

اطلاعات را از آنجا جمع آوری خواهیم نمود، باید طوری باشد که تجزیه و تحلیل و نتایج آن اطلاعات قابل تعمیم تا سطح سرپرستی در صنایع فولاد ایران (در شکل شماره یک با فلش شماره B مشخص نموده ایم) باشد.

۲- محدوده مکانی در امر پژوهش صرف محدوده فضایی یا جغرافیایی نیست، بلکه موضع و میدانی است که باید اطلاعات اساسی و مهم مورد لزوم در مورد مسأله یا مشکل در آن موضع قابل جمع آوری و در دسترس باشد. لذا آخرین مرزبندی یا خط کشی که برای تعیین محدوده مکانی پژوهش یک یا چند مشکل معین می نماییم باید نمونه نسبتاً وافی و کافی از تعداد و تنوع اطلاعات مورد لزوم باشد. این امر به فنون بسیار مهمی در پژوهش تحت عناوین شناخت نمونه ها و انتخاب نمونه بر می گردد که خود روشهای نسبتاً پیشرفته و تکامل یافته ای در هر دو تحقیقات بنیادی و کاربردی دارد و در اینجا قصد ورود به این بحث نیست. با توجه به نکات فوق ممکن است نمونه و میدان اطلاعاتی ای که برای یک مسأله یا متغیرهای خاصی، مرزبندی و انتخاب می شود و برای آن مسأله و متغیرهای آن، کافی و وافی به نظر می رسد، برای مسائل دیگر و متغیرهای دیگر کافی و وافی نباشد و بزرگتر یا کوچکتر باشد.

۳- علاوه بر معیار علمی فوق برای کوچکتر و محدودتر کردن سطح مکانی مسأله و مشکل که گاهی نیز به محدودیت افقی معروف است، یک معیار دیگری وجود دارد که عبارت از آن تجربه، شناخت و سوابق ذهنی است که یک محقق یا پژوهشگر به مناسبت تجارب و پژوهشهای قبلی اش در مورد آن مسأله یا مشکل یا مسائل و مشکلات مشابه و یا بررسیها و مطالعات نظری اش دارد. زیرا وسعت شناخت مسأله و مشکل از یک طرف، و ممارست در شیوه ها، ظرائف و پیچ و خم های روش های پژوهش از طرف دیگر، به محقق این توان و قدرت را می دهد که دایره و میدان اطلاعاتی برای این ردیابی، پژوهش و جستجوی راه حل های مسأله را تقریباً درست و با خطای نسبی کمتری انتخاب کند. چون تجارب پژوهشی قبلی، به او آموخته که کدام اطلاعات را به چه نسبتی و در کجا باید جستجو کند. البته این معیار سوم یک معیار عمومی و قابل توصیه به اکثر پژوهشگران به ویژه

پژوهشگرانی که تازه وارد میدان پژوهش شده اند نیست و صرفاً به میزان سال های پژوهش و یا تعداد پژوهش های کاربردی به انجام رسیده توسط یک پژوهشگر بستگی دارد.

مرزبندی یا تحدید موضوعی یا مشخص تر کردن مشکل

بر خلاف مرزبندی زمانی و مکانی مرزبندی موضوعی و یا به عبارت بهتر مشخص تر کردن، ریز کردن و محدود کردن مشکل تا حدی که مسأله یا مشکل با روشهای معین علمی و آماری قابل تعقیب باشد، جمع بندی شود، و به نتایج و راه حل های قطعی و معین نائل آید، مشکل ترین و پیچیده ترین بخش پژوهش کاربردی است. این کار در مسائل و مشکلات غیر مکانیکی، به ویژه مسائل انسانی، مدیریتی و رفتاری، کاری و واقعاً شاق است و نیاز به مطالعات، مشاهدات و بررسی های میدانی سنگین و فشرده ای دارد.

مثلاً به مشکل به ظاهر ساده سرپرستی مؤثر و روش های بهبود عملکرد سرپرستان توجه فرمایید. از نظر مفهوم و معنی موضوع در اداره آمار آمریکا فقط تا سال ۱۹۶۰، متجاوز از ۴۰۰ نوع شغل مختلف در صنایع تحت عنوان سرپرستی نامیده می شد که این رقم اکنون قطعاً به متجاوز از ۱۰۰۰ نوع شغل رسیده است. در یک مراجعه سطحی به طبقه بندی مشاغل که توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور از سرپرستی های مختلف مشاغل دولتی و طبقه بندی که وزارت کار و امور اجتماعی از مشاغل غیر دولتی به عمل آورده، تنوع و کثرت شغل هایی را که تحت عنوان عملیاتی یک کارخانه آمده است شامل مشاغلی چون سرپرست کوره، بسته بندی و پرداخت، خط تولید، تغییر فرم، تاب دهنده، تراش غلتک، تعمیرات برق، آبرسانی، تعمیرات و نگهداری مکانیک، انبارهای مواد اولیه، محصول، حمل و نقل محصولات، تعمیرات و بهره برداری، و جرثقیل های هوایی و ... می باشد.

از طرفی اگر از صرف نامگذاری و معنی سرپرستی صرف نظر کنیم و بر انواع کارها، امور و فعالیت هایی که سرپرستان انجام می دهند نظری بیفکنیم، متوجه خواهیم شد که تمام وظایف و فعالیت های مدیران با سطوح مختلف از عالی تا عملیاتی را بلا استثناء، سرپرستان در مشاغل مختلف از ریز تا درشت ولی در سطح و مقیاس کوچکتر انجام می دهند. آنها از برنامه ریزی،

ماهنگی، کنترل، هدایت، و وظایف رسمی سازمانی گرفته تا وظایف غیر رسمی و اداره کارکنان زیر دست را حتی در سطح کوچکترین تصمیم‌گیری‌ها درباره نظافت محیط کار به عهده می‌گیرند. باز از نظر نقش‌هایی که سرپرستان مشاغل مختلف ایفا می‌نمایند، و مهارت‌هایی که در سرکارهایشان از خود نشان می‌دهند، به قدری تنوع و کثرت وجود دارد که مشخص کردن وظایف معین، نقش‌های معین و مهارت‌های خاص برای کار مرپرستی به صورت یک الگوی عام و نسخه فراگیر عمومی تقریباً کاری محال و بیهوده است.

پس تکلیف یک پژوهشگر میدانی در مشخص‌تر کردن محدودتر کردن موضوع یا مشکل مورد پژوهش چیست؟ او باید به کدام یک از فرضیه‌های مسأله بپردازد؟ (چرا؟ و چگونه؟) او باید کدام یک از ابعاد مسأله یا مشکل را به عنوان کانون پژوهش خود قرار دهد؟ چگونه و چه آثار و تبعاتی از مسأله یا مشکل را انتخاب کند و مورد پژوهش قرار دهد؟ سرانجام او باید چه شاخص‌ها و متغیرهایی از مسأله را انتخاب نماید، و چه عنصری از مسأله یا مشکل را به عنوان واحد تجزیه و تحلیل برگزیند، تا به اهداف چهارگانه‌ای که برای مرزبندی و تحدید مسأله یا مشکل گفتیم نائل آید؟

پاسخ نسبی ولی تجربه شده و عملی به سؤالات فوق یعنی مرزبندی موضوعی، با دو مکانیزم داده می‌شود: یکی قالبی یا شکلی، و دیگری محتوایی. مرزبندی موضوعی از نظر شکل و قالب با پنج عنصر اصلی پژوهشی زیر صورت می‌پذیرد:

الف - سطح تجزیه و تحلیل	The level of Analysis
ب - کانون تجزیه و تحلیل	The Focus of Analysis
ج - میدان یا حوزه اطلاعاتی	Informational Field
د - نمونه یا نمونه‌های آماری	Statistical Samples
ه - واحد تجزیه و تحلیل	The Unit of Analysis

مرزبندی، تحدید و مشخص‌تر کردن مسأله یا مشکل:
قسمت دوم مرزبندی و تحدید موضوعی

تشخیص مسأله یا مشکل به وسیله شناخت مشکل گفتیم که مسأله یا مشکل در پدیده‌های اجتماعی به طور اعم و در مسائل مدیریتی و رفتاری بطور اخص به مثابه درد، مرض، و یا

ناهمواری در کار سازمان پدید می‌آید، و موجب می‌شود که سازمان نتواند به عنوان یک ارگان اجتماعی زنده به بقا و رشد خود ادامه دهد. در این صورت، سازمان از رسیدن به اهداف عالی، استراتژیک، و عملیاتی خود باز می‌ماند، و یا در بهترین شکل ممکن به صورت یک ارگان ناقص و مریض عمل می‌نماید. بنابراین تشخیص درست مسأله یا مشکل، مهمترین کار یک پژوهشگر برای ارائه راه حل‌های قطعی و رفع مشکل است. تشخیص درست مسأله یا مشکل بدون شناخت غیر ممکن است و تا شناخت نسبتاً جامع از مسأله یا مشکل حاصل نشود اصولاً تحدید موضوعی مسأله یا مشکل، غیر ممکن است و درست به همین علت یک نگاه علمی، تحلیلی، و تئوریک از طرف دانشگاه‌ها (در رشته‌های مربوط به مسائل و مشکلات) به مسائل و مشکلات سازمان‌ها اعم از اداری، تجاری، و صنعتی اجتناب ناپذیر می‌نماید. یقیناً منظور ما شناخت علمی است نه شناخت معمولی یا متعارف (Common Sense). شناخت علمی شناختی است که حداقل دارای دو ویژگی اساسی زیر باشد:

۱ - متکی به تئوری باشد.

۲ - دارای روش (روش علمی) باشد.

۱ - شناخت مسائل و مشکلات در زمینه‌های تئوریک

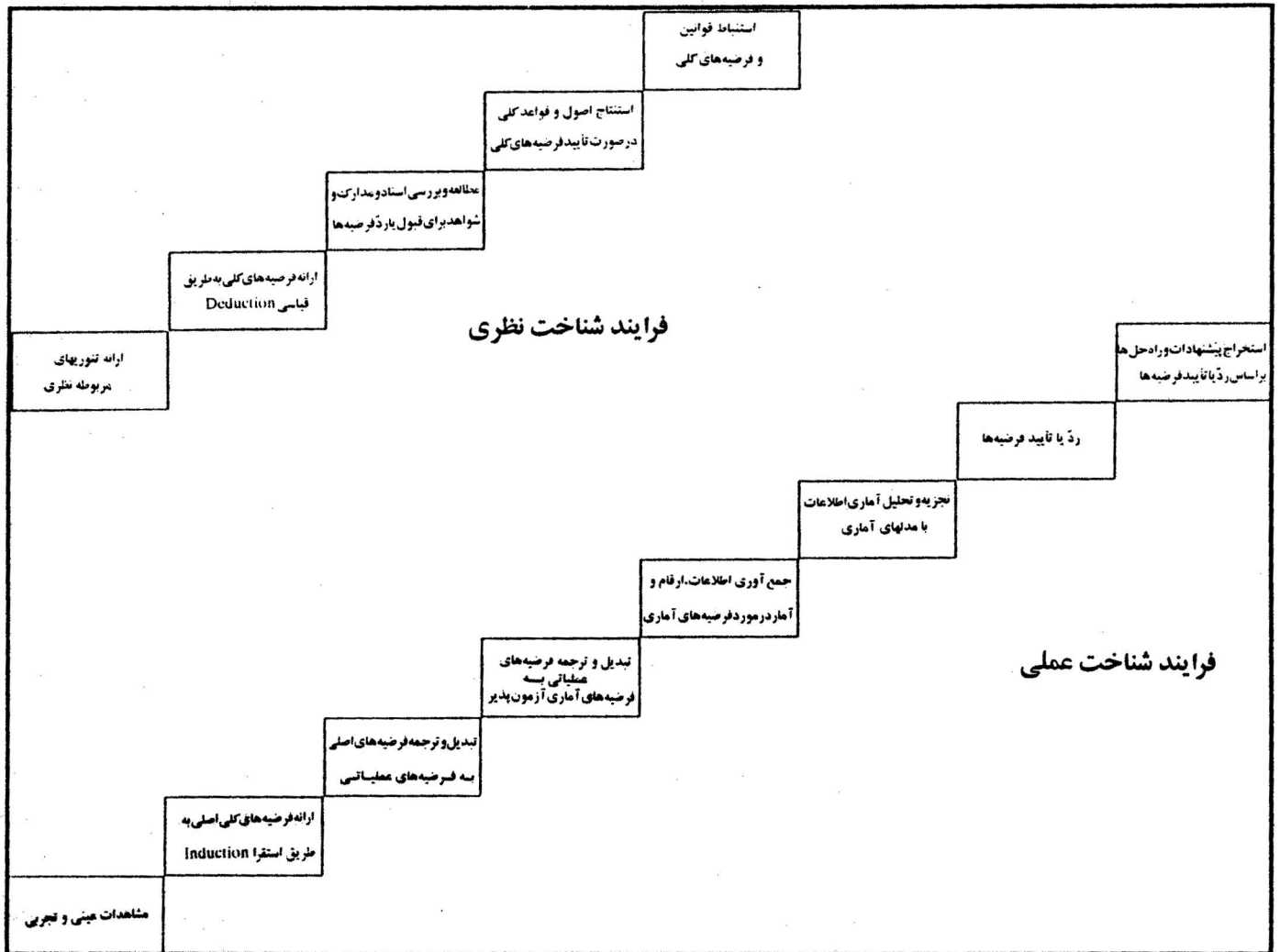
در مطالعات و بررسی‌های علمی بطور اعم، و پژوهش‌های کاربردی علمی بطور اخص، مسائل و مشکلات به صورت یک مقوله مستقل و مجزا مورد شناخت قرار نمی‌گیرند. مثلاً سرپرستی هیچوقت به صورت یک موضوع یا مشکل منفرد و مجزا مورد تجزیه و تحلیل قرار نمی‌گیرد، بلکه آن را همواره در ارتباط با مسائل دیگر مدیریتی و در یک زمینه و بستر وسیعتر مورد مطالعه و پژوهش قرار می‌دهند. معمولاً این زمینه وسیع‌تر، تئوری سازمانی (Organizational Theory) است. مانیز مشکل سرپرستی را در داخل تئوری سازمانی بررسی خواهیم نمود، زیرا تئوری سازمانی بستر اندیشه‌ها و پژوهش‌های مدیریتی است. این شاخه از شناخت مسأله یا مشکل را شناخت نظری یا شناخت تئوریک می‌گویند.

تئوری زمینه وسیع و میدان روشنی را فراهم می‌کند که در آن یک یا چند مسأله خاص در ارتباط با بسیاری از مسائل دیگری که با آن مسأله خاص مربوطند دیده می‌شود. البته منظور از تئوری

در اینجا معنی متداول عامیانه و غلط آن به معنی ضد عمل یا عمل نشدنی نیست بلکه درست بر عکس به قول کورت لوین (Kurt Lewin) «تئوری دقیق و درست، عین عمل است». تئوری اگر درست پرداخته شود و اگر از تئوری‌های درست و مناسب استفاده شود می‌توان بسیاری از عینیات، واقعیات و عملیات را پیش بینی نمود، پس تئوری هم مانند علم دارای قدرت پیش بینی است.

با این حال حتی دقیقترین و درست‌ترین تئوری‌ها نیز به تنهایی در حل مسائل و مشکلات کاربردی کافی نیستند. مسائل و مشکلات کاربردی، به ویژه در مسائل رفتاری و مدیریتی، به علت ارتباط با موجود پیچیده‌ای به نام انسان، و محیط پیچیده‌تری که از ارتباط این انسان‌ها و عوامل طبیعی دیگر تشکیل می‌شود، بسیار متنوع، متعدد، و دارای موارد، مصادیق، نمونه‌ها و واقعیات

گوناگون است و تعابیر و تفاسیر عام و تعمیم یافته‌ای دارد. تئور قادر به توضیح و تبیین همه این مسائل و مشکلات نیست. پس شناخت تئوریکی مسائل و مشکلات مدیریتی و رفتاری، لازم است ولی کافی نیست، و باید با شناخت عملی کامل تر گردد، تشخیص درست مسأله حاصل آید. شناخت عملی همان شناخت تجربی، عینی، و رویارویی هشیارانه با مسائل و مشکلات است به طوری که بتوان تنوع، تعدد و کثرت آثار و عَرَض‌های قابل مشاهده و قابل تجربه از مصادیق، نمونه‌ها، و واقعیات را در یک روال و نظم خاصی قرار داد، و نکات اشتراک و افتراق آنها را مشخص نمود و از آنها اصول، قواعد، و روش‌های عام‌تری را استخراج و استنباط نمود. این شاخه از شناخت را، شناخت عملی گویند. شناخت عملی بدون شناخت نظری ناقص است و نمی‌تواند مسائل و مشکلات را به درستی تشخیص دهد و درمان



شکل شماره ۲- فرایند شناخت نظری و فرایند شناخت عملی (تجربی)

ند. زیرا در شناخت عملی بدون شناخت نظری، زمان بسیار لانی و هزینه بسیار سنگینی برای رسیدن به قسمتی از راه حل‌ها پاسخ‌ها به روش آزمون و خطا (Trial & Error) صرف شود، و اطمینان چندانی هم به درست درآمدن و صدق کردن حل‌ها و پاسخ‌های یافته شده از طریق آزمون و خطا، برای حل نائل مشابه آتی نیست.

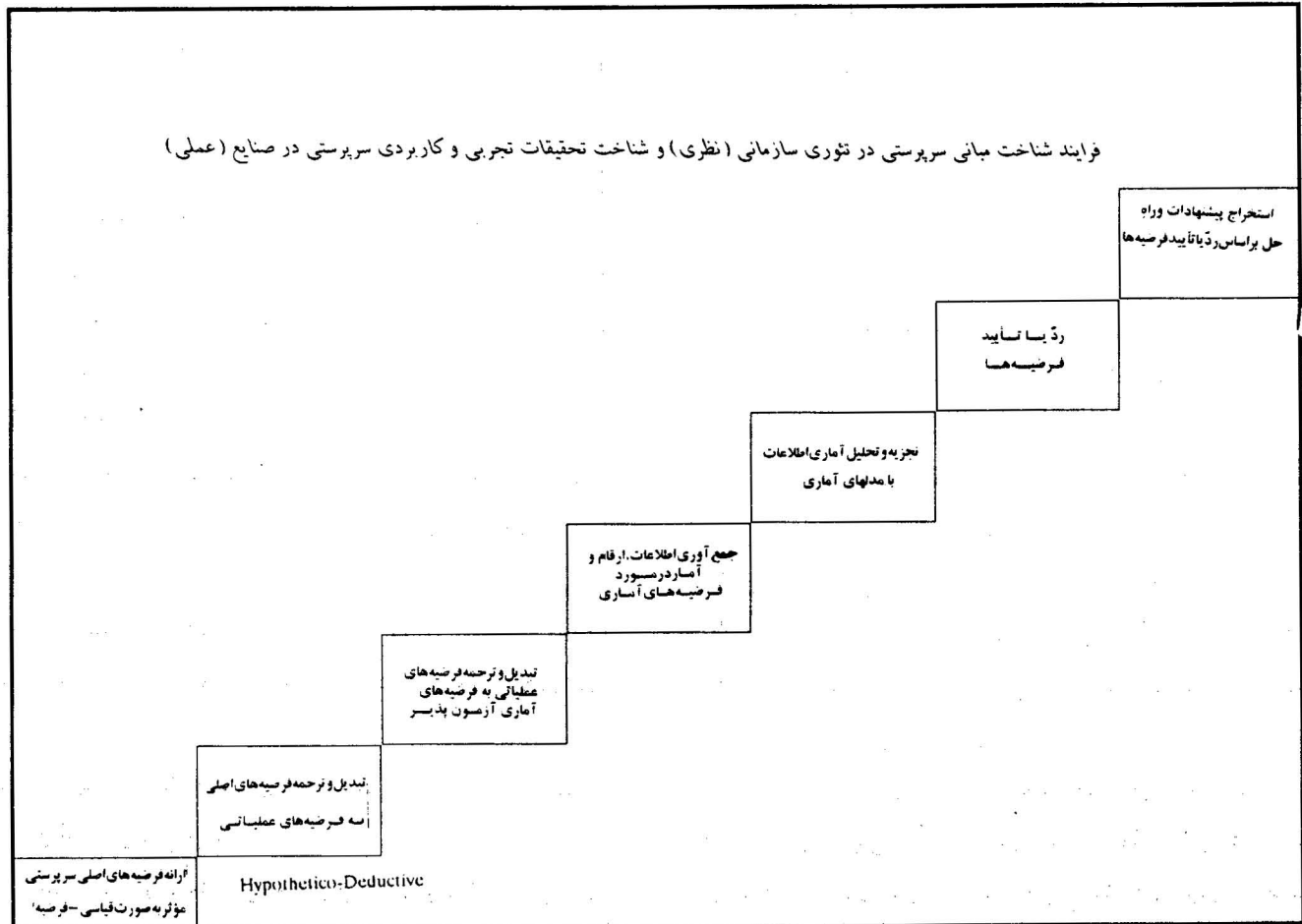
پس این دوروش از شناخت (شناخت نظری و شناخت عملی) حل مسائل و مشکلات پژوهشی و کاربردی، لازم و ملزوم هم ستند و بدون هم ناقص می‌باشند.

- روش داربودن شناخت علمی

ریمین و مهمترین ویژگی شناخت نظری و شناخت عملی، روش ر بودن آنهاست. تنها امری هم که شناخت علمی را (چه در اخه عملی و چه در شاخه نظری) از شناخت‌های عامیانه روزمره حمایز می‌نماید، همان اتکای شناخت علمی به روش‌های شناخت

است. در این مقال مجال ورود به بحث مفصل این روش‌ها نیست، و فقط در اینجا شکل کلی و فرم اصلی این روش‌ها، جهت زمینه چینی برای شناخت مشکل مورد پژوهش با طرح اجمالی در شکل شماره دو آورده می‌شود.

مادر شناخت مسائل و مشکلات مربوط به سرپرستی از هر دو روش شناخت نظری و شناخت عملی استفاده خواهیم نمود، لذا اصل فکر ترکیب این دو روش را از شناخت شناسان معروف کال ریموند پوپر و آدلف کارناپ که مراحل اول هر دو فرایند را (ارائه تئوری‌های نظری و مشاهدات عینی تجربی) با هم ترکیب می‌کنند، و گزاره‌ها، قضایا و فرضیه‌های اصلی را به صورت قیاسی - فرضیه‌ای (Hypothetico-Deductive) ارائه می‌دهند، اقتباس می‌نماییم، ولی بقیه مراحل را به علت اینکه پژوهش ما یک پژوهش میدانی (Field Research) است، از فرایند روش تجربی استفاده خواهیم نمود. روش مورد استفاده خود را در شکل شماره سه ارائه می‌دهیم:



شکل شماره ۳ - فرایند شناخت مبانی سرپرستی در تئوری سازمانی (نظری) و شناخت

تحقیقات تجربی و کاربردی سرپرستی در صنایع (عملی)