



## أداة الملاحظة الغير مشاركة في البحوث النوعية

مفهومها، مميزاتها وعيوبها، وإجراءاتها، والبروتوكول المتبع في البحث النوعي

بشايير حمود سعود العازمي

طالبة دراسات عليا في مرحلة الماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الكويت

Email: [Bashayerhomoud@gmail.com](mailto:Bashayerhomoud@gmail.com)

دلال سالم سند الدمام

طالبة دراسات عليا في مرحلة الماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الكويت

Email: [Dalalsalem.s@gmail.com](mailto:Dalalsalem.s@gmail.com)

زهراء عبد الكريم أحمد بوعباس

طالبة دراسات عليا في مرحلة الماجستير، قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الكويت

Email: [Zahraaboabbas3@gmail.com](mailto:Zahraaboabbas3@gmail.com)

د. غازي عنيان الرشيد

أستاذ مساعد بقسم أصول التربية، جامعة الكويت

Email: [Galrasheedi@yahoo.com](mailto:Galrasheedi@yahoo.com)

### ملخص:

حظيت أداة الملاحظة الغير مشاركة بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين والمختصين في البحث النوعي في اغلب فروع العلم، وبسبب انتشار البحث النوعي في الدول الغربية أكثر من الدول العربية جرت محاولة تحليل مضمون أهم المعلومات الواردة في بعض الأدبيات الأجنبية ليتم الاستفادة منها من قبل الباحث العربي على أكمل وجه، اتبعت هذه الدراسة أسلوب تحليل المحتوى النوعي للإجابة على التساؤلات التي احتوت عليها الدراسة وهي: ما هو مفهوم الملاحظة الغير مشاركة؟ وماهي مميزاتها وعيوب الملاحظة الغير مشاركة؟ وماهي إجراءات وخطوات عمل الملاحظة الغير مشاركة؟ وأخيرا ما هو البروتوكول في عمل البحث النوعي؟

كلمات مفتاحية: الملاحظة الغير مشاركة – تحليل مضمون



www.mecsj.com/ar

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاث العلمية و التربوية (MECSJ)

العدد السادس والعشرون (حزيران) 2020

ISSN: 2617-9563

## **Non-participant Observation method in Qualitative research Its concept, advantages, disadvantages, procedures and protocol used in Qualitative research**

### **Abstract:**

The non-participation observation tool has received great attention from researchers and specialists in qualitative research in most branches of science, and because of the prevalence of qualitative research in Western countries more than Arab countries, an attempt was made to analyze the content of the most important information in some foreign literature to be fully utilized by the Arab researcher. In particular, this study followed a method of analyzing the qualitative content to answer the questions contained in the study, namely: What is the concept of non-participation observation? What are the advantages and disadvantages of non-participation observation? What are the procedures and steps to make a non-participating observation? Finally, what is the protocol for doing qualitative research?

**Keywords:** non-participating observation– Qualitative research



## المقدمة:

"أفلا ينظرون إلى الإبل كيف خلقت. وإلى السماء كيف رفعت. وإلى الجبال كيف نصبت. وإلى الأرض كيف سطحت" (سورة الغاشية ١٧-٢٠)

إن استخدام حاسة السمع والبصر بدقه لنقل المعلومات يمثلان دعامتان رئيسيتان للملاحظة، وبمعرفة الإنسان لأهميتها استطاع استخدامها في جمع البيانات والمشاهدات عن بيئته ومجتمعه منذ أقدم العصور وحتى الآن.

تعددت الوسائل والأدوات لدراسة السلوك البشري ومن أهم الأدوات التي استخدمت في ذلك هي أداة الملاحظة، فهي أداة مهمة تستخدم في جمع البيانات والمعلومات للحصول على معلومات دقيقة من المشاركين دون إخفاء أي سلوكيات خاصة بهم.

هذه الأداة ترتبط بمراقبة السلوك الظاهر فقط، فهي ذات إمكانية محدودة لقياس سلوك الإنسان والعوامل المؤثرة فيه، ولكن هذه الإمكانيات تتفاوت بين القوة والضعف، فهي تقوى عندما يدرك الملاحظ عيوبها ويحاول تلافيها ويعي مميزاتها ويحاول الاستفادة منها، كما تقوى عندما يتبع في ملاحظته الخطوات المحددة للملاحظة (Gibson & Brown, 2011).

في هذه الدراسة سيتم تناول شكل من أشكال الملاحظة النوعية وهي الملاحظة الغير مشاركة، والتي تعتبر مهمة بشكل خاص عندما يكون موضوع قيد الدراسة قد لا يتقبله المشاركون عند طرح أسئلة مباشرة (على سبيل المثال السلوك السري أو السلوك الذي لا يستطيع الباحث المشاركة فيه بشكل قانوني أو أخلاقي)، وتستخدم أيضا في الدراسات الإثنوغرافية لتوصيف الاتصالات غير اللفظية (على سبيل المثال، لفهم كيفية استخدام الأشخاص للترتيبات المكانية أو إيماءات الجسم (Angrosino, 2011)) ، الباحث/المراقب الغير مشارك هنا لا يتحكم في الأشخاص أو الوضع الذي تم ملاحظته فهو ليس جزءا من البيئة التي يدرسها ، ويشترط عدم وجود تفاعل بين الباحث/المراقب والمشاركين. (Curtis .B & Curtis.C.2017)

وقد حظيت أداة الملاحظة الغير مشاركة بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين والمختصين بالبحث النوعي، حيث أنها تهيئ للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية وتجنبه الأخطاء التي قد يقع فيها لو استعان بأداة أخرى، ومن منظور انه لا يتعاطف مع الأفراد الذين يقوم بملاحظتهم فهنا يكون الباحث أكثر موضوعية وهذا ما يميز البحوث النوعية ويجعلها أكثر مصداقية.



## مشكلة الدراسة:

من خلال البحث في المصادر العربية تبين ندرة المعلومات حول الملاحظة الغير مشاركة كأداة بحثية في البحث النوعي في ما يخص مفهومها ومميزاتها وعيوبها وإجراءاتها، ولأن البحوث الأجنبية مصدر كبير للمعلومات بشتى أنواعها، وبسبب انتشار البحث النوعي في الدول الغربية اكثر من الدول العربية أدى ذلك إلى تبحرهم في أدواته وما تشمل عليه هذه الأدوات من خصائص ، فمن هذا المنطلق برزت أهمية التعرف على اهم المفاهيم والقضايا المختلفة المتعلقة بالملاحظة الغير مشاركة ومحاولة تحليل مضامين المعلومات الواردة في بعض المراجع الأجنبية لكي يتم الاستفادة منها.

## لذا سعت الدراسة التالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما هو مفهوم الملاحظة الغير مشاركة؟
2. ماهي مميزات و عيوب الملاحظة الغير مشاركة؟
3. ماهي إجراءات وخطوات عمل الملاحظة الغير مشاركة؟
4. ما هو البروتوكول المتبع في البحث النوعي؟

## هدف الدراسة:

يهدف البحث إلى التعرف على اهم المفاهيم والقضايا المختلفة المتعلقة بالملاحظة الغير مشاركة:

1. التعرف على مفهوم الملاحظة الغير مشاركة.
2. التعرف على مميزات و عيوب الملاحظة الغير مشاركة.
3. التعرف على إجراءات الملاحظة الغير مشاركة.
4. التعرف على البروتوكول المتبع في البحث النوعي.

## أهمية الدراسة:

أشار (Thomas, 2004) إلى أن الباحث إذا كان مهتما في وصف أنماط السلوك البشري فلهذه ثلاثة خيارات يمكنه الاختيار منها:

- يسأل الناس عما يفعلونه، ولماذا.
- يبحث في السجلات المكتوبة وغيرها من السجلات عن أفعال الناس.
- يلاحظ ما يفعلونه.



من خلال الاطلاع على هذه الخيارات تكمن أهمية الملاحظة ، فهي تمنح الوصول المباشر لسلوك الناس ، فتعتبر هي افضل وسيلة أو ربما الطريقة الوحيدة للحصول على بيانات صحيحة حول الأنشطة البشرية التي يفعلها الناس دون تصنع أو تمثيل أو ربما تزيين و تزييف للواقع في حال قرر الباحث أن يسألهم و يجيبون ، بل و ربما تكون بعض الوثائق أو السجلات التي يبحث فيها الباحث ليست صحيحة تماما أو مغلوبة ببعض البيانات المذكورة بداخلها نظراً لتناقل المعلومات من شخص لآخر ، فطبيعة السلوك البشري في نقل المعلومات بشكل متسلسل من شخص لآخر ربما تقلل من مصداقية نقل الحدث بصورة صحيحة ، فتكون الملاحظة الغير مشاركة في هذه الحالة هي افضل أداة يمكن أن يستخدمها الباحث النوعي لنقل الصورة والحدث بمصداقية وموضوعية .

وقد أكد كذلك (Stickdorn وآخرون، ٢٠١٨) بأنه يتم استخدام الملاحظة الغير مشاركة في أغراض البحث كأداة مهمة لتسوية تحيزات الباحث والكشف عن الاختلافات بين ما يقوله هو، وبين ما يقوله الناس عند استخدام الأدوات الأخرى.

يمكن ان تضيف هذه الدراسة إنتاجاً علمياً للمكتبة العربية عن موضوع ندر الحديث عنه، وتقدم كذلك وصفاً توضيحياً للمفاهيم والقضايا المختصة في الملاحظة الغير مشاركة، وتساعد الباحثين الراغبين في الدراسات البحثية في التعرف على الملامح المهمة للملاحظة الغير مشاركة، ومما يزيد من أهمية هذا النوع من الملاحظة أن الباحث يستطيع أن يستخدمها في اغلب البحوث والدراسات العلمية.

### منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب تحليل المحتوى النوعي، وذلك لمناسبتها لتحقيق الهدف من الدراسة واستخدمت وحدة الموضوع كوحدة للتحليل.

وقد عُرّف أسلوب تحليل المحتوى النوعي qualitative content analysis بأنه: " فحص مفصل ومنهجي لمحتويات مجموعة معينة من المواد، لغرض تحديد الأنماط أو الموضوعات أو التحيزات ". (Leedy & Ormord, 2011)

وفي المرفقات يتم توضيح المصادر والوثائق والمستندات التي استخدمت في هذه الدراسة لتحليل هذا النوع من المحتوى.



## عرض ومناقشة النتائج:

### السؤال الأول:

#### ما هو مفهوم الملاحظة الغير مشاركة؟

للملاحظة الغير مشاركة تاريخ طويل في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ولقد تعددت مفاهيم هذا النوع من الملاحظة كل حسب وجهة نظرة وموقفه البحثي، وجاءت على النحو التالي كما هو وارد في جدول رقم (١):

جدول (١): مفهوم الملاحظة الغير مشاركة

المفهوم	الباحث والسنة
هي المشاهدة والتسجيل دون مشاركة شخصية في سياق البحث.	(Burns, ١٩٩٩)
هي الملاحظة التي يتم فيها استخدام أنظمة الملاحظة الغير مشاركة في ملاحظة الأفراد لتسجيل السلوك المستهدف والمتغير السببي.	(Haynes & Obrien, 2000)
هي الملاحظة التي يكون فيها الباحث خارج موقف البحث ويكتفي بالمشاهدة فقط، مما يجعله أكثر موضوعية وحيادية حول تحليل أو تسجيل البيانات.	(Marcy & Jennifer, 2017)
هو المكان الذي يبقى فيه المراقبون منفصلين وبعيدين عن الظاهرة التي يراقبونها.	(Crawford & Blackshaw, ٢٠٠٩)
هي أداة يتم تنظيمها بشكل منهجي وتطبيقها في البحث النوعي. حيث يتم تتابع تدفق الأحداث واستمرار السلوك والتفاعل كما هو دون حضور الباحث ودون انقطاع.	(Flick, 2009)
هي طريقة لجمع البيانات تُستخدم على نطاق	(Liu & Maitlis, ٢٠١٢)



واسع في أبحاث دراسة الحالة التي يدخل فيها الباحث إلى نظام اجتماعي لمراقبة الأحداث والأنشطة والتفاعلات بهدف اكتساب فهم مباشر لظاهرة في سياقها الطبيعي. بصفته غير مشارك، ولا يشارك المراقب بشكل مباشر في الأنشطة التي تتم ملاحظتها.	
هي تقنية بحثية يقوم الباحث من خلالها بمراقبة موضوع دراسته، بعلم المبحوث، ولكن دون القيام بدور نشط في الموقف تحت المراقبة.	(Scoh, 2014)
هي أداة يقوم الباحثون من خلالها بجمع البيانات عن طريق مراقبة السلوك دون التفاعل بنشاط مع المشاركين.	(Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider, 2018)

من خلال المفاهيم الواردة في الجدول رقم (1) يلاحظ أن مفهوم الملاحظة الغير مشاركة يتضمن عدة نقاط جديرة بالاهتمام:

- 1- جميع المفاهيم أكدت على أهمية وجود الباحث بشكل منفصل عن مجتمع البحث أو بصورة غير مباشرة. بحيث يجلس الباحث في مكان يسمح له بمراقبة الأحداث عن بعد، دون المشاركة فيها أو التأثير عليها. مثال على ذلك إذا أراد الباحث قياس العنف لدى الطالب (أ) في الصف الرابع ابتدائي مع الطالب (ب) في الصف الخامس ابتدائي، هنا وفي هذه الحالة سوف يقوم الباحث برصد سلوك الطلاب في الفرصة مثلا، بحيث يكتفي بملاحظة سلوكهم من بعيد دون التدخل فيه.
- 2- يتم اعتمادها كأداة بحثية في دراسة الحالة للبحث النوعي. لأنه يعتمد على قياس سلوك الأفراد ومعرفتها من حيث النوع وليس الكم. ودراسة الحالة غالبا ما تكون على فرد أو مجموعة من الأفراد بحيث يقوم الباحث فيها بجمع أكبر قدر من المعلومات حول هؤلاء الأفراد.



٣- يكون فيها المبحوث على دراية بعملية الملاحظة. والمقصود هنا أنه يجب على الباحث اخذ موافقة المبحوث قبل البدء بعملية الملاحظة من خلال التزام كل من الطرفين في بروتوكول معين أو شروط تؤكد على حق كل منهما وسرية البيانات أيضا وعدم استخدامها لغير الأغراض العلمية والبحثية. ومن هنا يمكن اعتبار أن من يقوم بعملية الملاحظة الغير مباشرة بدون علم الطرف الأخر هو مخالف للشروط الأساسية. مع احتمالية أن يقلل هذا البروتوكول وهذا الشرط من مصداقية المبحوث فمعرفة بأنه تحت المراقبة قد يجعله يُحسن من أداءه أو يتصرف بصورة مغايرة عن واقعه.

٤- يدخل فيها الباحث إلى مجتمع بهدف مراقبة السلوكيات بصورة مباشرة في وضعها الطبيعي. وهنا تكمن أهمية هذه الأداء فهي لا تعتمد على كلام منقول أو مكتوب، ولكنها تتم بصورة مباشرة حيث يقوم الباحث بنفسه بتدوين ما تراه عينه وتسمعه أذنه أو ما تُميزها الحواس دون الحاجة للرجوع إلى أحد آخر. وهنا لا يقف دور الملاحظة على وجود السلوكيات فقط ولكن تشمل أيضا وجود ردود الأفعال والتصرفات والأقوال، مما ينتج عنه بيانات مهمة تضيف لمسة جديدة على بحثه بعيدا عن التكرار والجمود.

٥- تم تكرار لفظ تسجيل أو حفظ في عده مفاهيم مما يدل على أهمية استخدام الباحث لأدوات تساعده في عملية حفظ أو تدوين البيانات، أي عدم اعتماده على ذاكرته فقط. حيث يمكن للباحث هنا استخدام أدوات متنوعة تساعده في عملية استرجاع البيانات. ومن ابسط هذه الأدوات الورقة والقلم بحيث يقوم بعملية تدوين الملاحظات، وكذلك المسجل الصوتي وأيضا مسجل الفيديو. وجميعها تعتبر مفيدة جدا في هذا الوضع من حيث مساعدتها للباحث.

٦- أن الملاحظ يستطيع الوصول للبيانات بصورة مستمرة. وبما انه يراقب الحالة بصورة مباشرة فلدية القدرة هنا على اخذ كل ما يحتاجه لبحثه من معلومات وحقائق بطريقة متواصلة. أي أن للباحث القدرة على إيجاد إجابته لأي سؤال يطراً عليه مادام هو موجود بالميدان نفسه.

٧- جميع المفاهيم الواردة تدل على موضوعية الباحث. فالتباعد بين الباحث وعينة الدراسة وعدم التفاعل معهم في الملاحظة الغير مشاركة لا تجعل الباحث يتأثر بشخصية أحد الأفراد أو بمعنى آخر لا يُكون الباحث أي علاقات اجتماعية مع أفراد الدراسة لأنه بعيد



عنهم ولا يشاركونهم التفاعل ويكتفي بملاحظة من بعيد، وكذلك يقوم الباحث بأخذ الموقف ووصفه كما هو دون زيادة أو نقصان.

## السؤال الثاني:

ما هي مميزات وعيوب الملاحظة الغير مشاركة؟

### المميزات:

مما لا شك فيه أن الملاحظة كغيرها من الأدوات تدرس السلوكيات الظاهرة وبهذه المعرفة المحدودة تجعلها أداة بحثية ذات إمكانية محدودة ولا يخفى كذلك أنها تمتاز بنقاط قوة عديدة تجعلها أداة فعالة قياساً إلى غيرها من أدوات البحث النوعي وقد يستطيع الباحث الاستفادة القصوى منها حين يعي هذه المميزات التي سيتم التطرق إليها:

### أولاً: الموضوعية – Objectivity:

يجدر بالذكر هنا أن الملاحظ الغير مشارك يكون منفصلاً عن الملاحظين، فبالتالي لا يكون بينهم ارتباط عاطفي أو تواصل قد يثير عاطفة الملاحظ أو يجعله ينحاز لموضوع معين، والباحث هنا يكون أكثر انفتاحاً لأنه يبحث عن شخص خارجي وبذلك يكون أقل عرضة للشعور بالتعاطف، كما أكد (Drew وآخرون. ٢٠٠٨) أنه من الأسهل أن تبقى البيانات غير متصلة عاطفياً لأن ذلك يمكن الباحث من تسجيلها كما هي دون تدخل عاطفته بل تحافظ على الموضوعية والحياد كونه شخص خارجي، حيث يقول (Tassoni.2007) أن ملاحظة غير المشاركين يسهل من أن تكون موضوعية وذلك لسهولة تسجيل الحدث كما هو عليه بالفعل، لأن الملاحظ هنا ليس جزءاً من العمل وليس داخل الحدث بل اقتصر على مشاهدته للحدث وتسجيله. وهنا يري الباحثون أن الملاحظة الغير مشاركة تمتاز بالموضوعية وعدم الحياد كون المراقب هنا يسجل الحدث خارجياً أو قد يكون من خلال أشرطة تسجيل الفيديو الذي يجعله يقدم نظرة منفصلة وغير متحيزه حول الشخص أو المجموعة التي تتم ملاحظتها ، والذي يمكنه من منح كل عضو في المجموعة مكانة خاصة تجعله يفسر الحدث كما هو عليه دون انحياز أو تعاطف مع احد الأعضاء، وهذه الميزة التي قد تفتقر لها الملاحظة المشاركة كون المراقب يتفاعل مع أعضاء المجموعة لفترة من الزمن و الذي قد يجعله متعاطف مع أحدهم وينحاز في تسجيل الملاحظات أو تفسيرها أو مثلاً تبرير الأشياء الشريرة للمجموعة على أنها مجرد أشياء .



## ثانياً: موثوقية البيانات وجودتها - Reliability and quality of Data:

يمتاز هذا النوع من الملاحظة بجودة البيانات التي يتم جمعها، لأن المراقبين الغير مشاركين ليس لديهم مسؤوليات بديلة وليس لديهم ما يشغلهم أثناء إجراء الملاحظة مما يمكنهم من التركيز على أنشطة المراقبة (Haynes & O'Brien, 2000)، حيث أن الملاحظ الغير مشارك تكون مسؤوليته الرئيسية في رصد البيانات وعدم انشغاله في أي مسؤوليه أخرى، الذي يجعل تركيزه في تسجيل البيانات أكثر قوة ودقة، ولأن الباحث هنا يستخدم تسجيلات الفيديو في التركيز بشكل خاص على الإشارة إلى ما حدث بدلاً من التركيز على إنتاج تحليلاً للموقف (Gibson & Brown, 2011)، وبما أن جمع البيانات هنا يكون باستخدام المسجلات أو الكاميرا الصوتية أو فيديو فإنه يعتبر تأمين للحوادث والتبادلات التي قد تكون فاتت الباحث أو نسيها لأنه من الممكن أن يرجع لها في حال قد نسي الحدث أو محاوله لفهم الظاهرة وما ترتب عليها من مواقف.

وأشار الباحثون أن هذا النوع من الملاحظة يوفر نوعاً وجودة مختلفة للبيانات، لأنه يسمح للباحث والآخرين بإعادة رؤية البيانات بعد انتهاء العمل الميداني (Liu & Maitlis, 2012)، وأيضاً يشير الباحثون هنا أن الملاحظ الغير مشارك لا يفوت شيئاً واحداً لأنه يحكم بعناية على مزايا وعيوب الظاهرة أو المجموعة قيد الدراسة.

ويرى الباحثون أيضاً أن الملاحظة الغير مشاركة تمتاز بما يسمى ثقة المعلومات التي يحصل عليها الباحث بسبب أن المعلومات تصدر عن سلوك طبيعي غير متكلف وذلك لأن الباحث خارج الموقف ومراقبته قد تكون خلف مرآة ذات اتجاه واحد أو من خلال أشطرة فيديو مسجلة التي تساعد الأشخاص على التصرف بحرية وعفوية وبصورة طبيعية غير متصنعة أو عدم ارتياح لشعور أنه شخص مراقب، ونظراً لكمية المعلومات التي يستطيع الباحث الحصول عليها فإنه يلاحظ سلوك الأشخاص بأنماط مختلفة التي تمكنه من تسجيل الملاحظات التي تصف الواقع كما هو.

## ثالثاً: دقة التحليل - Accuracy of analysis:

تعتبر طرق جمع البيانات للملاحظة الغير مشاركة ذات جودة تمكن الباحث من سهولة الوصول اليها ومراجعتها لأكثر من مرة، وذكر كل من (Liu & Maitlis, 2012) أن الملاحظة الغير مشاركة توفر وضوح للأحداث والأنشطة والمعاني التي يحملها الأشخاص قيد الدراسة،



والذي أشار إليه ( Stickdorn وآخرون, 2018 ) بأن هذا النوع من الملاحظة يكشف عن ما يقوله الناس وما يفعلونه بالفعل ، وكانت هذه الميزة الرئيسية لاستخدام الملاحظة الغير مشاركة حيث أنها تسمح للباحث بتسجيل "الفعل" كما حدث (Bouma.2000)، هذا لأن الملاحظة هنا لا تكون عبر سؤال طرف آخر بل رؤية واضحة لتسجيل أو خلف مرآة عاكسة وبتصرف طبيعي وغير متكلف من الشخص أو المجموعة قيد الدراسة ورؤية سلوك الأشخاص بأنماط مختلفة .

وأضاف (Blanck 1987) أن استخدام التسجيلات المسجلة بالفيديو تعطي تسجيلاً دائماً للحدث الذي يمكّن الباحث من مراجعته بعد الحدث لتقليل من التحيز الانتقائي أو عدم التركيز أو النسيان حيث يتم ملاحظتها بشكل متكرر وبتعمق وتركيز أكثر، وذكر الباحثون أيضاً أن تحليل تسجيل الفيديو مثلاً يسمح بالتقاط السلوكيات غير اللفظية واللفظية في وقت واحد مما يمكّن الباحث من عمل ملاحظات ميدانية على ما يتم ملاحظته وربط الأحداث ببعضها، وأيضاً تمكن الباحث من التعرف على تفاعلات المشاركين مع بعضهم البعض أو مع بيئة العمل الخاصة بهم.

### العيوب:

ومع ذلك فإن للملاحظة الغير مشاركة بعض العيوب والصعوبات التي يتوجب على الباحث وعيها وإدراك حجمها قبل أن يقرر تطبيقها ويحاول تلافيها قدر المستطاع ومن أهمها:

### أولاً: سوء التفسير - Misinterpretation:

من التحديات التي وأجهد الباحثون في خطوات تحليل البيانات هي كيفية تمثيل الفرق بين وصف ما يحدث وتحليل هذه البيانات، حيث من الممكن أن يتأثر المراقب ويتفاعل مع الأشخاص الذين هم قيد الدراسة، فقد ذكر (Cargan.2007) أن عدم المشاركة الكاملة من قبل الباحث يمكن أن يؤدي إلى سوء تفسير لما يحدث مما يثير تساؤلات حول الصحة، أي أن الملاحظ هنا يرى فقط السلوك الظاهر الذي يمنعه من الوصول لتفسير عميق عن السلوك، وهنا يشير كل من ( Liu & Maitlis.2012 ) أن القلق يكون حول قدرة المراقب على أن يكون موضوعياً، وإنتاج تحليل للوضع الذي لا تهيمن عليه قيمه وتفسيراته التي ممكن أن تضخم أو تقلل قيمة بعض السلوكيات التي يلاحظها،



وبما أنه ليس لدى المراقب وصول مباشر للواقع فإن تجربته الحسية تكون من خلال معداته الإدراكية والتفسيرات التي يضعها على هذه التجربة نظراً لأن أفعال الناس مستمدة إلى حد كبير من نواياهم وأهدافهم، ولأن المراقب منغمس في عالم التفسيرات الهادفة، لذا لا يمكن أحياناً فهم السلوك من الخارج تماماً ومن الضروري فهم المعنى الداخلي لأفعال الشخص حتى يكون الملاحظ قادراً على وصف هذه الإجراءات بشكل صحيح، ويمكن للملاحظة دون الرجوع إلى معاني ونوايا الفاعلين أن تنتج فقط تفسيرات بناءً على إطار المرجع الخاص بالمراقب (Thomas. 2004)، وأكد (Tassoni.2007) هنا أن الباحث بصفته غير مشارك قد لا يكون قادر على سماع أو رؤية السياق بأكمله من حيث ماذا يحدث وعلى سبيل المثال؛ حين يجلس الملاحظ غير المشارك خلف مرآة ذات اتجاهين قد لا يشعر بـ "انفعالية" المناخ الذي يحيط بالشخص أو المجموعة قيد الدراسة.

هذا وقد رأى (Drew وآخرون، 2008) أن هذا النوع من الملاحظة لا يوفر تجربة متعمقة أو طبيعية، يرجع ذلك لعدم وجود رؤية من الداخل للأنماط الثقافية، والمواقف، والمعتقدات، وما إلى ذلك، الذي يجعل الملاحظ يسيء الفهم أو يفسر الموقف تفسيراً قد يختلف مع الواقع أو نوايا المجموعة، والجدير بالذكر هنا أنه ليس لدى المراقب الوضوح بشأن بعض الأحداث وأنه لا يستطيع توضيح شكوكه من خلال طرح أسئلة على المجموعة قيد الدراسة وبذلك عليه أن يفهم ويفسر ما يراه، ونتيجة لهذا النقص في الفهم قد يجعل بعض النتائج التي يتوصل إليها أن تكون متحيزه وقد تكون بتنبؤه الشخصي وتصوره المسبق .

### ثانياً: الانتقائية - Selectivity:

يجدر بالذكر هنا أنه بسبب النقص في بعض المعلومات أو عدم توفر تجربة متعمقة للمراقب وصعوبة الاختبار الشخصي للمعلومات وأن الملاحظة تقتصر على أنماط السلوك الظاهر فإنها قد لا تفيد في دراسة الظواهر السلوكية المعقدة والتي قد تحتاج إلى تخطيط مسبق والذي ينتج عنه صعوبة في التوصل إلى تفسير أو إجابات عن أسئلة البحث، بعكس الملاحظة المشاركة حيث يكون الملاحظ مشارك في المجموعة ومتفاعل مع أعضاء المجموعة الذي يمكنه من فهم الأحداث وسهولة تفسيرها (Drew وآخرون، 2007)، حيث ذكر (Liu & Maitlis, 2012) أنه لا يمكن للملاحظة أن تكتمل أبداً في الأحداث أو الأنشطة أو الأشخاص أو التفاعلات التي تمت دراستها في الفترة الزمنية المشمولة الذي قد يترتب عليه نقص في بعض المعلومات أو التفسير لبعض السلوكيات المرتبطة بفترة زمنية أخرى،



ويرى الباحثون أنه من الممكن أن الملاحظ هنا يشاهد عن بعد وبذلك يصعب عليه الوصول لنتائج دقيقة، أو قد يكون هناك خطأ في تجميع البيانات أو أخطاء في تسجيل المعلومات ففي هذه الحالة يكون المراقب عرضة للفشل إذا لم يكتشف أخطاء المصدر والذي قد يترتب عليه تفسير خاطئ للسلوكيات أو نقص معلومات تفيد في تفسير الأحداث .

### ثالثاً: مستهلكة للوقت -Time-consuming:

حين تكون الملاحظة غير مشاركة عن طريق تحليل تسجيلات أشرطة فيديو فإن تحليلها يكون مستهلكاً للوقت للغاية وقد تأخذ وقت طويل، وقد تكون التسجيلات ذات جودة رديئة، أو قد تحتاج إلى نسخ احتياطية في حال حدوث عطل ميكانيكي (Caldwell & Atwal, 2005)، وأيضاً يقع على الملاحظ دراسة الظاهرة بعمق أو تحليل الظاهرة إلى وحدات وذرات ومحاولة الوصول إلى معلومات ذات قيمة وهذا قد يأخذ الكثير من الوقت والمحاولات في الوصول لتفسير وتحليل للسلوكيات، و أيضاً قد لا يقتصر على الملاحظ وصف السلوك بل قد يحاول معرفة قيمة هذا السلوك والذي يأخذ منحنى آخر ومجهود أكثر ووقت أكثر.

وهنا لا نغفل حين يكون البحث يتطلب أكثر من ملاحظ فإنه يتعين على الباحث تدريب الملاحظين قبل الخوض بالميدان الذي يترتب عليه جهد أكثر ووقت أطول

### السؤال الثالث:

#### ما هي إجراءات وخطوات عمل الملاحظة الغير مشاركة؟

تعتبر الملاحظة الغير مشاركة من الأدوات المهمة التي يستخدمها الباحث النوعي أثناء عمل بحثه ، سواء استخدمها كأداة وحيدة أو أضاف إليها مجموعة من الأدوات الأخرى المساندة لها لتعزيز البحث الذي يقوم به ، و لان الملاحظة الغير مشاركة لا تعد في البحث النوعي مجرد أداة عشوائية بل هي أداة علمية تسير وفق منهجية واضحة ، و يتضمن إجراءاتها مجموعة من الخطوات المحددة التي تجعل منها أداة مناسبة لجمع البيانات ، و قد بين (Stickdorn وآخرون، ٢٠١٨) في كتابهم This Is Service Design Methods الخطوات و الإجراءات التي ينبغي للباحث الذي يرغب باستخدام الملاحظة الغير مشاركة أن يتبعها :



### أولاً: تحديد سؤال البحث -Specify research question:

من المهم أن يحدد الباحث سؤال البحث الخاص به والمحور والقضية الذي يهتم بها وسبب قيامه بإجراء هذا البحث والنتائج الذي يرغب بالتوصل إليها وحجم العينة التي يحتاجها.

- 1- يتعين على الباحث أن يحدد المواضيع و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في بحثه ، فمن الممكن أن تصاغ هذه الأهداف على هيئة أسئلة أو فرضيات مختلفة تتضمن جوانب البحث الخاص به ، و من ثم تحديد البيانات الأولية ضمن خطة البحث ، مثلا : الأشخاص الذين يرغب بملاحظتهم ، الخرائط و المخططات التي قام بها مبدئياً لمعرفة أماكن الملاحظة التي سيقوم بها ، حجم العينة الذي يريد أن يلاحظها و يحتاجها في بحثه وما اذا كانت عشوائية غير محددة العدد أم لا .
- 2- بعد يحدد الباحث الفئات التي يرغب بملاحظتها ، فمثلاً في المجال التربوي : أن أراد أن ملاحظة الباحث لسلوك عدد من الطلاب أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض في وقت الاستراحة أو بين الحصص الدراسية ، أو ملاحظة عدد من المعلمين و أسلوب تعامل مرؤوسيهم معهم أو أيضا ملاحظة مدى انتباه أو استجابة الطلاب لمعلميهم أثناء شرح المادة الدراسية خلال اليوم الدراسي أو خلال فترة يختارها الباحث بما يناسب طبيعة بحثه .

### ثانياً: التخطيط والاستعداد -Plan and prepare:

- 1- بناءً على سؤال البحث، من المفترض أن يحدد الباحث معايير اختيار المواقع والمواقف المناسبة للملاحظة الغير مشاركة، فمن المهم التفكير فيمن يراقب وفي أي موقف، وقد يكون من الأهم التركيز على السياق الظرفي: متى وأين، فيفكر الباحث في أنواع البيانات المسموح بجمعها، وإن كان سيقوم بالملاحظة العلنية أو السرية لغير المشاركين.
- 2- على الباحث هنا أن يركز على أربعة نقاط مهمة من ضمن التخطيط الذي يقوم به استعداداً لإجراء ملاحظاته وهي:

- أين ستتم الملاحظة؟

- متى سيتم إجراء الملاحظة؟

- من الأشخاص الذين سيقوم الباحث بملاحظتهم (تحديد العينة)؟



- هل سيقوم الباحث هنا بدور الملاحظ الغير مشارك بصفته ملاحظ سري، أم ملاحظ علني؟ مثال على ذلك:

المكان: إحدى مدارس التعليم الثانوي التابعة لمنطقة مبارك الكبير التعليمية.

الفترة الزمنية: الفصل الدراسي الأول من العام ٢٠١٩/٢٠٢٠.

العينة: طلاب الصف الحادي عشر – علمي.

ويضع الباحث ضمن خطته الأولية للبحث وتكون هذه الخطة مرنة طبقاً للظروف التي من الممكن أن يواجهها الباحث بأن يكون ملاحظ علني أم سري.

### ثالثاً: إجراء الملاحظات - Conduct observations:

١- أثناء تطبيق الملاحظة قد يستفيد الباحث من الأجهزة الذكية في تدوين وجمع بياناته، كالهاتف الذكي أو أي جهاز آخر لجمع البيانات، فيمكن للباحث أن يستخدم أثناء ملاحظته عدداً من الأجهزة الذكية التي تساعده في تسجيل وحفظ بياناته مثل: استخدام الهواتف الذكية، كاميرات الفيديو، أجهزة التسجيل الصوتي والعديد غيرها من الأجهزة بشرط ألا تترك عملية الملاحظة ولا تسبب إزعاجاً أثناء عملية تدوين ملاحظاته.

٢- ومن المهم جداً عدم التأجيل في تسجيل أي ملاحظة أثناء وبعد الانتهاء من الملاحظة، خصوصاً وان كانت عن طريق التدوين أو الكتابة، لان التأجيل قد يسبب نسيان الباحث لعدة ملاحظات وبيانات مهمة وبالتالي قد تؤثر على مدى مصداقية البحث.

### رابعاً: المتابعة – Follow up:

١. على الباحث أن يراجع جميع بياناته وفهرستها، ثم إبراز المقاطع المهمة، ومحاولة العثور على الأنماط داخل البيانات لكل جلسة ملاحظة.

٢. كتابة ملخص قصير يتضمن النتائج الرئيسية المتداخلة وكذلك البيانات الخام مثل الاقتباسات أو الصور أو مقاطع الفيديو.



٣. إلى جانب البحث النوعي الواضح، مثل مراقبة لغة الجسد، الإيماءات، والتدفق، والبيئة المحيطة، والتفاعلات، وما شابه ذلك، يمكن للباحثين جمع بعض المعلومات الكمية أثناء إجرائهم للملاحظة النوعية، مثل حساب:

- عدد الطلاب داخل الفصل.
  - عدد المراجع التي تم عملها وإنشائها من قبل المعلم.
  - كم عدد التفاعلات التي تحصل بين الطلبة.
  - كم عدد الدقائق التي استغرقها المعلم لضبط وإدارة الفصل.
  - كم عدد الوقت الضائع من الحصة الدراسية.
- يصل الباحث بعد تسجيل كم هائل من البيانات إلى مرحلة تسمى بمرحلة التشبع، والتي تعني بأن جمع المزيد من الملاحظات لن يقدم قيمة مضافة للبحث.

#### السؤال الرابع:

ما هو البروتوكول المتبع في البحث النوعي؟

البروتوكول هو: دليل لأجراء بحث في شتى المجالات، وأيضا يعرف بأنه: الإطار المنهجي الواسع لكيفية التخطيط والتنفيذ وصولا إلى نشر بحث متعمق في موضوع معين. ومن المكونات الأساسية لبروتوكول البحث النوعي التي يجب أن يتكيف معها سياق البحث:

- دراسة الموقع location study:
- المراد هنا معرفة فكرة المشروع وقياس جميع جوانب فكرته ومعرفة مدى نجاح البحث وما الأخطار التي ممكن التعرض لها وكيف يستطيع الباحث تجنبها، بالإضافة إلى معرفة البيئة المراد تطبيق البحث فيها وقراءة جميع المعطيات.
- الأداة instrument:
- وهي أداة من أدوات البحث، والمقصود معرفة نوع الأداة المستخدمة في البحث ومدى ملاءمتها مع طبيعة البحث، وهنا يقيس الباحث إذا كان بحاجة إلى أداة واحدة أو أكثر لكي تعطيه قراءات واضحة تساعده في الوصول إلى النتائج المرجوة.



- الجدول الزمني timetable:

يتم تحديد الخطة التنفيذية مع مزامنة كل مهمة لفترة زمنية لإنجازها من خلال مخطط سهمي أو جدول زمني أو رسم بياني يسهل على الباحث اتباعه وتنفيذه، وهنا يعتبر الالتزام بالجدول الزمني مقياس مهم لمدى نجاح البحث.

- الميزانية budget:

تكون الميزانية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالفترة الزمنية، وذلك عند تحديد كل مهمة ومدى الزمن المطلوب للتنفيذ يسهل على الباحث معرفة المبلغ المراد صرفه في هذه المهمة، وهنا يتجنب الوقوع في أخطاء قد تستنزف منه المزيد من المال. (Fulu & Connell, 2013) & Jewkes & Barker,

فبروتوكول البحث ماهو الا الأساس في خريطة البحث الخاصة بالباحث، فعليه يتم تحديد ماذا سيفعل؟ وكيف؟ ولماذا؟ في الجدول (٢) أدناه، توضيح لما يحتويه البروتوكول عادةً من أساسيات لبناء البحث النوعي كما وضحه الباحثان (Bricki & Green, 2007):

جدول (٢): بروتوكول البحث النوعي

ما هي الدراسة؟ ما هو الهدف العام، وماهي الأهداف الفرعية القابلة للقياس؟ مثال: <u>الهدف العام</u> : تحديد المصادر الأفضل للرعاية الصحية في المنطقة (أ). الأهداف الفرعية القابلة للقياس: - مقابلة ٣٠ أم من ٣ قرى لتحديد المكان الذي طلبوا فيه المساعدة بشأن مرضهم الأخير. - تحديد المكان الذي طلبوا فيه المساعدة بشأن آخر مرض لطفلهم.	الأهداف والغايات Aims and Objectives
لماذا تعتبر هذه الدراسة مثيرة للإعجاب والاهتمام؟ ١- هل لهذه الخطة الموضوع علاقة بالسؤال الأساسي للدراسة؟ ٢- ما الذي يعرفه الباحث عن هذا الموضوع مسبقاً.	خلفية البحث Background



<p>كيف سيصف ويفصل الباحث البيانات التي سيقوم بجمعها؟ وهذا يتضمن، الإعداد: - العينة التي سيقوم الباحث باختيارها. - كيف سيجمع البيانات؟ - كيف سيخطط لتحليل البيانات؟</p>	<p>الطرق \ الأدوات  Methods</p>
<p>القضايا الأخلاقية التي أثارها هذه الدراسة: بما في ذلك ما إذا كانت هناك حاجة للتقييم الأخلاقي، وكيف سيتم معالجتها.</p>	<p>القضايا الأخلاقية  Ethical issues</p>
<p>تكاليف مشروع الدراسة، على سبيل المثال: - نفقات السفر - رواتب الموظفين - الموارد الأخرى التي يحتاجها الباحث. - المهارات: التفسير / الترجمة - إدخال البيانات / المساعدة في التحليل</p>	<p>الموارد  Resources</p>
<p>ما هو الوقت اللازم الذي يحتاجه الباحث لإتمام دراسته؟ تحديد المعالم الرئيسية، مثل استكمال جمع البيانات، والتحليل، وكتابة التقارير، وعقد اجتماعات لأصحاب المصلحة.</p>	<p>قياس الوقت  Time scale</p>
<p>من الذي ستستهدفه وكيف تريد نشر استنتاجاتك؟ مثلاً: - النشر المحتمل: التقارير الداخلية، التقارير الخارجية، المؤتمرات، ورش عمل (داخلية / خارجية)</p>	<p>النشر \ الإخراج  Dissemination/output</p>



- الجمهور المستهدف المحتمل:

منظمة أطباء بلا حدود، بما في ذلك المجتمعات المحلية، المنظمات غير الحكومية الأخرى، الأكاديميون الحكومات والمؤسسات الدولية؛ المجتمع محلياً وعالمياً.

من خلال جدول (٣) يلاحظ ان هناك خطوات يمكن للباحث اتباعها في عملية البحث النوعي:

### ١. الأهداف والغايات:

يبدأ الباحث بتحديد القضية المراد دراستها من خلال وضع هدف عام و عدة أهداف فرعية، فتكون هذه الأهداف واقعية ويمكن تحقيقها، وتساعد في تحقيق الإنجاز المتوقع، وفيما يخص الغاية من البحث؛ يتم شرح سبب إجراء الدراسة من خلال توضيح أهميتها ومدى قدرتها على إحداث تغيير في المجتمع، وما الإضافة الجديدة في هذه الدراسة.

### ٢. خلفية البحث:

يطلع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع او موضوع آخر قريب منه ليسهل عليه إضافة فكر جديد غير معروف مسبقاً، وبوجود جانب نظري يحدد معالم تفكيره ويساعده على وضع أساس للبحث الجديد.

### ٣. الطرق والأدوات:

يصنف بالتفصيل الأساليب المستخدمة في الدراسة فيما يخص:

- العينة: ما هو حجم العينة؟ ما جنسها؟ العمر المستهدف؟ ما الشروط الواجب توافرها؟ وطريقة اختيارها؟
- مجتمع الدراسة: ما الفئة التي يتكون منها مجتمع الدراسة؟ ما الخصائص التي يتميز بها أفراد هذا المجتمع؟ وتحديد البيئة الجغرافية المستهدفة من هذا البحث؟



- الأدوات المستخدمة: تحديد نوع الأداة المستخدمة وما إذا كانت أحادية أو ثنائية أو ثلاثية مع ذكر طريقة التطبيق أو وصف كل أداة على حده.
- تحليل البيانات: يقوم الباحث بتحليل البيانات بدءاً باختيار ما يناسب أسئلة دراسته، حيث يقوم بشرحها وتفسيرها وتحليلها لإيجاد الإجابات المرجوة، بالإضافة الى وجود برامج الالكترونية تساعد الباحث في عملية تحليل البيانات النوعية منها: MAXQDA, NVIVO.

#### ٤. القضايا الأخلاقية:

- هناك اعتبارات أخلاقية وقانونية عامة يحتاجها الباحث أثناء تطبيق دراسته منها:
  - أن يقوم الباحث بإبلاغ المشاركين بأهداف الدراسة وكافة جوانبها، وأن يكون صريحاً وأميناً معهم.
  - أن يحافظ على سرية المعلومات.
  - أن يتيح فرصة أمام المشاركين للتعرف على نتائج الدراسة التي شاركوا فيها.
  - أن يتم إعطاء كل مشارك حرية الانسحاب من الدراسة.
  - أن يلتزم الباحث بالموضوعية في دراسته.
  - أن يؤمن الباحث الحماية للمشاركين ويحرص على عدم تعرضهم لأي مخاطر جسدية أو نفسية خلال فترة الدراسة.

#### ٥. الموارد:

يضع الباحث خطة يحدد بها التكاليف ويوضح ما إذا كان تمويل البحث من جهة مؤسسية أو من الباحث نفسه.

#### ٦. قياس الوقت:

يقوم الباحث بوضع جدول زمني متزامن مع خطة الموارد، لكي يتم إتمام البحث بالوقت المناسب دون تقصير في أحد الجوانب.

#### ٧. النشر والإخراج:

المقصود هنا الجهة المستفيدة المراد وصول النتائج لها، فغالبا ما يختار الباحث طريقة النشر ومكان النشر الذي يثق فيه وتساعد في نشر نتائج بحثه لأكبر جهة مستفيدة.



ويمكن أن يكون النشر من خلال:

- مجلة مطبوعة.
- مجلة الكترونية.
- مؤسسة علمية.
- جهة حكومية.

### References:

1. Angrosino. M (2011). *Nonparticipant Observation, the SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods*. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks.
2. Blanck, P. D. (1987). The "process" of field research in the courtroom - A descriptive analysis. *Law and Human Behavior*, 11(4), 337-358. <https://doi.org/10.1007/BF01044745>
3. Bouma, D. G. (2000). 4<sup>th</sup> Eds. *The Research Process*. Australia. Oxford University Press.
4. Burns, Anne. (1999). *Collaborative Action Research for English language Teachers*. UK: The Press Syndicate of the University of Cambridge.
5. Bricki, N., & Green, J. (2007). A guide to using qualitative research methodology.
6. Caldwell, K., & Atwal, A. (2005). *Non-participant observation: using video tapes to collect data in nursing research*. Nurse researcher, 13(2).[https://www.researchgate.net/publication/7355432\\_Nonparticipant\\_observation\\_Using\\_video\\_tapes\\_to\\_collect\\_data\\_in\\_nursing\\_research](https://www.researchgate.net/publication/7355432_Nonparticipant_observation_Using_video_tapes_to_collect_data_in_nursing_research)



7. Cargan. L (2007). *Doing Social Research*. Rowman & Littlefield. United States of America.
8. Crawford, Garry & Blackshaw, Tony. (2009). *The SAGE Dictionary of leisure Studies*. India: Replika Press Pvt Ltd.
9. Curtis .B & Curtis.C (2017). *Unobtrusive Research – Studying Artefacts and Material Traces*. SAGE Publications, Inc. 55 City Road.
10. Drew.C & Hardman.M & Hosp.J (2008). *Designing and Conducting Research in Education*. Library of Congress .United States of America.
11. Emma Fulu & Raewyn Connell & Rachel Jewkes & Gary Barker tool.(2013).[http://www.partners4prevention.org/sites/default/files/qualitative\\_research\\_protocol\\_final.pdf](http://www.partners4prevention.org/sites/default/files/qualitative_research_protocol_final.pdf)
12. Flick, Uwe. (2009). *AN INTRODUCTION TO QUALITATIVE RESEARCH*. Great Britain: TJ International Ltd, Padstow.
13. Gibson.W & Brown.A (2011). *Generating Data through Questions and Observations In: Working with Qualitative Data*. SAGE Publications. London.
14. Haynes .S & Obrien.W. (2000). *principles and practice of behavioral assessment*. Plenum Publishers. New York.
15. Leedy, P. & Ormrod, J. (2001). *Practical Research: Planning and Design* (seventh Ed.). Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall. Thousand Oaks: SAGE Publications.
16. Liu. F & Maitlis. S. (2012). *Nonparticipant Observation In: Encyclopedia of Case Study Research*. Thousand Oaks: SAGE Publication.



www.mecsj.com/ar

المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الابحاث العلمية و التربوية (MECSJ)

العدد السادس والعشرون (حزيران) 2020

ISSN: 2617-9563

17. Marcy B. Wood & Jennifer Y. Kinsee-Traut. (2017). *participant and nonparticipant observation: A Study of Instructional Support liaisons*. SAGE Publications Ltd:London
18. Scoh, John. (2014). *Oxford: A Dictionary of scicology*. UK: Oxford University.
19. Stickdorn. M& Hormess.M& Lawrence.A& Schneider.J. (2018). *This Is Service Design Methods*. Canada: O'Reilly Madia.
20. Tassoni.P. (2007). *Child Care and Education Level 3*.British Library.UK
21. Thomas. A (2004). *Research Skills for Management Studies*. Taylor &Francis e-Library. USA and Canada.

#### المرفقات:

مرفق: المصادر والوثائق والمستندات المستخدمة

اسم الوثيقة	المؤلف والسنة
Nonparticipant Observation In: Encyclopedia of Case Study Research الملاحظة الغير مشاركة في: موسوعة أبحاث دراسة الحالة	(Liu & Maitlis ,2012)
This Is Service Design Methods هذه هي طرق تصميم الأدوات	(Stickdorn & others ,2018)
A guide to using qualitative research methodology دليل لاستخدام منهجية البحث النوعي	(Bricki & Green ,2007)