

راهبرد پژوهش عملی و نقش آن در یادگیری و کیفیت فرآیندهای مدیریتی

دکتر زهره دهدشتی شاهرخ*

بهرام جبارزاده کرباسی**

زهراساسانیان اصل***

چکیده

عدم موفقیت اجرای بسیاری از تئوری‌ها و فرایندهای مدیریتی همواره یکی از دغدغه‌های مدیران و پژوهشگران بوده و این امر کاربرد بسیاری از فرایندها را با مشکل مواجه کرده است. پژوهش عملی به‌عنوان روشی کاربردی منجر به تسهیل تغییر و ارتقاء این فرایندها در سازمان‌ها شده است. در این مقاله، روش پژوهش عملی و علت موفقیت‌آمیز بودن آن در بهبود تغییر و کیفیت اقدامات مدیریتی توضیح داده می‌شود. مقاله فوق از نوع مروری بوده و در تدوین آن از جستجوی کتابخانه‌ای و اینترنتی در کتب و مقالات مربوطه منتشرشده ۲۰۱۵ - ۱۹۹۱ استفاده شده است. بررسی مطالعات انجام‌گرفته با روش پژوهش عملی نشان می‌دهند که این روش سبب بهبود اجرای فرایندها، کار گروهی، ارتباطات درون‌سازمانی و ارتباطات بین دانشگاه و صنعت و عملکرد می‌شود. همچنین این شیوه دیدگاهی مناسب‌تر نسبت به نیازهای آموزشی کارکنان برای مدیران فراهم می‌کند و می‌تواند به‌عنوان روش مفیدی به‌منظور بکار گرفتن نظریه‌ها در سازمان مطرح شود.

واژگان کلیدی: روش‌شناسی، پژوهش عملی، تغییر، آموزش عملی، فرایندهای مدیریتی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

*. دانشیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران. Email: zdehdashti33@gmail.com

** دانشجوی دکتری مدیریت سیاست‌گذاری بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت-کارشناس و مربی سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی، تهران، ایران

تصویب نهایی: ۹۶/۰۳/۲۵

دریافت مقاله: ۹۶/۰۱/۱۹

مقدمه

وجود تغییرات متعدد محیطی شرایطی را ایجاد می‌کند که سازمان‌ها ناگزیر برای ادامه بقا نیازمند همسو شدن با این تغییرات هستند و بهترین گزینه برای مقابله با ابهامات محیطی، توسعه فرآیندهای سازمانی است که در قالب تغییرات ساختاری، فرهنگی، تکنولوژیکی و رفتاری ظهور می‌یابد. برای رسیدن به این مقصود مطالعه سازمان جهت آگاهی از پیچیدگی‌ها، شرایط و موانع موجود، منطقی‌ترین شیوه است. اما یکی از معضلاتی که همواره در مطالعات سازمانی مطرح شده، وجود فاصله زیاد بین تئوری و عمل بوده و مادامی‌که تئوری در عمل بکار گرفته نشود، ارزشی در بر نخواهد داشت. به اعتقاد محققان به‌طور کل در علوم انسانی، دانش نظری موجود در تأمین نیازهای واقعی زندگی حرفه‌ای کافی نیست و دلیل آن را تا حدودی ناشی از انجام تحقیقات به شیوه‌های سنتی می‌دانند (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸). این مساله به‌ویژه در مدیریت و دانش سازمانی به دلیل آنکه مشکلات زیادی برای اجرایی شدن نتایج پژوهش‌ها وجود دارد بسیار مطرح شده است (کوگلان، ۲۰۰۷: ۳۳۶). به اعتقاد محققان تنها راه و روش پژوهشی که تئوری و عمل را باهم به کار می‌گیرد پژوهش عملی یا اقدام پژوهی است (آویسون^۱ و همکاران، ۱۹۹۹: ۹۵). پژوهش در عمل یا به بیان دیگر اقدام پژوهی، ویژگی‌هایی دارد که آن را از روش‌های پژوهش دیگر مجزا می‌کند. مهم‌ترین ویژگی اقدام پژوهی، روح مشارکتی حاکم بر آن است که در آن، پژوهشگر از موضع مشاهده‌گری خود که جایگاهی بیرون از موضع فرد درگیر با مشکل است، به درون آمده و می‌کوشد همراه با او مسئله را شناسایی کند و پس از یافتن راه‌حل‌ها، به ارزیابی آن‌ها بپردازد (سرخوش، ۱۳۹۴: ۱۰۹). علی‌رغم این‌که این روش برای تغییرات سازمانی و حرفه‌ای مفید است، در حال حاضر نظرات متفاوت و گاه متناقضی درباره جهت‌گیری فلسفی، رویکردها و راهکارهای انجام این پژوهش وجود دارد که تعیین جایگاه دقیق این پژوهش در بین روش‌های پژوهش را با ابهاماتی مواجه ساخته است (آتش زاده شوریده و حسنی، ۱۳۸۹: ۸). در حقیقت می‌توان گفت که بحث نظریه‌پردازی، از بارزترین تفاوت‌ها بین پژوهش عملی و پژوهش سنتی است. پژوهش‌های عملی، هرچند همانند پژوهش‌های سنتی می‌توانند دستاوردهای کاملاً علمی داشته باشند و شاید مبنایی را برای ساخت نظریه‌های غنی و محکم و اطلاعات پایه فراهم آورند، اما هدف اولیه این تحقیقات ارائه نوعی ابزار کاربردی برای حل مشکلاتی است که مردم در زندگی حرفه‌ای، اجتماعی، یا خصوصی خود تجربه می‌کنند. اگر تحقیق عملی ویژگی منحصر به فرد بودن را برای دست‌اندرکاران یا کارفرمایان تحقیق نداشته باشد، در حصول اهداف خود شکست خورده است (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۹). با توجه به آنچه به آن اشاره شد هدف از این مقاله پاسخگویی به این سؤال است که آیا روش پژوهش عملی در ارتقاء کیفیت فرآیندهای مدیریتی نقشی دارد یا خیر؟

پژوهش عملی

در مورد تاریخچه پژوهش عملی نظرات مختلفی وجود دارد. عده‌ای از محققان بر این باورند که در سال ۱۹۴۵ برای اولین بار مفهوم پژوهش عملی توسط جان کولیر به کار گرفته شد (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸۲) به اعتقاد برخی دیگر جان دیویس در سال ۱۹۲۰ آغازگر پژوهش عملی بوده است (نامداری پژمان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۶) اما عده‌ای بر این عقیده‌اند که کرت نوین را به دلیل اقداماتی که به واسطه به‌کارگیری دانش علم‌الاجتماع برای حل مشکلات اجتماعی، نظیر تعارض بین گروه‌ها و تغییر عادات غذاخوری در زمان جنگ انجام می‌داد را می‌توان پدر پژوهش عملی دانست (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۱: ۹). اما نکته مشترک در اینجا این است که در آن زمان هیچ‌یک از محققان تعریف روشن و مشخصی از پژوهش عملی نداشتند و تنها تأکید آن‌ها به‌ویژه نوین بر تحقیق مشکل محور و دست زدن به اقدامات عملی و بررسی آثار این اقدامات از راه درک ماهیت پویای تغییر و مطالعه آن تحت شرایط کنترل‌شده طبیعی بود. ایجاد چنین چارچوبی برای اقدام، مبنای تعاریف و نظریات مرتبط با پژوهش عملی را فراهم آورد که در اینجا به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. به اعتقاد هولستون و اونیل^۱ (۲۰۰۸) پژوهش عملی فرآیندی چرخه‌ای، مشارکتی و عمل‌گراست. در این روش که به‌منظور بهبود وضعیت موجود صورت می‌گیرد، پژوهشگر پس از برنامه‌ریزی دست به اقدام عملی می‌زند و با ارزیابی میزان توفیق مداخله صورت گرفته، فرآیند را تا حل مسئله و بهبود وضعیت موجود ادامه می‌دهد. به‌زعم ایرل^۲ (۲۰۰۲) پژوهش عملی برنامه‌ریزی چرخه‌ای شامل شناسایی، انجام عمل و پیدا کردن حقیقت از نتایج عمل است که توجهات سریع و عملی افراد در یک موقعیت دشوار در جهت اهداف علوم اجتماعی به‌وسیله همکاری‌های مشترک در یک چارچوب اخلاقی قابل قبول را در برمی‌گیرد. بر اساس تعریفی دیگر پژوهش عملی فعالیتی منظم و عملی مبتنی بر روش حل مسئله است که اقدام کننده در محیط کاری خود با روش ابتکاری و خلاق جهت تبدیل وضع نامطلوب (وضع موجود) به وضع مطلوب فعالیت می‌کند (عبادی، ۱۳۸۷: ۷۲). فرآیندی انعطاف‌پذیر و دورانی که دستیابی هم‌زمان به اقدام (تغییر و بهبود) و پژوهش (شناخت و دانش) را ممکن می‌سازد. منظور از «دورانی» چرخه‌ای است که اقدام و تفکر انتقادی در آن به‌نوبت رخ می‌دهد. تفکر برای آن است که اقدام قبلی موردبازنگری قرار گیرد و اقدام بعدی طرح‌ریزی شود (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸۲). آنچه از تعاریف فوق برمی‌آید را می‌توان به‌صورت ویژگی‌های پژوهش عملی ساختاردهی نمود که عبارت‌اند از: (۱) فرآیند پژوهش عملی یک فرآیند حلزونی یا یادگیری نظام‌دار شامل مراحل برنامه‌ریزی، اقدام یا عمل، مشاهده و بازاندیشی یا بازتاب است. (۲) همکاری و تعامل بین پژوهشگر و فرد یا گروهی که اقدام روی آن‌ها انجام می‌گیرد. (۳) اقدامی مشترک و گروهی است و همه افرادی که در قبال عمل مسئول هستند را شامل می‌شود. (۴) کاملاً وابسته به موقعیت و محل می‌باشد و به‌نوعی قابلیت تعمیم‌پذیری ندارد. (۵) هم بنیادی است و هم کاربردی. (۶) راه‌حل‌های حاصل از پژوهش عملی نسبی هستند نه مطلق. (۷) خود

۱. Holston & Oneil

۲. Earl

ارزش یاب است و از فرآیند پژوهش و ایجاد تغییر و اصلاح برای هماهنگ کردن پژوهش و عمل بهره می‌برد. (۸) مردمی است (۹) مبتنی بر ارزش‌های انسانی است (عبادی، ۱۳۸۷: ۷۲). (۱۰) به دنبال ایجاد فرهنگ مثبت (تغییر انگیزه‌های فردی و اجتماعی) است و (۱۱) نقادانه و تفسیری است (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۱: ۱۲).

مدل‌های پژوهش عملی

مدل کرت لوین: محققان، بنیادی‌ترین مدل پژوهش عملی را که در شکل زیر ارائه شده به کرت لوین نسبت می‌دهند.



شکل ۱: مدل بنیادی پژوهش عملی کرت لوین

منبع: (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸۳)

این مدل نخستین بار توسط کرت لوین ارائه شد. این مدل مبتنی برگزینش موضوعی خاص برای پژوهش، طراحی یک فعالیت یا زنجیره‌ای از فعالیت‌ها و مداخله‌هایی از این دست، اجرای طرح مورد نظر، مشاهده نتایج، اندیشیدن در مورد آنچه روی داده و در صورت نیاز طراحی زنجیره‌ای طولانی‌تر از زنجیره‌ها می‌باشد (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸۳). به نظر دیک، ویژگی چرخه پژوهش عملی این است که اقدام، ابتدا، به تفکر انتقادی و سپس - ممکن است - به اقدام بعدی منتهی شود. به نظر وی تفکر انتقادی، که پس از اقدام صورت می‌گیرد به پرسش‌های زیر پاسخ می‌دهد: چه چیز مؤثر واقع شد؟ چه چیز بی‌اثر بود؟ چه چیز آموختیم؟ چگونه می‌توان در آینده به‌گونه‌ای دیگر عمل کرد؟ (عبادی و همکاران، ۱۳۸۶: ۷۵).

مدل کمیس و مک تاگرات^۱

کمیسی و مک تاگرات معتقدند که پژوهش عملی فرایندی مارپیچ و خود بازتاب است که شامل موارد زیر می‌شود:

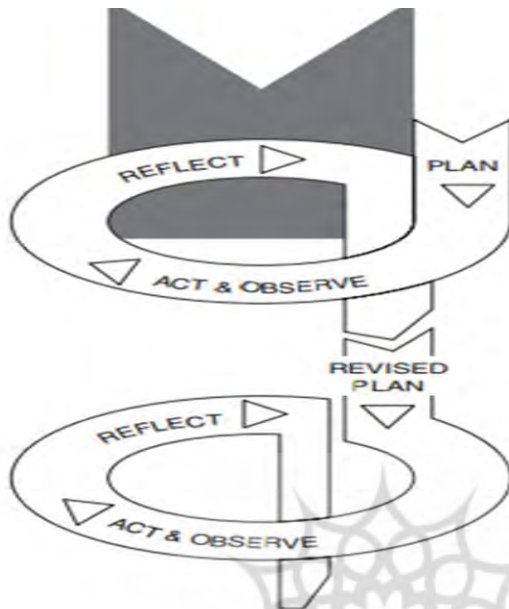
برنامه‌ریزی یک تغییر

عمل و مشاهده فرآیند و نتایج حاصل از تغییر

منعکس نمودن فرآیندها و نتایج و سپس برنامه‌ریزی مجدد

۱. Kemmis and McTaggart

عمل و مشاهده
 منعکس کردن
 و ادامه...



شکل ۲: مدل کمیس و مک تاگرات (۲۰۰۰: ۵۹۵)

به اعتقاد محققان این مدل در واقعیت، ساختاری خشک و غیرقابل تغییر ندارد و آنچه در عمل اتفاق می‌افتد، همپوشانی بسیاری از این مراحل به‌واسطه یادگیری حاصل از تجربه اجرا است. درواقع می‌توان گفت که این فرآیند، بسیار سیال، باز و پاسخگو است. اما به اعتقاد ویتنر و مانگیدینگز^۱ (۲۰۰۱) بر اساس مدل ماریپیچ، حتی فرآیندهای اولیه نیز ممکن است زمان بسیار زیادی را برای تکمیل نیاز داشته باشند.

مدل استرینگر (نگاه کنید، فکر کنید، عمل کنید)

این روش را می‌توان به‌صورت زیر تشریح کرد:

نگاه کنید

اطلاعات مربوط را جمع‌آوری کنید، (جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها) و ترسیم کنید، وضعیت موجود را شرح دهید (تعریف و توصیف مسئله).

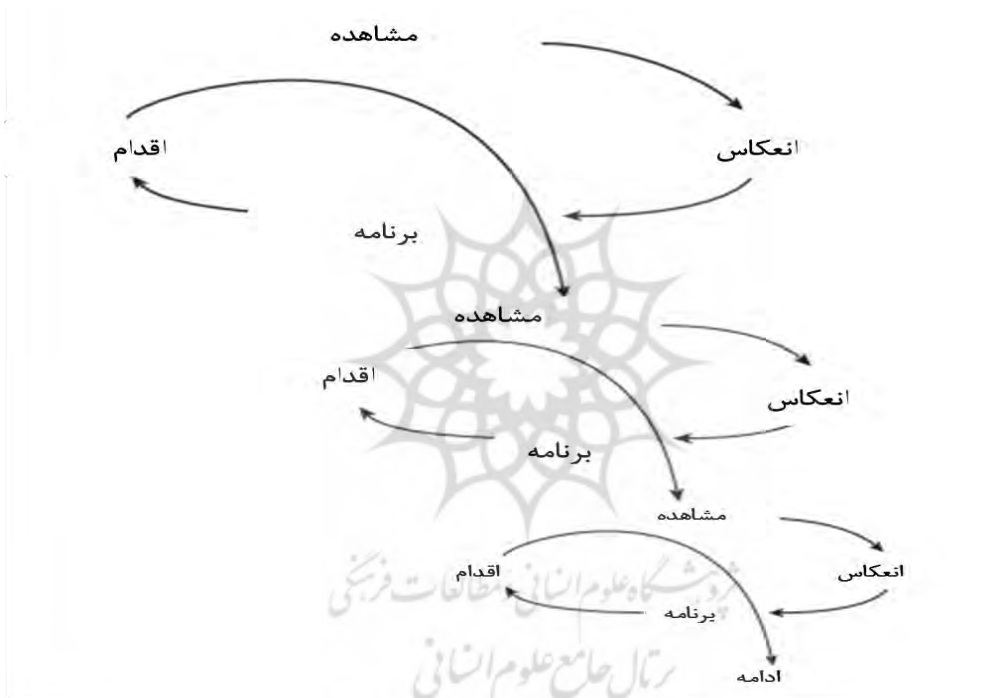
فکر کنید

کشف و تجزیه و تحلیل کنید (فرضیه‌سازی) و تفسیر کنید و شرح دهید: چرا و چگونه چیزها چنین‌اند؟ (نظریه‌پردازی)

عمل کنید

برنامه‌ریزی کنید (گزارش)، اجرا کنید و ارزیابی کنید. تجربه نشان می‌دهد، تحقیق عملی فعالیتی مرتب و منظم نیست، مشارکت‌کنندگان مجبورند به عقب برگردند، فرایندها را تکرار کنند، رویه‌ها را بازنگری کنند، تفسیرها را مورد بررسی قرار دهند، قدم‌ها را جهشی بردارند و گاهی در مسیر تحقیق تغییراتی تند و شدید اعمال کنند (پویا و اخروی، ۱۳۸۸: ۸۳).

مدل اولری^۱

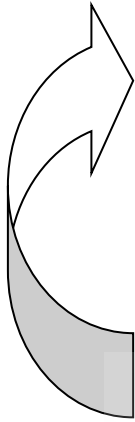


شکل ۳: مدل اولری (۲۰۰۴: ۱۴۰)

در مدل اولری بر همگرایی چرخه‌ها برای رسیدن به جایگاه درک بهتر و بهینه شدن اقدامات اجرایی تأکید شده است. این مدل بر اساس اقدامات تکمیلی که بین عمل و بازخورد انتقادی روی می‌دهد استوار است. اوریلی پژوهش عملی را به‌عنوان شیوه یادگیری تجربی برای تغییر درجایی که هدف اصلاح مداوم شیوه‌ها، داده‌ها و تفسیرها است در نظر می‌گیرد (اولری، ۲۰۰۴: ۱۴۰).

مدل دنسکومب

این مدل با عرف شغلی و تفکر انتقادی نسبت به آن آغاز می‌شود.



۱- عرف یا عادات شغلی

۲- تفکر انتقادی (تعیین مساله)

۳- پژوهش

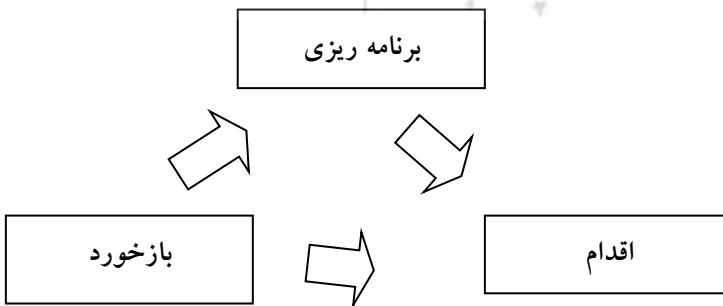
۴- برنامه ریزی راهبردی

۵- اقدام (ایجاد تغییر)

شکل (۴). مدل پژوهش عملی دنسکومب

شاید چنین تفکری به تعیین مسئله یا موضوعی خاص که نیازمند پژوهش است بیانجامد. وقتی تحقیق کامل شود یافته‌های پژوهشی لازم برای طراحی اقدام به دست می‌آید. برنامه‌ریزی راهبردی به تغییر (اقدام) می‌انجامد، که خود در عرف شغلی اثر دارد و سپس چرخه از نو آغاز می‌شود (کاستلو، ۱۳۹۴: ۲۸).

مدل مک نیف و همکاران



شکل ۵: مدل مک نیف و همکاران

منبع: (رستمی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۰).

برنامه‌ریزی

در این مرحله، ابتدا پژوهشگر و فراگیران به منظور شناسایی نیازهای محیط اطراف خود به جستجو و کندوکاو می‌پردازند و سپس بر اساس نیاز شناخته‌شده، مبادرت به برنامه‌ریزی و تدوین طرح عملی برای حل مشکل می‌کنند.

اقدام

در مرحله اقدام طبق مدل، طرح یا پروژه تدوین شده در محیط و بستر مربوطه به اجرا درآورده می‌شود. در طول اجرای پروژه، آموزشگر و فراگیر به‌طور مداوم دانش و مهارت خود را در محیط عملی توسعه داده و به تجربه‌اندوزی می‌پردازند.

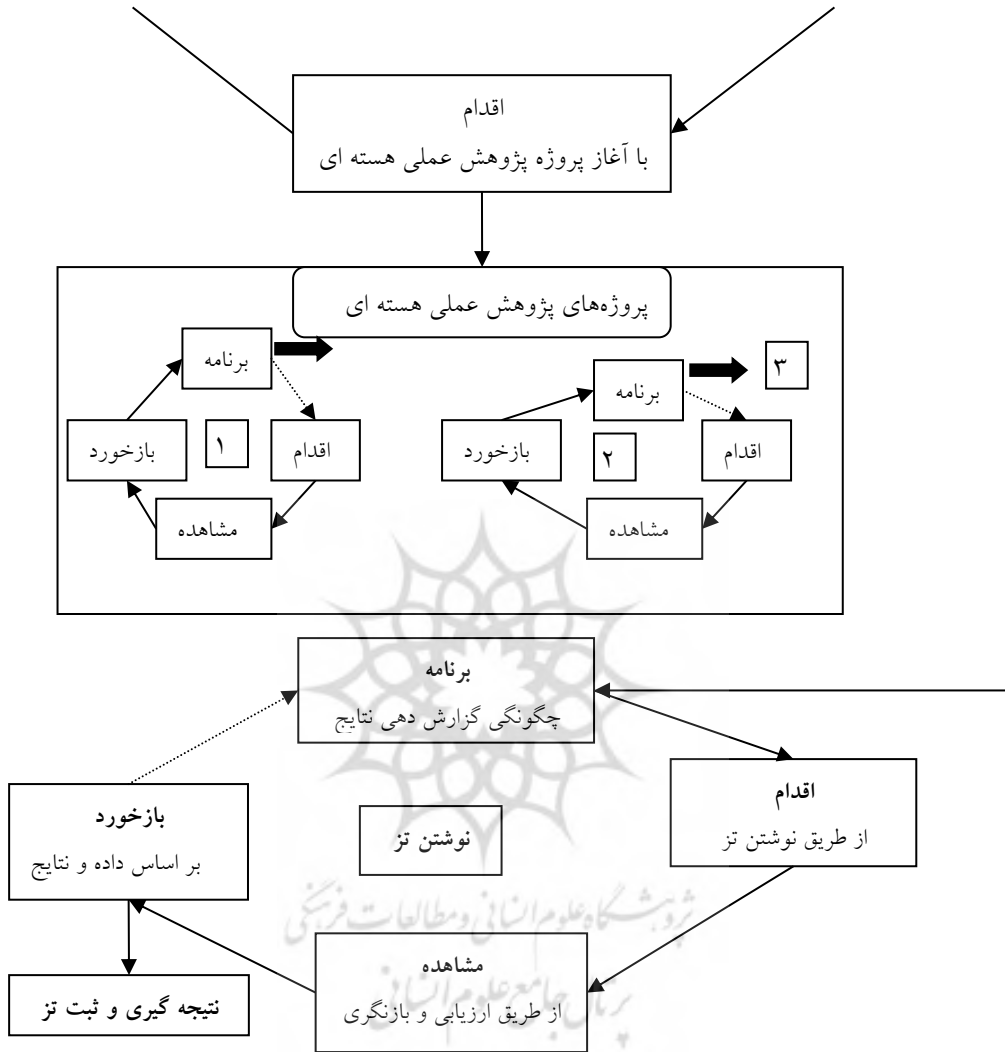
بازخورد

بر طبق مدل، در مرحله بازخورد، فراگیران دانش و معلومات خود را به‌بوته امتحان می‌گذارند و نتایج آن را مشاهده می‌کنند. در این مرحله، فراگیران بین دانش فردی، حرفه‌ای و عملی خود ارتباط ایجاد می‌کنند و درک عمیق‌تری از رشته تحصیلی خود و ارتباط آن با محیط اطراف را به دست می‌آورند (رستمی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۱).



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مدل پری و زوبر-اسکریت^۱



شکل ۶: مدل پری و زوبر-اسکریت (۱۹۹۱: ۷۶)

به عقیده پری و زوبر اسکریت، پژوهش عملی رویکردی موقعیتی (وابسته به موقعیت) برای حل مسئله‌ای ملموس می‌باشد که در وضعیتی اضطراری قرار گرفته است. این بدان معناست که در حد مطلوب، این فرایند گام به گام و به‌طور مداوم، طی مراحل مختلف زمانی با سازوکارهایی متفاوت نظارت می‌شود؛ بنابراین، پیگیری بازخوردها، ممکن است به پیامدهایی مانند اصلاحات، سازگاری، تغییرات جهت‌دار، یا بازتعریف برخی اقدام‌ها منجر شود تا به

۱. Perry & Zuber-Skerritt

وضعیتی مطلوب دست‌یافته و این کاربردها به برخی فرصت‌های محدود در آینده منتهی نشوند (نامداری پژمان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۶).

اجرای پژوهش عملی

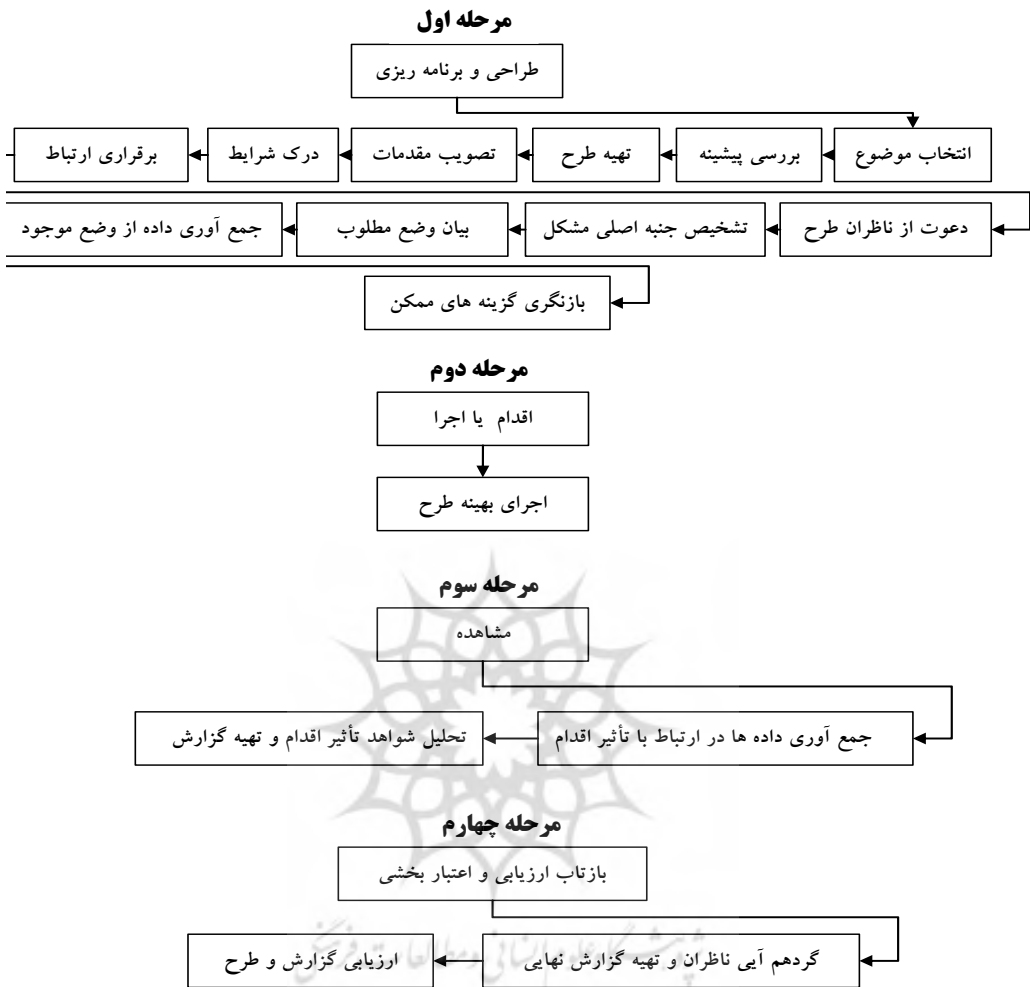
مراحل اجرایی پژوهش عملی را می‌توان مطابق شکل ۷ در چهار مرحله زیر خلاصه کرد که هر یک نیز دارای مراحل فرعی هستند.

برنامه‌ریزی: در این مرحله همه افراد ذینفع شناسایی می‌شوند. این افراد، به نحوی با مشکل درگیر بوده و یا علاقه‌مند به تغییر هستند. همچنین در مورد نوع داده‌های مورد نیاز، روش‌های گردآوری اطلاعات و تعیین فرد یا افراد جمع‌آوری‌کننده اطلاعات تصمیم‌گیری شده و توافق حاصل می‌گردد. جهت گردآوری اطلاعات می‌توان از روش‌ها و ابزارهای مختلف مانند پرسشنامه، دفترچه خاطرات، مصاحبه، مشاهده، عکس، ویدئو و ضبط صوت استفاده نمود (عبادی، ۱۳۸۷: ۷۳).

اجرا: مرحله اجرا در بردارند اقدام (عمل) و اجرای ایده جدید است. عمل باید در مدت‌زمان مشخص انجام گیرد. در گام اجرا ضمن مداخله، نظارت مداوم بر جمع‌آوری و ثبت اطلاعات، گزارش‌های موقت، اظهارنظر و بازتاب، گزارش‌های خودارزیابی، ارزیابی گروهی، پایش وظایف، بازخورد به تیم پژوهش، طبقه‌بندی و تحلیل داده‌ها انجام می‌گیرد (کوگلان و کیسی، ۲۰۰۱: ۶۷۸). پس به‌طورکلی در مرحله اجرا باید اقدامات زیر انجام شود: مرور بر عملکرد فعلی، تعیین جوانب نیازمند تغییر یا بهبود، تعیین روش تغییر، انجام تغییر بررسی تغییر ایجادشده و در صورت لزوم با توجه به نتایج حاصله، تعدیل و پایش برنامه و عملکرد تا زمان حصول نتیجه مطلوب (آتش زاده شوریده و حسنی، ۱۳۸۹: ۹).

مشاهده: همواره با گردآوری داده‌ها به‌صورت هم‌زمان انجام می‌گیرد. داده‌ها باید به تأیید مشارکت‌کنندگان و کل تیم پژوهش برسد. در واقع در این مرحله بازتاب صورت گرفته و داده‌های گردآوری‌شده مجدداً با مشارکت‌کنندگان در میان گذاشته‌شده و اصلاح و تأیید مجدد داده‌ها صورت می‌گیرد.

بازتاب ارزیابی: ارزیابی برنامه نه‌تنها در سراسر پژوهش، بلکه در مرحله پایانی پژوهش نیز انجام می‌گیرد. ارزیابی نباید بدون مشورت یا رضایت کل اعضای تیم پژوهش انجام شود. اثربخشی و تداوم پژوهش، مستلزم ارزیابی طولانی‌مدت و پیگیر آن است (عبادی، ۱۳۸۷: ۷۳).



شکل ۷: مراحل اجرایی پژوهش عملی

یافته‌ها

از آنجایی که روش پژوهش عملی دارای اهداف توانمندسازانه اجتماعی و آموزشی است توانسته در علوم مختلف اجتماعی، انسانی، مدیریتی، آموزش و ... جایگاه ویژه‌ای برای خود فراهم کند. فرایند توانمندسازی، مشارکت، تشریک مساعی و اصول رویکرد رشد جامعه، نمی‌تواند بدون ارتباط مناسب و خوب حاصل شود. اما در صورت فراهم شدن بستر مورد نظر، نتایج قابل توجهی از پیاده‌سازی این شیوه حاصل می‌شود. در ادامه به نتایج مطالعات انجام گرفته با استفاده از شیوه پژوهش عملی در حوزه‌های، تغییر سازمانی، مدیریت استراتژیک، یادگیری سازمانی، الگوی شایستگی، مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری اشاره می‌شود.

تغییر سازمانی

قانون تغییر و تحول امروزه در تمامی رشته‌های علمی به صورت یک اصل متعارف پذیرفته شده است. اما به طور خاص هدف از شناخت تغییر و تحول و قوانین آن در سازمان، کشف چگونگی رویارویی و برخورد مناسب با آن است. شناخت درست تغییر هم می‌تواند باعث حرکت سازمان به سمت تکامل و پیشرفت شود و هم اینکه حیات آن در محیط دگرگون امروزی با خطر روبرو نمی‌شود (سید جوادین، ۱۳۸۶: ۴۳۹). گراون^۱ (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای به بررسی نقش تغییر فرهنگ سازمانی در برنامه‌ریزی استراتژیک اثربخش پرداخت. در این مطالعه برای مقایسه فرهنگ سازمانی یکی از بخش‌های دانشگاه، قبل و بعد از اجرای برنامه استراتژیک، از روش پژوهش عملی استفاده شد. به منظور اندازه‌گیری فرهنگ جاری و ترجیحی پیش و پس از مداخله، از ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی و نیز از یک گروه کانون جهت سه وجهی کردن نتایج استفاده شد. بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده قبل از مداخله، ترکیبی از فرهنگ‌های قبیله‌ای و ادوکراسی ترجیح داده شد. نتایج نشان‌دهنده تفاوت معنادار آماری میان نمره‌های ترکیب میانگین برای فرهنگ قبیله‌ای بود. علاوه بر این فرهنگ ادوکراسی افزایش یافته بود اما از نظر آماری معنادار نبود. مشخص شد که برای تعیین اینکه چگونه سازمان برای حمایت از برنامه استراتژیک و خلق فرهنگ مطلوب بایستی تغییر کند، ویژگی‌های فرهنگ مطلوب باید در برنامه استراتژیک در نظر گرفته شود. کوکس^۲ (۲۰۰۶) با استفاده از روش پژوهش عملی و در قالب مشاور سازمانی به ارزیابی اثربخشی بخش منابع انسانی و در حوزه‌های جوسازمانی، مدیریت، فرایند تصمیم‌گیری، سیستم‌های ارتباطی، سیستم‌های پاداش‌دهی، بهره‌وری و عملکرد، فعالیت‌های استخدام و بازنشستگی و اجرای خط‌مشی‌ها و رویه‌ها پرداخت. این پروژه سه سال به طول انجامید و در آن از استانداردهای ابزار خودارزیابی برای بخش منابع انسانی استفاده شد. این پروژه با خروجی نهایی کتابی جامع برای بخش مربوطه که شامل توصیه‌های اجرایی شده بود و اکنون نیز به صورت مستند و رویه‌ای در دسترس سازمان هستند خاتمه یافت. نکته کاربردی پروژه مذکور این است که تعهد برای مشاوره امری ضروری است، درگیری ذی‌نفعان به عنوان بخشی از فرایند اهمیت دارد و فایده عملی روش پژوهش عملی نیز برای اجرای تغییر مشخص شد. گروبس^۳ (۲۰۰۱) در مطالعه‌ای با عنوان "اجتماعی از صداها: استفاده از تمثیل^۴ به عنوان یک دستگاه تفسیری در تحقیق عملی در تغییر سازمانی" انجام داد. به اعتقاد محقق استفاده از تمثیل در پژوهش عملی شیوه‌ای برای معرفی کیفیت‌های مجزا از تجربه تغییر را برای افراد ایجاد می‌کند. این پروژه در سازمان‌های دولتی ایالت دلاور^۵ انجام شد و نتایج نشان داد که استفاده از تمثیل هم نظریه را تبیین می‌کند و هم بیان‌کننده اقدامی آنعکاسی است. شیوه تمثیل چارچوبی جهت درک بهتر عناصر سمبلیک تغییر در سازمان‌ها ایجاد می‌کند. به اعتقاد محقق این ابزار جهت تشخیص

۱. Graveen

۲. Cox

۳. Grubbs

۴. allegory

۵. Delaware

اینکه چگونه سیستم‌های گوناگون معنایی در اجتماع منجر به اقدامات افراد می‌شوند بسیار سودمند است و بر این اساس می‌توان به ابعاد فرهنگی در هنگام پژوهش عملی پی برد. سوکول^۱ (۲۰۰۴) با استفاده از مدل پژوهش عملی استرینگر و مدل تغییر سازمانی لوین پروژه‌ای در کلیسای کاتولیک روم انجام داد. نتایج مطالعه حاکی از آن است که تغییرات اجباری (دستوری) در سطوح بالا و زمانی که مستقیماً در اجرای تغییر سازمانی درگیر هستند دریافت می‌شوند. وقتی ارزش‌ها و مفروضات اساسی مشخص، اذعان و مورد بحث قرار گرفتند، استراتژی‌هایی طراحی شدند که همسو با ارزش‌های فرهنگ سازمانی و تغییرات دستوری بودند. علاوه بر این مشخص شد که مهارت رهبری و تسهیل گر تغییر برای تغییر فرهنگی و سازمانی ضروری است.

مدیریت استراتژیک

فرایندهای مدیریت استراتژیک در صورت تدوین و اجرای درست، ابزاری سودمند برای موفقیت شرکت‌ها در بازار رقابت جهانی بوده و می‌تواند آن‌ها را سرپا نگه دارد. تأثیر برنامه‌های استراتژیک در سازمان‌های امروزی برکسی پوشیده نیست و به‌کارگیری آن توسط مدیران می‌تواند در درازمدت ثمرات مثبتی برای سازمان‌ها به بار آورد. مشکل اصلی برخی سازمان‌ها عدم وجود برنامه استراتژیک و یا عدم موفقیت در تدوین و اجرای آن می‌باشد (حقیقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۰). روترمن^۲ (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای به ارزیابی نقش روش پژوهش عملی در حل مسئله در حوزه سازمان‌های مذهبی پرداخت. نتایج ارزیابی نشان داد که پژوهش عملی، اهمیت دنبال نمودن فرایندها را از طریق تکرار چرخه برنامه‌ریزی، اقدام، مشاهده و بازتاب را برجسته می‌سازد. در سطحی عمیق‌تر، اثری که دانش تسهیل گر بر موفقیت مداخله دارد، مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد که چرخه کامل مراحل در پژوهش عملی برای تسهیل و ارزیابی یادگیری ضروری است. علاوه بر این نتایج این مطالعه مشخص کرد که رابطه مثبتی میان تناسب ابرازشده میان فلسفه تسهیل گر و اقدامات و توانایی مشارکت‌کنندگان در کارگاه جهت بهره بردن از محیط خود یاد گیر وجود دارد. بتیت^۳ (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای به توسعه و استفاده از مدل برنامه‌ریزی عملی مشارکتی برای برنامه‌ریزی استراتژیک پرداخت. این مدل بر اساس سه اصل ایجاد شد: پژوهش عملی، توسعه سازمانی و برنامه‌ریزی استراتژیک. در این مطالعه از مدل پژوهش عملی استرینگر «نگاه کنید، فکر کنید و عمل کنید» استفاده شد. مطالعه بر محور چهار پرسش اساسی متمرکز بود که عبارت‌اند از: (۱) آیا برنامه‌ریزی مشارکتی عملی مدلی است که مشارکت‌کنندگان می‌توانند به راحتی آن را کنترل کنند؟ (۲) آیا مدل برنامه‌ریزی مشارکتی عملی در ایجاد چشم‌اندازی برای آینده که مورد توافق ذینفعان باشد اثربخش است؟ (۳) آیا مدل برنامه‌ریزی مشارکتی عملی برای مشارکت‌کنندگان قابل فهم و اجراست؟ (۴) آیا مشارکت‌کنندگان موافق این هستند که مدل برنامه‌ریزی مشارکتی عملی، با موفقیت به کار گرفته شد و نیازهای کلی برنامه‌ریزی آن‌ها را برآورده کرده است؟ مطالعه به نتایج مثبتی در خصوص پرسش‌های ۱، ۲ و ۴ رسید و برای پرسش ۳ نتایج ترکیبی

۱. Sokol

۲. Rotermann

۳. Betit

بود. داده‌های جمع‌آوری شده نشان می‌دهند که مدل مذکور شیوه تضمین‌شده‌ای برای برنامه‌ریزی تحصیلات تکمیلی است و می‌توان از مزایای آن در جوامع و مشخصات دیگر نیز استفاده کرد. سنید و رولی^۱ (۲۰۰۴) مطالعه‌ای با روش پژوهش عملی به‌منظور متصل کردن اهداف استراتژیک با معیارهای عملیاتی انجام دادند. رویکرد مطالعه عبارت است از: توسعه مدلی که اهداف استراتژیک و معیارهای عملیاتی را به هم متصل کند؛ در فرایندی که از طریق آن مدل توسعه‌یافته و اجراشده و به شیوه‌ای که در آن بر مشکلات در فرآیند اجرا غلبه شود. این مطالعه در یک شرکت دارویی و با حمایت مدیریت ارشد و درگیری تیم‌های کاری و در چهار حوزه و سطح متفاوت انجام شد. مزایای حاصل از این پروژه عبارت‌اند از: تمرکز مشترک، تغییر فرهنگ، بهبود فرایند، ایجاد دیدی کلی در مورد عملکرد شرکت. اجرای موفقیت‌آمیز فرآیندها و ابزارهای توسعه‌یافته در این پروژه، به وجود فرهنگ عملکردی در میان سطوح کارکنان بستگی دارد. در این مطالعه مشخص شد که حتی درجایی که برخی عناصر مثبت مانند: چشم‌انداز مشترک، مسئولیت‌پذیری موردتوافق، تمرکز بر مشتری و گروه منسجم نیز وجود دارند، بازهم برای فرهنگ جامع عملکردی بایستی مسیر هموار شود.

یادگیری سازمانی

در عصر حاضر سازمان‌هایی موفق هستند که همه مدیران آن برای بالا بردن توانایی سرمایه‌های انسانی خود بکوشند. یادگیری سازمانی یک فرایند و مجموعه اقداماتی است که به یادگیری کارکنان می‌انجامد و دربرگیرنده رفتار سازمانی مشخص است که در سازمان یادگیرنده اعمال می‌گردد. در چنین سازمان‌هایی همه‌ی شرایط یادگیری برای اعضا فراهم می‌شود و افراد پیوسته برای کاربرد آنچه یاد گرفته‌اند، همت می‌گمارند (ناظم و مطلبی، ۱۳۹۰: ۳۰). کومار^۲ (۲۰۱۲) در مقاله خود بیان می‌کند که درونی‌سازی حقیقی مدیریت کیفیت جامع با یادگیری تجربی حاصل می‌شود. این یادگیری تجربی به‌واسطه روش پژوهش عملی محقق می‌شود. بنابراین وی در مطالعه خود مدل پژوهش عملی که سازوکاری رسمی برای یادگیری سازمانی در اجرای مدیریت کیفیت جامع فراهم می‌کند را به کار گرفت. به اعتقاد محقق پژوهش عملی باعث ایجاد یادگیری عمومی‌تر و پایدارتری برای سازمان می‌شود که این مساله نیز منجر خواهد شد تا چرخه برنامه، انجام، ارزیابی و اقدام، برحسب زمان و تلاش انجام‌شده اقتصادی‌تر و ارزشمندتر شود. وی در پایان به این نتیجه می‌رسد که، چرخه پژوهش عملی می‌تواند به‌عنوان شیوه‌ای غنی‌تر برای اجرای حلقه برنامه، انجام، ارزیابی و اقدام مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته شود. سانیا^۳ و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود به بررسی ادغام پیش‌بینی کمی و قضاوت، با تمرکز بر اجرای فرایند و اثر آن بر سازمان پرداختند. این مطالعه بر اساس روش پژوهش عملی در صنعت سیمان انجام گرفت. شواهد تجربی حاکی از آن است که بایستی موضوعات مرتبط با مدیریت تغییر، به‌منظور اجرای یک سیستم پیش

۱. Sneyd & Rowley

۲. Kumar

۳. Caniato

بینی ترکیبی در نظر گرفته شوند. بایستی توجه شود که برای پذیرش سازمان و فراهم شدن بهترین نتایج، مرحله اجرا به دقت انجام شود. علاوه بر این، به منظور ایجاد جریان دوطرفه اطلاعات از محیط پیرامونی به مرکز و همچنین ادغام دو شیوه، فرایند پیش‌بینی و سازمان باید همسو باهم باشند. با این شیوه نه تنها دقت پیش‌بینی بهبود می‌یابد، بلکه دانش بهتر و اجماع بیشتری نیز حاصل می‌شود. کگلان و کوگلان^۱ (۲۰۰۶) مطالعه‌ای باهدف فراهم کردن چارچوبی اجرایی برای برنامه پژوهش عملی یادگیری عملی در شرکت تولیدی انجام دادند. مشارکت‌کنندگان در این مطالعه باهدف یادگیری فعال در بخش زنجیره تأمین در پژوهش عملی وارد شدند. یادگیری عملی از طریق چرخه‌های اقدام و بازتاب پژوهش عملی مورد مطالعه قرار گرفت. اجرای برنامه پژوهش عملی یادگیری عملی، طرح ده جلسه را در سه مرحله تثبیت کرد و به دیگر مدل‌های طراحی در شیوه پژوهش عملی یادگیری عملی می‌افزاید. به اعتقاد پرسیکل^۲ (۱۹۹۴) علت عدم موفقیت سازمان‌ها در یادگیری، در این است که در ارتباط با توسعه مداوم کارکنانش و یادگیری سازمانی، شکست‌خورده‌اند. وی مدل پژوهش عملی را جهت به کار گرفتن ایده‌های واقعی یادگیری سازمانی در ایجاد سازمان یادگیرنده به کار گرفت و بر نقش ارزیابان در ارائه تعریف مجدد از یادگیری سازمانی و نیز نقش متخصصان توسعه‌ی منابع انسانی در بهبود و موفقیت فرآیند یادگیری سازمانی تأکید کرد.

الگوی شایستگی

مرور ادبیات نشان می‌دهد که سازمان‌های مختلف بخش دولت و نیز بخش خصوصی در دهه‌های اخیر برای آموزش و پرورش اثربخش مدیران خود به طراحی الگوی شایستگی مبادرت ورزیده‌اند. در طراحی چنین الگوهای، متغیرهای محیطی و درون‌سازمانی متعددی مدنظر قرار می‌گیرد تا شایستگی‌های صحیح، شناسایی و با تصمیم‌گیری بر مبنای این شایستگی‌ها، تصمیمات صحیحی در مدیریت منابع انسانی اتخاذ شود (میرسپاسی و غلام‌زاده، ۱۳۸۸: ۲). تاکی و دی کاروالو^۳ (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای مبتنی بر پژوهش عملی در یک فرایند هفت مرحله‌ای اقدام به تعیین الگوی شایستگی و شیوه ارزیابی برای مدیران پروژه شرکت مهندسی برزیلی کردند که در ادامه به آن پرداخته می‌شود: مرحله اول: انتخاب و تحلیل سازمان؛ مرحله دوم: تحلیل محتوا و پانل متخصصان؛ مرحله سوم: روابط میان تجارب و شایستگی‌ها؛ مرحله چهارم: تعریف روش خودارزیابی؛ مرحله پنجم: پرسشنامه خودارزیابی؛ مرحله ششم: فرآیند ارزیابی؛ مرحله هفتم: مسیر آموزش. در این پژوهش در مرحله دوم و سوم مشخص شد بین الگوهای شایستگی موجود در ادبیات و نظر کارشناسان شرکت شکاف وجود دارد. بر این اساس در ادامه با نظرسنجی از متخصصان، الگو، مسیر آموزش و شیوه ارزشیابی تدوین شد. رجاس ماسرلا^۴ و همکاران (۲۰۱۱) مطالعه‌ای باهدف معرفی شیوه‌ای پویا برای مدل مبتنی بر شایستگی در منابع انسانی استراتژیک از طریق فناوری اطلاعات انجام دادند. این مطالعه با

۱. Coghlan & Coughlan

۲. Persikill

۳. Takey & de Carvalho

۴. Rejas-Muslera

شیوه پژوهش عملی در بزرگ‌ترین شرکت رادیوتلوویزیون در اسپانیا (RTVE) انجام گرفت. نتایج مطالعه روشنگر مزایای بالقوه مدل پیشنهادی بود و به اعتقاد محققان با توجه به نتایج پژوهش می‌تواند در تسهیل تغییر سازمانی مورد استفاده قرار گیرد.

مدیریت دانش

رامن^۱ و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای با استفاده از روش پژوهش عملی اقدام به بررسی نقش مدیریت دانش در پشتیبانی از اقدامات کارکنان فعال در بخش پاسخگویی و برنامه‌ریزی بحران مالزی پرداختند. این پروژه در انجمن مددکاران اجتماعی مالزی انجام شد. در مرحله اول به مسئله یابی پرداخته شد. در مرحله بعد که برنامه‌ریزی عملی بود، تیم درگیر در پروژه، سیستم مدیریت دانش مبتنی بر وب را راه‌اندازی کردند. بعد از مداخله، ارزیابی از اقدامات صورت گرفته بر اساس مصاحبه با اعضای کلیدی انجمن صورت گرفت. نتایج مطالعه با آنچه در مطالعات پیشین به دست آمده بود همگرایی داشت. بر اساس یافته‌ها مشخص شد که در این سازمان اجرای سیستم مدیریت دانش می‌تواند با فراهم کردن اطلاعات حیاتی و کمک به همکاری و برنامه‌ریزی سازمان از اقدامات صورت گرفته در زمینه پاسخگویی و برنامه‌ریزی بحران پشتیبانی کند. در مطالعه‌ای دیگر رامن (۲۰۰۵) با استفاده از روش پژوهش عملی به بررسی نقش سیستم‌های مدیریت دانش در زمینه آمادگی برای شرایط اضطراری در کنسرسیوم دانشگاه کلرمونت^۲ پرداخت. هدف‌های مطالعه عبارت بودند از (۱) طراحی و اجرای سیستم مدیریت دانش برای دانشگاه به منظور ارتقاء آمادگی برای شرایط اضطراری (۲) درک و به‌کارگیری تئوری‌های موجود در چارچوب طراحی سیستم و مدیریت دانش به منظور هدایت تصمیمات طراحی برای سیستم پیشنهادی و (۳) ارزیابی اثربخشی این سیستم در کمک به مرکز مذکور در آمادگی برای شرایط اضطراری. نتایج حاکی از رضایت‌بخش بودن خروجی‌ها دارد. این سیستم توانست نگرانی‌های اصلی در مورد آمادگی برای شرایط اضطراری را برطرف کند که عبارت بودند از (۱) تسهیل فرایند ارتباطات قبل و بعد از شرایط اضطراری (۲) ایجاد شیوه‌ای ساختارمند برای مستندسازی اطلاعات و (۳) افزایش فرایند همکاری بین مرکز دانشگاهی و اجزاء فوریتی با توجه به اقدامات آمادگی برای شرایط اضطراری. وارینگ^۳ و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه‌ای با استفاده از روش پژوهش عملی به بررسی نقش تسهیم دانش در بخش صنایع کوچک و متوسط انگلستان پرداختند. در حقیقت این پژوهش، نتیجه همکاری میان مدرسه بازرگانی نیوکاسل و شرکت تولیدی مانکو^۴ بود. شرکت مذکور به دلیل قرار گرفتن در یک وضعیت چالشی با دانشگاه وارد همکاری شد. نتایج پروژه عبارت‌اند از: چشم‌انداز بهتر در مورد چگونگی همکاری میان صنعت و دانشگاه، ایجاد داده‌های جدید مشتری برای شرکت و بهبود وضعیت کسب‌وکار شرکت مانکو.

مدیریت ارتباط با مشتری

۱. Raman

۲. Claremont University Consortium

۳. Waring

۴. ManCo

با توجه به افزایش رقابت در بین شرکت‌ها و سازمان‌ها در طول چند سال گذشته، حرکت به سمت تغییرات ساختاری و تکنولوژیکی در بین شرکت‌های تجاری شدت یافته است. اما، به علت نبود دیدگاه مناسب و همچنین مشخص نبودن جهت حرکت، اغلب برنامه‌های مرتبط با CRM با شکست مواجه شده و هزینه‌های بسیار زیادی بر شرکت‌ها و سازمان‌ها در نقاط مختلف جهان تحمیل شد. محققین معتقدند که نرخ شکست یا عدم موفقیت پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتریان بیش از شصت تا هفتاد درصد است (خالقی بایگی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۴۱). اولری و پری (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای با استفاده از روش پژوهش عملی به بهبود فرایند مدیریت ارتباط با مشتری از طریق پایگاه داده/بازاریابی اینترنتی پرداختند. این پژوهش در یک شرکت پایگاه داده در استرالیا انجام شد. نتایج نشان داد که ادغام اینترنت و بازاریابی مبتنی بر پایگاه داده، اثربخشی اقدامات مدیریت ارتباط با مشتری را افزایش می‌دهد. برای مثال، اینترنت مزایایی مانند سرعت و دقت بیشتر در جمع‌آوری داده‌های مربوط به مشتری، کاهش هزینه و تعامل بیشتر و روابط بهتر با مشتری را به همراه دارد. علاوه بر موارد فوق این مطالعه نشان داد که فرهنگ سازمانی، حمایت مدیریت عالی و همکاری بین تیم‌های بازاریابی و فناوری اطلاعات، برای ایجاد محیطی حمایت‌کننده برای موفقیت ادغام، حیاتی است. شخصی سلیم و کرامتی (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای به چگونگی مشتری محور شدن بانک‌های ایرانی با استفاده از مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری پرداختند. سؤالات این پژوهش عبارت‌اند از: سبک معماری عملی برای مدیریت ارتباط با مشتری یک بانک که بتواند مزایای برای سازمان داشته باشد چگونه است؟ و روش دستیابی به چنین معماری چیست؟ در این مطالعه از روش پژوهش عملی استفاده شد. در مرحله نقشه، مطالعات گسترده‌ای در ادبیات صورت گرفت و مطالعات مربوط به بانک‌های پیشرو مرور شد تا نقشه اولیه به دست آید. در مرحله اقدام این نقشه با مصاحبه با کارکنان، مشتریان و مدیران توسعه داده شد. در مرحله ارزیابی کارشناسان بانک و دانشگاه نقشه‌ها را مورد ارزیابی قرار دادند و در مرحله نهایی نتایج منعکس شدند. نتایج نشان می‌دهد که تنها معماری برای مدیریت ارتباط با مشتری که مزایایی برای سازمان به همراه داشته باشد، بایستی هر سه سطح استراتژی، فرایند و سیستم را ترکیب کند. علاوه بر این بر اساس مراحل برنامه و اقدام، مشخص شد که هدف‌های استراتژیک و چشم‌انداز پیش‌نیاز می‌باشند و برای رسیدن به چشم‌انداز، استراتژی‌ها در سه حوزه: منابع انسانی، سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری و مشتریان تعریف شدند.

نتیجه‌گیری

یکی از معضلاتی که همواره در مطالعات سازمانی مطرح شده، وجود فاصله زیاد بین تئوری و عمل بوده و مادامی‌که تئوری در عمل بکار گرفته نشود، ارزشی در بر نخواهد داشت. بر همین اساس به اعتقاد محققان روشی که می‌تواند شکاف موجود میان تئوری و عمل را پر کند روش پژوهش عملی است. همان‌گونه که پیش‌تر نیز به آن اشاره شد، هدف این روش، پی بردن به روابط پدیده‌ها و یا به اصطلاح متغیرها نیست، بلکه بررسی موضوعاتی است که فرد در محیط کار و در حیطه شغلش با آن‌ها درگیر است و می‌خواهد پاسخشان را به صورت علمی و از راه پژوهش بیابد. پس ایجاد تغییر، تعدیل یا اصلاح در وضعیت موجود هدف عمده در این پژوهش است. آنچه این مطالعه به دنبال پاسخگویی به آن بود، عبارت است از اینکه آیا روش

پژوهش عملی در ارتقاء کیفیت فرآیندهای مدیریتی نقشی دارد یا خیر؟ بررسی پیشینه پژوهش و مطالعاتی که با استفاده از روش پژوهش عملی در حوزه‌های، تغییر سازمانی، مدیریت استراتژیک، یادگیری سازمانی، الگوی شایستگی، مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری انجام شده نشان می‌دهد که روش پژوهش عملی توانسته است با مشارکت دادن و همچنین پایبند نمودن همه اعضای سازمان، بسیاری از تئوری‌های موجود در حوزه‌های فوق را با موفقیت اجرایی نماید و بازخورد حاصل از پیاده‌سازی این تئوری‌ها حاکی از آن است که ضمن محقق شدن هدف‌های موردنظر، در بسیاری از موارد، با استفاده از این روش بستری مناسب برای سایر تغییرات نیز فراهم شده است. نکته قابل توجه این است که در بسیاری از پژوهش‌ها پژوهشگر، خود نیز به‌عنوان یکی از اعضای سازمان بوده، که این مسئله موجب می‌شود که افراد درباره موقعیت‌هایی که در آن کار می‌کند به تحلیل‌های انتقادی دست بزنند و همچنین پژوهشگر نسبت به حرفه خود نگرش عینی به دست می‌آورد و ویژگی‌های آن را می‌شناسد. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که این روش علی‌رغم مشکلات متعدد، نتایج مثبتی همچون کاهش فاصله تئوری و عمل، حل مشکلات سازمانی و همکاری دانشگاه و صنایع و سازمان‌ها و نهایتاً توسعه قابلیت‌ها را در پی خواهد داشت. بنابراین پیشنهاد می‌شود با تدارک زمینه اجرای این‌گونه طرح‌های پژوهشی، موجبات افزایش مشارکت پژوهشگران و سازمانی و دانشگاهی فراهم شود. از طرفی ارائه برنامه‌های آموزشی جهت آشنا کردن مدیران و همچنین کارکنان سازمان‌های مختلف می‌تواند در امر توسعه و تعالی سازمانها نقشی بسیار مهم ایفا کند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- آتش زاده شوریده، ف، حسنی، پ (۱۳۸۹) اقدام پژوهی: «راهی برای ارتقاء کیفیت خدمات پرستاری»، *مجله دانشکده پرستاری ارتش جمهوری اسلامی ایران*، سال دهم، شماره ۱، صص ۷-۱۵.
- الوانی، س.م، دانایی فرد، ح (۱۳۸۱) «اقدام پژوهی و کاربرد آن در تحقیقات سازمان و مدیریت»، *مدیریت و توسعه*، شماره ۱۲، صص ۸-۲۱
- پویا، ع، اخروی، ا.ح (۱۳۸۸) «راهبرد کیفی پژوهش عملی مفهوم، پارادایم، نوع شناسی و مباحث تکمیلی»، *فصلنامه کتاب*، ۸۰، صص ۸۰-۹۶.
- حقیقی، م، منوریان، ع، قوامپور، س، رسولیان، س (۱۳۸۸) «بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت برنامه‌ریزی استراتژیک در شرکت ملی گاز ایران»، *نشریه مدیریت بازرگانی*، دوره ۱، شماره ۳، صص ۳۹-۵۴.
- خالقی بایگی، م، بنار، ا، حبیبی راد، ا (۱۳۹۳) «تعیین عوامل اصلی تأثیرگذار بر شکست پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتریان (مورد کاوی: گروه پیاده‌سازی فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان دانشکده ریاضی و علوم کامپیوتر دانشگاه صنعتی امیرکبیر)»، *مجله مدیریت بازاریابی*، شماره ۲۴، صص ۱۳۹-۱۵۵.
- رستمی، ف، زرافشانی، ک، گراوندی، ش (۱۳۹۳) «یادگیری خدمت محور: رویکردی نوین در نظام آموزش عالی کشاورزی»، *نامه آموزش عالی*، دوره جدید، سال هفتم، شماره بیست و ششم، صص ۹۵-۱۰۸.
- سرخوش، ر (۱۳۹۴) «سنجش مزایای سیستم‌های سازمانی در فرایند تأمین شرکت‌های پیمانکاری با استفاده از اقدام پژوهی»، *مجله فناوری اطلاعات*، دوره ۷، شماره ۱، صص ۱-۱۰۵.
- سید جوادین، س. ر (۱۳۸۶) *نظریه‌های مدیریت و سازمان*، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- عابدی، ا، شواخی، ع، جعفری هرندی، ب (۱۳۸۶) «روش شناسی اقدام پژوهی و کاربرد آن در پژوهش‌های علوم رفتاری»، *فصلنامه حوزه و دانشگاه روش‌شناسی علوم انسانی*، سال ۱۳، شماره ۵۱، صص ۷۱-۸۹.
- عابدی، غ (۱۳۸۷) روش تحقیق اقدام پژوهی، *مجله مدارس کارآمد*، صص ۷۱-۷۳.
- کاستلو، پ. جی. ام (۱۳۹۴) *اقدام پژوهی*، ترجمه محمد رضا شادرو، چاپ دوم، انتشارات آگاه.
- میرسپاسی، ن، غلام زاده، د (۱۳۸۸) «طراحی الگوی شایستگی برای پرورش مدیران در بخش دولتی ایران (مطالعه موردی: مدیران میانی بخش صنعت)»، *مجله پژوهش‌های مدیریت*، شماره ۸۳، صص ۱-۱۶.
- ناظم، ف، مطلبی، آ (۱۳۹۰) «ارائه الگوی ساختاری سرمایه فکری بر اساس یادگیری سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی»، *فصلنامه‌ی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی* / سال دوم، شماره ۵، صص ۲۹-۵۰.
- نامداری پژمان، م، قنبری، س، محمودی، ح. ا (۱۳۹۲) «شناسایی موانع اجرای برنامه معلم پژوهنده از دید معلمان پژوهنده و کارشناسان: مورد مطالعه استان همدان»، *پژوهش‌های آموزش و یادگیری، دانشگاه شاهد*، سال بیستم، دوره جدید، شماره ۳، صص ۱۹۵-۲۱۶.

Avison, D., Lau, F., Myers, M. & Nielsen P.A. (۱۹۹۹). «Action Research». *Communications of the ACM*, Vol ۴۲ Nr ۱ p ۹۴-۹۷

Davison, R., Martinsons, M. G., & Kock, N. (۲۰۰۴). Principles of canonical action research. *Information systems journal*, ۱۴(۱), ۶۵-۸۶.

Betit, B. E. (۲۰۰۴). Participatory action planning: Integrating aspects of action research, organization development, and strategic planning.

Caniato, F., Kalchschmidt, M., & Ronchi, S. (۲۰۱۱). Integrating quantitative and qualitative forecasting approaches: organizational learning in an action research case. *Journal of the Operational Research Society*, ۶۲(۳), ۴۱۳-۴۲۴.

Cox, D. J. (۲۰۰۶). *Implementing Organizational Change and Reorganization: An Action Research Model for a Human Resources Department*. ProQuest.

Coghlan, D., & Coughlan, P. (۲۰۰۶). Designing and implementing collaborative improvement in the extended manufacturing enterprise: Action learning and action research (ALAR) in CO-IMPROVE. *The Learning Organization*, ۱۳(۲), ۱۵۲-۱۶۵.

Coghlan, D. (۲۰۰۷). Insider action research: Opportunities and challenges. *Management Research News*, ۳۰(۵), ۳۳۵-۳۴۳.

Coghlan, D., & Casey, M. (۲۰۰۱). Action research from the inside: issues and challenges in doing action research in your own hospital. *Journal of advanced nursing*, ۳۵(۵), ۶۷۴-۶۸۲.

Nelson, R. R., & Winter, S. G. (۲۰۰۲). Evolutionary theorizing in economics. *Journal of Economic Perspectives*, ۱۶(۲), ۲۳-۴۶.

Graveen, M. L. (۲۰۱۴). *The role of organizational culture change in effective strategic planning: A community college action research project* (Doctoral dissertation, Capella University).

Grubbs, J. W. (۲۰۰۱). A community of voices: Using allegory as an interpretive device in action research on organizational change. *Organizational Research Methods*, ۴(۴), ۳۷۶-۳۹۲.

Holston, D. M., & O'Neil, C. E. (۲۰۰۸). Students' evaluation of a communication-intensive, service-learning project in a dietetics course. *NACTA Journal*, ۲-۸.

Kemmis, S. & McTaggart, R. (۲۰۰۰). Participatory action research. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (۲nd ed. pp. ۵۶۷-۶۰۵). Thousand Oaks, CA: Sage.

Kumar, M. R. (۲۰۱۲). Use of action research to institutionalize organizational learning within TQM. *Quality Management Journal*, ۱۹(۳), ۵۱-۶۸.

O'leary, Z. (۲۰۰۴). *The essential guide to doing research*. Sage.

O'Leary, C., Rao, S., & Perry, C. (۲۰۰۴). Improving customer relationship management through database/Internet marketing: A theory-building action research project. *European journal of marketing*, ۳۸(۳/۴), ۳۳۸-۳۵۴.

O'Leary, C., Rao, S., & Perry, C. (۲۰۰۴). Improving customer relationship management through database/Internet marketing: A theory-building action research project. *European journal of marketing*, ۳۸(۳/۴), ۳۳۸-۳۵۴.

Stewart, V. R. (۲۰۰۶). *How organizational learning occurs through academic quality improvement program (AQIP) action projects: A community college experience* (Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign).

Raman, M., Dorasamy, M., Muthaiyah, S., Kaliannan, M., & Muthuveloo, R. (۲۰۱۱). Knowledge management for social workers involved in disaster planning and response in Malaysia: an action research approach. *Systemic Practice and Action Research*, ۲۴(۳), ۲۶۱-۲۷۲.

Raman, M. (۲۰۰۵). Knowledge management for emergency preparedness: An action research study.

Rejas-Muslera, R., Urquiza, A., & Cepeda, I. (۲۰۱۲). Competency-based model through it: An action research project. *Systemic Practice and Action Research*, ۲۵(۲), ۷۷۷-۱۳۵.

Rejas-Muslera, R., Urquiza, A., & Cepeda, I. (۲۰۱۲). Competency-based model through it: An action research project. *Systemic Practice and Action Research*, ۲۵(۲), ۷۷۷-۱۳۵.

Salim, F. S., & Keramati, A. (۲۰۱۴). How to make Iranian banks customer oriented with use of customer relationship management concepts? Methodology and comprehensive architecture. *Systemic Practice and Action Research*, ۲۷(۴), ۳۷۷-۳۹۵.

Sneyd, K. P., & Rowley, J. (۲۰۰۴). Linking strategic objectives and operational performance: an action research-based exploration. *Measuring Business Excellence*, ۸(۳), ۴۲-۵۱.

Sokol, D. D. (۲۰۰۴). *Organizational and cultural change in the liturgy of the Roman Catholic Church: An action research study of a Vatican II parish* (Doctoral dissertation, University of New Mexico).

Takey, S. M., & de Carvalho, M. M. (۲۰۱۵). Competency mapping in project management: An action research study in an engineering company. *International Journal of Project Management*, ۳۳(۴), ۷۸۴-۷۹۶.

Waring, T., Johnston, L., McGrane, A., Nguyen, T., & Scullion, P. (۲۰۱۳, April). Developing knowledge sharing partnerships in the SME sector: an action research approach. In *European Conference on*

Research Methodology for Business and Management Studies (p. ۳۵۴). Academic Conferences International Limited.

Winter, R., & Munn-Giddings, C. (۲۰۰۱). *A handbook for action research in health and social care*. Psychology Press.

