

## المقابلة كأداة من أدوات جمع البيانات

أ.غربي صباح

قسم علم الاجتماع

جامعة بسكرة

### تمهيد:

كثيرا ما يتطلب موضوع البحث ضرورة أن يتعرض الباحث لتحليل بعض أنماط السلوك التي يتعذر عليه ملاحظتها لأنها تحدث على نحو شخصي، في مثل هذه الظروف يجد الباحث أنه من الأفضل أن يسأل جمهور البحث بدلا من أن يلاحظ سلوكهم، إن معتقدات الأفراد واتجاهاتهم أمور هامة يتعين على الباحث معرفتها ولكنها في الوقت نفسه لا يمكن أن تسجل كتابة ولا يمكن للوثائق أو السجلات أن تقدم وصفا أو تحليلا لها من هنا يجد الباحث أن من أفضل الطرق الملائمة لجمع البيانات أن يذهب بنفسه للأفراد ليوجه إليهم بعض التساؤلات التي تفيد إجابتهم عليها في إلقاء الضوء على الجوانب غير الملموسة في الموقف- إجراء مقابلة -.

### أولا: تعريف المقابلة ( Interview )

تعتبر عملية جمع المعطيات- البيانات - من أهم مراحل البحث العلمي، حيث أن المعطيات هي المادة الخام التي سيستخلص منها الباحث بعد المعالجة، التفرغ والتبويب، التحليل والتفسير، النتائج النهائية للبحث، ولهذا يحرص العلماء والباحثون على ضرورة أن تتم هذه العملية بكل دقة وموضوعية، وصدق وأمانة وهذا الأمر بدوره يتطلب من الباحث حسن اختيار أدوات جمع البيانات التي تحقق ذلك الغرض.

على الباحث أن يحسن اختيار الأداة التي يستخدمها لجمع المعطيات من الميدان وبالتالي عليه أن ينظر إلى مجال استخدام هذه الأداة وإلى محددات استخدامها ومدى توافقها مع الموضوع والمنهج المتبع، وبعد أن يستقر رأيه على أداة أو الأدوات التي سيستخدمها في بحثه عليه أن يعدها إعدادا مناسباً، ويتم إعداد الأداة للحصول على المعطيات انطلاقاً من المؤشرات التي يستخلصها من فرضيات الدراسة أو التساؤلات المثارة حول الموضوع، وهناك العديد من وسائل جمع البيانات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الاستبيان، الملاحظة، الاختبارات والمقابلة... الخ.

### فما هي المقابلة؟

- 1- المقابلة استبيان منطوق.<sup>(1)</sup>
- 2- تعريف بنجهام (Bingham): المقابلة محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها.<sup>(2)</sup>
- 3- هي وسيلة تقوم على حوار أو حديث لفظي (شفوي) مباشر بين الباحث والمبحوث (المستجيب) وهذا الحوار يكون منظماً بحيث يكون الباحث -في أغلب الأحيان- مزوداً بإجراءات ودليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة، يتضمن نقاط محددة تفود عملية إجراء المقابلة.<sup>(3)</sup>
- 4- المقابلة محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر، أشخاص آخرين هدفها استئارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي وللإستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج.<sup>(4)</sup>

يتضح من التعاريف السابقة الذكر أن أهم عناصر المقابلة:

- المقابلة محادثة بين شخصين أحدهما الباحث والآخر المبحوث أو المفحوص (التفاعل المباشر بين الباحث والمستجيب)

- توجيه المحادثة نحو هدف محدد، وبذلك يجب أن نميز بين المقابلة كأداة للبحث العلمي وبين المقابلة العرضية التي تتم بين شخصين عن طريق الصدفة.

### ثانياً: أنواع المقابلة - أشكالها -

يمكن تصنيف المقابلة حسب أسس ومعايير مختلفة منها:

#### 1- المقابلة من حيث وظيفتها:

أ- **المقابلة المسحية:** وتستخدم للحصول على معلومات وبيانات من الأشخاص في ميادين تخصصهم وعملهم، أو ممن يمثلون جماعات يرغب الباحث في الحصول على معلومات وبيانات عنهم، ويشيع استخدامها في قياس الرأي العام وفي مسح الاتجاهات نحو البرامج التربوية أو هيئات التدريس في المدرسة، أو اتجاهات الطلاب نحو منهج ما أو غير ذلك، وتستخدم المقابلة المسحية في الدراسات الاستطلاعية للتعرف إلى المؤشرات الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفروض المناسبة لحلها، كما تستخدم في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض التي يضعها الباحث، كما يستخدم هذا النوع في جميع المجالات من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالأشخاص والمواقف المحيطة بهم.<sup>(5)</sup>

ب- **المقابلة التوجيهية والإرشادية:** وتهدف إلى الحصول على معلومات عن المفحوص موضوع المقابلة تمهيداً لتقديم النصيحة أو المشورة له، أو مساعدته على اكتشاف قدراته أو ميوله واتخاذ القرار المناسب سواء فيما يتعلق بدراسته المستقبلية أو اختيار مهنة مناسبة له أو إيجاد الحلول للمشكلات التي تقلقه وتعرض سبيله.<sup>(6)</sup>

ج - **المقابلة التشخيصية:** وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها ومدى خطورتها على المفحوص تمهيداً لتحديد الأسباب ووضع خطة للعلاج ويستخدم هذا النوع من المقابلة في الطب النفسي أو الإصلاح الاجتماعي لتشخيص حالات

المرضى أو ذوي المشكلات الحادة لتحديد العوامل المؤثرة في المشكلة تمهيدا  
لعلاجها. (7)

## 2- المقابلة من حيث عدد العملاء أو الأفراد الذين تتم معهم المقابلة:

أ- المقابلة الفردية: يقابل فيها الباحث مفحوصا واحدا، وهي من أكثر الأنواع شيوعا  
وفيها يشعر المفحوص بالحرية في التعبير عن نفسه. (8)

ب - المقابلة الجماعية: وتتم بين الباحث ومجموعة من الأفراد من أجل الحصول  
على معلومات أوفر في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن ولكن من سلبياتها صعوبة  
السيطرة أحيانا على أفراد العينة والخجل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات  
الجماعية مما يؤدي إلى عدم المشاركة وسيطرة بعض الأفراد على جو المناقشة. (9)  
وعلى الباحث في مثل هذا النوع من المقابلة أن يراعي الأمور التالية:

﴿ ألا يكون حجم المجموعة كبيرا حتى يتسنى لكل واحد الوقت الكافي للمشاركة.  
﴿ أن تكون المجموعة متجانسة سواء من حيث السن أو المستوى الثقافي أو غير  
ذلك.

﴿ أن يخلق الباحث الجو المناسب لتشجيع المفحوصين على المشاركة الفاعلة  
وإلا يسمح لأحد الأفراد باحتكار الموقف أو طرح موضوعات محرجة لبعض  
الأفراد.

## 3 - المقابلة من حيث طبيعة الأسئلة:

أ- المقابلة الحرة أو غير المقتنة: وفيها لا تكون الأسئلة موضوعة مسبقا بل يطرح  
الباحث سؤالا عاما حول مشكلة البحث، زمن خلال إجابة المبحوث يتسلل في طرح  
الأسئلة الأخرى، ويستخدم هذا النوع في المقابلات الاستطلاعية، وعندما يكون الباحث  
غير ملم بالمشكلة أو الظاهرة وليس لديه خلفية كاملة حولها ويكثر استخدام هذا النوع

في المجالات النفسية وبخاصة الإكلينيكية، كما تستخدم في المجالات الاجتماعية حيث تتيح للباحثين الحصول على معلومات أكثر عمقا عن الاتجاهات والدوافع الاجتماعية، ويمتاز هذا النوع من المقابلات بغزارة المعلومات التي يوفرها ويؤخذ عليه صعوبة تحليل الإجابات والمعلومات التي يقدمها المبحوثين. (10)

ب - **المقابلة المقننة أو المبرمجة:** وفيها يكون لدى الباحث قائمة بالأسئلة التي سيتم طرحها بنفس التسلسل، ويحافظ الباحث عادة التقيد بهذه الأسئلة، ويشبه هذا النوع من المقابلة الاستبيان المقيد من حيث طبيعة الإجابة المحددة وسهولة التحليل الإحصائي للبيانات التي يتم الحصول عليها، ومن عيوب هذه المقابلة اتصافها بالجمود من حيث الإجراءات المتبعة مع المفحوصين. (11)

ج - **المقابلة المقننة المفتوحة:** وهي التي تكون الأسئلة فيها مزيجا من النوعين السابقين وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعا، وتجمع بين ميزات النوعين السابقين من حيث غزارة البيانات وإمكانية تصنيفها وتحليلها إحصائيا ومن الأمثلة على ذلك أن يبدأ الباحث بتوجيه أسئلة مقننة (مغلقة) للشخص موضوع البحث على النحو التالي: "هل توافق على تعليم المرأة؟" ثم ينتقل إلى أسئلة مفتوحة كأن يضيف لماذا؟ أو هل لك أن توضح موقفك بشيء من التفصيل؟ (12)

### ثالثا : جوانب بناء المقابلة وكيفية إجرائها

هنا العديد من الأمور الهامة التي يتوجب على الباحث مراعاتها عند التحضير للمقابلة وفي أثناء إجراء المقابلة نفسها، وقد يؤدي إغفال تلك الأمور أو بعض منها إلى الحصول على معلومات غير موثوقة وبالتالي إلى فشل البحث. وعليه فإنه يتوجب على الباحث مراعاة الأمور التالية:

1- تحديد الهدف من المقابلة: والباحث هنا عليه أن يحدد أهداف المقابلة ويحدد طبيعة المعلومات التي يحتاج إليها ويصوغ هذه الأهداف بشكل سلوكي محدد حتى يتمكن من إعداد الوسائل المناسبة وتوجيهها للحصول على معلومات وآراء وفق هذه الأهداف. (13)

2- تحديد الأفراد الذين سيقابلهم الباحث: حيث يحدد الباحث المجتمع الأصلي للدراسة ويختار من هذا المجتمع عينة ممثلة تحقق له أغراض دراسته ويشترط أن تتوفر عند أفراد هذه العينة الرغبة في إعطاء المعلومات المطلوبة والتعاون مع الباحث في هذا المجال. (14)

3- تحديد أسئلة المقابلة: ويتطلب هذا الإعداد أن يكون الباحث مهيباً لطرح الأسئلة اللازمة للحصول على المعلومات المطلوبة بحيث تتوفر في هذه الأسئلة المزايا التالية:

- ◀ أن تكون واضحة ومفهومة ومحددة.
- ◀ أن لا تكون متحيزة ولا توحى بالإجابة المطلوبة.
- ◀ أن تكون شاملة تغطي جميع جوانب الموضوع أو المشكلة.
- ◀ عدم طرح الأسئلة الدقيقة جداً أو الصعبة جداً أو الشخصية جداً.
- ◀ تحديد طريقة توجيه الأسئلة وترتيبها. (15)

4- اختيار زمان ومدة المقابلة: يجب أن يكون موعد المقابلة مريحاً بالنسبة للباحث والمفحوص ويفضل أن يكون في نفس الوقت الذي يطلبه المفحوص، لأن هذه اللحظة السيكولوجية مناسبة لإجراء المقابلة، ويجب أن يكون الزمن كافياً لإجراء المقابلة ووقت المقابلة يتراوح عادة بين نصف ساعة وساعة بمتوسط 45 دقيقة ويلاحظ أن المقابلة التي تتم بسرعة وعلى عجل لا تؤتي ثمارها المنشودة. (16)

5- تحديد مكان المقابلة: يحدد الباحث مكان المقابلة بحث يكون مريحا ومقبولا من قبل المفحوص ويتم المقابلة في معظم البحوث التربوية والنفسية في بيت المفحوص أو مكان عمله، ولذلك فلا يستطيع القائم بالمقابلة أن يضبط الظروف الفيزيائية لها، ويحسن أن يقترح الباحث على المستجيب أو المفحوص أن يذهب إلى مكان خاص ليحافظ على سرية المعلومات، وليضمن عدم المقاطعة والهدوء النسبي أثناء إجراء المقابلة ويحسن أن لا تكون المقابلة من وراء مكتب حتى لا يشعر المفحوص بسلطة الباحث وانفصاله عنه. (17)

6- التدريب على إجراء المقابلة: يختار الباحث عينة صغيرة جدا من زملائه ليجري معهم مقابلات تجريبية ليختبر فيها قدرته على إقامة الجو الودي في المقابلة وقدرته على طرح الأسئلة وتوجيه النقاش، كما يختبر قدرته على الإصغاء وتشجيع المفحوصين على الاستمرار في الحديث، إن فترة التدريب التجريبية تساعد الباحث على تنظيم نفسه وزيادة ثقته بنفسه، كما تساعد على اختيار طريقة مناسبة لفحص الإجابات وتسجيلها. (18)

7- أخذ موعد مسبق: مع الشخص الذي ستم مقابله قبل تنفيذ المقابلة وإعلامه بموضوع المقابلة سلفا خصوصا إذا كان الهدف من المقابلة يتطلب الحصول على معلومات يحتاج تقديمها إلى الرجوع إلى ملفات وسجلات. (19)

8- تنفيذ المقابلة: يتم التنفيذ العملي للمقابلة على النحو التالي:

◀ يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من المقابلة وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك لكسب ثقة المستجيب.

- ◀ تبدأ المقابلة بالترحيب والبشاشة وتناول الموضوعات العامة والموضوعات المشتركة والخبرات السارة والانتقال تدريجيا نحو موضوع المقابلة.
- ◀ إظهار الدفاء والود نحو المفحوص بحيث يشعر المفحوص بالأمن والطمأنينة مما يشجعه على الإجابة عن أسئلة الباحث.
- ◀ أن يبدأ الباحث بإلقاء الأسئلة التي لا تثير مواقف سلبية من المستجيب أو تقود إلى رفضه للإجابة، ويجب أن يبتعد قدر استطاعته عن الأسئلة الشخصية في مطلع المقابلة ثم يتدرج بشكل طبيعي نحو الأسئلة الأكثر أهمية كالأسئلة الشخصية أو الداعية إلى اتخاذ مواقف معينة.
- ◀ يجب أن يكون الباحث مستقيما مع المفحوص ولا يحاول خداعه أو استغفاله حتى يضمن تعاونه وعدم انسحابه من المقابلة.
- ◀ أن يتأكد من أن المستجيب فهم السؤال، ولا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص إذا وجد ذلك ضروريا.
- ◀ منح المستجيب وقتا كافيا للاستجابة دون الاسترسال في جوانب لا تعنيه، ويقوم الباحث بحركات معينة تساعد المفحوص على الاستمرار في الحديث.
- ◀ عدم إظهار الدهشة والاستغراب حين تصدر عن المستجيب أو المفحوص بعض الأقوال المستهجنة، أو استنكاره لحدوث موقف معين خوفا من أن يشجع هذا المفحوص على المبالغة في تصوير المواقف.
- ◀ لا يجوز إحراج المفحوص واتهامه وتوجيه أسئلة هجومية عليه تضطره للدفاع عن نفسه، وتؤثر على الجو الودي للمقابلة.
- ◀ عدم إجهاد المستجيب بالأسئلة الكثيرة.
- ◀ عدم إعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها.



◀ اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه لكي لا يثير شعورا سلبيا لدى المستجيب. (20)

9- التأكد من صحة وصدق المعلومات التي حصل عليها الباحث: ينبغي على الباحث أن يقدر دقة الإجابات التي يحصل عليها أثناء المقابلة، وهناك عدة مصادر للخطأ منها:

- ◀ وجد عيوب جسمية لدى المستجيب مثل: عيوب البصر أو السمع.
- ◀ أخطاء في ذاكرة المستجيب خاصة عندما يتحدث عن معلومات بعيدة زمانيا ومكانيا.
- ◀ لجوء بعض المستجيبين إلى المبالغة في تقدير ما مر به من خبرات سارة ويقلل من شأن الخبرات غير السارة، كما قد يتحيزون لأنفسهم فيرون الحوادث من خلال وجهات نظرهم ويعطون أنفسهم دورا فاعلا فيها.

كما يحذر الباحث نفسه من الوقوع في الأخطاء التالية:

- ◀ المبالغة في تقدير أهمية معلومات ما أو التقليل من أهمية معلومات أخرى.
- ◀ أخطاء تحريف المعلومات حين يحولها الباحثون بلغتهم الخاصة.
- ◀ أخطاء في ذكر تسلسل الوقائع كما رواها المفحوصين، بحث تأتي الوقائع غير مترابطة أو منطقية.
- ◀ أخطاء إضافة أو حذف معلومات من المعلومات التي حصل عليها الباحث من المستجيب.

ويحاول الباحث التأكد من صحة المعلومات التي حصل عليها عن طريق:

- ◀ قد يخبر المستجيب أنه سيتأكد من المعلومات التي حصل عليها منه بالرجوع إلى مصادر أخرى.

- ◀ إعطاء فرصة للمستجيب لتفسير إجاباته المتحفظة أو أن يعيد الباحث صياغة الإجابة بكلمات ثم يستفسر من المستجيب فيما إذا كان فهم الباحث للإجابة تاما وصريحا.
- ◀ يحول الباحث الإجابة التي تحوي نسبة مئوية وكسورا إلى أرقام، ويعرضها على المستجيب مرة ثانية للتأكد منها، فإذا ذكر المستجيب أنه يقضي ربع وقته في كتابة الرسائل، يسأله الباحث هل تمضي ساعتين في اليوم من عمالك في كتابة الرسائل؟
- ◀ يفضل أن يقوم الباحث بتلخيص الإجابات التي حصل عليها ويعرضها على المستجيب ليتأكد من صحتها. (21)

**10- تسجيل المقابلة:** هناك آراء كثيرة حول تسجيل ما يجري في المقابلة وكتابة مذكرات أثناءها، فمن المتفق عليه ضرورة التسجيل والكتابة للرجوع إلى ما يسجل وتحليله والإفادة منه فيما بعد، حيث لا يمكن الاعتماد على الذاكرة وخاصة مع مضي الوقت، ويؤخذ على التسجيل أن المفحوص قد يتمتع عن ذكر مشكلاته وخبراته الخاصة التي لا يحب أن تدون على الورق، ويلجأ بعض الباحثين إلى استخدام أجهزة التسجيل الصوتي، ولكن ذلك مكلف ماديا، بالإضافة إلى أنه قد يزيد من حرص المفحوص وامتناعه عن الكلام كما أن استعمال مسجل الصوت لا يسجل تعبيرات الوجه والإيماءات وحركات الجسم وهذه تلعب دورا هاما في المقابلة. (22)

تقترح وارترز Warters ما يلي من أجل تسجيل المقابلة:

- ◀ تعريف المفحوص بأهمية التسجيل واستئذانه في ذلك.
- ◀ أن تقتصر الكتابة أثناء المقابلة على الأشياء الضرورية وإرجاء ما يمكن إرجاءه إلى نهاية المقابلة.

« أن يستخدم الباحث نماذج تحتوي على علامات تمثل فئات الإجابات عن كل سؤال ويكتفي الباحث بوضع إشارة في المكان الذي تنطبق عليه إجابة المفحوص، وينبغي أن تحتوي هذه النماذج على مسافات لتسجيل المعلومات التي لا تندرج تحت الفئات المعدة مسبقاً. (23)

**11- إنهاء المقابلة:** يجب أن تنتهي المقابلة عند تحقيق هدفها، وإنهاء المقابلة مهم جداً بقدر أهمية بدئها ويجب أن يكون إنهاء المقابلة متدرجاً وليس مفاجئاً بانتهاء الزمن وانتهاء وقت العمل، مما يشعر المفحوص بالإحباط والرفض ومن أساليب إنهاء المقابلة الشائعة كثيراً، استعراض وتلخيص ما دار فيها، ويحسن أن يكون ذلك التلخيص على لسان المفحوص نفسه. (24)

رابعاً: مزايا استخدام المقابلة وعيوبها.

أ - مزايا المقابلة:

- 1- الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الوسائل الأخرى مثل:
  - التعرف على الأفكار والمشاعر وبعض الخصائص الشخصية.
  - 2- توفر عمقا في الإجابات لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة.
  - 3- توفر إمكانية الحصول على إجابات من معظم ممن تتم مقابلتهم.
  - 4- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر، كنغمة الصوت وملامح الوجه، وحركة اليدين والرأس.
  - 5- ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها من وسائل جمع المعلومات كالاستبيانات. (25)
  - 6- التحكم في البيئة المحيطة بالمقابلة من حيث الهدوء والسرية والظروف الأخرى.
  - 7- تقليل احتمالية نقل الإجابة عن آخرين أو إعطاء الإجابة لأشخاص آخرين ليقوموا بملئها.

- 8- أنها تزود الباحث بمعلومات إضافية كندعيم للمعلومات التي حصل عليها بواسطة وسائل جمع البيانات الأخرى.
- 9- تستخدم المقابلة مع المفحوصين الذين يحتاجون إلى من يشعرهم بأهميتهم ويقدرهم، كما يحدث عادة مع كبار الموظفين، أو الموظفين المتقاعدين، أو الأشخاص كبار السن.<sup>(26)</sup>

ب- عيوب المقابلة:

- 1- تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين من الباحث، وبخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبير، ومدة المقابلة طويلة.
- 2- تتأثر المقابلة بالحالة النفسية والعوامل الأخرى التي تؤثر على الشخص الذي يجري المقابلة أو على المستجيب أو عليهما معا، وبالتالي فإن احتمال التحيز الشخصي مرتفع جدا في البيانات.
- 3- تتأثر بحرص المستجيب على نفسه، وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي.
- 4- صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصا بسبب مركزهم أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم مثل: زعماء الجماعات الخطيرة.<sup>(27)</sup>
- 5- تتطلب تدريباً كافياً للأشخاص الذين يقومون بها حتى يستطيعوا الحصول على المعلومات المطلوبة بصورة كاملة دون تحريف.
- 6- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات، أو إخضاعها إلى تحليلات كمية وبخاصة في المقابلة المفتوحة.
- 7- صعوبة تسجيل الإجابات في مكان المقابلة.
- 8- تتطلب تكاليف كثيرة لكثرة تنقل الباحث من مكان لآخر.<sup>(28)</sup>

## الهوامش:

- (1)- رجاء محمود أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، الطبعة الثالثة، مصر: دار النشر للجامعات، 2001، ص427.
- (2)- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي- مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية-، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة والدار العلمية للنشر والتوزيع، 2000، ص110.
- (3)- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، قسنطينة: منشورات جامعة منتوري، 1999، ص191.
- (4)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص110.
- (5)- علي عبد الرزاق جلبي وآخرون، البحث العلمي الاجتماعي- لغته، ومداخله، ومناهجه، وطرائقه-، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2003، ص268.
- (6)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص111.
- (7)- علي عبد الرزاق جلبي وآخرون، نفس المرجع السابق، ص268.
- (8)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص112.
- (9)- أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر، البحث العلمي- تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية- مصر: الدار الجامعية، 2001-2002، ص188.
- (10)- رجاء محمود أبو علام، نفس المرجع السابق، ص429.
- (11)- فضيل دليو وآخرون، نفس المرجع السابق، ص192.
- (12) محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي- القواعد والمراحل والتطبيقات-، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر، 1999، ص57.
- (13)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص113.
- (14)- فضيل دليو وآخرون، نفس المرجع السابق، ص196.
- (15)- علي عبد الرزاق جلبي وآخرون، نفس المرجع السابق، ص274.
- (16)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص114.
- (17)- أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر، نفس المرجع السابق، ص189.
- (18)- محمد عبيدات وآخرون، نفس المرجع السابق، ص58.



- (19)- رجاء محمود أبو علام، نفس المرجع السابق، ص 430.
- (20)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص ص(115-116).
- (21)- رجاء محمود أبو علام، نفس المرجع السابق، ص 432.
- (22)- علي عبد الرزاق جليبي وآخرون، نفس المرجع السابق، ص 287.
- (23)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص 117.
- (24)- رجاء محمود أبو علام، نفس المرجع السابق، ص 432.
- (25)- أحمد عبد الله اللحج، مصطفى محمود أبو بكر، نفس المرجع السابق، ص 190.
- (26)- جودت عزت عطوي، نفس المرجع السابق، ص 118.
- (27)- رجاء محمود أبو علام، نفس المرجع السابق، ص 427.
- (28)- محمد عبيدات وآخرون، نفس المرجع السابق، ص ص(62-63).