

الفصل الرابع: طرق وأدوات جمع البيانات

مقدمة: يوجد أكثر من طريقة أو أداة لجمع البيانات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها. ويجب على الباحث أن يقرر مسبقاً الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، وأن يكون ملماً بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي وتشمل أدوات جمع البيانات كما يلي:

1- الاستبانة (Questionnaire).

2- المقابلة (Interview)

3- الملاحظة (Observation)

4- الوثائق .. (Documents) .

ويعتمد الباحث عند اختياره لطريقة جمع البيانات على عدة عوامل منها:

- طبيعة مشكلة البحث.

- طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

- القدرات المالية والوقت المتاح للباحث.

- مدى معرفة الباحث بالطريقة أو الأداة.

1-الاستبانة:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الاستبانة، من بينها:

- «أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة

يحددها الباحث حسب أغراض البحث»⁽¹⁾.

- «مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعدّ بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة

أو موقف معين»⁽²⁾

(1)-عودة، أحمد سليمان وزميله، أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ص 184.

(2)- عبيدات محمد وزملاؤه، منهجية البحث العلمي، ص 66.

- «وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمستجيب»⁽¹⁾
 - «أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها»⁽²⁾
- الأسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها

1-1. خطوات تصميم الاستبانة:

تتطلب عملية تصميم الاستبانة ووضع أسئلتها الخطوات الرئيسية التالية:

أولاً: تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والموضوعات الفرعية المنبثقة عنه، مثال ذلك دراسة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة والهيئة التدريسية، حيث يتم تحديد هذه الخدمات وتقسيمها إلى خدمات الإعارة، الخدمات، المرجعية الخدمات الإعلامية... وهكذا..

ثانياً: تتم صياغة مجموعة من الأسئلة حول كل موضوع فرعي، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.

ثالثاً: إجراء اختبار تجريبي على الاستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي، والطلب منهم التعليق عليها وبيان الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة ومدى تغطية الاستبانة الموضوع الدراسة، واقتراح أسئلة إضافية لم ترد في الاستبانة، ويجب كذلك عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال البحث العلمي.

رابعاً: تعديل الاستبانة بناء على الاقتراحات السابقة وطباعتها بشكلها النهائي متضمنة مقدمة عامة وفقرات الاستبانة.

خامساً: توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بالطرق المناسبة.

1-2. الأمور الواجب مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة:

- يجب صياغة أسئلة الاستبانة بشكل واضح وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين.

(1)- الرفاعي، أحمد حسين، مناهج البحث العلمي، ص 181.

(2)- عليان ربحي خطوات، البحث العلمي في علم المكتبات، ص 17 .

- تجنب استخدام تعابير أو مصطلحات غير مفهومة أو تحتمل أكثر من تفسير وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات أو التعابير، فيجب على الباحث تعريفها.
- أن يكون طول السؤال مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث.
- في حالة الأسئلة التي تتضمن الاختيارات أو الإجابات المحتملة، فيجب وضع جميع الاحتمالات الممكنة للإجابة وأن يترك بند مفتوح لاحتمالية وجود خيارات أخرى.
- يفضل البدء بالأسئلة السهلة التي لا تحتاج إلى تفكير من المبحوث، ثم التدرج إلى الأسئلة الأكثر صعوبة.
- يفضل البدء بالأسئلة العامة ثم التدرج إلى الأسئلة الخاصة أو الشخصية.
- يجب أن يعالج كل سؤال مشكلة واحدة أو ظاهرة معينة، ويجب تجنب الأسئلة التي تتطرق لأكثر من مشكلة أو موضوع واحد في نفس السؤال.
- مثال:** هل توافق على عمل المرأة في مجال التمريض والبنوك والمكاتب العامة؟ () أوافق () لا أوافق.
- ويجب فصل هذا السؤال إلى ثلاثة أسئلة.
- يفضل أن تأتي الأسئلة التي تدور حول موضوع معين مع بعضها البعض حتى نتجنب تشتيت المبحوث ووعند صياغة فقرات الاستبانة يجب على الباحث:
 - ✓ التأكد من أن محتوى الفقرة ينطبق على جميع أفراد العينة.
 - ✓ التأكد من أن صياغة الفقرة تستدعي إجابة وافية تحقق الغرض منها .
 - ✓ إبراز الكلمة التي تشكل مفتاح الفقرة (الكلمة المفتاحية) بطريقة ما كوضع خط تحتها أو كتابتها بخط عريض.
 - ✓ تجنب البدائل المتعددة وغير المناسبة.
 - ✓ تجنب ازدواجية المعنى للفقرة، أي وجود أكثر من فقرة.
 - ✓ تجنب الكلمات المرنة المعنى مثل: على الأغلب أحياناً.
 - ✓ استخدم الكلمات والمصطلحات التي يسهل تفسيرها⁽¹⁾

(1)-عودة، أحمد سليمان وزميله، مصدر سابق، ص 186

1-3. الحالات الواجب تجنبها عند صياغة أسئلة الاستبانة⁽¹⁾

أ- الأسئلة ذات الشقين:

يجب العمل على فصل الأسئلة التي تحتل أكثر من إجابة تجنباً لحدوث اللبس لدى المستجيب ومثال ذلك:

هل تعتقد بأن الشركات في الأيام الحالية ترعى شؤون عمالها ومستهلكيها؟ () نعم () لا

نجد بأن هذا السؤال تضمن 3 بدائل للإجابات وهي:

1. إن المؤسسة ترعى كليهما.

2. إن المؤسسة ترعى العاملين وليس المستهلكين

3. إن المؤسسة ترعى المستهلكين وليس العاملين.

لهذا فإن صيغة السؤال سوف توقع المجيب في حيرة، لذا يجب تجزئة هذا السؤال إلى شقين، وعلى النحو

التالي:

1- هل تعتقد بأن الشركات في الأيام الحالية ترعى شؤون العاملين فيها؟

2- هل تعتقد بأن الشركات في الأيام الحالية ترعى شؤون مستهلكيها؟

ب- الأسئلة القيادية (الإيحائية):

وهذا النوع من الأسئلة المصاغ بطريقة تجعل المجيب يجيب الإجابة التي يريدها الباحث ومثال ذلك:

ألا تعتقد بأن نظام التدريس بحاجة إلى تعديل؟

من هنا فإننا نتوقع بأن يجيب الفرد بنعم.

ج- الأسئلة الغامضة: وهي تلك الأسئلة التي قد تكون عرضة لتفسيرات متباينة لا يفهم بالضبط ما هو

المقصود منها بالتحديد، مثال ذلك: إلى أي مدى أنت سعيد؟ أي لا يفهم المجيب هل هو سعيد في البيت أم في

العمل أم في أي مكان آخر.

د. الأسئلة ذات الجانب الواحد: وهي الأسئلة التي تتجه إلى مدخل واحد في الإجابة، ومثال ذلك: إلى أي

مدى يعتبر سعر التلفاز الجديد مهماً بالنسبة لك؟

(1)-Sekran, Uma. Research methods for business, 1992

- أكثر أهمية من العوامل الأخر
- مهم بشكل كبير
- مهم
- إلى حد ما مهم
- غير مهم

يتضح من المثال السابق عدم وجود وزن متساوي لمستوى الأهمية بين الخبرات أعلاه

هـ -القبول الاجتماعي: أي أن توضع الأسئلة بطريقة تتجنب الأجوبة المقبولة اجتماعياً. **مثال ذلك:**

هل تعتقد بأنه يجب عدم الاهتمام بالأشخاص كبار السن من حيث توفير مراكز لهم؟ لهذا فإننا نتوقع الإجابة أن تكون: لا، لذلك من الأفضل الابتعاد عن هذا النوع من الأسئلة.

1-4. أنواع الأسئلة المستخدمة في الاستبانة:

يمكن للباحث استخدام أنواع مختلفة من الأسئلة في الاستبانة، ويعتمد ذلك على طبيعة الدراسة وإمكانات الباحث ومهاراته في مناهج البحث، وطبيعة عينة الدراسة، وبشكل عام تقسم الأسئلة على النحو التالي:

1-4-1. الأسئلة المغلقة أو محدودة الإجابات: يحدد في هذا النوع من الأسئلة الإجابات الممكنة أو المحتملة لكل سؤال ويطلب من المستجيب اختيار أحدها أو أكثر، أي أن يقيد في اختيار الإجابة ولا يعطيه الحرية لإعطاء إجابة من عنده ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بالميزات الإيجابية التالية:

- الإجابات محددة وموحدة مما يمكن الباحث من المقارنة بسهولة.
- سهولة عملية تصنيف وتبويب وتحليل الإجابات مما يوفر الوقت والمال على الباحث.
- وضوح المعاني والدلالات وتقليل الحيرة والغموض لدى المستجيب.
- اكتمال الإجابات نسبياً والحد من بعض الإجابات غير المناسبة.
- سهولة التعامل مع الأسئلة التي تحتوي إجاباتها على أرقام مثل العمر والدخل⁽¹⁾
- ارتفاع نسبة الردود على الاستبانة.

(1)-الرفاعي أحمد حسين، مناهج البحث العلمي، ص 187-188

ويعاب على الأسئلة المغلقة أنها تقيد المبحوث في إجابات محددة مسبقاً، كما أن الباحث قد يغفل بعض الإجابات أو الخيارات أحياناً. ولذلك يجب عليه أن يضع خياراً أخيراً من نوع (غير ذلك أرجو التحديد).

أنواع الأسئلة المغلقة:

أ- الأسئلة الثنائية (أسئلة الصواب والخطأ) مثال:

هل تشاهد المسلسلات الأجنبية في التلفزيون الأردني؟ () نعم () لا

هل تستخدم المكتبة العامة لأغراض البحث؟ () نعم () لا

هل أنت عضو في جمعية المكتبات الأردنية؟ () نعم () لا

ب- أسئلة الاختيار من متعدد: وتقدم هذه الأسئلة للمستجيب عدة إجابات محتملة أو بدائل، وعليه أن يختار

واحداً فقط منها، مثال:

- ما درجة رضاك عن مديرك في العمل؟

() كبيرة جداً () كبيرة () متوسطة () قليلة () قليلة جداً.

- تحتاج عملية تحسين مستوى الصناعات الوطنية لتنافس الصناعات العالمية لمدة:

() أقل من ثلاث سنوات.

() 3 - 5 سنوات.

() 6 - 9 سنوات.

() أكثر من عشر سنوات.

- ما هي أسباب انخفاض إنتاجية العامل الأردني؟

() قلة التدريب () انخفاض مستوى التعليم. () غياب نظام الحوافز المادية

() غياب نظام الحوافز المعنوية. () انخفاض مستوى الأجور () الضغوط الاجتماعية والالتزامات العائلية

- يتمتع الاقتصاد الأردني بمناخ استثماري جيد:

() أوافق بشدة. () أوافق. () لا أعرف () غير موافق. () غير موافق بشدة.

- يرجى ترتيب أهمية المعوقات التالية التي تواجه الشركة عند التصدير إلى الدول العربية، وذلك حسب سلم الدرجات من 1 إلى 5 كالتالي:

هامة جدًا		هامة		غير هامة	
5	4	3	2	1	- صعوبة الحصول على تمويل
5	4	3	2	1	- ارتفاع كلفة التأمين
5	4	3	2	1	- ارتفاع تكلفة الشحن
5	4	3	2	1	منافسة الأسواق العربية الأخرى
5	4	3	2	1	نقص المعلومات عن المستوردين

أخرى (يرجى ذكرها):.....

- ج - الأسئلة المدرجة:** وهي أسئلة تقدم عدة اختيارات أو بدائل ويجب على المستجيب أن يرتب هذه البدائل وفق تدرج يحدده السؤال. مثال:

- ما هي الكليات التي ترغب الالتحاق بها في الجامعة مرتبة حسب أولويات اهتمامك، بحيث يعطى الرقم (1) للكلية الأولى التي ترغب في الالتحاق بها وهكذا. (الزراعة، العلوم، الآداب الهندسة التربية الطب الشرعية الإدارة).

- رتب المكتبات التالية حسب درجة استخدامك لها، بحيث يعطى الرقم (1) للمكتبة التي تستخدمها أكثر، وهكذا:

() المكتبة العامة () مكتبة الجامعة

() المكتبة الوطنية () المكتبة الخاصة

عيوب الأسئلة المغلقة:

- من السهل على المستجيب الذي لا يعرف إجابة للسؤال أن يجيب بطريقة عشوائية.
- صعوبة تعبير المستجيب عن رأيه وتوضيح موقفه مما يؤدي إلى إحباطه لعدم توفر إجابة مناسبة بالنسبة له.
- أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة.
- صعوبة التحقق من صدق إجابة المستجيب.

- احتمالية الإجابة الخاطئة واردة في هذا النوع من الاستبانات وخاصة عند عدم فهم المستجيب لأسلوب الإجابة على الأسئلة⁽¹⁾.

1-4-2. الأسئلة المفتوحة أو الحرة:

في هذا النوع من الأسئلة يترك للمبحوث حرية الإجابة عن السؤال المطروح بطريقته ولغته وأسلوبه الخاص الذي يراه مناسباً ويستخدم هذا النوع من الأسئلة عندما لا يكون لدى الباحث معلومات كافية عن موضوع الدراسة ويرغب في الحصول على معلومات موسعة وتفصيلية وعميقة حول الظاهرة أو المشكلة. ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بأنه لا يقيد المبحوث بإجابات محددة مسبقاً، بل يعطيه الحرية في كتابة ما يريد من المعلومات، إلا أنه يعاب على الأسئلة المفتوحة ما يلي:

- قد يجيب المبحوث على السؤال بطريقة مختلفة إذا لم يفهم
- صعوبة تصنيف الإجابات وتحليلها من قبل الباحث.

مزايا الاسئلة المفتوحة

- يمكن استخدامها في حالة صعوبة حصر الإجابات في خيارات محددة، مثال ذلك: ما هي المشكلات التي تواجه العاملين في الشركة؟
- تسهل على المستجيب التعبير عن نفسه وتوضيح رأيه حول الموضوع.
- تعطي المجال للخلق والإبداع في الإجابة لدى المستجيب.
- شعور المستجيب بأهميته وأنه لم تفرض عليه إجابات محددة.

أما عيوب الأسئلة المفتوحة فهي:

- احتمالية الحصول على إجابات غير مناسبة للسؤال، إذ قد يعتمد بعضهم إلى إعطاء الباحث انطباعاً جيداً.
- صعوبة المقارنة بين أفراد العينة لأن الإجابات غير محددة.
- صعوبة التحليل الإحصائي للنتائج
- يتطلب هذا النوع من الأسئلة مهارات كتابية متقدمة لدى المستجيب.

(1)-الرفاعي، أحمد حسين، مناهج البحث العلمي ص 188

- قد تكون الأسئلة عامة أو غامضة يصعب على المستجيب فهمها وإدراكها.
- تتطلب وقتاً أطول مما يؤدي إلى الملل وعدم إعطاء إجابات كاملة.
- قلة نسبة الردود في مثل هذا النوع من الأسئلة.

ومن الأمثلة على الأسئلة المفتوحة:

- ما هي المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية في الأردن؟
- ما هي أسباب عدم التحاق الطلبة بتخصص الجيولوجيا؟
- لماذا لا يقبل المجتمع الأردني على القراءة؟

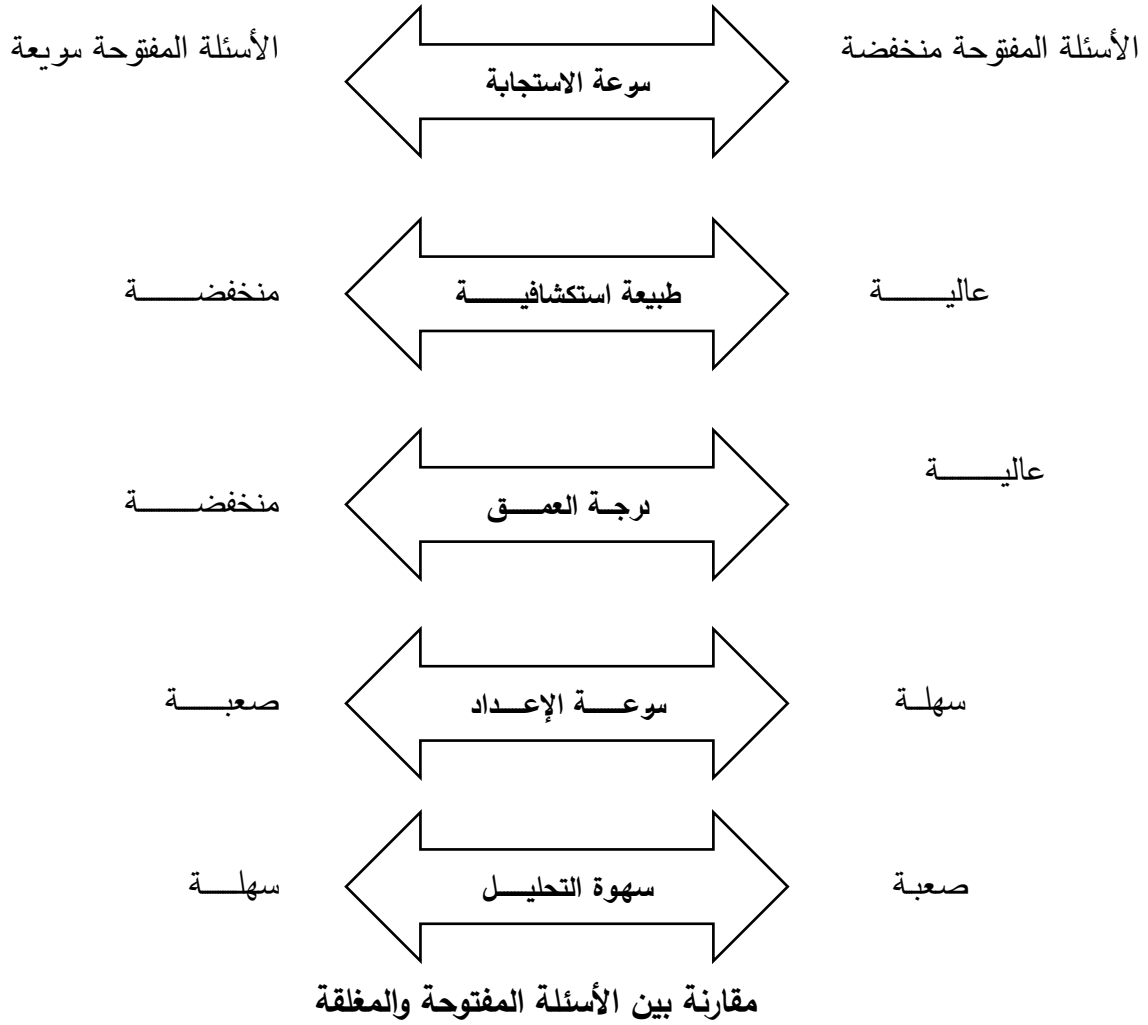
1-4-3. الأسئلة المغلقة المفتوحة:

في مثل هذا النوع من الأسئلة يطرح الباحث في البداية سؤالاً مغلقاً، أي يحدد فيه الإجابة المطلوبة ويقيّد المبحوث باختيار الإجابة، ثم يتبعه بسؤال مفتوح يطلب فيه من المبحوث توضيح أسباب اختياره للإجابة المعنية. ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بأنه يجمع بين إيجابيات الأسئلة المغلقة والمفتوحة.

أمثلة على الأسئلة المغلقة المفتوحة:

- هل تعتقد بوجود عوائق أمام الصادرات الوطنية؟ () نعم () لا
إذا كانت الإجابة (نعم)، فما هي أهم هذه العوائق؟
- هل تواجه المكتبات العامة في الأردن مشكلات معينة؟ () نعم () لا
إذا كانت الإجابة (نعم) فما هي هذه المشكلات من وجهة نظرك؟
- هل توافق على عمل الأطفال الفقراء في المصانع؟ () أوافق () لا أوافق
إذا كانت الإجابة (أوافق)، فما هي أسباب موافقتك على ذلك؟

ويمكن المقارنة بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة طبقاً لعدة معايير كما هي مبينة في الشكل التالي:



1-5. طرق إرسال أو توزيع الاستبانة:

1. باليد مباشرة: وتمتاز هذه الطريقة بسهولة وقلّة تكلفتها، وإمكانية الحصول على جميع الاستبانات الموزعة كاملة، وتوضيح بعض الأسئلة التي قد لا يفهمها المبحوث. إلا أن المبحوث قد يتأثر بوجود الباحث، وقد يكون الوقت غير مناسب له.
2. بواسطة البريد التقليدي: وتمتاز هذه الطريقة بإمكانية تغطية مناطق واسعة ومتباعدة وعدد كبير من الأفراد بتكلفة قليلة وجهد قليل كما تعطي هذه الطريقة الفرصة للمبحوث للإجابة على الاستبانة في الوقت الذي يريد، ودون وجود تأثيرات من قبل الباحث ويعاب على هذه الطريقة انخفاض نسبة الردود، وغياب الفرصة لتوضيح أو تفسير بعض الأسئلة التي لم يفهمها المبحوث.
3. عن طريق الهاتف: وتمتاز هذه الطريقة بسهولة وإمكانية مقابلة أفراد في مناطق مختلفة من العالم، غير أنها مكلفة وتتطلب وجود الشخص في الوقت المحدد وتوافر أجهزة الاتصال لدى الطرفين.

4. عن طريق البريد الإلكتروني: حيث يمكن توزيع الاستبانة حالياً إلى أي شخص في العالم عن طريق شبكة الإنترنت التي توفر خدمة البريد الإلكتروني، وتمتاز هذه الطريقة بكل الإيجابيات إلا أنها تقتصر على الأفراد الذين لديهم مثل هذه الخدمة، كما أن نسبة الردود قد لا تكون مرتفعة.

1-6. الجوانب الشكلية للاستبانة:

يجب على الباحث اتباع الأمور التالية لتشجيع أفراد الدراسة على تعبئة الاستبانة:

- اجعل الاستبانة جذابة في إخراجها وطباعتها ونوعية الورق المستخدم.
- نظم الأسئلة بشكل يجعل تعبئة الاستبانة أمراً سهلاً.
- رَقِّم صفحات الاستبانة وأسئلتها .
- ضع عنوان الشخص أو الجهة التي ستعاد لها الاستبانة مع مغلف وطابع بريد.
- ضمّن الصفحة الأولى للاستبيان تعليمات واضحة ومختصرة عن كيفية تعبئتها واستخدم أمثلة توضيحية عند اللزوم.
- رتب أسئلة الاستبانة في أسلوب منطقي وبشكل متسلسل
- ابدأ أولاً بالأسئلة السهلة والممتعة والتي تثير اهتمام أفراد الدراسة وتشجعهم على تعبئة الاستبانة.
- لا تضع الأسئلة المهمة في نهاية الاستبانة إذا كان طويلاً.
- لا تستعمل كلمات غير مفهومة ومنفرة.
- اهتم بالأمور التي تزيد من نسبة الاستجابة مثل:
 - ✓ أن تكون الاستبانة قصيرة.
 - ✓ وجود عبارة تطمئن المستجيب إلى سرية المعلومات.
 - ✓ وجود ما يظهر أهمية الدراسة وفائدتها للمستجيب
- طباعة الاستبانة بشكل واضح وجذاب ومشوق بحيث يشجع المستجيب على الإجابة عليه.
- تقسيم الاستبانة إلى أجزاء أساسية هي:
 - ✓ المقدمة والتعريف بالباحث والدراسة.

✓ إرشادات وتعليمات لتعبئة الاستبانة.

✓ . محتوى الاستبانة ويضم جميع الأسئلة.

1-7. مزايا وعيوب إدارة الاستبانة:

أ- مزايا الاستبانة:

تمتاز الاستبانة بالعديد من المزايا التي تجعل منها أداة رئيسية ومهمة في جمع المعلومات للعديد من الدراسات الاجتماعية:

1. توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث في عملية جمع المعلومات خاصة إذا أرسلت الاستبانة بالبريد.

2. إمكانية تغطية كل مناطق العالم وفي فترة زمنية معقولة هذه الأيام، خاصة مع توافر خدمة البريد السريع والممتاز وغيرها.

3. تعطي الاستبانة الحرية الكاملة للمبحوث في اختيار الوقت والظروف المناسبة لتعبئتها، وحرية التفكير في الأسئلة والرجوع إلى المصادر والوثائق اللازمة عند الضرورة.

4. تقلل الاستبانة من فرصة التحيز سواء عند الباحث أو المبحوث، وخاصة إذا وضعت الأسئلة بأسلوب علمي موضوعي، ولم يطلب من المبحوث أن يذكر إسمه عليها.

5. تمكن الباحث من جمع بيانات من عينة كبيرة في فترة زمنية قصيرة (طريقة اقتصادية).

6. يتعرض أفراد العينة لنفس الفقرات وبنفس الصورة.

7. لا يفسح المجال أمام الباحث أن يتدخل في إجابات المفحوص إذا ما قورن بالملاحظة أو المقابلة.

ب - عيوب الاستبانة:

توجد بعض العيوب التي يجب على الباحث أن يقلل منها ما أمكن. ومن هذه العيوب ما يلي:

1. قلة طرق الكشف عن الصدق والثبات.

2. تأثر صدق الاستبانة بمدى تقبل المستجيب لها. فقد يشعر بأنه مضطر للإجابة عنها في وقت راحته، أو يشعر بأنه يصرف وقتاً على حساب الوقت المخصص لأعمال أخرى.

3. يصعب تحديد من لم يتم إعادة الاستبانة لأنه لا تذكر عادة معلومات تدل على هوية المستجيب لأسباب عديدة.
4. يتأثر صدق الإجابة بوعي الفرد المستجيب ودرجة اهتمامه بالظاهرة أو المشكلة أو البحث.
5. قد يترك المستجيب عدداً من فقرات الاستبانة بلا إجابة دون أن يعرف الباحث السبب وراء ذلك.
6. تحتاج الاستبانة إلى متابعة للحصول على العدد المناسب لأن نسبة المسترد عادة قليلة، إذا لم يتم تسليم الاستبانات واستلامها باليد⁽¹⁾
7. وجود أسئلة غير مجاب عليها من قبل المستجيب سواء بسبب النسيان أو لعدم الرغبة في الإجابة على السؤال لأسباب شخصية، أو لضيق الوقت.
8. عدم فهم المبحوث لبعض أسئلة الاستبانة مما يؤدي إلى إعطاء إجابة مختلفة ومغايرة لأهداف الباحث

(1)-نفس المصدر، ص 185

(نموذج الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميلات والزملاء المحترمين

تحية طيبة وبعد:

فأود إعلامكم بأننا بإجراء دراسة ميدانية حول ضغوط العمل على العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن من خلال التعرف على آرائهم حول الموضوع.

أرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستمارة المرفقة بكل صدق وموضوعية. علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ونذكركم بأنه لا داعي لذكر اسمكم واسم الجامعة التي تعملون بها.

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الباحث

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (√) عند الإجابة الملائمة

- 1- الجنس : () ذكر () أنثى
- 2- الدائرة أو المجال الذي تعمل فيه **التي تعمل فيه**: () الخدمات العامة () الخدمات الفنية.
- 3- المستوى الإداري:
() إداري (مدير، رئيس شعبة أو قسم) () موظف (غير إداري)
- 4- التخصص: () علم المكتبات والمعلومات () تخصص آخر
- 5- المؤهل العلمي: () دكتوراه أو ماجستير () بكالوريوس أو دبلوم عالي
() دبلوم متوسط () ثانوية عامة فما دون
- 6- الجامعة التي تعمل فيها : () حكومية () خاصة
- 7- الخبرة في مجال المكتبات:
() أقل من 5 سنوات () 5-9 سنوات

() من 10-14 سنة () 15 سنة فأكثر

الرجاء وضع علامة (√) عند الإجابة التي تشكل لك ضغطاً وتوتراً أثناء تأدية عملك:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الصراع بين الأقسام					
1	أواجه صعوبة في الاتصال مع الأقسام والدوائر الأخرى في المكتبة					
2	ضعف التعاون مع الأقسام والدوائر الأخرى في المكتبة					
3	التدخل في المسؤوليات مع الأقسام والدوائر الأخرى في المكتبة					
4	ضعف التنسيق مع الأقسام والدوائر الأخرى في المكتبة					
	مشكلة الكفاءة					
5	صعوبة الوصول إلى المستوى المطلوب من إنتاجه					
6	صعوبة الوصول إلى النوعية المطلوب تحقيقها في عملي					
7	تضارب الأدوار Role Conflict					
8	أشعر بالنقص في الوقت اللازم لتنفيذ الأعمال المطلوبة مني.					
9	يتطلب عملي تنفيذ أعمال سهلة ومملة					
10	يطلب مني تنفيذ أعمال بأسلوب مختلف عن الأسلوب الذي يجب أن يكون عليه التنفيذ					
11	أشعر بضغط نتيجة للجماعات التي أعمل معها.					

					أعمل في ظل سياسات وتوجيهات متضاربة.	12
					أتسلم واجبات ووظائف أكبر من حجم الطاقات البشرية المتوفرة	13
					يجب أن أتجاوز قانونًا أو سياسة لتنفيذ العمل المطلوب مني أحيانًا.	14
					يطلب مني تنفيذ وظائف خارج نطاق قدراتي ومستوى تدريبي.	15
					أعاني من كثرة أعباء العمل المطلوب مني تنفيذه.	16
					أعمل ضمن مجموعات تعمل بشكل مختلف تمامًا	17
					تصلني أوامر أو طلبات غير متوافقة من أكثر من طرف	18
					أقوم بتنفيذ أشياء تكون مقبولة لدى شخص ما ولا تكون مقبولة من آخرين.	19
					يطلب مني تنفيذ وظائف لا تتوافر الموارد والمواد اللازمة لتنفيذها.	20
					أقوم بتنفيذ مهام لا داعي لها.	21
					أقوم بتنفيذ أعمال لا تتناسب والقيم التي أؤمن بها.	22
					غموض الأدوار	23
					أعاني من نقص في السلطة المتاحة لي لتنفيذ الأعمال المطلوبة.	24
					أهداف الوظيفة التي أعمل بها غير واضحة وغير محددة	25

					هناك نقص في السياسات والتوجيهات اللازمة لإتمام عملي.	26
					قد يطلب مني تصحيح العمل الذي أقوم به أو أكفأ على أعمال قمت بها دون أن اتوقع ذلك.	27
					لا أدرك إن قمت بتقسيم الوقت اللازم لإنجاز العمل بالشكل المناسب.	28
					لا أدرك بشكل واضح ما هي مسؤولياتي في العمل	29
					يجب أن اجد طريقتي لتنفيذ العمل المطلوب مني	30
					أعر بعدم الثقة لطريقة تقييمي لأغراض الترقية والترقية	31
					لا أدرك تماماً ما هو متوقع مني تنفيذه	32
					ليس لدي فكرة عن مدى ترابط عملي	33
					لا يتم إخباري عن مستوى أدائي في العمل بشكل مستمر	34
					لا يتم توضيح لي ما يجب عمله بشكل واضح	35
					أعمل في ظل أوامر وتوجيهات غير وضاحة	36
					لا أدري إن كان عملي سوف يكون مقبولاً من مديري أم لا	37
					التنظيم المؤسسي	
					تتسم القرارات في المكتبة بالمركزية	36
					لا تتاح لي فرصة كافية للتقدم في العمل	37
					زيادة حجم المكتبة التي أعمل بها يسبب لي التوتر	38
					طبيعة الأعمال الموكلة لي ذات نمط شكلي مقيد	39

					أقوم بتنفيذ أعمال محدودة جدًا وضمن مدى ضيق	40
					يبدأ عملي كخطوة لاحقة لأعمال الأقسام الأخرى	41
					الوقت اللازم لتنفيذ المهام التي أقوم بها أمر حازم لنتمكن الأقسام الأخرى من تأدية مهامها.	42
					لا يتوفر وصف وظيفي (السلطات والواجبات) للأعمال التي أقوم بها	43
					مشتبات العمل	
					أتعامل مع أدوات ومعدات غير صالحة أو مناسبة	44
					لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية	45
					أعمل مع افراد غير مؤهلين عملياً	46
					أعمل ضمن تعليمات إشرافية غير ملائمة	47
					أواجه تحيزًا في التعامل من قبل الإدارة	48
					الحوافز	
					لا أجد تشجيعًا من رؤسائي بما يحيط في أداء عملي	49
					لا يتناسب راتبي والمزايا التي أحصل عليها مع الأعمال التي أقوم بها مما يؤدي إلى إضعاف عامل الحافز لدي	50
					لا ينتج عملي فرصة للتقدم وتعلم الجديد مما يحبطني	51
					يحصل الموظفون على حوافز ومكافآت في الأقسام الأخرى ما يثير حفيظتي	52
					أعاني من انعدام التوازن بين مغريات العمل ومنفقاته	53
					الاستقرار الوظيفي	

54	الإحساس بالتقاعد المبكر أو المفاجئ قسرياً				
55	الفرق بين الراتب التقاعدي والراتب الحالي				
56	قلة الشعور بالأمان المستقبلي الوظيفي				
57	التنقلات التي لا تتلاءم ومصالحة العمل				
58	التنقلات التي لا تتلاءم مع ظروف الشخصية				
59	بعد موقع المكتبة عن مكان إقامتي				
60	جمود سلم الرواتب المعمول به حالياً				

5- المقابلة Interview:

تعد المقابلة استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص والفرق بين المقابلة والاستبانة يكمن في أن المفحوص هو الذي يكتب الإجابة على الأسئلة، بينما يكتب الباحث بنفسه إجابات المفحوص في المقابلة.

والمقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل)، والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب). يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وثام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب. ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة. وبعد أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقاً... ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب. وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن استبانة شفوية⁽¹⁾.

وهناك تعريفات كثيرة للمقابلة من بينها:

- يتم بين الشخص المقابل الباحث أو من ينوب عنه الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجوبين وجهاً لوجه، ويقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات على الاستمارات⁽²⁾.
- وسيلة شفوية عادة مباشرة أو هاتفية أو تقنية لجمع البيانات، يتم خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى⁽³⁾.

(1)- عودة سليمان وزميله. أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ص 188

(2)- الرفاعي، أحمد حسين . مناهج البحث العلمي، ص 203

(3)- حمدان، محمد زياد . البحث العلمي كنظام، ص 88

- محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة⁽¹⁾.

2-1. أهداف المقابلة وأهميتها:

- أولاً: الحصول على المعلومات التي يريدها الباحث من المبحوثين.
- ثانياً: التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.
- وتبرز أهمية المقابلة في الحالات التالية:
- عندما يكون المفحوصون أطفالاً أو أشخاصاً لا يعرفون القراءة والكتابة.
- عندما يكون المفحوصون من كبار السن أو العجزة أو المعاقين أو المرضى.
- حينما لا يرغب المفحوصون في إعطاء آرائهم ومعلوماتهم كتابة.
- حينما يتطلب موضوع الدراسة إطلاع الباحث بنفسه على الظاهرة وعلى مجتمع الدراسة.
- حينما يتطلب الموضوع جمع المعلومات من عدد من الأفراد يعيشون أو يعملون معاً كالعمال في المصانع أو المعلمين في المدارس مثلاً.
- حينما يكون الهدف الحصول على وصف كفي للواقع وليس كمياً أو رقمياً.
- حينما يتطلب الحصول على المعلومات وجود علاقات شخصية مع المفحوصين.
- حينما يشعر الباحث بأن المفحوصين بحاجة إلى من يشعرهم بأهميتهم ويقدرهم.

2-2 أنواع المقابلة:

تقسم المقابلة حسب أهدافها إلى:

1. **المقابلة المسحية:** وتهدف إلى الحصول على المعلومات والبيانات والآراء كما هو الحال في دراسات الرأي العام ودراسات الاتجاهات نحو قضية معينة.
2. **المقابلة التشخيصية:** وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها.

(1)-عبيدات، محمد وزملائه، منهجية البحث العلمي، ص57

3. **المقابلة العلاجية**، وتهدف إلى تقديم العون لشخص يواجه مشكلة ما⁽¹⁾.

كما يمكن تقسيم أنواع المقابلات حسب عدد من تتم مقابلتهم إلى:

1. المقابلة الفردية.

2. المقابلة الجماعية.

ويمكن أن تجرى المقابلة مع شخص واحد لكي يشعر بالحرية في التعبير عن نفسه ويمكن أن تتم مع مجموعة من الأشخاص في نفس المكان والزمان، وبخاصة إذا كانت المشكلة التي يقوم الباحث بدراستها غير حساسة. وتوفر المقابلات الجماعية على الباحث الكثير من الجهد والوقت والتكلفة، ولكن سلبياتها تكمن في صعوبة السيطرة أحياناً على أفراد العينة والخجل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات الجماعية مما يؤدي إلى عدم المشاركة، وسيطرة بعض الأفراد على جو المقابلة.

وتقسم المقابلة من حيث طريقة إجرائها أو تنفيذها إلى:

- المقابلة الشخصية، ويجلس فيها الباحث وجهاً لوجه مع المبحوث.
- المقابلة التليفونية، ويتم إجرائها عن طريق الاتصال التليفوني.
- المقابلة التلفزيونية، وتتم باستخدام أجهزة التصوير كالفديو وغيره.
- المقابلة بواسطة الحاسوب من خلال البريد الإلكتروني وغيره.

ويمكن تقسيم المقابلات من حيث درجة الحرية في الإجابة إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

1. **المقابلة المفتوحة (غير مقننة)**: وفيها يعطى المستجيب الحرية في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب. وهذه قد تعطي معلومات ليست ذات صلة بالموضوع.

2. **المقابلة شبه المفتوحة (شبه مقننة)** وهي تعطي الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من المستجيب مزيداً من التوضيح.

3. **المقابلة المغلقة (مقننة)**: وهي لا تقسح المجال للشرح المطول، بل يطرح السؤال وتسجل الإجابة التي يقررها المستجيب⁽²⁾.

(1)-عبيدات، ذوقان وزملاره . البحث العلمي، ص 144

(2)-عودة سليمان وزميله . مصدر سابق، ص 189

وتستخدم في المقابلة نفس أنواع الأسئلة التي يستخدمها الباحث في الاستبانة، ولكنها تطرح بشكل شفوي أثناء المقابلة، وقد تكون الأسئلة:

- مفتوحة النهاية.

- مغلقة النهاية.

- مغلقة مفتوحة.

2-3. الأمور الواجب مراعاتها في أسئلة المقابلة:

- التدرج في طرح الأسئلة بدءاً من الأسئلة العامة والسهلة وغير الحساسة.

- إضفاء جو من الألفة والمودة والطمأنينة عند طرح الأسئلة.

- استخدام لغة مفهومة ومناسبة للمستجيب.

- تشجيع المستجيب على الإجابة وتعزيزه وتشجيعه وشكره

- احترام آراء وأفكار ومعلومات المستجيب.

- عدم مقاطعة المستجيب وعدم طرح أكثر من سؤال في المرة الواحدة.

- أن يبقى الباحث ممسكاً بزمام الأمور أثناء المقابلة.

2-4. كيفية الإعداد للمقابلة والأمور الواجب مراعاتها عند إجرائها:

2-4-1. الإعداد للمقابلة:

1. إعداد استمارة المقابلة إعداداً دقيقاً.

2. معرفة الباحث بموضوع الدراسة تماماً وبتقافة وخلفية المستجيبين وأن يكون مستعداً للإجابة عن تساؤلاتهم.

3. تحديد الأفراد الذين ستنتم مقابلتهم ومكان وزمان المقابلة.

4. يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من دراسته وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. (كسب ثقة المستجيب).

5. يراعي الباحث أصول المقابلة والمعاملة اللطيفة.

6. يطرح الباحث السؤال ويعطي الفرصة للمستجيب للتعبير عن نفسه وتوضيح وجهة نظره.

7. عدم إجهاد المستجيب بالأسئلة الكثيرة وأن يكون وقت المقابلة معقولاً.

ب- الأمور الواجب مراعاتها عند إجراء المقابلة:

1. الترتيب المسبق للمقابلة، ويجب على الباحث الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت إجراء المقابلة ومدتها أو إعطائه فكرة مختصرة عن البحث ليهيئ نفسه للمقابلة.

2. تحديد مكان مناسب لإجراء المقابلة، ويفضل أن يكون المكان هادئاً وبعيداً عن مكان العمل.

3. اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه لأن ذلك يؤثر في المبحوثين.

4. ضرورة خلق جو من المودة والاطمئنان بين الباحث والمبحوث والابتعاد عن الرسمية والرغبة في المقابلة ويفضل بدء المقابلة بسؤال عام جداً بعيد عن موضوع المقابلة. ويفضل كذلك أن يوضح الباحث أهداف بحثه للمبحوث وأن يؤكد على سرية المعلومات التي سيقدمها وأن لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ويوضح له أن المعلومات التي سيقدمها ستكون مفيدة للبحث وسوف تؤثر في نتائجه.

5. مراعاة قواعد وأصول وأسس طرح الأسئلة والتي منها:

- أن يكون السؤال واضحاً ومفهوماً.

- أن يطرح السؤال بشكل غير متحيز، بمعنى أن لا يوحي بالإجابة المطلوبة.

- عدم طرح الأسئلة الدقيقة جداً أو الصعبة أو الشخصية جداً.

- إظهار الاهتمام والمتابعة للمبحوث.

6. عدم إعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها.

7. اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل الإجابات وتسجيلها أولاً بأول إن أمكن التقليل إمكانية النسيان، على أن يتم أخذ الملاحظات بطريقة مناسبة بحيث لا يتم تجاهل المبحوث أو عدم الاهتمام به من خلال عدم النظر أو عدم الانتباه إليه أثناء حديثه، ويمكن حل هذه المشكلة باستخدام أجهزة التسجيل المناسبة بعد موافقة المبحوث.

2-5. مزايا وعيوب المقابلة:

أ- مزايا المقابلة:

1. يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة، كأن تكون العينة من الأميين أو من صغار السن.
2. توفر عمقاً في الإجابة لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة، وحتى يتسنى ذلك فهي بحاجة إلى **مقابل** مدرب.
3. تستدعي معلومات من المستجيب من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة.
4. توفر إمكانية الحصول على إجابات من معظم من تتم مقابلتهم (95%) وربما يزيد، إذا ما قورنت بالاستبانة (40% تقريباً بدون متابعة).
5. توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر، كنغمة الصوت وملامح الوجه وحرك اليدين والرأس... الخ⁽¹⁾.
6. ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها من وسائل جمع كالأستبانات.
7. المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها.
8. وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية والانفعالية والنفسية الخاصة بالمبحوث، وهي أمور من الصعب جمعها بطرق أخرى كالوثائق والأستبانات.
9. تعد المقابلة وسيلة ممكنة التطبيق في المجتمعات الأمية وفي حالة كون الأطفال هم مجتمع الدراسة في حين لا يمكن استخدام الاستبانة في هذه الأحوال.

ب- عيوب المقابلة :

1. تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين من الباحث وبخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبير، ومدة المقابلة طويلة.
2. صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصياً بسبب مركزهم أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم مثل زعماء الجماعات الخطيرة.

(1)-عودة سليمان وزميله. مصدر سابق، ص 188

3. قد تتأثر المقابلة بالحالة النفسية للباحث والمبحوث. أما في الاستبانة فإن المبحوث يستطيع أن يجيب على أسئلته في الوقت المناسب لذلك.
4. قد يتحيز المبحوث ليظهر بشكل مناسب أمام الباحث أو أمام الآخرين إذا كانت المقابلة جماعية أو متلفزة.
5. يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من الأفراد، لأن مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتاً طويلاً من الباحث.
6. تتطلب مقابلين مدربين على إجرائها، فإذا لم يكن المقابل ماهراً مدرباً لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة، وقد يزيغ المستجيب إجابته، وقد يتحيز المقابل من حيث لا يدري، بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة.
7. صعوبة التقدير الكمي للاستجابات، أو إخضاعها إلى تحليلات كمية، وبخاصة في المقابلة المفتوحة.
8. صعوبة تسجيل الإجابات، وصعوبة تجهيز أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب غالباً⁽¹⁾.

3- الملاحظة *Observation*:

تعد الملاحظة واحدة من أقدم وسائل جمع المعلومات، حيث استخدمها الإنسان الأول في التعرف على الظواهر الطبيعية وغيرها من الظواهر، ثم انتقل استخدامها إلى العلوم بشكل عام وإلى العلوم الاجتماعية والإنسانية بشكل خاص.

وتعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته ومشاعره وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحياناً باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات (الاستبانة، المقابلة، الوثائق). مثال ذلك: دراسة سلوكيات الطفل العدوانية، ومراقبة إنتاجية العمال. كذلك تفيد الملاحظة في الحالات التي يرفض فيها مجتمع أو عينة الدراسة التعاون مع الباحث.

والملاحظة عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، أحدهما الباحث، والآخر المستجيب أو المبحوث لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث⁽²⁾.

(1)-الرفاعي ، أحمد . مناهج البحث العلمي، ص 206-207.

عودة ، سليمان وزميله ، مصدر سابق، ص 9.

(2)-الرفاعي، أحمد حسين. مناهج البحث العلمي، ص 221.

كما تعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهاذف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته⁽¹⁾.

3-1. إجراءات وخطوات الملاحظة:

تتلخص إجراءات الملاحظة في النقاط التالية:

1. تحديد هدف الملاحظة ومجالها ومكانها وزمانها.
2. إعداد بطاقة الملاحظة ليسجل عليها المعلومات التي يتم جمعها بالملاحظة.
3. التأكد من صدق الملاحظة عن طريق إعادتها لأكثر من مرة.
4. تسجيل ما يتم ملاحظته مباشرة.

وتحتاج الملاحظة كطريقة لجمع المعلومات إلى:

- ملاحظ مدرب.

- غير متحيز.

- يعرف ماذا يلاحظ.

- وفي أي وقت يلاحظ.

- وبأي وسيلة أو أداة يلاحظ.

أما خطوات الملاحظة فهي على النحو التالي:

- تحديد الهدف من الملاحظة.

- تحديد مجتمع الدراسة الذي ستتم ملاحظته.

- محاولة الدخول في مجتمع الدراسة دون ملاحظة أفراد المجتمع، إن أمكن.

- إجراء الدراسة عن طريق مراقبة الأفراد وملاحظة تصرفاتهم وتدوين الملاحظات خلال فترة الدراسة حتى لو استمرت لأشهر أو سنوات.

(1)-العوامل، نائل حافظ . أساليب البحث العلمي، ص 130.

- حل المشكلات التي قد تطرأ على الباحث وخاصة إذا عرفت الجماعة أنه يراقبهم.
- الخروج بحذر من مجتمع الدراسة دون ملاحظة الآخرين.
- تحليل البيانات التي تم جمعها والخروج بالنتائج وكتابة التقرير.

3-2. أنواع الملاحظة:

تقسم الملاحظة من حيث درجة الضبط فيها إلى:

فصل الرابع: طرق وأدوات جمع البيانات

1. **الملاحظة البسيطة:** وتستخدم في الدراسات الاستكشافية، حيث يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أن يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة.

2. **الملاحظة المنظمة:** ويحدد فيها الباحث الحوادث والمشاهدات والسلوكيات التي يريد أن يجمع عنها المعلومات، وبالتالي تكون المعلومات أكثر دقة وتحديداً عنها في الملاحظة البسيطة. وتستخدم الملاحظة المنظمة في الدراسات الوصفية بكافة أنواعها.

كما تقسم الملاحظة من حيث دور الباحث إلى:

1. **الملاحظة المشاركة:** وفيها يكون للباحث دور إيجابي وفعال، بمعنى أنه يقوم بنفس الدور، ويشارك أفراد الدراسة في سلوكياتهم وممارساتهم المراد دراستها. مثال ذلك أن يعيش الباحث مع السجناء وكأنه سجين منهم دون أن يعرفوا ذلك. وللملاحظة المشاركة إيجابيات كثيرة ولها سلبيات ومخاطر وبخاصة عندما تعرف عينة الدراسة أن الباحث يجري دراسة عنها، حيث يتغير سلوكها غالباً.

2. **الملاحظة غير المشاركة:** وفيها يقوم الباحث بأخذ موقف أو مكان ويراقب منه الأحداث أو الظاهرة أو السلوك دون أن يشارك أفراد عينة الدراسة بالأدوار التي يقومون بها. وقد يستخدم الكاميرا وخاصة (الفيديو) في هذا النوع من الملاحظات شريطة عدم معرفة المبحوثين بذلك.

1-3. سمات للملاحظة الجيدة⁽¹⁾:

1. الحصول على معلومات كافية مسبقة عن موضوع الدراسة الذي سيتم ملاحظته.
2. تحديد أهداف استخدام أسلوب الملاحظة لجمع المعلومات.

(1)-انظر: غرابية، فوزي وزملاؤه، مصدر سابق. عودة، أحمد سليمان وزميله، مصدر سابق، ص179-180

3. استخدام الوسائل والأدوات المناسبة لتسجيل الملاحظة.
4. تحديد الفئات الأفراد، الجماعات، الأشياء، الظواهر ... الخ) التي سيقوم الباحث بملاحظتها.
5. الدقة في الملاحظة وعدم التسرع في النتائج.
6. المعرفة التامة بأساليب وأدوات القياس قبل استخدامها.
7. القيام بالملاحظة بشكل ناقد وبعناية.
8. ملاحظة السلوك لفترة زمنية مناسبة.
9. يجب تحديد السمات أو الخصائص التي يجب ملاحظتها.
10. ملاحظة السلوكيات ذات العلاقة بمشكلة البحث.
11. التركيز على ملاحظة عدد محدود من أنماط السلوك في وحدة الزمن.
12. محاولة القيام بالملاحظة دون معرفة الفرد بأنه يلاحظ من قبل الباحث.
13. ملاحظة أكبر ما يمكن من السلوكيات المرتبطة بالسمة الملاحظة وذلك بالقيام بالملاحظة على فترات.
14. التسجيل الفوري للملاحظات، حتى لا تتعرض المعلومات للنسيان.
15. محاولة إشراك عدد من الباحثين المدربين لمساعدة الباحث في الملاحظة لأن ذلك يوفر تكاملاً في الملاحظة ويقلل من تحيز الباحث.
16. عدم محاولة تفسير الباحث للسلوك الملاحظ مباشرة.

3-4. تسجيل المعلومات:

- يمكن تسجيل المعلومات في طريقة الملاحظة بعدة طرق أهمها (1):
1. التسجيل على الفيديو، حيث يتم تسجيل الصوت والصورة، ويتمكن الباحث من الرجوع إلى الموقف الواحد أكثر من مرة حتى يتوصل إلى المعلومات التي يرغبها. وهذا الأسلوب مكلف ويحتاج إلى وقت طويل.
 2. التسجيل على شريط صوتي حيث يتم فقط تسجيل الصوت، ويمكن الاستماع إلى الشريط أكثر من مرة واحدة وهو أسلوب غير مكلف ولكنه لا يصلح في كل المواقف.

(1)-عوض، عدنان، مناهج البحث العلمي، ص 104

3. المعاينة النشطة، حيث يقوم الباحث بملاحظة أفراد الدراسة ومراقبتهم وتسجيل المعلومات التي يريد أولاً بأول وفور وقوعها.

3-5. مزايا وعيوب الملاحظة (1):

أ. مزايا الملاحظة:

1. قد تكون الملاحظة أفضل وسيلة لجمع المعلومات حول كثير من الظواهر والحوادث، كالظواهر الطبيعية والدراسات المتعلقة بالحيوانات.
2. تسجل الملاحظة الحادثة والتصرفات والسلوكيات في وضعها الطبيعي وخاصة إذا لم يشعر المبحوثون بأن الباحث يلاحظهم، وفي وقت حدوثها.
3. تسمح بالتعرف على بعض الأمور التي قد لا يكون الباحث قد فكر بأهميتها.
4. يجمع الباحث معلوماته عن الظاهرة في ظروفها الطبيعية مما يزيد من دقة المعلومات.
5. يمكن إجراء الملاحظة على عدد قليل من المفحوصين، وليس من الضروري أن يكون حجم العينة التي يتم ملاحظتها كبيراً.
6. يتم تسجيل السلوك الذي يلاحظ مباشرة أثناء الملاحظة مما يضمن دقة التسجيل وبالتالي دقة المعلومات.
7. توفر معلومات عن السلوك الملاحظ في أوضاع واقعية.
8. إمكانية استخدامها في مواقف مختلفة والمراحل عمرية متباينة.
9. توفر قدرة تنبؤية عالية نسبياً وذلك للتشابه النسبي لظروف السلوك الملاحظ مع السلوك المنتظر أو المتوقع.
10. تتوفر الملاحظة بيانات أو معلومات كمية ونوعية.
11. تنفرد في الحصول على معلومات لا يمكن توفيرها بطريقة أخرى، كما هو الحال في البحوث الميدانية.

ب- عيوب الملاحظة:

(1)-انظر : عودة، أحمد سليمان وزميله، مصدر سابق، ص 180-181 . الرفاعي، أحمد حسين، مصدر سابق، ص 226

1. قد تستغرق وقتاً وجهداً وتكلفة مرتفعة في بعض الأحيان، وخاصة إذا تطلب الأمر ملاحظة الظاهرة لفترات زمنية طويلة وفي ظروف صعبة.
2. قد يتعرض الباحث للخطر في بعض الأحيان كما هو الحال في ملاحظة بعض الظواهر الطبيعية أو القبائل البدائية أو الأفراد العدوانيين وغير ذلك.
3. التحيز من قبل الباحث في بعض الأحيان وخاصة عند تأثره بالظاهرة التي يلاحظها، والتحيز من قبل المبحوثين عند إدراكهم أنهم يخضعون للملاحظة.
4. هناك بعض القضايا والمشكلات والسلوكيات الخاصة بالأفراد والتي من الصعب وأحياناً من المستحيل، ملاحظتها كالعلاقة بين الزوجين مثلاً.
5. يغير الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم سلوكياتهم ولا يظهرون سلوكيات حقيقية.
6. تتطلب الملاحظة وقتاً طويلاً، وقد ينتظر الباحث أياماً أو أشهراً أو سنوات الظاهرة التي يرغب في ملاحظتها.
7. قد تتأثر الملاحظة بعوامل وقتية تؤثر على نجاحها ودقة معلوماتها.

4- الوثائق Documents:

بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة والاستبانة باعتبارها أدوات أو طرق لجمع المعلومات، يستخدم الباحثون الوثائق أو المصادر المختلفة (المطبوعة وغير المطبوعة التي تضم المعلومات وتقدم هذه الوثائق أو المصادر الكثير من المعلومات المهمة للباحث حول دراسته وخاصة في المراحل الأولى التي يسعى خلالها الباحث إلى تكوين خلفية نظرية عامة عن المشكلة أو موضوع الدراسة وكذلك في مرحلة التعرف على الدراسات السابقة في المجال.

يقول غنيشا وزميله أن الوثيقة مادة توفر معلومات أو إرشادات وهي الوعاء المادي للمعرفة وللذاكرة الإنسانية وتوجد أنواع كثيرة من الوثائق، ولا بد لخبير المعلومات أن يجيد معرفة خواصها وتحديد نوعها حتى يجري عليها المعالجة المناسبة ويستعملها الاستعمال المناسب. وهناك نوعان من الخواص للوثائق: (1).

أ- الخاصة المادية (مادة صنع الوثيقة، طبيعة الرموز المستخدمة الحجم، وسيلة الإنتاج، إمكانية قراءة الوثيقة مباشرة أو ضرورة استخدام آلة لهذا الغرض... الخ).

(1)-غنيشا كليير، المعلومات والتوثيق: مدخل عام، ص40

ب- الخاصية المعنوية للوثيقة: الهدف المحتوى الموضوع، المصدر، كيفية الحصول عليها ... الخ).

ولكي يصبح إنتاج معين وثيقة صالحة للإعلام ولنقل المعلومات لا بد أن تتوفر فيه بعض الشروط الأساسية التي منها:

1. أن يكون هذا الإنتاج أصيلاً، وأن يمكن التثبت من أصله (مؤلفه، مصدره، تاريخه).
2. أن يكون موثقاً به ويمكن اعتماده ويمكن كذلك التأكد من صحة المعلومات التي وردت به.
3. أن يكون الوصول إليه على قدر الإمكان، متيسراً، أي أن يمكن تحديد موقعه والحصول عليه عن طريق الإعارة أو الاقتناء أو النسخ بصورة قانونية، بمعنى آخر أن يمكن على الأقل إتاحة الوصول إليه لجمهور معين.

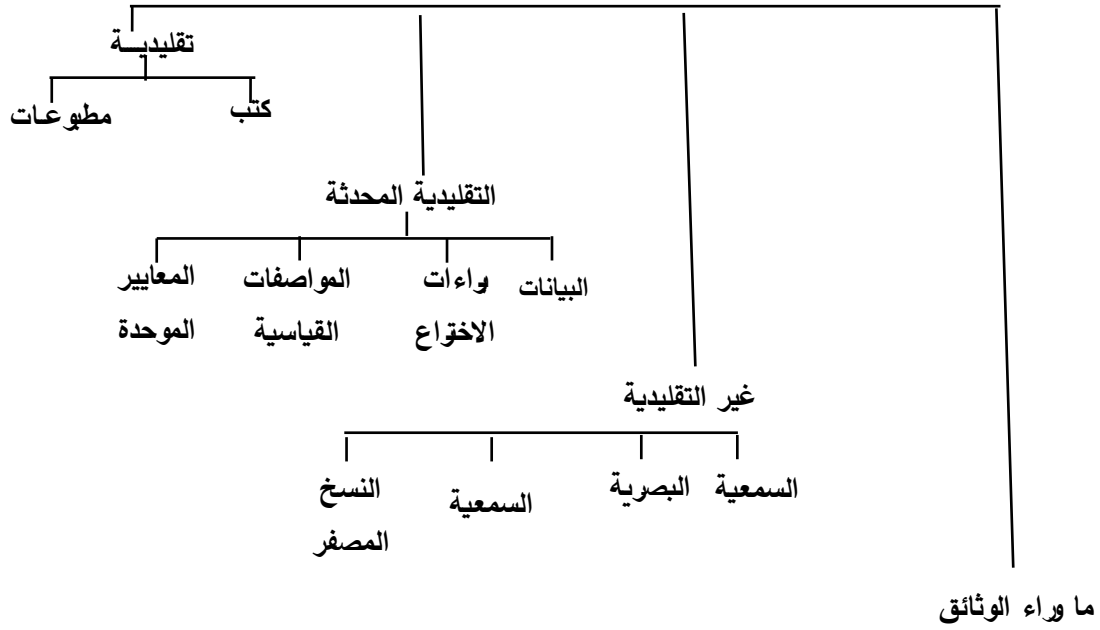
وتصدر بعض الوثائق مرة واحدة بينما تصدر وثائق أخرى في مجموعات وبشكل دوري مثل المجالات والصحف والتقارير الدورية. وهناك الوثائق المنشورة التي تعرض في الأسواق التجارية ويمكن أن يقتنيها كل من يرغب في ذلك، والوثائق غير المنشورة التي لا تعرض في الأسواق التجارية ويتم توزيعها بأعداد محدودة أو لا يتم توزيعها إطلاقاً.

ويقسم رانجاناثان⁽¹⁾ الوثائق تبعاً لمدى تداولها وحماية حقوق تأليفها ومستويات إنتاجها إلى ست فئات على النحو التالي:

1. الوثائق المقيدة التي يقتصر توزيعها على هيئات أو أفراد بالذات.
2. الوثائق الداخلية، التي لا يتعدى مجال استعمالها حدود المؤسسة التي أنتجتها.
3. الوثائق الخاصة التي يقتصر تداولها على الخاصة دون سواهم كالأطروحات.
4. الوثائق السرية التي يحظر تداولها خارج نطاق مجموعة معينة من المستفيدين.
5. الوثائق ذات حقوق الطبع والنشر المحفوظة لصالح فرد أو هيئة.
6. الوثائق غير الخاضعة لحقوق النشر والتي يمكن لأي فرد استئصالها ومن دون قيد.

(1)-قاسم حشمت، مصادر المعلومات ، ص 27

الوثائق



وتقسم المصادر الوثائقية عند حشمت قاسم على النحو التالي:

1. وثائق المعلومات الأولية كالمفكرات والأرشيف.
2. وثائق المعلومات الثانوية كالكتب العامة والمراجع.
3. وثائق الدرجة الثالثة، كالبليوغرافيات .

وانطلاقاً من أهمية الوثائق ومصادر المعلومات المختلفة في مجال إعداد البحوث والدراسات العلمية بشكل خاص، والثقافة الجماهيرية بشكل عام، فقد حظيت بمكانة خاصة واهتمام كبير من قبل المكتبات المختلفة. ويتسع مصطلح (مصادر المعلومات) ليشمل كل الأوعية والوسائل والقنوات والأدوات التي يمكن نقل المعلومات من خلالها إلى القارئ أو الباحث، وكل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه في المكتبات واسترجاعه وتقديمه للقراء والباحثين.

وتقسم مصادر المعلومات التي تقدمها المكتبات للباحثين على النحو التالي⁽¹⁾:

(1)-قاسم، حشمت، مصادر المعلومات، ص 15-17

1. المصادر العامة التي تعالج أكثر من موضوع، والمصادر المتخصصة التي تعالج موضوعًا محددًا، وهذه تعد الأفضل للباحثين.
2. المصادر المطبوعة كالكتب والدوريات والمصادر غير المطبوعة كالأفلام والشرائح.
3. المصادر الأولية كالوثائق والمخطوطات والصور والخرائط، والمصادر الثانوية كالكتب والمراجع التي تعتمد على المصادر الأولية.
4. المصادر التقليدية كالكتب والمراجع والمصادر غير التقليدية كالمواد السمعية والبصرية والمواد المحوسبة مثل أقراص الليزر CD-ROM (1).

(1)-همشري، عمر وعليان ، ربحي أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، ص 79 .