

مقدمه

«مصاحبه» از فنون یا ابزارهای متداول جمع‌آوری داده‌های پژوهشی است که با گسترش رویکردهای کیفی و رویکردهای تلفیقی (کمی و کیفی) در سال‌های اخیر، به‌طور فزاینده‌ای بدان توجه شده است. برخی از محققان در استفاده از مصاحبه، با وجود اهمیت و کاربرد وسیعش، تردید دارند. آنها اظهار می‌دارند نتایجی که از طریق یک مطالعه مبتنی بر مصاحبه به دست می‌آید، می‌تواند دامنه‌ای از داده‌های با ارزش تا اطلاعاتی را، که فاقد ارزشند دربر گیرد. عواملی مانند اطلاعات جهت‌دار، اطلاعات نمایشی، اطلاعات اغراق‌آمیز و اطلاعاتی که به دلیل جاه‌طلبی شخصی ارائه می‌شود، همچنین، تلاش مصاحبه‌شونده‌ها برای دلیل تراشی و دادن پاسخ براساس شایعات، از عواملی است که آگاهانه، موجب کسب اطلاعات نادرست از مصاحبه می‌شود (دلاور، ۱۳۸۳، ص ۱۵۹، به نقل از ویچ و بنزمن). علاوه بر این عوامل، کیفیت گفت‌وگوی مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده و نگرش‌ها و تعصبات مصاحبه‌گر نیز به شکل ناآگاهانه موجب جهت‌دار بودن نتایج مصاحبه می‌شود. با توجه به این عوامل، این گروه از محققان نتیجه می‌گیرند: استفاده از سایر فنون و ابزارهای پژوهش باید در اولویت قرار گیرد.

در مقابل، برخی از محققان، مصاحبه را مطمئن‌ترین و بهترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات می‌دانند (کوهن و مانین، ۱۹۸۶، ص ۳۰۷). آنها تأکید می‌کنند که اگر مصاحبه طبق اصول و موازین صحیح انجام گیرد و با استفاده از تدابیر گوناگون قابلیت اعتماد داده‌های مصاحبه افزایش یابد می‌توان از فواید این ابزار در پژوهش‌ها بهره گرفت.

در کشور ما، در مقایسه با برخی کشورها، مصاحبه به‌عنوان فن یا ابزار جمع‌آوری داده‌ها کمتر مورد استفاده قرار گرفته و برای تهیه منابع مطالعاتی و راهنمای کافی در زمینه مصاحبه، به‌ویژه در سطح تخصصی، تلاش‌های محدودی انجام شده است. از این‌رو، ناآشنایی افراد علاقه‌مند به کشف حقایق از طریق مصاحبه، موجب ذهن‌گرایی، دور شدن از حقایق و حتی انحراف از مسیر صحیح جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات گردیده و در نهایت، منجر به نتیجه‌گیری‌هایی شده که از قابلیت اعتماد کمی برخوردار است و نسبت به صحت آنها شک و تردید وجود دارد (یمانی، و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۴۳۵).

بدین‌روی، با توجه به ضرورت آشنایی هرچه بیشتر محققان کشورمان با روش‌های تحلیل داده‌های مصاحبه و نیاز به افزایش استفاده از این ابزار، مقاله حاضر درصدد است، روش‌های بررسی داده‌های

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه

skarimi929@gmail.com

صدیقه کریمی / دکترای برنامه ریزی درسی دانشگاه اصفهان

احمدرضا نصر / استاد دانشگاه اصفهان

دریافت: ۱۳۹۱/۲/۵ - پذیرش: ۱۳۹۱/۶/۱۵

چکیده

در عرصه پژوهش، محققان برای بررسی دیدگاه‌های افراد در پژوهش‌های پیمایشی و انواع پژوهش‌های کیفی، از مصاحبه استفاده می‌کنند. با طرح انتقادات درباره به‌کارگیری رویکرد کمی در تحقیقات تربیتی و گسترش توجه به پژوهش‌های کیفی و پژوهش‌های تلفیقی، به مصاحبه بیش از پیش توجه شده است. به‌کارگیری مصاحبه به‌منظور دستیابی به نتایجی که از قابلیت اعتماد مناسبی برخوردار باشد، نیازمند آشنایی با روش‌های انجام مصاحبه و داشتن مهارت در تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از این طریق است. مقاله حاضر به معرفی روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه شامل تحلیل کمی، ساختاری و تفسیری پرداخته است. در تحلیل کمی متن نوشتاری مصاحبه‌ها رمزگذاری و شمارش می‌شود و با استفاده از روش‌های آماری تحلیل می‌گردد. در تحلیل ساختاری متن نوشتاری، بر حسب تعداد واژه‌ها، اصطلاحات و مفاهیم و میزان تکرار آنها شمارش و تحلیل می‌شود. در تحلیل تفسیری، پژوهشگر درصدد است تا پیام‌های نهفته در متن نوشتاری مصاحبه را آشکار سازد و براساس آن، نظریه از قبل تعیین‌شده‌ای را توسعه دهد یا نظریه زمینه‌ای را ارائه دهد.

کلیدواژه‌ها: مصاحبه، تجزیه، تحلیل، داده، کمی، ساختار، تفسیر.

مصاحبه را معرفی کند. با این هدف، ابتدا مفهوم «مصاحبه» و انواع آن مورد بحث قرار گرفته و سپس روش‌های گوناگون تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه بررسی شده است. در پایان، راه‌های افزایش قابلیت اعتماد داده‌های مصاحبه بررسی خواهد شد.

مفهوم «مصاحبه»

مصاحبه ابزاری متداول برای جمع‌آوری اطلاعات از طریق تعامل مستقیم کلامی میان مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده است. مصاحبه می‌تواند به صورت فردی یا گروهی و برای سه هدف عمده انجام شود:

۱. مصاحبه می‌تواند پیش از شروع فرایند اصلی پژوهش، به‌عنوان یک ابزار برای شناسایی متغیرها و روابط آنها و پیشنهاد فرضیه‌ها به کار رود.

۲. مصاحبه می‌تواند ابزار اصلی تحقیق باشد. در این صورت، مصاحبه شامل پرسش‌هایی خواهد بود که مرتبط با هدف‌های تحقیق بوده و با فراهم کردن امکان دسترسی به آنچه درون ذهن افراد است، موجبات اندازه‌گیری آنچه را فرد می‌داند (آگاهی یا اطلاعات)، آنچه را فرد دوست دارد یا ندارد (ارزش‌ها و ترجیحات) و آنچه را فرد فکر می‌کند (نگرش‌ها و عقاید) ممکن می‌سازد.

۳. مصاحبه می‌تواند به‌عنوان مکمل سایر ابزارها در یک پژوهش در حال انجام، مورد استفاده قرار گیرد و امکان دنبال کردن نتایج غیرمنتظره، تعیین اعتبار سایر روش‌ها یا بررسی عمیق‌تر انگیزه‌های پاسخ‌دهندگان و دلایلی را که برای پاسخ‌هایشان ارائه می‌دهند، ممکن می‌سازد (کوهن و مانین، ۱۹۸۶، ص ۳۰۹).

مصاحبه از نظر میزان سازمان‌یافتگی به سه دسته عمده مصاحبه ساختاریافته، نیمه‌ساختاریافته و باز یا بدون ساختار تقسیم می‌شود. مصاحبه ساختاریافته شامل یک مجموعه پرسش‌ها و پاسخ‌های طبقه‌بندی شده است که از قبل تعیین شده و باید از پاسخ‌دهنده، به‌طور شفاهی پرسیده شود. برای همه پاسخ‌دهندگان، سؤالات یکسان است و پاسخ‌دهنده فقط یکی از پاسخ‌های ارائه شده را انتخاب می‌کند. در این مصاحبه، که برای پژوهش‌های کمی استفاده می‌شود، به ندرت از سؤالات باز استفاده می‌شود.

در مصاحبه «باز» یا «بدون ساختار»، مصاحبه‌گر باید درباره تعدادی از موضوعات از پیش تعیین‌شده، ذهن پاسخ‌دهنده را به‌طور عمیق کاوش کند. در این مصاحبه، سؤالات استاندارد شده و پاسخ از قبل تعیین‌شده‌ای وجود ندارد. در عوض، مصاحبه‌گر جنبه‌های متعددی از نظرات مصاحبه‌شوندگان را

آن‌گونه که در گفت‌وگو پیش می‌آید، بررسی می‌کند. او از نیروی ابتکار خود استفاده کند و به ایجاد فرضیه‌های جدید و آزمودن آن طی مصاحبه می‌پردازد.

مصاحبه «نیمه‌ساختاریافته» مصاحبه‌ای است که در آن، سؤالات مصاحبه از قبل مشخص می‌شود و از تمام پاسخ‌دهندگان، پرسش‌های مشابه پرسیده می‌شود؛ اما آنها آزادند که پاسخ خود را به هر طریقی که می‌خواهند پاسخ دهند. البته در راهنمای مصاحبه جزئیات مصاحبه، شیوه بیان و ترتیب آنها ذکر نمی‌شود. این موارد در طی فرایند مصاحبه تعیین می‌شوند (دلاور، ۱۳۸۳، ص ۱۵۷-۱۵۸؛ بیی، ۱۳۸۴، ص ۶۰۰).

نوع مصاحبه‌ای که پژوهشگر انتخاب می‌کند به اهداف تحقیق و ویژگی‌های مصاحبه‌شوندگان بستگی دارد. اگر مصاحبه‌گر از قبل، اطلاعات جامعی درباره موضوع و ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان داشته باشد، همچنین علاقه‌مند به کسب مجموعه اطلاعات بنیادی مشابهی درباره موضوع باشد یا لازم باشد نمونه بزرگی از پاسخ‌دهندگان بررسی شوند، می‌توان از روش مصاحبه «ساختاریافته» استفاده کرد (دلاور، ۱۳۸۳، ص ۱۵۸؛ هومن، ۱۳۸۵، ص ۱۱۷). مصاحبه «بدون ساختار» به‌عنوان یک جست‌وجوی مقدماتی برای یافتن موضوعاتی که باید با روش‌های ساختارمندتر مطالعه شود صورت می‌گیرد. همچنین جایی که مصاحبه ساختاریافته موجب می‌شود مصاحبه‌شونده تحت فشار قرار گیرد یا محقق علاقه‌مند است برخی از ابعاد تجربه زندگی شخصی مصاحبه‌شونده را بررسی کند و رسیدن به این هدف تنها از طریق آزاد گذاردن مصاحبه‌شونده ممکن است، از مصاحبه بدون ساختار استفاده می‌شود (گیلهم، ۲۰۰۰، ص ۲۱).

فرایند مصاحبه

مصاحبه، اعم از ساختاریافته یا بدون ساختار، مستلزم طی مراحل است که در ادامه توضیح داده می‌شود. کوهن و مانین فرایند مصاحبه کامل را شامل شش مرحله ذیل می‌دانند (کوهن و مانین، ۱۹۸۶، ص ۳۲۰):

۱. **تعیین هدف:** این مرحله با مطالعه اساس نظری پژوهش، تعیین هدف‌های کلی، اهمیت عملی آنها و علت اینکه چرا روش مصاحبه انتخاب شده است، آغاز می‌شود. سپس هدف‌های کلی به هدف‌های جزئی‌تر و ویژه تبدیل می‌گردد.

متن‌های مصاحبه‌ها را در کنار یکدیگر قرار دهد و دسته‌بندی کند. مجموعه مقوله‌ها باید «جامع» و «مانع» باشد. «جامع» بودن به این معناست که مقوله‌های اصلی و فرعی که برای هر متغیر یا سؤال مصاحبه در نظر گرفته می‌شود، تمام عناوین یا ابعاد گوناگون متغیر موردنظر در سؤال را تحت پوشش قرار دهد، و منظور از «مانع» بودن این است که گفته یا ایده‌ای که مربوط به یک مقوله است، واقعاً به هیچ مقوله دیگری تعلق نداشته باشد. محقق برای دسته‌بندی و تحلیل داده‌های مصاحبه بر حسب موضوع پژوهش، سازمان‌یافتگی مصاحبه، و رویکرد پژوهش، روش‌های گوناگونی را می‌تواند به‌کار گیرد که به سه روش تحلیل کمی، ساختاری و تفسیری تقسیم می‌شوند. در ادامه، این روش‌ها بررسی می‌شوند.

۶. تهیه گزارش: پژوهشگر پس از تحلیل داده‌های مصاحبه، باید نتایج آن را در قالب یک گزارش در اختیار دیگران قرار دهد. اگر پژوهش براساس دیدگاه کمی انجام شود، سبک نگارش گزارش آن عینی، بی‌طرفانه و دارای ساختار متعارف و براساس دستورالعمل‌های مقالات علمی است. هنگامی که پژوهش براساس دیدگاه کیفی انجام شود، گزارش یافته‌های مصاحبه نیز مانند سایر روش‌های کیفی جمع‌آوری داده‌ها، با سبکی خلاقانه و هنری تهیه می‌شود و در آن از تمهیدات و فنون ادبی برای روح بخشیدن به دیدگاه‌ها استفاده می‌شود. در این گزارش، پژوهشگر دیدگاه‌های خود را نیز دخالت می‌دهد و در جاهایی که لازم است آنها را یادآوری می‌کند (گال و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۱۰۰۹).

روش‌ها تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه

همان‌گونه که گفته شد، متن پیاده‌شده مصاحبه‌ها با سه روش کمی، ساختاری و تفسیری تجزیه و تحلیل می‌شود:

۱. تحلیل کمی

برای این منظور، از روش‌های آماری استفاده می‌شود. در این نوع تحلیل، متن نوشتاری پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان رمزگذاری و شمارش می‌شود و در جدول توزیع فراوانی ثبت می‌گردد. سپس اطلاعات موجود در جدول با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، متناسب با نوع متغیرها یا تحقیق، روش تحقیق، و هدف تحقیق، تجزیه و تحلیل می‌شود. محقق می‌تواند شاخص‌های آماری مانند درصد‌های توزیع، فراوانی و درصد تراکمی را محاسبه کند (حافظ‌نیا، ۱۳۷۷، ص ۱۹۹) و یا ارقام و اعداد به‌دست‌آمده را برای انجام محاسبات آمار استنباطی - مانند وجود همبستگی آماری - بررسی

۲. طراحی: در این مرحله، ساختار مصاحبه تعیین شده و راهنمای آن تهیه می‌شود. این کار مستلزم تبدیل اهداف تحقیق به سؤال‌هایی است که بتواند آنچه را محقق درصدد دست یافتن به آنهاست، منعکس سازد. معمولاً تهیه سؤال‌ها با نوشتن متغیرهایی که در تحقیق باید مطالعه شود، آغاز می‌گردد. سپس درباره نوع سؤال‌ها (بازپاسخ یا بسته پاسخ) با توجه به ملاحظاتمانند اینکه مصاحبه‌گر می‌خواهد به بررسی عمیق اظهارات پاسخ‌دهندگان بپردازد یا نه، تحصیلات پاسخ‌دهندگان، انتظاراتی که می‌توان از پاسخ‌دهنده داشت، سطح انگیزش مصاحبه‌شونده، میزان آگاهی مصاحبه‌گر از موقعیت پاسخ‌دهنده و نوع روابطی که مصاحبه‌گر می‌تواند انتظار داشته باشد با پاسخ‌دهنده برقرار کند، تصمیم‌گیری می‌شود. علاوه بر این، در تحقیقات کیفی، محقق می‌تواند هنگام انجام مصاحبه، سؤال‌ها را تغییر دهد یا برای پیگیری پاسخ، سؤال جدیدی مطرح کند (گال و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۵۳۳).

۳. انجام مصاحبه: این مرحله با انتخاب مصاحبه‌شوندگان آغاز می‌شود. در شروع هر مصاحبه، مصاحبه‌گر باید خود را معرفی کند و تلاش نماید جو دوستانه‌ای ایجاد شود. مصاحبه‌گر باید همواره به خاطر داشته باشد از دخالت دادن پیش‌داوری‌ها، دیدگاه‌ها و آگاهی‌های قبلی خود بر رفتارش جلوگیری کند. همچنین تا حد ممکن، از خارج شدن پاسخ‌دهنده از حیطه سؤال و به حاشیه رفتن او جلوگیری کند.

۴. نگارش: ثبت پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان ممکن است در طی فرایند مصاحبه انجام شود و یا پاسخ‌ها با وسایلی مانند ضبط صوت ضبط شود، سپس به صورت متن نوشتاری درآید. ثبت پاسخ‌ها می‌تواند به صورت خلاصه یا مفصل همراه با شرح جزئیات انجام شود.

۵. تجزیه و تحلیل: پس از تهیه متن نوشتاری پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان، فرایند بررسی محتوای آشکار و پنهان داده‌های به‌دست‌آمده از گفته‌ها و نوشته‌ها آغاز می‌شود. هدف این فرایند کشف ارتباط درونی اجزا و عناصر تشکیل‌دهنده داده‌ها، دستیابی به قصد واقعی مصاحبه‌شونده، یافتن شرایط و محیطی که با داده‌ها مرتبط است و در نهایت، ارائه نتایجی واقع‌بینانه است. همان‌گونه که گیلهام اشاره می‌کند، فرایند تحلیل داده‌ها شامل شناسایی گفته‌های اساسی و کلیدی و دسته‌بندی آنها بر حسب مقوله‌هاست (گیلهام، ۲۰۰۰، ص ۵۹).

در گفت‌وگوهای پیاده‌شده از نوار، معمولاً بسیاری از مطالب اضافی و تکراری است. بنابراین، محقق با شناسایی و پاکسازی نوشته می‌تواند به راحتی نکات اساسی موجود در هر یک از متن‌های مصاحبه را شناسایی کند. سپس با انتخاب مقوله‌ها، گفته‌های اساسی مربوط به هر مقوله در تمام

نماید (فرخزاد، ۱۳۸۴، ص ۲۸۸). تحلیل کمی برای بررسی داده‌های مصاحبه‌های ساختاریافته در پژوهش‌های پیمایشی به کار گرفته می‌شود. در این مصاحبه‌ها، سؤال‌ها ممکن است بسته پاسخ یا باز پاسخ باشد. هنگامی که سؤال‌ها بسته پاسخ هستند، راهنمای مصاحبه شبیه یک پرسش‌نامه است (پیوست ۱).

جایی که سؤال‌ها باز پاسخ هستند، دو روش می‌تواند به کار گرفته شود. در روش اول، مصاحبه‌گر راهنمای مصاحبه خود را از قبل، رمزگذاری می‌کند و درحالی که مصاحبه‌شونده آزادانه پاسخ می‌دهد، مصاحبه‌گر محتوای پاسخ یا بخشی از آن را مطابق مقوله‌های از قبل تعیین شده، علامت‌گذاری می‌کند. داده‌های به دست آمده از این سؤالات نیز مانند سؤالات بسته پاسخ، استخراج، تجزیه و تحلیل، و گزارش می‌شود. جایی که برای تحلیل پاسخ‌های سؤالات باز، از قبل تصمیم‌گیری نشده باشد ابتدا واژه‌ها، جمله‌ها و مفاهیم شناسایی و به رمزهای عددی تبدیل می‌شود، سپس ارقام یا اعداد به دست آمده برای محاسبه شاخص‌های آمار توصیفی و استنباطی، مورد استفاده قرار می‌گیرد (فرخزاد، ۱۳۸۴، ص ۲۸۸).

۲. تحلیل ساختاری:

در تحلیل ساختاری متن پیاده‌شده، اجزای ساختار متن نوشتاری مصاحبه، یعنی واژه‌ها، مفاهیم و ارتباط میان آنها بر حسب میزان تکرار، تعداد واژه‌ها، الفاظ، کنایه‌ها و اصطلاحات به کاررفته در جمله‌ها و میزان تکرارشان شمارش و بررسی می‌گردد تا الگوهای موجود در گفته‌ها کشف شود (همان، ص ۲۸۴-۲۸۶). طرف‌داران این نوع تحلیل از فنون و روش‌های گوناگونی استفاده می‌کنند که از جمله آنها روش تحلیل ارتباطی است. با این روش، محقق می‌کوشد روابط میان موضوعات یا مسائل را شناسایی و معرفی کند. فرض اساسی تحلیل روابط این است که واژه‌ها و عباراتی که افراد مطرح می‌کنند به خودی خود، دارای معنای ذاتی نیست، بلکه معنایی از طریق تحلیل روابط، یعنی کشف پیوندها و ارتباط‌های میان مفاهیم، واژه‌ها یا عبارات درون متن به وجود می‌آید. بنابراین، نباید مفاهیم به عنوان واحدهای مجزا یا بسته‌های معنایی در نظر گرفته شود، بلکه باید به عنوان نمادهایی به کار گرفته شود که معنای خود را در ارتباط با سایر نمادهای موجود در متن به دست می‌آورد. طبق نظر ویلکینسون (Wilkinson) و بیرنینگهام (Birmingham) الگوی تحلیل روابط دارای هفت مرحله به شرح ذیل است (ویلکینسون و بیرنینگهام، ۲۰۰۳، ص ۷۶-۷۸):

۱. **تصمیم‌گیری درباره سؤال:** سؤالی که به دقت و با مهارت تهیه شده است، می‌تواند تعداد موضوع‌ها، مسائل و زیرمجموعه‌های آنها را که باید بررسی شود محدود می‌کند و مدیریت کل فرایند تحلیل را امکان‌پذیر می‌سازد. برای مثال، در پژوهشی سؤال اساسی این است که طبق مصاحبه‌های به چاپ رسیده در فلان روزنامه، «بهترین شیوه مدیریت خدمات بهداشتی چیست؟»

۲. **تعیین چارچوب تحلیل:** هنگامی که سؤال تعیین شد، لازم است برای تحلیل تعیین شود که متن چند مصاحبه و یا مصاحبه با کدام یک از مصاحبه‌شوندگان باید تحلیل شود. برای مثال، در پژوهش مذکور، ممکن است تصمیم گرفته شود از میان مصاحبه‌های چاپ‌شده تنها دو مصاحبه تحلیل گردد.

۳. **تصمیم‌گیری:** درباره اینکه چه نوع رابطه‌ای باید بررسی گردد باید تصمیم‌گیری شود. برای بررسی روابط میان واژه‌ها، عبارات یا سایر واحدهای تحلیل، می‌توان از رویکردهای «استخراج اثر»، «تحلیل تشابه یا نزدیکی» و «ترسیم نقشه شناختی» استفاده کرد.

الف. استخراج اثر: تحلیل روابط مبتنی بر اثر، شامل ارزیابی عاطفی گفته‌ها و مسائل مطرح شده است. در این تحلیل، برای توصیف اظهارنظرهای عاطفی گوینده و کشف زبانی که به کار گرفته است، بر واژه‌ها و اصطلاحات و روابطی که حاکی از عواطف است تأکید می‌شود. برای مثال، در پیوست ۲ یکی از مصاحبه‌های چاپ‌شده در زمینه مدیریت خدمات بهداشتی، اصطلاح «برای اولین بار» نشان دهنده عاطفه مثبت مصاحبه‌شونده نسبت به طرح اجرا شده و اصطلاح «در غیر این صورت» و «مشکل پرداخت دستمزد» نشان‌دهنده نگرانی او نسبت به سرایت این مشکل از بخش راه آهن به بیمارستان‌های ایالت است.

ب. بررسی تشابه یا نزدیکی: در این تحلیل، متن برای کشف واژه‌ها یا گفته‌ها و نزدیکی آنها با سایر واژه‌ها یا اصطلاحات از قبل تعریف‌شده‌ای که با سؤال‌های پژوهش مرتبط است، بررسی می‌شود. در این رویکرد، محقق ابتدا متنی را که باید تحلیل شود به منظور جست‌وجوی وجود این واژه‌ها به دقت مطالعه می‌کند. سرانجام، واژه‌های مشابه از نظر معنا را شناسایی و شمارش می‌کند. سپس رابطه میان این واژه‌ها را با استفاده از اعداد ارزش‌گذاری نموده، معنادار می‌کند. برای مثال، در پیوست ۲ واژه‌ها یا مفاهیمی که ارتباط نزدیکی با واژه مدیریت و زیرمجموعه‌های آن دارند مثل واژه «دستمزد»، «مدیران»، «مدیریت بیمارستان» و «عملکرد» در متن شناسایی شده است.

ج. ترسیم نقشه شناختی: در این رویکرد، پژوهشگر به جای پرداختن به عناصر درونی، الگویی برای محتوای ظاهری متن نوشته شده ارائه می‌دهد.

۳. تحلیل تفسیری

در این روش تحلیل، پژوهشگر درصدد است تا در حد امکان، به آشکار نمودن پیام‌های نهفته در متن نوشتاری مصاحبه بپردازد (همان، ص ۲۸۱). طبق توصیه گیلهام، برای دستیابی به این هدف، متن مصاحبه باید به‌طور کامل و با شرح جزئیات نوشته شود (گیلهام، ۲۰۰۰، ص ۶۳). سؤال‌های اصلی پرسیده شده، یادآوری‌ها، کندوکاو‌هایی که مصاحبه‌گر انجام داده است و سؤال‌های مکمل در آن باید ذکر شود تا بتوان به درک کاملی از آنچه مصاحبه‌شونده گفته است، دست یافت. محققان برای معنا بخشیدن به این متن‌ها، آنها را با دو رویکرد مرور کرده، رمزگذاری می‌کنند.

در رویکرد اول، محقق با مرور ادبیات موجود درباره موضوع پژوهش، ایده‌هایی را درباره چه موضوعات و مفاهیمی باید برای رمزگذاری انتخاب شود، به‌دست آورده است و نظریه‌ای را از قبل در ذهن خود دارد. براساس آنها، رمزها را تعریف کرده، سپس مفاهیم جدیدی متناسب با آنها از داده‌های مصاحبه استخراج می‌کند.

در رویکرد دوم، هدف پژوهشگر دستیابی به نظریه زمینه‌ای است. به‌عبارت دیگر، درصدد جست‌وجوی نظریه‌ای است که در متن یادداشت‌های مصاحبه‌ها وجود دارد، نه نظریه‌ای که از قبل تعیین شده است. بنابراین، تعیین رمزها، تشخیص مفاهیم، و تدوین نظریه بخش‌های فرایند درهم‌تنیده تحلیل است و آنها بدون استفاده از ادبیات و از طریق رمزگذاری باز رمزگذاری انتخابی یا رمزگذاری محوری، از داده‌ها استخراج می‌شود.

در هر دو رویکرد، به عقیده رویین (۲۰۰۵) و گیلهام (۲۰۰۰) برای تحلیل تفسیری متن یادداشت‌ها پژوهشگر باید مراحل ذیل را طی کند:

۱. به ترتیب، متن‌های پیاده‌شده مرور شوند.
۲. در هر متن، گفته‌های اساسی برجسته گردد؛ زیر آن خط کشیده شود یا پررنگ‌تر درج گردد. همچنین گفته‌های تکراری، جمله‌های معترضه، گفته‌های انحرافی و سایر داده‌های نامربوط نادیده گرفته شود.

۳. برخی از گفته‌های مشابه که به نظر می‌رسد چیز تازه‌ای را مطرح می‌کند مشخص شود.

۴. هنگامی که تمام متن‌ها مرور شد، پژوهشگر باید دوباره به متن اولیه برگشته، آنها را مرور کند تا اطمینان یابد در برجسته کردن گفته‌های اساسی، دچار غفلت نشده است. علاوه بر این، به این سؤال پاسخ دهد که در میان گفته‌های اساسی تعیین‌شده، آیا گفته‌هایی وجود دارد که واقعاً اساسی

۴. کدگذاری و دسته‌بندی متن: تصمیم‌گیری درباره نوع تحلیل، تعیین خواهد کرد چه واژه‌ها یا مفاهیمی باید رمزگذاری و مقوله‌بندی شود. برای مثال، اگر محقق قصد دارد براساس رویکرد استخراج اثر، توصیه‌های مثبت و منفی درباره مدیریت خدمات بهداشتی را رمزگذاری کند باید متن‌ها را به دقت مرور کرد و توصیه‌های ارائه‌شده را در دو دسته مثبت و منفی طبقه‌بندی نمود. در مثال ذکر شده، توصیه تغییر روند پرداخت دستمزد می‌تواند مفهومی منفی، و واگذاری مدیریت به بخش خصوصی مفهومی مثبت داشته باشد.

۵. کشف روابط: در این مرحله، محقق با بررسی جای واژه‌ها و مفاهیم در متن، تعداد دفعاتی که به کار رفته‌اند، همراهی با مسئله اصلی یا مسائل موردنظر در پژوهش، پیوندها و روابط میان واژه‌ها و مفاهیم را نشان می‌دهد.

۶. رمزگذاری روابط: در این مرحله، پژوهشگر با رمزهای ارتباطی - برای مثال رمزهای نشان‌دهنده ارتباط مثبت (اعداد مثبت) و رمزهای نشان‌دهنده ارتباط منفی (اعداد منفی) - متن موردنظر را رمزگذاری می‌کند.

۷. تحلیل روابط: در این مرحله، تحلیل اطلاعات با استفاده از فنون آماری مثل ترسیم «ماتریس» و محاسبه ضریب همبستگی انجام می‌شود. برای مثال، در تحقیق مذکور، پژوهشگر می‌تواند تمام رمزهای مثبت یا منفی را شمارش کرده، با بررسی تعداد آنها، پیوندهایی میان مفاهیم و واژه‌ها پیدا کند یا به بررسی ارتباط‌های مستقیم و غیرمستقیم آنها بپردازد، سپس روابط را به شکل نمودار ارائه دهد.

یک نکته مهم در تحلیل کمی و ساختاری این است که پس از طی مراحل تجزیه و تحلیل، لازم است پژوهشگر براساس نتایج به‌دست‌آمده، به قضاوت درباره فرضیه‌های مطرح‌شده بپردازد و یا به سؤالات اساسی موردنظر در پژوهش پاسخ دهد. در این زمینه، محقق با استفاده از عقل، منطق، غور و اندیشه باید به کشف واقعیت بپردازد (حافظ‌نیا، ۱۳۷۷، ص ۱۹۹-۲۰۲). گاهی نتایج نشان می‌دهد که در اجرای پژوهش، مسائل و مشکلاتی وجود داشته است. برای مثال، داده‌ها کم بوده یا در فرضیه‌ها و سؤال‌های پژوهش نارسایی و نقص وجود داشته است (فرخزاد، ۱۳۸۴، ص ۲۸۹). از این رو، ایجاد تغییر در آنها و یا انجام مصاحبه‌های اضافی لازم خواهد بود.

هنگامی که افراد از واژه‌های گوناگون و شکل‌های متفاوت بیان برای گفتن یک موضوع استفاده کرده‌اند، کاری مشکل است (پیوست ۵).

هر کس هنگام تحلیل، ممکن است از عنوان مقوله‌ها و گفته‌های مصاحبه‌شوندگان، استنباط متفاوتی داشته باشد و حتی ترجیح‌های خود را نیز دخالت دهد. در نتیجه، ممکن است مقوله‌ها اشتباه به کار گرفته شود. برای ممانعت از آن، پژوهشگر (تحلیل‌گر) پیش از شروع تحلیل، باید شالوده‌اساسی استنباط خود را به وضوح مشخص کند.

کار دیگری که لازم است پژوهشگر انجام دهد، استفاده از «مرور همّت» (peer-review) است. منظور این است که پژوهشگر از فرد دیگری که از نظر مهارت با او برابر یا بالاتر است، کمک بگیرد؛ متن پیاده‌شده علامت‌گذاری نشده‌ای را در اختیار او قرار دهد، ماهیت پژوهش را برای او تبیین کند و از او بخواهد گفته‌های اساسی را برجسته کند. سپس آنها را با تحلیل خود مقایسه نماید. اگر هم‌تا گفته‌هایی را برجسته نکرده، اما پژوهشگر آن را به‌عنوان گفته‌ی اساسی مشخص ساخته است و بعکس، جای تأمل وجود دارد (گیلهم، ۲۰۰۰، ص ۷۰-۷۳).

البته زمانی که پژوهشگر با رویکرد نظریه‌زمینه‌ای رمزگذاری را انجام می‌دهد رمزها را براساس معنای موردنظر مصاحبه‌شوندگان تعریف می‌کند. در نتیجه، هنگام خواندن هر خط یا بند، از خود می‌پرسد: منظور یا احساس مصاحبه‌شونده چیست و سپس پاسخ را در یک لغت یا اصطلاح خلاصه می‌کند. هر گاه در حین مرور سایر متن‌ها، متوجه شود مصاحبه‌شوندگان برداشت متفاوتی بیان کرده‌اند، ممکن است ایده پژوهشگر درباره معنای مقوله تغییر کند. در نتیجه، مجبور به رمزگذاری دوباره به‌منظور هماهنگ کردن یافته‌های خود شود (روبین و روبین، ۲۰۰۵، ص ۲۵۰).

بزرگ‌ترین فایده تحلیل موشکافانه‌ای که پژوهشگر تا این مرحله انجام داده این است که یافته‌های اساسی و جزئیاتی را که بر حسب مقوله‌ها دسته‌بندی شده، در اختیار او قرار می‌دهد. برای انجام تحلیل نهایی، همان‌گونه که گیلهم توصیه می‌کند (گیلهم، ۲۰۰۰، ص ۷۳)، پژوهشگر نیاز به یک توقف قریب یک هفته‌ای دارد؛ زیرا در پایان این زمان، می‌تواند با دیدی تازه و ذهنی سازمان‌یافته‌تر، به اطلاعات بازگردد و به نوشتن شرح مفصل و تفسیر اظهارات و وقایع بپردازد. در این مرحله، برای نوشتن بخش تفسیری مطالعه، پژوهشگر ممکن است بخواهد یک نظریه را گسترش دهد و یا نظریه‌زمینه‌ای را ارائه دهد. بنابراین، باید فکر کند و تصمیم بگیرد چگونه نتایج به‌دست‌آمده را درون یک نظریه جامع در کنار یکدیگر قرار دهد. برای ربط دادن مفاهیم با یکدیگر، از چند شیوه می‌تواند استفاده کند.

نیست. گاهی لازم است از فرد دیگری بخواهد تا مجموعه متن‌ها را جداگانه علامت‌گذاری کند. سپس آنچه را او برجسته کرده است با علامت‌گذاری‌های خود، مقایسه کند و در صورت نیاز آنها را تغییر دهد.

۵. پژوهشگر باید دوباره به اولین متن بازگردد و با مرور گفته‌های اساسی برجسته‌شده، سعی کند مجموعه‌ای از مقوله‌ها را از پاسخ‌های داده‌شده به هر سؤال استخراج کند و عناوین ساده‌ای به آنها اختصاص دهد. روشن است که از اولین متون پیاده‌شده، تعداد زیادی مقوله استخراج می‌شود، اما به تدریج، از متن‌های بعدی تعداد عناوین استخراج‌شده کاهش می‌یابد؛ زیرا افراد به نکات مشابهی اشاره کرده‌اند (پیوست ۳).

۶. در این مرحله، محقق باید به فهرست مقوله‌ها نگاه کرده، از خود بپرسد: آیا آنها می‌توانند با یکدیگر ترکیب شوند. هنگامی که این فهرست را بررسی می‌کند، ممکن است متوجه شود برخی از عناوین یادداشت شده مناسب یا ضروری نیست و باید حذف شود. برای اطمینان بیشتر، لازم است از افراد دیگری بخواهد تا نظام مقوله‌بندی را مرور کند (پیوست ۴).

۷. پس از تعیین نظام مقوله‌بندی نهایی، پژوهشگر باید دوباره سراغ متن‌های پیاده‌شده برود و هر گفته‌ی اساسی مشخص شده را با فهرست مقوله‌ها مقایسه کند و ببیند که نکته گفته‌شده در کجای فهرست مقوله‌ها آمده است. جلوی گفته‌هایی که به راحتی نمی‌تواند آن را به هیچ مقوله‌ای ربط دهد، علامت سؤال (؟) بگذارد. علاوه بر آن، در صورت لزوم باید واژه‌ها را در عناوین مقوله‌ها تغییر دهد یا مقوله‌های جدید اضافه کند تا با گفته‌ها بهتر تناسب پیدا نماید و بتواند شامل گفته‌هایی شود که درباره‌شان تردیدی وجود دارد یا جز پاسخ‌های اصلی محسوب نشده‌اند.

۸. لازم است پژوهشگر مقوله‌های هر سؤال را در یک جدول تحلیل - شبیه جدول شماره ۵ - وارد کند. عناوین مقوله‌ها در بالا و نام یا رمزهای پاسخ‌دهندگان در کنار آن نوشته شود. سپس در هر خانه، آنچه پاسخ‌دهندگان گفته‌اند یا بخشی از آنها را وارد کند. این کار در مرحله بعد، که باید شرح گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به تفصیل نوشته شود، به یافتن جای گفته‌های مربوط به هر مقوله کمک می‌کند.

با انجام فعالیت‌های ذکر شده، محتوای آشکار متن‌ها تحلیل و توصیف می‌شود. اکنون پژوهشگر برای تحلیل معنای واقعی آنچه افراد گفته‌اند، باید آنچه را افراد درباره هر مقوله با شیوه‌های گوناگون بیان کرده‌اند، در کنار یکدیگر قرار دهد تا معنای پنهان آنچه مصاحبه‌شوندگان گفته‌اند درک شود. این کار

تحصیل، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، محل خدمت (پیوست ۷) و زمان اجرای مصاحبه به خواننده اطمینان دهد که اطلاعات جدید بوده و فرد مذکور درباره موضوع موردنظر اطلاعات کافی داشته که نتیجه آن ایجاد اعتماد به داده‌های مصاحبه است.

سوم. خطری که در اینجا وجود دارد تأثیر عمدی یا غیرعمدی تعصب‌های پژوهشگر در انتخاب نقل قول‌هاست. او باید تا حد ممکن، آن را کنترل کند. روش اساسی این کار آن است که پژوهشگر هنگامی که گفته‌ای را نقل می‌کند، در جدول مقوله‌ها، جلوی علامت بگذارد. پس از نوشتن شرح مفصل گفته‌های مربوط به هر مقوله، تمام گفته‌های نقل شده و نشده را به منظور بررسی دلایل خود در انتخاب یا عدم انتخاب، به دقت بررسی کند. همچنین توجه داشته باشد که ممکن است نکات ظریف یا اختلاف‌های جزئی وجود داشته باشد که فقط با یک یا دو نقل قول نمی‌توان آنها را نمایان کرد (گیلهام، ۲۰۰۰، ص ۷۶-۷۹).

چهارم. یکی از راه‌های نشان دادن انواع نظرهای ذکر شده و تفسیر آنها ذکر تعداد و درصد مصاحبه‌شوندگانی است که دیدگاه موردنظر را دارند و یا مخالف آن هستند. گاهی در میان گفته‌ها، تصویر پیچیده‌ای از موضوع وجود دارد. از این رو، باید الگویی از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان نیز به شکل جدول یا نمودار تهیه شود.

درباره تعداد نقل قول‌ها، گیلهم توجه به دو نکته را توصیه می‌کند: اول آنکه اگر همه یا بیشتر مصاحبه‌شوندگان به نکته اساسی مشابهی اشاره کرده‌اند، این اشتراک بهتر است به وسیله طیفی از نقل قول‌ها نشان داده شود؛ زیرا ذکر یک نقل قول، این پیام را به همراه دارد که این فقط نظر یک نفر است.

دوم آنکه اگرچه افراد ممکن است تقریباً چیز مشابهی را مطرح کنند اما اختلاف‌های جزئی در دیدگاه‌ها و تفاوت‌های ظریف و مهم در جزئیات فقط می‌تواند به وسیله ذکر مجموعه‌ای از نقل قول‌ها آشکار شود (گیلهام، ۲۰۰۰، ص ۷۷).

مزایا، معایب و انتخاب روش تحلیل در مصاحبه

هریک از روش‌های تحلیل داده‌های مصاحبه مزایا و معایبی دارد و در آن محقق هدفی را دنبال می‌کند. هنگامی که محقق داده‌های مصاحبه را به صورت کمی تحلیل می‌کند درصد یافتن پاسخ سؤال‌ها یا فرضیه‌هایی است که از قبل تعیین شده. مزیت این نوع تحلیل آن است که روش‌های آماری نه تنها برای

یک شیوه استفاده از الگوی سؤال‌ها است که طی مصاحبه‌ها تهیه شده و نشان‌دهنده ایده پژوهشگر درباره موضوع پژوهش است. دومین شیوه بررسی مصاحبه‌ها با دقت بیشتر برای یافتن این موضوع است که چطور مصاحبه‌شوندگان موضوعات اساسی را با یکدیگر ربط داده‌اند؟ سومین شیوه مطالعه ادبیات منتشر شده است که نه تنها مفاهیم اساسی بلکه نحوه ربط دادن آنها را نیز به پژوهشگر نشان می‌دهند. چهارمین شیوه آن است که پژوهشگر براساس نظریه‌ای که در ذهن دارد، در این باره که مفاهیم و موضوعات چگونه می‌توانند با یکدیگر مرتبط باشند، تصمیم بگیرد. سپس به ایده‌های خود بازگردد و ببیند آیا چنین ارتباطی در آنها قابل مشاهده است یا خیر؟ با انتخاب یکی از شیوه‌ها، پژوهشگر باید به ربط دادن نتایج به دست آمده اقدام کند. او ممکن است از داده‌ها فراتر رود، مفاهیمی را به دلیل کمبود شواهد کنار بگذارد و برخی را تغییر دهد و برخی دیگر را ترکیب کند.

بنابراین، در نوشتن گزارش، پژوهشگر تنها به بازتولید گفته‌ها و توضیح فرایندها نمی‌پردازد، بلکه او باید توضیح یا توصیف قابل فهمی را فراهم کند، درحالی که شواهد کافی برای بحث‌های نظری خود فراهم می‌سازد (روبین و روبین، ۲۰۰۵، ص ۲۴۰-۲۴۵). برای این منظور، در شرح مفصل داده‌های مصاحبه، لازم است پژوهشگر به ربط دادن و جمع‌بندی عقاید و نظرهای مصاحبه‌شوندگان همراه با ذکر نقل قول‌های مستقیم و غیرمستقیم بپردازد (پیوست ۶).

برای تهیه این گزارش توجه به چند نکته ضروری است:

اول. لازم نیست تمام گفته‌های مربوط به یک مقوله نقل شود، بلکه فقط باید مجموعه‌ای از پاسخ‌های متنوع به‌عنوان نماینده تمام گفته‌ها ذکر شود. البته اگر گفته‌های متفاوتی وجود دارد باید برای ارائه دقیق دیدگاه‌ها اضافه شود. برخی از پاسخ‌دهندگان یک نکته مشابه را به شیوه‌ای واضح‌تر، پرشورتر، یا به طرز متفاوتی بیان کرده‌اند. این گفته‌ها برای نقل قول مستقیم مناسب‌تر است. در مجموع، نقل قول‌های انتخاب شده باید تصویر منسجمی از موضوع موردنظر ارائه دهد. در ذیل هر عنوان فرعی، باید یک یا دو بند مقدماتی ارائه گردد و سپس به گفته‌های مصاحبه‌شوندگان پرداخته شود. البته ربط دادن میان آنها ضروری است. در صورت لزوم، او می‌تواند دو یا چند نقل قول را، که به یک نقطه نظر اشاره دارند، پشت سر هم بیاورد.

دوم. برای رعایت اصل «محرمانه ماندن»، پژوهشگر باید از ذکر نام مصاحبه‌شوندگان خودداری کند و به جای آن، به هریک از آنها رمزی اختصاص دهد و در هر جا به نظر آنها اشاره می‌کند از این رمز استفاده نماید. پژوهشگر می‌تواند با ذکر مشخصات مهم پاسخ‌دهندگان، مانند نوع مدرک، محل

تعاریف یا معیارهای متفاوتی را به کار گیرند (ببی، ۱۳۸۴، ص ۶۵۵). بهترین راه‌حل برای این مسئله آن است که از هر دو روش تحلیل پیام‌های آشکار و پنهان استفاده شود. میزان همخوانی نتایج به دست آمده از طریق هر دو تحلیل، اعتبار نهایی یافته‌های مصاحبه را افزایش می‌دهد.

در تحلیل تفسیری، مصاحبه‌گر به دنبال تحلیل داده‌های مصاحبه‌های بدون ساختار به‌عنوان ابزاری برای بررسی عمیق دیدگاه مصاحبه‌شوندگان است. هدف او توسعه یک نظریه یا ارائه نظریه زمینه‌ای است که در درون گفته‌های مصاحبه‌شوندگان وجود دارد. بنابراین، او با تحلیل داده‌های مصاحبه درصدد است تا برای مسئله پژوهش فرضیه‌ای کلی ارائه دهد. سپس در جست‌وجوهای بعدی خود درصدد است مواردی را بیابد که با فرضیه اول در تضاد است و براساس آنها، تصمیم بگیرد که از آن فرضیه چشم‌پوشد یا آن را جرح و تعدیل کند. این فرایند، که چارماز (Charmaz) آن را «تحلیل استقرایی» می‌نامد، برای یافتن الگوها و روابط میان متغیرها از توصیف فراتر می‌رود (چارماز، ۲۰۰۲، ص ۶۸۸). خطری که در این شکل از تحلیل وجود دارد آن است که پژوهشگر برای حمایت از فرضیه‌ای که پدید می‌آید ممکن است داده‌های مصاحبه را غلط دسته‌بندی کند و براساس آن، به نتیجه‌ای غلط دست یابد. برای پرهیز از این خطا، می‌تواند از فنون یا راهبردهایی کمک بگیرد؛ از جمله اینکه از کسانی که در طرح تحقیق شرکت نداشته‌اند بخواهد تفسیرهای تحلیلی پژوهشگر را با دقت بخوانند تا ببینند که آیا با پژوهشگر موافقت یا نه؟ و سرانجام، آنچه را با فرضیه پژوهشگر هماهنگ نیست در گزارش پژوهش ذکر کند (هومن، ۱۳۸۵، ص ۱۶۰؛ ببی، ۱۳۸۴، ص ۵۵۹). این نوع تحلیل وقت‌گیر است و نیاز به مهارت، دقت و خلاقیت دارد و لازم است پژوهشگر تازه‌کار در این زمینه، نزد افراد متخصص آموزش ببیند و در حین تحلیل، از راهنمایی آنها استفاده کند (سیل، ۱۹۹۹، ص ۲۰۲؛ وایلیس، ۲۰۰۷، ص ۱۸۳).

با نگاهی به موارد مذکور، می‌توان گفت: هنگام استفاده از مصاحبه نیز مانند سایر ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، پژوهشگر به دنبال کشف سازه‌ها، مفاهیم، مضامین و ویژگی‌های برجسته یک موضوع و پی‌بردن به الگوهای علی یا رابطه‌هاست. در تحلیل کمی و ساختاری، سازه‌ها یا متغیرهای موردنظر پژوهشگر بر حسب بودن یا نبودن در گفته‌های مصاحبه‌شوندگان شمارش و مطالعه می‌شود. چنانچه یافته‌های مربوط به یک متغیر در تمام موارد به صورت منظم همگام با اعداد مربوط به متغیرهای دیگر تغییر کند پژوهشگر می‌تواند به این نتیجه برسد که بین متغیرها ارتباطی علی وجود دارد. در این تحلیل‌ها به عقیده گال و همکارانش استنباط غالباً کمی است (گال و همکاران، ۱۳۸۳، ص

دقت بخشیدن و تلخیص دقیق یافته‌ها، بلکه برای اصلاح کیفیت تفسیر و استنتاج به کار می‌رود و امکان تعمیم نتایج به دست آمده از مصاحبه‌شوندگان به جامعه‌ای را که این افراد از آن انتخاب شده‌اند، به وجود می‌آورد (هولستی، ۱۳۷۳، ص ۲۲۹). با وجود این مزیت، در تحلیل کمی، غالباً موضوعات پیچیده به صورت سطحی بررسی می‌شود. علاوه بر این، محقق باید بتواند مفاهیم را به گونه‌ای تعریف عملیاتی کند که بیشترین ارتباط را با هدف‌های تحقیق داشته باشد؛ اما به کار بردن همین تعاریف به نحو یکسان در خصوص اظهارات همه مصاحبه‌شوندگان کار آسانی نیست. از سوی دیگر، مصاحبه‌گر با پرسیدن سؤال‌های یکسان از همه مصاحبه‌شوندگان و با نسبت دادن نیت یکسان به همه مصاحبه‌شوندگانی که نظر خاصی می‌دهند موظف به اجرای این شرط لازم در تحلیل کمی است (ببی، ۱۳۸۴، ص ۵۶۹). از این رو، درک کامل دیدگاه‌ها و افکار و اندیشه‌های افراد امکان‌پذیر نیست.

در تحلیل ساختاری گفته‌های مصاحبه‌شوندگان، محقق درصدد شناسایی ترتیب و توالی الگوهای گفتاری و مقدار تکرار آنهاست. داده‌های این مصاحبه‌ها ممکن است نشان‌دهنده پیام‌های بین فردی باشد که الزام‌های عملی و نظری را به وجود می‌آورد (گال و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۹۹۰). رمزگذاری و مقوله‌بندی در این تحلیل می‌تواند شامل تحلیل پیام‌های آشکار و پنهان باشد. رمزگذاری پیام‌های آشکار با تحلیل کمی مشابه است. در این تحلیل، واژه‌ها یا کلماتی که دارای مفهومی مشابه هستند تحت عنوان یک مقوله شمارش می‌شوند.

مزیت این نوع تحلیل آن است که چون بیشتر جنبه کمی دارد، تأثیرگذاری ذهن یا شخصیت پژوهشگر (تحلیل‌گر) به حداقل می‌رسد. مزیت دیگر آن، سادگی کار تحلیل، اندک بودن هزینه، و صرف وقت کمتر در آن است (فرخزاد، ۱۳۸۴، ص ۲۸۴-۲۸۶). پایایی در رمزگذاری مزیت دیگری است که به خواننده گزارش پژوهش امکان می‌دهد دقیقاً بفهمد مفهوم موردنظر چگونه سنجیده می‌شود.

اما نقطه ضعف این روش اعتبار آن است؛ زیرا این ادعا که همه مصاحبه‌شوندگان از واژه‌های موردنظر یک مفهوم را در نظر دارند، به نوعی بررسی غنی‌تر و عمیق‌تر از شمارش تعداد تکرار یک یا چند واژه نیاز دارد. اگر پژوهشگر بخواهد پیام‌های پنهان یا معنایی را که در پشت کلمه‌ها نهفته است بررسی کند، تنها بررسی روابط ظاهری واژه‌ها کافی نیست، بلکه باید چندین بار متن پیاده‌شده مصاحبه‌ها را مطالعه نماید تا بتواند ادعا کند معنای موردنظر مصاحبه‌شوندگان همان چیزی است که استنباط شده است؛ به‌ویژه آنکه اگر چند نفر کار مقوله‌بندی را انجام دهند ممکن است هریک از آنها

۶۵۵). بعکس، در تحلیل تفسیری، پژوهشگر با بهره‌گیری از ساختار معنایی، داده‌ها را تفسیر می‌کند (همان، ص ۹۸۹).

هر پژوهشگر با توجه به مزایا و معایب ذکرشده، همچنین اولویت، رویکرد و اهداف پژوهش، باید تصمیم بگیرد از کدام‌یک از شیوه‌های تحلیل برای بررسی یافته‌های مصاحبه‌های انجام‌شده استفاده کند. به عقیده برخی از صاحب‌نظران بهترین کار آن است که تحلیلگر از سه روش مذکور همراه با یکدیگر استفاده کند. همان‌گونه که ایشان تأکید می‌کنند نباید تصور کرد که تحلیل تفسیری موجب کسب بینش و بصیرت عمیق می‌شود، و در مقابل، تحلیل کمی یا ساختاری سطحی بوده و تنها روشی برای تأیید یا عدم تأیید فرضیه‌ها یا یافتن پاسخ سؤال‌هاست. میان این روش‌ها ارتباطی درونی وجود دارد و استفاده ترکیبی از آنها موجب می‌شود معایب یک روش با مزایای روش دیگر جبران گردد (هولستی، ۱۳۷۳، ص ۹۰).

قابلیت اعتماد داده‌های مصاحبه

برخی از صاحب‌نظران معتقدند: در پژوهش‌های کیفی نیز مانند پژوهش‌های کمی، محققان برای نشان دادن صحت یافته‌های خود، باید برای افزایش اعتبار و پایایی داده‌ها، روش‌هایی را که محققان کمی استفاده می‌کنند، به‌کار گیرند (سیل، ۱۹۹۹، ص ۵۹).

در مقابل، برخی دیگر چنین دیدگاهی را رد کرده، تأکید دارند: محققان کیفی اصل فراتبات‌گرایانه «واقعیت چندگانه» را پذیرفته‌اند؛ به این معنا که افراد متفاوت ادراک متفاوتی درباره جهان دارند. محققان کیفی درصدد تسهیل بیان این ادراکات و تحلیل تفسیرگونه برداشت‌های شخصی از واقعیت هستند. با وجود این، اعتبار و پایایی این ادراکات و تحلیل آنها نیز همواره مورد سؤال قرار می‌گیرد و محققان کیفی باید برای نشان دادن آنها، شیوه‌های متناسب با این رویکرد را به‌کار گیرند (سیل، ۱۹۹۹، ص ۴۵).

برخی از افراد از این هم فراتر رفته، تأکید دارند محققان کیفی درصدد هدایت پژوهشی قابل تعمیم و قابل تکرار نیستند، بلکه درصدد ارائه تبیین‌های جدید از یک نظریه و یا ارائه نظریه زمینه هستند. بنابراین، برای پژوهش‌های کیفی، چنین معیارهایی لازم نیست. از نظر این صاحب‌نظران، آنچه در پژوهش‌های کیفی باید مورد توجه قرار گیرد قابلیت اعتماد یا صحت داده‌هاست (سیل، ۱۹۹۹، ص ۱۴۳؛ گال و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۶۵۵).

با توجه به مطالب مذکور، در مصاحبه‌هایی که در پژوهش‌های کمی انجام می‌شود و یافته‌های آنها غالباً تحلیل کمی و ساختاری می‌شود، محقق ملزم به رعایت عینیت پژوهش و افزایش پایایی و اعتبار داده‌هاست. «پایایی» عبارت از میزان قابلیت تکرار مصاحبه است. پایایی در حین اجرای مصاحبه با استفاده از راهبردهایی مانند آموزش مصاحبه‌گراها برای اطمینان از قابل مقایسه بودن شکل و نحوه پرسیدن سؤال‌ها و تهیه راهنمای مصاحبه، که در آن سؤال‌ها و پاسخ‌های انتخاب‌شده ثبت گردیده است، تحقق می‌یابد (مومن و بال، ۱۹۹۹، ص ۹۶-۹۷).

در تحلیل داده‌های مصاحبه نیز پایایی با مهارت، بصیرت و تجربه رمزگذاران، صراحت مقوله‌ها و قواعد رمزگذاری و میزان مبهم نبودن اطلاعات مرتبط است؛ زیرا ماهیت اطلاعات معمولاً خارج از کنترل پژوهشگر است. امکان تکرار به پایایی رمزگذاران، مقوله‌ها یا هر دوی آنها بستگی دارد. تحقق پایایی رمزگذاری، که حدود توافق تحلیل‌گران را در رمزگذاری نشان می‌دهد، مستلزم آموزش دادن آنهاست. هنگامی که چند تحلیل‌گر کار رمزگذاری مقوله‌ها را انجام می‌دهند، پیش از شروع رمزگذاری اصلی، لازم است پژوهشگر درصد توافق میان آنان را اندازه‌گیری کند و تحلیل‌گرانی را که با دیگران اختلاف‌نظر دارند کنار بگذارد. البته چنین اقدامی باید با احتیاط و تنها پس از تشخیص دلایل این اختلاف انجام شود؛ زیرا ممکن است چنین فردی نسبت به عناصر مهمی در اطلاعات حساس باشد که دیگران از آن غافلند.

پایایی مقوله بستگی به توانایی تحلیل‌گر در تنظیم مقوله‌هایی دارد که مدارک تجربی موجود برای آنها به اندازه کافی روشن است، به گونه‌ای که رمزگذاران با صلاحیت به اندازه کافی درباره تعلق یا عدم تعلق مجموعه‌ای خاص از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به مقوله‌های موردنظر توافق داشته باشند. انجام پیش‌آزمون مقوله‌ها در نمونه‌ای از یادداشت‌هایی که قرار است رمزگذاری شود، پژوهشگر را در تعیین کاستی صراحت مقوله‌ها یاری می‌رساند (هولستی، ۱۳۷۳، ص ۲۱۹-۲۲۰).

در مصاحبه‌های باز و عمیق که با رویکرد کیفی انجام می‌شود و یافته‌های آنها تفسیری به صورت می‌شود، اعتبار و پایایی معنای متفاوتی پیدا می‌کند، زیرا مصاحبه کیفی الزاماً یک تعامل از طریق گفت‌وگوست که وابسته به موقعیت و موقتی است و ماهیت ارتباط ایجادشده نمی‌تواند به‌طور دقیق، توسط دیگران دوباره ایجاد شود (مومن و بال، ۱۹۹۹، ص ۹۶-۹۷).

علاوه بر این، در این مصاحبه‌ها، ذهنیت نقش برجسته‌ای دارد. نه تنها مصاحبه‌شونده در آنچه می‌گوید برداشتی از خود را منعکس می‌کند، بلکه زمینه، عواطف، ادراکات، ارزش‌ها و جهت‌گیری‌های

رایانه‌ای که در حین پژوهش انجام شده است، پردازند. همچنین نتایج اعتباریابی‌های انجام‌شده با استفاده از سه‌سوسازی، تصمیم‌های مربوط به انتخاب فنون نمونه‌گیری، توصیف ضرورت طرح و مانند آن را، که در گزارش پژوهش توضیح داده شده است، را بررسی کنند (سیل، ۱۹۹۹، ص ۱۴۴-۱۴۵). آن‌گاه پیشنهادها را درباره نحوه انجام مصاحبه‌ها یا نحوه ارائه نتایج و ادراکات محققانی که دارای دیدگاه‌های متفاوت با دیگران هستند مطالعه کند و تصمیم بگیرد کدام بخش از دیدگاه‌های ایشان را در پژوهش دخالت دهد.

د. توضیح شیوه یادداشت‌برداری و انجام پژوهش: یک روش برای کمک به ایجاد اطمینان عبارت از توضیح چگونگی دنبال کردن مراحل پژوهش و تهیه یادداشت‌هاست. یادداشت‌های همراه با فکر یا یادداشت‌هایی که در آنها پژوهشگر افکار خود را هنگام جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها ثبت کرده باشد، به خواننده اجازه می‌دهد تا دریابد که محقق چگونه به نتایج خود دست یافته است. بنابراین، لازم است پژوهشگر چگونگی کار خود را از جمع‌آوری داده‌های خام، چگونگی شکل گرفتن فرضیه‌ها و ایده‌ها، زمان ظهور آنها، داده‌هایی که برای حمایت از آنها استفاده کرده است، چگونگی تجدیدنظر، و توسعه یافتن آنها را توضیح دهد.

ه. تهیه گزارش مفصل نتایج: در تحلیل تفسیری، با توجه به این اصل که «معناها برخاسته از موقعیت هستند»، هریک از نتایج باید همراه با موقعیت، به‌طور کامل در نظر گرفته شود و خواننده پژوهش توجهی خاص به موقعیت داشته باشد. بنابراین، لازم است جزئیات موقعیت پژوهش در گزارش توضیح داده شود. البته توجه به این نکته ضروری است که توضیح موقعیت به سایر محققان کمک می‌کند نتایج به‌دست‌آمده را درک کنند و درباره صحت آنها قضاوت کنند، اما نمی‌تواند به آنان کمک کند در محیطی مشابه پژوهش حاضر کار کنند و نتایجی کاملاً مشابه به‌دست آورند؛ زیرا انسان‌ها همواره رفتارهایی غیرقابل پیش‌بینی دارند (وایلیس، ۲۰۰۷، ص ۲۲۰-۲۲۳).

نتیجه‌گیری

مصاحبه یکی از اساسی‌ترین فنون یا ابزارهای جمع‌آوری داده‌هاست که در آن مصاحبه‌گر با بررسی عمیق ادراک‌ها، نگرش‌ها، علایق و آرزوهای مصاحبه‌شوندگان، داده‌های متناسب با هدف‌های تحقیق را جمع‌آوری می‌نماید، آنها را توصیف کرده، سپس تبیین می‌کند یا توضیح می‌دهد. پژوهشگران داده‌های مصاحبه را براساس میزان سازمان‌یافتگی، هدف، نوع و رویکرد پژوهش، با سه روش «تحلیل کمی»،

پژوهشگر آنچه را می‌بیند و آنچه را می‌شنود چگونگی نتیجه‌گیری‌اش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. او بیش از آنکه ذهنیت را پنهان کند، آن را بررسی و محل آن را در تحلیل‌های خود مشخص می‌سازد. بنابراین، درباره اینکه آیا مصاحبه‌ها قابل تکرار و نتایج قابل تعمیم هستند، جای شک و تردید وجود دارد و این پژوهشگران باید از فونونی که در تحقیق‌های کیفی برای نشان دادن قابلیت اعتماد و صحت یافته‌ها به‌کار گرفته می‌شود، استفاده کنند. بخشی از این فنون عبارت است از:

فنون تحقیق کیفی

الف. سه سوسازی یا چندجانبه‌نگری: «چندجانبه‌نگری» عبارت از یافتن منابع چندگانه برای تأیید یافته‌های مصاحبه است. منطق این روش آن است که نتایج به‌دست‌آمده از یک منبع غالباً موجب تقویت نتایج به‌دست‌آمده از منابع دیگر می‌شود و بدین‌سان، می‌توان داده‌های معتبرتری فراهم کرد (وایلیس، ۲۰۰۷، به نقل از: دنزین ص ۱۸۳). استفاده از سه گروه متفاوت از داده‌ها، که از طریق مجموعه‌ای از روش‌ها مثل مصاحبه، مشاهده و بررسی تاریخچه زندگی به‌دست‌آمده، «جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از مصاحبه با سه گروه متفاوت از مصاحبه‌شوندگان» یا «انجام مصاحبه‌ها در سه موقعیت گوناگون» از جمله روش‌های سه‌سوسازی است. هنگامی که پژوهشگر از این راهبرد استفاده می‌کند باید درباره تمام منابعی که برای جمع‌آوری داده‌ها به‌کار برده است توضیح دهد (وایلیس؛ ۲۰۰۷، به نقل از: بوگدان و بیک، ص ۱۸۴).

ب. اعتباریابی یا بازبینی توسط مصاحبه‌شوندگان: این روش عبارت است از بررسی صحت یافته‌های پژوهش توسط مصاحبه‌شوندگان به منظور تعیین آنکه آیا این پژوهش به شکل صحیح دیدگاه‌های آنان را درباره موضوع پژوهش تحت پوشش قرار می‌دهد یا نه؟ محقق برای تأمین این اعتبار، می‌تواند از فونونی استفاده کند: مانند اعتباریابی مقوله‌بندی محقق از طریق استناد به توصیف‌های مصاحبه‌شوندگان درباره مقوله‌ها و اعتباریابی تحلیل محقق از طریق درخواست از مصاحبه‌شوندگان تا به شکل جمعی به بحث درباره تحلیل‌های محقق پردازند (سیل، ۱۹۹۹، ص ۷۳؛ وایلیس، ۲۰۰۷، ص ۱۹۶).

ج. مرور هم‌تا: با استفاده از این راهبرد، پژوهشگر طی انجام پژوهش، به منظور فراهم کردن نقدی درباره شیوه‌های به‌کار گرفته‌شده و بررسی نتایج و صحت آنها، از سایر محققان کمک می‌گیرد؛ از آنها می‌خواهد تا به بررسی یادداشت‌ها، مقوله‌بندی انجام شده با استفاده از فهرست مقوله‌ها و تحلیل‌های

پیوست‌ها

پیوست ۱: برای مثال، در راهنمای مصاحبه کوهن و مانین (۱۹۸۶، ص ۳۱۲) سؤال زیر آمده است:

کار در منزل، برای دانش آموزان بین ۱۱ تا ۱۶ سال، باید داوطلبانه باشد؟ موافقم □ مخالفم □ نظری ندارم □

پیوست ۲: نمونه‌ای از تحلیل تشابه «.....آلن میلبرن (Alan Milburn) مسئول بخش بهداشت طرحی را پذیرفت که به بخش خصوصی اجازه می‌داد، سرپرستی بیمارستان‌هایی که موفق نبوده و با نارضایتی مسئولین و کارکنان خود مواجه هستند، بر عهده بگیرند. موافقت آقای میلبرن باعث شد ضعیف‌ترین بیمارستان‌های انگلستان مجهز شده و به‌عنوان بیمارستان‌هایی که آماده ارائه خدمات هستند، برای اولین بار به بیمارانی که از تمام نقاط ایالت برای درمان به آنجا فرستاده می‌شدند، خدمات ارائه دهند.

این طرح به بخش خصوصی، افراد خیر و دانشگاه‌ها اجازه داد مدیریت بیمارستان‌های ضعیف از نظر عملکرد را بر عهده بگیرند. مسئولان ایالت هم این طرح را فرصتی تلقی کردند که اجازه می‌داد برخی بیمارستان‌ها کارکنان مورد نیاز خود را از سایر مناطق ایالت استخدام کنند. سرپرست بیمارستان یونیسون (Unison) اظهار داشت اگر مدیرانی که از بخش خصوصی آمده‌اند روند متفاوتی را برای پرداخت دستمزد به‌کار نگیرند، مشکل پرداخت دستمزدی که اکنون در بخش راه آهن وجود دارد می‌تواند به بیمارستان‌های ایالت نیز گسترش یابد.....» (ویلکینسون و بیرینگهام، ۲۰۰۳، کتاب استفاده از ابزارهای پژوهش: راهنمایی برای محققان، ص ۱۸۰).

پیوست ۳: مثالی از استخراج مقوله‌ها از متن نوشتاری

در پژوهشی سؤال اساسی تحقیق عبارت است از: «تا چه اندازه تأسیس رشته آموزش علوم در سطح کارشناسی ارشد در کشور ضروری است؟». پژوهشگر اظهارات مصاحبه شونده‌گان در پاسخ به این سؤال را مرور کرده و شش مقوله شامل موارد زیر را استخراج نموده است: ۱. نبود نهاد آکادمیک رسمی برای تربیت معلمان علوم؛ ۲. عدم آشنایی متخصصان فعلی آموزش علوم با شیوه‌های یاددهی - یادگیری علوم؛ ۳. ماهیت چند بعدی آموزش و نیاز به تربیت متخصصان آشنا با آموزش علوم مورد نیاز در سطوح مختلف؛ ۴. تربیت معلمان و مربیان آموزش علوم به‌عنوان پژوهشگر؛ ۵. گسترش آموزش عمومی و ۶. ضرورت توجه به آموزش‌های موضوعی به‌عنوان رشته‌های درسی (سلطانی، ۱۳۸۴، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان)

پیوست ۴: نمونه‌ای از کمک دیگران در مقوله‌بندی

۱- یک دانشجوی دکتری همه مصاحبه‌های پیاده شده را مطالعه و هشت مقوله استخراج نمود.

۲- فرد دیگری نمونه‌ای از مصاحبه‌های پیاده شده را مطالعه و ده مقوله استخراج کرد.

۳- چهار فرد صاحب نظر در موضوع پژوهش، ده مقوله تدوین شده را به سیزده مقوله افزایش دادند.

۴- چهار فرد مذکور با استفاده از مقوله بندی سیزده موردی خود، چهار مصاحبه پیاده شده را تجزیه و تحلیل نمودند. در اثر این مطالعه، چند اصلاحیه کوچک روی این مقوله‌ها انجام گرفته و یک مقوله نیز با عنوان «سایر» برای گفته‌های متفرقه، تدوین کردند.

بعد از انجام مراحل مذکور، تحلیل مصاحبه‌ها براساس مقوله‌بندی مرحله چهارم انجام شد (گال و همکاران، ۱۳۸۳، کتاب روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی، ص ۵۵۴-۵۵۳).

پیوست ۵: نمونه‌ای از توجه به محتوای آشکار و پنهان

پژوهشگری برای تحلیل مصاحبه‌های شغلی انجام‌شده با افراد جوان بیکارمقوله «نگرش افراد جوان درباره کارفرمایان بالقوه را انتخاب کرد. گفته‌های مربوط به این مقوله عبارتند از:

«تحلیل ساختاری» و «تحلیل تفسیری» تجزیه و تحلیل می‌کنند. هریک از این روش‌ها دارای مزایا و معایبی است. هر پژوهشگر باید با توجه به آنها و براساس رویکرد، اهداف و اولویت‌های پژوهش خود، از میان آنها یکی را انتخاب کند. علاوه بر دقت در انجام مراحل مصاحبه و انتخاب روش تحلیل، محقق برای افزایش اعتبار و پایایی داده‌های مصاحبه، باید از فنون و روش‌هایی که سایر محققان کمی یا کیفی به‌کار می‌گیرند استفاده کند.

در سال‌های اخیر، فواید مصاحبه به‌عنوان یک روش و ابزار پژوهش، محققان و دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری در تمام رشته‌ها، به‌ویژه علوم اجتماعی و علوم تربیتی، را علاقه‌مند استفاده از آن نموده است. اما به دلیل وجود برخی از مشکلات، بیشتر یافته‌های مصاحبه‌ها از اعتبار و پایایی کمی برخوردار است و در نتیجه از صحت و قابلیت اعتماد بالایی برخوردار نیست. در سایر کشورها، علاوه بر توجه به آموزش شیوه‌های تحلیل و تهیه کتاب و مقاله در این زمینه، با هدف تسهیل تجزیه و تحلیل یادداشت‌های مصاحبه و افزایش میزان دقت، تاکنون نرم‌افزارهای رایانه‌ای متعددی برای تحلیل داده‌های کیفی طراحی شده است و محققان از آنها برای تحلیل داده‌های مصاحبه استفاده می‌کنند. اما هنوز نرم‌افزار کامل و تخصصی که بتوان متون فارسی را با آن تحلیل نمود، در دسترس نیست (یمانی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۴۳۴).

البته باید توجه داشت این نرم‌افزارها اگرچه موجب سرعت عمل در مقوله‌بندی و تحلیل داده‌ها می‌شود اما تعیین معنای مقوله‌ها، جست‌وجوی مضامین و روابط میان گفته‌های مصاحبه‌شونده‌گان و تصمیم درباره نتایج نهایی بر عهده پژوهشگر است و صحت آنها مشروط بر آشنایی پژوهشگر با اصول و انواع روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه و تبخّر در آنهاست. با توجه به اینکه در این زمینه تلاش‌های کمی انجام شده، لازم است دو اقدام اساسی صورت گیرد:

اول آنکه باید متخصصان و پژوهشگران با کمک یکدیگر، نرم‌افزار پیشرفته‌ای که بتوان داده‌های کیفی به زبان فارسی را با کمک آن تحلیل نمود طراحی کنند تا استفاده از آن در میان پژوهشگران فارسی زبان رایج شود (همان).

دوم اینکه برای درک عملیات انجام‌شده توسط نرم‌افزار، لازم است منابعی برای آموزش و تسلط محققان بر انجام تحلیل به صورت دستی تهیه شود تا منطق پنهان در تجزیه و تحلیل رایانه‌ای را درک کنند و در نتیجه، تفسیرهای قابل اعتمادی ارائه دهند.

– شما می‌توانستید به من بگویید که خوش قیافه و جذاب نیستم. این موضوع را صدها بار به من گفته‌اند...
 – به موقع آنجا بودم... مدت‌ها منتظر ماندم... سپس فردی از دفتر بیرون آمد و گفت خانم ایلان در جلسه است. آیا شما می‌توانید در وقت دیگری مراجعه کنید؟
 آنها به نامه من فوراً جواب دادند... یک نامه مودبانه... با من مصاحبه کردند. آنها گفتند که در صورت موافقت با مناسب بودن پشما به شما زنگ خواهیم زد... (گیلهم، ۲۰۰۰، کتاب پژوهش مصاحبه‌ای، ص ۶۹).
 پیوست ۶: نمونه‌ای از شرح مفصل گزارش مطالعه انجام شده پیرامون «مادران تنها» به وسیله بورگز (Burghs) و براون (Brown)

عنوان مقوله: کمک دیگران

یکی دیگر از منابع کمکی که مادران تنها نام بردند «مرکز خانواده محلی (Local Family Center)» است. در این مرکز چند مادر در یک خوابگاه زندگی می‌کنند. تجارب چند تن از مادران درباره این عمل به شرح زیر است:
 «من کاملاً خوشبخت بودم... با اینکه از سوی خانواده‌ام حمایت نمی‌شدم... من در خوابگاهی زندگی می‌کردم که چند مادر جوان در آنجا بودند. ما همه با یکدیگر زندگی می‌کردیم... آنها خیلی به من کمک می‌کردند...»
 چهار مادر نیز به‌طور خاص به کمک از سوی مادر دوستان فرزندان‌شان اشاره کردند. دو نفر از آنها در مورد کمکی که خود دوستان فرزندان‌شان به آنها می‌کردند صحبت کردند. پدر بزرگ‌ها، مادر بزرگ‌ها و دوستان نیز گاهی به‌عنوان منابع کمک‌های دریافت شده از سوی دیگران نام برده شدند:
 «..... من دوستان زیادی دارم و آنها به من کمک می‌کنند... مادرم، عمه‌ام و خاله‌هایم می‌آیند و او را بیرون می‌برند و کارهایی مثل این» (گیلهم، ۲۰۰۰، کتاب پژوهش مصاحبه‌ای، ص ۷۲).

پیوست ۷: نمونه نقل مشخصات مصاحبه‌شوندگان

مصاحبه شونده شماره ۷ که دارای تحصیلات دکتری برنامه‌ریزی درسی و تجربه بیست سال تدریس در دانشگاه است، معتقد است: «.....»
 استادی که در این رشته صاحب نظر است بر اساس تجربه بیست و شش ساله خود تاکید می‌کند: «.....»
 تجربه مصاحبه‌شونده شماره ۳۲ که عضو شورا و معلم است حاکی است: «.....»
 (کریمی، ۱۳۸۲، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان).

منابع

- ببی، ارل (۱۳۸۴)، *روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی*، ترجمه رضا فاضل، تهران، سمت.
 حافظ‌نیا، محمد رضا (۱۳۷۷)، *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، تهران، سمت.
 دلاور، علی (۱۳۸۳)، *مبانی نظری و عملی پژوهش*، تهران، رشد.
 سلطانی، اصغر (۱۳۸۴)، *بررسی امکان‌سنجی ایجاد رشته آموزش علوم در دانشگاه*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
 فرخزاد، پرویز (۱۳۸۴)، *راهنمای پژوهش تاریخی (کتابخانه‌ای)*، تهران، طهوری.
 کریمی، صدیقه (۱۳۸۲)، *بررسی شیوه‌های تحقق یادگیری مادام‌العمر در برنامه‌های درسی مقطع کارشناسی آموزش عالی ایران*، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان.
 گال، مردیت، والتر بورگ، و جویس گال (۱۳۸۳)، *روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روان‌شناسی*، ترجمه احمد رضا نصر و همکاران، تهران، سمت و دانشگاه شهید بهشتی.
 هولستی، ال. آر (۱۳۷۳)، *تحلیل محتوا در علوم اجتماعی و انسانی*، ترجمه نادر سالارزاده امیری، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
 هومن، حیدرعلی (۱۳۸۵)، *راهنمای عملی پژوهش کیفی*، تهران، سمت.
 یمانی، نیکو و دیگران، «تحلیل داده‌های کیفی با استفاده از نرم‌افزار» (۱۳۸۶)، *ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ش پیاپی ۷(۲). ص ۴۲۳-۴۳۶.

- Cohen, L. & Manion, L. (1986), **Research Methods in Education**. London, Routledge.
 Charmaz, K. (2002), Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis, in *Handbook of Interview Research*, Context & Method. London, Sage.
 Gillham, B. (2000), *The Research Interview*, London, Rautledge.
 Memon, A. & Bull, R. (1999), *Handbook of the Psychology of Interviewing*, New York, John Wiley& Sons.
 Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (2005), Qualitative Interviewing, London, Sage.
 Seale, C. (1999), *The Quality of Qualitative Research*, London, Sage.
 Willis, J. W. (2007), *Foundations of Qualitative Research*, London, Sage.
 Wilkinson, D. & Birmingham, P. (2003), *Using Research Instruments: A Gide for Researchers*, London, Routledge Flamer.