المحاضرة الثالثة

مصادر جمع البيانات في تحليل العمل

مقدمة

تُعد عملية جمع البيانات من أهم مراحل تحليل العمل، إذ تهدف إلى الحصول على معلومات دقيقة وشاملة حول المهام، المسؤوليات، المهارات، الظروف، والعلاقات المهنية الخاصة بكل وظيفة.

وتتنوع مصادر هذه البيانات بين بشرية ووثائقية وميدانية.

أولا: مصادر جمع البيانات في تحليل العمل

1. الملاحظة المباشرة(Observation)

- **التعريف** :متابعة العامل أثناء أداء مهامه اليومية لتسجيل ما يقوم به فعليًا.
- **الأنواع:**
  - *ملاحظة مباشرة مستمرة*:مشاهدة الأداء اليومي بشكل منتظم.
  - *ملاحظة منظمة*:استخدام استمارة أو جدول لتدوين الخطوات والسلوكيات.
- **المزايا:**
  - توفر بيانات واقعية وسلوكية.
  - تقلل من التحيّز الذاتي في الوصف.
- **العيوب:**

- لا تُظهر الجوانب الذهنية أو الانفعالية للعمل.
- غير مناسبة للأعمال التي تتطلب تفاعلًا نفسيًا أو سريًا.

مثال تطبيقي:

ملاحظة أداء *الأخصائي النفسي* أثناء جلسة إرشاد جماعي لتحديد مهارات التواصل والإصغاء الفعّال.

2. المقابلة(Interview)

- **التعريف** :إجراء مقابلات فردية أو جماعية مع شاغلي الوظيفة أو المشرفين عليها للحصول على معلومات نوعية.
- **الأنواع:**
  - مقابلات فردية.
  - مقابلات جماعية.
  - مقابلات شبه مهيكلة (موجهة بأسئلة محددة).
- **المزايا:**
  - تسمح بفهم أعمق لمضمون العمل وتجارب العاملين.
  - تكشف عن المشكلات غير الظاهرة في الملاحظة.
- **العيوب:**
  - قد تتأثر بميول الشخص أو تحيّزه.

مثال تطبيقي :

مقابلة *المرشدين الاجتماعيين* لمعرفة الصعوبات التي تواجههم في التكفل بالتلاميذ ذوي السلوك العدواني.

3. الاستبيان(Questionnaire)

- **التعريف** :أداة مكتوبة تحتوي على مجموعة من الأسئلة حول المهام والمسؤوليات وظروف العمل.
- **الأنواع:**
  - استبيانات مفتوحة (وصف حر).
  - استبيانات مغلقة (اختيار من بدائل).
- **المزايا:**
  - اقتصادية وسهلة التطبيق على عدد كبير من الأفراد.
  - توفر بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.
- **العيوب:**
  - قد تكون الإجابات سطحية أو غير دقيقة إن لم تُصمَّم بعناية.

مثال تطبيقي:

توزيع استبيان على *الأخصائيين النفسيين* لتحديد عدد الجلسات الأسبوعية، ونوع الحالات الأكثر شيوعًا.

4. تحليل الوثائق والسجلات(Document and Records Analysis)

- **التعريف** :مراجعة الملفات الرسمية، التقارير، الوصف الوظيفي، سجلات الأداء، وتقارير التقييم السابقة.
- **المزايا:**
  - توفر معلومات موضوعية ومعيارية.
  - تسمح بتتبع تطور الوظيفة تاريخيًا.
- **العيوب:**
  - قد تكون الوثائق قديمة أو غير محدثة.

مثال تطبيقي :

مراجعة سجلات قسم *التوجيه المدرسي* لمعرفة المهام الموكلة للأخصائيين خلال السنوات الماضية.

5. ورشة عمل الخبراء (Workshops / Panels of Experts)

- **التعريف** :اجتماع مجموعة من الخبراء أو المشرفين لمناقشة وتحليل طبيعة العمل.
- **المزايا:**
  - تجمع بين الخبرة النظرية والملاحظة الميدانية.
  - تتيح توافقًا مهنيًا حول متطلبات الوظيفة.
- **العيوب:**
  - قد تتأثر بالآراء الشخصية أو النزاعات المهنية.

مثال تطبيقي:

عقد ورشة بين *الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين* لتحديد المهارات الأساسية لوظيفة "منسق فريق الدعم النفسي."

6. اليوميات وتقارير العمل(Work Diaries / Logs)

- **التعريف** :يطلب من الموظف تدوين أنشطته اليومية ومدة كل نشاط وصعوباته.
- **المزايا:**
  - توضح طبيعة العمل الواقعية عبر الزمن.
  - تكشف عن الأنشطة غير الرسمية وغير المسجلة عادةً.
- **العيوب:**
  - تعتمد على دقة الموظف والتزامه بالتسجيل.

مثال تطبيقي :

تكليف *الأخصائي النفسي الإكلينيكي* بتسجيل أنشطته اليومية (جلسات، تقارير، متابعة) لمدة أسبوع.

7. الأساليب الميكانيكية أو التقنية(Technical/Quantitative Methods)

- **التعريف** :استخدام أدوات قياس حديثة أو برامج لتسجيل وتقييم الوقت والجهد والأداء.
- **المزايا:**
  - دقيقة ومفيدة للأعمال التقنية والإدارية.
- **العيوب:**
  - محدودة في الوظائف الإنسانية أو النفسية.

مثال تطبيقي:

استخدام برنامج لتسجيل الوقت الذي يقضيه الأخصائي النفسي في المهام الإدارية مقابل العلاجية.

ثانيا: تصنيف عام للمصادر

النوع	أمثلة على المصادر	طبيعة البيانات
مصادر بشرية	العامل نفسه، المشرف المباشر، الزملاء، الخبراء	ذاتية وتقديرية
مصادر وثائقية	بطاقات الوصف الوظيفي، التقارير الإدارية، ملفات الأداء	كمية ومعيارية
مصادر ميدانية	الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، اليوميات	واقعية وسلوكية

خلاصة

- تحليل العمل يعتمد على دمج أكثر من مصدر لضمان الدقة والموضوعية.
- في الميدان النفسي والاجتماعي، يُفضَّل الجمع بين المقابلة، الملاحظة، وتحليل الوثائق لأن طبيعة العمل فيها إنسانية وسلوكية يصعب قياسها بأساليب كمية فقط.