المحاضرة الثامنة:أدوات قياس الجمهور

الملاحظة والمقابلة

أولا:الملاحظة الميدانية

1- تعريف الملاحظة

يلجأ الباحث الى استخدام الملاحظة دون غيرها من ادوات البحث الاعلامي،وذلك اذا أراد جمع بيانات مباشرة وعلى الطبيعة عن المبحوث،والمتعلقة بمشكلة البحث.فقد يخفي المبحوث بعض الانفعالات أو ردود الأفعال عن الباحث في حالة استخدام أدوات،مثل الاستبيان أو المقابلة.ولكن المبحوث يخفق في حالة استخدام الباحث هذه الأداة.

وتعرف الملاحظة بأنها:"المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك ما أو ظاهرة معينة في ظل ظروف وعوامل بيئية معينة بغرض الحصول على معلومات دقيقة لتشخيص هذا السلوك أو هذه الظاهرة."

أو هي:"عملية استطلاع غير مباشر،وهذه الطريقة تعتمد على ملاحظة الانفعالات والتصرفات والإشارات وتؤدي معنى معين،وهي تتم بالتدوين السريع والتسجيل الأمين للرأي والأسلوب الذي يستخدم في التعبير عنه،والذين يقومون بطريقة الملاحظة يتصلون مباشرة بالناس في أماكن العمل والالتقاء كالنوادي والمقاهي،وتكتب البيانات،ثم تتولى جهة الاستطلاع فحصها وتبويبها واستخلاص نتائجها،ويجب ألا يكون التدوين في وقت بعيد عن وقت اجراء الملاحظة".

2- الخطوات المنهجية للملاحظة الميدانية

تتطلب عملية اجراء الملاحظة في البحوث العلمية ومنها البحوث الاعلامية مراعاة الباحث الخطوات الاتية:

- تحديد الهدف الذي يسعى الباحث في الحصول عليه.
- تحديد الأشخاص المعنيين بالملاحظة مع الأخذ في الاعتبار ضرورة الاختيار الجيد والملائم لهؤلاء الأشخاص.
- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للملاحظة بحيث يتناسب مع الوقت المخصص للباحث.
- ترتيب الظروف المكانية الملائمة للملاحظة.

- تحديد النشاطات المعنية بالملاحظة(ما يتطلب معرفته من الملاحظة).
- جمع المعلومات بشكل نظامي ثم تسجيلها.

3- أنواع الملاحظة

تتقسم أنواع الملاحظات الى عدة تصنيفات منها ما يلي:

- **الملاحظة البسيطة:**وهي الملاحظة غير المضبوطة وتتضمن صورا مبسطة من المشاهدة والاستماع الى الظواهر والأحداث،كما تظهر تلقائيا ظروف الطبيعية دون اخضاعها للضبط العلمي.
- **الملاحظة المنتظمة:**وتختلف عن البسيطة من حيث كونها تخضع لدرجة عالية من الضبط وإتباعها مخططا مسبقا ويحدد فيها الظروف ويستعان بالوسائل وهدفها جمع البيانات الدقيقة عن الظاهرة.
- **الملاحظة المباشرة:**وهي الملاحظة التي يقوم بها الباحث مباشرة دون ضبط.
- **الملاحظة غير المباشرة:**وهي التي تأخذ المعلومات من ملاحظة شخص وسيط.
- **الملاحظة بالمشاركة:**وتتدرج ضمن الاندماج في حياة الأشخاص محل الدراسة مع مراعاة عدم تغيير أي شيء في الوضع،ويعتبر الأنثربولوجيون هم أول من مارس الملاحظة بالمشاركة،وتقابلها الملاحظة غير المشاركة والتي يلعب فيها الباحث دور المتفرج والرصد دون المشاركة الفعلية.

4- تصميم بطاقة الملاحظة

يعتمد تصميم الملاحظة على طبيعة البيانات السلوكية المستهدفة من الملاحظة،وهي التي تحدد الوقائع المطلوب تسجيلها،مثل الاستماع،والمشاهدة،أو القراءة،تفضيل عناصر أو مفردات معينة،من خلال الوقت الذي يقضيه في التعرض،الرغبة والميل والمشاركة في التعرض،أو العزلة،الميل الى المناقشة،وتبادل الآراء حول موضوع التعرض،ملاحظات الانفعالات أو الايماءات أو الحركات التي تعكس الرضا أو الاستياء في موضوع التعرض.

وفي تصميم بطاقة الملاحظة يفضل أن يتم تصنيف السلوك المستهدف في فئات-مهما كان تعددها- تمثل الوقائع المحتملة،حتى يسهل على القائم بالملاحظة تسجيلها بدقة،ويسهل على الباحث بعد ذلك تصنيف وتبويب وتحليل البيانات بدقة أيضا.

مع ملاحظة أن تقترن الفئات الخاصة بالوقائع السلوكية،بالفئات الخاصة بالتقدير اذا كانت هناك حاجة الى تسجيله،مثل درجة التعرض،أو درجة الاهتمام بالموضوع،التي يمكن وضعها على مقاييس التقدير التي يمكن من خلالها اختيار التقدير اللفظي،أو الكمي المناسب للدرجات أو المستويات التي تحتاج الى ذلك.

5- مزايا الملاحظة

تتوفر الملاحظة الميدانية على مزايا تؤكد على أهميتها في دراسة الجمهور،ما يلي:

- أنها تساعد الباحث في التعرف على المعلومات الضرورية لصياغة الفروض العلمية،وعزل المتغيرات المستقلة،والتابعة وتحديدها.
- أنها تصلح في مراقبة السلوك الفعلي الذي لا يمكن اخضاعه للوصف الكمي مثل ردود الأفعال غير اللفظية،التي يظهرها المشترون للصحف عند قراءاتهم لعناوين الصفحات الأولى للجرائد،أو ملاحظة،أو التعرض للصور، أو الرسوم في الصحف.
- تساعد في دعم الثقة عند الأفراد والجماعات،حيث تساعد هذه الثقة بعد ذلك،على الاستجابة الى أدوات جمع المعلومات الأخرى كالاستقصاء والمقابلة.
- اذا لم تحتج الدراسة الى عدد كبير من المبحوثين،فان الملاحظة لا تعتبر مكلفة،وأنها لا تحتاج سوى أدوات بسيطة لتسجيل المعلومات.
- انها توفر ملاحظة المواقف في ظروفها الطبيعية أو التلقائية التي تسمح للباحث التعرف على كل المتغيرات.

ثانيا:المقابلة

1- تعريف المقابلة

يمكن تعرف المقابلة على أنها:" محاورة لغرض تحصيل معلومات شفوية أو مكتوبة تحصل من خلال طرح الباحث أو الباحثين مجموعة من الأسئلة على المبحوث."

أو يمكن القول أنها:"تفاعل لفظي منظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين لتحقيق هدف معين."

ومن خلال هذا التعريف حسب "محمد عبد الحميد"يمكن تحديد خصائص المقابلة في الدراسات الاعلامية في الأتي:

- انها عبارة عن تفاعل لفظي،يسمح للمبحوث بتخطى حدود الاجابة المجردة على أسئلة الباحث،الى الحرية الكاملة في الاجابة على الأسئلة بالطريقة التي يراها،والتعبير عن أرائه وأفكاره ومعتقداته.
- انها عبارة عن أسلوب منظم،يقوم على مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية والمنهجية،التي تنظم اللقاء وتدير الحوار،في اطار الأهداف البحثية لتنظيم المقابلة.
- انها ليست مجرد حديث أو حوار عادي بين الطرفين،ولكنها تهدف الى تحقيق هدف معين،يرتبط بطبيعة المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة،أو طبيعة البيانات،أو خصائص الأفراد المبحوثين.

2- تنظيم وإدارة المقابلة

ويقصد بها مجموعة الاجراءات أو الخطوات التي يقوم بها الباحث للاعداد للمقابلة،وتبدأ باختيار المفردات،حتى يتم اللقاء معهم وتسجيل المعلومات المطلوبة،وتشمل الخطوات الأتية:

- تحديد أهداف المقابلة.
- تحديد الأشخاص الذين سيتم مقابلتهم.
- تحديد أسئلة المقابلة.
- تحديد المكان المناسب لإجراء المقابلة.
- تنفيذ المقابلة:وهو يرتبط بعاملين:
- تسجيل أسلوب تسجيل المقابلة بنوع الأسئلة المطروحة فهل هي مقيدة أم مفتوحة،ويلاحظ أن تسجيل المقابلة يعتبر من العمليات البالغة الأهمية،وذلك لارتباطها بموضوع وأهدافه ومستوى المفحوصين،وتتخذ عملية التسجيل عدة أشكال منها التسجيل الكتابي للمعلومات أثناء المقابلة أو استخدام المسجلات الصوتية.

- توجيه المقابلة: تتوقف البيانات التي تسفر عنها المقابلة على الأسلوب الذي يوجه به البـــاحث المقابلة.وتلعب شخصية الباحث ومهاراته دورا هاما في هذا الصدد،ومن المهارات التي ينبغي توفرها في الباحث قدرته على استهلال الحديث وتوجيهه،وكذلك مهاراته في اثـــارة عوامـــل التشويق التي تجعل التفاعل بينه وبين المفحوص أمرا سهلا يؤدي الى سهولة على الاستجابات المطلوبة.

3- أنواع المقابلات

ويمكن تقسيم المقابلة وفقا لنوع الأسئلة التي يطرحها الباحث الى:

- **المقابلـــة الموجهـــة:**وهي التي تتطلب أسئلتها اجابات دقيقة ومحددة،فتتطلب الاجابة بنعـــم أو بلا،أو الاجابة بموافق أو غير موافق أو متردد،ويمتاز هذا النوع من المقابلة بسهولة تصـــنيف بياناتها،وهي تشبه استمارة الاستبيان حيث يحضر مجموعة من الأسئلة المحددة قبل أن ينـــزل الى الميدان،ويطرح نفس الأسئلة على كل المبحوثين،وفي هذا النوع لا توجد حرية للمبحوثين.
- **المقابلة غير الموجهة:**في هذا النوع يعرض الباحث الموضوع ويترك للمبحوثين الحرية فـــي تنظيم أفكاره وخطابه كما يريد هو،وفي هذا النوع يتخذ الباحث موضعا حياديا،ويترك الباحث يعبر وهو يستمع له وتكمن أهمية هذا النوع في أنه يســـاعد علـــى الحصـــول علـــى أجوبـــة عميقة،وفي الوقت النفسي يمكن أن يكون سلبيا في كون الاجابات أحيانا تكون عامة.
- **المقابلة نصف موجهة:**المقابلة نصف الموجهة فهي"نوع من المقابلات يقع بين المقابلة الموجهة والمقابلة غير الموجهة،فهي ليست مفتوحة تماما ولا منغلقة تماما،أما المواضيع المبحوثة فتكون معدة مسبقا،ولكن الترتيب وشكل تقديم المواضيع يكون حرا ويستخدم هذا النوع مـــن المقابلـــة بهدف تعميق المعارف في مجال معين أو تطور ظاهرة معروفة.
- **المقابلة الجماعية:**وهي نوع من المقابلة غير الموجهة تتم بشكل جماعي ويتميز هذا النوع من المقابلات بإعطاء بيانات ومعلومات معمقة،وتتكون المجموعة في هذه المقابلة من سبعة الـــى عشرة أفراد،ويتم اختيار المبحوثين فيها بطريقة ممثلة للعينة،ومجتمع البحث،ويجب أن تحتوي على جميع مواصفات العينة،ولقد وصف"Mucchielli" المقابلة الجماعية كما يلي:"التواجد فـــي مجموعة يجعل الناس أكثر تواصلا،التواجد في مجموعة يســـمح بالتبـــادل أكـــثر ومواجهـــة الذات،وهذا له تأثير كبير في المشاركة."

4- تصميم المقابلة

لا يختلف تصميم استمارة المقابلة عنها في الاستقصاء سوى اختلاف طريقة الأسئلة أو عددها،وعادة تحتاج استمارة المقابلة الى الاسئلة المفتوحة،أو الأسئلة الارشادية العامة التي توجه الحديث أو الحوار،ويترك للقائم بالمقابلة تسجيل الاجابات بما يتفق مع نوع أو شكل الأسئلة.

وتعتمد استمارة المقابلة في بنائها على ما يسمى بالأسئلة الاسقاطية-بجانب الأسئلة المباشرة التي تضمها استمارة الاستقصاء- وهي الأسئلة التي تستهدف استشارة المبحوثين الى الاعلان عن مدركاته حول الأشخاص والموضوعات والأشياء بتأثير المعرفة والخبرة السابقة التي تختلف من فرد الى أخر.

لذلك فان طرح الاسئلة تحتاج الى قدرة ابداعية كبيرة في صياغتها وإعدادها وتصبح أقل تقنينا من أنواع الأسئلة الاخرى-المباشرة وغير مباشرة- وبالتالي لا يمكن التعامل مع الاستجابات احصائيا حيث أنها ترتبط بالموقف النفسي الذي يكون فيه المبحوث وقت المقابلة.

5- مزايا المقابلة

هناك العديد المزايا للمقابلة يمكن حصرها فيما يلي:

- المقابلة من آليات المعرفة المهمة والتي أصبحت موضع اهتمام المراكز العلمية والصحافية وغيرها.
- تصلح المقابلة لموارد لا يصلح الآليات الاخرى لجمع المعلومات.
- الدقة والوضوح من حيث أخذ المعلومات من مصادرها الأولية.
- قد يفيد المبحوث معلومات اضافية لم يستحضر في ذهن الباحث،ولم ينتبه اليها.
- تعتبر المقابلة ضرورية في موارد مثل أن يكون المبحوث شخصيا أميا.
- ليس من الضروري أن تكون المقابلة وجها لوجه،بل يمكن استخدام الوسائل الحديثة في هذا المجال،من قبيل الانترنت أو الرسائل أو الهاتف.