

تحلیل محتوا با استفاده از نظریه بنیادین، رویکردی عملیاتی و نوین در روش تحقیق کیفی

دکتر جهانیار بامداد صوفی*

سعید شهباز مرادی**

مجید سلیمی***

چکیده

"نظریه بنیادین"¹ چارچوب نظری بسیار موثری را به منظور تحلیل محتوای اطلاعات کیفی جمع‌آوری شده در سخنرانی‌ها، مناظره‌ها، میزگردهای مباحثاتی، مقالات و علی‌الخصوص مصاحبه‌ها به پژوهشگران علوم انسانی ارائه می‌دهد. این نظریه بعنوان یک روش نوین تحقیق برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهشی در دهه ۱۹۶۰ مطرح و برای اولین بار توسط گلاسر و استراوس

* - عضو هیئت‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی.

** - کارشناس ارشد رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران.

*** - کارشناس ارشد سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه علامه طباطبایی.

در ۱۹۶۷ معرفی گردید. شالوده اصلی نظریه بنیادین، استخراج کدها، مفاهیم و طبقه‌بندی‌ها می‌باشد. در این مقاله به تشریح این نظریه، نکات و هسته اصلی، ملاحظات و چگونگی کاربرد آن در شش گام پرداخته شده‌است. در گام اول مبانی نظری، در گام‌های دوم و سوم به نحوه کدگذاری و استخراج کدها و در گام چهارم، تلفیق کدها و ایجاد مفاهیم اصلی نظریه بنیادین، مورد بررسی قرار گرفته و در گام پنجم مراحل مختلف تحلیل مقایسه‌ای گلاسر و استراوس برای ایجاد طبقه‌بندی‌ها و بالاخره در گام ششم به دلائل و چگونگی کاربرد نظریه بنیادین به همراه چکیده‌ای از گام‌های پیشین در قالب یک مثال پرداخته شده‌است.

نتایج بررسی‌هایی که توسط گلاوسر و استراس انجام شده بیانگر این است که می‌توان از این نظریه بعنوان رویکردی مطمئن، به منظور کشف حقایق و واقعیات نهفته در پشت واژه‌ها کلمات و جملات بهره جست.

کلید واژه‌ها: نظریه بنیادین، کدها، مفاهیم، طبقه‌بندی‌ها، تحلیل محتوا، پژوهش کیفی.

مقدمه

گام اول: ادبیات تحقیق

در طرح‌های پژوهشی که با سایر رویکردهای کیفی تهیه می‌گردند، فرضیه‌های تحقیق معمولاً براساس پیشینه و ادبیات پژوهشی مرتبط با موضوع شکل گرفته و در حین پژوهش باتوجه به یافته‌های تحقیق مورد آزمون قرار می‌گیرند. در مقایسه با چنین رویکرد رایجی، نظریه بنیادین ضمن بررسی شواهد و واقعیات موجود بدون هیچگونه فرضیه از پیش تعیین شده‌ای به تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده می‌پردازد (گلاسر^۱ و استراوس^۲، ۱۹۶۷، ص: ۱۲). در این رویکرد مصاحبه بعنوان رایج‌ترین روش جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفته و دستاوردهای آن با هدف استخراج کدها، مفاهیم و طبقه‌بندی‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. این فرایند در گام دوم تشریح می‌گردد.

1 - Glaser

2 - Strauss

گام دوم: کدها، مفاهیم و طبقه‌بندی‌ها در نظریه در حال تکوین

در نظریه بنیادین، هدف اصلی کدگذاری، تفکیک مفاهیم اصلی از انبوه اطلاعات زائد و همراه‌کننده‌ای است که به مرور جمع‌آوری شده و عمدتاً در قالب تحلیل محتوا قابل دسته‌بندی هستند. در کدگذاری، پژوهشگران باتوجه به موضوع تحقیق طی مصاحبه‌های مختلف از میان مطالب ارائه شده، واژگان و جملات با اهمیت، زیربنایی و مرتبط را استخراج نموده و بعنوان کد ذخیره می‌نمایند. نظر به تنوع آرا و عقاید صاحب‌نظران مختلف در خصوص ماهیت اصلی "کدها"، گلاسر و استراوس، اتخاذ رویکردی عاری از تعصب و سوگیری را برای استخراج کدها توصیه نموده‌اند (گلاسر و استراوس، ۱۹۶۷، ص: ۲۵-۲۶). با توجه به دشواری نادیده گرفتن پیش‌داوری‌ها به هنگام اجرای فرایند کدگذاری، گلاسر بر تجزیه و تحلیل اطلاعات قابل مشاهده و کدگذاری از آنچه که دیده می‌شود، توصیه می‌نماید (گلاسر، ۱۹۹۲، ص: ۳۰).

برای افزایش دقت نتایج حاصل از فرایند کدگذاری، استراوس و کوربین^۱، رویکرد تحلیل خرد^۲ را پیشنهاد نموده‌اند که مشتمل بر بررسی لغت به لغت داده‌های جمع‌آوری شده است (استراوس و کوربین، ۱۹۹۸، صص: ۶۵-۶۸). با هدف روشن نمودن این رویکرد، مصاحبه‌ای که با مدیر بخش فن‌آوری اطلاعات یک شرکت فعال در زمینه تهیه صورتحساب‌های مشتریان سازمان‌های مختلف انجام شده در بخش بعدی ارائه می‌گردد.

۱-۲- کدگذاری به روش تحلیل خرد

مطالب مطرح شده در جریان مصاحبه و کدهای استخراج شده در جدول شماره ۱ ارائه شده که حاصل بررسی و بازنگری‌های مکرر و امکان استخراج حداکثر کدهای ممکن از مطالب مطرح شده می‌باشد.

1 -Corbin

2 -Microanalysis

جدول ۱- نمونه کدهای استخراج شده به هنگام استفاده از نظریه بنیادین (اولین مصاحبه) در مورد کاوی شرکت X (فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۷)

کدها	مطالب مطرح شده در مصاحبه
عقاید شخصی	به نظر بنده
تاکید	مهمترین چالش شامل...
تغییرات فن آوری	چالشهای موجود در فن آوری...
تغییرات محصول	...یا ارتقای محصول...
تاکید بر تامین کننده	...که توسط تامین کننده الف صورت پذیرفته است.
تغییر ضمیر (فاعلی)	شما...
عدم قطعیت - تاکید	...نمی توانید تضمین کنید که...
تدارکات	...در صورت خرید از منابع مختلف...
همسانی محصول - الزامات اساسی	...ماهیت تمامی آنها یکسان باشد...
تایید	بله...
تدارکات قطعات سخت افزاری	...شما به هنگام خرید رایانه های شخصی...
محصولات تلفیقی - سخت افزار - نرم افزار	...اغلب، محصولات را به همراه نرم افزارهای مربوطه آن تحویل می گیرید...
کار اضافی - هزینه بکارگیری نیروی انسانی - هزینه زمان	...که شما را وادار به بازرسی محصول می نماید...
نارضایتی	..و ما چندان از این مطلب خشنود نیستیم...
هزینه پولی	..زیرا که هزینه اضافی بر ما تحمیل می نماید.
کار اضافی - اقدامات ناشی از کمبود قطعات رایانه ای	سال گذشته در این قسمت از شرکت X کارگاه بحث و گفتگو در خصوص قطعات رایانه ای برگزار گردید...
کار اضافی - مشکلات پیاده سازی	بعنوان بخشی از این فعالیت، ما نیز تحقیقی در خصوص تعدادی از پروژه ها و مشکلات مرتبط با قطعات رایانه ای اجرا نمودیم...
کوتاهی زمان بلا استفاده شدن	...که بر کوتاهی زمان بلا استفاده شدن قطعات تمرکز داشت...

۲-۲- مشکلات کدگذاری به روش تحلیل خرد

بررسی لغت به لغت و خط به خط مطالب، به منظور استخراج کدها، دو مشکل اساسی را بدنبال دارد؛ اول اینکه، تبدیل تمامی مطالب بصورت بخش های مختلف نوشتاری و تفکیک آنها به قسمت های مرتبط و غیرمرتبط با موضوع پژوهش نیاز به زمان زیادی دارد. دوم، تقسیم مطالب موجود در مستندات مصاحبه ها به واژگان مجزا، برخی اوقات بدلیل حجم و تنوع مطالب موجب سردرگمی محقق شده به طوریکه موضوع اصلی فراموش و نتایج استخراج شده با تردید مواجه می شود.

بررسی ادبیات پژوهش نظریه بنیادین وجود نوعی اختلاف نظر میان گلاسر و استراوس را در خصوص مشکلات فوق‌الذکر نشان می‌دهد. بطوریکه گلاسر بکارگیری تحلیل خرد را چیزی جز مفهوم‌سازی بیش از حد^۱ نمی‌داند (گلاسر، ۱۹۹۲ص:۴۰). به عقیده اندیشمندانی چون مایلز و هابرمن^۲، هدف اصلی، شناسایی نکات کلیدی (به جای واژگان) و کشف مفاهیم مستتر بوده‌است که در راستای تجزیه و تحلیل کیفی برای کدگذاری بعنوان راهی برای مقابله با حجم بالای داده‌های جمع‌آوری شده مطرح می‌باشد (مایلز و هابرمن، ۱۹۸۴). همچنین به عقیده دی^۳، می‌توان از واحد تجزیه و تحلیل مشابه با مقیاس‌های بکار رفته در علوم رایانه‌ای در حد بیت‌های داده‌های^۴ مهم استفاده نمود (دی، ۱۹۹۳صص: ۹۴-۹۷).

۲-۳- کد گذاری نکات کلیدی

نکات مهمی که در اولین مصاحبه، استخراج می‌گردند، بصورت سریالی و با استفاده از حروف و اعداد لاتین (P_1, P_2, \dots) کدگذاری شده تا در صورت تکرار طی مصاحبه‌های بعدی نیز بصورت نوشتاری مشخص شوند. در روش طولی، به منظور تمایز بین نکات کلیدی استخراج شده در موردکاو‌های گوناگون و ردیابی مرجع اطلاعات کدگذاری شده، از حروف لاتین (X, Y, Z, \dots) بعنوان نشانه (یا شناسه) استفاده می‌شود. بعنوان مثال، همانطور که در ستون اول جدول شماره ۲^۵ نشان داده شده، شناسه نکته کلیدی هشتم در موردکاو شرکت X ، بصورت $P_8 X$ نمایش داده شد است. حال اگر یک نکته کلیدی حین مرور مطالب، استخراج شده باشد، به منظور تمایز آن با نکته پیشین، پس از شماره نکته کلیدی، مجدداً از اندیس‌های حرفی استفاده خواهد شد.

1 - Over-conceptualization

2 - Miles and Huberman

3 - Dey

4 - Bits of data

۵- لازم بذکر است که جدول شماره ۱ حاوی کدهای کلی است در حالیکه در جدول دوم کدهای انتخابی تخصصی‌تر است که با شناسه‌ها همراه می‌باشند.

جدول ۲- نمونه‌هایی از نکات کلیدی و کدهای موردکاوی شرکت X (فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۱۱)

نکته	نکات کلیدی	کل
P _{x1}	دفترچه راهنمای مدیریت پیگیره‌بندی نرم‌افزار ^۱ (CM) براساس الزامات موجود در مطالعات انجام شده در خصوص کنترل نرم‌افزارهای تولیدی شرکت، تدوین گردید.	کنترل نرم‌افزاری تهیه نرم‌افزار
P _{x2}	شرکت X به سیستم مدیریت پیگیره‌بندی نرم‌افزار با پائین‌ترین هزینه ممکن نیاز دارد.	نیاز به یک سیستم CM
P _{x2a}	سیستم Mastero II بعنوان یک ابزار مدیریت پیگیره‌بندی نرم‌افزار انتخاب گردید.	ابزار CM
P _{x3}	سیستم یکپارچه‌ای برای مدیریت پیگیره‌بندی نرم‌افزار، از شروع تا عملیات نگهداری تعریف گردید.	سیستم CM
P _{x4}	تغییری در جدول زمانبندی تولید نرم‌افزار داخل شرکت بوجود آمد.	تغییرات فرایند تولید نرم‌افزار
P _{x5}	واحدی بنام پروژه‌های ساختار نرم‌افزار بصورت رسمی در سازمان ایجاد شده است.	رسمیت بخشی به CM
P _{x5a}	براساس کارهای آتی سازمان وجود یک سیستم مدیریت پیگیره‌بندی نرم‌افزار الزامی است.	رسمیت بخشی به CM پشتیبانی CM
P _{x6}	منظور از ساختار نرم‌افزار، شناسایی و کنترل ساختار آن است.	فرایند CM
P _{x7}	از میزبان CM برای گسترش حیطه پوشش این سیستم بر همه نرم‌افزارهای موجود در سازمان استفاده می‌شود.	فرایند CM
P _{x8}	از گزارشهای جاری حسابداری برای تهیه گزارش‌های ماهانه واحد پروژه‌ها استفاده می‌شود.	فرایند CM
P _{x9}	مشکل اساسی در متقاعدسازی کارکنان به استفاده از سیستم CM نهفته است.	مشکلات تعامل با کارکنان
P _{x10}	به سبب آشنایی کارکنان با نسخه‌های موجود سیستم CM در بازار، آنان تمایلی به استفاده از نسخه تهیه شده داخلی ندارند.	مشکلات تعامل با کارکنان مشکلات مربوط به ابزار غیر کاربردی
P _{x11}	بهنگام تدوین سیستم CM، به جنبه کنترلی آن بیش از جنبه کاربردی توجه شده است.	کنترل مشکلات تعامل با کارکنان
P _{x12}	اعضای تیم تهیه نرم‌افزارهای سازمان، انعکاس کاهش سرعت کاری خود را ناشی از افزایش لایه‌های نظارتی موجود در سیستم CM می‌دانند.	کاهش سرعت کاری نظارت مقاومت در برابر CM
P _{x13}	با مشارکت دادن نرم‌افزار نویسان سازمان در جریان تهیه سیستم CM می‌توان مشکلات نگرشی را بهبود بخشید.	مسائل مربوط به کارکنان
P _{x13a}	مشکلات نگرشی کارکنان به سیستم CM با مشارکت دادن آنها در مباحثه‌ها، قابل حل است.	مسائل مربوط به کارکنان
P _{x22}	تولید نرم‌افزار در مراحل پیش/حین تولید، توسط سیستم CM مورد کنترل قرار می‌گیرد.	کنترل نرم‌افزار
P _{x27}	سازمان X نیازمند تدوین سیستم کنترل نسخه‌های نرم‌افزاری است که در بازار موجود نمی‌باشد.	مشکلات مربوط به ابزار کنترل نسخه‌های نرم‌افزاری

به منظور جلوگیری از افزایش تعداد نکات کلیدی منحصر بفرد، مطالب، ۲ یا ۳ مرتبه بازخوانی می‌شوند. بعنوان نمونه در جدول شماره ۲، نکات کلیدی با

شناسه‌های P_{x2a} ، P_{x5a} و P_{x13a} از نکات منحصر بفردی به شمار می‌آیند که در بازخوانی‌های متعدد مشخص شده‌اند.

کدهای استخراجی پس از تجزیه و تحلیل براساس محتوا گروه‌بندی می‌شوند. چنانکه در گام سوم خواهد آمد، رده بالاتری از نکات کلیدی را که پس از گروه‌بندی بدست می‌آید، مفهوم نامیده می‌شود که نماینده چندین کد با محتوای مشترک می‌باشد. بر همین اساس اگر تجزیه و تحلیل داده‌ها بدون هیچگونه پیش فرضی انجام شود، شکل‌گیری نظریه بنیادین تنها براساس داده‌های جمع‌آوری شده صورت خواهد پذیرفت.

گام سوم: تشکیل مفاهیم

در آغاز این گام و به منظور تشکیل مفاهیم از کدها، یکی از کدهای استخراج شده مانند کد "تهیه نرم‌افزار" با شناسه P_{x1} ، بعنوان معیار انتخاب شده و کدهای دیگر با آن مقایسه می‌شوند. بعنوان نمونه کدهای "فرایند تولید نرم‌افزار (P_{x4})، کنترل نرم‌افزار (P_{x22}) و کنترل نسخه‌های نرم‌افزار (P_{x27})" با کدهای تهیه نرم‌افزار و کنترل یک نرم‌افزار، همخوانی دارند. همانطور که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است، مفاهیم مختلف بر اساس اشتراک محتوایی کدها تشکیل می‌شوند. تجارب موجود بیانگر این است که عدم اطمینان به فرایند کدگذاری در این مرحله کاهش یافته و قطعیت آن افزایش می‌یابد (بین^۱، ۱۹۹۴ص: ۷).

به عقیده گلاسر و استراوس، استفاده از کدها و مفاهیم استخراج شده دیگر محققان در پژوهش‌های مختلف، احتمال دستیابی به مفاهیم نوین و جدید نهفته در مطالب جمع‌آوری شده را کاهش می‌دهد (گلاسر و استراوس، ۱۹۶۷ص: ۳۷). بنابراین ایجاد ارتباط بین نکات کلیدی و مفاهیم جدید براساس مشخصات و اطلاعات هر پژوهش به طریق خاص و منحصر به فرد خواهد بود.

جدول ۳- تشکیل مفاهیم از کدهای داده‌ای موردکاوی شرکت X (فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۱۴)

شناسه کدها	مفاهیم
$P_x1 - P_x22 - P_x11 - P_x4 - P_x27$	کنترل تهیه یک نرم‌افزار
$P_x12 - P_x13 - P_x13a$	کار اضافی
$P_x2 - P_x3$	نیاز به یک سیستم CM
$P_x5 - P_x5a - P_x17 - P_x19 - P_x23 - P_x24 - P_x29$	CM که توسط سازمان تهیه شده
$P_x6 - P_x7 - P_x8 - P_x30$	کاربرد CM تهیه شده
$P_x9 - P_x10$	مشکلات نگرشی کارکنان
P_x10	مشکلات کاربرد ابزار
$P_x15 - P_x16 - P_x26 - P_x30 - P_x31 - P_x33 - P_x34$	نگاهی فرا بخشی به CM بعنوان جزئی از یک سیستم
$P_x4 - P_x11 - P_x18 - P_x20 - P_x23 - P_x24 - P_x27 - P_x32 - P_x35$	کنترل سطوح یک سیستم
$P_x9 - P_x25 - P_x29$	حمایت مورد نیاز از جانب کارکنان
$P_x11 - P_x28$	عدم تمایل کارکنان به استفاده از CM
$P_x10 - P_x27$	مشکلات ابزاری CM
$P_x33 - P_x34 - P_x34a$	دلائل و شواهد کنترل

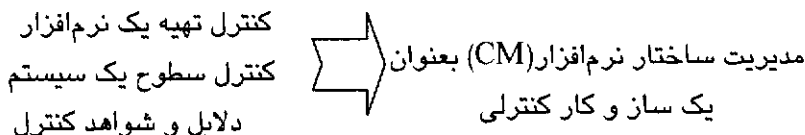
گام چهارم: طبقه‌بندی‌ها

با مقایسه مفاهیم مختلف می‌توان زمینه‌های مشترک بیشتری را میان آنها کشف نمود که امکان طبقه‌بندی مفاهیم مشابه در قالب طبقه‌بندی‌های یکسان را فراهم خواهد نمود. پدیدآورندگان نظریه بنیادین، نام این فرایند مقایسه مستمر مفاهیم با یکدیگر را "روش مقایسه‌ای پایدار"^{۱۱} (یا روش تطبیق مداوم) نامیده‌اند (گلاسر و استراوس، ۱۹۶۷ صص: ۱۰۵-۱۱۵).

۴-۱- تشکیل طبقه‌بندی‌ها در موردکاوی شرکت X

استفاده از تکنیک مقایسه پایدار، زمینه ظهور ابعاد مشترک مفاهیم را امکان‌پذیر خواهد نمود. بعنوان مثال، همانطور که در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است از میان مفاهیم «کنترل تهیه یک نرم‌افزار»، «کنترل سطوح یک سیستم»، «دلائل و شواهد

کنترل می‌توان موضوع مشترک استفاده از «مدیریت پیکره‌بندی نرم‌افزار (CM)» بعنوان یک ساز و کار کنترلی» را استخراج نمود.



نمودار ۱- نمایش نگاره‌ای تشکیل طبقه‌بندی
"مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM) بعنوان یک ساز و کار"

همانگونه که جدول شماره ۴ نشان می‌دهد با مقایسه مفاهیم مختلف، طبقه‌بندی‌های موجود شناسایی شده و شکل می‌گیرند.

جدول ۴- تشکیل طبقه‌بندی‌ها از مفاهیم موردکاوی شرکت X (فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۱۷)

شناسه کدها	مفاهیم	طبقه‌بندی
$P_x1- P_x22- P_x11- P_x4- P_x27$	کنترل تهیه یک نرم‌افزار	مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM) بعنوان یک ساز و کار کنترلی
$P_x4- P_x11- P_x18- P_x20- P_x23- P_x24- P_x27- P_x32- P_x35$	کنترل سطوح یک سیستم	
$P_x33- P_x34- P_x34a$	دلایل و شواهد کنترل	
$P_x35- P_x36- P_x37$	نیاز به کنترل معرفی یک نرم‌افزار	
$P_x12- P_x13- P_x13a$	کار اضافی	مشکلات
$P_x9- P_x10- P_x11- P_x28$	مشکلات نگرشی کارکنان	مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM)
P_x10	مشکلات کاربرد ابزار	
$P_x6- P_x7- P_x8- P_x30$	کاربرد CM تهیه شده	استفاده عملی از مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM)
$P_x2- P_x3- P_x5a- P_x17- P_x19- P_x24- P_x23- P_x24- P_x29$	نیاز به یک سیستم CM	
$P_x9- P_x11- P_x25- P_x28- P_x29$	حمایت مورد نیاز از جانب کارکنان	
P_x2a	انتخاب ابزار CM	موارد مربوط به ابزارها
$P_x10- P_x27$	مشکلات ابزاری CM	

با هدف روشن‌تر نمودن این رویکرد، دو موردکاوی دیگر در شرکت‌های Y و Z در ادامه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

۲-۴- تشکیل طبقه‌بندی‌ها در موردکاوی Y

در دومین موردکاوی، فرایندی که پیش از این تشریح گردید برای یک تولید کننده قطعات رایانه ای با ساختار سازمانی بخشی^۱ نیز اجرا گردیده است. نتایج حاصل از کدگذاری، تشکیل مفاهیم و طبقه‌بندی‌های این موردکاوی در جدول شماره ۵ خلاصه گردیده است.

جدول ۵- روند طبقه‌بندی مفاهیم در موردکاوی شرکت Y

(فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۱۷)

شناسه کدها	مفاهیم	طبقه‌بندی
$P_{y2} - P_{y8}$	کنترل تهیه یک نرم‌افزار	مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM)
$P_{y3} - P_{y4} - P_{y12a}$	کنترل سطوح یک سیستم	بعنوان یک ساز و کار کنترلی
$P_{y7} - P_{y8}$	کار اضافی	مشکلات مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM)
$P_{y5} - P_{y6} - P_{y11}$	مشکلات نگرشی کارکنان	
$P_{y9} - P_{y13}$	مشکلات کاربرد ابزار	استفاده عملی از مدیریت ساختار نرم‌افزار (CM)
$P_{y4} - P_{y8}$	کاربرد CM تهیه شده	
$P_{y1} - P_{y2} - P_{y3} - P_{y4} - P_{y12a}$	نیاز به یک سیستم CM	
$P_{y3} - P_{y4} - P_{y10} - P_{y14} - P_{y5a}$	ارتباطات بین CM و مدیریت پروژه	
$P_{y12a} - P_{y3}$	یکپارچگی CM و پوشش کلی آن	موارد مربوط به ابزارها
P_{y12}	انتخاب ابزار CM	
$P_{y9} - P_{y13}$	مشکلات ابزاری CM	

در فرایند تجزیه و تحلیل به رغم پیدایش دو مفهوم جدید «ارتباطات بین CM و مدیریت پروژه» و «یکپارچگی CM و پوشش کلی آن»، در میان داده‌های جمع‌آوری شده این موردکاوی هیچگونه داده‌ای دال بر دو مفهوم «دلایل و شواهد کنترل» و «حمایت از جانب کارکنان» مشاهده نگردید.

۳-۴- تشکیل طبقه‌بندی‌ها در موردکاوی Z

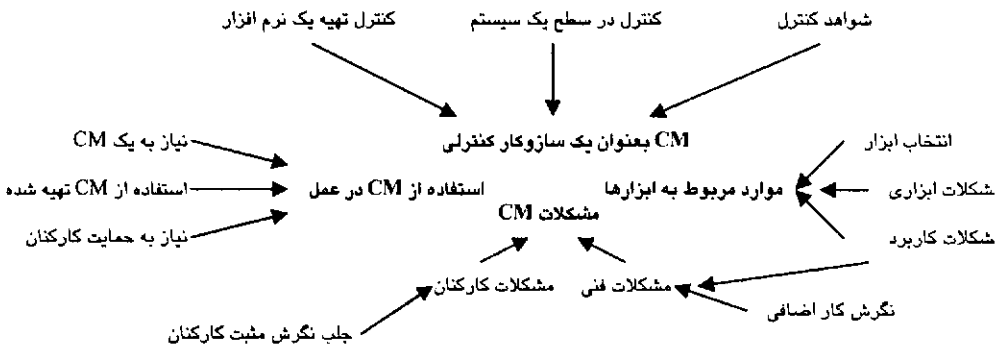
در سومین موردکاوی نیز این روند برای یکی از سازمان‌های مورد مطالعه فینچ با ساختار وظیفه‌ای (متشکل از ۵۰۰ نفر عضو)^۱ که در زمینه صدور صورتحساب برای مجموعه‌ای از شرکت‌ها فعال می‌باشد، تکرار گردید. نتایج حاصل از کدگذاری و تشکیل مفاهیم این موردکاوی نیز در جدول شماره ۶ خلاصه گردیده است.

جدول ۶- نمونه‌هایی از نکات کلیدی و کدهای موردکاوی Z (فینچ، ۲۰۰۲، ص: ۱۸)

شناسه	نکات کلیدی	کد
Pz1	کارکنان هر پروژه مشتریان سیستم CM هستند.	CM در مدیریت پروژه
Pz2	استفاده فعال از CM	نیاز به CM
Pz3	مستندسازی ساختار برخی سیستمها دشوار است.	مشکلات کارکنان
Pz4	بزرگترین معضل، شناسایی میزان کنترل CM در قبال سایر سیستم‌هاست.	مشکلات کارکنان
Pz5	مشکل دیگر حفظ یکنواختی میزان کنترل اعمال شده می‌باشد.	مشکلات کارکنان
Pz6	مسئولین سیستم‌های مختلف در مقابل اجرای سیستم CM مقاومت به خرج می‌دهند.	مقاومت
		مشکلات کارکنان
Pz7	مستندسازی بخشی از سیستم CM تلقی می‌گردد.	فرایند CM
Pz23	نیاز به بررسی‌های بیشتری می‌باشد.	پژوهش بیشتر
Pz24	بکارگیری سیستم CM از دید افراد سازمان، ملال آور است.	مشکلات کارکنان

در این موردکاوی یک نکته کلیدی جدید در قالب «نیاز به بررسی‌های بیشتر» پدیدار گردیده است. همچنین به هنگام مقایسه نتایج حاصل از موردکاوی‌های مختلف، تغییر ظاهری برخی از واژگان، امکان دستیابی به کدها، مفاهیم و طبقه‌بندی‌های مشابه بیشتری را فراهم می‌آورد. بعنوان مثال کد «مشکلات کارکنان» در موردکاوی اخیر را با کد «مشکلات نگرشی کارکنان» در دو موردکاوی قبل می‌توان معادل‌سازی نمود.

نتایج جمع‌بندی و تشکیل طبقه‌بندی‌ها در هر یک از موردکاوی‌ها را قبل از آغاز مرحله تدوین نظریه بنیادین، می‌توان در قالب نمودار شماره ۲ ارائه نمود.



نمودار ۲- شمایی از طبقه‌بندی‌های حاصل از بررسی سه موردکاوی
(یپین، ۱۹۹۴صص: ۵۲-۱۲۴).

گام پنجم: تدوین نظریه

تدوین نظریه بنیادین در سایه ایجاد ارتباط بین طبقه‌بندی‌ها و برقراری روابط بین مفاهیم مختلف محقق می‌گردد. در مدل کامل نمودار شماره ۲، کلیه ارتباطات، مفاهیم و طبقه‌بندی‌ها مطرح شده که پس از انجام جمع‌بندی نهایی توسط نگارندگان نظریه بنیادین ذیل از آن نتیجه می‌شود:

"مدیریت پیکره‌بندی نرم‌افزار، متشکل از فرایندهایی برای ایجاد ساز و کار کنترلی (موردکاوی X در جدول ۲) لازم با هدف تسهیل عملیات اثر بخش سیستم‌های رایانه‌ای است. مزایای استفاده از سیستم مدیریت ساختار، بدون جلب حمایت (موردکاوی Y در جدول ۵) و مشارکت کارکنان بخش‌های فنی و غیر فنی سازمان میسر نخواهد شد. یک سیستم منسجم و کامل مدیریت ساختار بنحوی به تبیین نحوه تعامل و ارتباطات میان اجزای مختلف می‌پردازد که با ورود یک جزء جدید، این جزء، ضمن حفظ نظم و یکپارچگی کل سیستم، در محل صحیح خود نیز استقرار خواهد یافت."

گام ششم: ملاحظات کاربرد نظریه بنیادین

۱-۶- نظریه بنیادین و ادبیات پژوهشی

برخی محققان و پژوهشگران متأثر از نظرات گلاسر و استراوس، به اشتباه نظریه بنیادین را معادل با انجام کارهای میدانی، پیش از جمع‌آوری ادبیات پژوهشی مرتبط

با موضوع خویش قلمداد می‌نمایند که نشأت گرفته از مطالب کتاب پدیدآورندگان این نظریه و برگرفته از جمله «آزادی استفاده از هرآنچه که در محیط پیرامون پژوهش جریان دارد»، می‌باشد (گلاسر و استراوس، ۱۹۶۷ص: ۱۶۹). در حالیکه با گذشت زمان، صاحب‌نظرانی مانند کوربین^۱ ضمن تاکید بر اهمیت ادبیات پژوهشی بعنوان زیربنای دانش تخصصی یک پژوهش، بر حساسیت فراتحلیلی^۲ ادبیات پژوهشی و بررسی دانش اندوخته شده با استفاده از چارچوب نظریه بنیادین صحنه گذاشتند (دی، ۱۹۹۳ص: ۶۶).

همانگونه که در موردکاوی‌های مطرح شده مشاهده می‌شود، ادبیات پژوهشی مرتبط با مدیریت ساختاری نرم‌افزار، هیچگونه نقشی در فرضیه‌سازی و گستره پژوهش‌ها نداشته و فرایند تدوین نظریه بنیادین در عالم واقع و با استفاده از داده‌های حقیقی صورت پذیرفته است.

۲-۶- نظریه بنیادین و موردکاوی‌ها

استفاده از موردکاوی‌ها بعنوان یک روش تحقیق مستقل، از پشتوانه علمی و پژوهشی کافی برخوردار است. به عقیده صاحب‌نظران مختلف روش تحقیق، استفاده از موردکاوی‌ها به منظور بررسی پدیده‌های نوین در زمینه‌های پژوهشی بویژه هنگامی که مرز میان زمینه تحقیق^۳ و پدیده مورد مطالعه، قابل تفکیک نمی‌باشد، اجتناب‌ناپذیر است (دی، ۱۹۹۳ص: ۹۷).

بعنوان مثال در بررسی کاربردهای مدیریت ساختاری نرم‌افزار، براحتی نمی‌توان بین پدیده‌ها (کاربردها) و زمینه‌ها (سازمان‌ها) تفکیکی قائل شد. با این حال، میان دیدگاه گلاسر، استراوس و یین (یین، ۱۹۹۴ص: ۱۳)، در خصوص روش‌شناسی پژوهش نظریه بنیادین و استفاده از موردکاوی‌ها از حیث ضرورت نیاز یا عدم نیاز به تدوین پیش فرضیه‌ها، اختلاف نظر وجود دارد. لیکن آنها در خصوص روش مصاحبه بعنوان اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری داده در هر دو روش شناسی اتفاق نظر دارند. بدیهی است که در چارچوب مورد کاوی‌های سازمانی و مدیریتی، استفاده از

1 - Corbin

2 - Meta analysis of literature Review

3 - Research Context

تکنیک مصاحبه به صورت آزاد، بدون ساخت، نیمه ساخت یافته و حتی کاملاً ساخت یافته^۱، بسیار رایج است.

۳-۶- نظریه بنیادین و مصاحبه‌ها

از آنجائی که در مصاحبه‌های رو در رو، مصاحبه‌گر امکان تشخیص تناسب پاسخ‌ها با سئوالات را دارد، واقعگرایی داده‌های جمع‌آوری شده با روش مصاحبه حضوری، نسبت به پرسشنامه از روایی بیشتری برخوردار است (هگ^۲، ۱۹۸۷ص: ۹۷). اما ذهنی‌گرایی رایج در مصاحبه‌ها و پیش‌داوری‌های مصاحبه‌گر نیز بعنوان ضعف‌های نظریه بنیادین مطرح می‌باشند. برای رفع این مشکلات معمولاً جلسات توجیهی مصاحبه‌گران برگزار گردیده و مجدداً مستندات بجا مانده از مصاحبه‌ها از حیث محتوایی مورد بازبینی قرار می‌گیرند.

در مقابل، همزمانی آغاز تجزیه و تحلیل داده‌ها با شروع فرایند جمع‌آوری داده‌ها نیز بعنوان یکی از نقاط قوت نظریه بنیادین مطرح می‌گردد. بدین ترتیب که پژوهشگر پس از برگزاری اولین جلسه مصاحبه خود، به تقریب می‌تواند مفاهیم کلیدی را شناسایی نماید و در ادامه مصاحبه‌ها با اتخاذ رویکردی سیستماتیک و تکراری، به تشکیل مفاهیم و طبقه‌بندی‌ها مبادرت ورزد. در فرایند انجام و تحلیل مصاحبه‌ها بسیاری نشانه‌ها و شناسه‌ها مانند پسامدواژه‌ها (تکرار یک واژه در واحد زمان)، ترکیب واژه‌ها (مثلاً صفت و موصوف‌ها) نوع افعال و قیود زمانی و مکانی آنها (مثلاً بکاربردن سوم شخص به جای اول شخص یا استفاده از افعال شرطی به جای خبری)... معنادار می‌شوند و بسیاری واقعیات پنهان را آشکار می‌سازند.

نتیجه‌گیری

با وجودی که گلاسر و استراوس بر عدم سوگیری و گریز از هرگونه پیش‌داوری به هنگام جمع‌آوری داده‌ها تاکید می‌ورزند؛ اجرای این مهم با دو مشکل اساسی روبرو است:

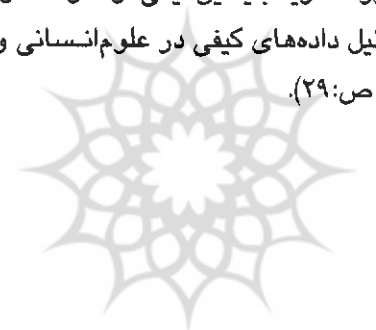
1 - Non-Structured interview/Semi-Structured int.

2 - Hague

اول اینکه، برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز یک پژوهش، به دلیل اهمیت منابع و زمان تخصیص یافته نبود یک طرح کلی برای جلسات مصاحبه از نظر افراد پر مشغله سازمانها قابل پذیرش نمی‌باشد. همچنین جلسات مصاحبه با سئوالات باز و غیرساختار یافته تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها را با دشواری مواجه می‌سازد.

دوم، براساس نظرات گلاسر (گلاسر، ۱۹۶۷ و ۱۹۹۲) و استراوس (استراوس، ۱۹۶۷) نظریه بنیادین شامل قالبی مشخص برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نبوده و صرفاً به تبیین و توجیه کدگذاری می‌پردازد. بنابراین زمان پایان فرایند کدگذاری مشخص نبوده و حد و مرزی برای تعداد تکرار یک مطلب به منظور تبدیل آن به کد وجود ندارد.

با وجود این تفاسیر، امروزه نظریه بنیادین، یکی از قدرتمندترین روش‌های تحقیق برای جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی در علوم انسانی و علوم اجتماعی به شمار می‌رود (شیرزاد، ۱۳۷۶ص:۲۹).



منابع و مأخذ

منابع فارسی

۱- شیرزاد، حسین. (۱۳۷۶). "فرآیند یکپارچه‌سازی اراضی در بین شالیکاران استان مازندران، کاربرد تئوری بنیانی (Grounded theory)", پایان‌نامه (کارشناسی ارشد)، به راهنمایی: عزت‌الله کرمی، دانشگاه شیراز.

منابع لاتین

- 1-Dey, I. (1993) *Qualitative Data Analysis*, London, Routledge
- 2-Glaser, B.G. & Strauss, A.L. (1967) *The Discovery of Grounded Theory*, New York, Aldine
- 3-Finch, John H.(2002), "The Role of grounded theory in developing economic theory", *Journal of Economic Methodology*.
- 4-Glaser, B.G. (1978) *Theoretical Sensitivity*, Mill Valley California, Sociology Press
- 5-Glaser, B.G. (1992) *Emergence vs. Forcing: Basics of Grounded Theory*, Mill Valley, CA, Sociology Press
- 6-Hague, P. (1987) *The Industrial Market Research Handbook*, London, Kogan Press
- 7-Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1984) *Qualitative Data Analysis - A Sourcebook of New Methods*, California, Sage
- 8-Stern, P.N. (1995). *Grounded Theory Methodology: Its Uses and Processes*. In B.G. Glaser (Ed.), *Grounded Theory 1984-1994*, vol. 1 (pp.29-39). Mill Valley, CA: Sociology Press.
- 9-Strauss, A.L. & Corbin, J. (1998) *Basics of Qualitative research techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, USA, Sage
- 10-Yin, R. (1994) *Case study research: Design and methods* (2nd ed.), Beverly Hills, CA, Sage Publishing.