المقابلة في تحليل العمل



تمهيد :

تعد المقابلة من أكثر أدوات تحليل العمل شيوعا إذ تتيح جمع معلومات نوعية مباشرة من العاملين أو المشرفين حول طبيعة المهام والمسؤوليات والمهارات المطلوبة، وتتميز المقابلة بمرونتها وإمكانية توجيه الأسئلة تبعًا لتطور الحديث، مما يسمح بفهم أعمق لطبيعة العمل. غير أن دقتها تعتمد على كفاءة المحلل وخبرة المجيب، كما تتطلب وقتًا وجهدًا كبيرين في الإعداد والتحليل.

المقابلة :هنا تكون مع شاغل الوظيفة و رئيسه المباشر، و قد يتطلب الأمر مقابلة الأشخاص الذين يؤثرون و يتأثرون بالوظيفة، للتعرف على الوظيفة التي يقوم بها الموظف و الظروف التي تحيط بها، على أن ما يجب ذكره هنا أن المحلل لا يحتاج إلى إجراء مقابلات مع جميع الذين يشغلون منصبا معينا بل يكتفي بعينة ممثلة منهم، بحيث تضم هذه العينة أكثر الموظفين خبرة كذلك (راوية ،2000،ص60)

-الإعداد للمقابلة:

-التأكد من ابلاغ الأفراد الذين سيتم مقابلتهم بمواعيد و أماكن المقابلات.

-اختيار المكان المناسب و المريح لإجراء المقابلة.

-التهيئة النفسية و المعنوية للمقابلين بما يؤدي لسيطرة الموضوعية ، و يفضل استخدام هذه الطريقة في المجالات الآتية :

-في الشركات التي تتميز بقلة عدد الافراد العاملين بها.

-في حالة التعامل مع افراد لا يجيدون القراءة و الكتابة.

-قد تستخدم هذه الطريقة كأسلوب مكمل عند مراجعة اجابات العاملين في قوائم الاستقصاء معرؤسائهم المباشرين.

ويمكن أن تتم المقابلة داخل العمل أو خارجه كما يجب أن تتم في وقت و معيار مناسبين حتى يمكن الحصول على المعلومات بشكل تفصيلي و بالدقة المطلوبة . . (سامي ،2008،ص100)

-خطوات إجراء المقابلة:

-تبدأ المقابلة بقيام الخبير بزيارة أماكن العمل لملاحظة الأفراد أثناء عملهم، و قراءة التعليمات الخاصة بكل وظيفة وذلك حتى يمكنه من تكوين صورة واضحة عن واجبات و مسؤوليات كل وظيفة و الظروف التي تتم فيها

-يفضل أن يكون لدى الخبير قائمة بالأسئلة التي يثيرها مع المقابل.

-اختيار المكان المناسب و المريح لإجراء المقابلة

-إبلاغ الأفراد الذين سيتم مقابلتهم بمواعيد و أماكن المقابلات.

-ثم يبدأ الخبير في مقابلة المستقصى منهم و القيام بالتهيئة النفسية و المعنوية للمقابلين من أجل الحصول على البيانات و المعلومات المطلوبة بكل موضوعية . (سامي ،2008،ص102)

-أنواع المقابلة :يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع رئيسية للمقابلات الشخصية فيما يتعلق بجمع بيانات تحليل الأعمال

-المقابلات الفردية: تتم مع كل شاغر وظيفة على حدى.

-**المقابلات الجماعية** :تتم مع الأفراد الذين يشغلون نفس الوظيفة و يؤدون نفس المهام ،ويعتبر هذا الأسلوب من أقل أساليب المقابلة تكلفة لأنه يجمع عدد من العاملين الذين يؤدون نفس المهام و الواجبات الخاصة بنفس الوظيفة، وهو أيضا من الوسائل السريعة التي تتم من خلالها جمع البيانات عن الوظيفة

المقابلات مع المشرفين و الرؤساء المباشرين :لشاغلي الوظائف التي يتم جمع بيانات عنها و الذين تتوافر لديهم معرفة كاملة بالأعمال التي يؤديها مرؤوسيهم، وفي حالة الجمع بين الأسلوبين الأخيرين يفضل أن يتم مقابلة المشرفين في مقابلة خاصة حتى لا يؤثر وجودهم على استجابات مرؤوسيهم (عقيلي،2004،ص195)

مزايا يمكن حضرها فيما يلي :تساهم في الحصول على معلومات دقيقة و موضوعية مرتبطة بالوظيفة.

-تمكن المحلل من تفهم المصطلحات الفنية التي تستخدم في الوظيفة و الوقوف على استخداماتها عمليا.

-يؤمن الاتصال الشخصي مع شاغل الوظيفة صدق المعلومة و البيانات للحصول على أدق التفاصيل.

-تتفادى المقابلة الحاجة لقيام الموظفين بإعطاء البيانات و المعلومات التي تطلب منهم بشكل كتابي خاصة و أن ظروفهم العملية قد لا تسمح بذلك .

-تتيح الفرصة لمن تتم معه المقابلة أن يحصل على معلومات كافية عن أسباب و أهداف المقابلة، و هذا ما يشبع الناحية النفسية لديه و يعطي المزيد من الصحة و الصلاحية لنتائج المقابلة.

-تمكن المحلل من تقدير و تقييم أهمية البيانات التي يحصل عليها و منحه الفرصة لفرز الحقائق الضرورية بدقة أكثر لسيما و أنه قد شاهد بنفسه وتحدث شخصيا إلى العامل أو الموظف أثناء تأديته لعمله. (محمد،1999،ص143).

عيوبها كما يلي: إن كان عدد العاملين بالمنظمة كبيرا فإن المقابلة لا تتيح الفرصة لمساهمتهم جميعا في الأداء.

-تتطلب وقتا طويلا لانجازها و خاصة إذا كان هناك عدد كبير من الوظائف.

-تتطلب تكاليف كبيرة نسبيا حيث أنها تستغرق وقت كل من المحلل و العامل الذي تتم مقابلته، و التكاليف هنا تتمثل في الرواتب التي يتقاضاها المحلل، و النتاج الذي قد تخسره المؤسسة نتيجة استغلال وقت العامل في المقابلة

الأسلوب غير المباشر:على الرغم من توفر وسائل الأسلوب المباشر،إلا أنه في بعض الحالات و الموقف يتعذر استخدامها لذا اقترح بعض الأساليب غير المباشرة التي تساعد في عملية جمع المعلومات منها (طارق ،2008،ص144).

خلاصة :

تعتبر المقابلة وسيلة مباشرة ومرنة لجمع معلومات من العاملين أو المشرفين حول مهام العمل ومسؤولياته، اذ تمتاز بعمقها وجودة بياناتها لكنها تحتاج إلى وقت وخبرة من القائم على عملية التحليل لضمان دقة النتائج.