

## روش موردکاوی و کاربردهای آن در علوم انسانی

دکتر سیدمحمد مقیمی\*

### چکیده

استفاده از موردکاوی؛ به عنوان یکی از استراتژی‌های تحقیق در مطالعات علوم اجتماعی، به ویژه در تحقیقات با مقیاس کوچک، به سرعت در حال اشاعه یافتن است. هدف موردکاوی برقراری پل ارتباطی بین مطالعات کتابخانه‌ای از یکسو، و اطلاعات زندگی واقعی از سوی دیگر می‌باشد، تا اصول و نظریه‌های علمی در پشت دیوارهای دانشگاه باقی‌مانند.

مورد یا قضیه، روایت مکتوبی از پژوهشی است که قبلاً وجود داشته و موقعیتی نیست که به صورت تصنعی ایجاد شده باشد. علاوه بر آن، مشابهتی نیز با تحقیق تجربی ندارد که متغیرها دستکاری می‌شوند تا تأثیر یک عنصر خاص را اندازه‌گیری کنند. مطالعه موردی یک بررسی عمیق و چندوجهی است که با استفاده از روش‌های تحقیق کیفی بر روی یک پدیده اجتماعی، صورت

می‌گیرد.

در این مقاله تلاش گردیده تا روش، تاریخچه، تعاریف، ویژگی‌ها، انواع، مزایا و معایب رویکرد موردکاوی و کاربردهای آن به عنوان یک استراتژی تحقیق از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار گیرد و سپس موردکاوی به عنوان روشی اثربخش برای آموزش علمی معرفی شده و ساختار قضیه اثربخش، اعتبار و روایی مطالعه موردی به همراه فرایندهای اجرای تحقیقات از طریق مطالعه موردی تشریح گردد.

**واژه‌های کلیدی:** دیدگاه قطعیت‌گرا، دیدگاه پدیدارشناسانه و تفسیری، موردکاوی، داده‌نرم، اعتبار مطالعه موردی، روایی مطالعه موردی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

**مقدمه**

در خصوص مطالعه علمی رفتار انسان‌ها در سازمان‌ها و جایگاه آن در علوم اجتماعی و علوم طبیعی مباحث مختلفی مطرح شده است. در این ارتباط دو دیدگاه متفاوت وجود دارد که عبارتند از: 1) دیدگاه اثبات‌گرا؛<sup>1</sup> 2) دیدگاه پدیدارشناسانه و تفسیری.<sup>2</sup>

اثبات‌گرایی ادعا می‌کند که رفتار انسانی به عنوان بخشی از جهان طبیعی باید با استفاده از روش‌هایی که برای مطالعه جهان طبیعی کاربرد دارد، مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. اما دیدگاه پدیدارشناسانه یا تفسیری ادعا می‌کند که انسان‌ها موجوداتی خودتفسیر هستند، به گونه‌ای که ما معانی را به آنچه که انجام می‌دهیم، پیوند می‌دهیم. معنی ضمنی آن این است که ما نمی‌توانیم با استفاده از فنون و روش‌هایی که برای موضوعات و رویدادهای طبیعی وجود دارد، به مطالعه رفتار انسان‌ها بپردازیم. به عنوان مثال، نمونه‌های شیمیایی یا فلزات، معانی را با رفتارها پیوند نمی‌زند و برای انجام تحقیقات بر روی آنها مصاحبه‌ای انجام نمی‌شود و یا پرسش‌نامه‌ای تکمیل نمی‌گردد. بنابراین، ملاحظه می‌شود که استانداردهای تحقیق که در علوم طبیعی مورد استفاده قرار می‌گیرند، نمی‌توانند به آسانی برای مطالعه رفتار انسان‌ها در سازمان‌ها کاربرد داشته باشند (هیوسزینسکی و بوچانان،<sup>3</sup> 2001، صص 14-15).

به طور کلی، هدف از انجام مطالعات علمی درباره رفتار انسان‌ها را می‌توان در قالب سلسله‌مراتب نمودار شماره 1 نشان داد:



نمودار شماره (1): سلسله‌مراتب اهداف مطالعات علمی

1. positivist view  
3. huczynski and Buchanan  
5. explanation  
7. control

2. phenomenological or interpretative view  
4. description  
6. prediction

جدول شماره 1، هر یک از این اهداف چهارگانه را به همراه کاربردهای عملی و مشکلاتی که برای علوم اجتماعی در به‌کارگیری و تحقق آنها به‌وجود می‌آید، تشریح می‌کند:

سلسله‌مراتب اهداف علم	کاربردهای عملی	مشکلات علوم اجتماعی
1- توصیف	- سنجش و اندازه‌گیری	- مشاهده‌پذیر نبودن و مبهم بودن متغیرها - تغییر و تحول رفتار انسان در طول زمان
2- تبیین	- شناسایی زمان رخداد حوادث و اتفاقات - تعیین روابط علی بین متغیرها	- زمان‌بندی و پیش‌بینی زمانی رویدادها همیشه روشن نیست. - تعاملات و ارتباطات را همیشه نمی‌توان دید.
3- پیش‌بینی	- تعمیم‌دادن یک مجموعه به سایر مجموعه‌ها	- منحصربه‌فرد بودن، پیچیدگی و فقدان مقایسه‌پذیری بین مجموعه‌های اجتماعی
4- کنترل	- تغییردادن شرایط و دستکاری مجموعه اجتماعی	- محدودیت‌های قانونی و اخلاقی

جدول شماره (1): سلسله‌مراتب اهداف علم و مشکلات علوم اجتماعی (هیوسزینسکی و بوچانان، 2001، ص 16)

علوم طبیعی همچون فیزیک، شیمی، زیست‌شناسی و غیره در مطالعات علمی به مشاهده و تجربه متکی هستند و روابط علی بین متغیرها را با توجه به روش‌های تجربی و آزمایشگاهی و در قالب آزمون فرضیات و استدلال‌ات ریاضی مورد بررسی قرار می‌دهند؛ ولی در مطالعه رفتار انسان‌ها ما نمی‌توانیم به‌طور مستقیم آنچه در درون مغز انسان‌ها و فرهنگ‌ها اتفاق افتاده است را مشاهده نموده و با استفاده از روش‌های آزمایشگاهی آنها را مورد بررسی قرار دهیم؛ چرا که در این صورت مطالعه تحت تأثیر عوامل مختلف (اثر هاثورن)<sup>1</sup> حالت تصنعی و حتی غیر اخلاقی به خود می‌گیرد. علاوه بر این، بسیاری از ابعاد رفتار انسانی قابل کمی‌سازی نیستند (هیوسزینسکی و بوچانان، 2001، ص 15-16).

1. اثر هاثورن (Hawthorne effect) بیانگر این موضوع است که وقتی افراد مورد مشاهده و مطالعه قرار می‌گیرند، رفتارهای آنها تحت تأثیر شرایط تحقیق قرار گرفته و آنچه از خود بروز می‌دهند، متفاوت از رفتارهایی است که در شرایط واقعی رخ می‌دهد.

### موردکاوی به عنوان یک استراتژی تحقیق

مارتین دنسکامب<sup>۱</sup> از صاحب‌نظران روش تحقیق در علوم اجتماعی، بین استراتژی‌های تحقیق و روش‌های تحقیق تمایز قایل می‌شود. به نظر وی استراتژی‌های تحقیق در علوم اجتماعی عبارتند از: مطالعات میدانی، موردکاوی<sup>۲</sup>، مطالعات آزمایشگاهی<sup>۳</sup>، اقدام‌پژوهی<sup>۴</sup> و قوم‌نگاری<sup>۵</sup>. وی معتقد است که روش‌های تحقیق همان روش‌های گردآوری داده‌ها (پرسش‌نامه، مصاحبه، مشاهده و...) هستند که در راستای استراتژی‌های تحقیق به کار گرفته می‌شوند (دنسکامب، 2001، ص 3-80).

استفاده از موردکاوی که در این مجموعه تحت عناوین دیگری نیز همچون: مطالعه موردی، موردپژوهی و قضیه‌کاوی مطرح می‌شوند؛ به عنوان یکی از استراتژی‌های تحقیق در مطالعات علوم اجتماعی، به‌ویژه در تحقیقات با مقیاس کوچک، به سرعت در حال اشاعه یافتن است. هدف موردکاوی برقراری پل ارتباطی بر روی شکاف بین اصول و مبانی نظری کتابخانه‌ای از یک سو، و اطلاعات زندگی واقعی از سوی دیگر می‌باشد، تا اصول و نظریه‌های علمی در پشت دیوارهای دانشگاه باقی نمانند (راسل،<sup>۶</sup> 1996، ص 30).

در حالی که، رویکرد پیمایشی یا مطالعه میدانی گرایش به انجام تحقیق بر روی تعداد وسیعی از افراد یا موضوعات دارد، رویکرد موردکاوی ترجیح می‌دهد تا تعداد کم یا محدودی به‌طور عمیق مورد بررسی قرار گیرند. در مطالعات آزمایشگاهی نیز عمدتاً بر دستکاری و کنترل متغیرها تأکید می‌شود (دنسکامب، 2001، ص 32)، در حالی که، مطالعه موردی به عنوان یک روش تحقیق در پژوهش کیفی از رویکرد متعارف برای درک پدیده‌ای در مجموعه‌ای خاص همچون محیط واقعی استفاده می‌کند، که پژوهشگر تلاش نمی‌کند تا پدیده مورد نظر را مورد دستکاری قرار دهد (گلفشانی،<sup>۷</sup> 2003، ص 600)، بلکه چیزهایی را مورد مطالعه قرار می‌دهد که به‌صورت واقعی و طبیعی رخ داده است، بدون اینکه تغییرات مصنوعی یا کنترلی در کار باشد (دنسکامب، 2001، ص 32). مطالعات موردی، تجزیه و تحلیل‌های چندوجهی هستند

1. Martin Denscombe  
2. case studies  
4. action research  
6. Roselle

2. experiments  
4. ethnography  
6. Golafshani

که پژوهشگر تنها بیان و دیدگاه اقدام‌کنندگان را مورد ملاحظه قرار نمی‌دهد، بلکه هم‌چنین به گروه اقدام‌کنندگان ملحق شده و با آنها تعامل برقرار می‌کند. این نکته یکی از جنبه‌های برجسته مطالعات موردی است (تلیس،<sup>1</sup> 1997، ص 2).

### تاریخچه موردکاوی

در دهه 1880 میلادی کریستوفر لانگدل<sup>2</sup> سرپرست دانشکده حقوق دانشگاه هاروارد، روش موردکاوی که قبلاً توسط فلاسفه چینی مورد استفاده قرار گرفته بود را مجدداً احیا کرد؛ به گونه‌ای که در دانشکده‌های بازرگانی، حقوق و پزشکی به کار گرفته شد. لانگدل احساس کرد که دانشجویان زمانی که آرای واقعی قضات را مورد مطالعه قرار می‌دهند، در مقایسه با زمانی که فقط از متون حقوقی استفاده می‌کنند، مطالب بیش‌تری را می‌آموزند. پس از آن بود که این روش برای آموزش دانشجویان در رشته‌های مختلف مورد استفاده قرار گرفت (کلارک، 2000، ص 1).

موردکاوی در دانشکده حقوق دانشگاه هاروارد، به عنوان روش آموزشی غیرمستقیم، به دانشجویان کمک می‌کرد تا تفکر و اندیشیدن به‌طور مستقل را بیاموزند و آنها را با دانش حقوق، کارآفرینی و غیره بیش‌تر آشنا می‌ساخت. از آن زمان به بعد بود که برنامه‌های وسیعی برای استفاده از موردپژوهی در سراسر جهان به مرحله اجرا درآمد (پوسوار،<sup>3</sup> 1999، ص 1). در 500 سال قبل از میلاد، لائوتسه<sup>4</sup> فیلسوف چینی نوشته است: «اگر شما به من چیزی بگویید، من گوش خواهم کرد؛ اگر شما چیزی به من نشان بدهید، من خواهم دید؛ اما اگر شما به من اجازه دهید که چیزی را تجربه کنم، من یاد خواهم گرفت». بدین ترتیب، وی در زمره اولین کسانی بود که اصول و نظریه‌های یادگیری فعال را آغاز نمود. سایر فلاسفه چینی همچون کنفوسیوس<sup>5</sup> و هان فی تزو<sup>6</sup> به پیروی از لائوتسه روشی را مورد استفاده قرار دادند که با آنچه که امروز روش موردکاوی نامیده می‌شود، شباهت بسیار زیادی دارد (کلارک، 2000، ص 1).

### تعاریف موردکاوی

بروملی<sup>7</sup> از صاحب‌نظران موردکاوی بین‌واژه‌های مطالعه موردی، مرور موردی<sup>1</sup> و

1. Tellis

2. Christopher langdell

4. Lao-Tse

6. Han fei-Tzu

2. Posvar

4. Confucius

6. Brimley

گزارش موردی<sup>۲</sup> که اغلب در متون علمی و حرفه‌ای به جای هم مورد استفاده قرار می‌گیرند، تمایز قایل می‌شود. از دیدگاه وی، ویژگی‌های کلیدی مطالعه موردی در مدارک علمی و شواهد آن است که مبتنی بر کاربرد حرفه‌ای است. مرور موردی تأکید بر ارزیابی نقادانه مورد دارد و گزارش موردی نیز به خلاصه‌ای از یک مورد یا گزارش مستند قضیه اشاره دارد (زوک، 2001، ص 1).

موردنگاران و موردپژوهان باتجربه، هنوز برای ارایه تعریفی واحد از موردکاوی به نتیجه نرسیده‌اند. برخی از مهم‌ترین تعاریف ارایه شده در این ارتباط عبارتند از:

1. موردکاوی عبارت است از یک موقعیت واقعی که به صورت تفصیلی و با دقت کافی با تحقیق دانش پژوه تهیه گردیده و دربرگیرنده حقایق پیرامونی یک موقعیت واقعی است که افراد واقعی و رویدادهای واقعی را شامل می‌شود که در یک سازمان واقعی رخ داده است.
2. موردکاوی کندوکاو تجربی است که یک پدیده معاصر را با توجه به زمینه واقعی آن مورد بررسی قرار می‌دهد. این در حالی است که مرزهای بین پدیده و زمینه‌ای که پدیده در آن رخ داده است، به روشنی هویدا نیست و برای رفع این نقص، منابع متعددی مورد استفاده قرار می‌گیرند.
3. قضیه آموزشی شامل تمامی موارد ذکرشده در تعاریف فوق است، به علاوه اینکه آن داستانی از یک مشکل است. مورد یا قضیه، موقعیت بعضی تصمیم‌گیرندگان جهان واقعی را مستندسازی می‌کند و دانشجویان را برای تشخیص مناسب مشکلات و ابداع راه‌حلی که بتواند به مرحله اجرا درآید، به وسوسه می‌اندازد (گامریوس،<sup>۳</sup> 1999، ص 1-2).
4. موردکاوی پژوهشی است که بر تشریح، تفهیم، پیش‌نگری و کنترل فرآیندها، افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها، صنایع، فرهنگ، و دولت متمرکز است. این تعریف که به وسیله وود ساید<sup>۴</sup> و ویلسون<sup>۵</sup> در سال 2003 ارایه شده، دایره وسیع‌تری نسبت به تعریف رابرت ین را شامل می‌شود (وودساید و ویلسون، 2003، ص 493).

1. case review

3. Gamierius

5. Willson

8. case report

2. Woodside

4. Amaratunga

5. مطالعه موردی یک استراتژی تحقیق است که بر درک پویایی‌های به وجود آمده در درون مجموعه‌ای خاص تمرکز می‌کند (آماراتونگا<sup>1</sup> و بالدری<sup>2</sup>، 2001، ص 99).

6. بر طبق دیدگاه بروملی مطالعه موردی عبارت است از: بررسی نظام‌یافته یک رویداد یا مجموعه‌ای از رویدادهای مرتبط به هم، با هدف تشریح و تبیین پدیده‌ای خاص (زوک<sup>3</sup>، 2001، ص 1).

### ویژگی‌های موردکاوی

موردکاوی بر روی یک نمونه (یا تعداد کمی از نمونه‌ها) از پدیده‌ای خاص تمرکز دارند که می‌کوشد روابط بین پدیده‌ها، تجربیات یا فرآیندهایی که در درون نمونه‌ای خاص رخ می‌دهد را به صورت عمیق مورد بررسی قرار دهد. موردکاوی دارای ویژگی‌های مختلفی است که مهم‌ترین این ویژگی‌ها در جدول 2 خلاصه شده است:

مطالعه عمیق	به‌جای	مطالعه گسترده
تمرکز بر موضوعی خاص	به‌جای	تمرکز بر موضوعی کلی
تأکید بر روابط و فرآیندها	به‌جای	تأکید بر نتایج و محصولات خروجی
نگرش کل‌گرا و سیستمی	به‌جای	نگرش انفکاک‌ی و دیدن اجزاء به صورت مجزا از هم
مجموعه‌ای طبیعی	به‌جای	موقعیت مصنوعی
منابع متعدد (بهره‌گیری از روش‌های مختلف گردآوری داده‌ها)	به‌جای	استفاده از یک روش گردآوری داده‌ها

جدول شماره (2): ویژگی‌های موردکاوی (دنسکامب، 2001، ص 31)

ایده مطالعه موردی بر این اصل استوار است که به‌جای تمرکز بر طیفی وسیع از نمونه‌ها، بر روی نمونه‌ای خاص تمرکز شود؛ اما گاهی اوقات ممکن است، پژوهشگران از دو یا چند نمونه نیز استفاده کنند. منطقی که تمرکز بر روی نمونه‌ای خاص در مطالعات موردی را مورد حمایت قرار می‌دهد، این است که وقتی به‌جای نمونه‌های بسیار متعدد تلاش‌ها بر روی نمونه‌ای خاص متمرکز می‌شود، بینش و بصیرتی که از کاوش در آن حاصل می‌شود، از عمق بیشتری برخوردار است. هدف موردکاوی، روشن ساختن یک مجموعه با نظر افکندن بر روی نمونه‌ای خاص است. روابط و فرآیندها در درون محیط اجتماعی، درهم تنیده و مرتبط به هم هستند که

2. Baldry  
3. Zuker



برای درک یک موضوع، ضرورت دارد که سایر چیزها نیز بررسی شوند. با عنایت به این موضوع، پدیده‌های مورد مطالعه نیز باید به عنوان یک مجموعه و کل نگریسته شوند و نه عوامل منفک از یکدیگر. مطالعات موردی زمینه را برای تحقیق در این شرایط فراهم می‌سازد (دنسکامب، 2001، ص 30-31).

مطالعه موردی زمانی که پژوهش عمیق و کل‌نگر مورد نیاز است، یک روش‌شناسی ایده‌آل می‌باشد. مطالعات موردی در تحقیقات متنوع، مخصوصاً در مطالعات علوم اجتماعی مورد استفاده قرار گرفته‌اند. ین، استیک و افراد دیگری که تجربیات گسترده‌ای در زمینه این روش‌شناسی دارند، رویه‌های ارزشمندی را ایجاد نموده‌اند. زمانی که از این رویه‌ها تبعیت می‌شود، پژوهشگر روش‌هایی که به خوبی ایجاد شده و در زمینه‌های مختلف علمی مورد آزمون قرار گرفته را پیش روی خود خواهد داشت. مطالعات موردی جزئیات را با توجه به دیدگاه مشارکت‌کنندگان با استفاده از منابع اطلاعاتی متعدد فراهم می‌آورد (تلیس، 1997، ص 1).

### انواع موردکاوی‌ها

مطالعات موردی می‌توانند از نظر هدف متفاوت باشند (تحلیلی یا توصیفی) و از نظر استفاده از روش‌های مختلف گردآوری اطلاعات و فنون تجزیه و تحلیل شواهد نیز متفاوتند (مصاحبه‌ها، مطالعات میدانی، تحلیل آماری، مطالعات کتابخانه‌ای و تحلیل‌های قوم‌نگاری و غیره) (نیتو<sup>1</sup> و پرز<sup>2</sup>، 2000، ص 724).

قضایا و موردها با توجه به محتوا و گستره یا محدوده مشکلات و وظایفی که باید حل شود، به سه دسته تقسیم می‌شوند:

**1. موردکاوی مفهومی:** <sup>3</sup> این نوع قضایا طیف متعددی از افراد و حوزه‌های وسیعی از موضوع را مورد توجه قرار می‌دهند. این نوع قضایا اغلب به‌وسیله نویسندگان متخصص تدوین می‌گردند، جنبه توضیحی داشته و شامل اطلاعات زیاد و هم‌چنین مشکلات چندگانه هستند. انتظار می‌رود که دانشجویان مسایل و روندها را تعمیم دهند و داشتن راهنمای آموزشی ضروری است، چرا که ماهیت چنین قضایایی پیچیده و

1. Nieto  
3. conceptual case study

2. Perez  
4. analytical case study

مشکل است.

**2. موردکاوی تحلیلی:**<sup>1</sup> قضایای تحلیلی که برای طیف محدود و خاصی از افراد و موضوعات مورد توجه قرار می‌گیرند. این نوع قضایا اغلب به وسیله نویسندگان تازه‌کار و نویسندگانی که به حل یک مشکل محدود تمایل دارند، به رشته تحریر در می‌آیند. اساتید با تجربه می‌توانند این نوع قضایا را بدون استفاده از یادداشتهای علمی آموزش دهند.

**3. موردکاوی سنتی:**<sup>2</sup> این نوع قضایا عریض و طویل بوده و اغلب شامل سه تا پنج مشکل هستند که باید حل شوند. آنها شامل مشکلات از حوزه‌های مختلفی همچون استراتژیکی، مالی، منابع انسانی، مدیریت و بازاریابی در یک سازمان می‌باشند. به عبارتی، می‌توان گفت که قضایای سنتی هم شامل مسایل مفهومی و هم مسایل تحلیلی بوده و برخی اساتید، تجزیه و تحلیل آنها را بدون استفاده از متون آموزشی غیرممکن می‌دانند (گامریوس، 1999، ص 2-3).

ین نیز در سال 1993 میلادی انواع مختلف مطالعات موردی را در قالب سه نوع مورد بررسی قرار داده است که عبارتند از: موردکاوی اکتشافی،<sup>3</sup> موردکاوی تبیینی یا تفسیری،<sup>4</sup> موردکاوی تشریحی یا توضیحی.<sup>5</sup>

موردکاوی اکتشافی برخی اوقات تحت عنوان طلیعه و سرآغاز تحقیق اجتماعی مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. موردکاوی تبیینی، برای انجام پژوهش‌های علی مورد استفاده قرار می‌گیرد و قضایای تشریحی نیازمند یک تئوری توصیفی هستند که قبل از شروع پروژه ایجاد شده باشد (تلیس، 1997، ص 1).

استیک نیز در سال 1995 میلادی مطالعات موردی را به سه دسته تقسیم می‌کند.

**1. مطالعه موردی درون‌خیز:**<sup>6</sup> وقتی پژوهشگر نفعی در قضیه دارد.

**2. مطالعه موردی ابزاری:**<sup>7</sup> وقتی قضیه برای درک بیش‌تر از چیزی که برای مشاهده‌گر آشکار است، به کار می‌رود.

**3. مطالعه موردی جمعی:**<sup>8</sup> وقتی گروهی از قضایا مورد مطالعه قرار می‌گیرند (تلیس، 1997، ص 1).

---

2. traditional case study  
4. explanatory case study  
6. intrinsic case study  
8. collective case studi

2. exploratory case study  
4. descriptive case study  
6. instrumental case study

### مزایای رویکرد موردکاوی

روش موردکاوی دارای مزایای مختلفی است که در این بخش به مهم‌ترین مزیت‌های آن اشاره می‌گردد:

1. مزیت اصلی رویکرد موردکاوی این است که بر روی یک یا تعداد کمی از نمونه‌ها متمرکز می‌شود که این امر پژوهشگر را قادر می‌سازد تا با ظرافت‌ها و ریزه‌کاری‌های پیچیده موقعیت‌های اجتماعی سروکار داشته باشد. به‌طور مشخص، موردکاوی پژوهشگر را قادر می‌سازد تا روابط و فرآیندهای اجتماعی را که در رویکرد پیمایشی و مطالعات میدانی از آنها غفلت شده است، مورد توجه قرار دهد و تجزیه و تحلیل پدیده‌ها را به جای آنکه منفک از هم انجام دهد، آنها را در قالب نگرشی سیستمی و به عنوان یک کل بررسی می‌کند (دنسکامپ، 2001، ص 39).
2. در بررسی یک مسأله، برای تحلیل‌گر مشکل است که خودش را از متن یک موقعیت کاری مسأله‌ساز حذف کند. در مطالعه موردی برای تحلیل‌گر این احساس که در متن قضیه باشد، آسان‌تر است؛ از این رو، ارزیابی و بررسی موقعیت مسأله‌آفرین نسبت به مطالعه کتابخانه‌ای مناسب‌تر صورت می‌گیرد.
3. موردپژوهی فرصت لازم را برای تصمیم‌گیری عملی و حل مسأله، قبل از آنکه همان استراتژی‌ها در محیط کاری واقعی به کار برده شود، فراهم می‌سازد. از این رو، زمینه برای آزمون راهکارها در محیطی بدون ریسک و خطر فراهم خواهد شد.
4. مطالعات موردی نقطه عطفی برای کار گروهی است؛ مخصوصاً گروهی که افراد آن دارای زمینه‌های مطالعاتی مختلف و مرتبط به هم هستند که این اشخاص با موقعیت‌های متفاوت و تجربیات متنوع باعث غنای مباحث می‌شوند (راسل، 1996، ص 36).
5. رویکرد موردکاوی استفاده از روش‌های مختلف تحقیق را امکان‌پذیر می‌سازد و حتی فراتر از آن، موردکاوی را ترغیب می‌کند تا از روش‌های متعدد به منظور یافتن ژرفای واقعیت‌های پیچیده استفاده نماید.
6. به موازات استفاده از روش‌های چندگانه، رویکرد موردکاوی، استفاده از منابع اطلاعاتی متعدد را ترویج می‌نماید که این به نوبه خود اعتباربخشی داده‌ها را تسهیل می‌کند.
7. رویکرد موردکاوی به‌طور مشخص در جایی که پژوهشگر کنترل بر رویدادها

دارد، قابلیت کاربرد بیش‌تری دارد. زیرا این رویکرد با تحقیق بر روی پدیده‌هایی که در محیط طبیعی و واقعی رخ می‌دهند، سازگاری بیش‌تری دارد و دیگر فشاری متوجه پژوهشگر نخواهد بود که الزاماً پدیده‌ها را کنترل یا دستکاری نماید و شرایط محیطی را تغییر دهد.

8. رویکرد موردکاوی می‌تواند با نیازها و الزامات پژوهش در مقیاس کوچک از طریق تمرکز تلاش‌ها بر روی یک یا تعداد کمی از اماکن یا واحدهای سازمانی، تناسب خوبی داشته باشد.

9. تحقیقاتی که هدفشان تئوری‌پردازی یا آزمون تئوری است، هر دو می‌توانند از رویکرد موردکاوی که دارای تأثیرگذاری خوبی است، استفاده نمایند (دنسکامب، 2001، ص 39-40).

10. یکی از نقاط قوت مطالعات موردی این است که به پژوهشگر امکان استفاده از منابع متنوع، تنوعی از داده‌ها و روش‌های تحقیق را به عنوان بخشی از فرآیند پژوهش می‌دهد. این رویکرد نه تنها مجوز این اقدامات را صادر می‌کند، بلکه حتی موردکاوی را ترغیب می‌کند تا از این منابع متنوع استفاده نماید. مشاهده رویدادها در درون مجموعه‌ای که قضیه در آن رخ داده است، می‌تواند با گردآوری مستندات از جلسات رسمی اداری و مصاحبه‌های رسمی و غیر رسمی با افراد ترکیب شوند. پرسش‌نامه‌ها نیز ممکن است، برای گردآوری اطلاعات از دیدگاه افراد خاص مورد استفاده قرار گیرند (پوسوار، 1999، ص 1).

#### معایب رویکرد موردکاوی

با وجود کاربرد مستمر و تاریخچه طولانی، روش مطالعات موردی در میان روش‌های مختلف علوم اجتماعی با اقبال گسترده‌ای مواجه نشده است. پژوهشگرانی که از روش موردپژوهی استفاده می‌کنند، احساس کرده‌اند که تحقیقات علمی آنها از مسیر اصلی منحرف شده و ادعا می‌کنند که فقدان دقت، پیش‌داوری و انعطاف‌پذیری گریبانگیر مطالعات آنها شده است. یکی از مهم‌ترین دلایلی که چرا به مطالعات موردی با نگرشی منفی نگریسته شده است، ناشی از این واقعیت است که معیارهای کیفی، اغلب در طبقه‌بندی دانشگاه‌ها به عنوان معیار درجه دو محسوب می‌شود و از آنجا که روش‌های

کیفی در گردآوری داده‌های مطالعات موردی غالب است، لذا این روش تا حدودی تنزل مقام یافته است (پاتون و اپل بام، 2003، ص 60).

1. یکی از نکاتی که لبه تیز انتقاد را متوجه رویکرد موردکاوی می‌سازد و به عنوان انتقاد وارد بر این رویکرد از سوی برخی منتقدین مطرح می‌شود، در ارتباط با باور به قابل تعمیم بودن یافته‌های این رویکرد است. پژوهشگران موردکاوی نیازمند این هستند که به طور خاص، دقت کار خود را به منظور تسکین بخشیدن به انتقادات و شک و تردیدهایی که به این رویکرد وارد است، افزایش دهند. لذا باید نشان دهند که قضیه دارای تشابهات و یا درست نقطه مقابل سایر قضایاست، که این موضع به آسانی میسر نیست.

2. مطالعات موردی، اغلب «داده نرم»<sup>1</sup> تولید می‌کنند. این موضوع رویکرد موردکاوی را در معرض اتهام قرار می‌دهد که فاقد درجه ثبات و صلابت مورد انتظار در تحقیقات علوم اجتماعی است. این بدان خاطر است که مطالعات موردی به جای خروجی‌های قابل اندازه‌گیری، بر روی فرآیندها تأکید دارند و علاوه بر آن، اتکا بیش‌تری بر داده‌های کیفی و روش‌های تفسیری به جای روش‌های کمی و آماری وجود دارد. بر این اساس، اغلب مطالعات موردی به دنبال آرایه توصیفی از موقعیت هستند که در مسیر درست خود قرار دارند، ولی برخی موردکاوی‌ها در جایگاه مناسب خود به کار گرفته نمی‌شوند، به گونه‌ای که برای تحلیل و ارزیابی‌ها از آنها استفاده می‌شود که مورد انتقاد برخی صاحب‌نظران قرار می‌گیرد. به هر حال، هیچ یک از اینها، ضرورتاً این رویکرد را از اتهام وارده مبرا نمی‌سازد، بلکه باید پژوهشگر در مطالعه موردی توجه دقیقی به جزئیات داشته باشد و موشکافانه به بررسی قضایا بپردازد.

3. از جنبه فنی، تعیین مرزهای قضیه و تعریف روشن و دقیق از آن، کار مشکلی است. این مسأله باعث ایجاد مشکلاتی در شرایط تصمیم‌گیری می‌شود که چه منابع اطلاعاتی برای یکپارچه‌سازی داده‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

4. مذاکره در خصوص دسترسی به محیط سازمانی، ممکن است به عنوان بخشی از فرآیند تحقیق مورد تقاضای پژوهشگر باشد که اگر همکاری لازم صورت نگیرد و از ورود موردکاوی جلوگیری به عمل آید، فرآیند تحقیق دچار مشکل خواهد شد. در مطالعات موردی، دسترسی به برخی مستندات، افراد و مجموعه‌ها می‌تواند باعث ایجاد

1. soft data

مشکلات اخلاقی شود یا برخی موارد که به صورت محرمانه هستند و به راحتی در اختیار موردکاو قرار نمی‌گیرند.

5. برای پژوهشگران مطالعه موردی این کار مشکلی است که به بررسی و تحقیق موقعیت‌ها همانگونه که به‌طور طبیعی رخ داده‌اند، بپردازند؛ بدون اینکه نتایج بررسی تحت تأثیر حضور افراد پژوهشگر در محیط تحقیق قرار نگیرد. از آنجا که پژوهش موردی یک دوره زمانی طولانی را شامل می‌شود، ممکن است، به عارضه<sup>1</sup> «اثر مشاهده‌گر» دچار شود. به بیان دیگر، آنهایی که مورد تحقیق قرار گرفته‌اند، ممکن است، به صورت متفاوتی نسبت به افراد معمولی رفتار کنند؛ چرا که آنها زیر نظر بوده و مورد مشاهده قرار گرفته‌اند که همین امر مانع بروز رفتارهای عادی در آنها می‌گردد (دنسکامب، 2001، ص 40-41).

6. یکی از انتقادات وارد به روش موردکاو این است که از فقدان استواری و صلابت و همچنین پیش‌داوری بیش از حد، رنج می‌برد. خطرات مربوط به تئوریزه کردن موقتی و فراموش نمودن آزمون داده‌ها زیاد است. استفاده از قضاوت‌های ذهنی در طول مرحله گردآوری داده‌ها می‌تواند باعث بی‌اعتبار شدن مفاهیم و سازه‌ها یا بر ساخته‌ها شود. بر طبق دیدگاه «بروملی» پیش‌داوری محقق بر اعتبار درونی داده‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. بیکر<sup>2</sup> نیز بیان می‌دارد که محقق ممکن است، احساساتی راجع به موضوعات داشته باشد که نتایج حاصله را تحت تأثیر قرار دهد و موجب تنزل روایی شود. علاوه بر اینها، سنجش اعتبار بیرونی آن ضرورتاً وابسته به هم هستند، به سادگی امکان‌پذیر نیست (آماراتونگا و بالداری، 2001، ص 100).

شاید مهم‌ترین انتقاد وارد بر مطالعه موردی این است که ذهنی بوده و به شدت تحت تأثیر افکار و دیدگاه‌های موردکاو یا پژوهشگر می‌باشد. با توجه به این نقطه ضعف، مطالعه موردی توسط برخی افراد مورد حمله قرار گرفته است. در حقیقت، پژوهشگر در ارایه نتایج مطالعه، نقشی محوری ایفا می‌کند. استیک بر این باور است که تمامی فرآیند تحقیق به نحوه تعبیر و تفسیر پژوهشگر بستگی دارد، اما به توجه به ارایه طرح‌های کمی و آمار و ارقام در مرحله گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها، تلاش‌هایی

---

1. observer effect

2. Baker

در جهت محدود کردن نقش تعبیر و تفسیر شخصی صورت گرفته است. در مطالعات موردی، هویت موردکاو یا پژوهشگر تحت تأثیر دو عامل، بر مطالعه تأثیرگذار خواهد بود. این عوامل عبارتند از: «دسترسی»<sup>۱</sup>، «درک قبلی»<sup>۲</sup>. عامل «دسترسی» به توانایی فرد در درک درست و دقیق از موضوع مطالعه به منظور یافتن واقعیتی که اتفاق افتاده است، اشاره دارد. در تلاش‌های پژوهشگران در حصول دسترسی، دو عامل تأثیرگذار عبارتند از: «دروازه‌بانان اطلاعاتی»<sup>۳</sup> و «اطلاع‌رسانان»<sup>۴</sup>. «دروازه‌بانان اطلاعاتی» کسانی هستند که می‌توانند دروازه ورودی را بر روی محققین باز و بسته نمایند، در حالی که، «اطلاع‌رسانان» کسانی هستند که می‌توانند اطلاعات ارزشمند را فراهم نموده و راه را برای دیگران هموار سازند.

«درک قبلی» به مواردی همچون دانش افراد، بینش شخصی و تجربیاتی که از درگیر شدن در پروژه‌های تحقیقاتی قبلی داشته‌اند، اشاره دارد. گامسون<sup>۵</sup> بر این تأکید دارد که درک قبلی افراد تحت تأثیر عناصر پنج‌گانه‌ای است که عبارتند از:

1. دانش علمی و نظری
  2. آگاهی از فنون علمی
  3. آگاهی از شرایط سازمانی
  4. درک الگوهای اجتماعی که سیستم ارزشی و فرهنگی سازمان و هم‌چنین قواعد ضمنی و تلویحی در خصوص همکاری، ارتباطات و تعاملات اجتماعی را احاطه نموده است.
  5. ویژگی‌های شخصی پژوهشگر همچون توانایی شهودی، خلاقیت، نشاط و سرزندگی و هم‌چنین قدرت درک انسانی.
- در حالی که، فقدان درک قبلی باعث می‌شود که پژوهشگر زمان قابل ملاحظه‌ای را صرف گردآوری اطلاعات پایه‌ای و اساسی نماید؛ وجود آن نیز می‌تواند تهدیدی جدی برای بی‌طرفی و دوری از پیش‌داوری پژوهشگر باشد که به عنوان خطای مطالعه موردی تلقی می‌شود. موردکاوانی که توانایی ایجاد توازن بر روی لبه تیغ، فقط گوش به

1. access

3. gatekeepers

4. informants

5. Gummesson

4. preunderstanding

فرمان بودن از یک طرف، یا فقط بر مبنای درک قبلی خود عمل نمودن از طرف دیگر را داشته باشند، از کارآیی بیش‌تری برخوردارند (پاتون و اپل بام، 2003، ص 68-69).

### کاربردهای روش موردکاوی

به‌طور کلی، زمانی که پژوهشگر کنترل کمی بر رویدادها داشته و تمرکز بر روی پدیده‌های معاصر در قالب زندگی واقعی است، مطالعات موردی به عنوان استراتژی مرجح در تحقیق مورد استفاده قرار می‌گیرد. این کاربردهای مطالعات موردی را در قالب چهار محور مورد توجه قرار می‌دهد که عبارتند از:

1. برای تشریح روابط علی در مداخلات زندگی واقعی که انجام آن با استفاده از مطالعات میدانی یا آزمایشگاهی موجب افزایش پیچیدگی می‌شود. تفاوت مطالعات موردی با رویکرد علوم طبیعی در شرایط تشریحی و توضیحی است، به‌گونه‌ای که علوم طبیعی در جست و جوی تبیین حقایق عام و جهانی هستند، در حالی که، مطالعات موردی به دنبال تشریح مورد ویژه و خاص می‌باشند که در دست مطالعه است و اگر امکان داشته باشد، می‌توان نتایج را به شرایط مشابه تعمیم داد.

2. کاربرد مطالعات موردی برای تشریح زمینه و محیط زندگی واقعی است که مداخله‌ای در آن رخ داده است.

3. مطالعه موردی توصیفی از یک مداخله است که می‌تواند به عنوان ابزار ارزیابی مورد استفاده قرار گیرد.

4. استراتژی مطالعه موردی ممکن است، برای کشف موقعیتی باشد که از مداخله صورت گرفته، ارزیابی روشنی صورت نگرفته و مجموعه‌ای مجزا از پیامدها حاصل نگردیده است. این کاربرد بیانگر آن است که مطالعات موردی می‌توانند برای تئوری‌پردازی مورد استفاده قرار گیرند، در حالی که، رویکرد علوم طبیعی معمولاً برای آزمون فرضیه به کار برده می‌شوند.

هامل<sup>1</sup> بیان می‌دارد که نکته قابل توجه در تمامی مطالعات علوم اجتماعی این است که همه آنها باید با یک تئوری آغاز کنند که مبتنی بر مرور ادبیات مرتبط با موضوع تحت بررسی می‌باشد و این تئوری باید از طریق مطالعه یک مورد، پدیده یا مشکل

---

1. Hamel



اجتماعی خاص ویژه اعتباریابی شود. نکته اصلی این است یک تئوری ابتدا از طریق رویکرد استقرایی و با مطالعه یک موضوع یا قضیه تجربی پا به عرصه وجود می‌گذارد، و نه از طریق فرآیندی قیاسی. هامل هم‌چنین تصریح می‌کند که تمامی تئوری‌ها در ابتدا مبتنی بر یک موضوع یا مورد خاصی بنا نهاده می‌شوند. ایزنهارت<sup>۱</sup> بیان می‌دارد که روش مطالعه موردی دارای سبک عمقی‌نگر است که از روش‌های تحقیق مختلفی استفاده می‌کند و پژوهشگر را از رویه‌ها و قواعد سختگیرانه و غیرمنعطف که دست و پاگیر هستند، رها می‌سازد و باعث انجمادزدایی فکری می‌شود که این به نوبه خود، احتمال تولید تئوری‌های جدید را افزایش می‌دهد (پاتون و اپل بام، 2003، ص 64-65).

#### موردکاوی روشی اثربخش برای آموزش

تعداد زیادی رویکرد عمومی برای آموزش و یادگیری وجود دارد که برخی از مهم‌ترین آنها عبارتند از:

1. سخنرانی‌هایی که حالت برنامه‌ریزی شده دارند؛<sup>۲</sup>
2. ارائه رسمی؛<sup>۳</sup>
3. روش استفهامی (سؤالی) سقراطی؛<sup>۴</sup>
4. گفتگو مناظره؛<sup>۵</sup>
5. انجام کارهای پژوهشی و مجموعه‌ای از تمرین و مسأله؛<sup>۶</sup>
6. مباحثه گروهی خودسازماندهی شده؛<sup>۷</sup>
7. آموزش موردی؛<sup>۸</sup>
8. مشاهده مشارکتی.<sup>۹</sup>

این رویکردها از طیف سخنرانی استادمحور که یادگیری ساختار یافته است، تا طیف یادگیری دانشجو محور که بیش تر مبتنی بر بحث و گفتگو مشارکت‌کنندگان است، دارای کارکردهای متفاوتی هستند. هر یک از این روش‌ها با عنایت به اهداف خاص

1. Eisenhardt

2. lectures that are planned

4. the Socratic method of interrogation

6. term papers and exercisr/ problem

8. leader - directed study group

2. formal presentation

4. dialogue and debate

6. self - organized group discusion

8. case teaching

یادگیری دارای مزایا و معایب مختلفی هستند و از آنجا که این روش‌ها غیرقابل جمع نیستند، می‌توان از آنها به صورت ترکیبی استفاده نمود.

لین<sup>۱</sup> بیان می‌دارد که زمانی یادگیری بهتر رخ می‌دهد که یادگیرنده به صورت فعالانه در بحث و گفتگو با آموزش‌دهنده و همچنین سایر یادگیرندگان در جهت یافتن ایده‌ها و آزمون راهکارها درگیر می‌شود (هول، 2005، ص 7-8).

مهم‌ترین کمکی که روش‌های موردکاوی به فرآیند آموزش نموده، این است که یادگیری مشارکتی و فعالانه در آن نسبت به سایر روش‌های سنتی که دارای ویژگی یادگیری انفعالی هستند، بسیار مؤثرتر است و به‌جای آنکه کلاس درس بر دانش‌آموزش‌دهنده متمرکز باشد، بر مباحث مشارکتی دانشجویان بر روی موضوعاتی که در قضیه مطرح شده، تأکید دارد (سینید و مورکسون،<sup>۲</sup> 1997، ص 3).

بر اساس دیدگاه بلوندن<sup>۳</sup> و مک گوئینز<sup>۴</sup> هدف اصلی از روش موردکاوی ایجاد مهارت‌های تصمیم‌گیری است. تصمیم‌گیری یک مهارت است و مهارت‌ها با ممارست و تمرین ایجاد می‌شوند. تمرین این مهارت در کلاس، یکی از مؤثرترین روش‌ها برای بررسی موقعیت‌های تصمیم‌گیری با عنایت به گزینه‌های آرایه شده و روش‌هایی که به‌وسیله مدیران تجربه شده است، می‌باشد.

موردکاوی نسبت به روش‌های سنتی همچون سخنرانی، از مزایای متعددی برخوردار است که به برخی از این موارد اشاره می‌شود.

**1. مشارکت:** روش موردپژوهی بر مشارکت فعال دانشجویان متکی است، به‌گونه‌ای که دانشجویان به صورت فردی و جمعی در خصوص یادگیری مباحث احساس مسئولیت می‌کنند.

**2. تقویت مهارت تحلیلی و شهودی:** روش موردکاوی نیازمند آن است که دانشجویان برای تصمیم‌گیری، از ابزارها و فنون تحلیلی در شرایط پیچیده استفاده نموده و سپس مشکلات عملی مربوط به اجرای تصمیماتشان را بررسی نمایند. پیچیدگی موقعیت‌های قضیه، دانشجویان را وادار می‌دارد تا به تعبیر و تفسیر ابهامات و

---

1. Lynn

2. Cimmeid & Murkison

3. Blonden

4. Mc Guinness

حوزه‌هایی که به نظر او از شفافیت لازم برخوردار نیستند، بپردازند و اصطلاحاً بین خطوط را بخوانند و با اطلاعات ناکاملی که در اختیار دارند، تصمیم‌گیری نمایند. چنین موقعیتی دلالت بر این حقیقت دارد که با عنایت به اینکه تعدادی از قضایا تمامی داستان و جریانات را منعکس نمی‌کنند، لذا نیاز به این است که دانشجویان با استفاده از این شرایط، مهارت‌های تصمیم‌گیری شهودی خود را تقویت نمایند.

**3. تقویت مهارت یکپارچه‌سازی:** روش مطالعه موردی شرایطی را ایجاد می‌کند که واقعیات در قالب قضیه شبیه‌سازی می‌شود. قضایا از نظر محتوایی غنی هستند و نوعاً حالت میان وظیفه‌ای دارند. در بیش‌تر قضایا که مبتنی بر شرایط واقعی می‌باشند، مرزهای تبیین‌شده در حوزه‌های عملیاتی به صورت ساختگی و صرفاً تئوریکی نیستند. رویکرد موردکاوی، ماهیت ترکیب‌کنندگی و یکپارچه‌سازی تصمیم‌گیری را در افراد ارتقا می‌بخشد. به عنوان نمونه، دانشجویان نمی‌توانند به‌طور کامل موضوع بازاریابی را بدون در نظر گرفتن موضوعات رفتاری یا مالی مورد بررسی قرار داده و تصمیم‌گیری نمایند.

**4. تقویت مهارت تصمیم‌گیری و پیشگامی:** قضایای اداری باعث تقویت مهارت تصمیم‌گیری تحت شرایط عدم اطمینان می‌شوند. روش موردکاوی نیازمند آن است که دانشجویان اتخاذ تصمیم نموده، پیشنهادات مشخصی را ارائه کرده و برنامه اجرایی و عملی تفصیلی تنظیم نمایند. این رویکرد دانشجویان را ترغیب می‌نماید تا رهبری و پیگام‌بودن را تمرین کنند. در قالب روش موردکاوی، دانشجویان موظفند تا برنامه‌های اجرایی تفصیلی را ترکیب نموده و تشویق می‌گردند تا ضمن اتخاذ تصمیم، ابتکار و پیشگامی، رهبری و اقدام‌گرایی را در خود تقویت نمایند.

**5. تقویت مهارت‌های متقاعدکنندگی:** قضایای سازمانی باعث بهبود مهارت‌های ارتباطی و متقابل شخصی می‌شوند. مباحث کلاسی و گروهی جزء لاینفک روش موردکاوی است که در چنین شرایطی، دانشجویان نیاز دارند تا مهارت‌های کلامی و متقاعدکنندگی را با تمرین و ممارست بهبود بخشند. حتی گزارشات مکتوبی که به صورت مکمل تهیه می‌شوند، باید به‌گونه‌ای باشند که خواننده را نسبت به اینکه پیشنهادات ارائه‌شده عملی و مطلوبند، متقاعد سازند.

**6. تقویت اطلاعات زمینه‌ای:** قضایای مبتنی بر واقعیت، چندوجهی هستند. هرچند که دانشجویان به دنبال کشف و تبیین موضوعات و مفاهیم اصلی هستند، ولی به هر حال

برخی موضوعات و موقعیت‌های جانبی که با قضیه مرتبطند نیز مورد توجه قرار می‌گیرند. به عنوان نمونه، قضایایی که به کارآفرینانه و در قالب محیط‌های بین‌المللی و خدماتی طراحی می‌شوند، ویژگی‌های خاص این محیط‌ها را نیز کشف می‌کنند. مباحث اخلاقی جانبی هم‌چنین ممکن است، در قضیه مطرح باشند، اما در محور اصلی مباحث قرار نداشته باشند. مطالعات موردی هم‌چنین می‌توانند سکویی برای بررسی عوامل اجتماعی، سیاسی و قانونی که بر سازمان‌ها تأثیرگذارند، باشند (گامریوس، 1999، ص 4-6).

نامس و نامس<sup>1</sup> نیز بر این باورند زمانی دانشجویان بهتر یاد می‌گیرند که ایده‌ها را از درون بحث و گفتگوهای ارایه شده به‌وسیله خودشان استخراج نمایند. دانشجوی چگونه فکر کردن را از طریق فکر کردن می‌آموزد. این صاحب‌نظران اعتقاد دارند که مطالعات موردی در میان سایر روش‌های آموزشی، بهتر به دانشجویان امکان ایفای نقش فعال در فرآیند یادگیریشان را می‌دهد.

رویس<sup>2</sup> برای بهبود مهارت‌های تفکر ساختاریافته دانشجویان توصیه‌هایی را ارایه می‌کند:

1. مشارکت دانشجویان در فرآیند تصمیم‌گیری گروهی.
2. ارایه یک فرضیه که بیانگر نکته‌ای خاص باشد. سپس از دانشجویان خواسته شود تا با ارایه دیدگاه‌ها و مفروضات خود به تجزیه و تحلیل آنها بپردازند. روش دیگر این است که از دانشجویان خواسته شود تا قضیه‌ای دیگر، مشابه با قضیه ارایه شده تدوین نمایند و راهکارهای مختلفی که به ذهنشان می‌رسد (متفاوت از راه‌حل‌های قبلی) ارایه دهند.
3. حول یک موضوع و نکته محوری متمرکز شدن و شناسایی دو دیدگاه مخالف با نمونه ارایه شده از سوی دانشجویان دیگر (هول، 2005، ص 3).

### استراتژی‌های روش موردکاوی

کرین<sup>3</sup> و پترسون<sup>4</sup> سه استراتژی مهم ارتباطی را در رویکرد موردکاوی مورد توجه قرار می‌دهند که عبارتند از:

1. مباحثه کلاسی؛<sup>5</sup>
2. مباحثه گروهی؛<sup>6</sup>

1. Nunes and Nunes.  
3. Kerin  
5. class discussion

2. Royse  
4. Peterson  
6. group discussion

3. گزارش‌های مکتوب.<sup>1</sup>

**1. مباحثه کلاسی:** در این رویکرد انتظار می‌رود که هر دانشجو به‌طور فعالانه در مباحث کلاس درس مشارکت کند. دانشجو و استاد به دقت قضیه‌ای که قبلاً مشخص شده است را با توجه به برنامه زمان‌بندی کلاس مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهند. اگرچه فرمول ساده‌ای وجود ندارد که بتوان از طریق آن اطمینان حاصل نمود که یک راهکار درست برای تمامی مشکلات در تمامی زمان‌ها وجود دارد. البته استفاده از فرآیندهای تصمیم‌گیری نظام‌یافته، احتمال دستیابی به راه‌حل‌های بهتر را افزایش می‌دهد. آماده شدن برای تکالیف تعیین‌شده برای هر قضیه معمولاً نیازمند چهار تا پنج ساعت فعالیت است. مراجعه و مرور تئوری‌ها و مبانی نظری، در یادآوری و به‌خاطر آوردن اطلاعات علمی مربوط به هر قضیه کمک می‌کند؛ که این به نوبه خود، باعث افزایش کیفیت مباحث خواهد شد. متعاقب آن، دانشجویان نیازمند این هستند که چکیده کوتاهی تنظیم نمایند که حقایق خاص، ایده‌ها و تحلیل‌ها به‌طور منطقی سازماندهی شود تا نتیجه‌گیری‌های جمع‌بندی‌شده در بحث و بررسی کلاسی، درک و فهم و همچنین یادگیری دانشجویان را به نقطه اوج برساند.

**2. رایه گروهی:** در این رویکرد، یک تیم چهار تا پنج نفره از دانشجویان، تجزیه و تحلیل موشکافانه‌ای از یک قضیه را در کلاس رایه می‌کنند. اعضا تیم ممکن است با همکاری سایر اعضای کلاس از روش ایفای نقش استفاده نمایند. این تیم‌ها می‌توانند به‌وسیله استاد مربوط یا با انتخاب خود دانشجویان تشکیل شوند که البته بهتر آن است که دانشجویان ترغیب شوند تا اعضا تیم را با عنایت به مهارت‌های مکملی که دارند، انتخاب نمایند و باید مراقب بود که اعضای تیم رایه گروهی، منحصراً از گروه دوستان تشکیل نشود.

**3. گزارش مکتوب:** این رویکرد بر تجزیه و تحلیل مکتوب از قضیه اتکا دارد. این روش مشابه با آماده‌شدن برای رویکرد مباحثه کلاسی است، اما در گزارش مکتوب، مطالب با دقت بیشتر سازماندهی شده و جملات آن با رعایت نکات دستوری تنظیم می‌گردد. البته باید خاطر نشان کرد که الگوی مشخصی برای سازماندهی تحلیل‌های قضیه مکتوب وجود ندارد، ولی بهتر آن است که در یک گزارش مکتوب سه بخش وجود داشته باشد:

---

1. written reports

1. شناسایی و دسته‌بندی مباحث و مشکلات؛

2. تجزیه و تحلیل و ارزیابی مطالب؛

3. ارایه پیشنهادات و راهکارها.

اولین بخش گزارش باید پاراگرافی باشد که مشکل را تعریف نموده، محدودیت‌ها و گزینه‌های قابل دسترس را تبیین نماید. بخش دوم به ارزیابی محیط بیرونی، سازمان و گزینه‌ها اختصاص دارد که باید به تفصیل به آنها پرداخته شود. بخش پایانی نیز دربرگیرنده مجموعه‌ای از راهکارهای پیشنهادی است که از نظر علمی و عملی امکان‌پذیر باشند (گامریوس، 1999، ص 42).

بر اساس دیدگاه کانت<sup>1</sup> و ارسطو<sup>2</sup> یک کلاس درس باید در قالب گروه‌های تقریباً 5 تا 6 نفره شکل گرفته و سپس پرسش‌های چندی در تجزیه و تحلیل موقعیت مورد ملاحظه قرار گیرند و دانشجویان، قضایای محوله را با توجه به مفهوم فلسفی یا نظری آن تحلیل نمایند.

هر گروه یک سخنگو برای خود انتخاب می‌کند تا گزارش مربوط به اجماع‌نظر گروه در خصوص مباحث تحلیل‌شده را به کلاس ارایه نماید. بعد از آنکه تمامی اعضا کلاس راجع به مباحث گروه ارایه‌دهنده به اظهارنظر پرداختند، جمع‌بندی کلی از اینکه آیا مفهوم قیدشده در قضیه مورد ملاحظه قرار گرفته‌اند یا خیر، صورت می‌گیرد. استاد مربوطه بیش‌تر نقش تسهیل‌گر را ایفا می‌کند و به طرح سؤال می‌پردازد، اما به مباحث کلاس جهت نمی‌دهد.

در مجموع، استفاده از قضایای اینترنتی، متون علمی و آموزشی، رویدادهای جاری مدیریت دولتی و تجربیات شخصی دانشجویان، می‌تواند منبع مناسبی برای مطالعه موردی باشد (هول، 2005، ص 7-8).

#### اعتبار و روایی مطالعه موردی

از دیدگاه پاتون، اعتبار<sup>3</sup> و روایی<sup>4</sup> دو عاملی هستند که هر پژوهشگر تحقیق کیفی در طرح مطالعه، تجزیه و تحلیل نتایج در خصوص کیفیت مطالعه باید مورد توجه قرار

1. Kant  
3. validity

2. Aristotle  
4. reliability

دهد (گلفشانی، 2003، ص 601).

رابرت ین برای مقبولیت علمی مطالعات موردی، چهار نوع آزمون را ضروری می‌داند که عبارتند از:

1. اعتبار سازه یا برساخته: تدوین معیارها و سنجه‌های عملیاتی دقیق برای مفاهیمی که مورد مطالعه قرار گرفته‌اند.

2. اعتبار درونی: ایجاد روابط علی که در آن، شرایط مشخصی منجر به شرایط دیگری خواهد شد. اطمینان از اینکه روابط ایجاد شده بین متغیرها و پدیده‌ها، روابطی ساختگی و جعلی نیست.

3. اعتبار بیرونی: تعیین قلمرویی که یافته‌های مطالعات، قابلیت تعمیم به آن قلمرو را دارا می‌باشد.

4. روایی: اثبات این موضوع که عملیات مربوط به یک مطالعه، به‌ویژه در گردآوری داده‌ها، در صورت تکرار عملیات گردآوری اطلاعات نتایج مشابهی را حاصل خواهد نمود (آماراتونگا و بالدري، 2001، ص 99).

جدول 2 معیارهای مورد استفاده برای ارزیابی اعتبار و روایی مطالعه موردی را با توجه به روش‌های اتخاذشده تشریح می‌نماید.

معیار	روش‌ها برای بهبود کیفیت مطالعه موردی
اعتبار سازه یا برساخته <sup>1</sup>	- منابع متعددی از شواهد - مرور و بازنگری گزارش مطالعه موردی با استفاده از مطلعین کلیدی - تلفیق روش‌های کمی و کیفی
اعتبار درونی <sup>2</sup>	- تبیین (ایجاد استراتژی با سلسله‌ای منطقی از شواهد) - بازنگری گزارش مطالعه موردی بوسیله مطلعین کلیدی - جلسه تجزیه و تحلیل مکانی قضیه - استنادات و نقل قول‌های کافی در گزارش قضیه - تهیه فهرستی از مطالب - پیوند دادن مفروضات با ادبیات علمی موجود
اعتبار بیرونی <sup>3</sup>	- تعمیم تحلیل - پیوند دادن مفروضات با ادبیات نظری موجود

1. construct validity  
3. external validity

2. internal validity  
4. Pare

- تأیید طرح کدگذاری - ایجاد بانک داده‌های مطالعه مودی - تهیه پیش‌نویسی از مطالعه مودی	روایی
---	-------

جدول شماره (2): معیارهای بررسی اعتبار و روایی مطالعه مودی (پیر،<sup>۱</sup> 2002، ص 19)

اعتبار سازه یا برساخته در مرحله گردآوری داده‌ها و هم‌چنین ترکیب داده‌ها، اعتبار درونی در مرحله تجزیه تحلیل داده‌ها، اعتبار بیرونی در مرحله طرح تحقیق و روایی نیز در مرحله گردآوری داده‌ها رخ می‌دهد (آودت<sup>۲</sup> و آمبویس،<sup>۳</sup> 2001، ص 16).

### ساختار قضیه اثربخش

قضایای مؤثر باید خواننده را با موقعیتی مواجه سازد که نیاز باشد تا یک گزینه را از بین شقوق مختلف انتخاب نماید. تأکید عمده بر روی شناسایی و حل مشکلی است که به نظر می‌رسد، باعث ایجاد چالش در ارایه راه‌حل رضایت‌بخش شده است. قضایای خوب خواننده را با یک معضل مدیریتی مواجه می‌سازد که ترجیحاً یک گزینه و یا حداقل یک گزینه درست که واضح و آشکار باشد، برای آن وجود ندارد.

یک قضیه اثربخش دانشجویان را برای مشارکت و درگیر شدن در فرآیند یادگیری تهییج می‌نماید و مهارت‌های متقابل شخصی و ارتباطی را از طریق ممارست شفاهی یا مکتوب و یا هر دو برای دانشجویان ایجاد می‌کند. در دانشجویان این انگیزه را ایجاد می‌کند تا به تعبیر و تفسیر داده‌ها بپردازند و مهارت‌های تحلیلی آنها را به چالش بکشاند. قضیه هم‌چنین باید به دانشجویان کمک کند تا مهارت‌های فرآیند تصمیم‌گیری تحت شرایط عدم اطمینان را در آنها ایجاد و بهبود بخشد. قضایای مؤثر واقعیت را شبیه‌سازی نموده و به دانشجویان این فرصت را می‌دهند که با ایفای نقش، یاد بگیرند و مهارت‌های حل مسأله را در خود تقویت کنند (گامریوس، 1999، ص 6-7).

قضیه ممکن است، ساختاریافته بوده و در قالب روش‌های مختلفی ارائه شود. قضیه‌های اثربخش باید دارای ساختار ذیل باشند (همان، ص 3).



**1. مقدمه**

پاراگراف آغازین باید بیانگر خلاصه‌ای از قضیه و موقعیت تصمیم باشد. این پاراگراف باید بر عصاره وضعیت قضیه متمرکز بوده و خواننده را از آن آگاه سازد. هدف از این پاراگراف مقدماتی، جلب توجه و حواس دانشجویان و تسخیر گرایش و رغبت آنها در انجام مطالعه موردی است. این بخش باید دارای ویژگی‌های ذیل باشد:

1. نام و موقعیت تصمیم‌گیرنده؛
2. زمان وقوع قضیه؛
3. نام و مکان سازمان؛
4. موقعیتی که نیازمند اقدام است.

**2. زمینه و سابقه**

مطالعه موردی باید شامل مروری بر تقدم و تأخر رویدادها، تاریخچه و زمینه‌ها و بسترهای سازمانی قضیه باشد. در این بخش هم‌چنین باید جزئیات کافی ارائه شود، به گونه‌ای که به خواننده امکان درک زمینه موقعیت تصمیم را بدهد. مضافاً بر اینکه وضعیت افراد مهم که درگیر وظیفه تصمیم‌گیری هستند، از نظر تحصیلات و تجربه و غیره بیان گردد و محیط داخلی و خارجی که بر موضوع مورد بررسی تأثیر گذارند، باید مورد توجه قرار گیرد.

**3. متن قضیه**

معمولاً یک قضیه، داستان‌سرایی هنری است که البته می‌تواند به صورت مکتوب، شفاهی، یا در قالب نمایش ویدئویی ارائه گردد. این بخش معمولاً طویل‌ترین بخش قضیه است که دربرگیرنده شرح کاملی از موقعیتی است که باید مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. موضوعات با توجه به رعایت تقدم و تأخر رویدادها به صورت مفصل مورد بحث قرار می‌گیرند تا تصمیم‌گیرنده را در شناسایی مسایل و یافتن گزینه‌های لازم برای حل مسأله کمک کنند (همان، ص 3-4).

کیفیت نگارش قضیه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. شفافیت قضیه در ایجاد

جذابیت برای خواننده مهم است. فزازه‌های صحیح گرامری و کوتاه باید در قالب پاراگراف‌های منسجم و کوتاه تنظیم گردد. قضیه‌نگار باید عنوان‌ها و عنوان‌های فرعی عادی را همراه با واژه‌هایی که به سادگی و به درستی موقعیت را تشریح می‌کنند، استفاده نماید. در داستان‌سرایی قضایا، به جز مواردی که نقل قول مستقیم است، معمولاً باید از زمان گذشته استفاده نمود.

ساختار و نحوه بیان ارایه قضیه باید نشان دهد که آن یک مطالعه موردی است. برخی اوقات، موردنگاران تازه‌کار، قصه‌سرایی می‌کنند که نمی‌تواند یک قضیه علمی باشد. به هر حال، تأکید بر واقعیت نباید مانع بهره‌گیری از یک شکل و ساختار جدید برای قضیه گردد. موردنگار باید توجه داشته باشد که شکل و مفهوم قضیه معمولاً در حقوق، فلسفه، اخلاق، بهداشت، مدیریت و سایر زمینه‌های علمی با یکدیگر متفاوت است. قضایا می‌توانند از نظر تعداد صفحات، از نیم صفحه تا 50 صفحه حجم متفاوتی داشته باشند.

قضیه باید دسترسی به موقعیتی خاص را ترسیم نماید و نباید جنبه تخیلی و غیرواقعی داشته باشد. ولی به هر حال در قضایای اداری برای حفظ آبرو و شخصیت افراد یا سازمان‌ها باید از اسامی غیرواقعی استفاده نمود و گاهی اوقات برخی اصلاحات و تغییر برخی داده‌های کمی و ارقام نیز ضروری است. در مجموع، این تعدیل و اصلاحات نباید موجب دگرگونی ماهیت ذاتی و واقعی موقعیت شود.

برای تجزیه و تحلیل مناسب، قضیه باید کامل بوده و حاوی اطلاعات کافی باشد تا به موردکاو امکان دهد تا تصمیم واقعی اتخاذ نموده و برنامه‌ای واقعی جهت اجرا ایجاد نماید (همان، ص 9-10).

#### 4. موقعیت

قضیه باید شامل فراز یا پاراگرافی باشد که خواننده را برای موقعیت تصمیم کمک کند. این بخش باید هدایت‌گر خواننده جهت تجزیه و تحلیل موقعیت، تعریف مشکل و ایجاد گزینه‌ها و شقوق لازم برای حل مشکل باشد.

### 5. کتاب راهنمای آموزش دهندگان

مطالعه موردی بدون وجود متن آموزشی یا کتاب راهنما کامل نخواهد بود. تقریباً تمامی موردنگاران و سازمان‌هایی که تدوینگر قضیه هستند، بر این باورند که این کمک‌های آموزشی بخش ضروری موردکاوی می‌باشند. هرچند که نویسندگان در خصوص آنچه که باید در یک متن آموزشی گنجانده شود، رویکردها و دیدگاه‌های متفاوتی دارند.

ساختاری که در ادامه مطرح خواهد شد، می‌تواند چارچوب مناسبی برای موردکاوان فراهم سازد تا از متون آموزشی بهره‌برداری لازم را به عمل آورند. یک متن آموزشی باید دارای سرعنوانی باشد که پوشش‌دهنده بوده یا خلاصه‌ای از قضیه بوده که موردکاو را با نکات برجسته قضیه، وظایف اساسی پرسیده‌شده از دانشجو و مباحث علمی که با قضیه تناسب دارد، آشنا سازد. اهداف آموزشی متن نیز باید به صورت شفاف و روشن و هم‌چنین دقیق و مرتبط بیان گردد. اهداف آموزشی آنچه که موردنگار امیدوار است، خواننده از قضیه بیاموزد یا آنچه آموزش‌دهنده قضیه انتظار دارد از طریق مباحث کلاسی به آن نایل شود، به دقت توضیح می‌دهد.

### 6. پرسش‌ها برای بحث و بررسی

این بخش شامل سؤالات و هم‌چنین پاسخ‌های پیشنهادی است که موردنگار احساس می‌کند که ارتباط خاصی با اهداف قضیه دارد که استاد مربوطه به همراه دانشجویان در پی کشف آن بخواهند آمد.

### 7. مباحثه عمومی

این بخش دربرگیرنده خلاصه‌ای از موضوعات یا مباحثی از پیامدهای واقعی یا اقدامات به‌کار گرفته شده به‌وسیله سازمان است که ممکن است، تحت عنوان جداگانه‌ای که مؤخره نامیده می‌شود، مطرح گردد. برخی اساتید پیشنهاداتی را برای مطالعه بیشتر به این مجموعه می‌افزاید تا دانش خود را در خصوص قضیه مربوطه افزایش دهند. علاوه بر آن، پیشنهاداتی در خصوص استراتژی‌های آموزشی کلاسی همچون ارایه گروهی، ایفای

نقش و غیره نیز ممکن است به این مجموعه اضافه شود (همان، ص 3-6).

### **نقشه راه مطالعه موردی: روشنایی در انتهای تونل**

با توجه به مطالعات استیک، هامل و ایزنهارت و همچنین تحقیقات صورت گرفته بر روی ادبیات مطالعات موردی، چشم‌انداز روشنی از فعالیت‌های مورد نیاز برای هدایت و بهره‌گیری مناسب از موردپژوهی ایجاد شده است که این نقشه راه می‌تواند در قالب مراحل ذیل خلاصه شود:

#### **1. تعیین موضوع مطالعه**

اولین گام اساسی برای پژوهشگر، تصمیم‌گیری راجع به عنوان قضیه‌ای است که بر روی آن تمرکز خواهد شد. مهم است که موضوع مورد مطالعه به‌طور جامع و کامل تعریف شود. این باعث خواهد شد تا محقق جای کافی برای مانور داشته باشد و قضیه به او این امکان را می‌دهد که به دستورالعمل‌های جدید دست یابد. به هر حال، این نکته مهم است که اهداف تحقیق طراحی شوند و فرضیات احتمالی نیز ایجاد گردند.

#### **2. انتخاب قضیه**

پژوهش بر روی مطالعه موردی متکی به فنون نمونه‌گیری تصادفی نیست، بلکه پژوهشگر مطالعه موردی باید به صورت راهبردی، قضیه‌ای را انتخاب کند که با موضوع مطالعه مرتبط است و این امکان را می‌دهد که موضوع به‌طور کامل مورد کاوش و بررسی قرار گیرد.

#### **3. گردآوری تئوری‌های مرتبط از طریق مرور ادبیات نظری**

ادبیات موجود در خصوص موضوع مورد مطالعه به ایجاد چارچوب مطالعه موردی کمک می‌کند و برای اعتبار دادن به پژوهش و اعتماد به یافته‌ها حایز اهمیت است. اگر تئوری‌ها و فرضیات در ادبیات موجود با یافته‌های قضیه سازگار باشند، اعتماد به یافته‌ها افزایش خواهد یافت. اگر چنانچه نتایج قضیه با ادبیات مرتبط با موضوع سازگار نباشد، در این صورت فرصتی عالی برای تعیین اینکه چرا اینگونه شده است، به‌وجود می‌آید و شاید تئوری جدیدی حاصل شود. همان‌طور که ایزنهارت مورد تأکید قرار می‌دهد،

تلاش برای ایجاد تئوری جدید و افزودن آن به ادبیات موجود، اعتبار درونی تعمیم‌پذیری و سطح علمی تئوری‌پردازی را از طریق تحقیقات موردکاوی افزایش می‌دهد.

#### 4. گردآوری و سازماندهی و داده‌های گردآوری‌شده

برای اجتناب از غرق شدن در کوهی از داده‌ها، باید ابزارها و پیش‌نویس‌هایی برای گردآوری داده‌ها ایجاد شده باشد. در حالی که گردآوری، فرآیند مستمر به چنگ آوردن فرصت‌های خوب و ایجاد برنامه‌های ساختاریافته برای مشاهده رویدادها، مصاحبه با منابع اطلاعاتی مختلف و مرور مستندات است، ولی مهم این است که تمرکز پژوهشگر همچنان بر موضوع مورد مطالعه باقی بماند (پاتون و اپل بام، 2003، ص 66-67).

رابرت ین سه اصل برای گردآوری داده‌ها در مطالعه موردی بیان می‌کند که عبارتند از:

1. استفاده از منابع چندگانه داده‌ها؛

2. ایجاد پایگاه اطلاعاتی مطالعه موردی؛

3. نگهداری یک سلسله شواهد (تلیس، 1997، ص 9-10).

ین شش منبع عمده برای گردآوری اطلاعات و شواهد در پژوهش موردکاوی را مورد شناسایی قرار می‌دهد که استفاده از آنها نیازمند مهارت‌های مختلفی است. البته استفاده از تمامی منابع در هر مطالعه موردی ضروری نیست، اما اهمیت منابع چندگانه گردآوری داده‌ها برای اعتباربخشی مطالعه بر هیچ‌کس پوشیده نیست. این منابع عبارتند از:

1. مستندات؛

2. اسناد آرشیوی؛

3. مصاحبه‌ها؛

4. مشاهده مستقیم؛

5. مشاهده مشارکتی؛

6. مصنوعات فیزیکی (ابزار، کارهای هنری، کامپیوتر و غیره).

هیچ‌یک از این منابع به تنهایی کامل نیست. بنابراین در مطالعه موردی استفاده از منابع مختلف مرتبط با مطالعه ضروری است (همان، ص 7-8).

## 5. تجزیه و تحلیل داده‌ها و دستیابی به نتایج

یادگیری واقعی با روش مطالعه موردی، صرفاً با مطالعه قضیه حاصل نمی‌شود، بلکه این مهم در سایه بحث گفتگوی گروهی تحقق می‌یابد (راسل، 1996، ص 30). بار دیگر ممکن است، خطر ازدحام کمیت داده‌ها در مرحله تجزیه و تحلیل نیز برای موردکاوی به وجود آید. هدف نهایی مطالعه موردی ارایه الگوها، ایجاد معانی، مفهوم سازی و تئوری‌سازی است. همان‌طور که قبلاً بیان شد، تشریح مفصل و شفاف، گام اساسی است که باید قبل از نتیجه‌گیری ارایه شود. زمانی که زمینه مطالعه مشخص شد، داده‌ها می‌توانند به‌طور مناسب مورد بررسی قرار گرفته و یافته‌های مطالعه ارایه شوند. کیفیت تشریح زمینه و محیطی که قضیه در آن رخ داده است و ایجاد ارتباط مناسب با ادبیات و تئوری‌های عملی نقشی اساسی در اعتبار تحقیق دارند (پاتون و اپل بام، 2003، ص 66-67).

وارنک<sup>1</sup> با توجه به نتایج تحقیقاتش بر این باور است که به منظور تسهیل مباحث عمیق گروهی، اندازه گروه باید نسبتاً کوچک باشد و تعداد اعضا بین پانزده تا بیست نفر، اندازه مطلوبی است. هرچند برخی دیگر از صاحب‌نظران همچون جونز<sup>2</sup> و جردن<sup>3</sup> اندازه بین شش تا دوازده نفر برای جلسات موردکاوی را مطلوب‌تر می‌دانند (راسل، 1996، ص 33).

درخصوص زمان مورد نیاز برای مباحث موردکاوی، صاحب‌نظران زمان 45 دقیقه مطالعه، بحث و پاسخ به سؤالات راجع به هر قضیه را مناسب می‌دانند (همان). بر طبق دیدگاه پروستانو و پروستانو<sup>4</sup> دو روش عمده برای تجزیه و تحلیل قضیه وجود دارد:

1. عبارات واکنشی در پایان هر قضیه برای هدایت بحث گروهی؛
  2. مجموعه‌ای از سؤالات رسمی برای هدایت بحث گروهی.
- برخی محورهایی که می‌تواند در روش دوم مطرح شوند عبارتند از:
- \* شناسایی مشکل یا مشکلات در قضیه؛

---

1. Warncke  
2. Jones  
3. Jordan  
4. Prostano and prostano

\* بیان علل و عوامل ایجادکننده مشکل؛

\* ارائه راه‌حل‌ها برای علل شناسایی شده؛

\* چگونگی اجرا راهکارها؛

\* چگونگی ارزیابی پیامدهای راهکارها.

البته باید توجه داشت که سؤالات مطرح شده در انتهای قضیه صرفاً برای راهنمایی موردکاوان مطرح می‌شود و ضرورتاً تعیین‌کننده جریان مباحث گروهی نیست.

### نتیجه‌گیری

مطالعه موردی به عنوان سند مکتوبی از یک مبحث یا موضوع اجتماعی است که افراد به‌طور واقعی با آن مواجه شده‌اند و حقایق، آرا و نظرات و همچنین پیش‌داوری‌هایی که بر تصمیمات افراد تأثیرگذار است را شامل می‌شود. تعریف سنتی بیانگر آن است که مورد یا قضیه تشریح‌کننده یک موقعیت واقعی در یک محیط واقعی است که شامل اطلاعات تفصیلی و کافی می‌باشد که به خواننده این امکان را می‌دهد که آنچه رخ داده است را درک نموده، تجزیه و تحلیل کرده و نهایتاً راجع به آن تصمیم‌گیری نماید. موردپژوهی فرصت لازم را برای تصمیم‌گیری عملی و حل مسأله، فراهم می‌سازد. از این رو، زمینه برای آزمون راهکارها در محیطی بدون خطر فراهم خواهد شد.

مطالعه موردی، پژوهشی تجربی است که پدیده‌ای معاصر را در قالب زندگی واقعی که مرزهای بین پدیده و محیطش به روشنی هویدا نمی‌باشد و منابع متعددی برای تشریح آن مورد استفاده قرار می‌گیرد را مورد بررسی قرار می‌دهد. مطالعات موردی، نوعاً روش‌های مختلف گردآوری داده‌ها، همچون: تحقیقات آرشیوی، مصاحبه‌ها، پرسش‌نامه‌ها و مشاهدات را با یکدیگر تلفیق می‌نمایند. هرچند که داده‌های کمی در مطالعه موردی استفاده می‌گردد، ولی معمولاً غلبه با داده‌های کیفی است.

با توجه به ظرفیت‌های فراوانی که در این روش علمی وجود دارد، متأسفانه به علت فقدان آشنایی محققان با اصول و قواعد به‌کارگیری این روش، استفاده لازم از آن به عمل نمی‌آید. نگارنده امیدوار است با نگاشتن این مقاله گامی هرچند کوتاه، ولی مفید در جهت معرفی آن به جامعه و دانشگاهی برداشته باشد.

## فهرست منابع و مآخذ

1. Amaratunga Dilantyhi & Baldry David (2001), "case study methodology as a means of theory building: performance measurement in facilities management organizations", *work study*, vol. 50, No.3, pp.95-104.
2. Audet Josee and Amboise Gerald (2001), "the multi-site study: an innovative research methodology", *the Qualitative Report*, vol.6. No. 2.
3. Cinneid Barra and Murkison Gene (1997) "The role and effectiveness of case studies: student performance in case study vs theory examination", *Journal of European Industrial Training*, Vol. 21, No. 1, pp. 3-13.
4. Denscombe Hartyn (2001), *the good research guide: for small - scale social research projects*, Philadelphia; Biddies Ltd.
5. Gamerius James (1999), *The case system of instruction: developing an effective teaching Strategy*, Northern Michigan University.
6. Golafshani Nahid (2003), "understanding reliability and validity in qualitative research", *The Qualitative Report*, Vol. 8, No.4, pp.597-607.
7. Huczynski Andrzej and Buchanan David (2001), *organizational Behaviour: an introductory text*, NewYork: Prentice - Hall Inc.
8. Para Guy (2002). "enhancing the rigor of qualitative research: application of a case methodology to build theories of IT" implementation, *The Qualitative Report*, vol. 7, No. 4.
9. Posvar Zdenek (1999), "writing of cas studies, *Teaching and intractive methods: with cases, simulations and Games*, Hans E. Klein, pp.487-491.
10. Woodside Arch and Wilson Elizabeth (2003), "case study research methods for theory building", *Journal of Business& Zndustrial Marketing*, vol. 18, No.6/7, pp. 493-508.



11. Zuker Donna (2001), "using case study methodology in nursing research" , *the Qualitative Report*, vol. 6, No. 2.
12. Hull Jack (2005), "using case studies to link theoretical concepts with practical applications", Christopher Newport University: *27th annual national teaching public administration conference*.
13. Clark Donald(2000)', *case method (case study)*, <http://www.nwlink.com/donclark/hrd/history/history.html>.
14. Patton Eric and Appelbaum Steven (2003), "the case for case studies in management research", *Manageme nt Research News*, Vol.26, N.5.
15. Tellis Winston (1997), "application of a case study methodology", *The Qualitative Report*, Vol. 3, N. 3.
16. Roselle Ann (1996), "the case study method' a Learning toll for practicing librarians and information specialists", *library Review*, Vol. 45, No. 4.