

## المحاضرة رقم 06

## أدوات جمع البيانات والمعلومات

## ثالثا: المقابلة

محتوى المحاضرة	
العنوان	الرقم
مفهوم المقابلة	01
اهمية المقابلة	02
انواع المقابلة	03
معايير اجراء المقابلة في البحث العلمي	04
شروط اجراء المقابلة	05
نواع المقابلات	06
الإعداد المسبق للمقابلة	07
مزايا المقابلة في البحث العلمي	08
عيوب المقابلة في البحث العلمي	09

## 1/- تعريف المقابلة:

تعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة؛ حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته، (حسن، 1972 م، ص 448)؛ فهناك بيانات ومعلومات لا يمكن الحصول عليها إلاً بمقابلة الباحث للمبحوث وجهاً لوجه، ففي مناسبات متعدّدة يدرك الباحث ضرورة رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.

وحيث يجب أن يكون للمقابلة هدفٌ محدّد فلهذا تقع على الباحث الذي يجري المقابلة ثلاثة

واجبات رئيسة:

(1) أن يخبرَ المستجيبَ عن طبيعة البحث.

(2) أن يحفزَ المستجيبَ على التعاون معه.

(3) أن يحدّدَ طبيعة البيانات والمعلومات المطلوبة.

(4) أن يحصلَ على البيانات والمعلومات التي يرغب فيها.

وتمكّن المقابلة الشخصية الباحث من ملاحظة سلوك الأفراد والمجموعات والتعرّف على آرائهم

ومعتقداتهم، وفيما إذا كانت تتغيّر بتغيّر الأشخاص وظروفهم، وقد تساعد كذلك على تثبيت صحّة معلومات حصل عليها الباحث من مصادر مستقلّة أو بواسطة وسائل وأدوات بديلة أو للكشف عن تناقضات ظهرت بين تلك المصادر.

## 2/- أهمية المقابلة:

للمقابلة أهمية كبيرة في مجال جمع المادة العلمية، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- تعد المقابلة أداة فعالة في جمع المادة العلمية خاصة من الذين لا يقرؤون ولا يكتبون.

2- ومن أهميتها أنها تبرز الواقع والظواهر المتفشية في المجتمع كما هي مما تروى الفرص أمام الخبراء والباحثين لإيجاد حلول مناسبة لتلك الظواهر.

3- ونظرا لأهميتها العلمية أصبحت المقابلة يستخدمها حتى الأطباء مع المرضى الذين يعانون مشاكل روحية أو جسمية وتستخدم بشكل كبير في العلوم الاجتماعية.

4- وكذلك من أهميتها أنها تعتبر من أكثرها صدقاً، حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل، وكذلك اتجاهاته وميوله.

5- تعتبر المقابلة مصدراً كبيراً للبيانات والمعلومات فضلاً عن كونها أداة للتعبير والتوعية والتفاعل الديناميكي.

6- تعتبر عملية تتيح الفرصة للمستجيب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات.

### 3/- خصائص المقابلة في البحث العلمي:

إن المقابلة كأداة من أدوات جمع المعلومات لها العديد من الخصائص وأهمها:

1. المقابل والمستجيب شخصان غريبان، الأمر الذي يجب أن يضعه الباحث بعين الاعتبار ويقوم بتقديم نفسه للمستجيب بطريقة جيدة.
2. أن مفتاح المقابلة هو بناء علاقة جيدة مع المستجيب، وهذا الجزء يتعلق بشخصية المقابلة أو الباحث وقدراته ومهاراته في توطيد العلاقة مع المستجيب من خلال الاحترام المتبادل والتقدير والاهتمام.
3. تعتبر المقابلة هي الحصول على استجابات شفوية لأسئلة شفوية.
4. لا تقتصر المقابلة في البحث العلمي على اللقاء وجهاً لوجه إذ من الممكن أن تتم من خلال التليفون أو عدة طرق أخرى.
5. لا تقتصر المقابلة على فرد واحد فقط، بل من الممكن أن تشمل أحياناً مجموعة من الأفراد والأشخاص، وهذا يعتمد على طبيعة الدراسة ومدى تجانس أفراد عينة مجتمع الدراسة.
6. أن المقابلة عبارة عن عملية تفاعلية بين المقابل والمستجيب، وكيفية فهم وإدراك كلاً منهما الآخر، فمظهر المقابل وتعبيرات وجهه وطبيعة أسئلته تلعب دوراً هاماً في عملية التفاعل بينه وبين المستجيب.
7. إن المقابلة ليست عملية مقننة بل هي عملية نفسية تتسم بالمرونة.

الشكل رقم: (01) يوضح اهم خصائص المقابلة في البحث العلمي. (الضامن، 2007)



## 4/- معايير اجراء المقابلة في البحث العلمي: (سعد، 2023)

## ما هي معايير إجراء المقابلة في البحث العلمي؟



في بادئ الأمر يجب مراعاة مناقشة الموضوعات المحايدة التي لا تحمل أي صيغة انفعالية أو شخصية حادة لدى المفحوص.

إظهار الود والاحترام نحو المفحوص لكي يشعر بالأمان والطمأنينة مما يشجعه على الإجابة عن أسئلة الباحث.

البدء بحديث شيق مع الشخص المستهدف، والتقدم خطوة بخطوة نحو توضيح الهدف من المقابلة.

يجب أن تكون الأسئلة واضحة ومفهومة ولا يوجد مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص.

لا يجوز إحراج المفحوص وأتهامه وتوجيه أي أسئلة تحمل صيغة الهجومية عليه.

إعطاء الوقت الكافي للمفحوص لكي يجيب على الأسئلة.

الانتقال التدريجي المترام مع تطور العلاقة الودية نحو الموضوعات والأسئلة التي تخص المفحوص.

## 5/- شروط إجراء المقابلة :

هناك شروط يجب أن توفر في استخدام المقابلة الجيدة في جميع البيانات واختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الباحث وهي 1 ::

- 1- أن تجرى بلغة سهلة و بسيطة بما يناسب مستوى المبحوثين التعليمي ويجب أن تكون الأسئلة مختصرة ومفيدة لئلا تؤدي إلى الملل أو تدمير المبحوثين.
- 2- اعتماد التلقائية والعفوية في طرح الأسئلة التي من شأنها أن تبسط موقف المقابلة وتخفف المبحوث إلى المستوى الذي يناسب نجاح موقف المقابلة .
- 3- اعتماد الموضوعية في محاوره المبحوث وأل يميل الباحث من خلال صياغة الأسئلة إلى رأي معين أو توجي طريقة حواراه أنه يتبنى موقفا مسبقا
- 4- المرونة في الحوار، بحث ال يصبر الباحث على طرح أسئلة معينة، كما ال يضغط على المبحوث للإجابة عن الأسئلة في حد ذاتها وأن يكون مرنا في الانتقال من سؤال إلى آخر ويتجاوز عن بعض الأسئلة التي تثير الحساسية ويعيد طرحها بصيغة أخرى.

- 5- أن يكون الباحث هاضماً أسئلة بحثه ، بحيث ال يستعمل الورقة إلا في حالات الضرورة وأن يكون متمرناً على خطوات إجراءات المقابلة و أديباتها.
- 6- كسب ثقة المبحوثين خاصة إذا كانت الأسئلة حساسة
- 7- الحرص على إعفاء فرصة للمبحوثين لكي يعبر عن مكنوناته.
- 8- تسجيل الأجوبة كما هي دون تحريف.

#### 6/- أنواع المقابلات:

ويمكن تقسيم المقابلة وفقاً لنوع الأسئلة التي يطرحها الباحث إلى:

#### 1/6- المقابلة المقفلة:

وهي التي تتطلب أسئلتها إجابات دقيقة ومحددة، فتتطلب الإجابة بنعم أو بلا، أو الإجابة بموافق أو غير موافق أو متردد، ويمتاز هذا النوع من المقابلة بسهولة تصنيف بياناتها وتحليلها إحصائياً.

#### 2/6- المقابلة المفتوحة:

وهي التي تتطلب أسئلتها إجابات غير محددة مثل: ما رأيك ببرامج تدريب المعلمين في مركز التدريب التربوي؟، والمقابلة المفتوحة تمتاز بغزارة بياناتها، ولكن يؤخذ عليها صعوبة تصنيف إجاباتها.

#### 3/6- المقابلة المقفلة - المفتوحة:

وهي التي تكون أسئلتها مزيجاً بين أسئلة النوعين السابقين أي أسئلة مقفلة وأخرى مفتوحة فتجمع ميزاتهما، وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعاً، ومن أمثلة ذلك أن يبدأ الباحث بتوجيه أسئلة مقفلة للشخص موضوع البحث على النحو التالي: هل توافق على تنفيذ برامج تدريب المعلمين مساءً؟، ثم يليه سؤال آخر كأن يكون: هل لك أن توضح أسباب موقفك بشيء من التفصيل؟.

وتصنّف المقابلة بحسب أغراضها إلى أنواعٍ من أكثرها شيوعاً (غرايبة وزملاؤه، 1981م، ص ص45-

(46) الأنواع التالية:

#### 1- المقابلة الاستطلاعية (المسحية):

وتستخدم للحصول على معلومات وبيانات من أشخاص يعدّون حجّة في حقولهم أو ممثلين لمجموعاتهم والتي يرغب الباحث الحصول على بيانات بشأنهم، ويستخدم هذا النوع لاستطلاع الرأي العام

بشأن سياسات معيّنة، أو لاستطلاع رغبات المستهلكين وأذواقهم، أو لجمع الآراء من المؤسسات أو الجمهور عن أمورٍ تدخل كمتغيّرات في قرارات تتّخذها جهةٌ معيّنة منوط بها أمر اتّخاذ القرارات، وهذا النوع هو الأنسب للأبحاث المتعلّقة بالعلوم الاجتماعية ومنها التربية والتعليم.

## 2- المقابلة التشخيصيّة:

وتستخدم لتفهم مشكلةٍ ما وأسباب نشوئها، وأبعادها الحاليّة، ومدى خطورتها، وهذا النوع مفيد لدراسة أسباب تدمر المستخدمين.

## 3- المقابلة العلاجيّة:

وتستخدم لتمكين المستجيب من فهم نفسه بشكلٍ أفضل وللتخطيط لعلاج مناسب لمشكلاته، وهذا النوع يهدف بشكلٍ رئيس إلى القضاء على أسباب المشكلة والعمل على جعل الشخص الذي تجرى معه المقابلة يشعر بالاستقرار النفسي.

## 4- المقابلة الاستشاريّة:

وتستخدم لتمكين الشخص الذي تجرى معه المقابلة وبمشاركة الباحث على تفهم مشكلاته المتعلّقة بالعمل بشكل أفضل والعمل على حلّها.

وهناك عوامل رئيسة ومهمّة تساعد على الحصول على بيانات ومعلومات دقيقة بالمقابلة على الباحث أخذها باعتباره عند استخدامها، من أبرزها:

- 1) تحديد الأشخاص الذين يجب أن تُجرى المقابلة معهم بحيث يكونون قادرين على إعطائه المعلومات الدقيقة، وأن يكون عددهم مناسباً للحصول على بيانات ومعلومات كافية.
- 2) وضع الترتيبات اللازمة لإجراء المقابلة بتحديد الزمان والمكان المناسبين، ويستحسن أن تُسبق المقابلة برسالة شخصيّة أو رسميّة أو بواسطة شخص ثالث تمهيداً للمقابلة.
- 3) إعداد أسئلة المقابلة ووضع خطة لمجرياتهما ليضمن حصوله على المعلومات والبيانات المطلوبة، مع ضرورة الأخذ بالاعتبار مرونة الأسئلة إذ قد تفاجئه معلومات لم يتوقّعها.
- 4) إجراء مقابلات تجريبية تمهيداً للمقابلات الفعلية اللازمة للدراسة.

5) التدرُّب على أساليب المقابلة وفنونها لكي يكسب المستجيبين ولا يثير مخاوفهم ولا يحرجهم ويحصل على إجابات دقيقة وناجحة.

6) التأكد من صحَّة المعلومات التي توقَّرها المقابلات بتلافي أخطاء السمع أو المشاهدة، وأخطاء المستجيب للزمن والمسافات، وأخطاء ذاكرة المستجيب، وأخطاء مبالغات المستجيب، وخلط المستجيب بين الحقائق واستنتاجاته الشخصية.

7) إعداد سجلِّ مكتوبٍ عن المقابلة بأسرع وقت ممكن، فلا يؤخِّر الباحث ذلك إذا لم يتمكَّن من تسجيل المقابلة في حينها، فهو عرضة للنسيان والخلط بين إجابات المستجيبين، وعليه أن يستأذن المستجيب بتدوين إجاباته ويخبره بأهميَّتها في دراسته، فقد يرتكب الباحث أخطاءً بعدم الإثبات أو بالحذف أو بالإضافة أو بالاستبدال بسبب تأخير التسجيل، ولا شكَّ في أنَّ التسجيلَ بجهاز تسجيل يعطي دقَّة أكبر، ولكنَّ استخدام ذلك قد يؤثِّر على المقابلة.

#### 7/- الإعداد المسبق للمقابلة ويتضمن:

أ- تحديد الافراد او الجهات المشمولة بالمقابلة حيث تكون كافيته ووافية لأغراض البحث ومتناسبة مع وقت وجهد الباحث.

ب- تحديد الاسئلة والاستفسارات المطلوب طرحها على الأفراد والجهات المعنية وربما يكون من المستحسن ارسالها او تسليمها قبل إجراء المقابلة لإعطاء فكرة للأشخاص والجهات المبحوثة عن موضوع البحث وتهيئة البيانات والمعلومات المطلوبة للباحث .

ت- تجنب تكذيب او اعطاء الانطباع ان الجواب غير صحيح .

ث- تجنب الباحث إظهار معرفة الجواب او انه يعرف بقية الجواب من خلال كلمات جوابية قليلة . بل يشترك الشخص المعني بالاجابة لاكمال الجواب والطلب منه توضيح ذلك او اعطاء امثلة أو ما شابة ذلك .

#### 1/7-تنفيذ وإجراء المقابلة وتأتي من خلال الآتي:

أ- اعلام الاشخاص والجهات المعنية بالمقابلة بغرض المقابلة والجهة التي ينتسب اليها الباحث وتأمين التعاون المسبق والرغبة في إعطاء البيانات المطلوبة للبحث .

ب- تحديد موعد مناسب مع الافراد او الجهات المعنية بالبحث والالتزام به من قبل الباحث .

- ت- ايجاد الجو المناسب للحوار من حيث المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة .
- ث- دراسة الوقت المحدد لجمع كل البيانات والمعلومات المطلوبة وبشكل لبق .
- ج- التحدث بشكل مسموع و بعبارات واضحة .
- ح- إذا كانت المعلومات تخص شخصا واحدا محددًا في العينة فيستحسن أن تكون المقابلة معه على انفراد و بمعزل عن بقية الأفراد أو العاملين معه أو الذين يشاركونه في النشاط الاجتماعي أو الوظيفي المعني بالمقابلة .

#### 2/7-تسجيل المعلومات:

- يجب أن تسجل الإجابات والملاحظات التي يبديها الشخص المعني بالمقابلة ساعة إجراء المقابلة وتوضح نفس الكلمات المستخدمة من قبل الشخص وابتعاد الباحث عن تسجيل التفسيرات التي لا تستند على الأقوال والاجابات العقلية ، أي ابتعاد الباحث عن تفسير معاني العبارات التي يعطيها للأشخاص والمعنيين بالبحث بل يطلب منهم تفسير ذلك اذا تطلب الامر ويتضمن تسجيل المعلومات :
- أ- تسجيل البيانات والملاحظات الاساسية على مجموعة أوراق معدة مسبقا . إذ تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضح الاجابة امام كل منها وكذلك الملاحظات الاضافية التي يحصل عليها الباحث.
- ب- إجراء التوازن بين الحوار والحديث والتعقيب وبين تسجيل وكتابة المقابلة .
- ت- يستحسن تسجيل الحوار والاجابات بواسطة جهاز التسجيل الصوتي ( المسجل ) او المرئي ( الفيديو ) اذا امكن ذلك .
- ث- يستحسن ارسال الاجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكلها النهائي الى الاشخاص والجهات التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة تسجيل المعلومات واخذ موافقتهم على النشر .

#### 8/- مزاي المقابلة:

تظهر للمقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات لدى الباحث القدير على استخدامها بشكلٍ علميٍّ وموضوعيٍّ في إجراءاتها وتدوينها وتحليل بياناتها مزايًا أبرزها ما يأتي:، ذكر في: (غرابية وزملاؤه، 1981م، ص52).

- 1) أنّها أفضل أداة لاختبار وتقويم الصفات الشخصية.
- 2) أنّها ذات فائدة كبيرة في تشخيص ومعالجة المشكلات الإنسانية.
- 3) أنّها ذات فائدة كبرى في الاستشارات.
- 4) أنّها تزود الباحث بمعلومات إضافية كتدعيم للمعلومات المجموعة بأدوات أخرى.



(5) أنّها قد تستخدم مع الملاحظة للتأكد من صحّة بيانات ومعلومات حصل عليها الباحث بواسطة استبانات مرسلّة بالبريد.

(6) أنّها الأداة الوحيدة لجمع البيانات والمعلومات في المجتمعات الأميّة.

(7) أنّ نسبة المردود منها عالية إذا قورنت بالاستبيان.

#### 9/- عيوب المقابلة:

وللمقابلة عيوب تؤثّر عليها كأداة لجمع البيانات والمعلومات أبرزها ما يأتي: ذكر في: (غرايبة وزملاؤه، 1981م، ص 52).

(1) إنّ نجاحها يعتمد على حدّ كبير على رغبة المستجيب في التعاون وإعطاء معلومات موثوقة دقيقة.

(2) إنّها تتأثّر بالحالة النفسيّة وبموامل أخرى تؤثّر على الشخص الذي يجري المقابلة أو على المستجيب أو كليهما معاً، وبالتالي فإنّ احتمال التحيز الشخصي مرتفع جداً في البيانات.

(3) إنّها تتأثّر بحرص المستجيب على نفسه وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي، وبدوافعه أن يستعدي أو يرضي الشخص الذي يجري المقابلة، فقد يلوّن بعض المستجيبين الحقائق التي يفصحون عنها بالشكل الذي يظنونه سليماً.