الدرس الثاني: الملاحظة والمقابلة

الهدف من الدرس

بعدالانتهاءمن هذاالدرس،سيتمكن الطالب من التعرف على مفهوم الملاحظة والمقابلة وخصائصها وشروط صياغتها، وفهم كيفية تصميمها في بحوث الإعلام والاتصال،وبالتالي التمكن من استخدامها في بحوثه.

1. أدوات جمع البيانات:

2.1. الملاحظة:

أ. المفهوم:

الملاحظة هي تقنية مستخدمة بشكل متكررلإجراء البحث النوعي ، يجعل من الممكن جمع البيانات اللفظية وخاصة غيراللفظية ، وتسمح هذه التقنية للمحاورباالتركيزعلى سلوك الشخص، بدلاً من التركيزعلى تصريحاته .أنت فقط تر اقب ما يفعله الناس وما يقولونه دون تدخل.

تتيح تقنية الملاحظة شرح الظاهرة من خلال وصف السلوكيات والمو اقف والحقائق ، لتحقيق ذلك علميًا، يجب أن يكون وصف الملاحظة مخلصًا للوضع الحقيقي ومن المهم إعداد تقاريرمنتظمة.

"الملاحظة ليست حكراً على عالم الاجتماع: فالمهنيون الآخرون (صحفيون ، وثائقيون ، وأطباء) ير اقبون ويدونون الملاحظات، ولا تتطلب الملاحظة أي أداة أخرى غيرالباحث نفسه ، ولا تتطلب تنفيذ تقنيات معالجة البيانات المتطورة) ."

فهي المشاهدة والمر اقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على ادق المعلومات.

هذا لا يعني أن الملاحظات سهلة وغيررسمية ، و تصبح الملاحظة طريقة بحث فقط إذا جمعتها مع التقاريروالوصف والتحليل والتفسير ، وهي من أصعب الأدوات البحثية الي يتجنبها الباحثون كأداة

بحث أساسية نظرا للوقت الذي تتطلبه وللمهارات البحثية التي تستلزمها ويكتفون باستخدامها كأداة ثانوية إلى جانب الاستبيان والمقابلة التي ستوضحها لاحقا في الدروس القادمة.
وتعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلميوالحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي: "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية." والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عنالوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية: "ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثينوالاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعةلمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص،لذا يكون تصرفهم طبيعيا وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف"

أنواع الملاحظة:

هناك أنواع مختلفة من الملاحظات .على سبيل المثال ، كمراقب ، يمكنك المشاركة بشكل أو بآخرفي الموقف المرصود ويمكن إجراء الملاحظة بطريقة منظمة إلى حد ما.
هناك أربعة أنواع من الملاحظات:

1. مراقبة المشترك
2. ملاحظة غير المشاركين
3. المراقبة المنظمة
4. المراقبة غير المنظمة

عموما في البحث النوعي الذي يهدف إلى بناء الفهم، بدلا من مجرد القياس، يتم الاعتماد على تقنية مراقبة المشاركين أي الملاحظة ، باعتبارها الأداة الأنسب للتحقيق في العمليات والممارسات الاجتماعية الاتصالية، ولجمع وتحليل البيانات في البيئة الطبيعية للظاهرة المدروسة، والتي يمكن أن يكون من الصعب الحصول عليها من خلال أدوات أخرى، فهي تكشف عن مشاكل ضمنية وتقدم نظرة ثاقبة هامة ومعلومات حول الجوانب غير الرسمية للتفاعلات والعلاقات بين المبحوثين.

وتستند تقنية جمع البيانات في الملاحظة على التفاعلات فيالمجتمعات الرقمية أيضا التي يمكن أن تكون قائمة ومتنامية (مثل مجتمعات المصادر المفتوحة) أين يقوم الأفراد بتبادل المعلومات والمعرفة فالنصوص التي يتبادلونها يجب أن تحتوي على معلومات مختلف عن جوانب العلاقات من خلال التواصل بين المبحوثين، حيث تشير الملاحظة إلى التبادلات النصية التي يمكن أن تكون متزامنة (أي في وقت واحد مثل الدردشة) أو غير متزامنة (مثل البريد الإلكتروني). ويتم ذلك ضمن القوائم البريدية (المناقشات)، والدردشة ويكي، بلوق مع أنظمة التعليق الخاصة بهم، وغيرها من المنصات التفاعلية.

وتعتبر، على العموم، الملاحظة واحدة من طرق توليد نتائج نوعية. وقد وصفت بأنها "أوصاف العمل الميداني من الأنشطة والسلوك، والإجراءات، والمحادثات، والتفاعلات بين الأشخاص، أو العمليات التنظيمية أو المجتمعية أو أي جانب آخر من جوانب المبحوث، مع التحرر من قيود الزمن والمكان، فعبر استخدامها يتم التغلب على المسافة الجغرافية، ويمكن الوصول إلى المبحوثين بسهولة في مكان لقائهم وتفاعلهم، ويمكن أن تكون إما علنية أو سرية، أو علنية وسرية في ذات الوقت أين يمكن للباحث أن يفترض دور المراقب الهجين، أي أن يكون من الخارج ومن الداخل بدرجات مختلفة. ووفقا لذلك، هناك أربعة خيارات عامة للملاحظة وتندرج في الفئات التالية:

1. المشارك الكامل

ويتحمل المشارك الكامل دور التحقيق من خلال أن يصبح عضوا كاملا في المجموعة التي تمت ملاحظتها دون الكشف عن هويته الخاصة، ومن والأسباب الرئيسية لاختيار هذا النهج من الرصد، هو تجنب عدم ادراك المبحوثين أنهم تحت الملاحظة، وهذا لتفادي تغيير سلوكهم في حالة اكتشافهم أنهم محل للدراسة، وهنا ومن المتوقع أن تكون البيانات أكبر حيث يمكن ه الحصول على معلومات أكثر بدقة ، باعتباره عضوا في الجماعة لفترة طويلة إلا أن هذا الدور للمراقب يثير المخاوف الأخلاقية، كون ه غير صادق في هويته الحقيقية، إلا أنه ورغم هذا يملك فرصة الوصول إلى فهم أعمق للتحقيق والكشف عن الظواهر التي لن يكون قادرا على كشف عنها من خلال وسائل أخرى.

2. المشارك كمراقب

ويقوم المشاركون - كمراقبين - بملاحظاتهم أثناء قيامهم بدورهم كأعضاء في المجموعة، ولكن يتيح للمبحوثين فرصة ليعرفوا أنهم تحت الملاحظة، ويمكن أن تكون إما رسمية أو غير رسمية على سبيل المثال، المشارك - كمراقب يدرس مستخدمي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي من خلال ممارساتهم الرقمية، ويمكن أن تتطور علاقاته بهم، وهذا من شأنه أن يجعله يميل إلى قضاء المزيد من الوقت في المشاركة ومراقبة التفاعل في ميدان الدراسة المبحوث، مع إمكانية اجراء مقابلات لتدعيم ملاحظاتها، والكشف عن بعض الجوانب التي لا يمكن للملاحظة أن تظهرها.

3. المراقب كمشارك

ويتولى الباحث المراقب بصفته مشاركا وذلك عن طريق الاجتماع والتفاعل مع المبحوثين، مع إعلامهم بدوره كباحث، دون أن تتطور علاقته بهم، حيث يكون تواصله معهم سطحيا، وفي هذه

الحالة يكونون على استعدادا للتحدث إليه مع أخذ الحذر في تصرفاتهم واجاباتهم، وعليه أن يطلب منهم اشراكه في حياتهم طيلة فترة الدراسة.

4. المراقب الكامل

ويتجنب هنا المراقب الكامل التأثير على الأنشطة الملاحظة، وحفظ بعض المسافة إلى التفاعلات الملحوظة وبالتالي تقارب مع الفكرة التقليدية للمراقب، وهنا يراقب في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي كيفية تعيين المهام فيها، وبالتالي فإنهسوف يتبع القوائم البريدية للمجتمع والمراقبة دون المشاركة في أنشطة المجموعة بسهولة، فهذه الشبكات تخلق الظروف المثالية للمراقبة.

تشير الملاحظة ، إلى ما لوحظ من خلال عيون الباحث، وعليه من المهم الإقرار بأن الملاحظات يتم تصفيتها دائما من خلال الأطر التفسيرية، وليست أبدا موضوعية ومحايدة. فالباحث يعتمد هنا على الأطر النظرية (على سبيل المثال يجري وضعها من قبل سؤال التعيين)، والملاحظة تعتمد أيضا على قدرته على إيلاء اهتمام دقيق بالتفاصيل، والتسلح بمهارات التفسير . وكما هو مبين هنا، من المهم النظر فيما ينبغي الإشارة إليه بالضبط من خلال ملاحظة المشاركين، ففي الواقع، العديد من الباحثين غير مؤكدين على بؤرهم ومن ثم لا توثق ملاحظاتهم بدقة، لذلك يجب عليهم التركيز على ثلاث فئات واسعة:

- من حيث الإعداد: لابد أن يلاحظ الباحث من أسفل الموقع من خلال التخطيط المادي.
- توثيق الحدث بالتفصيل: من خلال الإشارة للذين يقيمون الحدث، ترتيب الأنشطة،أين يتم عقد الحدث، ومتى ولماذا وقع الحدث؟
- التركيز على من يحضر الحدث: هنا يلاحظ الأفراد الذين حظروا الحدث من خلال ملاحظة (الملابس تصفيفة الشعر، والمجوهرات)، والدخل (اختيار السيارة، الإقامة)، نمط الحياة (الأنشطة الترفيهية) والتعليمية (الكلام واللغة)، نوع العمل، وذلك لفهم الجانب الاجتماعي والاقتصادي.

ت. البحث القائم على الملاحظة:

1. متى يبدأ سؤال البحث بـ"كيف؟"

الملاحظة هي تقنية مفيدة وفعالة للغاية عندما يتعلق الأمر بشرح ظاهرة يتساءل المرء عنها، خاصة فيما يتعلق بتشغيل هذه الظاهرة.

مثال: كيف يشاهد الأطفال أفلام الكرتون عبر اليوتوب؟

2. عندما نريد دراسة ظاهرة في بيئتها الطبيعية

مثال: للبحث عن "كيف يشاهد الأطفال أفلام الكرتون عبر اليوتوب؟ " ، قد يكون من المثير للاهتمام الحصول على بعض الإجابات من خلال الملاحظة الخاصة بدلا من المقابلات غير المباشرة.

3.عندما تعرف القليل عن موضوع ما:

يمكن أن تخبرك الملاحظة بأكثر من مجرد مقابلة أجريت حول موضوع لا تعرف عنه إلا القليل.

4. عندما تريد الوصول إلى الحقيقة حول موقف ما

يمكن أن تستند خاتمة الدراسة النوعية إلى الكلمات التي تم جمعها خلال مقابلة واحدة أو أكثر، لكن هل الإجابات التي تم الحصول عليها تصف الو اقع بدقة؟ تسمح لنا المر اقبة بالتحقق من ذلك.

عند مناقشة موضوعات أكثر حساسية، على سبيل المثال، قد يعطي الناس ، بوعي أو بغير وعي ، إجابة مختلفة عن الحقيقة .

ث. خطوات تحضيرية. لإعداد ملاحظة:

1. **حدد الهدف المراد مر اقبته : إذا اخترت الملاحظة كأسلوب بحث ، فيجب عليك تحديد الهدف الذي ترغب في مر اقبته وفي أي سياق.**
2. **حدد نوع الملاحظة : بين تقنيات الملاحظة الأربعة ، حدد أيها سيكون الأكثر فاعلية في جمع المعلومات ذات الصلة لبحثك.**
3. **جهز الإجراءات الشكلية للملاحظة : ادرس الأرضية التي ستجري ملاحظتك عليها .اعتمادًا على نوع الملاحظة المختارة ، تعرف على ساعات عمل المكان الذي تريد إجراء ملاحظتك فيه .إذا لزم الأمر، اتصل بالأشخاص لتنظيم ملاحظتك (على سبيل المثال في مركز الشرطة).**
4. **اذهب إلى الموقع : لا تتردد ، قبل ملاحظتك ، في الذهاب إلى مكان في مكان المر اقبة .ادرس حجم المكان ، و أين تقف ، وكيف تنظم نفسك للمر اقبة الأفضل بحذر...**
5. **اكتب مخطط ملاحظة : إذا لزم الأمر، ارسم مخطط ملاحظة للتحضير للملاحظة .هذه الأداة إلزامية إذا كنت تجري مر اقبة منظمة (مر اقبة منهجية).**
6. **جهز المادة : أقلام ، دفتر ملاحظات ، هاتف ذكي ، رسم تخطيطي للمر اقبة ... جهز المادة التي ستكون مفيدة لك لإجراء الملاحظة.**

ح. شروط اجراء الملاحظة:

1. **ملاحظة المشاركين ، قدم نفسك بسرعة : عليك أن تقدم نفسك ، واشرح وجودك هنا في بضع كلمات .كن حذرا ، لا تكشف الكثير عن عملك البحثي .يمكن أن يؤثر هذا على سلوك الأشخاص الذين تمت ملاحظتهم.**

2. اتخذ موقفًا محايدًا : سواء كنت جزءًا من إطار المراقبة أم لا ، يجب أن يكون موقفك محايدًا تمامًا حتى لا تؤثر على كلمات الأفراد و أفعالهم و إيماءاتهم.
3. استخدم هاتفك الذكي إن أمكن : أثناء تدوين الملاحظات في دفتر ملاحظات يمكن أن يكشف عن حالتك كمراقب ، أو على الأقل يشكك في موقفك ، فإن تدوين الملاحظات عبر الهاتف الذكي يضمن لك حرية التصرف التام.
4. في نهاية الملاحظة ، قم بإعداد التحليل : بمجرد انتهاء الملاحظة ، ارجع إلى ملاحظاتك ، وحدد النقاط البارزة ، واكتب الأفكار الرئيسية التي ظهرت من ملاحظتك .سيساعدك هذا العمل لاحقًا على كتابة خاتمة بسرعة أكبر.

مثال كامل عن شبكة الملاحظة:

عند تصميم شبكة الملاحظة ينبغي احترام متغيرات الدراسة التي تبنى بها الإشكالية وتفكك التساؤلات وتبنى الفرضيات والأهداف والتي تشكل بدورها محاور الأداة كما نلاحظ أدناه في مثال عن دراسة ظاهرة العصبية الافتراضية في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لدى المستخدمين.

ملحق شبكة الملاحظة:

فرضيات الدراسة	مؤشرات الملاحظة
فرضية حول طبيعة الاستخدامات في المجموعات المبحوثة	نلاحظ الممارسات الرقمية (المنشورات، والتعليقات من صور ونصوص ومقاطع فيديو وروابط) عبر الصفحات الشخصية، وداخل جماعة النسب: - ملمحات المبحوثين التي تعكس استخداماتهم - دوافع استخدام المبحوثين في الجزائر للفيسبوك - نلاحظ من خلال مدة الاستخدام، وأهمية الفيسبوك للمبحوتيث
فرضية حول مقومات العصبية الافتراضية عبر صفحات المبحوثين الشخصية وداخل جماعات النسب المبحوثة (للنساء فقط، جديد مسابقات توظيف الأساتذة الجامعيين، ناس الشاوية،	نلاحظ من خلال التفاعلات الرقمية التي تظهر في الممارسات الاتصالية والعلاقات الاجتماعية، وذلك من خلال ملاحظة: أ. وصف مظاهر العصبية ومقوماتها، والتي

الجالية الجزائرية في الغربة)	نلاحظها من خلال: - طبيعة التفاعل الاجتماعي - طبيعة الحب والدعم المتبادل - طبيعة الثقة والاحترام - طبيعة المصالح المشتركة - طبيعة الانتماء والولاء
فرضية حول عوامل استمرار العصبية الافتراضية بين المبحوثين بالواقع الافتراضي	نلاحظ أيضا من خلال التفاعلات الرقمية التي تظهر في الممارسات الاتصالية والعلاقات الاجتماعية، وذلك من خلال ملاحظة: - طبيعة الالتحام والتماسك - طبيعة الدفاع عن الهوية - طبيعة المعايير الاجتماعية التي تحكمهم - طبيعة رأس المال الاجتماعي الذي يشكلونه - طبيعة المؤانسة الاجتماعية
فرضية حول العلاقات الاجتماعية التي تعزز العصبية الافتراضية بين المبحوثين في الجزائر	نلاحظ أيضا من خلال الممارسات الرقمية (المنشورات، والتعليقات من صورونصوص ومقاطع فيديوورو ابط) عبر الصفحات الشخصية، وداخل جماعة النسب، وذلك من خلال ملاحظة: - طبيعة العلاقات الأسرية - طبيعة علاقات الصداقة (المدرسة، الجامعة، أبناء الحي، زمالة العمل) - طبيعة العلاقات القوية والضعيفة - طبيعة العلاقات الاثنية
فرضية حول العلاقات التواصلية التي تعزز العصبية الافتراضية بين المبحوثين في الجزائر	نلاحظ أيضا من خلال الممارسات الرقمية (المنشورات، والتعليقات من صورونصوص ومقاطع فيديوورو ابط) عبر الصفحات الشخصية، وداخل جماعة النسب، وذلك من

	خلال ملاحظة: - طبيعة قائمة الأصدقاء، وطبيعة الأصدقاء الذين يتواصلون معهم باستمرار من خلال منشوراتهم وتعليقاتهم - طبيعة آليات التواصل مع الأصدقاء (الأقرباء، أصدقاء الدراسة، أبناء الحي، زملاء العمل)، وهذا من خلال ملاحظة تعليقاتهم ومنشوراتهم سواء بصور أو مقاطع الفيديو أو النصوص، أو الأيقونات عبر صفحاتهم الشخص يةِ (التواصل الجمعي)، وعبر الخاص (التواصل الشخصي)، أو عدم التعليق

بعد هذا الدرس، سنناقش في الدرس الموالي أداة المقابلة.