المقابلة

1- تعريف:

المقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر، الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة، أو آراء ومواقف محددة.

وتختلف المقابلة كأداة بحث عن المقابلات العرضية، التي تجمع الشخص مع زميل له صدفة دون أي تحضير مسبق، أو المقابلة الصحفية التي يجريها الصحفي في إطار ممارسة مهنته الإعلامية مع أي رجل كان في الشارع، لأخذ رأيه الخاص حول حدث معين. أي أن المقابلة هي أداة بحث تخضع – من حيث الاستخدام- إلى شروط علمية صارمة، منها أن يتم هذا الاستخدام في إطار إنجاز بحث علمي ذو إشكالية محددة، وخطة معينة، يقوم الباحث فيها بضبط طبيعة المعلومات والبيانات المراد جمعها من أصحابها، وفق خطوات معينة، يتم تثبيتها بعد التأكد منها، بواسطة خطوات تمهيدية سابقة، حيث تشمل هذه الخطوات تحديد المحاور الأساسية لإجراء المقابلة، بوضع المخطط العام للأسئلة الواجب طرحها أثناء مواجهة المبحوث، إلى جانب تعيين المجتمع المستهدف بالبحث تعيينا دقيقا كافيا، وفق ما يتوافق مع طبيعة المعلومات المطلوبة ونوعها.

ومما سبق، يمكن أن نحدد خصائص المقابلة في الدراسات الإعلامية كالآتي:

- هي عبارة عن تفاعل لفظي، يسمح للمبحوث بتخطي حدود الإجابة المجردة على أسئلة الباحث، إلى الحرية الكاملة في الإجابة على الأسئلة بالطريقة التي يراها، والتعبير عن آرائه وأفكاره ومعتقداته.
- عبارة عن أسلوب منظم، يقوم على مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية والمنهجية، التي تنظم اللقاء وتدير الحوار، في إطار الأهداف البحثية لتنظيم المقابلة.
- هي ليست مجرد حديث أو حوار عادي بين طرفين، ولكنها تهدف إلى تحقيق هدف معين، يرتبط بطبيعة المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة، أو طبيعة البيانات، أو خصائص الأفراد المبحوثين.

2- أنواع المقابلة:

هناك تصنيفات متعددة للمقابلات، وضعها الخبراء تبعا لطبيعة البحث، وأهداف الدراسة، التي تؤثر في طبيعة البيانات المستهدفة والعينة المختارة.

فهناك من يقسمها حسب طريقة إجرائها إلى مقابلة شخصية، مقابلة تلفونية، ومقابلة بواسطة الوسائل الاليكترونية كالآتي:

أ- المقابلة الشخصية: وهي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والشخص، أو الأشخاص المعنيين بالبحث. وهذا أكثر أنواع المقابلات استخداما في البحث العلمي.

ب- المقابلة الهاتفية (بالهاتف): وهي إما أن تكون مكملة للمقابلة الشخصية؛ أي استكمالا لبعض المعلومات التي كان الباحث قد حصل عليها، أو أن تجرى للأشخاص المبحوثين على الهاتف، لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث.

جـ- المقابلة بواسطة الوسائل الاليكترونية والفيديو: حيث أنه بعد كل هذا التطور التكنولوجي صار بالإمكان محاورة الباحث للمبحوثين عن طريق البريد الاليكتروني أو التسجيلات الفيديوية عن بعد.

إن الطريقة المستخدمة تعتمد على:

- إمكانيات الباحث والمبحوث.
- وقت الباحث وإمكانياته المالية.

ولكل طريقة من الطرق السابقة مزاياها وعيوبها:

فبالنسبة للمقابلة الشخصية؛ فإنها تتميز بارتفاع نسبة الردود، وبغزارة المعلومات التي يحصل عليها الباحث، والتعرف على ردود المبحوثين وانفعالاتهم. إلا أن أهم سلبياتها هي احتمالية التحيز من قبل

المبحوث للظهور بمظهر لائق أمام الباحث، وارتفاع تكاليفها المادية، وحاجتها إلى وقت من الباحث، وخاصة في حالة تباعد مفردات الدراسة.

أما بالنسبة للقابلة عن طريق الهاتف، فتتميز بسرعة إنجازها وانخفاض تكاليفها، وتجنيب الباحث لبعض المخاطر، وخاصة في حالة ما إذا كان المبحوثين من الفئات الخطرة كأفراد العصابات. أما أهم عيوبها فتتمثل في احتمالية عدم توافر أجهزة الهاتف لدى بعض أفراد الدراسة، وعدم إمكانية إجرائها في الحالات التي تتطلب وقتا طويلا، واحتمالية أن ينهي المبحوث المكالمة في أي وقت عن طريق إغلاق الهاتف في وجه الباحث، وعدم إمكانية التعرف على ملامح المبحوث أثناء إجابته على أسئلة المقابلة.

ويعتبر التصنيف على أساس الأسلوب المستخدم في المقابلة، والذي يتم اختياره حسب وظيفة المقابلة، ولا يختلف باختلاف عدد المبحوثين، أو عدد مرات المقابلة أو وقت المقابلة، أقرب التصنيفات التي تتفق مع طبيعة الدراسات الخاصة بجمهور وسائل الإعلام.

وعليه نقسم المقابلة إلى نوعين:

أ- المقابلة المقننة: وهي التي تكون أسئلتها، وتسلسل طرح هذه الأسئلة محددين مسبقا من طرف الباحث، وبالتالي فإن الأسئلة نفسها تطرح في كل مقابلة، وفي الغالب بنفس التسلسل، حيث يكون لدى الباحث قائمة من الأسئلة أو المواضيع التي ستتم مناقشتها، ويحاول غالبا التقيد بهذه الأسئلة. إلا أن ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها، إذا رأى الباحث ضرورة لذلك، أو إذا أثارت إجابة المبحوث بعض التساؤلات الهامة لديه.

وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات خيارات محددة (أسئلة مغلقة)، أو قد تصاغ بشكل مفتوح، لأغراض الاستيضاح أو معرفة الأسباب والدوافع.

ويمتاز هذا النوع من المقابلات بسرعة إجرائها، وبسهولة تصنيف إجاباتها لغايات التحليل.

ب- المقابلة غير المقننة: وفي هذا النوع يكون سريان المقابلة غير محدد بأسئلة موضوعة مسبقا، إذ يطرح الباحث سؤالا عاما حول فكرة البحث أو الظاهرة، ومن خلال إجابات المبحوث يتسلسل في طرح الأسئلة الموالية. وبالتالي يكون الموضوع المناقش وطريقة مناقشته مختلفة من مقابلة إلى أخرى، ومن مبحوث لآخر. إلا أن هذا لا يمنع أن يكون لدى الباحث إطار عام أو أسئلة عامة حول موضوع المشكلة.

ويستخدم هذا النوع من المقابلات في حالة عدم وجود معلومات أو بيانات واضحة عن طبيعة المشكلة، وبالتالي تكون عملية المقابلة استطلاعية؛ لأن الباحث غير ملم بأسباب الظاهرة وعواملها، وبالتالي ليست لديه خلفية كاملة حولها. ويمتاز هذا النوع من المقابلات بغزارة المعلومات التي يوفرها.

كما يتميز بالمرونة في إدارة المقابلة وتوجيه الأسئلة والحديث، في إطار الخطوط والأهداف العامة لتنظيم المقابلة، كما يترك الحرية للمبحوث في التعبير عن آرائه وأفكاره ومعتقداته، بحرية كاملة تعكس شخصيته، وتجعلهم لا يحسون بمناخ أو قيود المقابلة.

وعادة ما تكون الأسئلة في المقابلة غير المقننة قليلة، وتوضع لتوجيه الحديث، وإدارة الحوار الذي يستهدف التعمق في شخصية المبحوث وأفكاره ومعتقداته.

وهذا النوع من المقابلة يحتاج إلى مهارة عالية من الباحث أو القائم بها، في إدارتها، واستثارة المبحوث إلى الحديث عن الموضوعات المستهدفة، وتكييف الأسئلة والحوار بما يتفق ومناخ المقابلة.

ويطلق عليها:

- **المقابلة غير الموجهة**: عندما تستهدف معرفة الدوافع والاتجاهات والأفكار والمعتقدات من خلال الحوار والحديث المتصل بين أطراف المقابلة في جو من الألفة، الذي يتيح للمبحوث الحرية الكاملة في عرض الملامح التي تعكس الدوافع والاتجاهات والأفكار، ويصل إليها الباحث من خلال هذا الحوار.

- المقابلة البؤرية أو المركزة: عندما تركز على خبرة معينة، مر بها الفرد أو الأفراد مثل المقابلات التي تتم بعد عرض فيلم سينمائي أو تلفزيوني، يرتبط بمهارة معينة، أو التعرض لموضوع معين في الصحف أو الاستماع إلى برنامج معين، بحيث يقتصر الحديث حول هذا الموضوع فقط، ويكون دور الباحث هو استثارة المبحوث للحديث وتوجيهه نحو الموضوع، مع ترك الحرية كاملة للمبحوث في التعبير عن رأيه كاملا.

وبصفة عامة، تستخدم المقابلة غير المقننة في الدراسات الاستطلاعية، والدراسات التي تستهدف معرفة الدوافع والاتجاهات والأفكار والمعتقدات؛ حيث تسمح بالتعمق في شخصية المبحوث، ولكنها تواجه بصعوبة الصياغة الكمية للمعلومات والبيانات؛ لعدم وجود إطار موحد يتم تصنيف وتبويب المبحوث في التعبير عن آرائه وأفكاره بطريقته الخاصة.

3.2- مميزات وسلبيات المقابلة:

للمقابلة فوائد ومزايا عدة، كما أن لها عيوب عدة، يمكننا حصرها بالآتي:

أ- المميزات:

- معلوماتها وفيرة وشاملة لكل جوانب الموضوع، فضلا عن أنها تزود بمعلومات إضافية لم تكن في حسبان الباحث، ولكنها ذات أهمية للبحث.
- معلوماتها دقيقة (أدق من الاستبيان) نظرا لإمكانية شرح الأسئلة وتوضيح الأمور المطلوبة، كما يمكن للباحث طلب توضيح بعض الإجابات غير الوافية أو غير الكاملة، أو تحتاج إلى أعطاء أمثلة ... إلى غير ذلك.
- مفيدة جدا في التعرف على الصفات الشخصية للأفراد المطلوب مقابلتهم وتقويم شخصياتهم، والحكم على إجاباتهم.
- وسيلة مهمة للمجتمعات التي لا تعرف القراءة والكتابة، أو الأشخاص كبار السن والمعوقين.
- نسبة ردودها أعلى من الاستبيان.
- يشعر المبحوثون بأهميتهم أكثر في المقابلة مقارنة بالاستبيان.

ب- العيوب:

- مكلفة من ناحية الوقت والجهد، حيث تحتاج إلى وقت أطول للإعداد، وللمقابلات وتوجيه الاستفسارات للأفراد، كل في وقت مختلف عن الآخر. كذلك فإنها تحتاج إلى جهد أكبر في التنقل والحركة وتهيئة المستلزمات المادية والنفسية لكل المقابلات المطلوبة، ومحاولة الحصول على المعلومات الكافية والوافية لموضوع البحث.
- قد يخطئ الباحث في تسجيل المعلومات، لذا ينصح باستخدام جهاز تسجيل أو إرسال الإجابات للأشخاص المعنيين بالمقابلة للتأكد منها.
- قد لا يعطي الباحث الوقت الكافي للحصول على كل المعلومات المطلوبة.
- الباحث الذي لا يملك إمكانات اللباقة والجرأة والمهارة الكافية لا يستطيع الحصول على كل المعلومات المطلوبة لبحثه من خلال المقابلة.
- صعوبة وصول الباحث إلى بعض الشخصيات المبحوثة؛ بسبب المركز الإداري والسياسي لهؤلاء الأشخاص، أو لإمكانية تعرضه للمشاكل والمخاطر.
- إمكانية التحيز من طرف المبحوث للظهور بشكل لائق أمام الباحث.

4.2- خطوات المقابلة والأمور التي يجب مراعاتها أثناء إجراءها:

هناك العديد من الأمور الهامة التي يتوجب على الباحث مراعاتها عند التحضير للمقابلة، وفي أثناء إجراء المقابلة نفسها، وقد يؤدي إغفال تلك الأمور أو إغفال بعضا منها إلى الحصول على معلومات غير موثوقة، وبالتالي إلى فشل البحث. وعليه، فإنه يتوجب على الباحث مراعاة الأمور الآتية:

- تدريب الأشخاص المكلفين بإجراء المقابلة، والتأكد من كفاءتهم للقيام بذلك، فقد يقوم الباحث بإجراء المقابلة بنفسه، وهو الأمر المفضل، أو قد يسند مهمة إجراء المقابلات أو جزء منها إلى أشخاص آخرين. وتتبع الحالة الثانية إذا كانت مدة المقابلة طويلة، وهناك حاجة إلى إجراء مقابلات مع عدد كبير من الأفراد.

- الترتيب المسبق للمقابلة: ففي كثير من المقابلات يفضل أن يتم الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت إجراء المقابلة، وإعطائه فكرة مختصرة عن البحث حتى يتمكن من تهيئة نفسه، ومراجعة بعض المصادر مسبقا للحصول على المعلومات التي قد تتطلبها المقابلة.

- تحديد مكان إجراء المقابلة: فالأفضل أن تجرى المقابلة في مكان بعيد عن العمل إذا أمكن ذلك، مما يوفر للباحث والمبحوث أجواء أكثر هدوء لإجراء المقابلة. أما إذا تم إجراء المقابلة في مكان العمل، فيفضل أن يكون خارج أوقات الدوام.

- مظهر الباحث: يجب أن يتناسب مظهر الباحث وهندامه مع المستجوبين، لأن عدم التناسب يولد نوعا من عدم الألفة بين الطرفين، وهذا بدوره يؤثر على إجابات المبحوثين. لذا على الباحث أن يجمع معلومات أولية عن الجماعات أو الأفراد الذين سيجري معهم المقابلة.

- خلق جو ودي بين الباحث والمبحوث: أي عدم إضفاء طابع الرسمية أو الرهبة على جو المقابلة. فيفضل في معظم الأحيان البدء بسؤال أو دردشة خفيفة خارج موضوع المقابلة، على ألا يأخذ ذلك وقتا كبيرا. بعد ذلك يتم تعريف المبحوث على أهداف البحث، ويتم إخباره أن المعلومات التي سيدلي بها ستعامل بسرية، ولن تؤثر على وضعه، مما يساعد على توفير بعض الاطمئنان لدى المبحوث.

- مراعاة قواعد وأسس طرح الأسئلة على المبحوث أثناء المقابلة: على الباحث أن يراعي الأمور الآتية أثناء طرحه للأسئلة على المبحوث؛ وذلك لضمان الحصول على المعلومات اللازمة للبحث بأفضل صورة ممكنة:

أ- يجب أن تطرح الأسئلة بشكل غير متحيز؛ بمعنى ألا يوحي السؤال نوعا من الإجابة.

ب- حتى لو تمت صياغة السؤال بشكل حيادي ، فإن نبرة السؤال وطريقة طرحه قد يوحيان ببعض الإجابة، وعليه فيجب على الباحث تجنب ذلك.

جـ- أن تكون الأسئلة مفهومة للمستجوب، وإذا كانت بعض الأسئلة تحتوي على بعض التعبيرات أو المصطلحات قد يساء تفسيرها، أو قد لا تفهم من قبل بعض المبحوثين فيجب توضيحها.

د- عدم طرح الأسئلة الدقيقة والشخصية في بداية المقابلة، ومحاولة تأخيرها إلى نهايتها، حتى يشعر الباحث ببدء انسجام المبحوث وتجاوبه مع الأسئلة المطروحة.

هـ- مراعاة إنهاء إجابات بعض الأسئلة وعدم ترك المجال مفتوحا أمام المبحوث للإسهاب في الإجابة، وخاصة في حالة عدم أهمية السؤال بشكل كبير، أو في حالة كون المدة المحددة للمقابلة قصيرة، وكون الأسئلة كثيرة ومتعددة.

و- أن يظهر الباحث اهتمامه بإجابات المبحوث ومتابعتها.

- ألا يترك للمبحوث عملية إدارة المقابلة والسيطرة على مجرياتها. فهناك العديد من الحالات التي يصبح فيها الباحث مجرد متلق لما يختار المبحوث الإدلاء به، وعليه يتوجب عليه أن يكون هو الموجه للمقابلة.

- اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل إجابات المبحوث: فتسجيل إجابة المبحوث قد تتم إما خلال المقابلة أولا بأول، أو أن تتم بعد انتهاء المقابلة.