تقنيات الاستقصاء

المحاضرة الأولى: مقدمة في تقنيات الاستقصاء

الهدف من المحاضرة

بعد الانتهاء من المحاضرة سيكون الطالب قادرا على:

- ❑ تعريف مفهوم الاستقصاء.
- ❑ تفسير أهمية الاستقصاء في جمع المعلومات واتخاذ القرارات.
- ❑ تحديد أهم مجالات استخدام الاستقصاء.
- ❑ التفريق بين الاستبيان والاستقصاء
- ❑ التمييز بين بعض أنواعه الأساسية.
- ❑ التعرف على المراحل الأساسية لعملية الاستقصاء

مفهوم الاستقصاء

في الاستخدام اليومي، يرتبط مفهوم الاستقصاء بفكرة البحث والسعي لإيجاد معلومات تساعدنا على فهم أو تفسير أمر معين.

في المجال العلمي أو الإداري الاستقصاء هو عملية مترابطة تبدأ بالسؤال وتنتهي بمعرفة مبنية على الأدلة

تعريف الاستقصاء

كل باحث عرف اللاستقصاء من زاوية مختلفة، ومنه لا يمكن ربط مفهوم الاستقصاء بتعريف واحد فقط

تعريف إجرائي للاستقصاء :"**الاستقصاء هو عملية علمية ومنهجية تهدف إلى بناء معرفة أكثر دقة حول ظاهرة أو مشكلة معينة، من خلال تحديد ما نريد معرفته، وجمع البيانات ذات الصلة، وتحليلها وتفسيرها، وصولا إلى نتائج يمكن الاستناد إليها**"

لماذا ندرس تقنيات الاستقصاء؟

كل باحث أو مدير يحتاج إلى معلومات مناسبة للمشكلة التي يريد فهمها، وإلى بيانات يمكن تحليلها والاستناد إليها .وهذا يتطلب القيام بمجموعة من الإجراءات، من بينها:

- كيف نحدد المعلومات التي نحتاج إليها؟
- كيف نختار الأشخاص أو المصادر المناسبة للحصول عليها؟
- كيف نصوغ الأسئلة بطريقة واضحة وغير مضللة؟
- كيف نجمع الإجابات ونسجلها بصورة سليمة؟
- وكيف نحلل البيانات ونفسر النتائج؟

لا نتعلم الاستقصاء فقط لكي نعرف ماذا نسأل، وإنما لكي نعرف أيضا:

- من نسأل؟
- ماذا نسأل؟
- كيف نسأل؟
- كيف نسجل الإجابات؟
- كيف نحللها؟
- ماذا نستنتج منها؟

ما الفرق بين البيانات والمعلومات؟

البيانات

- حقائق أو أرقام غير معالجة وليس لها قيمة في شكلها الخام.
- غير منظمة تظهر بشكل عشوائي
- غير ذات معنى في حد ذاتها

المعلومات

- بيانات تمت معالجتها وتحليلها لتصبح ذات معنى وقيمة
- منظمة بطريقة تجعلها مفهومة.
- تحمل معنى وتوفر دلالات تساعد في اتخاذ القرارات.

أمثلة:

- درجة الحرارة المسجلة في مدينة خلال فترة زمنية،
- أحجام المبيعات لمؤسسة لعدد من السنوات،
- أسماء الأشخاص في مدينة أو قرية.

- تقرير عن تغيرات درجات الحرارة على مدار السنة
- تحليل المبيعات الذي يوضح الاتجاهات.

العلاقة بين المعلومات و البيانات



تقنيات الاستقصاء **من أين نحصل على البيانات (مصادر البيانات)**

مصادر البيانات متنوعة، وتختلف حسب نوع البيانات المطلوبة.

- كل مصدر من هذه المصادر له مزاياه وعيوبه.
- اختيار المصدر المناسب يعتمد على أهداف البحث والبيانات المطلوبة.

تقسم مصادر البيانات الى مصادر ثانوية ومصادر أولية.

المصادر الثانوية:

تسمح لنا المصادر الثانوية بالحصول على بيانات تم جمعها مسبقا من قبل جهة أخرى

- الأبحاث المنشورة، التقارير البحثية، أو الدراسات السابقة.
- التقارير الحكومية مثل إحصاءات التعداد السكاني أو التقارير الاقتصادية.
- البيانات المستمدة من الإنترنت.
- وسائل التواصل الاجتماعي

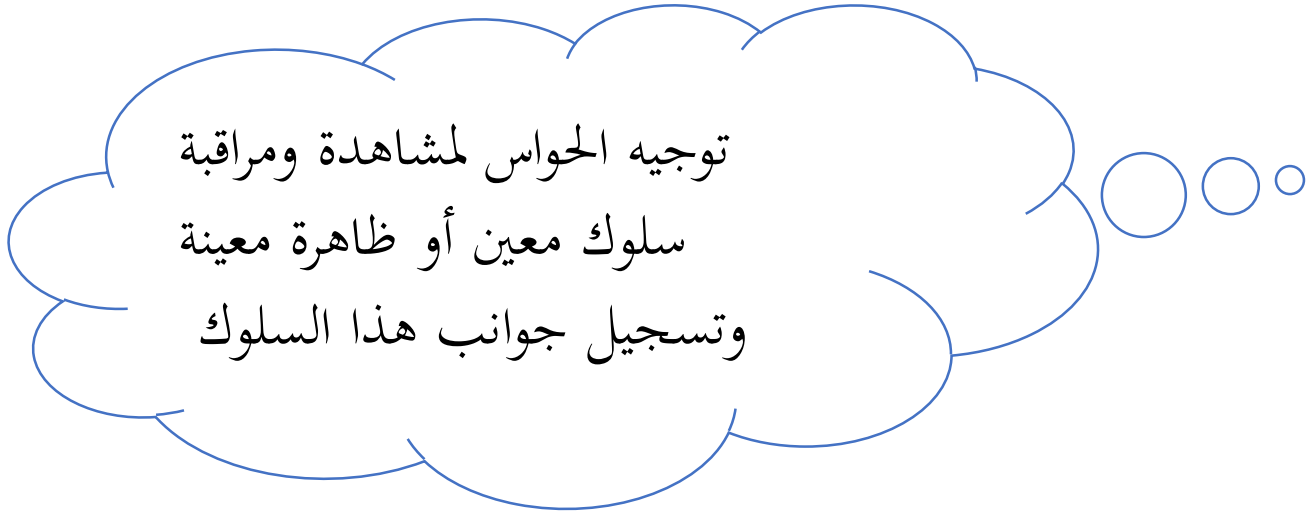
تتميز بقلة التكلفة وسهولة الوصول اليها

يعيبها أنها قد تكون قديمة أو غير متناسبة مع السياق الحالي

المصادر الأولية:

البيانات هنا يتم جمعها مباشرة من مصادرها

الملاحظة Observation



تستخدم الملاحظة في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة أو الاستبيان

مزاياها

- تسمح بالحصول على بيانات واقعية خاصة في المجال السلوكي.
- لا تتأثر النتائج بمشاعر أو تحيزات المشاركين
- تضمن دقة البيانات المتحصل عليها

عيوبها

- قد يتأثر السلوك عندما يعرف الأفراد أنهم مراقبون.
- تحتاج الى وقت طويل لتسجيل السلوك المطلوب.
- انحياز الباحث في بعض الحالات (أحيانا لا يرى الباحث الا ما يريد أن يراه).
- أكثر تكلفة مقارنة بباقي أساليب جمع البيانات في البحث العلمي.

المقابلة Interview

تعرف المقابلة على أنها الاتصال الشخصي المباشر(الشفوي) بين الباحث والمبحوث

مزاياها

- تمكن الباحث من التفاعل المباشر مع المشاركين.
- تسمح بالحصول على تفاصيل غنية حول آراء وتجارب المشاركين
- يمكن تغيير أو تعديل الأسئلة بناء على سير الحوار
- يستطيع الباحث معرفة مدى صدق المشارك من خلال توجيه اسئلة أخرى مرتبطة بالمجال الذي يشك فيه.
- يستطيع الباحث التحكم في زمن المقابلة

عيوبها

- قد يطرح الباحث الأسئلة بطريقة غير واضحة، فلا يفهم المبحوث المقصود منها.
- قد تتأثر نتائج المقابلة بالذاتية ويتم ذلك عندما يؤثر الباحث في إجابة المبحوث.
- قد يخطئ الباحث في تسجيل بعض المعلومات، أو قد يسهو عن بعضها .
- تتطلب المقابلات وقتا طويلا في التحضير والتنفيذ
- تتطلب المقابلة كذلك تكاليف مالية كبيرة.

الاستبيان Questionnaire

- هو الوسيلة الأكثر استخداما في الحصول على إجابات عن عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض يطلب من المبحوث الإجابة عليها بنفسه.

- تسلم نماذج الاستبيان لعينة الدراسة بشكل مباشر، أو إرساله عبر البريد الالكتروني

- يستخدم خاصة لجمع البيانات عن الظواهر التي لا يمكن ملاحظتها
  مثل :الخبرات الذاتية، والآراء، والقيم، والميول، والاتجاهات وغيرها

مزاياه

- يسمح بجمع بيانات من عدد كبير من الأشخاص في وقت قصير.
- يشعر المشاركون بمزيد من الراحة عند الإجابة على أسئلة الاستبيان لأنهم لا يواجهون الباحث مباشرة.
- يسمح للباحث بجمع بيانات من عينات كبيرة، مما يساعد على الوصول الى نتائج بحثية أكثر دقة وموثوقية.
- اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة.
- يمنح المبحوثين ما يحتاجونه من وقت للإجابة عن الأسئلة

عيوبه

- قد لا يأخذ بعض المستجيبين الاستبيان على محمل الجد، فلا تكون إجاباتهم حقيقية ومعبرة عن الواقع
- قد يفسر أفراد عينة الدراسة أسئلة الاستبيان بشكل خاطئ مما يجعل إجاباتهم غير دقيقة.
- قد لا يقوم جميع المشاركين بملء الاستبيان، مما قد يقلل من معدل الاستجابة

رابعا: تقنيات أخرى

مجموعات التركيز

- تساعد مجموعات التركيز في فهم آراء وتصورات وتجارب المشاركين، وتفاعلاتهم فيما بينهم.
- قد تكشف عن جوانب أو أفكار لا تبرز بالضرورة في الاستبيانات الفردية

البيانات الثانوية

- وهي بيانات جمعت أو أنتجت سابقا من قبل جهات أخرى
- تشمل هذه البيانات الإحصاءات الرسمية، التقارير، الدراسات السابقة، السجلات الإدارية، وقواعد البيانات.

لا يشترط على الباحث الاقتصار على تقنية واحدة؛ بل يمكن المزج بين عدة تقنيات حسب طبيعة المشكلة وأهداف البحث.

كيف نختار التقنية المناسبة؟

اختيار التقنية يعتمد على عدة عوامل، أهمها:

- أهداف البحث.
- نوع البيانات المطلوبة.
- عدد المشاركين أو حجم المجتمع المستهدف.
- الوقت والموارد المتاحة.
- درجة العمق المطلوبة في المعلومات.
- إمكانية الوصول إلى المشاركين أو مصادر البيانات.

لذلك، فإن السؤال المناسب ليس ما هي أفضل تقنية للاستقصاء؟ بل ما هي التقنية الأكثر ملاءمة للإجابة عن السؤال البحثي المطروح؟

أنواع الاستقصاء

تصنيف الاستقصاءات بناء على عدة معايير، من أبرزها الفترة الزمنية لجمع البيانات، ونطاق التغطية، والهدف من جمع البيانات.

1. تصنيف الاستقصاء بناء على الفترة الزمنية

يمكن التمييز بشكل أساسي بين نوعين: الاستقصاءات المقطعية والاستقصاءات الطولية.

أ. الاستقصاءات المقطعية (Cross-sectional Surveys)

تهدف إلى دراسة خصائص مجتمع ما أو ظاهرة معينة خلال فترة زمنية قصيرة.

ب. الاستقصاءات الطولية (Longitudinal Surveys)

تجرى على مدى فترة زمنية، بجمع البيانات في نقاط زمنية متعددة بهدف تتبع التغيرات التي تحدث مع مرور الوقت.

تسمح البيانات الطولية بدراسة التغير والاتجاهات والتطور الزمني للظواهر

أمثلة على الاستقصاءات الطولية قياس اتجاهات رضا الموظفين في مؤسسة ما سنويا، أو متابعة مجموعة من الأسر عبر عدة سنوات لدراسة التغير في الدخل أو أنماط الاستهلاك.

2 .تصنيف الاستقصاءات حسب النطاق والهدف

يمكن تصنيف الاستقصاءات أيضا وفق نطاق تغطيتها، أي ما إذا كانت البيانات تجمع من جميع وحدات المجتمع المستهدف أم من جزء منه فقط

أ. التعداد العام (Census)

يقصد بالتعداد جمع البيانات من جميع الوحدات التي تنتمي إلى المجتمع المستهدف

من الناحية الإحصائية، لا يحتوي التعداد العام على خطأ معاينة (Sampling Error)؛ لأنه لا يعتمد على اختيار عينة لتقدير خصائص المجتمع.

لكن قد يحتوي على أخطاء تغطية، وأخطاء في القياس أو التسجيل، وعدم استجابة، وأخطاء معالجة.

ب. الاستقصاءات بالعينة

تعتمد الاستقصاءات بالعينة على جمع البيانات من جزء ممثل للمجتمع المستهدف، يشار إليه بالعينة.

تتيح الاستقصاءات بالعينة الحصول على المعلومات بتكلفة ووقت أقل مقارنة بجمع البيانات من كافة وحدات المجتمع،

مراحل القيام بالاستقصاء

تحديد الهدف ← تصميم الاستقصاء ← تحديد المجتمع واختيار العينة ← اختيار وإعداد أداة جمع البيانات ← جمع البيانات ← معالجة وتحليل البيانات ← تفسير النتائج ← إعداد التقرير وتقديم النتائج.

أولا: تحديد الهدف ← **ماذا نريد أن نعرف؟**

- مثلا معرفة رأي الموظفين في سياسة إدارية معينة،
- معرفة متطلبات المستهلكين من سلعة أو خدمة ما.

يبدأ الباحث بتحديد المشكلة أو الظاهرة التي يريد دراستها، ثم يحدد بصورة أكثر دقة ما الذي يريد الوصول إليه من خلال الاستقصاء

الاستقصاء ليس مجرد جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، وإنما هو جمع معلومات تخدم أهدافا بحثية محددة

إذا أرادت الجامعة دراسة خدمة النقل الجامعي

يمكن أن يكون الهدف :"التعرف على مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي من حيث الالتزام بالمواعيد، والراحة، والأمن

هذا التحديد يضع هدفا واضحا، وهذا الوضوح سيؤثر على القرارات اللاحقة. فإذا تأكدنا من رغبتنا في قياس رضا الطلبة، يصبح من الممكن تحديد:

- ما هي الجوانب التي نريد قياسها؟
- من هم الأشخاص الذين سنسألهم؟
- ما هي الأداة المناسبة لجمع البيانات؟
- ما هو نوع الأسئلة التي ينبغي طرحها؟
- كيف سنحلل الإجابات؟

ثانيا: تصميم الاستقصاء

يتعلق هذا التصميم بكيفية إجراء الدراسة، وأنواع البيانات المطلوبة، والمجتمع المستهدف، وكيفية الوصول إلى أفراده. ويشمل أيضا القرارات حول طريقة جمع البيانات، وتصميم الأداة، واختيار العينة

ثالثا: تحديد المجتمع واختيار العينة

في كثير من الاستقصاءات، يتعذر الوصول الى جميع أفراد المجتمع محل الدراسة، مما يستدعي اختيار عينة تمثل هذا المجتمع.

اختيار العينة

- تحديد المجموعة المستهدفة التي سيتم إجراء الاستقصاء عليها، وذلك من خلال:
- تحديد طريقة اختيار العينة (عشوائية، غير عشوائية).
- تحديد حجم العينة المطلوب.

رابعا: اختيار وإعداد أداة جمع البيانات

يختار الباحث أداة مناسبة لجمع البيانات

بعد ذلك، تصمم الأداة لتتوافق مع أهداف الدراسة وطبيعة المعلومات المرجو جمعها.

ويتم ذلك من خلال

- تحديد ما إن كانت البيانات المراد جمعها نوعية أو كمية
- صياغة الأسئلة بشكل واضح ومباشر.
- تحديد نوع الأسئلة (مغلقة أو مفتوحة).
- تنظيم الأسئلة في تسلسل منطقي.
- تطوير أداة جمع البيانات –الاستبيان أو المقابلة.

خامسا: جمع البيانات

تنفيذ عملية جمع البيانات باستخدام الأداة المصممة، وذلك من خلال:

- توزيع الاستبيانات أو إجراء المقابلات.
- متابعة المشاركين لضمان الحصول على عدد كافٍ من الردود.

سادسا: معالجة وتحليل البيانات

تتضمن المعالجة خطوات مثل مراجعة البيانات، وتنظيمها، ووضع رموز لها، وتصحيح أي أخطاء إن وجدت.

حليل البيانات

تنظيم وتحليل البيانات المجمعة وتحليلها لاستخلاص النتائج، وذلك من خلال:

- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة حسب نوع البيانات.
- تفسير البيانات بناء على الأهداف المحددة.

سابعا: تفسير النتائج

لا يقتصر دور الباحث على تقديم الأرقام أو النتائج الإحصائية فحسب، بل يسعى إلى فهم دلالاتها في سياق أهداف الدراسة وأسئلتها

تفسير النتائج المستخلصة من التحليل بما يتماشى مع أهداف البحث، وذلك من خلال:

- مقارنة النتائج مع الفرضيات أو الأسئلة البحثية.
- تقديم استنتاجات واضحة ومبنية على البيانات.

ثامنا: إعداد التقرير وتقديم النتائج

تقدم النتائج بشكل منظم وواضح، مع إمكانية استخدام الجداول والرسوم البيانية لتسهيل فهم البيانات

إعداد تقرير شامل يتضمن النتائج والتوصيات.

- تنظيم التقرير بشكل منطقي وجذاب.
- تضمين الرسوم البيانية والجداول لتوضيح البيانات.
- تقديم النتائج بطريقة واضحة وسهلة الفهم.

المرحلة الأولى– مرحلة تحديد الهدف ذات أهمية كبيرة، لأن وضوح ما نسعى لمعرفته يوجهنا نحو تحديد البيانات اللازمة، والمجتمع المستهدف، والعينة الملائمة، وأداة الجمع، وطريقة التحليل

كيف نحدد هدف الاستقصاء؟

يبدأ تحديد الهدف بالتعرف على المشكلة أو الظاهرة المراد فهمها. فلا يبدأ الباحث بعبارة سأجري بحثا، بل بسؤال: ما هي المشكلة أو الظاهرة التي تسعى لمعرفتها بشكل أعمق؟

في مثال النقل الجامعي، فإن الاكتفاء بعبارة **أرغب في دراسة النقل الجامعي** لا يمثل هدفا واضحا، بل مجرد موضوع عام. أما اذا تم تحديد الهدف **بأرغب في تقييم مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي**، فإن هذا يمثل هدفا أكثر تحديدا.

يمكن تلخيص عملية تحديد الهدف في ثلاث خطوات

المشكلة أو الظاهرة ← ما الذي نريد معرفته عنها؟ ← صياغة هدف واضح وقابل للدراسة

ما هي الشروط التي تجعل الهدف واضحا وقابلا للدراسة؟

أولا: يجب أن يكون الهدف واضحا ومحددا .

على سبيل المثال، قول "دراسة رضا الطلبة" لا يفيد كثيرا، لأنها عبارة عامة ولا توضح ما نقصده بالضبط. أما إذا قلنا: "قياس مستوى رضا طلبة الجامعة عن خدمة النقل الجامعي"، فهذا أفضل بكثير.

لأنه يحدد من هم المشاركون (طلبة الجامعة)، وما هو الموضوع (خدمة النقل)، ونوع التقييم (مستوى الرضا)

ثانيا: يجب أن يكون الهدف مرتبطا مباشرة بالمشكلة التي أجري الاستقصاء من أجل حلها .أي

ثالثا: أن يكون من الممكن دراسته وقياسه

إذا قلنا: "فهم مستوى رضا الطلبة عن النقل الجامعي"، فيمكننا دراسته من خلال أسئلة ومؤشرات تقيس جوانب الرضا التي يحددها الباحث.

رابعا: أن نحدد الفئة أو المجال الذي نهدف إليه بدلا من أن نقول: "دراسة رضا المستخدمين"، نقول: "دراسة رضا طلبة الجامعة عن خدمة النقل الجامعي".

هنا نكون قد حددنا بوضوح من هم الأشخاص الذين نحتاج إلى آرائهم، وهذا يساعد لاحقا في تحديد من هم أفراد المجتمع المستهدف والعينة المناسبة.

خامسا: أن يكون الهدف واقعيا وقابلا للتنفيذ

يجب أن يكون الهدف مناسبا من حيث الوقت والموارد وإمكانية الحصول على البيانات.

ملاحظة مهمة: يجب أن نفرق بين الموضوع، والمشكلة، والهدف؛ لأنها مفاهيم متصلة، لكنها ليست متطابقة.

على سبيل المثال :الموضوع: النقل الجامعي .المشكلة: وجود تساؤلات حول مدى رضا الطلبة عن هذه الخدمة .
الهدف: معرفة مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي، وتحديد الجوانب التي ستقاس كأبعاد للرضا

الفرق بين "هدف الاستقصاء" و"أهداف الاستقصاء"

من المفيد أن نميز بوضوح بين الهدف العام والهدف الفرعي. الهدف العام هو الغاية الأساسية للدراسة، بينما الأهداف الفرعية تساعد على تفصيل هذه الغاية إلى أجزاء أكثر تحديدا

مثال على الهدف العام: معرفة مدى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي.

مثال عن الأهداف الفرعية :

- قياس مستوى الرضا عن الالتزام بالمواعيد.
- قياس مستوى الرضا عن الراحة
- قياس مستوى الرضا عن الأمن .

الانتقال من الهدف إلى أسئلة الاستقصاء

بعد تحديد الهدف، نبدأ بتحويل هذا الهدف إلى أسئلة واضحة ومتخصصة.

على سبيل المثال، إذا كان الهدف العام هو: معرفة مدى رضا الطلاب عن الخدمة الخاصة بنقلهم في الجامعة. يمكننا استنتاج عدد من الأسئلة، مثل:

- ما مستوى الرضا العام عن خدمة النقل الجامعي؟
- ما مستوى الرضا عن الالتزام بالمواعيد؟
- ما مستوى الرضا عن الراحة؟
- ما مستوى الرضا عن الأمن؟

هنا ينبغي التمييز بين أسئلة الاستقصاء وأسئلة الأداة (الاستبيان مثلا) .فأسئلة الاستقصاء هي الأسئلة البحثية التي نريد أن نجيب عنها من خلال الدراسة، أما أسئلة الاستبيان فهي البنود التي يجيب عنها المشاركون فعليا لجمع البيانات اللازمة للإجابة عن تلك الأسئلة البحثية .فمثلا:

سؤال الاستقصاء :ما مستوى رضا الطلبة عن الالتزام بالمواعيد؟

سؤال في الاستبيان :كيف تقيم مستوى رضاك عن التزام الحافلات بالمواعيد؟

قد يحتاج سؤال بحثي واحد إلى أكثر من سؤال أو مؤشر في أداة جمع البيانات حتى يتمكن الباحث من قياسه بشكل دقيق.

يمكن تلخيص الفكرة الرئيسية من خلال المثال التالي:

الموضوع :النقل الجامعي.

المشكلة :وجود تساؤلات حول مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي.

الهدف العام :التعرف على مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي..

الأهداف الفرعية:

- قياس الرضا عن الالتزام بالمواعيد.
- قياس الرضا عن الراحة.
- قياس الرضا عن الأمن

أسئلة الاستقصاء:

- ما مستوى الرضا العام عن خدمة النقل؟
- ما مستوى الرضا عن الالتزام بالمواعيد؟
- ما مستوى الرضا عن الراحة؟
- ما مستوى الرضا عن الأمن؟

الفرق بين الاستقصاء والاستبيان

- الاستبيان: أداة محددة تستخدم لجمع البيانات من الأفراد، تتكون من مجموعة من الأسئلة المكتوبة
- الاستقصاء: يتضمن بالإضافة للاستبيان أشكال أخرى لجمع البيانات من أهمها المقابلة.

  اذا كان "الاستبيان" يصف المحتوى، فان "الاستقصاء" أوسع وأشمل يصف المحتوى وطريقة التحليل

مثال:

- **الاستقصاء** :دراسة شاملة عن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على الصحة النفسية للطلبة تتضمن مقابلات شخصية، استبيانات، وتحليل بيانات سابقة.

- **الاستبيان** :هو نموذج يتضمن 10 أسئلة حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل طلبة الجامعات لجمع آراء حول تأثيرها على دراستهم.