

خلاصه سیاستی

راهنمای مصاحبه تلفنی در مطالعات زیست پزشکی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۱۲/۲۵ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۱/۱۹

خلاصه

با توجه به کاربرد روزافزون مصاحبه تلفنی در گردآوری داده‌های پژوهش‌های زیست‌پزشکی و فقدان منبعی اختصاصی در این زمینه، دستورالعملی توسط کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی مشهد تدوین شده است. این دستورالعمل با هدف ارائه چارچوبی علمی و اخلاقی برای پژوهشگران، مبتنی بر بهترین شواهد و قوانین جاری کشور تهیه شده است. الزامات این دستورالعمل در سه مرحله پیش، حین و پس از مصاحبه تبیین شده است. مرحله پیش از مصاحبه شامل اطلاع‌رسانی، تهیه متن مکالمه و آموزش مصاحبه‌کنندگان است. مرحله حین مصاحبه بر حفظ محرمانگی، رعایت ویژگی‌های اخلاقی و فنی مصاحبه‌کننده و مدیریت صحیح مکالمه تأکید دارد. مرحله پس از مصاحبه نیز به بررسی مستندات، تحلیل داده‌ها و نحوه نگهداری و امحای اسناد مطابق با مقررات وزارت بهداشت اختصاص دارد. رعایت این دستورالعمل برای تمامی پژوهش‌هایی که از مصاحبه تلفنی استفاده می‌کنند، توصیه می‌شود.

کلمات کلیدی: مصاحبه تلفنی، راهنمای مصاحبه، زیست پزشکی

دکتر مجید خادم رضائیان^{۱،۲*}

دکتر صادق جعفرزاده^۳

^۱ مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی

مشهد، مشهد، ایران

^۲ دانشیار گروه پزشکی اجتماعی، دانشکده پزشکی، دانشگاه

علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

^۳ دانشیار گروه شنوایی شناسی، دانشکده علوم پیراپزشکی و

توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

Email: khademrm@mums.ac.ir

مقدمه

با افزایش کمی پژوهش‌ها، مساله رعایت اصول اساسی اخلاق در پژوهش بیش از گذشته مطرح می‌گردد. در سال‌های اخیر رعایت اصول اخلاق در تمام جنبه‌های مطالعات زیست پزشکی از طرح ایده تا جمع آوری، تحلیل و گزارش داده‌ها از اهمیت دوچندانی برخوردار شده است (۱). افزایش طرح‌های پژوهشی، اهمیت ذخیره منابع انسانی و مادی در پروژه‌های تحقیقات (مقرون به صرفه بودن) (۲)، پیشرفت تکنولوژی (۳)، لزوم سرعت عمل (۴) و در عین حال کیفیت در جمع آوری داده‌ها (۵) و از طرفی ضرورت دسترسی به افراد در اقصی نقاط جامعه و زیرگروه‌های جمعیتی متنوع در جهت افزایش قابلیت تعمیم پذیری نتایج (۶)، زمینه را بیش از گذشته برای استفاده از مصاحبه تلفنی به عنوان روشی جهت جمع آوری تمام یا بخشی از اطلاعات مورد نیاز پژوهش فراهم کرده است. با توجه به گسترش استفاده از مصاحبه تلفنی برای گردآوری داده‌ها در پژوهش‌های زیست پزشکی و فقدان منبعی مشخص و اختصاصی در این زمینه، دستورالعمل حاضر با هدف ارائه چارچوبی علمی و اخلاقی برای پژوهشگران تدوین شده است. این راهنما برگرفته از بهترین شواهد موجود و منطبق با قوانین جاری کشور است (۷-۱۷) و پژوهشگرانی که در مطالعات خود (همگروهی، مورد-شاهدی، مقطعی و ...) از این روش استفاده می‌کنند، ملزم به رعایت مفاد آن هستند. الزامات این دستورالعمل در سه مرحله پیش از مصاحبه، حین مصاحبه و پس از مصاحبه ارائه شده است.

روش بررسی

دستورالعمل‌های موجود در زمینه مصاحبه تلفنی، در پایگاه‌های معروف و مرسوم حوزه زیست پزشکی بدون محدودیت زمانی جستجو و ترجمه شدند. دستورالعمل‌های موجود در زمینه مصاحبه تلفنی، در پایگاه‌های اطلاعاتی PubMed, Google Scholar, Iranmedex و موتور جستجوی عمومی گوگل، رفرنس‌های مقالات یافت شده، وب سایت‌های دانشگاهی، انجمن‌های علمی، گروه‌های اخلاق پزشکی، کمیته COPE و ICMJE، مجلات برتر و همچنین مجله Ethics Journal of Medical با استفاده از کلید واژه‌های انگلیسی 'Tele research ethics'، 'Telephone interviewing' و کلیدواژه‌های فارسی "مصاحبه تلفنی"،

"راهنمای مصاحبه"، "دستورالعمل جمع آوری داده مبتنی بر تلفن" و سایر کلیدواژه‌های مشابه که در حین انجام جستجو و مبتنی بر روش‌های پیشرو و پسرو بدون محدودیت زمانی جستجو گردید و دستورالعمل‌ها و مقالات یافت شده ترجمه شد. همچنین نظرات اعضای گروه اخلاق پزشکی و اعضای کمیته اخلاق در دانشکده پزشکی اخذ گردید. نسخه پیش نویس پس از تکمیل، در اختیار گروهی متشکل از ۱۲ فرد برگزیده پژوهشی و مدیران حوزه پژوهش و اخلاق پزشکی، پژوهشگران و کارشناسان قرار گرفت و اصلاحات پیشنهادی اعمال شد. سپس موارد فوق برای ۱۰ نفر از پژوهشگران با سابقه استفاده از مصاحبه تلفنی، جهت بررسی و ارائه پیشنهادات ارسال شد. هدف از این کار، شناسایی روش‌های کاربردی و عملی موجود به منظور پوشش خلأ فعلی در حوزه مصاحبه تلفنی بود. صورتجلسه جلسات فوق مجدداً توسط تیم پژوهش بازمینی و موارد اصلی نهایی و به عنوان شاخص‌هایی برای انتخاب عبارت‌های اصلی مورد استفاده قرار گرفت و در نهایت دستورالعمل پیشنهادی در قالب "راهنمای انجام مصاحبه تلفنی در مطالعات زیست پزشکی" تدوین گردید.

تحلیل وضعیت فعلی

در حال حاضر نحوه انجام مصاحبه‌های تلفنی بیشتر بر عهده محققین و انجام دهندگان مصاحبه‌های تلفنی گذاشته می‌شود و حتی در برخی موارد مصاحبه‌های انجام شده بوسیله یک فرد از اصول و ساختار یکسانی تبعیت نمی‌کند. این موضوع باعث ایجاد تفاوت کیفیت مصاحبه‌های مختلف و اطلاعات ثبت شده می‌گردد. همچنین بسیاری از اطلاعات اصلی که باید از افراد در مصاحبه‌ها جمع آوری شود به دلیل فقدان یک روش مشخص ثبت نمی‌گردد.

پیشنادهای اجرایی

راهنمای انجام مصاحبه تلفنی در مطالعات زیست پزشکی به شرح زیر می‌باشد:

بخش اول: مرحله پیش از مصاحبه

الف) اطلاع‌رسانی به جمعیت هدف: به عنوان یک قاعده کلی، پیش از برقراری تماس تلفنی باید از طریق برگه اطلاعات،

پیامک یا تماس اولیه، به افراد هدف اطلاع‌رسانی شود. اطلاعات ارائه‌شده در این مرحله حداقل باید شامل معرفی پژوهشگر و دانشگاه، موضوع و هدف پژوهش، نحوه دسترسی به شماره تماس فرد، علت انتخاب وی، ماهیت سوالات، مدت زمان مصاحبه، تأکید بر محرمانگی و اختیاری بودن مشارکت، نحوه انصراف و شماره تماس دبیرخانه اخلاق برای طرح شکایت باشد. در صورتی که مصاحبه نیاز به تأمل قبلی داشته باشد و تأثیری بر اعتبار مطالعه نگذارد، می‌توان سوالات را پیشاپیش در اختیار فرد قرار داد.

ب) متن پیش فرض مکالمه: پژوهشگر موظف است متن کامل مکالمه تلفنی را به همراه پروپوزال به کمیته اخلاق ارائه دهد. این متن باید شامل معرفی کامل، بیان موضوع و اهمیت پژوهش، مدت زمان مصاحبه (ترجیحاً کمتر از ۱۵ دقیقه)، تأکید بر محرمانگی و اختیاری بودن، نحوه اخذ رضایت شفاهی، نحوه استفاده از نتایج، شیوه بازخورد نتایج به مشارکت‌کنندگان و نحوه ضبط صدا (با اعلام قبلی) باشد. سوالات باید به ترتیب از عمومی به اختصاصی و حساس طراحی شوند. همچنین متن باید شرایطی را که فرد اطلاع‌رسانی اولیه را دریافت نکرده است (مانند تغییر شماره تماس) پیش‌بینی کند. بر اساس قانون تجارت الکترونیکی، رضایت شفاهی در صورت ضبط مکالمه و قرائت کامل مفاد رضایت‌نامه و اعلام موافقت فرد، وجاهت قانونی دارد. در موارد حساس مانند افکار خودکشی، شکستن اصل رازداری برای نجات جان فرد الزامی است.

بخش دوم: مرحله حین مصاحبه تلفنی

الف) حفظ محرمانگی: برای هر مصاحبه‌شونده یک کد عددی در نظر گرفته شود و در برگه سوالات و فایل صوتی درج گردد تا هویت فرد ناشناس بماند و امکان تطبیق سوابق فراهم شود.

ب) ویژگی‌های مصاحبه‌کننده: مصاحبه‌کننده باید در جلسات آموزشی شرکت کرده باشد، اصول اخلاقی و شرعی (از جمله هم‌جنس بودن در موضوعات حساس) را رعایت کند و در صورت لزوم با گویش محلی مشارکت‌کنندگان آشنا باشد.

ج) الزامات حین مکالمه: مصاحبه‌کننده باید سبکی دوستانه، مؤدبانه و بی‌طرفانه داشته باشد. پس از معرفی کامل و کسب اجازه برای ادامه مکالمه، بر اختیاری بودن مشارکت و امکان قطع همکاری در هر زمان تأکید کند. زمان ضبط صدا باید دقیقاً پیش از شروع سوالات اصلی و با اجازه فرد اعلام شود. پرسش هر سوال باید با عبارت دقیق و به ترتیب مقرر انجام گیرد. در مواجهه با پاسخ‌های مبهم، با جملات خنثی مانند "می‌توانید کمی بیشتر توضیح دهید" فرد را به صحبت تشویق کند، اما از واکنش تعجب‌آمیز یا پیشنهاد پاسخ خودداری ورزد. در صورت پاسخ شخص ثالث به تلفن، از افشای ماهیت حساس تماس پرهیز شود. پیش از طرح سوالات حساس، مناسب بودن شرایط فرد پرسیده شود. در طول مکالمه (مثلاً هر ۵ تا ۱۰ دقیقه) تمایل فرد به ادامه مصاحبه مجدداً اعلام شود. در پایان، از مشارکت‌کننده تشکر به عمل آید.

بخش سوم: مرحله پس از مصاحبه تلفنی

پژوهشگر باید بلافاصله پس از هر مصاحبه، یادداشت‌های خود را مرور کرده و از صحت و کامل بودن آن‌ها اطمینان حاصل کند. بررسی فایل‌های صوتی برای تأیید یادداشت‌ها و رفع اشکالات مصاحبه‌های بعدی توصیه می‌شود. برای تضمین کیفیت، می‌توان برخی مصاحبه‌ها را به صورت تصادفی توسط مصاحبه‌کننده دیگری تکرار و ارزیابی کرد. روش تحلیل داده‌ها باید از پیش تعیین شده باشد و زمان کافی برای این مرحله در نظر گرفته شود. نگهداری و امحای فایل‌های صوتی و اسناد پژوهش باید مطابق با دستورالعمل‌های وزارت بهداشت و سازمان ملی انجام گیرد.

ج) آموزش مصاحبه‌کنندگان: مجری طرح موظف است تمامی مصاحبه‌کنندگان را آموزش دهد. اهداف این آموزش شامل آشنایی با نحوه برقراری تماس، محتوای مکالمه، مدیریت مصاحبه و یکسان‌سازی تکنیک‌های پرسشگری است. مستندات این جلسات (تاریخ، عناوین و صورتجلسه) باید نگهداری شود. توصیه می‌شود مصاحبه‌کنندگان با موضوع پژوهش آشنا باشند تا در صورت طرح سوالات تخصصی، بتوانند پس از هماهنگی با مجری، پاسخ صحیح را ارائه دهند.

تقدیر و تشکر

این پژوهش با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی مشهد با کد طرح ۴۰۱۰۸۳۳ و کد اخلاق IR.MUMS.MEDICAL.REC.1401.499 صورت پذیرفته است.

بدینوسیله از تمام عزیزانی که با ارائه نظرات خود ما را در اجرای این پژوهش یاری نمودند، قدردانی می‌شود. همچنین از حمایت‌های مرکز تحقیقات آموزش علوم پزشکی قدردانی می‌شود.

بر اساس این مقررات، پژوهشگر اصلی مسئول نگهداری اسناد به مدت ۱۰ سال است و امحای پرونده‌های سرپایی پس از ۵ سال مجاز می‌باشد.

جمع بندی

این دستورالعمل با رعایت اصول علمی و با همکاری متخصصان متعدد و مرتبط مورد تدوین قرار گرفته است. استفاده صحیح و مناسب از این دستورالعمل می‌تواند به بهبود کیفیت مصاحبه‌های تلفنی و همچنین تضمین صحت و تکرارپذیری نتایج مصاحبه‌های انجام شده کمک شایانی نماید.

1. Rahnamaye akhlagh dar pazhuhesh, School of Management and Medical Information, Tabriz University of Medical Sciences. [cited 2022 jan 4]. available from : <https://mmi.tbzmed.ac.ir/Uploads/User/%B1%20%D9%BE%DA%98%D9%88%D9%87%D8%B4.pdf>
2. Smith EM. Telephone interviewing in healthcare research: a summary of the evidence. Nurse researcher. 2005 Jan 1;12(3).
3. De Leeuw ED. To mix or not to mix data collection modes in surveys. Journal of official statistics. 2005;21(5):233-55.
4. Wilson K, Roe B, Wright L. Telephone or face-to-face interviews?: a decision made on the basis of a pilot study. International journal of nursing studies. 1998 Dec 1;35(6):314-21.
5. Fowler Jr FJ. Survey Research Methods. SAGE Publications; 2013 Sep 18.
6. Wilson V, Edwards L. Telephone interviewing in educational settings. Scottish Council for Research in Education; 2001.
7. General Guideline for Ethics in Medical Sciences Research on Humans (31 codes). Available at <https://ethics.research.ac.ir/MenuPage.php?page=103>
8. Ethics Guideline for Clinical Trials. Available at <https://ethics.research.ac.ir/MenuPage.php?page=103>
9. Ethics Guideline for Susceptible Populations. Available at <https://ethics.research.ac.ir/MenuPage.php?page=103>
10. Doctor and Ethical Considerations. Volume 1 & 2. Available at <https://ethics.research.ac.ir/Content.php?id=501>
11. Ethics in Medical Research. Second Edition. Available at <https://ethics.research.ac.ir/Content.php?id=504>
12. International Ethical Guidelines for Biomedical Research on Humans. Available at <https://ethics.research.ac.ir/Content.php?id=500>
13. Burke LA, Miller MK. Phone interviewing as a means of data collection: Lessons learned and practical recommendations. InForum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research 2001 May 31 (Vol. 2, No. 2).
14. Phone Interviewing as a Means of Data Collection: Lessons Learned and Practical Recommendations. Available from :<https://gdc.unicef.org/resource/phone-interviewing-means-data-collection-lessons-learned-and-practical-recommendations>
15. De Leeuw ED, Hox JJ. I am not selling anything: 29 experiments in telephone introductions. International Journal of Public Opinion Research. 2004;16:0954-2892.
16. Musselwhite K, Cuff L, McGregor L, King KM. The telephone interview is an effective method of data collection in clinical nursing research: a discussion paper. International journal of nursing studies. 2007 Aug 1;44(6):1064-70
17. Moodi M, Sharifirad G, Mostafavi F, Rezaeian M. Can Telephone Interview Be Considered as an Appropriate Data Collection Method in Health Research?. J Health Syst Res 2012; 8 (2) :165-175

Original Article

A Guideline for Telephone Interviews in Biomedical Studies

Received: 16/03/2026 - Accepted: 08/04/2026

Majid Khadem Rezaiyan MD¹
Sadegh Jafarzadeh Ph.D²

¹Medical Sciences Education Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

²Associate Professor, Department of Community Medicine, Faculty of Medicine, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

³Department of Audiology, School of Paramedical and rehabilitation Sciences, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

Email: KhademRM@mums.ac.ir

Abstract

As telephone interviews become increasingly used for data collection in biomedical research, the Research Ethics Committee of Mashhad University of Medical Sciences has developed a guideline to address this need. This guideline provides a scientific and ethical framework for researchers, based on the best available evidence and current laws. The guideline is divided into three stages: before, during, and after the interview. Pre-Interview Stage: This stage focuses on informing participants, preparing the conversation transcript, and training the interviewers. Interview Stage: During the interview, it is crucial to maintain confidentiality, uphold ethical and technical standards, and effectively manage the conversation. Post-Interview Stage: After the interview, the focus shifts to reviewing documentation, analyzing data, and ensuring the proper storage and destruction of documents in compliance with the regulations set by the Ministry of Health. Adhering to this guideline is suggested for all studies that involve telephone interviews.

Keywords: telephone interview, interview guide, Biomedicine