المحاضرة الثانية عشر
وسائل جمع البيانات -الاستبيان والمقابلة

مقدمة

الاستبيان والمقابلة وسيلتان هامتان من وسائل جمع البيانات ، ويشيع استخدامها في البحث الاجتماعي حينما تكون البيانات المطلوبة لها صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم نحو موضوع معين ، وكذلك بالنسبة للمواقف التي يصعب الحصول على بيانات عنها بطريق الملاحظة كالمواقف الماضية والمستقبلية.

وتعتمد هاتان الوسيلتان معاً على التقرير الذاتي اللفظي للفرد عن سلوكه وعن المؤثرات التي يتعرض لها، ولذا فإن توفيق الباحث في الحصول على المعلومات التي يطلبها يتوقف إلى حد كبير على مدى فهمه لهاتين الوسيلتين، والمواقف التي يفضل فيها استخدام إحداهما على الأخرى، والقواعد التي ينبغي مراعاتها عند إعداد الاستمارة التي تجمع بمقتضاها البيانات المطلوبة.

ونعرض في هذا الفصل الموضوعات الآتية :-

- الاستبيان
- المقابلة (الاستبار).
- إعداد استمارة الاستبيان والمقابلة.

ثانياً: الاستبيان

١- المقصود بالاستبيان:

الاستبيان ترجمة للكلمة الانجليزية Questionnaire وللكلمة في اللغة العربية ترجمات متعددة، تترجم أحيانا باسم "الاستفتاء" وتترجم أحيانا أخرى باسم "الاستقصاء" وتترجم أحيانا ثالثة باسم "الاستبيان"، وهذه الكلمة جميعها تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات أو على شاشة التليفزيون أو عن طريق الإذاعة، ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى الهيئة المشرفة على البحث أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث أو أحد مندوبيه جمعها منهم بعد أن يدونوا إجاباتهم عليها.

ويطلق على الاستبيان الذي يرسله الباحث بالبريد أو بنشره في الصحف والمجلات اسم " الاستبيان البريدي" تمييزا له عن الاستبيان غير البريدي الذي يتولى الباحث أو أحد مندوبيه توزيعه وجمعه من المبحوثين.

ويتفق الاستبيان البريدي وغير البريدي في أن المبحوث هو الذي يتولى بنفسه الإجابة على أسئلة الاستمارة وملئها بنفسه دون مساعدة من جانب الباحث.

ويستخدم الاستبيان غير البريدي في الحالات التي يمكن فيها جمع المبحوثين في مكان واحد، وتوزيع الاستمارات عليهم، كما هو الحال بالنسبة للطلبة في المدارس والعمال في المصانع والموظفين في المكاتب.

ومن مزايا الاستبيان غير البريدي أنه قليل التكاليف، ويضمن للباحث أن المجيب على أسئلة الاستبيان هو الشخص المطلوب وليس أي شخص آخر، كما أن نسبة الردود تزداد زيادة كبيرة هذا بالإضافة إلى أن البيانات التي يدلي بها المبحوثون تكون أكثر صدقا ودقة لوجود الباحث بنفسه وتأكيده لأفراد البحث سرية البيانات وإزالته للمخاوف والشكوك من نفوسهم.

٢- مزايا الاستبيان

١. يستفاد بالاستبيان إذا كان أفراد البحث منتشرين في أماكن متفرقة ويصعب الاتصال بهم شخصياً ، وفى هذه الحالة يستطيع الباحث أن يرسل إليهم الاستبيان بطريق البريد فيحصل منهم على البيانات المطلوبة بأقل جهد وفى أقصر وقت ممكن ، فإذا أراد الباحث مثلاً أن يقوم ببحث عن خريجي الجامعات في سنة من السنوات ليحدد المراكز التي وصلوا إليها خلال فترة زمنية معينة، أو الوقوف على آرائهم بشأن مسألة من المسائل، فإن من الأوفق استخدام الاستبيان البريدي في جمع البيانات المتعلقة بالبحث حيث أنهم لا يشتغلون بعد تخرجهم في مكان واحد وإنما يعملون في أماكن متفرقة.
٢. يتميز الاستبيان بقلة التكاليف والجهد وخاصة إذا نشر على صفحات الجرائد أو وزع على الأفراد وحتى في حالة إرساله بالبريد فإنه لا يكلف كثيراً إذا قورن بغيره من وسائل جمع البيانات.
٣. يعطي الاستبيان البريدي لأفراد البحث فرصة كافية للإجابة على الأسئلة بدقة، خاصة إذا كان نوع البيانات المطلوبة متعلقاً بجميع أفراد الأسرة إذ يمكنهم التشاور معا في البيانات التي تتطلب إجابة جماعية.
٤. يسمح الاستبيان البريدي للأفراد بكتابة البيانات في الأوقات التي يرونها مناسبة لهم دون أن يتقيدوا بوقت معين يصل فيه الباحث لجمع البيانات.
٥. تتوفر للاستبيان ظروف التقنين أكثر مما تتوفر لوسيلة أخرى من وسائل جمع البيانات وذلك نتيجة للتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الاستجابات، وهو يكفل للمبحوثين مواقف متجانسة نتيجة لعدم اتصال الباحث شخصيا بالمبحوثين.
٦. يساعد الاستبيان في الحصول على بيانات حساسة أو محرجة ، ففي كثير من الأحيان يخشى المبحوث إعلان رأيه والتصريح به أمام الباحث كأن يدلي برأيه في سياسة الحزب الحاكم، أو يعلن رأيه في رئيس العمل، أو يتحدث في نواح تتعلق بالعلاقات الزوجية، أما إذا أتيحت له الفرصة لإبداء رأيه في مثل هذه المسائل بطريقة لا تؤدى إلى التعرف عليه - كما هو الحال في الاستبيان – فإنه يدلي برأيه بصدق وصراحة.
٧. لا يحتاج الاستبيان إلى عدد كبير من جامعي البيانات نظرا لأن الإجابة على أسئلة الاستبيان وتسجيلها لا يتطلب إلا المبحوث وحده دون الباحث.

٣- عيوب الاستبيان

على الرغم مما يتوفر للاستبيان من مزايا فإنه لا يخلو من عيوب تجعله غير صالح بالنسبة لجميع المواقف وأهم هذه العيوب ما يأتي:-

١. نظرا لأن الاستبيان يعتمد على القدرة اللفظية فإنه لا يصلح إلا إذا كان المبحوثون مثقفين أو على الأقل مُلِمين بالقراءة والكتابة.
٢. تتطلب استمارة الاستبيان عناية فائقة في الصياغة والوضوح والسهولة والبعد عن المصطلحات الفنية، حيث أن المبحوثين يجيبون على الأسئلة بدون توجيه من الباحث ولذا فإن صحيفة الاستبيان لا تصلح إذا كان الغرض من البحث يتطلب قدراً كبيراً من الشرح، أو كانت الأسئلة صعبة نوعا ما أو مرتبطة ببعضها.
٣. لا يصلح الاستبيان إذا كان عدد الأسئلة كثيرا لأن ذلك يؤدى إلى ملل المبحوثين وإهمالهم الإجابة على الأسئلة.
٤. تقبل الإجابات المعطاة في صحيفة الاستبيان على أنها نهائية وخاصة الحالات التي لا يكتب فيها المبحوث اسمه، ففي مثل هذه المواقف لا يمكن الرجوع إليه والاستفسار منه عن الإجابات الغامضة أو المتناقضة أو استكمال ما قد يكون بالاستمارة من نقص.
٥. حينما يكون هدف البحث دراسة الاتجاهات والآراء الشخصية فإن الاستبيان قد لا يؤدى الغرض المطلوب ، إذ أن في استطاعة المبحوث أن يناقش الآراء المختلفة مع الآخرين ويتأثر بوجهة نظرهم ، وبهذا لا تكون إجاباته معبرة عن رأيه الشخصي.
٦. يستطيع المبحوث عند إجابته لأي سؤال من أسئلة الاستبيان أن يطلع على الأسئلة التي تليه، فيربط بين السؤال الذي يجيب عنه وبين أسئلة المراجعة التي يقصد بها التثبيت من صحة إجابة المبحوث وصدقه في إعطاء البيانات ، وبهذا ينكشف أمر أسئلة المراجعة فلا تحقق الغرض الذي وضعت من أجله.
٧. لما كان الاستبيان يعتمد على التقرير اللفظي للشخص نفسه فإن هذا التقرير قد يكون صادقا أو غير صادق.
٨. ونظرا لعدم وجود الباحث مع المبحوث فإنه لا يستطيع أن يتحقق من صدق البيانات بملاحظة السلوك العام للمبحوث أو بمشاهدة الظواهر التي تؤكد له صحة البيانات أو عدم صحتها.

٩. في غالب الأحيان يكون العائد من صحائف الاستبيان قليلاً ولا يمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً، فقد لا تتعدي نسبة العائد أكثر من ٢٠% من المجموع الكلى لأفراد المجتمع، وفى هذه الحالة لا يستطيع الباحث أن يفسر النتائج في ضوء الردود التي وصلته، كما يصعب عليه أن يطلق حكما على المجتمع بأكمله وقد وجد في كثير من الدراسات أن صحائف الاستبيان التي تعود إلى الباحث تكون في غالب الأحيان متحيزة وخاصة إذا كان بعض الأفراد يهتمون بموضوع البحث أكثر من غيرهم ويرغبون في أن تكون النتائج مؤيدة لوجهة نظرهم.

وقد يعتقد البعض أنه لعلاج هذه المشكلة يمكن زيادة حجم العينة غير أن تكبير العينة مع استبعاد المجموعة التي لم يحصل منها الباحث على البيانات المطلوبة لن يحل المشكلة في شيء.

ويري "موسر" أن زيادة حجم نسبة الردود تتوقف على عوامل ثلاثة هي:-

١. الهيئة المشرفة على البحث وما تتمتع به من نفوذ.
٢. مادة البحث وأهميتها بالنسبة للمبحوثين.
٣. نوع المجتمع الذي تجمع منه البيانات والمستوى العلمي الذي وصل إليه أفراده.

ونود أن نلفت النظر في هذا المجال إلى أن الاستبيان غير البريدي لا يشترك مع الاستبيان البريدي في كل العيوب السابق ذكرها لأن وجود الباحث أو من ينوب عنه مع المبحوثين يهيئ الفرصة لعلاج كثير من المشكلات السابقة.

٤- إعداد الاستبيان

يتطلب إعداد الاستبيان تصميم استمارة تجمع بمقتضاها البيانات المطلوبة ، وتتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة تتناول جميع التي يشتمل عليها البحث، وتعطينا إجاباتها البيانات اللازمة للكشف عن الجوانب التي حددها الباحث، وكلما كانت الاستمارة دقيقة توافرت لها أسباب النجاح وأمكن للباحث أن يحصل على البيانات التي يرغب في الحصول عليها.

ونظراً لأهمية الاستمارة ولتشابه الأسس التي يقوم عليها بناء استمارة الاستبيان مع الأسس المستخدمة في بناء استمارة المقابلة فقد رأينا أن نؤجل مناقشة بناء الاستمارة وصياغتها واختيارها إلى فقرة تالية.

ثالثاً: المقابلة (الاستبار)

تستخدم المقابلة في كثير من مجالات الحياة، فالباحث الاجتماعي يستخدم المقابلة كأداة لجمع البيانات ، ورجل الأعمال والطبيب ورجل الدين والقاضي ورجل البوليس والصحفي والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي، كل هؤلاء يستخدمون المقابلة للاستفادة بها في التوجيه أو التشخيص أو العلاج، ويختلف الهدف من المقابلة من مجال إلى آخر، ورغم ذلك فإن أسلوب المقابلة والأسس السيكولوجية التي تقوم عليها والظروف التي ينبغي أن تتوافر لها تحقيق أغراضها تكاد تكون واحدة بالنسبة لجميع المقابلات أياً كان نوعها.

ولذا فإن كثيرا مما نعرضه عن المقابلة في هذا المجال يمكن الاستفادة به ليس فقط في مجال البحث الاجتماعي ولكن في مختلف المجالات التي تستخدم فيها المقابلة .

١- تعريف المقابلة:

تستخدم كلمة الاستبار بدلا من كلمة المقابلة ويرجع ذلك إلى الأصل اللغوي للكلمة ، فالاستبار من سب وأسبر واستبر الجرح أو البئر أو الماء أي امتحن غوره ليعرف مقداره ، واستبر الأمر أي جربه واختبره.

ويعرف بنجهام المقابلة بأنها "المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد، غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها" وينطوي هذا التعريف على عنصرين رئيسين هما:-

١. المحادثة بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة ، ويرى بنجهام أن الكلمة ليست هي السبيل الوحيد للاتصال بين الشخصين، فخصائص الصوت، وتعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام، كل ذلك يكمل ما يقال.

٢. توجيه المحادثة نحو هدف محدد ، فالمقابلة تختلف عن الحديث العادي في أن الحديث قد لا يستهدف شيئاً أو قد يرمى الإنسان من ورائه إلى تحقيق لذة يجتنبها من حديثه إلى الآخرين، أما المقابلة فهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد، ووضوح هذا الهدف شرط أساسي لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

ويعرف انجلش المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج ، وتعريف انجلش لا يختلف عن تعريف بنجهام في تحديده خصائص المقابلة إلا أنه يتميز عليه في تحديد الأهداف الأساسية للمقابلة وهي:-

١. جمع الحقائق لغرض البحث.
٢. الاستفادة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

وتعرف "جاهودا" المقابلة بأنها "التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين" ويشترك هذا التعريف مع التعريفين السابقين في تحديده للتفاعل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وكذلك في تحديده لموقف المواجهة إلا أنه لا يشير إلى الهدف من المقابلة كما أشار التعريفان السابقان.

أما ماكوبى وماكوبى فإنهما يعرفان المقابلة بأنها " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه أو معتقداته، وهذا التعريف يقتصر على تحديد المقابلة كما يستخدم في البحث الاجتماعي فقط، فهو يجعل الهدف من المقابلة هو مجرد استثارة المعلومات أو التعبيرات التي تدور حولها ومعتقدات المبحوث.

من العرض السابق لتعريفات المقابلة يمكن أن نحدد الخصائص الجوهرية للمقابلة فيما يلي:-

١. التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام.
٢. المواجهة بين الباحث والمبحوث.
٣. توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

٢- مزايا المقابلة

١. للمقابلة أهميتها في المجتمعات التي تكون فيها درجة الأمية مرتفعة ، فالمقابلة لا تتطلب من المبحوثين أن يكونوا مثقفين حتى يجيبوا على الأسئلة حيث أن القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة.
٢. تتميز المقابلة بالمرونة فيستطيع القائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يكون غامضا عليهم من أسئلة وأن يوضح معاني بعض الكلمات.
٣. تتميز المقابلة بأنها تجمع بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة ، وهذا الموقف يتيح له فرصة التعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها، وملاحظة سلوك المبحوث، فيستطيع الباحث مثلا عن طريق مقابلة لأفراد الأسرة أن يقف على مدى التفاهم بين الزوج والزوجة ، وأن يلحظ العلاقات المتبادلة بين أفراد الأسرة ، كما يستطيع أن يجمع بيانات عن بعض الظواهر دون توجيه أسئلة قد تبدو محرجة، فيستطيع الباحث مثلا عند زيارته لأسرة ما أن يشاهد حالة الأفراد السكنية والمعيشة الاجتماعية بصفة عامة دون أن يوجه أسئلة قد تبدو محرجة ، وقد يكون لها أثرها في المبحوثين فيرفضون التعاون مع الباحث ، هذا بالإضافة إلى أن المقابلة تساعد الباحث على الكشف عن التناقض في الإجابة ومراجعة المبحوث في تفسير أسباب التناقض.
٤. إذا أراد الباحث أن يوجه أسئلة كثيرة إلى المبحوثين ، ففي استطاعته أن يقنعهم بالأهمية العلمية والعملية للبحث وما يمكن أن يستفيده المجتمع من ورائه وبهذا يكسب معونتهم ويضمن استجابتهم للبحث.
٥. توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده الباحث ، فلا يطلع المبحوث على جميع الأسئلة قبل الإجابة عليها كما قد يحدث في الاستبيان.
٦. تضمن المقابلة للباحث الحصول على معلومات من المبحوث دون أن يناقش مع غيره من الناس أو يتأثر بآرائهم، وبذا تكون الآراء التي يدلي بها المبحوث أكثر تعبيرا عن رأيه الشخصي.
٧. يغلب أن تحقق المقابلة تمثيلا أكبر وأدق للمجتمع لأن القائم بالمقابلة يستطيع الحصول على بيانات من جميع المبحوثين خصوصا إذا أحسن عرض الغرض من البحث عليهم واختيار الوقت المناسب للاتصال بهم.

٨. يحصل القائم بالمقابلة على إجابات لجميع الأسئلة وإذا كانت ناقصة فإنه يستطيع الاتصال بالمبحوثين ويقوم بمقابلة ثانية وثالثة حتى يحصل على البيانات المطلوبة.

٣- عيوب المقابلة

١. تتعرض النتائج التي يحصل عليها القائم بالمقابلة إلى أخطاء شخصية راجعة إلى نواحي التحيز التي تتعرض لها التقديرات والتفسيرات الشخصية أن كانت خطة البحث تقتضى إصدار مثل هذه الأحكام ، زيادة على ذلك فإن المقابلة تعكس الاستجابات الانفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث واتجاه كل منهما نحو الآخر.
٢. لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادقا فيما يدلى به من بيانات، فيحاول تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.
٣. تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية، وتتطلب عملية الاختيار والإعداد والتدريب وقتا طويلاً، ونفقات كثيرة.
٤. كثرة تكاليف الانتقال التي يتكبدها القائمون بالمقابلة وضياع كثير من الوقت في التردد على المبحوثين.
٥. في المقابلة كثيرا ما يتمنع المبحوث عن الإجابة على الأسئلة الخاصة أو الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها، أما إذا كانت شخصيته غير معروفة للباحث فإنه قد يعطي بيانات أكثر صحة ودقة من تلك التي يعطيها للقائم بالمقابلة.

ونود أن نشير إلى أن العيوب التي ذكرناها لا تقلل كثيرا من أهمية المقابلة ، ولا تدفع الباحث إلى التخلي عن المقابلة كأداة هامة من أدا\وات جمع البيانات، بل أنها تدفعه إلى العمل على زيادة درجة ثبات وصدق البيانات التي يحصل عليها وذلك بتخطيط المقابلة بحيث تتكيف والهدف المرجو منها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لإكساب المقابلة قيمتها المنهجية التي تعزوها لها.

٤- أنواع المقابلات.

للمقابلة أنواع كثيرة وتصنيفات متعددة، وتختلف هذه الأنواع بعضها عن بعض من حيث شكلها وموضوعها ومجالها ، على أن من الممكن تصنيفها على النحو التالي:-

أ- من حيث الغرض: تنقسم المقابلات إلى الأنواع التالية:-

١. المقابلة لجمع البيانات:

ويقصد بها المقابلة التي يقوم بها الباحث لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، وغالبا ما تكون هذه البيانات من النوع الذي يصعب الحصول عليه بطريق الملاحظة، أو تكون ذات صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم واتجاهاتهم، وتستخدم المقابلة في الدراسات الاستطلاعية بقصد التعرف على أهم الحقائق المتعلقة بالمشكلة وتحديد الفروض التي يمكن وضعها تحت الاختبار وتستخدم أيضا في مرحلة الاختبار القبلي لبعض أجزاء البحث وخاصة بالنسبة لتصميم الاستمارة ، كما تستخدم أيضا في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض التي يضعها الباحث.

هذا ويتجه العاملون في مختلف المهن إلى إجراء مقابلات دراسية يهدفون من ورائها إلى جمع البيانات والحصول على المعلومات المتعلقة بالأشخاص والمواقف المحيطة بهم.

٢- المقابلة الشخصية:

يستخدم الطبيب والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي هذا النوع من المقابلة في تشخيص حالات العملاء من المرضي وذوى المشكلات ، وتهدف هذه المقابلات إلى التعرف على العوامل الأساسية المؤثرة في المشكلة التي يعاني منها العميل، وتحديد الأبعاد الأساسية للمواقف المحيطة به.

٣- المقابلات العلاجية

يقصد بها المقابلة التي تهدف إلى رسم خطة لعلاج العميل وتخفيف حدة التوتر الذي يشعر به مع الاستفادة من إمكانيات المجتمع.

وينبغي الإشارة إلى أن المقابلات التي تجرى بقصد الدراسة أو التشخيص أو العلاج تتداخل فيما بينها تداخلاً تاما بحيث يصعب إقامة الحدود الفاصلة بينها، والقائم بالمقابلة حينما يجرى مقابلات من أي نوع لا يحاول أن يقيم حدودا صناعية بين الأنواع الثلاثة ، كل ما في الأمر أنه يقوم بإبراز هدف واحد في كل خطوة من خطوات العمل، فتتسم مقابلاته الأولى بسمة الدراسة بينما تتسم مقابلاته التالية بسمة التشخيص، في حين أن مقابلاته الأخيرة تتسم بسمة العلاج.

ب- من حيث عدد المبحوثين : يمكن تقسيم المقابلات إلى النوعين التاليين:-

١. المقابلة الفردية: وهى التي تتم بين القائم بالمقابلة وبين شخص واحد من المبحوثين ويتطلب هذا النوع كثيرا من النفقات والوقت والجهد ورغم ذلك فهو النوع الأكثر شيوعا في الدراسات النفسية والاجتماعية.
٢. المقابلة الجماعية: وهي التي تتم بين الباحث وبين عدد الأفراد في مكان واحد ووقت واحد ، ويستخدم هذا النوع من المقابلة لتوفير الوقت والجهد وللحصول على معلومات أوفر، ذلك لأن اجتماع عدد من الأفراد يساعدهم على تبادل الخبرات والآراء وتذكر التفاصيل التي قد تغيب عن أذهان بعض الأفراد إذا أجريت معهم مقابلات على المستوى الفردي، ثم أن وجود أفراد معا يهيئ لهم فرصة المشاركة في المناقشات الجماعية والتعبير عن آرائهم.
٣. ومن الشروط الواجب توافرها في تكوين الجماعة ألا يكون حجمها كبيرا إلى الدرجة التي يتعذر فيها على بعض الأعضاء الاشتراك في المناقشات الجماعية، كما ينبغي أن يتوفر اكبر قدر ممكن من التجانس بين أعضاء الجماعة سواء من ناحية النوع أو السن أو المستوى الاقتصادي أو الثقافي.
٤. أما بالنسبة لسير المناقشة الجماعية فينبغي أن يأخذ القائم بالمقابلة في الاعتبار جميع الأفكار التي تثار حتى التي تبدو لأول وهلة تافهة أو بعيدة عن الموضوع لأنها قد تنفع في استثارة أفكار أخرى لدى أعضاء آخرين ، وإذا كان بعض أفراد الجماعة هادئين ساكتين بطبيعتهم أو ممن يشعرون بالعزلة أو الشعور بالاستعلاء، فإن على القائم بالمقابلة أن يخلق الحوافز التي تدفعهم إلى المناقشة وإبداء الرأي ، وإذا أراد بعض الأعضاء احتكار المناقشة أو فرض أرائهم على المجموعة فعلى القائم بالمقابلة أن يعالج الأمر بلباقة ليسمح للجميع بالمساهمة في الرأي كما يجب عليه ألا يسمح بظهور معسكرات متضاربة في الرأي أو وجود مناقشات جانبية بين فرد أو أكثر حتى لا تتشتت المجموعة فلا تؤدى المقابلة أهدافها ، كما ينبغي ألا تشمل المقابلة الجماعية على بعض الموضوعات المحرجة لبعض الأفراد حتى تسير في جو طبيعي.

ج- من حيث درجة المرونة في موقف المقابلة: تنقسم المقابلات من حيث درجة مرونتها إلى نوعين:-

١. المقابلة المقننة: وهي التي تكون محددة تحديدا دقيقا وينصب هذا التحديد على عدد الأسئلة التي توجه إلى المبحوثين وترتيبها ونوعها أن كانت مقفولة أو مفتوحة، وعلى القائم بالمقابلة أن يوجه الأسئلة إلى جميع المبحوثين بنفس الأسلوب وبنفس الترتيب وبنفس الطريقة، وفى حالة وجود أسئلة مفتوحة فلا توجه إلا أسئلة التعمق والاستيضاح فقط.
٢. المقابلة غير المقننة: وهي التي لا تحدد أسئلتها أو فئات الاستجابات لهذه الأسئلة تحديدا سابقا، وقد استخدم هذا النوع من المقابلة في البحوث الأنثروبولوجية والفحوص الإكلينيكية السيكولوجية، ثم استخدم في مجال البحوث الاجتماعية للحصول على بيانات متعمقة عن الاتجاهات والدوافع الاجتماعية، ويتميز هذا النوع بالمرونة الكافية التي تسمح للقائم بالمقابلة بالتعمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمبحوث والموقف المحيط به، كما أنه يسمح للمبحوث بالتعبير عن شخصيته تعبيرا حرا تلقائيا وبقدر ما تكون استجابات المبحوث تلقائية بقدر ما تحقق المقابلة أهدافها، ونصلح المقابلات غير المقننة في الدراسات الاستطلاعية للوصول إلى الفروض التي يمكن إخضاعها بعد ذلك للاختبار المقنن، ونظراً لما تتميز به المقابلات غير المقننة من مرونة فإنها تحتاج إلى مهارة فائقة من جانب الباحث حتى يستطيع تحليل نتائج مقابلاته والمقارنة بينها.

وتتعدد الأسماء التي تطلق على هذا النوع من المقابلة مثل "المقابلة البؤرية" و" المقابلة الإكلينيكية" و"المقابلة المرتكزة حول العميل" ونشير فيما يلي هذه الأنواع بإيجاز.

(أ) المقابلة البؤرية:

ويقصد بها ذلك النوع من المقابلة الذي يرتكز على خبرة معينة مر بها المبحوث والآثار المترتبة على هذه الخبرة، فإذا كان هناك موقف معين أو مجموعة مواقف اشترك فيها المبحوثون كرؤية مسرحية أو الاشتراك في حشد أو قراءة رواية معينة، فإن الباحث يبدأ بتحليل المواقف تحليلا مبدئيا للوقوف على عناصره وتحديد بعض الفروض المؤقتة، ثم يحدد الموضوعات التي يرغب في دراستها ويعد دليلا للمقابلة يتضمن الجوانب الرئيسية التي سبق تحديدها دون أن يتضمن تحددا دقيقا للأسئلة لأن أسلوب السؤال وتوقيته يترك لتقدير القائم بالمقابلة.

ومن الضروري أن تدور المقابلة حول الموضوعات التي حددها الباحث، ولذا ينبغي على القائم بالمقابلة أن يقصر المناقشات على ما سبق تحديده وخاصة الخبرة الذاتية للأشخاص الذين تعرضوا للموقف للتأكد من تعريفهم الشخصي للموقف، وتساعد استجابات هؤلاء الأشخاص على اختبار الفروض كما أن الاستجابات غير المتوقعة تؤدى إلى فروض جديدة يمكن إخضاعها للبحث العلمي المنظم.

وكلما كان الباحث عارفا بطبيعة الموقف الذي شارك فيه المبحوث ازدادت قدرته على الإعداد لموقف المقابلة وفرض الفروض المبدئية عن الموضوعات التي يتضمنها.

ويمكن أن نبدأ المقابلة بسؤال المبحوث عن الموقف الذي تعرض له ثم التدرج في استطلاع استجاباته، ويمكن استخدام الأسئلة المفتوحة أو الأسئلة المقيدة ، فيوجه القائم بالمقابلة سؤالاً مفتوحا مثل:

- ما الذي أعجبك في المسرحية التي شاهدتها؟
- أو يوجه سؤالا مغلقا له مثل:
- هل تعتقد أن الممثلين :

– أدوا أدوارهم بنجاح
– أم أنهم نجحوا إلى حد ما
– أم أنهم فشلوا في التمثيل.

(ب) المقابلة الإكلينيكية:

تختلف المقابلة الإكلينيكية عن المقابلة البؤرية في أن الأخيرة تهتم بخبرة معينة مر بها المبحوث، في حين أن المقابلة الإكلينيكية تهتم بمختلف الخبرات التي مر بها، فهي تدور حول جوانب الشخصية بأكملها لمحاولة الوقوف على المشكلات الخاصة بالتكيف الانفعالي، وغالبا ما تجمع بين غرض الدراسة والتشخيص والعلاج.

وقد نجح الأخصائيون النفسيون الإكلينيكيون والأطباء الذين يعملون في مجال التشخيص العقلي والعلاج النفسي في معرفة الكثير من العمليات العقلية التي تتفاعل أثناء المقابلة وبصفة خاصة ما يتعلق بالدوافع والحوافز وترابط الأفكار والتكلف الذي يعوق الصراحة ويؤدى إلى الوقوف حائلا دون الإفضاء بالحقائق، وتساعد المعرفة بهذه العمليات على فهم طبيعة التحيز سواء لدى القائم بالمقابلة أو العميل، وتنير الطريق نحو فهم متبادل وأقوال صادقة وأحكام صريحة خالية من التحيز.

ولا يكفي في المقابلة الإكلينيكية بالتقرير اللفظي الذي يدلي به المبحوث وإنما يهتم القائم بالمقابلة بملاحظة السلوك غير اللفظي لأهميته الكبرى في الكشف عن حالة العميل.

وهناك أساليب مختلفة يمكن استخدامها في المقابلة الإكلينيكية ويمكن الاطلاع عليها في المراجع التي تهتم بمثل هذه الموضوعات.

(ج) المقابلة المتمركزة حول العميل.

يعتمد هذا النوع من المقابلة على تشجيع العميل على التعبير عن مشاعره ودوافع سلوكه، والتحدث عن أي شيء يجول في خاطره بأقل قدر ممكن من التوجيه أو التساؤل.

ويعتمد هذا النوع من المقابلة على منهج "كارل روجرز" في العلاج النفسي الذي يقوم على تشجيع العميل على الإفضاء بكل ما يجول في خاطره والتعبير عن مشاعره تعبيرا حرا تلقائيا.

وينبغي على القائم بالمقابلة أن يصغي جيدا لكل ما يقال ، وأن يقول بعض التعليقات المختصرة التي تدفع العميل إلى مواصلة الحديث والاسترسال فيه كلما هم بالتوقف، مع تقبل كل ما يقال دون إصدار أحكام أخلاقية على العميل.

أسئلة المحاضرة :

السؤال الأول :

((تستخدم المقابلة في كثير من مجالات الحياة ، ورغم ذلك فإن أسلوب المقابلة والأسس السيكولوجية التي تقوم عليها والظروف التي ينبغي أن تتوافر لها تحقيق أغراضها تكاد تكون واحدة بالنسبة لجميع المقابلات أياً كان نوعها))

تحدثي / تحدث بالتفصيل عن عيوب ومزايا المقابلة كأحد وسائل جمع البيانات.

السؤال الثاني :

((على الرغم مما يتوفر للاستبيان من مزايا فإنه لا يخلو من عيوب تجعله غير صالح بالنسبة لجميع المواقف))

عددي / عدد خمسة عيوب للاستبيان تؤثر على استخدامه في بعض المواقف كأداة لجمع البيانات

إجابة السؤال الأول:

المقابلة هى أحد أهم وسائل جمع البيانات ويمكننا أن نحدد الخصائص الجوهرية لها فيما يلي:-

١. التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام.
٢. المواجهة بين الباحث والمبحوث.
٣. توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

وتتميز المقابلة بـ

١. للمقابلة أهميتها في المجتمعات التي تكون فيها درجة الأمية مرتفعة ، فالمقابلة لا تتطلب من المبحوثين أن يكونوا مثقفين حتى يجيبوا على الأسئلة حيث أن القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة.
٢. تتميز المقابلة بالمرونة فيستطيع القائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يكون غامضا عليهم من أسئلة وأن يوضح معاني بعض الكلمات.
٣. تتميز المقابلة بأنها تجمع بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة ، وهذا الموقف يتيح له فرصة التعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها، وملاحظة سلوك المبحوث،
٤. إذا أراد الباحث أن يوجه أسئلة كثيرة إلى المبحوثين ، ففي استطاعته أن يقنعهم بالأهمية العلمية والعملية للبحث وما يمكن أن يستفيده المجتمع من ورائه وبهذا يكسب معونتهم ويضمن استجابتهم للبحث.
٥. يغلب أن تحقق المقابلة تمثيلا أكبر وأدق للمجتمع لأن القائم بالمقابلة يستطيع الحصول على بيانات من جميع المبحوثين خصوصا إذا أحسن عرض الغرض من البحث عليهم واختيار الوقت المناسب للاتصال بهم.

٦. يحصل القائم بالمقابلة على إجابات لجميع الأسئلة وإذا كانت ناقصة فإنه يستطيع الاتصال بالمبحوثين ويقوم بمقابلة ثانية وثالثة حتى يحصل على البيانات المطلوبة.

أما عن أبرز عيوب المقابلة فيمكن ان نسردها فيما يلى:

١. تتعرض النتائج التي يحصل عليها القائم بالمقابلة إلى أخطاء شخصية راجعة إلى نواحي التحيز التي تتعرض لها التقديرات والتفسيرات الشخصية أن كانت خطة البحث تقتضى إصدار مثل هذه الأحكام ، زيادة على ذلك فإن المقابلة تعكس الاستجابات الانفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث واتجاه كل منهما نحو الآخر.
٢. لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادقا فيما يدلى به من بيانات، فيحاول تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.
٣. تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية، وتتطلب عملية الاختيار والإعداد والتدريب وقتا طويلاً، ونفقات كثيرة.
٤. كثرة تكاليف الانتقال التي يتكبدها القائمون بالمقابلة وضياع كثير من الوقت في التردد على المبحوثين.
٥. في المقابلة كثيرا ما يتمنع المبحوث عن الإجابة على الأسئلة الخاصة أو الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها، أما إذا كانت شخصيته غير معروفة للباحث فإنه قد يعطي بيانات أكثر صحة ودقة من تلك التي يعطيها للقائم بالمقابلة.

ونود أن نشير إلى أن العيوب التي ذكرناها لا تقلل كثيرا من أهمية المقابلة ، ولا تدفع الباحث إلى التخلي عن المقابلة كأداة هامة من أداوات جمع البيانات، بل أنها تدفعه إلى العمل على زيادة درجة ثبات وصدق البيانات التي يحصل عليها وذلك بتخطيط المقابلة بحيث تتكيف والهدف المرجو منها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لإكساب المقابلة قيمتها المنهجية التي تعزوها لها.

إجابة السؤال الثاني:

الاستبيان ترجمة للكلمة الانجليزية Questionnaireوللكلمة في اللغة العربية ترجمات متعددة، تترجم أحيانا باسم "الاستفتاء" وتترجم أحيانا أخرى باسم "الاستقصاء" وتترجم أحيانا ثالثة باسم "الاستبيان"، وهذه الكلمة جميعها تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات أو على شاشة التليفزيون أو عن طريق الإذاعة، ليجيب عليها الأفراد ويقوموا بإرسالها إلى الهيئة المشرفة على البحث أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث أو أحد مندوبيه جمعها منهم بعد أن يدونوا إجاباتهم عليها.

وعلى الرغم مما يتوفر للاستبيان من مزايا فإنه لا يخلو من عيوب تجعله غير صالح بالنسبة لجميع المواقف وأهم هذه العيوب ما يأتي:-

١- نظرا لأن الاستبيان يعتمد على القدرة اللفظية فإنه لا يصلح إلا إذا كان المبحوثون مثقفين أو على الأقل مُلِمين بالقراءة والكتابة.

٢- تتطلب استمارة الاستبيان عناية فائقة في الصياغة والوضوح والسهولة والبعد عن المصطلحات الفنية، حيث أن المبحوثين يجيبون على الأسئلة بدون توجيه من الباحث ولذا فإن صحيفة الاستبيان لا تصلح إذا كان الغرض من البحث يتطلب قدراً كبيراً من الشرح، أو كانت الأسئلة صعبة نوعا ما أو مرتبطة ببعضها.

٣- لا يصلح الاستبيان إذا كان عدد الأسئلة كثيرا لأن ذلك يؤدى إلى ملل المبحوثين وإهمالهم الإجابة على الأسئلة.

٤- تقبل الإجابات المعطاة في صحيفة الاستبيان على أنها نهائية وخاصة الحالات التي لا يكتب فيها المبحوث اسمه، ففي مثل هذه المواقف لا يمكن الرجوع إليه والاستفسار منه عن الإجابات الغامضة أو المتناقضة أو استكمال ما قد يكون بالاستمارة من نقص.

٥- في غالب الأحيان يكون العائد من صحائف الاستبيان قليلاً ولا يمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً، فقد لا تتعدي نسبة العائد أكثر من ٢٠% من المجموع الكلى لأفراد المجتمع، وفى هذه الحالة لا يستطيع الباحث أن يفسر النتائج في ضوء الردود التي وصلته، كما يصعب عليه أن يطلق حكما على المجتمع بأكمله وقد وجد في كثير من الدراسات أن صحائف الاستبيان التي تعود إلى الباحث تكون في غالب الأحيان متحيزة وخاصة إذا كان بعض الأفراد يهتمون بموضوع البحث أكثر من غيرهم ويرغبون في أن تكون النتائج مؤيدة لوجهة نظرهم.