جامعة دمشق

المعهد العالي للتنمية الإدارية

مناهج البحث - الدكتور همام خونده

منهجية البحث العلمي

Scientific Research Method

الفصل السادس – الجزء الأول

خطوات البحث .. الخطوة السادسة

The Research Process .. Sixth Step

إعداد:

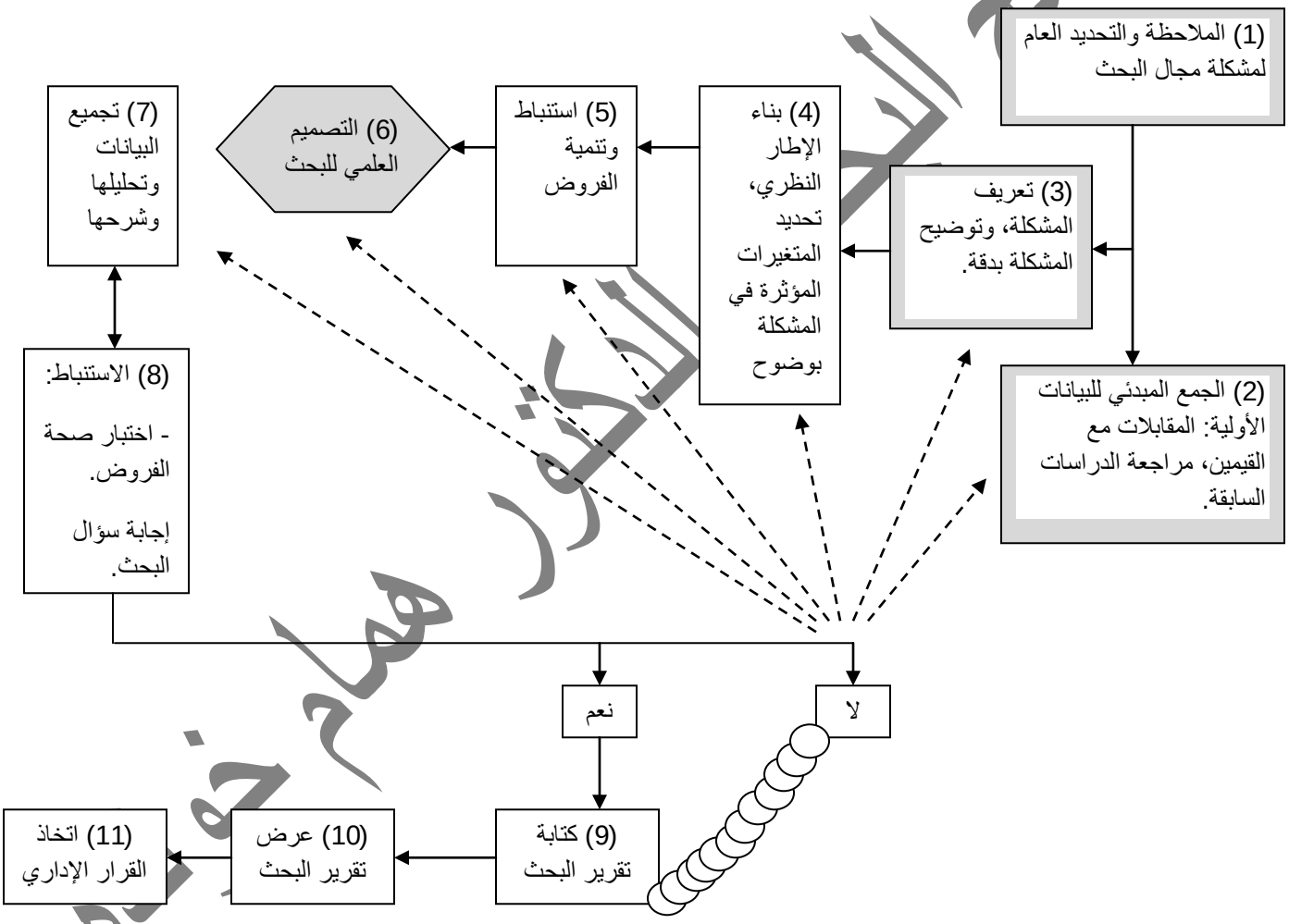
الدكتور همام خونده

رئيس قسم إدارة الموارد البشرية

العام الدراسي 2018-2019

سيتم تناول النقاط التالية في إطار المحاضرة السادسة، وهي:

1) فهم مختلف الجوانب الخاصة بتصميم الدراسة.
2) تحديد مجالات الدراسة والأهداف التي ستستخدم النتائج لتحقيقها.
3) تحديد نوع الدراسة التي تناسب ظروف البحث، وتحديد بيئة الدراسة، ومدى التدخل المطلوب من الباحث، ووحدة التحليل والمدى الزمني للدراسة.
4) تحديد ما إذا كانت الدراسة السببية أم الارتباطية أكثر مناسبة لكل بحث.



الشكل رقم (1) إجراءات البحث الخاصة بالبحوث الأساسية والتطبيقية

ماهر الدكتور هام خده

أولاً: تصميم البحوث: The Research Design

بعد تحديد المتغيرات الخاصة بمشكلة بحثية معينة، وبعد تنمية الإطار النظري، فإن الخطوة التالية هي تصميم البحث بطريقة تمكننا من جمع البيانات المطلوبة وتحليلها للوصول إلى حل للمشكلة. وتباعاً سيتم تناول قضايا تتعلق بأهداف الدراسة (استكشاف أو وصف أو اختبار الفروض) وبمكان إجراء الدراسة، ونوع الدراسة، ومدى تدخل الباحث في إجراء الدراسة، ومدة الدراسة، وبوحدة التحليل، كما هو موضح في الشكل التالي:

وكما هو موضح في الشكل السابق، فإن كل عنصر من عناصر تصميم البحث يتضمن عدة اختيارات أساسية؛ وهنا من المهم أن نلاحظ أنه كلما كان تصميم البحث قوياً ومعقداً، كلما زاد الوقت والكلف والجهد؛ وبالتالي من المناسب أن يسأل البحث نفسه السؤال التالي: هل العائد من تعقد التصميم ودقته بهدف التأكد من توفر الثقة والدقة وإمكانية تعميم نتائج البحث يوازي الإنفاق الإضافي المترتب على ذلك؟

ثانياً: هدف البحث: الاستكشاف، الوصف، واختبار صحة الفروض (التحليل ، التنبؤ)، وتحليل دراسة الحالة:

قد تكون الدراسة بطبيعتها استكشافية، أو وصفية، أو أنها أجريت لاختبار صحة الفروض. أما الحالة الدراسية التي تعتبر فحصاً لدراسات تمت في منظمات مماثلة، فإنها تعتبر أيضاً طريقة لحل المشاكل، أو لفهم شيء يهتم به الباحث أو الحصول على معلومات إضافية في هذا المجال. وتعتمد طريقة الدراسة سواء كانت استكشافية أو وصفية أو اختبار الفروض على مدى تطور المعلومات الموجودة في ذلك المجال.

1) **البحوث الاستكشافية: Exploratory Study:** يتم اللجوء للبحوث الاستكشافية، عندما لا يتوفر لنا كثيراً من المعارف أو المعلومات عن الظاهرة أو المشكلة التي ندرسها، أو عندما لا تتوفر لنا معلومات عن كيفية حل القضية أو المشكلة المطروحة للبحث في الماضي. وتجرى البحوث الاستكشافية بصفة أساسية للحصول على فهم أفضل لمشكلة البحث، نظراً لأنه لم يسبق القيام بعدد كاف من البحوث في مجال الدراسة أو المشكلة. وتعتبر بعض الدراسات الوصفية (بالمقارنة بالدراسات الكمية التي تعتمد على بيانات جمعت بواسطة الاستقصاءات) التي يتم فيها جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات دراسات اكتشافيه بطبيعتها. وعندما توضح البيانات التي تم تجميعها وجود اتجاهات حديثة خاصة بالمشكلة التي يهتم بها الباحث، فإنه يتم تكوين النظرية، وتنمية الفروض لإجراء المزيد من البحوث؛ فعلى سبيل المثال: أجرى منتزبرغ مقابلات مع المديرين للتعرف على طبيعة عملهم. وبناء على تحليل البيانات التي تم جمعها قام بتنمية النظريات الخاصة بالأدوار التي يلعبها المديرون في المنظمات، وتلك الخاصة بالأنشطة الإدارية....الخ. وقد تعرضت هذه النظريات، ومازالت تتعرض للاختبار في كثير من المنظمات باستخدام المقابلات والاستبيانات. والدراسات الاستكشافية ضرورية أيضاً عندما نعرف بعض الحقائق، ولكننا بحاجة لمزيد من المعلومات لنستطيع تنمية إطار نظري يعتمد عليه. فعلى سبيل المثال، فإننا عندما نرغب في التعرف على بعض المتغيرات التي تؤثر على ترقي السيدات في المنظمات، فإن الدراسات السابقة قد تشير إلى أن السيدات يزداد اكتسابهن لخصائص مثل التأكيد عند إصدار الأوامر، والمنافسة والاستقلال. كذلك، فإن هنا فكرة مفادها أن المزج بين صفات الرجولة والأنوثة مثل القوة في لين، تؤدي إلى وصول المرأة إلى الوظائف القيادية في المنظمة. وتشير هذه الملاحظات إلى الحاجة إلى استقصاء آراء السيدات اللاتي وصلن إلى المناصب الإدارية العليا للتعرف على المتغيرات ذات صلة بالمشكلة. وسيساعد هذا على بناء نظرية قوية.

وباختصار، فإن الدراسات الاستكشافية مهمة للحصول على معرفة جديدة بالظاهرة التي نهتم بها، ولتحسين مستوى معارفنا من خلال بناء نظريات واختبار فروض جديدة، وفيما يلي مثال يوضح لنا ضرورة إجراء بحوث استكشافية.

مثال تطبيقي (1): يرغب مدير إحدى الشركات الدولية في معرفة ما إذا كانت قيم العمل لدى الأمريكيين ولدى العاملين في أحد فروع الشركة في الهند مختلفة أما لا. ونظراً لأنه يتوفر لدينا القليل من المعلومات عن الهند، ونظراً لأن هناك اختلافات كثيرة حول ما تعنيه قيم العمل في الثقافات المختلفة، فإن رغبة المدير يمكن إشباعها عن طريق البحوث الاستكشافية، وذلك بدراسة قيم العمل لدى العاملين في الهند.

وتجرى البحوث الاستكشافية حالياً حول الفروق المتصلة بالمنظمات في مجالات الأصول التي ينتمي إليها العاملون، والأخلاق، والدولة التي ينتمي إليها العامل بهدف تنمية نظرية جديدة تفيد في إدارة مجموعات العمل غير المتجانسة التي ستسود في المستقبل. وهذه البحوث مهمة نظراً لأننا لا نعرف ما إذا كانت هناك فروق في نماذج الاتصالات، وطرق التوضيح التي يستخدمها كل نوع من العاملين، والعلاقة المتوقعة بين الرؤساء والمرؤوسين، وما شابه ذلك من عوامل. وإذا ما كان لنا أن نخفض درجة التعارض والضغوط الموجودة في منظمات الأعمال، وإذا ما كان لنا أن نحافظ على الإنتاجية وننميها في

منابع البحث - الدكتور هشام خوندة

السنوات القادمة، فإن هذا الفهم يصبح ضرورة. كذلك فإن التغييرات الديموغرافية تحدث باستمرار في المنظمات الآن، ولذلك فإن فهمها والتعرف على كيفية تقييم التغييرات التي تحدث فيها وتبني الأنماط الإدارية الحديثة يصبح مهماً لنجاح المنظمات. ومن الممكن إجراء البحوث الاستكشافية عن طريق استقصاء آراء الأفراد والمجموعات الصغيرة التي تركز تفكيرها على جانب أو قضية معينة والتي يطلق عليها Focus Groups. فعلى سبيل المثال: إذا أرادت إحدى الشركات المنتجة لمستحضرات التجميل أن تحصل على فهم عميق للعوامل التي تغري العملاء بشراء منتجات التجميل، فإنه من الممكن تكوين عدد من المجموعات لمناقشة القضايا المرتبطة بالمشكلة. وستقدم لنا هذه الدراسة المعلومات الأولية اللازمة لإجراء دراسة كاملة في مرحلة لاحقة. وقد سهل تطور التقنية، والانترنت، ومؤتمرات الفيديو عمليات الاتصال بتلك الجماعات والحصول على مزاياها بأقل تكلفة. وسيكون تحليل وجهة نظرهم مفيداً جداً لإجراء الدراسات المعمقة في مرحلة لاحقة. وستتم مناقشة جماعات التركيز لاحقاً.

ومن المهم أن نعرف أن إجراء دراسة في مجال ما لأول مرة، لا يعني أن هذه الدراسة استكشافية بطبيعتها، ولكن الدراسة تكون استكشافية إذا كانت المعلومات المتوفر نادرة، وإذا كان الهدف هو الحصول على فهم أعمق.

2) **البحوث الوصفية: Descriptive Study**: يتم إجراء البحوث الوصفية للتمكن من وصف خصائص المتغيرات الموجودة في ظروف معينة والتأكد منها. فعلى سبيل المثال، يعتبر وصف أحد الفصول الدراسية عن طريق بيان عدد الطلاب في السنوات الأولى والثالثة بالكلية، ونوع الطلاب وفئات العمر، وعدد الفصول الدراسية الباقية لهم ليتخرجوا من الجامعة، وعدد مواد الإدارة التي درسوها، بحثاً وصفياً. وكثيراً ما يتم إجراء البحوث الوصفية في المنظمات للتعرف على خصائص بعض مجموعات العاملين ووصفها عن طريق تحديد متوسطات الأعمار، والوضع الوظيفي، ومستوى التعليم، وطول مدة الخدمة لمجموعة من العاملين مثل هؤلاء الذين ينحدرون من أصول إسبانية أو آسيوية. كذلك يمكن إجراء البحوث الوصفية للتعرف على خصائص المنظمات التي تتبع أسلوباً شائعاً في إنجاز بعض أعمالها. ويحدث ذلك على سبيل المثال، إذا أراد باحث أن يعرف وأن يكون قادراً على تحديد خصائص المنظمات التي تستخدم نظم الإنتاج المرن، أو تلك التي لديها نسبة معينة من الديون إلى حقوق الملكية.

وعلى ذلك، فإن هدف الدراسات الوصفية هو وصف الجوانب المختلفة للظاهرة موضع اهتمام الباحث أو المنظمة أو الصناعة أو أي مجموعة أخرى. وفي كثير من الحالات، فإن مثل هذه المعلومات تكون ضرورية قبل اتخاذ أي خطوة أخرى. فعلى سبيل المثال: هل ينبغي أن تغير المنظمة أسلوب الأداء الذي تعودت عليه؟ فإذا كان معظم الشركات يتبع أسلوب التخزين الذي ترد فيه البضاعة مباشرة إلى خطوط الإنتاج Just – in – Time فإن على المنظمة z أن تفكر جيداً في جدوى إتباع نفس النظام. كذلك إذا أشارت الدراسات الوصفية إلى الحاجة إلى إدخال نظام ساعات العمل المرنة لمن لديه أطفال تقل أعمارهم عن ثلاث سنوات، فإن هذه النتيجة ينبغي أن تكون محل اهتمام الإدارة، وبالتالي فإن مزيداً من الدراسة ينبغي أن يركز على هذا الموضوع. وعلى ذلك، فإن الدراسات الوصفية التي تعرض المعلومات في شكل جيد تساعد على:

1) فهم خصائص جماعة ما في ظروف معينة.

مناهج البحث الإلكتروني

2) التفكير المنتظم حول بعض الخصائص في حالة معينة.
3) تقديم أفكار لمزيد من الفحص والبحث.
4) اتخاذ بعض القرارات البسيطة (مثل عدد وأنواع العاملين الذين سيتم نقلهم من مكان لآخر).

مثال تطبيقي (2): يريد مدير أحد البنوك التعرف على خصائص العملاء الذين لم يسددوا أقساط قروضهم لمدة ستة أشهر أو أكثر. وينبغي أن يشتمل الوصف على خصائص المتوقفين عن الدفع، كمتوسط أعمارهم، ودخولهم، وأنواع الوظائف التي يعملون بها (كامل الوقت أم جزء من الوقت). وقد تساعد هذه المعلومات المدير على توجيه مزيد من الأسئلة للحصول على معلومات تساعده في اتخاذ قرار سليم بخصوص تحديد العملاء الذين لا يجوز التوسع في إقراضهم مستقبلاً.

مثال تطبيقي (3): تريد مديرة التسويق في إحدى المنظمات أن تنمي استراتيجة خاصة بالأسعار والمبيعات والتوزيع والإعلانات للمنتجات التي تسوقها. وتحقيقاً لذلك الهدف، فإنها قد ترغب في الحصول على معلومات من منافسيها في المجالات التالية:

أ – نسبة المنافسين الذين تزيد أو تنقص أسعارهم عن المتوسط العام للصناعة، وشروط البيع، ونسبة الشركات التي تتم رقابة الأسعار فيها إقليمياً مقارنة بتلك التي تتم الرقابة فيها من المركز الرئيسي.
ب- نسبة الشركات التي توظف بائعين مقارنة بتلك التي تعين وكلاء لبيع منتجاتها.
ت- توزيع البائعين على خطوط الإنتاج، ونوع الحساب، والأقاليم المختلفة.
ث- أنواع قنوات التوزيع المستخدمة، ونسبة استخدام كل قناة.
ج- نسبة المنافسين الذين تزيد نسب المنفق على الإعلان والترويج لديهم عن هذه النسبة لدى الشركة، ونسبة من تقل لديهم هذه النسبة؛ وكذلك أنواع المشاهدين المرتقبين، وأنواع وسائل الإعلان التي يغلب استخدامها.
ح- نسبة الشركات التي تستخدم الإنترنت في بيع منتجاتها إلى إجمالي عدد الشركات.

وعلى ذلك فإن البحوث الوصفية تصبح ضرورية في عدد من الحالات. وبينما تساعد البيانات الوصفية التي تم الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية في فهم ظاهرة ما في مرحلة الاستكشاف، فإن مزيداً من البيانات الكمية مثل التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية تصبح ضرورية في مرحلة الدراسات الوصفية. ويستخدم بعض البحوث في الجزء الخاص بالمقدمة البيانات المجمعة من المصادر الحكومية المنشورة مثل إحصاءات مكتب القوى العاملة، والإحصاءات العامة خاصة عندما تكون تلك البيانات مناسبة. كما تستخدم هذه البيانات أيضاً عند عرض مشروعات البحوث والبحوث التي يقوم بها الطلاب وغيرهم.

3) **اختبار الفروض: Hypotheses Testing**: غالباً ما تختبر الدراسات التي تتم لاختبار صحة الفروض طبيعة علاقة معينة، أو توضح الفروق بين المجموعات أو الاستقلال بين عدد من المتغيرات في وضع معين. وسنعرض فيما يلي أمثلة لتلك

مناهج البحث الدكتور همام حوامده

الدراسات. كذلك فإنه يتم إجراء الدراسات لاختبار الفروض وذلك لشرح الاختلاف الموجود في المتغير التابع أو للتنبؤ بأداء المنظمات.

مثال تطبيقي (4): يرغب مدير التسويق في إحدى الشركات في التعرف على ما إذا كانت مبيعات الشركة سوف تزداد إذا تمت مضاعفة المنفق على الإعلان أم لا. وهنا فإن المدير يرغب في التعرف على طبيعة العلاقة التي يمكن أن توجد بين الإعلان والمبيعات وذلك عن طريق اختبار الفرض القائل بأنه: إذا زاد الإعلان فإن المبيعات ستزداد أيضاً.

مثال تطبيقي (5): يساعدنا اختبار الفرض القائل بأن عدد الرجال الذين يقدمون شكاوى خاصة بالانحرافات التي تحدث في مجال العمل أكبر من عدد النساء في التعرف على الفرق بين المجموعتين (الرجال والنساء) في هذا السلوك.

مثال تطبيقي (6): يمكن أيضاً التعرف على الاستقلال بين متغيرين وصفيين بطبيعتهما من اختبار صحة أو عدم صحة الفروض، كما هو الحال في الفرض التالي: يتأثر قبول العامل للعمل بوردية الليل بالمقارنة بوردية النهار بما إذا كان العامل متزوجاً أم لا. ويمكن الاعتماد على اختبار كاي مربع الذي يقيس مدى الاستقلال بين المتغيرات للتأكد من صحة هذا الفرض.

وكما يمكن أن يكون ملاحظاً، فإن الباحث هنا قد ذهب إلى أبعد من مجرد وصف المتغيرات الموجودة في حالة معينة إلى محاولة فهم العلاقة بين العوامل التي يهتم بها.

4) **تحليل الحالات الدراسية: Case Study Analysis**: يتضمن تحليل الحالات الدراسية تحليل البيئة الخاصة بموضوع معين بعمق في المنظمات الأخرى التي توجد بها مثل هذه الظروف. وقد لاحظنا أن دراسة الحالة –كأسلوب لحل المشاكل– لا يستخدم كثيراً في المنظمات نظراً لأنه من الصعب العثور على منظمة مشابهة تماماً للشركة توجد بها نفس المشكلة التي تواجهها الشركة التي يوجد فيها الباحث، وذلك بسبب تردد الشركات في الإفصاح عن مشاكلها. ومع ذلك فإن دراسة الحالة ذات الصبغة الوصفية يكون مفيداً في تطبيق الحلول على المشكلة الحالية بناء على الخبرة السابقة في حل المشاكل. كما أن هذا الأسلوب مفيد أيضاً في فهم ظروف معينة وتنمية مزيد من النظريات لاختبارها مستقبلاً.

مراجعة أهداف الدراسة: Review of the Purpose of the Study: ليس من الصعب أن تعرف أن هدف البحوث الاستكشافية هو التعرف على المتغيرات الموجودة في بيئة معينة بحيث يستكشف الباحث خصائص ظاهرة معينة يهتم بها. كذلك فإن الدراسات الاستكشافية صغيرة الحجم عن طريق استقصاء عدد الأفراد أو جمع معلومات عن عدد من الأحداث أمر شائع في الدراسات الاستكشافية.

أما في الدراسة الوصفية، فإنها تجرى عندما تكون المتغيرات المؤثرة في ظاهرة معينة موجودة ومعروفة، ولكن الباحث يريد وصف هذه المتغيرات وتحديدها بطريقة أفضل وتساعد الدراسات التي تتم بهدف اكتشاف صحة الفروض أو عدم صحتها في الحصول على فهم أفضل للعلاقات الموجودة بين هذه المتغيرات. كما أنه يمكن إنشاء علاقة سببية بين المتغيرات المختلفة عن طريق اختبار صحة أو عدم صحة بعض الفروض. ومن الممكن استخدام البيانات الكمية والوصفية في اختبار صحة الفروض. أما الحالات الدراسية، فإنها تكون عادة وصفية بطبيعتها، كما أنها تستخدم في بعض الحالات في اتخاذ القرارات الإدارية.

منابع البحث الاكترونية