هـ- صياغة الأسئلة وترتيبها، ويستحسن إرسالها أو تسليمها قبل إجراء المقابلة، بغرض إعطاء فكرة للأشخاص المبحوثين عن موضوع البحث وتهيئتهم للبيانات المطلوبة للباحث.

3- تنفيذ وإجراء المقابلة:

ويتم ذلك من خلال الآتي:

أ- إيجاد الجو المناسب للمقابلة من حيث المظهر اللائق للباحث، وخلق جو الصداقة، واختيار العبارات المناسبة للمقابلة.

ب- إدارة الوقت المحدد لجمع كل البيانات والمعلومات المطلوبة وبشكل لبق.

ج- التحدث بشكل مسموع وبعبارات واضحة.

د- تجنب التكذيب أو إعطاء الانطباع أن الجواب غير صحيح.

هـ- تجنب الباحث معرفة الجواب، أو أنه يعرف بقية الجواب من خلال كلمات جوابية قليلة. بل ترك الشخص المعني بالإجابة إكمال الجواب، والطلب منه توضيح ذلك وإعطاء أمثلة أو ما شابه ذلك.

و- إذا كانت المعلومات تخص شخصاً واحداً محددا في العينة فيستحسن أن تكون المقابلة على انفراد، وبمعزل عن بقية الأفراد والعاملين معه، أو الذين يشاركونه في النشاط الاجتماعي أو الوظيفي المعني بالمقابلة.

ز- تجنب طرح الأسئلة التي يمكن أن تثير حساسية لدى المستجيب في بداية المقابلة.

ح- بدء كل سؤال بتقديم مناسب يساعد المستجيب على فهم السؤال ويشجعه على الإجابة بحرية كافية.

ط- حسن الإنصات إلى المستجيب وتجنب مقاطعته والعمل على حثه على إعطاء المزيد من المعلومات عند الضرورة وذلك باستخدام أسلوب هز الرأس كعلامة على المتابعة والفهم والتحفيز على الاستطراد.

ي- إعطاء المستجيب فرصة للتوسع في الإجابة وتفسيرها، والتعليق عليها، متى كان ذلك مطلوبا.

ك- ينبغي طرح سؤال واحد في المرة الواحدة.

ل- إعادة صياغة إجابات المستجيب عند الضرورة للتأكد من أنه يعني فعلا ما ذكره من معلومات.

4- تسجيل المعلومات

ويراعي الباحث في هذه الخطوة ما يلي:

أ- تسجيل الإجابات والملاحظات التي يبديها الشخص المعني بالمقابلة ساعة إجراء المقابلة.

ب- يسجل الباحث نفس الكلمات المستخدمة من قبل المبحوثين، ويبتعد عن تفسير معاني العبارات التي يعطونها، بل يطلب منهم التفسير، إذا تطلب الأمر ذلك.

ج- تسجيل البيانات والملاحظات الأساسية على مجموعة أوراق معدة مسبقاً، حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضع الإجابة أمام كل منها، وكذلك الملاحظات الإضافية التي يحصل عليها الباحث.

د- إجراء التوازن بين الحوار والحديث والتعقيب من جهة، وبين تسجيل وكتابة إجابات المقابلة من جهة أخرى.

هـ- يستحسن تسجيل الحوار والإجابات بواسطة جهاز التسجيل الصوتي، إذا أمكن ذلك، أو سمح بذلك.

و- الحرص على الحياد وعدم إظهار المعارضة أو الدهشة أو التعجب لما يقوله المستجيب مما يمكن أن يؤثر على إجاباته المقبلة.

ز- إظهار الأناة والصبر مع المستجيب الذي يظهر التعالي على الباحث بدافع أنه أكثر فهما وإدراكا للموضوع من الباحث.

ح- ملاحظة المظاهر التعبيرية والحركية التي يبديها المستجيب وتوظيفها في دعم الإجابات عند الضرورة.

ط- إرسال الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكلها النهائي إلى الأشخاص والجهات التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة تسجيل المعلومات.

ي- الإيحاء بإمكانية الرجوع إلى المستجيب متى لزم الأمر للاستيضاح أو الاستزادة حول نقطة أو فكرة معينة.

مزايا المقابلة:

تتميز المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات بعدة مزايا أبرزها ما يأتي:

1-معلوماتها وفيرة وشاملة لكل جوانب الموضوع.

2-تزود الباحث بمعلومات إضافية لم تكن في حسبان الباحث، ولكنها ذات أهمية للبحث.

3-معلوماتها دقيقة نظراً لإمكانية شرح الأسئلة وتوضيح الأمور المطلوبة، كما ويمكن للباحث طلب توضيح بعض الإجابات غير الوافية أو غير الكاملة، أو تحتاج إلى إعطاء أمثلة....الخ.

4-مفيدة جدا في التعرف على الصفات الشخصية للأفراد المطلوب مقابلتهم وتقويم شخصياتهم، والحكم على إجاباتهم.

5-وسيلة مهمة للمجتمعات التي لا تعرف القراءة والكتابة، أو الأشخاص كبار السن والمعوقين.

6-نسبة ردودها أعلى من الاستبيان.

7-يشعر الأفراد بأهميتهم أكثر في المقابلة مقارنة بالاستبيان، كما تعطي المستجيب التقدير المعنوي مما يحفزه على الاستجابة.

8-تساعد على جمع معلومات شاملة خصوصا في الحالات التي تتطلب الحصول على معلومات مفصلة.

9-تساعد على استطراد المستجيب، والتوسع في الإجابة، وتزويد الباحث بتفاصيل قد يتعذر توفيرها في الاستبيان.

10- تتيح لكل من الباحث والمستجيب الاستفسار عن نقاط غير واضحة، أو تفسير بعض المعاني.

عيوب المقابلة:

من أهم عيوب المقابلة ما يلي:

1- مكلفة من ناحية التكلفة والوقت والجهد، حيث تحتاج إلى وقت أطول للأعداد وللمقابلات وتوجيه الاستفسارات للأفراد.

2- قد يخطئ الباحث في تسجيل المعلومات، لذا ينصح باستخدام جهاز تسجيل أو إرسال الإجابات للأشخاص المعنيين بالمقابلة للتأكد منها.

3- قد لا يعطي الأشخاص أو الجهات المعنية بالبحث الوقت الكافي للحصول على كل المعلومات المطلوبة.

4- الباحث الذي لا يملك إمكانات اللباقة والجرأة والمهارة الكافية لا يستطيع الحصول على كل المعلومات المطلوبة لبحثه من خلال المقابلة.

5- صعوبة وصول الباحث إلى بعض الشخصيات المبحوثة. وقد يكون ذلك بسبب المركز الإداري والسياسي لهؤلاء الأشخاص، أو إمكانية تعرض الباحث للمشاكل والمخاطر.

6- قد يتحرج المستجيب من الإدلاء ببعض المعلومات خوفا من الكشف عن شخصيته.

7- صعوبة ترتيب المواعيد مع كافة أفراد العينة.

8- نجاحها يعتمد على رغبة المستجيب في التعاون وإعطاء معلومات موثوقة دقيقة إلى حد كبير.

9- تتأثر المقابلة بالحالة النفسية وبعوامل أخرى تؤثر على الشخص الذي يجري المقابلة أو على المستجيب أو عليهما معاً، وبالتالي فإنَّ احتمال التحيز الشخصي مرتفع جداً في البيانات.

10- تتأثر المقابلة بحرص المستجيب على نفسه وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي، وبدوافعه أن يستعدي أو يرضي الشخص الذي يجري المقابلة، فقد يُلَوّن بعض المستجيبين الحقائق التي يفصحون عنها بالشكل الذي يظنونه سليماً.

11- عدم تماثل طريقة طرح الأسئلة، حيث قد يستخدم الباحث أكثر من صياغة عند طرح الأسئلة على المبحوثين مما قد يغير من الإجابة.

3- الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها:

المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولًا بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات.

كما تعرف بأنها:

متابعة سلوك معين بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها في تفسير وتحليل مسببات وآثار ذلك السلوك.

وتعرف أيضاً بأنها:

عملية توجيه الحواس لمشاهدة ومتابعة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك وخصائصه.

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح الآتي:

- ✓ الملاحظة عبارة عن عملية مشاهدة، أو متابعة لسلوك ظواهر محددة.
- ✓ تتم عملية الملاحظة والمتابعة لأفراد محددين خلال فترة، أو فترات زمنية محددة.
- ✓ يتم تسجيل البيانات، والمعلومات أثناء الملاحظة لغرض تفسيرها وتحليلها لاحقاً.
- ✓ تعتمد طريقة الملاحظة بالدرجة الأساس على قابلية الباحث وقدرته على الصبر والانتظار فترات مناسبة، وتسجيل المعلومات والاستفادة منها، وعليه فلابد أن يقوم بالملاحظة فرد ذو خبرة وقابلية.

استخدامات أداة الملاحظة:

وتستخدم طريقة الملاحظة عادة في الآتي:

1- المظاهر من السلوك التي لا تسهل دراستها بالوسائل الأخرى.

2- الحصول على معلومات عن السلوك في المواقف الطبيعية، مثل سلوك الأطفال أثناء اللعب أو الأكل، أو عن نمط ودرجة التفاعل الاجتماعي بين المجموعات البشرية المختلفة.

3- الأنماط الأساسية من السلوك يمكن تشخيصها بملاحظة السلوك والتصرف الطبيعي تحت ظروف يتفاعل فيها الفرد مع العوامل التي تحيطه وتعنيه، مثال ذلك: تحليل سلوك المعلم في الصف عن طريق ملاحظة تصرفاته أثناء قيامه بالتدريس في فصل اعتيادي.

4- ملاحظة بعض الظواهر التي يستطيع الباحث السيطرة على عناصرها كما يحدث في تجارب المختبرات في العلوم الطبيعية.

5- ملاحظة بعض الظواهر التي لا يستطيع التأثير على عناصرها كما يحدث في علم الفلك.

6- جمع البيانات عن ملاحظة سلوك رواد المكتبة أو السوق مثلاً.

7-كما تستخدم للتعرف على انطباعات المسافرين أو المراجعين أو الزوار بعد حصولهم على خدمة معينة أو استماعهم لشرح، أو مشاهدتهم لعرض معين بحيث يمكن التعرف على مدى رضائهم أو عدم رضائهم عن الخدمة أو المعلومات المقدمة لهم مما يمكن معه الحصول على بيانات في غاية الأهمية يستفاد منها في تطوير الخدمة أو تحديد موقعها أو تعديل أسلوب تقديمها ... الخ.

أنواع الملاحظة:

للملاحظة نوعان هما:

1- الملاحظة المشاركة: وهي تلك الملاحظة التي يتقمص فيها الباحث أو من يمثله دور أحد الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم فهو في هذه الحالة يقوم بدورين، دور الباحث ودور الشخص الذي تتم ملاحظته، وبذلك فإنه يقوم بكافة النشاطات التي يقوم بها الملاحَظ.

مثال ذلك: لو أراد الباحث أن يستخدم الملاحظة المشاركة للتعرف على سلوك السجناء، فإنه يتعين عليه أن يرتدي زي سجين، وأن يقيم في عنبر السجناء، ويأتي بجميع تصرفاتهم، ويؤدي النشاطات التي اعتادوا على أدائها، ومن خلال ممارسة ذلك النشاط يقوم بتسجيل البيانات المطلوبة.

ومن المآخذ على هذا النوع من الملاحظة:

1- ما يتعلق باقتحام شخصية الآخرين والدخول في خصوصياتهم.

2- ما يتعلق بما يشعر به الملاحَظون من تعرضهم للخداع من قبل الباحث حيث إنهم أتوا بتصرفات ما كانوا ليأتوا بها لو عرفوا بوجود شخص غريب بينهم.

2- الملاحظة غير المشاركة: وهي الملاحظة التي لا يقوم فيها الباحث بالنشاطات التي يقوم بها الأشخاص الخاضعون للملاحظة، حيث يكتفي

الباحث هنا بتسجيل البيانات عن سلوك الأشخاص، وتصرفاتهم حسب ما تقتضيه الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها سلفا.

مثال ذلك: يقف الباحث في مكان قريب من الإشارة الضوئية ليسجل ملاحظات عن مدى التزام السائقين بالتعليمات المروية، وفق قائمة معدة سلفا يقوم بكتابة ملاحظاته عليها مثل:

(نوع المركبات، مدى التزام السائقين بالوقوف قبل الخط الأبيض، عدد السيارات التي تقطع الإشارة،....)

خطوات وإجراءات الملاحظة:

هنالك عدداً من الإجراءات الضرورية لاستخدام طريقة الملاحظة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، ومن هذه الإجراءات ما يأتي:

1- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث للوصول إليه.

2- أن يحدد السلوك المراد ملاحظته.

3- تحديد الفئات أو الأشخاص الذين سيخضعون للملاحظة.

4- تحديد الوقت اللازم والفترة الزمنية التي تحتاجها الملاحظة.

5- ترتيب الظروف المكانية والبيئة المطلوبة لإجراء الملاحظة.

6- تجهيز الأدوات الخاصة بالملاحظة، مثل كاميرا فيديو، أو قائمة عناصر، أو غيرها.

7- مراعاة أن لا تؤدي الملاحظة إلى تذمر الأشخاص أو استيائهم فيما لو عرفوا أنه تجري مراقبتهم.