

محاضرات مادة مناهج البحث الاعلامي للمرحلة الثالثة

اعداد : أ.م.د سعد سلمان عبد الله

المحاضرة (20) : المقابلة والملاحظة الميدانية

تستخدم في البحوث الإعلامية الكثير من أدوات جمع المعلومات منها: المقابلة العلمية للمبحوثين. وتعد المقابلة أداة فعالة في حالات معينة، عندما يكون المبحوثين على سبيل المثال من الأطفال أو الكبار الأميين الذين لا يستطيعوا كتابة إجاباتهم بأنفسهم، كما هو الحال في الاستبيان. بالإضافة إلى نوع مشكلة البحث التي تحتم قيام الباحث بمقابلة أفراد عينة الدراسة وطرح الأسئلة عليهم مباشرة. وتختلف المقابلة العلمية عن المقابلة العرضية.

تعريف المقابلة :

ويقصد بالمقابلة: (تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين) ، حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته. كما تعرف المقابلة، بأنها: محادثة بين شخصين، يبدأها الشخص الذي يجري المقابلة – الباحث لأهداف معينة – وتهدف إلى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث. وكذلك تعرف المقابلة بأنها: هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث. والمقابلة بهذا المعنى عملية مقصودة، تهدف إلى إقامة حوار فعال بين الباحث والمبحوث أو أكثر؛ للحصول على بيانات مباشرة ذات صلة بمشكلة البحث.

إن حرص الباحث على استخدام المقابلة باعتبارها أنسب أدوات البحوث الإعلامية لنوع المبحوثين عمل غير كافٍ على الرغم من أهميته إذا لم يراع عدداً من العوامل المسؤولة عن إنجاح المقابلة، وبالتالي تحقق الهدف من استخدامها، ولعل منها:

- 1- أن يتم التدريب السابق على إجراء المقابلة، وذلك بعمل تدريبات تمثيلية مع زملاء الباحث أو غيرهم؛ بقصد التدريب على طرح الأسئلة، وتسجيل الإجابات، وتعرف أنواع الاستجابات المتوقعة الحصول عليها.
- 2- إعداد مخطط للمقابلة، يتضمن قائمة الأسئلة التي ستوجه إلى المبحوثين كل على حده.
- 3- أن تكون الأسئلة واضحة وقصيرة .
- 4- أن ينفرد الباحث بالمبحوث في حدود ما يسمح به الشرع والتقاليد، وأن يعمل على كسب ثقته وعلى حثه على التعاون معه.

5- أن يشرح الباحث معنى أي سؤال للمبحوث، حتى تكون الإجابة مناسبة لغرض الباحث من السؤال.

6- أن يتأكد الباحث من صدق المبحوث وإخلاصه؛ وذلك بأن يوجه إليه في أثناء المقابلة أسئلة أخرى، يقصد التأكد من ذلك. وبإمكان الباحث أن يطمئن إلى صدق المبحوث من خلال ملاحظة طريقة إجابته، وما يظهر على وجهه من تعبيرات.

7- أن يتجنب الباحث التأثير على المبحوث، فلا يوحى إليه بوجهات نظره أو آرائه وميوله.

8- أن يسجل الباحث إجابات المبحوث بدقة وبسرعة.

9- إلا تتم المقابلة في صورة تحقيق أو محاكمة للمبحوث؛ حتى لا يشعر بالضيق والسأم، وبالتالي رفض التجاوب مع الباحث.

ويمكن تصنيف أسئلة المقابلة إلى أسئلة مفتوحة غير محددة الإجابة أي الأسئلة التي لا تعطي أي خيارات للإجابة مثال: ما هو رأيك بالنسبة للتعليم المختلط؟ ولعمل المرأة؟ وتمتاز هذه النوعية من الأسئلة بغزارة المعلومات التي يمكن الحصول عليها ولكن مع صعوبة تصنيف الإجابات. والصنف الثاني من أسئلة المقابلة هي الأسئلة المغلقة المحددة الإجابة وهي الأسئلة التي تكون الإجابات عليها محددة أما بنعم - لا - أحيانا الخ، مثال ذلك سؤال: هل توافق على التعليم المختلط؟

وهناك ثلاثة أنواع للمقابلة العلمية هي: المقابلة الشخصية التي تتم وجهاً لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعاً. والنوع الثاني هي المقابلة التلفزيونية التي تجري للأشخاص المبحوثين على الهاتف لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث. أما النوع الثالث من أنواع المقابلات العلمية فهي: المقابلة بواسطة الحاسوب عن طريق محادثة الباحث للمبحوثين عبر البريد الإلكتروني أو المقابلة بالفيديو عن بعد.

أما شروط المقابلة الجيدة فتفرض على الباحث أن يراعي في إجراءاتها الخطوات الآتية:

1- تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة:

يجب على الباحث عند إعداد المقابلة أن يحدد هدفه من إجراء المقابلة الأمور التي يريد إنجازها والحقائق التي يريد مناقشتها والمعلومات التي يسعى إليها. وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص التي سيجري معهم المقابلة ولا يترك هذا الأمر معلقاً بالصدفة إلى أن يجري المقابلة.

2- الإعداد المسبق للمقابلة ويتضمن:

أ - تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهات المشمولة بالمقابلة (الأشخاص والجهات التي لديها معلومات كافية ووافية لأغراض البحث).

ب- تحديد وإعداد قائمة الأسئلة والاستفسارات وربما يكون من الأفضل إرسالها قبل إجراء المقابلة لإعطاء المبحوثين فكرة عن الموضوع ويراعي فيه إعداد الأسئلة للوضوح والصياغة الدقيقة.

ج- تحديد مكان ووقت المقابلة بما يتناسب مع ظروف المبحوثين والالتزام بذلك (عادة ما تتم المقابلة في مكان عمل المبحوث) وإذا كان في الإمكان التأثير على ظروف المقابلة ويمكن اقتراح إجراء مقابلة في مكان خاص لسرية المعلومات وتوفير الهدوء.

3- تنفيذ المقابلة وإجرائها:

هناك عدة أمور على الباحث إتقانها لإثارة اهتمام وتعاون المبحوث هي:

أ - إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث إيجاد المظهر اللائق للباحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة حيث يخلق الباحث أجواء صداقة وثقة وتعاون مع المبحوث بأن يوجد بيئة ودية للمقابلة وأن تكون المحادثة تلقائية وأن لا يشعر المبحوث بأن المقابلة عبارة عن استجواب.

ب- دراسة الوقت المحدد لجمع المعلومات بشكل لبق.

ج- التحدث بشكل مسموع وعبارات واضحة.

د- إذا كانت المقابلة تخص شخصا واحدا محددا يستحسن أن تكون معه على انفراد بمعزل عن بقية العاملين معه.

هـ- أن يتجنب الباحث تكذيب المبحوث أو إعطاء المبحوث الانطباع بأن جوابه غير صحيح بل يترك للمبحوث إكمال الإجابات والطلب منه توضيحها وإعطاء أمثلة وما شابه ذلك.

4- تسجيل وتدوين المعلومات:

أ - يجب تسجيل المعلومات والإجابات أثناء الملاحظة مباشرة ويكون ذلك على أوراق محددة سلفا حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضيح الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية ومن الأفضل (إذا أمكن) تسجيل الحوار بواسطة جهاز تسجيل.

ب- أن تسجل المعلومات بنفس الكلمات المستخدمة من الشخص المعني بالمقابلة (لا يقع في خطأ في استبدال الكلمات).

ج- أن يبتعد الباحث عن تفسير العبارات التي يقدمها الشخص المبحوث والإضافة عليها بل يطلب الباحث منه إعادة تفسير العبارات إذا تطلب الأمر ذلك (الباحث يجب أن يميز بين الحقائق والمعلومات واستنتاجاته، ولا يقع في خطأ الإضافة والحذف).

د- إجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الإجابات.

هـ- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكل نهائي إلى الأشخاص التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة التسجيل.

مميزات وعيوب المقابلة:

تبرز أهمية المقابلة من خلال تميزها بالخصائص الآتية:

- 1- المرونة في التطبيق: يتمكن من يلجأ إلى اختيار المقابلة الشخصية كأداة لجمع معلوماته من تطويع أسئلته لما يمكنه من تحقيق غرضه.
 - 2- إمكانية الحصول على معلومات أكثر: أن طبيعة الشخص الذي يقابله الباحث أن يُعطي تفاصيل أكثر لمن يقابله شخصياً.
 - 3- المقابلة الشخصية أكثر تأكيداً بأن أفراد العينة هم الذين أجابوا عن التساؤلات: عندما يقوم الباحث بتطبيق المقابلة الشخصية فإنه يمكنه التأكد بصورة أدق بأن من يجيب على التساؤل هو أحد أفراد العينة وليس غيره.
- ومن عيوب المقابلة ما ينبغي أن يفتن إليها الباحث ما يأتي:**

- 1- ضرورة توفر الشخص القادر على أداء المقابلة بصورة جيدة ومتناسقة.
- 2- مكلفة من حيث الوقت والجهد وتحتاج إلى وقت أطول للإعداد وجهد أكبر في التنقل والحركة.
- 3- إجراء المقابلة يتطلب مهارات وإمكانيات تتعلق باللباقة والجرأة قد لا تتوافر لكل باحث
- 4- صعوبة الوصول إلى بعض الشخصيات المطلوب مقابلتهم بسبب المركز السياسي أو الإداري لهذه الشخصيات.

ثالثاً: الملاحظة الميدانية:

يلجأ الباحث إلى استخدام الملاحظة دون غيرها من أدوات البحث الإعلامي، وذلك إذا أراد جمع بيانات مباشرة وعلى الطبيعة عن المبحوث، والمتعلقة بمشكلة البحث. فقد يخفي المبحوث بعض الانفعالات أو ردود الأفعال عن الباحث في حالة استخدام أدوات، من مثل: الاستبيان أو المقابلة. ولكن المبحوث يخفق في حالة استخدام الباحث هذه الأداة.

وتعرف الملاحظة بأنها: المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة. كذلك يقصد بالملاحظة: الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين؛ بقصد متابعته ورصد تغيراته ليتمكن الباحث من وصف السلوك فقط، أو وصفه وتحليله، أو وصفه وتقويمه. كما تعني أيضاً معاناة منهجية لسلوك المبحوث – أو أكثر – يقوم بها الباحث

مستخدماً بعض الحواس وأدوات معينة؛ بقصد رصد انفعالات المبحوث وردود فعله نحو جوانب متعلقة بمشكلة البحث، وتشخيصها وتنظيمها وإدراك العلاقات فيما بينها. وتحتل الملاحظة المنهجية (الميدانية والمعملية) أهمية كبيرة في جمع البيانات والاختبارات الخاصة بمبحوث الإعلام. وعرف باحث آخر الملاحظة بأنها: الانتباه إلى ظاهرة، أو حادثة معينة، أو شيء ما بهدف الكشف عن أسبابها وقوانينها، خاصة في الحالات التي يزداد احتمال مقاومة المبحوثين لما يوجه لهم من أسئلة فيمتنعون عن الإجابة أو يلجأون إلى تحريفها.

أنواع الملاحظة وفق قرب الباحث من المبحوثين هي:

- 1- ملاحظة مباشرة: وهي التي تتطلب اتصال مباشر بالمبحوثين؛ بقصد ملاحظة سلوك معين.
- 2- ملاحظة غير مباشرة: وهي التي لا تتطلب اتصال مباشر بالمبحوثين، وإنما يكتفي الباحث بمراجعة السجلات والتقارير ذات الصلة بالسلوك المراقب للمبحوثين. وتعتمد الملاحظة على خبرة وقابلية الباحث في الصبر لفترات طويلة لتسجيل المعلومات. وتعد الملاحظة وسيلة من وسائل جمع البيانات أو المعلومات، بل ولعلها من أدق وسائل البحث، ويمكن استخدامها في الدراسات المتقدمة؛ فهي تستعمل في أغلب أنواع البحوث، وبخاصة في المنهج المسحي والمنهج التجريبي، ويلجأ الباحث إليها عندما يشعر بان الأدوات الأخرى لجمع البيانات مثل الاستبانة أو المقابلة غير كافية للحصول على ما يريده من معلومات أو بيانات لبحثه.
- وتتطلب عملية إجراء الملاحظة في البحوث العلمية ومنها البحوث الإعلامية مراعاة الباحث الخطوات الآتية:

- 1- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث في الحصول عليه.
 - 2- تحديد الأشخاص المعنيين بالملاحظة مع الأخذ في الاعتبار ضرورة الاختيار الجيد والملائم لهؤلاء الأشخاص.
 - 3- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للملاحظة بحيث يتناسب مع الوقت المخصص للباحث
 - 4- ترتيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة.
 - 5- تحديد النشاطات المعنية بالملاحظة (ما يتطلب معرفته من الملاحظة).
 - 6- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.
- ومن مزايا طريقة الملاحظة في البحوث العلمية ومنها الإعلامية نجد ما يأتي:

- 1- المعلومات التي تجمع باستخدام أداة الملاحظة تكون أكثر عمقا من استخدام الأدوات الأخرى.
- 2- تؤمن الملاحظات للباحث معلومات شاملة ومفصلة ومعلومات إضافية لم يكن حتى يتوقعها.
- 3- تؤمن للباحث أيضا معلومات دقيقة أقرب ما تكون للصحة.

- 4- العدد المطلوب بحثه من العينات هو أقل مقارنة بالأدوات الأخرى. فالباحث لا يستطيع ملاحظة إلا ظاهرة واحدة أو نشاط واحد يخص شخص أو عدد محدود من الأشخاص.
 - 5- تسجيل المعلومات ساعة حدوثها وفي نفس وقت حدوث النشاط أو الظاهرة.
- أما عيوب الملاحظة في البحوث العلمية فيمكن إجمالها بما يأتي:**
- 1- الشخص القائم بالبحث قد يواجه بتعمد الناس التصنع وإظهار ردود فعل وانطباعات غير حقيقية عند وقوعهم تحت الملاحظة.
 - 2- قد تعوق العوامل الخارجية الملاحظة: كالطقس والعوامل الشخصية الطارئة للباحث.
 - 3- الملاحظة محدودة بالوقت الذي تقع فيه الأحداث وقد تحدث الأحداث في أماكن متفرقة تصعب وجود الباحث فيها كلها.

المصدر:

أ.د سعد سلمان المشهداني : مناهج البحث الاعلامي ، الامارات العربية المتحدة ، دار الكتاب الجامعي ، 2017 .