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

المتعلقة بالعناصر الأخرى لعملية الاتصال وهى ( من؟ ) يقول( ماذا؟) إلى( من؟) ، وكيف؟ وما هو الأثر؟..؟

كما استخدم تحليل المضمون في تحليل النص لاستخلاص استنتاجات عن المرسل، وعن الأسباب أو الظروف التى سبقت الرسالة فقد أمكن فى إحدى الدراسات التمييز بين كتابات مؤلفين مختلفين عن طريق تحليل النصوص الموجودة أو غير المبين صراحة عليها اسم أصحابها، وذلك باختبار كلمات تميز كتابات أحدهما عن الآخر.

وهناك دراسات استخدمت تحليل المضمون للتعرف على الصفات السيكولوجية لمرسل الرسالة أو للتعرف على جوانب فى الثقافة والتغير الثقافى بتحليل الإنتاج الأدبى والإنتاج الفكرى فى ثقافات مختلفة.

وتشير التطورات الحديثة فى مجال تحليل المضمون إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية لتجهيز ومعالجة العديد من العمليات اللازمة للتحليل الكمى للنصوص والوثائق والارشيفات بطريقة أكثر دقة وأكثر سرعة وأكثر انتظاماً، هذا وقد تحول الكثير من رجال التربية إلى بحوث تحليل المحتوى أو تحليل الوثائق وذلك للتعرف على أهم المهارات والمعارف التى يجب أن يساعد المربون الأطفال على اكتسابها. ويقصد بتحليل المحتوى :

" الأسلوب الذى يهدف إلى الوصف الموضوعى المنظم والكمى للمحتوى الظاهر للاتصال"، كما يشير آخرون" بأنه أسلوب لدراسة وتحليل وسائل الاتصال الجماهيرية، أو أنه وسيلة للملاحظة وتحليل السلوك الاتصالى لبعض القائمين بالاتصال، أو أنه العد الاحصائى للمعانى التى تتضمنها المادة الاساسية".

وعلىه يمكن تحديد السمات الرئيسية لأسلوب تحليل المضمون فيما يلى:

1. يستخدم هذا الأسلوب فى وصف محتوى مادة الاتصال لما لها من أهمية فى مجال البحث.
2. يهتم بدراسة المحتوى الظاهر للاتصال وليس من الضرورى أن يشغل الباحث نفسه بمحاولة التعرف على نوايا ومقاصد الكاتب أو المتحدث.
3. ينبغى مراعاة الموضوعية التامة فى تحليل مادة الاتصال بحيث لا يتأثر الباحث بأهوائه الشخصية أو دوافعه الخاصة.
4. ينبغى أن يتم تحليل محتوى مادة الاتصال بطريقة منظمة فلا يصنف الباحث المواد التى تسترعى انتباهه فحسب أو التى تخدم فكرة معينة يأخذ بها وإنما يصنف جميع المواد المناسبة فى العينة فى ضوء جميع الفئات التى سبق تحديدها حتى يمكن الوصول إلى تعميمات علمية سليمة.
5. يستلزم استخدام أسلوب تحليل المحتوى ترجمة الفئات إلى أرقام وذلك عن طريق رصد تكرارات الفئات المختلفة وتحديد درجات لانتشار وسيلة الاتصال وشدة تأثيرها فى جمهور القراء والمشاهدين أو المستمعين.

ثانياً: وحدات تحليل المضمون: تشمل ما يلى:

1- وحدة الكلمة:

وعندما تستخدم الكلمة كوحدة فى تحليل المضمون فإن الباحث يضع قوائم يسجل فيها تكرارات ورود كلمات أو فئات مختارة عن المادة موضوع التحليل وتستخدم هذه الوحدة فى التحليل السياسى الرمزى وتحليل الأسلوب الأدبى ودراسة مواد الاتصال التعليمى.

2- وحدة الموضوع:

ويقصد بها الوقوف على العبارات أو الأفكار الخاصة بمسألة معينة ويعتبر الموضوع أهم وحدات تحليل المضمون عند دراسة الآثار الناجمة عن الاتصال وتكوين الاتجاهات.

3- وحدة الشخصية:

ويقصد بها تحديد نوعية وسمات الشخصية الرئيسية التى ترد فى العمل الأدبى بصفة خاصة وقد تكون الشخصية خيالية كما قد تكون أيضاً حقيقية.

4- وحدة المفردة:

ويقصد بها وسيلة الاتصال نفسها، فقد تكون كتاباً أو مقالاً أو قصة أو حديثاً إذاعياً أو خطاباً وتستخدم المفردة كوحدة للتحليل إذا كانت هناك عدة مفردات، وكذلك يمكن تصنيف العمل الأدبى حسب نوعية موضوعاته السياسية الاجتماعية والدعائية.

5- وحدة المساحة والزمن:

وتتمثل فى تقسيم المضمون تقسيمات مادية سواء بالنسبة لمواد الاتصال المرئية مثل الأعمدة وعدد السطور وعدد الصفحات أو المسموعة مثل عدد الدقائق التى يستغرقها برنامجاً معيناً أو المرئية المسموعة مثل طول الفيلم ومدة إذاعة برنامجاً تليفزيونياً.

ثالثاً: استخدامات تحليل المضمون :

1- دراسة عملية التفاعل:

حيث تم تطوير إحدى طرق تحليل المضمون الاتصال داخل الجماعات الصغيرة بحيث يقوم الملاحظون بتسجيل وتصنيف التصرفات والأفعال التى

تصدر من أعضاء الجماعات الصغيرة أثناء قيامها بحل إحدى المشكلات واستحدث فئة لتصنيف أنماط التفاعل تكتشف عن التضامن والتوتر والموافقة ...إلخ بحيث يمكن أن يستخلص من هذه الفئات بعض التعميمات حول أنماط التفاعل فى الجماعات الصغيرة بما يمكن من الكشف عن بناء هذه الجماعات وديناميا تها وعن أساليب القيادة

2- الدراسات العلاجية:

أستخدم تحليل مضمون التفاعل بعد تسجيله فى العمليات العلاجية فى الخدمات الاجتماعية، حيث وصفت فئات التحليل السلوك لتتبع العلاقات بين العميل والأخصائي خلال عملية المقابلة حيث لوحظ أن هذه العلاقة تتغير فى محتواها الأساسى خلال الزمن أو اختلاف الوسائل العلاجية.

3- دراسة الحالة النفسية لصاحب الرسالة:

حاولت بعض الدراسات تحليل الرسائل المختلفة التى تصدر عن الأفراد كدليل للدوافع الداخلية عندهم، مثل خطابات الأفراد الذين أقدموا على الانتحار.

4- دراسة الشخصيات التاريخية:

واستخدام تحليل المضمون فى دراسات المؤرخين عن الشخصيات التاريخية الكبرى من خلال تحليل مضمون كتاباتهم وأقوالهم.

5- دراسة الثقافة والمجتمع:

ويفيد تحليل المضمون فى التعرف على قيم المجتمع ككل من خلال تحليل مضمون ممثلة من الأدب.

6- وصف الاتجاهات العلمية والسياسية:

وأنماط قضاء وقت الفراغ والعلاقات الإنسانية.

7- مقارنة تصورات الأفراد عن ماضيهم الثقافى بالسجلات والوثائق التاريخية.

8- دراسة السلوك الجمعى.

رابعاً: خطوات تحليل المحتوى:

تختلف مادة الاتصال المراد تحليل محتواها حسب نوع المشكلة المراد دراستها فقد يتحيز الباحث مجموعة من الصحف، أو الكتب أو الخطابات أو المحاضرات أو الأفلام أو السير الشخصية ليقوم بتحليلها ويم هذا التحليل وفق خطة مرسومة لاتختلف كثيراً عن خطط البحث فى العلوم الاجتماعية.

فإذا رغب الباحث مثلاً فى دراسة اتجاهات المجلات المصرية نحو الجريمة فإن أهم الخطوات لدراستها:

1- اختيار عينة المصادر:

لإجراء البحث بطريقة مناسبة ينبغى البدء بتحديد مجتمع البحث ومجتمع البحث فى البحث المشار اليه " دراسة اتجاه المجلات المصرية والتى من أمثلتها مجلة عقيدتى، مجلة المصور، مجلة روز اليوسف، مجلة الحوادث، مجلة المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، مجلة الكواكب، مجلة أكتوبر، ...إلخ " وهنا يستلزم تقسيم الصحف إلى فئات طبقاً لخصائص واختيار عينة طبقية يراعى فيها تمثيل كل فئة فى العينة بنسبة وجودها فى المجتمع.

2- اختيار العينة الزمنية:

يتطلب البحث الميدانى تحديد المجال الزمنى للدراسة أى الفترة التى يقوم فيها الباحث بجمع البيانات فيمكن مثلاً فى المثال السابق اختيار فترة زمنية

منذ عام 1990 – حتى 1993 التى صدرت فيه هذه المجلات.

3- اختيار عينة الوحدات:

ويقصد بها جوانب الاتصال التى يمكن إخضاعها للتحليل وتستخدم لتحليل محتوى مادة الاتصال خمس وحدات أساسية هى:

( أ ) الكلمة:

وتستخدم الكلمة حينما يراد الكشف عن بعض المفاهيم التى استقرت عليها المجلات مثل الجريمة، السرقة، القتل، الإرهاب،...إلخ. كما يوجد أو يتوارد فى هذه المجلات وفى هذه الحالة يحاول الباحث أن يسجل الكلمات والتكرارات المختلفة لكل كلمة.

( ب ) الموضوع:

يعتبر الموضوع من أهم وحدات تحليل المضمون فى دراسة التحليل لأنه يكشف عن الآراء الاتجاهات الرئيسية فى مادة الاتصال، فالموضوع كما فى المثال السابق هو اتجاه المجلات نحو الجريمة

( جـ ) الشخصيات Characters :

وتستخدم الشخصية فى تحليل القصص والدرامات وتواريخ الحياة فتحلل الشخصيات لمعرفة ما إذا كانت شخصيات خيالية أو تاريخية.

( د ) مقاييس المساحة والزمن Space and Time Measures:

تستخدم مقاييس المساحة والزمن كوحدة للتحليل وذلك عن طريق حساب عدد السطور أو عدد الأعمدة أو الصفحات أو الزمن الذى استغرقته الأحاديث فى المجلات ( كما فى المثال ).

4- تحديد فئات التحليل:

ينبغى أن تتناول الدراسة التحليلية لمحتوى الاتصال المادة التى تتضمنها وسيلة الاتصال ( الخاصة بالجريمة كما وردت فى المجلات بالمثال السابق ) وكذا النواحى الشكلية التى صيغت بها هذه المادة.

5- تصنيف المواد المناسبة فى العينة:

بعد تحديد فئات التحليل، ينبغى تصنيف محتوى الاتصال بطريقة منظمة فلا يصنف الباحث المواد التى تستدعى انتباهه فحسب، أو التى تخدم فكرة معينة يأخذ بها، وإنما يصنف جميع المواد المناسبة فى العينة فى ضوء جميع الفئات التى سبق تحديدها حتى يمكن الوصول إلى تعميمات علمية سليمة.

6- تحليل البيانات المصنفة:

يستلزم استخدام أسلوب تحليل المحتوى ترجمة الفئات إلى أرقام وذلك عن طريق رصد تكرارات الفئات المختلفة وتحديد درجات لانتشار وسيلة الاتصال وشدة تأثيرها فى جمهور القراء أو المشاهدين أو المستمعين.

ويوجد شبه اتفاق بين الباحثين أن يراعى فى الترجمة الكمية للاتجاهات النظرية التى تتضمنها الوسائل الإعلامية المختلفة الشروط التالية:

أ - أن يقدر لمضمون المادة الإعلامية درجة واحدة.

ب - أن يضاف لمضمون المادة الإعلامية درجة ثانية لانتشار الوسيلة الإعلامية مثل التوزيع فى حالة المجلات فى المثال السابق.

جـ- أن يضاف لمضمون المادة الإعلامية درجة ثالثة لشدة تأثير ونفوذ المادة الإعلامية.

د - أن يضاف لمضمون المادة الإعلامية درجة رابعة لمكان النشر ودرجة الظهور فى المجلات كما فى المثال السابق.

7- التأكد من ثبات التحليل:

لابد لتحليل المحتوى باعتبارها أداه علمية من توفر الثبات أى لابد لابد أن يحصل الباحث على نفس النتائج لنفس التحليل حتى ولو إختلف المحلل أو تفاوت الزمن الذى يتم فيه التحليل وهناك طريقتين لضمان الثبات فى نتائج تحليل محتوى عينة المجلات التى وقع عليها الاختيار التى تتناول موضوع الجريمة كما فى المثال السابق.

1- الاتفاق بين المحللين المختلفين: بمعنى أن يصل المحللون المختلفون لنفس النتائج يستخدمون نفس وحدات التحليل.

2- الاتفاق بين المحلل ونفسه فى فترتين زمنيتين متفاوتتين عند استخدام نفس الوحدات لنفس المحتويات خلال فترتين مختلفتين.

مميزات استخدام تحليل المحتوى:

1. تستند هذه الوسيلة على خبرات الممارسين مما قد يوفر بيانات غزيرة يمكن استخدامها كمادة للتحليل.
2. تتيح المعلومات الواردة والتى تقوم بتحليل مضمونها معلومات حية عن الماضى والحاضر معاً.
3. تعتمد هذه الأداة على خبرات وكتابات المهنتين بمادة الاتصال (أو المادة المراد تحليلها ) دون تدخل له تأثير من القائمين بتحليل محتوى هذه المادة بصورة ملحوظة.

عيوب تحليل المحتوى كأداة لجمع البيانات:

1. نظراً لأن استخدامها محدود فى مجال البحث الاجتماعى فإن الخبرات حولها أدت إلى نقص تنمية تقنيتها وتكنيكات استخدامها فى حالة مقارنتها

بالأدوات الأخرى.

2. صعوبة الوصول إلى تعميمات محدودة من نتائج استخدام هذه الأداة خاصة فى حالة استخدام السجلات والكتابات الخاصة بأفراد.
3. من الصعب فى بعض الأحيان التوصل إلى السجلات أو المصادر التى تحتوى المادة المراد تحليلها مما يقلل من البيانات الكافية لدراسة الموضوع المراد دراسته.

## خامساً: الاستبيان Questionnaire

أولاً: التعريف بالاستبيان:

الاستبيان ترجمة للكلمة الإنجليزية Questionnaire وللكلمة فى اللغة العربية ترجمات متعددة تترجم أحياناً باسم " الاستفتاء " وتترجم أحياناً أخرى بأسم " الاستقصاء " وتترجم ثالثة باسم " الاستبيان "، وهذه الكلمات جميعاً تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل أما بطريقة البريد لمجموعة من الأفراد أم 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.