الإطار المفاهيمي للبحث.

The Conceptual Framework

1- ما هو الإطار المفاهيمي؟

البحث نشاط أكاديمي يتطلب قدرا كبيرا من التجريد من أجل صياغة مفاهيم أو أفكار في ذهن الباحث حول الظواهر والوقائع أو الأحداث التي يقابلها في محيطه. يغوص الباحث عند القيام بهذا النشاط في مجموعة متنوعة من عمليات التفكير المعقدة مثل التفسير والنقد والتطبيق والإبداع وفي مستويات متعددة. وينبغي أن يبدو البحث، نتيجة لتلك التصورات العقلية المبنية والمقيمة بشكل كامل من طرف الباحث، مفهومة لدى أولئك الذين يتوقع منهم الاطلاع على نتائج البحث. إن الطابع المعرفي لهذه المهمة الأكاديمية العلمية المعروفة باسم البحث يفرض على الباحث صياغة مخطط محدد أو هيكل شامل لوصف مكونات البحث وعناصره، بما في ذلك العلاقات التي تربط بين مختلف عناصر البحث.

يحتاج الباحث إلى صياغة إطار عمل مفاهيمي لدراسته وذلك بغية توفير شرح مختصر لمختلف الجوانب الخصوصية والعمومية المميزة لبحثه. إن إطار العمل المفاهيمي عبارة عن تمثيل رسمي لمفاهيم أو أفكار الباحث حول البنية الأساسية لبحثه ومحاوره أو عناصره الرئيسية، إضافة إلى مختلف العلاقات بين تلك العناصر وتفاعلاتها. باختصار، إنه رسم بياني أو مادة غير نثرية، وتحديداً رسم تخطيطي يصور عناصر البحث وهي مرتبة بشكل جيد. فالإطار المفاهيمي نظرة عامة شاملة أو استراتيجية تعطي معنى للبحث من خلال ترتيب العناصر الاستقصائية الخاصة بالبحث في خطة محكمة.

عادة، ليس هناك ضرورة لتضمين الأطر المفاهيمية في المنشورات العلمية، فحتى الأشخاص العاديين بإمكانهم إنشاء أطرهم الخاصة بأنفسهم. لكن من جهة أخرى، غالبًا ما نصادف النماذج العلمية والموثوقة للأطر المفاهيمية في المجلات العلمية، مع الملاحظة أنه لا يتم بناء الأطر المفاهيمية بشكل عشوائي من قبل الباحثين أو الأكاديميين، بل يلجؤون إلى إجراء تقييمات موسعة للأدبيات المتوفرة حول الموضوع لدعم أطرهم المفاهيمية، ما يؤدي في النهاية إلى إضفاء مزيد من الشرعية على الإطار المفاهيمي.

2- أغراض الإطار المفاهيمي

يوضح الإطار المفاهيمي التنظيم والتسلسل والغرض من البحث. إنه بمثابة الخطوة الأولى المهمة في البحث لأن الرسم التخطيطي، الذي تتم مناقشته أيضًا بصوت عالٍ، يمكّن القراء من الحصول على فهم عام للعمل العلمي. إذ يصف الإطار المفاهيمي الأنشطة البحثية التي ينوي الباحث القيام بها، والطريقة التي يعتزم

اعتمادها للقيام بتلك الأنشطة. كما يكشف الإطار المفاهيمي المعرفة التي يمتلكها الباحث لإثبات خبرته في موضوع الدراسة أو مواجهة التحديات المرتبطة بالبحث، ويخدم أيضا هدف توضيح المفاهيم التي يقوم عليها مشروع الدراسة أو البحث وعلاقاتها المتبادلة.

كيف تصيغ إطار العمل المفاهيمي

قبل أن يقوم الباحث بإعداد إطار العمل المفاهيمي الخاص ببحثه، عليه القيام بعدد من الخطوات أهمها:

1. **اختيار الموضوع**

يمتلك أي باحث خيار التركيز على مجموعة واسعة من الموضوعات. ومع ذلك، ينبغي علينا كباحثين أن ندرك شيئا مهما وهو أننا لا نمتلك كل الموارد اللازمة وحتى المتاحة للقيام بذلك، فضلا عن مشكلة الوقت التي تعني ضرورة توفر الزمن لكافي للبحث أيضًا. لذلك من المهم جدا حسن الاختيار لموضوع يحمل إضافة حقيقية ويمكن، بذات الوقت، تنفيذه في الزمن المطلوب وبالموارد المتاحة.

2 **.صياغة سؤال البحث**

الخطوة الثانية المهمة هي صياغة سؤال البحث الذي ينبغي أن يتميز بخصائص مهمة منها التركيز والاختصار (ما قل ودل). إذ ينبغي تقديم جميع التفاصيل بطريقة واضحة وموجزة. بإيجاز، هذه هي المهمة التي تكشف مدى فاعلية إطار العمل المفاهيمي الخاص بالبحث. فالبحث، أي بحث، يحتاج إلى طرح سؤال واضح ومعقول. ولابد أن يكون هذا السؤال يعبر فعلا عما يشغل بال الباحث، أي السؤال الذي يهتم به حقًا لأجل صياغة إطار عمل مفاهيمي واضح، مركز وموجز. إن مهمة تطوير سؤال بحثي يوجه الباحث في تحقيقه لهو جزءُ مهمُ من إطار العمل المفاهيمي والبحث ككل. إذ بفضل هذا السؤال يبقى الباحث ضمن مجاله، ويحافظ على مساره، ولا يتوه خلال المراحل المختلفة اللاحقة لإنجاز البحث بما فيها كتابة النص النهائي.

3 **. مراجعة الأدبيات**

تعتبر مراجعة الأدبيات من أهم المراحل، وهي عبارة عن قراءة نقدية يقوم فيها الباحث بفحص الأعمال المنشورة سابقًا في مصادر موثوقة حول موضوع بحثه. تعتبر عملية مراجعة الأدبيات ذات فائدة للباحث والقراء لأنها تكشف عن الحالة الراهنة للمعرفة المحققة حول الموضوع الذي تم اختياره، فضلا عن كونها تشكل تقييما لتلك المعرفة بكشفها عن نقاط القوة والضعف فيها.

ينبغي على الباحث عند القيام بمراجعة الأدبيات أن يولي اهتماما لكون هذه الأخيرة ذات صلة بموضوع البحث، وأن يقوم بتلخيص الأفكار ونتائج الأعمال المنشورة التي يطلع عليها، بالإضافة إلى تحديد أي المجالات

التي قد تحتاج إلى معلومات أو أدلة إضافية تدعم الأفكار والمواقف الواردة فيها. إن مراجعة الأدبيات من شأنها مساعدة الباحث على تحديد أدق لموضوعه ولما يتضمنه الإطار المفاهيمي الخاص ببحثه.

4 .اختيار متغيرات البحث

عندما يطلع الباحث على الأدبيات السابقة ويقوم بمراجعتها، ينتقل إلى مرحلة اختيار متغيرات البحث. ستسمح له تلك المراجعة التي أجراها على الأدبيات بتحديد المتغيرات التي جرى الاعتماد عليها وتمت مناقشتها في البحوث والدراسات المنشورة، وتحديدها ومحاولة توضيح العلاقات بينها، أو فك شفرة طريقة ارتباطها ببعض. إذا سلمنا أن الباحث قد قرأ بالفعل، حسب ما تستدعيه المهمة، كثيرا من الأدبيات فإنه لا شك سيصادف عديد المتغيرات التي يمكنه الاختيار من بينها ما يتلاءم مع الدراسة التي يعتزم إجراءها. تجدر الإشارة إلى أن الباحث قد يجد نفسه أمام "مأزق الاختيار"، أو في مواجهة "معضلة الاختيار" بسبب العدد الكبير من المتغيرات التي يصادفها في الأدبيات، والتي لن تكون جميعها مهمة بالنسبة له. ونظرًا لأن الباحث يكون قد قرأ الكثير من البحوث والمقالات العلمية سيجد في نفسه القدرة والكفاءة لتمييز المتغيرات المهمة. لذلك من الضروري أن يختار الباحث فقط المتغيرات الأساسية التي لها دلالة في بحثه، ويحرص على أن تكون محدودة من حيث العدد.

من الناحية المبدئية، وعلى الرغم من أنه بإمكان الباحث اختيار جميع المتغيرات التي يصادفها خلال مراجعته للأدبيات عند صياغة إطار العمل المفاهيمي، فإنه يفضل عدم القيام بذلك لأنه ليس عمليا، وليس من المنطق في شيء، فضلا عن أن وجود عدد كبير من المتغيرات في إطار العمل المفاهيمي سيكون مربكًا جدا للباحث. كما أنه ليس من الجيد اختيار عدد قليل جدًا من المتغيرات، وإلا فقد تكون الدراسة بسيطة للغاية وليس بها قيمة مضافة حقيقية. كلاهما يعني في الحقيقة أنه تقع على عاتق الباحث مهمة أن يجد نقطة التوازن المثالي، أو كما تمت الإشارة سابقا، على الباحث أن يحدد المستوى الملائم من التعقيد في بحثه الذي يتناسب مع قدراته وموارده والزمن المتاح له.

5 .تحديد العلاقات بين المتغيرات

بعد أن يختار الباحث المتغيرات الخاصة ببحثه، يواجه مهمة تقرير كيفية الربط بين تلك المتغيرات. واعتمادا على اطلاعه وقراءاته الواسعة في الأدبيات حول موضوع البحث يغدو بإمكانه أن يحدد بدقة كيفية ارتباط جميع المتغيرات ببعضها البعض. وتكتسي هذه العملية أهمية خاصة لأنها ستؤثر إلى حد كبير على الشكل الذي سيبدو عليه إطار العمل المفاهيمي حالما يبدأ الباحث في تنفيذ رسمه التخطيطي.

6- صياغة الإطار المفاهيمي

بعد أن ينجز الباحث جميع المهمات السابقة، تأتي الخطوة الأخيرة المتمثلة في وضع الرسم التخطيطي الخاص بالإطار المفاهيمي. ستختلف الطريقة التي يوضح بها الباحث الرسم التخطيطي من حالة إلى أخرى. لكن في جميع الحالات، ينبغي تحديد أسماء المتغيرات بوضوح ووضعها في المستطيلات، كما يتوجب ربط المتغيرات بخطوط وأسهم، وستختلف اتجاهات رؤوس الأسهم حسب طبيعة العلاقات بين المتغيرات. فالأسهم أحادية الرأس مخصصة للعلاقات أحادية الاتجاه (أي أن A يؤثر في B و B لا يؤثر في A)، بينما تخصص الأسهم ذات الرأسين للعلاقات ذات الاتجاهين (أي يؤثر A في B و B يؤثر أيضًا في A). كما لا ينبغي أن تقتصر الخطوط على توصيل متغيرين فقط (أي A و B)؛ إذ يمكن أن تكون هناك بعض العلاقات بين المزيد من المتغيرات (أي يؤثر A على B وعلى C أيضًا).

7- بعض النصائح لكتابة الإطار المفاهيمي

هناك مجموعة من النصائح التي يمكن توجيهها للباحثين، وبخاصة الناشئين منهم لكتابة الإطار المفاهيمي الخاص ببحثهم، لعل أهمها:

1- يتعرف الباحث على الهدف من الإطار المفاهيمي.
2- يصيغ الباحث الإطار المفاهيمي بناءً على معرفته الخاصة بالعناصر المختلفة وعلاقاتها المتبادلة.
3- يتأكد الباحث من أن كل شيء في الإطار المفاهيمي يرتبط بأهداف الدراسة المعلنة.
4- يشارك الباحث إطار العمل المفاهيمي مع الآخرين للحصول على تغذية راجعة، واقتراحات لأجل تطويره.

8- مثال تطبيقي لصياغة إطار مفاهيمي

سأقدم هنا مثالا تطبيقيا لكيفية صياغة الإطار المفاهيمي باتباع الخطوات الأساسية لبنائه.

الخلفية العامة لموضوع البحث: دراسة استراتيجية مؤسسة صغيرة للخدمات المعلوماتية

1- اختيار موضوع البحث:

الباحث مهتم بمعرفة ما الذي يؤثر على رضا عملاء المؤسسة. وهدفه هو معرفة الأجزاء المحددة من عمل المؤسسة التي بإمكانها التأثير على تجربة العملاء.

2- صياغة سؤال البحث

السؤال الذي يمكن أن يصيغه الباحث في هذه الحالة هو؛ "ما الذي يؤثر على رضا العملاء في المؤسسة (س) للخدمات المعلوماتية؟

3- القيام بمراجعة الأدبيات

يقرأ الباحث كل ما نشر من أبحاث ودراسات وتقارير متعلقة بالمنشآت العاملة في ميدان الخدمات المكتبية، وتحديدا التي تعمل في مجال الخدمات المعلوماتية ورضا العملاء. وبالتالي، يمكن للباحث تكوين فكرة واضحة عن المتغيرات التي يمكن اختيارها بفضل ما توفره الأدبيات من أدلة على أهميتها وتأثيرها على رضا العملاء.

4 .اختيار المتغيرات

بعد اطلاع الباحث على المنشورات من الكتب والمقالات العلمية والأبحاث ذات الصلة بموضوع بحثه، يصبح بإمكانه القول إن هناك ثلاث متغيرات رئيسية لهذا البحث هي: إتقان الخدمة، احترام مواعيد الإنجاز، وأداء الموظفين. حيث يهتم العملاء كثيرًا بمستوى إتقان الخدمة، كما يؤثر احترام مواعيد الإنجاز على مواقفهم. وأخيرًا، يؤثر أداء الموظفين الذين يقدمون الخدمة على درجة رضا العملاء.

5 .اختيار العلاقات بين المتغيرات

من خلال ما سلف من الخطوات التي قام بها الباحث يصبح بإمكانه تحديد العلاقات بين متغيرات بحثه على النحو التالي: إتقان الخدمة، احترام مواعيد الإنجاز، وأداء الموظفين بصفتها متغيرات مستقلة تحدد رضا العملاء، بصفته المتغير التابع.

9- الإطار المفاهيمي مقابل الإطار النظري

غالبا ما نلاحظ في بحوث الطلبة وحتى الباحثين الناشئين الخلط بين هذين الإطارين؛ الإطار المفاهيمي أو التصوري، والإطار النظري. كما نجد في كثير من الأحيان سوء فهم لمضمون ولوظيفة الإطارين حيث عادة ما يتم التعامل مع الأول بتقديم تعريفات للمفاهيم والمصطلحات بطريقة معجمية صرفة، بينما المطلوب هو توضيح دلالتها وكيفية توظيفها والتعامل معها كموجهات أساسية للبحث. من جهة أخرى يتم التعامل مع الإطار النظري عن طريق تقديم "عرض مدرسي" للنظريات المختلفة التي لها صلة بالموضوع، مع ملاحظة ميل واضح لتضخيم هذه العملية والتوسع فيها بحيث تُقحم كثير من النظريات التي لها صلة ضعيفة أو محدودة جدا بالموضوع. ولعل الأدهى من ذلك هو أنه غالبا ما يتم الجمع بين نظريات غير متناسقة أو غير منسجمة مع بعض، بل متعارضة في خلفياتها الأنطولوجية والأبستمولوجية كالجمع مثلا بين نظريات الصراع، وبالذات

المادية التاريخية من جهة، والبنائية الوظيفية من جهة أخرى. لذلك نعتقد أن هناك حاجة ملحة لتقديم بعض التوضيحات حول هذين الإطارين، ولو بشكل مختصر وسريع. فما معنى ودلالة هذين الإطارين؟ وما وظيفة كل منهما؟ وما العلاقة بينهما؟

1.9- الإطار المفاهيمي:

يحدد الإطار المفاهيمي ويشرح جميع الخطط، المفاهيم المركزية، المقولات الأساسية والأفكار المحورية التي يرتكز عليها الباحث، والتي تخص الجوانب المختلفة لبحثه من خلال الاستعانة برسم بياني، ونص لفظي أو نثري مكتوب. ومع ذلك، فإن الإطار المفاهيمي ينبغي أن يبقى مختصرا ومركزا أو مكثفا فهو لا يشرح بشكل تفصيلي كامل وشامل جميع عناصر الدراسة، سواء الملموسة أو المجردة منها، عندما يتم النظر إليه بهذه الطريقة الواسعة والشاملة.

2.9- الإطار النظري:

في المقابل، هناك الإطار النظري، وهو قسم مستقل من مشروع البحث لدى كل باحث له وظيفة مزدوجة؛ الأولى قبلية، تتمثل في توفير الأرضية النظرية من خلال مناقشة مبدعة ونقدية للنظريات ذات الصلة بالموضوع، والثانية بعدية، تتمثل في إثراء المبادئ والتعميمات ونتائج البحث التي يتم التوصل إليها من خلال ربطها بما يتوافق من تلك النظريات.

وإذا كان الإطار المفاهيمي يقدم للقراء صورة ذهنية واضحة للتنظيم الأساسي للدراسة، والعلاقات بين المفاهيم والمتغيرات، والحقائق الأخرى ذات الصلة. فإن الإطار النظري يمنح، كل من الباحث والقراء على حد سواء، إمكانية فهم العلاقات بين عناصر البحث والحقائق القائمة على الأدلة والبراهين، وكذلك المبادئ والمفاهيم والافتراضات التي تدعم كل جزء من أجزاء الدراسة.

إن قدرة الباحث على التفكير بوضوح ودقة في العديد من الجوانب المختلفة لدراسته يتم اكتسابها من خلال امتلاك فهم عميق للقضايا الإبستمولوجية الأساسية، وإدراك شامل للمبادئ والمقولات النظرية التي تساعده على تجسيد الحقائق على المستوى الفكري، وتمكنه من إدراك القضايا واستيعابها على المستوى التجريدي. نتيجة لذلك، يكتسب الباحث فهماً أفضل لكل القضايا المركزية في بحثه بالإضافة إلى بقية العناصر الأخرى.

إن مهمة الإطار النظري هي توفير الأرضية النظرية الصلبة التي يقف عليها البحث، بينما يوفر الإطار المفاهيمي مخططًا عامًا توجيهيا لكيفية إجراء البحث في ضوء النظريات، والمبادئ العامة والتعميمات المدعومة بالحقائق الميدانية والمعززة بالتفكير المنطقي الاستدلالي.

رسم توضيحي للإطار المفاهيمي