

فضای مجازی، بستری برای پژوهش کیفی در حرفه‌های یاورانه: قابلیت‌ها و محدودیت‌ها^۱

آسیه شریعتمدار^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۹/۳۰ تاریخ تأیید: ۹۷/۱۱/۲۵

چکیده

یکی از مشکلات پژوهشگران دانشجوی، دشواری یافتن نمونه، هماهنگ کردن مکان و زمان مناسب برای انجام پژوهش است. استفاده از شبکه‌های پیام‌رسان فوری و کامپیوتر به محققان این امکان را می‌دهد که به مراجعان بالقوه، دسترسی راحت‌تری پیدا کنند و از این طریق محدودیت‌های مکانی و زمانی را حذف می‌کند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی قابلیت‌ها و محدودیت‌های پژوهش در فضای مجازی است. روش این پژوهش کیفی و نمونه آن نه نفر از دانشجویانی است که کار پژوهش پایان‌نامه خود را با کمک فضای مجازی انجام داده‌اند. ابزار پژوهش مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش تحلیل مضمون انجام شد. قابلیت‌های فضای مجازی برای کار پژوهشی شامل «دسترسی و راحتی»، «انعطاف‌پذیری»، «گمنامی»، «فرصت‌های درمان‌بخش»، «فرصت پشتیبانی و نظارت استاد» و «قابلیت‌های فراشناختی» می‌شود. همچنین محدودیت‌های پژوهش در فضای مجازی مربوط به «ثبات و مستندسازی»، «فقدان قدرت کنترل»، «فقدان نشانه‌های تماس حضوری»، «دغدغه‌های اخلاقی» و «کند بودن فرایند» است. بنابراین ویژگی نوشتاری بودن از یک طرف به دلیل ایجاد قابلیت‌های فراشناختی مزیتی عمده، و از طرف دیگر، به دلیل فقدان نشانه‌های فرازبانی چالشی جدی به حساب می‌آید. لذا بهترین اقدام، انجام پژوهش به شیوه‌ای ترکیبی است که هر دو مزیت را دربرگیرد.

واژگان کلیدی: پیام‌رسان فوری، پژوهش، برخط، مصاحبه، کیفی، دسترسی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۱ این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی در دانشگاه علامه طباطبائی می‌باشد.
۲ استادیار گروه مشاوره دانشگاه علامه طباطبائی (shariatmadar@atu.ac.ir)

مقدمه

در تحقیقات کیفی، مصاحبه‌های چهره‌به‌چهره در حدود چند دهه، روش معمول و متعارفی بوده است و نوعاً بخشی تردیدناپذیر از طرح تحقیق هستند. گرچه، پژوهشگران کیفی هم‌گام با افزایش استفاده مردم از اینترنت، در پژوهش‌های خود، در پی استفاده از ابزارهای برخط برآمده‌اند (Gonzalez, 2014, Synnot, Hill, Summers, – Abrams, Wang, Song, Galindo). این ابزار شامل مصاحبه اینترنتی از طریق ایمیل، نرم‌افزارهای پیام‌رسان فوری و گروه‌های کانونی برخط هم‌زمان و غیرهم‌زمان می‌شود (Gonzalez – Bowden & Galindo, 2015). استفاده از نرم‌افزارهای پیام‌رسان فوری و شبکه‌های اجتماعی در دنیای امروز مفهوم بسیار رایج و مفیدی شده است؛ زیرا این امکان، توجه میلیون‌ها نفر را به خود جلب کرده است. پژوهش برخط به‌عنوان یک روش را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: رسانه‌ای که از طریق آن محققان می‌توانند با استفاده از وسایل اینترنتی و شبکه – محور به جمع‌آوری داده‌ها بپردازند (Mukherjee, 2012).

مصاحبه‌های برخط در پژوهش به‌عنوان گزینه دوم تلقی می‌شود که جایگزین مصاحبه‌های چهره‌به‌چهره شده است و در صورت عدم امکان گزینه اصلی، مورد توجه قرار می‌گیرد (etal, Deakin, 2014). تفاوت عمده مصاحبه‌های حضوری با مصاحبه مجازی در فقدان نشانه‌های صوتی و تصویری در روش‌های برخط است. گرچه امروزه امکان استفاده از صدا و تصویر هم در شبکه‌های پیام‌رسان فوری و هم در ارتباط ایمیلی از طریق ارسال فایل فراهم است، اما غالب تحقیقات در مورد پژوهش‌های برخط مبتنی بر روش‌های نوشتاری است.

تحقیقات انجام‌شده در حوزه‌های یاورانه^۱ (روان‌شناسی، مشاوره و مددکاری، فلناگن و فلناگن، ترجمه شریعتمدار، ۱۳۹۵)، نشانگر آن است که ضرورت‌هایی موجب استفاده از پژوهش در فضای مجازی به‌صورت متنی شده است. تانیز (2007)، به نقل از Bowden & etal (2015) اظهار می‌کند که ارتباط نوشتاری موجب مشارکت بیشتر کسانی می‌شود که مشکلات گفتاری یا شنوایی دارند. برون‌دایی، مکانتی و اوکانر (2011) در پژوهش خود بر اثرات روانی اجتماعی سالمندی، از مصاحبه اینترنتی استفاده و مزایا و معایب این روش را بررسی کردند. یافته آنان حاکی از آن است که جمع‌آوری داده‌های کیفی از طریق ایمیل، در مورد عقاید و

1 helping professions

رفتار سالمندانی که با این روش ارتباطی راحت هستند، رویکرد مفیدی است. بنفورد و استاندن (2011) در مورد جمعیت‌هایی که دسترسی به آنها سخت است، مثل افراد طیف اوتیسمی که دارای عملکرد بالاتری هستند، با استفاده از روش آنلاین تحقیقی انجام داده و موضوعات معرفت‌شناختی، روش‌شناختی و کاربردی این روش را مورد بحث قرار داده‌اند. اگان و همکاران (2006) نیز با افراد دچار آسیب مغزی بهبود یافته، از طریق مصاحبه با ایمیل تحقیقی انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که این روش، مشارکت افراد دچار ضربه مغزی را افزایش می‌دهد. مزایای این روش، داشتن زمان بیشتر برای تأمل و کسب کنترل بیشتر بر شرایط مصاحبه بود. همچنین داده‌ها نشان داد افراد دچار ضایعه مغزی می‌توانند بینش، تأمل و حتی شوخ طبعی بیشتری نسبت به آنچه پژوهش‌های پیشین نشان داده‌بود، داشته باشند.

استفاده از کامپیوتر به‌منظور جمع‌آوری داده‌های کیفی، به‌خاطر نفوذ فناوری عصر حاضر، به سادگی با سبک زندگی افراد هماهنگ شده است. به‌خصوص ایمیل، شکلی از ارتباط شده است که کاملاً عادی و جواب‌گوی نیازهای افراد است (Burns, 2010). با وجود این، مصاحبه‌های ایمیلی نمی‌تواند به‌سادگی، به‌عنوان شکلی از فنون مصاحبه چهره‌به‌چهره سنتی انجام شود (Gonzalez - Bowden & Galindo, 2015). روش استفاده از مصاحبه با ایمیل برای جمع‌آوری داده‌ها، محدودیت‌ها، ارزش‌ها و ابزار خاص خود را دارد (Graffigna & Bosio, 2006). ادبیات پژوهش برخط نشان می‌دهد استفاده از شبکه‌های پیام‌رسان (Oseni, Dingley, 2017) و کامپیوتر (Burns, 2010; Dimond, Fiesler, DiSalvo, Pelc, & Bruckman, 2012) در تحقیق دارای مزایا و معایب است که برای انجام پژوهش لازم است بررسی شود تا کاربرد آنها با مصاحبه رودررو مقایسه شود: مصاحبه برخط به محققان این امکان را می‌دهد که به مراجعان بالقوه، دسترسی راحت‌تری پیدا کنند و از این طریق محدودیت‌های مکانی و زمانی را حذف می‌کند. این مورد به‌ویژه وقتی فاصله جغرافیایی آن‌قدر زیاد باشد که دسترسی ناممکن می‌شود، یا دسترسی به جمعیت‌هایی خاص مثل بیماران (Cook, 2012)، ارتشی‌ها (Opdenakker, 2006)، سالمندان (Brondani, MacEntee, & O'Connor, 2011) و مصرف‌کنندگان نوجوان مواد (Barratt, 2012) و خبرنگاران به‌خاطر ترس از بیان فساد دولتی (Oseni, Dingley, 2017) دشوار است، امتیاز مهمی محسوب می‌شود. مصاحبه‌های ایمیلی به‌خاطر عدم نیاز به جابه‌جایی، موجب صرفه‌جویی در زمان و کاهش هزینه‌های پروژه تحقیق

(Opdenakker, 2006) از جمله هزینه‌های نوشتن داده‌ها (Fontes, etal, 2008) می‌شود. شرکت‌کنندگان از طریق مصاحبه‌های ایمیلی به سؤالات به‌راحتی پاسخ می‌دهند، چون این روش، راحتی شرکت‌کنندگان را در اولویت قرار می‌دهد (Burns, 2010). ایجاد فرصت پاسخ‌گویی در کمال راحتی و در منزل یا در وقت استراحت، موجب می‌شود شرکت‌کنندگان برای درمیان گذاشتن تجارب شخصیشان، (Egan, Chenoweth, & Mcauliffe, 2006) از جمله تجارب حساس و ناراحت‌کننده (Deakin & Wakefield, 2014) احساس امنیت بیشتری کنند. مصاحبه ایمیلی این امکان را ایجاد می‌کند که در طول جریان مصاحبه مکرراً بر روند تأمل شود. در این روش، هم محقق و هم شرکت‌کننده، زمان بیشتری دارند که در سؤالات تأمل کنند و پاسخ‌های اندیشمندانه بدهند. محققان هم فرصت دارند بر روند تمرکز کنند و داده‌ها را پیش از سؤالات بعدی مورد بررسی قرار دهند (Opdenakker, 2006). انجام مصاحبه به‌صورت نوشتاری موجب حذف سوگیری ناشی از تبدیل داده‌های صوتی به داده‌های متنی می‌شود (Ayling & Mewse, 2009). همچنین دیگر صدای زمینه‌ای که با صدای مصاحبه تداخل کند، وجود ندارد (Opdenakker, 2006). کیفیت داده‌ها عمدتاً بین مصاحبه ایمیلی و رودر رو مشابه است (Meho, 2006). گرچه، مطالعات چندروشی نشان داده‌اند داده‌هایی که از طریق متن و به‌صورت برخط جمع‌آوری می‌شوند، از داده‌هایی که به‌صورت شفاهی جمع‌آوری می‌شوند، خلاصه‌تر و موجزترند (Benford & Standen, 2011). با وجود آنکه نوشته‌های مصاحبه‌های برخط، خلاصه و کوتاه‌تر از مصاحبه‌های چهره‌به‌چهره هستند، معمولاً در پاسخ به سؤالات محقق، مثال‌های عینی و ملموس بیشتری ارائه می‌کنند (Synnot, etal, 2014). مصاحبه‌شوندگان در روش چهره‌به‌چهره ممکن است بیشتر داستان‌هایی را بگویند که داده‌های اضافی در بر داشته باشد؛ داده‌هایی که در مصاحبه برخط فراهم نمی‌شود، اما این داستان‌ها همیشه با سؤالات محقق نامربوطند (Nicholas & etal, 2010). استفاده از روش تحقیق برخط در کشف برخی از موضوعات کلیدی نسبت به داده‌های حاصل از نظرسنجی عمق بیشتری دارد. این روش در پیشرفت در زمینه‌های نظری و عملی و پرورش مهارت‌های شناختی نقش دارد (Oseni, etal, 2017).

با وجود مزایا پژوهش مجازی به‌ویژه از طریق پیام‌رسان فوری، علاوه بر ایجاد فرصت‌های ویژه، چالش‌هایی را نیز موجب می‌شود. از جمله این چالش‌ها می‌توان به مشکلات اینترنت در

کشورهای در حال توسعه، محدودیت در جمع‌آوری داده‌ها به دلیل فقدان آداب ارتباطی و دانش اخلاق پژوهشی در شبکه‌های پیام‌رسان و احتمال قلدری و آزار و اذیت اشاره کرد (Zhang, 2010). همچنین استفاده از پیام‌رسان فوری در پژوهش ممکن است موجب شود مشارکت‌کنندگان در دسترس مورد توجه قرار نگیرند. مصاحبه‌های اینترنتی مشارکت‌کنندگانی را که به اینترنت دسترسی ندارند و یا در استفاده از کامپیوتر مهارت ندارند، از دست می‌دهد (Jowett, Peel, & Shaw, 2011). همچنین در روش برخط نشانه‌های اجتماعی وجود ندارد. مصاحبه‌های چهره‌به‌چهره امتیاز حضور مشترک به لحاظ زمانی و مکانی مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده را دارد. این مسئله یعنی مشاهده مصاحبه‌شونده، نشانه‌های اجتماعی فرازبانی، زبان بدن، مکث‌ها، پایین و بالا شدن صدا و تغییر لحن را فراهم می‌کند (Barratt, 2012). فقدان این نشانه‌ها در مصاحبه‌های برخط، ممکن است موجب افزایش ابهام و سوءتعبیر پیام‌های رد و بدل شده شود (Chen & Hinton, 1999). تأخیر در دریافت داده‌ها نیز یکی از معایب مصاحبه برخط است. شرکت‌کنندگان در تحقیق برخط در پاسخگویی به سؤالات احساس فشار نمی‌کنند و مصاحبه‌گران ممکن است مجبور باشند تا چند روز منتظر پاسخ‌گویی مشارکت‌کنندگان شوند (Cooper, 2009). تأخیر در پاسخ‌دهی ممکن است موجب عدم خودانگیزگی در پاسخ‌گویی شود (Opdenakker, 2006). همچنین ممکن است موجب شود اصلاً پاسخی داده نشود (Fontes, & etal, 2008)، یا مشارکت‌کنندگان در مراحل مختلف مصاحبه افت کنند (Burns, 2010). مسئله دیگر موضوع آمادگی است. از آنجا که تعامل رودررو در این نوع مصاحبه وجود ندارد، برقراری رابطه پیش از مصاحبه، چالشی جدی است (Kivits, 2005). به نقل از Bowden (2015, & etal). گرچه صدای زمینه‌ای که نوعاً در مصاحبه‌های رودررو وجود دارد، در مصاحبه‌های برخط نیست، اما محقق بر عوامل احتمالی موجب حواس‌پرتی مشارکت‌کننده، مثل انجام کار هم‌زمان دیگر، کنترل بسیار اندکی دارد (Volda, Mynatt, Erickson, & Kellogg, 2004). مورد دیگر اینکه نمی‌توان ثابت کرد آیا مشارکت‌کننده واقعاً همان‌طور است که می‌گوید هست (Fontes & etal, 2008)؟ سختی تحلیل دست‌نوشته‌ها بدون صدای ضبط‌شده برای مراجعه به آن و محدودیت یا فقدان نشانه‌های فرازبانی (Synnot & etal, 2014) و سختی پایان‌دادن به مصاحبه اینترنتی به خاطر اینکه این مصاحبه، مدتی طول می‌کشد (Kivits, 2005، به نقل از Bowden & etal, 2015) از دیگر چالش‌های این روش برای پژوهش است.

با وجود معایب روش پژوهش برخط، پژوهش‌های متنوعی با این روش انجام شده است. دلیل این امر آن است که حرفه‌های یاورانه با مسائل عمیق افراد سروکار دارند که این امر، پژوهش را با محدودیت‌های بسیار روبه‌رو می‌کند. از طرفی مسئولین سازمان‌ها نیز برای جلوگیری از افشای اطلاعات، مایل به همکاری نیستند. بنابراین دسترسی به نمونه مناسب و جلب همکاری آزمودنی‌ها موضوعی حساس در این رشته‌هاست. گاه سختی پژوهش چنان است که دانشجو به داده‌سازی یا کپی داده‌های و جداول مقالات دیگران رو می‌آورد. برای جلوگیری از تقلب یا سرقت علمی لازم است انگیزه‌های اصلی این رفتار شناخته شود (بطحایی، ۱۳۹۰). یکی از مشکلات پژوهشگران دانشجو دشواری یافتن نمونه، هماهنگ کردن مکان و زمان مناسب برای انجام پژوهش است. لذا با توجه به اینکه پژوهش در حرفه‌های یاورانه با مسائل شخصی افراد سروکار دارد و به‌ویژه در پژوهش‌های کیفی محقق از طریق مصاحبه عمیق به جمع‌آوری اطلاعات می‌پردازد، سختی پاسخ‌گویی در ارتباط رودررو به دلیل بازدارنده مشارکت‌کنندگان از یک طرف و خودافشایی بیشتر به دلیل دیده‌نشدن مشارکت‌کننده در ارتباط مجازی از طرف دیگر، (گرفینگنا و همکاران، ۲۰۰۶)، و سختی تنظیم شرایط زمانی و مکانی برای مصاحبه رودررو و مشکل پیاده‌سازی گفتگوها موجب شده است محققان در پی شیوه‌های جایگزین باشند. به‌همین خاطر تلاش‌های محققان بسیاری، برای ادغام امکانات نرم‌افزارهای پیام‌رسان با روش‌های مختلف پژوهشی، گرایش جدیدی است که البته بحث‌هایی جدی برانگیخته (2017 Oseni, Dingley, Hart) است. پیش‌فرض اصلی محققان، هم به دلیل پیشتاز بودن و هم اهمیت نشانه‌های غیرکلامی یا فرارتاباطات، مصاحبه‌های چهره‌به‌چهره و حضوری بوده است. با این وجود فناوری‌های جدید فرصت‌ها را برای مصاحبه گسترش داده است و محققان، دیگر می‌توانند مصاحبه‌ها را از طریق تلفن همراه و پیام‌رسان‌های فوری انجام دهند (Averill, De Chesney, 2015)، اما به دلیل فقدان نشانه‌های صوتی و تصویری در فضای مجازی، نسبت به پذیرش این شیوه پژوهش مقاومت‌های زیادی شده است. با توجه به اینکه پژوهش‌های اندکی در مورد کاربرد شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان فوری به‌عنوان یک روش تحقیق در حرفه‌های یاورانه وجود دارد (Fontes, M O'Mahony, 2008)، لازم است برای استفاده از فضای مجازی جهت پژوهش کیفی، مزایا و معایب آن بررسی شود. از طرفی چون عامل فرهنگ در برقراری روابط از طریق فضای مجازی و به‌ویژه پیام‌رسان‌ها (Rau, 2011) مؤثر است، به‌نظر می‌رسد

مزایا و معایب پژوهش کیفی در فضای مجازی در فرهنگ ما نیز لازم است مورد بررسی قرار گیرد. لذا هدف از پژوهش حاضر، بررسی مزایا و محدودیت‌های پژوهش کیفی در حرفه‌های یاورانه و در فضای مجازی است.

روش پژوهش

این پژوهش به شیوه کیفی انجام شد. نمونه پژوهشی، شامل دانشجویان و فارغ التحصیلان رشته مشاوره بود که روش تحقیق آنها در پایان‌نامه کیفی بود و به دلیل حساسیت موضوع، عدم دسترسی به نمونه متنوع و کافی، سختی تماس با نمونه‌های دور از محل زندگی محقق و عدم امکان هماهنگی زمان مشترک یا عدم دسترسی به مکان برای مصاحبه، با راهنمایی استاد، مصاحبه‌های خود را در فضای مجازی انجام داده‌اند. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و شامل کسانی بود که در پژوهش خود از فضای مجازی به عنوان ابزار پژوهش استفاده کرده بودند. نمونه‌گیری تا اشیاع داده‌ها ادامه یافت. تعداد افراد نمونه، ۹ نفر بود. این دانشجویان ابتدا یک مصاحبه برگزار کردند. سپس امکان جمع‌آوری اطلاعات مفید از طریق مصاحبه مجازی و البته توانمندی دانشجو در جمع‌آوری اطلاعات از این طریق، به وسیله استاد راهنما بررسی شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات تحقیق حاضر مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود و به شیوه مجازی و تجزیه و تحلیل اطلاعات به روش تحلیل مضمون انجام شد. تحلیل شامل مراحل زیر بود: پیاده‌سازی، کدگذاری اولیه، جستجوی مضامین، اصلاح مضامین، تعریف و نامیدن مضامین و تهیه گزارشی از داده‌ها.

یافته‌های پژوهش

(۱) فضای مجازی به عنوان وسیله پژوهش در حوزه‌های یاورانه، چه قابلیت‌هایی دارد؟ در جدول زیر یافته‌های پژوهش در زمینه قابلیت‌های فضای مجازی کدگذاری شده است:

جدول شماره ۱ - قابلیت‌های استفاده از فضای مجازی در پژوهش‌ها

مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
قابلیت نوشتن، امکان مرور، فرصت تمرکز، نظارت بر فرایند را فراهم می‌کند. بنابراین قابلیت‌های فراساختی مهم‌ترین مزیت پژوهش در فضای مجازی است.	دسترسی به افراد از هر جا	به افرادی که از من دور هستن و توی استان‌های دیگه قرار دارن دسترسی داشته باشم (۱). مصاحبه به‌صورت مجازی، فاصله فیزیکی میان پژوهشگر و مصاحبه‌شوندگان را از میان برمی‌داشت (۲). روش راه رو برای من نزدیک‌تر کرد (۳). آنلاین بودن در شهرهای بزرگ باعث آرامش خاطر دو طرف هست (۴). خب مزایا خیلی، برای اینکه محدودیت زمانی و مکانی نداشتیم. بعد از مصاحبه اگر باز سؤالی پیش میومد این امکان وجود داشت که اون سؤال رو بپرسم. به نظرم خیلی روند کار رو همیشه با فضای مجازی راحت‌تر و سریع‌تر پیش برد (۶). مجبور نبودیم قرار بذاریم (۷). امکان دسترسی به افراد خیلیه (۸). من یکی از نمونه‌هام مسیرش دور بود و اگر فضای مجازی نبود، کلاً نمونه‌ام از دستم می‌رفت (۹). (۸ نفر)
	یکی شدن فرایند مصاحبه و پیاده سازی	دیگه نمی‌خواد دوباره حرفای مراجع رو تایپ کنم (۱) در مصاحبه مجازی، از لحاظ پیاده کردن مطالب، سهولت بیشتری وجود دارد (۲). روی صفحه ورد کپی و ویرایشش می‌کنم زمان کمتری می‌بره (۳). مجبور نیستی شنیده هارو برای کدگذاری تایپ کنی (۷). زمان نفس گیر پیاده‌سازی رو نداره (۸). (۵ نفر)
	راحتی ارتباط مجازی برای پژوهشگر (چون دارم)	ارتباط گرفتن مجازی کار خیلی سختی نیست، به چت کردن و ارتباط از راه دور به‌نوعی عادت دارم (۲). (۱ نفر)
	راحتی در بیان موضوعات فرایند جلسه	از رضایت زناشویی از آقایون می‌پرسیدم حضوری معمولاً آقایون روشن نمی‌شد، اما دیدم در فضای مجازی با حفظ شئونات به این مسئله جواب دادن (۳). مسائلی که در جامعه به‌صورت تابو هست احتمال اینکه به‌صورت آنلاین مطرح بشه بسیار بیشتره (۴). این موضوع خیلی حساس بود و من در حضوری شکست خوردم، اما در فضای مجازی اون قدر اعتماد شکل گرفت که خیلی از مسائل محرمانه‌اش رو گفت (۵). (۳ نفر)
	سرعت و کاهش هزینه	آنلاین بودن مراحل کار باعث دسترسی سریع‌تر و کم هزینه‌تر مشاور و مراجع بهم میشه (۴). روند کار رو همیشه با فضای مجازی سریع‌تر پیش برد (۶). میشه هم‌زمان با چند نفر مصاحبه کنم و تا یکی جواب سؤال رو می‌نویسه، از دیگری بپرسم. این‌طوری سرعت کار بیشتر میشه. مثلاً یکی می‌گه باشه جواب می‌دم، می‌رم سراغ بعدی تا وقتی تلف نشه (۸). (۳ نفر)
	راحتی خودآشنایی برای افراد بازاری	برای افرادی که صحبت کردن با دیگران برایشان راحت نیست و یا نوجوانان، مشاوره آنلاین بسیار مفیده، در شبکه‌های اجتماعی راحت‌تر حرف می‌زنن، نظر می‌دن، شوخی می‌کنن، اما در ارتباط رودررو بسیار آشفته به‌نظر می‌رسن (۴). مصاحبه مجازی در مواقعی که مراجع خیلی رودررو نمی‌تونه صحبت کنه خیلی خوبه، چون اون رابطه چشم‌توچشم نیست مطرح می‌کند. خودآشنایی در مصاحبه مجازی بیشتر از مصاحبه حضوری هست (۵). (۲ نفر)

مضمون هسته‌ای	مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
		سهولت بررسی اعتبار یافته‌های کدگذاری شده	بعد از اینکه محقق کار کدگذاری رو انجام می‌ده می‌تونه کدهای مستخرج رو با مشارکت‌کننده در میون بزاره و اگر توضیح خواست، جمله مورد نظرو بفرسته. این طوری سوگیری‌های محقق کنترل میشه، یا اگر بدفهمی بوده اصلاح بشه. گاهی مشارکت‌کننده جوابشو توضیح میده و پاسخ‌های جدیدی میده (۸). (۱ نفر)
	انصاف پذیری	همه‌گی مراجع زمان با	اینجا حتی می‌تونن هر موقع وقت داشتن جوابم رو بدن. حتی اونا که ساکن تهرانن شاغل یا صاحب فرزند بودند و اختصاص زمان برایشان ممکن نبود، مصاحبه‌ها یا پس از نیمه‌شب انجام شد (۲). بعضی موقع‌ها پیشنهاد میدن ما راحت‌تریم که ساعت ۱۲ شب به بعد باشه که کسی با ما کاری نداشته باشه، این در مصاحبه حضور امکان‌پذیر نیست (۳). محدودیت زمانی و مکانی نداشتیم (۶). آزادی مراجع در انتخاب زمان پاسخ‌گویی (۳ نفر)
		عدم نیاز به فضای فیزیکی مشترک	مصاحبه‌شوندگان ساکن تهران... و اختصاص دادن فضای فیزیکی برای انجام مصاحبه برایشان ممکن نبود. (۲). مثلاً من برای مصاحبه‌ای که می‌خوام انجام بدم دنبال جا نیستم و مزاحمت فیزیکی برای کسی ندارم (۳). (۲ نفر)
		امکانات کمی مجازی (تفاوت با مکان‌بده صرف اینجلی)	گاهی من احساس اونا رو نمی‌فهمیدم اینجا از شون خواهش می‌کردم از استیکر استفاده کنن. گاهی برای انتقال همدلی از ویس استفاده می‌کنم. (۳). تا حدی میشه احساس فرد را از طریق ایموژی‌ها فهمید. حتی شیطنت‌ها و کارهای اشتباه از نظر اخلاقی را همراه با ایموژی مطرح کردند (۵). در پیام رسان‌های فوری با استفاده از ریبلائی به حرف‌های مشارکت‌کننده برمی‌گشتم و توضیح بیشتری می‌خواستم یا برای پیام قبلی خود توضیح اضافه می‌دادم (۸). به وقتایی ویس هم می‌فرستادن و تا حدودی می‌تونستم از تن صداشون و اکشن‌هاشون رو بفهمم (۹). (۴ نفر)
	گمنامی	پنهان بودن هویت	در کل، حساسیت بالایی در مورد بیان خصوصی‌ترین تجربیات زندگی در مصاحبه‌شوندگان احساس می‌شد. به دلیل انجام مصاحبه در فضای مجازی و پوشیده ماندن اطلاعات هویتی و حتی چهره مصاحبه‌شوندگان، احساس راحتی بیشتری می‌کردند (۲). چون به صورت چت هست، به فرد حس ناشناس ماندن میده (۴). (۲ نفر)
		احساس ایمنی به خاطر عدم لزوم ضبط صدا	افرادی که دارای تجربه ارتباطات قبلی از ازدواج بودند، مایل به ضبط صدا نبودند، اما اینجا نگران این نیستن که صداشون ضبط میشه و باعث میشه خیلی راحت حرف بزنین (۲). حس ناشناس ماندن، باعث آرامش خاطر میشه و مطرح کردن مسائلی که گفتنش به صورت حضوری راحت نیست ممکن میشه (۴). (۲ نفر)
		اطلاعات دقیق و تخریف نشده	- چون به صورت چت هست... احتمالاً پاسخ‌ها دقیق‌تر و صادقانه‌تر خواهد بود (۴). در مصاحبه حضوری گاهی نیاز هست که دوباره از فرد مصاحبه گرفته شود چون از بسیاری مطالب چشم پوشی شده، ولی مصاحبه مجازی خیلی دقیق‌تر هست (۵). (۲ نفر)

مضمون هسته ای	مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
فرصت‌های درنمایش	فرصت‌های درنمایش	مرور نظامدار تجارب زندگی و کسب بینش مشارکت‌کننده	گاهی حین پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهشگر، تجارب قبلی خود را با زندگی فعلی مقایسه می‌کردند و متوجه کاستی‌های رفتار خویش با همسرشان می‌شدند و از چنین فرصتی سیاست‌گذار و راضی بودند (۲)، (۱ نفر)
		پالایش هیجانی	برخی مصاحبه‌شوندگان، از اینکه توانسته‌اند رازهایی را که مدت‌ها در دل نگه داشته بودند به پژوهشگر بگویند بدون اینکه شناسایی شوند خوشحال بودند (۲)، (۱ نفر)
		افزایش خودآگاهی	نوشتن باعث تمرکز... و به‌همین دلیل سؤالات بیشتری... و در مشاوره آنلاین باعث افزایش خودآگاهی مراجع میشه (۴)، (۱ نفر)
فرصت پشتیبانی و نظارت بر پژوهشگر تازه کار	فرصت پشتیبانی و نظارت بر پژوهشگر تازه کار	امکان تشکیل گروه سه نفره با همراهی استاد در گفتگو	در کل بهتر است مصاحبه‌های اولیه، در صورت تمایل و موافقت مصاحبه‌شونده و استاد راهنما، با نظارت استاد انجام شوند که موجب ارائه اطلاعات مفیدتری از سوی مصاحبه‌شونده گردد (۲)، استاد می‌تونه با تشکیل گروه دانشجوی رو پشتیبانی کنه (۸)، (۲ نفر)
		امکان تشکیل گروه و پشتیبانی استاد در گفتگوی خصوصی با پژوهشگر	مزیت انجام مصاحبه به‌صورت مجازی این بود که در صورت رضایت و موافقت مصاحبه‌شوندگان، امکان تشکیل گروه با عضویت استاد راهنما وجود دارد. بدین ترتیب استاد راهنما قادر است مصاحبه‌شونده را پشتیبانی و راهنمایی کند و به روند مصاحبه جهت (۲) (۱ نفر).
قلبیت‌های فراشناختی	قلبیت‌های فراشناختی	تمرکز	نوشتن، باعث تمرکز مشاور و مراجع میشه (۴). آدم تسلط و درک بهتری از گفته اون مراجع داره و تک‌تک کلمات مراجع از ذره‌بین محقق دور نمی‌مونه، اما توی یک مصاحبه رودر رو به‌دلیل پراکنده‌گویی مطالب از ذهن محقق دور میشه. در مصاحبه حضوری در ارتباط موضوع من به کیسی برخورد کردم که خیلی مقاومت داشت و نمی‌خواست مسائلش را مطرح کند و موضوع رو نگفت، اما تو فضای مجازی اصلاً ناامید نشدم و ا اون قدر ادامه دادم و تا اونجایی که اعتماد شکل گرفت که خودش شروع کرد (۵). وقتی مصاحبه می‌کردم، سازمان دادن به گفته‌های دیگران برام راحت‌تر بود، از طریق مجازی تمرکز خودم هم بیشتر بود (۹)، (۳ نفر).
		مرور سریع، طرح سؤالات و کسب اطلاعات بیشتر	در مصاحبه مجازی، پژوهشگر قادر است در حین مصاحبه، مطالب قبلی بیان شده توسط مصاحبه‌شوندگان را نه در ذهن، بلکه در صفحه پیام‌رسان به‌سرعت مرور کند و بر اساس آنها سؤالات بعدی را مطرح کند (۲) نوشتن باعث ذخیره‌شدن مطالب باعث میشه مشاور و مراجع برای جلسات بعد آمادگی بیشتری داشته باشند، و البته بعد از اتمام جلسات هم مرور جلسات مفید خواهد بود (۴). مثلاً خودم وقتی یک مصاحبه مجازی داشتم مدام به عقب برمی‌گشتم و گفته‌ها را مرور می‌کردم و به مطالب بیشتری دست یافته بودم چون زمانی که کیس مشغول نوشتن بود زمان برای فکر کردن داشتم (۵). میشه هرچی به ذهنت اومد اضافه کنی و به محقق اطلاع بدی (۷). هم‌زمان میشه گفتگو رو مرور کرد و سؤالات دیگر پرسید (۸). یعنی وقتی مصاحبه‌ها رو می‌خوندم، متوجه می‌شدم که مثلاً به سؤالی رو نپرسیدم و مجدد می‌پرسیدم، ولی در کل توی هر دو نوع مصاحبه هم به‌طور کلی ارائه اطلاعات نمونه هام یکسان بود. (۹)، (۶ نفر)
		انجام کار و نظارت هم‌زمان بر روند	هم‌زمان با دو دستگاه کار می‌کردم. با یکی مصاحبه می‌کردم. با دیگری روند جلسه رو مرور می‌کردم و برای بازخورد از صحبت‌های خود مشارکت‌کننده استفاده می‌کردم. این‌طوری احساس می‌کرد چقدر خوب درک شده (۸)، (۱ نفر)

همان‌طور که در جدول بالا دیده می‌شود، مزایای پژوهش مجازی در ۶ مضمون اصلی و ۲۱ مضمون فرعی کدگذاری شده است که عبارتند از: الف - دسترسی و راحتی (دسترسی به افراد از هر جا، یکی شدن فرایند مصاحبه و پیاده‌سازی، راحتی ارتباط مجازی برای پژوهشگر جوان، راحتی در بیان موضوعات حساس، افزایش سرعت و کاهش هزینه، راحتی خودافشایی برای افراد دچار بازدار و سهولت بررسی اعتبار یافته‌های کدگذاری شده)، ب - انعطاف‌پذیری (هماهنگی زمان با مراجع، عدم نیاز به فضای فیزیکی مشترک و امکانات کمکی مجازی)، ج - گمنامی (پنهان‌بودن هویت، احساس ایمنی به‌خاطر عدم لزوم ضبط و اطلاعات دقیق و تحریف‌نشده)، د - فرصت‌های درمان‌بخش (مرور نظام‌دار تجارب زندگی و کسب بینش مشارکت‌کننده، پالایش هیجانی و افزایش خودآگاهی)، ه - فرصت پشتیبانی و نظارت استاد بر پژوهشگر تازه‌کار (امکان تشکیل گروه با همراهی استاد در گفتگو و امکان تشکیل گروه و پشتیبانی استاد در گفتگوی خصوصی با پژوهشگر) و و - قابلیت‌های فرانشاختی (تمرکز، مرور سریع، طرح سؤالات و کسب اطلاعات بیشتر و انجام کار و نظارت هم‌زمان بر روند) می‌شود. روی هم‌رفته می‌توان گفت قابلیت نوشتن و امکان مرور هم‌زمان با پژوهش، فرصت تمرکز و نظارت بر فرایند کار را فراهم می‌کند. بنابراین قابلیت‌های فرانشاختی مهم‌ترین مزیت پژوهش در فضای مجازی است.

۲) فضای مجازی (پیام‌رسان‌های فوری) به‌عنوان وسیله پژوهش در حوزه‌های یاورانه، چه محدودیت‌هایی دارد؟

در جدول زیر یافته‌های پژوهش در زمینه محدودیت‌های فضای مجازی کدگذاری شده است:

جدول شماره ۲ - محدودیت‌های استفاده از فضای مجازی در پژوهش‌ها

مضمون هسته ای	مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
مهمترین محدودیت فضای مجازی در پژوهش، مربوط به روش نوشتاری و دشواری انتقال اطلاعات عاطفی و هیجانی است.	مشکلات مربوط به ثبت و مستند سازی	سختی پیاده‌سازی متن	برخی مصاحبه‌شوندگان از حروف انگلیسی استفاده می‌کردند و لازم بود پژوهشگر، تمام متن مصاحبه را مجدداً تایپ کند. برخی مصاحبه‌شوندگان نیز گاهی به‌جای نوشتن، از ارسال فایل‌های صوتی استفاده می‌کردند که پژوهشگر ناچار بود آنها را کلمه‌به‌کلمه پیاده کند (۲). (۱ نفر)
		سختی ویرایش متن	ویرایش فایل نیازمند اختصاص زمان زیادی بود چرا پاسخ هر سؤال در پیام‌های متعدد ارسال می‌شد. به این ترتیب، آیدی مصاحبه‌شونده تکرار می‌شد. گاهی مصاحبه‌شوندگان با ریبیلای پاسخ می‌دادن و نیاز به اصلاح ترتیب جملات و تبدیل آنها به متنی قابل فهم بود (۲). (۱ نفر)

ادامه جدول شماره ۲ - محدودیت‌های استفاده از فضای مجازی در پژوهش‌ها

مضمون هسته ای	مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
		احتمال افشای اطلاعات	چون تمامی صحبت‌ها ذخیره می‌شد، امکان افشای اطلاعات بیشتره (۴). تو مصاحبه حضوری مشارکت‌کننده می‌تونه اجازه ضبط نده درحالی‌که ثبت اطلاعات توی فضای مجازی موجب نگرانی آزمودنییه. مواردی بعد مصاحبه اکانتشون رو حذف کردن (۹). (۲ نفر)
		عدم کسب تسلط بر داده‌ها	زمانی‌که مصاحبه حضوری پیاده میشه، تمرکز و توجه بیشتر میشه (۵). در فرایند پیاده‌سازی متن مصاحبه حضوری رفت و برگت و شنیدن مکرر فایل محققو مسلط می‌کنه، اما پیاده‌سازی متن مجازی بیشتر کاری مکانیکیه (۹). (۲ نفر)
	فقدان قدرت کنترل و برنامه‌ریزی	درخواست تغییر روش مصاحبه	برخی مصاحبه‌شوندگان دقایقی پس از شروع مصاحبه متوجه می‌شدند بیان تجارب در فضای مجازی برایشان آسان نیست و درخواست می‌کردند مصاحبه به‌صورت تلفنی یا از طریق ارسال فایل صوتی ادامه یابد (۲). (۱ نفر)
		درخواست تغییر زمان مصاحبه	گاهی در حین انجام مصاحبه مجازی، مشکلی برای مصاحبه‌شونده پیش می‌آمد مصاحبه را به‌وقت دیگری موکول می‌کرد (۲). (۱ نفر).
		افت آزمودنی	اگر تمایلی به مصاحبه نداشتن هر چقدر هم که خواهش و تمنا می‌کردیم که تمام اطلاعات هویتی شما محفوظ میمونه، اعتماد نمی‌کردن، اما کسانی که با مصاحبه حضوری موافقت می‌کردن این اتفاق نمی‌افتاد (۶) (۱ نفر)
		بی‌خبری محقق	دقیقاً بعضی از مصاحبه‌ها، بعد از سؤالی که ازش می‌پرسیدیم دیگه ازش خبری نمی‌شد و فردای اون روز می‌گفت من دیروز با این سؤال حالم بد شد، در حضوری من می‌تونستم با خبر بشم (۶). معاینش این بود که بی‌خبر وسط مصاحبه می‌رفت و این باعث می‌شد کارم پیش نره (۸). (۱ نفر).
		احساس راحتی نکردن آزمودنی‌ها و محقق	بعضی مواقع شاید نتونن از طریق مجازی، با من احساس راحتی کنن تا همه افکار و احساساتشون رو بهم بگن (۱). برای من که با فشار ناشی از فقدان پدر داشتم کار می‌کردم خیلی سنگین بود، و می‌طلبید غیرمجازی هم اقدام بشه، تا با اطمینان بیشتری به هدف برسم (۶). (۲ نفر)
	تماس حضوری	سطحی‌بودن داده‌ها	وقتی حضوری با کسی مصاحبه می‌کنم با رفتار غیرکلامی و چهارم کاری می‌کنم که عمیق‌تر بهم جواب بده (۱). (۱ نفر).
		عدم تمرکز	توی حضوری، معمولاً مصاحبه‌شونده رو می‌برم جایی که در دایره تمرکز قرار بگیره، اما موقعی که از من دوره، نمی‌دونم که تمرکز داره رو حرفای من یا نه (۱). (۱ نفر).

ادامه جدول شماره ۲ - محدودیت‌های استفاده از فضای مجازی در پژوهش‌ها

مضمون هسته ای	مضمون اصلی	مضمون فرعی	محتوا و عبارات مهم
		فقدان نشانه‌های فرازبانی	وقتی یک نفر رو می‌بینم پوشش و رفتارش، یک کمکی بهم می‌کنه، ولی در فضای مجازی فقط کلمات هست. زبان بدن و لحن صدا نیست، (۲). از معایب همون پنهان شدن حالات بدنی فرد هست اینکه در اون لحظه بین احساس‌های او و گفته‌هایش تطابقی وجود دارد یا نه... (۵). کلاً از عواطف مصاحبه‌شونده بی‌اطلاع بودم (۶). ندیدن محقق که این حسو میده الان حرفی نزنم ناراحت شه (۷). نقص فضای مجازی این بود که نمی‌تونستم واکنش هاشون رو ببینم (۸). (۴ نفر)
		دشواری ارتباط عاطفی	برخی افراد در مصاحبه لحنی رسمی داشتند که به‌دلیل عدم ملاقات فیزیکی، نزدیک شدن به ایشان از لحاظ احساسی سخت‌تر به نظر می‌رسید. مرور تجارب، خاطرات و رنج‌های گذشته هم گاهی موجب غمگینی می‌شد که همدلی در مصاحبه‌های حضوری آسان‌تر بود (۲). انتقال اطلاعات عاطفی سخته، طرف مقابلم هم گیج میشه (۷). (۲ نفر)
		تفاوت‌های فردی در توانایی بیان نوشتاری	تمامی مصاحبه‌شوندگان، از توانایی یکسان در بیان مطالب نیستند، گاهی درک احساساتشان سخت می‌شد. بعضی‌اشون بلد نبودن توی چت حرف بزنین. (۲). بعضی افراد قلم خوبی دارند و توی نوشتن راحت‌ترند و بهتر حرف می‌زنن بعضی نه (۵). (۲ نفر)
		فرب پژوهشگر	ناشناس ماندن می‌تواند باعث شود دو طرف مواردی را مطرح کنند که واقعیت ندارد (۴). گاهی هم که مخالف هستی خیالت راحت محقق متوجه نمیشه به عبارتی میشه صادق نبود (۷). (۲ نفر)
		دغدغه‌های اخلاقی	اما موقع مصاحبه، گاهی منظور من رو متوجه نمی‌شدن و یا من احساس اونا رو نمی‌فهمیدم که آیا از لحاظ اخلاقی درسته که ادامه بدم یا نه (۳). (۱ نفر).
کند بودن فرایند		مرور تجارب، خاطرات و رنج‌های گذشته گاهی موجب غمگینی می‌شد که همدلی با ایشان برای پژوهشگر در مصاحبه‌های حضوری آسان‌تر به نظر می‌رسید (۲). (۱ نفر).	در مصاحبه‌های مجازی این احتمال وجود دارد که سرعت اینترنت برای انجام مصاحبه مناسب نباشد (۲). مشکلات اینترنت، سرعت، حجم و یا فیلتر شدن در روند وقفه ایجاد می‌کرد (۴). (۲ نفر)
		کندی تایپ کردن	نوشتن باعث می‌شود سرعت کار کاهش پیدا کند. و اگر سرعت تایپ دو طرف متفاوت باشد مشکل‌ساز می‌شود (۴). وقتی طولانی تایپ کردن جواب‌ها (۷). از معایب مصاحبه مجازی زمان بیشتر نوشتن. البته اگر ویس فرستاده بشه این نقص برطرف میشه (۸). (۳ نفر).
		حذف عمدی	اگر مصاحبه صرفاً چت باشد، مواردی که نیاز به توضیح دارد و نوشتن آن راحت نیست به عمد یا غیرعمد از قلم می‌افتد (۴). (۱ نفر).

مطابق جدول بالا محدودیت‌های پژوهش مجازی شامل: مشکلات مربوط به ثبت و مستندسازی (سختی پیاده‌سازی متن، سختی ویرایش متن، احتمال افشای اطلاعات، و عدم کسب تسلط بر داده‌ها)، فقدان قدرت کنترل و برنامه‌ریزی (درخواست تغییر روش مصاحبه، درخواست تغییر زمان مصاحبه، افت آزمودنی و بی‌خبری محقق)، فقدان نشانه‌های تماس حضوری (احساس راحتی نکردن شرکت‌کنندگان و محقق، سطحی بودن داده‌ها، عدم تمرکز، فقدان نشانه‌های فرازبانی، دشواری ارتباط عاطفی، تفاوت‌های فردی در توانایی بیان نوشتاری و فریب پژوهشگر)، دغدغه‌های اخلاقی (ناتوانی در درک احساس آزمودنی و مرور رنج‌ها بدون امکان همدلی قوی) و کند بودن فرایند (کاهش سرعت اینترنت، کندی تایپ کردن و حذف عمدی) می‌شود. بنابراین مهم‌ترین محدودیت پیام‌رسان‌های فوری در پژوهش، مربوط به روش نوشتاری و دشواری انتقال اطلاعات عاطفی و هیجانی است.

نتیجه‌گیری

این پژوهش، با هدف بررسی قابلیت‌ها و محدودیت‌های فضای مجازی (پیام‌رسان‌های فوری) برای پژوهش در حرفه‌های یاورانه انجام شد. سؤالات پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

(۱) انجام پژوهش در حوزه‌های یاورانه در فضای مجازی (پیام‌رسان‌های فوری)، چه مزایایی دارد؟

یافته‌ها شامل مضامین دسترسی و راحتی، انعطاف‌پذیری، گمنامی، فرصت‌های درمان‌بخش، فرصت پشتیبانی و نظارت استاد بر پژوهشگر تازه کار و قابلیت‌های فراشناختی می‌شود. مضمون اصلی دسترسی و راحتی و انعطاف‌پذیری همسو با یافته اوسنی و دینگلی (2017) است. برنز (2010) و دیاموند و همکاران (2012) دریافتند که استفاده از شبکه‌های پیام‌رسان و کامپیوتر به محققان این امکان را می‌دهد که به مراجعان بالقوه، دسترسی راحت‌تری پیدا کنند و از این طریق محدودیت‌های مکانی و زمانی را حذف می‌کند. این مورد به‌ویژه وقتی فاصله جغرافیایی آن‌قدر زیاد باشد که دسترسی ناممکن می‌شود، امتیاز مهمی است. همچنین با یافته‌های برون‌دایی و همکاران (2011)، بنفورد و همکاران (2011) و اگان و همکاران (2006) در مورد دسترسی به جمعیت‌های خاص نیز همسو است. راحتی خودافشایی برای افراد دچار بازداری نیز مشابه یافته (اوسنی و همکاران (2017) و راحتی در بیان موضوعات حساس همسو

با یافته دیکین و همکاران (2014) می‌باشد. آنان دریافتند ارتباط با خبرنگاران که به‌خاطر ترس، صحبت در مورد فساد دولتی برایشان دشوار است، از طریق شبکه‌های پیام‌رسان فوری راحت‌تر است. همچنین با یافته اگان و همکاران (2006) مبنی بر اینکه ایجاد فرصت پاسخ‌گویی در کمال راحتی و در منزل یا در وقت استراحت موجب احساس امنیت در بیان مطالب حساس می‌شود، همسوست. مضمون فرعی افزایش سرعت و کاهش هزینه، همسو با یافته‌های اپدناکر (2006) و فونتز و ماهونی (2008) است. همچنین مضمون فرعی پالایش هیجانی از مضمون فرصت‌های درمان‌بخش همسو با یافته اترینگتون (2003) است. از نظر وی نیز نوشتن، اثری پالایشی دارد که به فرد کمک می‌کند هیجانات خود را حل و فصل کند. مضامین فرعی تمرکز، مرور سریع، طرح سؤالات و کسب اطلاعات بیشتر و انجام کار و نظارت هم‌زمان بر روند با یافته اپدناکر (2006) همسوست. او نیز دریافت که مصاحبه ایمیلی این امکان را ایجاد می‌کند که در طول جریان مصاحبه مکرراً بر روند آن تأمل شود. در این روش، هم محقق و هم شرکت‌کننده، زمان بیشتری دارند که در سؤالات تأمل کنند و پاسخ‌های اندیشمندانه بدهند. محققان هم فرصت دارند بر روند تمرکز کنند و داده‌ها را پیش از سؤالات بعدی مورد بررسی قرار دهند. تفاوت یافته‌های این پژوهش با یافته‌های وی در استفاده پژوهش حاضر، از نرم‌افزار پیام‌رسان فوری و استفاده وی از ایمیل است. روی هم رفته می‌توان گفت قابلیت نوشتن، و امکان مرور هم‌زمان با پژوهش، فرصت تمرکز و نظارت بر فرایند کار را فراهم می‌کند. بنابراین قابلیت‌های فراشناختی مهم‌ترین مزیت پژوهش در فضای مجازی است. در مورد دو مضمون گمنامی و فرصت پشتیبانی و نظارت بر پژوهشگر تازه کار یافته‌ای مشابه یافت نشد.

۲) انجام پژوهش در حوزه‌های یاورانه در فضای مجازی (پیام‌رسان‌های فوری)، چه محدودیت‌هایی دارد؟

یافته‌ها شامل مضامین مشکلات مربوط به ثبت و مستندسازی، فقدان قدرت کنترل و برنامه‌ریزی، فقدان نشانه‌های تماس حضوری، دغدغه‌های اخلاقی و کند بودن فرایند می‌شود. مضمون فقدان کنترل و برنامه‌ریزی با یافته‌های کوپر (2009) مبنی بر عامل تأخیر در دریافت داده‌ها در مصاحبه برخط و برنز (2010) در مورد افت آزمودنی و وویدا و همکاران (2004) در مورد عدم کنترل محقق بر عوامل احتمالی هم‌زمان است. همچنین مضمون فقدان نشانه‌های تماس حضوری با یافته سینوت و همکاران (2014) و بارات (2012) در مورد فقدان

نشانه‌های فرازبانی، کیویتس (2005) در مورد سختی برقراری رابطه پیش از مصاحبه، اپدناکر (2006) در مورد عدم خودانگیختگی، فونتز و همکاران (2009) مبنی بر عدم اطلاع از صحت گفته‌ها به دلیل فقدان نشانه‌ها همسوست، اما مضمون فرعی سطحی بودن داده‌ها با یافته سینوت و همکاران (2014) مبنی بر اینکه در مصاحبه‌های برخط مثال‌های عینی و ملموس بیشتری ارائه می‌شود و یافته نیکلاس و همکاران (2010) مبنی بر اینکه در مصاحبه‌های حضوری داستان‌هایی گفته می‌شود که با سوالات محقق نامربوط است، ناهم‌سوست. به نظر می‌رسد این ناهم‌سویی به باور محقق در مورد قابلیت مصاحبه برخط، تجربه، سخت‌رویی، توان و شخصیت وی در استخراج اطلاعات از آزمودنی مربوط باشد، نه خود بستر مصاحبه.

مضمون دیگر مشکلات مربوط به ثبت و مستندسازی (احتمال افشای اطلاعات) و دغدغه‌های اخلاقی است که با یافته ژانگ (2010) مبنی بر محدودیت در جمع‌آوری داده‌ها به دلیل فقدان آداب ارتباطی و دانش اخلاق پژوهشی و احتمال قلدری در شبکه‌های پیام‌رسان همسوست. مضمون کند بودن فرایند نیز با یافته ژانگ (2010) در مورد مشکلات اینترنت همسو است. بنابراین مهم‌ترین محدودیت فضای مجازی در پژوهش، مربوط به روش نوشتاری و دشواری انتقال اطلاعات عاطفی و هیجانی است. ویژگی نوشتاری بودن از یک طرف به دلیل ایجاد قابلیت‌های فراشناختی مزیتی عمده و از طرف دیگر، به دلیل فقدان نشانه‌های فرازبانی چالشی جدی به حساب می‌آید. لذا بهترین اقدام، انجام پژوهش به شیوه‌ای ترکیبی است که هر دو مزیت را دربرگیرد. پیشنهاد می‌شود برای رفع برخی از محدودیت‌ها محقق پیش از شروع پژوهش در فضای مجازی، آموزش و راهنمایی کافی دریافت کند و همچنین قبل از مصاحبه با آزمودنی او را نیز به قدر کافی آموزش دهد. پیشنهاد دیگر به متخصصان، تدوین ضوابط اخلاق پژوهشی در فضای مجازی است.

در نهایت بر خود واجب می‌دانم از پژوهشگران جوانی که هم شهادت انجام پژوهش به شیوه مجازی را داشتند و هم پس از تحقیق، صادقانه تجربه خود را در با محقق درمیان گذاشتند کمال تشکر و قدردانی را ابراز کنم. بدون همکاری آنان این پژوهش میسر نمی‌شد.

منابع

- بطحایی، سیده زهرا (۱۳۹۰)، «سرقت علمی: تعریف، مصادیق و راهکارهای جلوگیری، پیش‌گیری و تشخیص»، فصلنامه کارآگاه، ۲(۱۶)۶ - ۱۸.
- Abrams, K. M. , Wang, Z. , Song, Y. J. , & Galindo - Gonzalez, S. (2015). Data richness trade - offs between face - to - face, online audiovisual, and online text - only focus groups. *Social Science computer review*, 33(1), 80 - 96.
- Ayling, R. , & Mewse, A. J. (2009). Evaluating Internet interviews with gay men. *Qualitative Health Research*, 19(4), 566 - 576.
- Barratt, M. J. (2012). The efficacy of interviewing young drug users through online chat. *Drug and Alcohol Review*, 31(4), 566 - 572.
- Benford, P. , & Standen, P. J. (2011). The use of email-facilitated interviewing with higher functioning autistic people participating in a grounded theory study. *International Journal of Social Research Methodology*, 14(5), 353 - 368.
- 0 Bowden, C. , & Galindo - Gonzalez, S. (2015). Interviewing when you're not face - to - face: The use of email interviews in a phenomenological study. *International Journal of Doctoral Studies*, 10(12), 79 - 92.
- Brondani, M. , MacEntee, M. , & O'Connor, D. (2011). Email as a data collection tool when interviewing older adults. *International Journal of Qualitative Methods*, 10(3), 221 - 230.
- Burns, E. (2010). Developing email interview practices in qualitative research. *Sociological research online*, 15(4), 1 - 12.
- Chen, P. , & Hinton, S. M. (1999). Realtime interviewing using the world wide web. *Sociological Research Online*, 4(3), 1 - 19.
- Cook, C. (2012). Email interviewing: generating data with a vulnerable population. *Journal of Advanced Nursing*, 68(6), 1330 - 1339.
- Deakin, H. , & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers. *Qualitative research*, 14(5), 603 - 616.
- Dimond, J. P. , Fiesler, C. , DiSalvo, B. , Pelc, J. , & Bruckman, A. S. (2012, October). Qualitative data collection technologies: a comparison of instant messaging, email, and phone. In *Proceedings of the 17th ACM international conference on Supporting group work* (pp. 277 - 280). ACM.
- Fontes, T. O. , & O'Mahony, M. (2008). In - depth interviewing by Instant Messaging. *Social Research Update*, 53(2), 1 - 4.

- Egan, J. , Chenoweth, L. , & Mcauliffe, D. (2006). Email – facilitated qualitative interviews with traumatic brain injury survivors: A new and accessible method. *Brain Injury*, 20(12), 1283 – 1894.
- Etherington, K. (2003). *Trauma, the body and transformation: Narrative Inquiry*, London: Jesica Kingsley Publishers.
- Graffigna, G. , & Bosio, A. C. (2006). The influence of setting on findings produced in qualitative health research: A comparison between face – to – face and online discussion groups about HIV/AIDS. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(3), 55 – 76.
- James, N. (2016). Using email interviews in qualitative educational research: Creating space to think and time to talk. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 29(2), 150 – 163.
- Jowett, A. , Peel, E. , & Shaw, R. (2011). Online interviewing in psychology: Reflections on the process. *Qualitative Research in Psychology*, 8(4), 354 – 369.
- Meho, L. I. (2006). E-mail interviewing in qualitative research: A methodological discussion. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 57(10), 1284 – 1295.
- Mukherjee, T. T. (2012). *Online Research Methodology: Using the Internet and the Web for Research and Publication*. Bhatler College Journal of Multidisciplinary Studies, 2. 55 –65. Available online at: <http://bcjms.bhatlercollege.ac.in>, published by Bhatler College, Dantan, Paschim Medinipur, West Bengal, India. www.bhatlercollege.ac.in. © Bhatler College, Dantan
- 1 Nicholas, D. B. , Lach, L. , King, G. , Scott, M. , Boydell, K. , Sawatzky, B. J. ,... & Young, N. L. (2010). Contrasting internet and face – to – face focus groups for children with chronic health conditions: Outcomes and participant experiences. *International Journal of Qualitative Methods*, 9(1), 105 – 121.
- Opdenakker, R. (2006, September). Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* (Vol. 7, No. 4).
- Oseni, K. , Dingley, K. , & Hart, P. (2017). Instant messaging and social networks: the advantages in online research methodology. In *The 6th International Conference of Educational and Information Technology* Cambridge, UK. Google Scholar.
- 0 Rau, P. P. (Ed.). (2011). *Internationalization, Design and Global Development: 4th International Conference, IDGD 2011, Held as Part of HCI International 2011, Orlando, FL, USA, July 9 – 14, 2011, Proceedings* (Vol. 6775). Springer Science & Business Media.

- Synnot, A. , Hill, S. , Summers, M. , & Taylor, M. (2014). Comparing face – to – face and online qualitative research with people with multiple sclerosis. *Qualitative health research*, 24(3), 431 – 438.
- 0 Volda, A. , Mynatt, E. D. , Erickson, T. , & Kellogg, W. A. (2004, April). Interviewing over instant messaging. In *CHI'04 extended abstracts on Human factors in computing systems*(pp. 1344 – 1347). ACM.
- Watson, M. , Peacock, S. , & Jones, D. (2006). The analysis of interaction in online focus groups. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 13(12), 551 – 557.
- Williams, S. (2009). *Understanding Anorexia Nervosa: an online phenomenological approach* (Doctoral dissertation, Queen Margaret University).
- Zhang, Z. (2010). Using online action research to improve a teacher education course. *Ontario Action Research*, 11(1), 1 – 8. Available on <http://oar.nipissingu.ca/PDFS/V1112.pdf>.

