

کثرت‌گرایی روش تحقیق در پژوهش‌های سازمانی

تألیف: دکتر ابوالحسن فقیهی

دکتر جهانیار بامداد صوفی

اعضای هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

چکیده

خلق یک اثر پژوهشی جدید و منحصر به فرد مستلزم فرارفتن از چارچوب روش‌های متداول و ارایه‌ی فرضیه‌های بدیع است. این امر زمانی تحقق می‌یابد که پژوهش‌گر کثرت‌گرایی روش شناختی را در پژوهش‌های میان رشته‌ای سازمان و مدیریت در دستور کار خود قرار دهد. وحدت روش در پژوهش‌های سازمانی رسیدن به دستاوردهای علمی را دشوار می‌سازد. در مقاله‌ی حاضر سعی بر آن است تا ضرورت استفاده از روش‌های کثرت‌گرایانه^۱ در پژوهش‌های سازمانی بیان شود و مزایای کاربرد چنین دیدگاه‌های روش شناختی مورد بحث قرار گیرد و چارچوب نظری مشخصی برای پیش‌برد پژوهش‌های سازمانی با استفاده از روش‌های تلفیقی ارایه شده و قابلیت‌های اجرایی و کارآیی این

روش شناسی مورد تحلیل قرار گرفته است.

مقدمه

اکثر پژوهش‌گرانی که پدیده‌های اجتماعی را مورد مطالعه قرار می‌دهند بر پیچیده‌تر بودن این پدیده‌ها نسبت به پدیده‌های طبیعی اذعان دارند. بهلینگ (Behling, 1980) علل پیچیده‌تر بودن پدیده‌های اجتماعی نسبت به پدیده‌های طبیعی را به صورت زیر مطرح می‌کند:

۱- ناهمگونی: افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و اساساً پدیده‌های اجتماعی با دیگر نظایر خود ناهمگونی‌ها و تفاوت‌هایی دارند که در پدیده‌های طبیعی کم‌تر می‌توان یافت.

۲- بی‌ثباتی: موضوع پژوهش در علوم انسانی بویژه در سازمان در تغییر و تحول سریع و دایمی است. پدیده‌های اجتماعی در طی زمان به سرعت تغییر می‌کنند و قوانین حاکم بر آن‌ها نیز در تغییر و تحول دایمی هستند. روش‌ها و ابزار پژوهش در علوم طبیعی برای مطالعه و ارزیابی پدیده‌های انسانی - اجتماعی کامل نیستند.

۳- حساسیت نسبت به آزمایش: برخلاف پدیده‌های طبیعی که در شرایط مطالعات آزمایشگاهی اغلب رفتارهایی را بروز می‌دهند که در محیط طبیعی از خود نشان می‌دهند، احتمال این که انسان‌ها و سازمان‌ها وقتی در شرایط آزمایشی قرار می‌گیرند، از خود رفتار ساختگی بروز دهند بیش‌تر است. آگاهی داشتن از فرضیه‌های پژوهش‌گر، و کنترل و دست‌کاری متغیرهای مستقل (تاثیرگذار) توسط محقق از سوی دیگر، سبب می‌شود تا رفتار پدیده مورد مطالعه تغییر کند و هم‌چنین جداکردن موضوع مورد مطالعه از محیط طبیعی‌اش امکان تعمیم نتایج حاصله به همه موقعیت‌ها را کاهش می‌دهد.

۴- روابط پیچیده: در اغلب پژوهش‌های علوم طبیعی (مانند فیزیک یا شیمی) هدف پژوهش‌گری بردن به روابط علت و معلولی است. در صورتی که روابط حاکم بر رفتار پدیده‌های اجتماعی به مراتب پیچیده‌تر از رابطه‌های علی هستند. یافتن

رابطه‌ی علی در پدیده‌های اجتماعی به سادگی امکان‌پذیر نیست در نتیجه مطالعه‌ی آن‌ها روش‌های تکامل یافته‌تری را می‌طلبد.^۱

لزوم کثرت‌گرایی در پژوهش‌های سازمانی

پدیده‌های سازمانی همانند سایر پدیده‌های اجتماعی جنبه‌های گوناگونی دارند و باید از جهات گوناگون مورد بررسی قرار گیرند. هر منطق علمی که به گونه‌ای با انسان و کارش مرتبط است باید جنبه‌های درونی و بیرونی موضوع مطالعه را در نظر بگیرد. نگرش یک بعدی به مباحث سازمان و مدیریت (مانند تصمیم‌گیری، ارتباطات، روابط کار و نظایر آن) بویژه مباحثی که هم‌مرز با پژوهش‌های جامعه‌شناسی و روان‌شناسی هستند، نتیجه‌ای جز افراط در ساده‌انگاری یا تجربه مطلق نخواهد داشت. به عنوان مثال، مطالعه‌ی عملکرد یک سازمان و فرآیندهای مدیریت و ساز و کارهای آن بدون درک و شناخت انگیزه‌ها، ادراک‌ها، نگرش‌ها، ارزش‌ها، احساسات و عواطف انسان‌هایی که درگیر در این فرآیندها هستند، شناخت ما را نسبت به رفتار سازمانی محدود می‌کند. هم‌چنین، مطالعه‌ی ذهنیات، احساسات و عواطف افراد یک سازمان جدای از شرایط محیطی موجد آن (مثل فرآیندهای اجرایی و ساختارهای سازمانی رسمی و غیررسمی) به ذهنی‌گرایی صرف می‌انجامد. برای پژوهش‌گری که می‌خواهد واقع‌گرا و درعین حال متعهد باشد تلفیق عینیت بیرونی و ذهنیت درونی به سادگی میسر نیست، زیرا محقق‌ی که بخواهد نگرشی عینی و بی‌طرف داشته باشد به ناچار تا حد زیادی تعهد خود را از دست خواهد داد. بنابراین، برای پی بردن به سرشت و پویایی پدیده‌های اجتماعی چاره‌ای جز به کارگیری روش‌ها و فنون برگرفته از علوم مختلف (روانشناسی، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی و ...) نیست. با استفاده از روش‌های تلفیقی و کثرت‌گرایانه نه تنها می‌توان جوانب گوناگون یک پدیده را مورد مطالعه قرار داد، بل‌که

۱- برای مطالعه‌ی بیش‌تر نک: دانیل لیتل، تبیین در علوم اجتماعی، ترجمه‌ی عبدالکریم سروش، صراط، ۱۳۷۳، فصل یازدهم، صفحه‌های ۳۹۹-۳۷۳.

پژوهش‌گر توفیق می‌یابد تا روایی و پایایی کار پژوهشی‌اش را افزایش داده و امکان دستیابی به فرضیه‌های بدیع‌تر و غنی‌تر را فراهم آورد. پژوهش‌گران زیادی استفاده از روش‌های تلفیقی بویژه در مطالعه‌ی پدیده‌های میان رشته‌ای^۱ را توصیه می‌کنند. گراویتز (Grawitz, 1986:1) به درستی متذکر می‌گردد که «به نظر می‌رسد در حال حاضر به‌ترین ابزار برای مطالعات میان رشته‌ای استفاده از روش‌های مکمل برای به حداقل رسانیدن نارسایی‌های هریک و به مقایسه‌گذاردن فرضیه‌ها از ورای آن‌ها، است. در چنین مطالعاتی استفاده از روش‌های تلفیقی برگرفته از علوم مختلف به مراتب به‌تر از استفاده‌ی انبوه و دایمی از یکی از آن روش‌هاست». آنزیو (Anzieu, 1986:166) نیز با تأکید بر اهمیت روز افزون کثرت‌گرایی در روش و فنون گردآوری اطلاعات در مطالعات علوم انسانی می‌گوید «من همیشه با مشاهده‌ی این که نگرش‌های مختلف علمی به نتایج هم‌گرایی می‌رسند دچار شادی و شغف عمیقی می‌شوم». پدیده‌های انسانی آن‌چنان پیچیده هستند که به ناچار باید با روش‌ها و ابزارهای مختلف پژوهشی مورد مطالعه قرار گیرند.

جهت‌گیری‌های تلفیقی و کثرت‌گرایانه در روش تحقیق حتا در دانش روانشناسی که در آغاز جز به روش‌های تجربی اعتمادی نداشت دیده می‌شود. به عقیده‌ی کیمبل (Kimble, 1986) بکارگیری روش‌های بالینی، استفاده از تست‌های روان‌شناختی، مطالعه‌ی حیوانات در محیط طبیعی زندگی آن‌ها، افزایش علاقه‌ی روزافزون روان‌شناسان به مطالعات موردی و دیگر پژوهش‌های میدانی، همه و همه بیانگر آن است که فنون پژوهشی در روان‌شناسی نیز بسیار متنوع شده‌اند. برای نمونه، در مطالعات بسیار مشهور آدورنو (Adorno, 1950) در مورد شخصیت سلطه‌گرا، از دو روش تجربی و بالینی به طور هم‌زمان استفاده شده است. کاربرد روش بالینی، واقع‌گرایی نتایج را افزایش داده و به کارگیری روش‌های تجربی و کنترل شده، دقت آن‌ها را زیاد کرده است.

در جامعه‌شناسی نیز اگر زمانی صرفاً از ابزار پیمایشی ویژه‌ای نظیر پرسش‌نامه استفاده می‌شد، امروزه طیف وسیعی از فنون پژوهشی، مورد استفاده مردم‌شناسان، فرهنگ‌شناسان و جامعه‌شناسان قرار می‌گیرد.

واقعیت این است که هیچ روشی کامل و بدون نقص نیست. تنها می‌توان ادعا کرد که در تأیید یا رد هر فرضیه، روش و ابزار معینی به‌تر جواب می‌دهد. روش‌های آزمایشگاهی و تجربی^۱ به دلیل آن‌که پدیده‌ی مورد مطالعه را از محیط طبیعی خود خارج می‌سازند، واقع‌گرایی را تا حدودی از دست داده‌اند ولی از آن‌جا که متغیرهای مستقل را کاملاً در کنترل دارند و با دست‌کاری آن‌ها تأثیرشان را بر متغیرهای وابسته مشاهده می‌کنند از دقت عمل بالایی برخوردارند. از طرف دیگر، متغیرهای تحت کنترل در مطالعات آزمایشگاهی همیشه محدود هستند و هرگز نمی‌توان تمامی متغیرهای محیط را تحت کنترل درآورد. روش‌های پیمایشی به دلیل آن‌که اغلب متکی به پرسش‌نامه هستند برای طبقه‌بندی اطلاعات بسیار کارآمد هستند و تحلیل‌های کمی آماری درجه‌ی دقت این پژوهش‌ها را افزایش می‌دهند.

با این وجود در این مطالعات چون در فرآیند کسب اطلاعات، ذهنیات پژوهش‌گر و پژوهش شونده ممکن است بر فرآیند تحقیق تأثیر بگذارد و به تغییر شکل و ساختگی بودن پاسخ بیانجامد، واقع‌گرایی پژوهش کاهش می‌یابد.

در پژوهش‌های میدانی دریافت اطلاعات خام و بدون واسطه واقع‌گرایی پژوهش را افزایش می‌دهد، اما کلی‌نگری پژوهش‌گر، درهم بودن اطلاعات و نیز درگیر شدن مستقیم با ذهنیات افراد، دقت مطالعه را کاهش می‌دهد. در برخی از پژوهش‌های موردی بویژه تحقیقات تک‌موردی، پژوهش‌گر با مشکل نمایندگی جامعه و تعمیم^۲ نتایج روبرو می‌شود. مصاحبه را شاید بتوان یکی از منعطف‌ترین انواع فنون پژوهشی دانست. از طریق مصاحبه‌های آزاد و بدون رهنمون^۳ می‌توان به اطلاعات کیفی بسیار

1- Experimental

2-Representativeness & generalization.

3- Non- structured interview & free interview, non- directive interview

غنی به منظور کشف ابعاد و جنبه‌های نامشهود پدیده‌ها دست یافت. هم‌چنین از طریق مصاحبه‌های کاملاً هدایت شده^۱ می‌توان فرضیه‌های از پیش طراحی شده را آزمود، با این حال در این روش مساله‌ی واقع‌گرایی و دقت، تا حدودی لاینحل باقی می‌ماند.

مزایای کثرت‌گرایی در پژوهش‌های سازمانی

با توجه به نکاتی که در باره‌ی پیچیدگی پدیده‌های سازمانی و ویژگی میان رشته‌ای بودن این نوع پژوهش‌ها گفته شد و نیز با در نظر گرفتن کمبودهای موجود در تک تک روش‌ها و ابزارهای تحقیقاتی مورد استفاده در مطالعات سازمانی می‌توان ادعا کرد که استفاده از روش‌های تلفیقی و کثرت‌گرا در پژوهش‌های سازمانی را باید به گونه‌ای موثر مورد توجه قرار داد.

۱- کثرت‌گرایی در پژوهش‌های سازمانی به پژوهش‌گر اجازه می‌دهد تا روایی^۲ و پایایی^۳ نظریات ارایه شده را افزایش دهد. فرضیه‌های تحقیق را از جمیع جهات تحت آزمون قرار داده و استحکام آن‌ها را در قبال آزمون‌های ابطال‌گرایانه زیاد کند.

۲- کثرت‌گرایی در پژوهش‌های سازمانی این فرصت را به پژوهش‌گر می‌دهد تا از چارچوب آزمون فرضیه‌های تحقیق فراتر رفته و به کشف جنبه‌های بدیع‌تر و نوتر نایل آید و در نتیجه غنای بیش‌تری به پژوهش بخشد.

۳- کثرت‌گرایی در پژوهش‌های سازمانی به پژوهش‌گر اجازه می‌دهد تا روابط پیچیده میان متغیرهای متعدد سازمانی را هم‌زمان مورد مطالعه قرار دهد و پا را از مطالعه‌ی روابط علی میان دو متغیر فراتر بگذارد. پژوهش‌گران سازمان و مدیریت با کثرت‌گرایی و با استفاده از روش‌های تلفیقی نه تنها می‌توانند با دقت بالایی فرضیه‌های علی را بیازمایند، بل که می‌توانند هم‌زمان تعاملات پیچیده میان متغیرهای سازمانی را

1- Structured interview, directed interview

2- Validity

3- Reliability

مورد مطالعه قرار دهند. پژوهش‌گران سازمانی از راه کثرت‌گرایی در روش تحقیق قادر خواهند بود تلفیق مناسبی از عینیت غیر دسترس (به صورت محض) و ذهنیت غیرقابل انتقال (به صورت کاملاً بی‌نقص) را ارایه دهند. مطالعه از بیرون را با بررسی از درون تلفیق کرده و پژوهش خود را پر بارتر سازند و پدیده‌ها را در کلیه‌ی ابعادشان مشاهده کنند. دستاوردهای علمی پژوهش‌گرانی چون مینتزبرگ^۱، وایت^۲، پورتر^۳ و مارچ^۴ که از چنین روش‌هایی بهره‌گرفته‌اند بر کسی پوشیده نیست. سوالی که به ذهن می‌رسد آن است که چه گونه می‌توان روش‌ها و ابزارهای گوناگون پژوهشی را برای دستیابی به هدف‌های مشخص با یک دیگر تلفیق کرد؟ در ادامه‌ی بحث می‌کوشیم تا به این سوال پاسخ دهیم.

چگونگی اجرای تفکر کثرت‌گرا

کثرت‌گرایی روش تحقیق در مطالعات علوم انسانی برای اولین بار توسط کمبل و فیسک (Cambell and Fiske) در اواخر دهه‌ی ۵۰ میلادی با مطرح کردن ایده‌ی استفاده از بیش از یک روش در فرآیند تأیید فرضیه آغاز شد. اگر چه دهه‌های ۶۰ و ۷۰ را می‌توان دهه‌های رونق یافتن نگرش‌های کمی در پژوهش‌های سازمانی و دهه‌ی ۸۰ را دهه‌ی گرایش به جهت‌گیری‌های کیفی نامید، امروزه در آستانه‌ی ورود به قرن ۲۱، دو گانگی بین فنون کمی و کیفی کم و بیش از میان رفته است. تجربه‌ی یک صد ساله‌ی مطالعات سازمانی نشان داده است که کثرت‌گرایی در روش‌ها و فنون پژوهشی مهم‌ترین ضامن استحکام، روایی و پایایی تحقیقات هستند.

به طور کلی کثرت‌گرایی در تحقیقات سازمانی به دو دسته تقسیم می‌گردد:

1- Mintzberg

2-Witte

3- Porter

4- March

الف - کثرت‌گرایی روشی

ب - کثرت‌گرایی ابزاری (در گردآوری اطلاعات)

کثرت‌گرایی در روش:

در این شکل از کثرت‌گرایی، پژوهش‌گر از چارچوب یک طرح تحقیق خاص خارج شده و پژوهش‌های دیگری را با استفاده از طرح تحقیق تازه‌ای به قصد تکمیل تحقیقات اولیه‌ی خود پی می‌گیرد. با این کار، اولاً فرضیه‌های تایید شده‌ی خود را مورد آزمون‌های ابطال‌گرایانه قرار می‌دهد، ثانیاً ابعاد و جنبه‌های جدیدی از پدیده‌های مورد مطالعه را که با طرح اولیه قابل‌کندوکاو نبوده‌اند به محک تجربه می‌گذارد و به احتمال بسیار به فرضیه‌های تازه‌ای دست می‌یابد. بنابراین کثرت‌گرایی در استفاده از طرح‌های گوناگون تحقیق می‌تواند دو هدف را دنبال کند. اول آن‌که، از طریق مقایسه‌ی اطلاعات گردآوری شده از راه روش‌های گوناگون جنبه‌ای خاص از مساله‌ی تحقیق را مطالعه کرده و فرضیه‌ها را مستحکم‌تر و غنی‌تر نماید. به طور مثال، اطلاعات درباره‌ی اثربخشی یک مدیر را که از طریق مصاحبه در چارچوب یک طرح پیمایشی گردآوری شده است با اطلاعاتی که از راه مشاهده مستقیم رفتار وی در قالب طرح پژوهش مستقیم^۱ به دست آمده، مقایسه می‌شود. هم‌چنین می‌توان اطلاعات مربوط به عملکرد یک مدیر را با ارزشیابی سوابق خدمتی او در چارچوب یک پژوهش آرشیوی مورد بررسی قرار داد. بدین سان استفاده از طرح‌های پژوهشی گوناگون و در عین حال مکمل به پژوهش‌گر امکان می‌دهد تا به گردآوری و تحلیل اطلاعات لازم در مورد متغیرهای مورد مطالعه بپردازد، نتایج حاصله از پژوهش را غنی‌تر کند و روایی (اعتبار بیرونی) پژوهش را افزایش دهد.

هدف دوم از به‌کارگیری طرح‌های پژوهشی مکمل یک دیگر، مطالعه‌ی جنبه‌های

۱- برای مطالعه در باره «پژوهش مستقیم» نگاه کنید به مقاله‌ی مینتزبرگ با عنوان، Mintzberg, 1979.

"An Emerging strategy of direct research", ASQ N.24

گوناگون یک پدیده‌ی اجتماعی است که احتمالاً به کشف فرضیه‌ها و نتایج تازه‌ای می‌انجامد، به طور مثال، مطالعه‌ی عوامل تاثیرگذار بر تصمیم‌گیری‌های استراتژیک سازمانی را می‌توان با استفاده از یک طرح پیمایشی و از طریق مصاحبه‌های نیمه‌هدایت شده^۱ با مدیران سازمان‌ها به پیش برد و سپس این مطالعه را با مشاهده‌ی مستقیم تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در بستر سازمانی آن‌ها پی گرفت. این نوع تلفیق نه تنها هدف نخست را که تقویت فرضیه‌هاست تأمین می‌کند بل که موجب تنوع فرضیه‌ها نیز می‌شود چراکه می‌توان از طریق مصاحبه، نظرها، عقاید، نگرش‌ها، ادراک‌ها و انتظارات مدیران (تصمیم‌گیرندگان) را در ارتباط با پدیده‌ی مورد مطالعه به دست می‌آورد بی آن که خود پدیده را در زیر ذره بین مطالعات قرار داد. از طریق مشاهده‌ی مستقیم تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در طی زمان و در بستر سازمانی‌اشان، می‌توان چه‌گونگی تأثیر عوامل محیطی را بر فرآیند تصمیم‌گیری مشاهده کرد و به اطلاعات عمیق‌تر و فرضیه‌هایی غنی‌تر در مورد ساختار و فرآیند تصمیم‌گیری دست یافت.

این چنین است که پژوهش‌گر از چارچوب یک طرح پژوهش صرفاً پیمایشی خارج گشته و یک طرح تحقیق میدانی را پی‌ریزی می‌کند زیرا طرح پیمایشی در این مورد هرگز اجازه‌ی مطالعه‌ی عمیق فرآیندها و چه‌گونگی تغییر و تحول آن‌ها را به پژوهش‌گر نمی‌دهد. بدین ترتیب محقق پدیده‌ی تصمیم‌گیری را در دو چارچوب کاملاً متفاوت مورد کند و کاو قرار می‌دهد. او در تحقیقات اولیه با مدیران تعدادی شرکت (حدوداً ۵۰ شرکت) در یک مقطع زمانی معین مصاحبه می‌کند و طی آن فرضیه‌هایی را در ارتباط با عوامل تاثیرگذار بر تصمیم‌گیری‌های استراتژیک و نحوه‌ی تاثیرگذاری آن‌ها مورد آزمون قرار می‌دهد. در تحقیقات بعدی تعداد معدودی از سازمان‌ها (مثلاً دو یا سه سازمان) انتخاب می‌شود و فرآیند تصمیم‌گیری‌های استراتژیک (مثلاً سرمایه‌گذاری، تولید محصول جدید، استخدام کادرهای متخصص، تعویض خط تولید و نظایر این‌ها) و چه‌گونگی تغییر و تحول‌شان در طول زمان از راه مشاهده‌ی مستقیم مورد مطالعه‌ی عمیق‌تر

قرار می‌گیرند. بدیهی است که فرضیه‌های به دست آمده در این مرحله از پژوهش، تکمیل‌کننده‌ی فرضیه‌های قبلی هستند و حتی می‌توان ادعا کرد که از نظر معرفت‌شناختی دو منطق علمی مورد توجه قرار گرفته است. یعنی منطق قیاسی مرحله‌ی اول با تفکر استقرایی مرحله‌ی دوم تلفیق شده است.

از آن جا که هیچ روشی کامل و بدون نقص نیست، استفاده از سنجش‌های متفاوت برگرفته از طرح‌های مختلف می‌تواند روایی برخی از فرضیه‌ها را کنترل کند. از این راه ضعف‌های برخی از روش‌ها توسط نکات قوت روش‌های دیگر جبران می‌شود. تاریخچه‌ی پرفراز و نشیب مطالعات سازمانی نشان داده است که حتی نظریه‌های مشهوری که با استفاده از روش‌های علمی تایید شده‌اند اندک زمانی بعد توسط روش‌های دیگری رد شده‌اند که تحقیقات روانشناسان سازمانی چون مزلو و هرزبرگ از آن قبیل‌اند. کثرت‌گرایی در استفاده از طرح‌های تحقیق به پژوهش‌گر اجازه می‌دهد تا کمبودهای طرح پژوهشی خود را با طرح‌های دیگری تکمیل کرده و به ابعاد تازه‌تری از پدیده‌ی مورد مطالعه دست یابد. شاید به‌ترین نوع تلفیق دو طرح که پیوسته مورد توجه پژوهش‌گران علوم انسانی بوده است ادغام مطالعات موردی و پیمایشی است. (Diesing, 1977, Sieber 1973, Jick 1979, McClintock 1979). با تلفیق دو طرح یاد شده، فرضیه‌های پژوهشی را می‌توان با سخت‌ترین آزمون‌های ابطال‌گرا محک زد. نمایندگی نمونه و جامعه‌ی آماری در تحلیل‌های پیمایشی، قابلیت تعمیم نتایج، سهولت گردآوری اطلاعات دسته‌بندی شده، دقت ریاضی و آماری نهفته در این تحلیل‌ها، همگی کمبودهای موجود در مطالعات موردی را جبران می‌کنند. از طرف دیگر، واقع‌گرایی مطالعات موردی ژرف‌نگری، کلیت دیدگاه‌های ترکیبی، بی‌واسطه و مستقیم بودن مشاهدات، ضعف‌های نهفته در مطالعات پیمایشی را می‌پوشانند. چنین تلفیقی نه تنها روایی پژوهش را افزایش می‌دهد، بلکه پیچیدگی نهفته در پدیده‌های اجتماعی را نیز به طور ملموس‌تری آشکار می‌سازد.

کثرت‌گرایی در ابزار:

در این نوع از کثرت‌گرایی پژوهش‌گر از چارچوب طرح پژوهشی خود خارج نمی‌شود ولی در داخل آن از ابزارها و فنون متنوعی برای گردآوری داده‌ها استفاده می‌کند، یا این که از نوعی ابزار خاص مانند مصاحبه به طور متفاوتی بهره می‌گیرد.

۱- استفاده از روش‌های گوناگون گردآوری اطلاعات در چارچوب طرح پژوهشی مشخص: پس از آن که پژوهش‌گر بر اساس ماهیت پژوهش و فرضیه‌های آن طرح پژوهشی خود را انتخاب کرد باید درباره‌ی روش‌های گردآوری اطلاعات تصمیم بگیرد. در این جا پژوهش‌گر می‌تواند از روش‌های متعددی برای گردآوری اطلاعات بهره جوید. به طور مثال، پژوهش‌گر علوم رفتاری می‌تواند برای پژوهش درباره‌ی رابطه‌ی میان امنیت شغلی و فشار روانی ناشی از اضطراب که پس از ادغام دو سازمان در یک دیگر به وجود آمده، از یک طرح تحقیق پیمایشی استفاده کند و به طور هم زمان روش‌های گردآوری اطلاعات گوناگونی را به کار گیرد.

برخی از ابزارهای گردآوری اطلاعات که در چنین طرحی می‌توانند مورد استفاده قرار بگیرند عبارتند از:

- تهیه‌ی پرسش‌نامه برای سنجش میزان اضطراب و رابطه‌ی آن با امنیت شغلی.

- تهیه‌ی آزمون‌های فرافکنی^۱ به منظور اندازه‌گیری میزان اضطراب به صورت غیرمستقیم.

- مشاهده‌ی مستقیم^۲ رفتار کارکنان و ثبت علایم و نشانه‌های فشار روانی.

- سنجش فیزیولوژیکی فشار روانی (اندازه‌گیری ضربان نبض، آزمایش خون و

کارکرد غدد، اندازه‌گیری مقدار اکسیژن مصرفی...).

- مصاحبه‌های نیمه هدایت شده^۳ با کارکنان و فرادستان آنان.

1. Projective tests.

2. Direct observation.

3. Semi - directed interview.

روشن است که مشاهده‌ی مستقیم رفتار، آزمون‌های فرافکنی و سنجش‌های فیزیولوژیکی را نمی‌توان به عنوان ابزارهای سنتی طرح پیمایشی معرفی کرد اما استفاده از این ابزارها در چارچوب طرح تحقیق پیمایشی متداول است. در این جا پژوهش‌گر از دو طرح متفاوت پژوهشی (مثلاً تلفیق طرح پیمایشی و موردی) استفاده نکرده است، بلکه در قلمرو طرح پیمایشی ابزارهای گردآوری اطلاعات متعددی را برای تقویت نتایج پژوهش و غنای فرضیه‌های آن به کار گرفته است.^۱

استفاده از مقیاس‌های متنوع کیفی و کمی که اضطراب کارکنان را به صورت مستقیم یا غیرمستقیم اندازه‌گیری می‌کنند و رابطه‌ی آن را با امنیت شغلی می‌کاوند می‌توانند توانایی پژوهش‌گر را در فرآیند آزمون فرضیه‌ها افزایش می‌دهند. نوع فرضیه‌های محقق لزوم خارج شدن وی را از چارچوب پیمایشی ایجاب نمی‌کند. اگر هم از ابزار ویژه‌ی تجربی (آزمون‌های فرافکنی) یا میدانی (مشاهدات مستقیم) استفاده می‌شود صرفاً در جهت پشتیبانی از فرضیه‌هایی است که در قالب یک طرح پیمایشی ساخته شده‌اند. نمونه‌هایی از این قبیل کثرت‌گرایی در مطالعات سازمانی بسیارند. پژوهش ساکمن (Sackman, 1992) درباره‌ی احتمال وجود و شکل‌گیری خرده فرهنگ‌ها^۲ در سازمان‌ها نمونه‌ی روشنی از این نوع کثرت‌گرایی است. در این پژوهش ساکمن از مصاحبه به عنوان ابزار اصلی گردآوری اطلاعات استفاده کرده است. تحقیقات بسیار گسترده و معروف وایت و زیمرمن (Witte and Zimmermann, 1986: 408) درباره‌ی فرآیند تصمیم‌گیرهای بسیار گسترده و معروف میدانی که در دوازده شرکت بزرگ انجام شده و در خلال آن از ابزارهای تحقیق پیمایشی مانند پرسش‌نامه و مصاحبه بهره گرفته شد نمونه‌ای موفق از این نوع کثرت‌گرایی است که به پژوهش‌گران اجازه می‌دهد تا تحلیل‌های کیفی و عمیق را با کند و کاوهای دقیق ریاضی و آماری تلفیق نمایند و به فرضیه‌های متنوع، پرمحتوا و محکمی دست یابند. در این جا هدف پژوهش‌گر

۱- به تحقیق «جیک» در مورد تاثیر ادغام شرکت‌ها بر رفتار کارکنان مراجعه کنید.

(Jick.T.D.1979, " Mixing qualitative and quantitative methods", ASQ 24.

2. Sub cultures.

کثرت‌گرایی در استفاده از طرح تحقیق نیست بل که می‌کوشد تا در چارچوب یک طرح تحقیق میدانی، ابزارهای گردآوری اطلاعات متعددی را به کار بندد و پایایی (اعتبار درونی) فرضیه‌های پژوهش را تامین کند.

تحقیقات مک‌کلینتاک (Mcclintock, 1978) درباره‌ی فرآیند برنامه‌ریزی در سازمان‌های دولتی و مطالعات برانون (Branon, 1979) در مورد رفتار تصمیم‌گیری نمونه‌هایی از این نوع کثرت‌گرایی هستند.

شاید بتوان پژوهش دانشگاهی لیپست^۱، ترو^۲ و کلمن^۳ (Trow, Coleman, 1959)، Lipset) تحت عنوان «دموکراسی اتحادیه» را که در چارچوب یک طرح تحقیق موردی انجام شده است از دیگر مثال‌های بارز این نوع کثرت‌گرایی معرفی نمود. این تحقیق به صورت تک موردی و جزءنگر درباره‌ی سیاست درونی «اتحادیه ناشران بین‌المللی» انجام شده است و چندین سطح تجزیه و تحلیل را شامل می‌شود. سطح اصلی سازمان، سطوح فرعی اعضای سازمان و چندین سطح میانی نیز مورد مطالعه بوده‌اند. در هر سطحی از مطالعه از فنون مختلف جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها استفاده شده است که از آن میان می‌توان به پرسش‌نامه، مصاحبه، بررسی سوابق و مدارک تاریخی اشاره کرد (بین، ۱۳۷۶:۶۷).

۲- استفاده از یک روش گردآوری اطلاعات به شکل‌های گوناگون: امروزه ابزار و فنون تحقیقاتی به روش‌های گوناگونی طراحی می‌شوند. شاید بتوان یکی از منعطف‌ترین ابزارهای پیمایشی را مصاحبه دانست. یک پژوهش‌گر سازمان و مدیریت اگر آشنایی کافی با این فن داشته باشد می‌تواند آن را به صورت‌های مختلفی در مراحل گوناگون پژوهش خود، به منظور دستیابی به هدف‌های متفاوت به کار بندد. پس از طرح مسأله‌ی پژوهش، انجام مصاحبه‌های آزاد یا نیمه‌هدایت شده یا صاحب‌نظران یا شاهدان پدیده‌ی مورد مطالعه به پژوهش‌گر کمک می‌کند که به تدوین فرضیه‌های تحقیق

1. Lipset.

2. Trow.

3. Coleman.

اقدام کند و از این طریق تحلیل‌های محتوا و گفتاری را با تحلیل‌های کمی تلفیق کند. پژوهش‌گر حتی می‌تواند تحلیل محتوا را از راه‌های گوناگونی انجام دهد. به این صورت که در یک جا گفتار را به عنوان منبع اطلاعات در نظر بگیرد و در جای دیگر گفتار را به عنوان نوعی استدلال و منطق مورد توجه قرار دهد تا به آن جنبه از واقعیت که در پشت الفاظ نهفته است پی ببرد. همین بحث را می‌توان در مورد پرسش‌نامه نیز مطرح کرد، زیرا امروزه از طریق پرسش‌نامه می‌توان علاوه بر داده‌های کمی به داده‌های کیفی بسیار غنی نیز دست یافت.

فنون میدانی قابلیت انعطاف بیشتری را برای پژوهش‌گر فراهم می‌آورد. تحقیقات پژوهش‌گرانی چون مینتزبرگ نمونه‌های بسیار بدیع استفاده از یک نوع ابزار خاص میدانی به طرق مختلف را در اختیار پژوهش‌گران سازمان و مدیریت می‌گذراند. تحقیق چند موردی مینتزبرگ و همکارانش درباره‌ی فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک از نوع پژوهش‌های چند موردی است که سه نوع تحقیق موردی را با یک دیگر تلفیق کرده است. این پژوهش‌گران از طریق تلفیق تحقیقات موردی علی-تبینی، موردی-توصیفی و موردی-اکتشافی به نتایج بسیار ارزنده‌ای درباره‌ی فرآیند تصمیم‌گیرهای استراتژیک سازمانی دست پیدا کرده‌اند.

در مقاله‌ی حاضر کوشش گردید که به دو نکته اساسی در پژوهش‌های سازمانی اشاره شود:

اول آن که با توجه به ویژگی میان رشته‌ای مدیریت بحث دوگانگی روش تحقیق (تحقیقات کمی یا کیفی) منتفی شود. در این ارتباط چه بسا ابزار پژوهش‌های کمی مانند پرسش‌نامه توسط برخی از پژوهش‌گران به صورت کیفی مورد استفاده قرار گیرد. در این مورد می‌توان به تحقیق پیمایشی آلگو (Algoe, 1991:4) اشاره کرد که در آن پرسش‌نامه‌ی مفصلی با سوال‌های باز و بسته، با مقیاس و بدون مقیاس طراحی و به کار گرفته شده است. هم چنین مطالعات کیفی بی‌شماری را می‌توان نام برد که به تحلیل‌های کمی متوسل شده‌اند (مانند تحلیل محتوای مصاحبه‌های آزاد). انتخاب یک روش به

وسيله‌ی پژوهش‌گر هرگز به صورت مجرد صورت نمی‌گیرد. انتخاب روش تحقیق بر پیش‌فرض‌هایی در ارتباط با پدیده‌ی مورد مطالعه و جهان پیرامونش مبتنی است. هم‌چنین جهان‌بینی پژوهش‌گر و دیدگاه‌های معرفت‌شناسانه و هستی‌شناسانه‌ی او همانند زمینه‌ای در انتخاب روش و فنون و ابزار پژوهشی اثر می‌گذارد. یک پژوهش‌گر پوزیتیویست^۱ و یک قوم‌نگار^۲ روش مشاهده‌ی مشارکتی^۳ را برای دستیابی به یک هدف خاص و به شکل یکسانی به کار نمی‌گیرند، پژوهش‌گر اثبات‌گرا از مشاهده‌ی مشارکتی به منظور کشف تعداد و مدت ارتباطات میان افراد در یک سازمان استفاده می‌کند (استفاده‌ی کمی)، در حالی که قوم‌نگار این روش را برای پی بردن به ذهنیات و محتوای تعاملات میان افراد به کار می‌گیرد. (استفاده‌ی کیفی). در حالت اول، مشاهده به عنوان یک فن خاص، چارچوب یک طرح تجربی به کار گرفته می‌شود، در صورتی که در حالت دوم، مشاهده به صورت مشارکتی هسته‌ی اصلی طرح تحقیق را تشکیل می‌دهد. بر همین اساس، مطالعات موردی می‌تواند در یک پژوهش پیمایشی وسیع صرفاً به صورت یک فن مطالعه‌ی اکتشافی (در جهت فرضیه‌سازی) به کار گرفته شود و یا این که روش اصلی یک طرح تحقیق میدانی تجربی یا غیرتجربی باشد.

دوم این که، امروزه جهت‌گیری‌های تلفیقی در پژوهش‌های سازمانی نشان داده است که کثرت‌گرایی در روش تحقیق به روایی و اعتبار بیرونی^۴ نتایج می‌افزاید و قابلیت تعمیم یافته‌ها را افزایش می‌دهد. از سوی دیگر کثرت‌گرایی در ابزار، اعتبار درونی^۵ آزمون را تامین می‌کند و پایایی اطلاعات گردآوری شده را افزایش می‌دهد. هم‌چنین کثرت‌گرایی باعث می‌شود تا جنبه‌هایی از موضوع پژوهش که احتمال پنهان ماندن آن‌ها بوده است آشکار شوند.

1. Positivist.

2. Ethnographer

3. Participant observation.

4. External validity.

5. Internal validity.

پژوهش‌گران از طریق مطالعات موردی توصیفی، فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک را به همان صورتی که در واقعیت وجود دارد در مدل جامعی توصیف کرد. و سپس با استفاده از پژوهش‌های موردی-اکتشافی به کشف کلیه عوامل برون و درون سازمانی تاثیرگذار (توضیح‌دهنده) بر فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک توفیق یافتند و بالاخره با توسل به مطالعات موردی علی-تبیینی توانستند میزان و چه‌گونگی تاثیرگذاری عوامل توضیح‌دهنده را بر خرده تصمیم‌های فرآیند تصمیم‌گیری سازمانی تحلیل کنند و تعاملات میان عوامل تاثیرگذار و کلان تصمیم‌ها را نشان دهند. مطالعه‌ی ۲۵ فرآیند تصمیم‌گیری استراتژیک در شرکت‌های مختلف آمریکایی به طریقی که ذکر شد به پژوهش‌گر اجازه داد تا سرانجام به این نتیجه برسند که تصمیم‌گیری‌های استراتژیک سازمانی عمدتاً در سطح کلان تحقق می‌یابند تا تأثیرات عوامل تاثیرگذار را بر روی خرده تصمیمات خنثی کنند (Mintzberg H. et al, 1986).

منابع:

- Adoro T. (1950), "The authoritarian personality", New York: Harpers and Brothers.
- Algoe (1991), "PMI 90- vers la competitivite globale", Paris: Economica.
- Anzieu D. (1986), une peau pour les pensees, Paris: chancier- Guenard.
- Behling O. (1980) ``The case for the natural science model for research in organizational behavior and organization theory'' Academy of Management Review N:4 pp.483-490.
- Campbell, D.T. and D.W.Fiske (1959) ``Convergent and discriminant validation by the multitrait- multimethod matrix'' Psychological Bulletin 56:pp. 85-105.
- Diesing, P. (1971) "Patterns & discorery in the social sciences", chicago: Aldine- Atherton.
- Grawitz M.(1986), Methode des sciences sociales, Paris: Dalboz.
- Jick T.D. (1979) ``Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action ``Administrative Science Quarterly 24:pp.602-611.
- Kimble G.(1986), ``Psychology's two cultures `` ,American Psychologist, 39,8, pp 833-839.
- McClintock G.C. et al, (1979) ``Applying the logic of sample survey to qualitative case studies: The case cluster method ``Administrative science Quarterly, 24: pp.612-628.
- Mintzberg H.(1979) ``An emerging strategy of direct research'' administrative Science Quarterly N:24 pp.582-589.

- Mintzberg H. et al (1986) "The structure of unstructured decision processes" Administrative Science Quarterly 21:pp. 246-275.
- Sackmann S.A. (1992) "Culture and subcultures: An analysis of organizational knowledge" Administrative Science Quarterly, 37:pp. 140-161.
- Sieber S.D. (1973) "The integration of fieldwork and survey methods" American Journal of Sociology 78: 1335-1359.
- بن، رابرت ک. تحقیق موردی، ترجمه‌ی علی پارسایان و سیدمحمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، تهران: ۱۳۷۶.
- Witte E. and Zimmermann H.J.(1986) "Empirical research on organizational decision making, nether lands:" Elsevier Science Publishers.
- دانیل لیتل، تبیین در علوم اجتماعی، ترجمه‌ی عبدالکریم سروش، صراط، ۱۳۷۳.