص الوقت الكافي لمعالجة الإشكالية، فهناك إشكاليات تحتاج إلى و قت أطول لإنجازها، وبالتالي يجب صياغة الإشكالية وفق ما يتوفر عليه الباحث من وقت.

كما أن الإشكالية الجيدة يجب أن تقدم إجابات إجابية على الأسئلة التالية:

- ✓ هل الإشكالية فعلا مهمة ؟
- ✓ هل الإشكالية مهمة للأخرين ؟
- ✓ هل إشكالية البحث تمثل فعلا مشكلة؟
- ✓ هل تعرض الإشكالية موضوع جديد و ذو قيمة ؟
- ✓ هل الباحث معني بالوصول إلى النتائج؟
- ✓ يمكن إستخراج فرضيات قابلة للإختبار من الإشكالية الحالية؟
- ✓ هل ممكن أن يتعلم الباحث شيء جديد من الإشكالية الحالية؟
- ✓ هل يفهم الباحث العلاقة بين الإشكالية المقترحة للبحث و الإطار العام للإشكالية؟
- ✓ يمكن تشكيل عينة من مجتمع البحث تسمح بتعميم نتائج البحث؟
- ✓ هل يمكن تكرار هذا البحث من طرف باحث أخر؟
- ✓ هل يمكن جمع البيانات اللازمة بالطرق المتاحة للباحث ؟
- ✓ هل يسمح البحث بتطبيق النتائج على الميدان، أي هل نتائج البحث قابلة للتطبيق أم هي مجرد نتائج نظرية لا يمكن تطبيقها؟

6. مصادر الإشكالية

يمكن للباحث تحديد إشكالية للبحث من مصادر مختلفة، و تتحدد مصادر الإشكالية حسب نوع البحث فالبحوث التطبيقية تحدد مشكلتها من ميدان الإشكالية، أما البحوث الأساسية فتتحدد انطلاقا من مصادر مختلفة. يمكن حصر مصادر الإشكالية في المصادر الأتية (الضامن، 2007):

أ. **القراءة:** تمكن مطالعة مختلف الكتب و الدوريات في التخصص من إثارة مجموعة من الأسئلة للباحث، و هو الأمر الذي يدفعه إلى البحث بهدف إيجاد إيجابات عن هذه الأسئلة.

ب. **الخبرة:** يكتسب الفرد الخبرة بفضل تراكم المعلومات مع مرور الزمن في مجال معين، هذه الخبرة تمكن الفرد من الفهم العميق لهذا المجال، وهذا يدفعه إلى التفكير في الجزئيات و الأمور الدقيقة بهدف إكتشاف المزيد حول هذا المجال.

ج. **الأحداث اليومية:** يواجه الفرد في حياته اليومية مجموعة من الأحداث، وقد يثير فضوله حدث من هذه الأحداث يرغب في تفسيره، و خير مثال على ذلك قانون الجاذبية لنيوتن و الذي توصل إليه بسب فضوله لتفسير سبب سقوط حبة التفاح.

د. **الإحتكاك بالميدان:** فالإحتكاك بميدان العمل، أثناء عملية التدريب، زيارات ميدانية لمنظمات أخرى كلها حالات يمكن أن تشد إنتباه الباحث إلى مشكلات بحث بهدف إيجاد حلول لها.

هـ. **الإحتكاك بالأخصائين:** إن النقاش مع المختصين و المدراء و كل الفاعلين يسمح للباحث بتحديد المشاكل التي تعاني منها منظمة ما.

و. **العصف الذهني:** و هو من الطرق العلمية لتوليد الأفكار، بحيث يجمع الأخصائيين و الباحثين في قاعة و يطلب منهم تقديم أفكار حول موضوع ما بطريقة منهجية تمكن من جمع أكبر قدر ممكن من الأفكار. ويمكن إستخدام هذه الطريقة في تحديد إشكالية للبحث في مجال ما.

ز. **نتائج البحوث:** ممكن للباحث أن يحدد إشكالية للبحث إنطلاقا من ما توصلت إليه البحوث السابقة من نتائج، وذلك بهدف التعمق أكثر في هذه النتائج أو الرد عليها و التدقيق في بعض النقاط.

ح. **الحدس:** حتى و إن كان الحدس طريقة غير علمية في عملية البحث، لكنه كثيرا ما يستخدم في توليد المعرفة و تفسير الظواهر، و عليه يمكن للباحث التفطن لإشكالية ما من خلال حدسه.

أسئلة للمناقشة

1- عرف إشكالية البحث

2- ماهو الفرق بين أعراض الإشكالية و الإشكالية؟

3- لماذا تحديد الإشكالية بدقة مهم لإنجاز بحث جيد؟

4- ماهي مختلف المصادر التي تبرز منها إشكالية للبحث؟

5- ما هي مواصفات الإشكالية الجيدة ؟

6- طور إشكاليات بحثية حول العنوانين الأتية:

- إنخفاض انتاجية العمال
- كثرة تغيب العمال
- رفض العمال تطبيق تكنولوجيات الإعلام و الإتصال
- تغيير العمال للأماكن عملهم.

الفصل الثالث

مراجعة الأدبيات

تمهيد

كل بحث يحتاج إلى مراجعة النظريات و الدراسات السابقة، وذلك لأهمية هذه المراجعة في تحديد معالم البحث انطلاقا من الإشكالية إلى مناقشة النتائج، كما أن أي بحث ماهو إلى إمتداد للأعمال البحثية السابقة، لذا يجب الإطلاع على كل الأعمال التي إنجزت من قبل في هذا المجال قبل الشروع في إنجاز أي بحث.

1.تعريف مراجعة الأدبيات

يقصد بها المراجعة الشاملة لكل الأعمال السابقة التي لها علاقة بالبحث، ويمكن أن تكون هذه الأعمال عبارة عن نظريات أو دراسات أو تقارير، بصيغة أخرى هي عملية تجميع و تنظيم المعلومات حول موضوع معين بهدف تدعيم البحث. تجدر الإشارة هنا إلى أن المراجعة لا يقصد بها تجميع و توصيف الأعمال السابقة بل تتعدها إلى مناقشة هذه الأعمال و تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف بها، كما تتضمن عملية المراجعة تحديد المفاهيم و المعلومات الجديدة لإستخدامها في البحث و تفادي تلك المستهلكة.

2. أهمية مراجعة الأدبيات

تكمن أهمية مراجعة الأدبيات فيما يلي(Singh, 2006) :

أ. **صياغة الإشكالية:** تساعد مراجعة الأدبيات في الصياغة الجيدة للإشكالية، لأنها تمثل مصدر من المصادر التي توجه الباحث لإشكالية ما، كما أنها تمثل سند تؤسس عليه إشكالية البحث لتبرير طرق ومناهج البحث، من ناحية أخرى، تسمح مراجعة النظريات و الدراسات

السابقة بفهم الإشكالية و تحديد معلمها مما يساعد الباحث على صياغتها بطريقة سليمة و واضحة و قابلة للإختبار.

ب. **تفادي التكرار:** إن مراجعة الأعمال السابقة يسمح للباحث بالإطلاع على كل المستجدات و البحوث التي أنجزت من قبل، وبالتالي تجنب البحث في موضوع سبق بحثه لأن هذا البحث لن يقدم أي قيمة مضافة و يضيع جهود الباحث سدا. إذن من المهم بالنسبة للباحث التفريق بين ما تم إنجازه و ما لم يتم إنجازه بعد.

ج. **تحديد المتغيرات:** تساعد في تحديد كل المتغيرات التي لها علاقة يالإشكالية و التأكد من عدم إهمال بعض المتغيرات التي تم بينت الدراسات السابقة بأن لها صلة بالإشكالية. إن البيانات الأولية المجمعة حول الإشكالية قد لا تمكن من تحديد كل متغيرات الدراسة، لذا يجب على الباحث الإطلاع على الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة.

د. **توضيح العلاقة بين المتغيرات:** بالإضافة إلى تحديد المتغيرات، تساعد المراجعة في فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة و تحديد طبيعتها و إتجاها، الأمر الذي يساعد على تطوير الإطار النظري و صياغة الفرضيات.

هـ. **إجراءات البحث:** تسمح المراجعة بتحديد مصدر البيانات و المعلومات التي يحتاجها البحث، و تحديد المنهجية المناسبة لذلك و كذلك التقنيات و الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات و إستخلاص النتائج. بالإضافة إلى ذلك تساعد في مناقشة نتائج الدراسة و تدعيمها من خلال إستعراض الدراسات التي إتفقت مع نتائج البحث و الدراسات التي إختلفت معها و ذكر أسباب هذا الإختلاف.

و. **المصداقية البحث:** إن مراجعة الأدبيات و الإستعانة بها في البحث مع توثيقها يزيد من مصداقية البحث، لأنها تعطي إنطباع للقارئ أن البحث مبني على أسس علمية سليمة و أن نتائجه موضوعية و لا تتبع الأهواء الشخصية.

3. خطوات مراجعة الأدبيات

إن مرحلة مراجعة الأدبيات مهمة بالنسبة للبحث، لذا يجب على الباحث أن يسعى إلى مراجعة هذه الأدبيات بطريقة منظمة وفق مجموعة من الخطوات (Neuman, 2014) :

أ.**تحديد و ضبط الموضوع:** أول خطوة يجب أن يقوم بها الباحث في عملية مراجعة الأدبيات هي التحديد الدقيق لموضوع البحث، وذلك من خلال إختيار الكلمات المناسبة التي تشكل العنوان و ضبط اسئلة البحث و كذلك تحديد أهداف التي يسعى الوصول إليها من خلال عملية المراجعة. حتى يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات المناسبة للموضوع يفضل أن يستخدم صيغة السؤال في عملية البحث بدل المصطلحات، فلو كان موضوع البحث حول الفقر فيفضل أن تكون صيغة البحث على شكل سؤال "ما هي العوامل التي تؤدي إنتشار الفقر في المناطق الصحراوية" بدل إستخدام كلمة "الفقر" لأنه مصطلح واسع و تتفرع منه مواضيع عديدة .

ب. **تصميم عملية البحث:** بما أن عملية المراجعة معقدة وتتطلب الكثير من الوقت و الجهد، يجب على الباحث تصميم خطة للقيام بهذه العملية، هذه الخطة تجعل عملية المراجعة منظمة و شاملة و علمية. تحدد الخطة معايير إختيار الدراسات،نوع المراجع المستخدمة، المصادر المعتمدة، عدد الدراسات، الوقت المخصص لمراجعة كل دراسة، طريقة تسجيل المعلومات و الملحظات. و حتى يتم التحكم في عملية المراجعة يجب الإنطلاق من المستويات و المفاهيم العامة وصولا إلى المفاهيم الجزئية في البحث تدريجيا.

ج. **تحديد مصادر المراجع:** هناك العديد من المصادر التي يمكن أن يلجأ إليها للحصول على المراجع، وتحدد هذه المصادر وفق نوع المراجع المستخدمة.

- **الدوريات العلمية:** و هي التي تنشر الأوراق البحثية بعد تحكيمها في شتى المجالات، ويمكن الوصول إلى هذه الدوريات المطبوعة منها من خلال المكتبات أو بإستخدام قواعد البيانات التي تنشر القالات كاملة إلكترونيا.
- **الكتب:** إن عملية البحث عن الكتب أصعب من عملية البحث عن المقالات العلمية لأنه لا توجد قواعد بيانات إلكترونية تضمن عملية البحث عن الكتب، بل توجد فقط المواقع الإلكترونية التي تعرض الكتب للبيع مثل ،ebay, Amazone لذا يجب اللجوء إلى المكتبات

التي تتوفر على أنظمة للبحث الإلكتروني سواء على مستوى المكتبة أو المتصلة بمكتبات أخرى وطنية ة دولية.

- **الأطروحات:** تعتير مصدر مهم للمعلومات لإنها تتوفر على معلومات تفصيلية حول البحث. ويمكن الحصول على الأطروحات من خلال أنظمة البحث في المكتبات التي تعرض عنوان و ملخص الأطروحة أو بعض قواعد البيانات التي تنشر النص الكامل للأطروحة .
- **الوثائق:** يمكن الإستعانة بالوثائق في إستخراج بعض المعاومات، و تنشر هذه الوثائق الهيئات المعنية مثل (الحكومة، المنظمات..إلخ) أو تتكفل هيئات متخصصة في تجميع الوثائق و نشرها.
- **التقارير:** وهي الوثائق التي تعرض بيانات حول منظمة ما بصفة دورية مثل التقارير المالية للشركات، التقرير السنوي لصندوق النقد الدولي حول الوضع الإقتصادي لمختلف دول العالم.

د. **إستخراج المعلومات:** ويتم فيها إستخلاص المعلومات التي يحتاجها الباحث في البحث من خلال التركيز على المعلومات التي لها علاقة بالبحث و تسجيلها مع توثيقها للإعتماد عليها لاحقا عند كتابة التقرير النهائي.

هـ. **كتابة ملخص الدراسات السابقة:** إن مراجعة الدراسات السبقة تتطلب كتابة ملخص عن هذه الدراسات التي إعتمد عليها البحث. و يجب ان يكتب هذا الملخص بطريقة منظمة بحيث يتضمن العناصر الرئيسية لهذه الدراسة وفق النموذج الأتي الشكل (02).

المؤلف، سنة النشر (السقا، 1993)

الإشكالية

- ماهي العوامل المحددة للرضا الوظيفي ؟

المتغيرات

- الرضا الوظيفي، الأجر، ظروف العمل، طبيعة العمل

العينة

- عينة من العمال لمؤسسة كندور قدرها 200 عامل

جمع البيانات

- تم إستخدام الإستبيان لجمع البيانات، بالإضافة إلى المقابلات المهيكلة.

قياس المتغيرات

- تم إستخدام نموذج (Locke, 1976) لقياس متغير الرضا الوظيفي.

تحليل البيانات

- تم إستخدام المتوسط الحسابي و الإنحدار المتعدد

النتائج

- أهم ما توصلت إليه الدراسة هو أن الرضا الوظيفي يتحدد بطبيعة العمل و مستوى الأجر

الشكل (2): نموذج لتلخيص الدراسات السابقة

4. أنواع مراجعة الأدبيات

هناك عدة أنواع من المراجعة، و يتحدد نوع المراجعة حسب الغرض من هذه المراجعة وفق مايلي (Neuman، 2014):

- ✓ **مراجعة المحتوى (Context Review):** هي المراجعة التي تهدف إلى تسليط الضوع على مفهوم معين بغرض تفسيره و فهمه. تستخدم في بداية البحث لفهم الإشكالية و تحديدها.
- ✓ **مراجعة تارخية (Historical Review):** هي المراجعة التي تهدف إلى تتبع تطور مصطلح او طريقة ما عبر الزمن، و تستخدم في تطوير الإطار النظري و تصميم الدراسة.
- ✓ **مراجعة تكاملية (Integrative Review)**: هي المراجعة التي تعرض الدراسات السابقة مع إبراز نقاط الإتفاق و اللإختلاف مع هذه الدراسات، ويمكن عرض هذه الدراسات في شكل دراسة كاملة تقدم ملخص للدراسات السابقة حول موضوع ما.
- ✓ **مراجعة منهجية (Methodological Review):** هي المراجعة التي تهدف إلى تقييم و مقارنة مختلف المنهجيات المطبقة في الدراسات السابقة (طرق جمع البيانات، طرق التحليل، تصميم البحث..إلخ).
- ✓ **مراجعة ذاتية (Self-study Review)**: هي المراجعة التي يقوم بها الشخص بهدف التحكم في موضوع ما و تكون في إطار برنامج تعلمي أو ضمن متطلبات مقياس ما.
- ✓ **مراجعة نظرية (Theoretical Review)**: هي التي تركز على مراجعة النظريات لمناقشة مفهوم معين.

5. مصادر الأدبيات

يمكن تقسيم الإدبيات التي يعتمد عليها الباحث من حيث مصدرها إلى ثلاث مجموعات: **أدبيات أولية، أدبيات ثانوية و أدبيات ثالثية**، ويتحدد إستخدام كل نوع حسب طبيعة البحث، فهناك بحوث تحتاج إلى أدبيات أولية فقط في حين تحتاج بحوث أخرى إلى أدبيات ثانوية، ويمكن أن تستخدم الأنواع الثلاثة في بحث واحد(Saunders, Lewis, & Thornhill, 2009) .

أ. الأدبيات الأولية (Primary Literature)

وهي الأدبيات الخاصة فقط بإشكالية ما، ما يعني أن هذه الأدبيات أنجزت خصيصا لإشكالية محددة وتكون على شكل مصادر منشورة مثل التقارير، الأطروحات، التقارير المالية للشركات، كتيب المؤتمرات العلمية، ومنها ما هو غير منشور مثل الرسائل الإلكترونية، المذكرات، محاضر الإجتماع. تتميز الأدبيات الأولية بصعوبة جمعها لإنها ليست جاهزة و متاحة للباحث بل يجب عليه أن يبذل مجهود لتجميعها من المصادر التي أنجزتها.

ب. الأدبيات الثانوية (Scondary Literature)

و هي المصادر التي تنشر الأدبيات بصفة عامة، أي ليست خاصة بحالة معينة. ومن أهم ما يدخل ضمن هذا النوع الدوريات العلمية، الكتب، الصحف. تتميز بسهولة الوصول إليها خصوصا مع إنتشار قواعد البيانات و إستخدام الأنترنت.

ج. الأدبيات الثالثية (Tertiary Literature)

و هي مصادر تنشر معلومات عامة و في شتي المجالات مثل الموسوعات، القواميس، الفهارس..إلخ. و يمكن مع مرور الوقت للأدبيات الأولية أن تجمع و تفهرس و تتحول إلى أدبيات ثانوية ونفس الأمر بالنسبة إلى أدبيات ثالثية. من ناحية أخرى فأنه كلما إنتقلنا من الأدبيات الأولية إلى الأدبيات الثالثية تنقص دقة المعلومات و تصبح المعلومات عامة أكثر و تفتقد إلى التفاصيل اللازمة حول الموضوع.

أسئلة للمناقشة

1- أين تكمن أهمية الدراسات السابقة؟

2- ماهي أنواع مصادر الأدبيات؟

3- ما هو دور الدراسات السابقة ؟

4- هل يمكن الإستغناء عن المراجعة الأدبيات عند تطوير اشكالية البحث؟

5- قدم مثالين إثنين عن كل مصدر من مصادر جمع الأدبيات

6- صغ إشكالية واضحة حول "المواطنة التنظيمة" ثم قم بمراجعة الأدبيات حول هذا الموضوع بإتباع الخطوات الموضحة في الدرس.

7- حاول تلخيص خمس دراسات سابقة حول موضوع المواطنة التنظيمية بإستخدام النموذج المذكور في الدرس.

الفصل الرابع

الإطار النظري

تمهيد

بعد تحديد الإشكالية و معالمها و مراجعة الدراسات السابقة، يمكن للباحث تطوير الشبكة النظرية أو ما يعرف بالإطار النظري،و الذي سيبنى عليه البحث و الذي يوضح مختلف العلاقات بين متغيرات الدراسة، وفي مرحلة قادمة يتم تطوير الفرضيات بناء على ما تم توضيحه في الإطار النظري.

1. أهمية الإطار النظري

يمثل الإطار النظري تصورا ذهنيا لعلاقة مختلف متغيرات الدراسة فيما بينها، بحث تكون هذه العلاقات منطقية و مبنية على أساس علمي يستند إلى النظريات و الدراسات السابقة. يوفر الإطار النظري الأساس و القاعدة التي ستناقش من خلالها العلاقات بين المتغيرات. كما يساعد الإطار النظري في صياغة الفرضيات بطريقة سليمة و قابلة للإختبار، لأن الفرضيات هي إجابات إفتراضية عن أسئلة الدراسة مبنية على أساس النظريات، والتي يسعى الباحث إلى إثباتها أو نفيها. يوفر الإطار النظري المصداقية العلمية للدراسة و ذلك بتوثيق شبكة العلاقات بين المتغيرات بالإعتماد على الدراسات السابقة و النظريات و هذا ما يضفي على الدراسة خاصية البحث العلمي.

لكي يتمكن الباحث من بناء إطار نظري جيد يجب تحديد الإشكالية بدقة و جمع البيانات الاولية لتحديد كل المتغيرات التي لها علاقة بالإشكالية، كما يجب إجراء مسح معمق على الدراسات السابقة و ذلك للتأكد من ان كل المتغيرات المهمة تم تحديدها و تحديد العلاقات فيما بينها. و تظهر العلاقة الوثيقة بين مراجعة الدراسات السابقة و الإطار النظري من خلال أن الدراسات السابقة تسمح بتحديد المتغيرات و تحديد العلاقة فيما بينها، بينما يساعد الإطار النظري في تفسير العلاقة بين المتغيرات و كذلك شرح النظرية التي تدعم هذه العلاقات، إذن

الإطار النظري يبنى على أساس ما تم التوصل إليه من مراجعة الدراسات السابقة و على ضوء ما تم تحديده في إشكالية للدراسة.

2.مكونات الإطار النظري

يصف الإطار النظري المتغيرات التي لها صلة بإشكالية الدراسة و ذلك من خلال تعريفها و شرحها، كما يحدد طبيعتها (متغير مستقل، متغير تابع، متغير معترض ...إلخ)، و يقدم الإطار النظري تفسير منطقي يبرر إختيار صفة المتغيرات (المتغير مستقل و المتغير تابع...إلخ)، فمثلا لو إعتبرنا أن الثقافة التنظيمية متغير مستقل و ان الإلتزام الوظيفي متغير تابع، فيجب أن يبرر الإطار النظري هذا التصنيف. فالثقافة التنظيمية متغير شامل يتحدد بالعديد من المتغيرات و يتغير بصفة مستقلة عن الإلتزام التنظيمي، كما أن له تأثير واسع على العديد من المتغيرات مثل الرضا الوظيفي، الإلتزام التنظيمي و المواطنة، أما الإلتزام التنظيمي فهو متغير يتحدد بناء على الثقافة التنظيمية أي أن الإلتزام التنظيمي يختلف حسب الثقافة التنظيمية.

يشرح الإطار النظري كذلك العلاقة بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة و يبرر هذه العلاقة بالنظرية أو نتائج الدراسات السابقة، أكثر من ذلك يشرح الإطار النظري العلاقة بين المتغيرات التابعة فيما بينها و يسلط الضوء على طبيعة و إتجاه العلاقات، بحيث يبرز الباحث في الإطار النظري توقعه لإتجاه العلاقة أي علاقة طردية او عكسية و ذلك بالإعتماد على نتائج الدراسات السابقة. و يذكر (Sekaran، 2006) خمس خصائص للإطار النظري الجيد:

- ✓ يحدد و يعرف المتغيرات التي لها علاقة بإشكالية الدراسة
- ✓ يوضح و يفسر كل العلاقات الممكنة بين متغيرات الدراسة
- ✓ يبرز طبيعة و إتجاه العلاقات بين المتغيرات بالإعتماد على نتائج الدراسات السابقة
- ✓ يبرر أسباب إفتراض هذه العلاقات و إتجاهها
- ✓ يتضمن الإطار النظري مخطط توضيحي يحدد كل المتغيرات و يلخص كل العلاقات و يسمى عادة بنموذج الدراسة

3. المتغيرات

المتغير هو الذي يأخذ قيم مختلفة، أي قيمته ليست ثابتة (لا تتغير)، و يتغير المتغير عبر الزمن (سلسلة زمنية) مثل أرباح الشركة X من 2000 إلى 2010 ، أو يأخذ قيم مختلفة عبر وحدات مختلفة في نفس الوقت (مقطعية) مثل عدد الغيابات لعمال الشركة X لسنة 2010 .

4.أنواع المتغيرات

تختلف المتغيرات حسب نوع الدراسة و الدور الذي يحدده الباحث للمتغير، وعليه سوف نتطرق إلى سبعة أصناف من المتغيرات (Aktouf، 1987):

أ. المتغير المستمر Continuous Variable

هو المتغير الذي يأخذ كل القيم الممكنة في مجال معين مثل السن 25،3 سنة ، الطول 1،75 متر.

ب. المتغير المتقطع Discontinuous Variable

هو المتغير الذي يأخذ قيم متقطعة (غير مستمرة) مثل عدد العمال 15 عامل، عدد الألات 5 ألات.

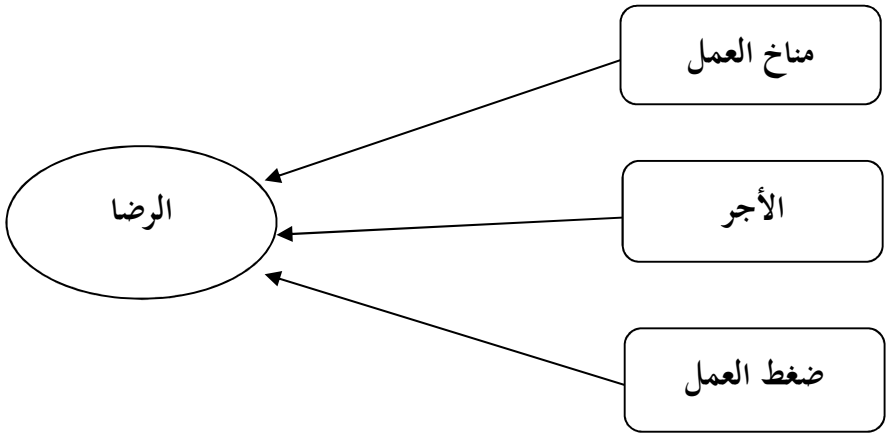
ج. المتغير التابع Dependent Variable

هو المتغير الأكثر أهمية في الدراسة لأنه يمثل عموما إشكالية الدراسة، بحيث تسعى الدراسة إلى شرح التغيرات في هذا المتغير أو التنبؤ بتغيراته في المستقبل. وسمي بالمتغير التابع لأن تغيره يتبع أو يستجيب لتغيرات المتغيرات المستقلة. يهدف الباحث من خلال دراسة التغيرات في المتغيرات المستقلة إلى تحديد و التبنؤ بالتغيرات التي ممكن أن تطرأ على المتغير التابع، مثال يسعى الباحث لدراسة التغير في معدل التغيب للعمال (متغير تابع) كنتيجة للتغير في مستوى الأجر و أوقات العمل (متغيرات مستقلة).

د. المتغير المستقل Independent Variable

هو المتغير الذي يتغير بشكل مستقل عن متغيرات الدراسة و يؤثر على المتغير التابع، بمعنى أن التغير يطرأ أولا على المتغير المستقل بصفة مستقلة ثم ينتقل التغير إلى المتغير التابع الذي يستجيب لتغير المتغير المستقل.

وحتى يمكن تحديد العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع فإن الباحث يقوم بإحداث تغيير في المتغير المستقل و يقوم برصد التغيرات في المتغير التابع. في العادة يكون في الدراسة مجموعة من المتغيرات المستقلة لأن المتغير التابع يتأثر بمجموعة من المتغيرات المستقلة و ليس متغير مستقل واحد، فمثلا تشير الدراسات إلى أن مستوى الرضا الوظيفي يتحدد بمناخ العمل و مستوى الأجر و ضغط العمل، فمستوى الرضا الوظيفي يمثل المتغير التابع و المناخ العمل و مستوى الأجر و ضغط العمل تمثل المتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغير التابع، و يمكن توضيح هذه العلاقات بالشكل (3) الاتي:

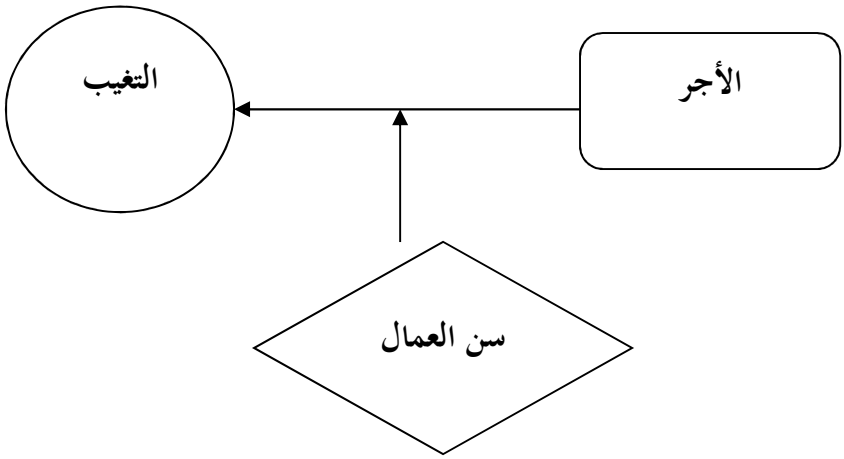


الشكل (3): المتغير المستقل و المتغير التابع

هـ.المتغير الوسيط Moderating Variables

هو المتغير الذي له تأثير على العلاقة التي بين المتغير المستقل و المتغير التابع، بمعنى أخر فإن وجود المتغير الوسيط يعدل العلاقة الموجودة بين المتغير المستقل التابع. و يسمى كذلك بالمتغير الشرطي لأنه إذا وجد المتغير الوسيط فإن العلاقة سوف تكون قوية بين المتغير و المستقل و إذا غاب المتغير الوسيط فأن العلاقة تصبح ضعيفة.

فمثلا يؤثر مستوى الأجر على متوسط التغيب عند العمال و لكن هذه العلاقة تتغير حسب سن العمال لأن هذه العلاقة تصبح قوية عند العمال الشباب بينما تصبح العلاقة ضعيفة عند العمال الكهول نظرا لتعودهم على مستوى الأجر و رضاهم به على العكس من الشباب، و بالتالي يكون متغير سن العامل متغير و سيط للعلاقة بين المتغير المستقل (الأجر) و المتغير التابع (التغيب) و يمكن تمثيل هذه العلاقة بالشكل (4).



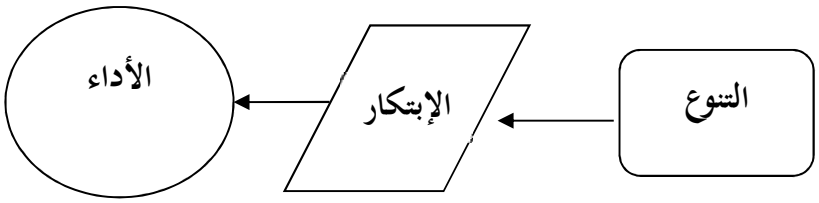
الشكل (4) : تأثير المتغير الوسيط على العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع

و. المتغير المعترض Intervening Variable

هو المتغير الذي يظهر كنتيجة لتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، أي أنه يساعد على شرح و فهم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. المتغير المعترض لا يظهر في النموذج و لا يقاس و لا يتحكم فيه و إنما دوره تقديم تفسير منطقي للعلاقة بين المتغير المستقل و التابع.

فمثلا التنوع يؤثر إيجابيا على أداء المؤسسة، فالتنوع في هذا النموذج هو المتغير المستقل و الأداء هو المتغير التابع.

يظهر متغير الإبتكار كمتغير معترض يفسر تأثير التنوع على أداء المؤسسة، بحيث يؤدي تنوع اليد العاملة إلى تنشيط الإبتكار الأمر الذي يؤدي تحسين أداء المؤسسة، إذن يساهم التنشيط الإبتكاري في تفسير العلاقة بين التنوع و الأداء. و يمكن توضيح دور المتغير المعترض من خلال الشكل (5).



الشكل (5): دور المتغير المعترض

ز. المتغير المتحكم Control Variable

نظرا لأنه لا يمكن دراسة كل المتغيرات المتعلقة بالإشكالية في نفس الوقت، يلجأ الباحث إلى مراقبة بعض المتغيرات لتحييد تأثيرها على إشكالية الدراسة، وكمثال على هذه المتغيرات نجد الجنس، مستوى الذكاء، المتغيرات السيكولوجية و الإقتصادية، لأن هذه المتغيرات لها تأثير على الإشكاليات و الظواهر لذا يجب مراقبة تأثيرها لحصر المتغيرات الخاصة بإشكالية الدراسة فقط.

أسئلة للمناقشة

1- أبرز أهمية الإطار النظري في الدراسة

2- "يمثل الإطار النظري دعامة قوية لتطوير الفرضيات و تفسير النتائج" . ناقش و حلل هذه العبارة مبرزا اهمية الإطار النظري في الدراسة.

3- "لا يحتاج الباحث إلى شرح العلاقة بين المتغيرات في الإطار النظري". علق على هذه العبارة مستشهدا بأدلة من الفصل.

4- "لاحظ مدير شركة نقص مستوى الرضا الوظيفي عند العمال، فأراد بحث مشكلة الرضا الوظيفي عند عماله، و بعد جمع البيانات من خلال الملاحظة و المقابلات توقع أن بيئة العمل و الأجر و العلاقة مع الزملاء لها تأثير كبير على رضا العمال، كما توقع أن تحسين بيئة العمل و العلاقة مع الزملاء سوف تؤدي إلى الإحساس بالسعادة و بالتالي يصبح العامل راضيا عن عمله. كما لا حظ ان تحسين الأجر لن يحسن من الرضا عند الإطارات و المدراء على العكس من العمال المنفذين".

- ✓ حدد إشكالية مناسبة للموضوع
- ✓ حدد المتغيرات في النص و حدد وظيفتها
- ✓ إشرح العلاقة بين مختلف المتغيرات
- ✓ طور نموذج للدراسة مع توضيح دور كل متغير في النموذج.

الفصل الخامس

الفرضيات

تمهيد

بعد تطوير الإطار النظري و تحديد المتغيرات و شرح العلاقة بين مختلف المتغيرات يمكن بناء الفرضيات التي تسمح بالإختبار الإحصائى للعلاقات بين المتغيرات التي تم عرضها في الإطار النظري.

1.تعريف الفرضيات

الفرضية هي صياغة إفتراضية للإجابات الممكنة عن اشكالية الدراسة، تستخدم الفرضية للوصول إلى نتائج نهائية من خلال رفض أو إثبات هذه الفرضيات. تعتمد الفرضيات في صياغتها على المراحل السابقة من الدراسة من تحديد الإشكالية و الدراسات السابقة و الإطار النظري، بحيث يسمح التحديد الجيد للإشكالية و الأسئلة البحثية من تحديد كل الحلول و الإجابات الممكنة حول الأسئلة المطروحة، كما تعطي الدراسات السابقة نظرة شاملة عن كل الإجابات و الحلول التي تم الوصول إليها فيما سبق و التي يمكن أن تبنى عليها الفرضيات، كما أن الإطار النظري يقدم التفسير المنطقي للعلاقات بين متغيرات الدراسة و الذي ترتكز عليه الفرضية في إقتراح الإجابة و التي تكون على شكل علاقة بين متغيرين كما يساعد الإطار النظري في تحديد إتجاه العلاقة بين المتغيرين و الذي يمكن أن يظهر في صياغة الفرضية(Aktouf, 1987) .

تكون الفرضية على شكل عبارة بسيطة واوضحة قابلة للإختبار تعبر في العادة عن علاقة بين متغيرين، مثل يوجد علاقة إرتباط بين الرضا الوظيفي و أداء الأفراد في النظمة، أو تعبر عن فرق بين مجموعتين مثل الإناث أكثر قابلية للتحفيز مقارنة مع الرجال.

2.خصائص الفرضيات الجيدة

هناك بعض الخصائص يجب أن تتوفر في الفرضية عند صياغتها حتى تقدم الدراسة نتائج موضوعية و دقيقة (Singh, 2006) .

أ. **البساطة :** يجب صياغة الفرضية بجملة مكونة من مفرادات واضحة و تعبر عن المفهوم محل الدراسة و بإسلوب واضح بعيدا عن كل تعقيد ولبس. فمثلا إذا كانت الفرضية تعبر عن علاقة بين متغيرين فيجب أن يظهر في الفرضية إسم المتغيرين و و طبيعة العلاقة بينهما و إتجاه هذه العلاقة مثل يؤثر الأجر إيجابيا على مستوى أداء الإفراد.

لا تحتاج الفرضية إلى شرح مستفيض للعلاقة المعبر عنها في الصياغة، و لا التبرير لهذه العلاقة، فكلما كانت الفرضية بسيطة وواضحة مكن ذلك من الوصول إلى نتائج محددة و دقيقة، وكلما كانت أكثر تعقيد يختلط الأمر على الباحث في فحص العلاقة المعبر عنها في الإشكالية و بالتالي الوصول إلى نتائج خاطئة.

ب. **الموضوعية:** بما أن الفرضية إجابة مفترضة فيجب أن يجب أن تبنى هذه الإفتراضات على أساس منطقي وواضح و موضوعي يستمد من إطار نظري قوي يوضح طبيعة كل العلاقات الممكنة بين المتغيرات، بالإضافة إلى درسات سابقة شاملة تلخص كل النتائج المتوصل إليها في الموضوع. إن تحري الموضوعية في صياغة الفرضيات يضمن أن النتائج التى ستتوصل إليها الدراسة لن تكون منافية للمنطق و لتفسيرات النظريات و الدراسات السابقة.

ج.**القابلية للإختبار**: بما أن الفرضية هي إقتراح للإجابة النهائية فهي تحتاج إلى إختبار إحصائي، و إذا لم تختبر الفرضية فهذا يعني بأن ليس لها دور في الدراسة، لذلك يجب أن تصاغ الفرضية بصياغة تسمح بتطبيق مختلف الإختبارات الإحصائية اللازمة، كما يجب أن يظهر الأسلوب الإحصائي المناسب من خلال صياغة الفرضية. فمثلا الفرضية التالية: يوجد علاقة إرتباط بين الرضا الوظيفي و الإلتزام التظمي، يظهر من خلالها ان إختبار الإرتباط بين المتغيرين الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي هو المناسب لإختبار هذه الفرضية، فرضية أخرى: الإناث أكثر تأثرا بضغوط العمل، يظهر أن الإختبار المناسب لهذه الفرضية هو المقارنة بين المتوسط الحسابي لعينتين مستقلتين.

3.أنواع الفرضيات

هناك عدة أصناف للفرضيات و تختلف هذه الأصناف من حيث مضمونها و صياغتها و وظيفتها كما يلي:

أ. **المضمون**

تختلف الفرضيات من حيث المضمون، فهناك فرضيات تركز على الفروقات بين مجموعتين و هناك فرضيات تبحث العلاقة بين متغيرين و هناك فرضيات تبحث العلاقة السببية (Pinto و Grawitz، 1967)

- ✓ **فرضيات الفروقات**

تفترض فرضيات الفروقات الإختلاف أو التشابه بين مجموعتين من العناصر في بعض الخصائص التي تركز عليها الدراسة، فدور هذا النوع من الفرضيات إثبات أو نفي الإختلاف بين المجموعتين. كمثال على هذه الفرضية: العمال من فئة الكهول أكثر إلتزاما إتجاه منظماتهم مقارنة بالعمال من فئة الشباب، فهذه الفرضية تهدف إلى إثبات الإختلاف بين العمال الكهول و العمال الشباب في جانب الإلتزام التنظيمي.

- ✓ **فرضيات العلاقة**

تبحث هذه الفرضية علاقة الإرتباط بين متغيرين في ميدان الظاهرة و بدون التأثير على أحداث هذه الظاهرة، أي أن الباحث بصدد ملاحظة المتغيرين في الميدان و إختبار فرضية الإرتباط أو الإستقلالية بين هذين المتغيرين، فمثلا يوجد علاقة إرتباط بين الرضا الوظيفي و مستوى دوران العمل في المنظمة تفترض أن المنظمات التي يحقق عمالها الرضا الوظيفي يكون إحتمال ترك العمال لمنظماتهم منخفض و العكس صحيح.

- ✓ **الفرضيات السببية**

و هي الفرضيات التي تفترض وجود علاقة سببية بين متغيرين، أي أن هناك متغير مستقل و متغير تابع، بحث تقوم الدراسة بإحداث تغيرات على المتغير المستقل و تفترض ان المتغير التابع سوف يستجيب إلى التغيرات في المتغير المستقل. بصيغة أخرى تفترض هذه الفرضية أن المتغير

المستقل يفسر كل أو جزء من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، فمثلا نفترض أن الزيادة في الإجر يؤدي إلى الزيادة في إنتاجية العامل، فهذه الفرضية تفترض أنه كلما رفعت المنظمة من مستوى الاجور لعمالها فإن هذا سوف يؤدي إلى تحسن في إنتاجية العمال، أي أن تحسين الإنتاجية يمكن تفسيره بالزيادة في الأجر.

ب. الفرضية الإتجاهية

يمكن تقسييم الفرضيات إلى فرضية إتجاهية و فرضية غير إتجاهية، وذلك على أساس تحديد إتجاه العلاقة بين المتغيرين أو الفرق بين مجموعتين ضمن الفرضية. فالفرضية الإتجاهية هي التي تحدد إتجاه العلاقة أو الفرق ويكون هذا الإتجاه إما إيجابي أو سلبي. أما الفرضية غير الإتجاهية فلا تحدد طبيعة الإتجاه و تكتفي بإثبات العلاقة أو الفرق (الضامن، 2007).

تؤدي الزيادة في الأجر إلى تحسين الإنتاجية	فرضية إتجاهية (إيجابية)
النساء أقل إلتزاما في العمل من الرجال	فرضية إتجاهية (سلبية)
تؤثر ظروف العمل على إنتاجية العمال	فرضية غير إتجاهية

ج. الفرضية الشرطية

يمكن للفرضية التي تعبر عن العلاقة السببية بين متغيرين أو الفرق بين مجموعتين أن تصاغ بصيغة مباشرة تعبر عن العلاقة أو الفرق أو يمكن صياغتها على شكل جملة شرطية بإستخدام "إذا فإن" أي على شكل سبب ونتيجة.

فرضية مباشرة: العمال الذين يمارسون الرياضة نادرا ما يطلبون إجازات مرضية

فرضية شرطية: إذا كان العمال رياضيون **فإنهم** نادرا ما يطلبون إجازات مرضية

د. فرضية النفي و الإثبات

بعد صياغة الفرضيات يقوم الباحث بإختبار هذه الفرضيات، ولإختبار فرضيات الدراسة يحتاج الباحث إلى ترجمة هذه الفرضيات إلى صيغة إحصائية، و عليه فهناك بعض المراجع تطلق على فرضيات الدراسة التي تكون صيغتها على شكل علاقة بين متغيرين أو فرق بين مجموعتين بالفرضيات البحثية، و تطلق على الصيغة الإحصائية للفرضيات التي تستخدم في الإختبار الفرضيات الإحصائية.

يعتمد إختبار الفرضيات على تحديد فرضية النفي (الصفرية) H_0، و التي تنفي وجود العلاقة أو الفرق الذي توقعته الفرضية البحثية، في حين تنص فرضية الإثبات (البديلة) H_1 على وجود العلاقة أو الفرق (البياتي ، 2018).

إذا أدت الإختبارات إلى رفض فرضية النفي فهذا يعني أن نفي العلاقة أو الفرق غير صحيح و أن الفرضية البدلية هي الصحيحة، أي وجود علاقة أو فرق، في حالة لم يتم رفض فرضية النفي فهذا يعني أن نفي العلاقة أو الفرق صحيح، وهذا يعني عدم وجود علاقة او فرق.

مثال:

- ✓ فرضية الإثبات (H_1): الرجال أعلى أجرا من النساء
- ✓ فرضية النفي (H_0): لا يوجد فرق في الأجر بين الرجال و النساء

يمكن التعبير إحصائيا على هذه الفرضيات كالاتي:

$$H_0 : \mu_M = \mu_W$$

أو

$$H_0 : \mu_M - \mu_W = 0$$

μ_M : متوسط الأجر عند الرجال

μ_W: متوسط الأجر عند النساء

تشير الصياغة الإحصائية إلى أن متوسط أجر الرجال يساوي متوسط أجر النساء، بمعنى أخر لا يوجد فرق بين الرجال و النساء في الأجر أو الفرق بين متوسط أجر الرجال و متوسط أجر النساء يساوي صفر.

$$H_1: \mu_W < \mu_M$$

تشير هذه الصياغة الإحصائية إلى أن متوسط أجر الرجال أكبر من متوسط أجر النساء. تسمى هذه الفرضية كذلك بفرضية الإثبات الإتجاهية، لأن اتجاه الفرق (أكبر) يظهر في الفرضية. يمكن صياغة فرضية الإثبات بإتجاه سالب بالشكل الأتي:

$$H_1: \mu_M > \mu_W$$

تشير هذه الصياغة الإحصائية إلى أن متوسط أجر النساء أقل من متوسط أجر الرجال. كما يمكن صياغة فرضية الإثبات بدون إتجاه على الشكل الأتي:

$$H_1: \mu_M \neq \mu_W$$

أي أن متوسط أجر الرجال لا يساوي (يختلف) متوسط أجر النساء (بدون الإشارة إلى الإتجاه).

فيما يخص فرضيات العلاقة بين المتغيرات يمكن صياغتها على الشكل الأتي:

- ✓ فرضية الإثبات (H_1): هناك علاقة بين الأجر و مستوى الرضا الوظيفي للعمال
- ✓ فرضية النفي (H_0): لا يوجد علاقة بين الاجر و الرضا الوظيفي للعمال

$$H_1: \rho \neq 0$$

$$H_0: \rho = 0$$

تشير فرضية الإثبات (غير إتجاهية) إلى علاقة إرتباط بين الأجر و مستوى الرضا الوظيفي، أي معامل الإرتباط لا يساوي الصفر. كما تشير فرضية النفي أنه لا توجد علاقة إرتباط بين الأجر و الرضا الوظيفي، أي المتغيرين مستقلين (غير مرتبطين)، أي معامل الإرتباط يساوي صفر.

يمكن صياغة فرضية إتجاهية لعلاقة الإرتباط بين متغيرين إحصائيا على الشكل الأتي:

- ✓ H_1(موجبة) : هناك علاقة إرتباط طردية بين الأجر و مستوى الرضا الوظيفي للعمال

$\rho>0:H_1$

- ✓ H_1(سالبة) : هناك علاقة إرتباط سالبة بين الأجر و مستوى الرضا الوظيفي

$\rho<0:H_1$

أما فيما يخص فرضيات التاثير يمكن التعبير عنها إحصائيا كما يلي:

- ✓ فرضية الإثبات (H_1): يؤثر الأجر على الرضا الوظيفي
- ✓ فرضية النفي (H_0): لا يؤثر الأجر على الرضا الوظيفي

$\beta\neq0:H_1$

$\beta=0:H_0$

تمثل β معامل متغير الأجر في معادلة الإنحدار. β لا يساوي الصفر معناه المعامل الأجر يختلف عن الصفر و بالتالي هناك تأثير للاجر على الرضا الوظيفي. أما β يساوي الصفر فمعناه أن معامل الأجر يساوي الصفر و بالتالي متغير الأجر لا يؤثر على الرضا الوظيفي.

أما فرضية الإثبات الإتجاهية فيمكن صياغتها على الشكل الأتي:

- ✓ فرضية الإثبات (H_1): يؤثر الأجر إيجابيا على الرضا الوظيفي
- ✓ فرضية النفي (H_0): لا يؤثر الأجر على الرضا الوظيفي
- ✓ $\beta>0:H_1$
- ✓ $\beta\leq0:H_0$

تعني الفرضية البديلة أن معامل الإنحدار للاجر موجب، وهو ما يمثل التأثير الموجب في العلاقة. أما فرضية النفي فتدل على أن معامل الإنحدار للأجر سالب أو يساوي الصفر (أي ليس موجا)(Sekaran, 2006) .

يساعد التحليل الإحصائي الباحث في إختبار صحة أو خطأ فرضية النفي بناء على البيانات التي تم تجميعها إنطلاقا من العينة التي تم إختيارها لتمثيل مجتع الدراسة. لكن قد يقع الباحث في أخطاء عند إختبار الفرضيات، بحيث يمكن للتحليل الإحصائي رفض فرضية النفي عند مستوى معنوية معين مثلا 5 % ، و هذا ما يعني قبول الفرضية البديلة، لكن في الواقع تكون فرضية النفي صحيحة و نتيجة التحليل الإحصائي خاطئة، و هدا النوع من الأخطاء يسمى بالخطأ الأول (Type I error).

مثلا إذا كانت فرضية النفي لا يوجد فرق في الأجر بين الرجال و النساء، و توصلت نتائج التحليل الإحصائي، بناء على بيانات عينة الدراسة، إلى رفض فرضية النفي، فإن هذا يعني وجود فروق معنوية بين الرجال و النساء في مستوى الأجر، لكن في الواقع لا توجد فروقات بين الرجال و النساء في الأجر، وما توصل إليه التحليل الإحصائي خاطئ و يسمى خطأ من الصنف الأول. يرمز إلى إحتمال الخطأ من النوع الأول ب α ، فمثلا إذا كانت α تساوي 5 % فهذا يعني أن إحتمال التاكد من صحة التحليل الإحصائي(رفض او قبول فرضية النفي) تساوي 95 %، في حين يساوي إحتمال خطأ التحليل الإحصائي 5 %. عموما يتم إعتماد 5 % كأقصى حد لإحتمال خطأ التحليل الإحصائي في بحوث العلوم الإجتماعية.

هناك نوع الثاني من الأخطاء يقع فيه الباحث عند إختبار الفرضيات وهو مايسمى بالخطأ من النوع الثاني (Type II errors). ينتج هذا الخطأ عندما يتم قبول فرضية النفي بناء على التحليل الإحصائي في حين هذه الفرضية خاطئة في الواقع. مثلا يتم قبول فرضية النفي التي تنص على عدم وجود فوارق في الأجر بين الرجال و النساء، لكن في الواقع هناك فوارق جوهرية بين الرجال و النساء في مستوى الإجر، وهذا يرمز إلى الخطأ من النوع الثاني ب β .

توجد علاقة علاقة عكسية بين الخطأ من النوع الأول و الخطأ من النوع الثاني، فكلما إنخفض إحتمال و قوع الباحث في الخطأ من النوع الأول إرتفع إحتمال الوقوع في الخطأ من النوع الثاني و العكس صحيح. مثلا خفض قيمة α إلى 1 % ،ما يعني أن إحتمال رفض فرضية

النفي و هي صحيحة يساوي 1 %، يؤدي إلى زيادة إحتمال عدم القدرة على رفض فرضية النفي رغم انها خاطئة(Marczyk, DeMatteo, & Festinger, 2005) . الجدول (1) يلخص مفهوم الخطأ من النوع الأول و النوع الثاني.

الجدول (1): الخطأ من النوع الأول و النوع الثاني

	العلاقة في الواقع	
	صحيحة	**خاطئة**
رفض H_0	خطأ من النوع الأول α	لا يوجد خطأ
قبول H_0	لا يوجد خطأ	خطأ من النوع الثاني β

4. خطوات إختبار الفرضيات

للوصول إلى قرار رفض أو قبول فرضية النفي يجب المرور عبر مجموعة من الخطوات نوجزها في النقاط الأتية:

- ✓ تحديد فرضية النفي و الفرضية البدلية ويتم بناء الفرضيات إنطلاقا من الإشكالية المطروحة و الإطار النظري للدراسة، بحيث تصاغ في جمل واضحة و بسيطة و قابلة للإختبار إحصائيا.
- ✓ إختيار الإختبار المناسب للفرضية، و يتحدد الإختبار على أساس بيانات الدراسة، فالبيانات الكيفية (الجنس، اللون، اللغة...إلخ) تناسبها الإختبارات غير المعلمية Nonparametric مثل Chi^2 ، أما البيانات الكمية (السن، الدخل، الوزن ...إلخ) تناسبها الإختبارات المعلمية Parametric (F, T...).
- ✓ تحديد مستوى المعنوية Significance Level الذي ستختبر عنده الفرضية (1% أو 5% أو 10%). في الغالب يتم إعتماد 5 % كمستوى معنوية في العلوم الإجتماعية. تبين مستوى العنوية α إحتمال الخطأ عند إختبار الفرضية، ف 5 % تعني أن إحتمال خطأ نتيجة الإختبار يساوي 5 %، و إذا كانت 5 % مستوى المعنوية فإن 1- α تسمى مجال الثقة Level Confidence و تساوي 95 % .

- ✓ حساب القيمة الإحصائية Statistical Value للإختبار المستخدم، و يطلق عليها كذلك القيمة الإحصائية المحسوبة.
- ✓ تحديد القيمة المعيارية Critical Value للإختبار المستخدم بالإعتماد على الجداول الإحصائية و بإستخدام معطيات العينة مثل حجم العينة، مستوى المعنوية. و تسمى هذه القيمة كذلك بالقيمة الجدولية.
- ✓ مقارنة القيمة الإحصائية بالقيمة المعيارية، فإذا كانت القيمة الإحصائية أكبر من القيمة المعيار فمعناه رفض فرضية النفي و قبول الفرضية البديلة، أما إذا كانت الإحصائية أصغر من القيمة المعيارية فهذا يعني قبول فرضية النفي. تقوم البرامج الإحصائية مثل SPSS بحساب إحتمال إحصائية الإختبار و تسمى بقيمة الإحتمال P-value ، و يمكن مقارنة هذا الإحتمال مباشرة بقيمة α ، إذا كانت α تساوي 5 % و P-value للإختبار أصغر من 5 % ، فهذا يعني رفض فرضية النفي و قبول الفرضية البديلة، أما إذا كانت P-value للإختبار أكبر من 5 % فهذا يعني قبول فرضية النفي.

أسئلة للمناقشة

1- وضح العلاقة بين الإطار النظري و الفرضيات

2- أذكر مميزات الفرضيات الجيدة

3- "لاحظ مدير شركة نقص مستوى الرضا الوظيفي عند العمال، فأراد بحث مشكلة الرضا الوظيفي عند عماله، وبعد جمع البيانات من خلال الملاحظة و المقابلات توقع أن بيئة العمل و الأجر و علاقة مع الزملاء لها تأثير كبير على رضا العمال، كما توقع أن تحسين بيئة العمل و العلاقة مع الزملاء سوف تؤدي إلى الإحساس بالسعادة و بالتالي يصبح العامل راضيا عن عمله، كما لا حظ ان تحسين الأجر لن يحسن من رضا عند الإطارات و المدراء على العكس من العمال المنفذين".

- ✓ إستكمالا لمراحل التمرين السابق في الفصل السابق، طور كل الفرضيات الممكنة للدراسة.

4- بين الفرق بين فرضية النفي و الفرضية البديلة ، وماهي أهمية كل منهما في الدراسة

5- "يؤثر متغير السن على إقبال العمال على التكوين في المنظمة "

- ✓ ماهو نوع هذه الفرضية
- ✓ إقترح صياغة شرطية لهذه الفرضية
- ✓ إقترح فرضية إتجاهية لهذه الفرضية
- ✓ إقترح فرضية النفي و فرضية الإثبات لهذه الفرضية

6- قدم الصياغة الإحصائية للفرضيات الأتية:

- ✓ هناك علاقة عكسية بين مستوى التعليم عند العمال و إحتياجات التكوين
- ✓ يؤثر ولاء الزبون إيجابيا على حجم المبيعات
- ✓ العمال قدمى أقل تغيبا من العمال حديثي التوظيف
- ✓ يوجد فرق جوهري في الإلتزام الوظيفي بين العمال في المناطق الشمالية مقارنة بالمناطق الجنوبية.

الفصل السادس

تصميم البحث

تمهيد

بعد تحديد إشكالية الدراسة و الاسئلة البحثية و صياغة الفرضيات المناسبة، يقوم الباحث بتحديد تصميم للدراسة يمكنه من الوصول إلى أهدافه النهائية. يمثل تصميم البحث الخطة التي يتبعها الباحث للوصول إلى إجابات منطقية و موضوعية على أسئلة البحث، و ذلك من خلال تحديد البيانات المناسبة للبحث و طريقة جمعها و تحليلها. سيتطرق هذا الفصل إلى مرحلة تصميم البحث من خلال تعريف عملية تصميم البحث و عناصره و مختلف مراحله.

1. مفهوم تصميم البحث

تصميم البحث هو الخطة التي يعتمدها الباحث في الوصول إلى اجابات و حلولا لإشكالية الدراسة. يحدد التصميم الخطوط العملية التي ينتهجها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة، و ذلك من خلال تحديد البيانات المناسبة للإشكالية و تحديد مصدر جمع هذه البيانات و إختيار طرق التحليل مناسبة. يعتبر تصميم البحث مرحلة حاسمة في عملية البحث لان سوء إختيار البيانات و طرق تحليل يؤدي إلى الفشل في تحقيق أهداف البحث و الوصول إلى نتائج غير دقيقة.

إن تصميم البحث ليس بالعملية السهلة لانه لايوجد تصميم واحد مثالي و مناسب لكل البحوث، بل هناك العديد من التصاميم التي تعتمد على أنواع بيانات متنوعة و طرق تحليل مختلفة، لذا يجب على الباحث أن يحرص على إختيار التصميم الذي يوافق طبيعة الإشكالية و يحقق أهداف البحث. (العلاونة، 1996)

يهدف كل باحث إلى إختيار تصميم جيد و مناسب لدراسته، ويخضع التصميم الجيد إلى عدة إعتبارات و خصائص منها :

- أن يكون التصميم مناسب لإشكالية الدراسة، فمثلا إذا كانت الإشكالية تعالج سلوكيات العمال فالباحث يجب أن يعتمد على بيانات نوعية، كما يعتمد على المقابلات و الملاحظات لجمع هذه البيانات.
- أن يكون التصميم مرنا بحيث يراعي الظروف المكانية و الزمنية للدراسة، و يسمح باستخدام أكثر من طريقة لجمع و معالجة البيانات. في المثال السابق يمكن إستخدام البيانات الكمية بالإضافة إلى البيانات النوعية لفهم أفضل لسلوكيات العمال، فمثلا يمكن الإعتماد على بيانات كيفية مثل العمر و سنوات الخبرة و الأجر بالإضافة إلى البيانات الكيفية مثل التوجهات و الإدراك و المواقف.
- التصميم الجيد يسمح بالحصول على نتائج دقيقة وموضوعية و بنسبة خطأ قليلة، لان التصميم يحدد البيانات المناسبة للموضوع و اساليب التحليل الملائمة لهذه البيانات.
- يراعي التصميم الجيد تكلفة إنجاذ البحث، فالباحث يحاول إختيار التصميم ذو التكلفة الأقل من حيث الوقت اللازم لإنجاز البحث و الجهد المطلوب لإتمام كامل خطوات البجث (جمع البيانات، تحليل النتائج، تجهيز التقرير النهائي) بالإضافة إلى التمويل الخاص بعملية البحث (المراجع، البيانات، برامج، مراجعين...إلخ)

2.أنواع البحوث

تقسم البحوث من حيث المناهج و الأساليب المستخدمة إلى بحوث كمية و بحوث نوعية، كما يمكن أن نجد بعض البحوث تدمج النوعين معا و تسمى البحوث المختلطة.

أ. البحوث الكمية Quantitative research

هي البحوث التي تعتمد على البيانات الكمية و الأساليب الرياضية و الإحصائية في تفسير الظواهر الإجتماعية. و تركز البحوث الكمية على قياس المتغيرات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة قياسا رقميا وذلك بإستخدام وحدات القياس المتعارف عليها في قياس هذه المتغيرات مثل (الوزن، الطول، العدد، السن ....إلخ). وفي بعض الأحيان، وخصوصا في العلوم الإجتماعية يتعامل الباحث مع متغيرات ليس لها مقاييس موضوعية متعارف عليها مثل (السلوك، الأراء، الإدراك....إلخ) ، لذا يظطر الباحث إلى إستخدام مقاييس إجرائية تعتمد على سلم قياس يتم إختباره و إعتماده في مثل هذه المواضع.

تستخدم المقاييس الإجرائية الإستبيانات ذات الأسئلة المغلوقة للحصول على بيانات كمية لقياس هذه المتغيرات، كما تهدف البحوث الكمية في الغالب إلى إختبار العلاقة بين المتغيرات و دراسة الفروقات بين المجموعات بإستخدام النماذج الإحصائية و الأساليب الرياضية.

يتبنى مستخدمو البحوث الكمية الفلسفة الوضعية (Positivism) كمنطلق لتوليد المعرفة و الوصول إلى الحقيقة العلمية، لأنه حسب رأيهم لا يمكن تفسير الظواهر و الفصل فيها إلا من خلال تفسير علمي موضوعي يعتمد على طرق و مناهج علمية متعارف عليها مثل (الإحصاء و الرياضيات ...إلخ) مبنية على بيانات يتم جمعها من ميدان الظاهرة محل الدراسة. كما تعتمد البحوث الكمية على المنهج الإستنباطي في إستخلاص النتائج، وينطلق المنهج الإستنباطي من النظرية في تفسير الظواهر و العلاقة بين المتغيرات و إسقاطه على حالة خاصة لتفسير الظاهرة و إستخلاص النتائج.

تعتمد البحوث الكمية على إختبار الفرضيات لشرح العلاقة بين المتغيرات أو الفرق بين المجموعات من خلال التحليل الإحصائي للبيانات الكمية لمتغيرات الدراسة، كما تستخدم البحوث الكمية بصورة مكثفة في العلوم الإجتماعية مثل الإقتصاد، العلوم الإدارية ، علم النفس، العلوم التربوية، علم الإجتماع...إلخ.(Jonker & Pennink, 2010) .

ب. البحوث النوعية Qualitative research

البحوث النوعية هي البحوث التي تعتمد على القدرات الخاصة للباحث في تفسير ظاهرة ما من خلال الملاحظة و التحليل بدون اللجوء إلى البيانات الرقمية. يعتمد الباحث على الملاحظة المباشرة للظاهرة في ميدانها الطبيعي لفهم هذه الظاهرة و تحليل مختلف أبعادها للوصول في الأخير إلى تفسيرات و نتائج عامة. ولا تحتاج البحوث النوعية إلى نماذج إحصائية و معادلات رياضية لانها تتعامل مع بيانات نوعية مثل (الصفات، الأراء، التوجهات...إلخ) يقوم الباحث بجمعها من خلال الملاحظة المباشرة للظاهرة أو المقابلات المهيكلة و غير المهيكلة أو الإستبيانات التي تعتمد على الأسئلة المفتوحة، والتي توجه إلى عينة من المستقصين المعنيين بالظاهرة.

تهدف البحوث النوعية إلى فهم الظواهر و تقديم تفسيرات حولها من خلال ما يسمى بالبحوث الإستكشافية. تختص البحوث الإستكشافية بالظواهر الجديدة التي لا يوجد لها تفسير ولا تتوفر حولها بيانات كافية لدراستها، لذا تستخدم البحوث النوعية لتفسير هذه

الظواهر بالإعتماد على قدرة الباحثين على جمع البيانات بإستخدام الملاحظات و المقابلات، و تحليل هذه البيانات بالإعتماد على خبراتهم و معارفهم، و في الأخير تقديم نتائج لفهم الظاهرة (Jonker & Pennink, 2010).

تستمد البحوث النوعية مرجعيتها من الفلسفة الإستفسارية (Interpretivism) التي تنتقد الفلسفة الوضعية في توليد المعرفة، بحيث يرى رواد المدرسة الإستفسارية أن المعرفة ليست واحدة و إنما متعددة و تختلف من باحث إلى باحث و قدرة كل باحث على تفسير الظواهر إنطلاقا من ملاحظاته و تحليلاته. كما يرى رواد الفلسفة التفسيرية أنه من الخطأ وصف و تفسير الظواهر من خلال مجموعة من المقاييس و الأرقام، لان أبعاد الظاهرة كثيرة و متداخلة و تمتد إلى أكثر من تخصص، لذا لا يمكن لأي مقياس أو نموذج رصد الظواهر و تحديد متغيراتها، و أي محاولة لدراسة الظواهر بالطرق الكمية سوف يؤدي إلى دراسة سطحية و يقدم نتائج جزئية لا تصلح للفهم الدقيق لهذه الظواهر.

تتبنى معظم الدراسات النوعية المنهج الإستقصائي لإستخلاص النتائج، و هو المنهج الذي ينطلق من ملاحظة الظاهرة في الميدان و جمع البيانات حولها ثم محاولة فهم و تحليل هذه البيانات بما يملكه الباحث من معارف سابقة و أخيرا الوصول إلى قواعد عامة و نظريات، أي إستقصاء الواقع لبلورة نظريات عامة تستخدم فيما بعد في تفسير الظاهرة محل الدراسة. يجب على الباحث أن يندمج في الظاهرة محل الدراسة و يتابع مختلف مراحلها في ميدانها الطبيعي حتى يتمكن من مرافقة المستقصي أو المشارك في الدراسة في جمع البيانات من خلال ملاحظات الباحث أو من خلال إجابات المشاركين و أرائهم حول الأسئلة التي يقدمها الباحث أثناء المقابلات، لذا لاتوجد طريقة واحدة فعالة لجمع البيانات للبحوث النوعية و إنما هناك العديد من الطرق، و تتوقف فعالية هذه الطرق على قدرة الباحث على التفاعل مع عناصر الظاهرة (البياتي ، 2018).

أصبحت البحوث النوعية تعتمد بصورة كبيرة في علوم التربية و التاريخ و الدراسات الإجتماعية لتغطية القصور في البحوث الكمية التي لا تناسب طبيعة الظواهر التي تدرسها هذه التخصصات، كما أن تطور الطرق و التقنيات و البرمجيات الخاصة بجمع البيانات النوعية و تحليلها ساهم في إنتشار هذا النوع من البحوث.

ج. **البحوث المختلطة Mixed research**

يرى الكثير من المفكرين بأنه لا يوجد أفضلية بين البحوث الكمية و البحوث النوعية، و إنما كل نوع من البحوث يناسب موضوع معين، بل أكثر من ذلك فان البحوث النوعية تعتبر مكملة للبحوث الكمية، بحيث هناك بعض الإشكاليات لا تسطيع البحوث الكمية دراستها لوحدها، وعليه تدعم هذه البحوث بالبحوث النوعية للفهم الشامل للظاهرة محل الدراسة. حسب رواد الفلسفة البراغماتية Pragmatism و الفلسفة الواقعية النقدية Critical realism فإنه لا يوجد طريقة واحدة معينة أو نوع واحد من البحوث مفضل لدراسة الظواهر، و إنما يجب إستخدام كل الطرق و المناهج التي تضمن الحصول على بيانات دقيقة و نتائج موضوعية، لذا نجد الكثير من البحوث الحديثة تحاول الدمج بين تقنيات و طرق البحوث الكمية و تلك الخاصة بالبحوث النوعية(Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019) .

فمثلا في دراسة حول عزوف كبار السن من الموظفين عن إستخدام تكنولوجيات الإتصال الحديثة، حسب طبيعة الموضوع يمكن القول أننا أمام موضوع يتطلب بحث نوعي، لان الباحث يتعامل مع إشكالية العزوف وهي ظاهرة نوعية في أصلها لإنه لا يوجد مقاييس موضوعية لقياس ظاهرة العزوف، وعليه فالباحث يستخدم الطرق النوعية لجمع البيانات مثل الملاحظة لدراسة سلوك الموظفين في المؤسسات و المقابلات بمختلف أنواعها مع الموظفين كبار السن، لكن يمكن للباحث أن يستعين بالطرق الكمية في جمع البيانات لتدعيم الدراسة مثل الإستبيانات ذات الأسئلة المغلوقة بالإضافة إلى إستخدام متغيرات أخرى كمية مثل السن، العمر، الأجر. كما أن الباحث يستطيع استخلاص النتائج من خلال تحليل البيانات ومن خلال مقارنة إجابات المقابلة او ترميز هذه الإجابات و تحويلها إلى بيانات كمية و تحليلها بإستخدام النماذج الإحصائية و الرياضية، وهذا بالإستعانة بالبرمجيات الإحصائية المختلفة.

عادة ما يستخدم الباحثون البحوث النوعية كمرحلة أولى لإستكشاف ظاهرة جديدة، وبعد جمع البيانات الكافية و توفير قدر كافي من الفهم لهذه الظاهرة من خلال البحوث النوعية، ينطلق الباحثون في المرحلة الثانية بإستخدام البحوث الكمية لفهم أدق لهذه الظاهرة و فحص مختلف العلاقات الموجودة بين متغيرات هذه الظاهرة و سلوك هذه الظاهرة في مختلف الظروف المكانية و الزمانية. الجدول (2) يوضح أهم خصائص البحوث الكمية و البحوث النوعية.

الجدول (2): خصائص البحوث الكمية و البحوث النوعية

	البحوث الكمية	البحوث النوعية
الغرض	إختبار العلاقة بين متغيرين أو فرق بين مجموعتين (علاقة إرتباط و علاقة سببية)	فهم ظاهرة جديدة من خلال البحوث الإستكشافية أو تطوير نظرية
المنهج	الإستنباط	الإستقراء
التحليل	القياس و الإختبار	الملاحظة و التفسير
البيانات	كمية (أرقام)	نوعية (عبارات، صور، وثائق)
طرق جمع البيانات	الإستبيان، قواعد البيانات	الملاحظة، المقابلات
تدخل الباحث	محايد، نتائج موضوعية	متفاعل، نتائج ذاتية
حجم العينة	عينات كبيرة	عينات صغيرة
االإجراءات و الطرق	موحدة و نمطية و قابلة للتكرار	متعددة و غير نمطية، نادرا ما يتم تكرارها
تعميم النتائج	قابلة للتعميم على باقي المجتمع	غير قابلة للتعميم عل كل المجتمع

3.أنواع البحوث على أساس الغرض

تحدد إشكالية البحث و أهدافه تصميم وخصائص البحث، إذ يختار الباحث التصميم المناسب الذي يحقق أهداف البحث. ويجد الباحث نفسه بصدد إجراء بحث ضمن الأهداف الأتية:

أ. بحث استكشافي Exploratory research

يهدف البحث الإستشكافي إلى فهم ظاهرة أو فكرة أو مشكلة جديدة لا يتوفر حولها معلومات كافية، ويتم ذلك بجمع البيانات من خلال طرح أسئلة على شكل "ماذا" و "كيف"، لأن هذا النوع من الأسئلة يساعد الباحث على تحليل الإشكالية و فهمها بشكل أدق. تعتبر البحوث الإستكشافية بحوث نوعية لذا يتم إستخدام طرق نوعية لجمع البيانات مثل: البحث في الأدبيات و الوثائق التي تقدم بيانات ثانوية حول الموضوع أو إستفسار ذوي المعرفة من الخبراء المطلعون على هذا المجال أو إجراء مقابلات معمقة مع الأفراد المعنين أو تركيز المقابلات على عينة محددة من الأفراد تتوفر فيهم مجموعة من الشروط.

تتميز البحوث الإستكشافية بمرونتها و قدرتها على التعديل و التغيير لإستيعاب أي تغير قد يطرأ على الإشكالية أثناء إجراء البحث، لان هذا النوع من المشكلات يكون جديد و غير واضح المعالم لذا يجب أن يكون الباحث مستعد لإستعاب أي تغير في طبيعة الإشكالية أو إكتشاف بيانات جديدة لم يتم الحصول عليها عند جمع البياناتفي المرحلة الأولى بسب عدم إدراكها أو الشعور بها من طرف المستقصين أو الباحث نفسه.

ب. بحث وصفي Descriptive research

تهتم البحوث الوصفية بوصف ظاهرة معينة من خلال إبراز أهم خصائص هذه الظاهرة، وممكن أن تكون الظاهرة محل الدراسة حدث أو مجموعة أشخاص أو حالة من الحالات، كما تستخدم البحوث الوصفية أسئلة مثل : "من" و "متى"و "أين" لتحديد خصائص الظاهرة محل الدراسة. تحتاج البحوث الوصفية إلى تصميم محدد وفق الترتيب الأتي: تحديد الإشكالية بدقة ، تحديد أهداف الدراسة ، تحديد طرق جمع البيانات ، إختيار عينة الدراسة، تحليل البيانات، تقديم النتائج.

تجمع البحوث الوصفية بين البيانات النوعية و البيانات الكمية، فتستخدم الإستبيانات و المقابلات المنظمة و غير المنظمة و الملاحظات، كما أن عملية تحليل البيانات تقوم على ترميز الإجابات و عرضها على شكل أرقام و ترتيبها في جداول، وتستخدم بعض المقاييس الإحصائية في تحليل البيانات مثل التكرار و المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و النسب المئوية.

كمثال على البحوث الوصفية يقوم باحث بدراسة ظاهرة تغيب العمال، فيقوم بتحديد الإشكالية الأتية: ماهي مواصفات العمال الأكثر تغيبا في الموؤسسة، و عليه يقوم بتصميم إستبيان لتوزيعه على العمال و يقوم كذلك بإجراء مقابلات مع العمال ليقوم بعدها بتحليل هذه البيانات بإستخدام المقاييس الإحصائية، وفي الإخير يتوصل إلى النتائج التالية: نسبة العمال المتغيبين تساوي 30 % من إجمالي العمال، كما أن أغلبية المتغيبين ذكور و تتراوح أعمارهم بين 30 سنة و 40 سنة و متوسط أجرهم 30 ألف دج، إذن تمثل هذه النتائج خصائص الأفراد المعنيين بظاهرة التغيب، وعليه يمكن لمتخذ القرار بالتركيز على هذه الفئة بالمواصفات المذكورة في النتائج لحل هذه الإشكالية.

تهتم البحوث الوصفية كذلك بدراسة علاقة الإرتباط بين متغيرين و تحديد نوع ودرجة الإرتباط بينهما، أي العلاقة موجبة أو سالبة بين المتغيرين و هل علاقة الإرتباط قوية أو ضعيفة.

يستخدم الباحث علاقة الإرتباط في التنبؤ بسلوك أحد المتغيرات بالإعتماد على تغيرات المتغير الأخر، فمثلا إذا كانت علاقة الإرتباط موجبة و قوية بين المستوى التعليمي و الأداء الوظيفي، فإنه من المتوقع أن يؤدي العمال ذوي المستوى التعليمي المرتفع أداء جيدا في مهامهم. ولا يقصد هنا بعلاقة الإرتباط العلاقة السببية، والتي تعني علاقة سبب و نتيجة لان مثل هذه العلاقة لا تدخل ضمن البحوث الوصفية(Sekaran, 2006) .

تساعد البحوث الوصفية فيما يلي (العلاونة، 1996):

- ✓ تحديد وفهم خصائص مجموعة معينة ضمن ظروف معينة
- ✓ فهم الأبعاد المختلفة لظاهرة ما
- ✓ إبراز خصائص الظاهرة ينبه الباحث إلى إشكاليات أخرى للبحث متعلقة بالظاهرة محل الدراسة
- ✓ مساعدة متخذي القرار على حل بعض المشاكل الإدراية بتحديد مواصفات الإشكالية مثل صفات العمال الأكثر تغيبا.

ج. بحث تفسيري Explanatory research

يقصد بالبحوث التفسيرية البحوث التي تبحث عن تفسير العلاقة بين متغيرين، وهذا من خلال إختبار العلاقة السببية بين المتغيرين. تحاول البحوث تفسيرية الإجابة على الأسئلة "لماذا" و "كيف" بغرض فهم العلاقة بين متغيرات الظاهرة. ينطلق البحث من تحديد المتغير المسبب و يسمى بالمتغير المستقل X و المتغير المستجيب و يسمى بالمتغير التابع Y. و تسعى البحوث التفسيرية إلى تفسير كيف يتغير المتغير التابع Y كإستجابة للتغير في المتغير المستقل X ، بحيث إذا تم إثبات هذه العلاقة السببية، فإنه يمكن معالجة الإشكالية المتمثلة في المتغير Y من خلال التعديل في المتغير X و إلغائه.

تستخدم البحوث التفسيرية البيانات الكمية التي تسمح بقياس المتغيرات و إختبار الفرضيات بإستخدام النماذج الإحصائية، كما تتبع البحوث التفسيرية تصميم البحوث التجريبية Experimental design و التي تحاول التحكم في متغيرات الدراسة و عزل المتغيرات الخارجية لتحديد العلاقة السببية بدقة و التقليل من نسبة الخطأ، لذا يقوم الباحث بالتعديل

في المتغير المستقل X و رصد التغيرات في المتغير التابع Y (Kothari, 2004). تتطلب البحوث السببية توفر مجموعة من الشروط في التصميم منها:

- ✓ تحديد متغيرات الدراسة و تحديد المتغير المستقل و المتغير التابع و المتغيرات المراقبة
- ✓ يجب أن يسبق التغير في المتغير المستقل التغير في المتغير التابع من حيث الزمن
- ✓ عزل المتغيرات الخارجية التي لا تهتم بها الدراسة لتحييد تأثيرها على المتغير التابع
- ✓ إستعراض النظريات التي تفسر العلاقة المقترحة بين المتغير المستقل و المتغير التابع

د. بحث تقيمي Evaluative research

تستخدم بحوث التقييم بهدف تقييم أداء المؤسسات لإتخاذ القرارت اللازمة. و تركز بحوث التقييم على الإجابة على الأسئلة الأتية "كيف" و "ماذا" و"لماذا" لمعرفة أداء مصلحة من مصالح المؤسسة (التسويق، الإنتاج، المالية ...إلخ) أو المؤسسة ككل، و كذا تحديد أسباب هذا الأداء لإتخاذ الإجراءات التصحيحية الازمة. كما يمكن لبحوث التقييم إجراء مقارنة من حيث الأداء بين الوحدات أو الأشخاص أو المنظمات لتقديم قاعدة عامة حول النموذج الأنسب لتحقيق أفضل أداء (العلاونة، 1996).

تستخدم النظريات في تفسير نتائج التقييم و المقارنة، وكذلك يمكن إستخدام نتائج هذه البحوث في تطوير النظريات الموجودة في حالة وجدت هذه البحوث نتائج تختلف عن النتائج التي طورت على أساسها النظريات. تجمع البيانات في بحوث التقييم من العينة المعنية بالدراسة من خلال الملاحظة المباشرة او غير المباشرة و المقابلات المهيكلة و غير المهيكلة و الإستبيانات بالإضافة إلى البيانات الثانوية المجمعة من السجلات و التقارير و الهيئات المختصة.

4.تدخل الباحث

يقصد بتدخل الباحث في مجريات البحث مدى تحكم و سيطرة الباحث على عانصر البحث و ظروفه. و يتحدد مستوى تدخل الباحث في البحث بنوع و إستراتيجية البحث، فبحوث الإرتباط لا تتطلب تدخل من طرف الباحث و يكون **التدخل ضعيفا**، لأن كل ما يقوم به الباحث هو وصف و قياس العلاقة بين متغيرين و قياس المتغيرين في بيئتهما الطبيعية و إختبار علاقة الإرتباط بينهما، فإن وجد إرتباط نستنتج أن المتغيرين مرتبيطين و إذا لم يكن هناك

إرتباط فالمتغيرين مستقلين و ليس لهما علاقة ببعضهما البعض. فالباحث في حالة بحوث الإرتباط لا يتحكم في ميدان الدراسة و لا يغيير في الظروف المحيطة بالظاهرة، بل يكتفي بالملاحظة و قياس المتغيرات و إختبار العلاقة.

أما البحوث السببية و التي تبحث عن دراسة علاقة السبب و النتيجة، فالباحث يحتاج إلى **تدخل متوسط** في مجريات الدراسة لتشكيل السبب و إستنتاج النتيجة، أي الباحث يقوم بالتعديل في مستويات المتغير المستقل و تسجيل الإستجابة في المتغير التابع، فإذا وجد أن المتغير يستجيب للتغير في المتغير المستقل يمكن إستنتاج علاقة سببية بين المتغير المستقل و المتغير التابع. في حالة أخرى يظطر الباحث لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين إلى إجراء تجربة في بيئة يسيطر فيها على ظروف الظاهرة بالإضافة إلى تعديل في المتغير المستقل، و هنا يكون مستوى تدخل الباحث **مرتفع جدا** (Sekaran U.، 2006).

فمثلا لدراسة العلاقة بين التحفيز و مستوى الضغط في العمل، يقوم الباحث بدراسة هذه العلاقة في الميدان من خلال قياس مستوى التحفيز للعمال و مستوى الضغط عندهم و إختبار علاقة الإرتباط بين المتغيرين، ففي هذه الحالة لا تطلب الدراسة أي تدخل من الباحث في مجريات الدراسة، أما إذا قرر الباحث دراسة تأثير التحفيز على ضغط العمل على العمال، فالباحث يقوم بتعريض عمال إلى مستويات مختلفة من التحفيز و قياس مستوى الضغط لديهم في كل مرة، بعد ذلك يختبر تأثير التحفيز على ضغط العمل عند العمال.

في هذه الحالة تتطلب الدراسة تدخل متوسط من طرف الباحث، و ذلك من خلال التدخل و تعديل في مستوى التحفيز عند العمال لتحفيز السبب و بعدها يقوم بتسجيل الإستجابة في المتغير التابع. يمكن بحث العلاقة السببية بين التحفيز و مستوى الضغط بطريقة أكثر دقة من خلال عزل كل المتغيرات الأخرى التي تأثر على ضغط العمال، وذلك بدراسة العلاقة في بيئة معزولة بدل ميدان الدراسة. فيقوم الباحث بإختيار مجموعة من العمال و عزلهم في المنظمة و تقديم لهم مجموعة من المهام، كما يقوم الباحث بتقسيم العمال إلى ثلاث مجموعات و كل مجموعة يقدم لها مستوى مختلف من التحفيز، فمثلا المجموعة الأولى لا يقدم لها أي تحفيز و المجموعة الثانية يقدم لها مستوى متوسط من التحفيز و المجموعة الثالثة مستوى مرتفع من التحفيز، و في الأخير يتم مقارنة الضغط للمجموعات الثالثة. في هذه الحالة يحتاج الباحث إلى تدخل مرتفع جدا في مجريات الدراسة بداية بنقل العمال من ميدان العمل إلى مكان معزول ثم تعريض العمال إلى مستويات مختلفة من التحفيز.

يجب على الباحث أن يحدد مستوى تدخله في البحث أثناء تصميم الدراسة، لأن تدخل الباحث يحدد الأساليب و الطرق التي ينتهجها الباحث في جمع البيانات و تحليلها. كما أن مستوى تدخل الباحث يحدد تكلفة البحث من حيث الوقت و الجهد و المال، فالتدخل المنخفض لا يكلف الكثير من الوقت و الجهد و التخطيط على العكس من التدخل المرتفع الذي يحتاج إلى وقت و جهد كبير لضبط ميدان و متغيرات الدراسة.

5.تخطيط ميدان الدراسة

إن نوع الدراسة و إستراتيجيتها تحدد ميدان إجراء الدراسة، فالدراسات الوصفية و دراسات الإرتباط التي لا تحتاج إلى تدخل مرتفع من الباحث في مجريات البحث، هذه الدراسات تجرى في الميدان الطبيعي بدون تخطيط لهذا الميدان، أي بدون تغيير أي ظرف من الظروف الطبيعية المحيطة بالظاهرة. تسمى الدراسات التي تجرى في بيئة غير مخططة بدراسات الميدان Field Studies . أما الدراسات التي تدرس العلاقة السببية بين متغيرن، و التي يكون فيها التدخل متوسط من طرف الباحث من خلال تعديل المتغير المستقل و قياس الإستجابة في المتغير التابع تجرى في ميدان الطبيعي لكن بتدخل الباحث من خلال القيام بالتجربة و التعديل في المتغيرات، تسمى مثل هذه الدراسات **بتجارب الميدان** Field Experiments .

هناك نوع اخر من الدراسات السببية التي تتطلب تدخل كبير من الباحث من خلال تخطيط كامل لميدان الدراسة، وذلك بإجراء تجربة على الظاهرة محل الدراسة في المختبر وهذا لعزل تاثير المتغيرات الأخرى و الإبقاء على المتغيرات محل الدراسة، بحيث يقوم الباحث بالتعديل في المتغيرات المستقلة و قياس الإستجابة في المتغير التابع. هذا النوع من الدراسات التي تتم في بيئة مخططة بالكامل و بتدخل كبير من طرف الباحث تسمى **بالتجارب المخبرية** Lab Experiments (Sekaran U.، 2006).

فمثلا يمكن دراسة العلاقة بين حجم ساعات العمل و إنتاجية العمل من خلال دراسة ميدانية Field Studie، بحيث يقوم الباحث بقياس حجم ساعات العمل للعمال في المنظمة و قياس مستوى الإنتاجية لهؤلاء العمال و إختبار علاقة الإرتباط بين المتغيرين. كما يمكن للباحث بحث العلاقة السببية بين حجم الساعات العمل و إنتاجية العمال و ذلك بإجراء تجربة ميدانية Field Experiment ، بحيث يقوم العامل بإختيار عينة من العمال في المنظمة و تكليفهم بساعات عمل مختلفة ثم قياس إنتاجية هؤلاء العمال في المنظمة و في الإخير إختبار مدى تأثير

حجم ساعات العمل على إنتاجية العمال في المنظمة. يمكن للباحث التدقيق أكثر في تأثير حجم ساعات العمل على الإنتاجية العمل من خلال عزل تأثير المتغيرات الأخرى على الإنتاجية و بإجراء التجربة في بيئة معزولة مشابهة للبيئة الأصلية للعمال من تصميم الباحث ،أي القيام بتجربة مخبرية Field Experiment ، كما يقوم الباحث بالتعديل في المتغير المستقل بتكليف العمال بساعات عمل مختلفة و قياس إنتاجية العمال و بعدها إختبار العلاقة السببية بين المتغير المستقل و المتغير الثابت.

6.وحدة التحليل

يقصد بوحدة التحليل المستوى الذي يعتمده الباحث في جمع و تحليل البيانات، فالبيانات يمكن جمعها على أساس فردي أو زوجي أو جماعي أو منظمة أو بلد ...إلخ. تتحدد وحدة التحليل على أساس الإشكالية المطروحة، فمثلا إشكالية الرضا الوظيفي في المنظمة تعالج قضية الرضا الوظيفي عن كل عامل على أساس فردي، إذن وحدة التحليل هنا هي الفرد، وعليه يجب جمع البيانات حول الرضا الوظيفي عن كل عامل في المنظمة و تحليل الرضا الوظيفي لكل عامل على حدى. يجب الإنتباه إلى ان وحدة التحليل تختلف عن ميدان الدراسة، ففي المثال السابق ميدان الدراسة هو المنظمة او مجموعة من المنظمات لكن وحدة التحليل هي العامل الفرد، و عليه لما تجمع البيانات حول الرضا الوظيفي تجمع على مستوى كل عامل و ليس على مستوى كل منظمة، و نفس الأمر بالنسبة للتحليل لما نحلل الرضا الوظيفي نحلل الرضا الوظيفي لكل عامل وليس لكل منظمة.

إن ضبط وحدة التحليل يمثل أمرا بالغ الأهمية، لان الخطأ في تحديد وحدة التحليل المناسبة يؤدي إلى جمع البيانات الخطأ و بالتالي الوصول إلى النتائج الخطأ. كما لا يمكن جمع وحدة التحليل على أساس فردي لتشكيل وحدة تحليل على أساس زوجي لأن خصائص الفرد لوحده تختلف عن خصائص نفس الفرد لما يشكل زوج مع فرد أخر، إذ يظهر تأثير التفاعل و التاثير المتبادل بين الفردين عند تشكيل الزوج ويختفي هذا التأثير عند فك العلاقة الزوجية بين الفردين، نفس الأمر بالنسبة للموجموعة و المنظمة و البلد، فكلما زاد مستوى و حدة التحليل كل إزدادت درجات التفاعل بين الأفراد في و حدة التحليل.

تأثر وحدة التحليل على حجم عينة الدراسة و تكاليف البحث، فكلما كان و حدة التحليل على مستوى الفرد تسهل عملية جمع البيانات كما يمكن الحصول على حجم عينة كبير لسهولة

الوصول إلى الأفراد، و كلما انتقلت وحدة التحليل إلى مستوى الزوج أو المجموعة أو المنظمة أو البلد كلما إزدادت تكلفة البحث و ازدادت صعوبة جمع البيانات.

الأمثلة التالية توضح مختلف وحدات التحليل التي يمكن أن يواجهها الباحث:

- ✓ الرضا الوظيفي و تأثيره على أداء العمال، وحدة التحليل الفرد
- ✓ تأثير عمل الزوجين على التوفيق بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية، وحدة التحليل زوج (فردين، الزوج و الزوجة)
- ✓ تأثير التنوع في فريق العمل على أداء الفريق، وحدة التحليل المجوعة
- ✓ تقييم اداء أقسام المنظمات، وحدة التحليل القسم في المنظمة
- ✓ العلاقة بين التنظيم اللامركزي و أداء المنظمة، وحدة التحليل المنطمة
- ✓ العلاقة بين نوع الصناعة و ربحية الشركات، وحدة التحليل الصناعة (مجموعة من المنظمات)
- ✓ تأثير الثقافة على الجاذبية السياحية، وحدة التحليل البلد، لان الثقافة تختلف حسب البلد و ليس الفرد أو المجموعة.
- ✓ العلاقة بين الديانة و قدرة مدراء الشركات الأجنبية على الإندماج في البيئة الأجنبية، وحدة التحليل الديانة التي تضم العديد من البلدان.

7. المدى الزمني للبحث

تختلف طرق جمع البيانات من دراسة إلى أخرى حسب إشكالية كل دراسة، فهناك بيانات يتم تجميعها خلال فترة زمنية واحدة و تسمى بالبيانات المقطعية، وهناك بيانات تجمع خلال فترات زمنية متغيرة و تسمى بالبيانات الطولية. كل نوع من أنواع البيانات له خصائص و يستخدم في نوع معين من الدراسات (Saunders، Lewis، و Thornhill، 2019).

أ.البيانات المقطعية

البيانات المقطعية هي البيانات التي يتم تجميعها خلال فترة زمنية واحدة ثابتة، أي تجمع البيانات مرة واحدة خلال الدراسة. فمثلا لدراسة مستوى تكوين المعلمين في قطاع التربية يتم تقييم برامج التكوين في مختلف المؤسسات التابعة لقطاع التربية خلال فترة زمنية واحدة و تجمع البيانات الخاصة بالتقييم و تحلل و تقدم النتائج، في هذه الحالة البيانات تم تجميعها من وحدات مختلفة (المؤسسات) لكن في نفس الفترة.

تستخدم البيانات المقطعية في الدراسات النوعية و الكمية، و تهدف إلى تشخيص الوضع الحالي للظاهرة بدون دراسة التطور لهذه الظاهرة. كما تستخدم البيانات المقطعية في دراسات الإرتباط التي تهدف إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات و الفرق بين المجموعات خلال فترة زمنية محددة. تتميز البيانات المقطعية بإنخفاض تكلفتها و لا تتطلب جهد كبير من الباحث لانه يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية واحدة.

ب.البيانات الطولية

البيانات الطولية هي البيانات التي يتم جمعها خلال فترات زمنية مختلفة، بحيث تجمع البيانات حول ظاهرة معينة خلال فترات زمنية متقطعة. تسمح البيانات الطولية بقياس تطور ظاهرة معينة عبر الزمن، أي تساعد في دراسة سلوك الظاهرة عبر الزمن و تحديد التغير في هذه الظاهرة. فمثلا عوض تقييم برامج التكوين للأساتذة في قطاع التربية خلال فترة زمنية معينة يمكن دراسة تطور هذه البرامج عبر الزمن، وذلك من خلال تقييم هذه البرامج خلال كل 5سنوات، أي تقييم البرامج سنة 2000 ثم إعادة التقييم خلال سنة 2005 ثم تقييم أخر خلال 2010، في هذه الحالة البيانات التي يتم تجميعها هي بيانات طولية تم تجميعها خلال 3

سنوات مختلفة. كما يمكن دراسة تطور المبيعات لشركة معينة عبر الزمن من خلال جمع البيانات حول قيمة المبيعات كل سنة لمدة 20 سنة و ملاحظة التغيير في المبيعات.

تستخدم البيانات الطولية في الدراسات السببية لبحث تأثير متغير على متغير أخر، بحيث يتم جمع البيانات حول المتغير التابع خلال فترة زمنية معينة ثم يتم جمعها مرة أخرى خلال فترة أخرى بعد التعديل في المتغير المستقل ليتم بعدها المقارنة بين البيانات للفترتين و تحديد العلاقة السببية بين المتغيرين. تعتبر البيانات الطولية مكلفة و تتطلب جهد و وقت لجمعها لأنها تتم عبر عدة فترات زمنية، وقد يواجه الباحث ظروفا مختلفة عند محاولته جمع البيانات في الفترات المقبلة، لكن تساعد البيانات الطولية الباحث في الوصول إلى نتائج دقيقة و مفيدة.

أسئلة للمناقشة

1. أبرز أهمية تصميم البحث ؟
2. هل يوجد تصميم معين أمثل لكل البحوث؟
3. هل يجب تصميم الدراسة بناء على الإشكالية أم عملية التصميم مرحلة ليس لها علاقة بإشكالية الدراسة؟
4. أبرز أهم خصائص البحوث الكمية و النوعية و أهم الإختلافات بينهم
5. ماهو نوع الدراسة المناسب لدراسة ظاهرة جديدة تحدث لاول مرة ولا تتوفر حولها البيانات الكافية.
6. هل البحث الوصفي و البحث التفسيري بحوث بديلة أم مكملة لبعضها البعض، بعبارة أخرى هل يمكن الجمع بين النوعين في دراسة واحدة أم كل نوع هو بديل للأخر ؟
7. ماهو التصميم المناسب لدراسة العلاقة السببية و لماذا ؟
8. ماهو المقصود بتدخل الباحث و ماهي مستوياته ؟
9. هل كل البحوث يتم إجراؤها في ميدانها الطبيعي؟
10. وضح العلاقة بين مستوى تدخل الباحث و تخطيط ميدان البحث
11. هل يتم تحديد وحدة التحليل على أساس اشكالية الدراسة أم على أساس متغيرات الدراسة أم على أساس البيانات التي تم جمعها ؟
12. أذكر الحالات التي يتم فيها إستخدام البيانات المقطعية و البيانات الطولية.

الفصل السابع

إستراتيجيات البحث

تمهيد

بالنظر للتعدد الإشكاليات و إختلاف طبيعتها طور الباحثون العديد من الإستراتيجيات البحث تتناسب مع كل نوع من هذه الإشكاليات. تتميز كل إستراتيجية من إستراتيجيات البحث بخصائص معينة تسمح بتطبيقها في نوع معين من الدراسات، وفي بعض الأحيان يتم الجمع بين إستراتيجيتين في نفس الدراسة بهدف تقديم نتائج متكاملة و أكثر عمقا.

1. التصميم التجريبي Experiment

يستخدم التصميم التجريبي في البحوث التجريبية و التي تدرس العلاقة السببية بين متغيرين، يسمى المتغير المؤثر المتغير المستقل و يسمى المتغير المستجيب المتغير التابع. يقوم البحث التجريبي على التحكم في المتغير المستقل من خلال التغيير في مستوياته و رصد استجابة المتغير التابع لهذه التغيرات، كما تتطلب دراسة العلاقة السببية عزل كل المتغيرات الأخرى المؤثرة على المتغير التابع لتحديد أثر المتغير المستقل فقط، فمثلا تتم دراسة مدى تأثير التدريب على إنتاجية العامل من خلال إخضاع العمال إلى مستويات مختلفة من التدريب (تدريب سريع، تدريب متوسط، تدريب مكثف) مع المحافظة على كل عوامل الأخرى بدون تغيير، ثم يقاس مستوى الإنتاجية عند العمال عند كل مستوى من مستويات التدريب، فإذا وجدنا بأن الإنتاجية تزداد بزيادة مستوى التدريب نستنتج بأن التدريب يؤثر إيجابيا على إنتاجية العمال (Sekaran & Bougie, 2016).

تستخدم البحوث التجريبية بكثرة في العلوم الطبيعية و الفزيائية، لان البحوث في هذه التخصصات تتم في المختبرات العلمية، الأمر الذي يسمح للباحثين بالسيطرة الكاملة على أحداث التجربة و بالتالي الدراسة الدقيقة للعلاقة السببية بين متغيرات الدراسة. من ناحية أخرى، لا تعتمد العلوم الإجتماعية و الإنسانية على البحوث التجريبية لانه لا يمكن للباحث

التحكم الكامل بالظواهر محل الدراسة أو تعديل في المتغيرات، بل تجرى البحوث في هذه التخصصات في الميدان الطبيعي للظاهرة بدون التأثير على سير الحوادث.

تقسم البحوث التجريبية إلى عدة أنواع منها:

- **تجربة على مجموعة الواحدة**

يتم في هذا النوع دراسة العلاقة السببية بين متغيرين من خلال فحص هذه العلاقة في مجموعة واحدة من الأفراد، فمثلا من خلال دراسة تأثير التحفيز المادي على الأداء يمكن إختيار مجوعة من العمال و قياس أدائهم ثم في المرحلة القادمة يتم تقديم مكفاءات مادية لهم و قياس أدائهم بعد ذلك، يتم فحص العلاقة السببية بين المكافات و الأداء من خلال مقارنة أداء العمال قبل تقديم المكافات و أدائهم بعد تقديم المكافات مع المحافظة على العوامل الاخرى المؤثرة على الأداء بدون تغير، فإن وجد هناك فرق في أداء المجموعة بين الفترتين فهذا يعزى إلى عامل المكافات و بالتالي نستنتج بأن التحفيز المادي يؤثر على أداء العمال.

في هذا النوع من التجارب تتم الدراسة على عينة واحدة من الأفراد ويتم دراسة هذه المجموعة في المرحلة الأولى بوجود المتغير محل الدراسة و في المرحلة الثانية بغياب المتغير و يتم المقارنة بين المرحلتين مع المحافظة على المتغيرات الأخرى بدون تغيير، فإن كان هناك فرق بين المرحلتين لنفس المجموعة فيمكن الإستنتاج أن حضور المتغير محل الدراسة أحدث الفرق في المجموعة بين المرحلتين (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999).

- **تجربة على مجموعتين**

تتم الدراسة على مجموعتين متشابهتين في جميع الخصائص، بحيث تعرض إحدى المجموعات للمتغير محل الدراسة دون المجموعة الثانية مع المحافظة على جميع المتغيرات الأخرى بدون تغيير. تسمى المجموعة الأولى بالمجموعة التجريبية، بينما تسمى المجموعة الثانية التي لا تتعرض لمتغير البحث بالمجموعة المتحكمة، لانها تمثل المجموعة الأساس التي تحافظ على طبيعتها بدون إدخال أي تغيير على خصائصها.

تتم المقارنة بين المجموعتين ، فان وجد فرق بينها فهذى يعزى إلى المتغير الذي تم إدخاله على المجموعة الأولى. فمثلا يمكن دراسة تأثير الزيادة في الاجر على أداء العمال، فنقوم بإختيار مجموعتين من العمال متشابهتين في جميع الخصائص، ثم نقوم برفع الأجر للمجموعة الأولى فقط دون المجموعة الثانية و نقوم بمقارنة أداء المجموعتين، فإن وجد فرق بين الأداء بين

المجموعتين فهذا يدل على أن متغير الأجر هو الذي أدى إلى رفع الأداء في المجموعة الأولى مقارنة بالمجموعة الثانية (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999).

يتميز هذا النوع من الدراسات التجريبية بصعوبة تطبيقه بسب صعوبة إيجاد مجموعتين متجانستين و متشابهتين في جميع الخصائص، و بالتالي صعوبة المحافظة على ثبات المتغيرات الأخرى المؤثرة على الظاهرة محل الدراسة، وهذا مايؤدي إلى صعوبة التحديد الدقيق لأثر متغير ما على الظاهرة، و تظهر هذه الصعوبة بصورة واضحة في العلوم الإجتماعية و الإنسانية، فمثلا لايمكن تكوين مجموعتين متشابهتين من الأفراد، لان تحقيق التطابق بينهم مستحيل مثلا فيما يخص بعض الخصائص مثل السلوك والشخصية و المواقف ...إلخ

- **تجربة على عدة مجموعات**

يستخدم في هذا النوع من الدراسات أكثر من مجموعتين، بحث تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع. يقوم الباحث بتشكيل مجموعة تجريبية لكل متغير مستقل و مجموعة ضابطة واحدة تمثل الحالة الطبيعية بدون إدخال أي متغير عليها، بعدها يتم إجراء المقارنات بين كل مجموعة تجريبية و المجموعة الضابطة و تحديد الفروقات بينها، فمتى تم رصد فروقات فهذا يعني بأن المتغير الذي تم إدخاله على المجموعة التجريبية له تأثير على المتغير التابع.

فمثلا يمكن دراسة تأثير متغير ساعات العمل و متغير الأجر على أداء العمال، فنقوم بتشكيل ثلاث مجموعات متساوية و متشابهة من العمال، بحيث يتم تخفيض ساعات العمل للمجموعة الأولى و رفع الأجر للمجموعة الثانية و المحافظة على المجموعة الثالثة بدون تغيير ثم نقوم بقياس الاداء لكل مجموعة، فإن تم ملاحظة فرق بين المجموعة الاولى و المجموعة الضابطة فهذا يدل على أن تخفيض ساعات العمل يؤثر على أداء العمال، وإن تم ملاحظة فرق بين المجموعة الثانية و المجموعة الضابطة فهذا يدل على وجود تأثير لمتغير الأجر على أداء العمال. يتطلب نجاح مثل هذه التجارب تصميم جيد لمراحل التجربة و توفير الظروف المناسبة لإجراء التجربة و عزل كل المتغيرات الأخرى، كما يجب أن يتميز الباحث بالملاحظة الدقيقة لرصد الإختلاف بين المجموعات و التحليل المنطقي و السليم لإستنتاج العلاقات بين المتغيرات و إستنتاج التأثير.

2.التصميم المسحي Servey

الدراسات المسحية هي دراسات تقوم على جمع البيانات حول ظاهرة معينة بهدف فهم خصائصها، وتطبق الدراسات المسحية في العلوم الإدارية و إدارة الأعمال بهدف دراسة سلوك و توجهات الافراد من خلال جمع البيانات من حول الأفراد، وذلك بالإجابة على الاسئلة التالية: "ماذا" و "من" و "أين"و "كم". تشمل بيانات الدراسات المسحية البيانات الكيفية التي يمكن جمعها من خلال المقابلات المنظمة و الملاحظات، كما تضم كذلك البيانات الكمية التي يمكن جمعها من خلال الإستبيانات التي توزع على عينة الدراسة. تساعد البيانات الكمية في عملية الوصف الإحصائي لمتغيرات الظاهرة و كذلك إختبار الفرضيات حول العلاقة بين المتغيرات و تقديم تصور حول نموذج للظاهرة(Sekaran & Bougie, 2016) .

تجمع البيانات بواسطة الإستبيانات إما في فترة واحدة او خلال فترات زمنية متتالية، وهذا بهدف دراسة التطور الزمني للظاهرة، كما يمكن للإستبيانات أن توزع وجه لوجه على المستقصين و هذه الطريقة تتطلب تكاليف مرتفعة(الوقت و الأموال) خصوصا إذا كان أفراد العينة متوزعين على مناطق جغرافية متباعدة، أو يمكن توزيع الإستبيانات بإستخدام وسائل الإتصال الحديثة كالهاتف و الإميل و وسائل التواصل الإجتماعي.

يمكن للدراسات المسحية أن تشمل كل مجتمع الظاهرة، و لكن نظرا لصعوبة الوصول إلى كافة عناصر المجتمع تكتفي الدراسات المسحية بعينة من هذا المجتمع، بشرط أن تكون العينة ممثلة لهذا المجتع بما يسمح بتعميم النتائج على هذا المجتمع.

3.دراسة الحالة Case Study

تركز دراسة الحالة على دراسة حالة واحدة، قد تكون هذه الحالة عبارة عن حادثة أو ظاهرة أو فرد أو مجموعة أو شركة أو مدينة أو بلد. تهدف دراسة الحالة إلى جمع البيانات بصورة دقيقة حول الظاهرة لفهم تفاصيلها و مكوناتها و دراسة التطور الديناميكي لهذه الحالة. يعرف (Yin, 2017)دراسة الحالة على انها "فحص دقيق لظاهرة معينة في ميادنها الطبيعي"، و يرى (Eisenhardt و Melissa، 2007) بأن دراسة الحالة تهدف إلى فهم ديناميكية ظاهرة معينة و هذا من خلال فهم تفاعلات الحالة مع محيطها. وهنا يكمن الفرق بين دراسة الحالة و الدراسات المسحية، فالدراسات المسحية تقدم الفهم العام للظواهر بدون التركيز على الحالات حالة بحالة، عكس دراسة الحالة التي تركز على فهم كل حالة على حدى وفقا لسياقها الطبيعي.

تستخدم دراسات الحالة لعدة أغراض، فتستخدم بغرض فحص سلوك وحدة واحدة في مجالها الطبيعي، و بغرض دراسة التطور التاريخي لحالة معينة، و بغرض الفهم الدقيق لسلوك فرد أو جماعة معينة، و بغرض فهم أفضل لنتائج دراسات أخرى وصفية أو مسحية (البياتي ، 2018).

يمكن تطبيق دراسة الحالة في الدراسات الوصفية أو دراسات إختبار الفرضيات أو نوع أخر من الدراسات، بشرط التركيز على وحدة واحدة من مجتمع الدراسة. كما تجمع دراسة الحالة مختلف طرق جمع البيانات الكيفية و الكمية، و تستخدم مختلف وسائل التحليل الإحصائي لإستخلاص النتائج و هذا على حسب مايتقتضيه إشكالية الدراسة. من أهم عيوب دراسة الحالة قصورها عن تقديم صورة شاملة و كاملة عن مجتمع الحالة المدروسة، لان نتائج دراسة الحالة تبقى مقتصرة على الحالة المدروسة، وهذا مايطرح مشكل عدم قابلية نتائج دراسة الحالة للتعميم على باقي المجتمع، لان الحالة محل الدراسة لا تمثل مختلف مكونات المجتمع.

4.البحث الوثائقي Documentary

يقصد بالبحث الوثائقي بالبحث الذي يعتمد على البيانات من الوثائق و المستندات بهدف الإجابة على الإشكاليات المطروحة، و تسمى البيانات التي يتم تجميعها من الوثائق و السجلات بالبيانات الثانوية، لانه هذه البيانات تم جميعها أول مرة ليس بهدف معالجة إشكالية معينة و إنما لتشكيل قاعدة من البيانات من مصادر مختلفة تستخدم فيما بعد من طرف الباحثين و متخذي القرار في إيجاد حلول لمختلف المشكال.. أما البيانات الأولية فهي البيانات التي يجمعها الباحث بنفسه حول إشكالية محددة لمعالجة مشكلة معينة. تتميز البحوث الوثائقية بطبيعة إشكاليتها التي لا يمكن جمع بيانات أولية حولها و إنما يتم الإعتماد على البيانات الثانوية المتوفرة في مصادر مختلفة و بأشكال مختلفة، فمثلا دراسة موضوع تطور الجانب التشريعي لتنظيم المؤسسات الناشئة يتم من خلال جمع مختلف النصوص القانونية و التشريعية، الموجودة في الجرائد الرسمية و النشرات الفصلية و التقارير السنوية، و تبوبها و تحليلها و إستخلاص النتائج.

يقصد بالوثائق كل شكل من أشكال تجميع البيانات المكتوبة أو المسموعة أو المرئية (Symon و Cassell، 2012). تتضمن البيانات المكتوبة الرسائل بين الأفراد و المذكرات و سجل الملاحظات و محاضر الإجتماعات و التقارير و السجلات و قواعد البيانات، كما تمثل البيانات المرئية و السموعة ملصقات الإشهار و الأفلام و الصور و البرامج التلفزيونية و الإذاعية و أسطونات DVD...إلخ.

يشتمل تحليل الوثائق على أدوات تحليل البيانات الكيفية كالنصوص و الشعارات، و أدوات تحليل البيانات الكمية كالأرقام و المبالغ. تتميز البحوث الوثائقية بصعوبة تطبيقها في بعض المجالات نظرا لصعوبة الوصول إلى الوثائق اللازمة أو عدم كفاية الوثائق لإجراء الدراسة أو عدم وضوحها، خصوصا إذا كانت بلغة و خط غير مفهومين للباحث، كما تتأثر نتائج البحوث الوثائقية بذاتية الباحث الأمر الذي يعرض نتائج البحث للتحيز و عدم المصداقية.

5.الدراسات الإثنوغرافية Ethnography

تهتم الدراسات الإثنوغرافية بدراسة ثقافة مجتمع معين، وذلك من خلال ملاحظة المباشرة ليوميات أفرد هذا المجتع و الإستماع إلى المحادثات و الإجتماعات و إجراء المقابلات وبعدها تسجيل أبعاد هذه الثقافة و في النهاية كتابة تقرير مفصل عن ثقافة هذا المجتمع يتضمن العادات و التقاليد و السلوك و المعتقدات ....إلخ(Marcus & Fischer, 2014) .

أستخدمت الدراسات الإثنوغرافية في فترات الإستعمار إبتداء من القرن 18 لدراسة ثقافة سكان المستعمرات دراسة علمية مبنية على قواعد و منهجية واضحة، وهذا لمعرفة سلوك و عادات هذه الشعوب بهدف السيطرة عليها و التحكم فيهم لمدة أطول. فيما بعد تم تطوير هذه الدراسات من طرف جامعة شيكاغوا سنة 1920 بهدف دراسة المشاكل الإجتماعية و الثقافية للمجتمعات (Saunders، Lewis، و Thornhill، 2019). و مع التطور العلمي أصبحت الدراسات الإثنوغرافية تطبق من طرف الشركات الكبيرة و بالخصوص الشركات متعددة الجنسيات بهدف دراسة ثقافة الزبائن في العالم، الأمر الذي يساعد هذه الشركات على تلبية رغبات هؤلاء الزبائن و ضمان نجاح تسويق المنتوج عبر مختلف أنحاء العالم.

تتطلب البحوث الإثنوغرافية مشاركة الباحث في الدراسة من خلال الإنتقال إلى العيش مع المجتمع محل الدراسة و ملازمته لفترة زمنية طويلة، ليتمكن من إدراك مختلف الجوانب الثقافية للمجتمع، كما يمكن للباحث الإستعانة بالمقابلات و الإستبيانات و تحليل الوثائق للفهم الجيد لثقافة هذا المجتمع.

6.النظرية الجذرية Grounded Theory

تعتبر النظرية الجذرية نوع من أنواع البحوث النوعية، ظهرت كإستراتيجية لبناء النظريات بالإعتماد على منهج الإستقراء. تم تطوير هذه النظرية من طرف (Glaser و Strauss، 1967) الذين ينتمون إلى مدرسة الفلسفة التفسيرية. لقد سعى المؤلفان من خلال هذه النظرية إلى الرد على أصحاب الفلسفة الوضعية، من خلال تقديم إستراتيجية للبحث تسمح بتوليد المعرفة في مجال العلوم الإجتماعية إنطلاقا من أراء و تجارب الأشخاص(بيانات نوعية)، والتي تم تجميعها بإستخدام المقابلات المنظمة و الملاحظات المباشرة لفترة زمنية طويلة بالإضافة إلى الإستعانة بتحليل الوثائق. يرجع تسمية هذه النظرية بالنظرية الجذرية إلى تشكيل النظرية يتجذر من البيانات، أي ان النظرية يتم توليدها إنطلاقا من البيانات التي يتم تجميعها من ميدان الظاهرة محل الدراسة.

تمر النظرية الجذرية بعدة مراحل قبل الصياغة النهائية للنظرية، بحيث يتم في المرحلة الأولى جمع البيانات من فئة محددة من الأشخاص، و يتم تحليل هذه البيانات في نفس الوقت الذي يتم فيه الجمع. إن عملية التحليل تسمح للباحث بتحديد المفاهيم الأساسية الأولية للنظرية، وفي المرحلة الثانية يتم جمع البيانات من فئة أخرى و تحليلها و مقارنتها بالمفاهيم الأولية، فإن تم وجود إختلاف بين نتائج المرحلة المرحلة الأولى و المرحلة الثانية يتم تعديل النظرية و جمع البيانات من فئة أخرى و تتكرر هذه العملية خلال عدة مراحل حتى يتم الوصول إلى توافق بين نتائج تحليل البيانات و النظرية. يتطلب الوصول إلى المرحلة النهائية وقتا طويلا لأن عملية جمع البيانات و ترميزها و تحليلها و إجراء المقارنة معقدة جدا و تتطلب الكثير من الدقة و التمحيص و التلخيص.

ظهرت هذه النظرية في مجال العلوم الإجتماعية لدارسة الظواهر و التفاعلات الإجتماعية، ثم بدأت في الإستخدام شيئا فشيئا في مجال الإدارة الأعمال و العلوم الإدارية لمناقشة مختلف القضايا المتعلقة بالسلوك و الأفراد و المجموعات داخل المنظمات.

7.البحوث العملية Action research

يرجع ظهور البحوث العملية إلى (Lewin، 1946) ،ليتم إستخدامها فيما بعد من طرف المدراء و الخبراء لإيجاد حلول لمختلف المشاكل التي تواجه المنظمات. تهدف البحوث العملية إلى إيجاد حلول للمشاكل في المنظمات مع تطبيق هذه الحلول في الميدان و التخلص من المشاكل، وهذا على العكس من البحوث البحوث الأساسية التي تكتفي بإيجاد الحلول بهدف تعزيز و تطوير المعارف. تقوم مختلف المنظمات بإجراء البحوث التطبيقة مساعدة متخذي القرار على إتخاذ القرار الصحيح و حل المشاكل التي تواجهها المنظمة أو تطوير خطة لتحسين جانب من جوانب المنظمة. تنطلق البحوث التطبيقية من التحديد الدقيق لإشكالية الدراسة ثم جمع البيانات و تحليلها و إيجاد الحلول للإشكاية المطروحة مع تطبيق هذه الحلول في المنظمة و تقييم هذه النتائج، و في حالة فشل النتائج في معالجة الإشكالية يتم البحث عن بدائل وحلول أخرى، يتم تكرار الأمر حتى يتوصل البحث إلى حلول تعالج الإشكالية نهائيا (Sekaran و Bougie، 2016).

تجرى البحوث التطبيقة في صيغة برنامج يمر عبر عدة مراحل و يضم عدة فاعلين (باحثين، مشاركين، متخذي القرار)، كما يستلزم نجاح البحث التطبيقي تنسيق كامل بين الباحث و المشاركين (العمال)، إنطلاقا من تحديد الإشكالية إلى جمع البيانات وصولا إلى تطبيق النتائج. تظهر أهمية التعاون بين الباحث و المشاركين أكثر في حالة إجراء بحث حول سبل نجاح التغيير التنظيمي، فالمشاركين لا يجب معاملتهم كمصدر للبيانات فقط، بل كعنصر أساسي وشريك فاعل في عملية التغيير لتفادي مقاومة التغيير، لذا يجب إشراك العمال في كل مراحل البحث إنطلاقا من تحديد الإشكالية إلى تطبيق الحلول و تقييمها (Reason، 2006).

أسئلة للمناقشة

1. ما هي الإستراتيجية المناسبة لتصميم دراسة تهدف إلى دراسة ظاهرة معينة في بيئة محددة بصورة دقيقة و ملاحظة تطورها بمعزل عن باقي الظواهر.
2. أذكر مجالات تطبيق دراسات الإثنوغرافية
3. إشرح أهم مراحل النظرية الجذرية
4. "تعاني منظمة من إرتفاع معدل التغيب بين عمالها، و بعد جمع البيانات الأولية من خلال المقابلة مع العمال تبين له أن سبب الغيابات هو إنخفاض الأجر، لذلك قرر إجراء بحث حول مدى تأثير الأجر على تغيب العمال ". من خلال هذه الإشكالية حدد مايلي:

- ✓ نوع البحث
- ✓ الغرض من البحث
- ✓ إستراتيجية البحث
- ✓ تدخل الباحث
- ✓ وحدة التحليل
- ✓ المدى الزمني للبيانات

الفصل الثامن

جمع البيانات

تمهيد

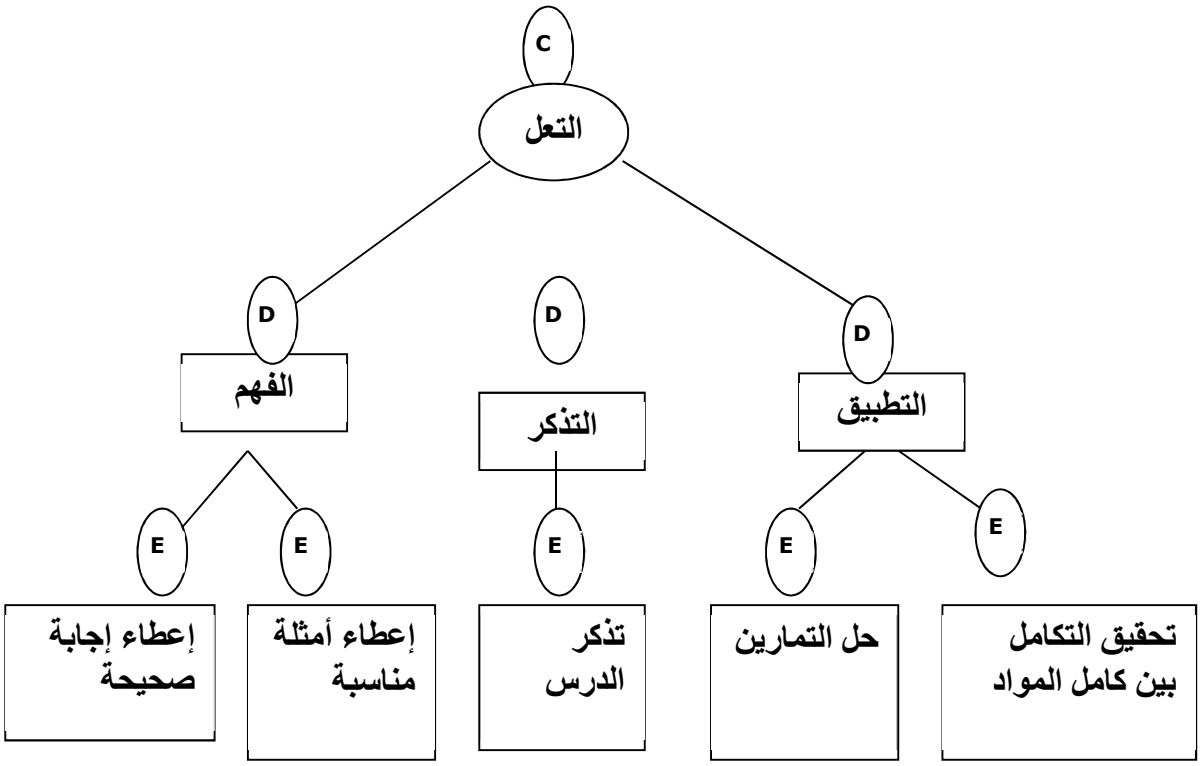
تكتسي عملية جمع البيانات أهمية كبيرة في عملية البحث بالنظر لأهمية البيانات في الوصول إلى نتائج دقيقة. يحتاج الباحث إلى جمع البيانات في مراحل مختلفة من البحث إنطلاقا من تحديد الإشكالية مرورا بصياغة نموذج الدراسة و صولا إلى قياس المتغيرات و إختبار الفرضيات. تصنف البيانات إلى تصنيفات عديدة كل صنف يستخدم في مرحلة معينة من مراحل البحث، فهناك البيانات الأولية و البيانات الثانوية و هناك البيانات النوعية و البيانات الكمية ...إلخ.

1. القياس

قبل جمع البيانات يستوجب على الباحث تحديد مقاييس للظاهرة المراد دراستها، إذ أن عملية القياس هي التي تحدد طبيعة و نوع البيانات التي يجب جمعها. يقصد بالقياس التعبير عن الظاهرة أو متغيرات الإشكالية بصفة كمية و بإستخدام الأرقام، أي وصف الظاهرة رقميا و عدديا. فمثلا لوصف ظاهرة التغيب في المنظمة نستخدم عدد أيام تغيب العمال في الشهر ، فهنا عدد الأيام يعطينا تعبيرا عدديا لقياس ظاهرة التغيب. إن اللجوء إلى عملية القياس يساعد الباحث على وصف الظاهرة و التنبؤ بها في المستقبل و تفسيير مختلف العلاقات، كما أن عملية القياس ضرورية لإختبار الفرضيات، فعملية القياس تسمح بجمع البيانات حول متغيرات، وهذا لإختبار العلاقة المفترضة و إثبات صحتها أو نفيها.

إن إختلاف الظواهر و المتغيرات يؤدي إلى تعدد المقاييس، فهناك ظواهر يمكن قياسها بمقاييس موضوعية نظرا لتوفر حولها مقاييس متعارف عليها، مثل الغرام لقياس الوزن و المتر لقياس الطول و المبلغ لقياس القيمة، هذه المقاييس تسهل عملية القياس و تقدم نتائج قياس موضوعية و موحدة مهما إختلف ميدان الدراسة أو هوية الباحث. هناك نوع أخر من الظواهر

لا يتوفر حوله مقاييس موضوعية مثل الإدراك و السلوك و التوجهات ....إلخ، تتميز العلوم الإجتماعية و الإنسانية بدراسة هذه الظواهر على العكس من العلوم الطبيعية و الفزيائية، لذا الباحث في هذه التخصصات مجبر على إيجاد مقاييس لوصف مختلف الظواهر التي يتعامل معها، وهنا يلجأ الباحثون إلى إقتراح مقاييس تركز على وصف خصائص و أبعاد الظاهرة بدل قياس الظاهرة نفسها، أي أن الباحث يقوم بالإنتقال من المفهوم النظري إلى التعريف العملي للظاهرة ثم تفكيك الظاهرة إلى أبعاد يمكن قياسها عدديا و رقميا، فمثلا متغير التعليم لا يمكن قياسه بمقياس موضوعي متعارف عليه، لذا يجب تفكيك عملية التعليم إلى أبعاد و قياس التعليم من خلال قياس أبعاده كما يوضحه الشكل (6):



الشكل رقم (6) : قياس متغير التعليم

يوضح الشكل (6) بان عملية التعليم يمكن تقسيمها في المستوى الأول (D) إلى عدة أبعاد (التطبيق، التذكر، التفهم)، كما يمكن تقسيم هذه الأبعاد إبعاد جزئية في المستوى الثاني (E)، هذه الأبعاد الجزئية تسمح بقياس عددي لمتغير التعليم، فالتعليم حسب هذا المقياس هو عدد المقاييس التي يحقق فيها الطالب التكامل و عدد التمارين المحلولة الصحيحة و عدد الدروس التي يتذكرها الطالب و عدد الأمثلة المناسبة التي يقدمها الطالب و عدد الإجابات الصحيحة (.Sekaran U، 2006).

2.البيانات الأولية

البيانات الاولية هي البيانات التي يجمعها الباحث لأول مرة و لغرض معين. يلجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية عند عدم توفر البيانات الثانوية أو البيانات الجاهزة لمعالجة الإشكالية، فهناك بعض الظواهر و المتغيرات تتطلب جمع البيانات من طرف الباحث عند مباشرته لدراسة هذه الظاهرة، فمثلا دراسة الرضا الوظيفي للعمال لا تتوفر حوله بيانات جاهزة على مستوى المنظمة أو في تقارير أي هيئة أخرى، لذا على الباحث مقابلة العمال و قياس الرضا الوظيفي لهم، في هذه الحالة نسمي بيانات الرضا الوظيفي بيانات أولية لأنه تم جمعها خصيصا للدراسة و ليس بهدف تخزينه أو نشره في سجلات و تقارير المنظمة. في بعض الحالات الأخرى يتم جمع البيانات الأولية لعدم كفاية البيانات المتوفرة (الثانوية)، وهذا بهدف الفهم الجيد للظاهرة أو الإستعانة بهذه البيانات في تفسير النتائج المتحصل عليها.

يتم إستخدام البيانات الأولية في عدة مراحل من البحث، فالباحث يجمع البيانات الأولية عند تحديد الإشكالية، لأن الباحث عند شعوره بالمشكلة يحتاج إلى بيانات كافية لتحديد معالم الإشكالية بدقة لذا يلجأ إلى جمع البيانات الأولية من خلال المقابلة و الملاحظة من ميدان الظاهرة. كما أن الباحث يحتاج إلى جمع البيانات الأولية عند مرحلة إختبار الفرضيات، بحيث يقوم الباحث بقياس المتغيرات و جمع البيانات حولها بإستخدام الإستبيانات. يقوم الباحث كذلك بجمع البيانات الأولية عند تفسير النتائج، فالتفسير يحتاج إلى بيانات إضافية مثلا مناقشة النتائج المتحصل عليها مع العمال في إطار المقابلات بمختلف أنواعها.

هناك عدة طرق لجمع البيانات، فيمكن جمعها من خلال المقابلات مع الأفراد المعنين بالدراسة، كما يوجد طرق مختلفة لإجراء المقابلة، فهناك مقابلات منظمة يتم التحظير لها من من طرف الباحث و هناك مقابلات غير منظمة تجرى بطريقة عفوية، كما ان هناك المقابلات الرسمية و المقابلات غير الرسمية التي تتم في أي مكان و أي زمان بين الباحث و المستجوب.

يمكن جمع البيانات الأولية كذلك من خلال ملاحظة الظاهرة في الميدان، و الملاحظة كذلك تتم بطريقة مباشرة و غير مباشرة، فالملاحظة المباشرة تتم بعلم عينة الدراسة و خلال فترة زمنية محددة و مكان محدد، أما الملاحظة غير المباشرة فتتم بدون علم الأفراد و بدون تحديد زمن محدد و مكان محدد للملاحظة.

يتم كذلك جمع البيانات الأولية بإستخدام الإستبيان، وذلك بتقديم أسئلة محددة مسبقا على الأفراد المستجوبين للإجابة عليها، و هناك عدة أنواع من الإستبيان، فهناك إستبيان يعتمد على الأسئلة المفتوحة و إستبيان يعتمد على أسئلة مغلوقة و أسئلة تدمج بين الطريقتين في إستبيان واحد، كما أن الإستبيان ممكن أن يوزع وجها لوجه أو من خلال الإميل أو الهاتف أو البريد أو تصميمه إلكترونيا على موقع إلكتروني (Google).

3.البيانات الثانوية

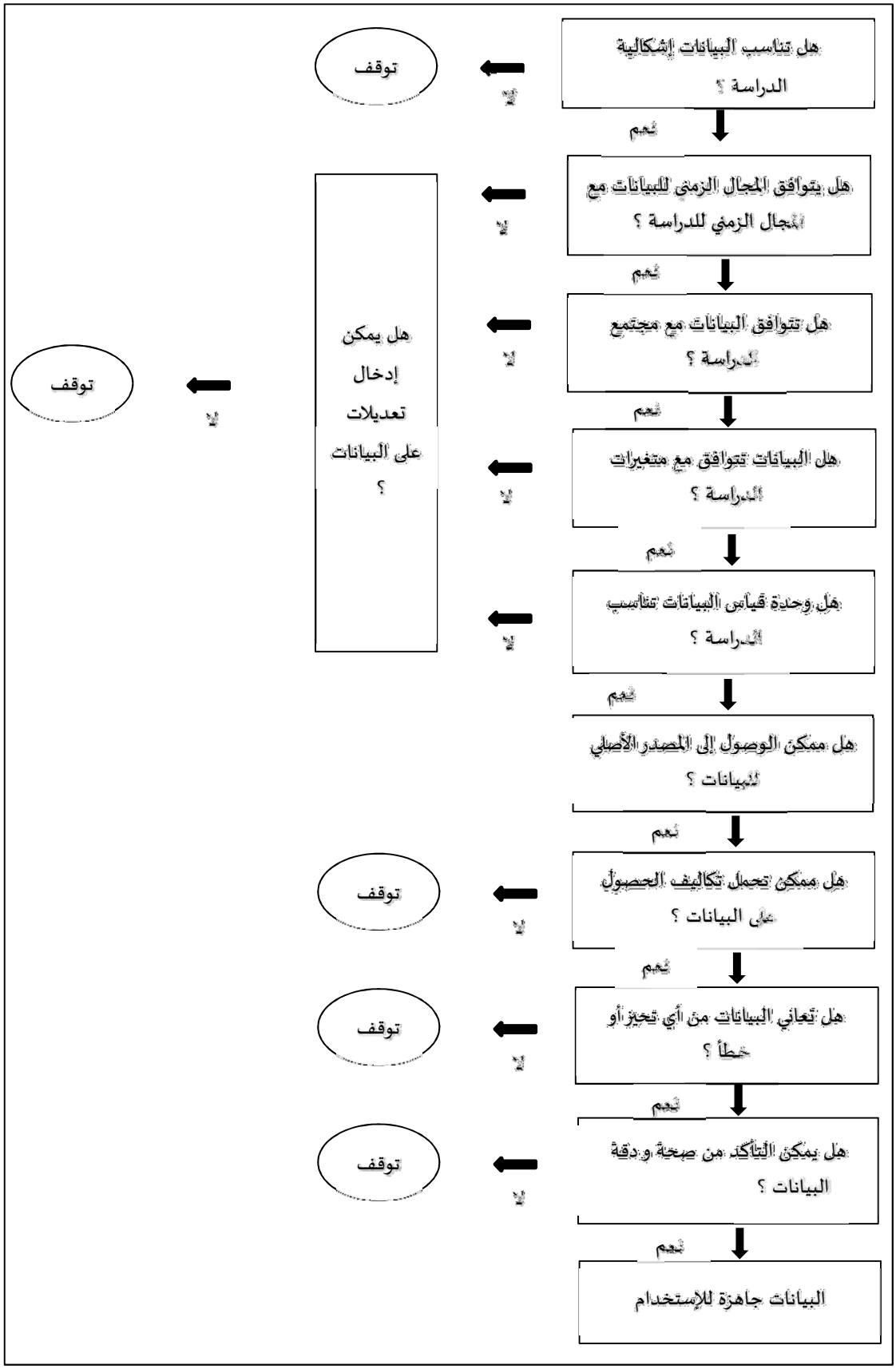
البيانات الثانوية هي البيانات التي يتم جمعها من قبل أشخاص أخرين غير الباحثين المعنين بالبحث و من أجل أغراض مختلفة غير موضوع الدراسة، بحيث يتم تجميع هذه البيانات قبل التفكير أو الشروع في الدراسة. يتم اللجوء إلى البيانات الثانوية في حالة عدم توفر البيانات الأولية أو عدم كفايتها، و في بعض الأحيان تستخدم البيانات الثانوية بالإضافة إلى البيانات الأولية في نفس الدراسة. تضم البيانات الثانوية البيانات الكمية مثل البيانات المالية و عدد السكان و حجم المبيعات...إلخ، كما تضم البيانات النوعية مثل الدراسات السابقة و التقارير و المجلات...إلخ.

تتوفر البيانات الثانوية في أشكال مختلفة و مصادر متنوعة، فهناك البيانات الثانوية المنشورة مثل التقارير المالية للمؤسسات و تقارير و موازنات الحكومات، وهناك بيانات ثانوية غير منشورة مثل السجلات، الفواتير، محاضر الإجتماعات ...إلخ. كما أن البيانات الثانوية ممكن أن تتوفر بصيغة إلكترونية في ملفات Excel أو Pdf أو بصيغة مطبوعة مثل التقارير و النظام الداخلي. يمكن للبيانات الثانوية أن تكون خام و يقوم الباحث بإدخال التعديلات

اللازمة عليها لإستخراج البيانات المناسبة، و ممكن أن تكون متوفرة بالصيغة التي تناسب الموضوع. تتوفر البيانات الثانوية بشكل منظم و مبوب في جداول و منحنيات و أشكال أو بشكل غير منظم و مبعثر، و هنا يجب على الباحث جمعها من مصادر مختلفة و تنظيمها و تبويبها لكي تصبح قابلة للإستخدام.

تتميز البيانات الثانوية بسهولة وسرعة تجميعها لأنها تكون مجهزة و منظمة في صيغ مختلفة و ما على الباحث سوى إنتقاء البيانات المناسبة و تحليلها للحصول على النتائج، لذا البيانات الثانوية تتطلب أقل تكلفة و جهد في جمعها من البيانات الأولية، و إذا توفرت البيانات الثانوية بصفة كافية لا يحتاج الباحث إلى جمع البيانات الأولية. فمثلا إذا أراد باحث دراسة أجور العمال في قطاع التربية فالباحث يحتاج إلى جمع أجور العمال في مؤسسات التربية، ففي العادة تقوم هذه المؤسسات أو الهيئة الوصية على القطاع بإعداد سلم الأجور لكافة فئات العمال التي تنتمي إلى القطاع و تسجيل كل اجور العمال في سجلات، و عليه تعتبر هذه السجلات مصدر للبيانات الثانوية و يمكن للباحث الإعتماد عليها لإجراء دراسته. أما إن لم تتوفر هذه السجلات فالباحث مجبر على جمع البيانات الخاصة بالأجور لكل عامل بنفسه و تسمى البيانات في هذه الحالة بيانات أولية، لأنه تم جمعها من طرف الباحث بنفسه من المصدر و لغرض إجراء دراسة معينة. بطبيعة الحال لو تم المقارنة بين طريقة جمع البيانات الأولية و الثانوية في المثال لوجدنا أن طريقة جمع البيانات الثانوية أسهل و أسرع من طريقة جمع البيانات الثانوية.

من عيوب البيانات الثانوية أنها لم تصمم لأغراض دراسة معينة، و عليه الباحث يجد صعوبة في الإستخدام المباشر لهذه البيانات لان هذه البيانات قد تتوفر حول وحدات معينة فقط و لا تتوفر حول البقية (مؤسسات، هيئات، دول)، كما قد تتوفر لمجالات زمنية معينة لا تناسب المجال الزمني للدراسة، وقد تتوفر بوحدات قياس أو عملات لا تتناسب مع المطلوب في الدراسة. في ظل هذه الصعوبات الباحث مطالب بإنتقاء البيانات المناسبة فقط و قيام بالعديد من عمليات التحويل للوصول إلى البيانات المناسبة للدراسة. الشكل (7) يوضح مراحل إختيار البيانات الثانوية المناسبة.



المصدر: (Joselyn, 1977)

الشكل رقم (7) : مراحل إختيار البيانات الثانوية

4.طرق جمع البيانات

هناك العديد من الطرق المستخدمة في جمع البيانات الأولية، وبهدف الإختصار سوف نركز هنا على الطرق الأكثر إستخداما في الدراسات الإدارية و العلوم الإجتماعية بصفة عامة و هي: الملاحظة و المقابلة و الإستبيان.

4.1. الملاحظة

تعتبر الملاحظة من أهم و أشهر طرق جمع البيانات، إذ تم إستخدامها في العديد من المجلات و التخصصات. فلقد إستخدمها العلماء في القديم لدراسة ظواهر الفلك و الظواهر الطبيعية للتتطور فيما بعد و تطبيق في العلوم الحديثة بما فيها العلوم الإجتماعية و الإنسانية و بصورة أخص العلوم الإدارية.

الملاحظة هي عملية منظمة لرصد و تسجيل و تحليل سلوك الأفراد و الأشياء و الظواهر في ميادينها الطبيعية بدون اللجوء إلى الإتصال أو الإستجواب، فالملاحظ يقوم بالمشاهدة و مراقبة العناصر محل الدراسة بدون التواصل معهم. تساعد الملاحظة في توفير البيانات لتفسير الظواهر و دراسة سلوكها بطريقة علمية مبنية على قواعد واضحة، كما تساعد الملاحظة الباحثين على التنبؤ بسلوك الظواهر في المستقبل بناء على سلوك الماضي و الحالي للظواهر (Zikmund، Babin، Carr، و Griffin، 2009).

يجب أن تتوفر في الملاحظة مجموعة من الشروط حتى ترقى إلى طريقة علمية لجمع البيانات، ومن بين هذه الشروط مايلي:

- أن تبنى الملاحظة على إشكالية واضحة للبحث
- أن تتبع خطوات علمية منظمة وواضحة
- أن يتم تسجيل الأحداث و السلوك بصورة واضحة و مرتبة للوصول إلى بيانات موضوعية وأن لا يتم التسجيل بناء على أهواء و تفضيلات الملاحظ
- التأكد من مصداقية عملية الملاحظة من خلال فحص مصداقية و ثبات البيانات المجمعة.

أ. مزايا الملاحظة

تتميز الملاحظة بالعديد من الإيجابيات التي تميزها عن باقي طرق جمع البيانات و التي تدفع الباحث إلى الإعتماد عليها، كما ان لعملية الملاحظة بعض السلبيات التي يجب على الباحث أن يوازن بينها و بين الإيجابيات عند إختيار هذه طريقة في جمع البيانات.

- **الإيجابيات**

- لا تتطلب الملاحظة إتصال بين الملاحظ و أفراد الظاهرة محل الدراسة، فالملاحظ يكتفي بالمشاهدة و التسجيل بدون طرح أسئلة على الأفراد أو الحصول على إجبات أو تبريرات من طرفهم.
- لا تتأثر البيانات بتوجهات وأراء اعناصر الظاهرة محل الدراسة وبالتالي تساعد الملاحظة بالتقليل من الإخطاء الناجمة عن التحيز في البيانات.
- تسمح الملاحظة بقياس سلوكيات الأفراد اللايرادية و التي لا يستطيع الفرد التعبير عنها أو يتجنب الإجابة عنها أو لا يستطيع تقديم إجابة موضوعية حولها مثل الشخصية أو الإنجاز الفردي.
- تسمح الملاحظة بجمع البيانات من العناصر التي يمكنها تقديم بيانات من خلال المقابلة أو الإستبيان مثل الأطفال أو المرضى النفسانيين أو الحيوانات ...إلخ.

- **السلبيات**

- لا تمكن الملاحظة الباحث من الحصول على تفسيرات حول الغموض في البيانات المجمعة أو الظاهرة محل الدراسة.
- عملية الملاحظة تتم في قت قصير، بحيث لا يمكن القيام بالملاحظة لفترة طويلة بدون إنقطاع لان هذا يكلف الملاحظ أموال كبيرة و جهد كبير.
- لا يمكن للباحث أثناء عملية الملاحظة عزل المتغيرات غير المرغوب فيها، و إنما ملاحظة كل العناصر المتعلقة بالظاهرة و بعدها يمكنه إختيار البيانات المناسبة للدراسة.
- تتأثر بيانات الملاحظة بتحيز الملاحظ أثناء عملية الملاحظة، فالملاحظ يمكنه التركيز على بعض الأحداث و إغفال أحداث أخرى لأسباب ذاتية و غير موضوعية مثل التعب أو النفور من ميدان الظاهرة أو عدم إدراك بعض السلوكيات و الأحداث.

- عدم تقبل أفراد الظاهرة محل الدراسة لعملية مراقبة و تتبع الملاحظ لتصرفاتهم و سلوكياتهم و فهمها على أساس أنها عملية تجسس.
- عدم القدرة على السيطرة على الظروف الإستثنائية و الطارئة التي تحدث أثناء عملية الملاحظة ، و هو ما يؤدي إلى إنحراف سلوك و أحداث الظاهرة عن سيرها الطبيعي.

ب. مراحل عملية الملاحظة

تتم عملية الملاحظة من خلال مجموعة من المراحل يمكن تلخيصها كالأتي (Creswell، 2002):

- تحديد ميدان الملاحظة بناء على الإشكالية المقترحة للبحث، و تأكد من أن كل عناصر الإشكالية متوفرة في هذا الميدان
- طلب الموافقة على إجراء الملاحظة من الهيئات المختصة و شرح أهداف الملاحظة و طبيعة البيانات المراد جمعها، كما يجب طمأنة المشرفين على ميدان الملاحظة على أن البيانات ستوجه لاغراض البحث العلمي و أن الباحث سيلتزم بسرية البيانات و عدم نشر المعلومات الشخصية للعناصر الملاحظة.
- بعد الوصول لميدان الملاحظة يقوم الباحث بمسح أولي للميدان و جمع البيانات الأولية لفهم طبيعة الميدان و العناصر المشكلة له.
- تحديد العناصر التي سيتم ملاحظتها و المدة اللازمة لملاحظة كل عنصر.
- تحديد دور الملاحظ في العملية، هل دوره ملاحظ مشارك في العملية أو مجرد الإكتفاء بالملاحظة بدون التفاعل مع عناصر الملاحظة.
- تسجيل الملاحظات الخاصة بالعناصر المحددة في الدراسة فقط وعدم التطرق إلى العناصر الأخرى ذات الصلة بالموضوع، وهذا لتجنب كثرة البيانات و الملاحظات و بالتالي صعوبة معالجتها و تحليلها.
- تسجيل الملاحظات و تبويبها بطريقة منظمة و منطقية حتى يسهل تحليلها و إستخلاص النتائج.
- بعد إنتهاء عملية الملاحظة يتم شكرا المشرفين على الموقع و مغادرة الميدان.

ج. أنواع الملاحظة

هناك العديد من انواع الملاحظة التي تستخدم في مجالات مختلفة، ولكل نوع خصائصه التي تميزه عن باقي الانواع. سوف نحاول أن نلخص أهم الأنواع المستخدمة بتصنيفها على أساس الضبط و المشاركة و التخطيط و الإدراك و الأداة وفق مايلي:

- **الملاحظة المنظمة و غير المنظمة**

يمكن تقسيم الملاحظة من حيث ظبطها إلى ملاحظة منظمة و ملاحظة غير منظمة، فالملاحظة غير المنظمة تتم بطريقة عفوية، بحيث يتوجه الملاحظ إلى ميدان الملاحظة بدون تحضير مسبق للعملية وبدون تحديد للعناصر المراد ملاحظتها و لا طبيعة البيانات المراد جمعها. تطبق الملاحظة غير المنظمة في الدراسات الإستكشافية التي تعالج الظواهر الجديدة و الغامضة و التي لا تتوفر حولها المعلومات الكافية، و بالتالي الباحث لا يستطيع تحديد العناصر التي يجب عليه ملاحظتها و إنما يقوم بملاحظة غير منظمة من خلال ملاحظة شاملة لكامل الظاهرة، الأمر الذي ممكن أن يمكن الباحث من تحديد معالم الظاهرة. تعاني الملاحظة غير المنظمة من مشكلة التحيز،لأن الملاحظ حر في ملاحظاته و لا يتبع أي مخطط في عملية اللاحظة.

أما الملاحظة المنظمة فتتم بعد ضبط كل عناصر و مراحل عملية الملاحظة بدقة، أي أن الملاحظ يركز على عناصر محددة في الملاحظة و فق خطة معينة. تطبق الملاحظة المنظمة في الدراسات الوصفية و دراسات إختبار الفرضيات، لأن في هذا النوع من الدراسات تكون إشكالية البحث مضبوطة بدقة و العناصر المراد جمع البيانات حولها محددة بدقة. تعتبر الملاحظة المنظمة أكثر دقة و أقل تحيز من الملاحظة غير المنظمة لان الملاحظ يتبع مخطط واضح و دقيق في عملية الملاحظة (Kothari، 2004) (Saunders، Lewis، و Thornhill،2019).

- **الملاحظة بالمشاركة و الملاحظة بدون مشاركة**

تتم الملاحظة في العادة وفق طريقتين، إما بمشاركة الملاحظ في إحداث الظاهرة أو من خلال الإكتفاء بدور الملاحظ. فالملاحظة بالمشاركة تتطلب أن يندمج الباحث في مجتمع الدراسة و يحتك و يتفاعل مع عناصره حتى يتمكن من الفهم الجيد للظاهرة و عناصرها، و يلجأ الباحث إلى هذا الأسلوب عندما لا تكفي الملاحظة عند البعد من جمع البيانات اللازمة. يطبق هذا الأسلوب في الدراسات الإجتماعية و النفسية، فمثلا لدراسة ثقافة مجتمع معين، يظطر الباحث إلى السفر إلى هذا البلد و العيش مع هذا المجتمع لفترة من الزمن، هذا التفاعل و الإختلاط

يسمح للباحث بملاحظة عادات و مبادئ و سلوكيات هذا المجتمع، كما تسمح بفهم مغزى الكثير من الممارسات. وكمثال أخر قد يظطر الباحث في المجال النفسي إلى الإختلاط مع المرضى النفسانيين و العيش معهم كواحد منهم و بدون الكشف عن هويته، الأمر الذي يسهل عليه دراسة سلوك هؤلاء المرضى مباشرة و بدون مقاومة منهم.

يوفر اسلوب الملاحظة بالمشاركة العديد من الإجابيات، منها تمكين الباحث من الملاحظة لمدة أطول و خلال كل أوقات بدل الإقتصار على يوم أو وقت محدد، كما تساعد الباحث على فهم الغرض لكثير من السلوكيات و التصرفات دون الحاجة إلى القيام بدراسة أخرى، من جهة أخرى تعتبر بيانات هذا النوع أكثر مصداقية لانها تعبر عن تصرفات و سلوكيات من الواقع و ليس من خلال أجوبة أو ملاحظة ظرفية.

من سلبيات أسلوب الملاحظة بالمشاركة أنه أسلوب مكلف للغاية و ليس بمقدور أي باحث تطبيقه إذ إنه يطبق في حالات محددة و يتطلب تكاليف مرتفعة، كما أن هذا الأسلوب قد لا يكون مجدي في بعض الحلات أين يتم رفض مشاركة الباحث من طرف عناصر الظاهرة أو مقاطعته أو ممكن أن يصل الأمر إلى تعريض حياة الملاحظ إلى لخطر إذا شعر مجتمع الدراسة بالتهديد و الخوف من الباحث و دوره.

الملاحظة بدون المشاركة هو أسلوب يكتفي فيه الباحث بدور المراقب و الملاحظ للأحداث من بعيد بدون أن يكون عنصرا منها. يطبق أسلوب الملاحظة بدون المشاركة عند إستحالة المشاركة في الظاهرة. وتتميز هذه الطريقة بالمقارنة مع الملاحظة بالمشاركة بأنها غير مكلفة ولا تتطلب الكثير من الوقت، بحيث يمكن للملاحظ أن يختار فترات محددة أو عناصر معينة لملاحظتها بدل ملاحظة كامل الظاهرة. كما تتميز هذه الطريقة بمصداقيتها و إنخفاض نسبة التحيز و الخطأ، لأن الباحث يكتفي بالملاحظة و تسجيل البيانات من بعيد.

- **الملاحظة الطبيعية و الملاحظة المخططة**

يمكن تقسيم عملية الملاحظة من حيث تنظيم الملاحظة إلى ملاحظة طبيعية (غير منظمة) و ملاحظة مخططة (منظمة). فالملاحظة غير المنظمة هي الملاحظة التي تتم بدون تخطيط مسبق للعملية، أي أن الباحث يتوجه إلى الظاهرة و يباشر عملية الملاحظة بدون تحديد الإشكالية و العناصر المراد ملاحظتها و لا مدة الملاحظة و طبيعة البيانات. تطبق الملاحظة الطبيعية في الدراسات الإستكشافية التي لا تتوفر حولها بيانات كافية لضبط مختلف عناصر الدراسة،

بل الباحث مجبر على توفير البيانات بنفسه، و يتم ذلك من خلال الملاحظة الطبيعية. أما الملاحظة المخططة فهي الملاحظة التي تتم وفق خطة واضحة تحدد الإشكالية الدراسة و مجتمع الدراسة و المتغيرات و المجال الزمني و المكاني للدراسة، أي أن الباحث يحدد مسبقا ماذا يريده من عملية الملاحظة. تطبق الملاحظة المخططة في الدراسات الوصفية و إختبار الفرضيات لانها توفر بيانات كمية محددة تسمح بتحقيق أهداف هذا النوع من الدراسات، كما أن هذا النوع من الملاحظة أكثر دقة و منهجية و يقدم بيانات دقيقة تخدم إشكالية الدراسة فقط، كما أنها توفر على الباحث الجهد و الوقت لانها تركز على بيانات محددة.

- **الملاحظة المباشرة و الملاحظة بالتخفي**

يمكن للملاحظة أن تكون مباشرة بحيث يدرك العنصر الملاحظ (المراقب) أنه تحت المراقبة و أن سلوكه و تصرفاته مراقبة من طرف الباحث، اما الملاحظة بالتخفي فتعني أن العنصر الملاحظ (المراقب) لا يدرك أنه تحت المراقبة. تستخدم الملاحظة المباشرة في المواضيع العادية التي تثير مخاوف المجتمع الدراسة مثل دراسة حول تبني تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في المنظمات، دراسة الرضا الوظيفي لدى العمال.....إلخ. يمكن لهذا النوع من الملاحظات أن يقدم بيانات متحيزة و غير دقيقة في حالة إظهار عناصر مجتمع الدراسة لسلوكيات و تصرفات غير طبيعية عند علمهم بانهم تحت المراقبة.

تستخدم الملاحظة بالتخفي في الدراسات التي تلقى معارضة و تخوف من مجتمع الدراسة، فيلجأ الباحث إلى التخفي أو التنكر وعدم إظهار هويته للعناصر الملاحظة، كما يمكن للباحث أن يستعين بالوسائل الحديثة للملاحظة عن بعد مثل الكاميرات. يتميز هذا النوع من الملاحظات بدقة و مصداقية البيانات المقدمة، لأن البيانات المجمعة تعبر عن السلوك الطبيعي لعناصر المجتمع، لكن من جهة أخرى تعتبر هذه الطريقة غير أخلاقية لانها تراقب أشخاص دون علمهم و هذا يعتبر نوع من التجسس، كما يمكن أن يتعرض الملاحظ إلى المتابعة القضائية في حالة إنكشاف هويته للعناصر الملاحظة، ولتفادي هذه السلبيات يمكن أن ينحصر تطبيق هذا النوع من الملاحظة على الباحث من داخل ميدان الظاهرة لتفادي مشكل عدم الثقة أو في حالة تفويض قانوني للباحث بالقيام بهذا النوع من الملاحظات.

- **الملاحظة الشخصية و الملاحظة الألية**

تعتبر الملاحظة طريقة مكلفة جدا لذا يلجأ بعض الباحثين إلى إستخدام الألة لتوفير الجهد و الوقت، و عليه يمكن تقسيم عملية الملاحظة إلى ملاحظة شخصية (عادية) و ملاحظة بإستخدام الألة. يتم وضع ألة مثل (الكاميرات او المسجلات ...إلخ) لرصد سلوك أفراد العينة، فمثلا لملاحظة تفضيلات المستهلك لأنواع العصائر، يمكن وضع كاميرا و ضبطها بإتجاه ثلاجة العصائر لتحديد نوع العصير الأكثر طلبا. كما يمكن الإستعانة بالكاميرا لتحليل سلوك البائع إتجاه الزبون.

لقد سمح التطور التكنولوجي للباحثين بإستخدام العديد من الألات و البرامج لجمع البيانات عن طريق الملاحظة الألية، بل إن هذه الألات و البرامج تقوم بجمع البيانات و تبويبها و عرضها للباحث في شكل جداول و أشكال لتسهيل عملية التحليل. توفر طريقة الملاحظة الألية الدقة و الموضوعية في البيانات بالإضافة إلى توفير المال و الجهد و الوقت، من ناحية أخرى تسمح الملاحظة الشخصية للباحث بالتدخل في أي لحظة خلال فترة الملاحظة للإستفسار و التحاور مع الأفراد في حالة عدم فهم أي سلوك أو تصرف.

4.2. المقابلة

المقابلة هي محادثة موجهة بين شخصين أو أكثر، تهدف هذه المحادثة إلى جمع البيانات للإجابة على إشكالية واضحة و تحقيق أهداف محددة. تعتبر المقابلة من أشهر و أقدم الطرق المستخدمة في جمع البيانات لتحليل الظواهر الإجتماعية، بحيث تسمح المقابلة للباحث بجمع البيانات من مصدرها مباشرة، كما تسمح له بالفهم الجيد للظاهرة من خلال طرح الأسئلة مباشرة على المعنيين بالظاهرة. تستخدم المقابلة لإغراض مختلفة في البحث، فيمكن إستخدامها في الدراسات الاستكشافية التي لا تتوفر حولها بيانات جاهزة، كما تستخدم في الدراسات الوصفية و إختبار الفرضيات أي بهدف قياس المتغيرات و فحص العلاقات بين المتغيرات. (Sekaran و Bougie، 2016).

أ. خصائص المقابلة

تتميز المقابلة بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن باقي طرق جمع البيانات، بحيث لهذه الطريقة مجموعة من الإجابيات و السلبيات (عقيل ، 2010).

- **الإجابيات**

- تسمح المقابلة بجمع البيانات من مجتمع لا يتقن القراءة و الكتابة، بحيث يمكن للباحث مخاطبة الأفراد مباشرة باللغة التي يفهمونها.
- تسمح المقابلة بالحصول على البيانات بتفصيل أكثر، بحيث يمكن للباحث الإستفسار من المجيب عن أي نقطة غير واضحة أو غير مفهومة أو تحتاج إجابة مفصلة.
- تساعد المقابلة الباحث على إستنتاج معلومات لا يقدمها المجيب لفظيا بل تظهر من خلال ملامحه و طريقة كلامه و مظهره.
- تقدم بيانات أكثر مقارنة بالإستبيانات لأن الباحث يحرص من خلال المقابلة على الحصول على الإجابات من المجيب.
- تمكن المقابلة الباحث من تشكيل علاقة وطيدة مع أفراد العينة، وهذا مايكسب الافراد ثقة أكبر في الباحث، الأمر الذي يدفع المجيب إلى تقديم البيانات اللازمة بكل صراحة و موضوعية.
- المقابلة أكثر مرونة مقارنة بباقي الطرق لانها تسمح للباحث و المجيب الإتصال مباشرة و هذا مايسهل من العملية و يزيل كافة الصعوبات.
- تمكن المقابلة الباحث من إكتشاف أمور جديدة لم يتفطن لها من قبل، ويظهر هذا الأمر بكثرة في الدراسات الإستكشافية التي لا تتوفر حولها البيانات الكافية.
- تمكن المقابلة الباحث من جمع البيانات لقياس المتغيرات و إختبار الفرضيات و كذلك الإعتماد عليها في تحليل النتائج من خلال إشراك افراد العينة في التحليل.

➢ **السلبيات**

- تعتبر المقابلة مكلفة من حيث أنها تتطلب جهد و وقت أكبر، كما تتطلب أموال أكثر خاصة إذا كان افراد العينة في أماكن بعيدة و غير مجتمعين في مكان واحد.
- في بعض الحلات يصعب إجراء المقابلة لما يصعب الوصول إلى أفراد العينة بسبب طبيعة المهنة (جهات أمنية، مراكز حساسة، ضغط الوقت) أو بسبب البعد الجغرافي.
- في بعض الحالات يرفض افراد العينة المقابلة بحجة عدم الرغبة في كشف هويتهم و الإفصاح عن توجهاتهم.
- المقابلة وجها لوجه ممكن أن تدفع المجيب إلى تقديم معلومات متحيزة و غير موضوعية بسبب التظاهر و التفاخر و تفادي التطرق إلى العيوب.
- ممكن أن يسترسل المجيب في الإجابة، وهذا ما يتسبب في الخروج عن أهداف المقابلة و بالتالي كثرة المعلومات غير الضرورية.
- المقابلة عموما تقدم إجابات غير منظمة، و بالتالي يصعب على الباحث تنظيمها و تحليلها إحصائيا.
- تتأثر بيانات المقابلة بالذاتية و سيطرة العواطف عليها، سواء من جهة الباحث عند تقديم الأسئلة و تسجيل الإجابات و تحليلها أو من جهة المجيب عند إجابته على الأسئلة الشخصية و التي لها تأثير مباشر عليه.
- تجرى المقابلة وفق مبادئ و شروط، الأمر الذي يتطلب خبرة كبيرة و الإستعداد الجيد للمقابلة من طرف الباحث.

ب. خطوات المقابلة

لنجاح المقابلة يجب على الباحث المرور بمجموعة من المراحل. يمكن تلخيص هذه المراحل في النقاط التالية (الضامن، 2007):

- التحضير للمقابلة من خلال تحديد أهداف المقابلة و العينة الأفراد المراد إستجوابهم و تحديد المكان و الزمان الذي ستتم فيه المقابلة.
- تقديم الباحث نفسه للأفراد المستجوبين و شرح أهداف المقابلة و الغرض من الدراسة و طمأنتهم على سرية المعلومات المقدمة، كل هذه الأمور تعزز ثقة المستجوبين و تشجعهم على التجاوب مع الباحث.
- التمهيد للمقابلة و ذلك بالتطرق إلى عموميات حول إشكالية الدراسة و الأهداف المرجوة منها و كذلك طبيعة البيانات التي يريد الباحث جمعها.
- الشروع في المقابلة وفق المخطط الذي تم تحظيره، وذلك بإحترام ترتيب الأسئلة و تسلسلها و إتباع أسلوب سهل وواضح في طريقة طرح الأسئلة و محاولة شد إنتباه المستجيب عند طرح الأسئلة. تكرار السؤال بطريقة أخرى إذا لم يفهم المستجيب السؤال و الإنصات إلى إستفسرات المستجيب. الإنصات إلى الأجوبة و تسجيلها في نفس الوقت و عدم مقاطعة المستجيب أثناء الإجابة حتى لا تتشتت أفكاره.
- تسجيل المقابلة كاملة و عدم الإكتفاء بالملاحظات القصيرة، بحيث على الباحث تسجيل كل الأجوبة بتفاصيلها، كما يجب على الباحث تسجيل الكلمات و المصطلحات التي ذكرها المستجيب و لا يقوم بإستبدالها أو تغييرها.
- إنهاء المقابلة بشكر كل أفراد العينة و الإدارة التي رخصت له عملية المقابلة مع اخذ موافقتهم بلقائهم مرة أخرى إذا إقتضى الأمر ذلك.

ج. أنواع المقابلة

تتعدد أنواع المقابلة على حسب نوع الدراسة و طبيعة البيانات المراد جمعها، فعلى أساس تنظيم المقابلة يمكن تقسيم المقابلة إلى مقابلة منظمة و غير منظمة، أما على أساس عدد الأفراد المستجوبة فيمكن تقسيم المقابلة إلى مقابلة لفرد واحد و مقابلة لمجموعة من الأشخاص، أما من حيث الوسائل المستخدمة فيمكن تقسيم المقابلة إلى مقابلة شخصية (وجه لوجه) و مقابلة بإستخدام الهاتف و مقابلة بإستخدام الحاسوب (Sekaran و Bougie، 2016).

- **المقابلة غير المنظمة و المنظمة**

تتم المقابلة غير المنظمة بطرح أسئلة مفتوحة و غير محددة مسبقا من طرف الباحث، بحيث يقوم الباحث بطرح اسئلة عامة حول الإشكالية و بعدها يقوم بتحديد الأسئلة التالية بناء على إجابات المستجيب. تطبق المقابلة غير المنظمة في الدراسات التي لا تتوفر حولها معلومات كافية، لأن الباحث لا يستطيع تحديد أسئلة معينة مسبقا بسبب عدم فهمه للظاهرة جيدا، لكن عند مباشرة المقابلة تبدأ تظهر له معالم الظاهرة، كما يمكن تطبيق هذه الطريقة عند جمع البيانات الأولية لتحديد الإشكالية العامة للدراسة. تتطلب المقابلة غير المنظمة مرونة من طرف الباحث في إدارة المقابلة، كما تتطلب معرفة كبيرة من طرف الباحث حول مجال الظاهرة. لا يوجد نموذج موحد لنوع الأسئلة التي تطرح في هذا النوع من المقابلة و إنما يعتمد الباحث على ذكائه و خبرته و المعلومات التي يحصل عليها من المستجيب في صياغة الأسئلة و تسلسلها.

بعد إجراء المقابلة غير المنظمة و الحصول على المعلومات الكافية لتحديد معالم الإشكالية يمكن للباحث إجراء مقابلة منظمة و التي تكون فيها الأسئلة محددة و مظبوطة و مرتبة قبل المقابلة. تطبق المقابلة المنظمة في الدراسات الوصفية و إختبار الفرضيات لأنها تساعد على قياس متغيرات الدراسة من خلال طرح أسئلة مغلوقة (إجاباتها محصورة) تساعد على جمع بيانات كمية يسهل التعامل معها إحصائيا. تعتبر المقابلة المنظمة سهلة و غير مكلفة من حيث الجهد و الوقت مقارنة بالمقابلة غير المنظمة، لأن الباحث في المقابلة المنظمة يحاول إتباع نموذج معين يحدد الأسئلة و ترتيبها.

هناك العديد من الدراسات الي تجمع بين المقابلات المنظمة و غير المنظمة في دراسة واحدة، وهذا للإستفادة من مزايا كل طريقة، فيمكن للباحث إستخدام المقابلة غير المنظمة لجمع البيانات الأولية لفهم الظاهرة و بعد تحديد متغيرات الدراسة يقوم بإجراء مقابلة منظمة لقياس متغيرات الدراسة و تقديم النتائج.

- **مقابلة مجموعة**

يمكن للمقابلة أن تتم بصفة فردية أي أن الباحث يستجوب كل فرد من أفراد العينة على حدى، او أن تكون على شكل مجموعة، أي أن الباحث يجمع مجموعة من الأفراد و يجري معهم المقابلة مرة واحدة. في غالب الأحيان تتم المقابلة بصفة فردية حتى يسهل على الباحث تحديد الإجابات بدقة و إجراء التحليل الإحصائي للبيانات، لكن هناك بعض الحالات التي تقتضي أن تكون المقابلة مع مجموعة محددة مرة واحدة مثلا إجراء مقابلة مع مجموعة من الخبراء في مجال معين أو مجموعة من المدراء في قطاع معين.

تتم المقابلة الجماعية من خلال تجميع كل عناصر المجموعة في نفس الوقت إما حضوريا في نفس المكان أو بإستخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال الحديثة مثل تقنية الفيديو (Video conference)، كما يقوم الباحث بدور المسير للقاء من خلال طرح الأسئلة و منح الكلمة للمتدخل و تسجيل الإجابات، كما يحرص المسير على إشراك كافة أفراد المجموعة في المقابلة و توضيح كل غموض و الإستفسار أثناء اللقاء.

يوفر لقاء المجموعة الجهد و الوقت خصوصا إذا كان أفراد العينة متواجدون في أماكن بعيدة أو ليس لديهم الوقت الكافي لإجراء المقابلة، كما تساعد هذه الطريقة في تقديم بيانات موضوعية و دقيقة لان الإجابات يتم مناقشتها من طرف كل الأفراد في جلسة واحدة وهذا وفق طريقة العصف الذهني.

- **المقابلة وجه لوجه**

تتم المقابلة وجه لوجه بإلتقاء الباحث و المستجيب في مكان واحد أثناء المقابلة. تتطلب المقابلة غير المنظمة مقابلة وجها لوجه لأن الباحث يحتاج إلى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من خلال إجابات المستجيب و ملامحه و نبرة صوته و إنفعلاته. تسمح المقابلة وجها لوجه للباحث بتقديم الأسئلة بوضوح، وفي حالة عدم فهم المجيب للأسئلة يتدخل الباحث و يوضح الغموض. يصعب تطبيق المقابلة و جها لوجه في حالة وجود أفراد العينة في أماكن متباعدة أو

في أمكان يصعب الوصول إليها، كما أن هذه الطريقة تعتبر مكلفة و تتطلب الكثير من الوقت لإجراء المقابلة.

- **المقابلة بإستخدام الهاتف**

بالنظر إلى الصعوبات التي تميز المقابلة وجها لوجه يلجأ الباحث إلى إستخدام الهاتف لإجراء المقابلة. تستخدم هذه الطريقة في المقابلات المنظمة التي تكون فيها الأسئلة محددة وواضحة و تتطلب إجابات محددة، كما تستخدم في المقابلات التي لا تتطلب وقت كبير. تتميز المقابلة بإستخدام الهاتف بسهولة إجرائها لأنها لا تتطلب تكاليف كبيرة، بل كل مايحتاجه الباحث هو الحصول على رقم هاتف افراد العينة و تحديد موعد لإجراء المقابلة. لا تسمح هذه الطريقة بجمع معلومات كبيرة من الأفراد مقارنة بالمقابلة وجه لوجه لان الباحث لا يستطيع التعرف على ملامح و إنفعالات المستجيب، كما أن الباحث ليس لديه الوقت الكافي لشرح الأسئلة للمجيب و لا يستطيع مناقشة الإجابات التي يحصل عليها من المستقصي.

- **المقابلة بمساعدة الحاسوب**

يمكن للباحث الإعتماد على الحاسوب و الأنترنيت لإجراء المقابلة مثل الإميل، المقابلة عبر الفيديو، برامج التواصل الإجتماعي ...إلخ. تساعد هذه الطريقة بإجراء المقابلة بكل مرونة، فالباحث يمكنه إجراء المقابلة لفترات طويلة و في مناطق بعيد، كما يمكنه مشاهدة المجيب مباشرة و التفاعل معه و التدخل أثناء المقابلة متى إقتضى الأمر ذلك. لا يمكن تطبيق هذا النوع من المقابلات في حالة عدم تحكم أفراد العينة في هذه التقنيات و البرامج مثل الأطفال و الأميين و الشيوخ، أو عدم توفر هذه التجهيزات عند الباحث أو أفراد العينة مثل المناطق النائية و السجون....إلخ.

4.3. الإستبيان

يمثل الإستبيان أحد أشهر طرق جمع البيانات في العلوم الإجتماعية و الإنسانية، فالإستبيان عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة تقدم إلى أفراد العينة للإجابة عنها. تسمى أسئلة الإستبيان فقرات، يتم إعدادها من قبل بناء على متغيرات الدراسة، أي أن الهدف من الإستبيان هو قياس متغيرات الدراسة. يتم تقديم الإستبيان للأفراد المستجوبين بعدة طرق : إما باليد مباشرة أو إرسالها عبر البريد أو عبر الإميل أو يمكن تصميمها على صفحة في الأنترنيت

و يرسل الرابط للأفراد للإجابة مباشرة على الصفحة. تستخدم الإستبيانات بكثرة في الدراسات الوصفية و بهدف إختبار الفرضيات لانها تمكن الباحث من جمع بيانات كمية تناسب التحليل الإحصائي (عبيدات، أبو نصار، و مبيضين، 1999).

أ. خصائص الإستبيان

للإستبيان العديد من المزايا الإيجابية التي تميزه عن باقي الطرق، كما له بعض السلبيات التي تحد من إمكانية تطبيقه في بعض الحالات.

- **الإيجابيات**

- يتيح الإستبيان للمجيب الوقت الكافي لتعبئة الإستبيان و تقديم الإجابة، وهذا ما يساعده على التفكير الجيد قبل الإجابة و في بعض الأحيان الإستعانة بمصادر أخرى للتحديد الإجابة المناسبة.
- أقل تكلفة بحيث الإستبيان لا يتطلب تنقل الباحث إلى مكان تواجد أفراد العينة لجمع البيانات.
- يساعد في جمع البيانات من أفراد يتواجدون في مناطق متباعدة جغرافيا.
- يساعد في جمع البيانات من عدد كبير من الأفراد بدون أن يكلف الباحث أي مجهود خصوصا في حالة إستخدام الإميل أو صفحة على الأنترنت.
- عدم تواجد الباحث مع المجيب يدفع المجيب إلى تقديم بيانات موضوعية لان الباحث لا يتصنع في إجابته.
- تقديم بيانات نمطية يسهل تحليلها إحصائيا، خصوصا عند إستخدام الأسئلة المغلوقة.

- **السلبيات**

- جمع بيانات قليلة بسب إنخفاض نسبة الرد في الإستبيان مقارنة بالمقابلة، لأن غياب الباحث يقلل من عامل التحفيز على الإجابة لأفراد العينة.
- تطبق فقط عندما يكون أفراد العينة يتقنون القراءة و الكتابة.
- صعوبة تفسير الفقرات غير الواضحة للأفراد المستجوبين، كما لا يمكن التفاعل مع المستجوبين و قراءة ملامحهم و إنفعلاتهم.

ب. تصميم الإستبيان

يتكون الإستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية يجب أن تتوفر في كل إستبيان، المقدمة و متن الإستبيان و في الأخير شكر المستجوبين.

- **المقدمة**: تتضمن المقدمة التعريف بالباحث و هويته و الجهة التي ينتمي إليها، كما تذكر المقدمة أهمية الدراسة و أهدافها و النتائج المنتظرة من الدراسة. يسعى الباحث من خلال المقدمة إلى إقناع الباحث بأهمية الدراسة و تحفيزه على المشاركة في الدراسة من خلال الإجابة على الإستبيان، كما يذكر الباحث سبب إختيار هذه العينة للإجابة على الإستبيان، و يتعهد للمستجيب على أن البيانات المقدمة من طرفه سوف توجه لأغراض البحث العلمي فقط و سوف يتعامل معها بشكل سري.
- **متن الإستبيان:** يتضمن هذا الجزء الفقرات التي يجب عليها المستقصي الإجابة عنها، وتنقسم الفقرات إلى ثلاثة أنواع:
  - **أسئلة مفتوحة:** وهي الأسئلة التي لا تحدد فيها الإجابات، بل تترك للمجيب الحرية في الإجابة بالأسلوب و العبارات التي يختارها مثل كيف ترى علاقتك مع زملائك في العمل؟. يستخدم هذا النوع من الأسئلة عندما لا يملك الباحث إجابات محددة يضعها للمجيب، كما تستخدم بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات من طرف المستقصي.
  - **أسئلة مغلوقة:** وهي الاسئلة التي يحدد فيها الباحث الإجابات الممكنة و يجب على المستقصي أن يختار إجابة واحدة من هذه الاجوبة، مثل هل أنت راضي عن علاقاتك مع الزملائك في العمل ؟ الإجابات (راضي، محايد، غير راضي). تتبع إجابات الأسئلة المغلقة سلالم قياس معروفة تمكن من قياس مستوى درجات الإجابة مثل السلم الإسمي و السلم الترتيبي والسلم الفئوي و السلم النسبي. تستخدم الأسئلة المغلوقة عندما يعرف الباحث كل الإجابات الممكنة للسؤال، مع إمكانية تقديم خيار للإجابة يعبر عن إجابة أخرى غير موجدة في الإستبيان. تساعد الأسئلة المغلوقة في جمع بيانات يسهل تبويبها و معالجتها إحصائيا، لذا تستخدم بهدف قياس المتغيرات و إختبار الفرضيات.

- **الرموز و الأشكال:** تستخدم الرموز و الأشكال في الإستبيان في حالة صعوبة الإجابة على الإسئلة مثل الأشخاص الأميين أو الأطفال، كما تستخدم في حالة المقاييس النفسية.

➢ **الشكر**: في النهايةيقدم الباحث شكره للأفراد المستقصيين على الجهد المبذول و والوقت المخصص للأستبيان رغم كثرة إنشغالاتهم، كما يوضح للمستقصين طريقة إرجاع الإستبيان للباحث مثل تقديم العنوان في حالة البريد أو تحديد المكان في حالة الإستبيان الموزع باليد.

ج. شروط تصميم الإستبيان الجيد

هناك شروط يجب إن يحترمها الباحث عند تصميم الإستبيان للحصول على إستبيان جيد يقدم بيانات ذات مصداقية.

- يجب أن يتضمن الإستبيان فقط الأسئلة التي لها علاقة بموضوع الدراسة و تفادي الخروج عن الموضوع.
- يجب أن يصاغ الإستبيان بلغة يفهمها المستقصي، و بأسلوب واضح و بسيط، و تفادي المصطلحات الصعبة و الغامضة و التقنية. في حالة وجوب إستخدام بعض المصطلحات غير المفهومة للمجيب يجب شرحها و تفسيرها. من جهة أخرى يجب مراعاة ثقافة المستقصي عند إختيار المصطلحات.
- تفادي الأسئلة الطويلة و التعبير المطول، بحيث يركز الباحث على الفكرة الرئيسية للسؤال بإختصار. يحدد المختصون طول السؤال بسطر واحد أو عشرون كلمة (Sekaran U.، 2006).
- تحديد كل الإجابات الممكنة للأسئلة المغلوقة، وفي حالة عدم القدرة على حصر كل الإجابات توضع حالة تجمع ما تبقى من إجابات أخر.
- إحترام ترتيب الأسئلة، بحيث ترتب الأسئلة من الأسهل إلى الأصعب حتى يسهل على المستقصي إكمال كل الأسئلة، وكذلك الإنتقال من الأسئلة العامة إلى الأسئلة الخاصة حتى يستطيع المستقصي التركيز في الإجابة و ترتيب أفكاره.
- فصل الأسئلة تحت عنواين خاصة بكل متغير أو بعد، ولا يجب دمج كل فقرات الإستبيان مع بعضها البعض.

- تفادي الأسئلة المركبة التي تتطلب إجابتين مثل هل أنت راضي عن أجرك و علاقاتك مع زملائك، فهذا السؤال يقتضي إجابتين مختلفتين فيمكن للعامل أن يكون راضي عن أجره و غير راضي عن علاقته بزملائه، في هذه الحالة يجب تفكيك السؤال إلى سؤالين منفصلين كما يلي: هل أنت راضي عن أجرك، ثم سؤال أخر هل أنت راضي عن علاقتك مع زملائك.
- تجنب الأسئلة التي توحي بالإجابة مثل هل أنت ضد توظيف عمال جدد في المنظمة، في هذه الحالة يجب إعادة الصياغة و حذف كلمة "ضد" مثل ما هو رأيك في سياسة التوظيف في المنظمة.
- تفادي الأسئلة التي لها تؤثير مباشر على المستقصي مثل هل توافق على الزيادة في أجرك، هذا النوع من الأسئلة يؤدي إلى إجابة متحيزة.
- الإبتعاد قدر الإمكان عن الأسئلة الشخصية التي تحرج المستقصي و التي لا يرغب في الإفصاح عنها مثل قيمة الأجر و الوضعية الإجتماعية...إلخ.
- البدء بالأسئلة الخاصة بالموضوع أولا ثم الأسئلة الديموغرافية، وهذا لدفع المستقصي إلى إكمال تعبئة الأستبيان و تفادي العزوف عند إلقاء النظرة الأولى، لأن الأسئلة الديموغرافية تشكل حرجا لبعض الأفراد.
- تفادي استخدام صيغة النفي في الفقرات و الإعتماد على الصيغة الإجابية و ذلك لتفادي الخطأ في عملية تفريغ البيانات.
- تفادي صيغة النفي المزدوج و إختصارها مباشرة في الصيغة الإيجابية حتى تكون الفقرة أكثر بساطة ووضوح، مثل أنت لا ترفض تقلد المناصب القيادية و إستبدالها ب هل تقبل تقلد المناصب القيادية في المنظمة.
- تفادي تكرار الأسئلة أو إستخدام اسئلة تفيد نفس المعنى إلا عند الضرورة مثل التأكد من مصداقية المستقصي في اجابة.
- تفادي الأسئلة التي تتطلب تذكر صعب من المستقصي مثل ما هو معدلك في السنة الثانية إبتدائي.
- تفادي الإستبيان الطويل و محاولة إختصار الإستبيان قدر الإمكان حتى لا يشعر المستقصي بالملل عند القراءة.

- الإعتناء بشكل الإستبيان بالحرص على وضوح الخط و تنظيم الفقرات و فصل العناوين و ترقيمها و ترقيم الصفحات و طباعة الإستبيان بشكل واضح حتى يسهل على المستقصي قراءة الإستبيان و الإجابة بكل راحة.

أسئلة للمناقشة

1. وضح دور القياس في البحث
2. ماهو الفرق بين التعريف العملي و التعريف النظري للمتغيرات
3. ماهو دور البيانات في الدراسة و هل يمكن الإستغناء عن مرحلة جمع البيانات ؟
4. أذكر أنواع البيانات
5. ماهو مجال إستخدام البيانات الأولية و ماهي مصادرها ؟
6. ماهو مجال إستخدام البيانات الثانوية و ما هي مصادرها ؟
7. صف عملية جمع البيانات بإستخدام الملاحظة؟
8. وضح كيف يمكن إستخدام تكنولوجيات الإعلام و الإتصال في عملية الملاحظة
9. أذكر سلبيات الملاحظة ووضح كيف يمكن تفاديها
10. أذكر أنواع الدراسات التي تستخدم المقابلات لجمع البيانات
11. هل هناك نموذج موحد لإعداد المقابلة ؟ و لماذا؟
12. لماذا يلجأ الباحث إلى إستخدام الإستبيان في عملية جمع البيانات
13. ما هو نوع البايانات التي يساعد الإستبيان في جمعها ؟
14. هل يمكن الجمع بين مجموعة من الطرق لجمع البيانات في دراسة واحدة ؟
15. أذكر مواصفات الإستبيان الجيد.

المراجع

- البياتي , ف. ر .(2018) .الحاوي في مناهج البحث العلمي . المملكة الأردنية الهاشمية: دار السواقي العلمية.
- الضامن, م. ع .(2007) .أساسيات البحث العلمي .عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- العلاونة, ع. س .(1996) .أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية . الأردن: دار الفكر للطباعة و النشر.
- عبيدات, م., أبو نصار, م & ,.مبيضين, ع .(1999) .منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل و التطبيقات .عمان: دار وائل للنشر.
- عقيل , ح. ع .(2010) .خطوات البحث العلمي ؛ من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة .بيروت : دار ابن كثير.

- Aktouf, O. (1987). Méthodologie des sciences sociales et approache qualitative des organisations. Montréal: Les press de l'université du Québec.
- Creswell, J. W. (2002). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative. Prentice Hall.
- Eisenhardt, K. M., & Melissa, E. G. (2007). Theory building from cases: Opportunities and challenges. Academy of management journal, 50(1), 25-32.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). The Discovery of Grounded Theory. Chicago: Aldine.

- Jonker, J., & Pennink, B. (2010). The Essence of Research Methodology A Concise Guide for Master and PhD Students in Management Science. New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg. doi:10.1007/978-3-540-71659-4
- Joselyn, R. W. (1977). Designing the marketing research project. Petrocelli/Charter.
- Kothari, C. R. (2004). Research Methods Methods and Techniques. New Delhi: New Age International.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. Journal of social issues, 2(4), 34-46.
- Marcus, G. E., & Fischer, M. J. (2014). Anthropology as Cultural Critique. An Experimental Moment in the Human Sciences . Chicago : University of Chicago press.
- Marczyk, G., DeMatteo, D., & Festinger, D. (2005). Essentials of Research Design and Methodology. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Mouly, G. J. (1970). The Science of Educational Research Methods. University of London Press Ltd.
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches (7 ed.). Harlow: Pearson.
- Pinto, R., & Grawitz, M. (1967). Méthodes des sciences sociales. Paris: Dalloz.
- Reason, P. (2006). Choice and quality in action research practice. Journal of Management Inquiry, 15(02), 187–202.

- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research Methods for Business Students. Harlow: Pearson Education Limited.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U. (2006). Research Methods For Business: A Skill Building Approach. Wiley India Pvt.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Singh, Y. K. (2006). Fundamental of Research Methodology and StatisticS. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Symon, G., & Cassell, C. (2012). Qualitative organizational research: core methods and current challenges. London: Sage.
- Yin, R. K. (2017). Case study research and applications: Design and methods. Sage publications.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2009). Business Research Methods. New Castle: South-Western College Pub.