

الگوی مسئله‌یابی خلاق در حوزه خطمشی‌گذاری فرهنگی با رویکرد تریز (صفحات ۱۵۱ تا ۱۸۰)

DOR:20.1001.1.17358663.1400.16.48.6.8

نوع مقاله: پژوهشی

حمید دهقانی^۱ * مجید مختاریان پور^۲

پذیرش: ۹۹/۱۲/۲۴

دریافت: ۹۹/۱۰/۳۰

چکیده

مسئله‌یابی و تعریف درست مسائل فرهنگی، سنگ بنایی مهم و ضروری برای خطمشی‌گذاری فرهنگی اثربخش است و فقدان الگویی مناسب برای آن در حال حاضر منجر به نابسامانی‌های فراوان در این حوزه شده است. این تحقیق با هدف ارائه‌ی الگویی خلاقانه در زمینه‌ی مسئله‌یابی و تعریف مسائل فرهنگی با تکیه بر تریز ارائه شده است. مقاله‌ی حاضر با روش کیفی دلفی انجام شده است و بدین ترتیب پس از تدوین الگوی اولیه، این الگو طی سه دور دلفی با شش نفر خبره اصلاح و تکمیل شده و سپس طی یک جلسه‌ی گروه کانونی توسط خبرگان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. الگوی نهایی، چندین ابزار تریز را به روشی منطقی در کنار هم قرار داده و با فرآیندی گام‌به‌گام، شناخت خطمشی‌گذار نسبت به مسئله را دقیق‌تر می‌نماید. مراحل این الگوی فرآیندی عبارت‌اند از: (۱) تعریف اولیه مسئله (چیستی) (۲) تصور مسئله به‌عنوان یک سیستم (۳) تحلیل بازیگران و ذی‌نفعان مرتبط با مسئله (۴) جمع‌آوری انواع داده‌های موجود پیرامون مسئله (۵) تعریف دقیق مسئله (چرایی) (۶) انتخاب سطح مسئله و تعیین ویژگی‌های آن با کمک ماتریس پنج سطحی (۷) تکمیل ماتریس نه پنجره (۸) تعریف مسئله. این الگو کاملاً برای حوزه‌ی فرهنگ بومی‌سازی شده و در آن متناسب با اقتضائات این حوزه در مراحل مختلف، نوآوری‌ها و تغییراتی در ابزارهای تریز ایجاد شده است. دو ویژگی دانش تریز یعنی تنوع ابزارها و تمرکز بر ساختارهای اندیشه باعث می‌شود که بتوان از آن به‌صورت اثربخشی در حوزه‌ی خطمشی‌گذاری فرهنگی استفاده کرده و با بهره‌گیری از اصول و ابزارهای آن، خلأهای مسئله‌یابی فرهنگی کشور را برطرف نمود.

واژگان کلیدی: مسئله‌یابی، تعریف مسئله، فرهنگ، خطمشی‌گذاری فرهنگی، تریز.

dehghani.h128@ut.ac.ir

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

mokhtarianpour@ut.ac.ir

۲. استادیار، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

۱- بیان مسئله

مسئله‌یابی و تعریف مسئله، اولین گام در فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی است. همان‌طور که پزشک پیش از هر کاری ابتدا معاینه‌ی بیمار برای شناسایی بیماری را آغاز می‌کند، برای حل مسئله‌ی یک جامعه نیز، پیش از هر کاری باید فرآیند شناسایی مسئله را دنبال کرد. اهمیت این مرحله از آن جهت است که تشخیص نادرست بیماری، تمام فرآیند درمان را به انحراف کشانده و آسیب‌های جبران‌ناپذیری را به بیمار تحمیل می‌کند و در سطح جامعه، تجویز نادرست، آسیب‌های به‌مراتب عمیق‌تر و پرهزینه‌تری را به دنبال دارد (ملک محمدی، ۱۳۹۴: ۴۰). با این حال، اما شناخت مسائل عمومی کار ساده‌ای نیست. برای مثال اگر پیامدها، آثار و عوارض یک مسئله به‌اشتباه به‌عنوان خود مسئله در نظر گرفته شود، آنگاه راه‌حل‌های ارائه‌شده نیز صرفاً ناظر به همین پیامدها و آثار خواهد بود و در نتیجه مسئله‌ی اصلی حل نشده باقی می‌ماند. این مشکل نیز به دلیل ضعف در شناخت درست مسئله پدید می‌آید (قلی‌پور و غلام‌پور آهنگر، ۱۳۸۹: ۳۹). همچنین اگر مشکل به‌درستی شناخته نشود، اقدام برای حل آن نیز به تأخیر افتاده و در نتیجه ممکن است هزینه‌ی زیادی به جامعه تحمیل شود. بسیاری از مسائل با چند اقدام ساده به‌موقع، قابل حل هستند و تأخیر در اقدام برای حل مسئله می‌تواند همان مسئله‌ی ساده را به یک فاجعه تبدیل کند. شرایط حتی از این نیز ممکن است بدتر شود؛ تشخیص نادرست و با تأخیر یک مسئله می‌تواند موجب وخیم شدن اوضاع و سرایت مسئله به حوزه‌های عمومی دیگر شود و مسائل تازه‌ای را ایجاد کند و در نهایت با تبدیل مسئله به بحران و سرانجام فاجعه، شرایط را بسیار بغرنج نماید. (ملک محمدی، ۱۳۹۴: ۲۰-۱۹). بحث دیگر، نگاه همه‌جانبه به مسئله داشتن است. با توجه به شرایط مبهم و پیچیده‌ی امروز، مدیران ناچار هستند در ابعاد مختلف وارد شده و مسئله را با دید همه‌جانبه بررسی کنند. این بحث هم در توسعه مدیریت و هم در شناسایی درست مسئله در این مسیر کمک می‌کند (بیگدلی و رشیدپور، ۱۳۹۹).

خوشبختانه طی چند سال گذشته، توجه ویژه‌ای به مباحث مرتبط با مسائل عمومی شده است (گیوریان و ربیعی مندجین، ۱۳۹۴: ۲۴) اما علی‌رغم توجه بیشتر به بحث مسئله‌یابی در ایران، طی سال‌های اخیر، هنوز پیشرفت خوبی در این زمینه انجام نشده و ادبیات خط‌مشی‌گذاری در کشور ما، با ضعف جدی در زمینه‌ی ارائه‌ی الگو یا راهکار

مناسب در این زمینه مواجه است. این خلأ در حوزه خط‌مشی‌گذاری فرهنگی با توجه به حاشیه رفتن مسائل فرهنگی در اثر مشکلات متعدد اقتصادی و اولویت پیدا نکردن آن‌ها در دولت‌های مختلف، بسیار عمیق‌تر بوده و پژوهش در زمینه‌ی الگوی مسئله‌یابی و تعریف مسئله در حوزه‌ی فرهنگ را ضروری‌تر می‌نماید. پژوهش پیش‌رو جهت دستیابی به چنین الگویی انجام شده است.

به نظر می‌رسد بی‌توجهی به فن‌های خلاقیت، یکی از مهم‌ترین ضعف‌های نظام مسئله‌یابی در دانش خط‌مشی کشور ما است. بررسی‌ها نشان می‌دهد، آموزش تکنیک‌های خلاقیت در ادامه، بهبود عملکرد را نتیجه خواهد داد (Puspitawati, 2018). در واقع به مسئله با روش‌های مختلفی می‌توان پرداخت که حل خلاقانه‌ی یکی از آن‌ها و البته از بهترین‌شان است (Vidal, 2007: 14). حل خلاقانه مسئله^۱ چارچوبی برای حل مسئله است که اینترسی تفکر را از بین برده و ابزارهای خلاقانه و اندیشه‌های متفاوت را با هدف رسیدن به خروجی‌های نو و متفاوت به کار می‌گیرد (Cancer & Mulej, 2013).

در این پژوهش با بررسی گسترده‌ی روش‌های خلاقانه‌ی حل مسئله، دانش‌تیز به‌عنوان گزینه‌ای مناسب برای الگو گرفتن انتخاب شد. تریز مخفف واژه‌ی روسی، به معنای نظریه‌ی حل خلاقانه مسئله، دانشی است که تمرکز خود را بر اصلاح ساختارهای تفکر قرار داده است و همین امر آن را برای استفاده‌های مختلف مناسب می‌نماید.

بر اساس آنچه گفته شد، پژوهش پیش‌رو تمرکز خود را بر ارائه‌ی الگویی خلاقانه برای مسئله‌یابی در حوزه‌ی خط‌مشی‌گذاری فرهنگی قرار داده است. حوزه‌ی فرهنگ نیز از بین حوزه‌های مختلف خط‌مشی‌گذاری به دلیل پیچیدگی، دشواری و درعین حال مغفول ماندن در نظام خط‌مشی‌گذاری کشور انتخاب شده است.

۲. ادبیات پژوهش

در این بخش ابتدا در زمینه‌ی مسئله‌یابی و تعریف مسئله بحث شده و سپس دانش‌تیز و برخی از ابزارهای آن تشریح می‌گردد. در انتهای این بخش نیز به بررسی تحقیقات پیشین پرداخته خواهد شد.

^۱ Creative Problem Solving (CPS)

۱.۲. ادبیات تجربی

تحقیقات موجود ضعف جدی در ارائه‌ی نمونه‌های مشابه با موضوع پژوهش پیش رو دارد، در مجموع دو پژوهش در این زمینه را می‌توان به‌عنوان تحقیقات مرتبط با پژوهش حاضر نام برد که هر دو داخلی بوده و با وجود بررسی‌های گسترده، تحقیقات غیر ایرانی در این زمینه به دست نیامد. در مورد اول، خدایی مهر (۱۳۹۲) در پژوهشی کیفی با عنوان «تحلیل فرآیند مسئله‌یابی در سیاست‌گذاری سازمان‌های فرهنگی؛ مورد مطالعاتی: حوزه‌ی هنری سازمان تبلیغات اسلامی» که با مطالعه‌ی اسنادی و مصاحبه با اساتید دانشگاه، کارشناسان و مدیران فرهنگی انجام گرفته است، به دنبال کمک به سیاست‌گذاران جهت شناسایی مؤلفه‌های اساسی مؤثر در فرآیند مسئله‌یابی سازمان‌های فرهنگی و به‌طور ویژه، حوزه هنری بوده است. حاصل این پژوهش دو الگو در زمینه‌ی فرآیند مسئله‌یابی و همچنین عوامل مؤثر بر آن بوده است. همچنین مشخص شد که از میان عوامل درون‌سازمانی، نقش مدیران و در عوامل برون‌سازمانی، نقش و جایگاه رهبری انقلاب، مؤثرترین عوامل در فرآیند مسئله‌یابی حوزه هنری هستند. در این پژوهش همچنین سعی شده است ضمن آسیب‌شناسی وضعیت مسئله‌یابی در سیاست‌گذاری فرهنگی، پیشنهاد‌های مؤثری برای رسیدن به وضعیت مطلوب ارائه شود که انجام کار کارشناسی، تأسیس مؤسسات رصد فرهنگی، نظام‌مند نمودن مسئله‌یابی بر اساس الگوهای ایرانی-اسلامی، آموزش و تقویت مدیران فرهنگی از جمله این پیشنهادها هستند.

بابایی و توکلی (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی دیگر، ۲۸ مدل حل مسئله را انتخاب و شاخص‌های اصلی آن‌ها را شناسایی و بررسی کرده‌اند. آن‌ها مشخصه‌های هر ۲۸ مدل را در کنار یکدیگر بررسی و نقاط قوت و ضعف هر کدام را در مقایسه با یکدیگر شناسایی کرده‌اند. در مرحله بعد، با کمک همین یافته‌ها، مدلی جامع برای سیاست‌گذاری در سازمان‌های محلی ارائه شده که نقاط قوت مدل‌های قبلی را در خود داشته و از کمبودهای آن‌ها اجتناب کرده باشد. در انتها، محقق از طریق مصاحبه با خبرگان در جهت اصلاح و تکمیل الگو اقدام نموده است. در نهایت در الگوی پیشنهادی این پژوهش، در مرحله اول باید نسبت به وجود مسئله احساس و درک ایجاد شده و فرد نسبت به آسیب‌زا بودن آن اطمینان حاصل کند. سپس باید تعریف ریشه‌ای از وجود مسئله شکل بگیرد. اولویت‌بندی موضوعات و همچنین در نظر گرفتن برنامه‌ها و اهداف

بالادستی ابلاغی نیز در این مرحله وارد می‌شوند. در ادامه نیز انتخاب خط‌مشی و اجرا و ارزیابی خط‌مشی مراحل بعدی این الگو هستند. نگاه جامع این پژوهش و خصوصاً اهمیت دادن به بحث مسئله‌یابی و راه‌حل‌یابی خط‌مشی، از نقاط قوت این پژوهش است.

۲.۲. ادبیات نظری

مسئله‌یابی و مسئله‌شناسی

در گذشته مسئله را وضعیتی تعریف می‌کردند که در آن پاسخ پرسش مطرح‌شده را نمی‌داند. این نگاه به مسئله محدود و ناقص است. امروزه اما به مفهوم مسئله با نگاهی فعال‌تر و کمک‌کننده‌تر نگاه می‌شود (Haavold & Sriraman, 2021). در ادامه، فارغ از این که چه مسئله‌ای مطرح‌شده است یا این که دیگران چه چیزی را به‌عنوان مسئله اصلی مطرح می‌کنند و یا حتی اگر همه، آنچه را که در جریان است به‌عنوان یک مسئله بدیهی معرفی می‌کنند، بازهم لازم است که به‌صورت علمی و دقیق یک‌بار مسئله‌یابی انجام شود. لازم است که در نهایت توجیه منطقی و قابل‌قبول در مورد انتخاب یک مسئله ارائه‌شده و در گام بعد نیز نسبت به شناخت درست مسئله انتخاب‌شده استدلال مستحکم ارائه شود (بابایی و توکلی، ۱۳۹۴).

مسئله‌شناسی به‌عنوان گام دوم، پس از انتخاب مسئله اصلی و اولویت‌دار مطرح می‌شود. شناخت درست مسئله باعث می‌شود که فرآیند حل آن بهتر و دقیق‌تر دنبال شده و فرد گام‌های محکم‌تر و بی‌نقص‌تری برای حل آن بردارد. اقدام برای شناخت عمیق‌تر مسئله می‌تواند فرد را نسبت به اصلی بودن مسئله متقاعد نماید. در نتیجه مسئله‌شناسی بر روی اولویت‌بندی مسائل و در نتیجه اقدام برای حل آن‌ها نیز مؤثر است. در این راستا اگر فرد مسائل پیش روی خود را به‌درستی اولویت‌بندی نکند، احتمالاً با انتخاب مسئله‌ی نادرست، ضمن تحمل آسیب‌های اقدام‌های خطا، باید هزینه‌ی باقی ماندن آسیب اصلی را نیز بپردازد (قلی‌پور و غلام‌پور آهنگر، ۱۳۸۹: ۳۳۳). در نتیجه فرآیند مسئله‌شناسی ضمن شناخت مسئله‌ی درست، به شناخت درست مسئله نیز کمک می‌کند. عوامل متعددی بر کیفیت مسئله‌شناسی تأثیر می‌گذارند که از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به چرخه‌ی عمر مسئله، اهمیت اجتماعی مسئله، میزان تخصصی بودن مسئله و تازگی و نوظهوری مسئله اشاره کرد. (قلی‌پور و غلام‌پور آهنگر، ۱۳۸۹: ۳۸۵)

مسئله‌یابی خلاقانه با رویکرد تریز

آلتشولر، مبدع تریز به‌عنوان کسی که زندگی خود را برای کشف راز «اختراع کردن» گذاشت، معتقد بود که اختراع کردن چیزی جز یافتن تضادهای موجود و حل آن‌ها نیست و البته از نظر او این یافتن تضادها نیز به دانش کافی نیاز دارد (شولیاک، ۱۹۹۷: ۲۴) از نظر آلتشولر یک مسئله دشوار، فقط به دلیل ندانستن قوانین توسعه سیستم‌های فنی دشوار است. مخترع باید از محدودیت‌های موجود جدا شده و از ذهنیت‌های شکل‌گرفته پیرامون آن فاصله بگیرد. در این صورت هر مسئله‌ای می‌تواند با استفاده از کلماتی ساده، به راحتی حل شود (Altshuller, 1996: 100) «دانش بیشتر به خلاقیت بیشتر کمک می‌کند.» (ترینکو، زوسمن و زلوتین، ۱۹۹۷: ۴۳) این یک اصل است که باید اهمیت آن را در مسیر جست‌وجو برای خلاقیت باور کرد. زمانی که فرد دانش خود را در حوزه‌های مختلفی چون فیزیک، شیمی، ریاضی و... توسعه می‌دهد، در واقع خود را در مسیر نوآوری توانمندتر کرده است (Altshuller, 1996: 69).

آلتشولر همچنین در یکی از بحث‌های خود، از خوانندگان می‌خواهد مسئله‌ای را که مطرح کرده است، پاسخ دهند. او البته در اینجا خوانندگان را از حدس زدن بازمی‌دارد و تأکید می‌کند که تنها می‌توانند از قوانین ذکرشده در همان بخش استفاده کنند. نکته‌ی مهم بحث آلتشولر این است که او نداشتن دانش کافی یک زمینه را (بنا بر نیاز مسئله موردنظر) یک مانع دانسته و مطالعه‌ی کتاب‌های مرجع آن حوزه‌ی دانشی را برای ادامه‌ی کار لازم می‌داند (Altshuller, 1996: 143).

البته با همه‌ی این تأکیدات در مورد اهمیت دانش در نوآوری، باید توجه داشت که دانش گسترده اما سازمان‌دهی نشده اثر چندانی نخواهد داشت. بهتر است که در خلال تأکید بر کسب دانش، به پیوستگی و انسجام فرآیند یادگیری نیز اهمیت داد (Altshuller, 1996: 74-75). برای سازمان‌دهی دانش می‌توان از سه مرحله: الف) طبقه‌بندی داده‌ها ب) ایجاد همبستگی میان هر طبقه ج) دقیق‌تر، منظم‌تر و محکم‌تر کردن این همبستگی کمک گرفت (Stratton, Mann & Otterson, 2019). با این وجود، باید توجه داشت که به‌طور کلی آموزش دادن، امری دشوار است، با این حال اما دشواری آموزش برای سازمان‌دهی تفکر در حل خلاقانه‌ی مسئله دو برابر خواهد بود (Altshuller, 1984:309).

پنج سطح خلاقیت

فارغ از هر بحث دیگری، می‌توان ابتدا به این سؤال پرداخت که چرا بعضی از مسائل خیلی زود حل می‌شوند، اما برای پاسخ به بعضی از مسائل دیگر، باید صبر و حوصله‌ی زیادی به خرج داد؟ توانایی شخصی و امکانات موجود، دو عامل اثرگذار برای بالا بردن شانس موفقیت فرد در حل یک مسئله هستند، باین حال، عاملی که در این بخش به‌عنوان شاخصی برای سنجش دشواری یک مسئله در نظر گرفته می‌شود، ویژگی‌های ساختاری خود مسئله است. آلتشولر با در نظر داشتن میزان دشواری مسائل مختلف، راه‌حل‌های نوآورانه برای آن‌ها را در پنج سطح قرار می‌دهد (Altshuller, 1984: 31-32).

اولین سطح، برای ایجاد بهبود ساده در یک سیستم فنی است. این سطح در واقع اختراع نیست، چون هیچ مسئله‌ی فنی را حل نمی‌کند. از راه‌حل‌های سطح دو برای رفع یک تضاد فنی استفاده می‌شود. برای این کار نیز باید به دانش‌های مختلف مربوط به صنعت مربوط به آن نیز تسلط داشت. به دلیل درگیر شدن با یک تضاد، مسائل سطح دو می‌توانند یک اختراع باشند. در سطح سوم برای رفع یک تضاد فیزیکی تلاش می‌شود. در اینجا علاوه بر صنعت خود، به دانستن علوم موجود در صنایع دیگر نیز احتیاج است. راه‌حل‌های سطح چهار به پدید آمدن یک فن‌آوری جدید منجر می‌شود. در اینجا با ارائه‌ی راه‌حلی اساسی، فن‌آوری موجود با فن‌آوری جدید جایگزین می‌شود. برای دستیابی به سطح پنجم باید به کشف پدیده‌ای نو موفق شد که البته کار دشواری است (شولیاک، ۱۹۹۷: ۳۳-۳۲). این سطح‌بندی، آگاهی فرد نسبت به جنبه‌های مختلف مسئله را افزایش می‌دهد. میزان نیاز به آزمون و خطا برای رسیدن به نتیجه، سهم هر سطح از کل مسائل موجود، میزان تغییر ایجادشده، حوزه و مرز درگیری برای حل مسئله و هدف مهم‌ترین این جنبه‌ها هستند (Altshuller, 1984: 33).

آلتشولر البته تذکر می‌دهد که لزوماً مسئله‌ی سطح بالا به راه‌حل سطح بالا منجر نمی‌شود، علاوه بر این که تضمینی وجود ندارد که مسائل سطح پایین نیز به راه‌حل‌های سطح پایین ختم شوند. ممکن است فردی خود را برای مشکلی ساده آماده کرده باشد، اما در نهایت به راه‌حلی پیچیده برای مسئله خود دست پیدا کند. عکس این نیز ممکن است اتفاق بیافتد؛ یعنی مسئله‌ی پیش رو مشکلی دشوار و سطح بالا تصور شود، اما در نهایت راه‌حل ارائه‌شده برای آن را بتوان در رده‌های پایین جای داد. در اینجا پیشنهاد

نقش رسانه در تقویت سرمایه اجتماعی در گام دوم انقلاب اسلامی

می‌شود که ابتدا فرد با شناخت بهتر و البته عاقلانه‌تر، پرداختن به مسئله را شروع کند و همچنین به دلیل هزینه‌های سنگین پرداختن به مسائل سطح بالا بهتر است کار خود با مسئله را با جست‌وجوی راه‌حل سطح پایین برای آن آغاز کرد (Altshuller, 1984: 93 - 95). البته این نباید به دست کم گرفتن مسئله منجر شود.

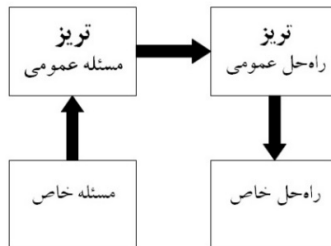
ماتریس نه پنجره

تفکر چندجانبه: می‌توان زیرسیستم، سیستم و ابرسیستم در زمان گذشته، حال و آینده را بررسی کرد. از تقاطع این وضعیت‌های مختلف، ماتریسی سه در سه پدید می‌آید. تلاش برای پر کردن این نه خانه و ارائه‌ی مثال برای هر کدام بهانه‌ای است برای ساختار شکنی ذهنی و البته دستیابی به طرح‌های خلاقانه در مورد سیستم؛ برای مثال زیرسیستم یک اجاق گاز در گذشته چگونه بوده است و یا این که در آینده این سیستم چه وضعیتی خواهد داشت (منصوریان، ۱۳۸۶: ۱۳۹).

فرآیند چهار مرحله‌ای حل مسئله

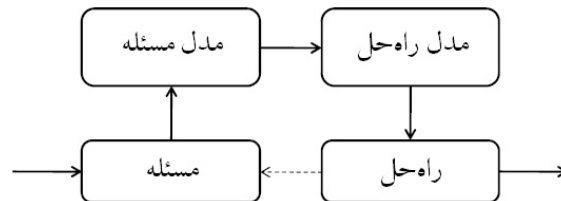
کارکرد اصلی علم تریز و ابزارهای مختلف آن در حقیقت دور زدن مسیر مستقیم اما دشوار مسئله تا راه‌حل است، به این شکل که پژوهشگر در برخورد با یک مسئله خاص، ابتدا مسئله عمومی مرتبط با آن را شناسایی می‌کند. این مسئله عمومی طبیعتاً در علم تریز با راه‌حل عمومی همراه خواهد بود. در نهایت امید است پژوهشگر با کمک همین راه‌حل عمومی، به راه‌حل مشخص برای مسئله‌ی خاص خود دست پیدا کند (شکل ۱) (Nakagawa, 2004). می‌توان ادعا کرد که تمام مسائل حل شده از روش علمی تریز، به‌نوعی از این چارچوب پیروی کرده‌اند. این بحث به شیوه‌های دیگری نیز مطرح شده که در ادامه به آن پرداخته می‌شود.

۱. در ادبیات تریز این مسیر مستقیم اما دشوار در واقع همان روش آزمون‌وخطاست که به رسیدن به خلاقیت بدون تلاش قبلی و از روی اتفاق اعتقاد دارد.



شکل ۱. مدل چهارخانه‌ای حل مسئله در دانش تریز (۱) (Mann & Cathain, 2001)

این چهارخانه در بعضی از منابع همانند شکل دو به صورت (مسئله، مدل مسئله، مدل راه‌حل و راه‌حل) مطرح می‌شوند که البته تقریباً تفاوتی نیز با قبل ندارد. در اینجا لطفاً به فلش خط‌چین از گزینه «راه‌حل» به «مسئله» و مفاهیم پیرامون آن توجه شود (Orloff, 2017: 27).



شکل ۲. مدل چهارخانه‌ای حل مسئله در دانش تریز (۲) (Orloff, 2017: 27)

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر با روش کیفی دلفی در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. از این روش برای استخراج نظرات گروه متخصصان در مورد یک موضوع پیچیده که اطلاعات کافی در مورد آن موجود نیست استفاده می‌شود. این روش بر این استدلال استوار است که نظر چند متخصص غنی‌تر و قابل‌اتکاتر از نظر یک متخصص است (Głuszek, 2021). در این روش، پس از تدوین الگوی اولیه، با بهره‌گیری از نظرات متخصصانی با سطح دانش بالا که به صورت ناهمگونی انتخاب می‌شوند، طی چند دور، الگوی تدوین‌شده اصلاح‌شده و این فرایند تا رسیدن به پاسخی ثابت و مشخص تکرار می‌شود (رحمانی، وزیری نژاد، احمدی نیا و رضائیان، ۱۳۹۹).

با توجه به ضرورت بهره‌گیری از خبرگانی که به‌طور همزمان در حوزه‌ی حل

خلاقانه‌ی مسئله و تریز و درعین حال حوزه فرهنگ و خط‌مشی گذاری فرهنگی متخصص باشند، در این پژوهش برای انتخاب خبرگان، روش نمونه‌گیری هدفمند و از بین تکنیک‌های نمونه‌گیری هدفمند نیز روش نمونه‌گیری بر مبنای اعتبار (اشتهار)^۱ (Teddlie and Yu, 2007) مورد استفاده قرار گرفته است. از ترکیب زیر برای انجام روش دلفی استفاده شد:

- کارشناس حوزه فرهنگ و پیشکسوت در این عرصه و همچنین فعال در شورای عالی انقلاب فرهنگی
- کارشناس حوزه خط‌مشی گذاری و آشنا با مباحث خلاقیت و به‌طور خاص بحث حل مسئله خلاقانه تریز
- متخصص حوزه اجتماعی و فرهنگی و همچنین صاحب تجربه پیرامون دانش تریز
- پژوهشگر و مدرس حوزه حل خلاقانه مسئله تریز با سابقه همکاری با اندیشمندان بین‌المللی این حوزه
- کارشناس حوزه فرهنگ و آشنا به بحث‌های حل خلاقانه مسئله تریز
- کارشناس حوزه فرهنگ و صاحب نظر و تجربه در این زمینه

بدین ترتیب روش دلفی در سه دور^۲ با ۶ متخصص فوق تا رسیدن به نتیجه‌ی نهایی و کسب تأیید نهایی این متخصصان فرآیند پژوهش ادامه یافت. پیش از برگزاری دور اول دلفی، الگوی اولیه در یک جلسه مطرح شد تا جلسه‌های اصلی بی‌اشکال‌تر برگزار شوند. سپس اولین مرحله‌ی دلفی با مصاحبه‌ی تک‌به‌تک با شش صاحب‌نظر انجام شد. در این مرحله، خروجی مصاحبه‌ها تحلیل و بررسی و نتایج برای برگزاری دور دوم مصاحبه‌های دلفی آماده شدند. مرحله سوم دلفی نیز همانند دومین مرحله انجام شده و بعد از اعمال آخرین تغییرات بر الگو، تأیید نهایی از صاحب‌نظران دریافت شد (Skulmoski, Hartman & Krahn, 2007).

پس از نهایی سازی الگو طی فرایند دلفی، الگوی به‌دست آمده طی یک جلسه‌ی گروه کانونی با حضور ۶ نفر از فعالان و متخصصان حوزه فرهنگ، که متفاوت از خبرگان

^۱ Reputational case sampling

^۲ Round

مورد مصاحبه در فرایند دلفی بودند، ارائه‌شده و مورد نقد و بررسی قرار گرفته و نهایتاً مورد تأیید قرار گرفت. هر شش نفر گروه کانونی فعال در عرصه‌های فرهنگی و فعالیت‌های اجرایی بودند. هدف از انتخاب این افراد نیز مقایسه‌ی یافته‌ها با تجربیات این نیروهای اجرایی عرصه فرهنگ بود. گروه کانونی به صورت جمعی و در یک جلسه برگزار شد. روش گروه کانونی، در واقع روش تحقیق مستقلی نبوده و می‌توان از آن به عنوان یک ابزار مکمل استفاده کرد. در گروه کانونی، گروه روی یک بحث جمعی متمرکز می‌شود تا مسئله‌ی خاصی را به بررسی بگذارد. در اینجا به جای سؤال پرسیدن از تک‌تک افراد، باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی کرد که اعضا به بحث و گفت‌وگو با یکدیگر پرداخته و تجربه و نقطه‌نظر خود درباره‌ی مسئله را بیان کنند. نتایج این روش می‌تواند بسیار عمیق باشد، با این حال اما لازم است که جلسه با افرادی انتخاب‌شده و با محوریت بحثی ساختاریافته برگزار شود (محمدپور، ۱۳۹۰: ۱۸۱).

۴. تحلیل تجربی

الگوی نهایی این تحقیق، طی هشت مرحله خط‌مشی‌گذاران فرهنگی را به سمت شناسایی خلاقانه مسئله خود هدایت می‌کند. در این تحقیق ابتدا در چارچوب کلی مدل چهارخانه‌ای حل مسئله در دانش تریز، با بهره‌گیری از ادبیات حوزه تریز (و در درون آن حوزه‌های دیگر حل مسئله خلاقانه)، الگوی اولیه طراحی‌شده و سپس این الگو طی سه دور دلفی ارتقا یافته و نهایتاً در جلسه گروه کانونی مورد نقد و تأیید قرار گرفته است. همچنین در طراحی الگوی این تحقیق، در مراحل مختلف نوآوری‌ها و تغییرات لازم برای بومی‌سازی مرحله‌ها متناسب با حوزه خط‌مشی فرهنگی اعمال شده است به طوری که الگوی نهایی کاملاً برای حوزه فرهنگ بومی‌سازی شده است.

در ادامه، هر یک از هشت مرحله‌ی «الگوی مسئله‌یابی خلاق در حوزه خط‌مشی‌گذاری فرهنگی با رویکرد تریز» تشریح شده و برای مراحل که فهم پیچیدگی‌های آن‌ها، ارائه‌ی مثال را ایجاب می‌کند، نمونه‌های واقعی در حوزه خط‌مشی‌گذاری فرهنگی ارائه خواهد شد:

۴-۱. مرحله اول: تعریف اولیه‌ی مسئله (چیستی)

تعریف اولیه، خط‌مشی‌گذار را به کسب شناخت اولیه از مسئله وادار می‌کند. تکمیل این

نقش رسانه در تقویت سرمایه اجتماعی در گام دوم انقلاب اسلامی

شناخت اولیه، یکی از اهداف الگو در مرحله‌های بعد است. در این مرحله، فعالیت‌های زیر انجام می‌شود:

- ارائه تعریف کوتاه در مورد مسئله
- ارائه شواهدی که وجود مسئله را تأیید می‌کند

۴-۲. مرحله دو: تصور مسئله به‌عنوان یک سیستم

در دومین مرحله، خط‌مشی‌گذار کسب نگرش سیستمی نسبت به مسئله را تمرین می‌کند. تعیین مرز برای مسئله، شناخت زیرسیستم‌ها، سیستم‌های هم‌سطح و همچنین آگاهی نسبت به ابرسیستم باعث می‌شود که خط‌مشی‌گذار با هوشیاری بیشتری مسئله خود را بررسی کند. در این مرحله فعالیت‌های زیر انجام می‌شود:

- در نظر گرفتن مرزهایی برای مسئله به‌عنوان یک سیستم با رویکردهای مختلف چون زمانی، جغرافیایی و اجتماعی
- تجزیه مسئله به مسائل جزئی‌تر به‌عنوان زیرسیستم‌های سیستم موجود
- تعیین مسئله‌ی کلان‌تری که مسئله‌ی موجود را ذیل خود قرار می‌دهد، به‌عنوان ابرسیستمی برای سیستم موجود
- تعیین مسائل هم‌سطح با مسئله پیش رو و توجه به مرزهای میان آن‌ها

نمونه عملی مرحله دو با مسئله «تغییر الگوهای مد و لباس» (قاسمی، ۱۳۹۷)

✓مرز این مسئله را می‌توان با عبارت «بررسی تغییر الگوهای مد و لباس برای شهر شیراز، پسران ۲۰ تا ۳۰ سال و در پنج سال اخیر» محدود کرد.
تغییر الگوهای مد و لباس را همچنین می‌توان از سه منظر متفاوت به‌عنوان زیر مسئله‌ها بررسی کرد.

- رواج الگوهای ناهنجار مد و لباس توسط رسانه‌ها
- نبود آگاهی نسبت به مد و لباس
- تغییر استاندارد زیبایی صورت و اندام

✓نمونه ارائه‌شده، خود ذیل ابرمسئله «مسائل جنسی» قرار می‌گیرد.

✓علاوه بر تغییر الگوهای مد و لباس، مسائل جنسی را در بخش‌های زیر نیز می‌توان دنبال

کرد. (مسائل هم سطح)

«شکل گیری اقتصاد جنسی»، «تهدید سلامت جنسی»، «گسترش آموزش های جنسی خارج از چهارچوب های اسلامی»، «افزایش کج روی های جنسی»، «تغییر الگوهای گذران اوقات فراغت»، «افزایش اثرگذاری جبهه معارض»، «کاهش قدرت کنترل اجتماعی»، «تغییرات فرهنگی در زمینه ی ازدواج و خانواده» و «رواج اندیشه و کنش با هدف طرفداری از حقوق زنان»

۳-۴. مرحله سه: تحلیل بازیگران و ذی نفعان مرتبط با مسئله

در سومین مرحله، خط مشی گذار به تحلیل ذی نفعان و بازیگران مرتبط با مسئله می پردازد. بازیگران و ذی نفعان نقش زیادی در شناخت درست مسئله دارند که در این مرحله از جنبه های مختلف به آن ها پرداخته می شود. به این ترتیب لازم است در این مرحله فعالیت های زیر انجام شود:

- مشخص کردن بازیگران و ذی نفعان مرتبط با مسئله و سپس دسته بندی آن ها بر اساس سه رویکرد قدرت (توانایی در اعمال نظر خود در مورد مسئله)، مقبولیت (رعایت هنجارها و پذیرش اجتماعی) و فوریت (فشار و اهمیت توجه به آن)
- تعیین نقش هر ذی نفع در مسئله و میزان دخالت آن
- بیان نظرات و دیدگاه های مخالف و موافق ذی نفعان در مورد مسئله

نمونه عملی مرحله سه با مسئله «فعالیت بخش های غیر حکومتی در شبکه های تلویزیونی» (اسمعیلیان، پورعزت و ناظمی، ۱۳۹۶)

- ✓ بازیگران و ذی نفعان این مسئله، اپراتورهای مخابراتی، بازیگران غیررسمی، تولید و تأمین کنندگان محتوا، رهبران دینی، سازمان صداوسیما، سرمایه گذاران مستقل، شورای عالی فضای مجازی، مردم، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی هستند.
- ✓ برای نقش هر ذی نفع در مسئله و میزان دخالت آن می توان بیان کرد که:
 - رهبران دینی و وزارت ارشاد و فرهنگ اسلامی نقش کمتری نسبت به بازیگران

دیگر در تصمیم‌گیری در مورد مسئله دارند.

• سازمان صداوسیما و سپس سرمایه‌گذاران مستقل، بیشترین اصرار برای دخالت در هدایت فعالیت‌های بخش‌های غیر حکومتی در کانال‌های تلویزیون را دارند. از این جهت شورای عالی فضای مجازی و سپس اپراتورهای مخابراتی نیز کمترین سهم را دارند.

• از نظر توان نیز سازمان صداوسیما بیشترین توان را برای دخالت در این زمینه داشته و به راحتی می‌تواند برای آن تصمیم‌گیری کند. از طرفی اپراتورهای مخابراتی و بازیگران غیررسمی نیز کمترین توان اثرگذاری را خواهند داشت.

تا امروز به دلیل انحصاری بودن رسانه‌ی صوتی- تصویری در کشور، این سازمان‌های دولتی هستند که بیشترین نقش در تصمیم‌گیری را داشته‌اند، اما به تدریج با اضافه شدن رسانه‌های غیررسمی و با توسعه‌ی VODها،^۱ احتمالاً صحنه‌ی تصمیم‌گیری نیز تغییر خواهد کرد. وزارت ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، شورای عالی فضای مجازی و سازمان صداوسیما دعوی خود در زمینه رگولاتوری را با موضوع این مسئله نیز ادامه می‌دهند؛ در مورد این که محوریت تنظیم‌گری قوانین در این زمینه با چه کسی خواهد بود. سرمایه‌گذاران مستقل در اینجا با هدف سودآوری بیشتر وارد می‌شوند که البته زیاده‌روی در این دیدگاه با انتقاد رهبران دینی مواجه خواهد شد.

۴-۴. مرحله چهار: جمع‌آوری انواع داده‌های موجود پیرامون مسئله

چهارمین مرحله، در مقایسه با مرحله‌های دیگر بسیار مهم‌تر و البته به همین میزان دشوارتر است. خط‌مشی‌گذار در این مرحله باید انواع اطلاعات پیرامون مسئله را شناسایی کرده و شناخت خود را در مورد آن‌ها کامل نماید. تریز تأکید زیادی بر کسب دانش داشته و موفقیت در رسیدن به شناخت خلاقانه را وابسته به همین شناخت می‌داند. خط‌مشی‌گذار در این مرحله قوانین، سیاست‌ها، رویدادها، تاریخچه خط‌مشی و... را بررسی می‌کند. نتیجه‌ی این مرحله باید مجموعه‌ای مفید و غنی از دانش پیرامون مسئله باشد. در پایان با توجه به تأکید تریز بر اهمیت سازمان‌دهی اطلاعات، باید یافته‌ها را سازمان‌دهی کرد.

1. Video on Demand

در مجموع فعالیت‌های این مرحله عبارت‌اند از:

- مرور قوانین و سیاست‌های مصوب فعلی و به‌طور کلی اطلاعات موجود پیرامون مسئله
- مرور رویدادهای مهم سیاسی اجتماعی و اقتصادی پیرامون مسئله
- مرور تاریخچه و سیر تحولات پیرامون خط‌مشی مرتبط با مسئله و راه‌حل‌های ارائه‌شده برای آن
- تطبیق مسئله‌ی پیش رو با مسئله‌ی مشابه در کشورهای دیگر و راه‌حل ارائه‌شده و نتیجه‌ی آن
- تلاش برای سازمان‌دهی اطلاعات جمع‌آوری‌شده و ایجاد ارتباط میان آن‌ها

نمونه عملی مرحله چهار با بررسی حوزه‌ی «عفاف و حجاب»

- ✓ قوانین و سیاست‌های مصوب فعلی و به‌طور کلی اطلاعات موجود پیرامون مسئله
- شورای عالی انقلاب فرهنگی، شورای فرهنگ عمومی (زیرمجموعه شورای عالی انقلاب فرهنگی)، مجلس شورای اسلامی، کمیسیون امور قضائی مجلس شورای اسلامی، امام خمینی (رحمت‌الله علیه) و مقام معظم رهبری (حفظه الله)، سازمان‌های مذهبی و غیردولتی، نهادهای وابسته به شورای فرهنگ عمومی مهم‌ترین مراکز تدوین خط‌مشی در حوزه عفاف و حجاب هستند.
 - مجریان اصلی در حوزه عفاف و حجاب نیز طبق قانون مشخص‌شده‌اند از جمله نیروی انتظامی و وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (قانون مصوب ۱۳۸۴/۱۰/۱۳)، تولیدکنندگان و واردکنندگان دولتی و خصوصی پوشاک و سازمان‌های مردم و نهادهای فعال غیردولتی مرتبط.
 - سازمان‌های ارزیابی‌کننده عفاف و حجاب: باز هم شورای عالی انقلاب فرهنگی ذیل آن، شورای فرهنگ عمومی و مجلس شورای اسلامی
- ✓ رویدادهای مهم سیاسی اجتماعی و اقتصادی پیرامون مسئله و همچنین تاریخچه و سیر تحولات پیرامون خط‌مشی مرتبط با مسئله و راه‌حل‌های ارائه‌شده برای آن
- «اساسنامه لباس رسمی مأموران کشوری» و «قانون متحدالشکل کردن البسه اتباع

ایران» در سال ۱۳۰۷ تصویب شده است (قلی پور، بیگی و سعدآبادی، ۱۳۹۶). قانون اول به وضعیت پوشش اتباع ذکور دولت و قانون دوم نیز به وضعیت پوشش مأموران رسمی دولت توجه می‌کند. فرمان کشف حجاب در سال ۱۳۱۴ سعی در زدودن حجاب زنان ایران و همراه نمودن آنان با ظواهر تمدن اروپایی را داشت (اسدی، ۱۳۸۴). شواهد تاریخی نشان می‌دهند که رضاشاه پوشش اجتماعی را ابزار غربی شدن دانسته و اقداماتی چون کشف حجاب نیز به این خاطر انجام می‌شده است (حیدری و صادقی، ۱۳۹۱). با این همه، به نوعی مسئله‌ی عفاف و حجاب تا قبل از انقلاب مسئله‌ای ره‌اشده در برابر تهاجم فرهنگی بوده است. اما بعد از انقلاب شرایط متفاوت است.

• دوره اول، پس از انقلاب: نفوذ کلام امام خمینی (رحمت‌الله علیه) نقش زیادی در مطرح شدن بحث حجاب و پذیرش همگانی آن داشته است. در همین دوران باید به بحث‌های پیرامون صحبت‌های حضرت امام خمینی (رحمت‌الله علیه) و آیت‌الله طالقانی و پس از آن صحبت‌های حسن روحانی، مرحوم ابراهیم یزدی - از اعضای جبهه ملی -، بنی صدر و هاشمی رفسنجانی که همگی نشانگر اجماع همه‌ی اندیشه‌ها بر اجباری بودن حجاب است نیز توجه داشت. به نظر می‌رسد از ابتدا عفاف و حجاب امری فرعی و ابزاری برای بیان نگرش‌های موافق و مخالف حزبی و سیاسی بوده است.

• دوره دوم، پس از انقلاب: اجبار در امر حجاب، ابتدای دهه ۶۰ تا حدود سال ۱۳۷۶ - سال ۱۳۶۰ بند ۵ ماده ۱۸ قانون «بازسازی نیروی انسانی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی و وابسته به دولت» اشاره به این داشت که بی‌حجابی تخلف محسوب می‌شود. این اشاره بسیار کوچک است. بی‌هیچ توجیهی، بی‌حجابی را جزء اعمال خلاف اخلاق عمومی تعریف کرده است.

- سال ۱۳۶۲ مجلس اولین بار در قانون مجازات اسلامی از پوشش سخن گفت که بی‌حجابی جرم است. (قانون تعزیرات مصوب همان سال مجازات تعزیر تا ۷۴ ضربه شلاق را تعیین کرده بود). (قانون مجازات اسلامی مصوب سال ۱۳۶۲،

- تبصره ماده ۱۰۲).
- سال ۱۳۶۴ قانون مقررات انتظامی مربوط به مؤسسات علمی و تحقیقاتی به تصویب رسید. بند ۱۲ ماده ۷ این قانون، بی‌حجابی را به‌عنوان تخلف اداری معرفی می‌کند.
 - سال ۱۳۶۵ قانونی درباره‌ی نحوه‌ی رسیدگی به تخلفات فروشنده‌گان لباس‌های مغایر با ارزش‌های اسلامی که استفاده از آن درملاءعام خلاف شرع و یا مخالف عفت عمومی است تعیین شده است.
 - تبصره ماده ۱۴۱ قانون مجازات اسلامی مصوب ۱۳۷۵ اشاره دارد زنانی که بدون حجاب شرعی در معابر و انظار عمومی ظاهر شوند به حبس از ۱۰ روز تا ۲ ماه یا ۵۰ هزار تا ۵۰۰ هزار ریال جریمه نقدی محکوم خواهند شد. رفتارهای خلاف شرع در معابر عمومی دارای مجازات و برخورد سلبی هستند (قانون مجازات اسلامی کتاب پنجم (تعزیرات و مجازات بازدارنده)، سال ۱۳۷۵). مشاهده می‌شود که در قانون مجازات اسلامی سال ۱۳۶۲، تا ۷۴ ضربه شلاق را در نظر گرفته بود. توضیح این که در قانون مجازات اسلامی قبلی، تفاوتی بین بی‌حجابی و مابقی جرم‌ها در نظر نگرفته بود، اما در سال ۱۳۷۵ با یک تبصره مجازات سبک‌تری نسبت به جرم‌های دیگر در نظر گرفته است. این شاهدهی بر مدعای تغییر رویکرد جامعه نسبت به مسئله حجاب و عفاف است.
- درمجموع مهم‌ترین بازیگردان این دوران، مجلس شورای اسلامی است. متناسب با بندهای قانون‌ها، سال ۱۳۶۰ تا ۱۳۷۵ دوره اجبار در امر حجاب نام مناسبی برای این چند سال است. به نظر ضرورت اقدام برای حجاب درک شده است اما ابزار قهری را مناسب برای آن در نظر گرفته‌اند. اجراشدن طرح گشت ارشاد به دستور میرحسین موسوی به‌صورت خشک و نادرست نتیجه‌ی همین دوران و همین اندیشه است.
- دوره سوم، پس از انقلاب: ترویج فرهنگ عفاف، از سال ۱۳۷۶ تا ابتدای دهه ۹۰. در این دوره تغییر رویکرد سیاست‌گذاران از ابزارهای قهری به فعالیت‌های نرم فرهنگی را می‌توان حس کرد.

• در سال‌های اخیر، رئیس دولت، اجرای قانون عفاف و حجاب را از شورای فرهنگ عمومی به وزارت کشور و بازوی قدرتمندش یعنی نیروی انتظامی منتقل کرده است. در ادامه قوانین مصوب در این باره ارائه شده است.

• وضعیت کنونی خط‌مشی در کشور: گاه اتفاق می‌افتد که یک موضوع به‌رغم ورود در دستور کار، در معرض خارج شدن قرار گیرد. تغییر شرایط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی، بروز شرایط و خواسته‌های جدید، پیدا شدن راه‌های جدید برای حل یک مسئله از جمله مواردی است که به خارج شدن یک موضوع از دستور کار سیاست‌گذاری می‌انجامد (ملک محمدی، ۱۳۹۴: ۴۹). علی‌رغم همه‌ی تلاش‌ها، به اعتقاد بسیاری، وضعیت عفاف و حجاب امروز در اسفناک‌ترین دوران خود است. سرعت حذف پوشش اسلامی کم نشده است. چند سالی است که از ابزار قهری نیز خبری نیست. هر چه که باشد با قاطعیت می‌توان گفت، علی‌رغم حل نشدن مسئله عفاف و حجاب، این مسئله، از دستور کار خارج شده است.

✓ تلاش برای سازمان‌دهی اطلاعات جمع‌آوری شده و ایجاد ارتباط میان آن‌ها باید توجه داشت که ارائه‌ی تاریخچه، رویدادها و قوانین حوزه عفاف و حجاب در سه دوره با سه رویکرد (دوره اول با توافق همگانی بر امر حجاب، دوره دوم با استفاده از ابزارهای قهری و دوره سوم با حرکت به سمت فرهنگ‌سازی) در واقع به‌نوعی ارائه چهارچوب و سازمان‌دهی برای اطلاعات جمع‌آوری شده است.

۴-۵. مرحله پنج: تعریف دقیق مسئله (چرایی)

کسب نگرش سیستمی، شناخت ذی‌نفعان و به دست آوردن شناختی جامع از مسئله، خط‌مشی‌گذار را برای ارائه‌ی تعریف دقیق‌تری از مسئله آماده می‌کند. خط‌مشی‌گذار در این مرحله می‌تواند تعریف خود را کامل‌تر کرده و این بار به چرایی مسئله بپردازد. بنابراین لازم است در این مرحله فعالیت‌های زیر انجام شود:

- بیان چرایی شکل‌گیری مسئله
- ارائه‌ی توضیح مفصل در مورد مسئله و توجیه اهمیت آن با کمک داده‌های به‌دست‌آمده از مرحله‌های یک تا چهار
- مقایسه‌ی تعریف جدید با تعریف اولیه (خروجی مرحله یک) و در صورت نیاز تکرار مرحله‌های یک تا پنج

۴-۶. مرحله شش: انتخاب سطح مسئله و تعیین ویژگی‌های آن با کمک ماتریس

پنج سطحی

بعد از کسب شناخت عمیق‌تر نسبت به مسئله، در ششمین مرحله، خط‌مشی‌گذار باید برای به دست آوردن اطلاعات کامل‌تر در مورد مسئله تلاش کند. آلتشولر مبدع دانش تریز بر قرار دادن خلاقیت و مسئله در پنج سطح تأکید می‌کند. این پژوهش با تکمیل این ایده، مسئله‌های موجود حوزه خط‌مشی‌گذاری را در پنج سطح با ویژگی‌های مشخص قرار داده است. (جدول ۱) ویژگی‌های مطرح‌شده در این زمینه کامل‌تر از نمونه مهندسی آن بوده و همچنین با معرفی چهار گام تعیین سطح مسئله برای حوزه خط‌مشی فرهنگی بومی‌سازی شده‌اند.

به دلیل ملموس بودن مسائل حوزه مهندسی، تعیین سطح آن‌ها در ماتریس پنج سطحی دشواری فراوانی ندارد، اما این وضعیت در مورد مسائل حوزه علوم اجتماعی به دلیل ابهام و پیچیدگی آن‌ها متفاوت است. در واقع در این حوزه، خط‌مشی‌گذار به‌سادگی نمی‌تواند درک درستی از جایگاه مسأله پیش روی خود به دست آورد. در نتیجه به دلیل دشواری تعیین سطح مسئله فرهنگی، پژوهش پیش رو چهار گام را پیشنهاد داده است که خط‌مشی‌گذار با طی کردن آن‌ها، ضمن کسب شناخت بیشتر در مورد مسئله، سطح مسئله خود را نیز به‌درستی تعیین کند. بهره بردن از نکات ماتریس اصلاح‌شده پنج سطحی، یکی از مزیت‌های این تعیین سطح است. تعیین سطح مسئله طی چهار گام زیر انجام می‌شود:

گام یک: ابتدا با کمک اطلاعات به‌دست آمده از مرحله‌های قبل، حوزه‌ی مسئله تعیین‌شده و سپس ساده‌ترین زیرمسئله حوزه موردبررسی، شناسایی می‌شود. مسئله شناسایی‌شده باید همه‌ی ویژگی‌های ستون اول ماتریس پنج سطحی همانند کمترین نیاز به جست‌وجوی راه‌حل یا ایجاد نکردن تغییری در سیستم و وضعیت موجود را داشته باشد.

گام دوم: در ادامه با اضافه کردن یک یا دو بازیگر یا ویژگی به مسئله معرفی‌شده در مرحله یک، آن را یک سطح پیچیده‌تر می‌کنیم. این بار نیز مسئله‌ی جدید باید با ویژگی‌های ستون دوم، ازجمله رفع یک تضاد ساده در درون سیستم، منطبق باشد.

گام سوم: مرحله قبل را باید برای رسیدن به مسئله در سطح سوم، چهارم و پنجم

تکرار کرد. باید توجه داشت که مسئله‌ی سطح پنجم در واقع ابر مسئله حوزه موردبررسی است که حل آن به تحول عمیق و همه‌جانبه در جامعه نیاز دارد.

بعد از اتمام گام سوم، خط‌مشی‌گذار شناخت مناسبی نسبت به پنج سطح مسائل حوزه‌ی پژوهشی خود به دست آورده و این سطح از شناخت، دید پژوهشگر نسبت به مسائل حوزه‌ی موردنظر را توسعه می‌دهد. باید توجه داشت که تا اینجا پژوهشگر هنوز به تعیین سطح مسئله خود نپرداخته است. این تعیین سطح در چهارمین گام دنبال می‌شود.

گام چهارم: در گام چهارم، سطح مسئله‌ی موردبررسی از طریق مقایسه آن با پنج سطح تصور شده برای مسائل مرتبط در گام‌های قبل تعیین می‌شود. برای مثال اگر مسئله‌ی موردبررسی از مسئله‌ی تصور شده برای سطح سه دشوارتر است، باید آن را با مسئله‌ی تصور شده با سطح چهار مقایسه کرد و بالعکس اگر پیچیدگی مسئله‌ی موردبررسی از سطح سه کمتر بود باید آن را با مسئله‌ی سطح دو مقایسه کرد.

تعیین سطح مسئله و تطبیق آن با ماتریس پنج سطحی (جدول ۱)، شناخت پژوهشگر در مورد مسئله را بهبود بخشیده و امکان ارائه‌ی راهکارهای خلاقانه را بالا می‌برد. مثلاً اگر مسئله‌ی پیش رو در سطح سوم جای گرفت، برای حل آن باید به تمام دانش حوزه خط‌مشی دسترسی داشت و این در حالی است که حل مسئله‌ی سطح چهارم، به دانش حوزه‌های دیگر خط‌مشی نیاز دارد.

جدول ۱. ماتریس پنج سطحی حل مسئله

ویژگی	سطح یک	سطح دو	سطح سه	سطح چهار	سطح پنج
میزان اقدام موردنیاز	ایجاد بهبود سطحی	رفع یک تضاد ساده در درون سیستم	رفع تضاد اصلی در درون سیستم	ایجاد تغییر اساسی و پدید آمدن سیستم جدید	ایجاد تغییر اساسی در حوزه کلان
میزان جست‌وجوی برای راه‌حل	نیازی به جستجوی راه‌حل نیست، انتخاب از میان چند گزینه ساده و محدود	مواجهه با ده‌ها گزینه	مواجهه با صدها گزینه	بررسی ده‌ها هزار گزینه	بررسی چند میلیون گزینه

میزان تغییر وضعیت ایجادشده	تغییری در سیستم ایجاد نمی‌شود.	تغییر ظاهری سیستم و ثابت ماندن اساس آن	تغییر سیستم	تغییر اساسی و همه‌جانبه	تغییر کل حوزه‌ای که سیستم در آن قرار دارد.
حوزه و مرز درگیری برای حل مسئله	درگیر شدن با حوزه خاص و محدود	درگیری با بخش خاصی از حوزه خط‌مشی (مسئله تنها با کمک اطلاعات موجود حل می‌شود)	نیاز به بررسی بخش‌های دیگر حوزه خط‌مشی است.	نیاز به بررسی حوزه‌های خط‌مشی دیگری چون اقتصاد، سیاست و امنیت	جدا شدن از نارسایی‌های علمی موجود
هدف	سنتفاده از یک هدف موجود بدون در نظر گرفتن اهداف دیگر	انتخاب یک هدف از میان چندین هدف دیگر	انجام تغییرات مختصر در هدف انتخاب‌شده	ایجاد و توسعه یک هدف جدید یا تکمیل یک هدف انتخاب‌شده	ایجاد و توسعه یک سیستم پیچیده املا جدید
میزان دانش موردنیاز	پیرامون مسئله	بخش خاصی از حوزه خط‌مشی	تمام حوزه خط‌مشی	حوزه‌های خط‌مشی	خارج از مرزهای علم معاصر

در ماتریس پنج سطحی حل مسئله:

- ✓ سطح‌بندی مسئله برای حوزه موردنظر می‌تواند از سطح پنج و دشوارترین حالت آغازشده و با حذف پیچیدگی‌ها، به سطح یک به‌عنوان ساده‌ترین وضعیت منتهی شود.
- ✓ تکمیل اطلاعات موجود در مورد هر مسئله و کسب شناخت بیشتر از آن با کمک راهنمایی‌های ارائه‌شده در مورد هر سطح ماتریس انجام می‌شود
- ✓ مسائل سطح یک به‌سادگی حل شده و نباید با آن‌ها همانند یک خط‌مشی برخورد کرد.
- ✓ مسائل سطح پنج بسیار دشوار هستند. برای حل چنین مسائلی به تلاش مضاعف نیاز است و خط‌مشی‌گذار، پیش از درگیر شدن با این مسائل باید با حل چندین مسئله مشابه در سطوح پایین‌تر آشنا شده باشد.

- ✓ بهتر است ابتدا راه‌حل‌های ساده‌تر و سطح پایین‌تر را برای حل مسائل سطح بالا و دشوار امتحان کرد. این کار برای کاهش هزینه‌ها، خلاقیت و ساده عبور کردن از دشواری‌های مسئله نیز پیشنهاد می‌شود. البته در هر حال باید به متناسب بودن راه‌حل با مسئله نیز اهمیت داد.
- ✓ تا زمانی که تعدادی نوآوری از سطوح پایین‌تر انجام نشده است، به نسبت، تعداد محدودی از نوآوری‌های سطوح بالاتر به وقوع می‌پیوندد.

نمونه عملی مرحله شش با مسئله «کنترل مصرف دخانیات از طریق تغییر در انحصار تولید و واردات دخانیات» (کوهنابی، استاد حسین و دیل، ۱۳۸۳)

✓ ساده‌ترین مسئله برای حوزه دخانیات را می‌توان از جنبه‌ی قانونی تعریف و حل کرد؛ برای مثال «کنترل مصرف دخانیات توسط نوجوانان» یا «جلوگیری از آسیب رساندن به دیگران از طریق استعمال دخانیات» (از طریق استناد به منع قانونی فروش دخانیات به افراد زیر سن قانونی یا ممنوع بودن استعمال دخانیات در اماکن عمومی) (خالقی، ۱۳۸۸). در این مثال، مسئله به صورت سطحی حل می‌شود، نیازی به جست‌وجوی راه‌حل نیست و انتخاب از میان چند گزینه‌ی ساده و محدود صورت می‌گیرد، تغییری در سیستم ایجاد نمی‌شود، نیازی به درگیر شدن با حوزه‌ی دیگری نیست، هیچ هدف دیگری در نظر گرفته نمی‌شود و در نهایت این که به کسب دانش خاصی نیز احتیاج نیست.

✓ مسئله در یک سطح پیچیده‌تر می‌تواند با مسائل اجتماعی و انحرافات موجود در آن مواجه شود که معمولاً نیز از طریق قانون نمی‌توان به خوبی آن را کنترل کرد. مسئله در سطح دوم می‌تواند به صورت «کنترل مصرف دخانیات از طریق بیان آسیب‌های آن» راه‌حل‌های ارائه‌شده در این سطح نیز می‌تواند به تبلیغات و آموزش‌های سطحی محدود شود. در این سطح تضاد ساده بوده و درون سیستم موجود حل می‌شود، دولت با راه‌های زیادی برای بیان معایب دخانیات مواجه نیست، تغییر قابل توجهی اتفاق نمی‌افتد، برای حل مسئله، نیازی به کمک گرفتن از بخش‌های دیگر خط‌مشی نیست، هدف‌های موجود محدود بوده و در نهایت این که تسلط به دانش مربوط به ضررهای جسمی و

اجتماعی دخانیات و آمارهای جهانی در این زمینه کافی است.

✓ برای یک درجه بالا بردن سطح مسئله، باید کمی شرایط آن را پیچیده‌تر کرد. در اینجا می‌توان دولت را به ابزارهای نرم فرهنگی و تبلیغات غیرمستقیم علیه دخانیات مجهز کرد. برای مثال می‌توان مسئله را به صورت «کنترل مصرف دخانیات با کمک فرهنگ‌سازی و استفاده از ابزارهای نرم» در این وضعیت تصمیم‌گیری و ارائه‌ی راه‌حل سخت‌تر از وضعیت‌های قبل می‌شود. مطابق ستون سوم جدول، باید برای رفع تضاد اصلی یعنی فرهنگ نادرست تلاش کرد، دولت باید از میان صدها گزینه‌ی موجود، یکی را انتخاب کند، تصمیم در این باره به تغییر در سیستم و وضعیت فعلی منجر می‌شود، باید از بخش‌های دیگر حوزه دخانیات مانند اثرات روانی یا تغییر در روابط اجتماعی حاصل از آن نیز کمک گرفت، هدف کمی تغییر کرده و همچنین تسلط به دانش مربوط به حوزه‌های دخانیات از جنبه‌های مختلف نیز احتیاج است.

✓ در سطح چهارم، مسئله با بازیگران متعدد مواجه بوده و به وضعیتی باز هم پیچیده‌تر نسبت به قبل تبدیل می‌شود. در این شرایط علاوه بر ابزارهای نرم فرهنگی و تبلیغات غیرمستقیم، دولت باید به اقدام‌های پیچیده‌تر و حتی مرتبط با حوزه‌های دیگر متوسل شود. در مسئله‌ی سطح چهارم، حوزه‌ی دخانیات باید به ایجاد تغییر از طریق ابزارهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی بیانديشد. در این شرایط، مسئله را می‌توان به این صورت تعریف کرد: «کنترل مصرف دخانیات با ایجاد تغییر در حوزه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی». در این سطح به‌طور طبیعی تغییرات اساسی به وجود آمده و احتمالاً، سیستم جدیدی در این زمینه ایجاد می‌شود، دولت باید پیش از تصمیم‌گیری، ده‌ها هزار گزینه را بررسی کند، تغییر اساسی و همه‌جانبه در جنبه‌های مختلف اتفاق خواهد افتاد، باید حوزه‌های خط‌مشی دیگر را بررسی کرد و از نظر دانش باید علوم موجود در حوزه‌های دیگر را یاد گرفت.

✓ پنجمین سطح نیز می‌تواند به صورت «تغییر نگرش کلی جامعه نسبت به دخانیات» تعریف شود که این نیز البته به تغییر اساسی در حوزه اجتماعی، بررسی میلیون‌ها گزینه، تغییر کل مفهوم دخانیات، جدا شدن از نارسایی‌های علمی موجود، ایجاد و توسعه‌ی

یک سیستم پیچیده املا جدید و عبور از مرزهای علم معاصر نیاز است.

✓ بعد از تصور پنج سطح برای مسائل حوزه دخانیات، حال ساده‌تر می‌توان سطح مسئله موردبررسی «کنترل مصرف دخانیات از طریق تغییر در انحصار تولید و واردات دخانیات» را مشخص کرد. این مسئله از طریق ابزارهای نرم فرهنگی یا تبلیغات غیرمستقیم حل نمی‌شود. از طرفی نیز به ایجاد تحول در حوزه دخانیات احتیاج نیست. بر این اساس می‌توان آن را جزء مسائل سطح چهارم در نظر گرفت که برای حل آن باید به مباحث اقتصادی، سیاسی و اجتماعی دقت داشت. حذف انحصار دولت بر تولید و واردات ضمن کاهش قاچاق، هزینه‌های اضافی را کم کرده و با ایجاد تعادل در عرضه و تقاضا، گرایش به مصرف مواد پرخطرتر کمتر می‌شود. البته ارائه‌ی نظر قطعی در این زمینه، به بررسی بیشتری نیاز است. برای اطمینان در مورد انتخاب درست سطح مسئله، می‌توان آن را با ستون چهار ماتریس مقایسه کرد.

✓ بعد از اطمینان از سطح مسئله باید مشخص کرد که به چه دانش‌هایی از خط‌مشی‌های دیگر نیاز است، یا این که باید در نظر داشت که راه‌حل مناسب برای این مسئله از میان ده‌ها هزار راه‌حل انتخاب خواهد شد، پس احتمال اشتباه بیشتر خواهد بود.

در پایان نیز به‌منظور ارائه‌ی راه‌حل برای مسئله بر اساس پیشنهاد ارائه پیشنهاد از سطح ساده‌تر برای مسائل پیچیده‌تر بهتر است به‌جای تدوین قوانین جدید برای خصوصی‌سازی، راه‌اندازی شرکت‌های غیردولتی دخانی و کنترل واردات، می‌توان با واگذاری فرآیند تولید به شرکت‌های خصوصی و توزیع و فروش آن از طریق دولت، از آسیب‌های خصوصی‌سازی جلوگیری کرد. این کار ضمن بهره‌مند شدن از منافع خصوصی‌سازی، مانع تبلیغات سوء بخش خصوصی و تلاش برای فروش بیشتر آن‌ها می‌شود.

۴-۷. مرحله هفت: تکمیل ماتریس نه پنجره (توکیب وضعیت گذشته، حال و آینده با سه سطح مسئله جزئی، مسئله و ابر مسئله)

در این تحقیق، مرحله‌ی هفتم با هدف دادن دید جامع به خط‌مشی‌گذار و آماده کردن او برای ایده پردازی برای آینده‌ی مسئله طراحی شده است. در این مرحله، از ماتریس نه پنجره جهت به دست آوردن شناخت بیشتر در مورد وضعیت گذشته و حال مسئله و همچنین ایده

پردازش برای آینده‌ی آن استفاده می‌شود. ماتریس نه پنجره‌ای نوآوری، یکی از شاهکارهای دانش تریز است که در این مرحله جهت دادن دید چندجانبه به خط‌مشی‌گذار، از آن استفاده می‌شود. خط‌مشی‌گذار باید با تصور زیر مسئله، مسئله و ابر مسئله در دو وضعیت گذشته و حال دید جامعی نسبت به مسئله‌ی پیش رو به دست آورده و با آشنایی به دست آوردن از روند تکمیل آن، این سه حالت را برای آینده مسئله تصور کند.

به‌منظور تکمیل ماتریس، ابتدا باید دو ستون سمت راست ماتریس نه پنجره (جدول دو) را پر کرد؛ برای این کار نیز باید اندیشید که وضعیت گذشته و حال مسئله جزئی، مسئله و ابرمسئله چگونه است. پس‌ازاین با مرور روند تبدیل مسئله جزئی، مسئله و ابر مسئله از گذشته تا حال، باید وضعیت این سه در آینده را تصور کرد. تسلط بر روند تغییرات در طول زمان اهمیت زیادی در تصور بهتر آینده دارد.

جدول ۲. ماتریس نه پنجره

	گذشته	حال	آینده
مسئله جزئی			
مسئله			
ابر مسئله			

نمونه عملی مرحله هفت با مسئله «برنامه‌ریزی برای فرزند آوری بیشتر در راستای سیاست‌های رشد جمعیتی»

- ✓ سال‌های بین ۱۳۶۷ تا ۱۳۸۵ سیاست‌های جمهوری اسلامی بر کاهش جمعیت شکل‌گرفته بوده است (ابر مسئله گذشته). دولت حل این مسئله‌ی کلان خود را به‌طور خاص از طریق کاهش فرزند آوری و وادار کردن خانواده‌ها به فرزند کم داشتن دنبال می‌کرد (مسئله گذشته). افزایش سن ازدواج نیز خود می‌تواند یکی از ابزارهای کاهش تعداد فرزند برای یک خانواده باشد (مسئله جزئی گذشته).
- ✓ از سال ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۲ با تغییر هیئت دولت، سیاست تحدید نسل به سیاست افزایش نسل تغییر پیدا کرد (ابر مسئله حال). در این حالت نیز یکی از مهم‌ترین ابزارهای افزایش نسل، تشویق خانواده‌ها به فرزندآوری بیشتر است (مسئله حال)

که مقدمات همین را نیز می‌توان با پایین آوردن سن ازدواج فراهم کرد. (مسئله جزئی حال)

✓ از سال ۱۳۹۲ با انتخاب رئیس‌جمهور جدید، سیاست‌های افزایش نسل عملاً متوقف شده‌اند، اما انتظار می‌رود از سال ۱۴۰۰ سیاست‌های کاهش و افزایش نسل جای خود را به سیاست‌های تعادل نسل بدهند (ابر مسئله آینده). همین رویکرد نیز بر تعادل در اعضای خانواده‌ها (مسئله آینده) و انطباق سن ازدواج با سن قانونی (مسئله جزئی آینده) اثر خواهد گذاشت.

جدول ۳. ارائه نمونه برای ماتریس نه خانه

آینده	حال	گذشته	
تناسب سن ازدواج با سن قانونی	کاهش سن ازدواج	افزایش سن ازدواج	مسئله جزئی
تعادل در تعداد فرزندان	فرزند آوری بیشتر	فرزند آوری کمتر	مسئله
تعادل نسل	افزایش نسل	تحدید نسل	ابر مسئله

۴-۸. مرحله هشت: تعریف مسئله

در مرحله هشتم خط‌مشی‌گذار باید دلایل کافی برای وجود مسئله ارائه کند. این مرحله در واقع با اطلاعات و دانش به دست آمده از مراحل قبلی تکمیل شده و ابزاری برای جلب توجه خط‌مشی‌گذاران ارشد نسبت به وجود مسئله است.

- ارائه‌ی تعریف دقیق و کامل از مسئله‌ی پیش رو و پرداختن به چرایی آن
- بیان علت کافی در مورد وجود مسئله با هدف جلب توجه و توجیه خط-مشی‌گذاران و کارشناسان
- بیان دلایل درست بودن مسئله شناسایی شده در مقایسه با مسائل احتمالی دیگر
- ارائه‌ی توضیحات اضافی در مورد ویژگی‌های مختلف مسئله و پیش‌بینی وضعیت آینده‌ی آن

۵. نتیجه‌گیری

دانش تریز را با دو ویژگی مهم آن از روش‌های خلاقانه مشابه می‌توان متمایز کرد: اول آن‌که تریز بسیار گسترده‌تر از روش‌های دیگر است. تنوع ابزارها، بحث‌های متنوع در مورد اصول و تألیفات بسیار شاهدهی برای این ادعا هستند. ویژگی دیگر تریز در مقایسه با روش‌های دیگر خلاقیت، تمرکز این علم بر ساختارهای اندیشه به‌جای پرداختن به ابزارهای عملیاتی است. این دو ویژگی باعث می‌شود که بتوان این علم را در حوزه‌های دیگر مانند خط‌مشی‌گذاری فرهنگی به کار برد. اصول و ابزارهای این علم به‌خوبی می‌توانند خلأهای مسئله‌یابی حوزه فرهنگی کشور را پر کنند. در این پژوهش تلاش شد تا با بهره‌گیری از دانش تریز، الگویی گام‌به‌گام و فرایندی به‌منظور مسئله‌یابی خلاقانه فرهنگی ارائه شود. در این الگو علاوه بر بهره‌گیری از ابزارها و اصول دانش تریز، در مراحل مختلف نوآوری‌های بسیاری نیز صورت گرفته و در واقع الگوی فرایندی ارائه‌شده، حاوی تکنیک‌ها و گام‌های بدیعی است که در الگوهای پیشین بدین صورت وجود نداشته و این امر حاصل غور و کنکاش گسترده در دانش تریز و تطبیق آن با اقتضائات حوزه خط‌مشی‌گذاری فرهنگی است.

الگوی ارائه‌شده در این پژوهش در واقع مقدمه‌ای برای ترغیب خط‌مشی‌گذاران به متفاوت اندیشیدن و اصلاح چهارچوب تفکر است. دانش تریز دانشی بسیار عمیق و گسترده و درعین‌حال شناخته‌نشده در کشور ما می‌باشد و این پژوهش نشان‌دهندهی آن است که از ابزارها و مبانی تریز مانند به‌کارگیری دانش، چهل اصل ابداعی، ماتریس تضاد، نه پنجره، اریز، ماتریس پنج سطح، ایده‌آلی، تضاد فنی و فیزیکی و شیء-اثر می‌توان استفاده‌های زیادی نموده و همین امر دریچه‌های فراوانی را در پیش روی محققان آینده، جهت بهره‌گیری از ابزارهای منفرد و ترکیب آن‌ها در حوزه‌های مختلف می‌گشاید.

منابع

- احمدی، فضل‌اله، نصیریانی، خدیجه؛ اباذری، پروانه (۱۳۸۷)، تکنیک دلفی: ابزاری در تحقیق. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، (۱) ۸۱، ۱۷۵-۱۸۵.
- اسدی، لیلا (۱۳۸۴)، بررسی قوانین کیفری ایران در امر پوشش مردم، ندای صادق، ۴۰، ۷۴-۴۸.
- اسمعیلیان، ملیحه، پورعزت، علی‌اصغر، ناظمی، امیر (۱۳۹۶)، بررسی مناقشات بازیگران رسانه‌های صوتی- تصویری ایران در افق پنج‌ساله با روش تحلیل رفتار بازیگران، راهبرد اجتماعی فرهنگی، (۲۳) ۶، ۵۲-۳۱.
- بابایی، سحر، توکلی، غلامرضا (۱۳۹۴)، تدوین مدل فرآیندی سیاست‌گذاری در سازمان‌های دولتی، سیاست‌گذاری عمومی، (۳) ۱، ۵۳-۲۹.
- بیگدلی، محمد، رشیدپور، علی (۱۳۹۹)، طراحی الگوی ارزیابی اثربخشی فعالیت‌های فرهنگی، مطالعات میان فرهنگی، (۱۶) ۴۶، ۷۵-۴۹.
- ترینکو، جان، زوسمن، آلا، زلوتین، بوریس (۱۹۹۷)، نوآوری نظام‌یافته تریز، (ترجمه‌ی رضا مورعی، امیرحسین فهیمی، سید حسین اصولی و سید مصطفی جعفری)، تهران، رسا.
- حیدری، میلاد، صادقی، ملیحه (۱۳۹۱)، اجرای پوشش همسان و کشف حجاب در مازندران عصر رضاشاه، خردنامه، ۹، ۵۸-۲۹.
- خالقی، ابوالفتح (۱۳۸۸)، مصرف دخانیات و ابعاد مختلف حقوقی مقابله با آن، پژوهش حقوق عمومی، ۱۱(۲۶)، ۱۲۵-۹۳.
- خدایی مهر، محمدمهدی (۱۳۹۲)، تحلیل فرایند مسأله‌یابی در سیاست‌گذاری سازمان‌های فرهنگی؛ مورد مطالعاتی: حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق علیه‌السلام.
- رحمانی، عبدالله، وزیری نژاد، رضا، احمدی نیا، حسن و رضائیان، محسن (۱۳۹۹)، مبانی روش‌شناختی و کاربردهای روش دلفی: یک مرور روایی، مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۹(۵)، ۵۳۸-۵۱۵.
- شولیاک، لف (۱۹۹۷)، ۴۰ اصل شاه‌کلیدهای TRIZ برای نوآوری. (ترجمه محمود کریمی و سیده نونا میرخانی)، تهران، رسا.

- قلی‌پور، رحمت‌الله، بیگی، وحید، سعدآبادی، علی‌اصغر (۱۳۹۶)، تحلیلی بر خط‌مشی راهکارهای اجرایی گسترش فرهنگ عفاف و حجاب: آسیب‌شناسی اجرا با رویکردی فازی، مدیریت دولتی، ۹(۱)، ۱۳۶-۱۰۷.
- قلی‌پور، رحمت‌الله، غلام‌پور آهنگر، ابراهیم (۱۳۸۹)، فرآیند سیاست‌گذاری در ایران. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- کوهنابی، سیروس، استاد حسین، رضا، دیل، فرزانه (۱۳۸۳)، محصولات دخانی و آثار لغو انحصار از صنعت دخانیات، مجله اقتصادی، (۳۷)، ۱۵-۷.
- گیوریان، حسن، ربیعی مندجین، محمدرضا (۱۳۹۴)، فرآیند خط‌مشی‌گذاری دولتی پیشرفته، تهران، مهربان نشر.
- محمدپور، احمد (۱۳۹۰)، روش تحقیق کیفی ضد روش ۱، منطق و طرح در روش‌شناسی کیفی، تهران، جامعه‌شناسان.
- ملک محمدی، حمیدرضا (۱۳۹۴)، مبانی و اصول سیاست‌گذاری عمومی، تهران، سمت.
- منصوریان، علیرضا (۱۳۹۱)، مهندسی خلاقیت TRIZ (تئوری ابداعی حل مسئله)، تهران، رسا.
- Altshuller, Genrich (1996). And Suddenly the Inventor Appeared TRIZ, the Theory of Inventive Problem Solving. Massachusetts: Technical Innovation Center.
- Altshuller, Genrich (1984). Creativity as an Exact Science: The Theory of the Solution of Inventive Problems. New York: Gordon and Breach Science Publishers.
- Cancer, Vesna., & Mulej, Matjaz (2013). Multi-criteria decision making in creative problem solving. *Kybernetes*, (42)1, 67-81.
- Głuszek, Ewa. (2021). Use of the e-Delphi Method to Validate the Corporate Reputation Management Maturity Model (CR3M). *Sustainability*. 13, 1-28.
- Haavold, Per Øystein., Sriraman, Bharath. (2021). Creativity in problem solving: integrating two different views of insight. *ZDM – Mathematics Education*.
- Habibi, Arash., Sarafrazi, Azam., & Izadyar, Sedigheh (2014). Delphi Technique Theoretical Framework in Qualitative Research. *Int J Eng Sci*,

(3)4, 8-13

- Higgins, James. M. (1994). 101 Creative Problem Solving Techniques. Florida: Winter Park.
- Jay T. Knippen, Thad B. Green (1997) Problem solving, Journal of Workplace Learning, (9)3, 98-99.
- Mann, D.L., & Cathain, C.O. (2001). Computer-based TRIZ-Systematic Innovation Methods for Architecture. CAAD Futures, 561-575.
- Nakagawa, Toru (2004). USIT Operators for Solution Generation in TRIZ: Clearer Guide to Solution Paths. TRIZ Future Conference 2004. 347-363.
- Orloff, Michael A. (2017). ABC-TRIZ Introduction to Creative Design Thinking with Modern TRIZ Modeling. Berlin: Springer.
- Puspitawati, Rinie Pratiwi., Yuanita, Lenny., Rahayu, Yuni Sri. (2018). The Innovative Problem Solving Strategy as The Model of Teaching Problem Solving. Порівняльно-педагогічні студії.
- Skulmoski, Gregory J., & Hartman, Francis T., & Krahn, Jennifer (2007). The Delphi Method for Graduate Research. Journal of Information Technology Education, (6), 1-21.
- Stratton, Roy., Mann, Darrell., & Otterson, Paul (2019). The theory of inventive problem solving (TRIZ) and systematic innovation—a missing link in engineering education?
- Teddlie, Charles., & Yu, Fen. (2007). Mixed Methods Sampling: A Typology with Examples, Journal of Mixed Methods Research, 1(1), 77-100.
- Vidal, René (2007). Creative and Participative Problem Solving-The Art and the Science. Denmark: Technical University of Denmark.