ثانياً: أداة المقابلة (الاستبار)

(1) تعريف المقابلة:

هي علاقة دينامية وتبادل لفظي بين الباحث والمبحوث حيث يقوم الباحث باستيفاء أداة جمع البيانات والتي تعرف بدليل المقابلة أو الاستمارة للحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر أو الدوافع في الماضي أو الحاضر.

وتختلف المقابلة (الاستبار) والتي تتم عن طريق اللقاء وجهاً لوجه بين الباحث والمبحوث عن الاستبيان، والذين يقوم فيه المبحوث بالإجابة بنفسه مستخدماً الورقة والقلم على الأسئلة المختلفة، بينما القائم المقابلة هو الذي يوجه الأسئلة للمبحوث ويقوم بتسجيلها هو وليس المبحوث.

(2) الخصائص الأساسية للمقابلة:

1. التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيحاءات والسلوك العام.

2. وجود مواجهة بين الباحث والمبحوث في مكان واحد، لاستيفاء البيانات التي يريد الحصول عليها، أي تتكون من أربعة عناصر هي:

- الباحث القائم بالمقابلة.
- المبحوث.
- موقف المقابلة.
- أداة جمع البيانات.

➢ وتجدر الإشارة إلى أن هناك أنواعاً من المقابلة لا تتم من خلال مواجهة مباشرة كما هو الحال في المقابلة الهاتفية، بالرغم مما فيه من سلبية كالسطحية، والآنية، إلا أنها تسمى مقابلة.

3. توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

(3) شروط المقابلة كأداة لجمع البيانات:

1. أن تكون المقابلة في مجتمع متجانس.
2. أن تكون ثقافة المجتمع من نفس ثقافة الباحث القائم بالمقابلة.
3. أن يكون القائم بالمقابلة على درجة من المهارة في البلاغة الاجتماعية.

4. أن يتم اختيار القائم بالمقابلة وفق المعايير التالية:

أ- أميناً، واثقاً من نفسه.
ب- ذكي، ناضج، يكون علاقات جيدة مع المبحوثين.
ج- اجتماعي ويتقبل الآخرين.
د- لديه وعي وإطلاع واسع وقدرة على التركيز.
ه- دقيق ويمكن الاعتماد عليه.
و- موضوعي غير متحيز.
ز- لديه القدرة على المبادأة، التكيف مع موقف المقابلة، الاستقلالية.
ح- لديه قدرة لفظية وقدرة على الاستماع للآخرين بعناية.
ط- القدرة على العمل مع الآخرين.
ي- اختيار زمن وتاريخ ومكان إجراء المقابلة بشكل جيد.

5. يجب التخطيط للمقابلة بتفكير الباحث القائم بالمقابلة وإجابته عن أسئلة: ما الغرض من المقابلة؟، ومع من المقابلة؟، أين...؟، ما الأسئلة التي تثار أثناء المقابلة؟، ما الزمن اللازم للمقابلة؟، ما مهارة الباحث في توجيه المقابلة؟ أي نموج من نماذج المقابلة سيختار.

(4) أنواع المقابلات في بحوث الخدمة الاجتماعية:

❖ هناك العديد من أنواع المقابلة نذكرها فيما يلي:

1- أنواع المقابلة من حيث الأغراض والوظيفة:

المقابلة التشخيصية، المقابلة المسحية، المقابلة التوجيهية، المقابلة الاختبارية أو القياسية.

2- أنواع المقابلة من حيث طول مدة الاتصال في المقابلة:

مقابلة ذات اتصال قصير، مقابلة ذات اتصال طويل.

3- أنواع المقابلة من حيث عدد القائمين بها:

أ- **مقابلة فردية:** حيث القائم بها شخص واحد.

ب- **مقابلة ثنائية:** حيث القائم بها شخصان معاً.

ج- **مقابلة جماعية:** حيث القائم بها أكثر من شخص.

4- أنواع المقابلة من حيث عدد المبحوثين:

أ- **مقابلة فردية:** حيث المبحوث شخصاً واحداً.

ب- **مقابلة جماعية:** حيث عدد المبحوثين أكثر من شخص.

5. أنواع المقابلة من حيث المضمون:

أ- **مقابلة استفهامية خالصة:** حيث التركيز الأساسي قبل أي شيء آخر على الأسئلة.

ب- **مقابلة استفهامية مع الملاحظة:** وفيها لا يكتفي الباحث بالحصول على الاستجابات اللفظية التي يصورها المبحوث رداً على أسئلة، بل يلاحظ الباحث ويسجل الاستجابات غير اللفظية المصاحبة كالخجل والقلق...إلخ.

6. أنواع المقابلة من حيث درجة التوجيه والتقنين:

أ- المقابلة غير الموجهة أو غير المقننة:

وفيها يكتفي الباحث بطرح موضوع المقابلة حيث يتميز بالمرونة المطلقة، فلا يحدد فيها الأسئلة التي ستوجه للمبحوثين ولا احتمالات الإجابة، ويترك للمبحوث الحرية في الإفصاح عن أفكاره ومشاعره وآرائه ورغباته.

ويستخدم هذا النموذج عادة في تكوين الفروض التي يمكن اختبارها بعد ذلك، وتدعو المقابلة الغير مقننة المستجوب فيجيب على نحو شامل عن موضوع يتصف بالغموض، واستخدامنا لهذا النوع يرتبط بمعرفتنا السابقة نحو الوضع الذي نريد تحليله ومستوى معلومات المبحوثين عن المشكلة.

ب- المقابلة نصف الموجهة (شبه المقننة):

في هذه المقابلة للمبحوث الحرية في ترتيب تناوله للموضوعات، وإذا تجاهل المبحوث على نحول تلقائي موضوع من الموضوعات أو أكثر، فيجب على الباحث اقتراح هذا الموضوع والموضوعات على المبحوث وتستخدم المقابلة نصف الموجهة لتعميق ميدان معين أو للتحقق من تطور ميدان معروف سابقا.

ج- المقابلة الموجهة (المقننة):

وهي مجموعة من الأسئلة المفتوحة أو المقننة والمطروحة وفق ترتيب ثابت على المبحوثين، وتفترض هذه الأسئلة أجوبة قصيرة ومحددة نسبياً، وهي مقابلة مقننة ويتحدد شكل ومضمون المقابلة قبل تنفيذها، حيث توضع قائمة من الأسئلة يلتزم بها الباحث، وتوجيه الأسئلة بنفس الكلمات ونفس الترتيب.

- يتطلب استخدام المقابلة كوسيلة لجمع البيانات صياغة الأسئلة سواء أكانت مفتوحة أو مغلقة، مباشرة، غير مباشرة، وتتحدد نوعية الأسئلة طبقاً لمجموعة من المتغيرات: كأهداف المقابلة، ومستوى عمق آراء المبحوثين، ومعلومات المبحوثين، المادة العلمية المراد التوصل إليها.

(5) المبادئ التي يجب مراعاتها لإجراء المقابلة:

1. محاولة تهيئة مناخ تبدو فيه علاقة الصداقة مع المبحوث وإشعاره بأن تفاعله مع الباحث سوف يكون ممتعاً ومرضياً.
2. تنفيذ المقابلة في مكان مريح وخاص.
3. الالتزام بجدول المقابلة وعدم التفرغ لأحاديث جانبية وأن تكون لغة التخاطب مفهومة.
4. تأخر القضايا ذات الحساسية الخاصة لنهاية المقابلة.
5. تجنب إعطاء المبحوث أي فكرة على أنه في الإمكان حل مشكلته الشخصية أو شعوره بأن المقابلة مفيدة له شخصياً، ولكن يشعر أن هذه المقابلة لها أهداف محددة وأن تعاونه هام لإنجاحها.
6. عدم الدخول في الخصوصيات مباشرة خاصة إذا كانت الأسئلة تدول حول العلاقات الأسرية أو الدخل والعمر.
7. الالتزام بتعليمات استمارة المقابلة.
8. إنهاء المقابلة بطريقة ملائمة وتقديم الشكر للمبحوث على مشاركته.

(6) كيفية إجراء المقابلة:

1. تحديد موعد ومكان المقابلة والهدف منها وأخذ موافقة المبحوث على ذلك، والاستعداد من حيث أن المكان لا يسمح بغير المبحوث خاصة إذا كانت الأمور تتصف بالخصوصية، وتمنع تواجد الفضولين...وغيرهم.
2. أن تتم المقابلة وفقاً لاتساق معين من حيث البداية والوسط والنهاية.
3. يراعي الباحث التدرج في توجيه الأسئلة بحيث يبدأ بالأسئلة العامة التي لا تنصب على الموضوع رأساً أو التي تتعلق بجوانب خاصة أو حساسة لديه قد تثير مخاوفه أو مقاومته.
4. يراعى أن يكون التدرج في توجيه الأسئلة متمشياً مع التدرج في تكوين العلاقة الودية بين الباحث والمبحوث تليها الأسئلة المتخصصة فالأسئلة الأكثر تخصصاً.
5. يفضل أن يستخدم الباحث لغة يسهل على المبحوث فهمها في عبارات سلسة وبسيطة وغير معقدة.
6. لا يوجه أكثر من سؤال في وقت واحد حتى يستطيع المبحوث أن يستجمع أفكاره بالنسبة لكل سؤال وأن ينظم إجاباته بدقة.

7. يجب أن تكون المقابلة في شكل مناقشة فلا تلقى الأسئلة جامدة فيشعر المبحوث بأنه أقرب إلى الاستجواب أو بشكل استفزازي أو إيحائي.
8. يجب أن يظل الباحث ممسكاً بزمام المناقشة بحيث يوجهها هو دون المبحوث.
9. أن يستعين الباحث في المقابلة بالأسئلة محددة الإجابة (نعم/لا) أو بعض الاسئلة مثل (كم/ما...)، أو ذات النهايات المفتوحة.
10. تكرار السؤال بشكل آخر في أجزاء الاستمارة حتى يمكن الكشف عن مصداقية الإجابات.

(7) مزايا استخدام المقابلة:

1. المرونة فيمكن تعديل المقابلة لمواجهة المواقف المختلفة.
2. ارتفاع نسبة الاستجابة في استمارة المقابلة إذا ما قورنت بالأدوات الأخرى لجمع البيانات نظراً لوجود الباحث مع المبحوث واحتفاظه بالاستمارة.
3. إمكانية ملاحظة السلوك غير اللفظي، وهذه الإمكانية لا يمكن الوصول إليها من خلال الاستبيان أو الوسائل الأخرى غير المباشرة.

4. الحصول على البيانات المطلوبة والمستهدفة في حالة التعامل مع مبحوثين يتسمون بدرجة أمية عالية ولا يعرفون القراءة والكتابة، حيث أن الباحث هو القائم بالمقابلة وهو الذي يقوم بقراءة الأسئلة وتدوين الإجابات.
5. القدرة على تصحيح سوء الفهم لدى المبحوثين، مثل هذا الأمر يكون أكثر قيمة كما أنه يكون غير متاح في الأشكال الأخرى لوسائل جمع البيانات مثل الاستبيان.
6. سيطرة أكثر على الأوامر المرتبطة بالأسئلة فلا يكون لدى المبحوثين الفرصة في معرفة السؤال الثاني في الترتيب أو القدرة على تغيير أو تعديل الاستجابة.
7. تضمن المقابلة حصول الباحث على الرأي الفعلي للمبحوث في الأسئلة التي يجيب عليها دون أن يتناقش مع غيره من المبحوثين أو يتأثر بآرائهم، مما يجعل البيانات أكثر تعبيراً عن رأي المبحوث الشخصي.
8. يمكن للباحث كشف التناقض في إجابات المبحوث من واقع مشاهدته ملاحظاته له وللبيئة ومقارنتها بتلك الاجابات مما يتيح له فرصة المراجعة والتحقق.

9. تسمح المقابلة باستقصاء الموضوعات غير المعروفة للباحثين والتي يجهلون جوانبها الهامة، خاصة في الدراسات الاستطلاعية التي يصعب فيها إعداد أسئلة للكشف عنها مقدماً، مما يجعل المقابلات غير المقننة وسيلة للكشف عن الجوانب الهامة للموضوع المراد استكشافه لدراسته بطريقة أكثر عمقاً.

(8) عيوب استخدام المقابلة:

1. تتطلب المقابلة وقت وجهد وتكلفة أكبر مما تتطلبه الأدوات الأخرى.
2. تتأثر المقابلة بالباحث أحياناً وبتحيزه في إجرائها.
3. صعوبة مناقشة القضايا الحساسة خلال المقابلة، فعلى سبيل المثال كثير من المبحوثين يفضلون الكتابة بأنفسهم عن القضايا الحساسة أكثر من التحدث عنها.
4. صعوبة تحليل نتائج المقابلة وصياغة المادة التي يجمعها الباحث بصورة كمية وخاصة للأسئلة المفتوحة وشبه المفتوحة.
5. تحتاج إلى كوادر ماهرة من الباحثين القادرين على القيام بها.

6. يصعب استخدامها مع العينات الكبيرة.
7. تعرض البيانات التي تجمع عن طريق المقابلة للخطأ وعدم الصدق، إما لأنها تعتمد اعتماداً كبيراً على التقرير اللفظي للمبحوث عن طريق موضوعات لا يلاحظها الباحث مباشرة لأنها قد ترتبط بالماضي أو المستقبل، أو نتيجة لجهل المبحوث بموضوع السؤال.
8. تحتاج إلى أساليب كثيرة وإلى مهارة في استخدامها مثل تحليل المضمون.