ثالثاً– المقابلة :

المقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته . ولكي تحقق المقابلة الهدف المرجوّ منها ، يجب أن تقوم علاقة وئام وود بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته ، وبهذا المعنى تعتبر المقابلة استبانة شفوية .. إذاً المقابلة : هي لقاء بين الباحث الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين ، على أشخاص محددين وجهاً لوجه ، وبنفسه يقوم بتدوين الإجابات على الأسئلة.

وتهدف المقابلة بشكل أساسي إلى الحصول على البيانات / المعلومات ، التي يريد الباحث الوصول إليها ، من أشخاص موضوع المقابلة ، والتعرف على ملامح ومشاعر وتصرفات الأشخاص ، موضوع البحث في مواقف محددة .

إن أهمية المقابلة في جمع البيانات والمعلومات ، تكمن عندما يواجه الباحث مشاكل في تأمين البيانات والمعلومات اللازمة ، لمعالجة بحثه ومن هذه المشاكل يمكن ذكر:

- عدم قدرة الأشخاص موضوع المقابلة على القراءة والكتابة .
- وجود عوائق مادية ومعنوية لدى الأشخاص موضوع المقابلة .
- وجوب عملية البحث اطلاع الباحث على ظاهرة البحث بالذات
- وجوب عملية البحث على معلومات وصفية نوعية ، عن الواقع الذي حدثت فيه الظاهرة .
- وجوب الحصول على بيانات ومعلومات ، على علاقات ذات طبيعة خاصة من الأشخاص ، موضوع المقابلة وبنفس الوقت إبراز أهميتهم ، وإشعارهم بأن لهم دوراً لحل المشكلة المدروسة .

أ– أنواع المقابلات :

يمكن أن تصنف المقابلات إلى عدة أنواع حسب مجموعة من الأسس ، وفيما يلي تصنيف **حسب الهدف** الأهم والأكثر فائدة بالنسبة للباحث.

- **المقابلة المسحية :**

وتهدف إلى الحصول على المعلومات والبيانات والآراء ، كما هو الحال في دراسات الرأي العام ، ودراسات الاتجاهات نحو قضية معينة .

- **المقابلة التشخيصية :**

وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها .

- **المقابلة العلاجية :**

وتهدف إلى تقديم العون لشخص يواجه مشكلة ما .

ب –الأمور الواجب مراعاتها من الباحث عند طرح أسئلة موضوع البحث:

– 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 .

–إعداد استمارة المقابلة إعداداً دقيقاً .

–معرفة الباحث بموضوع الدراسة ، تماماً وبثقافة وخلفية المستجيبين ، وأن يكون مستعداً للإجابة عن تساؤلاتهم .

–تحديد الأفراد الذين ستتم مقابلتهم ، ومكان وزمان المقابلة .

-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) .

-تحديد مكان مناسب لإجراء المقابلة ، ويفضّل أن يكون المكان هادئاً وبعيداً عن مكان العمل .

-اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه ، لأن ذلك يؤثر في المبحوثين .

-إظهار الاهتمام والمتابعة للمبحوث .

-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 .

ج- مزايا المقابلة :

- يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة ، كأن تكون العينة من الأميين أو صغار السن .

- توفر عمقاً في الإجابة ، لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة ، وحتى يتسنى ذلك فهي بحاجة إلى مقابلة مدرب .

- تستدعي معلومات من المستجيب ، من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى ، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة .

- توفر إمكانية الحصول على إجابات من معظم من تتم مقابلتهم (95% وربما يزيد)إذا ما قورنت بالاستبانة (40% تقريبا بدون متابعة) .

- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر ، كنغمة الصوت وملامح الوجه، وحركة اليدين والرأس.... الخ.

– ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها ، من وسائل جمع البيانات كالاستبيانات .

– المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب ، في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها .

– وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية ، والانفعالية والنفسية الخاصة بالمبحوث ، وهي أمور من الصعب جمعها بطرق أخرى كالوثائق .

–تعد المقابلة وسيلة ممكنة التطبيق في المجتمعات الأمية ، وفي حالة كون الأطفال هم مجتمع الدراسة ، في حين لا يمكن استخدام الاستبانة في هذه الأحوال ، **ويضيف الرفاعي إلى هذه المزايا للمقابلة** ما يلي:

1–التحكم بالبيئة المحيطة بالمقابلة ، من حيث الهدوءُ والسرية والظروف الأخرى.

2–تسلسل الأسئلة ، حيث يضمن الباحث إجابة المستجيب بتسلسل منطقي ، دون القفز من سؤال إلى آخر ، وذلك أن (الباحث) يتحكم في طرح الأسئلة.

3–التلقائية، وتعني قدرة الباحث على تسجيل الإجابة المباشرة والعفوية للمستجيب.

4–تقليل احتمالية نقل الإجابة عن آخرين ، أو إعطاء الاستمارة لأشخاص آخرين ليقوموا بمثلها .

5–توقيت المقابلة .. حيث يستطيع الباحث تسجيل زمان ومكان إجراء المقابلة ، وخاصة إذا كان ذلك له أثر على الإجابة

ج – عيوب المقابلة :

– تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين من الباحث، وبخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبيراً، ومدة المقابلة طويلة .

– صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصياً بسبب مركزهم ، أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم ، مثل زعماء الجماعات الخطيرة .

– قد تتأثر المقابلة بالحالة النفسية للباحث والمبحوث . أما في الاستعانة فإن المبحوث يستطيع أن يجيب على أسئلة في الوقت المناسب لذلك.

– قد يتحيز المبحوث ليظهر بشكل مناسب أمام الباحث أو أمام الآخرين ، إذا كانت المقابلة جماعية أو متلفزة .

– تتطلب مقابلين مدرَّبين على إجرائها ، فإذا لم يكن المقابل ماهراً مدرَّباً ، لا يستطيع إيجاد الجو الملائم للمقابلة، وقد يزيف المستجيب إجابته، وقد يتحيز المقابل من حيث لا يدري بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة .

– يصعب مقابلة عدد كبير نسبياً من الأفراد ، لأن مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتاً طويلاً من الباحث .

– صعوبة التقدير الكمي للاستجابات ، أو إخضاعها إلى تحليلات كمية، وبخاصة في المقابلة المفتوحة.

– صعوبة تسجيل الإجابات ، وصعوبة تجهيز أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب غالباً .

– ويضيف الرفاعي إلى هذه العيوب ما يلي :

* الكلفة ، حيث يتكلف الباحث مبالغ باهظة عند إجراء المقابلات ، لكثرة تنقله من مكان إلى آخر .

* وقد يدفع مبالغ مالية للمتعاونين معه في إجراء المقابلات ، وحتى للمستجيب في بعض الأحيان.

* تقليل فرصة التفكير ومراجعة الملفات والسجلات التي لدى المستجيب ، حيث تتطلب المقابلة إجابة مباشرة .

*عدم تماثل طريقة طرح الأسئلة تماماً من شخص لآخر (اختلاف الأسلوب واللغة) .

- احتمالية تعمد الأفراد إعطاء إجابات لا تعكس آراءهم ومعتقداتهم ، تماماً لإعطاء الباحث انطباعاً جيداً عن مستواهم وثقافتهم إن سلبيات المقابلة يمكن تجاوزها بإتباع الإجراءات التالية:

– تدريب وتأهيل الباحث ، أو من يتوب عنه بإجراء المقابلة .

– تحديد عدد الأشخاص الذين تتم مقابلتهم ، والمكان والزمان وطبيعة الأسئلة .

– اختيار العلمي لعينة ممثلة لمجتمع الدراسة .

– اكتساب الباحث أو من يتوب عنه ، ثقة الأشخاص الذين تتم مقابلتهم .

(5-5) الاستبانة :

هي أحد وسائل جمع بيانات المعلومات المدونة على أسئلة محددة ، مُعَدّةٍ من قبل الباحث حول موضوع محدّد ، من قبل جهات أو أفراد معينين . أي أنه يمكن تعريف الاستبانة على أنها : أداة لجمع البيانات /المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة ، تحتوي على عدد من الأسئلة ، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب ، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

خطوات تصميم الاستبانة :

- تحديد موضوع البحث والمكونات الفرعية المنتجة عنه.
- صناعة وتصنيف أسئلة الاستبانة ، بشكل موضوعي ومنطقي وعدم تكرار وتعارض البيانات/المعلومات.
- إجراء اختبار تجريبي على الاستبانة ، عن طريق عرضها على عدد من أفراد مجتمع الدراسة ، قبل اعتمادها بشكل نهائي ، بقصد تلافي الأخطاء ، والغموض في صياغة الأسئلة ، وكذلك استكمال لبعض الجوانب التي لم تلحظ في الاستبانة . صياغة أسئلة الاستبانة بشكل نهائي ، وإعدادها بشكل نهائي متضمنة المقدمة والفقرات المكونة لها .
- توزيع الاستبانة على الجهات أو الأفراد وبالطرق المناسبة .

اعتبارات صياغة أسئلة الاستبانة :

- يجب صياغة أسئلة الاستبانة بشكل واضح ، وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين .
- تجنب استخدام تعابير أو مصطلحات غير مفهومة ، أو تحتمل أكثر من تفسير ، وفي حالة ورود مثل هذه المصطلحات أو التعابير ، يجب على الباحث تعريفها.
- أن يكون طول السؤال مناسباً، ويجب تجنب الأسئلة الأطول التي قد تضلل المبحوث .
- في حالة الأسئلة التي تتضمن الاختيارات أو الإجابات المحتملة ، يجب وضع جميع الاحتمالات الممكنة للإجابة ، وأن يترك بندٌ 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 .

- محاولة الاستفادة من خُبرات المتخصصين في المجال ، ودراسة الاستبيانات المنشورة حول الموضوع نفسه ،وتحكيم الاستبانة من قبل أفراد مشهود بقدرتهم على التحكيم في مجال الدراسة.
- اختيار الأفراد القادرين على الإجابة عن الاستبانة ،والذين تهمهم نتائجها.
- أخذ موافقة بعض الجهات المعنية ، قبل تطبيقها على أفراد العينة .
- إذا كان من الضروري تعريف المستجيب بنفسه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فيجب على الباحث أن يؤكد ويلتزم بأنه سيحافظ على سرية المعلومات ، وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث.
- على الباحث أن يوضح في الرسالة المرفقة بالاستبانة الغرض منها ، ويُفضَّل أن يذكر الجهة التي تدعم البحث ، إذا كان مدعوماً مادياً، كما يجب عليه إرسال التكلفة البريدية لإرجاع الاستبانة إلى العنوان الذي يحدده الباحث .
- إذا شعر الباحث بقلة الاستبيانات المسترجعة ، فيمكنه تعميم ملاحظة مكتوبة ، يرجو فيها من نسي أو فقد الاستبانة أن يرسلها ، أو يطلب نسخة جديدة .
- اعتبار المعلومات والبيانات المدونة في الاستبانة ، أقل دقة ومصداقية من أي وثيقة أو وسيلة أخرى ، لأسباب موضوعية وذاتية ومعرفية خاصة بالمستجوب .

ولذلك يجب وضع أسئلة لضمان مدى مصداقية الإجابة ، عن أسئلة الاستبانة من خلال وضع أسئلة واضحة الإجابة ، ولا تحتمل أكثر من إجابة واحدة . مثل .. هل اضطررت ولو مرة واحدة في حياتك للكذب /نعم ،لا/؟ ووضع أسئلة خاصة ترتبط إجاباتها بإجابات أسئلة أخرى ، موجودة في الاستبانة مثل ..كم سنة عمرك؟ كم عمر أكبر ولد لديك ؟ وفي أي عام تزوجت ؟.

أنواع أسئلة الاستبانة:

تصنف أسئلة الاستبانة حسب طبيعة الإجابة إلى:

أ-أسئلة محددة الإجابة :

وفي هذا النوع من الأسئلة يحدد الباحث الإجابات الممكنة ، أو المحتملة لكل سؤال ، ويطلب من المستجيب اختيار أحدها أو أكثر ، أي أن يقيّدَه في اختيار الإجابة ، ولا يعطيه الحرية لإعطاء إجابته من عنده .

أنواع الأسئلة المغلقة:

أ- الأسئلة الثنائية (أسئلة الصواب والخطأ) ، مثال:

- هل تطبق الشركة المعايير المحاسبية الدولية .. (نعم) (لا)

- هل يوجد نظام حوافز فعالة لدى الشركة .. (نعم) (لا)

ب- أسئلة الاختيار من متعدّد. وتُقدّم 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 السوري ؟**

( ) قلة التدرب . ( ) انخفاض مستوى التعليم .

( ) غياب نظام الحوافز المادية. ( ) غياب نظام الحوافز المعنوية .

( ) انخفاض مستوى الأجور . ( ) الضغوط الاجتماعية والالتزامات العائلية .

- **يتمتع الاقتصاد السوري بمناخ استثماري جيد:**

( ) أوافق بشدة . ( ) أوافق.

( ) لأعرف. ( ) غير موافق.

( ) غير موافق بشدة.

ويمتاز هذا النوع من الأسئلة بالميزات الإيجابية التالية:

- الإجابات محدّدة وموحّدة مما يمكّن 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.
- ارتفاع نسبة الردود على الاستبانة.
- ويعاب على الأسئلة المغلقة .. أنها تقيد المبحوث في إجابات محددة مسبقاً، كما أن الباحث قد يُغفل بعض الإجابات أو الخيارات أحياناً ، ولذلك يجب عليه أن يضع خياراً أخيراً من نوع : (غير ذلك :أرجو التحديد).