

## المحور الرابع

## مصادر وطرق جمع البيانات

## أولاً: مصادر البيانات

تعد مرحلة جمع البيانات والمعلومات من المراحل الأساسية عند إجراء البحث العلمي ولا بد أن يختار الباحث البيانات والمعلومات المطلوبة لإنجاز بحثه ولا بد أن يختار الأدوات المناسبة لجمع البيانات والمعلومات سواء كانت أولية أو ثانوية بما يناسب طبيعة بحثه، كما يمكن أن يستخدم أكثر من طريقة في آن واحد. بعد أن يقوم الباحث بتحديد مشكلة البحث وتوضيح أهميته وتحديد أهدافه وصياغة فروضه يتوجب عليه القيام بجمع البيانات والمعلومات اللازمة، كما أن صحة ودقة البيانات والمعلومات للوصول إلى نتائج عملية صادقة، ولذلك لا بد من إلقاء الضوء ابتداءً على مصادر جمع البيانات والمعلومات ووسائلها، ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى:

## 1- البيانات الأولية:

هي بيانات تجمع لأول مرة من قبل الباحث من مجتمع خاص، ويستخدم في ذلك العديد من الأدوات. مثل الملاحظات والمقابلات والاستبانات.

## 2- البيانات الثانوية:

أي مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية، والرسائل الجامعية والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث، هو التعرف على الأسس والطرق السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال البحث.

## ثانياً: أدوات جمع البيانات

تعتبر الأداة عن حقيقة ملموسة يمكن للباحث أن يلمسها أو يقرأ عباراتها الموجودة ضمنها على عكس التقنية التي تدل على حقيقة معنوية.

## 1- الاستبيان:

عبارة عن تقنية مباشرة تتضمن مجموعة من الأسئلة المترابطة والمتعلقة بموضوع البحث يتم من خلالها الحصول على إجابات معينة يجري تحليلها لأغراض البحث. وتعد من أكثر الأدوات استعمالاً في علوم التسيير، تتضمن أسئلة مكتوبة ومحددة لدراسة المتغيرات التي يتطلع الباحث لتفسيرها، وتتضمن هذه الأسئلة إجابات محددة يطلق عليها مقياس ليكرت (Likert) والذي قد يكون ثلاثي أو خماسي أو سباعي....

## 1 3 مفهوماً:

أداة الإستبانة هي الأكثر استخداماً في البحوث العلمية والاستلانة هي وسيلة لجمع المعلومات من المبحوثين من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة حول متغيرات البحث والطلب من المستجيبين الإجابة عليها. ويتم توزيع الإستبانة عادة إما من خلال التسليم باليد أو من خلال إرسالها بالبريد إلى المستجيبين. وقد يتم تعبئتها بوجود جامع المعلومات نفسه أو أثناء غيابه بعد تسليم الإستبانة، أو قد يتم تعبئتها من خلال الهاتف في بعض الأحيان التي تتطلب السرعة في تحصيل المعلومات.

### 2 3 تصميمها:

يقوم الباحث بإعداد الإستبانة وتوزيعها على أفراد العينة التي يختارها، وتصمم الإستبانة لتشمل ثلاثة أجزاء رئيسية.

#### ✓ الجزء الأول:

يتناول المقدمة أو ما يسمى برسالة التغطية ويتم في هذا الجزء التعريف بعنوان البحث وأهميته وكذلك تحفيز المستجيب على الإجابة من خلال الإشارة إلى أهمية إجابته بالتأكيد على سرية المعلومات ومن أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث كما يتم التعريف باسم الباحث وبعض معلوماته مثل الايميل ورقم الهاتف والعنوان.

#### ✓ الجزء الثاني:

يتناول بعض الإرشادات بكيفية تعبئة الإستبانة وخاصة في الأسئلة التي تحتاج إلى طريقة مختلفة في الإجابة.

#### ✓ الجزء الثالث:

يتضمن الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث، وبالتالي فقد يشمل هذا الجزء من الإستبانة:

أ - أسئلة تتعلق بالصفات الشخصية للمبحوث كالعمر والمستوى التعليمي ومستوى الدخل وسنوات الخبرة وقد يكون هناك أسئلة تتعلق بالصفات التنظيمية للمنظمة، كالشكل القانوني وسنة التأسيس وعدد الموظفين وحجم رأس المال.

ب - أسئلة تتعلق بالمتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغير التابع.

ت - أسئلة تتعلق بالمتغير التابع موضوع الدراسة والبحث.

### 3 3 أنواع الأسئلة المستخدمة في الإستبانة

بعد تصميم نموذج الإستبانة يقوم الباحث بصياغة الأسئلة التي من وجهة نظره تقيس المتغيرات المراد دراستها قياساً دقيقاً، فهذه الأسئلة يجب أن تغطي كافة الجوانب المتعلقة بكل متغير من المتغيرات الواردة في البحث. كما أنه لا ينبغي أن يكون هناك أي سؤال زائد أو لا يغطي أي متغير من هذه المتغيرات. وهناك ثلاثة أنواع من أسئلة الإستبانة:

#### 1- الأسئلة مفتوحة الإجابة:

هي تلك الأسئلة التي تكون إجابتها مفتوحة وغير محددة، مثل

ما رأيك في ..... ؟ حدد المقومات التي تراها في..... ؟

ويستخدم هذا النوع من الأسئلة بكثرة في البحوث الاستكشافية، وذلك محاولة من الباحث للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات.

## 2- الأسئلة مغلقة الإجابة:

تلك الأسئلة التي تكون إجابتها محددة بخيارات معينة، وما على المستجيب إلا أن يؤشر على الإجابة التي يختارها . وقد تكون الخيارات ثنائية أي نعم/لا، أو افق/لا أو افق . أو قد تكون متعددة أو افق جدا/لا أو افق/لا أو افق أبدا . دائما/ غالبا /أحيانا /نادرا/ إطلاقا.

## 3- الأسئلة ذات الفروع:

تلك الأسئلة التي تكون متفرعة لأكثر من فرع . فإذا أجاب المستجيب على فرع معين انتقل إلى الإجابة على الفرع الآخر.

-هل تمارس الرياضة نعم لا

-إذا كانت الإجابة نعم .أي الأنشطة تحب؟

كرة القدم كرة اليد كرة الطائرة

وعند صياغة أسئلة الإستبانة فإنه ينبغي مراعاة ما يلي:

- أن تكون الأسئلة أو العبارات واضحة للمجيب العادي، فإذا تضمنت كلمات غير واضحة المعنى فإن على الباحث تعريفها للمبحوث.
- أن تكون الأسئلة محددة ولا تحمل أكثر من معنى واحد، فكلما دخل قد تعني الدخل اليومي أو الأسبوعي .
- أن تراعي المستوى التعليمي والثقافي للمجيب، فأسئلة الإستبانة الموجهة إلى الاطارات تختلف عن أسئلة الإستبانة الموجهة إلى العمال.
- عدم تضمين أكثر من معلومة في سؤال واحد، كأن يكون سؤال واحد يتضمن عبارات عن عدالة رواتب الموظفين وعن حالة ظروف العمل.
- تجنب الأسئلة الطويلة والتي قد تؤدي إلى ضياع الفكرة الأساسية لدى المجيب وإجمالاً إنه يفضل أن لا تزيد عدد كلمات أي سؤال عن 20 كلمة
- تجنب الأسئلة الإيحائية ، أي تلك التي توحى للمستجيب بإجابة محددة، كأن تقول " هل ترى معي بأن الإدارة عادلة "...
- تجنب الأسئلة التهكمية أو الاستفزازية .
- مراعاة أن يكون لكل سؤال هدف، وبالتالي لا مجال للأسئلة التي لا تقوم بقياس متغير من متغيرات البحث أو لا تقوم بدور في معرفة خصائص عينة البحث.

## 3-4 مزايا وعيوب الإستبانة:

### 1- المزايا:

- الإستبانة وسيلة هامة للحصول على معلومات من عدد كبير من الناس يفوق بكثير العدد الذي تغطيه الأدوات الأخرى كالملاحظة والمقابلة والاختبارات.
- عدم تقييد الإستبانة بالمحددات المكانية، حيث يمكن إرسالها بواسطة البريد إلى أي مجموعة حتى لو كانت بعيدة.
- هناك وقت كاف للباحث لتصميم الإستبانة وفحصها ومراجعة بنودها دون أية ضغوط في الوقت، وعرضها على الخبراء، بل وتجريبها مبدئياً، وهذا يعطي للإستبانة قيمة علمية ودقة وموضوعية.
- إجابات المستجيبين على أسئلة الإستبانة قد تكون أكثر دقة وموضوعية لأن المستجيب غير معروف الشخصية، بينما الوضع مختلف في المقابلة والتي تجري وجها لوجه، والتي قد لا يقوم فيها المستجيب بالكشف عن بعض المعلومات الهامة حتى لا تمس شخصيته وكبريائه.
- الإستبانة أقل جهد وتكلفة وأيسر وسيلة لجمع المعلومات، حيث أن المعلومات التي نحصل عليها بواسطتها يكون من السهل جمعها وفرزها وعرضها وتحليلها..
- هناك وقت كاف للمستجيب لتدقيق إجاباته، بينما لا توجد مثل هذه الفرصة في المقابلة، حيث تتوفر فرصة كافية للتفكير دون ضغوط ودون أن يكون الباحث تحت المراقبة.
- الإستبانة من أكثر الطرق تمثيلاً لمشكلة البحث إذ يتم صياغة كل سؤال للحصول على إجابات تدخل في باب الإجابة على مشكلة البحث.
- لا تحتاج الإستبانة إلى ترتيبات إدارية كثيرة لجمعها كما يحصل في حالة إجراء المقابلات أو الملاحظات، حيث تعود الإستبانة من المجيب بعد تعبئتها إلى عنوان الباحث أو المؤسسة المشرفة في حالة إرسالها بالبريد أو يتم جمعها بواسطة الفريق المشرف في حالة توزيعها باليد.

## 2- العيوب:

- بعض الأفراد قد لا يعيدون الإستبانة، حيث أن نسبة المعاد من الاستبيانات عادة قد تتراوح بين 20 □ %25 من العدد الإجمالي.
- لا يمكن استخدام الإستبانة في مجتمع أمي، في حين أن مشكلة البحث قد تتطلب الحصول على معلومات من □ هذه الفئة لذلك يضطر الباحث إلى زيادة عدد أفراد الفريق وتتم قراءة كل سؤال في الإستبانة لكل فرد ويسجل عضو الفريق الإجابة وهذا يؤدي إلى بذل جهود كثيرة ووقت طويل ومعاناة في طرح السؤال وتكرار طرحه وتدوين الإجابة.
- المجيب قد يقوم بإعطاء أجوبة غير صحيحة إما بسبب أنه مشغول ولا يوجد لديه وقت كاف لقراءته، أو بسبب عدم معرفة ما تعنيه بعض الأسئلة وقام بالإجابة حسب تفسيراته، أو لأنه يعتبر الإستبانة شيء روتيني يقوم بالإجابة عليها عشوائياً ويرجعها إلى مصدرها.
- الباحث في الإستبانة لا يستطيع أن يسجل ردود فعل المستجيب وانفعالاته، ولا عن شخصيته أو طباعه.

## 2 الملاحظة:

هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل لرصد المشاكل والظواهر دون أن يتدخل الباحث بالتأثير عليها، وذلك من خلال مشاهدة مجموعة بصفة مباشرة لأخذ معلومات نوعية من أجل فهم المواقف والسلوكيات. لذا تعتبر البيانات المعتمدة من خلال الملاحظة على أهمية عالية من الدقة خاصة عندما لا يرافقها أي تدخل شخصي من الباحث، ترصد الظواهر بهدف اكتشاف أسبابها وتفسير علاقاتها ومعرفة قوانينها. وللملاحظة أساليب عديدة منها البسيطة والمنظمة وبالمشاركة وبدون مشاركة....

كما تعتبر الملاحظة من أدوات جمع المعلومات التي أدت دورا كبيرا في السابق في مجال تطور النظريات والمعادلات، وخاصة في مجال دراسات الطبيعة وسلوك الإنسان. وإجراءات الملاحظة عادة تمر عبر الخطوات التالية:

- التحديد الدقيق والواضح لأهداف الملاحظة وفقا لأهداف البحث.
- تحديد أنواع السلوك المراد ملاحظته بصورة إجرائية لا لبس فيها ولا غموض، بحيث يمكن تسجيله بسهولة ويسر، ويشتمل هذا السلوك من الدراسات النظرية والبحوث السابقة والملاحظات الاستطلاعية فإذا كان الهدف من البحث تقويم الكفاءات التدريسية للمعلم، أصبح من الضروري تحليل العملية التدريسية إلى مكوناتها ومن ثم استخلاص الكفاءات التدريسية المهمة التي سيتم على أساسها ملاحظة سلوك المعلم داخل حجرة الدراسة، وإذا كان الهدف التعرف على أنواع التفاعل داخل حجرة الدراسة فإن السلوك الذي ينبغي أن يلاحظ هو أنماط السلوك التي يصدرها المعلم وكذا أنماط استجابات التلاميذ لهذا السلوك وما يرتبط هذين المكونين من علاقات وإشارات وتفاعلات.
- إعداد الأداة المناسبة للملاحظة، حيث تختلف أداة الملاحظة تبعا للهدف الذي تسعى إلى تحقيقه. وهناك عدة أدوات للملاحظة من أهمها:
  - أ - قوائم المراجعة : والتي تتكون من عدد من النشاطات وأنواع السلوك يستعين بها الباحث لتسجيل ملاحظاته، ومن خلالها يمكن تحديد السلوك بدقة، مثل ملاحظة أنشطة المتعلم التي يتضح من خلالها سلوك واضح. وتتميز هذه القوائم بتركيز انتباه الملاحظ في الصفات المسجلة في القائمة، وكذلك مقارنة الأفراد بعضهم ببعض بالنسبة لمجموعة من السمات .
  - ب - مقاييس التقدير : وتتضمن وصفا كميا لعدد محدد من السلوك المراد قياسه (ممتاز، جيد، ضعيف) وتستخدم في حالة تحديد درجة حدوث سلوك ما وبخاصة في المواقف التي يتنوع فيها السلوك، مما يتطلب إعطاء تقدير لكل جانب من جوانب السلوك فإذا كان الباحث بصدد ملاحظة كفاءات المعلم داخل حجرة الدراسة فإن عليه أن يرصد كفاءاته في تنفيذ الدرس و في النظام وفي العلاقات مع الطلاب وفي إيصال المعلومات.

وقبل استخدام أداة الملاحظة لا بد من التأكد من صدقها وثباتها ويمكن الحصول على صدق الأداة من خلال عرضها على عدد من المحكمين العاملين للتأكد من مدى مناسبة بنودها للسلوك المراد ملاحظته، أما ثبات الأداة فيمكن الحصول عليه عن طريق إعادة الملاحظة أكثر من مرة وعلى فترات متباعدة أو عن طريق استخدام الأداة لأكثر من ملاحظة حتى يمكن الحصول على درجة من الارتباط بين الملاحظتين فإذا كان الارتباط عالياً تم التأكد من ثبات الأداة والعكس صحيح.

### • أنواع الملاحظة:

يمكن تصنيف أنواع الملاحظة من حيث عدة جوانب:

#### 1 من حيث التنظيم:

أ- **الملاحظة المنظمة:** الملاحظة التي يجري الإعداد لها بشكل جيد، هذا الإعداد المسبق يستدعي تحديد نوع السلوك المراد ملاحظته وتسجيل الملاحظات بشكل دقيق وتحديد الزمان والمكان الذي يجري فيه التسجيل. وبناء عليه فالملاحظة المنظمة تتطلب أن يقوم ملاحظون مؤهلون ومدربون على استخدام أدوات الملاحظة وتسجيل الملاحظات بدقة

ب **الملاحظة غير المنظمة:** الملاحظة التي تأتي بدون ترتيبات مسبقة أو إعداد مسبق لها. فقد يضطر الباحث في بعض الحالات إلى إجراء مثل هذه الملاحظات إما بسبب ضيق الوقت أو بسبب عدم خبرته في هذا المجال. وتبقى الملاحظة المنظمة أفضل من الملاحظة غير المنظمة وتكون المعلومات المجمعة من خلالها أكثر دقة.

#### 2- من حيث دور الباحث:

أ- **الملاحظة المشاركة:** الملاحظة التي يشارك فيها الباحث المبحوثين حياتهم ومشاكلهم ومناقشاتهم، وحيث أن الباحث يتعايش مع المبحوثين لحظة بلحظة فإن تسجيل الملاحظات يكون أكثر دقة وأكثر واقعية، إلا أن الباحث قد يجابه بعدم قبول المبحوثين له ليشركهم حياتهم، وقد يشكون في صدق نوايا الباحث.

ب **الملاحظة غير المشاركة:** وهي أكثر أنواع الملاحظات انتشاراً حيث يقف أو يجلس الباحث في مكان محدد ليلاحظ أو يراقب سلوك المبحوثين بدون أن يشعر هؤلاء المبحوثين بأنهم مراقبون

#### 3- من حيث تفاعل الباحث:

أ- **الملاحظة باستخدام الحواس:** في هذا النوع من الملاحظات يستخدم الإنسان حواسه كالنظر أو السمع أثناء الملاحظة، ثم يقوم بتسجيل ملاحظاته كما رآها أو سمعها، إلا أن المشكلة تكمن في احتمال ارتكاب بعض الأخطاء أثناء تسجيل الملاحظات والتي تعود إلى اختلاف الملاحظين في فهمهم لسلوك معين بسبب اختلاف شخصياتهم وخلفياتهم وأسلوب تفكيرهم.

ب الملاحظة باستخدام الأجهزة (الملاحظة الآلية): وتستخدم في هذا النوع من الملاحظات أجهزة معينة مثل الكاميرات والفيديو التي يستخدمها الكثير من المؤسسات الخدمية التي تقدم خدمات إلى عملائها، لتراقب سلوك تجاه عملائها.

#### 4- من حيث القائمين على الملاحظة:

أ - الملاحظة الفردية: الملاحظة التي تجري من قبل شخص واحد على الأغلب هو الباحث نفسه. ففي البحوث التي تتطلب العينة المأخوذة مراقبة مكان واحد أو عدد قليل من أفراد العينة ممكن استخدام ملاحظ واحد.

ب الملاحظة الجماعية: وهي تلك الملاحظة التي تجري من قبل مجموعة من جامعي المعلومات وينبغي أن نركز هنا على أهمية تدريب هؤلاء الأشخاص على كيفية إجراء ملاحظة وتسجيلها وتوحيد مفاهيم ومعطيات الملاحظة وأهدافها.

#### • أخطاء الملاحظة:

توجد هناك مزايا عديدة لاستخدام الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمي من أهمها دقة المعلومات التي يحصل عليها الباحث، فالباحث يحصل على المعلومات من أرض الواقع وكذلك فإن المعلومات لا تتأثر بشخصية المبحوثين أو مزاجهم أو رغباتهم. وعلى الرغم من تمتع الملاحظة بهذه المزايا إلا أن هناك بعض العيوب قد تصاحبها:

- ✓ أخطاء في الحواس: فمن المعروف بأن الحواس تختلف قوتها من ملاحظ إلى آخر، الأمر الذي يترتب عليه اختلاف الباحثين في رصد ظاهرة ما أو سلوك ما مما يتنافى مع صحة القوانين العلمية.
- ✓ إن الأدوات العلمية الدقيقة (كاميرات الفيديو) يمكنها أن تصحح أخطاء الملاحظة إلا أن استخدامها في أحيان كثيرة قد يقابل بالرفض من قبل المبحوثين أو يؤدي في الأغلب إلى أن يسلك المبحوث سلوك غير طبيعي. أو سلوك مفتعل مما قد يؤدي في نهاية الأمر إلى الحصول إلى معلومات غير دقيقة
- ✓ أخطاء التفسير حيث يعتمد الباحث في تفسيره للسلوك إلى جزء دون آخر مما يلاحظه وذلك طبقا لميوله مما يترتب عليه عدم معرفة الظروف التي تؤثر في الظاهرة.
- ✓ الاختلافات في التركيبة البيولوجية للملاحظين ولاسيما في زمن استجابة اليد لرؤية العين الأمر الذي ينتج عنه نتائج متباينة في تسجيل ملاحظاتهم رغم دقة وسلامة حواسهم
- ✓ صعوبة وقوف الباحث من ملاحظاته موقفا سلبيا يتشابه فيه من آلة التصوير حيث أنه غالبا يختار من ملاحظاته ما يهيمه ويتفق مع آرائه وميوله في الوقت الذي يتجنب فيه كل ما لا يهيمه ولا يتفق مع أفكاره، الأمر الذي يؤدي إلى الخروج بتفسيرات خاطئة للظواهر الملاحظة.
- ✓ قد يتأثر الملاحظ بما لديه من أفكار فلسفية أو دينية أو وطنية فلا يلاحظ ما يراه حقيقة وإنما يلاحظ ما يتخيل أنه يراه تحت تأثير عاطفته وفكره وفلسفته مما يسبب أخطاء في تفسير السلوك الملاحظ.

✓ صعوبة التنبؤ بحدوث سلوك معين حتى يمكن ملاحظته، فقد يسعى باحث إلى ملاحظة نوع من السلوك الذي يتعلق بأثر عقاب المعلم لتلميذ ما على بقية التلاميذ إلا أن ذلك السلوك قد لا يظهر على مدى شهرين طويلة من الملاحظة.

✓ هناك عيوب تتعلق بأدوات الملاحظة نفسها، ولاسيما مقاييس التقدير ومن أهمها غموض التقديرات فقد تعني درجة ممتاز أو درجة (5) مثلا عند بعض الملاحظين شيئا يختلف عن ملاحظ آخر، ومن ثم ينبغي تحديد مدلول نقاط التقدير أي الإشارة إلى كل نقطة من نقاط التقدير عن طريق إعطاء أمثلة واضحة.

### 3 المقابلة:

هي إحدى الطرق النوعية، تعرف على أنها " محادثة مبنية على هدف معين، أو وسيلة تسمح للباحث بالتواجد مع المبحوث وجها لوجه، أين يهدف الباحث إلى تشجيع المبحوث على إنتاج معلومة حول موضوع محدد في سياق البحث". والمقابلة هي تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر من خلال حوار كلامي ويكون هذا التفاعل اللفظي إما وجها لوجه أو من خلال وسائل أخرى كالهاتف والأقمار الصناعية، ويقوم الباحث في المقابلة بدور المقابل أي الذي يجري المقابلة حيث يوجه بعض الأسئلة والاستفسارات إلى الطرف الآخر) المستجيب (الذي يقوم بإجابة الأسئلة والرد على الاستفسارات.

وتمر إجراءات المقابلة عادة بالخطوات التالية:

- تحديد عدد أفراد العينة الذين سوف تجري معهم المقابلة □ .
- تحديد صفات الأفراد الذين ستجري معهم المقابلة من حيث السن، المركز الوظيفي، مستوى الدخل، طبيعة المهنة، وغير ذلك من الصفات التي يحددها الباحث وفقا لطبيعة بحثه.
- تحديد أسماء الأفراد أو الشركات الذين ينطبق عليهم التحديد السابق وأماكن تواجدهم أو عناوينهم وأرقام هواتفهم وغير ذلك من المعلومات الضرورية.
- الاتصال بالأشخاص المعنيين الذين ستجري معهم المقابلة لتحديد المواعيد المقترحة للقائهم ومدة المقابلة □ .
- الإعداد للمقابلة من حيث وضع الأسئلة وتحديد المواضيع التي سيتم التحدث عنها ومناقشتها □ .
- التحضير المسبق للأدوات المستخدمة في المقابلة مثل أجهزة التسجيل أو التصوير أو غير ذلك من الأدوات □ .
- تدريب جامعي المعلومات الذين سيجرون المقابلة على إجراءات المقابلة وكيفية التحضير لها وإجراءها من أجل الخروج بأفضل النتائج والحصول على المعلومات المراد جمعها.

## ❖ أنواع المقابلة:

يمكن تصنيف أنواع المقابلة من حيث عدة جوانب:

## أ- من حيث التجهيز:

- **المقابلة المبرمجة:** تلك المقابلة التي يتم إعداد أسئلتها بشكل مسبق ويكون تسلسل الأسئلة محددًا أيضًا مسبقًا. وبناءً على ذلك يتم طرح الأسئلة ذاتها في كافة المقابلات مما يساعد على توحيد طرق الإجابة عليها ويسهل مهمة الباحث في تحليلها وتفسيرها.
- **المقابلة غير المبرمجة:** لا يقوم الباحث بإعداد الأسئلة التي ستطرح في المقابلة سلفًا، بل يقوم بطرح السؤال الذي يراه مناسبًا فاتحًا الحديث للمستجيب بأن يجب عليه بطريقته، ومعطياً إياه حرية الكلام دون تحديد للأسلوب أو الوقت وتستخدم المقابلة غير المبرمجة، أو كما يسميها البعض المقابلة الحرة أو المفتوحة في المقابلات المتعلقة بالبحوث الاستكشافية أو الاستطلاعية وذلك بسبب عدم وجود خلفية شاملة عن موضوع المقابلة أو موضوع البحث.

## ب- من حيث عدد أفراد العينة:

- **المقابلة الثنائية:** المقابلة التي تجرى بين شخصين فقط مجرى المقابلة أو جامع المعلومات والمستجيب. إن أغلبية المقابلات لأغراض جمع المعلومات في البحوث العلمية تكون مقابلات ثنائية.
- **المقابلة الجماعية:** هي المقابلة التي يجريها جامع المعلومات مع عدد من الأفراد، ومن أهم مزايا هذا النوع من المقابلات أنها تؤدي إلى توفير الوقت بالنسبة لجامع المعلومات، إلا أن من عيوبها عدم إتاحة الفرصة الكاملة لكل مستجيب بأن يعبر عن رأيه بمطلق الحرية.

## ❖ الاعتبارات الواجب أخذها بالحسان عند إجراء المقابلة:

عند قيام الباحث أو جامع المعلومات بإجراء المقابلات مع المستجيبين فإنه لا بد من مراعاة ما يلي:

- **إيجاد جو ودي:** يفضل أن يبدأ الباحث المقابلة بالكلمات الترحيبية وبالتعريف عن نفسه، وأن يستهل الحديث في بدايته عن مواضيع عامة تتصف بالاتفاق العام حولها وليس المواضيع الحارة أو المثيرة للجدل.
- **التأكيد على سرية المعلومات:** في بداية اللقاء ينبغي على مجرى المقابلة أو الباحث أن يؤكد على أن المعلومات التي يتم الحصول عليها ستعامل بسرية كاملة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث.
- **لا تحاول فرض وجهة نظرك:** اترك للمستجيب حرية إبداء رأيه بدون ممارسة أي ضغوطات عليه.
- **الابتعاد عن الجدل المطول والذي لا طائل من ورائه ولا هدف من إثارته إلا إضاعة الوقت.**
- **مراعاة الأسئلة وسهولة فهمها من قبل المستجيب، سواء من حيث الصياغة أو من حيث أسلوب الطرح.**
- **إظهار الاهتمام بإجابات المبحوث وعدم استنكار أي من إجاباته مهما كانت متطرفة أو غريبة.**

- طلب موافقة المستجيب بلطف ولباقة عند إحضار التسجيل صوتي أو فيديو لأغراض تسجيل ما يدور في المقابلة.
- تنظيم وقت المقابلة بحيث تنتهي الأسئلة وإجاباتها في الوقت المحدد للمقابلة.

### ❖ مزايا وعيوب المقابلة:

#### تتمتع المقابلة بمزايا عدة أهمها:

- يمكن استخدامها في المجالات التي يصعب استخدام الإستبانة فيها كأن تكون العينة من الأميين أو من صغار السن.
- توفر عمقا في الإجابات لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة، وحتى يتسنى ذلك فهي بحاجة إلى مقابل مدرب.
- تستدعي معلومات من المستجيب من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة.
- توفير إمكانية الحصول على إجابات من معظم من تتم مقابلتهم، فنسبة الاستجابة فيها عالية جدا بالمقارنة مع أداة الاستبيان مثلا.
- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضيح المشاعر، كغممة الصوت وملامح الوجه وحركة اليدين والرأس.

كما أن للمقابلة بعض المزايا، فعليها عيوب أيضا أهمها:

- يصعب مقابلة عدد كبير نسبيا من الأفراد لأن مقابلة الفرد الواحد تستغرق وقتا طويلا من الباحث.
- تتطلب مقابلين مدربين على إجرائها، فإذا لم يكن المقابل ماهرا مدريا لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة. وقد يزيّف المستجيب إجابته، وقد يتحيز المقابل من حيث لا يدري، بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة.
- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات أو إخضاعها إلى تحليلات كمية وبخاصة في المقابلات المفتوحة.
- صعوبة تسجيل الإجابات أو تجهيز أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب "على الأغلب".
- وينبغي أن لا تنسى هنا أن من النقاط الحساسة في إجراء المقابلة هي عملية تسجيل المقابلة، حيث من المحتمل أن ترتكب العديد من الأخطاء أثناء التسجيل، فقد يكون هناك خطأ إثبات تسجيل معلومات معينة لنسيانها أو لتعمد نسيانها، كما قد تتركز أخطاء التسجيل في ميل الباحث نفسه إلى تضخيم بعض الأمور أو التقليل من أهميتها.