

مقدمه‌ای بر اصول و فرایند ساخت و رواسازی پروتکل مصاحبه Introduction on the Principles and Process of Construction and Validation of the Interview Protocol

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۱۱/۱۵

Ali Baniasadi
Keyvan Salehi

Abstract: There was no theoretical knowledge on the main constituents of interview protocol as well as its development as a guide to conduct proper interviews. Accordingly, researchers attempted to clarify features of a high-quality protocol through reviewing and categorizing relevant documents and evidence and compiling the required article. The present paper was developed in three stages: a) documentary analysis of related resources; b) introduction on the components of the interview protocol; c) the quality of formulation of protocol. Initially, the related documents were searched at such scientific databases as SAGE, ERIC, EBSCO, Taylor & Francis, Springer, Emerald, PubMed and Elsevier from 2000 to 2017. Accordingly, 38 documents were retrieved and, after the initial review, 15 documents were reviewed and analyzed based on the criteria of usefulness and up-to-datedness. After analyzing and extracting the findings, the relatively common items were combined and they were divided into four main sections, including the starting point, questions, prompts, and the ending text of the interview. Finally, the four-stage refinement framework of the protocol was outlined to enhance the validity of the interview protocol. Besides, the relationship between the latter framework and process of formulating the protocol was presented in the form of a conceptual map.

Key words: Building rapport, interview protocol refinement, interview guide, credibility & trustworthiness, higher education system.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۱۱/۲۱

علی بنی‌اسدی*
کیوان صالحی**

چکیده: در خصوص عوامل اصلی تشکیل‌دهنده پروتکل و نحوه تدوین آن به‌عنوان راهنمایی برای اجرای صحیح مصاحبه، دانش نظری وجود ندارد؛ از این‌رو، برای تبیین ویژگی‌های یک پروتکل باکیفیت، به‌مرور و طبقه‌بندی اسناد و شواهد مربوطه و تدوین مقاله مورد نیاز پژوهشگران اقدام شد. مقاله حاضر در سه مرحله «تحلیل اسنادی منابع مرتبط، معرفی اجزای پروتکل مصاحبه و نحوه تدوین آنها» تنظیم شده است. نخست، اسناد مرتبط در پایگاه‌های علمی شامل سیج، اریک، ایسکو، تیلور و فرانسیس، اسپرینگر، امرالد، پاب‌مد و الزویر در بازه زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۷، ۳۸ سند جستجو و بازیابی شد که پس از بررسی اولیه، ۱۵ سند بر اساس ملاک‌های سودمندی و به‌روز بودن، مبنای مطالعه و تحلیل قرار گرفت. پس از تحلیل و استخراج یافته‌ها، موارد نسبتاً مشترک با یکدیگر، تلفیق و در چهار بخش شامل متن شروع، پرسش‌ها، سرنخ‌ها و متن پایان مصاحبه دسته‌بندی شد. در پایان نیز چهارچوب چهار مرحله‌ای پالایش، به‌منظور افزایش روایی پروتکل مصاحبه تشریح و ارتباط آن با فرایند تدوین پروتکل در قالب نقشه مفهومی ارائه شد.

واژگان کلیدی: ایجاد تفاهم، پالایش پروتکل مصاحبه، راهنمای مصاحبه، صحت و اعتمادپذیری، نظام آموزش عالی.

* دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران

** عضو هیئت علمی دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول):

(Keyvansalehi@ut.ac.ir)

مقدمه

پژوهشگران در مورد مسائل مربوط به آموزش عالی، به طور فزاینده‌ای با کاربرد روش‌های پژوهش کیفی برای انجام پژوهش‌های خود روبرو هستند، با این حال ممکن است تجربه یا آموزش اندکی در حوزه پژوهش‌های کیفی داشته باشند (ساوینی و روبینسون^۱، ۲۰۰۵). از سوی دیگر، بهبود آموزش عالی و پژوهش در ایران مستلزم بازنگری در ساختار فرایندهای پژوهش با هدف‌هایی چون افزایش کیفیت پژوهش‌ها و حرفه‌ای شدن پژوهش است (علیخانی، ۱۳۸۹). یکی از مؤلفه‌های دستیابی به این هدف‌ها، پژوهشگر باکیفیت است، چنین پژوهشگری باید آمادگی لازم برای گردآوری داده‌های مناسب را داشته باشد (تولدو-پریرا^۲، ۲۰۱۲). بدون تردید، روش‌شناسی و آشنایی با فنون گردآوری داده‌هایی که مبنای نتایج و تحلیل قرار می‌گیرد به افزایش کیفیت پژوهشگر، افزایش اعتبار داده‌ها و در نتیجه ارتقای پژوهش‌ها می‌انجامد.

مصاحبه‌ها از مهم‌ترین فنون گردآوری داده‌ها هستند که «داده‌های کیفی مفصل و غنی را به منظور درک تجربه زیسته شرکت‌کنندگان، چگونگی توصیف تجاربشان و معنا و مفهوم این تجارب را در اختیار پژوهشگران قرار می‌دهند» (روبین و روبین^۳، ۲۰۱۲ به نقل از کاستیلو-مونتویا^۴، ۲۰۱۶، ۸۱۱). مصاحبه کیفی مدت‌هاست که یک روش پژوهش ضروری است و روش اولیه استفاده شده در پژوهش کیفی محسوب می‌شود (برنارد^۵، ۱۹۹۴؛ دودی و نونان^۶، ۲۰۱۳؛ مایرز و نیومن^۷، ۲۰۰۷؛ رایان، کوگلان و کرونین^۸، ۲۰۰۹؛ شولتز و اویتال^۹، ۲۰۱۱). همچنین مستقیم‌ترین تعامل متمرکز بر پژوهش، بین پژوهشگر و مشارکت‌کننده است (کیزمر و زی^{۱۰}، ۲۰۰۸؛ کوپل^{۱۱}، ۱۹۹۶، به نقل از اولتمن^{۱۲}، ۲۰۱۶). مصاحبه یک تعامل است. کوپل (۱۹۹۶) با نامیدن

1. Savenye & Robinson
2. Toledo-Pereyra
3. Rubin & Rubin
4. Castillo- Montoya
5. Burnard
6. Doody & Noonan
7. Myers & Newman
8. Ryan, Coughlan & Cronin
9. Schultze & Avital
10. Kazmer & Xie
11. Kvale
12. Oltmann

مصاحبه‌های پژوهش‌های کیفی به‌عنوان «بین-دیدگاه‌ها»^۱ بر این مطلب تأکید کرده است تا ایجاد وابستگی متقابل موقت و انجام مبادله را برجسته کند (نقل از پاتون^۲، ۲۰۰۲).

در برخی از پژوهش‌ها که برای آزمون فرضیه طراحی می‌شوند؛ اغلب از مصاحبه ساختاریافته استفاده می‌شود که در آن پرسش‌ها و تحلیل‌ها استاندارد شده‌اند و داده‌های کمی تولید می‌کنند در حالی که سایر پژوهش‌ها در پی کشف معنی و ادراک به‌منظور فهم بهتر یا تولید فرضیه هستند. این نوع دوم پژوهش عموماً نیاز به شکلی از مصاحبه کیفی دارد به‌طوری‌که مصاحبه‌شونده را برای به اشتراک گذاشتن توصیف غنی پدیده، فارغ از تفسیر و تحلیل مصاحبه‌گر ترغیب کند. هدف از پژوهش کیفی، مشارکت در ساختمان دانش مفهومی و نظری، مبتنی بر معانی‌ای است که تجارب زندگی برای مصاحبه‌شوندگان ایجاد کرده است (دیکوبلوم و کرابتری^۳، ۲۰۰۶). در بسیاری از نوشته‌های معاصر، مصاحبه‌های کیفی با عنوان‌های بدون ساختار^۴، نیمه ساختاریافته^۵ و ساختارمند^۶ متمایز شده‌اند. هیچ مصاحبه‌ای واقعاً نمی‌تواند بدون ساختار در نظر گرفته شود، با این حال برخی نسبتاً بدون ساختارند و کم‌وبیش معادل گفتگوهای هدایت شده هستند. به‌طور گسترده، بیشترین مصاحبه‌های بدون ساختار استفاده شده، از سنت قوم‌نگاری سرچشمه گرفته‌اند (همان).

در حالی که، مصاحبه بدون ساختار در ارتباط با گردآوری داده‌های مشاهده‌ای انجام می‌شود، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته معمولاً در یک زمان از پیش تعیین شده و مکانی خارج از رویدادهای روزمره برنامه‌ریزی می‌شوند (همان). فونتانا و فری^۷ (۲۰۰۰) داده‌های گردآوری شده به‌وسیله مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته را به‌عنوان قدرتمندترین راهی که ما تلاش می‌کنیم تا هم‌نوعانمان را درک کنیم، توصیف کرده‌اند (کرسول^۸، ۲۰۱۱). مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته^۹ شکلی از مصاحبه‌اند که به‌طور گسترده

1. inter-views

2. Patton

3. DiCicco- Bloom & Crabtree

4. unstructured

5. semi-structured

6. structured

7. Fontana & Frey

8. Creswell

9. semi-structured in-depth

در پژوهش‌های کیفی و به شکل فردی یا گروهی به کار می‌روند. مصاحبه عمیق فردی، به مصاحبه‌کننده اجازه می‌دهد تا به صورت عمیق موضوعات فردی و اجتماعی را کاوش کند در حالی که مصاحبه گروهی به مصاحبه‌کننده امکان می‌دهد دامنه وسیعی از تجارب را به دست آورد؛ اما ماهیت عمومی روند، از کاوش عمیق فردی جلوگیری می‌کند. مصاحبه‌های گروهی اغلب در شکل گروه‌های کانونی^۱، با شرکت‌کنندگان متعدد که دانش و تجاربشان را درباره یک موضوع خاص به اشتراک می‌گذارند، به کار می‌رود. مصاحبه گروه‌های کانونی، مصاحبه با افراد مختلف و برش کوتاه برای گردآوری داده‌ها از افراد مختلف در یک زمان نیست (دیکوبلوم و کرابتری، ۲۰۰۶).

نوشتن پروتکل مصاحبه^۲ ابزاری برای کمک به مصاحبه‌کننده است و به او کمک می‌کند تا مهم‌ترین اطلاعاتی که تلاش می‌کند به دست آورد را مشخص کند. پروتکل مصاحبه به مصاحبه‌کننده کمک می‌کند تا نکات کلیدی که او باید در طول مصاحبه پیگیری کند را فراموش نکند. همچنین به مصاحبه‌کننده یادآوری می‌کند تا نکات مهم اطلاعات، مانند بیان هدف مصاحبه، آنچه برای گردآوری داده‌ها انجام خواهد گرفت و نگرانی مربوط به محرمانه بودن را برای مصاحبه‌شونده بازگو کند (مرکز طراحی اجتماعی^۳، ۲۰۱۶).

راهنمای مصاحبه آماده می‌شود تا اطمینان حاصل شود همان خطوط اساسی پژوهش با هر فرد مصاحبه‌شونده دنبال می‌شود. راهنما به عنوان فهرست و ارسی در طی مصاحبه به کار می‌رود تا از پوشش همه موضوعات مرتبط اطمینان حاصل شود. راهنمای مصاحبه، به مصاحبه‌کننده این امکان را می‌دهد تا بهترین استفاده را از زمان محدود در دسترس در موقعیت مصاحبه ببرد (پاتون، ۲۰۰۲). «پروتکل مصاحبه نه تنها مجموعه‌ای از پرسش‌هاست بلکه راهنمای عمل برای پژوهشگر کیفی تازه‌کار، از آغاز تا پایان فرایند مصاحبه است» (جاکوب و فرگرسون^۴، ۲۰۱۲، ۲). به دیگر سخن، «پروتکل مصاحبه فرمی است که توسط پژوهشگر یا افراد گروه پژوهش، طراحی شده و شامل دستورالعمل‌هایی برای فرایند مصاحبه، سؤال‌هایی که باید پرسیده شوند و فضایی برای یادداشت‌برداری پاسخ‌های مصاحبه‌شونده است» (کرسول، ۲۰۱۱، ۲۲۵). پروتکل

1. focus groups

2. interview protocol

3. Center for Socially Engaged Design

4. Jacob & Furgerson

مصاحبه چیزی بیش از پرسش‌های مصاحبه و شامل چهار بخش است: الف- متنی درباره آنچه پیش از مصاحبه در خصوص هدف مصاحبه خواهیم گفت؛ ب- متنی که در پایان مصاحبه خواهیم گفت؛ ج- یادآورهایی برای مصاحبه‌کننده به منظور جلب رضایت^۱ مطلعان و د- سرنخ‌هایی^۲ به منظور یادآوری به مصاحبه‌کننده برای گردآوری داده‌هایی که علاقه‌مند است (همان).

با توجه به اهمیت مصاحبه‌ها در کسب داده‌های کیفی عمیق و با توجه به تجربه نویسندگان که با دانشجویان زیادی در حوزه علوم انسانی روبرو شده‌اند و شناخت کافی نسبت به تدوین پروتکل مصاحبه نداشته‌اند؛ در پژوهش حاضر با هدف آشنایی پژوهشگران کیفی به ویژه پژوهشگران کیفی تازه‌کار و به منظور ارتقای کیفیت پژوهش‌ها در نظام آموزش عالی ایران، پاسخ به پرسش‌های زیر مد نظر است:

- اجزای پروتکل مصاحبه چیست؟
- برای طراحی پروتکل، چه اصولی را باید مدنظر قرار داد؟
- فرایند بهبود و رواسازی^۳ پروتکل مصاحبه، چگونه انجام می‌شود؟

روش پژوهش

در این مطالعه بنا به ماهیت پژوهش از روش پژوهش اسنادی استفاده شده است. در این قسمت برای شناسایی و استخراج منابع و مراجع مربوط، کلیدواژه‌های پروتکل مصاحبه^۴، نشانگرهای پروتکل^۵، اجزای پروتکل^۶ و ملاک‌های پروتکل^۷ در پایگاه‌های علمی سیج، اریک، ابسکو، تیلور و فرانسیس، اسپرینگر، امرالد، پاب‌مد و الزویر^۸ در بازه زمانی ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۷ جستجو شد. جستجو به بازایی ۳۸ سند منتج شد که پس از بررسی اولیه، ۱۶ سند کاملاً مرتبط و در دسترس پژوهشگران، مبنای مطالعه قرار گرفته و به صورت نظام‌مند بررسی شد. به منظور تحلیل مقاله‌ها از راهبرد تحلیل متون واش و

1. consent

2. prompts

3. validation

4. interview protocol

5. protocol indicators

6. protocol detail

7. protocol criteria

8. ERIC, EBSCO, Taylor & Francis, Springer, Emerald, PubMed & Elsevier

وارد^۱ (۲۰۱۳) استفاده شد. این روش از مناسب‌ترین روش‌ها برای بررسی و تحلیل اسناد مکتوب به شمار می‌رود که طی آن، محتوا به صورت نظام‌مند، تحلیل و مفاهیم موردنظر از اسناد مکتوب استخراج می‌شود (واش و وارد، ۲۰۱۳). در این مرحله، منابع منتخب به طور عمیق مطالعه و بررسی شد. مراحل این بررسی بر اساس روش مذکور به شرح زیر بوده است:

- ۱- تعیین ملاک‌های انتخاب متون و اسناد: ملاک اصلی در انتخاب متون و اسناد عبارت بود از سودمندی منابع در پاسخگویی به مسئله پژوهش و به روز بودن منابع؛
- ۲- گردآوری منابع و متون: در این مرحله، با توجه به ملاک‌های تعیین شده، کتاب‌ها، مقاله‌ها و رساله‌ها گردآوری شد.
- ۳- مرور اولیه منابع: در این مرحله، عناوین و چکیده‌های منابع، مطالعه شد و مرتبط‌ترین منابع با مسئله پژوهش، گزینش شدند.
- ۴- شناسایی ویژگی‌های موردنظر از طریق فیش برداری؛
- ۵- مرحله پایانی شامل حذف داده‌های مشابه، جمع‌بندی داده‌ها و طبقه‌بندی آنها مطابق با مسئله پژوهش بود. همچنین صحت یافته‌ها با روش مرور همتا^۲ بررسی و تأیید شد.

یافته‌های پژوهش

پس از جمع‌بندی و طبقه‌بندی داده‌ها، اجزای پروتکل مصاحبه و ویژگی‌های مطلوب آن، در چهار بخش «متن شروع»، «پرسش‌ها»، «سرنخ‌ها» و «متن پایان مصاحبه»، به همراه مفاهیم «ایجاد تفاهم^۳»، «صحت و اعتمادپذیری^۴» و «پالایش پروتکل^۵» دسته‌بندی شد که در ادامه هر یک از اجزاء به تفکیک حوزه‌های چهارگانه، ارائه شده است. در پایان نیز فرایند پالایش پروتکل مصاحبه در ارتباط با هر یک از این بخش‌ها در قالب نقشه مفهومی^۶ (شکل ۲) نمایش داده شده است.

1. Wach & Ward
2. peer review
3. building rapport
4. credibility & trustworthability
5. protocol refinement
6. conceptual map

۱- متن شروع

از یک متن در شروع مصاحبه‌تان استفاده کنید. متن دربرگیرنده اطلاعات مهمی است که شما می‌خواهید با شرکت‌کنندگان به اشتراک بگذارید و بدون متن، احتمالاً مواردی را فراموش خواهید کرد. متن شروع مصاحبه، باید به شما یادآوری‌هایی برای به اشتراک گذاشتن جزئیات مهم درباره مطالعه‌تان بدهد؛ مانند اینکه در حال مطالعه چه چیزی هستید و چرا درباره آن پژوهش می‌کنید. متن باید به شما یادآوری کند تا مفهوم رضایت آگاهانه را توضیح دهید و شرکت‌کننده عبارت رضایت آگاهانه را امضا کند. متن باید دربرگیرنده کلماتی باشد که نگرانی شرکت‌کنندگان را درباره محرمانه بودن^۱ کاهش دهد. همچنین ممکن است بخواهید از متن شروع به‌عنوان یادآور برای گفتن مطالبی به مصاحبه‌شونده درباره خودتان به‌منظور ایجاد تفاهم استفاده کنید (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲).

۱-۱- ایجاد تفاهم

هیچ تعریف جهانی درباره تفاهم پاسخ‌دهنده در طی مصاحبه کیفی وجود ندارد. برخی نویسندگان مانند گودی و پاتر^۲، تفاهم را به‌عنوان «بحث باز و صریح»^۳ دیده‌اند درحالی‌که دیگران مانند بلوم^۴ (۲۰۰۷)، آن را به‌عنوان درجه پذیرش و مشارکت مصاحبه‌شونده برای یک پروژه پژوهشی دیده‌اند (به نقل از رایان و دوندن^۵، ۲۰۰۸). آلیسون^۶ (۲۰۱۳) ایجاد اعتماد، یافتن زمینه‌های مشترک و ایجاد محیط مناسب برای اثرگذاری را تفاهم نامیده است. لیچ^۷ (۲۰۰۲) در تعریف تفاهم گفته است: «مردم را متقاعد کنید که گوش می‌کنید، درک می‌کنید و به آنچه آنها می‌گویند، علاقه‌مندید و آنها باید صحبتشان را ادامه دهند» (لیچ، ۲۰۰۲، ۶۵۵).

موفقیت در اجرای یک مصاحبه باکیفیت، اغلب نیازمند ایجاد تفاهم و جلب مشارکت و همکاری مصاحبه‌کننده است (کرسول، ۲۰۱۱). با این حال، ایجاد تفاهم پاسخ‌دهنده، پژوهشگر را با یک معضل روبرو کرده است. از یک سو، پژوهشگر مشتاق

1. confidentiality

2. Goudy & Potter

3. frank and open discussion

4. Blohm

5. Ryan & Dundon

6. Allison

7. Leech

این است که مصاحبه‌شونده اطلاعاتش را انتقال داده و معنا و ادراکش از مسئله مورد پژوهش را بروز دهد، در این حالت فرض می‌شود مصاحبه‌شونده باید راحت باشد و درباره نقشش و محرمانه بودن آن به او اطمینان داده شود. ولی هم‌زمان این مسئله مورد بحث است که نیاز به یک سطح جداسازی به نام عینیت و علمی بودن^۱ در روش مصاحبه وجود دارد. تفاهم بیشتر، ممکن است خطر توافق و ایجاد وضعیتی را به همراه داشته باشد که مصاحبه‌شونده اطلاعاتی ارائه کند که فکر می‌کند مورد انتظار و دلخواه پژوهشگر است. ایجاد تفاهم به اشکال عمیق‌تر اطلاعات و استخراج داده‌های کیفی بیشتر منجر می‌شود. مصاحبه‌شوندگان بعضاً از نقش و سودمندی‌شان در یک پروژه پژوهشی آگاه نیستند. پژوهشگران باید پروژه پژوهشی، نقش مصاحبه‌شوندگان و اینکه چرا دانش و تجاربشان مهم است را توضیح دهند. علاقه مصاحبه‌شونده می‌تواند با بیان مواردی که نتایج پژوهش ممکن است در آنجا مورد استفاده قرار گیرد، برانگیخته شود. اگر پژوهشگر توان ایجاد علاقه در نخستین مرحله را ندارد ممکن است زیرکانه زمانی را روی ایجاد رابطه اولیه بگذراند. موضوعات خارج از بحث، مانند اخبار عمومی، رویدادهای ورزشی و هر اتفاقی که ممکن است مورد علاقه دو طرف باشد، می‌تواند مطرح شود. اطلاعات زمینه‌ای در مورد مصاحبه‌شوندگان، سازمانشان، وضعیت شغلی یا هر رویداد جدیدی، ممکن است به‌عنوان جرقه‌ای برای بحث خارج از موضوع، استفاده شود. در این حالت، زمان ممکن است در موضوعات مرتبط با پژوهش از دست برود، اما رابطه گرم‌تری ایجاد شده که بعداً به پاسخ‌های شفاف‌تر و روایت غنی‌تر منجر می‌شود (رایان و دوندن، ۲۰۰۸). «تفاهم به‌واسطه درخواست برای مصاحبه و در پوشش کلمات ساخته می‌شود. در طی مصاحبه، پژوهشگر باید بی‌طرف باقی بماند و نباید نظراتش را به اشتراک بگذارد» (کرسول، ۲۰۱۱، ۳۹۹). بی‌طرفی^۲ به این معنی است که شخص مصاحبه‌شونده بتواند هر چیزی را به مصاحبه‌کننده بگوید، بدون اینکه محتوای پاسخش طرفداری یا عدم طرفداری مصاحبه‌کننده را به همراه داشته باشد (پاتون، ۲۰۰۲).

1. objectivity and scientificity

2. neutrality

۲- پرسش‌ها

۲-۱- از پرسش‌های باز پاسخ^۱ و قوی^۲ استفاده کنید

پرسش‌های بسته پاسخ، فقط پاسخ‌های بله و خیر، تولید می‌کنند. این نوع پرسش‌ها به مصاحبه‌شونده اجازه نمی‌دهد اطلاعات اضافی ارائه دهد. هدف از پژوهش کیفی درک پدیده مورد مطالعه و پی بردن به تجربه زیسته شرکت‌کنندگان و موقعیتشان تا حد ممکن است و پرسش‌های بله و خیر، مصاحبه‌شونده را پیش از اینکه نکات خوبی ارائه دهد، متوقف کرده (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲) و به‌ندرت افراد را مجبور می‌کند طرز تفکرشان را بازتاب دهند و آنها (پرسش‌های بسته پاسخ) جوهر مطلب را به دست نمی‌دهند (آلیسون، ۲۰۱۳).

پرسش‌های قوی، محرک فکر و اندیشه‌اند و به گفتگوها، نیرو می‌بخشند. این گونه از پرسش‌ها، زمینه‌ای را فراهم می‌آورند تا مصاحبه‌شونده بتواند رهبری گفتگو و بیان صریح و روشن افکار و اندیشه‌ها را به دست آورد (آلیسون، ۲۰۱۳). به‌عنوان مثال، وقتی وقتی که شما می‌خواهید برسید «آیا مواردی وجود دارد که من درباره تدوین یک پروتکل مصاحبه خوب لازم است بدانم؟» یک راه بهتر این است که بگویید «به من درباره مواردی که لازم است برای تدوین یک پروتکل مصاحبه موفق بدانم، بگو.» عبارت «به من بگو درباره...» بهترین راه برای شروع یک پرسش است. این عبارت، نه تنها یک درخواست از مصاحبه‌شونده برای بیان اطلاعاتش بوده، بلکه زیرکانه به مصاحبه‌شونده فرمان می‌دهد تا صحبتش را شروع کند. همچنین این عبارت، تدوین یک عبارت بسیار پیچیده، بسیار جزئی و بسیار مشکل برای پاسخگویی را غیرممکن می‌کند. این عبارت، پرسش را به‌اندازه کافی کلی بیان کرده به طوری که مصاحبه‌شونده می‌تواند از راه‌های مختلف به آن پاسخ دهد و ممکن است مفاهیم، بیانات و ایده‌هایی را مطرح کند که شما برای استخراج آنها از داده‌ها، نیندیشیده‌اید (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲).

1. open-ended questions

2. power questions

3. tell me about

۲-۲- با پایه‌ها شروع کنید

از مصاحبه‌شونده داده‌های زمینه‌ای اساسی (مانند نام، جایی که در آنجا بزرگ‌شده و غیره) را به‌عنوان راهی برای گرم کردن او (برای شکستن یخ آغاز مصاحبه) بپرسید. به‌علاوه، با این کار بین شما و مصاحبه‌شونده اعتماد ایجاد خواهد شد. جستجوی پیشینه پژوهش به شما کمک خواهد کرد، تصمیم بگیرید چه داده‌های زمینه‌ای را گردآوری کنید (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲). بیوگرافی که توسط مطلع ارائه می‌شود، موضوع خوبی برای شروع است؛ زیرا موضوع آسانی برای شروع بوده و در فرایند بیان بیوگرافی توسط مصاحبه‌شونده، اعتماد متقابل ایجاد می‌شود. همچنین، انسان‌ها نیاز به شناخته شدن دارند و فرصت دادن به مطلع برای به اشتراک گذاشتن سرگذشتش این نیازش را برآورده می‌کند (کی و برونینگ^۱، ۲۰۱۳).

۲-۳- با پرسش‌های آسان برای پاسخگویی شروع کنید و به سمت پرسش‌های

مشکل‌تر و بحث‌برانگیزتر بروید

این شیوه پرسیدن، به آرامی بین مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده اعتماد و اطمینان ایجاد می‌کند (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲)؛ به عبارت دیگر، شما نباید با یک پرسش مخاطره‌آمیز، کاوشگرانه و بزرگ مانند «آیا تاکنون به همسرت خیانت کرده‌ای؟» شروع کنید. در این حالت، مصاحبه‌شونده عقب‌نشینی خواهد کرد. اگر شما علاقه‌مندید مطالبی درباره این موضوع بدانید ممکن است با پرسشی مانند «چه مسائلی ممکن است زندگی زناشویی را نابود کند؟» شروع کنید.

۲-۴- پرسش‌های بزرگ و گسترده بنویسید

در پژوهش‌های کیفی، همواره به دست آوردن داده‌های غیرمنتظره از شرکت‌کنندگان دنبال می‌شود و نوشتن پرسش‌های گسترده و بزرگ به شرکت‌کنندگان این امکان را می‌دهد تا از زوایای مختلفی به پرسش‌ها پاسخ دهند. وقتی که شما یک پرسش بزرگ می‌نویسید شرکت‌کنندگان ممکن است مواردی را بگویند که شما اصلاً برای پرسیدن به آن فکر نکرده‌اید و اغلب، این موارد از مهم‌ترین بخش‌های مطالعه‌تان می‌شود (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲)؛ به‌عنوان مثال، آنگاه که می‌خواهیم با پایه‌ها شروع کنیم چنانچه جاکوب و فرگرسون (۲۰۱۲) پیشنهاد کرده‌اند بهتر است بگوییم «درباره پیشینه‌ات به من بگو» تا اینکه بگوییم «اهل کجایی»، «چند سالت؟» و «کجا به دبیرستان

¹. Kee & Browning

رفته‌ای؟». با گفتن «به من درباره پیشینه‌ات بگو» به مصاحبه‌شونده اجازه می‌دهیم که بی‌وقفه صحبت کند. هنگامی که پاسخ داد می‌توانید از او بخواهید درباره آنچه صحبت نکرده و شما می‌خواهید بدانید، صحبت کند.

۲-۵- پیشینه پژوهش و پرسش‌ها

«پیش از نوشتن نخستین پرسش باید بدانید آنچه را که پیشینه پژوهش درباره افرادی که در حال مطالعه آنها هستید، می‌گوید. دانستن پیشینه پژوهش به تدوین پرسش‌هایی منجر می‌شود که از آنچه در پژوهش‌های پیشین گفته شده است، متفاوت بوده و به تمرکز و محدود کردن پرسش‌ها به منظور ایجاد داده‌های معنادار کمک می‌کند» (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲، ۲).

۲-۶- تطابق پرسش‌ها با ویژگی‌های مصاحبه‌شوندگان

قالب و اصطلاحات مورد استفاده در پرسش‌های مصاحبه باید بر اساس سطح تجربه و سواد مصاحبه‌شوندگان تدوین شود (آموزش و پرورش ایالت دلاور^۱، ۲۰۱۶). به‌ویژه این موضوع در مصاحبه گروه‌های کانونی آنگاه که چند گروه کانونی مورد نیاز است، باید مورد توجه قرار گیرد.

۲-۷- تعداد پرسش‌ها و زمان مصاحبه

مصاحبه را زیاد طولانی نکنید. به خاطر آورید که شما از مردم درخواست می‌کنید هم اطلاعات و هم وقتشان را در اختیارتان قرار دهند. درخواست کردن از افراد برای اینکه بیش از یک ساعت و نیم از وقتشان را در اختیار شما قرار دهند به دلایل متعددی می‌تواند مشکل‌ساز باشد. اگر یک جلسه طولانی را طرح‌ریزی کنید ممکن است افراد مصاحبه با شما را نپذیرند. باید به این نکته توجه کنید که مصاحبه‌ای با شش تا ده پرسش خوب، یک ساعت و نیم طول خواهد کشید (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲) با این حال، هیچ قاعده مطلقاً در این مورد وجود ندارد، آنچه مهم است تصمیم‌گیری درباره طول مدت مصاحبه پیش از شروع مصاحبه است (سیدمن^۲، ۲۰۰۶؛ ترجمه جبرائیلی، حبیبی و یادگارزاده، ۱۳۹۵).

^۱. Delaware department of education

^۲. Seidman

۲-۸- از پرسش‌های هدایت‌کننده^۱ خودداری کنید.

پرسش‌های هدایت‌کننده آنچه را که پژوهشگر می‌خواهد یا جنبه خاص مورد نظر او را فراهم می‌کند. مک‌کراکن^۲ (۱۹۸۸) با قرار دادن پاسخ‌ها در دهان پاسخ‌دهندگان مخالفت می‌کند. در این صورت با خطر از دست دادن تفاهم یا همراه شدن پاسخگو با تعریف شما و نه روشن شدن بیشتر مطلب، روبرو خواهید شد (لیچ، ۲۰۰۲).

۳- سرنخ‌ها

تدوین کاوشگرها^۳ یا سرنخ‌ها برای هر پرسش به شما در مسیر مصاحبه کمک می‌کند. همچنین سرنخ‌ها به شما در یادآوری پرسش‌هایتان کمک می‌کند در حالی که در همان زمان اجازه استخراج داده‌های غیرمنتظره را به شما می‌دهد (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲). شما به‌عنوان مصاحبه‌کننده باید هوشیار باشید نسبت به جریان مصاحبه و اینکه چگونه مصاحبه‌شونده به پرسش‌های واکنش نشان می‌دهد و چه نوع بازخوردی برای تداوم جریان گفت‌وگو مناسب و کمک‌کننده است (پاتون، ۲۰۰۲، ۳۷۵).

کاوشگرها برای تعمیق پاسخ‌ها به یک پرسش، افزایش غنی و عمق پاسخ‌ها استفاده می‌شوند و نشانه‌هایی به مصاحبه‌شونده درباره سطح پاسخ‌های مورد نظر می‌دهند. یک کاوشگر، یک پرسش پیگیرانه است که برای دستیابی به پاسخ‌های عمیق‌تر مصاحبه‌شوندگان استفاده می‌شود. کاوشگرها باید محاوره‌ای باشند، در یک صدا و سبک طبیعی، ارائه و برای پیگیری پاسخ‌های اولیه استفاده شوند (پاتون، ۲۰۰۲). سرنخ‌ها به اندازه پرسش‌ها در مصاحبه نیمه ساختاریافته، مهم‌اند. آنها دو نقش ایفا می‌کنند: الف- افراد را به ادامه صحبت ترغیب می‌کنند. ب- مصاحبه‌کننده را از به بیراهه رفتن پاسخ‌ها نجات می‌دهند (لیچ، ۲۰۰۲). برای استفاده از سرنخ‌ها باید پرسشی گسترده طراحی کنید که ممکن است مصاحبه‌شونده از زوایای مختلف آن را درک کند. به‌واقع، شما پرسشی کلی بپرسید و به مصاحبه‌شونده اجازه دهید در هر جهتی صحبت کند سپس از کاوشگرهایتان استفاده کنید تا جزئیات از پیش طراحی شده‌ای که آنها اشاره نکرده‌اند را به دست آورید (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲).

1. leading questions

2. McCracken

3. probes

مک‌کراکن (۱۹۸۸) انواع مختلف سرنخ را شناسایی کرده است. **سرنخ‌های طرح‌ریزی‌شده**^۱، سرنخ‌هایی هستند که به‌طور رسمی در پروتکل مصاحبه قرار می‌گیرند (لیچ، ۲۰۰۲). به‌عنوان مثال، برای این عبارت «به من درباره موانع و چالش‌های ارزشیابی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران بگویید» شما ممکن است سرنخ‌های زیر را فهرست کنید: موانع فرهنگی، موانع سیاسی، موانع اقتصادی و ...

احتمالاً غریزی‌ترین نوع سرنخ، **سرنخ غیررسمی**^۲ است. اینها در متن گنجانده نمی‌شوند و چیزی بیش از صداهای اطمینان‌بخش نیستند که مردم طی هر گفتگویی وانمود می‌کنند در حال گوش کردن بوده و به آنچه گفته می‌شود علاقه‌مند هستند؛ مانند «آهان»، «بله» و «چه جالب». مصاحبه‌کننده‌ای که به‌خوبی آموزش دیده است، سرنخ‌های غیررسمی متنوعی برای استفاده دارد (لیچ، ۲۰۰۲).

«**سرنخ‌های شناور**^۳ برای وضوح و روشن کردن مطلب استفاده می‌شوند. آنها ممکن است چیزی بیش از بالا بردن ابرو و تکان دادن سر نباشند یا ممکن است پرسش‌های خاصی باشند مانند «چگونه؟»، «چرا» و «پس از آن...؟». یکی از راه‌ها برای وضوح و هم‌زمان ایجاد تفاهم این است که عبارت کلیدی بیان پایانی پاسخ‌دهنده را به‌عنوان سؤال، تکرار کنید» (لیچ، ۲۰۰۲، ۶۶۸).

۴- متن پایان مصاحبه

متن پایانی، گردآوری اطلاعات ارتباطی را یادآوری می‌کند؛ زیرا ممکن است برای گردآوری اطلاعات، پرسش‌های بیشتر یا درخواست بازخورد از پاسخ‌دهندگان درباره یافته‌های پژوهش نیاز به تماس باشد (جاکوب و فرگرسون، ۲۰۱۲). چنانچه صحت و اعتمادپذیری در پژوهش کیفی (معادل روایی درونی^۴ در پژوهش کمی) که بیشتر به غنای داده‌ها، انسجام داده‌ها و توانایی تحلیل پژوهشگر بستگی دارد (صالحی، بازرگان، صادقی و شکوهی یکتا، ۱۳۹۴) در پاسخ به این پرسش مطرح می‌شود که آیا نتایج پژوهش، تجارب شرکت‌کنندگان در بافتی که پژوهش در آن انجام گرفته را بازتاب می‌کند (وایت مور، چیس و مندل^۵، ۲۰۰۱). یکی از راه‌های پاسخگویی به این پرسش،

1. planned prompts

2. informal prompt

3. floating prompts

4. internal validity

5. Whittemore, Chase & Mandel

چک کردن اعضاست؛ یعنی عودت یافته‌ها به مشارکت‌کنندگان برای تعیین اینکه آیا یافته‌ها منعکس‌کننده تجاربشان هست (کرسول و میلر^۱، ۲۰۰۰؛ پدگت^۲، ۲۰۰۸ به نقل از مون، بریور، جانوچوسکی-هارتلی، آدامز و بلکمن^۳، ۲۰۱۶).

۵- چارچوب پالایش پروتکل مصاحبه (IPR)

چارچوب پالایش پروتکل مصاحبه یک فرایند چهار مرحله‌ای برای تدوین و پالایش پروتکل مصاحبه است. از نظر کاستیلو-مونتویا (۲۰۱۶) مراحل چهارگانه پالایش پروتکل مصاحبه شامل مراحل زیر است: ۱- اطمینان از اینکه پرسش‌های مصاحبه با پرسش‌های پژوهشی منطبق است؛ ۲- ساخت گفتگوی مبتنی بر پژوهش (سازمان‌دهی پروتکل مصاحبه به منظور خلق مکالمه مبتنی بر پژوهش)؛ ۳- دریافت بازخورد درباره پروتکل مصاحبه؛ ۴- اجرای آزمایشی پروتکل مصاحبه. پژوهشگران کیفی می‌توانند روایی^۴ پروتکل‌های مصاحبه را به وسیله پالایش از طریق چارچوب IPR افزایش داده و با افزایش روایی پروتکل مصاحبه، کیفیت داده‌های حاصل از مصاحبه را افزایش دهند. چارچوب IPR برای پالایش مصاحبه‌های ساختاریافته و نیمه ساختاریافته مناسب است اما ممکن است برای تدوین مصاحبه‌های بدون ساختار که موضوعاتی برای بحث یا مجموعه کوچکی از پرسش‌های گسترده برای تسهیل گفتگو دارند نیز به کار رود. از منظر نظریه برخاسته از داده‌ها، اجرای آزمایشی پروتکل مصاحبه به دلیل اینکه هر مصاحبه بر مبنای اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌های قبلی طراحی می‌شود، لازم نیست (کربین و اشتراس^۵، ۲۰۱۵ به نقل از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶).

مرحله نخست بر انطباق بین پرسش‌های مصاحبه و پرسش‌های پژوهش تمرکز می‌کند. به منظور کنترل این انطباق می‌توان ماتریسی برای نشان دادن پرسش‌های مصاحبه در برابر پرسش‌های پژوهشی تدوین کرد. جدول (۱) ماتریسی است که در آن

1. Creswell & Miller

2. Padgett

3. Moon, Brewer, Januchowski-Hartley, Adams & Blackman

۴. در متن کاستیلو-مونتویا، (۲۰۱۶) از واژه reliability استفاده شده است که معادل متداول آن، اعتبار است، اما با توجه به اینکه می‌دانیم اقداماتی مانند انطباق پرسش‌ها با سؤال‌های پژوهشی، دریافت بازخورد و اجرای آزمایشی در جهت رواسازی پروتکل به کار می‌رود که به افزایش روایی نتایج حاصل می‌انجامد، نویسندگان از واژه روایی که مفهوم سنجشی دقیق‌تری برای موارد بیان شده است، استفاده کردند.

5. Corbin & Strauss

پرسش‌های مصاحبه در ردیف‌ها و پرسش‌های پژوهش در ستون‌ها فهرست شده‌اند. هنگامی‌که پرسش مصاحبه خاصی ظرفیت بیرون کشیدن اطلاعات مرتبط با پرسش پژوهشی خاصی را دارد سلول مربوط علامت‌گذاری می‌شود (نیومن^۱، ۲۰۰۸). به نقل از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). با تکمیل جدول و ارزیابی آن اگر تعداد زیادی از پرسش‌های مصاحبه با یک پرسش پژوهشی مرتبط بوده و تعداد کمی با پرسش‌های پژوهشی دیگر مرتبط باشند پژوهشگر آنها را تعدیل می‌کند؛ وگرنه ممکن نیست تا بعد از گردآوری کامل داده‌ها، متوجه شکاف اطلاعاتی بالقوه شود. به‌طور خلاصه، این مرحله تأکید می‌کند بر اینکه پژوهشگر در حال تدوین پروتکل مصاحبه منطبق با هدف مطالعه است (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶).

جدول (۱) نمونه ماتریس پروتکل مصاحبه

پرسش‌های مصاحبه	اطلاعات زمینه‌ای	پرسش پژوهشی اول	پرسش پژوهشی دوم	پرسش پژوهشی سوم
پرسش اول مصاحبه	*			
پرسش دوم مصاحبه	*			
پرسش سوم مصاحبه		*		
پرسش چهارم مصاحبه		*	*	
پرسش پنجم مصاحبه			*	
پرسش ششم مصاحبه			*	*
پرسش هفتم مصاحبه				*
پرسش هشتم مصاحبه		*	*	*
پرسش نهم مصاحبه	*			
پرسش دهم مصاحبه	*			

*برگرفته از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶، ص ۸۲۱

انطباق پرسش‌های مصاحبه با پرسش‌های پژوهشی از گردآوری و انباشت داده‌های اضافی جلوگیری می‌کند، پژوهشگر را از پوشش هدف‌های مورد نظر در پرسش‌های مصاحبه آگاه کرده و از این رهگذر به افزایش روایی پژوهش کمک می‌کند.

¹. Newman

پروتکل مصاحبه، یک ابزار پژوهش است که پرسش‌هایی را برای کسب اطلاعات خاص مرتبط با هدف مطالعه می‌پرسد (پاتون، ۲۰۱۵)؛ همچنان که ابزاری برای گفتگو درباره یک موضوع خاص (مانند زندگی شخصی یا ایده‌ها و تجارب ویژه) است. کاستیلو-مونتویا (۲۰۱۶) این تعادل بین پژوهش و گفتگو را گفتگوی مبتنی بر پژوهش^۱ نامیده و معتقد است «تحقق چنین گفتگویی مستلزم تدوین پروتکل مصاحبه‌ای است شامل: الف- پرسش‌های مصاحبه‌ای که به گونه‌ای متفاوت از پرسش‌های پژوهش نوشته شده‌اند؛ ب- سازمان‌دهی مصاحبه‌ای که پیرو قواعد اجتماعی گفتمان‌های روزمره است؛ ج- تنوع پرسش‌ها؛ د- متنی با پرسش‌های پیگیرانه و برانگیزاننده» (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶، ۸۱۳). از آنجایی که بحث بر سر تنوع پرسش‌ها، پرسش‌های پیگیرانه و سرخ‌ها که جنبه برانگیزاننده داشته و مصاحبه را در راستای هدف‌های پژوهش نگه می‌دارد را نیز در برمی‌گیرد قسمت «د» می‌تواند ذیل قسمت «ج» قرار گیرد.

مکسول^۲ (۲۰۱۲) با اشاره به تفاوت پرسش‌های پژوهشی و پرسش‌های مصاحبه بیان کرده است «پرسش‌های پژوهشی آنچه را می‌خواهید بفهمید شناسایی می‌کند و پرسش‌های مصاحبه داده‌های مورد نیاز برای فهم این موارد را تولید می‌کند» (مکسول، ۲۰۱۲، ۱۰۱). برینکمن و کوئل^۳ (۲۰۰۸) نیز بیان کرده‌اند که پرسش‌های پژوهشی معمولاً با زبان نظری تنظیم می‌شوند در حالی که پرسش‌های مصاحبه، باید با زبان روزمره مصاحبه‌شوندگان بیان شوند (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). به علاوه برای ساختن پرسش‌هایی متفاوت از پرسش‌های پژوهشی، پژوهشگر باید از شرکت‌کنندگان سؤال‌هایی را بپرسد که آنها بتوانند بر مبنای واقعیتهایی که می‌دانند یا اتفاق موجود به آن پاسخ دهند (ویلیز^۴، ۱۹۹۹، به نقل از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). به هر حال، برخلاف یک گفتگوی روزمره، هدف مصاحبه به دست آوردن اطلاعات بیشتر در مورد موضوع پژوهش در حال اجراست و تحقق این امر به واسطه به‌کارگیری پنج دسته از پرسش‌ها امکان‌پذیر است (شکل ۱).

در مرحله سوم، پژوهشگر به دنبال دریافت بازخورد درباره پروتکل مصاحبه تدوین شده است. هدف از به دست آوردن این بازخورد، افزایش صحت و اعتمادپذیری

1. inquiry-based conversation

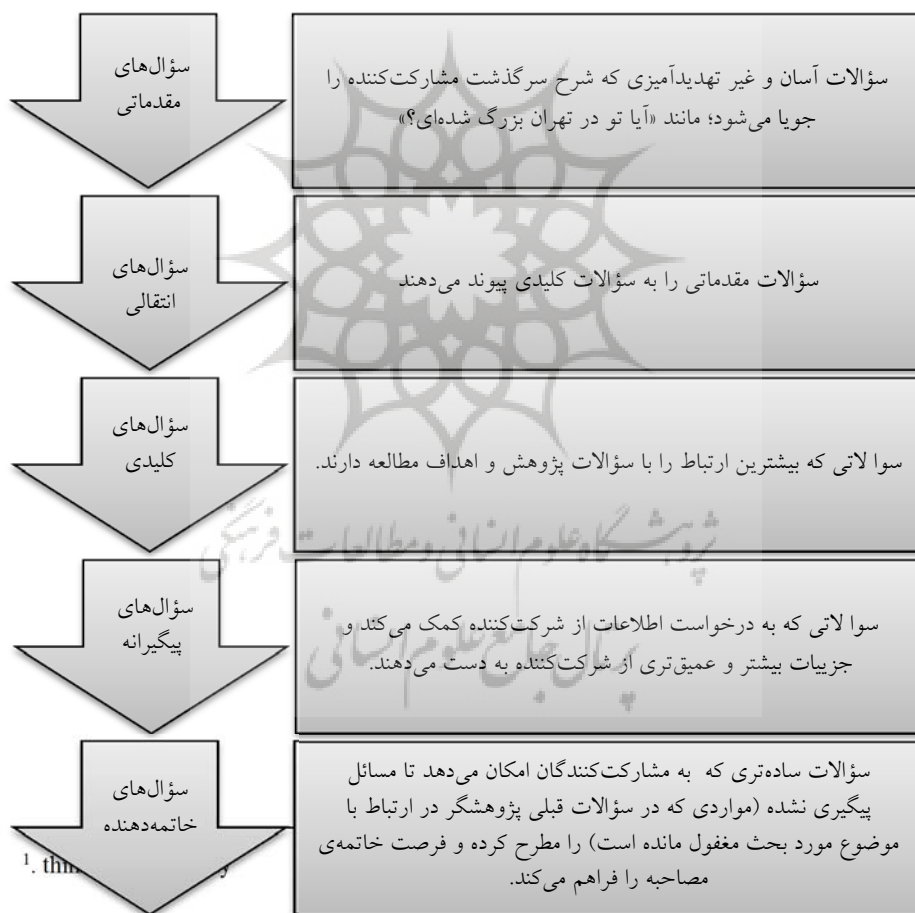
2. Maxwell

3. Brinkmann & Kvale

4. Willis

پروتکل به‌عنوان یک ابزار پژوهشی است. بازخورد می‌تواند اطلاعاتی درباره اینکه آیا شرکت‌کنندگان پرسش‌های مصاحبه را درک می‌کنند و آیا درک آنها نزدیک است به آنچه پژوهشگر انتظار دارد را فراهم کند (پاتون، ۲۰۱۵ به نقل از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). دو فعالیت مفید در این مرحله شامل مطالعه دقیق پروتکل مصاحبه و بررسی پروتکل از طریق فعالیت تفکر با صدای بلند^۱ است (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶).

مطالعه دقیق پروتکل مستلزم داشتن همکار یا گروه پژوهشی است که پرسش‌ها را خوانده و فهرست واریسی جدول (۲) را که پرسش‌های پروتکل را از نظر ساختار، طول، سبک نوشتن و ادراک توسط مشارکت‌کنندگان بررسی می‌کند، کامل کند. این مرحله را می‌توان «بازخورد همکاران» نامید.



شکل (۱) انواع سؤال‌های مصاحبه

جدول (۲) فهرست واری برای مطالعه دقیق پروتکل مصاحبه

ابعاد پروتکل مصاحبه	بله	نه	بازخورد برای بهبود
ساختار پروتکل مصاحبه			
پرسش‌های مقدماتی واقعاً طبیعی هستند			
بیشتر پرسش‌ها، کلیدی بوده و بین پرسش‌های مقدماتی و پایانی قرار داده شده‌اند			
پرسش‌های پایانی مصاحبه بازتابی بوده و فرصتی به شرکت‌کننده برای به اشتراک گذاشتن نظرات نهایی‌اش می‌دهند			
متنی کوتاه در سرتاسر پروتکل مصاحبه، انتقال سلیس و روان بین حوزه‌های موضوعی را فراهم می‌کند			
مصاحبه‌کننده، مصاحبه را با قدردانی و بیان قصدش از برقراری ارتباط بعدی و پیگیری تمام می‌کند			
به‌طور کلی، مصاحبه برای بهبود جریان گفتگو سازمان یافته است			
نوشتن عبارات و پرسش‌های مصاحبه			
پرسش‌ها /عبارت‌ها خطای املایی ندارند			
تنها یک پرسش در یک‌زمان پرسیده می‌شود			
اغلب پرسش‌ها از شرکت‌کنندگان می‌خواهند احساسات و تجاربشان را توصیف کنند			
پرسش‌ها عمدتاً بازپاسخ هستند			
پرسش‌ها به شیوه غیر قضاوتی نوشته شده‌اند			
طول پروتکل مصاحبه			
همه پرسش‌ها ضروری هستند			
پرسش‌ها /عبارت‌ها مختصر هستند			
ادراک			
پرسش‌ها /عبارت‌ها عاری از زیان علمی هستند			
درک پرسش‌ها /عبارت‌ها آسان است			

*برگرفته از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶، ۸۲۵

فعالیت تفکر با صدای بلند مستلزم اجرای اولیه پروتکل روی گروهی (۳ یا ۴ نفر) مشابه با افراد مورد مطالعه است. پژوهشگر باید افرادی را انتخاب کند که انگیزه لازم برای همکاری و پاسخگویی داشته باشند و از آنها بخواهد پرسش‌ها را بخوانند و با صدای بلند درباره پرسش‌ها فکر کنند و کلمات و عبارت‌هایی که مبهم‌اند و ضروری نیستند را مشخص کنند. در این مرحله، پژوهشگر نحوه مواجهه و عکس‌العمل افراد نسبت به پرسش‌ها را مبنای تعدیل قرار می‌دهد. «بازخورد همکاران» و «بازخورد

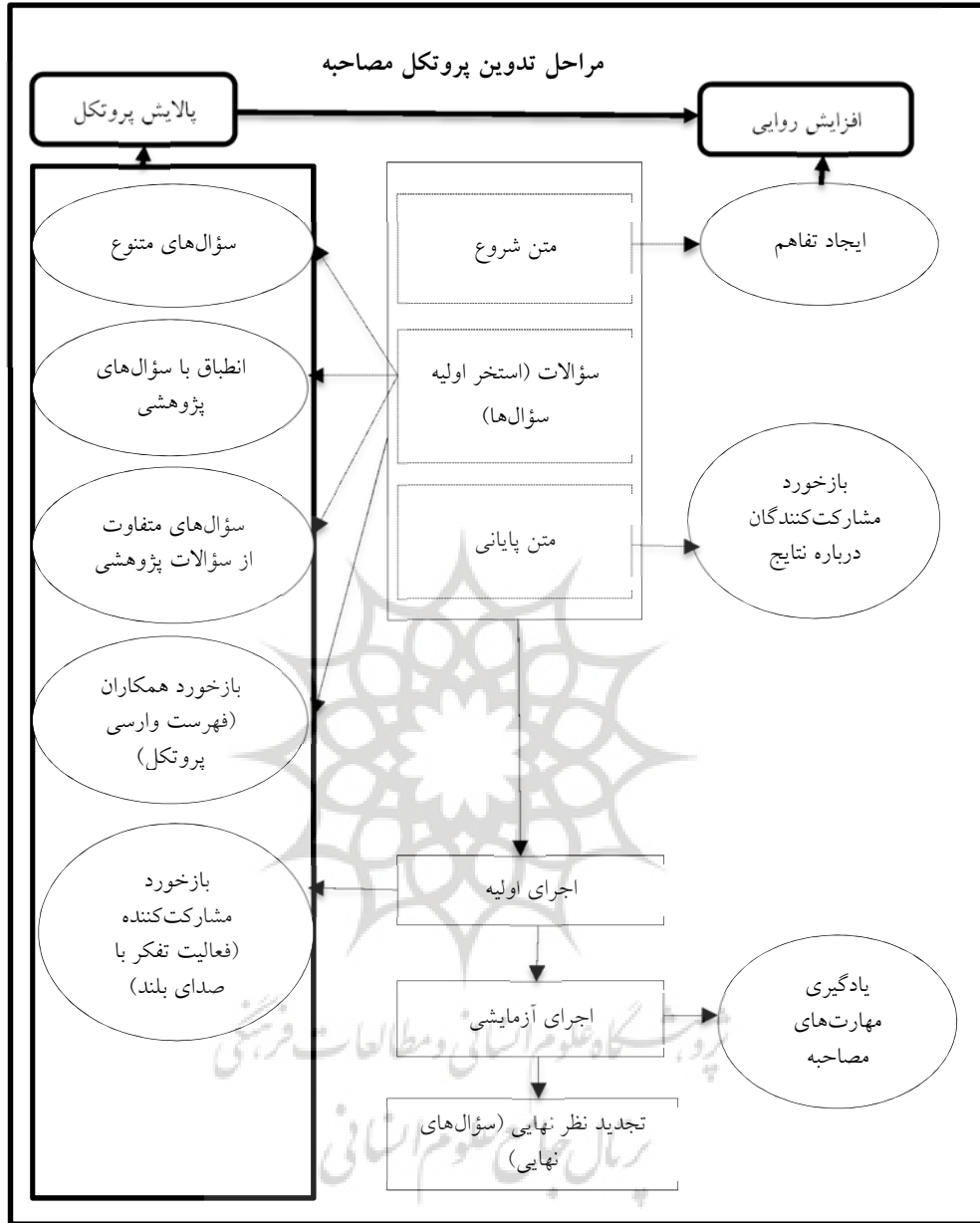
مشارکت‌کنندگان» در این مرحله به تعدیل و کاهش پرسش‌ها استخر^۱ اولیه سؤال‌ها؛ که شامل پرسش‌های زیادی است، منجر خواهد شد. در مرحله چهارم، پژوهشگر پروتکل مصاحبه پالایش شده را برای گروهی از افراد به کار می‌برد که منعکس‌کننده ویژگی‌های جامعه هدف هستند (مکسول، ۲۰۱۲). تمایز این مرحله از مرحله قبل این است که در مرحله چهارم، پژوهشگر در حال شبیه‌سازی مصاحبه در شرایط واقعی است. در این مرحله مصاحبه‌کننده، مصاحبه‌ها را در حال شبیه‌سازی ایجاد تفاهم، فرایند، رضایت، فضا، ضبط و زمان‌بندی اداره می‌کند (بیکر^۲، ۱۹۹۴ به نقل از کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). به واسطه اجرای آزمایشی، پژوهشگر متوجه خواهد شد مصاحبه حدوداً چه مدت به طول می‌انجامد و آیا مشارکت‌کنندگان می‌توانند به پرسش‌ها پاسخ دهند (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶). از همه مهم‌تر «مصاحبه آزمایشی، به پژوهشگر کمک می‌کند تا مهارت‌های مصاحبه و جریان گفت‌وگو را یاد بگیرد» (عبدالمجید و همکاران، ۲۰۱۷، ۷۳۱). در این مرحله، آنچه ممکن است بهبود یابد را یادداشت می‌کنید، تجدیدنظر نهایی در پروتکل مصاحبه را انجام می‌دهید و برای اقدام به مطالعه آماده می‌شوید (مکسول، ۲۰۱۲). برخی پژوهشگران ممکن است زمان، پول یا دسترسی به مشارکت‌کنندگان برای مرحله اجرای آزمایشی را نداشته باشند در این صورت، مرحله ۳ (بازخورد) برای پالایش پروتکل مصاحبه سخت‌تر می‌شود (کاستیلو-مونتویا، ۲۰۱۶).

مراحل تدوین پروتکل مصاحبه و مواردی که باید در هر قسمت برای پالایش پروتکل بررسی شود در قالب نقشه مفهومی (شکل ۲) ارائه شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. initial item pool

2. Baker



شکل (۲) فرایند پالایش و رواسازی پروتکل مصاحبه

بحث و نتیجه‌گیری

تغییراتی که در جنبش روش‌شناسی پژوهش از رویکردهای کمی به رویکردهای کیفی و ترکیبی رخ داده است (صالحی و گل‌افشانی^۱، ۲۰۱۰)، نیاز به معرفی روش‌ها و فنون مورد نیاز برای گردآوری داده‌ها در رویکردهای کیفی و ترکیبی را دوچندان کرده است. مستندات پژوهشی، استیلای رویکردهای پوزیتویستی و کمی‌گرا در مطالعات پژوهشی در حوزه نظام آموزش عالی را تأیید می‌کند (محمدزاده و صالحی، ۱۳۹۵؛ ۱۳۹۴؛ لطف‌آبادی، نوروزی و حسینی^۲، ۱۳۸۶). شواهد میدانی نشان می‌دهد که طراحی و هدایت فرایند مصاحبه، به‌عنوان مهم‌ترین فن گردآوری داده‌ها در پژوهش‌های کیفی (ابوالمعالی، ۱۳۹۴)، تدوین پروتکل اجرای آن، شناسایی اجزای تشکیل‌دهنده و اصول مورد نیاز در طراحی و به‌ویژه فرایندهای بهبود و رواسازی پروتکل مصاحبه، با کاستی‌هایی همراه است. مطالعه حاضر با هدف معرفی اجزای پروتکل مصاحبه، اصول مورد نیاز در طراحی پروتکل و تبیین فرایند بهبود و رواسازی آن اجرا شد.

آنچه در این مقاله بیان شد، مروری بر اجزای پروتکل مصاحبه و چارچوب پالایش آن بود. ضرورت استفاده از فن مصاحبه به‌ویژه مصاحبه نیمه ساختاریافته در پژوهش‌های کیفی و اهمیت تدوین پروتکل مصاحبه به‌عنوان راهنمای مسیر به‌ویژه برای پژوهشگران تازه‌کار، چنانچه جاکوب و فرگوسن (۲۰۱۲) بیان کرده‌اند توجه به ملاحظات لازم در تدوین پروتکل مصاحبه را امری ضروری می‌نماید.

در تدوین قسمت‌های مختلف و اساسی یک پروتکل مصاحبه شامل متن آغازین، پرسش‌ها و متن پایانی، در نظر گرفتن تفاهم بین مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده که درجه پذیرش و رغبت او برای ارائه پاسخ‌های عمیق و همکاری در طول مصاحبه را تحت تأثیر قرار می‌دهد، باید مدنظر قرار گیرد؛ چراکه بدون رغبت و علاقه مصاحبه‌شونده، دسترسی به داده‌های عمیق میسر نخواهد شد. به‌عنوان مثال در شروع مصاحبه، معرفی مصاحبه‌کننده و توضیح و تبیین رضایت آگاهانه و در تدوین پرسش‌ها، خودداری از پرسش‌های مخاطره‌انگیز می‌تواند کارساز باشد. همچنین رعایت بی‌طرفی مصاحبه‌کننده در طول مصاحبه و در مواجهه با پاسخ‌های مصاحبه‌شونده ضروری است.

^۱. Salehi & Golafshani

^۲. نتیجه بررسی‌های لطف‌آبادی، نوروزی و حسینی (۱۳۸۶)، نشان داد که حدود ۹۶ درصد از مقاله‌های حوزه روان‌شناسی در ایران، از نوع کمی‌گرایانه است (ص ۱۲۵)

پرسش‌ها به‌عنوان مهم‌ترین بخش پروتکل باید منطبق با سؤال‌های پژوهشی باشند و درعین‌حالی که کوتاه و مختصر نوشته می‌شوند گسترده و بزرگ باشند تا مصاحبه‌شوندگان از زوایای مختلف آن را درک کنند و به آن پاسخ دهند. با این وجود، حفظ این دو ویژگی نباید به بهای از دست رفتن فهم و درک آسان پرسش باشد. با توجه به اینکه پرسش‌های مصاحبه، داده‌های مورد نیاز برای فهم آنچه پرسش‌های پژوهشی به دنبال آن هستند را فراهم می‌آورند باید به گونه بازپاسخ تنظیم شوند تا قدرت استخراج چنین داده‌هایی را داشته باشند، آلیسون (۲۰۱۳) اینها را «پرسش‌های قوی» نامیده است. چنانچه پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان، دامنه و عمق مورد نظر محقق را نداشته باشد پژوهشگر می‌تواند به‌واسطه سرنخ‌ها چه‌آنهایی که از قبل پیش‌بینی کرده و در پروتکل می‌آورد (سرنخ‌های طرح‌ریزی‌شده) و چه سرنخ‌هایی که شرایط مصاحبه استفاده از آنها را ایجاب می‌کند (سرنخ‌های غیررسمی و شناور) از بیراهه رفتن پاسخ‌ها جلوگیری کرده و داده‌های عمیق مورد نظر را فرابخواند.

در متن پایانی مصاحبه، یادآوری درخواست از مصاحبه‌شوندگان برای بازگو کردن آنچه ممکن است درزمینه مورد بحث مغفول مانده باشد، باید مدنظر قرار گیرد. از طرفی با توجه به اینکه در پژوهش‌های کیفی، بازخورد مشارکت‌کنندگان، از راه‌های افزایش صحت و اعتمادپذیری است گردآوری مشخصات تماس مصاحبه‌شوندگان لازم است و تماس‌های بعدی برای روشن کردن موارد مبهم نیز ضرورت می‌یابد.

پروتکل مصاحبه به‌عنوان یک ابزار پژوهش، باید از روایی لازم برخوردار باشد. چارچوب چهار مرحله‌ای پالایش پروتکل مصاحبه با افزایش روایی پروتکل، کیفیت داده‌های حاصل از آن را افزایش می‌دهد و از این رهگذر روایی نتایج و تحلیل‌های حاصل از پژوهش افزایش می‌یابد. چنانچه در مرحله نخست بر انطباق پرسش‌های مصاحبه با پرسش‌های پژوهش، در مرحله دوم، بر گفتگوی مبتنی بر پژوهش و در مرحله سوم، بر دریافت بازخورد درباره پروتکل تدوین‌یافته، تأکید می‌کند؛ به‌ویژه بازخورد مشارکت‌کنندگان به رفع نواقص و ابهامات پرسش‌ها کمک خواهد کرد. سرانجام در مرحله چهارم، با اجرای آزمایشی پروتکل مصاحبه با افرادی که معرف گروه مطالعه اصلی‌اند، پژوهشگر مصاحبه واقعی را شبیه‌سازی می‌کند و از این رهگذر به زمان لازم برای اجرای مصاحبه پی می‌برد، در پروتکل تجدیدنظر نهایی می‌کند و برای مطالعه آماده می‌شود.

آنچه این مقاله بر آن متمرکز شده است معرفی چارچوب تدوین پروتکل مصاحبه و ویژگی‌های اجزای آن با مرور کارهای انجام‌شده در قالب نقشه‌ی مفهومی بوده است و هرچند بر اجرای آزمایشی پروتکل مصاحبه به‌منظور افزایش مهارت مصاحبه‌کننده و شناخت نقاط قوت و ضعف پروتکل مصاحبه تأکید شد، لکن فن مصاحبه (فردی، گروهی - بدون ساختار، نیمه ساختاریافته و ساختارمند) فراتر از پروتکل مصاحبه است؛ از این رو، مطالعه منابع داخلی همچون «روش‌شناسی مصاحبه در پژوهش کیفی: راهنمای عملی پژوهشگران علوم تربیتی و اجتماعی» نوشته سیدمن^۱ (۲۰۰۶) ترجمه حبیبی، جبرائیلی و یادگارزاده (۱۳۹۴)، راهنمای عملی اجرای پژوهش کیفی: با تأکید بر روش پژوهش نظریه برخاسته از داده‌ها (در حال انتشار) و منابع لاتینی مانند «مصاحبه کیفی» نوشته برینکمن^۲ (۲۰۱۳) و سایر منابع مرتبط توصیه می‌شود. پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌ای آسیب‌شناسانه، میزان توجه به اصول تدوین و رواسازی پروتکل مصاحبه در مطالعات انجام گرفته در حوزه‌های مرتبط با آموزش عالی کشور، مورد بررسی قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود به منظور نهادینه شدن استفاده از رویکردهای نوین پژوهش کیفی و ترکیبی، کارگاه‌هایی برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی و سایر علاقه‌مندان برگزار شود تا زمینه استفاده بهینه از مصاحبه به‌عنوان یکی از فنون اساسی در گردآوری داده‌ها، فراهم آید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Seidman

2. Brinkmann

منابع

- ابوالمعالی، خدیجه (۱۳۹۱). پژوهش کیفی از نظریه تا عمل. تهران: انتشارات علم.
- سیدمن، ایروینگ (۲۰۰۶). روش‌شناسی مصاحبه در پژوهش کیفی: راهنمای عملی پژوهشگران علوم تربیتی و اجتماعی، ترجمه مجتبی حبیبی؛ هاشم جبرائیلی و غلامرضا یادگارزاده (۱۳۹۵). تهران: نشر فرهنگ‌شناسی.
- صالحی، کیوان؛ بازرگان، عباس؛ صادقی، ناهید و شکوهی یکتا، محسن (۱۳۹۴). بازنمایی ادراکات و تجارب زیسته معلمان از آسیب‌های احتمالی ناشی از اجرای برنامه ارزشیابی توصیفی در مدارس ابتدایی. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵ (۹)، ۵۹-۹۹.
- علیخانی، علی‌اکبر (۱۳۸۹). شیوه‌های تحول و بهبود آموزش عالی و پژوهش در ایران با تحلیلی بر برخی مطالعات انجام‌شده. فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۳ (۱)، ۳۱-۱.
- لطف‌آبادی، حسین؛ نوروزی، وحیده و حسینی، نرگس (۱۳۸۶). بررسی آموزش روش‌شناسی پژوهش در روان‌شناسی و علوم تربیتی در ایران. فصلنامه علمی - پژوهشی نوآوری‌های آموزشی، ۶ (۲۱)، ۱۰۹-۱۴۰.
- محمدزاده، زینب و صالحی، کیوان (۱۳۹۴). آسیب‌شناسی نشاط و پویایی علمی در مراکز علمی و دانشگاهی مطالعه‌ای با رویکرد پدیدارشناسی. سیاست‌های راهبردی و کلان، ۳ (۱۱)، ۱-۲۵.
- محمدزاده، زینب و صالحی، کیوان (۱۳۹۵). تبیین پدیده نشاط و پویایی علمی در مراکز علمی از منظر نخبگان دانشگاهی: مطالعه‌ای با رویکرد پدیدارشناسی. راهبرد، ۲۵ (۷۹)، ۲۲۷-۲۵۸.
- Abdul-Majid, M.; Othman, M.; Mohamad, S. F.; Abdul-Halim, S., & Yusof, A. (2017). Piloting for Interviews in Qualitative Research: Operationalization and Lessons Learnt. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 7 (10), 729-737.
- Allison, M. (2013). *Building Rapport through Power Questions*. Retrieved March 21, 2016, from: <http://www.blog.ceo.ca/2013/10/02/building-rapport-through-power-questions>
- Baker, C. D. (1994). *Doing Social research* (2ndEdn.). New York: McGraw-Hill Inc.

- Blohm, M. (2007). The influence of interviewers' contact behavior on the contact and cooperation rate in face-to-face household surveys. *International Journal of Public Opinion Research*, 19 (1), 97-111.
- Burnard, Phillip (1994). The telephone interview as a data collection method. *Nurse Education Today*, 14, 67-72.
- Brinkmann, S. (2013). *Qualitative Interviewing*. New York: Oxford University Press.
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2008). Ethics in qualitative psychological research. In: Willig, C. & Stainton-Rogers, W. (Eds.). *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. New Delhi: Sage, pp. 263-279
- Castillo-Montoya, M. (2016). Preparing for Interview Research: The Interview Protocol Refinement Framework. *The Qualitative Report*, 21 (5), 811-831. Retrieved from: <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol21/iss5/2>
- Center for Socially Engaged Design, University of Michigan (2016). *Interview Protocol*. Retrieved from: <https://csed.engin.umich.edu/assets/InterviewProtocol-CoreContent-3.pdf>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2011). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research* (4thed.). Boston: Addison Wesley.
- Creswell, J. W. & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice*, 39, 124-130. Retrieved from: http://dx.doi.org/10.1207/s15430421tip3903_2
- Delaware Department of Education (2016). *The on-site Interview Process and Procedures*. Retrieved November 10, 2017, from https://www.doe.k12.de.us/cms/lib/DE01922744/Centricity/Domain/455/5_The%20On-site%20Interview%20Process.pdf
- DiCicco- Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). Making Sense of Qualitative Research. *Medical Education*, 40, 314-321.
- Doody, Awen & Noonan, Maria (2013). Preparing and conducting interviews to collect data. *Nurse researcher*, 20 (5), 28-32.
- Fontana, Andrea & Frey, James H. (2000). The interview: From structured questions to negotiated text. In Norman K. Denzin & Yvonne S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.645- 672). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Goudy, Willis J. & Potter, Harry R. (1975). Interview Rapport: Demise of a Concept. *Public Opinion Quarterly*, 39 (4), 529-543.
- Jacob, S. A., & Furgerson, S. P. (2012). Writing Interview Protocol and Conducting Interviews: Tips for Students New to the Field of Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 17 (42), 1-10. Retrieved from <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol17/iss42/3>

- Kazmer, M. & Xie, B. (2008). Qualitative interviewing in Internet studies: Playing with the media, playing with the method. *Information, Communication & Society*, 11 (2), 257 – 278.
- Kee, K. F., & Browning, L. D. (2013). *Recruiting for and Conducting Qualitative Telephone Interviews to Study Dispersed Groups, Virtual Organizations, and Distributed Communities*. Paper Presented at the National Communication Association Annual Conference, Washington, DC. Retrieved from: <http://octgroup.org/wp-content/uploads/2017/02/1.-Recruiting-and-Conducting-Interviews-Kee-Browning-2013.pdf>
- Kvale, S. (1996). *Interviews—an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Leech, B. L. (2002). Asking Questions: Techniques for Semi structured Interviews. *Political Science & Politics*, 35 (4), 665-668. Retrieved from: <http://links.jstor.org/sici?sici=10490965%28200212%2935%3A4%3C665%3AAQTFSI%3E2.O.C0%3B2-T>
- McCracken, Grant (1988). *The Long Interview*. Newbury Park, CA: Sage
- Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An Interactive Approach* (3th Ed.). Los Angeles: Sage publications, Inc.
- Moon, K.; Brewer, T. D.; Januchowski-Hartley, S. R.; Dams, V. M., & Blackman, D. A. (2016). A Guideline to Improve Qualitative Social Science Publishing in Ecology and Conservation Journals. *Ecology & Society*, 21 (3), 17-37. Retrieved from: <http://www.ecologyandsociety.org/vol21/iss3/art17/>
- Myers, Michael D. & Newman, Michael (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information & Organization*, 17 (2007), 2–26.
- Oltmann, S. M. (2016). Qualitative Interviews: A Methodological Discussion of the Interviewer and Respondent Contexts [37 paragraphs]. *Forum Qualitative Social Research*, 17 (2), Art. 15.
- Padgett, D. K. (2008). *Qualitative methods in social work research*. SAGE, Thousand Oaks, California, USA.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3th Ed.). London: Sage.
- Rubin, Herbert J. & Rubin, Irene S. (2012). *Qualitative Interviewing the Art of Hearing Data*. SAGE Publications, Inc.
- Ryan, P., & Dundon, T. (2008). Case Research Interviews: Eliciting Superior Quality Data. *International Journal of Case Method Research & Application*, 443-449. Retrieved from: http://www.wacra.org/PublicDomain/IJCRA%20xx_iv_IJCRA%20pg443-450%20Ryan.pdf

- Ryan, Frances; Coughlan, Michael & Cronin, Patricia (2013). Interviewing in qualitative research. *International Journal of Therapy & Rehabilitation*, 16 (6), 309-314.
- Salehi, K., & Golafshani, N. (2010). Using Mixed Methods In Research Studies: An Opportunity With Its Challenges. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 4, 186 – 191.
- Savenye, W. C., & Robinson, R. S. (2005). Using Qualitative Research Methods in Higher Education. *Journal of Computing in Higher Education*, 16 (2), 65-95.
- Schultze, Ulrike & Avital, Michel (2011). Designing interviews to generate rich data for information systems research. *Information & Organization*, 21 (1), 1-16.
- Toledo-Pereyra, L. H. (2012). Ten Qualities of a Good Researcher. *Journal of Investigative Surgery*, 25, 201-202.
- Wach, E., & Ward, R. (2013). *Learning about Qualitative Document Analysis*. Institute of Development Studies Brighton BN1 9RE UK. Retrieved from: www.ids.ac.uk/publications/ids-series-titles/practice-papers-in-brief
- Whittemore, R.; Chase, S. K.; & Mandle, C. L. (2001). Validity in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 11 (4), 522-537. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/11823433_VValidity_in_Qualitative_Research