

منهجية البحث في التقييم التنظيمي

د. لوكيا الهاشمي

أستاذ محاضر

معهد علم النفس

إذا كان العلم هو مجموعة من المعارف المتكاملة والمبادئ والكليات العامة المتعلقة بحقيقة ظاهرة معينة ويقوم أساسا على الملاحظة و/أو التجربة ولا يستند إلى الميول الفردية أو الشخصية، فمن أهم الخصائص الذي يجب أن تتوافر في التفكير في سياقه هي دقة المفاهيم والتعميم وإمكان اختبار الصدق وثبات الصدق والبناء النسقي والموضوعية، ويكون منهجه هو الطريقة التي يسلكها العقل في دراسة الموضوع للوصول إلى قضايا الكلية، أي القوانين العلمية. كما يمكننا اعتبار هذا المنهج أيضا الطريقة التي يبني بها العلم قواعده ويصل إلى المعرفة العلمية، أي إلى حقائقه (1). ويمكن حصر خصائص هذه المعرفة العلمية في:

- أنها تقوم على أساس من الدراسة الموضوعية والإختبار.
- أنها تقوم على ملاحظة منظمة للظواهر وعلى قياس دقيق.
- أنه يمكن إدماجها في أنظمة وتصنيفها.
- مسائل العلم تحسم بالتجربة.
- المعرفة العلمية موضوعية وتهتم بالعلل القريبة، تستخدم الإستقراء للوصول إليها وتكون ذات علاقة بالمعارف التي يجدها علماء آخرون (2).
- وفي دنيا العلم ذاته منظوران مستقلان:

1- المنظور الساكن الذي يعتبر العلم نشاط يمد الباحث بمعلومات منظمة حيث تنحصر مهمة الباحث في اكتشاف حقائق جديدة وإضافتها إلى ما هو موجود من معارف، وبناء على هذا التفسير يصبح العلم وسيلة لشرح الظواهر التي تم استقصاؤها.

2- المنظور الديناميكي، الذي يرى أن العلم هو مجموعة من النشاطات التي يقوم بها الباحثون. ويعتبر الحالة التي وصلت إليها المعرفة العلمية في الوقت الحاضر ضرورة للتوسيع في مجال النظريات وأعمال البحث. ويتجه هذا المنظور إلى حل المشكلات أكثر من إضافة حقائق جديدة إلى ما هو موجود من معارف (3). والتقييم التنظيمي كاختصاص هام في العلوم السلوكية والعلوم الاجتماعية يستخدم مدخلي السكون والحركة معا. إن إجراء البحث في التقييم التنظيمي يهدف إلى زيادة المعرفة، أما البحث التطبيقي فيه، فله قيمة محتملة في المجال العلمي، لأنه يتعلق بتفسير الملاحظات واستخدام النتائج لتحسين وضع ما. ويتوقف متسوى هدف البحث على النتيجة المتوقعة منه، إما أن يكون هدف وصفي أم هدف تنبؤي. ويتمثل البحث العلمي في التقييم التنظيمي في تحديد العلاقات بين المتغيرات، أي تحديد العلاقات بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية، الاجتماعية والتنظيمية من جهة وبين نتائجها النفسية والمادية من جهة أخرى. ويتضمن الأسلوب العلمي كنظام للبحث في التقييم التنظيمي الخطوات التالية:

- 1- التعرف على المشكلة أو الفكرة.
- 2- مراجعة النماذج والنظريات.
- 3- صياغة الفرضيات.
- 4- اختبار إطار ومنهجية البحث.
- 5- الملاحظة وأنواعها، الاختبار، التجربة.
- 6- تفسير النتائج.

1 - التقييم التنظيمي

إن التقييم التنظيمي هو تشخيص للمنظمة يسعى إلى تحقيق بعض الأهداف إنطلاقاً من نموذج إجرائي تدخلي. فحسب لاولر Lawler (1980) إن التقييم التنظيمي هو «عملية قياس فعالية المنظمة من الناحية السلوكية، الاجتماعية والتنظيمية» (4) وتتضمن هذه الفعالية في هذا الإطار الطاقات المادية والبشرية والمالية الموجودة بالمنظمة في تفاعلها الديناميكي.

يرى نادلر Nadler (1980) أن التقييم التنظيمي هو «قياس المتغيرات الخاصة بنوعية السلوك التنظيمي ومدى فعالية المنظمة» (5). أما فان دي فين Van De Ven (1980) فيعرفه «بنظام تشخيصي يطبق على المنظمات مؤدياً إلى نتائج وتقييمات تتبع بمشروع تدخلي خاصة من الناحية النفسية الاجتماعية للتنظيم» (6) حيث يهدف هذا التقييم إلى:

أ- تزويد الباحث بمعطيات ومعلومات تساعد على المعرفة الموضوعية للمنظمة ككل.

ب- تحديد نقاط الضعف و/أو نقاط القوة للمنظمة (نفسياً، اجتماعياً، تنظيمياً).

ج- على ضوء نتائج (أ) و(ب) يمكن الحصول على معطيات منظمة تساعد الباحث على تصميم مخطط تدخلي.

1-1 نموذج التقييم التنظيمي ومراحله:

يمكننا أساساً اعتبار نموذج التقييم التنظيمي نظرية التنظيم في تفاعل ديناميكي، حيث يتبع سلسلة من المراحل المعدة والمخططة سلفاً لتحقيق درجة صدق عالية في البحث ويتضمن الخصائص التالية:

- الوضوح
- القاعدة النظرية
- التعريف أو التحديد العلمي
- الأمبيريقية
- الصدق الظاهري
- إمكانية التعميم.

يجب الإشارة إلى الإلتباس الموجود لدى العديد من الأساتذة، الباحثين والطلبة حول مصطلح «التجريبي». إن المعربين عامة ترجموا كلمتي (Expérimental, empirique) بكلمة واحدة هي «تجريبي»، دون التفريق بينهما، مما أدى إلى تدن في درجة إدراك المدلول العلمي الحقيقي للمصطلح «تجريبي» ولكي لا تبقى الدقة غائبة ومطلقة، فإن العبارتين (Expérimental - Empirique) تشتركان في معنى «التجربة»، لكن الأولى (تجريبي) بمعنى أنه مبني على الملاحظة والاختبار، والثانية (تجريبي) بمعنى أنه مبني على الظن والتخمين دون الإهتمام بالدقة العلمية الموجودة في الأول. (7)

لذلك يعتبر النموذج المصمم من طرف فان دي فين (1980) من أحسن النماذج التي تسعى بصفة موضوعية إلى الإجابة على الأسئلة التالية: (8)

- ماهي النتائج المنتظرة من البحث؟

- كيف نقيس النتائج المتحصلة؟
- ماهي التغيرات التي ستحدثها هذه النتائج؟

للإجابة على هذه الأسئلة يقترح فان دي فين منهجية عمل كدليل وطريقة عمل للسيكولوجي التنظيمي في عملية تحليل ودراسة المنظمة، كما تساعد أيضا في التحكم وضبط المتغيرات. ويمكننا تلخيص هذه المنهجية في مراحل عملية متسلسلة كالتالي:

1-1-1 المرحلة الأولى:

- قبل الشروع في أي تقييم تنظيمي، يجب الإجابة على الأسئلة التالية:
- ماهي الأسباب المثيرة و/أو الدافعة للقيام بتقييم تنظيمي؟
- كيف تستخدم نتائج البحث؟
- ماهي المواضيع أو الجوانب التنظيمية التي يجب أن تقيم؟
- من هم الأشخاص أو ما هي الجماعات التي تجرى عليها الدراسة؟
- من هو صاحب مشروع الدراسة؟
- إلى أي مدى تستطيع المناهج والمعارف العلمية مساعدتنا في القيام بتقييم تنظيمي؟

2-1-1 المرحلة الثانية:

- بعد الإجابة على الأسئلة المطروحة سابقا -في المرحلة الأولى-، يطلب من مسؤولي التنظيم تعيين المراكز أو الجوانب محل التقييم، وذلك بالإشارة إلى:
- جوانب التقييم بصفة واضحة ودقيقة
- الأهداف المرجوة
- التنظيم الهيكلي الأولي لتلك الجوانب والأهداف.

3-1-1 المرحلة الثالثة:

- إن معايير كيفية تطوير هذه العملية تتطلب من مسؤولي المنظمة أخذ ثلاث قرارات أساسية هي:

- أ- اختيار خصائص الأبعاد موضوع الدراسة والتي ستصبح مؤشرات هامة للوصول إلى الهدف المقصود.
- ب- تخصيص الحدود المقننة من خلال حصر هذه الأبعاد.
- ج- عندما تكون المعايير مختلفة ومتنوعة، يجب تحديد ثقل و/أو شدة كل مجموعة من الأبعاد لإعداد هيكلية تبعا للأهداف المسطرة بواسطة العمل الجماعي أو الاجتماعات الخاصة بالمناقشة.

4-1-1 المرحلة الرابعة:

فهي مخصصة لتصميم التقييم التنظيمي بعد تحديد أهدافه، إذ يعمل المقيمون الإشتراك مع فرقة تقنية من التنظيم بإعداد اختبار نموذجي أو تجريبي أولي «Epreuve pilote» وتحديد قياسات وأساليب مراقبة الفعالية التنظيمية.

5-1-1 المرحلة الخامسة:

هي مرحلة الشروع الفعلي في التقييم التنظيمي بعد إعداد وتطوير كل من النموذج المفاهيمي Modèle conceptuel، الفرضيات Hypothèses والقياسات Me-sures.

6-1-1 المرحلة السادسة:

بعد جمع المعلومات والمعطيات، يبدأ الباحث أو المشاركون في البحث في معالجتها واستغلالها بواسطة التحليل Analyse وتقييم المعطيات Evaluation des données المتصلة بالأهداف. وأخيرا الإعلان عن النتائج في تقرير علمي وتقديمه لمسؤولي التنظيم قصد طرحه وإبداء الرأي فيه جماعيا ثم تطبيق توصياته. ويمكن للباحث السيكولوجي التنظيمي اختيار أحد النماذج في عمله التقييم التنظيمي:

نموذج	مقاربة	إطار
أ - كامبل Campbell	نظرية	فردية
ب- هاكمان Hackman	امبريقية	جماعية
ج - لورنس Lawrence	امبريقية	تنظيمية
د - إيفان سيفيتش Ivancevich	نظرية	إندماجية
هـ - بيريت هيلاسكو Perez Ve-lasco	نظرية - امبريقية	إندماجية

2 استراتيجيات البحث في التقييم التنظيمي:

هناك عدة استراتيجيات نوعية (الطرق والمناهج المناسبة لدراسة موضوع التقييم التنظيمي) تساعد الباحث على درجة التحكم في موضوعه، وتتضمن:

أ- دراسة الحالة : Etude de cas

- التي تستخدم معلومات أو بيانات لا يتوافر للباحث أي من التحكم فيها، حيث أن الحالة قد حدثت من قبل، أي أن البحث يتم برجعية الأثر (Retroactivité de la recherche) ويكون دور الباحث في هذه الحالة وصف ما جرى بعد وقوع الحدث. وتتصف «الحالة» بالخصائص التالية:
- أنها موقف قابل للإدراك ومنبثق من الواقع (أصالة الحالة).
 - أنها «موقف - مشكلة» تستدعي التشخيص وأخذ القرار.
 - أنها موقف يتطلب المعالجة بواسطة المعلومات والتكوين في مجال المعرفة والفعل.
 - أنها «موقف كلي». (9)

وهي ذات فائدة كبيرة بالنسبة للباحث أو للسيكولوجي التنظيمي لأنها تعتبر مرجعا يستخدم في المستقبل للقيام بالمخطط التدخلي لعلاج حالات تنظيمية مماثلة للحالات السابقة.

ب- الدراسات الميدانية:

والتي تتوافر فيها للباحث درجة من التحكم في اختيار مفردات البحث والمنهجية المراد استخدامها والفرضية الموضوعية للإختبار وفي الفترة الزمنية لإجراء الدراسة، غير أن تحكم الباحث في السلوك الفعلي لمفردات البحث تبقى هي المحددة. وتتبع التجارب للباحث فرصة التحكم أكثر في المتغيرات الرئيسية موضوع الدراسة. فعند اختيار إحدى الاستراتيجيات التالية:

- دراسة الحالة
- الدراسة الميدانية
- التجربة المخبرية
- التجربة الميدانية.

يجب أن يكون الباحث ملما بأوجه الشبه والاختلاف بين هذه الاستراتيجيات كما ينبغي عليه اختيار الاستراتيجيات التي تؤدي إلى تحقيق أعراض البحث بصورة أفضل، وتختلف هذه الاستراتيجيات حول بعض المسائل مثل: (10)

ماستخدم الإستبيان، فاستخدام وسائل القياس المتعددة مثل الملاحظة أو تسجيل التجربة على شريط فيديو لعرضها فيما بعد، يتيح للباحث نسخة الحصول على بيانات صحيحة. ولهذا السبب بدأ كثير من الباحثين إستخدام الإستبيان مع المقابلات أو الملاحظة لزيادة درجة دقة قياس متغيراتهم. ويمكننا تلخيص شروط وخصائص هذه الإستراتيجيات في الشكل الأتي: (11)

الإستراتيجية	درجة التحكم	درجة السيطرة	الواقعية	المدى	الدقة
دراسة الحالة	منخفضة	منخفضة	عالية	متوسط	منخفضة
الدراسة الميدانية	متوسطة	منخفضة	عالية	عال	متوسطة
التجارب المخبرية	عالية	عالية	منخفضة	منخفض	عالية
التجارب الميدانية	عالية	عالية	عالية	منخفض	عالية

3- تقنيات منهجية التقييم التنظيمي :

إن تطور أي مجال في البحث العلمي يرتبط ارتباطا وثيقا بالتحسن المطرد في أدوات القياس التي يستخدمها، كما أنه في أي عمل علمي جاد لا نستطيع أن نخطو خطوة واحدة دون أن نتسلح بأدوات قياس عديدة ومختلفة تبعا لطبيعة ومجال البحث، لذلك فالتقييم التنظيمي يستخدم تقنيات مختلفة لجمع البيانات، أهمها تلك التي تراعي الجوانب النفس-إجتماعية تنظيمية Aspects psychosocio-organisationnels وهي:

- الإستبيانات.
- المقابلات الفردية و/أو الجماعية.
- اختبارات قياس الشخصية، الإستعدادات، الإتجاهات والإهتمامات.
- الملاحظة بأنواعها المختلفة (الخاطفة، بالمشاركة، ... إلخ).
- تحليل الوثائق والسجلات.
- القياسات السوسيومترية.
- قياس القيم.

المراجع

- 1- د / أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان. 1982، ص368.
- 2- د / خير الله العصار: محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، ص26.
- 3- أندرو دي سيزلاقي ومارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد. معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص42.
- 4- Perez Velasco : Revista de psicologia de trabajo y de las organizaciones -ed-C-O-PY Sociedad Espanola de psicologia, Madrid, 1982, N 6, P. 29
- 5- Ibid, P. 31
- 6- Ibid, P. 33
- 7- د / ممدوح خسارة: مجلة التعريب، السنة الرابعة، العدد السابع يونيو 1994، ص41.
- 8- Perez Velasco Ibid P. 36
- 9- Roger Mucchielli : la méthode des cas - édition- ESF Paris 6ème éd. 1984-PP-18,19.
- 10- اندري دي سيزلاقي ومارك جي والاس : مرجع سابق ص43.
- 11- اندري دي سيزلاقي ومارك : مرجع سابق ص44.