المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
كلية العلوم الإجتماعية
قسم المناهج وطرق التدريس

مادة : مناهج البحث التربوي (٦٠٥ ترب)

الدكتور : إبراهيم بن مقحم المقحم

أدوات البحث العلمي (الإستبانة – المقابلة)

للباحثات: هند عبدالعزيز الريّس – بشاير خالد المطيري – لمياء محمد الغامدي (شعبة أ)

عبير عايض المالكي – مريم عيد البلوي – نورة محمد الحسين (شعبة ج)

الفـهـرس

الموضوعات	الصفحة
الفهرس	١
مقدمة	٣
مفهوم الإستبانة	٤
أهمية الإستبانة	٤
أنواع الإستبانة	٥
خطوات بناء الإستبانة	٦
كيف تُكتب أسئلة الإستبانة ؟	٧
نقاط مهمة تتعلق بتصميم الإستبانة	٨
حساب صدق وثبات الإستبيان	٩
شكل الإستبيان	٩
توزيع الإستبانة	١٠
مزايا الإستبانة	١١
عيوب الإستبانة	١١
متى تُستخدم الإستبانة ؟	١٢
طرق زيادة نسبة المستجيبين	١٢
الأخطاء الشائعة عند استخدام الإستبانة	١٣
مفهوم المقابلة	١٤
شروط المقابلة الناجحة	١٤
خصائص المقابلة	١٥
أهمية المقابلة	١٥
أنواع المقابلة	١٥
خطوات إجراء المقابلة	١٦
تسجيل المقابلة	١٧
مميزات المقابلة	١٨

عيوب المقابلة	١٩
متى تكون المقابلة أنسب الأساليب ؟	١٩
الأخطاء الشائعة عند استخدام المقابلة	٢٠
الفرق بين الإستبيان والمقابلة	٢٠
خاتمة	٢١
المراجع	٢٢
نمـــاذج استبانة ودليل المقابلة	

أدوات البحـث العلمي

مقدمـة :

أي بحث علمي يبدأ بمشكلة يضع لها الباحث فروضاً تُعتبر حلولاً محتملة . و نوع المشكلة و طبيعة الفروض هي التي تتحكم في اختيار الأدوات المناسبة لهذا البحث . و هناك بحوث تتطلب من الباحث أداةً واحدة وأحياناً عدداً قليلاً من الأدوات أو يتطلب بحثٌ آخر عدداً أكبر .

ويُقصد بأداة البحث ، أداة جمع البيانات : الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف اختبار فرضيات البحث أو الإجابة عن تساؤلاته . (القحطاني، وآخرون، ٢٠١٣،ص ٢٨٧) .

و إذا كانت أدوات البحث العلمي متعددة و متنوعة، فكما ذكرنا إنّ طبيعة الموضوع أو المشكلة محل البحث أو الدراسة هي التي تحدد في الغالب نوعية و طبيعة أدوات البحث التي يجب أن يستخدمها الباحث في إنجاز و إتمام بحثه . والباحث الجيد هو الذي يستطيع اختيار الأداة المناسبة للبحث .

وتتدرج جدوى هذه الوسائل في اكتشاف الحقيقة والوصول إلى الإستجابة الصحيحة بمقدار دقة تصميمها ، وكذلك وعي الباحث بمميزاتها وعيوبها ، وقبل ذلك بمقدار معرفته بالخطوات اللازمة لتصميمها وما يتبع ذلك من وسائل لتجريبها واختبارها . (العساف، ٢٠١٢،ص ٣٠٥) .

وكما نعلم فإن هناك عدداً من الأدوات المستخدمة في عملية جمع البيانات الخاصة بالبحث التربوي ، ومن أكثر تلك الأدوات شيوعاً واستخداماً : **الإستبانة، المقابلة، الملاحظة، والإختبارات** .

وسوف نتناول في هذا البحث أداتيّ (الإستبانة و المقابلة) .

نسأل الله التوفيق والسداد ،،

أولاً : الإستبانة :

تترجم الكتب العربية الكلمة الانجليزية questionnaire إلى عدة مصطلحات تختلف في ألفاظها وتتفق في معناها ؛ فبعض الكتب – مثلاً – تترجمها " استفتاء " ، وبعضها تترجمها " استقصاء " وبعضها الآخر " استبيان " . ولكن أصح مصطلح يمكن أن تترجم إليه هو " استبانة " . (العساف،٢٠١٢،ص ٣١٠) .

مفهوم الإستبانة :

حيث إنه هو المدلول العربي الصحيح للمراد منها الذي يشير إلى تلك الإستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو / و العبارات المكتوبة مزودة بإجابتها أو / و الآراء المحتملة ، أو بفراغ للإجابة . ويطلب من المجيب عليها – مثلاً – الإشارة إلى ما يراه مهماً ، أو ما ينطبق عليه منها ، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة....الخ . (العساف،٢٠١٢،ص٣١٠) .

ويُعرّف (الشايب،٢٠١٢،ص٧٠) الإستبيان بأنه أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألةٍ ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث .

ويمكن تعريفه على أنّه أداة أو أسلوب لجمع المعلومات عن طريق استخدام استمارة تحتوي على مجموعة أسئلة (مصنفة ومبوبة) صُممت خصيصاً لخدمة أغراض موضوع بحثي محدد ويتم الإجابة عليها من قبل الطلاب أو المبحوثين بأنفسهم حسب الإرشادات والتوجيهات التي تتضمنها استمارة الإستبيان . ويوظف الاستبيان للحصول على معلومات في شكل حقائق واتجاهات ومواقف وآراء وأفكار...الخ . (الجزولي والشقيفي،٢٠١٠،ص١٢)

أهمية الإستبانة :

لقد أبدى كثير من العلماء التجريبيين في أواخر القرن الماضي عدم رضائهم عن كفاية الطرق في دراسة السلوك البشري ، ولقد كان من بين الذين أعربوا عن عدم رضاهم عن كفاية الملاحظة الإستنباطية في دراسة السلوك البشري ، وأدركوا فشل هذه الطريقة ، والطرق المشابهة لها في الإجابة عن كثير من الأسئلة المتعلقة بالطفولة ، والشباب هو العالم ، والفيلسوف الأمريكي " ستانلي هول " G.Stanly Hall وأتباعه .

وقد مهد هذا الإدراك لفشل الطرق ، والوسائل التجريبية التقليدية في دراسة كثير من مظاهر السلوك البشري والحياة الإجتماعية للتفكير في طرق، ووسائل أخرى لدراسة السلوك البشري ، وقد كان الإستبيان من بين أدوات جمع البيانات التي أخذت في الإنتشار منذ ذلك الوقت ، ولا تزال تحتل مركزاً بارزاً حتى الوقت الحاضر بين أدوات جمع البيانات في مجال الأبحاث الإجتماعية .

وتذكر "بولين يونج" PaulneYoung أن استخدام الإستبيان قد زاد زيادة ملحوظة في الولايات المتحدة الأمريكية في خلال العشرين عاماً الماضية ، وخاصةً بواسطة الحكومة والهيئات الصناعية والتجارية وذلك لجمع

بيانات تساعد على وضع تخطيط سليم لبرامج هذه الهيئات كما استخدم الإستبيان أيضاً في البحوث الإجتماعية كأداة مساعدة في جمع البيانات عن الظواهر الإجتماعية القابلة للقياس ، وكما يستخدمها المهتمون بمقياس الرأي العام في مجالات السياسة والتجارة والصناعة والصحة والإسكان وغيرها من مجالات الحياة الإجتماعية والإقتصادية فإنه يستخدمها المشتغلون بالبحوث التربوية على نطاق واسع للحصول على حقائق عن الظروف ، والأساليب القائمة بالفعل ، وإجراء البحوث التي تتعلق بالإتجاهات والآراء ، وقد يكون الإستفتاء في بعض الدراسات ، أو جوانب معينة منها الوسيلة العملية الوحيدة ، والميسرة لتعريض المستفتين لمثيرات مختارة ، ومرتبة بعناية بقصد جمع البيانات اللازمة لإثبات صدق فرض أو رفضه . (الجرجاوي،٢٠١٠،ص١٧- ص ١٨) .

أنواع الإستبانة :

هناك أنواع عدة للإستبانة وتُقسم من حيث طبيعة الأسئلة كالتالي :

١. **الإستبانة المقيدة** : وتتكون من قائمة مُعدّة من الأسئلة الموضوعية (الصواب والخطأ – الاختيار من متعدد – المزاوجة – التكملة – .....) وعلى المفحوص اختيار الإجابة المناسبة (ويُفضّل أن يكون عدد الإستجابات فردياً وليس زوجياً) كما تُعبِّر كل جملة عن فكرة واحدة فقط .

وهذا النوع من الإستبيانات سهل في تطبيقه وفي تبويب بياناته ، إلا أنه قد لا يكشف عن دوافع المفحوص وعمقها ، ورغم ذلك يُرى أنه أنسب الاستبيانات لسهولة الحكم على نتيجته .

٢. **الإستبانة المفتوحة** : وهذا النوع من الإستبيانات يعطي المفحوصين فرصة للإجابة الحرة والتعبير عن الرأي دون التقيد بإجابات محددة ، إلا أن هذه الحرية قد تجعل المفحوصين يهملون ذكر بعض المعلومات المهمة أو التفاصيل المفيدة . (مندور،٢٠٠٦،ص٢٥٠) .

٣. **الإستبانة المفتوحة المغلقة** : وهي التي تجمع ما بين النوع الأول والنوع الثاني ، وتحتوي على عبارات أو تساؤلات مفتوحة وأخرى مغلقة . (الحريري،٢٠٠٧،ص٤٥) .

٤. **الإستبانة المصورة** : ويقوم هذا النوع من الإستبيانات على هيئة مجموعة من الرسوم والصور بدلاً من العبارات المكتوبة ويصلح هذا النوع من الإستبيانات للأطفال صغار السن أو الأميين. (مندور،٢٠٠٦،ص٢٥٠)

٥. **الإستبانة الإلكترونية** : هي أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتوزيع الإستبيانات . تتميز الإستبيانات الإلكترونية و التي تكون غالباً منشورة على موقعٍ ما بأنها طريقة سريعة جداً لعرض المعلومات للزائر أو المستهدف من الإستبيان و الحصول على إجابات منه في مدة قصيرة .

الطرق التقليدية غالباً ما تتطلب أن يقوم المشارك في الإستبيان ببذل بعض الجهد لإرجاع الإستبيان إلى صاحبه بعد الإنتهاء منه، سواء عن طريق إرساله بالفاكس أو البريد أو تعبئة الملف إن كان على الكمبيوتر و إرساله

عن طريق البريد الإلكتروني إلى منشئ الإستبيان. إضافة إلى ذلك ، غالباً ما تأخذ الطرق التقليدية و قت أطول بكثير عن طريقة نشر الإستبيانات إلكترونياً . (مدونة البحث العلمي والمصادر، الأكاديمية التعليمية) .

خطوات بناء الإستبانة :

يتعين على مصمم الإستبيان أن يُضمنّه أسئلة تدور حول البيانات المطلوب جمعها ، وقد تتناول الأسئلة بيانات شخصية مثل : الاسم ، والجنس ، وتاريخ الميلاد ، والحي السكني ، ونوع التعليم ، والمؤهلات التي حصل عليها ، وبعض الأسئلة عن الجوانب الأخرى ، مثل الميول الدراسية ، أو الأداء حول موضوع معين .

وفيما يلي خطوات بناء الإستبيان :

(١) تحديد الغرض (الأهداف) من الإستبيان :

تحديد الأهداف من الإستبيان بدقة ووضوح يساعد في صياغة التساؤلات التي تسهم في تحديد أي معلومات أو بيانات مطلوبة ، فإذا كانت هذه المعلومات متاحة في المصادر المتوفرة – مثل السجلات المدرسية أو بعض الوثائق أو التقارير أو الاحصاءات – فإنه يكون من العبث تصميم استبيان لجمع مثل هذه البيانات ، أما إذا كانت البيانات المطلوبة لا يمكن الحصول عليها من المصادر المتاحة ، فإنه ينبغي على المعلم (أو الباحث) في هذه الحالة أن يجد هذه البيانات بدقة عن طريق تصميم استبيان يصلح لجمعها . (فتح الله،٢٠٠٦،ص٢٥٠-ص٢٥٣) .

ويُشير (العساف،٢٠١٢،ص ٣١٢) إلى أن تصميم الإستبانة يتطلب أن يُترجَم كل سؤال من أسئلة البحث إلى عدة أهداف ، ومن ثم كل هدف منها إلى عدة أسئلة أو مواقف .

وهذا الكم الكبير من الأهداف والأسئلة والمواقف لا يمكن أن يحصل عليه الباحث من فراغ أو مجرد تذكُّر.
وحتى يستطيع الباحث أن يحصر كل الأهداف والمواقف المهمة التي لا غنى عنها لإجابة أسئلة البحث ، يتعين عليه أن يراجع :

- الدراسات السابقة .
- الكتب ذات الإرتباط بموضوع البحث .
- الإستبانات السابقة التي تتناول مجال البحث أو جزءٌ منه.

هذا بالإضافة إلى :

- الإستفادة من خبرته العلمية والعملية .
- إستشارة ذوي الإهتمام .
- تصميم استبانة ذات بنود مفتوحة لذوي الإختصاص والعلاقة ، تهدف لتزويد الباحث بالأهداف والمواقف والأسئلة التي يحتاجها عند تصميمه لإستبانة البحث بصورتها النهائية .

(٢) تحديد المحاور الرئيسية للإستبيان : (فتح الله،٢٠٠٦،ص٢٥٠- ص٢٥٣)

وهذا التحديد يتضمن الإجابة على التساؤلات مثل : من ... ؟ - ومتى ... ؟ - وكيف ... ؟

هذا ومن الوسائل المساعدة في تحديد محاور الإستبيان فحص ومراجعة البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الإستبيان ، وعلى الرغم من أنها قد تكون نادرة في بعض الأحيان ، إلا أن الرجوع إليها وفحصها يساعد كثيراً في تغطية جوانب موضوع الإستبيان .

(٣) تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة :

يجب الإهتمام بجمع البيانات التي يحتاجها الباحث فقط ، وليس من الضروري جمع بيانات عديمة الجدوى، فإطالة الإستبيان غير مرغوب فيه ، إذ أنه يجعل التحليل الإحصائي للإستجابات شاقاً للغاية وقد يكون الجهد كله مركزاً حول تحليل بيانات ليست ضرورية ، بل يمكن الإستغناء عنها ، ويمكن لأي تصميم إحصائي أن يهتز إذا ما تضمنت البيانات معلومات كثيرة ليست مهمة ولا تساعد على تحقيق أهداف الدراسة، وعليه فيجب أن تكون القاعدة لبناء الإستبيانات هي الحصول على المعلومات المطلوبة وليس أكثر منها .

(٤) صياغة الأسئلة لجميع البيانات المطلوبة :

من المهم أن تكون الأسئلة التي يتم وضعها تحت كل بعد أو محور من محاور الإستبيان التي سبق تحديدها في الخطوة (٢) مفهومة لكل أفراد العينة ، وقد يمثل هذا صعوبة بالنسبة لواضع الإستبيان ، ولكن ينبغي بذل كل الجهد لتجنب الأسئلة الغامضة أو الغير واضحة ، ولذلك يجب على الباحث عرض مسودة الأسئلة على مجموعة من زملائه في مجال التخصص ليتأكد من وضوحها .

(٥) مراجعة الأسئلة بعد الدراسة الاستطلاعية :

بعد كتابة المفردات (الأسئلة) الخاصة بكل محور من محاور الإستبيان يجب أن يتم عرضها أولاً على مجموعة من المتخصصين في المجال ، وذلك من أجل إبداء الرأي حول مدى وضوح عبارات الإستبيان ومناسبة أبعاده ومدى ملاءمتها مع أهداف الدراسة ، وبعد الأخذ ببعض الآراء التي يرى الباحث أهميتها ، يتم تنفيذ الخطوة الثانية وهي تطبيق الإستبيان على عينة من التلاميذ بغرض معرفة آرائهم حول وضوح الأسئلة ومدى شمولها .

وتسمى هذه المرحلة مرحلة الدراسة الإستطلاعية ، حيث يجمع الباحث جميع الآراء حول الإستبيان بعد تطبيقه وذلك لأخذها في الحسبان ، ثم يحلل البيانات إحصائياً وذلك لمعرفة ثبات الإستبيان .

كيف تُكتب أسئلة الإستبانة ؟ (العساف،٢٠١٢،ص ٣١٤)

تناول عدد من المؤلفين الطرق المختلفة لكتابة الأسئلة بأساليب مختلفة ، وقد أوضح Tuckman. B. W. (١٩٧٨م) تلك الطرق كما يلي :

١. أسئلة مباشرة وأسئلة غير مباشرة .

٢. أسئلة عن حقائق وأسئلة عن آراء .
٣. أسئلة بصيغة أسئلة وأسئلة بصيغة جملة .
٤. أسئلة خاصة وأسئلة عامة .

نقاط مهمة تتعلق بتصميم الإستبانة : (القحطاني وآخرون،٢٠١٣، ص٢٩٩ – ص٣٠١)

يجب على الباحث عند تصميمه الإستبانة الإنتباه إلى النقاط التالية :

- مراعاة واحترام المجيب عن طريق اختيار المفردات المناسبة .
- عدم استخدام مصطلحات علمية بحتة قد لا يفهمها المجيب ، وإذا كانت ضرورية فيجب شرحها له . وفي المقابل يجب عدم استخدام الكلمات العامية .
- البدء بالأسئلة غير المحرجة قدر الإمكان حتى لا تثني المجيب عن تعاونه المتمثل في الإجابة عن أسئلة الإستبانة .
- تجنب صياغة الأسئلة بطريقة توحي للمجيب بأن الباحث يُفضل إجابة معينة ، أو السؤال عن فكرتين أو أكثر في آنٍ واحد . كما يجب تفادي الأسئلة القابلة للتأويل .
- عدم طرح أسئلة تُجبر المجيب على البحث عن معلومة قد مضى عليها فترة طويلة من الزمن ، وكذلك عدم طرح أسئلة يمكن الحصول عليها من مصادر أخرى .
- الوضوح والدقة عند طرح الأسئلة ومحاولة الإبتعاد عن العموميات .
- وضوح الطباعة والتصوير ، ومراعاة النواحي اللغوية .
- ضرورة كتابة تعليمات الإجابة لكل سؤال بخط واضح ، وتمييز السؤال عن الإجابات في حالة استخدام الأسئلة ذات الإجابات المغلقة . كما يُفضل طرح نماذج إجابات يسترشد بها المجيب .
- عدم بدء الإستبانة بسؤال ذي إجابة مفتوحة تتطلب الإجابة عليه كتابة كثيرة من قبل المجيب .
- عدم جعل الأسئلة المهمة في نهاية الإستبانة .
- وضع الأسئلة المحرجة والصعبة قبل نهاية الإستبانة .
- استخدام الورق الأبيض ذي النوعية الجيدة عند تصوير الإستبانة ، والتأكد من عدم وجود أي علامات (نتيجة التصوير) حتى لا تُثير شك المجيب بأن هويته ستُعرف .

ويضيف (العساف،٢٠١٢،ص ٣١٨) إلى ذلك :

- تجنب صياغة الأسئلة بالنفي . لأنها غالباً تُفهم على النقيض .
- كلما كان السؤال قصيراً ، كلما كان أدعى للإجابة عليه . إلا أنّ هذه ليست قاعدة يجب تطبيقها على على كل سؤال ، وإنما حسب ما تتطلب طبيعة الموقف والهدف من السؤال .

حساب ثبات وصدق الإستبيان : (فتح الله، ٢٠٠٦،ص ٢٥٤ – ٢٥٦)

يمكن حساب صدق الإستبيان وذلك من خلال اتباع ما يلي :

١. **الصدق الظاهري** : يتم تحقيقه من خلال عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال البحث للتأكد من قدرة عبارات الإستبيان على جمع البيانات المطلوبة ، ويتطلب ذلك عرض الإستبيان والأهداف الخاصة به على المحكمين .
٢. **الصدق التجريبي أو التلازمي** : يتم حسابه عن طريق معاملات الإرتباط بين محاور الإستبيان ومجموعة المفردات والأسئلة ، ويتم وضع هذه المعاملات في جدول ، فإن كانت قيم معاملات الإرتباط عالية بين محاور الإستبيان والمفردات ، فإن هذا يدل على أن الإستبيان يتصف بالصدق الداخلي مما يجعله يتصف بالصدق العام .

أما حساب الثبات ، فتوجد ثلاث طرق رئيسية لتحديد درجة ثبات الإستبيان هي :

١. **طريقة إعادة التطبيق** : وفيها يُطبق الإستبيان مرتين ، وتستخدم في الحالات التي لا يتوقع فيها أن تتأثر درجات الأفراد في الإستبيان في المرة الثانية بسبب الذاكرة أو التدريب ، وإلّا فلا تصلح هذه الطريقة .
٢. **طريقة الصور المتكافئة** : وهي تتضمن مواد متشابهة في طبيعتها ولكنها مختلفة في صورتها ، ولابد من صياغة أكثر من استبيان تتفق كلها في المضمون ، ويُطبق أحد هذه الإستبيانات في المرة الأولى ، ويُطبق الإستبيان الآخر في المرة الثانية ، ثم يُقاس مدى الثبات في الإجابتين .
٣. **طريقة التجزئة النصفية** : وتعتبر مناسبة إذا كانت بالإستبيان وحدات كثيرة ويُطبق كلا من النصفين في نفس الوقت مرة أخرى ، ويُقاس مدى الثبات بالنسبة للإجابات في النصفين ، ويلاحظ اتفاق كل نصف مع الآخر في مضمون الأسئلة التي يشملها .

شكل الإستبيان : (فتح الله،٢٠٠٦،ص٢٥٦ – ص٢٥٧)

يُعد شكل الإستبيان والخطاب المرفق به (في حالة إرساله بالبريد) من العوامل المهمة التي تؤثر في مدى رغبة وتعاون المجيب ، والمحافظة على دافعيته لملء واستكمال الإستبيان وفيما يلي مجموعة من القواعد التي حددها بورج وجال Borg & Gall (**١٩٩٩**) والتي يجب أخذها في الإعتبار عند إخراج الإستبيان :

١. يجب أن يكون شكل الإستبيان جذاباً ولتحقيق ذلك يمكن استخدام الأحبار الملونة أو الورق الملون ، أو تكون الصفحة الأولى ذات إخراج فني جميل .
٢. يجب تنظيم مفردات الإستبيان على نحو يسمح بالإجابة عليها بسهولة ويسر .
٣. يجب ترقيم مفردات وصفحات الإستبيان .

٤. يجب أن يتضمن الإستبيان تعليمات مختصرة وواضحة ومكتوبة بخط واضح وعريض .
٥. يجب أن يتضمن الإستبيان نماذج من الأمثلة المحلولة حتى لا يجد المجيب صعوبة في الإجابة عليها.
٦. يجب ترتيب مفردات الإستبيان ترتيباً منطقياً . مثل تجميع المفردات المرتبطة ببعضها أو التي تستخدم بدائل استجابة متشابهة لأن ذلك يساعد انسياب تفكير المجيب ولا يُسبب ارتباكاً.
٧. يجب أن نبدأ بالمفردات المثيرة ولا تضمن تهديداً لشخصية المجيب .
٨. تجنب وضع المفردات الهامة في نهاية الإستبيان .
٩. يجب أن يكون طول الإستبيان ملائماً كلما أمكن ذلك لأن المبالغة في طول الإستبيان يؤثر في معدل الإجابة وكذلك ثباتها .

فمن المعروف أن زيادة طول الإستبيان يرفع من ثباته ، غير أن المبالغة في زيادة طول الإستبيان يؤثر عكسياً على ثباته ، أي يؤدي إلى انخفاض ثباته ، نظراً لتأثير إجابات المجيبين بعوامل التعب والملل والإرهاق ، التي تؤدي أيضاً إلى الإختيار العشوائي للإجابات ، والذي يؤثر سلبياً على ثبات الإستبيان .

توزيع الإستبانة :

يذكر (العساف،٢٠١٢،ص٣٣٤ – ص٣٣٥) أن هناك طريقتان لتوزيع الإستبانة ولكل منهما مميزاته وعيوبه .

١. التوزيع المباشر : وفيها يقوم الباحث بتسليم الإستبانة لأفراد العينة بنفسه أو من يمثله .

ومن مميزات هذه الطريقة ما يلي :

- ارتفاع نسبة من يجيب على الإستبانة .
- قلة احتمال إجابة الإستبانة من غير من يجب عليه أن يجيب عليها (أفراد العينة) .
- إمكانية توضيح ما يلزم توضيحه للمجيب .

إلا أنه مع وجود هذه المميزات هناك بعض العيوب ومنها :

- ارتفاع النفقات المادية التي تنتج من تنقل الباحث بين مواقع أفراد العينة ، خاصةً عندما يكونون في مواقع متفرقة .
- ما تحتاجه من وقت طويل يقتضيه السفر هنا وهناك لتسليم واستلام الإستبانة .
- التأثير السلبي على موضوعية الإجابة من جراء معرفة المجيب أو من يمثله للباحث ومقابلته له .

٢. التوزيع غير المباشر : وفيها يقوم الباحث بإرسال الإستبانة للمجيبين بالبريد مثلاً .

وتمتاز هذه الطريقة بقلة تكاليفها المادية ، وبعدم تأثر المجيب بالباحث ، مما يساعد على موضوعية الإجابة. ولكن أهم عيب يكتنف هذه الطريقة يكمن في عدم ضمان إعادة الإستبانة للباحث مما يضطره لاستخدام طرق متعددة تساهم في إقناع المجيب بإرجاعها إليه ، وبالتالي ترتفع نسبة التكاليف ويزداد الوقت .

مـزايـا الإستبانة :

عند مقارنة الإستبانة بأدوات البحث الأخرى ، فإن مزاياها التي تشجع على استخدامها في البحث العلمي تتجلى في النقاط التالية (Borg and Gall,1989 Monette, et al.,1986) :

- أنها قليلة التكلفة من حيث الجهد والمال ، ذلك أن بإمكان الباحث جمع المعلومات باستخدام الإستبانة من أفراد لا يعرفهم ، بغض النظر عن بُعد أماكنهم .
- أنها تُسهم في المحافظة على هوية المجيب ، وبالتالي زيادة احتمال صحة البيانات التي يدلي بها ، وهذا يؤدي إلى زيادة درجة الثقة بالنتائج التي يتوصل إليها الباحث .
- أنها تؤدي إلى استبعاد تحيز الباحث ، وذلك أنه لا يعتمد على تفسيره للكلمات التي يسمعها إذا جمع البيانات عن طريق المقابلة ، أو الإنفعالات أو الإيماءات التي يشاهدها كما هي الحال عند استخدام الملاحظة ، كما أنه لا يتفاعل مباشرةً مع المجيب الأمر الذي قد يجعل الإجابة أكثر موضوعية .
- أن الإستبانة تتميز بسهولة ترميز الأسئلة وتحليل البيانات عند استخدام الأسئلة ذات الإجابات المغلقة . (القحطاني وآخرون، ٢٠١٣،ص٣٠٦ – ص٣٠٧) .
- يمكن الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد عن طريق الإستبيان في أقل وقت ممكن .
- تتوفر للإستبيان ظروف التقنين أكثر مما تتوافر لوسيلة أخرى ، وذلك نتيجة للتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الإجابات ، وكل هذا يزيد من قيمة الإستبيان القياسية .
- يوفر الإستبيان وقتاً للفرد المفحوص للإجابة على أسئلة أكثر منه في وسائل أخرى .
- لا يحتاج الإستبيان إلى عدد كبير من جامعي البيانات نظراً لأن الإجابة على الأسئلة وتسجيلها لا يطلب إلا المبحوث وحده دون الباحث . (فتح الله،٢٠٠٦،ص٢٥٧- ص٢٥٨) .

عيوب الإستبانة :

من عيوب الإستبيان مايلي:

- يفقد الباحث اتصاله الشخصي بأفراد الدراسة وهذا يحرمه من ملاحظة ردود أفعال الأفراد ، واستجابتهم لأسئلة البحث .
- كثير من المصطلحات والكلمات تحتمل أكثر من معنى بالنسبة لمختلف الأفراد .
- لا يمكن استخدام الإستبيان في مجتمع غالبية أفراده لا يجيدون القراءة والكتابة .
- عادةً ما يشتمل الإستبيان على أسئلة محددة ، إذ لا يمكن توجيه أسئلة مطولة للأفراد ، حتى يقدموا على إرسال إجاباتهم ، فكلما كثرت الأسئلة تردد الأفراد في الرد عليها وقل اهتمامهم في التدقيق عند إجابتها .
- قلة العائد من الإستبيانات ، إذ تتراوح نسبة العائد منها في أمريكا مثلاً ما بين ١٠ % إلى ٥٠ % وهذا يؤثر تأثيراً مباشراً في عينة البحث .

- لا يمكن للباحث التأكد من صدق استجابات الأفراد والتحقق منها ، لأن الإستبيان يعتمد على التقرير اللفظي للشخص نفسه . (فتح الله، ٢٠٠٦،ص٢٥٨) .
- لا يمكن للباحث أن يتعمق في إجابات المبحوثين ، فإجاباتهم التي يدلون بها تُعد نهائية .
- من الممكن أن يقرأ المجيب الإستبانة كاملة قبل البدء في الإجابة عن أسئلتها ، ثم يبدأ في الإجابة آخذاً في الحسبان الأسئلة اللاحقة ، مما قد يؤثر بطريقة غير مباشرة على دقة الإجابات التي يُدلي بها .
- نظراً لكثرة استخدام الباحثين للإستبانة – كأداة لجمع البيانات التي يحتاجون إليها – فقد أصبحت في بعض الأحيان أداة غير فاعلة حيث تُهمل من قِبل الأفراد المرسلة إليهم ، إما لعدم إيمانهم بها كوسيلة لجمع البيانات ، أو لكثرة ما يصل إليهم من الإستبانات من قِبل الباحثين . (القحطاني وآخرون،٢٠١٣، ص ٣٠٧-ص٣٠٨) .
- ميل بعض المبحوثين إلى تقديم بيانات غير دقيقة أو بيانات جزئية ؛ نظراً لأنه يخشى الضرر أو النقد . (النوح،٢٠١١،ص١١٠ -١١١) .

متى تُستخدم الإستبانة ؟

الإستبانة ليست أسهل أدوات البحث وأيسرها – كما يعتقد كثير من الناس – وإنما هي في الحقيقة أداة تحتاج الشيء الكثير من جهد الباحث ووقته ، وذلك لأن دقة نتائج البحث وموضوعيتها تتوقف على صحة مدلول الأداة المستخدمة وصدقها .

إلا أنه مع ما قد يبذله الباحث من جهدٍ كبير في دقة إخراجه وتصميمه للإستبانة ، وإلتزامه بالضوابط وطرق لإختبار جدية المجيب ، فلن يستطيع أن يجزم بصحة ما يحصل عليه من معلومات بواسطتها ، أو يتأكد تماماً من أن الإجابات دقيقة وصحيحة وتمثل ما يعتقده المجيب . فقد تكون الإجابة لمجرد إرضاء الباحث ، وهذا أمر طبيعي ويُعد من جوانب القصور في الدراسات الإنسانية التي مادتها الأولى والأخيرة الإنسان ، ولا يصل إلى غور الإنسان وحقيقته إلا خالقه سبحانه وتعالى .

ومادام الأمر هكذا ، فينبغي على الباحث ألا يستخدم الإستبانة كأداة لبحثه إلا إذا تعذر عليه الحصول على المعلومات بواسطة أداة أخرى ، كأن تكون في سجلات أو كتب أو بواسطة الملاحظة مثلاً ، أو عندما تكون المعلومة المطلوبة هي وجهة النظر الخاصة أو الرأي الشخصي في قضيةٍ ما ، أو عندما يكون الهدف عبارة عن استنتاج الأسباب الكامنة وراء سلوك معين مثلاً ... إلخ . (العساف،٢٠١٢،ص٣١٠ – ص٣١١) .

طرق زيادة نسبة المجيبين :

إن ما يجب أن يسترعي انتباه الباحث هو الحصول على نسبة إجابة كبيرة من أفراد العينة الذين تمّ توزيع الإستبانات عليهم ، وذلك بهدف إيجاد قاعدة جيدة من البيانات تمكّنه من الوصول إلى نتائج يمكن الإعتماد

عليها في تعميم النتائج على مجتمع البحث . ويذكر (القحطاني وآخرون،٢٠١٣،ص ٣٠٣- ص٣٠٤) بعض الطرق المتبعة والمعروفة لدى مجتمع الباحثين لزيادة نسبة المجيبين :

١. دعم الإستبانة برسائل من منظمات مدعِّمة للبحث مالياً أو أشخاص مهتمين بالمشكلة التي يدرسها الباحث ، وفي نفس الوقت مؤثرين على أفراد العينة .
٢. تقديم مكافأة تشجيعية للمجيب، وهذه المكافأة لا تمثل أجراً نظير وقته الذي يقضيه لتعبئة الإستبانة ، بل بمثابة تودد إلى المجيب يذكِّره بتعبئة الإستبانة في أقرب فرصة ممكنة (قد تكون قلماً، أو مبلغاً مالياً، أو روزنامة .. إلخ) .
٣. تزويد المجيب بظرف وبطابع بريدي يمكِنه من إرسال الإستبانة – بعد تعبئتها – بواسطة البريد ، وتشجيعه على ذلك دون أن يتحمل أي تكلفة من جانبه .
٤. تذكير أفراد العينة عن طريق رسالة تذكيرية بعد عدة أيام من تسليم الإستبانة تحثهم فيها على تعبئة الإستبانة إن لم يكونوا قد فعلوا ذلك ، وشكرهم على تعاونهم إن كانوا قد قاموا بتعبئتها وإرسالها.
٥. تشجيع المجيب على الإتصال بالباحث في حالة الإستفسار أو عدم وضوح نقطة ما في الإستبانة، وذلك بإرفاق رقم الهاتف ضمن رسالة الإستبانة .
٦. اختيار الوقت المناسب لإرسال الإستبانة إلى المجيبين ، فإرسال استبانة إلى مجموعة من الطلاب الجامعيين أثناء تأدية اختبارات نهاية الفصل الدراسي يُعد فكرة غير ناجحة ، إلا إذا كان الباحث يقصد الوقوف على حقيقة الأمر ولا سيما إذا كان موضوع البحث الذي يدرسه مثلاً يتعلق بمدى قلق الطلاب أثناء الإختبارات ، وطرق تعاملهم مع الضغوط النفسية الناتجة عنها .
٧. إرفاق رسالة مصاحبة مع الإستبانة .

الأخطاء الشائعة عند استخدام الإستبانة :

أشار (القحطاني وآخرون،٢٠١٣،ص ٣٠٨ – ٣٠٩) أنه قد تحدث بعض الأخطاء من قِبل بعض الباحثين عند استخدامهم الإستبانة – كأداة بحث – وقد ذكر بورق وجول (Borg and Gall, 1989: 465) بعض الأخطاء الشائعة التي يجب أن ينتبه إليها الباحث حتى يتجنب الوقوع فيها ، ومن تلك الأخطاء ما يلي :

١. استخدام الإستبانة كأداة بحث لجمع بيانات عن مشكلات كان من الأفضل أن تُستخدم أداة أخرى – غير الإستبانة –كالمقابلة أو الملاحظة .
٢. إعطاء أهمية قليلة لعملية تصميم الإستبانة وعدم اختبارها اختباراً أولياً .
٣. طرح أسئلة كثيرة تجعل المجيب يُهمل الإستبانة نظراً لما تستغرقه من وقتٍ طويل عند إجابته عليها .
٤. عدم التنبه لبعض النقاط المهمة كالنواحي اللغوية ، والأخطاء الإملائية ، وطريقة الطباعة ، وبالتالي إعطاء المجيب انطباعاً سيئاً ، مما يجعله لا يتعاون مع الباحث .

ثانياً : المقـابـلة :

تُعد المقابلة أحد أدوات البحث التي يمكن بها قياس بعض الاتجاهات ومعرفة الأسباب الكامنة وراء سلوك إنساني معين قد يتعذر قياسها ومعرفتها بواسطة أداة أخرى . فمثلاً قد تكون عينة البحث أطفالاً ، وقد تكون بالغين ولكنهم أميين ،مما يستدعي تطبيق المقابلة لقياس مدى استجابتهم للموقف المراد بحثه . أيضاً قد تكون مشكلة البحث ذات صفه خاصة أحياناً حيث يصعب على أفراد العينة الإدلاء بالمعلومات كتابة أو حتى مباشرة مما يحتم مقابلتهم وجهاً لوجه ومحاولة اكتشاف الحقيقة ولو بطريق غير مباشر . وبهذا أصبح كلاً من طبيعة البحث ، ونوعية أفراد العينة معياريين أساسيين يجب أخذهما في الإعتبار عند تقرير تطبيق المقابلة بدلاً من غيرها من أدوات البحث . (العساف ،٢٠١٢، ص٣٤٩) .

مفهوم المقابلة :

في اللغة : هي المواجهة أو المعاينة أو الإستجواب وهي تحمل نفس معنى المصطلح الإنجليزي لكلمة Interview . (عبدالمنعم والسند ،٢٠١٢، ص٢١٨) .

في الإصطلاح : تعريف بنجهام Bingham المشار إليه في كتاب (العساف،٢٠١٢، ص٣٥٠) هي المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها .

تعريف جاهودا Jahoda المشار إليه في كتاب (العساف،٢٠١٢، ص٣٥٠) الذي يقول بأن المقابلة هي التبادل اللفظي الذي يتم وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص اخر أو أشخاص آخرين .

وأخيراً تعريف ماكوبي Maccoby المشار إليه في كتاب (النوح،٢٠١١، ص١١١) هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهه ،حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول ارائه ومعتقداته .

شروط المقابلة الناجحة : (عطيفة وآخرون ،١٤٣٥ ، ص١٦٣)

١. درجة توافر المعلومة لدى المستجيب ، وسهولة نيلها منه ؛ فربما لا تتوافر لديه بسبب نسيانه أو إحجامه عن إعطائها لحاجةٍ في نفسه .
٢. المعرفه والإدراك ؛ أي فهم المستجيب لما هو مطلوب منه على وجه التحديد ، وهذه مسئولية الباحث ، إذ ينبغي عليه توضيح الدور أو المعلومات المطلوبة من المستجيب .
٣. دافعية المستجيب ؛ فهي التي تحدد ما إذا كان راغباً في التعاون مع الباحث أم لا . وهنا على الباحث أن يعمل على رفع مستوى دافعية المستجيب ، حتى يحصل منه على إجابات وافية وصادقة ودقيقة .

خصائص المقابلة : (عبدالمنعم والسند، ٢٠١٢، ص٢٢٠)

١. أن المقابلة على اختلاف أنواعها تتكون من ثلاثة عناصر هي : الباحث القائم بالمقابلة والفرد المفحوص وموقف المقابلة وترتبط هذه العناصر الثلاثة ارتباطاً وثيقاً وتؤثر جميعاً على نتائج المقابلة .
٢. أن المقابلة هي عملية اتصال شخصي منظم بين فرد وفرد آخر .
٣. أن المقابلة تُستخدم لأغراض عديدة متنوعة كالبحث العلمي والتوجيه والتشخيص والعلاج .
٤. تتم المقابله في موقف واحد .
٥. يكون للمقابلة هدف واضح ومحدد وموجه نحو غرض معين .

أهمية المقابلة : (ملحم،١٤٢٦، ص٢٩٦)

١. أنها تعتبر عملية تتيح الفرصة للمستجيب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات .
٢. تتحول من أداة اتصال ووسيلة إلتقاء إلى تجربة عملية ومجالاً للتعبير عن المشاعر والإنفعالات والإتجاهات.
٣. تعتبر المقابلة مصدراً كبيراً للبيانات والمعلومات فضلاً عن كونها أداة للتبصير والتوعية والتفاعل .
٤. أنها تمكن الباحث من الإلتقاء المباشر بالمبحوث دون وسيط قد لا يكون ناقلاً أميناً للمعلومات والبيانات.

أنواع المقابلة :

أنواع المقابلة كما أشار لها (الشيخ و آخرون ،٢٠٠٤، ص١٥١) :

تقسم المقابلة بصورة عامة:

١. المقابلة المبدئية : تتم بهدف التعارف بين المرشد والعميل والتمهيد لمقابلات أخرى .
٢. المقابلات القصيرة : تستغرق وقتاً قصيراً لحل المشكلة طارئة أو تكون بداية مقابلة .
٣. المقابلة الفردية : تتم بين مرشد وعميل واحد .
٤. المقابلة الجماعية : تتم بين مرشد وجماعة من العملاء .
٥. المقابلة المقيدة : وهي تدور حول موضوعات محدودة وتحدد أسئلتها سلفاً .
٦. المقابلة الحرة : توفر الحرية للعميل في الحديث وتتم بطريقة تمتاز بالحرية .

تنقسم المقابلة من حيث أهدافها:

١. المقابلة لجمع المعلومات .
٢. المقابلة العلاجية : غايتها العمل على حل المشكلات التي تواجه العميل والإسهام في تحقيق توافقه ويتضمن ذلك التشخيص والعلاج .

٣. المقابلة الشخصية : تهدف إلى انتقاء الإفراد المناسبين للعمل أو قبولهم في دراسة معينة .

تقسيم المقابلة من حيث الأسلوب:

١. المقابلة المتمركزة حول العميل (غير مباشرة) : هي مقابلة حرة تسير وفق ما يريد العميل .

٢. المقابلة المتمركزة حول المرشد (المباشر) : تسير في خطوات محددة مقننة وتكون تحت تصرف المرشد .

خطوات إجراء المقابلة:

وقد أشار لها (العساف، ٢٠١٢ ،ص ٣٥٥) بالطريقة التالية :

الخطوة الأولى : تحديد الأهداف :

يترجم الباحث جميع أسئلة البحث إلى أهداف يمكن قياس مدى تحقق كل واحد منها بواسطة عدد من الأسئلة، ويمكن الحصول على تلك الأهداف والمواقف من خلال :

- الدراسات السابقة .
- الكتب المرتبطة بموضوع البحث .
- الإستبيانات السابقة التي تتناول مجال البحث أو جزء منه .
- الإستفادة من خبرته العلمية والعملية .
- الإستفادة من استشارات ذوي الإختصاص والإهتمام .
- تصميم إستبانه ذات بنود مفتوحة لذوي الإختصاص والعلاقة ، تهدف لتزويد الباحث بالأهداف والمواقف والأسئلة التي يحتاجها عند تصميمه لإستبانه البحث بصورتها النهائية .

الخطوة الثانية : تصميم دليل المقابلة :

وهو استمارة تضم جميع الأسئلة التي سوف توجه للمقابَل سواء كانت محددة أو شبه محددة أو غير محددة إطلاقاً .

والأسئلة المحدودة هي : التي توجه للمقابَل بغرض الحصول على معلومة محددة تماماً مثل : عمره ، عدد الأولاد.

والأسئلة شبه المحدودة وهي : توجه بغرض الحصول على معلومة شبة محددة ، ويترك للمقابَل التعبير عنها بأسلوبه وطريقته .

أما الأسئلة غير المحدودة إطلاقاً فهي : التي تهدف للحصول على المعلومة بواسطة معلومة أو معلومات يدلي بها المقابِل ، كعرض قضية معينة على المقابَل ويطلب منه إبداء وجهة نظره نحوها .

الخطوة الثالثة : الدراسة الأولية :

يتأكد هنا الباحث أن الدليل أصبح صالحاً للتطبيق ، وإمكانيته بإجراء المقابلة وهذا يتطلب شيئين هما :

- إجراء دراسة أولية للدليل .
- تدريب المقابِل على إجراء المقابلة .

ويتحقق ذلك بتجربة المقابلة على عدد محدد ممن تنطبق عليهم المواصفات من أفراد العينة الذي ستجرى عليهم المقابلة النهائية ، وينصح باستخدام وسائل معينة كالتسجيل بالفيديو حتى تتلافى مواطن الضعف ومواطن القوة ليبرزها ويؤكد عليها .

الخطوة الرابعة : إجراء المقابلة :

بعد أن يقوم الباحث بالإجراءات السابقة يبدأ بإجراء المقابلة مع كل أفراد العينة ساعياً لخلق جو ودي يعين الطرفين على تفهم بعض ومما يساعد على ذلك :

- أن يقتصر مكان المقابلة على المقابِل والمقابَل فقط.
- توضيح الهدف من البحث وجوانب المقابلة .
- إشعار المقابَل بأهمية البحث .
- طمأنة المقابَل بأن المعلومات تستخدم في غرض البحث العلمي مع معلومات سيدلي بها غيره وتحلل جميعها.
- أخذ موافقة المقابَل بما سيستخدمه الباحث لتسجيل المعلومات سواء كتابياً أو آلياً .

تسجيل المقابلة :

ذكر (العساف، ٢٠١٢، ص ٣٥٨ – ٣٥٩) أنه يمكن تسجيل المقابلة بإحدى طريقتين :

الأولى : الكتابة :

وهي أن يقوم المقابِل بتعبئة حقول إجابات أسئلة المقابلة في دليل المقابلة وذلك طبقاً لما يدلي به المقابَل من إجابة وهذا في حالة ما إذا كانت الأسئلة محدودة ، وأما إذا كانت شبة محدودة او غير محدودة إطلاقاً فيقوم المقابِل بكتابتها في الفراغات التي أعدها أمام كل سؤال أورده في دليل المقابلة .

وواضح أنه لن يكون باستطاعة المقابِل أن يكتب كل ما يدلي به المقابَل من معلومات ، ولكن يتعين عليه أن يحاول أن يكتب كل ما يمكنه أن يكتبه مُركزاً على أهم ما يدلي به المقابَل من أفكار ، وبعد عودة المقابِل لمكتبه أو منزله يعيد كتابة المعلومات كتابة مفصلة لتحقيق الغرض المنشودة من المقابلة وحتى لا تتعرض للنسيان .

الثانية: التسجيل :

وذلك كأن يستخدم المقابِل آلة تسجيل عادية أو بالصورة ثم بعد الانتهاء من إجراء المقابلة يقوم بتفريغها في دليل المقابلة .

مميزات المقابلة :

وهي كما أشار لها كل من (الشيخ و آخرون ،٢٠٠٤، ص١٥٣) و(بدر ،١٩٧٨، ص ٣٤٠) :

١. تتيح الفرصة للعميل للتعبير عن انفعالاته .
٢. تنمي المسؤولية الشخصية لدى العميل .
٣. تصلح للإستخدام لدى فئات من مثل الأميين .
٤. الحصول على المعلومات لا يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى من مثل مشاعر وانفعالات العميل . (الشيخ و آخرون،٢٠٠٤)
٥. تستدعي معلومات من المستجيب من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى .
٦. توفر إمكانية الحصول على إجابات من معظم من تتم مقابلتهم ٩٥% وربما يزيد إذا ما قورنت بالإستبانة .
٧. توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الإستجابات وتوضح المشاعر كنغمة الصوت وملامح الوجه .
٨. المرونة وقابلة للشرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها .
٩. وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية والإنفعالية والنفسية الخاصة بالمبحوث . (بدر،١٩٧٨م)

عيوب المقابلة :

على الرغم من أهمية هذه المميزات إلا أن هناك عيوباً لابد من إدراكها وأخذها في الإعتبار عند اتخاذ قرار بتطبيق المقابلة ومن أهم هذه العيوب كما ذكرها (عبدالمنعم والسند،٢٠١٢،ص ٢٢٦- ٢٢٧) :

١. تتعرض النتائج التي يحصل عليها القائم بالمقابلة الى أخطاء شخصية راجعة إلى نواحي التحيز التي تتعرض لها التقديرات والتفسيرات الشخصية إذا كانت خطة البحث تقتضي إصدار مثل هذه الإحكام زيادة على ذلك فإن المقابلة تعكس الإستجابات الإنفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث واتجاه كل منها نحو الأخر .
٢. لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد يكون لا يكون صادقاً فيما يدلي من البيانات فيحاول تزييف الإجابات في الإتجاه الذي يتوسم أنّه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة .
٣. تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية وتتطلب عملية الإختيار والإعداد التدريب وقتاً طويلاً ونفقات كثيرة .
٤. كثرة تكاليف الإنتقال التي يتكبدها القائمون بالمقابلة وضياع كثير من الوقت في التردد على المبحوثين .
٥. في المقابلة كثيراً ما يمتنع المبحوث عن الإجابة على الأسئلة الخاصة أو الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي او أدبي إذا أجاب عليها أما إذا كانت شخصية غير معروفة فإنه يعطي بيانات أكثر صحة ودقه من تلك التي يعطيها للقائم بالمقابلة .

متى تكون المقابلة أنسب الأساليب ؟ (العساف، ٢٠١٢ ،ص ٣٥٣- ٣٥٤)

أمام هذا الكم الكبير من مميزات وعيوب المقابلة ، يشعر الباحث بحيرة في أمره ، فعندما يقرأ المميزات يرى أن المقابلة أدق أداة بحث يمكن تطبيقها ، ولكنه عندما يقرأ العيوب ، يتراجع عن قراره ويبقى في حيرة .

أمام هذه الحيرة يمكن القول بأن هناك بعض الضوابط والإعتبارات التي يمكن أن تعين الباحث على اتخاذ قرار بجدوى تطبيق المقابلة واستخدامها لجمع المعلومات الضرورية للبحث .

وأهم هذه الضوابط والإعتبارات ما يلي :

عدد أفراد العينة : فإن كان العدد كبيراً فالأولى عدم تطبيق المقابلة لما يتطلبه ذلك من وقت وجهد كبيرين قد يفوقا قدرة وإمكانيات الباحث .

إمكانية تطبيق أداة أخرى : فإذا كان ذلك ممكناً طبقاً لطبيعة المشكلة ، فلا داعي لتطبيق المقابلة ، لما يكتنف تطبيقها من صعوبات تفوق الصعوبات التي تنجم عن تطبيق الأدوات الأخرى .

نوعية أفراد العينة : فإذا كانوا ممن يصعب تطبيق أداة بحث أخرى عليهم ، فلا مناص من تطبيق المقابلة ، كأن يكونوا أطفالاً أو أميين مثلاً .

نوع المعلومات المطلوبة : فإذا كانت المعلومات من الأهمية أو السرية بحيث يتحرج المجيبون من كتابة أجابتهم، أو كان من الصعب تحديد المطلوب بسؤال مكتوب مثلاً فالأولى تطبيق المقابلة .

كل هذا لخصه كرلينجر Ker linger (١٩٧٣م) بقوله :

" إنّه يلزم عند اتخاذ قرار بتطبيق المقابلة أداة لجمع المعلومات حول أسئلة البحث ، أن يسأل الباحث نفسه السؤال التالي : هل بالإمكان الحصول على المعلومات نفسها بتطبيق أداة أسهل وأفضل من المقابلة ؟ وذلك لأن تطبيق المقابلة يكتنفه بعض الصعوبات مثل : صدق المعلومات ، وتحيّز المقابِل ومدى تدربه على الدراسة الأولية للأسئلة .. الخ ". (ترجمة) .

وفي مكان آخر يقول كرلينجر Ker linger : " عندما يصعب الحصول على المعلومة بطريقة أخرى غير المقابلة، وعندما تكون هناك حاجة للتعمق في المعلومة ، تصبح المقابلة أنسب الأدوات .كذلك عندما يكون مجال البحث جديداً ، يصبح تطبيق المقابلة أمراً لابد منه ، للوصول إلى فروض ومتغيرات ، وبنود قد تخفى على الباحث . وأخيراً المقابلة تصبح ضرورية إذا كان البحث يجري على أطفال لا يمكنهم الإدلاء بالمعلومات بطريقة أخرى ". (ترجمة) .

وما ذكره كرلينجر هنا يؤكد ما ذكرناه سابقاً من أنه يتعين على الباحث ألا يلجأ لتطبيق المقابلة إلا إذا تعذر عليه تطبيق أداة أخرى غيرها . ولكنه يضيف هنا نقطة مهمة جداً يجب ضمها لما ذكرناه سابقاً من ضوابط واعتبارات لأنها يمكن أن تعين الباحث على اتخاذ قرار بتطبيق المقابلة أو تركها وهذه النقطة هي :

عندما يكون مجال البحث جديداً وتصور الباحث عنه محدوداً ، فيتعين عليه أن يطبق المقابلة للوصول إلى فروض جديدة ، ومتغيرات ذات ارتباط بموضوع البحث ، وأخيراً إلى بنود جديدة قد تخفى على الباحث .

الأخطاء الشائعة عند استخدام المقابلة :

أشار (القحطاني وآخرون،٢٠١٣،ص ٣١٩) أنه قد تحدث بعض الأخطاء من قِبل بعض الباحثين عند استخدامهم المقابلة – كأداة بحث – وقد ذكر بورق وجول بعض الأخطاء الشائعة التي يجب أن ينتبه إليها الباحث حتى يتجنب الوقوع فيها (Borg & Gall, 1989: 465) ، وهي كما يلي :

١. عدم التخطيط للمقابلة ، أو عدم إعداد دليل المقابلة .
٢. عدم التدرّب بصورة كافية على كيفية إجراء المقابلة لاكتساب المهارات المطلوبة .
٣. عدم إدراج تعليمات في دليل المقابلة تتعلق بتفادي تحيّز المقابِل .
٤. استخدام كلمات ومصطلحات لا يفهمها المجيب أثناء المقابلة .
٥. سؤال المجيب عن بعض المعلومات التي لا يتوقع أن تكون في حوزته .

الفرق بين الإستبيان والمقابلة :

ذكر (الجرجاوي، ٢٠١٠،ص ١٨) في بحثه عن القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان أنه بالرغم من أن الإستبيان يشترك مع المقابلة في كثير من الخصائص والمميزات فإنّ لكل منهما مميزاته الخاصة التي ينفرد بها عن الآخر، كما أن لكل منهما مميزاته التي يتفوق بها على الآخر ، وما يمتاز به الإستبيان عن المقابلة أنه يتطلب جهوداً ونفقات أقل بكثير مما تتطلبه المقابلة ، كما أنه يمكن تطبيقه غالباً.

كما يمكن أن نطبق الإستبيان على أعداد كبيرة في وقت محدد ، بالإضافة إلى أن ظروف التقنين تتوفر للإستبيان أكثر مما تتوفر للمقابلة نتيجة التقنين في الألفاظ ، وفي ترتيب الأسئلة أو العبارات وفي تسجيل الإجابات إلا أن ذلك لا يعني أن نفس السؤال له نفس المعنى بالنسبة للأشخاص المختلفين .

ومن ناحية أخرى نجد أنّ المقابلة يصعب تقنينها نظراً لاختلاف تأثير شخصيات القائمين بها ، أو لاختلاف تأثرها بالشخص الواحد من وقت إلى آخر . وحتى إذا كانت لدى القائم بالمقابلة أسئلة محددة فإنه قد يضطر إلى تعديلها إذا وجد أنها غير مناسبة في بعض الجوانب ، الإستبيان أيضاً يعطي فرصة كافية للتفكير للإستجابة في أغلب الحالات ، فلا يتعرض للضغط الذي يتعرض له الفرد في موقف المقابلة .

خاتمة :

وختاماً لهذا البحث والجهد المقلّ لابد من توضيح أنّ الإستبانة والمقابلة أداتان جيدتان في أيدي الباحث الجيد الذي يجيد التعامل معهما واستخدامهما لخدمة البحث الذي يقدمه وعليه نود أن نُنَوّه في نهاية بحثنا إلى ضرورات تُعطى للأداة للوصول إلى النتائج المرجوة :

- لابد من التخطيط الجيد للوصول إلى أداة جيدة .
- لابد أن تحدد أهداف المقابلة والإستبانة وأن تكون واضحة ومفهومة .
- يجب أن تكون أسئلة البحث متعلقة بمشكلة البحث وأهدافه وبشكل يتيح الحصول على أكبر كمية من المعلومات .
- مراعاة الوقت المناسب لدى الأشخاص المعنيين .
- إعطاء مرونة مناسبة للأداة في الإجابة .
- يجب أن تكون الأسئلة واضحة وغير غامضة تؤدي إلى نتيجة فعالة .
- أن يقوم شخص ماهر ومدرب بالمقابلة ؛ أي أن يتصف المقابل بصفات شخصية واجتماعية وفنية تجعل مقابلته فاعلة وحيوية وتشعر المستجيب بالمودة والاطمئنان .

وأخيراً بعد أن تقدمنا باليسير في هذا المجال الواسع نأمل أن نكون أدركنا ما كنّا نتمناه من إلقاء الضوء على الوجه المطلوب وأن ينال هذا البحث القبول ويلقى الإستحسان .

ولا نزيد على ما قال عماد الأصفهاني :

رأيتُ أنه لا يكتُبُ إنسانٌ كتاباً في يَومِه إلا قال في غَدِّه لو غير هذا لكَان أحسن ولو زِيدَ كذا لكان يُستَحسَن ولو قُدِّم هذا لكان أفضل ولو تُرِك هذا لكَان أجمَل وهذا من أعظَمِ العِبَر وهو دلِيلٌ على استيلاء النَقصِ على جُملَةِ البَشر..

وصلّ اللهم وسلِّم على سيدنا وحبيبنا محمد وعلى آله وصحبه وسلَّم .

المراجـــع :

- فتح الله، مندور عبدالسلام . (٢٠٠٦م) . التقويم التربوي . ط٢ . الرياض : دار النشر الدولي .
- العساف، صالح حمد . (٢٠١٢م) . المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية . ط٢ . الرياض: دار الزهراء.
- محمود، حمدي شاكر . (٢٠٠٤م) . التقويم التربوي للمعلمين والمعلمات . ط١ . حايل: دار الأندلس للنشر والتوزيع .
- الحريري، رافدة عمر . (٢٠٠٧م) . التقويم التربوي الشامل للمؤسسة المدرسية . ط١ . البحرين : دار الفكر ناشرون وموزعون .
- الجزولي، عبدالحافظ والشقيفي، موسى . (٢٠١٠م) . القياس والتقويم التربوي . الرياض : دار الخريجي للنشر والتوزيع .
- القحطاني، سالم سعيد والعامري، أحمد سالم وآل مذهب، معدي محمد والعمر، بدران عبدالرحمن . (٢٠١٣م) . منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات SPSS . ط٤ . كلية إدارة الأعمال : جامعة الملك سعود .
- الجرجاوي، زياد علي محمود . (٢٠١٠م) . القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان . بحث منشور، سلسلة أدوات البحث العلمي . فلسطين : مطبعة أبناء الجراح .
- الإستبيانات الإلكترونية . (٢٠٠٩م) . مدونة البحث العلمي والمصادر، الأكاديمية التعليمية : http://educad.me/**34**
- الشايب، عبدالحافظ . (٢٠١٢م) . أسس البحث التربوي . ط٢ . الأردن : دار وائل للنشر.
- النوح، مساعد عبدالله . (٢٠١١م) . مباديء البحث التربوي . ط٢ . الرياض : مكتبة الرشد
- بدر، أحمد . (١٩٧٨م) . أصول البحث العلمي ومناهجه . ط٤ . الكويت : وكالة المطبوعات .
- الشيخ، تاج السر عبدالله وعبدالرحمن، نائل محمد وعبد المجيد، بثينة أحمد . (٢٠٠٤م) . القياس والتقويم التربوي . الرياض : مكتبة الرشد .
- عطيفه، حمدي ومطاوع، ضياء الدين والخليفة، حسن . (١٤٣٥هـ) . مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعيه . مكتبة المتنبي .
- ملحم، سامي محمد . (١٤٢٦هـ) . مناهج البحث في التربية وعلم النفس . عمان .
- عبدالمنعم، هويدا والسند،حصة عبدالرحمن . (٢٠١٢م) . *أساسيات البحث العلمي في الخدمة الإجتماعية*. الرياض : مكتبة الرشد .