

بسمه تعالی

دانشگاه تهران

دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی

دانشگاه
دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

”تحقیقی پیرامون رضایت شغلی کارکنان پارس خودرو“

استاد راهنما ”دکتر فرهنگی“

استاد مشاور ”دکتر رضائیان“

استاد مشاور ”دکتر سعادت“

۹۰۷۸۳

پژوهشگر ”کامران نوربخش“

۱۳۷۰

تحقیقی پیرامون

رضایت‌شغلی کارکنان شرکت پارس خودرو

پایان نامه کارشناسی ارشد

مدیریت بازرگانی

دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی

دانشگاه تهران

کامران نوربخش

۱۳۷۰

این رساله در اسفند ماه ۱۳۷۰
پشت درستی یادبود شماره (ب) ۱۱۵۰
تصویب رسید

"هیچکس واقعا موفق نیست مگر این که

خوشبخت باشد ،

هیچکس خوشبخت نیست مگر این که

کار با ارزش و مفیدی انجام دهد ."

طبیعی است که هر دانشجوی فوق لیسانس جهت اخذ مدرک پایان نامه ای باید ارائه دهد. در این میان انتخاب موضوع خود داستان مهمی است که گاه مسئله براتکیز می باشد. به نظر محقق قضیه انتخاب موضوع برای دانشجویان مدیریت بازرگانی دشواری ویژه ای دارد که مدتها فکر و ذهن را معطوف خود می سازد. در طول مدت تحصیلات رشته مدیریت بازرگانی دانشجویان با طیفی از مسائل گوناگون درگیر هستند. البته در صدد نقد یا نفی تنوع مطالب نیستیم زیرا که تنوع و گوناگونی مطالب با توجه به رشد سازمانها بسیار وسیع شده و همین امر باعث می گردد جهت انتخاب موضوع دانشجوی فوق لیسانس مدیریت بازرگانی دچار مشغولیات فکری ویژه ای گردد.

تئوریهای مدیریت، انگیزش، رفتار، اختیار، تمرکز، پوروکراسی، رضایت کارمندیابی و منابع انسانی، انواع سازمان و... مسائل مالی، تصمیمگیریهای مالی، بورس و اوراق بهادار، حسابداری صنعتی و... اصول بازرگانی، بازاریابی و تبلیغات، پژوهش عملیاتی، سیستمهای اطلاعاتی، خرید، فروش، سفارش دهی، برنامه ریزی، انبار و... همه و همه مسائل گوناگون و متنوعی هستند که واحدهای درسی يك دانشجوی مدیریت بازرگانی را در مقاطع لیسانس و فوق لیسانس تشکیل می دهد لذا برگزیدن يك زمینه و تحقیق در آن خود گام اساسی بشمار می رود.

با توجه به اینکه دانشجوی رشته مدیریت بازرگانی پس از

فراغت از تحصیل در سازمانهای اداری، تجاری و یا صنعتی مشغول بکار می‌گردد و از لحاظ تئوریک زمینه قوی دارد، این سر درگمی برای انتخاب موضوع خود قابل بحث و بررسی است. هر چند اخیراً یک سری موضوعاتی تهیه گردیده و جهت پایان نامه به دانشجو ارائه می‌گردد لکن این موضوعات کلی و فراگیر بوده که از عهده یک یا دو دانشجو خارج می‌باشد و از طرف دیگر پس از تحقیق چندان کاربرد وسیعی در سازمانها پیدا نمی‌کند.

صحبت از عدم همکاری بین واحدهای تجاری، صنعتی با مراکز علمی است. هر چند در این راستا تلاشهایی می‌گردد لکن در عمل بازدهی آنچنانی نداشته است.

در کشورهای پیشرفته صنعتی، مراکز اداری، بازرگانی و صنعتی در رقابت فشرده‌ای بسر می‌برند که در صورت غفلت، رقبا گوی سبقت را می‌ربایند و منجر به ورشکستگی و برچیده شدن یک واحد می‌گردند.

این امر باعث گردیده که این مراکز از امکانات تحقیقاتی دانشگاهها و مراکز علمی سود جویند. برای نمونه یک کارخانه بلبرینگ سازی در آلمان یک پروژه تحقیقاتی را جمع به بالا بردن ضریب اطمینان هماهنگی اندازه‌های بلبرینگها به دانشگاه آخن، ارائه می‌دهد و دانشگاه این موضوع را به دانشجوی خود واگذار می‌نماید. دانشجو هنگامی که موضوع مورد نظر را به پایان رساند علاوه بر اینکه صاحب پایان نامه گردیده در راستای بهبود صنعت کشور خود گام برداشته است.

به نظر می‌رسد که ما هم اکنون در مقطعی از زمان قرار گرفته ایم که لازم است به این پیوند مراکز تجاری با مراکز علمی بهای بیشتری بدهیم

و اقداماتی در این راستا بعمل آید. هم اکنون شرکت‌های ریز و درشتی تحت
عناوین مشاور مدیریت و نظایر آن با اخذ مبالغ هنگفتی مشکلات و مسائل
سازمانها را در سطح کشورمان بررسی می‌کنند. صرف نظر از مسائل الی که
می‌تواند آنگی به دانشجو باشد، مسئله صلاحیت علمی و دلسوزی جهت بالا بردن
کارآئی و بهره‌وری اهمیت خاصی دارد. پس آیا بهتر نیست این گام به شکلی
اساسی بیازد؟ و آیا نباید ابتدا دست‌همکاری از طرف مراکز علمی
دراز شود؟

بد نیست عنوان گردد که مدیریت اجرایی مراکز تجاری - صنعتی ما امروزه
شدیدا مشغول کارهای روزمره هستند و رفع مشکلات را ریشه‌ای نمی‌توانند بررسی
کنند. کافی است یک بار از آنها سوال شود که در یک زمینه بخرس چسب
مشکلاتی دارند، آنگاه خواهیم دید که هر سازمانی با انبوهی از مشکلات مواجهه
است که در صورت حل آنها مسائل بسیاری مرتفع خواهد شد.

انتخاب موضوع رضایت یا عدم رضایت شغلی کارکنان پارس خودرو چندان
اگیزه مهم داشت نخست تعهدی که به محل کار وجود دارد و این که چنانچه
تحقیقی بتواند جهت مدیریت برخی مسائل را روشن سازد. دیگر این که چنانچه
موضوعی بیشتر در سطح کارخانجات و یا ادارات کشورهای پیشرفته بالخصوص
آمریکا انجام گرفته بود لذا با توجه به شرایط کاری ایران و روحیات کارگران
و ویژگیهای محیط کاری ایران چنین موضوعی انتخاب شد. از طرف دیگر کارخانه
خودرو سازی خود سمبلی از رشد صنعت و ماشینیسیم می‌باشد.

در این راستا باید از زحمات و رهنمودهای جناب آقای دکتر فرهنگساز
استاد محترم که راهنمایی‌های ارزشمندی جهت تحقیق اینجانب ارائه نمودند

قدردانی شود زیرا که اگر جهت‌دهی‌های ایشان نبود قطعا نتیجه
مطلوب حاصل نمی‌گردید.

کتابخانه
شماره کتاب: ۱۰۰۰ / تاریخ: ۱۳۸۰ / شماره قفسه: ۱۰۰

فهرست مطالب

فصل اول " کلیات "

- ۱ تعریف موضوع تحقیق ✓
- ۲ اهمیت موضوع تحقیق و علت انتخاب آن ✓
- ۴ فرضیه ✓
- ۵ روش تحقیق ✓
- ۶ حدود و موانع تحقیق و اشکالات و محدودیتها ✓
- ۷ تعریف واژهها ✓

فصل دوم " خلاصه‌ای از گزارش تحقیق "

فصل سوم " کارهای انجام شده در این زمینه "

- ۱۴ تئوریهای کلاسیک و نئوکلاسیک ✓
- ۱۸ پژوهشهای ماری پارکر فالت ✓
- ۲۰ پژوهشهای فردریک هرزبرگ ✓
- ۲۳ انگیزش و رضایت ✓ -
- ۳۰ رضایت شغلی ✓ -
- ۳۳ ارتقا، نظارت و شرایط کاری ✓
- ۳۵ مدل رضایت شغلی ✓ -
- ۳۹ وسعت بخشیدن و غنی سازی شغل ✓

- ۴۰ ✓ طرز تلقی و رضایت شفلی
- ۴۳ تصویر ملی
- ۴۶ ✓ نتایج رضایت شفلی
- ۴۹ فعالیت‌های اتحادیه‌ای
- ۵۰ با زدهی کمی و کیفی
- ۵۲ ✓ عملکرد و کارآئی در عمل
- ۵۳ ✓ غیبت
- ۵۴ مکتب منابع انسانی
- ۵۶ ✓ مدل ویژگی‌های شفلی

فصل چهارم " روش تحقیق "

- ۵۹ ✓ نمونه گیری
- ۵۹ ✓ تنظیم پرسشنامه
- ۶۰ ✓ طرح پرسشنامه
- ۶۱ ✓ تجزیه و تحلیل پرسشنامه

فصل پنجم " تجزیه و تحلیل "

- ۶۶ ضریب همبستگی
- ۶۹ ✓ آزمون کی - دو
- ۸۶ ✓ استقلال نظریات از مدرک تحصیلی
- ۸۷ ✓ آزمون کی - دو سوال ۱
- ۸۸ ✓ آزمون کی - دو سوال ۱۱

۹۰

آزمون کی دو سوال ✓

۹۱

آزمون کی دو سوال ✓

فصل ششم " استنتاج "

۱۰۲

پیشنیادات ✓

۱۰۵

نمودارها

۱۰۶

جداول

۱۰۷

منابع و مآخذ ✓

فصل اول " کلیات "

تعریف موضوع تحقیق

موضوع تحقیق پی بردن به رضایت یا عدم رضایت کارکنان يك سازمان نسبت به عوامل مختلف مادی و غیر مادی است. جهت پی بردن به این موضوع عوامل مختلف در نظر گرفته می‌شود و ارتباط هر يك از آنها با رضایت شغلی تحلیل خواهد شد.

رضایت شغلی به شکلهای مختلف در کشورهای گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است لکن در کشور ما چنین موضوعی کمتر مورد تحقیق واقع گردیده است. دريك بررسی که از موضوعهای تحقیق در مقطع فوق لیسانس دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران بعمل آمده در پائینی از چنین موضوعی با چنین شکل از تحقیق یافت نشد. این در حالی است که مبحث رضایت شغلی امروزه علیرغم پیشرفت‌های علمی و هجوم کامپیوترها از اهمیت بالایی برخوردار و موضوع اکثر کتب مدیریت است.

پس از مشخص شدن موضوع تحقیق، نخست به کارهایی که در این زمینه انجام گرفته است، پرداخته شد و نظریات دانشمندان مکاتب مختلف و تئوریهای مطرح شده در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و خلاصه‌ای از کارهای مهم و برجسته در زمینه رضایت شغلی جمع آوری گردید. هر يك از نظریات حاصل تجربه و آزمایش افراد شناخته شده مکاتب مدیریت است که در غنای تحقیق بسیار موثر و راهنمایی در جهت هر چه باورتر شدن تحقیق بود.

با بدست آوردن يك دیدگاه جامع از رضایت شغلی تحقیق شروع شد و با استفاده

از روشهای علمی نمونه گیری پرسشنامه تهیه شده در اختیار پرسش‌شوندگان قرار گرفت.

اهمیت موضوع تحقیق و علت انتخاب آن

در اهمیت ضرورت و اولویت توجه به عامل انسانی در سازمان‌ها و مقالات بسیاری گفته و نوشته شده است اما باید در اینجا این سوال را مطرح نمود که مدیریت در نظارت و هدایت رفتار افراد تحت رهبری خود از چه طریق باید اقدام نماید تا اقدامات و تلاشهای او مثمر ثمر واقع گردد. ادگار شاین (۱) در این زمینه می‌گوید " هر مدیری بنوبه خود مفروضاتی درباره افراد در مخیله خود بوجود می‌آورد، خواه او از این مفروضات آگاه باشد یا آگاه نباشد، در مجموع برای او نقش نظریه‌ای را ایفاء می‌کند که بر تصمیم او نسبت به اینکه چگونه با روستا، همطرازان و مرئوسین خود رفتار کند، حاکم خواهد بود. اثربخشی او بعنوان یک مدیر به درجه تناسب مفروضات او با واقعیات بستگی خواهد داشت." (۲)

محقق چهار سال است که در صنعت کشور مشغول فعالیت می‌باشد لذا بر آن شد یک ساله مهم که به شکلهای گوناگون در کشورهای مختلف دنیا مورد تحقیق قرار گرفته است را، بررسی نماید. اهمیت آن بویژه هنگامی برجسته تر

(۱) - EDGAR H. SCHIN

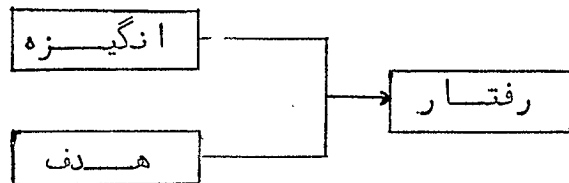
(۲) - ادگار شاین، روانشناسی سازمانی، ترجمه دکتر ابوالفضل صادقیور، حبیب‌اله بهزادی، انتشارات دانشکده علوم اداری و مدیریت

بازرگانی، ۱۳۵۴

می گردد که مشاهده می شود ، ضمن مهم بودن مسائل انسانی در محیط کارگری ایران ، تحقیق اندکی در این زمینه بعمل آمده است .

علت انتخاب موضوع رضایت شغلی این بود که بتوان در یک نمونه صنعتی ایران به رضایت شغلی نیروی کار آن پی برده شود تا ذهن مدیریت با خواستها ، انتظارات و اهداف کارکنان که شکل دهنده رفتار هستند آشنا شود .

بدیهی است نتیجه حاصل شده را نمی توان در سطح کل ایران تعمیم

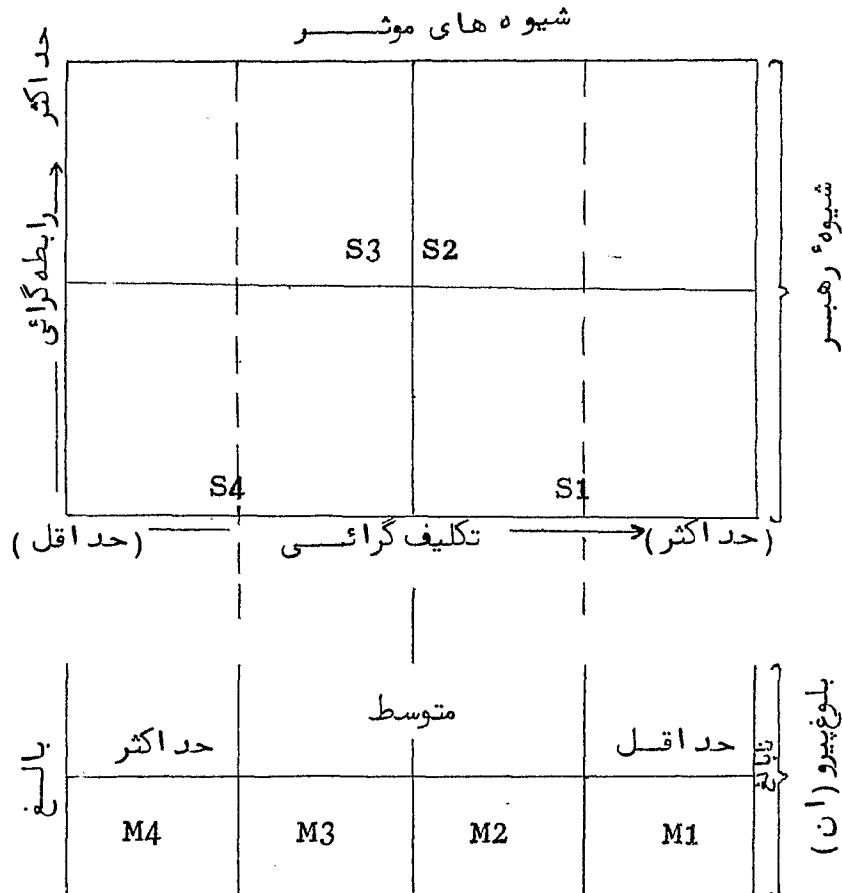


داد زیرا که بافت مکان مورد تحقیق (شرکت خودرو سازی پارس خودرو)

بافت ویژه خود را دارد ، بافتی که از کارکنان با بلوغ فکری پائین تشکیل یافته و تکلیف گرائی در حداکثر و رابطه گرائی در پائین ترین سطح خود باید باشد .

بر اساس تحقیقات استینسن و جانسن چنین به نظر می رسد که تکلیف حداکثر / رابطه حداقل شیوه موثر رهبری مدیری است که سرپرستی يك تکلیف آزاد را که بوسیله پیروان با استعداد حداقل در حال انجام آنند برعهده دارد . نمودار ۱ شیوه رهبری را نشان می دهد . (۳)

(۳) - پال هرسی و کنت بلانچارد ، مدیریت رفتار سازمانی ، ترجمه دکتر قاسم کبیری ، چاپ سوم ، انتشارات جهاد دانشگاهی ، ۱۳۶۸ ، ص ۱۹۲ و ۳۸۹



نمودار ۱: شیوه رهبری

فرضیه

فرضیه اصلی بدین شکل تعریف می‌شود "دزبین نیروی کار فعلی کارخانه اتومبیل سازی پارس خودرو و ارزشهای معنوی در جهت رضایت شفلی از جایگاه بالاثری نسبت به مسائل مادی برخوردارند".

پزش این است که، چه عواملی باعث ارضا کارکنان شرکت پارس خودرو می‌گردند. در این راستا نظریات کارکنان پارس خودرو نسبت به دو عامل ارزشی (معنوی) و مادی پرس و جو و مشخص گردید.

۴ شیوه های سنجش در علوم اجتماعی از ۵۰ سال گذشته مرتبا در حال گسترش می باشند و گرچه نسبت به دیگر رشته های علوم دارای نقائص فراوانی می باشند اما بیش از آنچه عموما تصور می رود دقیق بوده و می توان برسیله آنها بسیاری از کیفیت ها (گرایش ها، انگیزه ها) را سنجید.

معمول ترین و متداولترین فن بررسی معرف ها (۴) در علوم اجتماعی روش " پرس و جو " است که طی آن معرف ها به سوالات و گویه هایی برگردانیده شده و در قالب پرسشنامه ای و با رعایت ضوابطی با پاسخگویان در میان گذاشته شده (عموما پرسیده شده) و عکس العمل آنها بررسی می شود. اصولا چون در علوم دقیقه مسائل کمی هست، اندازه گیری بیشتر رایج است و پاسخ بدست آمده تقریبا قابلیت اعتماد صد در صد دارد اما در مسائل اجتماعی و انسانی به دلیل این که مسائل کیفی هستند تحقیق در مورد آنها نیاز به تجزیه و تحلیل و موشکافی دارد.

همانطور که ذکر شد روش تحقیق بر پرسشنامه استوار است و به نقاط قوت و ضعف این روش اشاره خواهد شد اما بد نیست به این نکته نیز پرداخته شود که بعلت حجم زیاد جامعه، کسب اطلاعات آماری از طریق نمونه گیری بعمل آمد. در این روش بنا به عللی به جای آن که کل جامعه آماری مورد مطالعه

(۴) - آنگونه امور واقع را که بر مبنای آنها واژه ی مورد نظر بررسی و مشاهده می شود " معرف" (INDICATOR) می نامند. معرف در يك تعريف عملی مانند صفتی می باشد که در يك تعريف اسمی یا تحلیلی و غیره، واژه را توصیف می سازد.

قرار گیرد، بخشی از آن که به طریق علمی نمونه گیری شده است، مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این روش جمیع اطلاعات لازم در مورد مسئله مورد مطالعه و ثبت و ضبط می‌شود و سپس مطالب بدست آمده مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار می‌گیرد. به این ترتیب می‌توان نتایج را در قالب کلی‌تری به کل جامعه مورد نظر تعمیم داد.

روشی که در این تحقیق جهت نمونه‌گیری استفاده شد روش نمونه‌گیری اتفاقی سیستماتیک است. در این روش چون افراد با فواصل معین انتخاب می‌شوند، امکان اینکه قسمتی از جامعه آماری شانس انتخاب کمتری داشته باشند، به حداقل می‌رسد.

انتخاب پاسخگویان برای تحقیق نیز تابع ضوابطی است. از آنجا که وقت و انرژی و هزینه محدود است نمی‌توان با همه افراد يك جامعه آماری مصاحبه نمود و از این رو نمونه‌ای از میان آنها انتخاب خواهد شده، انتخاب این نمونه می‌بایست خود مبتنی بر ضوابط کاملاً دقیقی باشد تا بتوان نتایج حاصل از آنرا بر اساس مثل "مشت نمونه خروار" به کل جامعه تعمیم داد. (۵)

روش اصلی این پژوهش بر مبنای پرسشنامه استوار است اما در این راستا در جهت تکمیل پرسشنامه کمکهای لازم بعمل آمد.

حدود و موانع تحقیق، اشکالات و محدودیتها

این تحقیق در زمستان ۱۳۶۹ به شکل پرسشنامه شروع گردید و چارچوب مکانی

(۵) - دکتر قرامرز رفیع‌پوره، کند و کاوها و پنداشته‌ها، شرکت سهامی

انتشار، چاپ سوم، پائیز ۱۳۶۸

آن محدود به کارخانه پارس خودرو شد. هر تحقیقی که به پرسشنامه عادی با سوالات بسته محدود شود دارای اشکالاتی چند نسبت به روشهای دیگر نظیر مصاحبه می باشد از جمله اینکه انعطاف ناپذیر است (۶) لذا پاسخ دهنده در چارچوب و قالبی خاص محدود می گردد. مشکل دیگری که به لحاظ محیط تحقیق وجود داشت سطح علمی پائین پاسخ دهندگان بود که در برخی موارد نیاز به تشریح کردن سوالات بود که طبیعتاً این امر زمان زیادی را می طلبید و با توجه به اشتغال نیروی کار به امور جاری مشکلاتی از نظر زمانی برای پژوهشگر بوجود آورد.

تعریف واژه ها

جامعه مورد تحقیق، کارخانه پارس خودرو با ویژگیهای تعریف شده می باشد. کارگیر، نیروی انسانی کارخانه مذکور که عمدتاً کار ییدی دارند و یا با ماشین آلات کار می کنند و بطور کلی در پائین ترین رده عملیاتی فعالیت می نمایند.

رضایت شغلی، اغلب رضایت شغلی مترادف با طرز تلقی تصور می گردد (۷) لکن ممکن است که دانسته شود این مفاهیم با گرایشات تئوریک نسبتاً متفاوتی

(۶) - دکتر بهروز نبوی، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی، چاپ

پنجم ۱۳۵۶، انتشارات فروردین

(۷) - JOHN B. MINER, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, PERFORMANCE AND PRODUCTIVITY, FIRST ED, 1988, P225

ممکن است مورد استفاده قرار گیرد • برخی رضایت‌شغلی را به مفهوم خوشنودی و ارضای نیازهای اصلی در محل کار عنوان نموده‌اند • دیگران نارضايتی شغلی را به عنوان مغایرت میان آنچه يك فرد انتظار دارد از کارش دریافت کند و آن چیزی که همان فرد واقعا دریافت کرده است می‌دانند • (۸)

همچنین می‌تواند بدین شکل تعریف شود که فردی آن را بعنوان بوجدآورنده و موجب رفاه در نظر بگیرد • از دیدگاه دیگری رضایت‌شغلی بعنوان يك پاسیخ احساسی کامل به شرایط و محیط کاری در نظر گرفته می‌شود (۹) دیدگاه‌های دیگری نیز وجود دارد • به هر حال برای مقاصد این تحقیق به نظر مطلوب می‌رسد که يك دیدگاه وسیع حفظ شود و بطور کلی رضایت‌شغلی را در معنی مساوی و برابر طرز تلقی شغلی در نظر گرفته شود •

طرز تلقی ، درجه یا میزان احساس مثبت یا منفی می‌باشد که فرد نسبت به هدف و موضوع خاصی دارد، نظیر يك مکان ، شیئی یا افراد دیگر
• هنگامی که از طرز تلقی مثبت نسبت به شغل صحبت می‌شود منظور افراد شاغلی است که هنگامی که در مورد شغلشان فکر می‌کنند احساس خرابی دارند

(۸) - E.E. LAWLER, MOTIVATION IN WORK ORGANIZATIONS,

MONTEREY, 1973

به نقل از

HUGH J. ARNOLD AND DANIEL C. FELDMAN, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR,
MC GRAW-HILL INTERNATIONAL EDITIONS, 1988, P91

(۹) - JOHN B. MINER, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, PERFORMANCE AND PRODUCTIVITY BY RANDOM HOUSE, INC. FIRST ED, 1988 , P225

خوشایندی دارند (۱۰)

شرایط خوب کاری هاین شرایط شامل نور کافی مسرودای کم، حرارت متعادل می گردد.

(۱۰) - JOHN B. MINER, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, PERFORMANCE AND PRODUCTIVITY, BY RANDOM HOUSE, INC. FIRST ED, 1988 ,P224

فصل دوم " خلاصه ای از گزارش تحقیق "

در این تحقیق قصد بر آن است تا موضوع رضایت‌شغلی و هر آنچه که در جهت
ارضا کارکنان شرکت پارس خودرو مهم است روشن شود و برای این منظور از
پرسشنامه استفاده گردید.

پرسشنامه دارای ۲۹ سوال اصلی و ۱۱ سوال کنترل‌کننده به شکل مجزا بود
که این ۱۱ سوال به شکل عکس‌سوال‌ات اصلی مطرح شده بوده، ضمن اینکه در بین ۲۹
سوال نیز سوالات کنترل‌کننده وجود داشت. در تجزیه تحلیلها تنها از ۲۹ سوال
اصلی استفاده شد.

با استفاده از میانگین پی به مجموع ارزشهای کارکنان برده شد و درجهت
اعتبار رد یا قبول فرضیه از ضریب همبستگی ما بین مجموع نمرات و عوامل مورد
سوال در جهت رضایت‌شغلی و نیز آزمون کی دو (X²) استفاده شده است.
یک برنامه یا یک طرح تحقیق عبارت است از خلاصه‌ای از کلیه مراحل که
محقق برای رسیدن به هدف تحقیق خواهد پیمود. این مراحل از طرح فرضیه شروع
می‌شود و پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده، با اخذ نتیجه خاتمه می‌یابد.
اصولاً هدف اصلی این تحقیق تهیه و تنظیم بهترین روش برای حل مشکلات است. یک
طرح تحقیق خوب، محقق و پژوهشگر را قادر می‌سازد تا از طریق عینی، بطور مطمئنی
و به نحو صحیح و با صرف حداقل پول، مسائل و مشکلات را حل کند و به آنها
پاسخ گوید. برنامه تحقیق باید به نحوی طرح گردد که انجام تحقیق را عملاً
میسر سازد. مسائل به صورت فرضیه پیشنهاد شود و مهمتر از آن قابل آزمایش
باشد. یک طرح تحقیق بی نقص، به محقق اطمینان خواهد داد که مشاهدات و