

تحلیل محتوای کمی و کیفی

مقدمه

مسائل اجتماعی دامنه‌ای گسترده دارند که حل آنها به شناخت ریشه‌های ظریف، عمیق و به‌ظاهر نامرئی‌شان وابسته است. شناخت این مسائل خودبه‌خود مستلزم دانستن و تسلط بر مبنای روش‌های شناخت آنهاست. تحقیقات از نوع کمی و کیفی که از دو مبانی متفاوت پارادایمی‌اند، این مسیرها را مشخص می‌کنند. روشی که به روش کمی یا روش علمی مسلط موسوم است و برگرفته از نظام فلسفی اثبات‌گرایی است، در مقابل مبانی فلسفی روش کیفی از نظام فلسفی تفسیری ریشه گرفته است. در روش‌های کمی، از طریق ایجاد فاصله میان محقق و موضوع مطالعه، می‌کوشند تا به شناختی عینی از واقعیت دست یابند؛ واقعیتی که بر تبیین، پیش‌بینی، و آزمون به‌منزله معیارهای پارادایم اثبات‌گرایی، مبتنی بر متغیرهای قابل اندازه‌گیری، استوار است.

این در حالی است که پژوهش‌های کیفی که مبتنی بر پارادایم تفسیری و روش‌شناسی پدیدارشناختی‌اند، بر درک معنای رویدادها توسط افراد تحت مطالعه استوارند. در این حالت نگاه به پدیده‌ها، نگاهی کل‌گرایانه و جامع‌نگر است و دنبال کردن این روش، راهی است برای کسب آگاهی از طریق کشف معانی پدیده‌ها. از نظر مایکوت و مورهاس چهار تفاوت بنیادین میان پژوهش‌های کمی و کیفی، عبارت‌اند از: ۱. کلمات (مفاهیم) در برابر اعداد، ۲. دیدگاه بینش‌مدار در برابر دیدگاه عینیت‌مدار، ۳. کشف در برابر اثبات، ۴. انسان‌محوری در برابر ابزارمحوری.

پژوهشگران برای تحقیق، با نگاهی علمی و منطقی به این رویکردها می‌نگرند و کاربرد هریک از موارد مزبور را با توجه به نوع تحقیق در قلمرو عمل ملاحظه می‌کنند. البته هر کدام از این رویکردها (کمی و کیفی) دارای مزایا و محدودیت‌هایی است که محقق با توجه به هدف خود باید آنها را در نظر گیرد.

در هر رویکرد کمی و کیفی برای انجام پژوهش نیاز به ابزار و روش‌های متفاوتی است که یکی از آنها روش تحلیل محتواست. در ادامه به معرفی این روش می‌پردازیم.

تحلیل محتوا

استفاده از رویکردهای گوناگون مقایسه‌ای و تحلیلی از متون، بیشتر در کتاب مقدس مسیحیان در زمینه‌های علم هرمنوتیک آغاز شد و سپس در تحلیل روزنامه‌ها، شیوه‌های مربوط به خط‌شناسی و حتی تعبیر خواب توسط زیگموند فروید ادامه یافت. تقریباً نخستین تحلیل براساس مطالعه تجربی روزنامه‌ها در سال ۱۸۹۳ درباره روزنامه‌های منتشرشده در نیویورک بود که در پی پاسخ به این پرسش برآمد: آیا روزنامه‌های امروز مطالب ارزشمند ارائه می‌دهند؟ این تحلیل نشان داد که از ۱۸۸۱ تا ۱۸۹۳، روزنامه‌های نیویورک افترا، شایعات و ورزش را تا حد بسیاری جایگزین مطالب مذهبی، علمی و ادبی کرده‌اند.

تحلیل محتوا به‌منزله تکنیکی علمی عمدتاً در قرن بیستم رایج شد. شاخص‌های گوناگون علوم اجتماعی همچون ارتباطات، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و روان‌شناسی آن را در پژوهش‌های خود به‌کار گرفته‌اند. این روند به‌ویژه در طول جنگ جهانی دوم در

دهه ۱۹۴۰ رواج بیشتری یافت. در ابتدا این روش را برای تحلیل تبلیغات و سپس برای اهداف اطلاعاتی و نظامی به کار گرفتند. در این زمان دو گروه برجسته به تحلیل تبلیغات اختصاص یافت:

۱. **کارگروه کتابخانه کنگره آمریکا:** در این کارگروه، به موضوعات نمونه‌گیری، مسائل سنجش پایایی و اعتبار مقوله‌های محتوای ارتباطات پرداختند.

۲. **کارگروه اسپایر (وابسته به دولت آمریکا):** در این گروه به سخن‌پراکنی‌های داخلی دشمن می‌پرداختند تا رویدادهای آلمان نازی و متحدانش را شناسایی و پیش‌بینی، و اثر عملیات نظامی بر روحیه جنگ را برآورد کنند.

پس از جنگ جهانی دوم *هارولد لاسول* و همکارانش با انتشار کتاب *زبان سیاست*، دیدگاه‌ها و جهت‌های نوینی را برای به کارگیری این تکنیک فراهم آوردند. در دهه ۱۹۵۰، *برلسون* کتاب خود را با عنوان *تحلیل محتوا در تحقیقات مربوط به ارتباطات* منتشر کرد. در دهه ۱۹۶۰ استفاده از کامپیوتر در به کارگیری این روش موجب رشدی فزاینده در بهره‌برداری از آن شد. این امر نخست با رشد نرم‌افزارهای کامپیوتری، مستعد پردازش داده‌های لفظی گردید. برنامه‌های کامپیوتری شمارش کلمات نیز پدیدار شدند. به دنبال آن، برنامه‌های کامپیوتری جدیدی پدید آمدند که دارای سیستم فرهنگ واژگان مشخص بودند و براساس آن، کلمه‌های متن با توجه به فرهنگ واژگان رمزگذاری می‌شد. تحلیلگر می‌توانست اطلاعاتی را دست‌کاری، مقوله‌بندی، علامت‌گذاری و بازیابی کند.

اواسط قرن بیستم ایراداتی به تحلیل‌های سطحی بدون در نظر گرفتن محتوای پنهان تحلیل وارد شد. از این زمان بود که رویکردهای کیفی در تحلیل محتوا گسترش یافتند. تحلیل محتوای کیفی، یکی از روش‌های تحقیق است که برای تحلیل داده‌های متنی، کاربردی فراوان دارد. از دیگر مواردی که می‌توان در آنها از این روش سود جست، مردم‌نگاری، نظریه بنیادی، پدیدارشناسی و تحقیقات تاریخی است. تحلیل محتوای کیفی، تمرکز بر مشخصات زبان به منزله وسیله ارتباطی برای به دست آوردن معنا و محتوای متن دارد. داده‌های متن ممکن است به صورت شفاهی، چاپی یا الکترونیکی و همچنین حاصل پاسخ‌های شفاهی، پرسش‌های پیمایشی باز یا بسته، مصاحبه‌ها، گروه‌های متمرکز، مشاهدات یا رسانه‌های چاپی مانند مقالات و کتاب‌ها باشند.

یکی از تعاریف اولیه و رایج تحلیل محتوا از *برلسون* است. به اعتقاد او در تحلیل محتوا، ویژگی‌های ظاهری یک پیام (متن، مکالمه و...) را به شکل عینی (مستقل از برداشت شخصی محقق) و نظام‌مند (بر طبق قواعد معین و کمی براساس شاخه‌های آماری) توصیف می‌کنند. این تعریف *برلسون* تعریفی کاملاً کمی از تحلیل محتواست. از نظر گروهی از محققان، صرف محتوای ظاهری پیام چندان ارزشمند نیست و یک پژوهشگر باید استنباط و قضاوت خود را نیز به کار ببرد و محتوای پنهان یک پیام ارتباطی را توصیف و تفسیر کند. به اعتقاد *فیلیپ/ستون* تحلیل محتوا روشی است که به گونه عینی و براساس قواعد معین، مشخصاتی ویژه از یک پیام را کشف می‌کند که این تعریف به تحلیل محتوای کیفی نزدیک‌تر است.

به هر حال می‌توان گفت که محققان به تحلیل محتوا به منزله روشی انعطاف‌پذیر برای تحلیل اطلاعات توجهی ویژه دارند.^{۱۶} تحلیل محتوا بیانگر رویکردهای تحلیل گوناگون است، و از رویکردهای برداشت‌گرایانه حدسی و تفسیری تا رویکردهای نظام‌مند و دقیق را دربرمی‌گیرد. هر محقق با توجه به نوع مطالعه و با توجه به علاقه خود می‌تواند نوع ویژه‌ای از تحلیل محتوا را برگزیند اگرچه

انعطاف‌پذیری تحلیل محتوا برای انواع گوناگون تحقیق سودمند است، فقدان تعریف و رویه قطعی می‌تواند محدودیت جدی در کاربرد این روش تحقیق پدید آورد. تحلیل محتوا معمولاً به دو روش تحلیل محتوای کمی و کیفی تقسیم می‌شود و محقق باید براساس طرح موضوع و با توجه به نوع استفاده از تحلیل محتوا و روال به‌کارگیری آن در مطالعه، از این دو نوع روش سود ببرد تا بتواند از سردرگمی و ابهام کاربرد میان دو روش دوری گزیند. برای روشن‌تر شدن موضوع، نخست شرح مختصری از تحلیل محتوای کمی ارائه می‌دهیم و سپس به‌گونه‌ای گسترده‌تر به شرح تحلیل محتوای کیفی، که روش‌شناسی پژوهش اخیر را دربرمی‌گیرد، می‌پردازیم.

تحلیل محتوای کمی

این روش همان‌گونه که برلسون بیان کرده است، فن پژوهشی برای توصیف عینی، نظام‌مند و کمی محتوای مطلب است. کرلینجر نیز آن را شیوه نظام‌مند، عینی و کمی برای اندازه‌گیری متغیرها (شاخص تحقیقات کمی) و تجزیه و تحلیل آنها معرفی کرده است. بر این اساس، تحلیل محتوای کمی باید از چهار ویژگی عینی بودن، منظم بودن، آشکار بودن و کمی بودن به شرح ذیل برخوردار باشد:

۱. **عینی بودن:** ویژگی استفاده از قواعد و قوانین، دقیق و روشن است؛ به‌گونه‌ای که اگر محققان دیگر، همان محتوا را با همان روش، دوباره تحلیل کنند، نتایجی همسان به‌دست می‌آورند. بنابراین نتایج باید مستقل از تحلیل‌گرها باشند و با تکرار مجدد، همان نتایج به‌دست آیند؛

۲. **نظام‌مند بودن:** این ویژگی بیان‌کننده این موضوع است که همه عناصر موجود در محتوا باید براساس واحد و مقوله‌هایی که برای بررسی در نظر گرفته شده‌اند، تحلیل شوند و محقق نباید عناصری را از محتوا به دلخواه کنار بگذارد یا تنها برخی از عناصر را تحلیل کند؛

۳. **آشکار بودن:** در اینجا باید به متن یا پیام آشکار و روشن، توجه و از هرگونه استنباط شخصی و پیش‌داوری‌های فردی تحلیل‌گر جلوگیری شود؛

۴. **کمی بودن:** این ویژگی، تحلیل محتوا را از یک مطالعه معمولی جدا می‌سازد. بر پایه این ویژگی، تحلیل‌گر باید روشن کند چه کلمات، مضامین و نمادهایی بیش از همه و به چه تعداد در متن تکرار شده‌اند. افزون بر تحلیل مقداری، می‌توان از تحلیل هم‌بستگی استفاده کرد. این نوع تحلیل مشخص می‌کند که ارتباط مفاهیم و عناصر چگونه است و چه عواملی آنها را به هم پیوند می‌دهند.

برای هر پژوهشی که از روش تحلیل محتوا استفاده می‌کند، می‌توان این هفت مرحله را برشمرد: ۱. بیان مسئله و تعیین اهداف تحقیق، ۲. تعیین پرسش و فرضیه‌های تحقیق، ۳. تعیین محتوای مورد نظر برای تحقیق و انتخاب نمونه، ۴. تدوین فهرستی از موضوع‌ها و تعیین مقوله‌ها، ۵. انجام تحلیل محتوا و تعیین فراوانی مقوله‌ها، ۶. تجزیه و تحلیل نتایج به‌دست‌آمده، ۷. روایی و پایایی روش.

باید دقت کرد که در این روش دو عنصر اصلی مطرح‌اند: واحد تحلیل و مقوله تحلیل.

واحد تحلیل: کوچک‌ترین جزء پیکره متن است که برای رسیدن به هدف تحقیق، اندازه‌گیری و شمارش می‌شود. واحد تحلیل اغلب می‌تواند در بردارنده کلمه، جمله، پاراگراف، عکس یا صفحه باشد که البته هریک از این واحدها به تناسب نوع متن و هدف پژوهش انتخاب می‌شوند؛

مقوله تحلیل: هنگامی که واحد تحلیل معین شد، باید مشخص شود که واحدهای استخراج‌شده و شمارش‌شده چگونه دسته‌بندی می‌شوند. عناوین این دسته‌بندی‌ها، مقوله تحلیل را تشکیل می‌دهند. درنهایت واحدهای تحلیل براساس مقوله‌های تحلیل دسته‌بندی می‌شوند تا مراحل شمارش و تحلیل اطلاعات صورت بگیرد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات در تحلیل محتوای کمی می‌تواند توصیفی یا توصیفی - تحلیلی باشد. در تحلیل توصیفی، براساس نوع واحد تحلیل، باید فراوانی موضوع مورد بررسی در مقوله‌بندی‌ها تعیین و شمارش شود و براساس آن نتیجه‌گیری به عمل آید. در اینجا محقق تنها به تحلیل فراوانی می‌پردازد؛ درحالی‌که در توصیفی - تحلیلی نه‌تنها تحلیل فراوانی (شامل شدت، وسعت و اهمیت عناصر مورد نظر در محتوا)، که تحلیل هم‌بستگی عناصر و مفاهیم جهت انسجام و هم‌بستگی و یا گسستگی بررسی می‌شود و نتیجه‌گیری نهایی صورت می‌پذیرد. استفاده از انواع تحلیل‌ها بستگی به هدف تحقیق دارد.

تحلیل محتوای کیفی

به‌طور اساسی تقلیل متن به اعداد در تکنیک کمی، به دلیل از دست دادن اطلاعات ترکیبی و معنا، اغلب مورد انتقاد قرار گرفته است.^{۲۶} تحلیل محتوای کیفی در جایی که تحلیل کمی به محدودیت‌هایی می‌رسد، نمود می‌یابد. بنابراین تحلیل محتوای کیفی را می‌توان روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های متنی از طریق فرایندهای طبقه‌بندی نظام‌مند، کدبندی، و تم‌سازی یا طراحی الگوهای شناخته شده دانست. همچنین یکی از ویژگی‌های بنیادین پژوهش‌های کیفی نظریه‌پردازی به جای آزمون نظریه است. با تحلیل کیفی می‌توان یک رویکرد تجربی، روش‌شناسانه و کنترل‌شده مرحله‌به‌مرحله را با رعایت عناصر مورد مطالعه در نظر گرفت.

این تعاریف بیان می‌کنند که تحلیل محتوای کیفی به محققان اجازه می‌دهد اصالت و حقیقت داده‌ها را به گونه ذهنی، ولی با روش علمی تفسیر کنند. عینیت نتایج به‌وسیله وجود یک فرایند کدبندی نظام‌مند تضمین می‌شود. تحلیل محتوای کیفی به فراسویی از کلمات یا محتوای عینی متون می‌رود و تم‌ها یا الگوهایی را که آشکار یا پنهان هستند به صورت محتوای آشکار می‌آزماید.

بنابراین یکی از موضوعات درخور توجه در تحلیل محتوای کیفی، تصمیم‌گیری درباره این موضوع است که آیا تحلیل بر محتوای پنهان تأکید می‌کند یا آشکار؛ زیرا محتوای آشکار و محتوای پنهان در تحلیل محتوای کیفی به تفسیر مربوط‌اند، ولی تفسیرها در عمق و سطح انتزاع متفاوت‌اند. همین عامل موجب شده است که محققان، تحلیل محتوای کیفی را به‌منزله روشی انعطاف‌پذیر، به‌ویژه برای داده‌های متنی در نظر بگیرند برای افزایش درک نسبت به تحلیل محتوای کیفی می‌توان به صورت فهرست‌وار به مقایسه آن با رویکرد کمی توجه کرد:

۱. روش کار و منطق تحقیق در هر دو تحلیل با هم متفاوت‌اند. برای مثال تحلیل محتوای کمی به گونه گسترده در رسانه‌های جمعی به‌منزله شیوه‌ای که عناصر مربوط به متن را آشکار می‌سازد کاربرد دارد؛ درحالی‌که تحلیل محتوای کیفی بیشتر با کشف معانی بنیادین در پیام سروکار دارد؛

۲. تحلیل محتوای کمی قیاسی است؛ یعنی می‌کوشد فرضیه‌ها یا پرسش‌های تولیدشده از نظریه‌ها یا پژوهش‌های پیشین را بیازماید؛ درحالی‌که تحلیل محتوای کیفی استقرایی است؛ یعنی مبتنی بر بررسی و استنتاج موضوع‌ها و تم‌ها، از داده‌های خام است که گاه به طرح نظریه می‌انجامد؛

۳. در تحلیل محتوای کمی برای نمونه‌گیری، به داده‌هایی نیاز است که با استفاده از قواعد نمونه‌گیری تصادفی، که اعتبار استنتاج‌های آماری را تضمین می‌کنند، انتخاب می‌شوند؛ درحالی‌که نمونه در تحلیل محتوای کیفی معمولاً دربردارنده انتخاب هدفمند مواردی است که بازتاباننده پرسش‌های پژوهش‌اند.

بنابراین رویکرد کمی، ارقام و اعدادی را تولید می‌کند که به‌وسیله روش‌های آماری گوناگون ساخته می‌شوند؛ درحالی‌که رویکرد کیفی، توصیف و تفسیر از موضوع مورد مطالعه ارائه می‌کند و اغلب در پی اظهارات بازتابی است از آنچه در جهان اجتماعی نظاره می‌شود. درنتیجه خواننده نیز رویکرد و مراحل به‌دست‌آمده از این فرایند تقریباً به اندازه محقق درک می‌کند.

رویکردهای تحلیل محتوای کیفی

بر اساس نظریه شمی و شانون می‌توان رهیافت‌های موجود در زمینه تحلیل محتوا را به سه دسته تقسیم کرد که عبارت‌اند از: ۱. تحلیل محتوای عرفی و قراردادی؛ ۲. تحلیل محتوای جهت‌دار؛ ۳. تحلیل محتوای تلخیصی یا تجمعی.

با این همه درمجموع می‌توان گفت که همه رویکردهای تحلیل محتوای کیفی از یک فرایند مشابه پیروی می‌کنند که هفت مرحله را دربرمی‌گیرد: ۱. تنظیم کردن پرسش‌های تحقیقی که باید پاسخ داده شوند؛ ۲. برگزیدن نمونه مورد نظر که باید تحلیل شود؛ ۳. مشخص کردن رویکرد تحلیل محتوایی که باید اعمال شود؛ ۴. طرح‌ریزی کردن فرایند رمزگذاری؛ ۵. اجرا کردن فرایند رمزگذاری؛ ۶. تعیین اعتبار و پایایی؛ ۷. تحلیل کردن نتایج حاصل از فرایند رمزگذاری (کاید).

تحلیل محتوای عرفی

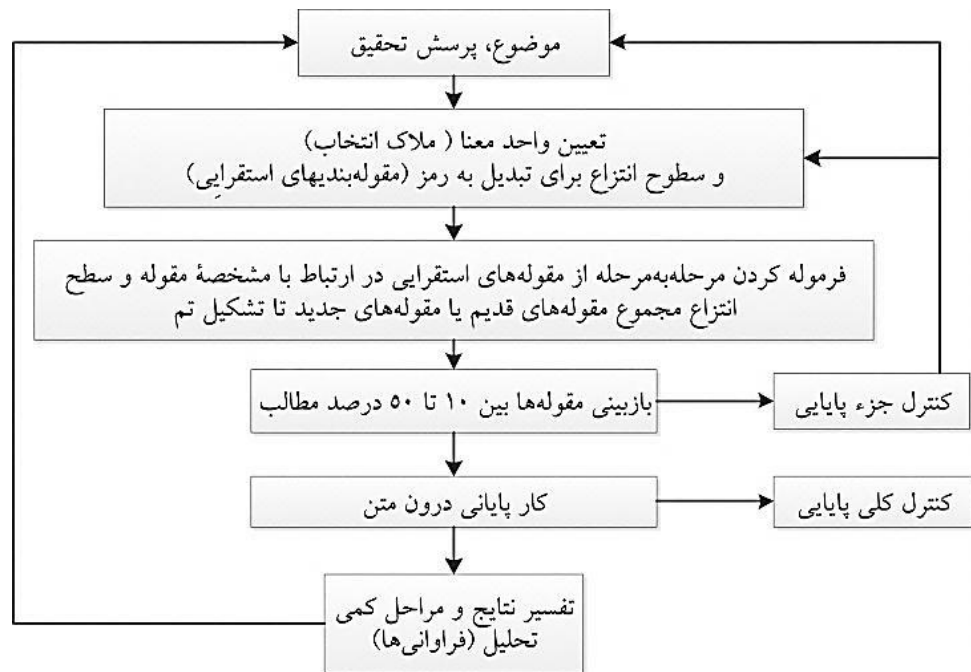
تحلیل محتوای عرفی معمولاً در طرحی مطالعاتی به‌کار می‌رود که هدف آن شرح یک پدیده است. این نوع طرح، اغلب هنگامی مناسب است که نظریه‌های موجود یا ادبیات تحقیق درباره پدیده مورد مطالعه محدود باشد. در این حالت پژوهشگران از به‌کارگرفتن مقوله‌های پیش‌پنداشته می‌پرهیزند و در عوض ترتیبی می‌دهند که مقوله‌ها از داده‌ها ناشی شوند. در این حالت، محققان خودشان را بر امواج داده‌ها شناور می‌کنند تا شناختی بدیع برایشان حاصل شود. بنابراین از طریق استقرا، مقوله‌ها از داده‌ها ظهور می‌یابند. این حالت را مایرینگ مقوله استقرایی نامیده است.

اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق مصاحبه و از طریق تداعی معنا تحلیل می‌شوند و نظریه‌های ازپیش‌موجود جایگاهی ندارند. در این حالت، تحلیل داده‌ها با خواندن آنها به صورت مکرر آغاز می‌شود تا درکی کامل دربارهٔ آنها به‌دست آید. برای نمونه، برای رسیدن به درک یک متن مانند رمان، باید واژه به واژه آن را برای مشتق ساختن عناصری از متن جهت طرح رمزها خواند.

محقق براساس ادراک و فهم خود از متن مورد مطالعه، نوشتن تحلیل اولیه را می‌آغازد و این کار ادامه می‌یابد تا پیش‌زمینه‌هایی برای ظهور رمزها آغاز شود. این عمل اغلب موجب می‌شود که طرح‌ریزی رمزها از متن ظهور یابد و سپس براساس شباهت‌ها و تفاوت‌هایشان مقوله‌بندی شوند. این مقوله‌بندی از سازمان‌دهی و گروه‌بندی کردن رمزها به صورت خوشه‌های معنادار دسته‌بندی می‌شود. به گونهٔ ایدئال شمار افراد گروه بین ۱۰ تا ۱۵ مورد انتخاب می‌شود که برای تنظیم شمار فراوانی از رمزها بسنده است. بسته به کیفیت ارتباط بین زیرمقوله‌ها، محقق می‌تواند با ترکیب و سازمان‌دهی این زیرمقوله‌ها، آنها را به‌شمار کمتری از دسته‌بندی (مقوله) تبدیل کند. نمودار درختی می‌تواند برای سازمان‌دهی کردن این مقوله‌ها به صورت یک ساختار سلسله‌مراتبی استفاده شود. در مرحلهٔ بعدی تعاریفی برای هر مقوله و زیرمقوله و رمز صورت می‌گیرد. برای تهیهٔ گزارش از یافته‌ها، مثال‌هایی برای رمزها و مقوله‌ها از روی داده‌ها مشخص می‌شود. بسته به هدف تحقیق، محققان تصمیم می‌گیرند ارتباطی بین مقوله‌ها و زیرمقوله‌های بیشتر براساس موافقت بین خود، پیشینهٔ موضوع یا سلسله‌مراتب بین داده‌ها مشخص کنند.

امتیاز بارز تحلیل محتوای کیفی براساس رویکرد عرفی، به‌دست آوردن اطلاعات مستقیم و آشکار از مطالعه، بدون تحمیل کردن مقوله یا نظریه‌های ازپیش‌تعیین شده است. البته به این روش انتقادهایی نیز وارد است؛ ازجمله ضعف در ایجاد فهم جامع از محتوای متن، که درنتیجه، موجب نقصان شناسایی مقوله‌های اصلی می‌شود و ممکن است بیان واقعی از داده‌ها ارائه نشود.

همان‌گونه که در نمودار شمارهٔ ۱ نشان داده شده است، رمزگذاری و در نتیجه مقوله‌بندی مطالب در تحلیل محتوای عرفی بدون در نظر داشتن هیچ پیشینهٔ تئوریک، هم‌زمان با مطالعهٔ متن یا مصاحبه آغاز می‌شود. با توجه به موضوع، مرحله‌به‌مرحله به تعیین واحد معنا و فشردن ساختن آن تا تعیین رمز می‌پردازیم و در صورت داشتن زمینه‌ای مشترک، رمزها ادغام می‌شوند تا مقوله‌ها تعیین گردند و سپس مفهوم کلی که حاصل جمع‌بندی این مقوله‌هاست (تم) حاصل می‌آید. برای حفظ پایایی، بازبینی مطالب در دو مرحله، یکی پس از اینکه بین ۱۰-۵۰ درصد مقوله‌بندی‌ها تکمیل شد و دیگری در پایان کار صورت می‌پذیرد و اگر پرسش تحقیق جنبه‌ای کمی را نیز دربرگیرد، در پایان می‌توان آنها را نیز تحلیل کرد. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، در اینجا ما بدون داشتن پشتیبانی نظریه از جزئیات و مشترکات حاصل از آن استفاده می‌کنیم تا به مفهوم کلی می‌رسیم. مثال‌هایی که در جدول‌های ۲ و ۳ بیان شده‌اند براساس همین موضوع‌اند.



نمودار ۱: مدل مرحله کاربرد مقوله استقرایی

تحلیل محتوای جهت‌دار

گاه نظریه یا تحقیقاتی قبلی درباره یک پدیده مطرح‌اند که یا کامل نیستند یا به توصیف‌های بیشتری نیازمندند. در این حالت محقق کیفی، روش تحلیل محتوا با رویکرد جهت‌دار را برمی‌گزیند. این روش را معمولاً براساس روش قیاسی متکی بر نظریه طبقه‌بندی می‌کنند که تمایزات آن با دیگر روش‌ها براساس نقش نظریه در آنهاست. هدف تحلیل محتوای جهت‌دار معتبر ساختن و گسترش دادن مفهومی چارچوب نظریه و یا خود نظریه است. نظریه‌آزپیش موجود می‌تواند به تمرکز بر پرسش‌های تحقیق کمک کند. این امر پیش‌بینی‌هایی را درباره متغیرهای مورد نظر یا درباره ارتباط بین متغیرها فراهم می‌کند. این موضوع می‌تواند به تعیین طرح رمزگذاری اولیه و ارتباط بین رمزها کمک کند، که نشان‌دهنده مقوله‌بندی به شیوه قیاسی است. تحلیل محتوا با رویکرد جهت‌دار نسبت به دیگر روش‌های تحلیل محتوا از فرایند ساختارمندتری برخوردار است.

با به کار بردن نظریه‌های موجود یا پژوهش‌های پیشین، پژوهشگران کار خود را با شناسایی متغیرها یا مفاهیم اصلی برای طبقه‌بندی رمزهای اولیه آغاز می‌کنند. در مرحله بعد تعریف‌های عملیاتی برای هر مقوله با استفاده از نظریه مشخص می‌شود.

اگر داده به صورت اولیه از مصاحبه‌ها به دست آمده باشد، ممکن است از یک پرسش باز استفاده شده باشد که از پرسش‌های هدفمند مربوط به مقوله‌بندی‌های ازپیش‌تعیین شده است. به دنبال پرسش باز، محقق پژوهش ویژه‌ای برای کشف تجربیات مشترک مشارکت‌کنندگان، مثلاً درباره محرومیت، عصبانیت، افسردگی و رضایت انجام می‌دهد.

رمزگذاری براساس پرسش تحقیق می‌تواند با یکی از این دو راهکار آغاز شود:

۱. اگر هدف تحقیق، شناسایی و مقوله‌بندی همهٔ موارد مربوط به یک پدیدهٔ ویژه مثلاً واکنش‌های عاطفی است، باید کل متن مطالعه شود و آن بخش‌هایی که براساس برداشت اولیهٔ ما (واکنش عاطفی) مشخص می‌شوند، علامت‌گذاری گردند. در مرحلهٔ بعدی براساس رمزهای ازپیش‌تعیین‌شده (بر اساس نظریه) قسمت‌هایی که علامت‌گذاری شده‌اند، رمزگذاری می‌شوند. به هر بخش از متن که در این رمزگذاری اولیه جای نمی‌گیرد، می‌توان رمزی جدید داد؛

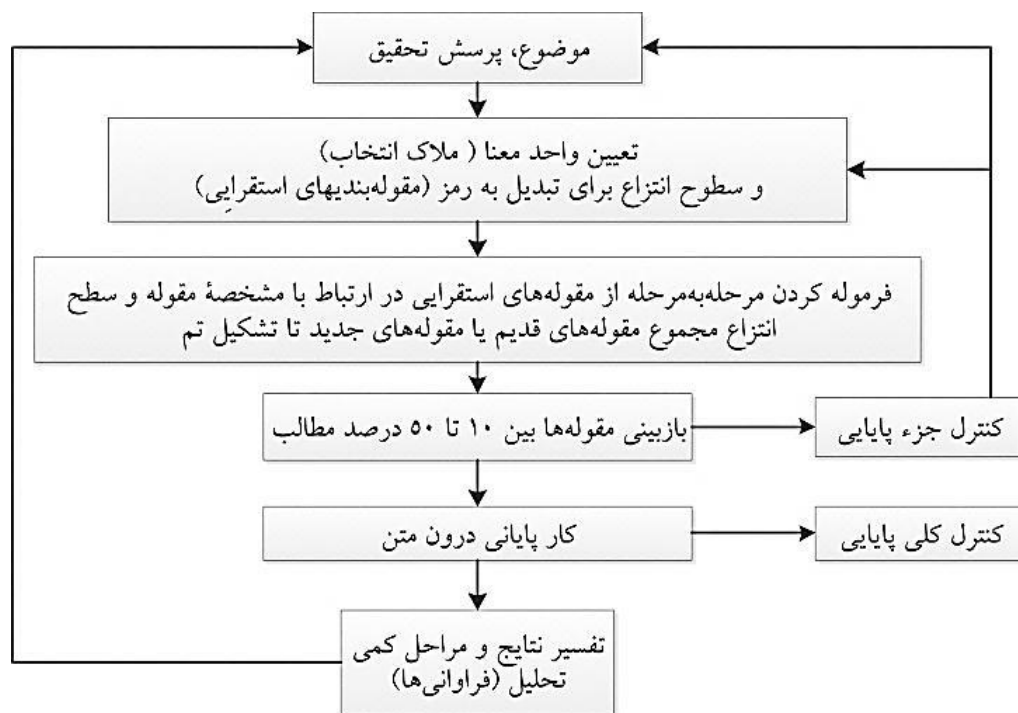
۲. رمزگذاری آنی با استفاده از رمزهای ازپیش‌تعیین‌شده: داده‌هایی را که نمی‌توانیم رمزگذاری کنیم، مشخص و سپس تحلیل می‌کنیم تا اینکه معین شود آیا آنها یک مقوله‌اند یا زیرمقولهٔ رمزهای موجود؟ برگزیدن اینکه از کدام یک از این رویکردها استفاده شود، بستگی به داده و هدف محقق دارد.

اگر محقق بخواهد اطمینان یابد که همهٔ معانی مرتبط با پدیدهٔ مورد نظرش (برای نمونه، واکنش عاطفی) را مد نظر قرار داده است، باید نخست موارد شناسایی‌شده را علامت‌گذاری کند و تا کسب قابلیت اعتماد، رمزگذاری انجام نشود. اگر محقق اطمینان یافت که رمزگذاری اولیهٔ شناسایی مرتبط با متن، فاقد سوگیری است می‌تواند رمزگذاری را آغاز کند.

بسته به نوع و گستردگی یک مقوله، محقق ممکن است نیاز داشته باشد با تحلیل پی‌درپی، در شناسایی زیرمقوله بکوشد. یافته‌های ناشی از تحلیل محتوای جهت‌دار می‌توانند پیشنهادهایی برای حمایت یا عدم حمایت از یک نظریه داشته باشند. این مدارک می‌توانند به وسیلهٔ نشان دادن رمزها و از طریق مثال‌ها و توصیف‌ها معرفی شوند. هرچند در اینجا می‌توان از فراوانی رمزها مانند تحقیقات کمی و آماری استفاده کرد، بعید به نظر می‌رسد هر دو به یک نتیجه برسند. البته نظریه یا پژوهش‌های پیشین ما را برای بحث دربارهٔ یافته‌هایمان راهنمایی می‌کنند. مقوله‌های مشخص‌شده در تحقیقات می‌توانند دید متضادی از نظریه‌ها را ایجاد کنند و یا می‌توانند در جهت اصلاح، گستردگی و تقویت کردن نظریه، تأثیر بگذارند. یکی از نقاط قوت تحلیل محتوای جهت‌دار را می‌توان پشتیبانی از نظریه‌های موجود و همچنین ایجاد فهمی گسترده‌تر از آن دانست. به همین منظور، رویکرد جهت‌دار می‌تواند در اینجا به‌منزلهٔ رقیب پارادایم طبیعت‌گرا عمل کند.

استفاده از نظریه‌های موجود می‌تواند دارای محدودیت‌های ذاتی برای محقق باشد؛ مانند گرایش به سوگیری نسبت به جانب‌داری از نظریه. پس محقق ممکن است تمایل یابد که به دنبال شواهد و مدارک تأییدکنندهٔ نظریه باشد. بنابراین بی‌طرفی یا اثبات قابلیت اعتماد (داشتن روایی و پایایی) می‌تواند ملاکی باشد که محقق برای متعادل ساختن نسبتِ مفهوم به مشاهدات، در تحقیق خود در نظر بگیرد.

در نمودار شمارهٔ ۲ مدل مقوله‌بندی قیاسی نشان داده شده است که در آن محقق با به‌کار بردن نظریه‌های موجود در شناسایی و رمزگذاری داده‌ها اقدام می‌کند. برخلاف نمودار ۱ که در آن واحدهای معنا بدون پشتوانه نظری تبدیل به رمزها و در نهایت مقوله‌بندی می‌شوند، در اینجا محقق باید از نظریه در رمزبندی استفاده کند. بنابراین قیاس اصلی در اینجا نظریهٔ ازپیش‌موجود است و نه نظر محقق. در اینجا نیز مانند نمودار شمارهٔ ۱ جهت پایایی به بازبینی مجدد و در صورت لزوم بازبینی مقوله‌بندی داده‌ها در دو مرحله پرداخته می‌شود.



نمودار ۲: مدل مرحله کاربرد مقوله‌بندی قیاسی

تحلیل محتوای تلخیصی

مطالعه‌ای که از روش تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی استفاده می‌کند با شناسایی و کمی کردن کلمات یا مضامین ویژه موجود در متن، با هدف فهم چگونگی کاربرد این کلمات یا محتوای آنها در متن آغاز می‌شود.

این کمیت‌سازی نه تنها تلاشی برای فهم معنای کلمات است، بیشتر از آن، کشف کاربرد این کلمات در متن است. تحلیل کردن برای نمود یک کلمه یا مضمون ویژه در متن، نشانی از تحلیل محتوای واضح و مشخص است.^{۵۷}

اگر تحلیل در همین حد باز ایستد، تحلیلی کمی به‌شمار می‌آید که تمرکز آن روی شمار فراوانی مضمون یا واژگان ویژه است.^{۵۸} تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی می‌تواند به آن سوی شمارش که همان تحلیل محتوای پنهان و نهفته موجود در کلمات است، نیز برود. تحلیل محتوای پنهان به فرایند تفسیر محتوا مربوط می‌شود. در این نوع تحلیل، تمرکز روی کشف معانی اصولی واژه یا مضامین آن است و پژوهشگران از این نوع تحلیل محتوا در مطالعات تحلیلی انواع مقالات موجود در مجلات علمی و همچنین کتاب‌های مرجع استفاده می‌کنند. کتاب‌های مرجع درباره مطالعات با محتوای تجربی مربوط به مراقبت‌های تسکینی و روحیه مذهبی در کتاب پرستاری از این گونه‌اند.

برای نمونه ما می‌توانیم کلماتی مانند مرگ، مردن و در حال مرگ را در نظر بگیریم و آنها را بشماریم که در حقیقت کاری کاملاً کمی است؛ ولی اگر در پی شناسایی اصطلاحات جایگزین برای مرگ در متن باشیم و تجربه کنیم که چگونه این کلمات به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در متن استفاده می‌شوند، می‌توان گفت از تحلیل محتوا با رویکرد تلخیصی استفاده کرده‌ایم.

در یک تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی، تحلیل داده با جست‌وجوی کلمات مشخص به وسیله روش دستی یا کامپیوتری آغاز می‌شود. واژگان پرشماری برای هر اصطلاح مشخص محاسبه می‌شوند. در اینجا محقق می‌خواهد بداند که واژه مورد نظر چه به صورت مستقیم و چه غیرمستقیم به چه تعداد و توسط چه کسانی به کار برده شده است تا براساس آنها به مضمون‌سازی رمزها بپردازد.

این حالت به محقق اجازه می‌دهد تا به تفسیر مضامین مربوط به هم بپردازد. محققان می‌کوشند بر این اساس، کاربرد کلمه و یا معانی‌ای را که یک کلمه می‌تواند داشته باشد، کشف کنند. تحلیل محتوا با رویکرد تلخیص، دارای مزیت‌هایی است. برای مثال، این نوع از تحلیل محتوا - به علت تأکید بر کلمات ویژه و مورد نظر محقق، نسبت به دو رویکرد پیشین - روشی منفعل و بی‌دردسر برای مطالعه و بررسی پدیده‌های مورد علاقه محقق است؛ و یا اینکه بینشی بنیادین از این موضوع را که چگونه افراد کلمات را به کار می‌برند ارائه می‌کند؛ هرچند یافته‌های حاصل از این رویکرد به علت عدم توجه به گستردگی معانی موجود در داده، می‌تواند محدودیت‌هایی برای تحقیق ایجاد کند. در جدول شماره ۱، خلاصه سه رویکرد متفاوت تحلیل محتوای کیفی به نمایش درآمده است:

جدول ۱: اختلافات اساسی کدگذاری در سه رویکرد تحلیل محتوا

نوع تحلیل محتوا	آغاز تحقیق	زمان تشخیص رمزها یا کلمات کلیدی	منشأ رمزها یا کلمات کلیدی
تحلیل محتوای عرفی	مشاهده	رمزها هم‌زمان با تحلیل داده معین می‌شوند	رمزها از داده‌ها مشتق می‌شوند
تحلیل محتوای جهت‌دار	نظریه	رمزها هم‌زمان با تحلیل داده‌ها یا قبل از آنها مشخص می‌شوند	رمزها از تئوری یا یافته‌های تحقیق مشتق می‌شوند
تحلیل محتوای تلخیصی	کلمات کلیدی	کلمات کلیدی قبل و در ضمن تحلیل داده‌ها تعریف می‌شوند	کلمات کلیدی براساس علاقه محقق یا ادبیات تحقیق به دست می‌آیند.

تعریف مفاهیم اساسی در تحلیل محتوای کیفی

هرچند دربارهٔ تعریف مفاهیم در تحلیل محتوای کیفی توافق اصولی وجود ندارد، در کل می‌توان گفت این مفاهیم عبارت‌اند از: ۱. محتوای آشکار و پنهان، ۲. واحد تحلیل، ۳. واحد معنا، ۴. فشردگی، ۵. جداسازی و خلاصه کردن، ۶. منطقه محتوایی، ۷. رمز، ۸. مقوله، ۹. تم.

در ادامه به ترتیب اشاره‌ای مختصر به هریک از آنها خواهیم کرد.

در یک تحلیل محتوای کیفی موضوع اساسی، تصمیم‌گیری در این باره است که آیا تحلیل باید بر محتوای آشکار تأکید کند یا بر محتوای پنهان. آن بخش از تحلیل که به توصیف جنبه‌های مشاهده‌پذیر و جزئیات ملموس محتوا می‌پردازد، صورت آشکار از تحلیل محتواست؛ و در مقابل، آن بخش که دربارهٔ چگونگی درگیر شدن در تفسیر معانی اساسی و جنبه‌های ارتباطی این معانی در متن صحبت می‌کند، صورت پنهان تحلیل محتواست. هرچند می‌توان گفت هم محتوای آشکار و هم پنهان هر دو می‌توانند به تفسیر مرتبط باشند، تفاسیرشان در عمق و سطح انتزاع متفاوت است.

واحد تحلیل، یکی دیگر از امور مهم در تحلیل محتواست. در نوشته‌ها، واحد تحلیل به یک نوع موضوع مورد مطالعه مهم اشاره می‌کند. برای مثال یک شخص، یک برنامه، یک سازمان، یک کلاس درس یا یک کلینیک پزشکی^{۲۰} یا اجتماع، دولت یا ملت واحدهای تحلیل‌اند. دیگران واحد تحلیل را به منزلهٔ مصاحبه‌ها یا خاطرات روزانه مطرح می‌کنند و در کل مقداری از فضایی را که به یک موضوع یا یک عمل تحت مطالعه اختصاص داده می‌شود، واحد تحلیل گویند. همچنین بخش‌هایی از متن که جدا و رمزگذاری می‌شود، یا هر عبارتی که در نسخهٔ مورد مطالعه ما وجود دارد، می‌تواند به منزلهٔ واحد تحلیل در نظر گرفته شود. باید در نظر داشت که واحد تحلیل باید به اندازه‌ای باشد که به منزلهٔ زمینه‌ای برای واحد معنا در فرایند تحلیل در نظر گرفته شود.

واحد معنا عبارت است از مجموعه‌ای از واژگان یا جمله‌ها که بتوان ارتباطی از معانی مشابه و یکسان در آنها یافت و براساس این معنای مشابه آنها را تقسیم‌بندی کرد. این تقسیم‌بندی می‌تواند نام‌های متفاوتی داشته باشد، از قبیل واحد تحلیل یا واحد رمزگذاری، یک واحد ایده، واحد لفظی مربوط به متن، یک واژه یا عبارت کلیدی واحد تحلیل، یا تم. واحد معنا دربردارندهٔ کلمه، جمله، یا عبارت‌ها و یا پاراگراف‌هایی است که در جنبه‌هایی از زمینه یا محتوایشان با یکدیگر ارتباط دارند.

در واحد معنا مباحثی مطرح‌اند که پیش از رمزگذاری باید آنها را فهمید و رعایت کرد. یکی از آنها بحث دربارهٔ کوتاه کردن مطالب، شامل مفاهیمی مانند ساده‌سازی، تلخیص و فشردگی است.

ساده‌سازی تنها به کاهش اندازه بدون اشاره به کیفیت موضوع اشاره دارد. تلخیص به کیفیت مختصرشدهٔ متن مربوط است که به منزلهٔ مرحلهٔ اضافی در فرایند تحلیل دیده می‌شود. فشردگی (چکیدگی)، به یک فرایند مختصر کردن اشاره دارد که هستهٔ معنایی اصلی در متن حفظ می‌شود؛ فرایندی که به موجب آن متن فشرده می‌شود؛ به صورت مجزا درمی‌آید و با متن‌های فشردهٔ هم‌معنا جمع می‌شود و آنها با هم درون دستهٔ بزرگ‌تر قرار می‌گیرند. این دستهٔ بزرگ‌تر مجموعه نامیده می‌شود و براساس آن می‌توان رمزها را پدید آورد.

البته بهتر است به جای واژهٔ فشردگی از واژهٔ انتزاع استفاده کنیم، زیرا این واژه بر توصیف و تفسیر در سطحی منطقی‌تر تأکید می‌کند. مثال‌هایی از ساخت ایجاز در متن، شامل ساخت رمزها، مقوله‌ها و تم‌ها، در سطوح مختلف است. اصطلاح بعدی منطقهٔ

محتوایی است که باکستر آن را با همین نام و باروسو آن را با نام خوشه محتوایی معرفی می‌کند. این اصطلاح به بخش‌هایی از متن که با موضوعی ویژه سروکار دارد، اشاره می‌کند. یک منطقه محتوایی می‌تواند براساس مشاهده یا براساس فرض‌های نظری به‌دست آید.

واحد معنا، مبنا و پایه ساخت رمزگذاری است و از واحد معنا می‌توان به رمزگذاری رسید. بنابر نظر کافی و/تکینسون، رمزها ابزارهایی برای تفکر و ابتکارند؛ از این رو براساس واحد معنا، باید داده‌ها را با توجه به نوع تحقیق در رمزهای مختلف قرار داد. پس از رمزها به بررسی اصطلاح مقوله می‌رسیم که مرحله بعدی در تحلیل محتوای کیفی است. ایجاد مقوله، ویژگی اصلی تحلیل محتوای کیفی است. یک مقوله، گروهی از مضامین است که در یک وجه اشتراک شریک‌اند. پاتن بیان می‌کند که مقوله‌ها دارای هماهنگی درونی و ناهمگونی بیرونی‌اند. کریپندورف تأکید می‌کند که مقوله‌ها باید جامع و مانع باشند. این بدین منظور است که هیچ داده مرتبلی نمی‌تواند با قصد محقق از مقوله‌ها بیرون نگاه داشته شود که در این صورت یکی از معایب مقوله‌بندی مناسب خواهد بود. به‌علاوه هیچ داده‌ای نباید در دو یا بیش از یک مقوله وارد شود؛ هرچند به دلیل پیچیدگی واقعیت تجربه انسانی، امکان ندارد یک مقوله‌بندی جامع و مانع ایجاد شود. باید دانست که یک مقوله به پرسش چه چیز پاسخ می‌دهد. همان‌گونه که دیده می‌شود، یک مقوله اغلب به یک سطح توصیفی محتوا اشاره دارد و می‌تواند مبین محتوای آشکار متن باشد. یک مقوله اغلب دربردارنده شماری از زیرمقوله‌هاست که سطوح متفاوتی از ایجاز را دارند. زیرمقوله‌ها می‌توانند در یک مقوله جای گیرند، یا یک مقوله می‌تواند به زیرمقوله‌ها تقسیم شود.

پس از مقوله به واپسین مفهوم بیان‌شده در تحلیل محتوای کیفی می‌رسیم که مفهوم تم است. مفهوم تم دارای معنای چندگانه است و ایجاد تم‌ها شیوه‌ای است که مضامین و معانی اساسی را در مقوله‌ها با هم مرتبط می‌سازد. پالیت و هانگلر تم را یک اصل تکراری ایجاد شده درون مقوله‌ها یا گسست میان مقوله‌ها می‌دانند. باکستر تم‌ها را رشته‌ای از معانی و مضامین می‌داند که حوزه به حوزه تکرار می‌شوند.

تم که به پرسش چگونه است پاسخ می‌دهد، رشته‌ای از معانی برجسته، واحدهای معنای فشرده، رمزها یا مقوله‌ها براساس سطوح تفسیری است. یک تم می‌تواند مبین محتوای پنهان متن در نظر گرفته شود. از آنجا که همه داده‌ها در اینجا دارای معناهای چندگانه‌اند، تم‌ها لزوماً جامع و مانع نیستند. یک واحد معنای فشرده، یک رمز یا یک مقوله، می‌تواند متناسب برای قرار گرفتن در بیشتر از یک تم باشد. تم می‌تواند به وسیله خرده تم‌ها ساخته یا به خرده تم‌ها تقسیم شود.

برای روشن شدن تعاریف مفاهیم مزبور، در ادامه نمونه‌ای از پژوهش‌های لوندمن و نورنبرگ از بیست فرد بزرگسال که دچار دیابت نوع اول شده‌اند، آورده می‌شود - در این پژوهش از رویکرد تحلیل محتوای عرفی و تلخیصی به صورت مشترک استفاده شده است - پژوهشگران موضوع را به هفت منطقه محتوایی دسته‌بندی کردند که سه مورد را برای نمونه بیان می‌کنیم:

۱. تجربه‌هایی که مرتبط با آغاز بیماری‌اند؛ ۲. تجربه‌های مرتبط با افزایش قند خون. ۳. تجربه‌هایی که با کاهش قند خون مرتبط‌اند.

در اینجا ما برای روشن شدن موضوع، یکی از مناطق محتوایی تقسیم‌بندی شده توسط *لوندمن* و *نورنبرگ*، مثلاً تجربه‌های مرتبط با افزایش قند خون را بررسی می‌کنیم. این دو محقق متون مرتبط به افراد مختلف (بسیار نفر بیمار) را خلاصه و فشرده کردند و یک متن واحد (و یک واحد تحلیل) را تشکیل دادند. سپس متن خلاصه‌شده را به واحدهای معنا از هم مجزا ساختند و آن را رمز قرار دادند. مثال‌هایی از واحدهای معنا، واحدهای معنای فشرده‌شده و رمزها در جدول شماره ۲ نشان داده شده‌اند.

جدول ۲: مثال‌هایی از واحدهای معنا، واحد معنای فشرده‌شده و کدها

واحد معنا	واحد معنا فشرده‌شده	کد
احساس عجیب و غریب تو خالی بودن در سرم در بعضی جاها دارم	احساس عجیب پوچی در سر	تو خالی بودن در سر
بیشتر اوقات همه چیز پیش‌بینی‌ناپذیر است، چون نمی‌توانید هرگز درباره هر چیزی مطمئن باشید	یک موقعیت پیش‌بینی‌ناپذیر و نامطمئن	تردید (شک)

سپس رمزهای گوناگون براساس تفاوت‌ها و شباهت‌هایشان مقایسه و به شش زیرمقوله و سه مقوله دسته‌بندی می‌شوند که محتوای آشکار را تشکیل می‌دهند. مقوله‌بندی‌های آزمایشی (اولیه) بین دو محقق مورد بحث و بازبینی قرار گرفتند. تفاوت بین دو محقق در قضاوتشان بود که احساسات و اعمال شناخته و ناشناخته را دربرمی‌گرفت. این تفاوت سرانجام به توافق در دسته‌بندی کردن رمزها انجامید و سرانجام مضمون و معنای اساسی یا به عبارت دیگر محتوای پنهان به وسیله مقوله‌بندی‌ها درون یک تم تشکیل شد. مثال‌هایی از رمزها، مقوله‌ها، زیرمقوله‌ها و تم در جدول شماره ۳ ارائه شده است:

جدول ۳: مثال‌هایی از کدها، مقوله‌ها و زیرمقوله‌ها و یک تم

فقدان کنترل و تلاش برای برگرداندن کنترل					تم
احساسات فعالیت‌ها				ادراکات	مقوله
احساسات	احساسات	احساسات وحشت‌آور	فعالیت‌های شناخته‌شده ولی غیرمنتظره	مشکلات تفکری	زیر مقوله ناشناخته جسمی
آشنا ولی غیرمنتظره	احساسات	ترسیدن از مرگ، رفتار اصرار در خوردن، تردید در آنچه از هم گسیخته، از دست‌بیانات لفظی گفته می‌شود، دادن کنترل، لکنت برآشفته، حمله ناتوانی در زبان، شک، گیجی	به یخچال	تفکر فراگیر	رمز
تصور توخالی	عرق کردن، خالی بودن شمار فراوان معده، سفتی تپش قلب زبان				

گفتنی است که ایجاد مقوله‌ها، قواعد رمزگذاری یا مقوله‌بندی همواره نیازمند بحث و تفاهم توسط تیم تحقیق است.^{۱۰۲} رمزگذاری متن، کنترل کردن ثبات و پایداری رمزگذاری و بازبینی قواعد رمزگذاری، فرایندی تکراری است و این عمل تا هنگامی که به رمزگذاری ثابت و مستحکم نایل شود، ادامه خواهد داشت.^{۱۰۳}

قابلیت اطمینان در تحلیل محتوای کیفی

یافته‌های تحقیق باید دارای قابلیت اطمینان باشند. هر مطالعه تحقیقاتی با توجه به فرایندها و روش‌های به‌کاربرده‌شده در آن ارزیابی می‌شود. مفاهیم مورد استفاده برای بیان قابلیت اطمینان بین تحقیقات کمی و کیفی متفاوت است. به‌طور سنتی در تحلیل محتوای کیفی معمولاً استفاده از مفاهیمی مانند روایی، پایایی، و تعمیم‌پذیری به‌طور عرفی در تحقیقات کمی مورد استفاده قرار می‌گیرند، مرسوم بود. همچنین در تحقیقات کیفی استفاده از مفاهیمی مانند قابلیت اعتبار، قابلیت اعتماد و قابلیت انتقال در توصیف جنبه‌های گوناگون قابلیت اطمینان کاربرد داشته است. البته /لینکلن و کوبا چهار معیار ارزیابی را برای تحقیقات کیفی پیشنهاد می‌کنند که دربردارنده قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت اعتماد و قابلیت تصدیق است. معادل آنها را در تحقیقات کمی، روایی درونی، روایی بیرونی، پایایی و عینیت می‌دانند. لانگ و جانسون می‌گویند بدون توجه به نوع تحقیق، مفاهیم روایی و پایایی دارای معنایی یکسان‌اند و هر دو با نام‌های متفاوت به‌کار می‌روند و تنها یک کار را انجام می‌دهند. به‌رحال صرف نظر از نظرات متفاوت، در اینجا به بررسی مختصری از سه مفهوم قابلیت اعتبار، قابلیت اعتماد و قابلیت انتقال می‌پردازیم.

قابلیت اعتبار به تمرکز روی تحقیق و اطمینان از این موضوع که داده‌ها و فرایند تحلیل به‌خوبی در جست‌وجوی این موضوع‌اند، وابسته است. نخستین پرسش درباره اعتبار، از چگونگی تصمیم ما در تمرکز روی تحقیق، انتخاب مضمون و شرکت‌کنندگان و رویکرد جمع‌آوری داده‌ها ناشی می‌شود. انتخاب شرکت‌کنندگان با تجربه‌های گوناگون، امکان روشن شدن پرسش تحقیق را از

جنبه‌های گوناگون افزایش می‌دهد مصاحبه‌شوندگان با جنسیت و سنین گوناگون و مشاهده‌کنندگانی با شخصیت‌های متفاوت، در غنی کردن پدیده‌های مورد مطالعه سهیم‌اند.

انتخاب بهترین روش برای جمع‌آوری داده‌ها، و میزان و تعداد داده‌ها در ایجاد قابلیت اعتبار بسیار مهم‌اند. میزان داده‌هایی که برای پاسخ به پرسش‌های تحقیق ضرورت دارد، وابسته به پیچیدگی پدیده مورد مطالعه و کیفیت داده‌هاست. موضوع مهم دیگری که موجب افزایش قابلیت اعتبار در تحقیقات می‌شود انتخاب واحد معناست که باید دقیق و مناسب باشد. انتخاب واحد معنایی که بسیار بزرگ باشد (برای نمونه، دربردارنده چندین پاراگراف)، موجب اشکال در مدیریت آن توسط محقق می‌شود؛ زیرا احتمالاً از یک واحد معنایی بزرگ می‌توان معانی متفاوت برداشت کرد. همچنین یک واحد معنایی کوچک مثلاً یک تک‌واژه ممکن است به مطالبی ناقص بینجامد. البته استثنایی در این مورد هست و آن هنگامی است که یک یا چندین کلمه، از یک نماد یا استعاره حکایت کنند. به هر حال در هر دو حالت مزبور، خطر از دست دادن معنای متن در طول فشرده یا خلاصه کردن در فرایند تحقیق وجود دارد.

قابلیت اعتبار یافته‌های تحقیق با چگونگی پوشش داده‌های تحقیق در مقوله‌ها و تم‌ها ارتباط دارد. این بدین معناست که هیچ داده مرتبطی به‌طور سهوی یا به صورت نظام‌مند بیرون از مقوله‌بندی نگاه داشته نشوند یا داده نامرتبلی را پوشش ندهند.

قابلیت اعتبار همچنین پرسشی درباره چگونگی داوری درباره شباهت‌های درونی و اختلاف‌های بین مقوله‌بندی‌هاست. این رویکرد می‌تواند دو روش متفاوت داشته باشد که یکی از آنها این است که نشان دهیم عبارات بیانگر یا معرف رونوشت‌برداری از متن هستند و دیگری حاصل توافق میان پژوهشگران همکار، کارشناسان و مشارکت‌کنندگان در طول تحقیق است. عقاید متفاوتی درباره لزوم داشتن توافق وجود دارد. اعتقاد بر این است که چون واقعیت، ماهیتی چندگانه دارد و آن هم بستگی به چگونگی تفسیر ذهنی دارد، بنابراین توافق میان پژوهشگران، کارشناسان و مشارکت‌کنندگان در تحقیق بحث‌برانگیز است.

حتی اگر اعتقاد بر این باشد که واقعیت ماهیتی ذهنی و چندگانه دارد، می‌توان از ارزش گفت‌وگو و توافق در بین پژوهشگرانی که درباره یک موضوع مطالعه می‌کنند دفاع کرد. این گفته به معنای انجام مقوله‌بندی داده‌ها دقیقاً به یک صورت نیست؛ بلکه به معنای توافق کارشناسان درباره شیوه‌ای است که به طبقه‌بندی داده‌ها می‌انجامد.

از دیگر مواردی که به قابلیت اعتبار تحقیق می‌انجامد، شناخت مشارکت‌کنندگان در تحقیق از یافته‌های به‌دست‌آمده است. این عمل هرچند لزوماً موجب تأیید نمی‌شود، ترجیحاً تصدیق می‌کنند که موضوع است.

به جز قابلیت اعتبار، یکی دیگر از جنبه‌های پدید آمدن اطمینان در تحقیقات تحلیل محتوای کیفی، قابلیت اعتماد است. لینکلن و کوبا^{۱۲۰} قابلیت اعتماد را چنین تعریف می‌کنند: جست‌وجوی معنا از طریق به‌شمار آوردن هم عوامل عدم قطعیت (بی‌ثباتی) و هم عوامل پدیدارشنوده که به طرحی برای تغییرات می‌انجامد. این عوامل موجب می‌شوند که ما درجه تغییر داده‌ها را با گذشت زمان و همچنین دگرگونی‌هایی را که در تصمیم محقق کیفی در ضمن فرایند تحلیل ایجاد می‌شوند، دریابیم. این عوامل همچنین موجب می‌شوند خطر عدم ثبات یا عدم هماهنگی طی جمع‌آوری داده‌ها پدید آید. ازسویی طرح پرسش‌هایی با زمینه‌ای مشابه برای همه شرکت‌کنندگان ضرور و مهم است و ازسوی دیگر مصاحبه و مشاهده فرایندی تکاملی است که طی آن مصاحبه‌کنندگان و

مشاهده‌کنندگان نظرات و دیدگاه‌های جدید دربارهٔ پدیدهٔ مورد مطالعه به‌دست می‌آورند. این دیدگاه‌های جدید می‌توانند متعاقباً بر جهت پرسش‌ها تأثیر بگذارند و یا اینکه تمرکز بر مشاهده را تخصصی‌تر و محدودتر کنند. به‌وسیلهٔ گفت‌وگوی آزاد بین تیم تحقیق، داوری‌های گوناگون دربارهٔ شباهت‌ها و تفاوت‌های محتوای مصاحبه با گذشت زمان با هم سازگارتر می‌شوند.

سومین رکن قابلیت اطمینان، همچنین پرسش از قابلیت انتقال را نیز دربرمی‌گیرد که اشاره به مقدار و درجه‌ای دارد که یافته‌های حاصل از تحقیق در یک محیط را بتوان به محیط و گروه‌های دیگر تسری داد. هرچند نویسندگان (مقاله‌نویسان و...) می‌توانند در این زمینه دربارهٔ چگونگی انتقال اظهار نظر کنند، این تنها تصمیم خوانندگان است که آیا یافته‌ها می‌توانند به مضمون و زمینه‌ای دیگر انتقال یابند یا نه؟

به منظور تسهیل و روشنی در امر قابلیت انتقال، شرح مشخص و شفاف از فرهنگ و زمینهٔ مورد مطالعه، انتخاب و ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان، نحوهٔ جمع‌آوری داده‌ها و فرایند تحلیل، مهم و بنیادین است. همچنین ارائهٔ یافته‌های پربار همراه با بیان و برآورد مناسب از این یافته‌ها می‌تواند قابلیت انتقال را آسان سازد.

باید دانست در روش تحقیق هیچ روش و راه منحصر به فرد و کلی‌ای در کار نیست؛ بلکه تنها صحبت از احتمالی‌ترین آنها، آن هم با توجه به نوع رویکرد خاص است. در تحقیق کیفی به‌دست آوردن محتمل‌ترین روش تنها از طریق برقراری بحث‌ها و استدلال‌ها بین تیم تحقیق حاصل می‌شود. قابلیت اطمینان در تحقیقات کیفی، هنگامی قوی‌تر خواهد بود که یافته‌های حاصل از تحقیق مسیری را فراهم آورند که خواننده را برای جست‌وجوی تفسیر، راهنمایی کنند.

نتیجه‌گیری

تحلیل محتوا به‌منزلهٔ تکنیکی علمی عمدتاً در قرن بیستم رایج شد. شاخه‌های گوناگون علوم اجتماعی همچون ارتباطات، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و روان‌شناسی آن را در پژوهش‌های خود به‌کار گرفته‌اند. در ابتدا این روش را برای تحلیل تبلیغات و سپس برای اهداف اطلاعاتی و نظامی به‌کار بردند. پژوهشگران به تحلیل محتوا به‌منزلهٔ روشی انعطاف‌پذیر برای تحلیل اطلاعات توجهی ویژه دارند تحلیل محتوا بیانگر رویکردهای تحلیل گوناگون، از رویکردهای برداشت‌گرایانه حدسی و تفسیری گرفته تا رویکردهای نظام‌مند و دقیق است هر پژوهشگر با توجه به نوع مطالعه و با توجه به علاقهٔ خود می‌تواند گونه‌ای ویژه از تحلیل محتوا را برگزیند. اگرچه انعطاف‌پذیری تحلیل محتوا برای انواع گوناگون تحقیق سودمند است، فقدان تعریف و رویهٔ قطعی می‌تواند محدودیت جدی در کاربرد این روش تحقیق پدید آورد.^{۱۲۶} تحلیل محتوا معمولاً به دو روش تحلیل محتوای کمی و کیفی تقسیم می‌شود و پژوهشگر باید براساس طرح موضوع و با توجه به نوع استفاده از تحلیل محتوا و روال به‌کارگیری آن در مطالعه از این دو نوع روش سود ببرد تا بتواند از سردرگمی و ابهام کاربرد میان دو روش دوری گزیند. تحلیل محتوای کمی را می‌توان شیوهٔ نظام‌مند، عینی و کمی برای اندازه‌گیری متغیرها (شاخص پژوهش‌های کمی) و تجزیه و تحلیل آنها تعریف کرد. بر این اساس، تحلیل محتوای کمی باید از چهار ویژگی عینی بودن، منظم بودن، آشکار بودن و کمی بودن برخوردار باشد. باید دقت کرد که در این روش دو عنصر اصلی وجود دارد: واحد تحلیل و مقولهٔ تحلیل. اواسط قرن بیستم ایراداتی علیه تحلیل‌های سطحی بدون در نظر گرفتن محتوای پنهان تحلیل وارد چرخهٔ تحقیق شد. از این هنگام بود که رویکردهای کیفی در تحلیل محتوا گسترش یافتند. تحلیل محتوای کیفی یکی از روش‌های تحقیق است که برای تحلیل داده‌های متنی کاربرد فراوانی دارد. از دیگر مواردی که

می‌توان از این روش سود جست، مردم‌نگاری، نظریه بنیادی، پدیدارشناسی و پژوهش‌های تاریخی است. به گونه بنیادین، فروکاستن متن به اعداد در تکنیک کمی به دلیل آنکه موجب از دست دادن اطلاعات ترکیبی و معنا می‌شود، اغلب مورد انتقاد قرار گرفته است. تحلیل محتوای کیفی در جایی که تحلیل کمی به محدودیت‌هایی می‌رسد، نمود می‌یابد. بنابراین تحلیل محتوای کیفی را می‌توان روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوایی داده‌های متن از طریق فرایندهای طبقه‌بندی نظام‌مند، رمزبندی، و تم‌سازی یا طراحی الگوهای شناخته‌شده دانست. با تحلیل کیفی می‌توان یک رویکرد تجربی، روش‌شناسانه و کنترل‌شده متون در درون زمینه ارتباطی، بر طبق قواعد تحلیل از محتوا و روش مرحله‌به‌مرحله با رعایت عناصر مورد مطالعه در نظر گرفت بر پایه این تعاریف تحلیل محتوای کیفی به پژوهشگران اجازه می‌دهد که اصالت و حقیقت داده‌ها را به گونه ذهنی ولی با روش علمی تفسیر کنند. اعتبار نتایج، به‌وسیله وجود یک فرایند رمزبندی نظام‌مند تضمین می‌شود. تحلیل محتوای کیفی به فراسویی از کلمات یا محتوای عینی متون می‌رود و تم‌ها یا الگوهای را که آشکار یا پنهان هستند به صورت محتوای آشکار می‌آزماید. براساس نظریه شی‌یه و شانون می‌توان رهیافت‌های موجود در زمینه تحلیل محتوا را به سه دسته تقسیم کرد: ۱. تحلیل محتوای عرفی و قراردادی، ۲. تحلیل محتوای جهت‌دار و ۳. تحلیل محتوای تلخیصی یا تجمعی. اختلاف سه رویکرد تحلیل محتوای کیفی در چگونگی طرح‌ریزی آنهاست. موفقیت تحلیل محتوای کیفی بستگی بسیاری به فرایند رمزگذاری دارد که فرایند بنیادین رمزگذاری، سازمان‌دهی مقدار فراوانی از متن در قالب دسته‌بندی کوچک‌تر است. دسته‌بندی‌ها، الگوها یا مطالبی هستند که یا به‌گونه مستقیم از متن به‌دست می‌آیند و یا پس از تحلیل متن حاصل می‌شوند. محقق در جهت فرایند رمزگذاری در تحلیل محتوا طرحی پی‌ریزی می‌کند که این طرح موجب راهنمایی رمزگذار در فرایند تحلیل محتواست. این طرح به‌منزله ابزار ترجمه‌ای جهت سازمان‌دهی کردن داده‌ها در طبقات عمل می‌کند. طرح رمزگذاری دربردارنده فرایند و قاعده تحلیل داده‌هاست که باید نظام‌مند و منطقی باشد.

قابلیت اعتماد در پژوهش‌ها، حاصل از تحلیل محتوا در ایجاد طرح‌ریزی خوب جهت رمزگذاری است.^{۱۳۶} تفاوت سه رویکرد تحلیل محتوا که شامل تحلیل عرفی، جهت‌دار و تلخیصی می‌شود در طرح‌ریزی ابتدایی جهت رمزگذاری است. در تحلیل محتوای عرفی، مقوله‌ها از داده‌ها هم‌زمان با تحلیل محتوای متن حاصل می‌شوند. در این رویکرد محقق فهمی عمیق از پدیده مورد نظر به‌دست می‌آورد. در رویکرد جهت‌دار، محقق طرح رمزگذاری خود را پیش از اینکه تحلیل داده را آغاز کند، از طریق نظریه موجود یا تحقیقات قبلی پایه‌ریزی می‌کند. همچنین در فرایند تحلیل، رمزهای دیگری نیز به‌دست می‌آیند و همچنین رمزهای قبلی (حاصل از نظریه) بازبینی و اصلاح می‌شوند. پژوهشگرانی که از رویکرد جهت‌دار تحلیل محتوای کیفی استفاده می‌کنند، می‌توانند موجب اصلاح و گسترش نظریه موجود که از آن بهره برده‌اند، بشوند. رویکرد تلخیصی تحلیل محتوای کیفی اساساً با دو رویکرد مزبور اختلافات بنیادین دارد. در اینجا پژوهشگر به‌دنبال واژگان منفرد و در ارتباط با متنی ویژه است. این نوع از تحلیل موجب هدایت محقق به تفسیر معنای اصلاحات خاص یا محتوایی ویژه از لغات می‌شود.