الداخلي للاختبار.

ثالثاً: المقابلة Interview

تعد المقابلة أداة من الأدوات المستخدمة لجمع المعلومات الخاصة بالبحوث التى لا يمكن الحصول عليها باستخدام أدوات أخرى، وقد أصبحت المقابلة فى العصر الحديث أداة بارزة من أدوات البحث العلمى وقد ظهرت كأسلوب هام فى ميادين عديدة كميدان الطب والصحافة والمحاماة وإدارة الأعمال والإنثروبولوجيا والاجتماع والخدمة الاجتماعية وبخاصة فى مجالات التشخيص والعلاج النفسى، كما أنها تعتمد من حيث كونها أداة بحث تقوم على الاتصال المباشر والحديث المتبادل فى جمع المعلومات فنرى أن المسئولين فى المؤسسات الحكومية والأهلية يشترطون اجتياز المتقدم للوظيفة مقابلة محددة، والمرشد التربوى فى المدرسة قد يستخدم المقابلة لمعرفة ما يؤثر على الطالب ويعرقل تقدمه التحصيلي، بينما نرى أن رجال القانون والصحافة يستخدمون المقابلة لاستجلاء مواقف معينة يحيطها الغموض وتحتاج إلى مزيد من إلقاء الضوء عليها.

وقد دخلت المقابلة فى كل مجالات علم النفس النظرية والتطبيقية بهدف الحصول على المعرفة وكذلك لأهداف تشخيصية وعلاجية وتقويمية وهى الأادة الوحيدة التى تجعل الباحث وجهاً لوجه أمام مصدر المعلومات وتتيح له فرصة التفاعل المباشر مع الموقف للحصول على أكبر قدر من المعلومات بتفاصيل دقيقة واضحة، حيث يتمكن الباحث من الأخذ والعطاء والاسترسال

فى الحديث مع المستجيب والنفاذ إلى أعماق الموضوع.

تعريف المقابلة: تعرف بأنها:

((التبادل اللفظى الذى يتم وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو أشخاص آخرين))، أو ((أنها المناقشة بين فردين أو أكثر وتبادل الآراء ووجهات النظر فى موضوعات معينة)) ، كما تعرف المقابلة بأنها((المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة فى المحادثة لذاتها والمقابلة تنطوى على العاني التالية:

1. المحادثة بين شخصين أو أكثر فى مواقف مواجهة، والكلمة ليست هى السبيل الوحيد للاتصال بين الشخصين فخصائص الصوت وتعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام كل ذلك يكمل مايقال.
2. توجيه المحادثة نحو هدف محدد، فالمقابلة مختلفة عن الحديث العادى فهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد ووضوح هذا الهدف شرط أساسى لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.
3. عن طريقها يصل الباحث إلى المعلومات الشخصية والخاصة عن دوافع وعواطف ومعتقدات المبحوث.
4. المقابلة تشجع المبحوثين وتساعدهم على التعمق فى المشكلة.
5. تساعد المقابلة على خلق التفاعل الودى بين الباحث والمبحوث.

أنواع المقابلة:

هناك تصنيفات متعددة للمقابلة نذكر منها:

تصنيف المقابلات من حيث عدد المبحوثين:

1- المقابلة الفردية Individual interview : وهى تتم فى جلسة خاصة مع فرد واحد فى جو ودى وذلك حتى يشعر المجيب الاطمئنان فتصبح استجاباته أكثر صدقاً وانطلاقا وتكاملاً.

2- مقابلة جماعية Group interview : حيث يقوم الباحث بتنظيم مقابلة مع مجموعة من الأفراد دفعة واحدة وذلك بغرض تسهيل الاتصال بهم وإشراك الجميع فى المناقشة، وتفيد مثل هذه المقابلة فى بعض المواقف مثل العمل مع جماعة المراهقين أو تقويم نزلاء السجون أو حل المشكلات الاجتماعية فى مؤسسة عمالية...إلخ.

أنواع المقابلات من حيث الغرض منها:

1- مقابلة لجمع البيانات:

ويقصد بها المقابلة التى يقوم بها الباحث لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث وغالباً ماتكون هذه البيانات من النوع الذى يصعب الحصول عليه بطريقة الملاحظة أو تكون ذات صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم واتجاهاتهم، وتستخدم فى مرحلة الاختبار القبلى لبعض أجزاء البحث وخاصة بالنسبة لتصميم الاستمارة، كما تستخدم فى الدراسات الاستطلاعية للتعرف على أهم الحقائق المتعلقة بالمشكلة وتحديد الفروض المرتبطة بها كما قد تستخدم فى الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض التى يضعها الباحث.

2- المقابلة التشخيصية:

ويستخدمها الطبيب والأخصائى النفسى والأخصائى الاجتماعى فى

تشخيص حالات العملاء من المرضى وذوى المشكلات وتهدف هذه المقابلات إلى التعرف على العوامل الأساسية المؤثرة فى المشكلة التى يعانى منها العميل.

3- المقابلات العلاجية:

ويقصد بها المقابلة التى تهدف إلى رسم خطة لعلاج العميل وتخفيف حدة التوتر الذى يشعر به مع الاستفادة من إمكانيات وإمكانات المجتمع.

تصنيف المقابلة من حيث طبيعة المقابلة:

أ- المقابلة المقننة:

وهى التى تكون محددة تحديداً دقيقاً وينصب هذا التحديد على عدد الأسئلة التى توجه إلى المبحوثين وترتيبها ونوعها إن كانت مقفولة أو مفتوحة وعلى القائم بالمقابلة أن يوجه الأسئلة إلى جميع المبحوثين بنفس الأسلوب وبنفس الترتيب وبنفس الطريقة، وتستخدم المقابلة المقننة فى المراحل التالية للمرحلة الاستطلاعية من البحث كما تفيد فى التصوير الكمى لمشكلة البحث وتساعد على إجراء مقارنات مختلفة سواء بين المبحوثين أو بين القائمين بالمقابلة.

ب- المقابلة غير المقننة:

وهى التى تحدد أسئلتها أو فئات الاستجابة لهذه الأسئلة تحديداً وقد استخدم هذا النوع من المقابلة فى البحوث الانثربولوجية والفحوص الإكلينيكية السيكولوجية وتستخدم فى مجال البحوث الاجتماعية للحصول على بيانات متعمقة عن الاتجاهات والدوافع الاجتماعية ويتميز هذا النوع بالمرونة الكافية التى تسمح للقائم بالمقابلة بالتعمق فى الحصول على المعلومات المتعلقة

بالمبحوث والموقف المحيط به، كما أنه يسمح للمبحوث بالتعبير عن شخصيته تعبيراً حر تلقائياً وبقدر ماتكون استجابات المبحوث تلقائية بقدر ماتحقق أهدافها، ولاتصلح المقابلات غير المقننة فى الدراسات الاستطلاعية للوصول إلى الفروض التى يمكن إخضاعها بعد ذلك للاختبار المقنن ونظراً لتميز المقابلات غير المقننة من مرونة فإنها تحتاج إلى مهارة فائقة من جانب الباحث حتى يستطيع تحليل نتائج مقابلاته والمقارنة بينها.

الإجراءات اللازمة لإتمام المقابلة

هناك بعض الإجراءات الضرورية التى يجب أن يراعيها الباحث عند استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات وتشمل:

أولاً: الأعداد للمقابلة:ويشمل عدة أمور أهمها:

1- تحديد نوع المقابلة التى سوف تستخدم فى البحث على ضوء التصنيفات السابقة.

2- تحديد دور المقابلة فى البحث هل ستستخدم فى المراحل التمهيدية أم فى صلب البحث أم التعمق في الحصول علي بعض البيانات.

3- تحديد المواقف التى سوف تستخدم المقابلة من أجلها ويستلزم هذا أيضاً تحليل هذه المواقف فى ضوء مشكلة البحث والهدف من البحث ونوعه والفروض التى يود الباحث اختبارها.

4- تحديد الأسئلة التى سوف توجه للمبحوثين أثناء المقابلة كما يجب تحديد عدد الأسئلة وهل هي مقيدة أغير مقيدة.

5- تحديد واختيار الباحثين الذين سوف يقومون بإجراء المقابلة لأن المقابلة

تحتاج لأن يكون القائم بالمقابلة على درجة كبيرة من المهارة والخبرة وأن تكون له ذاكرة قوية ومنظمة.

6- تحديد العينات التى سوف تجرى عليها المقابلة ونوعها ومعرفة بعض خصائصها العامة وخصائص المجتمعات التى تنتمى إليها والنواحى الاجتماعية والثقافية.

7- تدريب الباحثين الذين سيقومون بإجراء المقابلة ويمكن الاستعانة بالإرشادات التالية فى تدريبهم:

أ- توضيح أهداف المقابلة وتحديد خصائص المقابلة الجيدة ويتم هذا فى ضوء فهم القائم بالمقابلة بالبحث وعملياته ودوره فيها.

ب- إمداد القائمين بالمقابلة بقدر من المعرفة بأساليب التعبير المختلفة التى سوف يواجهونها.

جـ- استثارة الدافع لدى القائم بالمقابلة وقد يتحقق ذلك عن طريق توضيح أهمية البحث وأوجه استخدامه وأساليب جمع البيانات.

د- إعداد محاضرات ومناقشات جماعية وتمثيل الأدوار كأن يقوم أحد القائمين بالمقابلة بدور المبحوث ويقوم آخر بدور الباحث ثم تجرى مناقشة جماعية لكل هذا.

تهيئة جو المقابلة:وينبغى مراعاة:

1. تحديد موعد المقابلة مع المبحوثين قبل القيام بها.
2. تخصيص الوقت الكافى للمقابلة مع المبحوث.
3. دع المبحوث يتخير الجلسة المريحة قبل البدء فى الأسئلة.

4. تجنب إجهاد المبحوث بكل الوسائل الممكنة.

ثالثاً: توجيه أسئلة المقابلة:

يجب أن يبدأ الباحث بحديث ترحيب بالمبحوث وحديث عام عن شئ معين حتى لاتكون البداية جافة وذلك قبل الدخول فى الموضوع ويبدأ كما هو شائع بالتحية وبعض الملاحظات الودية وإبداء الاستعداد للمساعدة وهناك إرشادات أخرى يمكن الاستعانة بها أثناء توجيه الأسئلة أهمها:

أ – التدرج فى إلقاء الأسئلة من العام إلى الخاص ويقصد بالخاص الأكثر ارتباطاً بموضوع المقابلة.

ب – على الباحث ألا يلاحق المبحوث بالأسئلة سؤالاً تلو الآخر إن لم يظهر المبحوث رغبة فى الحديث.

جـ– قد يقتضى موقف المقابلة من الباحث توجيه عدة أسئلة بصياغات مختلفة لكى يحصل على إجابات واحدة، إلا إذا كانت المقابلة من النوع المقنن فعلي (الباحث) أن يلتزم بصياغة الأسئلة المحددة سلفاً.

د – يمكن أن يتخلل عملية توجيه الأسئلة بعض المناقشات العامة حتى يفهم المبحوث بعض مايريده الباحث من بيانات وإجابات.

إنهاء المقابلة مع المبحوث:

من الضرورى إنهاء المقابلة فى جو ودى لايقل الاهتمام به عن الجو السائد أثناء المقابلة ، ومن ثم يجب على الباحث أن يكون لبقاً حريصاً فى انتقاء الكلمات الملائمة للموقف ويفضل أن يحول الباحث نهاية المقابلة إلى مناقشة عامة ، فقد يساعد ذلك على إنهاء المقابلة بصورة أفضل.

تسجيل المقابلة:

تبين من الدراسات أن الباحثين الذين كتبوا تقاريرهم عن المقابلة اعتماداً على الذاكرة كانوا يميلون إلى الربط بين نقاط لم يربط بينها المبحوثين فى إجاباتهم فعلاً، وعلىه فمن الضرورى تدوين إجابات المبحوثين بعد أن ينتهوا من أقوالهم مباشرة وأن يتم ذلك على مرأى منهم وأن يكون مطابقاً لما يقوله المبحوث ضماناً لدقة البيانات وسلامة النتائج التى يمكن الوصول إليها، ويمكن أن يتم تسجيل إجابات المبحوثين باستخدام وسائل متعددة فقد يستعين الباحث باستمارة مقابلة، وكلما كانت الاستمارة مقننة ذات إجابات محددة سهل على القائم بالمقابلة أن يدون إجابات المبحوث لأن مهمته لن تنحصر إلا فى وضع علامة (صح ✓) أمام الاستجابات التى يتخيرها المبحوث، وإذا كانت هناك بعض الأسئلة المفتوحة النهاية فإنها لن تحتاج إلى كتابة كثيرة نظراً لقلة عددها. أما إذا كانت المقابلة حرة (غير مقننة) فينبغى تدوين كل مايقوله المبحوث تدويناً حرفياً إلا فى الحالات التى يمكن فيها الاستغناء عن بعض الكلمات التى لاتؤثر فى سلامة المعنى، ويمكن استخدام أجهزة التسجيل لتسجيل كل مايقوله المبحوث.

إعداد استمارة المقابلة

تستلزم عملية جمع البيانات إعداد استمارة المقابلة ولإعداد هذه الاستمارة قوم الباحث بعدة خطوات أهمها:

1- تحديد نوع المعلومات التى يرغب الباحث في الحصول عليها:

ينبغى تصميم استمارة البحث فى ضوء الإطار العام لموضوع الدراسة

ومن الضرورية أن يتم هذا التصميم بناء على خطة محكمة تضمن احتوائها على جميع النقاط الرئيسية والفرعية التى يشمل عليها البحث ويبدأ تصميم الاستمارة بتحديد الأبواب والميادين الرئيسية التى يتضمنها البحث ثم توضع قائمة بالنقط التى يحتويها كل ميدان تمهيداً لوضع أسئلة متعلقة بكل نقطة من هذه النقاط.

وبعد أن ينتهى الباحث من تحديد الميادين العامة للاستمارة والنقط التى يمكن أن تشتمل عليها ينبغى أن يقوم بتحديد عدد الأسئلة اللازمة لكل ميدان من الميادين.

2- تحديد شكل الأسئلة وصياغتها وتسلسلها:

شكل الأسئلة: هناك نوعان من الأسئلة أحدهما يطلق عليه الأسئلة المفتوحة النهاية (غير المقيدة) ، والآخر يطلق عليه اسم الأسئلة المقيدة، فالأسئلة المفتوحة لها فائدتها إذا كان ميدان البحث جديداً وإذا أراد الباحث أن يسمح للمبحوث بالتغيير الحر التلقائى، أما الأسئلة المحددة أو المقيدة فهى التى يطلب فيه الاستجابة بأحد المغيرات المحددة مثل (نعم) أو (لا) أو (موافق) و(غير موافق) و(لا أعرف) وقد تتدرج المتغيرات فى كل سؤال من النفى المطلق إلى النفى المعتدل إلى التأييد المعتدل إلى التأييد المطلق مثال : أوافق – أوافق نوعاً ما – لاأدرى – لا أوافق نوعاً ما – لا أوافق.

ومن أمثلة الأسئلة المفتوحة:

1. ما أكبر المشكلات التى تواجهك فى عملك الجديد؟
2. ما رأيك فى أسباب انحراف الأحداث؟
3. ما هى الوسائل التى يمكن أن تعالج انحراف الأحداث؟

و من أمثلة الأسئلة المقيدة:

- أى الأسباب ترى أنها سبب انحراف الأحداث؟

(1) التفكك الأسرى ( )

(2) رفاق السوء ( )

(3) إنخفاض المستوى العلمى للأسرة ( )

(4) الفقر الاقتصادى ( )

(5) البيئة المنحرفة ( )

3- الأسئلة من حيث الصياغة والمضمون:

يوجد بعض الإرشادات التى يمكن مراعاتها فى صياغة الأسئلة أهمها:

1- أن تكون لغة السؤال سهلة وبسيطة ومناسبة لمستوى ثقافة المبحوثين.
2- ألا تشتمل الأسئلة على وقائع شخصية أو محرجة دون أن تكون هناك فرصة للمناقشة بين الباحث والمبحوث لشرح الهدف من هذه الأسئلة.
3- الا تكون صيغة السؤال قابلة للتأويل حتى لا يفهم المبحوث معنى غيرالذى يقصده الباحث.
4- الابتعاد عن الأسئلة المزدوجة فلا نقول: هل أنت طالب وموظف؟ أو هل أنت راض بحالتك أم غير راضى.
5- يجب صياغة بعض الأسئلة بأكثر من صيغة للتأكد من صحة الإجابات التى يدلى بها المبحوث ويعرف ذلك باسم أسئلة المراجعة فالسؤال عن السن قد يعززه سؤال آخر عن تاريخ الميلاد أو عن السن وقت الزواج.
6- يجب الا تتطلب الأسئلة من المبحوث تفكيراً عميقاً أو القيام بعمليات

حسابية معقدة.

تسلسل الأسئلة: فيجب أن تتدرج الأسئلة بحيث تساعد على إثارة اهتمام المبحوثين بحيث تتابع الأسئلة فى تسلسل منطقى حتى يتسنى لأفراد البحث أن ينظموا أفكارهم.

4- اختبار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين:

ينبغى قبل النزول إلى الميدان أو إرسال الاستمارة لأفراد البحث تجربة الاستمارة على مجموعة منهم مع مراعاة أن تكون المجموعة المختارة من الناس متفقة فى خواصها وصفاتها مع أفراد البحث واختبار الاستمارة يمكن أن يفيد فى:

1- فى تحديد درجة ملائمة استجابة المبحوثين للبحث بصفة عامة وللاستمارة بصفة خاصة.
2- تساعد فى تحديد طول الاستمارة والزمن الذى يستغرقه الباحث فى ملئها.
3- تحديد صعوبات اللغة ومعرفة ما إذا كانت الألفاظ والعبارات فى مستوى فهم المبحوثين أم لا.

وبصفة عامة يجب أن يكون حجم الاستمارة مناسباً ونوع الورق جيداً ويجب طبع الاستمارة على وجه واحد فقط لتكون سهلة القراءة.

مميزات وعيوب المقابلة

أ- مميزات المقابلة: من أهم هذه المميزات:

1. تتيح المقابلة جوا حرا للحوار بين الباحث والمبحوث.
2. تساعد المقابلة الباحث فى تكوين تصور عن الشخص الذى سيتم أخذ البيانات عنه ويساعد ذلك فى تكوين بعض الأحكام عن الإجابات المعطاة.
3. تساعد المقابلة الباحث فى الوصول إلى معلومات دقيقة وعميقة وتساعده أيضاً فى شرح أهداف البحث ونوع المعلومات التى ينبغى الوصول اليها من الأفراد المبحوثين.
4. تمتاز المقابلة باحتوائها على درجة من المرونة فى توجيه الحديث وتغيير نماذج الأسئلة وفق متطلبات الموقف.
5. تتيح المقابلة التوصل إلى أعماق المشاعر والآراء والمعتقدات.
6. تعد من الوسائل المناسبة لجمع المعلومات من الأطفال والأميين.

ب- عيوب المقابلة:

1. تحتاج إلى وقت طويل ويصعب استخدامها فى الدراسات التى تحتاج عينات كبيرة العدد.
2. تحتاج المقابلة لكوادر من الباحثين يتوافر فيهم مهارات كثيرة للقيام بها بنجاح.
3. لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظى للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادقاً فيما يدلى به من بيانات فيحاول تزييف الإجابات فى الاتجاه الذى يتوسم أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.
4. كثرة تكاليف الانتقال التى يتكبدها القائمون بالمقابلة والحجة لكثير من

الوقت.

5. تتعرض النتائج التى يحصل عليها القائم بالمقابلة إلى أخطاء شخصية راجعة إلى التحيز خاصة وإن كانت خطة البحث تقتضى اصدار مثل هذه الأحكام أوتعكس الاستجابات الانفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث وأتجاه كل منهما نحو الآخر.

رابعاً: تحليل المضمون (المحتوى) Content Analysis

أولاً: المفهوم:

استخدم تحليل المضمون فى تحليل محتوى المادة التى تقدمها وسائل الاتصال الجماهيرى كالصحف والمجلات والكتب والأفلام وبرامج التليفزيون وذلك بالوصف الموضوعى المنظم الكمى للمحتوى الظاهر لوسيلة الاتصال، هذا ويرتبط تحليل المحتوى أو تحليل الوثائق أرتباطاً وثيقاً بالبحوث التاريخية وبالمنهج الوثائقى، بل لعل تحليل المحتوى هو الأداه الحديثة التى يمكن بواسطتها التعبير الكمى والدقيق عن الظواهر والأحداث والكتابات التاريخية خصوصاً مع استخدام الحاسبات الإلكترونية فى عمليات معالجة وتجهيز وتحليل الوثائق، وعلى الرغم من أن طريقة تحليل المحتوى تركز على الرسالة الاتصالية، إلا أنه يمكن استخدام الطريقة نفسها للإجابة على الأسئلة المعروفة