سلسلة المنهج العلمي في إجراء البحوث الاجتماعية

د. محمد سلمان فتاح

باحث اكاديمي

المقابلة فن ومهارة

سلسلة المنهج العلمي في إجراء البحوث الاجتماعية

د. محمد سلمان فتاح

باحث أكاديمي

المقابلة فن ومهارة

سلسلة إصدرارت

اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان

الدوحة – قطر

مقدمة :

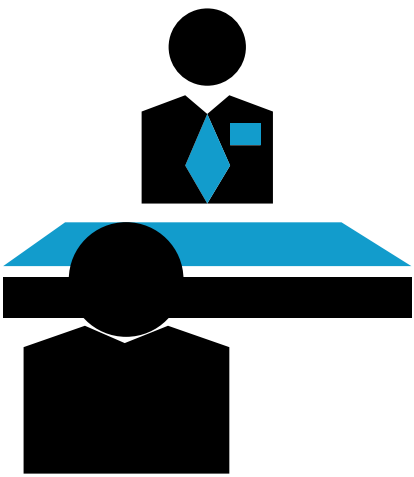
يكاد لا يخلو مرجعاً من مراجع طرق البحث الاجتماعي الا وتناول وسائل جمع المعلومات وبكل أنواعها تقريباً؛ أن الغرض من هذه المقالة ليس الخوض في نقاش تلك الانواع وانما هو الاقتصار على وسيلة وأحدة. الا وهي المقابلة المقننة STRUCTARED INTERVIEW .

أن من أهم أسباب الاهتمام بهذه الوسيلة هو:

أولاً: استخدامها وعلى نطاق واسع في البحوث الاجتماعية سوى كانت تلك البحوث ذات طبيعة كميه Quantitative Research أو كيفية Qualitative research .

ثانياً: درجة الدقة والاعتماد على نتائجها مقارنة ببقية الوسائل.

ثالثاً: ملائمتها لطبيعة ظروف الحياة في المجتمعات النامية.



هذا وسأتناول في النقاش المقابلة المقننة من جوانبها الثلاث:

الباحث، جامع المعلومات، والمبحوثين، كما وأن هذه المقالة هي نتاج الاطلاع على مراجع كثيرة ومن يزيد الاستفادة من تلك المراجع فيوجد كشف بها في نهاية المقالة.

وأخيراً، أضاف الباحث بعض المعلومات المتعلقة بالمقابلة من واقع خبراته في البحث المداني.

دور الباحث:

ان المقابلة وكما يتضح من المفهوم ذاته هي مواجهة بين شخصين قائمة على عملية تفاعل جادة وهادفه، فهي مقابلة وجهاً لوجه بين جامع البيانات Interviewer (المستجوب) والمبحوث Interviewee (المستجيب) .

حيث يلقي المستجوب السؤال على المستجيب ثم يقوم المستجوب بتدوين اجابات المستجيب. أن مضامين، ابعاد، ملابسات وآليات هذا التعريف لا تبدو بهذه البساطة.

فالمقابلة هي فن ومهارة تبدأ من تصميم اسئلة الاستمارة الخاصة بجمع البيانات وحتى الانتهاء من أجرائها. فأذن هي سلسلة تبدأ من الباحث مروراً بجامع المعلومات وانتهاءً بالمبحوث، وأن أي خلل يطرأ على هذه السلسة وفي أي مرحلة من مراحلها سيؤثر على دقة المعلومات وبالتالي على نتائج الدراسة.

أن هناك عبئاً كبيراً على الباحث الذي يكون جل همه التوصل إلى نتائج دقيقة يعتد بها مبينه على الامانة والصدق والدقة والثبوت، فالباحث المستخدم للمقابلة كوسيلة لجمع المعلومات عليه أولاً: بتصميم الاسئلة التي تتعلق بمشكلة الدراسة ، وتتضمن هذه الاسئلة نوعين الاسئلة المغلقة ذات اجابات مغلقة وقد يضاف أحيانا النوع الثاني وهي الاسئلة المفتوحة اذا ما اراد الباحث التعمق في المعلومات التي يدلي بها المبحوث، وهذا ما سيكون محور نقاشنا في الصفحات التالية.

اسئلة المقابلة:

أن من أصعب مراحل تصميم الاستمارة هي وضع الاسئلة المتعلقة بمشكلة البحث، وأن السؤالين الرئيسين اللتان يواجهان الباحث قبل البدء بوضع الاسئلة هما:

- لمن توجه المقابلة؟.
- وما هو الغرض من هذه الدراسة؟

ثم تتليها اسئلة اخرى على سبيل المثال لماذا وضع هذا السؤال وماذا سيجلب من معلومات الخ....كثيراً ما يضع الباحث اسئلة متعددة في بداية تصميم الاستمارة الا أنه يعيد النظر فيها ولعدة مرات إلى أن يتحقق من ابعاد كل سؤال ومناسبته لمشكلة الدراسة. مراعياً بذلك القواعد والمعايير عند صياغه كل سؤال في الاستمارة ماعدا تلك الاسئلة المتعلقة بخصائص مجتمع الدراسة كالجنس، العمر، الحالة التعليمية، الحالة الاجتماعية، المهنة والدخل.

وفيما يلي اهم القواعد التي يجب مراعاتها عند وضع الاسئلة:

1- تجنب المصطلحات الغامضة في السؤال كعادةً، في العادة، تكرار الخ، وينصح أن يسأل المبحوث عن اجابة محدد كعدد المرات على سبيل المثال.

2- تجنب صياغة الاسئلة الطويلة حيث أن مثل هذه الاسئلة قد تجعل المبحوث ينسى جزءاً من السؤال وبالتالي تكون اجابته غير دقيقة.

3- الابتعاد عن الاسئلة العامة فالسؤال المحدد أكثر دقة في الحصول على الاجابة المطلوبة.

4- الاسئلة التي توحي بإجابات معنية تؤدي إلى اجابات متحيزة فلا بد من تلافيها على سبيل المثال: هل تتفق مع وجهة النظر القائلة ..... .

5- التأكد من عدم وضع سؤال يسأل عن قضيتين في آن واحد، لأنه من غير المعروف إذا كانت الاجابة على القضية الأولى أم القضية الثانية على سبيل المثال: كيف وجدت استخدام البريد الإلكتروني في الحصول على المراجع؟ فيحتوي السؤال هنا على سؤالين: الاول استخدام البريد الإلكتروني والثاني الحصول على المراجع فالأسلوب الصحيح هو عن طريق وضع سؤالين: هل تستخدم الحاسب الآلي؟ فأن كانت اجابة المبحوث بنعم عند ذلك يسأل السؤال الثاني فيما إذا كانت هناك جدوى من استخدامه في الحصول على المراجع؟

6- تجنب استخدام المصطلحات الفنية واستخدام اللغة المبسطة بدلاً عنها.

7- على الرغم من توخي الدقة في الصياغة والمضمون واستخدام اللغة المبسطة ومن اجل الحد من تدخل جامع المعلومات في تفسير بعض المفردات يرى أن تصاغ الاستمارة باللهجة المحلية المتداولة، لكي يتم استيعاب مفردات السؤال من قبل كافه افراد مجتمع الدراسة وبغض النظر عن مستوياتهم الثقافية وبدون أي تدخل من قبل جامع المعلومات.

8- أن يكون محتوى السؤال منصباً على مشكلة الدراسة وملائماً للمبحوثين ممن تهمهم هذه الدراسة والا ماهي الجدوى من طرح اسئلة على المبحوث لا علاقة له بها.

9- تجنب طرح اسئلة تجر المبحوث إلى سنوات عديده في الماضي، حيث ونتيجة تقادم الزمن قد ينسى بعض الحقائق المتعلقة بالسؤال مما يؤدي إلى اجابات غير دقيقه ومشوشه.

10 - الا يكون عدد اسئلة الاستمارة كبيراً مما يؤدي إلى ملل المبحوث وبالتالي إلى فقدان الاهتمام بالمقابلة ومن ثم الاجابة على اسئلة الاستمارة كيفما كان للتخلص من جامع المعلومات.

11 - تجنب الاسئلة المتعلقة بتفاصيل شخصية والاجابة عنها يشكل دقيق فالعمر والدخل امثلة على ذلك، ومن أجل معالجة مثل هذا الأمر يحدد الباحث فئات للعمر والدخل ويسأل المبحوث عن الفئه العمرية أو فئة الدخل التي تتناسب مع اجابته. أن مثل هذا الاجراء سليم لكنه لا يتناسب مع طبيعة بعض البحوث التي تتطلب اجابةً دقيقه عن العمر على سبيل المثال: ففي بعض البحوث الأسرية وخاصة تلك المتعلقة بالزواج والطلاق حيث ان متغير فارق السن والعمر عند الزواج قد يلعبون دوراً في الحياة الزوجية واستقرارها.

بنية الاستمارة:

فبعد الانتهاء من وضع الاسئلة يتنقل الباحث إلى تصميم استمارة البحث بشكلها النهائي مراعياً القواعد التالية:

1. اظهار استمارة المقابلة بشكل مهني ومن السهولة إدارتها من حيث الطباعة وترك المسافة الملائمة بين الاسئلة واجوبتها وتمكين جامع المعلومات من الانتقال من سؤال إلى آخر حسب الارشادات التي يجب ان تتضمنها الاستمارة.
2. احتواء الاستمارة على جمل رابطة بين جزء وآخر وبشكل انسيابي على سبيل المثال: دعنا تقتل إلى ..... الاسئلة التالية التي تتعلق بـ.....، والآن أود أن اسألك حول..... وهكذا.
3. عند التصميم يجب مراعاة البدء بالأسئلة البسيطة السهلة التي لا تشكل نوعاً من التهديد وبث الخوف في نفس المبحوث، فمتى ما بدأ المبحوث في الاجابة على مثل هذه الاسئلة تصبح فرص النجاح في الحصول على معلومات بخصوص اسئلة شخصية وحساسة عالية جداً وحتى على افتراض رفض المبحوث الاجابة على الاسئلة ذات الطبيعة الشخصية والحاسة، فحصولنا على اجابات لمعظم اسئلة الاستمارة سيكون مفيداً للدراسة على كل حال.

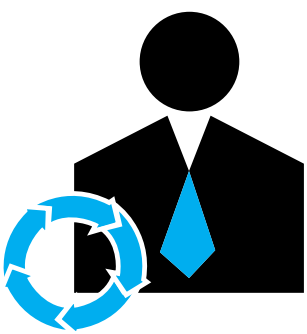
اما الاسئلة المتعلقة بالخلفية الاجتماعية، والاقتصادية فتسأل عادة في نهاية الاستمارة من أجل عدم أثارة حفيظة المبحوث فيما يتعلق بعمرة، دخله، حجم أسرته، وحتى حالته الاجتماعية، هذا وفي حالة تضمن الاستمارة اسئلة ذات نهايات مفتوحة open ended question يفضل ان تبدأ الاستمارة بالأسئلة المغلقة closed question من أجل ان يكسب

جامع المعلومات التزام المستجيب وعند ذلك تلقى علية الاسئلة المفتوحة التي تتطلب درجة من التفكير عند الاجابة عليها.

اختبار الاستمارة:

بعد الانتهاء من اجراءات تصميم الاستمارة يقوم الباحث بإتباع الخطوات التالية للتأكد من صلاحيتها وملائمتها، وهذه الخطوات هي :صحة الاستمارة validity، الدراسة التجريبية pilot study وأخيراً مقياس الثبوت أو الاتساق Reliabilityو مفهوم الصحة والدقة validity .

ثم يستخدم هذا المفهوم للتأكد من السؤال الذي يتم تصميمة لقياس مفهوم ما اذا كلن فعلاً يقيس ذلك المفهوم. يستخدم الباحثون عدة طرق لقياس الصحة والذي يهمنا هنا هي الدقة الظاهرة face validity وهذا ما يمثل الحد الأدنى لقبوله في البحوث الاجتماعية، فالدقة الظاهرة تشير إلى: هل أن السؤال يعكس ما هو مطلوب منه فيما يتعلق بمحتواه. التحقق من الدقة الظاهرة للسؤال يمكن التوصل إليها عن طريق عرض الاستمارة على أصدقاء وزملاء الباحث وخصوصاً من لهم الخبرة والمهارة في هذا الميدان وذلك لتقيم الاستمارة وبشكل نقدي من حيث الاسئلة وترتيبها والتعليمات المصاحبة لها. ففي كثير من الاحيان يبدو السؤال مقنعاً للباحث في حين يتضح للآخرين أنه سؤال غامض، وبالتالي اكتشاف اسئلة من هذا النوع وفي بداية البحث افضل من اكتشافها في مراحل متأخرة أي وبعبارة أخرى بعد فوات الاوان. وعلى ضوء هذا التقييم البناء يتم تعديل الاسئلة التي هي بحاجة إلى إعادة النظر ففي كثير من الاحيان لا توجد هناك حاجة لا جراء تحليلات ارتباط احصائية لمقياس الصحة كما هو الحال علية في الدراسة التجريبية PILOT STUDY.



أما الخطوة التالية فهي اجراء دراسة تجريبية على الاستمارة حيث يختار عينه وبنسبه 1% تقريباً من مجتمع الدراسة من الذين يتمتعون بخصائص مشابه لخصائص أفراد مجتمع الدراسة الاصلي، فالفائدة المرجوة من هذه الخطوة هو تمكين الباحث من تقيم الاستمارة من حيث مناسبة الاسئلة وسهولة فهما والاجابة عليها. أن هذه الخطوة تؤدي إلى خطوة أخرى مبنية على نتائج الخطوة السابقة وهي مقياس الثبوت والاتساق RELIABILITY .

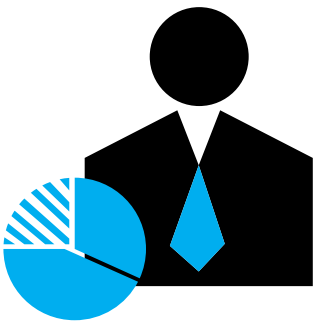
الاتساق والثبوت RELIABILITY:

أن هذا المقياس هو أحد المقاييس الهامه لتقرير دقة ثبوت الاسئلة واتساقها، هناك نوعان من الثبوت: الاول هو Stabilityاستقراريه السؤال ويشير إلى امكانية حصول السؤال على اجابات مشابهه على مدى فترة من الزمن والثاني هو:internal consistency الاتساق الداخلي للاستمارة، ويعني هذا اذا كان هناك اتساق بين اجابات المستجيب على مجموعة من الاسئلة مع اجاباته على مجموعة أخرى من الاسئلة من ذات الاستمارة.

فحساب الارتباط بين المجموعتين من الاجابات احصائياً يؤدي إلى رقم يحصل عليه يسمى بالمعامل coefficient ومدى هذا المعامل من صفر (0) اذا لم يكن هناك ارتباط وبالتالي لا يوجد اتساقاً داخلياً للاستمارة، وواحد (1) عندما يكون هناك ارتباط كامل بين اسئلة الاستمارة ويعني هذا وجود اتساق داخلي، هذا ويختلف الباحثون من قبول الحد الادنى للاتساق الداخلي لأسئلة الاستمارة فمنهم من يقبل بـ 0.80 ومنهم 0.70 وحتى 0.60 هذا وقد كان حساب هذا المعامل يتم يدوياً في السابق اما الأن فيتم احتسابه عن طريق الحاسب الألي ويسمى بـ Cronbachs alpha coefficient .

فبعد هذه الاختبارات وتعديل الاستمارة أن تطلب الأمر، تكون الاستمارة جاهزة للاستخدام. قد يكون حجم مجتمع الدراسة كبيراً نسبياً مما يصعب على الباحث لوحده بجمع البيانات من جميع أفراد مجتمع الدراسة، وعندئذ تكون هناك الحاجة لاستخدام جامعي المعلومات للقيام بهذه المهمة.

جامعي المعلومات والتدريب:



تواجه الباحث وفي كثير من الاحيان مشاكل ميدانية تتعلق باستخدام جامعي المعلومات نتيجة تفاعلهم مع المستجيبين، وهذا ما يؤدي بدورة في التأثير على دقه وصحة المعلومات التي يقومون بجمعها. أن العديد من هذه المشاكل قد يتم تلافيها اذا ما تم تدريب جامعي المعلومات على الاستمارة وبإشراف من الباحث نفسه.

أن اتباع الخطوات التلية سيعمل على تقليص حجم المشاكل التي قد تواجه جامعي المعلومات وبالتالي ازدياد درجة دقة المعلومات التي يحصلون عليها.

1. قيام الباحث وكخطوة أولى بتسليم استمارة لكل مشارك في عملية جمع المعلومات لقرأتها والتعرف على ابعادها، مضامينها ومعانيها فمثل هذا الاجراء يساعد جامع المعلومات على اكتشاف بعض الامور التي هي بحاجة إلى تفسير، توضيح أو توجيه قبل نزوله إلى الميدان لجمع المعلومات.

2. قيام الباحث وبحضور جامعي المعلومات، بقرأه أسئلة الاستمارة الواحد بعد الآخر للتأكد من فحص وتدقيق الاستمارة والاجابة على كل استفسار يطرح من قبل المشاركين. بعد هذا الاجراء يقوم جامعي المعلومات بقراة الاستمارة عدة مرات حتى يتمكنوا منها ولحد كبير جداً.
3. يشرف الباحث على أجراء مقابلات تجريبية بين جامعي البيانات انفسهم من أجل تحديد نقاط القوة والضعف، فنقاط القوة تعزز ونقاط الضعف تعالج، وكلما تمرس جامع المعلومات وتمكن من الاستمارة كلما تمكن من السيطرة على المقابلة وجوها وتوجيه المستجيب في الاتجاه السليم. اما ظهور اي ضعف أو تردد من قبل جامع المعلومات أثناء المقابلة سيستغله المستجيب وبالتالي سيطرته على جو المقابلة مما يجعل جامع المعلومات في موقف لا يحسد عليه.

فالتدريب الجيد على الاستمارة يمكن جامع المعلومات منها. أضف إلى ذلك هناك إرشادات وتعليمات بعضها يدون في الاستمارة وبعضها عن طريق التدريب.

الارشادات:

من الارشادات التي تقدم لجامعي المعلومات في تعاملهم مع المستجيبين ممكن تلخيصها فيما يلي:

أولاً:

عدم تدخل جامعي المعلومات في اجابات المبحوثين. فاذا طلب المستجيب على سبيل المثال، من جامع المعلومات أن يجيب على السؤال المطروح عليه، فعلى جامع المعلومات التخلص من هذا الموقف وبشكل لبق مشيراً إلى أن المهم في هذه المقابلة هو رأي المستجيب وليس رأيه الخاص ، أن أي اسهام من جامع المعلومات – سيؤدي إلى التحيز وبالتالي يكون الاختلاف في اجابات البحوثين لا يعود لهم فقط وإنما ساهم بها جامعي المعلومات. أن التحيز والتدخل في اجابات المستجيبين هو أمر شائع في حالة المقابلة غير المقننه اما في المقابلة المقننه وعلى اعتبار أن الاجابات محددة مسبقاً، تكون درجة النقد الموجهة للمعلومات قليل نسبياً فالتوضيح وشرح الاسئلة يجب أن تكون إلى أقل قدر ممكن أو حتى انعدامه إذا كان بالإمكان ذلك من أجل تقليص نسبه التحيز و مصادر الخطأ.

وعلى الرغم مما ذكر، يجب أن يكون جامع المعلومات على استعداد للإجابة عن أي استفسار يتعلق

بتفاصيل الاستمارة وحسب التعليمات الصادرة له ولغيرة من جامعي المعلومات أن تطلب الامر ذلك، كما ولا يتهرب من الاجابة على أي سؤال الا في حالة اعتقاده من أن الاجابة ستؤثر على سلامة المعلومات.

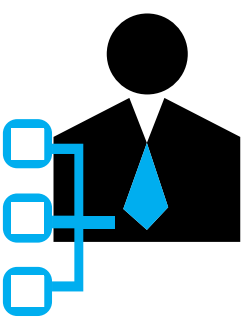
ثانياً:

الحيادية والموضوعية وعدم اضفاء قيم جامع المعلومات على اجابات المبحوثين شرط ضروري. أن على جامع المعلومات التذكر دائماً أن المهم في المقابلة هي اجوبة المبحوث وليس رأيه الشخصي.

ثالثاً:

تجنب جامع المعلومات الضغط على المستجيب في الادلاء بإجاباته واعطائه الفرص الكافية من الوقت لبلورة افكاره. اما اذا اتضح لجامع المعلومات أن الاجابة غامضة او لا تمت إلى السؤال بصلة فما عليه الا وان ينبه المستجيب إلى ذلك وهنا تبرز مهارة وخبرة جامع المعلومات.

فمن أحدى المهارات المستخدمة في حالة عدم الحصول على اجابة، أو اجابة واضحه هي الحث PROMPTING إي حث المستجيب على الاجابة دون محاولة تلقين المستجيب، وعلى سبيل المثال لا الحصر اعادة السؤال مرة ثانية إذا لم يجدي الأمر نفعاً يعيد السؤال بصياغة جديدة وباقل ما يمكن من تعديل في محتوى السؤال حيث المفروض بجامع المعلومات أن يسأل السؤال كما هو عليه ويدون تعديل لكل مبحوث من أجل الحصول على اجابة تمثل رأي المستجيب من دون تدخل. فلو تصورنا هناك عدد من جامعي المعلومات وكل وأحد منهم يوضح السؤال على طريقته الخاصة، فماذا سوف يترتب على البحث من نتائج؟ عند ذاك يواجه البحث مشكلة ذات عواقب سلبية على البحث ونتائجه.



اما المهارة الثانية فهي السبر PROBING فهي تلك المهارة التي يستخدمها جامع المعلومات عندما يواجه اجابات غير كافيه أو اجابات تدل على عدم فهم السؤال حيث، وكما يقال السؤال في واد والاجابة عليه في واد آخر.

هناك انواع من السبر فمنها ما هو شفهي كطرح بعض العبارات مثل:

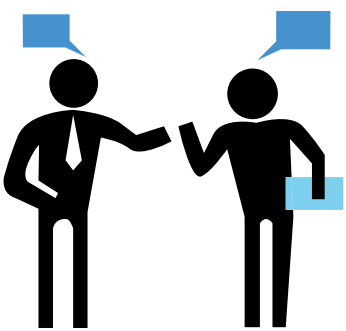
هل بالإمكان الادلاء بمزيد من المعلومات عن هذا السؤال أو هل هناك اسباب أخرى تجعلك تفكر بمثل هذه الاجابة هذا في

حالة الاسئلة المفتوحة، اما في حالة الاسئلة المغلقة حيث الاجابات محددة مسبقاً فما على جامع المعلومات الاوان يعيد السؤال واعادة بدائل الاجابة عليه إلى أن يتم اختيار أحدى الاجابات المتاحة له.

اما النوع الثاني من السبر فهو التعبير غير الشفهي وذلك عن طريق التعابير على وجه جامع المعلومات وكأنه يطلب من المستجيب المزيد من المعلومات. فبحكم التجربة يستخدم جامع المعلومات السبر عندما يرى ان الاجابة غامضه فعلى سبيل المثال عندما يجيب المستجيب بأن هذا الأمر مهماً فالسؤال عن ماذا يعني المستجيب بمهماً هي وسيلة سبر يستخدمها جامع المعلومات للحصول على توضيح. يتم اكتساب هذه المهارات – عن طريق:

1. ممارسة اجراء المقابلة مبدئياً مع شخص مستعد لمساعدته من أجل التعرف على ادائه.
2. المقابلات التجريبية مع مبحوثين مشابهين لمجتمع الدراسة.
3. بالإمكان استخدام فيديو كاميرا لتصوير المقابلة من أجل التعرف على نقاط الضعف والقوة في اداء ومهارات جامع المعلومات.

أن كل هذه الإجراءات تعمل على تقليص درجة التحيز ومن ثم الخطأ. ومهما يكن، وبعد استنفاذ جامع المعلومات لكافه المهارات من حث وسبر في سبيل الحصول على اجابة، وتبقى الاجابة ناقصه أو عدم ادلاء المستجيب بأية اجابة تغير الاجابة مفقودة missing answer .



رابعاً:

على جامع المعلومات الالتزام بألقاء الاسئلة وحسب تسلسلها في الاستمارة ولا يجوز القفز من سؤال إلى سؤال الا حسب التعليمات الصادرة من الباحث، فضرورة ادخال التعليمات الخاصة بالأسئلة التي لا تنطبق Filter Question الصادر وذلك بوضعها قبل السؤال مباشرة. فكثيراً من الأحيان ترد اسئلة في الاستمارة تنطبق على بعض المبحوثين دون غيرهم. على

سبيل المثال، قد يسأل المبحوث عن حالته الاجتماعية فيجب أنه عازب والسؤال الذي يلي ذلك السؤال مباشرة يتعلق بعدد الأطفال فعادة ما تضاف التعليمات قبل هذا السؤال، وأن اسئلة أخرى تتعلق بالأسرة، وعلى الباحث الانتقال الى سؤال رقم... فهذه التعليمات تبعث اشارات إلى جامع المعلومات تنبهه إلى الانتقال إلى الأسئلة التي لا علاقة لها بأسئلة حالته الاجتماعية. وبهذا يكون قد تجنب المستجوب الاحراج واستهزاء المستجيب به في مثل هذه الحالة. أضف إلى ذلك أنها قد تعطي انطباعاً من عدم تمكن المستجوب بالمهمة المناطة به.

خامساً وأخيراً على جامع المعلومات الالتزام بالتعليمات الصادرة من الباحث فيما يخص الوقت المخصص للمقابلة. وعادة تستغرق بين 30 – 45 دقيقة ولا يتجاوز الساعة إلا في ظروف معينة. فالوقت الموجز كالاستمارة الموجزة توفر نسبة مردود جيدة.

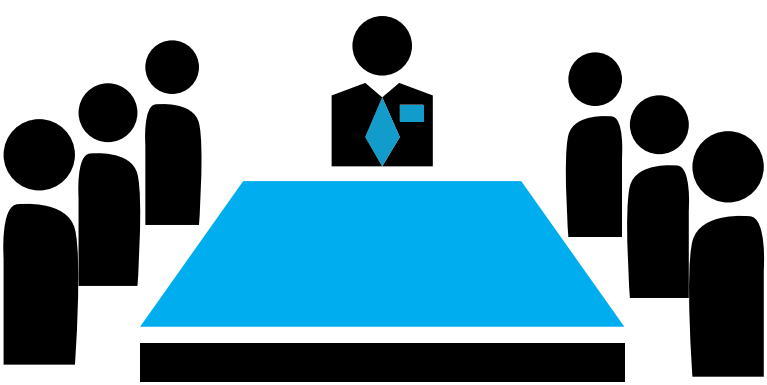
بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة واجراء كافة الاختبارات التي تم ذكرها تسلم الى جامعي المعلومات– في حالة استخدام أكثر من جامع معلومات– وبرفقتها التعليمات والارشادات. وهنا يبدأ العمل الميداني.

اجراء المقابلة:

في البحوث الاجتماعية والنفسية--- إجراء المقابلات –وبغض النظر عن نوعية المقابلة- تكون هناك مواجهة بين شخصين غريبين عن بعضهما البعض. فالشخص الأول (جامع المعلومات) يطرح أسئلة على الشخص المقابل (المستجيب) ويطلب منه الاجابة عليها. فما هو المطلوب في وضعية مثل هذه من أجل أن يستجيب المبحوث لجامع المعلومات؟ ان العقبة الأساسية في طريق جامعي المعلومات هي كسب ثقة المبحوث. فإذن لا بد أولاً وقبل كل شي من خلق جو من الثقة بين المستجوب والمستجيب كشرط أساسي لنجاح المقابلة. اي وبعبارة أخرى، كيف يتم اقناع المبحوث ليس فقط بادلائه بمعلومات قد يعتبرها شخصية بل أيضاً الموافقة على توفير جزء من وقته لإجراء المقابلة. ان الاجراءات التالية تشيع جو من الثقة بين الطرفين وعلى جامعي المعلومات مراعاتها وهي:

1. ان من الضروري جداً أن يحمل جامع المعلومات بطاقة تعريف شخصية ويفضل أن تحمل صورته من أجل ان يتعرف المبحوث على هوية جامع المعلومات.
2. التعريف بالجهة أو الهيئة المشرفة على الدراسة.
3. توضيح أهداف الدراسة ومبرراتها ومدى أهميتها ونوعية المعلومات التي يرغب بجمعها.
4. التأكيد على أن مشاركة المبحوث في البحث هي مشاركة اختياريه.
5. اشعار المبحوث ان اختياره في عينة الدراسة كان عن طريق العملية العشوائية.

6. التأكيد على أن البحث لا يهتم بأسماء المبحوثين وإنما في المعلومات التي يدلون بها فقط وهذا ما يعطي ضماناً للمستجب على اعتباره مجهول الهوية ولا يمكن التعرف عليه.
7. ضرورة التأكيد على أن المعلومات التي يتم الادلاء بها ستكون خاصة وسرية.
8. إعطاء الفرصة للمبحوث في الاستفسار عن أي سؤال متعلق بالدراسة إذا كان ذلك يساعد على خلق جو من الاطمئنان، وحتى ترك جامع المعلومات رقم هاتفه إن أراد المبحوث ذلك.
9. تدوين اجابات المستجيب وكما يدلي بها وبالدقة أمراً ضرورياً لسببين: الأول: اشعار المستجيب بأهميته وأهمية الأجوبة التي يدلي بها. وثانياً: تجنب التحريف في حالة عدم تسجيل الاجابة في نفس الوقت وهذا ما يشكل مصدراً للخطأ وبالتالي التأثير على دقة المعلومات ومن ثم النتائج. ان مثل هذه المشكلة قد تكون نسبتها ضئيلة جداً في حالة الاسئلة ذات الأجوبة المغلقة.
10. ومن أجل ألا يتفاجئ المبحوثين بوصول جامعي المعلومات على اعتاب دورهم او مواقع عملهم، يقوم الباحث بإرسال رسائل إلى أفراد مجتمع الدراسة بشعرهم بالدراسة موضحاً فيها كيفية اختيارهم، اغراض وأهداف الدراسة ومواعيد الاتصال ممايهيء اذهان المبحوثين ويحفزهم على الاستجابة.
11. اختيار موعد المقابلة ومكان اجرائها مهمان كجزء من توفير الجو الملائم للمقابلة. فالباحث الملم بطبيعة مجتمع الدراسة تكون له الدراية في الأوقات المناسبة لإجراء المقابلات وتحديد الأماكن المفضلة لإجراءها سوى كان للذكور من المبحوثين أم الإناث. فالبحوث الاجتماعية وخصوصاً المتعلقة بأمور شخصية وحساسة تحتاج إلى مكان تسوده الخصوصية والهدوء ومن دون أية تأثيرات خارجية. على العكس من بحوث السوق التي تجري وفي كثير من الأحيان في الأسواق العامة.اختيار الوقت المناسب يشجع أفراد مجتمع الدراسة في التجاوب مع المستجوب. فليس من المقبول الذهاب إلى المنازل، على



سبيل المثال، في أوقات الدوام الرسمي حيث يكون معظم أرباب الأسر خارج منازلهم لسبب او آخر. او الذهاب لمساكنهم بعد الظهر وخصوصاً في الدول التي يميل السكان فيها الى الخلود والراحة في تلك الأوقات، ان الذهاب في مثل هذه الاوقات قد يزعج المبحوثين مما يدفعهم الى عدم استقبال جامعي المعلومات او حتى رفض التعاون معهم.

12. ففي حالة حصول ظرف طارئ او شعر المستجوب بملل المستجيب، عليه التوقف عن مواصلة المقابلة، والطلب من المستجيب اذا كان بالإمكان تحديد موعد آخر لاستكمال المقابلة. لان الاستمرار بها قد يؤدي إلى الإدلاء ببيانات غير دقيقة.
13. التعاطف مع المبحوث وخصوصاً في قضايا شخصية وحساسة أمر مطلوب ومعقول وضمن الوقت المخصص للمقابلة. لان التمادي في هذا الأمر سيطيل من الفترة الزمنية للمقابلة. وهنا تلعب مهارة جامع المعلومات دوراً مهماً في حفظ التوازن بين متطلبات المقابلة ومشاعر واحاسيس المبحوث. فالسماح بمحادثة محددة جداً بين جامع المعلومات والمستجيب وفي مواضيع لا علاقة بها بمحتوى الاستمارة أمر مرغوب حيث يوحي مثل هذا الأمر بأهمية المستجيب أو اشعاره أنه شخص ذو قيمة وما يتحدث به هو من اهتمام جامع المعلومات.
14. على جامعي المعلومات الاحجام عن ابداء آرائهم أو جهات نظرهم في المواضيع الواردة في الاستمارة اذا ماسئلوا من قبل المبحوثين.
15. الاحجام عن الادلاء بأية معلومات شخصية التي توفر أساساً للتحيز وذلك عن طريق الاستدلال بها واستخدامها في اجاباتهم.
16. ان مهارات الاتصال والاستماع هي من خصائص جامع المعلومات الناجح فطريقة الحديث والتعامل واعطاء المبحوث اذناً صاغية امر ضروري.
17. فمثلما تبدأ مقابلة المبحوث بالتحية تختم بالشكر عند المغادرة –وبالاضافة الى كل الاجراءات والارشادات السابقة، هناك اشراف ميداني ومباشر يقوم به الباحث في الميدان لمعالجة المشاكل والصعوبات التي قد تعترض سير المقابلات.

الاشراف الميداني:

على الرغم من الحرص والحذر الذي بذله الباحث في المراحل السابقة من بداية تصميم الاسئلة وحتى الذهاب

الى الميدان لجمع المعلومات، يرى ان مرافقة جامعي المعلومات في الميدان ضروري للتأكد من سلامة عملية جمع البيانات. ومن وسائل الاشراف المتاحة له هي.

1. التأكد من نسبة الاستجابات لكل جامع معلومات.
2. فحص استمارة مقابلة منجزه لمعرفة ما اذا كانت هناك اسئلة قد اهملت او نسيت او قد اكملت الاستمارة بشكل سليم.
3. العودة الى عينة من المبحوثين من الذين تمت مقابلتهم، وعادة لا تتجاوز نسبتهم 10% للتأكد فيما اذا تمت مقابلتهم فعلاً، والسؤال عن كيفية تصرف جامع المعلومات معهم.
4. من إحدى مزايا حضور واهتمام الباحث بعملية جمع المعلومات هو تجسيد لاهتمام الباحث بنتائج دراسته وان تواجده يشكل مثالاً يحتذى به من قبل جامعي المعلومات.
5. تسجيل آلي لعينة من المقابلات ان كان ذلك ممكناً –والاستماع لها من أجل تحديد نقاط الضعف إن وجدت لأجل معالجتها قبل فوات الأوان. وعلى الرغم من كل الاحتياطات والارشادات والتعليمات قد يواجه الباحث عدد من أفراد مجتمع دراسة ممن لا يرغبون في المشاركة في البحث وينضوي هؤلاء تحت فئة عدم الاستجابة وهذا ما سيكون محور مناقشتنا في الجزء التالي.

عدم الاستجابة Non – Response:

هناك مصدرين اساسيين لعدم الاستجابة:

الأول هو رفض المبحوث Refusal التعاون مع جامع المعلومات، والثاني عدم التمكن من الاتصال Non – contacts بالمبحوثين. ومن واقع الدراسات الاجتماعية ان اكبر نسبة من عدم الاستجابة مصدرها الرفض والذي بدوره يعود لعدة اسباب منها: أولاً حساسية موضوع الدراسة فيما يتعلق بخصوصية وشخصية المعلومات التي تتضمنها اسئلة الاستمارة. فالمقابلة التي تبحث اسئلتها عن مواقف الافراد تجاه الخدمات الصحية، على سبيل المثال، تحقق نسبة استجابة أعلى من المقابلة التي تبحث في الحالة الاقتصادية او السلوك الجنسي.

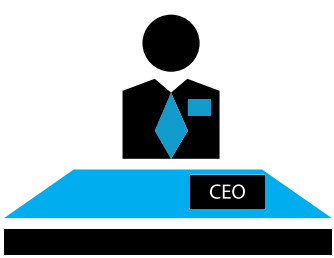
ثانياً: عدم اعتقاد المبحوثين بأهمية موضوع الدراسة. فاذا اعتقد المبحوثين ان البحث مهماً ويستحق الدراسة لما يقدمه من نتائج تتعلق بالآثار السلبية لظاهرة اجتماعية، على سبيل المثال، كانت نسبة الاستجابة عالية والعكس صحيح.

ثالثاً: مهارة ومثابرة جامع المعلومات في اقناع من يرفض او يتردد في التعاون من المبحوثين سيقلل من نسبة الرفض (لقد تمت مناقشة المهارات والاجراءات التي تعمل على كسب ثقة المبحوث واستجابته أعلاه).

اما فيما يخص عدم التمكن من الاتصال Non – contact فيعود لعدم تواجد بعض المبحوثين في عناوينهم ولأسباب مختلفة. ومنها الانتقال من محل السكن، تمتع المبحوث بإجازة، العمل في مكان بعيد عن سكنه او لا يمكن تقفي أثره. ولمعالجة مثل هذه الاحتمالات يقترح ان يقوم جامع المعلومات بأكثر من زيادة لعنوان المبحوث وفي أوقات مختلفة من اليوم أو أيام الأسبوع أو حتى الاتصال بالجيران من أجل تحديد موعد لزيارته. وينصح ألا تزيد عدد الزيادات عن أربع حيث اي زيادة عن هذا العدد سيكون مضيعة للوقت والجهد وخصوصاً أن الباحث مقيد بفترة زمنية مخصصة لجمع المعلومات.

كما وقد يواجه جامع المعلومات بعض أفراد مجتمع الدراسة من غير القادرين على استقباله ومقابلته وذلك ام لكون المبحوث مريض جداً أو كبير من السن جداً أو يعاني من إعاقة كالصم.

عندما يحدد الباحث حجم مجتمع الدراسة فهو وبدون شك يحاول تحقيق أعلى نسبة ممكنة من درجة الاستجابة وان درجة الاستجابة تمثل نسبة من وافق على المشاركة في البحث واجرى المقابلة. لكن من المفيد ان تشير الى حقيقة ان ليس جميع من وافق على اجراء المقابلة قد أكمل المقابلة. فهناك حالات ممن لم تتمكن بسبب السهو والاهمال المتعمد او غير المتعمد (وخصوصاً في الاستبيان) نتيجة خطأ جامع المعلومات. ففي مرحلة مراجعة الاستمارات والتأكد منها، يقوم الباحث بمعالجة بعض الأخطاء والتناقضات في الاستمارة وعلى ضوء اجابات المبحوث السابقة من أجل احتسابها مع بقية الاستمارات المنجزة. أما إذا كان حجم المعلومات الناقصة في الاستمارة كبير لا يمكن معالجته فتهمل الاستمارة عند ذلك. اما احتساب نسبة الاستجابات تكون على الطريقة التالية: عدد الاستمارات التي تمت الاجابة عليها بشكل كامل مقسومة على --- الكلية يطرح منها عدد الاستمارات الناقصة (غير المناسبة) والحالات التي لم يتمكن من الوصول إليها مضروباً في



.100

ان هذا الاهتمام بمشكلة عدم الاستجابة من قبل الباحث هو لتلاقي أي تحيز من نتائج بحثه. فإذا كان الاختلاف بين المستجيبن وغير المستجيبين ذو أهمية احصائية أصبحت عينة الباحث متحيزه والاستدلال منها على مجتمع الدراسة خاطئاً. فالهدف اذن هو تحقيق أعلى حد من نسبة المردود من أجل ابعاد شبح التحيز عن النتائج. فالبحوث التي تستخدم المقابلة تطمح إلى تحقيق نسبة مردود بحوالي 80% ولو أن اعتبار وفي كثير من الحالات نسبة 60% أكثر واقعياً.

فبعد مرور الاستمارة بكافة هذه المراحل تكون قد وصلت إلى جاهزيتها وإدخال بياناتها في الحاسب الآلي.

الخاتمة:

ان ما تم مناقشته في هذه المقالة هو تصور أقرب ما يكون إلى النموذج المثالي Ideal Type مما هو واقعي للمقابلة المقننة. واعني بذلك أنه نموذجاً يكاد ان كاملا لكافة عناصر ومضامين المقابلة واجراءها منذ بدايتها وحتى نهايتها، يسترشد به الباحث عند اجرائه لدراسته. ان الاقتراب والابتعاد (الانحراف) عن هذا النموذج يعكس أولاً درجة حرص ودقة الباحث في التوصل إلى نتائج رصينه يعتمد عليها وثانياً الظروف الموضوعية المحيطة بالدراسة والتي هي خارج تحكم الباحث بها.

ان الانحراف عن التصور الكامل لا ينطبق على مرحلة معينة من مراحل المقابلة بل على جميع مراحلها. وكما هو معروف بين الباحثين من أن أي قصور وفي أي مرحلة من مراحل البحث سيؤدي إلى اخطاء في النتائج. وبما أن البحث الاجتماعي يقوم على معلومات يتم الحصول عليها عن طريق الاستخدام الواسع للمقابلة في هذا الميدان، فالاهتمام بتفاصيلها واستخداماتها أمر لا يمكن الاستغناء عنه.