

## ارائه الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه مبتنی بر ضوابط اخلاقی

آسیه شریعتمدار\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۵/۲۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۸

### چکیده

دسترسی به نمونه مناسب و جلب همکاری مشارکت‌کنندگان در پژوهش‌های رشته‌های یاورانه که با مسائل عمیق افراد سروکار دارند، موضوعی حساس است. بر این اساس روان‌شناسان روزبه‌روز بیشتر برای مصاحبه، به اینترنت به‌عنوان رسانه رو می‌آورند. هدف از این پژوهش ارائه الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه مبتنی بر ضوابط اخلاقی است. روش پژوهش کیفی و از نوع تحلیل مضمون است. جامعه مورد مطالعه متون مربوط به اخلاق پژوهش و مقالاتی که در مورد پژوهش در فضای مجازی نوشته شده و نمونه شامل مقالاتی بود که در بازه زمانی ۲۰ سال اخیر به چاپ رسیده‌اند. تحلیل تا اشیاع داده‌ها ادامه یافت و سپس با ترکیب مضامین، الگوی اخلاقی پژوهش مجازی بر مبنای ۷ مؤلفه ارائه شد: آماده‌سازی محقق (پرورش نگرش مثبت به پژوهش مجازی، شناخت امکانات پیام‌رسان‌های فوری، آماده‌سازی سؤالات، دعوت اولیه از مشارکت‌کننده، تنظیم وقت)، آموزش رویه‌های مصاحبه به محقق (نوشتاری بودن مصاحبه و ویژگی‌های آن، مصاحبه هم‌زمان جهت خودآنگینگی، مرور پاسخ‌های مشارکت‌کننده در زمان نوشتن پاسخ بعدی وی)، برقراری رابطه حسنه (بیان هدف، اصول رازداری، کسب رضایت آگاهانه)، ارائه اطلاعات اولیه به مشارکت‌کنندگان (بیان اهداف و حقوق، نحوه رویارویی با هیجانات ناراحت‌کننده، تأکید بر رازداری)، آموزش رویه‌ها به مشارکت‌کنندگان (تأکید بر مصاحبه هم‌زمان، تأکید بر داوطلبانه بودن مصاحبه و عدم تحمیل)، ثبت و ذخیره‌سازی داده‌ها (انتقال گفتگو به فایل ورد، ویرایش فایل، مطالعه مکرر آن) و گزارش تحقیق (قرار دادن رمز برای گفتگوها، تغییر اطلاعات هویتی مشارکت‌کننده پیش از گزارش نهایی). با رعایت ضوابط اخلاقی ذکرشده، پژوهش مجازی روشی مفید و مقرون‌به‌صرفه در حرفه‌های یاورانه است.

واژه‌های کلیدی: پژوهش، پیام‌رسان، حرفه‌های یاورانه، ضوابط اخلاقی، مجازی

## مقدمه

ظهور و معرفی فن‌آوری دیجیتال یک وضعیت چالش‌برانگیز برای همه به وجود آورده است و بشر به آرامی، اما به‌طور پیوسته تأثیر زیاد آن را تجربه کرده است. با سکوها‌های در دسترس در هر جا و هر زمان، وظیفه یک محقق از یک‌طرف آسان‌تر و از سوی دیگر بسیار پیچیده‌تر شده است (Mukherjee, 2012: 55). با ظهور این امکان در سراسر دنیا، در ایران نیز دسترسی به فن‌آوری‌های نوین کاملاً فراهم شده است، به‌نحوی که مجموعه‌ای از نرم‌افزارهای تعاملی اینترنتی یا شبکه‌های اجتماعی مجازی در اختیار همگان قرار گرفته است (عالی‌زاد، ابراهیم طاری، ۱۳۹۶). پژوهشگران کیفی همگام با افزایش استفاده مردم از اینترنت، در پژوهش‌های خود در پی استفاده از ابزارهای برخط برآمده‌اند (Abrams, Wang, Song, Galindo-Gonzalez, 2015: 82, Synnot, Hill, ) و ادبیات پژوهشی مبتنی بر کامپیوتر و روش‌های پژوهش اینترنتی در حال توسعه است (Jowett, Peel, & Shaw, 2011: 354). مصاحبه فردی در همه انواع پژوهش‌های کیفی روش مشروعی برای جمع‌آوری داده‌هاست که معمول‌ترین روش مورد استفاده هم هست (Polit, & Beck, 2004: 332). محققان اینک می‌توانند مصاحبه‌ها را از طریق وب‌کم‌ها، تلفن همراه یا گفتگوهای ویدئویی و پیام‌رسان‌های فوری انجام دهند (Averill, De Chesney, 2015: 12).

پژوهش مبتنی بر معیارهای کمی، می‌تواند به محقق دسترسی فوری در مورد کنش افراد بدهد، اما روش‌های کیفی محقق را در درک دلایل آن کنش‌ها کمک می‌کنند. مصاحبه کیفی در موضوعاتی که حریم خصوصی مهم باشد یا محقق بخواهد پاسخ‌های هر فرد را به شکل عمیق بررسی کند، روشی مفید است (Lodico, Spaulding, & Voegtler, 2010: 399). چالش عملی مصاحبه، لزوم جابه‌جایی برای ملاقات مشارکت‌کننده یا زمان لازم برای پیاده‌سازی تبادلات کلامی است. به همین دلیل

روان‌شناسان کیفی روزبه‌روز بیشتر برای مصاحبه به اینترنت به‌عنوان رسانه رو می‌آورند، اما بحث‌های روش‌شناختی در مورد استفاده از اینترنت در پژوهش کیفی بیش از همه در میان جامعه‌شناسان بوده است تا روان‌شناسان (Jowett, etal, 2011: 354).

پژوهش در رشته‌های یاورانه که با مسائل عمیق افراد سروکار دارند، با محدودیت‌های بسیاری روبه‌رو می‌شود. افراد غالباً مایل به افشای اطلاعات نیستند و در نتیجه دسترسی به نمونه مناسب و جلب همکاری مشارکت‌کنندگان موضوعی حساس در این رشته‌هاست. از طرفی عامل جابه‌جایی موجب می‌شود بسیاری از مشارکت‌کنندگان بالقوه تحقیق به دلیل بعد مسافت، مورد توجه محقق قرار نگیرند (Voida, Mynatt, Erickson, & Kellogg, 2004: 1345). بنابراین دشواری یافتن نمونه و هماهنگ کردن مکان و زمان مناسب برای انجام پژوهش در رشته‌های یاورانه، که به‌خودی‌خود مشکل است، محدودیتی جدی‌تر ایجاد می‌کند. امروزه رسانه‌های چند ارتباطی، جایگزین‌های راحتی برای ارتباط چهره به چهره فراهم کرده‌اند که شامل تلفن (هم‌زمان)، پیام‌رسان فوری (هم‌زمان یا نیمه هم‌زمان) و ایمیل (غیرهم‌زمان) می‌شود (Dimond, Fiesler, DiSalvo, Pelc, & Bruckman, 2012: 277) مسئله تأثیر رسانه بر داده‌های جمع‌آوری شده در روان‌شناسی بحث جدیدی نیست، و قبلاً در چارچوب مصاحبه چهره به چهره در مقابل مصاحبه تلفنی (Aziz & Kenford, 2004: 307) انجام شده است.

همچنین مصاحبه غیرحضوری از طریق ایمیل، نرم‌افزارهای پیام‌رسان فوری و گروه‌های کانونی برخط، در پژوهش‌ها به‌وفور مورد استفاده قرار گرفته است (Bowden & Galindo-Gonzalez, 2015: 79). به‌ویژه پیام‌رسان‌های فوری به‌عنوان ابزاری برای اجرای مصاحبه، منافع بالقوه متقاعدکننده‌ای جهت کاهش چالش‌های مصاحبه حضوری فراهم کرده‌اند. البته این سبک مصاحبه ویژگی‌های خاص خود را دارد (Voida, etal, 2004: 1344) که باید مورد مطالعه قرار گیرد. با این‌که پیام‌رسان‌های فوری و شبکه‌های اجتماعی، مهم‌ترین سکو برای ارتباط رایانه‌ای یا تلفن

همراه در دنیا هستند که مبادلات سریع پیام‌ها را موجب شده‌اند، اما پژوهش‌های اندکی در مورد کاربرد آن‌ها به‌عنوان بستر تحقیق، انجام شده است ( Fontes, O'Mahony, 2008: 2).

کاربرد و پذیرش شبکه‌های اجتماعی از سوی جامعه و جوانان، انعطاف‌پذیری را ارتقا داده است (Collin, Rahilly, Richardson & Third, 2011: 16). کاربران پیام‌رسان‌های فوری می‌توانند هم‌زمان با پاسخ به سؤالات مصاحبه با شخص یا اشخاص دیگری هم در گفتگو باشند یا وقتی طرف گفتگو، پیام آنها را می‌خواند یا پاسخ خود را به پیام آنان آماده می‌کند، کار دیگری هم انجام دهند (Isaacs, Walendowski, Whittaker, Schiano, & Kamm, 2002: 11). از آنجاکه پست‌ها در پیام‌رسان معمولاً طولانی هستند، لازم است پس از ارسال هر پست، زمانی برای خواندن آن صرف شود (Seidman, 2006: 102). ویدا و همکاران (۲۰۰۴) در پژوهش خود به این مسئله برخورد کرده‌اند که برخی از پاسخ‌گویان مطمئن نبودند که باید منحصرأ بر مصاحبه متمرکز باشند یا همان‌طور که در فعالیت‌های دیگر خود در پیام‌رسان‌ها معمول است، مجازند که گاهی از مصاحبه خارج شوند و دوباره برگردند. آنان مسئله دیگری را مطرح می‌کنند که سنخ مصاحبه در پیام‌رسان فوری را از دیگر سنخ‌های مصاحبه متمایز می‌کند و آن زمان‌بندی است. گاهی در پیام‌رسان‌ها، پاسخ‌گویان چند پیام را پشت سر هم می‌فرستند. محقق برای نشان دادن توجه خود نباید بین پیام‌های آنان پاسخ دهد و فرایند را قطع کند. توجه به این نکته که پاسخ‌گو هنوز در حال تایپ ادامه پاسخ خود است، موجب تقویت ارتباط با وی می‌شود. اما وقتی محقق برای اثبات حضور خود در پاسخ به پیام مشارکت‌کننده، پیام‌های کوتاهی مثل آهان، بله یا می‌فهمم بدهد، پست‌ها سطحی‌تر می‌شود و احتمال تحریف نحوه پاسخ‌گویی مشارکت‌کننده وجود دارد. از نظر سیدمن (Seidman, 2006: 97) باید در مصاحبه یک تعادل ظریفی بین ایجاد رابطه حسنه به اندازه با پاسخ‌گویان و رابطه حسنه

بسیار صمیمی با آنان برقرار شود. درحالی‌که ویدا و همکاران عقیده دارند کاهش نسبی متن در پیام‌رسان‌های فوری موجب می‌شود ایجاد رابطه سخت شود.

با این حال این واقعیت که پیام‌رسان فوری به‌عنوان رسانه‌ای غیررسمی تلقی می‌شود، باعث می‌شود که تبادل کلامی راحت‌تر و با انس بیشتری همراه شود (Vaida, etal, 2004: 1346). برای تسهیل رابطه لازم است محقق قبل از شروع، با نرم‌افزار مورد استفاده آشنا باشد. محققان باید قراردادهای زبان‌شناختی در دسترس در این نرم‌افزارهای متن محور را، مثل شیوه‌های تکرار (انتخاب یک پیام و پاسخ‌گویی)، کلمات مخفف و توصیفات کلامی چهره (مثل شکلک‌ها<sup>۱</sup>)، صداها (مثل شکل‌هایی که مفهومی را می‌رسانند) و هیجانات را بشناسند. اگر محقق با این جنبه‌ها آشنا نباشد، ممکن است کاربرد آن را مزیت به‌حساب نیاورد (Fontes, etal, 2008: 4).

تلاش بسیاری از محققان برای ادغام امکانات پیام‌رسان‌های فوری در روش‌های متنوع پژوهش، هنوز گرایشی نوین است که بحث‌های زیادی برانگیخته است. با وجود آنکه محبوبیت برنامه‌های کاربردی<sup>۲</sup> پیام‌رسان فوری در سراسر جهان افزایش یافته است (Oseni, Dingley, 2017: 56)، جای تعجب است که با ظهور این برنامه‌های پیام‌رسان مبتنی بر وب، محققان هنوز برای برنامه‌ریزی مصاحبه‌های فردی با مشارکت‌کنندگان احتمالی، هر روز با مشکلاتی مواجه می‌شوند. نمونه‌ای از این مشکلات عدم تدوین اخلاق ارتباطی (Zhang, 2010: 2) در این رسانه و عدم پذیرش آن در هیئت‌های تأیید اخلاقی پژوهش است. محققان دانشگاهی پیش از شروع تحقیق روان‌شناختی برخط، غالباً گرفتن مجوز اخلاق پژوهشی را مانعی برای خود می‌بینند. درهرصورت پژوهش اخلاقی باید بین سود و زیان بالقوه به مشارکت‌کنندگان در تحقیق و دیگران تعادل ایجاد کند (انجمن پژوهش استرالیا و انجمن ملی پژوهش پزشکی و سلامت، ۲۰۰۷، به نقل از Roberts, 2017: 315). خطراتی که در فضای مجازی برای حفظ اطلاعات

---

1. emoji  
2. application

حاصل از مصاحبه وجود دارد، هم برای محقق و هم برای مشارکت‌کننده بیشتر از روش رو دررو است (King & Horrocks, 2010: 99). تعدادی از محققان دریافته‌اند که ماهیت پژوهش برخط ممکن است مستلزم ملاحظات و رهنمودهای اخلاقی افزون بر شرایط پژوهش عادی باشد. بدون شک دغدغه اصلی در مورد تحقیقات کیفی برخط، فقدان حضور فیزیکی مشارکت‌کننده و محقق در کنار یکدیگر است که در هنگام نظارت، حمایت و حتی پایان دادن به مطالعه در صورتی که واکنش‌های متفاوتی بروز کند، قدرت محقق را محدود می‌کند (انجمن روانشناسی بریتانیا، ۲۰۰۷، به نقل از Williams, 2009: 172).

محققان برای حفظ محرمانگی و امنیت داده‌ها معمولاً راهبردهایی مثل اجتناب از کاربرد مواردی که ممکن است هویت فرد را مشخص کند یا نگهداری از اطلاعات در جای غیرقابل دسترس را، مورد توجه قرار می‌دهند (Averill & De Chesney, 2015: 14). کینگ و همکاران (king et. al., 2010: 99) اظهار می‌کنند که لازم است در صورت استفاده از این روش‌ها اکانت ویژه‌ای به غیر از اکانت عمومی محقق ایجاد شود. این مسئله هم به محقق و هم به مشارکت‌کننده در حفظ مرزهای بین تعاملات شخصی و حرفه‌ای، کمک می‌کند. آنان برای محافظت از مرزها این هشدار را می‌دهند که اگر با فردی به صورت مجازی مصاحبه کردید، با او ملاقات حضوری نداشته باشید.

امروزه با این‌که پژوهش کیفی روان‌شناختی برخط رو به افزایش است، اما این پرسش که چه چیزی زیان ایجاد می‌کند و چه کسی حق تعریف زیان را در جامعه برخط دارد، موضوعی مورد مناقشه است (Hair & Clark, 2007, cited in Roberts, 2017: 316). به‌رغم اعلام نیاز به تدوین ضوابط اخلاقی پژوهش آنلاین، برنامه‌ها و اصول راهنمای طراحی پژوهش‌های برخط و تحلیل نتایج بسیار اندک و غالباً متناقض هستند (Willson, et al, 2012: 172, cited in Kosinski, Matz, Gosling, Popov & Stillwell, 2015). بنابراین ادبیات پژوهشی در مورد استفاده از تلفن همراه و

نرم‌افزارهای پیام‌رسان فوری در تحقیقات، به‌ویژه در زمینه ضوابط اخلاقی بسیار اندک است. هدف محقق در این پژوهش پاسخ به این سؤال است: الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه مبتنی بر ضوابط اخلاقی دارای چه مؤلفه‌هایی است؟

### روش پژوهش

این پژوهش کیفی و از نوع تحلیل و ترکیب مضامین برای تدوین الگوی اخلاقی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه است. الگوها، ساختاری فکری-آزمایشی هستند و پیشنهادی در حوزه عمل به حساب می‌آیند که با آزمودن و پرورش آن، نظریه‌ها پرورش داده می‌شوند (حیدری، ۱۳۸۷: ۲۷۷). جامعه پژوهش متون نوشته شده در مورد اخلاق پژوهش و مقالاتی هستند که در مورد پژوهش در فضای مجازی (به‌ویژه پیام‌رسان‌های فوری) نوشته شده و در مجلات پژوهشی به چاپ رسیده‌اند. نمونه مورد تحلیل مقالاتی بود که در بازه زمانی ۲۰ ساله (۱۹۹۹-۲۰۱۹) به چاپ رسیده بود. برای تحلیل داده‌ها، روش تحلیل مضمون مورد استفاده قرار گرفت. در روش تحلیل مضمون، ابتدا داده‌ها جمع‌آوری و در انتها تحلیل می‌شوند.

تحلیل مضمون برای مطالعه موضوعات به‌جای تجربه‌های فردی به کار می‌رود و مناسب‌ترین روش تحلیل داده‌های متنی برای ساختن الگوهای نظری است (Guest, MacQueen, & Namey, 2011: 17). برای تحلیل مضامین ابتدا متون مطالعه و با توجه به سؤال پژوهش، کدهای اولیه شناسایی شد. سپس از میان کدها، مفاهیم با اهمیت و تکرارشونده شناسایی و به مضمون تبدیل شد. محصول این فرایند، مجموعه‌ای از مضمون‌ها و زیرمضمون‌های منتخب بود که برخی مضمون‌ها در یکدیگر ادغام و بعضی دیگر به دو یا چند مضمون جداگانه تقسیم و در نهایت مضمون‌ها نام‌گذاری شدند.

### مراحل اجرای تحقیق:

۱- استخراج مضامین مربوط به محدودیت‌ها، مزایا و راهکارها: الف) ابتدا مقدمه و یافته‌های مقالاتی که در مورد پژوهش مجازی انجام شده بود، یک‌به‌یک و تا اشیاع داده‌ها تحلیل و محدودیت‌ها و مزایای پژوهش مجازی کدگذاری و دسته‌بندی شد. ب) در این مقالات برخی محققان راهکارهایی جهت کاهش محدودیت‌ها پیشنهاد داده بودند که این راهبردها با محدودیت‌های ذکرشده در گام یک، تطبیق داده شد. ج) مضامین مربوط به مشکلات و محدودیت‌های پیش‌آمده که دانشجویان ایرانی آن را گزارش کرده‌اند، استخراج شد.

۲- استخراج مضامین و راهبردهای اخلاقی برای تلفیق آن در الگوی پژوهش در فضای مجازی بر اساس گام‌های زیر: الف) تحلیل بخش اخلاق پژوهشی از کتاب *پویایی‌های هویت اخلاقی در حرفه‌های یاورانه* (Flanagan and Flanagan, 2007)، ترجمه شریعتمدار، (۱۳۹۵)، ب) ضوابط اخلاقی انجمن روانشناسی<sup>۱</sup> و انجمن مشاوره آمریکا<sup>۲</sup> به‌طورکلی (۱). آسیب‌نزد؛ ۲. از حدود و مرزهای توانایی‌های خود آگاه باشید؛ ۳. از قدرت خود سوءاستفاده نکنید؛ ۴. به همه احترام بگذارید؛ ۵. رازدار باشید؛ ۶. رضایت آگاهانه مراجع را به دست آورید؛ ۷. در چارچوب مرزهای عدالت اجتماعی رفتار کنید و به افراد، فارغ از امتیازات توجه کنید. ج) ضوابط اخلاق پژوهش [سوءاستفاده نکنید (چه از محققان دانشجوی، همکاران تحقیق، شرکت‌کنندگان آسیب‌پذیر یا دارای فرهنگ متفاوت، یا تأمین‌کنندگان بودجه)، سلب اعتماد نکنید (با نگرفتن رضایت آگاهانه، یا فاش کردن هویت شرکت‌کنندگان به دیگران مگر آنکه از پیش اجازه گرفته‌شده باشد) و تمرکز خود را از دست ندهید (با به حال خود رها کردن تعارضات مهم محقق که موجب شود در تحقیق یا روابط، سوگیری پیش بیاید].

---

1. APA  
2. ACA



۳- ترکیب مضامین مربوط به محدودیت‌ها و مضامین مزایای پژوهش در فضای مجازی و اخلاق پژوهشی و ارائه الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه مبتنی بر ضوابط اخلاقی.

### یافته‌ها

با تحلیل و ترکیب مضامین بر اساس مراحل ذکرشده در روش تحقیق، الگوی اخلاقی پژوهش مجازی بر مبنای ۷ مؤلفه ارائه شد. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: الف) آماده‌سازی محقق (پرورش نگرش مثبت نسبت به پژوهش مجازی، شناخت پیام‌رسان‌های فوری به‌عنوان بستر اجرا، دستورالعمل آماده‌سازی سؤالات، دعوت اولیه از مشارکت‌کننده و تنظیم وقت مشترک)، ب) آموزش رویه‌های مصاحبه به محقق (تأکید بر نوشتاری بودن مصاحبه و ویژگی‌های آن، تنظیم وقت هم‌زمان برای مصاحبه جهت خودانگیختگی و مرور پاسخ‌های مشارکت‌کننده در زمان نوشتن پاسخ بعدی وی)، ج) آغاز مصاحبه و برقراری رابطه حسنه (بیان هدف، اصول رازداری و کسب رضایت آگاهانه)، د) ارائه اطلاعات اولیه به مشارکت‌کنندگان (بیان اهداف و حقوق مشارکت‌کنندگان، نحوه رویارویی با هیجانات ناراحت‌کننده، تأکید بر رازداری)، ه) آموزش رویه‌ها به مشارکت‌کنندگان (تأکید بر مصاحبه هم‌زمان مگر در صورت بروز مشکل، تأکید بر داوطلبانه بودن مصاحبه و عدم تحمیل)، و) ثبت و ذخیره‌سازی داده‌ها (انتقال گفتگو به فایل ورد، ویرایش فایل و مطالعه مکرر آن)، ز) گزارش تحقیق (قرار دادن رمز برای گفتگوها، تغییر اطلاعات هویتی مشارکت‌کننده پیش از گزارش نهایی). در بخش بعدی مشروح این مؤلفه‌ها گزارش شده است:

#### الف) دستورالعمل آماده‌سازی محقق

مقدمه: پژوهش انجام‌شده در مورد قابلیت فضای مجازی نشانگر آن است که تبادل کلامی در آن راحت‌تر و با انس بیشتری صورت می‌گیرد. همچنین

مشارکت‌کنندگان با احساس راحتی بیشتر جواب می‌دهند؛ به همین دلیل پاسخ‌ها حتی دارای جزئیات بیشتری است. از همه مهم‌تر ارتباط مجازی به دلیل فقدان نشانه‌های صوتی-تصویری، اگرچه نسبت به ارتباط چهره به چهره دارای محدودیت‌هایی است، به دلیل قدرت تفکیک بین مصاحبه‌گر و مشارکت‌کننده، اما در موضوعات حساس می‌تواند به‌عنوان مزیت هم عمل کند. با توجه به این‌که همدلی با افراد فرایندی عقلانی-عاطفی است، محقق می‌تواند با انعکاس احساس و محتوا، کاربرد استعاره‌ها و واژگان مشارکت‌کنندگان و ارائه خلاصه‌ای از گفته‌ها، درک همدلانه خود را به مشارکت‌کنندگان انتقال دهد و از هیجانات ناراحت‌کننده آنان بکاهد. حتی مرور نظام‌دار تجارب زندگی، پالایش هیجانی و کسب بینش مشارکت‌کننده و افزایش خودآگاهی هم به‌عنوان پیامدهای مصاحبه مجازی ذکر شده است. پس محقق مجازی با افزایش صلاحیت خود، می‌تواند از مفید بودن پژوهش در فضای مجازی مطمئن باشد. برای بهبود تحقیق لازم است به موارد زیر توجه کنید:

- سؤالات اصلی مصاحبه را با نظارت استاد راهنما طرح کنید.
- در پیام‌رسان‌های مختلف به جستجوی مشارکت‌کنندگان بپردازید. انتخاب هر پیام‌رسان موجب می‌شود به‌نوعی از مشارکت‌کنندگان دسترسی پیدا کنید.
- قبل از شروع مصاحبه معنای شکلک‌ها، هیجانات مربوط به آن، علائم اختصاری (مثل LOL: بلند خندیدن) و شکلک‌های هر پیام‌رسان را یاد بگیرید تا در صورت ارسال آن‌ها به‌وسیله مشارکت‌کنندگان، معنای پیام را متوجه شوید.
- دقت کنید تا در فضای گپ خصوصی مصاحبه نکنید، چون نوشته‌ها در این شکل ماندگار نیستند.
- پیام ثابتی برای دعوت به مصاحبه تهیه کنید که توضیحاتی درباره پژوهش شما در برداشته باشد (تا شرایط مصاحبه یکسان باشد) و در اولین تماس با مشارکت‌کننده آن پیام را بفرستید و منتظر بمانید تا مشارکت‌کننده بالقوه، پاسخ دهد.

- وقت ملاقات مجازی را با مشارکت‌کننده تنظیم کنید.
- دفترچه یادداشتی داشته باشید و نام هر مشارکت‌کننده را با زمان مصاحبه در آن یادداشت کنید تا بدانید کی و با چه کسی مصاحبه کردید.
- سؤالات اصلی مصاحبه را در نوت گوشی یا فایل‌ای از لپ‌تاپ، تایپ و آماده کنید. در هنگام مصاحبه حتماً سؤالات را یکی‌یکی یکی و در صفحه پیام‌رسان الصاق کنید و تمام سؤالات را با هم ارسال نکنید.
- این دستورالعمل را چند بار مطالعه و آن را چاپ کنید و در حین مصاحبه همراه خود داشته باشید.

#### ب) آموزش رویه‌های مصاحبه به محقق

- برخی مراجعان با نوشتن راحت نیستند. باین‌وجود سریع پیشنهاد نکنید که از طریق صوتی یا تصویری ارتباط برقرار کنید. کار اصلی شما از طریق نوشتن پیش می‌رود تا از مزیت ثبت خودکار داده‌ها بهره بگیرید.
- نکته ۱:** اگر قرار باشد مشارکت‌کننده از صوت به‌جای نوشتن استفاده کند و محقق نیاز مبرمی به مصاحبه با وی نداشته باشد، می‌توان او را با مشارکت‌کننده حضوری جابه‌جا کرد.
- نکته ۲:** حتی اگر محقق به هر دلیلی از امکانات صوتی و تصویری پیام‌رسان‌های فوری هم استفاده کند و مجبور شود مطالب را پیاده کند، باز از نظر الف) دسترسی به مشارکت‌کنندگان بیشتر، ب) عدم لزوم نقل‌وانتقال و ج) عدم نیاز به فراهم کردن محل مناسب برای ملاقات، این نوع مصاحبه برای محقق و مشارکت‌کنندگان هزینه کمتر و بر مصاحبه حضوری ارجحیت دارد.
- نکته ۳:** پاسخ‌های کوتاه و بریده‌بریده مشارکت‌کنندگان به‌جای یک پاسخ طولانی اما پی‌درپی موجب می‌شود در هنگام انتقال گفتگو به فایل ورد، پیش از هر پیام کوتاه، نام نویسنده و زمان پیام درج شود و پس از هر پیام یک خط فاصله بین پیام‌ها بیفتد.

این مسئله موجب می‌شود آماده‌سازی متن مصاحبه به‌صورت یک متن روان، زمان‌بر و انرژی‌بر شود. اما این نوع مصاحبه علاوه بر سه مزیت بیان‌شده در نکته ۲، به فرایند طولانی شنیدن مصاحبه حضوری ضبط‌شده و سختی پیاده‌سازی آن به‌صورت متن نیاز نداشته باشد. در نتیجه برای محقق و مشارکت‌کنندگان هزینه کمتر و بر مصاحبه حضوری ارجحیت داشته باشد. پس محقق می‌تواند با صبر و حوصله و اطمینان از مقرون‌به‌صرفه بودن پژوهش مجازی، از این روش بهره‌گیرد.

- در صورت مشاهده وقفه در پاسخ‌دهی مشارکت‌کننده، از وی سؤال کنید آیا می‌خواهد وقتی را در اوقات فراغت خود به مصاحبه اختصاص یا در لابه‌لای کار به سؤالات شما پاسخ دهد.

- با توجه به این‌که در بحث هم‌زمان، پاسخ‌ها خودجوش‌تر و در واقع نوعی بارش ذهنی است، برای افراد پرمشغله ابتدا سعی کنید برای تنظیم وقت، شما با وقت آنان هماهنگ شوید. این کار بهتر از مصاحبه غیرهم‌زمان است. در بحث غیرهم‌زمان بحث با تفکر بیشتری همراه است اما خودانگیختگی در آن کمتر است.

- برای افرادی که نمی‌توانند وقت مشترک طولانی تنظیم کنند (مثلاً مشغله زیاد یا نوزاد دارند)، توضیح دهید که شما سؤالات را یکی‌یکی می‌فرستید و هر وقت پاسخ سؤال را دادند، سؤال بعدی را ارسال می‌کنید.

- افرادی که به دلیل مشغله زیاد، وقت معینی برای مصاحبه اختصاص ندهند، ممکن است فراموش کنند پاسخ شما را بدهند، پس برای محکم‌کاری بعد از ارسال سؤال از آنها بپرسید که آیا مایلند که پیام یادآوری برای آنان ارسال شود؟ اگر این محکم‌کاری را نکنید، احتمال افت این مراجعان بالاست.

- در هر صورت برای کسب بینش به تفاوت دو نوع مصاحبه، داده‌های حاصل از مصاحبه هم‌زمان و غیرهم‌زمان را با یکدیگر مقایسه کنید.

- وقتی مشارکت‌کنندگان، پاسخ سؤالات را می‌نویسند، به قسمت بالای صفحه دستگاه نگاه کنید. چنانچه هنوز در حال تایپ کردن هستند، منتظر بمانید و هم‌زمان

تایپ نکنید. برخی افراد تمایل دارند، پاسخ‌ها را کوتاه کوتاه و در چند پیام پی‌درپی بفرستند. پس با پیام دادن خود در بین این پیام‌ها، در پاسخ‌دهی مشارکت‌کننده وقفه ایجاد نکنید. حتی برخلاف مشاوره، فرستادن پیام‌های کوتاهی مثل «آهان، بله و می‌فهمم» ممکن است موجب شود پیام‌های ارسالی مشارکت‌کنندگان سطحی‌تر یا نحوه پاسخ‌گویی آنان تحریف شود.

- می‌توانید با مشارکت‌کنندگان توافقی‌هایی بکنید تا نبود نشانه‌های صوتی- تصویری را جبران کند مثلاً هر کس برای اطلاع دادن پایان پیام، یک نشانه ارسال کند تا طرف مقابل منتظر ادامه پیام نباشد.

- چنانچه طول مدت تایپ پاسخ طولانی، اما پیام ارسالی کوتاه بود، این را به مشارکت‌کننده انعکاس دهید و در مورد آن سؤال کنید. این سؤال باید بسیار ملایم باشد تا موجب مقاومت پاسخگو و عقب‌نشینی وی نشود.

**نکته:** گاه کندشدن اینترنت و گاه سر زدن اعضای خانواده به فرد در حین مصاحبه، موجب چنین وقفه‌هایی می‌شود؛ وقفه‌ای که مشارکت‌کننده خود در آن دخیل نبوده و از آن کلافه شده است.

- در صورت قطع یا کندی سرعت اینترنت هر یک از طرفین، برای جلوگیری از اتلاف وقت، وقت دیگری تنظیم کنید. چنانچه کندی از جانب محقق بود، بابت این مسئله از مشارکت‌کننده عذرخواهی کنید.

- در موقع انتظار برای ارسال پاسخ مشارکت‌کنندگان می‌توانید گفتگوهای قبلی را هم مرور کنید تا چنانچه پیامی ابهام داشت، آن را انتخاب و در مورد ابهام خود سؤال کنید.

- برای واریس صحت درک خود از گفته‌های مشارکت‌کننده، آن را خلاصه کنید و در نهایت در مورد صحت خلاصه خود از وی سؤال کنید.

- مصاحبه دربردارنده انتظار بیشتری است: گاه پیش می‌آید که شما در اثر صرف زمان زیاد برای دریافت پاسخ، احساسی از دست‌بسته بودن، فاصله با مشارکت‌کننده و ناامیدی پیدا کنید، اما این فرصت را می‌توانید به‌عنوان مزیتی تلقی کنید تا نگاه مجددی

به گفتگوها بیندازید تا نظرات مشارکت‌کنندگان برایتان یادآوری شود و بتوانید با مقایسه و ترکیب مفاهیم با مصاحبه‌های دیگر به بینش عمیق‌تری نسبت به داده‌ها دست‌یابید.

- زمانی سؤال بعدی را بپرسید که مشارکت‌کننده اعلام آمادگی کند. البته حتی‌الامکان او را تشویق کنید که بلافاصله پاسخ سؤالات را بدهد تا احتمال تحریف غیرعمدی یا آگاهانه کاهش یابد.

- اگر بعد از پاسخ مشارکت‌کننده به سؤالی، احساس کردید وی متوجه سؤال نشده است یا توضیحات دیگری لازم بود، با انتخاب سؤال اصلی، توضیحاتتان را بدهید.

- اگر بعد از پاسخ به سؤالی، سؤالات پیگیری داشتید، با انتخاب پاسخ اصلی مشارکت‌کننده، سؤال فرعی‌تان را بپرسید.

- از میان سؤالات اصلی از پیش آماده‌شده، به فراخور بحث، سؤالی را انتخاب و ارسال کنید.

- ممکن است سؤال‌ها قبل از ارسال، با توجه به فحوای کلام مشارکت‌کننده نیاز به ویراستاری داشته باشد. حتی اگر نیاز به ویراستاری نبود، سؤال آماده را آن‌قدر سریع نفرستید که موجب تعجب مشارکت‌کننده شود.

- الگوی پاسخ‌دهی مشارکت‌کننده را یادداشت کنید: تأخیر در پاسخ‌گویی، وقفه در جریان مصاحبه، نسبت مدت‌زمان تایپ کردن به حجم نوشته (گاهی مراجعان می‌نویسند و پاک می‌کنند)، سرعت تایپ کردن، با حروف فارسی یا انگلیسی نوشتن، رسمی یا خودمانی صحبت کردن، استفاده از شکلک‌ها و غیره. این موارد اطلاعاتی از فرد به دست می‌دهد که ممکن است در تحلیل نهایی کمک‌کننده باشد.

- پس از پایان مصاحبه توضیح دهید که ممکن است، پس از مطالعه کامل مصاحبه وقت مجددی برای رفع ابهامات و اطمینان از درک کامل نظرات مشارکت‌کننده، تنظیم کنید.

- پس از اطمینان از درک موارد بالا، اولین مصاحبه را شروع کنید.

### ج) آغاز مصاحبه (برقراری رابطه حسنه)

**نکته:** لازم است محققان در روابط خود با مشارکت‌کنندگان به‌ویژه در کار کیفی، به زیان‌های احتمالی توجه کنند. محققان باید نسبت به امنیت هر یک از مشارکت‌کنندگان جداً هشیار باشند. بنابراین توجه به ارتباط حسنه و اجتناب از تحمیل، ضروری است.

- برای تمرین اولیه در مورد موضوع تحقیق، ابتدا با فردی آشنا مصاحبه کنید.

- با مشارکت‌کننده رابطه حسنه برقرار کنید. رابطه حسنه شامل موارد زیر می‌شود:

۱. سلام و تشکر از پذیرفتن تقاضای محقق و وقت گذاشتن برای پاسخ‌دهی

۲. بیان هدف تحقیق به‌روشنی (بند د-۱)

۳. کسب رضایت آگاهانه (بند د-۲)

۴. بیان اصول رازداری (بند د-۳)

به غیر از موارد استاندارد رضایت آگاهانه، پس از پرورش رابطه حسنه در موارد

زیر نیز با مشارکت‌کننده به توافق برسید:

- اگر پاسخ‌گو از حروف لاتین برای تایپ کلمات فارسی استفاده می‌کند،

ضرورت عدم استفاده از تایپ کلمات فارسی با حروف لاتین (به دلیل لزوم برگردان

نوشته‌ها به فارسی و سختی آن) یا حق انتخاب خروج از تحقیق.

- عدم استفاده از امکانات صوتی و تصویری (مگر در صورت ضرورت که

ویژگی‌ها یا اطلاعات مشارکت‌کننده، برای اهداف پژوهش اهمیت ویژه‌ای داشته باشد)

یا دادن حق انتخاب خروج از تحقیق.

- برای حفظ رابطه حسنه با مشارکت‌کننده سعی کنید در طول مصاحبه با مرور

متن پاسخ‌های مشارکت‌کننده، از کلمات و اصطلاحات وی در پرسش‌های پیگیری

استفاده کنید. این کار با تقویت رابطه، موجب افزایش انگیزه برای پاسخ‌گویی دقیق‌تر

می‌شود.

**نکته ۱:** لازم است محقق پیش از شروع مصاحبه، برای ایجاد رابطه حسنه وقت بگذارد و در مورد تحقیق توضیح کافی به مشارکت‌کنندگان بدهد تا از افت زودرس جلوگیری شود. همچنین لازم است پیش از شروع سؤالات، توانایی مشارکت‌کننده در نوشتن بررسی شود. افراد گُندنویس یا پرمشغله ممکن است گزینه خوبی برای تحقیق مجازی نباشند. در این صورت پیشنهاد می‌شود استفاده از صوت و تصویر یا ملاقات حضوری مدنظر قرار داده شود.

**نکته ۲:** محقق می‌تواند بخش اول مصاحبه را که در آن به پرورش رابطه حسنه مبادرت می‌کند، با امکانات صوتی و تصویری پیش ببرد. به این منظور محقق می‌تواند پس از برقراری رابطه حسنه، از مشارکت‌کننده در مورد تمایل و توانایی نوشتن، از او سؤال کند.

- از افرادی که به دلیل داشتن مشغله، مصاحبه به صورت هم‌زمان اتفاق نمی‌افتد، بپرسید: «در صورت ارسال سؤال و پاسخ ندادن شما، اجازه دارم یادآوری کنم؟ یا تنها یک‌شکل بفرستم تا پنجره گفتگو با شما در صفحه بالا بیاید؟» اگر جوابشان مثبت بود، بپرسید: «مایلید بعد از چه مدت‌زمان یادآوری کنم؟»

- موارد لازم برای برگزاری مصاحبه با کیفیت را به مشارکت‌کننده آموزش دهید (موارد مربوط به بنده).

#### د) ارائه اطلاعات اولیه به مشارکت‌کنندگان مطالعات فریبگی

۱- **بیان اهداف تحقیق:** هدف از این تحقیق، مطالعه... است و از شما به‌عنوان فردی مطلع در این زمینه تقاضا می‌کنم حتی‌الامکان به سؤالات به‌صورت مشروح و عمیق پاسخ دهید.

۲- **توافق آگاهانه:** با توجه به اطلاع شما از موضوع و هدف تحقیق، در صورتی که موافق شرکت در مصاحبه هستید، پس از آموزش رویه‌های لازم برای بهبود کار، نظر خود را در مورد شرکت در تحقیق بفرمایید. ضمناً شما به‌عنوان مشارکت‌کننده در تحقیق حقوقی را دارا هستید:



- شما حق دارید در طول مصاحبه هر وقت احساس خستگی کردید، اعلام کنید تا ادامه کار را به وقتی دیگر موکول کنیم.
  - شما حق دارید اگر پاسخ به سؤالی برایتان سخت بود، با محقق در میان بگذارید. در این صورت اگر مایل باشید زمان بیشتری برای پاسخ در نظر گرفته خواهد شد و اگر مایل نباشید، می‌توانید از پاسخ دادن صرف‌نظر کنید.
  - ممکن است در مصاحبه مواقعی پیش‌آید که با یادآوری خاطرات و رویدادهای تلخ، دچار هیجانات ناراحت‌کننده شوید. می‌توانید در صورت نیاز برای بیان احساسات خود از شکلک‌ها استفاده کنید. همچنین در چنین شرایطی می‌توانیم از امکانات صوتی و تصویری هم استفاده کنیم. آیا در این مورد نظری دارید؟
  - پس از اتمام مصاحبه، مجدداً از شما خواهیم پرسید تا در صورت عدم تمایل به استفاده از کل یا برخی از اطلاعات، نظر اولیه خود را بازبینی کنید.
  - مصاحبه ما به صورت نوشتاری خواهد بود و جز در موارد ضروری از صوت و تصویر استفاده نخواهیم کرد. آیا شما با نوشتن راحت هستید؟ (اگر پاسخ وی منفی بود، محترمانه به وی حق صرف‌نظر کردن از شرکت در تحقیق را بیان کنید).
- ۳- رعایت رازداری: برای گزارش نتایج تحقیق، اطلاعات حاصل از مصاحبه با حذف اسامی و مشخصات فردی، ابتدا در اختیار شما گذاشته می‌شود و تنها پس از تأیید شما گزارش خواهد شد.

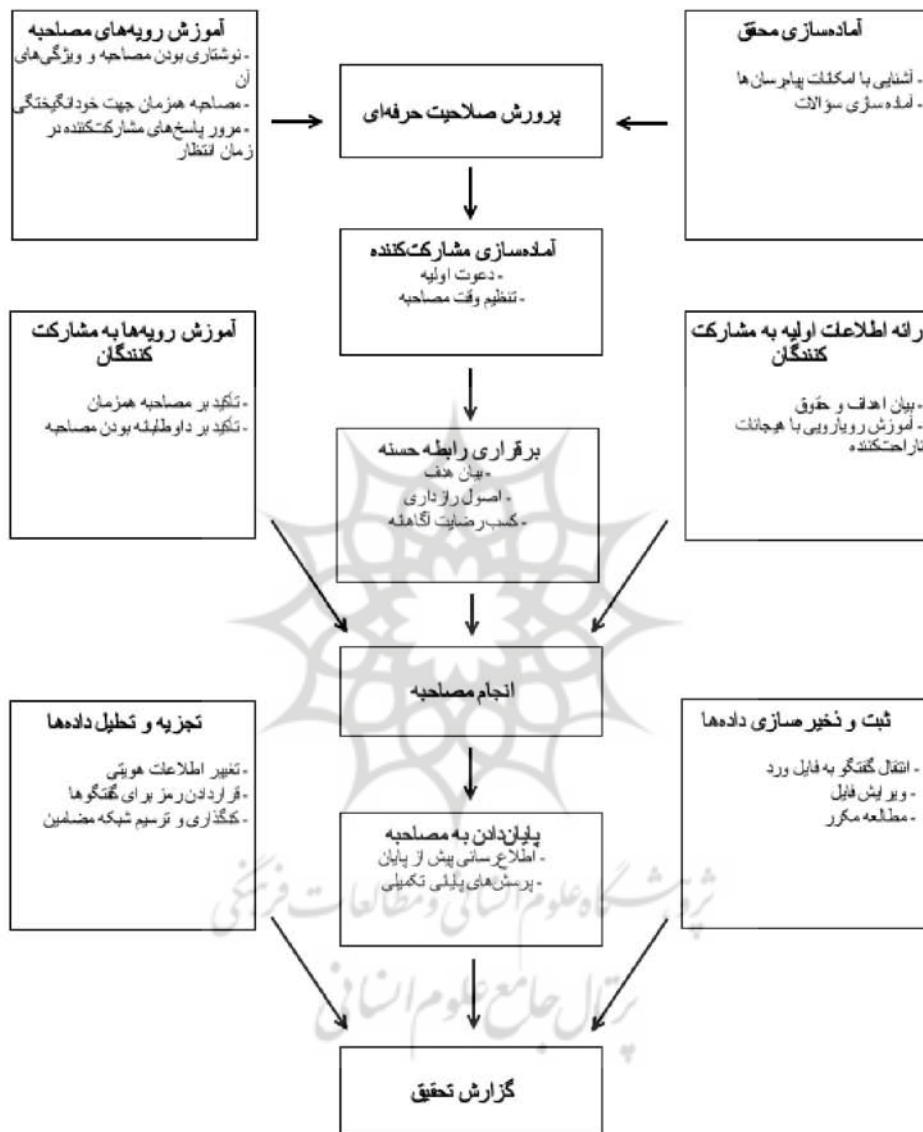
#### ه) آموزش رویه‌ها به مشارکت‌کنندگان

- زمان مصاحبه برای شما تنظیم شده است. پس در صورت پیش‌آمدن رخداد غیرمنتظره و لزوم ترک مصاحبه، لطفاً محقق را باخبر کنید. سپس مجدداً وقت دیگری را تنظیم خواهیم کرد.
- لطفاً هم‌زمان با مصاحبه به ردوبدل کردن پیام با فرد دیگری مشغول نشوید یا در زمانی که محقق پیام شما را می‌خواند، یا سؤالی را می‌نویسد، مصاحبه را بدون اطلاع ترک نکنید. این مسئله دقت در پاسخ‌گویی را کاهش می‌دهد.

- ممکن است در طول مصاحبه ابهاماتی برایم پیش آید و سؤالاتی بپرسم که شما قبلاً به نوعی پاسخ آن را داده‌اید و فکر کنید که سؤال بی‌جایی است. اما دقت داشته باشید که عدم وجود نشانه‌ها و امکانات صوتی و تصویری (مثل تَن صدا، حالت‌های بدن و چهره) ممکن است موجب ابهام شود و فهم مطلبی را دشوار کند.
- پس از خواندن پاسخ شما به سؤالات، ممکن است برای کسب اطلاعات و توضیحات بیشتر، دوباره سؤال‌های دیگری در مورد همان سؤال و پاسخ شما بپرسم.
- وقتی شما پاسخ سؤالی را می‌نویسید، من صبر می‌کنم و پس از مطالعه نوشته شما، یا پاسخ خود را خواهم نوشت یا سؤال بعدی را خواهم پرسید.
- هر وقت سؤالی برایتان نامفهوم بود، حتماً سؤال کنید
- اگر در وسط مصاحبه مشکلی پیش آمد، خوشحال خواهم شد به اطلاع برسانید تا مجبور نباشید از روی اکراه پاسخ دهید.
- در هنگام انتظار برای تایپ سؤالات، می‌توانید گفتگوها را مرور و چنانچه توضیح جدیدی داشتید، با انتخاب پیام‌قبلی توضیح خود را بنویسید و سپس پاسخ سؤال طرح شده را بدهید.

#### و) ثبت و ذخیره‌سازی داده‌ها

- پس از هر مصاحبه، رونوشتی از گفتگوها در فایل ورد تهیه کنید. ممکن است بعداً گفتگو با این مشارکت‌کننده خاص در صفحه پیام‌رسان پایین برود و شما فراموش کنید که مصاحبه با این فرد، پیاده‌سازی نشده است.
- ابتدای هر مصاحبه مطالب نوشته‌شده در دفترچه یادداشت شامل اطلاعات شخصی، زمان مصاحبه و به‌ویژه واکنش‌های مشارکت‌کننده را هم در فایل ثبت کنید.
- زمان پیام‌ها را در فایل حذف نکنید. بعداً می‌توانید مثلاً میزان زمان اختصاص داده‌شده به برقراری رابطه حسنه یا اصل مصاحبه را بررسی کنید.
- حتی اگر مشارکت‌کننده در صفحه پیام‌رسان، نام واقعی خود را هم ننوشته باشد، هنگام انتقال مصاحبه به فایل ورد، نام نوشته‌شده در صفحه را انتخاب و با نامی مستعار جایگزین کنید. نام اصلی و مستعار را در دفترچه یادداشت بنویسید.



نمودار 1- الگوی پژوهش مجازی مبتنی بر ضوابط حرفه‌ای

- زمانی که مصاحبه به فایل ورد منتقل شد و مطلبی (به خاطر استفاده از امکان انتخاب پیام در پیام‌رسان و پاسخ مجدد و عدم ثبت پیام انتخاب شده در فایل ورد) نامفهوم است، کافی است یک واژه پاسخ در پنجره گفتگوی پیام‌رسان جستجو شود.
- پیش از کدگذاری داده‌ها، فایل نهایی اصلاح‌شده مصاحبه‌ها را چند بار مطالعه کنید تا در مورد مصاحبه به بینش عمیق‌تری نائل شوید.

### ح) گزارش تحقیق

- اطلاعات حاصل از مصاحبه‌ها را در جایی غیرقابل دسترس برای دیگران قرار دهید.
- برای پیام‌رسان و فایل مصاحبه رمز بگذارید.
- در گزارش تحقیق وقتی از چکیده‌ای از گفته‌های مشارکت‌کننده استفاده می‌کنید، تمام موارد خاصی را که می‌تواند هویت فرد را افشا کند، یا حذف کنید یا به نوعی که به اصل تحقیق لطمه نزند، تغییر دهید.

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه به دلیل گرایش مردم به شبکه‌های اجتماعی، دسترسی راحت آنان و در نتیجه کاهش هزینه‌های ارتباطی (خانیکی و خجیر، ۱۳۹۸) در همه جلوه‌های زندگی تسهیلات و امکاناتی فراهم شده است. از جمله در فعالیت‌های پژوهشی، این تسهیلات، دسترسی بهتر به مشارکت‌کنندگان را موجب شده است. اما همسو با تسهیلات، خطراتی مربوط به استفاده غیراخلاقی از پیام‌رسان‌های مجازی وجود دارد. در این پژوهش سعی شد با مرور تحقیقات انجام‌شده در فضای مجازی، الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه مبتنی بر ضوابط اخلاقی ارائه شود. بر اساس یافته‌های تحقیق این الگو بر مبنای ۷ مؤلفه تدوین شد. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از:

**الف) آماده‌سازی محقق** (پرورش نگرش مثبت نسبت به پژوهش مجازی، شناخت پیام‌رسان‌های فوری به‌عنوان بستر اجرا، آماده‌سازی سؤالات، دعوت اولیه از

مشارکت‌کننده و تنظیم وقت مشترک)، این یافته در راستای اصل اخلاقی صلاحیت حرفه‌ای محقق است. ممکن است محققان در زمینه رویکردهای کیفی آموزش کافی نداشته باشند. درحالی‌که از نظر متخصصان، پژوهش کیفی روش‌ها و معیارهای بسیار دقیقی دارد (Creswell, 2014: 102) و درک نتایج و روش‌های پژوهشی مستقیماً با صلاحیت بالینی و تحقیقاتی محقق ارتباط دارد (شریعتمدار، ۱۳۹۵). کوراسی<sup>۱</sup> (۲۰۰۱: ۹) نیز در مقایسه یافته‌های حاصل از مصاحبه حضوری با اینترنتی (ایمیل) نتیجه گرفت که کیفیت داده‌ها تنها به روش جمع‌آوری داده‌ها مربوط نیست، بلکه ممکن است بیشتر به هویت مصاحبه‌گر یا مصاحبه‌شونده ربط داشته باشد (Curasi, 2001: 9). هویت مصاحبه‌گر می‌تواند شامل ویژگی‌های شخصیتی یا حرفه‌ای وی باشد. صلاحیت، یک دغدغه همیشگی است. این ضابطه اخلاقی اقتضا می‌کند تمامی موارد لازم که به بهبود تحقیق کمک می‌کند، پیش از شروع تحقیق به محقق آموزش داده شود. کسب این ویژگی سبب می‌شود محقق پیش از شروع بر هر آنچه لازم است یاد بگیرد، تمرکز داشته باشد، تا بتواند با صرف کمترین انرژی و هزینه، بهترین یافته‌ها را کسب کند. فقدان شایستگی کافی سبب می‌شود محقق ناخواسته به مشارکت‌کنندگان در تحقیق آسیب بزند. تحقیقی همسو با مضمون فرعی «پرورش نگرش مثبت نسبت به پژوهش مجازی» به‌عنوان بخشی از کسب صلاحیت حرفه‌ای یافت نشد و این یافته در پژوهش حاضر جدید است.

ب) آموزش رویه‌های مصاحبه به محقق (تأکید بر نوشتاری بودن مصاحبه و ویژگی‌های آن، تنظیم وقت هم‌زمان برای مصاحبه جهت خودانگیختگی و مرور پاسخ‌های مشارکت‌کننده در زمان نوشتن پاسخ بعدی وی)، تأکید بر نوشتاری بودن به دلیل لزوم صرفه‌جویی در وقت و هزینه است. این یافته با یافته فونتز و همکاران، (۲۰۰۸) مبنی بر حذف هزینه‌های نوشتن داده‌ها، دایموند و همکاران، مبنی بر عدم نیاز

به پیاده‌سازی گفته‌ها و سیدمن، مبنی بر دشواری پیاده‌سازی مصاحبه صوتی و صرف تا ۸ ساعت وقت بسته به مهارت تایپست و پیچیدگی گفتگو، برای پیاده کردن هر ساعت مصاحبه ضبط‌شده، و بالاخره دایموند و همکاران، مبنی بر حذف آسیب ناشی از پیاده‌سازی که موجب اختلال اسکلتی-عضلانی ناشی از فشار می‌شود، همسوست. تنظیم وقت هم‌زمان هم موجب می‌شود محقق پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان را قبل از خودسانسوری (Vaida, etal, 2004: 1345) کسب کند. ضمناً مصاحبه مجازی با توجه به این‌که به‌خودی‌خود، به دلیل در بر داشتن انتظار، فاصله و احساس دست‌بسته بودن محقق، تجربه‌ای پرفشار و تحلیل‌برنده (Vaida, etal, 2004: 1346) برای اوست، اگر هم‌زمان نباشد و مشارکت‌کنندگان برای پاسخ دادن آزاد باشند، این تجربه فشار مضاعف، در دراز مدت موجب فرسودگی محقق می‌شود.

**ج) آغاز مصاحبه و برقراری رابطه حسنه** (بیان هدف، اصول رازداری و کسب رضایت آگاهانه). از نظر سیدمن باید در مصاحبه یک تعادل ظریفی بین ایجاد رابطه حسنه به اندازه با پاسخگویان و رابطه حسنه بسیار صمیمی با آنان برقرار شود. ویدا و همکاران، بیان می‌کنند که سؤالات پیگیری مصاحبه‌کننده به‌جای آنکه نشانه علاقه‌مندی به ارائه نکات دقیق و ظریف یا جزئیات بیشتر تلقی شود، گاهی انعکاسی از کندذهنی و حماقت تلقی شده و برانگیزاننده مقداری تنش، ناامیدی یا رنجش می‌شود. پس به نظر می‌رسد که جهت پرهیز از آسیب به مشارکت‌کنندگان لازم است محقق در دوره برقراری رابطه حسنه، آداب ارتباطی مشارکت‌کنندگان را که فونتز و همکاران (۲۰۰۸) بر ضرورت آن تأکید کرده‌اند، درک و با تعمیق رابطه و ایجاد حس امنیت و اعتماد، بتواند به داده‌های غنی‌تری دست‌یابد. ضمناً ویدا و همکاران پیشنهاد می‌کنند که برای اجتناب محققان از سوءتفاهم عدم درک شدن مشارکت‌کنندگان، پیش از سؤالات پیگیری، درک خود را از آنچه پاسخ‌گویان گفته‌اند خلاصه کنند. همچنین این مؤلفه همسو با اصول مسئولیت‌پذیری و امانت‌داری انجمن روان‌شناسی بریتانیا است. بر

اساس این قوانین محقق باید هر جا ممکن باشد، رضایت آگاهانه بگیرد، از فریب عمدی خودداری کند و در آغاز تحقیق، مشارکت‌کنندگان را از حق انصراف از مشارکت و حق عدم پاسخگویی به پرسش‌ها آگاه کند. محقق مسئول است که تضمین کند هیچ آسیبی به مشارکت‌کنندگان نرسد و پس از پایان مطالعه، به نحو مناسبی اطلاعات لازم را به آنان بدهد. محقق نباید مشارکت‌کنندگان را گمراه کند و باید یافته‌ها را به نحوی صادقانه ارائه دهد. محقق موظف است نسبت به توصیه‌های اخلاقی مربوط به کار خود، پیوسته به‌روز باشد و آگاهی کسب کند.

**د) ارائه اطلاعات اولیه به مشارکت‌کنندگان** (بیان اهداف و حقوق مشارکت‌کنندگان، نحوه رویارویی با هیجانات ناراحت‌کننده، تأکید بر رازداری)، بیان اهداف و حقوق مشارکت‌کنندگان در مؤلفه قبل در بحث رضایت آگاهانه مورد بحث قرار گرفت. در مورد مضمون «نحوه رویارویی با هیجانات ناراحت‌کننده» محقق جهت اجتناب از آسیب به مشارکت‌کنندگان لازم است حداکثر تلاش خود را در مواقع بروز هیجانات منفی بذل کند. به این منظور جهت حبس نشدن هیجانات می‌توان از مشارکت‌کنندگان تحقیق خواست از هیجانات، علامت‌گذاری و دیگر نشانه‌های پیام‌رسان‌ها استفاده کنند تا تن صدا و خلق‌وخوی خود را نشان دهند (Trell, 2011, 287). مضمون «رازداری» هم در بخش گزارش داده‌ها مورد بحث قرار می‌گیرد.

**ه) آموزش رویه‌ها به مشارکت‌کنندگان** (تأکید بر مصاحبه هم‌زمان مگر در صورت بروز مشکل، تأکید بر داوطلبانه بودن مصاحبه و عدم تحمیل)، تأکید بر مصاحبه هم‌زمان مگر در صورت بروز مشکل ذیل مضمون «تنظیم وقت هم‌زمان برای مصاحبه جهت خودانگیختگی» مورد بحث قرار گرفت. تأکید بر داوطلبانه بودن و عدم تحمیل، همسو با فرمان‌های اخلاقی «سوءاستفاده نکنید» و «سلب اعتماد نکنید» انجمن

روانشناسی و انجمن مشاوره آمریکا و اصل احترام رهنمودهای اخلاقی انجمن روان‌شناسی بریتانیا<sup>۱</sup> است.

**و) ثبت و ذخیره‌سازی داده‌ها** (انتقال گفتگو به فایل ورد، ویرایش فایل و مطالعه مکرر آن)، آموزش محقق در مورد ثبت داده‌ها بخشی از کسب صلاحیت حرفه‌ای است. از آنجاکه ویژگی پیام‌رسان‌ها این است که پس از دریافت هر پیام، پیام‌های قبلی به بخش پایین پنجره گفتگو می‌رود و ممکن است با گذشت زمان به فراموشی سپرده شود، پس لازم است هر مصاحبه فوراً به فایل ورد منتقل و ویرایش شود. لزوم مطالعه مکرر جهت تحقق توصیه «مصاحبه دربردارنده انتظار بیشتری است و گاه پیش می‌آید شما در اثر صرف زمان زیاد برای دریافت پاسخ، احساسی از دست‌بسته بودن، فاصله با مشارکت‌کننده و ناامیدی پیدا کنید» است. مرور مکرر نوشته‌ها فرصتی فراهم می‌کند تا نظرات مشارکت‌کنندگان یادآوری شود و محقق بتواند با مقایسه و ترکیب مفاهیم با مصاحبه‌های دیگر به بینش عمیق‌تری نسبت به داده‌ها دست یابد (Vaida, et al, 2004: 1346) و از وقت انتظار استفاده بهینه شود.

**ز) گزارش تحقیق** (قرار دادن رمز برای گفتگوها، تغییر اطلاعات هویتی مشارکت‌کننده پیش از گزارش نهایی)، ویسک (۲۰۱۶) نیز برای مدیریت گمنامی گروه‌های قانونی پیشنهاد می‌کند که جهت تأمین امنیت، باید برای پنجره گفتگو، گذرواژه حفاظت‌شده‌ای قرار داد. همچنین برای حفظ هویت مشارکت‌کنندگان می‌توان از آنان درخواست کرد در صفحه خود از اسم مستعار استفاده کنند. گرچه پیشنهاد می‌شود در انتقال گفتگوها به فایل ورد، نام مستعار صفحه مجدداً تغییر کند. این مؤلفه همسو با اصول مسئولیت‌پذیری و امانت‌داری انجمن روان‌شناسی بریتانیا است. بر اساس این قوانین محققان باید به مشارکت‌کنندگان احترام بگذارند و محرمانگی را تضمین کنند.

#### پیشنهادها



ارائه الگوی پژوهش مجازی در حرفه‌های یاورانه ... ۱۳۷

پیشنهاد می‌شود با توجه به امکانات و قابلیت‌های فضای مجازی، معاونت‌های پژوهشی دانشگاه‌ها و استادان راهنمای پایان‌نامه‌ها، دانشجویان را با این الگو آشنا کرده و با ترغیب آنان به پژوهش مجازی با رعایت معیارهای اخلاقی، موجب صرفه‌جویی در هزینه، دسترسی به انواع مشارکت‌کنندگان، کاهش نقل و انتقالات و ارتقای کیفیت پژوهش شوند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- بیتس، مارسیا (۱۳۸۷). «مقدمه‌ای بر فرا نظریه‌ها، نظریه‌ها و الگوها». ترجمه: غلام حیدری. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*. دوره ۴، شماره ۱۱: ۲۷۵-۲۹۷.
- خجیر، یوسف؛ خانیکی، هادی. (۱۳۹۸). «ظرفیت‌ها و چالش‌های شبکه‌های اجتماعی مجازی برای جامعه مدنی ایران». *مطالعات رسانه‌های نوین*. دوره ۵، شماره ۱۷: ۳۵-۶۹.
- عالی‌زاد، اسماعیل؛ ابراهیم‌طاری، نازگل. (۱۳۹۶). «عضویت در شبکه‌های اجتماعی مجازی و فعالیت در عرصه عمومی غیرمجازی». *فصلنامه مطالعات رسانه‌های نوین*. دوره ۳، شماره ۱۰: ۸۷۰-۹۱.
- فلناگن، جان و فلناگن، ریتا. (۱۳۹۵). *پویایی‌های هویت اخلاقی در حرفه‌های یاورانه*. ترجمه: آسیه شریعتمدار. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- Abrams, Katie, Wang, Zongyuan, Song, Yoo Jin, & Galindo-Gonzalez, Sebastian. (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.
- Aziz, Mohamed, & Kenford, Susan. (2004). "Comparability of telephone and face-to-face interviews in assessing patients with posttraumatic stress disorder". *Journal of Psychiatric Practice*, **10**(5), 307-313.
- Bowden, Chandra, & Galindo-Gonzalez, Sebastian. (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.
- Collin, Philippa, Rahilly, Kitty, Richardson, Ingrid, & Third, Amanda. (2011). *The Benefits of Social Networking Service: Literature Review*. Melbourne: Cooperative Research Centre for Young People, Technology and Wellbeing.
- Creswel, John. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los angeles: University of Nebraska-Lincoln.
- Curasi, Carilon Folkman. (2001). "A Critical Exploration of Face-to Face Interviewing vs. Computer-Mediated Interviewing". *International Journal of Market Research*, **43**(4), 1-13.
- De Chesney, Mary. (2015). *Nursing research using data analysis: Qualitative designs and methods in nursing*. New York: Springer.
- Dimond, Jill, Fiesler, Casey, DiSalvo, Betsy, Pelc, Jon, & Bruckman, Amy. (2012). "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.
- Ellen, Isaacs, Walendowski, Alan, Whittaker, Steve, Schiano, Diane, & Kamm, Candace. (2002, November). The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace. In **Proceedings of the 2002 ACM conference on Computer supported cooperative work** (pp. 11-20). ACM.
  - Fontes, Thiago, & O’Mahony, Michelle. (2008). “In-depth interviewing by Instant Messaging”. **Social research update**, **53**(2), 1-4.
  - Guest, Greg, MacQueen, Kathleen, & Namey, Emily. (2012). Writing up thematic analysis. **Applied Thematic Analysis**. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 241-278.
  - Jowett, Adam, Peel, Elizabeth, & Shaw, Rachel. (2011). “Online interviewing in psychology: Reflections on the process”. **Qualitative Research in Psychology**, **8**(4), 354-369.
  - King, Nigel, Horrocks, Christine, & Brooks, Joanna. (2018). **Interviews in qualitative research**. London: SAGE Publications Ltd.
  - Kosinski, Michal, Matz, Sandra, Gosling, Samuel, Popov, Vesselin, & Stillwell, David. (2015). “Facebook as a research tool for the social sciences: Opportunities, challenges, ethical considerations, and practical guidelines”. **American Psychologist**, **70**(6), 542-556.
  - Lodico, Marguerite, Spaulding, Dean, & Voegtler, Katherine. (2010). **Methods in educational research: From theory to practice** (Vol. 28). John Wiley & Sons.
  - Mukherjee, Turan Tapas. (2012). “Online research methodology: Using the internet and the web for research and publication”. **Bhatter College Journal of Multidisciplinary Studies**, **2**, 55-65.
  - Oseni, Kazeem, Dingley, Kate, & Hart, Penny. (2018). “Instant messaging and social networks: the advantages in online research methodology”. **International Journal of Information and Education Technology**, **8**(1), 56-62.
  - Polit, Denise, & Beck, Cheril Tatano. (2004). **Nursing research: Principles and methods**. Lippincott Williams & Wilkins.
  - Roberts, Lynne. (2015). “Ethical issues in conducting qualitative research in online communities”. **Qualitative Research in Psychology**, **12**(3), 314-325.
  - Seidman, Irving. (2006). **Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences**. Teachers college press.
  - Synnot, Anneliese, Hill, Sophie, Summers, Michael, & Taylor, Michael. (2014). “Comparing face-to-face and online qualitative research with people with multiple sclerosis”. **Qualitative health research**, **24**(3), 431-438.

- Terrell, Steven. R. (2011). "Face-to-face in writing: My first attempt at conducting a text-based online focus group". *The Qualitative Report, (TQR)*. **16**(1), 286-291. Retrieved in 3/4/2019, 8:51 AM from: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol16/iss1/19>.
- Vicsek, Lilla. (2016). "Improving data quality and avoiding pitfalls of online text-based focus groups: A practical guide". *The Qualitative Report, (TQR)*. Retrieved in 2/19/2018, 12:02 AM from: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss7/4>.
- Volda, Amy, Mynatt, Elizabeth, Erickson, Thomas, & Kellogg, Wendy. (2004, April). "Interviewing over instant messaging". In **CHI'04 extended abstracts on Human factors in computing systems** (pp. 1344-1347). ACM.
- Williams, Sarah. (2009). "**Understanding Anorexia Nervosa: an online phenomenological approach**" (Doctoral dissertation, Queen Margaret University).
- Zhang, Zuochen. (2010). "Using online action research to improve a teacher education course". *Ontario Action Research*, **11**(1), 1-8.

