الدرس الثالث: المقابلة

الهدف من الدرس

بعدالانتهاء من هذاالدرس،سيتمكن الطالبمن التعرف على مفهوم المقابلة وخصائصها وشروطها وكيفية اعدادها، ويفهم كيفية تصميمها في بحوث الإعلام والاتصال،وبالتالي التمكن من صياغتهاواستخدامها في بحثه.

1. أدوات جمع البيانات:

2.1. المقابلة:

أ. المفهوم:

تعرف المقابلة على أنها مشتقة من فعل قابل، بمعنى واجه، وهي بذلك المواجهة، من حيث قيامها على مواجهة الشخص أي مقابلته وجها لوجه، من أجل التحدث إليه في شكل حواريأخذ شكل طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم أجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع.المدروس.

المقابلة هي أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، وهي من أهم الوسائل المعتمدة عليها في جمع المعلوماتمن الأشخاص والتي تكون في أغلب الأحيان غير موثقة، وتقوم على مقابلة الشخص وجها لوجه، وتأخذ شكل طرح الأسئلة من طرف الباحث، وتقديم الإجابة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس وهناك مقابلة كلاسيكية ومقابلة الكترونية.

ت. شروط تصميم المقابلة:

وتحظى المقابلة بمجموعة من المزايا تمكن الباحث من التعرف على المشاعروالآراء في وضعية أو مشكلة أوسلوك ما ...الخ، والمقابلات مهمة ومواتية في الدراسات النوعية خصوصا لمعرفة كيف أن المبحوثين يدركون أو يتمثلون مشكلة أوسلوكا لفهم مسببات إعلامية (الدوافع والأطر المفاهيمية التي

تحدد السلوك) من خلال مساءلة المبحوث بكيفية منعزلة ذات طابع جمالي بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق عل ىالمبحوثين، وتكون المقابلة من حيث تصميم الأسئلة في العادة كالتالي:

- جملة الإطار المقاوم: والتي قد تتطلب مباشرة نعم / لا أو صحيح / خطأ، أو ملء الفراغات في الجمل.

- اختبارات الثالوث: حيث يتم عرض ثلاثة اختيارات للمستجوب، ويقال لهم "اختاروا واحد من ثلاثة".

- أنواع الكومة: الذي يأخذ البنود العائد من خلال التحرر، وضع كل بند على بطاقة، ومن ثم يطلب الباحث من المشاركين وضع البطاقات في أكوام، استنادا إلى كيفية التي يرون بها البند.

- المقارنات المقترنة: التي يتم فيها مقارنة كل عنصر تم جمعه مع كل بند، لإعطاء عدد من الأزواج، ثم يطلب من المشاركين في الدراسة مقارنة البند الذي يتو افق مع بعض المعايير.

- الترتيب: حيث يطلب من المشاركين ترتيب العناصر في مجال على أساس نوع معين.

- التقييمات: حيث يطلب من المبحوثين ترتيب العناصر في الاتجاهات المعرفية المعارضة كما توجد في الاستبيانات مثل تو افق بشدة، أو افق، محايد، معارض بشدة، معارض.

ت. أنواع المقابلات:

1. المقابلة غير الرسمية:

المقابلات هي أداة محورية وهي عادة غير رسمية، مفتوحة، والهدف من ذلك هو توليد ردود فعل صادقة من المشاركين، فقد تكون أفضل نقطة ، خاصة م ع المحادثات التي تتطلب علاقة متساوية متبادلة بين الباحث والمحوث، ومن الأفضل أن تكون وجها لوجه حيث يمكن أن يأخذ الباحث بعين الاعتبار النظر إلى تعبيرات الوجه والإيماءات الجسدية، مع تحديد اتجاه المقابلة في حد ذاته فللمبحوث قد يركز على القضايا التي ينتمي إليها ويفترض على الباحث أن يسمعها، وعل ى هذا الأخير أيضا أن يضمن سريته وخصوصيته، فإذا كان يرغب في تسجيل المقابلة، يجب عليه أن يطلب الإذن، وهذا ليشعر المبحوث بالراحة ويثق في ه، مما يوفر معلومات وبيانات غزيرة و أكثر جدية، وهذا بعد طمأنة المبحوثين أن وجهات نظرهم مهمة وذات قيمة بالنسبة للدراسة.

ويجب على الباحث في صياغة الأسئلة الخاصة بالبحث، أن ينظر إلى طبيعة المبحوثين الذين يتحدث معهم، إذ يجب أن تكون أسئلة بسيطة ومفهومة ومحددة، فقد لا يفهم المستجوبون بعض الأسئلة

الغامضة، وبطبيعة الحال، يمكن أن تكون هذه المقابلات طويلة، لذلك على الباحث أن يحافظ على التركيز على موضوع الدراسة، ومن ثم فإن إجراء المقابلات يتطلب مستوى رفيع من مهارات الاتصال وذاكرة ممتازة، وتكون المقابلات في الفضاء الافتراضي الأزرق أكثر سهولة لأنها غير مقيدة هي الأخرى بقيود الزمن والمكان، مما يعني أنه يمكن إجراء البحوث في فترات زمنية أقصر بكثير، وفي ترتيب غير متسلسل للأحداث، كما يمكن إجراء ها دون الحاجة إلى التنقل، وهذا عبر غرف الدردشة، والقو ائم البريدية، وبهذا وفرت البيئة الافتراضية امكانية اجراء مقابلات مع عدد كبير في أقل وقت وبأقل جهد، وهذا ما جعل البحث اا فتراضي ممكنا، وبهذا فهذا المفهوم يتحدى المفهوم التقليدي للمجال كفضاء مترجم، بحيث يمكن للباحث مر اقبة المبحوثين فقط دون حضور الجسد، وبالتالي يتحرك العمل الميداني نحو التفاعلات الموزعة ماديا بوساطة التكنولوجيا في المسافات الافتراضية، وتحقيقا لهذه الغاية، غالبا ما تستخدم البيئات الافتراضية الملاحظة بالمشاركة والمقابلة الالكترونية لدراسة التفاعل عبر مجالس المناقشة والتعليقات المتبادلة، والتي تكون إما مكتوبة أو مصورة أو سمعية بصرية، وهذا ما يسمح بالتركيز على التفاعلات الاجتماعية بين المشاركين في المساحات الافتراضية.

وليشرع الباحث في إجراء المقابلات عليه أيضا تجنب المصطلحات الأكاديمية علنا، مما قد يدفع هم إلى التصرف بشكل مختلف عن الوضع الطبيعي للسلوك (على سبيل المثال إن تكلم الباحث على أساس أكاديمي فستكون اجابات المبحوثون حسب توقعاته كونهم يمتثلون لما يعتقده) والذهاب إلى السرية عادة تعتبر غير لائقة وغير أخلاقية في البحوث، إلا أنه لا يمكن للباحث في ذات الوقت السماح للمستخدمين بإعطائه مو افقتهم على المشاركة في الخاص به، وهذا ليحافظ على الحدود بينه وبينهم، ولا تصبح علاقته بهم أكثر شخصية، وقد تحدد الفئة والعرق والجنس أيضا ما إذا كان المبحوثون الذين يقترب منهم متجاوبون أو معاديون.

4- المقابلة الرسمية:

تتم المقابلة الرسمية المقننة من خلال قيام الباحث بإعداد قائمة من الأسئلة قبل إجراء المقابلة، ويتم طرح نفس الأسئلة في كل مقابلة وبالغالب حسب نفس التسلسل ، إلا أن ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها إذا ما رأى الباحث ضرورة لذلك. وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات نهايات مقفلة بحيث يعطى المبحوث خيارات محددة لابد أن يلتزم بها، وقد تكون الأسئلة ذات نهايات مفتوحة حيث يترك للمبحوث حرية الإجابة باختيار الأسلوب والعبارات التي يرتئيها مناسبة.

وتمتاز المقابلات المقننة بسرعة إجراءها وسهولة تفريغها وتحليلها. ويعتبر هذا النوع من المقابلات علمي أكثر من المقابلة الغير مقننة وذلك لسهولة تفريغها وتحليلها ولتوفيرها الضو ابط اللازمة التي تسمح بصياغة تعميمات علمية.

وعلى الباحث أن يكون قادرعلى إجراء كلا النوعين من المقابلات المقننة والغيرمقننة. ويجب على الباحث أن يعي أن المقابلة ليست مجرد أسئلة عرضية وإجابات عامة، إنها أوسع من ذلك بكثير. إنها تتطلب من الباحث الخبرة والدراية بفن المقابلة والإلمام بموضوع المقابلة.

ويتميزهذا الأسلوب من المقابلات بما يلي:

1- كون الأسئلة التي يتكون منها نموذج المقابلة معدة مسبقا، فان ذلك يضمن قدرا من الترتيب المنظم المرغوب فيه في البيانات التي يتم جمعها.
2- يساعد الإعداد المسبق للأسئلة في اختيارالألفاظ والعبارات بعناية مما يؤدي إلى احتمال تقليل التأويل والفهم الخاطئ للأسئلة.
3- إن وجود صحيفة استبيان معدة مسبقا يساعد على اختبارها والتأكد من صلاحيتها فبل إجراء المقابلة.
4- سهولة مراجعة وجدولة وتحليل البيانات التي يتم جمعها من المقابلات الموجهة، وذلك للنمطية العالية في الأسئلة التي تؤدي إلى الحصول على إجابات نمطية.

مثال توضيحي عن تصميم المقابلة:

للإجابة عن التساؤل المحوري في اشكاليتنا الذي مفاده:

ما هو دورالاتصال الرقمي في إدارة أزمة كوفيد 19 في مجمع سونلغازبالجزائرالعاصمة

وتندرج تحت هذه الإشكالية تساؤلات فرعية.

المطلب الثاني: تساؤلات الدراسة

1- ما هي وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة من قبل مجمع سونلغاز؟
2- ما هي طبيعة أزمة كوفيد19 في مجمع سونلغاز؟
3- ما هي أساليب الاتصال الرقمي المساهمة في إدارة أزمة كوفيد 19؟

المبحث الثاني: أهداف الدراسة وأهميتها

المطلب الأول: أهداف الدراسة

1- معرفة وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة من قبل مجمع سونلغاز
2- كشف طبيعة أزمة كوفيد19 في مجمع سونلغاز
3- التعرف على أساليب الاتصال الرقمي المساهمة في إدارة أزمة كوفيد 19

وعليه، وللإجابة عن إشكالية دراستناوتساؤلاتها وتحقيق أهدافها اعتمدنا في بحثنا هذا على نوع المقابلة الشبه المقننة، فهذا النوع من المقابلة يكون الباحث فيه قد أعد مجموعة من الأسئلة، لكنه قد يغيرفي تسلسلها أو يحذف بعضها يضيف بعضا آخرلها، وفق المقابلة والمعلومات التي جمعها.

ولقد أجرينا 9 مقابلات مع اطارات بأقسام مختلفة بالمديرية العامة لمجمع سونلغا ز، لكننا ألغينا مقابلتين لمبحوثين لعدم خدمتهما الدراسة.

وقمنا بتقسيم المقابلة، كما يوضحه الملحق رقم 01 إلى محاورعلى النحو التالي:

المحور1: السمات الديموغرافي ة للمبحوثين.

المحور2: طبيعة الاتصال الرقمي في مجمع سونلغاز.

المحور3: طبيعة الازمة الصحية كوفيد 19 في مجمع سونلغاز.

المحور4: دورالاتصال الرقمي، استخداماته في أزمة كوفيد 19.

ملحق رقم1:دليل المقابلة

جامعة الجزائر3
كلية علوم الإعلام والاتصال
قسم علوم الاتصال

دليل المقابلة حول موضوع

دورالاتصال الرقمي في إدارة الأزمات

دراسة حالة لمجمع سونلغازخلال جائحة كوفيد 19

في إطارالتحضيرلمذكرة لنيل شهادة الماسترفي علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي نتقدم إليكم، السادة الموظفين بالمديرية العامة لمجمع سونلغازبهذه المقابلةلإجابة عن بعض الأسئلة المطروحة،ونعلم م حضرتكم أنها تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط وشكرا لتعاونكم.

من إعداد: إشراف:

التاريخ: الساعة: من.....إلى.....

السنة الجامعية:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

1. **الجنس: ذكر أنثى**
2. **السن:**

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز

1. **متى بدأ استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة ؟**
2. **كيف تطور الاتصال الرقمي في مؤسستكم ؟**
3. **ماهي وسائل الاتصال الرقمي في المجمع ؟**

المحور الثالث: طبيعة الأزمة الصحية كوفيد 19 في سونلغاز

1. **متى بدأت أزمة كوفيد 19 في سونلغاز؟**
2. **ماهي الصعوبات التي واجهتها مؤسسة سونلغاز؟**
3. **ما هو البرتوكول الصحي المتبع من طرف المؤسسة ؟**
4. **ما هي مراحل التي مرت بها مؤسستكم خلال أزمة كوفيد 19 ؟**
5. **ما هو عدد حالات الإصابات الكلية والوفيات؟**

المحور الرابع: دور الاتصال الرقمي، استخداماته في إدارة أزمة كوفيد 19

1. **ما هي الوسائل الاتصالية الرقمية المعتمدة على إدارة كوفيد 19 في مؤسستكم؟**
2. **ما هي مراحل إدارة أزمة كوفيد 19 باستخدام الاتصال الرقمي ؟**
3. **ما هي الاستراتيجيات التي اتخذتها مؤسستكم في إدارة أزمة كوفيد 19؟**
4. **ما هي المعوقات التي واجهت استخدام الاتصال الرقمي في مؤسستكم؟**
5. **ما هي التحديات التي خلقتها أزمة كوفيد 19 في مجال الاتصال الرقمي؟**

بعد هذا العرض سننتقل في الدرس القادم إلى مناقشة الاستبيان.