

المحاضرة الرابعة

أدوات جمع المعلومات عن الاحتياجات التدريبية

1 - أدوات جمع المعلومات عن الاحتياجات التدريبية:

ويقصد بها مجموع الأدوات التي يمكن استخدامها لجمع البيانات عن الاحتياجات التدريبية مثل:

● **الاستبيانات:** وتتضمن هذه الاستبيانات أسئلة مباشرة عن المشكلات يواجهها الأفراد العاملون وعلاقة تلك المشكلات بالنقص الموجود في معارفهم وقدراتهم ومهاراتهم، كذلك تتضمن أسئلة موجهة إلى رؤساء العمل عن الأسس التي يقترحونها في ترشيح المتدربين وبناء وتصميم البرامج التدريبية وأفضل المقاييس لتقويم نتائج التدريب. واستنادا على البيانات الواردة في هذه الاستبانة يمكن تحديد نوع الحاجة التدريبية وبناء البرامج اللازمة لها (عصام عبد الوهاب الدباغ، 2008، ص97).

وتستخدم الاستبيانات عادة للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الناس خلال فترة محدودة، وإلى أعداد منتشرة جغرافيا، والغرض الرئيسي منها تحديد مجالات البحث التي تتطلب المزيد من التحري والاستقصاء بطرق أخرى للتقويم، وكذلك التحقق من المعلومات المتجمعة من مصادر أخرى. (هشام يحيى الطالب، 1995، ص285)

● **المقابلات:** تستخدم المقابلات عادة للإلمام بالخلفيات العامة في بداية التحليل، أو لتعزيز وتوسيع دائرة البيانات التي نحصل عليها من الأدوات الأخرى كالملاحظة، كما أنها تفيد في الحصول على معلومات من أولئك الأشخاص الذين يعبرون عن آرائهم بشكل أفضل عند التحدث مباشرة منه عبر الاستطلاعات أو الاستبيانات المكتوبة، وتساعد المقابلات في التعرف على أسباب المشكلات والحلول الممكنة عن طريق تشجيع الأشخاص الذين تجرى معهم المقابلة للكشف عن مشاعرهم وآرائهم حول تلك الأمور. (هشام يحيى الطالب، 1995، ص285)

وتتخذ هذه المقابلات أشكالا مختلفة، فقد تتم دعوة مجموعة من الأفراد لمناقشة موضوع أو مشكلة محددة حيث يتم تسجيل حجم معارفهم وقدراتهم وسلوكهم أثناء المناقشة والكشف عما يعانون من قصور فيها أو تهيئة استمارة خاصة يملؤها القائم بالمقابلة شريطة أن تتم هنا مع المشرفين لأخذ استجاباتهم على شكل نقاط محددة (jean marie Peretti, 1999, p82)

وهي مواجهة شخصية بين مسؤول التدريب وبين المتدربين تهدف إلى معرفة احتياجاتهم التدريبية وللمقابلة

شروط تتمثل في:

- صياغة الأسئلة بشكل محدد لتحقيق الهدف من المقابلة
- الاستماع الكامل للأفراد وعدم مقاطعتهم أو التدخل في الإجابات
- الابتعاد عن الاستنتاج من الإجابات المطروحة

وهي تتميز بأنها تعطي المتدربين فرصة كافية لإبداء آرائهم واقتراحاتهم، كما يستطيعون من خلالها التعبير

والإفصاح عن المشكلات وأسبابها وطرق حلها، غير أنه لا يمكن تطبيقها إلا على عدد محدود من المتدربين

وهي تتطلب وقتا طويلا أضف إلى ذلك أنها قد تخرج بعض المتدربين وتضعهم في مأزق. (وهاب فتيحة، 2009، ص40)

● **الاختبارات:** يتطلب هذا الأسلوب تطبيق اختبارات على الأفراد العاملين بالمنظمة لتحديد طبيعة ومدى الفجوة القائمة بين مستوى الأداء الفعلي للفرد وبين الأداء المرغوب، وتحديد أوجه النقص المطلوب ومعالجته سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، وقد تكون هذه الاختبارات تحريرية أو شفوية أو عملية، وقد يخضع الفرد لجميع هذه الاختبارات أو بعضها حسب ما يمارسه من عمل. (عصام عبد الوهاب الدباغ، 2008، ص98).

● **التدقيق التنظيمي:** يعني هذا الأسلوب فحص نشاط كل وحدة تنظيمية من خلال دراسة وتحليل خططها وبرامجها وسجلاتها وتقاريرها، بهدف مراجعة المعلومات المختلفة ومقارنتها بالمعدلات والمعايير المرجعية المعتمدة للعمل (عصام عبد الوهاب الدباغ، 2008، ص97).

ويمكن جرد بعض أدوات جمع المعلومات عن الاحتياجات التدريبية مع تبيان مزاياها وعيوبها في الجدول التالي:

الطريقة	المزايا	العيوب
المقابلة (الموجهة وغير الموجهة)	- تظهر شعور الأفراد نحو أسباب المشاكل والحقائق المتعلقة بها وطرق حلها. - تعطي فرصة كافية لإبداء الآراء وتقديم الاقتراحات بحرية.	- تتطلب وقتا ولا يمكن تطبيقها إلا على عدد محدود من الأفراد.
الاستبيان	- تصل إلى عدد أكبر من الأفراد.	- لا تعطي دليلا كافيا للتعبير الحر عن

<ul style="list-style-type: none"> - إعجابات غير المنتظرة. - صعوبة الإعداد. - لها فعالية محدودة في الوصول إلى - أسباب المشاكل والحلول الممكنة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعطي فرصة للتعبير دون ضغط أو خوف. - تعطي بيانات مركزة وملخصة 	
<ul style="list-style-type: none"> - يحدث غالبا أن لا تتوفر الاختبارات التي تثبت صلاحيتها في فترات معينة معينة لا تصلح في فترات أخرى. - تعطي مؤشرات عامة ولا تعتبر نهائية في تقييم أداء الفرد للعمل. 	<ul style="list-style-type: none"> - تستخدم كوسائل لتشخيص وتحديد أوجه القصور في الأداء. - تساعد في اختيار أفضل المرشحين الذين لديهم قابلية للتدريب. - نتائجها سهلة المقارنة والتسجيل. 	<p style="text-align: center;">الاختبارات النفسية</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تحتاج إلى وقت طويل وتكاليف كبيرة. - إمكانية عدم حضور بعض المتدربين. - يصعب حصر نتائجها. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعطي نفس النتائج التي تعطيها المقابلة بالإضافة إلى الربط بين وجهات النظر. - تزيد من التفاهم والإنفاق. - تعتبر وسيلة لتحديد عمليات التدريب المطلوبة. 	<p style="text-align: center;">تحليل مشاكل الجماعات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تحتاج إلى أشخاص مدربين بشكل جيد. - تستغرق وقتا كثيرا. 	<ul style="list-style-type: none"> - يكون سلوك الملاحظين فيها تلقائيا. - تكون المعلومات المكتسبة منها ذات مصداقية أكبر 	<p style="text-align: center;">الملاحظة</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تستنفذ وقتا كثيرا. - صعوبة التحكم في وسائلها وأساليبها. - تكشف عن الاحتياجات التدريبية للأفراد ولكنها لا تكشف عن الاحتياجات العامة للمنظمة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقدم معلومات دقيقة عن الوظائف والأداء. - ترتبط ارتباطا وثيقا بالوظائف المعنية والأداء الوظيفي. - تقسم العمل إلى خطوات لتسهيل عمليات التدريب والتقييم 	<p style="text-align: center;">التدقيق التنظيمي (تحليل الوظيفة ومراجعة الأداء)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - لا تكشف عن أسباب المشاكل أو الحلول الممكنة. - لا تحيط بجميع الحالات المراد دراستها. 	<ul style="list-style-type: none"> - تقدم أحسن الحلول لنقاط الضعف. - تظهر مشاكل الأداء بوضوح تام. - مفهومة بوضوح للقائمين بإعدادها. 	<p style="text-align: center;">دراسة السجلات والتقارير</p>

جدول رقم(01): أدوات جمع المعلومات عن الاحتياجات التدريبية (المزايا والعيوب).

المصدر: (السيد عليوة، 2001، ص ص44-45).

وعموما تتراوح الأدوات المستخدمة لتحليل الاحتياجات بين الاستبيانات والاختبارات وقوائم المراجعة والاستطلاعات والمقاييس التي تجمع البيانات بطريقة منهجية حول الأفراد أو الجماعات أو المنظمات بأكملها. والأدوات الجيدة هي التي يمكن استغلالها بسرعة ويسر، واستخدامها دون إحداث اضطراب في مكان العمل، وتسجيل نتائجها بسرعة، ونتائجها تكون موضوعية لا لبس فيها.

ومن خلال استعراضنا للوسائل الخاصة بجمع المعلومات من أجل تحديد الاحتياجات التدريبية نلاحظ أن لكل وسيلة غرض محدد فقد تصلح في حالات معينة ولا تصلح بالضرورة في حالات أخرى، فالباحث يأخذ العديد من العوامل بعين الاعتبار وهو بصدد اختيار الوسيلة المناسبة، وهو الشيء الذي سوف نأخذه بعين الاعتبار عند إختيارنا لوسائل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الحالية.

نستنتج من خلال ما سبق الأهمية والدور الكبير الذي تلعبه مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية في العملية التدريبية ككل الدور الكبير حيث أنها تتحكم في نجاح أو فشل العملية التدريبية بأكملها، وأن أي خلل في هذه المرحلة سيؤدي إلى تقديم برامج تدريبية متكررة ونمطية بعيدة عن الاحتياج الفعلي للمتدربين وللمنظمة، وبالتالي هدر الوقت والجهد والمال دون فائدة.