

الاستبانة والمقابلة

مناهج البحث الاجتماعي · الفصل الخامس

د. فاطمة القبندي · جامعة الكويت

28 أكتوبر 2026

من القياس إلى أداة جمع البيانات

في الفصل السابق سألنا: هل يقيس المقياس ما نزع أنه يقيسه؟
والآن نسأل: كيف نطرح الأسئلة ونجمع الإجابات من دون أن تصنع الأداة جزءاً من النتيجة؟

استرجاع: الأداة لا تنقذ قياسًا ضعيفًا

تريد مجموعة قياس **الثقة في الجامعة**، فكتبت سؤالًا واحدًا:

«هل تحضر إلى الجامعة بانتظام؟»

إذا وُضع هذا السؤال في استبانة جميلة ووُزعت على عينة احتمالية، هل أصبح قياسًا جيدًا للثقة؟

جودة التوزيع لا تصلح الفجوة بين **المفهوم والسؤال**.

أداتان محاوريتان في الفصل

المقابلة

محادثة بحثية يجمع فيها المقابل
الإجابات وفق درجة محددة من التنظيم.

Interview

الاستبانة

مجموعة أسئلة مكتوبة يجيب عنها
المشارك، غالبًا بنفسه.

Questionnaire

تُستخدمان كثيرًا في المسوح الاجتماعية، وقد تظهران أيضًا في التجارب ودراسات الحالة وغيرها.

القرار الأول: أداة جاهزة أم بناء جديد؟

سؤال البحث وتعريف المتغير



البحث عن أداة منشورة مناسبة



فحص اللغة والسياق والصدق والثبات



استخدامها أو تكييفها أو بناء أداة جديدة

الأداة المنشورة ليست مناسبة تلقائيًا، وبناء أداة جديدة ليس الخطوة الأولى تلقائيًا.

قبل كتابة أي بند

اسألوا عن كل متغير:

1. ما تعريفه النظري؟
2. ما أبعاده ومؤشراته؟
3. هل السؤال المقترح يمثل هذا المؤشر؟
4. هل يستطيع المجيب فهمه واسترجاع المعلومة؟
5. هل ستسمح طريقة الاختيار بالتعميم الذي نريده؟

الصدق والثبات يخصان القياس؛ أما التعميم فيعتمد أيضًا على العينة والاستجابة.

أين يظهر خطأ الأداة؟

ما نريد معرفته $\neq$ ما فهمه المجيب $\neq$ ما استطاع تذكّره $\neq$ ما اختار قوله $\neq$ ما سجّلناه

خطأ الأداة

Measurement Error

هو الفرق الذي تدخله طريقة السؤال أو الإجابة أو التسجيل بين الظاهرة والبيانات التي نحللها.

لا نستطيع إزالة الخطأ كله، لكن نستطيع تصميم الأداة لكشف مصادره وتقليلها.

لماذا يشارك الشخص أصلاً؟

قبل أن يجيب، قد يسأل:

- من أنتم؟
- لماذا اخترتموني؟
- ما علاقة الأسئلة بي؟
- كم ستستغرق؟
- ماذا سيحدث لإجاباتي؟
- هل أستطيع الرفض أو ترك سؤال؟

رسالة التقديم ليست مقدمة شكلية؛ إنها جزء من بناء الثقة والقرار بالمشاركة.

ماذا تتضمن رسالة التقديم؟

المشاركة

ما المطلوب والمدة

الغرض

موضوع الدراسة وأهميتها

التعريف

الباحث والجهة

التواصل

جهة للاستفسار

الاختيار

الطوعية وحق الانسحاب

الخصوصية

كيف ستُحمى البيانات

نستخدم لغة قصيرة وواضحة، ولا نعد المشاركون بسرية أو أثر لا نستطيع ضمانه.

نشاط: شخّصوا رسالة التقديم

«هذه دراسة مهمة جدًا ستساعد حتمًا في حل مشكلة العنف الأسري. يجب الإجابة عن جميع الأسئلة بصدق. نضمن أن بياناتك لن يراها أي شخص تحت أي ظرف.»
ما الوعود أو الضغوط أو المعلومات الناقصة؟

- تبالغ في النتيجة المتوقعة.
- تجعل المشاركة والإجابة كأنهما إلزاميتان.
- تقدم ضمانًا مطلقًا قد لا يستطيع الباحث الوفاء به.
- لا تعرّف الباحث أو الإجراء أو المدة أو حق الانسحاب.

صياغة أقرب إلى المشاركة المستنيرة

ندعوك للمشاركة في دراسة عن خبرات الحصول على الدعم الأسري. تستغرق الاستبانة نحو عشر دقائق. المشاركة اختيارية، ويمكنك ترك أي سؤال أو الانسحاب. سنفصل معلومات التعريف عن الإجابات ونقصر الوصول إلى البيانات على فريق البحث وفق الإجراءات الموضحة في نموذج الموافقة.

نشرح ما سنفعله فعلاً، لا ما نعتقد أنه سيقنع الشخص بأي ثمن.

السؤال ذو الصلة بالمجيب

في دراسة عن العمل والأسرة، سُئل كل مشارك:
«كم مرة اضطررت إلى ترك أطفالك مع شخص آخر بسبب دوامك؟»
من قد لا ينطبق عليه السؤال؟

من لا يعمل • من ليس لديه أطفال • من لا يترك أطفاله مع غيره

السؤال غير المنطبق ليس مجرد إزعاج؛ قد ينتج إجابة مصطنعة أو مفقودة.

الأسئلة الطارئة أو المحتملة

هي أسئلة لا تُطرح إلا إذا جعلت إجابة سابقة السؤال ذا صلة بالمجيب.

Contingency Questions / Skip Logic

سؤال مرشّح ← إجابة تحدد المسار ← أسئلة مناسبة فقط

هي عملية «فلتر» للمسارات، لا فلتر للأشخاص من الاحترام أو الاهتمام.

هل استخدمت تطبيق «سهل» خلال آخر ثلاثة أشهر؟

نعم

لا

انتقل إلى أسئلة سهولة الاستخدام وجودة الخدمة.
انتقل إلى سؤال أسباب عدم الاستخدام.

السؤال المرشح يحدد أي تجربة يملكها المجيب، ثم يرسله إلى المسار المناسب.

نشاط: اختبروا المسار

1. هل لديك عمل مدفوع حاليًا؟

• نعم ← السؤال 2

• لا ← السؤال 5

2. كم ساعة تعمل أسبوعيًا؟

3. هل يسمح لك مديرك بالعمل عن بُعد؟

4. كم يومًا عملت من المنزل الأسبوع الماضي؟

5. هل تبحث عن عمل؟

أين يذهب الشخص الذي يعمل لحسابه الخاص ولا يملك مديرًا؟

المسار نسي فئة ممكنة. نحتاج سؤالاً عن **نوع العمل** أو خيار «لا ينطبق» ومسارًا واضحًا.

هل سبق أن تزوجت؟

↓ نعم

هل انتهى زواج سابق؟

↓ نعم

كيف انتهى؟

↓ بحسب الإجابة

أسئلة مختلفة عن الطلاق أو الترمل أو غيرهما

كلما زادت الفروع، زادت الحاجة إلى خريطة مرئية واختبار جميع المسارات قبل التطبيق.

الإشارات الموجهة للمقابل

عندما تكون المقابلة منظمة وطويلة، يمكن استخدام تعليمات مثل:

إذا كانت المجيبة أمًا وتعمل خارج المنزل، اطرح السؤال 219.

إذا كانت ربة بيت، اطرح السؤال 220.

إذا كانت تعمل وليس لديها أطفال، انتقل إلى الإشارة (ح).

التعليمات للمقابل يجب أن تتميز بصريًا عن الكلام الذي سيقراه للمجيب.

ارسموا المسارات قبل ترقيم الأسئلة

من تنطبق عليه الحالة؟



ما السؤال المرشح؟



ما المسارات الممكنة؟



أين يعود كل مسار؟



هل توجد حالة بلا طريق؟

في الاستبانة الإلكترونية يمكن تنفيذ الانتقال آليًا، لكن المنطق الخاطئ سيظل خاطئًا—فقط بصورة أسرع.

مختبر مشروعكم: ابنوا مسارًا واحدًا

اختراروا سؤالاً لا ينطبق على جميع المشاركين:

1. اكتبوا السؤال المرشح.
2. حدّدوا جميع الإجابات الممكنة.
3. ارسموا أين يذهب كل مسار.
4. اختبروا حالة حدّية قد تنسونها.

إذا لم نستطع رسم المسار بوضوح، فلن يستطيع المجيب اتبّاعه بسهولة.

ترتيب الأسئلة جزء من القياس

الاستبانة ليست كميًا من الأسئلة.
الترتيب يغيّر الفهم، والراحة، والتعب، وأحيانًا الإجابة نفسها.

اجمعوا الأسئلة في محاور

في دراسة الطلاق يمكن أن تكون هناك محاور منفصلة:
ال خلفية · الحياة الزوجية · قرار الطلاق · الأبناء والنفقة · الآثار النفسية · التكيف · العلاقة بعد الطلاق

القفز بين الموضوعات يربك المجيب ويصعب استمرار الحوار.

نشاط: رتبوا هذه الأقسام

استبانة ذاتية عن تجربة الطالب مع الإرشاد الجامعي:

- أسئلة حساسة عن الصحة النفسية
- تعريف قصير وموافقة
- أسئلة سهلة عن استخدام الخدمة
- تقييم جودة الإرشاد
- سؤال مفتوح عن تجربة سلبية
- بيانات ديموغرافية

اقترحوا ترتيبًا، ثم دافعوا عنه.

لا يوجد ترتيب آلي واحد! نبدأ عادةً بما هو واضح ومرتب بالموضوع، ونؤجل ما هو حساس أو مجهود، مع مراعاة طريقة التطبيق.

بداية ووسط ونهاية

البداية

واضحة · سهلة · ذات صلة

الوسط

الموضوعات الأساسية والآراء

النهاية

الحساس · المفتوح · المجهد

هذه مبادئ مرنة وليست قواعد جامدة.

طريقة التطبيق تغيّر الترتيب

استبانة ذاتية

مقابلة منظمة

- نحتاج بداية تشد الاهتمام.
- قد نؤجل الديموغرافيا الحساسة أو المملة.
- لا يرى المجيب الأسئلة القادمة.
- يرى المشارك شكل الأداة وطولها.
- يدير المقابل الانتقال والوتيرة.
- قد تبدأ حقائق بسيطة بكسر الجليد.

السؤال ليس: «أين توضع الديموغرافيا دائماً؟» بل: **أي ترتيب يخدم الفهم والثقة في هذا النمط من الجمع؟**

طول الأداة عبء على المجيب

كل سؤال إضافي قد يزيد:

- الوقت والتعب
- الانسحاب أو التخطي
- الإجابات السريعة غير المتأنية
- كلفة التفريغ والترميز

ما القرار الذي سيتغير إذا عرفنا إجابة هذا السؤال؟

إذا لم نجد استخدامًا واضحًا للإجابة، نحذف السؤال بدل أن نجمعه «لعله يفيد».

السؤال الجيد لا يجعل المجيب يخمن:

ماذا تقصدون؟ أي جزء أجيب عنه؟ وهل توجد إجابة مقبولة تريدونها مني؟

السؤال الجيد يعطي مهمة واحدة

لغة مفهومة + معنى محدد + فترة مناسبة + إجابة يستطيع المجيب تقديمها

كل بند هو مهمة معرفية: يفهم المجيب السؤال، يسترجع المعلومة، يصدر حكمًا، ثم يختار طريقة التعبير عنها.

١. تجنّب الغموض

«هل تستخدم وسائل التواصل كثيرًا؟»
ما الغامض؟

المنصات • معنى «تستخدم» • معنى «كثيرًا» • الفترة الزمنية

خلال الأيام السبعة الماضية، في كم يوم استخدمت إنستغرام لمدة ساعة أو أكثر؟

لغة بسيطة لا نخبوية ولا محلية ضيقة

السؤال يجب أن يكون مفهومًا للفئة المستهدفة:

- لا مصطلحات أكاديمية بلا شرح.
- لا اختصارات لا يعرفها الجميع.
- لا كلمة عامية قد تحمل معنى مختلفًا بين الفئات.
- لا ترجمة حرفية تبدو غريبة في السياق.

البساطة لا تعني تسطيح المفهوم؛ تعني ألا تكون اللغة نفسها اختبارًا للمشاركة.

٢. الأسئلة الحساسة

قد تتعلق بـ:

- الدخل أو الديون
- العنف أو العلاقات الأسرية
- المخدرات أو السلوك غير القانوني
- السياسة أو الدين أو الهوية
- الصحة النفسية أو الجنسية

المشكلة ليست الرفض فقط؛ قد يجيب الشخص بما يبدو **مقبولاً اجتماعياً** بدل تجربته.

الرغبة في القبول الاجتماعي

يميل بعض المشاركون إلى تقديم أنفسهم بصورة يعتقدون أنها مقبولة أمام الباحث أو المجتمع.

Social Desirability Bias

هل ستتغير الإجابة إذا سأل محاور وجهًا لوجه بدل استبانة ذاتية مجهولة الاسم؟

طريقة الجمع قد تغيّر مقدار الخصوصية والإخراج، ولذلك قد تغيّر البيانات.

كيف نقلل عبء السؤال الحساس؟

- نشرح سبب السؤال.
- نضعه بعد بناء قدر من الثقة.
- نستخدم فئات مناسبة عندما تكون أدق من طلب رقم لا يتذكره الشخص.
- نوفر «أفضل عدم الإجابة» عندما يلزم.
- نضمن خصوصية مكان الإجابة.
- لا نستخدم لغة اتهامية أو حكمية.

لا توجد صياغة سحرية تلغي الحساسية، لكن التصميم يستطيع تقليل الضغط والخطر.

«بالنظر إلى تجربتك الشاملة والمتنوعة مع جميع الخدمات الجامعية التي ربما استخدمتها بصورة مباشرة أو غير مباشرة خلال الفترة الماضية، إلى أي مدى...»

احذفوا المقدمة التي لا تغيّر المهمة، وحددوا **خدمة وفترة وتقييمًا واحدًا**.

٤. هل يستطيع المجيب الإجابة؟

«ما نسبة دخل أسرتك السنوي التي صُرفت على المواد الغذائية؟»

قد لا يعرف المجيب:

- الدخل السنوي الدقيق
- إنفاق جميع أفراد الأسرة
- كيفية حساب النسبة

قد يكون أسهل أن نسأل عن مبلغ تقريبي خلال فترة محددة، أو نستخدم فئات إنفاق مناسبة.

الذاكرة تحتاج حدودًا

أصعب

«كم مرة شعرت بالقلق خلال السنة الماضية؟»

أوضح

«خلال الأيام السبعة الماضية، في كم يوم شعرت بالقلق معظم اليوم؟»

الفترة الأقصر ليست أفضل دائمًا! يجب أن تناسب الظاهرة وسؤال البحث.

٥. لا تدمج سؤالين

السؤال المزدوج يجمع حكمين قد تكون للمجيب إجابتان مختلفتان عنهما.

Double-Barreled Question

هل توافق على سجن السائق الذي يتجاوز الإشارة الحمراء **وتغريمه**؟

ماذا يختار من يؤيد الغرامة ولا يؤيد السجن؟

«إلى أي مدى كانت منصة التسجيل سهلة وسريعة وموثوقة؟»

1. كم حكمًا مختلفًا يتضمن السؤال؟

2. هل نصلحه بتغيير كلمة، أم نفصله؟

سهولة الاستخدام · سرعة الاستجابة · موثوقية النتيجة

إذا كانت الأبعاد مختلفة، نحتاج بنودًا منفصلة.

٦. تجنّب السؤال الإيحائي

«يؤكد الخبراء أن الأسماك المحلية آمنة. هل توافق؟»

لماذا قد تؤثر الصياغة؟

- تستدعي سلطة غير محددة.
- توحى بالإجابة «العلمية» أو المقبولة.
- تجعل مخالفة العبارة تبدو كأنها مخالفة للخبرة.

نقيس رأي المجيب، لا قدرته على مقاومة الإشارة التي وضعناها.

تأثير الاسم أو المؤسسة

قارنوا:

هل تؤيد المقترح التالي؟

هل تؤيد المقترح الذي تدعمه المؤسسة المرموقة/الشخصية المعروفة التالية؟

إذا كان هدفنا تقييم مضمون المقترح، فقد يصبح الاسم متغيرًا إضافيًا لم نقصد قياسه.

عيادة البنود: اكتشفوا المشكلة

1. هل أنت راضٍ عن سرعة الموظفين واحترامهم؟
2. ألا توافق أن التأخير ليس مقبولا؟
3. كم مرة استخدمت الخدمات الحكومية مؤخراً؟
4. هل تؤيد الخطة الحكيمة التي اقترحها الخبراء؟
5. ما النسبة الدقيقة من وقتك السنوي التي تخصصها للقراءة؟

مزدوج · نفي مريبك · غموض زمني ومفاهيمي · إحياء · مهمة يصعب حسابها

قائمة فحص الصياغة

قبل اعتماد أي بند:

- هل له معنى واحد واضح؟
- هل يسأل عن شيء واحد؟
- هل اللغة مناسبة للفئة؟
- هل الفترة الزمنية محددة ومعقولة؟
- هل يملك المجيب المعلومة؟
- هل توحى الصياغة بإجابة؟
- هل يحتاج جميع المشاركون إلى الإجابة عنه؟

بعد أن نقرر **ماذا نسأل**، نقرر:
هل نحدد بدائل الإجابة مسبقًا، أم نترك المجيب يصوغ إجابته؟

لا يحدد بدائل الإجابة مسبقًا؛ يجيب المشاركون بكلماته.

Open-Ended Question

ما السبب الرئيسي الذي جعلك تتوقف عن استخدام التطبيق؟

يفيد عندما لا نعرف البدائل كلها، أو نحتاج معنى وتفصيلاً لا توفره خانة جاهزة.

متى يفيد السؤال المفتوح؟

- في الدراسة الاستطلاعية.
- أثناء تطوير الاستبانة واختبارها.
- عندما تكون البدائل المحتملة كثيرة أو غير معروفة.
- عندما نحتاج تفسيرًا أو تجربة بلغة المشارك.
- عند طلب قيمة دقيقة مثل العمر أو عدد السنوات، إذا كان ذلك مناسبًا.

«مفتوح» لا يعني تلقائيًا «عميق»! العمق يعتمد على السؤال والدافعية والمساحة والمتابعة.

كلفة السؤال المفتوح

على المجيب

- وقت وجهد أكبر
- حاجة إلى التعبير والكتابة
- احتمال ترك السؤال

على الباحث

- تفريغ وتصنيف وترميز
- أحكام قد تختلف بين المرمزين
- صعوبة المقارنة

يمكن تقوية الموضوعية بقواعد ترميز واضحة وأكثر من مُرمِّز وفحص الاتفاق.

السؤال المغلق

يقدم بدائل محددة مسبقًا، ويختار المشارك منها.

Closed-Ended Question

خلال آخر شهر، كم مرة استخدمت خدمة الإرشاد؟
لم أستخدمها • مرة • مرتين أو ثلاثًا • أربع مرات فأكثر

لماذا نستخدم الأسئلة المغلقة؟

- أسرع في الإجابة.
- تسهّل المقارنة والترميز.
- توحد البدائل المعروضة على المشاركين.
- قد تخفف عبء الكتابة.
- قد تجعل بعض الأسئلة الحساسة أسهل عندما توفر نطاقات مناسبة.

الميزة تتحقق فقط إذا كانت البدائل مفهومة وشاملة وغير متداخلة.

ما الذي قد يفسده السؤال المغلق؟

- لا يجد المجيب بديله الحقيقي.
- يختار أقرب إجابة رغم أنها غير مناسبة.
- تعرض البدائل فكرة لم يكن قد كوّن رأيًا عنها.
- تكون القائمة طويلة ويصعب تذكرها شفهيًا.
- تتداخل الفئات أو تترك فجوات.

ماذا يفعل المجيب عندما لا يجد نفسه في الخيارات؟

«أخرى» و«لا أعلم» ليستا حلًا آليًا

أخرى: اذكر

تفيد عندما نتوقع حالات قليلة خارج البدائل.

لا أعلم

تفصل نقص المعرفة عن الرفض أو الرأي المحايد.

لا ينطبق

تفصل عدم الصلة عن عدم الإجابة.

أفضل عدم الإجابة

تعترف بحق المشارك في سؤال حساس.

كل خيار يحمل معنى تحليليًا مختلفًا؛ لا ندمجها كلها في «مفقود».

نشاط: مفتوح أم مغلق؟

اختراروا الشكل الأنسب وفسّروا:

1. اكتشاف أسباب جديدة لترك الجامعة.
2. مقارنة وسيلة التنقل الأساسية بين 2,000 مشارك.
3. معرفة العمر بالسنوات.
4. فهم شعور شخص بعد تجربة طلاق معقدة.

١ مفتوح استكشافياً • ٢ مغلق بدائل شاملة • ٣ مفتوح رقمياً • ٤ مفتوح مع متابعة

يمكن الجمع بين الشكّلين عندما يخدم كل واحد غرضاً واضحاً.

أسئلة مفتوحة في الاستكشاف أو الاختبار الأولي



تجميع الإجابات المتكررة



بناء فئات واضحة وشاملة



سؤال مغلق في الدراسة الأساسية



خيار «أخرى» عند الحاجة

بدائل الإجابة الجيدة تأتي من معرفة واقعية بالمجتمع، لا من خيال الباحث وحده.

مختبر مشروعكم: مقطع من الأداة

اكتبوا مقطعًا من 4-6 أسئلة يخدم مفهومًا واحدًا:

- سؤال مرشّح إذا لزم.
- سؤالان مغلقان ببدائل كاملة.
- سؤال مفتوح واحد له غرض واضح.
- تعليمات انتقال إن وُجدت.

ثم احذفوا سؤالًا لا تعرفون كيف ستستخدمون إجابته.

الأداة لا تصبح نهائية عندما تنتهي الكتابة.
تصبح أقرب إلى الجاهزية عندما **نجرّبها بالطريقة التي ستُستخدم بها ونصلح ما تكشفه التجربة.**

ماذا يختبر الاختبار الأولي؟

تجربة محدودة للأداة والإجراءات قبل التطبيق الأساسي لاكتشاف المشكلات وإصلاحها.

Pretesting

- الفهم والصياغة
- بدائل الإجابة والمسارات
- الطول والوقت
- الحساسية وردود الفعل
- التسجيل والترميز
- تعليمات الباحث أو المقابل

من يشارك في الاختبار؟

قد نحتاج إلى أكثر من منظور:

الفئة المستهدفة	مختصون	مستخدمو النتائج
كيف تفهم الأسئلة؟	هل المحتوى مناسب؟	ما المعلومات الناقصة؟

الأهم أن تشمل التجربة أشخاصًا يشبهون من سيجيبون فعليًا، من خارج العينة الأساسية.

اكتبروا الأداة بالطريقة نفسها

إذا كانت الدراسة الأساسية:

- مقابلة شخصية ← جربوا مقابلة شخصية.
- هاتفية ← جربوا الهاتف.
- إلكترونية ← جربوا الأجهزة والمسارات الإلكترونية.
- تتضمن تسجيلًا ← اكتبروا الموافقة وجودة التسجيل.

اكتبار الكلمات وحدها لا يكشف مشكلات التطبيق والخصوصية والتقنية.

لا تسألوا فقط: «هل السؤال واضح؟»

يمكن أن نطلب من المشارك:

- أن يشرح السؤال بكلماته.
- أن يصف كيف اختار إجابته.
- أن يحدد كلمة أربكته.
- أن يقول إن كان هناك بديل ناقص.
- أن يبين الفترة التي استرجعها فعلاً.

هذه الأسئلة تكشف **عملية الفهم والإجابة**، لا مجرد رضا المشارك عن الاستبانة.

نشاط: اختبار مصغّر لبند

جربوا هذا البند مع زميل:

«هل تستخدم الخدمات الرقمية الحكومية بانتظام؟»

لا تطلبوا الإجابة فقط. اسألوا:

1. ما الخدمات التي فكرت فيها؟

2. ما معنى «بانتظام» بالنسبة لك؟

3. أي فترة زمنية استخدمت؟

قد يختار شخصان الإجابة نفسها بعد أن فهما السؤال بطريقتين مختلفتين.

ماذا نعدّل بعد الاختبار؟

- حذف بند لا يخدم الهدف.
- تبسيط كلمة أو تعليمات.
- إضافة بديل ناقص.
- فصل سؤال مزدوج.
- إصلاح مسار انتقال.
- تقليل الأسئلة المفتوحة أو طول الأداة.
- تعديل ترتيب المحاور.
- توضيح التسجيل والترميز.

إذا كانت التعديلات كبيرة، نختبر النسخة المعدلة مرة أخرى.

الاختبار الأولي ليس دراسة مصغرة للنتائج

جرّبنا الاستبانة على 12 شخصًا، ووجدنا أن 75% منهم راضون. هل هذه نتيجة الدراسة؟

لا. الهدف الأساسي هنا تشخيص الأداة والإجراء، لا تقدير نسبة في المجتمع.

المقابلة ليست استبانة تُقرأ بصوت مرتفع دائماً، وليست دردشة بلا هدف.
درجة التنظيم تتغير بحسب سؤال البحث ونوع الدليل المطلوب.

تفاعل بحثي بين المقابل والمجيب، تُطرح فيه أسئلة وتُسجّل الإجابات لتحقيق غرض الدراسة.

يمكن تصنيفها بحسب:

- عدد المشاركين
- المدة
- درجة التنظيم والتوجيه
- الغرض
- تكرارها عبر الزمن
- عمقها وتركيزها

منظمة وموجّهة ← شبه منظمة ← غير منظمة/حرّة

تنظيم أعلى

مرونة أعلى

مقارنة أسهل · كلمات وترتيب أكثر ثباتاً متابعة أعمق · اختلاف أكبر بين المقابلات

المفاضلة ليست بين «علمية» و«غير علمية»، بل بين أنواع مختلفة من الدليل والضبط.

المقابلة الموجّهة أو المنظمة

- تستخدم استمارة محددة.
 - تطرح الأسئلة بصياغة وترتيب موحدتين.
 - تلتزم بفئات الإجابة وتعليمات الانتقال.
 - تسمح بمقارنة أقوى بين المشاركين.
- مرونتها محدودة؛ لذلك يجب أن تُحل مشكلات الأداة قبل الميدان.

المقابلة غير الموجهة أو غير المنظمة

- لا تعتمد قائمة مغلقة ثابتة من الأسئلة.
- تتحرك داخل إطار عام للموضوع.
- تسمح للمجيب بترتيب خبرته بطريقته.
- تتطلب من الباحث معرفة عميقة وقدرة على المتابعة بلا توجيه.

غياب الاستمارة لا يعني غياب خطة أو سؤال بحث.

تدور حول حدث أو موقف أو خبرة محددة سبق تحديدها أو تحليلها.

Focused Interview

تركز على:

- ما حدث
- كيف فسرّه الشخص
- موقفه وخبرته
- ردود فعله العاطفية

تعود إلى الأشخاص أو الظاهرة عبر أكثر من وقت لمتابعة التغير.

Repeated Interview

ما الذي نستطيع معرفته من التكرار ولا تعطينا إياه مقابلة واحدة؟

التغير • ترتيب الأحداث • استقرار الرواية أو تحولها

مقابلة طويلة ومرنة تشجع المجيب على شرح خبرته ومعانيه بتفصيل.

In-Depth Interview

تحتاج خبرة في الاستماع والمتابعة، وتنتج مادة غنية لكنها تستغرق وقتًا في التفريغ والتحليل.

ثلاثة أدوار للمقابلة

وفق عرض الفصل، قد تستخدم المقابلة:

1. **للاستطلاع:** اكتشاف متغيرات أو علاقات أو فروض.
2. **أداة رئيسية:** إنتاج الدليل الأساسي للدراسة.
3. **أداة مكمل:** تفسير أو توسيع بيانات من أداة أخرى.

اسم الأداة لا يحدد دورها؛ موقعها داخل التصميم هو الذي يحدده.

نشاط: أي مقابلة تناسب السؤال؟

1. كيف تغيّرت تجربة موظفين بعد تطبيق نظام جديد خلال سنة؟
2. كيف عاش شخص تجربة عنف أسري لم تُدرس جيدًا؟
3. ما رد فعل المشاركين على حملة شاهدها الجميع؟
4. نريد إجابات قابلة للمقارنة عن 30 سؤالًا محددًا.

مكررة · معمقة · مركزة · منظمة

ليست هناك أداة «أفضل» بصورة مطلقة.

نختار بين الاستبانة الذاتية والمقابلة الشخصية والهاتفية وفق **نوع الدليل والمجتمع**
والموضوع والموارد.

المقابلة الشخصية: ماذا تمنحنا؟

- إمكان شرح السؤال والاستفسار.
 - متابعة الإجابات الناقصة أو الغامضة.
 - تفاصيل أكثر، خصوصًا في الأسئلة المفتوحة.
 - ملاءمة أعلى لمن يصعب عليهم القراءة أو الكتابة.
 - ملاحظة السياق والتعبير غير اللفظي.
 - غالبًا استجابة وإكمال أعلى من الاستبانة الذاتية.
- هذه إمكانيات، وليست ضمانًا؛ جودتها تعتمد على التدريب والثقة والتصميم.

المقابلة الشخصية: ما كلفتها؟

- وقت ومال وتنقل.
- حاجة إلى اختيار المقابلين وتدريبهم والإشراف عليهم.
- احتمال تأثير هوية المقابل ومظهره وردوده.
- صعوبة الخصوصية في بعض البيوت أو المؤسسات.
- اختلاف طريقة الطرح بين المقابلين.
- صعوبة الوصول إلى عينة واسعة جغرافيًا.

المقابلة الهاتفية: ما الذي تغيّر؟

يشير الفصل إلى انتقال تاريخي:

تغطية هاتفية محدودة ودليل هاتف متحيز



انتشار أوسع للهاتف



الاتصال العشوائي بالأرقام

RDD



المقابلة الهاتفية بمساعدة الحاسوب

CATI

اليوم يجب فحص تغطية أرقام الهاتف وأنماط الرد الفعلية في المجتمع، لا افتراضها.

إيجابيات المقابلة الهاتفية

- أسرع وأقل كلفة من الزيارة الميدانية غالبًا.
- يسهل جمع المقابلين والإشراف عليهم في مكان واحد.
- لا يظهر المظهر الخارجي للمقابل.
- يمكن للحاسوب إدارة الاختيار والأسئلة والمسارات والتسجيل.
- تسمح بالاستفسار أكثر من الاستبانة الذاتية.

غياب الصورة قد يقلل بعض آثار المقابل، لكنه لا يلغي أثر الصوت واللهجة والهوية المتصورة.

سلبيات المقابلة الهاتفية

- رفض مكالمة من رقم مجهول.
 - إنهاء الاتصال بسهولة.
 - صعوبة الأسئلة الطويلة أو قوائم البدائل الكثيرة.
 - تردد في الموضوعات الحساسة.
 - لا نرى السياق أو الإيماءات.
 - تفاوت تغطية الأرقام والاستجابة.
- التعريف الواضح بالجهة والتدريب يساعدان، لكنهما لا يلغيان المشكلة.

الاستبانة الذاتية: نقاط قوة

- أقل كلفة عند التوزيع الواسع.
- تصل إلى مشاركين متباعدين جغرافيًا.
- لا تحتاج مقابلًا لكل مشارك.
- توحد الشكل الظاهر للأسئلة.
- تمنح وقتًا للتفكير أو الرجوع إلى وثيقة.
- قد توفر خصوصية أكبر للأسئلة الحساسة.

قد تكون ورقية أو إلكترونية؛ لكل قناة مشكلات تغطية ووصول مختلفة.

الاستبانة الذاتية: حدود

- قد تنخفض الاستجابة أو الإكمال.
- تحتاج قراءة وفهمًا مناسبين.
- لا يوجد مقابل يشرح الغموض.
- لا نعرف دائمًا من أجاب فعليًا.
- يستطيع المجيب رؤية الأسئلة القادمة أو طلب مساعدة.
- الأسئلة المفتوحة الطويلة قد تُترك فارغة.

الخصوصية الأعلى تقابلها سيطرة أقل على ظروف الإجابة.

لا تحولوا أرقام الفصل إلى قوانين

يذكر الكتاب أمثلة لمعدلات استجابة أعلى في المقابلات الشخصية وأدنى في الاستبانات البريدية.

هذه الأرقام **ليست ثوابت**. تتغير بحسب:

المجتمع · الثقة بالجهة · الموضوع · طول الأداة · الحوافز · التذكير · قناة الاتصال · الزمن

نستخدمها لفهم المفاضلة، لا للتنبؤ الآلي بنسبة الاستجابة في مشروع جديد.

مصفوفة الاختيار

العامل	استبانة ذاتية	مقابلة هاتفية	مقابلة شخصية
الكلفة والانتشار	أفضل غالبًا	متوسطة	أعلى
الاستفسار والتوضيح	محدود	ممکن	ممکن
التفاصيل والسياق	أقل	متوسطة	أعلى
أثر المقابل	غائب مباشرة	صوتي	صوتي وبصري
الخصوصية المتصورة	قد تكون أعلى	متغيرة	متغيرة
الضبط الميداني	أقل	مركزي ممكن	يحتاج إشرافًا

القيم نسبية وتعتمد على كيفية التنفيذ، لا على اسم الأداة وحده.

اختراروا نمطًا مبدئيًا لكل حالة واذكروا أكبر قيد:

1. عينة منتشرة في محافظات متعددة وسؤال قصير غير حساس.
2. كبار سن يحتاجون شرحًا وخيارات قليلة.
3. تجربة أسرية معقدة تحتاج سردًا وتفصيلًا.
4. موضوع حساس يخشى المشاركون الحديث عنه أمام شخص.

قد توجد أكثر من إجابة قابلة للدفاع. القرار الجيد يربط **الدليل المطلوب** بالمجتمع والخصوصية والموارد.

قرار الأداة في مشروعكم

أكملوا:

«نحتاج إلى معرفة ____ من ____ . لذلك سنستخدم ____ ، لأنه يتيح لنا ____ . لكن أكبر خطر على جودة البيانات هو ____ ، وسنحاول تقليله من خلال ____ .»

نجاح المقابلة لا يبدأ عند السؤال الأول فقط.
يبدأ من الاتصال، والتعريف، والمكان، والخصوصية، وطريقة الإصغاء والتسجيل.

الدقيقة الأولى

في البداية نحتاج إلى:

1. التعريف بالنفس والجهة.
2. شرح الغرض باختصار.
3. توضيح ما ستطلبه المشاركة.
4. التأكد من الموافقة والوقت والمكان المناسبين.
5. بناء جو مهني وودّي من غير ضغط.

نشرح الرسالة بطبيعية! لا نقرأها كأنها نص محفوظ لا نفهمه.

المقابل وسيط محايد

المقابل:

- يسأل ويستمع.
- لا يجادل أو يعظ.
- لا يقترح الإجابة.
- لا يظهر دهشة أو استنكارًا.
- يعطي وقتًا كافيًا.
- يعيد الحوار إلى الموضوع بلطف.

الود لا يعني الموافقة، والحياد لا يعني البرود.

نشاط: ماذا قالت ملامح المقابل؟

يقول المجيب: «أحياناً أصرخ على أطفالي عندما أكون تحت ضغط». أي رد قد يغيّر بقية المقابلة؟

- «ممم، أكمل لو سمحت.»
- رفع الحاجبين والقول: «لهذه الدرجة؟»
- «كثير من الناس يمرون بضغط؛ ماذا يحدث عادةً قبل ذلك؟»

الكلمات والنبرة والوجه كلها قد تقول للمجيب ما الذي يرضي المقابل أو يصدمه.

قد تتأثر الإجابة بما يدركه المجيب عن:

- العمر والنوع والجنسية
- اللهجة والخلفية الاجتماعية
- المظهر واللباس
- المؤسسة التي يمثلها المقابل
- موقفه المتوقع من الموضوع

لا نستطيع جعل المقابل «غير مرئي». نستطيع التدريب، وتوحيد السلوك، وتوثيق من أجرى كل مقابلة، وفحص الأنماط.

اعرف الأداة قبل الميدان

يجب أن يعرف المقابل:

- غرض كل سؤال
- صياغة السؤال وترتيبه
- بدائل الإجابة
- تعليمات الانتقال والإشارات
- متى يستخدم المتابعة
- كيف يسجل الإجابة
- ماذا يفعل عند الرفض أو عدم الفهم

التدريب على الأداة لا يعني حفظها ثم تغيير كلماتها؛ يعني استخدامها بطلاقة مع الالتزام المطلوب.

الالتزام بكلمات السؤال

في المقابلة المنظمة، تغيير كلمة قد يغيّر:

- معنى المفهوم
- الفترة الزمنية
- درجة الحساسية
- اتجاه الإجابة
- قابلية المقارنة بين المشاركين

إذا احتاج السؤال إلى شرح مختلف لكل شخص، فربما المشكلة في الأداة نفسها.

سجّل الإجابة كما قيلت

في السؤال المفتوح:

- لا تختصر المعنى من الذاكرة.
- لا «تحسن» لغة المجيب.
- لا تحول العامية إلى فصحي أثناء التسجيل.
- ميّز كلام المجيب من ملاحظة الباحث.

لهجة المجيب ليست خطأ لغويًا؛ قد تحمل معنى اجتماعيًا لا يبقى بعد إعادة الصياغة.

المتابعة أو السبر تطلب توضيحًا أو تفصيلًا من غير اقتراح مضمون الإجابة.

Neutral Probing

أمثلة:

- ماذا تقصد بكلمة «صعب»؟
- هل تستطيع إعطائي مثالاً؟
- ماذا حدث بعد ذلك؟
- عندما قلت «غالبًا»، أي فئة تقصد؟

صنّفوا:

1. «تقصد أن مديرك كان ظالمًا، صحيح؟»
2. «ماذا تقصد بأنه لم يسمعك؟»
3. «أکید شعرت بالغضب؟»
4. «هل يمكنك أن تخبرني أكثر عن شعورك في تلك اللحظة؟»

١ توجيه ٢ متابعة ٣ توجيه ٤ متابعة

عندما لا تناسب الإجابة الفئة

يقول المجيب: «صحيح».

لكن البدائل هي:

أوافق بشدة · أوافق · لا أوافق · لا أوافق بشدة

يمكن أن يقول المقابل:

أي خيار من هذه الخيارات أقرب إلى رأيك؟

نساعده على استخدام الفئات من غير اختيار الإجابة عنه.

الخصوصية ليست مجرد باب مغلق

تُجرى مقابلة مع امرأة عن حياتها الزوجية، ويجلس أحد أفراد الأسرة في الغرفة ويعد بأنه لن يتدخل.

هل أصبحت المقابلة خاصة؟

مجرد وجود شخص آخر قد يغيّر ما يمكن قوله، حتى لو ظل صامتًا.

ماذا نفعل عند غياب الخصوصية؟

- نوضح مسبقًا الحاجة إلى لقاء منفرد.
- نطلب تغيير المكان بلطف.
- نعيد الموعد إذا لزم.
- لا نواصل موضوعًا حساسًا إذا كان ذلك يعرّض المشارك لخطر.
- نوثق الظروف التي قد تؤثر على البيانات.

الخصوصية قرار أخلاقي ومنهجي في الوقت نفسه.

التسجيل يحتاج موافقة

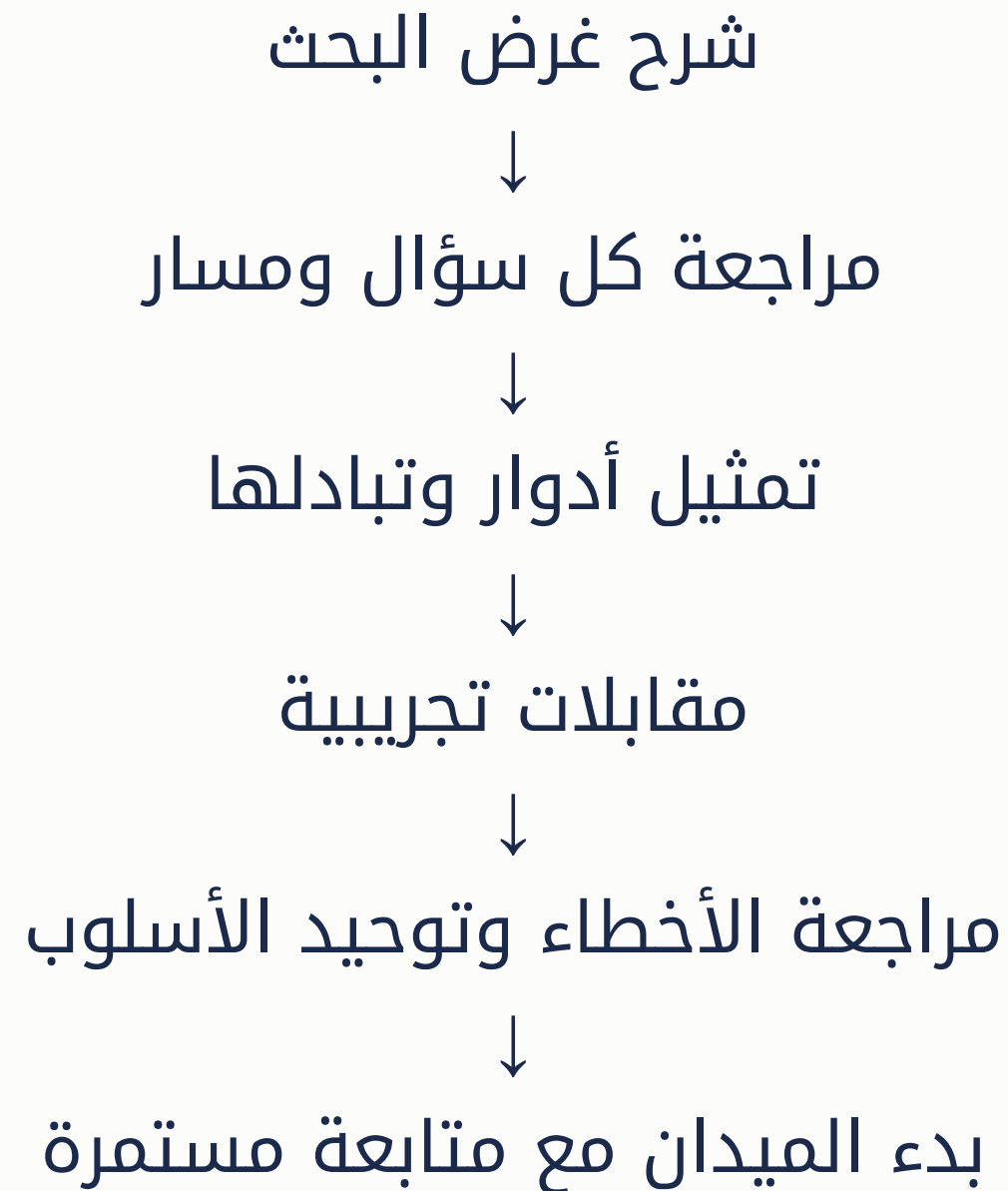
التسجيل الصوتي أو المرئي قد:

- يحفظ الكلمات بدقة.
- يحرر الباحث للإنصات والمتابعة.
- يسجل التفاعل كاملاً.

لكنه قد:

- يغيّر ما يقوله المشارك.
- يزيد مخاطر كشف الهوية.
- يخلق ملفاً حساساً يحتاج حماية.

لا تسجيل من دون موافقة واضحة وإجراءات تخزين وحذف محددة.



حتى المقابل الخبير يحتاج تدريبًا خاصًا بكل دراسة.

التدريب بالمواقف الصعبة

درّبوا المقابل على ردود مثل:

- «أنا مشغول».
- «ما أهمية هذا البحث؟»
- «ما أبي أجاب هذا السؤال».
- «ما فهمت المقصود».
- إجابة طويلة لا تتصل بالسؤال.
- قريب يجيب بدل المشارك.

لا نترك أول مواجهة لهذه المواقف إلى أول مشارك حقيقي.

الإشراف الميداني

يراجع الباحث:

- اكتمال النماذج والمسارات
- جودة تسجيل الإجابات المفتوحة
- مدة المقابلات
- المشكلات المتكررة
- الفروق بين المقابلين
- الالتزام بالموافقة والخصوصية

الإشراف ليس بحثًا عن الخطأ بعد النهاية؛ هو تصحيح مبكر يحمي بقية البيانات.

خطأ أم غش؟

قد نجد:

- مقابلة قصيرة بصورة غير معقولة.
- إجابات مفتوحة متشابهة حرفيًا.
- مسارات لم تُتبع.
- إجابات كُتبت من الذاكرة بعد المغادرة.
- نماذج لا تتفق مع وقت أو مكان الزيارة.

ما الدليل الإضافي الذي نحتاجه قبل اتهام شخص بالتلفيق؟

نضع إجراءات تحقق موحدة، ونفرق بين التدريب الناقص والخطأ والتلفيق المتعمد.

مراجعة قبل المغادرة

قبل إنهاء المقابلة:

- هل اتُّبعت جميع الانتقالات؟
- هل بقي سؤال بلا إجابة؟ ولماذا؟
- هل سُجلت الإجابات المفتوحة بوضوح؟
- هل توجد ملاحظة يجب فصلها عن كلام المجيب؟
- هل شُكر المشاركون وعرف وسيلة التواصل؟

المراجعة لا تعني الضغط لإجابة سؤال اختار المشاركون تركه.

في المقابلة المنظمة نحمي المقارنة بالالتزام.
في المقابلة المعمقة نحمي الفهم بالإنصات والمتابعة—مع بقاء الغرض والحدود الأخلاقية واضحة.

كيف تختلف عن المقابلة المنظمة؟

منظمة

أسئلة وترتيب وفئات محددة
مقارنة أسهل
مرونة أقل

معمقة

دليل موضوعات ومسارات مرنة
تفصيل ومعنى أكثر
مقارنة وترميز أصعب

متى تفيد المقابلة المعمقة؟

- موضوع لم يُفهم جيدًا.
 - تجربة معقدة أو خاصة.
 - دوافع ومعانٍ لا تظهر في البدائل المغلقة.
 - بناء فرضيات أو مفاهيم لدراسة لاحقة.
 - فهم التناقض أو التغير في رواية الشخص.
- لا تستخدم عادةً وحدها لتقدير نسب المجتمع أو اختبار فرض إحصائي.

الحرية لا تعني التوجيه

على الباحث أن:

- يطرح أسئلة قليلة لكن منتجة.
- يترك مساحة للصمت والتفكير.
- يتابع كلمات المجيب لا افتراضاته.
- لا يكمل الجملة عنه.
- لا يحوّل المقابلة إلى نصيحة أو مناظرة.
- يتأكد أن الموضوعات الأساسية لم تُهمل.

المهارة أن نتابع بعمق من غير أن نكتب القصة بدل المجيب.

كيف ينظر الباحث إلى المجيب، ويتابع كلامه، ويسجل الإجابات حرفيًا في الوقت نفسه؟

حلول ممكنة:

- ملاحظات مختصرة أثناء الحوار وتوسيعها فورًا بعده.
- رموز ثابتة مع فصل الاقتباس عن التفسير.
- تسجيل صوتي/مرئي بموافقة.
- باحثان بأدوار واضحة عندما يناسب التصميم.

لا نعتمد على الذاكرة وحدها.

نشاط: ابنوا متابعة لا تقود

يقول المجيب: «بعد الطلاق تغيّرت علاقتي بأهلي».

اكتبوا ثلاثة أسئلة متابعة:

1. توضيح معنى «تغيّرت».
2. طلب مثال.
3. تتبع ما حدث بعد ذلك.

كيف تغيّرت؟ · هل تستطيع إعطائي موقفاً يوضح ذلك؟ · وماذا حدث بعد هذا الموقف؟

دراسة الحالة في الفصل

دراسة «المرأة والطلاق في المجتمع الكويتي: الأبعاد النفسية والاجتماعية والاقتصادية»
استخدمت استمارة مقابلة موسعة مع مطلقات كويتيات.

مجتمع مسجّل: 4,072 حالة



عينة احتمالية: 300



مقابلات مكتملة: 258

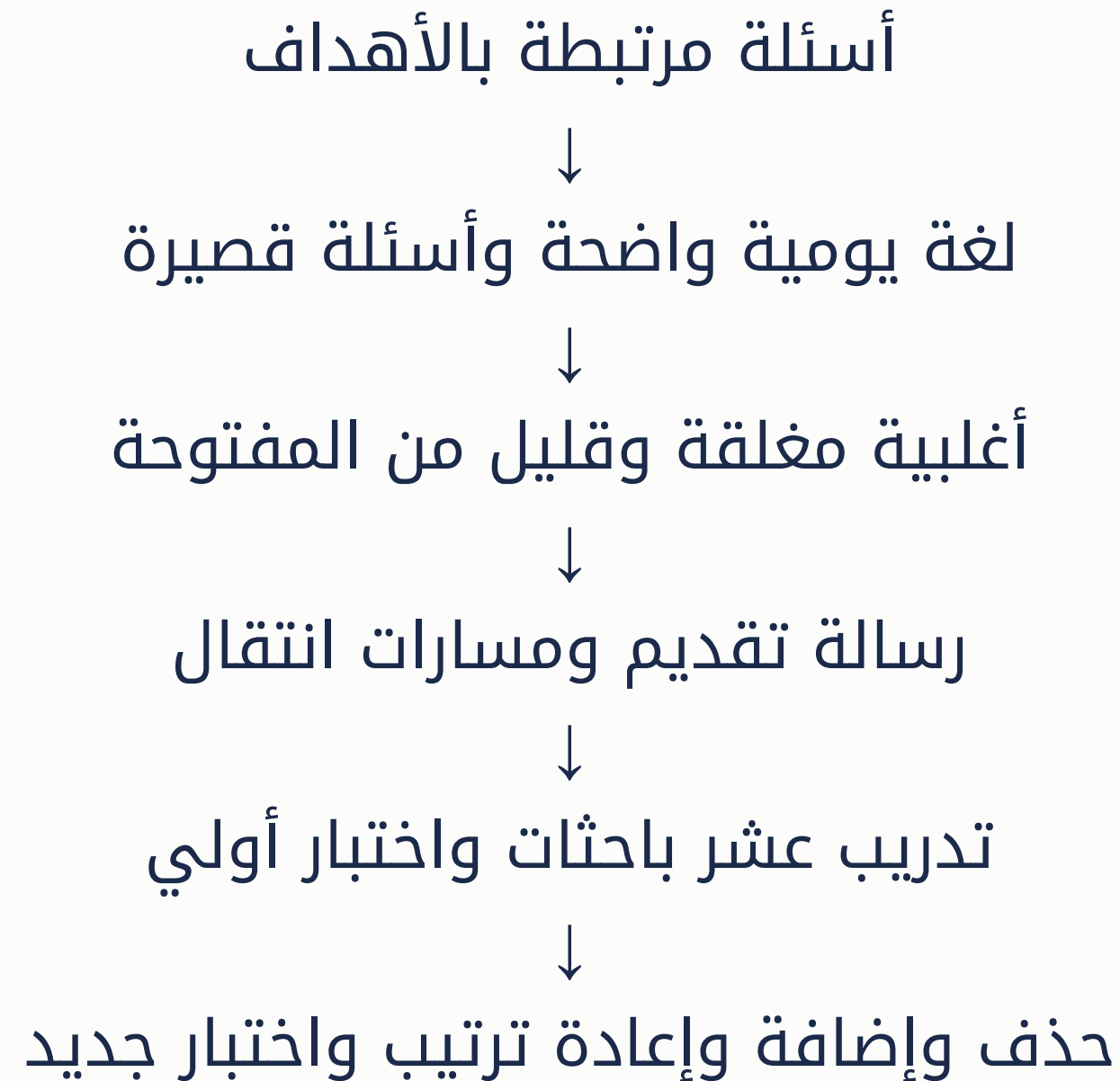
تعذر بعض المقابلات بسبب الرفض أو الزواج مجددًا أو رفض الأسرة أو تغير العنوان.

ماذا غطت الاستمارة؟

ضمت 254 سؤالاً عن:

- الخلفيات الاجتماعية
- الخطوبة والموافقة العائلية
- الحياة الزوجية والخلافات
- قرار الطلاق وأسبابه
- الآثار النفسية والاجتماعية والاقتصادية
- الأبناء والعلاقة بعد الطلاق
- التكيف والزواج من جديد

ما الذي تكسبه أداة بهذا الاتساع؟ وما المخاطر التي تخلقها؟



قرارات ظهرت بعد الاختبار

- إضافة بدائل إجابة ناقصة.
- إضافة «آخر—اذكر».
- إدخال «لا أعلم» و«لا إجابة» عند الحاجة.
- تحديد مساحة الإجابات المفتوحة.
- حذف أسئلة زائدة.
- معالجة طول الاستمارة.
- فحص الأسئلة التي أعطت إجابات متماثلة.

النسخة النهائية نتاج مراجعة ميدانية، لا مسودة أولى مرتبة.

العمر والدخل: مفتوحان ثم فئات

في دراسة الحالة، جُمعت بعض القيم أولاً كأرقام دقيقة، ثم صُنفت أثناء التحليل.

العمر أو الدخل أو سنوات الزواج:
قيمة دقيقة عند الجمع ← فئات ذات معنى عند التحليل

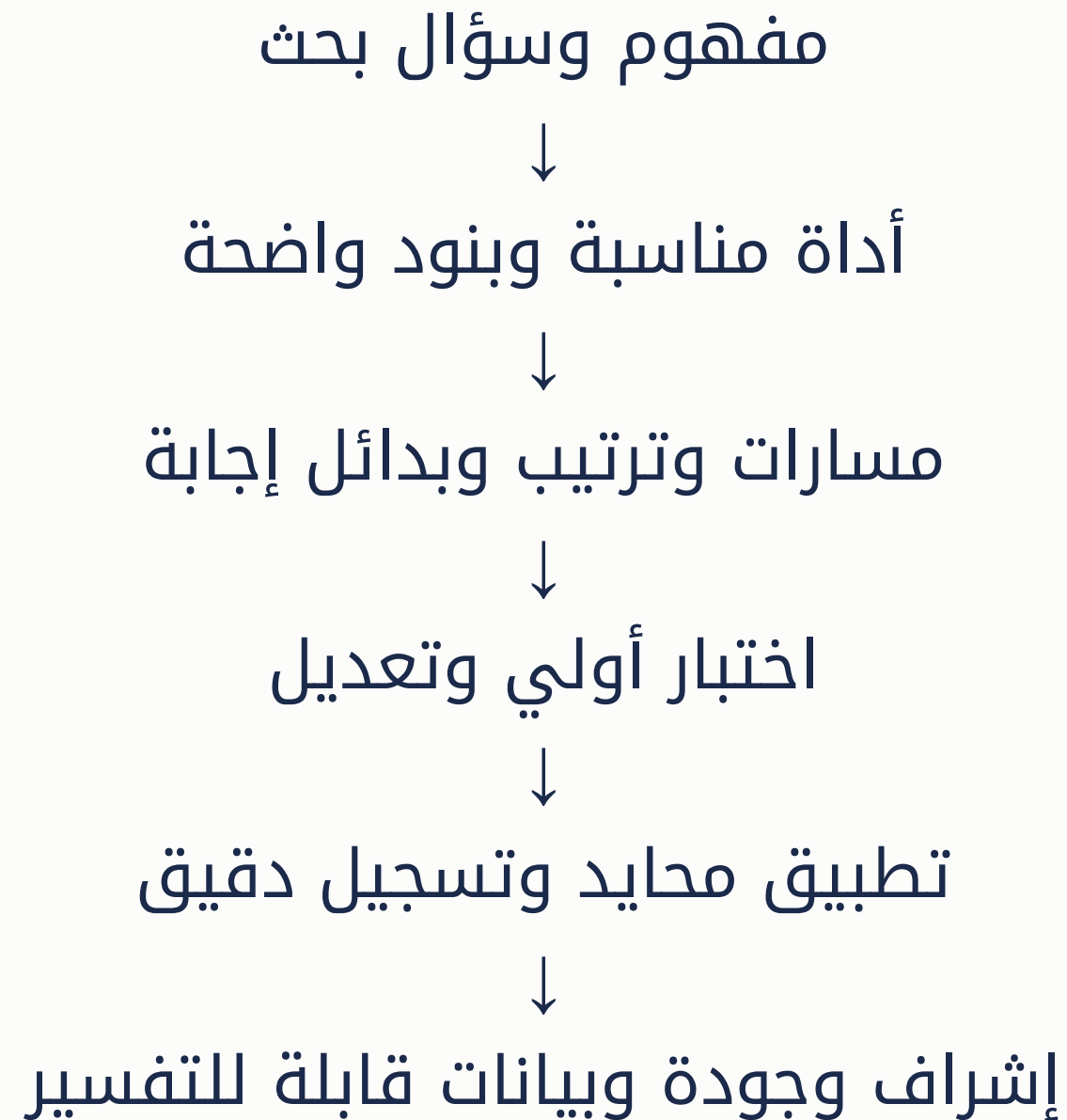
هذا يحفظ معلومات أكثر، لكنه يزيد الحساسية وعبء التسجيل؛ نختار وفق الحاجة الفعلية.

راجعوا دراسة الحالة نقديًا

لو صممتم الدراسة اليوم:

1. هل تحتاجون 254 سؤالاً؟ ما الذي يمكن حذفه؟
2. أي محاور تحتاج مقابلات معمقة بدل أسئلة مغلقة؟
3. كيف ستحمون الخصوصية داخل الأسرة؟
4. ما أثر هوية المقابلة؟
5. أي جزء من الأداة يحتاج اختبارًا جديدًا اليوم؟

ندرس الحالة لتتعلم من قراراتها وحدودها، لا لنسخها كما هي.



استديو الأداة: مشروعكم

سَلِّمُوا مسودة قصيرة تتضمن:

1. غرض الأداة ومن سيجيب عنها.
2. رسالة تقديم مختصرة.
3. محورًا من 6-10 أسئلة.
4. مسار انتقال واحدًا إن لزم.
5. مبررًا لسؤال مفتوح واحد.
6. خطة اختبار أولي: مع من؟ وكيف؟ وما الذي ستفحصونه؟

تدقيق زميل: لا تجاهلوا الأداة

اسألوا المجموعة الأخرى:

- أي سؤال لا يخدم هدفًا واضحًا؟
- أين يوجد غموض أو سؤالان في بند واحد؟
- من لا تنطبق عليه بعض الأسئلة؟
- هل البدائل شاملة وغير متداخلة؟
- أين قد يشعر المجيب بالضغط أو انعدام الخصوصية؟
- ما المشكلة التي لن يكشفها الاختبار المقترح؟

- المصدر الأساسي: الثاقب، فهد. *المدخل في البحث الاجتماعي*، الفصل الخامس: «الاستبانة والمقابلة»، ص 107-146.
- تستند أمثلة دراسة الطلاق وتصنيفات المقابلات وإرشادات التنفيذ إلى الفصل نفسه.
- أضيفت أمثلة جامعية ورقمية معاصرة لتطبيق المبادئ، مع التعامل مع نسب الاستجابة والترتيب بوصفهما معتمدين على السياق لا قواعد ثابتة.

قبل أن تجمعوا أول إجابة، أكمّلوا:
«أكبر طريقة يمكن أن تصنع بها أدواتنا نتيجة مضللة هي ____ . سنحاول اكتشافها قبل
الدراسة من خلال ____ .»

**الأداة الجيدة لا تجمع إجابات فقط؛ تجعلنا نعرف ماذا تعني الإجابة، وكيف وصلنا إليها،
وما حدودها.**