

الاختبارات النفسية ودورها في تفعيل العمليات المهنية بمؤسسات العمل: الواقع والأهمية

- دراسة استطلاعية بشركة سونلغاز نموذجا-

بوعطي جلال الدين - أستاذ مساعد

هناء بوحارة - أستاذة مساعدة

jalal130@yahoo.fr / hana_bouhara@hotmail.fr

- ملخص المداخلة: إن الهدف الأساسي من العمليات المهنية بالمؤسسة هو غالبا وضع الفرد المناسب في العمل الذي يناسبه ليتحقق له النجاح والتوفيق فيه، أي أننا هنا أمام أهم المحاور والنشاطات الملقاة على عاتق المختصين وسط مؤسسات ومنظمات العمل وهي الوصول إلى النوعية. هذا من جهة ومن جهة أخرى يعتبر المورد البشري في أي مؤسسة عماد نجاحها، ولأن الموظف هو من يقدم الخدمات ويتلقى التدريب ويتعامل مع التقنية ويحقق الأهداف المرسومة فهو أكبر مورد ولا يمكن التنبؤ بأدائه المستقبلي. ولأن الانتقال أو الاختيار الجيد، التكوين، تقييم الأداء، التوجيه، التأهيل، توصيف الوظائف، المتابعة والمراقبة... إلخ، كلها عمليات تنطوي تحت مسؤولية إدارة الموارد البشرية فأكد أنها ضرورية لنجاح إدارة الأفراد بالمؤسسات بوجه عام. ولعل أن لمعايير الاختيار على سبيل المثال دور بالغ في انتقاء الفرد المناسب للمكان المناسب، فهي تمثل مجموع الخصائص والمواصفات الواجب توفرها في المرشح لشغل الوظيفة وتربطه بمتطلبات الوظيفة التي تستمد غالبا من تحليل الوظائف كمستوى التعليم، الخبرة، المهارات، الصفات الشخصية والصفات الجسمانية... إلخ، حيث تعتبر مقاييس عامة يمكن تطبيقها على كل الوظائف، هذه الأخيرة التي تخضع لإجراءات عدة لأجل اختيارها ومقاييس علمية ذات موضوعية ومصداقية، ولعل أن أبرزها يتجسد في الاختبارات والمقاييس النفسية أو السيكو- تقنية والتي تستعمل من طرف غالبية المؤسسات في عملية الاختيار وتوظيف الموارد البشرية وكذا تدريب العمال وتطوير قدراتهم، حيث تعرف بتقييمها السريع والموضوعي للأفراد.

- الكلمات المفتاحية: الاختبارات النفسية - العمليات المهنية - مؤسسات العمل

1- مقدمة/اشكالية:

بوسائل الاختيار الأخرى. وقد تبرز أهم ضوابط استخدام هذه الاختبارات والمقاييس في التركيز على حسن اختيار من يستخدمون الاختبارات وبذلك كان لزاما على مستخدميها أن تكون لهم خلفية تخصصية في علم النفس لأن تفسير نتائج هذه الاختبارات يتطلب مستوى عال من المهارات المهنية النفسية، ومن المهم أن يستخدم الاختبار فقط في الغرض الذي صمم من أجله (فمثلا لا يستخدم اختبار الذكاء في قياس القدرة اللفظية فيفسر عن نتائج أو تنبؤات لا يمكن الاعتماد عليها). تبقى أن فاعلية الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية أو النفسية تقاس بالمدى الذي يتجه للتنبؤ بنجاح الفرد في عمل معين ولا تنحصر فائدتها فقط في مجرد الاختيار أو التعيين في بداية درجات السلم الوظيفي، بل

تساعد المقاييس والاختبارات السيكلوجية أرباب العمل وكذا الأخصائيين النفسيين في مختلف المؤسسات باتخاذ قرارات حول معنى ما يقومون به من عمليات مختلفة في المنظمة أبرزها عملية التوظيف أو الانتقال، التكوين، تقييم الأداء، الترقية وغيرها، حيث تيسر إصدار قرارات خاصة بالأفراد تستند إلى العلمية والمصداقية. فهي في العموم تهدف إلى مقابلة قدر الإمكان خصائص المترشحين بمتطلبات الوظيفة والمنصب، والتنبؤ بدرجة توافق مهارات وسلوك الموظف وباقي خصائصه مع هذه المتطلبات، ومن ثم انتقاء أنسب الأفراد الذين يتوقع نجاحهم في حالة تعيينهم. فهي تنتج معلومات هامة للحكم على الفرد، قد يتعذر اكتشافها

4/ أهمية الدراسة

- تتناول دراستنا الحالية أحد المواضيع الهامة بالنسبة للجانب السيكولوجي والمهني على وجه الخصوص، وهو أهمية الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية في العمليات المهنية المختلفة بالمنظمات ومؤسسات العمل، فاختيار وتكوين وحتى تقييم أداء الفرد ووضعه في المكان المناسب ليس بالأمر الهين، ولذلك فالاختبارات والمقاييس النفسية باختلافها والمستخدمات من طرف المؤسسات المهنية لها دور فاعل في نجاح المنظمة وضمان استمرارية نشاطها بكل جدية.

- كما تبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على مدى فعالية هذه الاختبارات والمقاييس النفسية في المؤسسات وفي جودة اختيارها لمواردها البشرية هذه الأخيرة التي تعد بمثابة الهيكل العظمي في أية مؤسسة، فنجاح المؤسسة مرهون بكفاءة مواردها البشرية التي وجب اختيارها على أسس ومعايير علمية دقيقة يتم التوازن فيها بين متطلبات وشروط الوظيفة وقدرات وإمكانات الفرد المترشح (المورد البشري).

- من جهة أخرى تكمن أهمية الدراسة في محاولة لفت أنظار كل المهتمين بالدراسات النفسية والمهنية لواقع استخدام هذه الوسائل والأدوات وأهميتها في مساعدة المنظمات والمؤسسات.

- إضافة إلى أن ندرة الدراسات والبحوث العلمية في هذا الموضوع هو ما جعلنا نلفت الأنظار له لأخذ بعين الاعتبار وإفراد له الكثير من الاهتمام والعناية من طرف المختصين والمديرين والمسؤولين.

5/ التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

تحدد أهم التعاريف الإجرائية للدراسة الحالية فيما يلي:

1/ الاختبارات والمقاييس النفسية: هي تلك الأدوات والوسائل التي

يتم استخدامها في عمليات التوظيف بشكل عام والانتقاء والاختيار بشكل خاص لاختيار المترشحين للوظائف الشاغرة، حيث تتمتع بموضوعية ومصداقية وتتوفر على خصوصية تميزها عن بقية الوسائل المستخدمة في التوظيف وهي على عدة أنواع: اختبارات ومقاييس في الشخصية، الأداء، القدرات، الاستعدادات... الخ.

2/ العمليات المهنية: هي جملة الإجراءات التي تقوم بها مؤسسات

ومنظمات العمل سواء لانتقاء أفضل وأكفئ المترشحين للمناصب الشاغرة من خلال اختيار الشخص الذي تتوفر فيه مقومات ومتطلبات شغل الوظيفة أكثر من غيره، حيث هذا الاختيار طبقاً لمعايير أو محصلة لسمات أو خصائص الوظيفة ذاتها، أو للتكوين والتطوير من مهارات الموظفين أو لتقييم أدائهم إما للترقية أو لغرض آخر. ولعل من بين الوسائل التي تساهم في نجاح وفعالية هذه العمليات المهنية نجد "الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية".

أيضاً في التنبؤ بالنجاح المتوقع عند الاختيار من بين المترشحين للبرامج التدريبية وكذا تقييم الأفراد المحتمل ترقيتهم أو نقلهم، والتنبؤ باحتمالات نجاحهم في المناصب المرشحين لشغلها.

وعليه وفي خضم كل ما سبق ومحاولة منا لإبراز مدى أهمية وفعالية الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية قمنا بدراسة ميدانية استطلاعية بموسسة سونلغاز نموذجاً سعياً منا للكشف عن واقع هذه الاختبارات والمقاييس في منظمات العمل ودورها في تفعيل بعض العمليات المهنية بهدف الحصول الأمثل على المورد البشري أو الموظف المناسب لوضعه في المكان أو الوظيفة المناسبة المنسجمة مع قدراته ومهاراته وتطويره وتحسين أدائه وإمكاناته.

2/ أسئلة الدراسة

تطلق الدراسة الحالية من الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو واقع الاختبارات والمقاييس النفسية في مؤسسات العمل، وما دورها في تفعيل العمليات المهنية بمؤسسات العمل؟

علماً وأنه تتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة

الفرعية نحن بصدد الإجابة عليها، هي كالتالي:

- 1- ما هو واقع استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية في المؤسسة العمومية الجزائرية، وهل هناك تطبيق فعلي لها؟
- 2- ما هي أهمية وفعالية الاختبارات والمقاييس النفسية في العمليات المهنية بموسسة سونلغاز؟
- 3- ما هي أهم الاقتراحات لتفعيل استعمال الاختبارات والمقاييس النفسية في مختلف مؤسسات العمل؟

3/ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة في مجملها إلى تحقيق الأهداف التالية :

- * الكشف عن واقع استخدام الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية في المؤسسة العمومية الجزائرية.
- * السعي للتعرف على مدى استخدام وتطبيق هذه الأدوات (الاختبارات والمقاييس).
- * التعرف على مدى أهمية وفعالية الاختبارات والمقاييس النفسية في بعض العملية المهنية كالاختيار والتوظيف، التكوين، تقييم الأداء.. الخ
- * محاولة اقتراح مجموعة من الآليات والتوصيات بغرض تفعيل استخدام هذه الأدوات والإجراءات (الاختبارات والمقاييس) في مختلف مؤسسات العمل (الخاصة والعمومية).

* تعريف الاختبار النفسي:

- الاختبار هو أداة من الأدوات السيكولوجية المستخدمة في العلوم السلوكية، حيث أنه يستخدم في وصف السلوك الحالي وقياس ما يطرأ عليه من تغيير نتيجة لتعرض لعوامل ومؤثرات تؤثر فيه مستقبلاً. (فاطمة عوض ضاير وآخرون، 2002، ص:153).

- الاختبارات هي نوع من أنواع الامتحانات المقننة التي يمكن تطبيقها على أفراد أو مجموعات ويمكن أن يقيس الاختبار بعض الجوانب الكمية أو الكيفية للأفراد أي يحدد درجة وجود القدرات أو المعلومات أو المهارات التي يقيسها لدى الأفراد الذين يمثلون العينة.

- هي أيضا نوع من أنواع الملاحظة المضبوطة المنظمة لعينة من السلوك الذي يصعب ملاحظته مباشرة لفترات طويلة، والاختبارات متعددة ومتنوعة بدرجة كبيرة فمنها ما يقيس أساليب المفحوصين وإمكانياتهم ومنها ما هو شامل، ومنها ما هو محدد متخصص. (محمود عبد تطرح الاختبارات على المفحوص بعض المهمات أو المسائل، وتمكن الكيفية التي يجب فيها المفحوص عن هذه المهمات أو المسائل من استخلاص بعض الحقائق حول الكيفية التي يتصرف فيها الإنسان في المواقف الواقعية عندما تواجهه متطلبات محددة فالاختبارات النفسية يمكن أن تطرح المهمات التالية على سبيل المثال:

* ترتيب أو تصنيف مجموعة من المفاهيم مفهوم عام شامل.

* إكمال بعض النواقص في رسومات أو أشكال معينة.

* إكمال مجموعة من الأرقام المعطاة وفق ترتيب منطقي.

* تصحيح كلمات خاطئة.

* ترتيب مجموعة من البطاقات وفق معايير محددة بشكل سريع قدر الإمكان.

* الإجابة عن الأسئلة تتعلق بالمواقف تجاه الشخص نفسه أو تجاه الآخرين.

* تقييم نشاطات أو مهن محددة.

* سرد قصة حول صور معينة. (فايز عبد الله الأسمرى، ص: 16).

- كما نغني بها أيضا مجموعة المثيرات (أسئلة شفهية أو كتابية أو رسوم) تعد لتقيس سلوكا ما بطريقة كمية، فهي من وسائل القياس التي يستخدمها الباحث للكشف عن الفروق بين الأفراد والجماعات ومجالها واسع يشمل مختلف ميادين الحياة. (رجاء وحيد دويدري، 2000، ص:344).

- كما تسمى الاختبارات كذلك بالروائز حيث يعرف (كورنباك Gronback) الرائز بأنه "طريقة أو عملية منظمة لمقارنة سلوك شخصين أو أكثر"، والرئز هو "اختبار محدد يتضمن مهمة يكون على الفرد

3/ مؤسسات العمل: المؤسسة هي عبارة عن مفهوم ذو طبيعة جد معقدة، حيث تعبر عن واقع اقتصادي، وبشري واجتماعي. (Jean Longatte et al, 2004, p: 01).

هي عبارة عن مجموعة من العوامل المنظمة بكيفية تسمح بإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصادية الأخرى، وفي دراستنا الحالية نقصد بها مختلف المؤسسات العمومية ممثلة في مؤسسة سونلغاز كنموذج لمؤسسات العمل العمومية التي تطبق الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية.

6 - الإطار النظري للدراسة:

- أولا: الاختبارات والمقاييس النفسية

يهدف علم النفس بشكل عام إلى وصف وشرح السلوك، فهو يسعى عن طريق الملاحظة الدقيقة والقياس والتجربة والممارسة إلى تزويدنا بالمعرفة التي تساعد على فهم سلوك الفرد وأسباب هذا السلوك. وعلم النفس بوصفه تكنولوجيا يهدف إلى التوصل إلى طرق للتنبؤ عن السلوك وضبطه، فهو بذلك يسهم في تحقيق أهداف التعليم والصناعة والإدارة والصحة العقلية. (فيصل عباس، 1996، ص:05)، إضافة إلى أن القياس النفسي يستهدف التعرف على قدرات الأفراد الخاصة ونكائهم العام، ومواهبهم واستعداداتهم وميولهم المهنية والدراسية، وذلك بقصد تصنيفهم إلى مجموعات متجانسة أو من أجل توجيههم إلى أنواع العمل أو الدراسة التي تتناسب وقدراتهم، فهو يستخدم في مجال التوجيه التربوي بقصد توجيه الطلاب إلى أنواع التعليم المختلفة التي تتوافق وما لديهم من قدرات واستعدادات والتي يحتمل أن يحرزوا فيها أكبر درجة ممكنة من النجاح، إضافة إلى ذلك يفيد القياس العقلي في عمليات التوجيه المهني حيث نتاح للفرد فرصة تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج ومن التكيف. (عبد الرحمان العيساوي، 2000، ص:297). ولعل من أبرز أدوات القياس البارزة والتي لها دور فاعل في الكشف عن خصائص ومميزات وسمات الفرد نجد الاختبارات والمقاييس النفسية.

1/ ماهية الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية:

أ- الاختبارات النفسية:

لقد أدى اهتمام العلماء بالاختبارات النفسية إلى ظهور عدد كبير جدا منها وأصبح من الصعب وصف هذه الاختبارات أو تصنيفها تصنيفا دقيقا، ولكن على كل حال هناك أسس مختلفة يمكن على أساسها تصنيف الاختبارات النفسية أو وصفها، ومن هذه الأسس ما يرجع إلى طريقة تطبيق الاختبار، ومنها ما يرجع إلى ما يقيسه الاختبار ومنها ما يرجع إلى طريقة أداء الاختبار، فما هو الاختبار النفسي؟ وما هي الاختبارات السيكولوجية؟

نستخدمه أساساً لتقدير بعض خصائص الفرد أكثر مما نجيب على سؤال عام. وعلى ذلك فليست المقاييس الاختبارية، وكذلك فإن العكس أيضاً فليست كل الاختبارات مقاييس، فهناك بعض اختبارات الشخصية مثلاً لا يحصل المفحوص فيها على درجات، وقد يستخدم الأخصائي النفسي مثل هذا الاختبار لكي يساعده على إعداد وصف لفظي للفرد، وهو هنا ليس في حاجة إلى أن يلجأ إلى القياس في أي مستوى من المستويات، فالقياس هو عملية استخدام الأرقام في تحديد الأشياء حسب قواعد معينة، والاختبار يمكن أن يعرف على أنه موقف مقنن صمم خصيصاً للحصول على عينة من سلوك الفرد، وعندما يعبر عن هذه العينة بالأرقام فمن الممكن أن نستخدم كلمة اختبار أو مقياس.

وعلى ذلك فإنه بالرغم من أن التداخل بين هذين المفهومين ليس كاملاً إلا أنه لا يزال في إمكاننا أن نقول أن معظم الاختبارات هي وسائل قياس، وأن معظم المقاييس النفسية يمكن أن تستخدم كاختبارات. (ليونو أ. تايلر، 1998، ص: 47-48).

- وفي عرضنا هذا سنحاول أن ندمج بين المفهومين (الاختبارات والمقاييس) لنقاط التداخل المشتركة بينهما.

2/ الأهداف العامة للاختبارات والمقاييس النفسية:

* يستهدف الاختبار والمقياس النفسي التعرف على قدرات الفرد الخاصة، ونكائه العام واستعداداته ومواهبه، وميوله واتجاهاته وذلك بقصد تصنيفه إلى مجموعات متجانسة، أو من أجل توجيهه إلى الأعمال التي تتناسب مع قدراته.

* يستخدم الاختبار النفسي في ميدان التوجيه التربوي بقصد توجيه الطلاب إلى أنواع التعليم المختلفة التي تتوافق وما لديهم من قدرات واستعدادات.

* كما يفيد الاختبار النفسي في عمليات التوجيه المهني حيث تتاح للفرد فرصة تحقيق أكبر قدر من الإنتاج والتكيف.

* يمكن استخدام هذه الاختبارات والمقاييس بالإضافة إلى قياس قدرات الفرد وتوجيهه في عملية التنبؤ والتشخيص فمن عملية التشخيص يتقرر التوقع باتجاه سلوك الفرد أو مدى اتجاهه، كما تتوضح الوسائل الملائمة لتوجيه هذا السلوك وكيفية معالجته.

- وهكذا تساعد الاختبارات والمقاييس النفسية والسيكولوجية على تكوين فكرة شاملة عن شخصية الفرد، وتقييم حالته وتحديد المشكلات التي يعاني منها. (فيصل عباس، مرجع سابق، ص: 17).

- من جهة أخرى هناك اختبارات يتم تقييمها أو تفسيرها بطريقة نوعية من حيث المحتوى، أي أنه يتم تفسيرها حسب الكيفية التي قام بها المفحوص بحل المسألة أو ما الذي تصوره المفحوص في إجابته عن سؤال محدد، وهناك اختبارات نفسية تقدم إجابات كمية مثل كم من

إنجازها، وتكون مماثلة لكل المفحوصين كما تستعمل تقنية محددة لتقدير النجاح أو الفشل أو لإعطاء علامة للنجاح". وهناك تحديد آخر لـ (بيشو Pichot) يعتبر أن الرائد هو "وضعية تجريبية مقننة تكون بمثابة مثير لسلوك، ويقيم هذا السلوك بمقارنة إحصائية بسلوك أفراد آخرين وضعوا في الوضعية نفسها، مما يسمح بتصنيف الفرد المفحوص كمتفهم أو نوعياً". (فيصل عباس، 1996، ص: 9-10).

- أن الاختبارات النفسية هي أدوات أو وسائل هامة يستخدمها الأخصائي النفسي في عمليات تقدير إمكانيات الفرد الحليم المنسي، 2000، ص: 105).

- تعرف الاختبارات النفسية كذلك على أنها عبارة عن أدوات أو إجراءات علمية روتينية يتم استخدامها في العمل النفسي العيادي أو التربوي أو المهني إلى جانب أدوات تشخيصية، حيث

، وفي التشخيص والتنبؤ والتوجيه والإرشاد النفسي، ويمكن الاستفادة منها في دراسة مجال واسع من السلوك البشري والحصول على بيانات أو معلومات هامة عن شخصية الفرد، إذا أحسن استخدامها ووضعت لها ضوابط وأمكن معرفة معايير ثباتها وصدقها، ودلالاتها الإكلينيكية وحدودها التي تقيس القدرة أو السمة المطلوب قياسها. (المرجع نفسه، ص: 11).

- وما سبق يمكننا القول أن الاختبار النفسي هو عبارة عن قياس قدرة الفرد على أداء عمل معين وفق ضوابط وصيغ علمية دقيقة.

ب- المقاييس النفسية:

هي طرق تسعى إلى فهم ومعرفة شخصية الفرد، أو معرفة الإنسان لبعض الجوانب من شخصيته وسلوكه وقدراته العقلية، وذلك من خلال الدلالات الكمية المعبرة عنها، بالإضافة إلى التحليل الكيفي لنتائج الاختبار، وقد سميت الوسائل بـ "المقاييس النفسية" وذلك إشارة إلى قدرتها على تحديد الظواهر النفسية وعلى إعطاء صورة بيانية كمية عنها.

وقد استعملت هذه المقاييس بهدف تحديد مدى تحصيل الفرد في الدراسة أو بهدف نوعية الاستعداد عنده، بالنسبة لقدرات معينة، أو تحديد بعض الصفات في شخصيته. وبذلك أصبحت عملية القياس النفسي نوعاً من الاختبار يخضع له الفرد وتكون نتيجته تقويماً لقدراته العقلية أو تقويماً لأوجه شخصيته المختلفة. (فيصل عباس، المرجع السابق، ص: 08). هذا من جهة ومن جهة أخرى هناك رأي يحاول بيان التداخل بين الاختبارات والمقاييس النفسية، فحتى الآن لم تنتظر فيما إذا كان هناك أي فرق بين "مصطلح الاختبار" و"مصطلح المقياس"، وعلى الرغم من أن هناك تداخلاً في المعنى إلا أنهما مترادفين تماماً، فمصطلح المقياس يستخدم في ميادين كثيرة من ميادين البحوث النفسية. حيث لا يكون مصطلح الاختبار مناسباً للاستخدام، فمن المعتاد أن نقول عن القياس النفسي أنه اختبار إذا كنا

* التأكد من وجود بيانات معيارية تساعد على تفسير نتائج الاختبار أو المقياس.

* التأكد من عدم التحيز الاختباري والمقاييس لفئات من الأفراد دون آخرين. (فايز عبد الله الأسمرى، مرجع سابق، ص: 03).

4/ تصنيف الاختبارات والمقاييس النفسية:

هناك العديد من الاختبارات والمقاييس التي يمكن استخدامها للمفاضلة بين الأفراد وتقييم آرائهم وقدراتهم واستعداداتهم للقيام بمهام الوظيفة المعلنة، فهي تتنوع فيما بينها في دراسة الفرد، فمن حيث الموضوع فهي اختبارات للذكاء العام، والقدرات والتحصيل والميول والاتجاهات والسمات...، ومن حيث الإجراء فهي إما فردية أو جماعية وعادة تكون هذه الاختبارات والمقاييس إما لفظية تعتمد على اللغة، وإما تعتمد على ترتيب المواد والأشياء، أما الاختبارات والمقاييس التي يشيع استخدامها في الممارسة العادية وفي الفحص النفسي فإنه يمكن تصنيفها على أساس الوظائف التي يفترض أن تقيسها هذه الاختبارات وهي تشمل مجموعتين رئيسيتين من الوظائف: الوظائف الذهنية وخصائص الشخصية. (فيصل عباس، مرجع سابق، ص: 12). هذا من جهة ومن جهة أخرى وفي إطار دراستنا التي تنصب حول أهمية استخدام هذه الأدوات في عملية الانتقاء والاختيار فإنه كذلك لا يوجد تصنيف واحد للاختبارات والمقاييس التوظيفية بل هناك عدة تصنيفات وعدة أنواع:

* **اختبارات ومقاييس الأداء:** هي تلك الاختبارات التي تقيس معلومات الشخص ومهاراته التي اكتسبها سابقا في أداء معين وهي نوعان: منها ما يستخدم لقياس المعلومات اللازمة لأداء الوظيفة وتكون هذه الاختبارات والمقاييس كتابية أو شفهية، ومما ما يقيس مهارات الشخص الوظيفية عن طريق وضعه في موقع العمل الفعلي وملاحظة سلوكه.

* **اختبارات ومقاييس الذكاء:** ويقصد بها تلك الاختبارات التي تقيس القدرات العقلية بما فيها القدرة على التعبير والقدرة الحسابية وسرعة البديهة والذاكرة. وتعتبر اختبارات الذكاء من أهم الاختبارات الواجبة للمفاضلة بين المتقدمين، حيث تعتمد درجة الذكاء المطلوبة على طبيعة عمل الوظيفة الشاغرة ومستواها الوظيفي، والوظائف في المستويات الإدارية العليا تتطلب درجة أعلى من الذكاء عنها من الوظائف في مستويات إدارية أقل، كما وتحتاج بعض الوظائف درجة عالية من الذكاء كوظائف الحاسوبية والهندسة وأعمال التصميم والإدارة، وعلى أي حال تعتبر اختبارات الذكاء وحدها غير كافية للحكم على صلاحية الفرد، إذ يتوقف نجاح الفرد على عدة عوامل منها الذكاء، فاختبارات الذكاء لا تقيس درجة الولاء للمنشأة أو الشجاعة أو القدرة على قيادة الآخرين، وما إذا كان الفرد اجتماعيا بطبعه يميل إلى التعاون والطموح والصدق.

المهام تم حلها بصورة صحيحة، وهنا يمكن أن يتم الاختبار على المفحوص بشكل منفرد أو ضمن جماعة حول مجالات جزئية من الشخصية بناء على مساعل مجردة كالسمات والمهارات أو القدرات وأنماط السلوك، ومن هذه الناحية لا يتم استخدام الاختبارات النفسية إلى بعد خضوعها لعدد كبير من الاختبارات العلمية للتأكد من صلاحيتها. (فايز عبد الله الأسمرى، مرجع سابق، ص: 17).

3/ صفات الاختبارات والمقاييس الجيدة:

لعل أن الشرط الأساسي من أجل التوصل إلى استنتاج علمي على أساس من مجموعة من الاختبارات يتمثل في التفسير المسؤول غير التحيز لنتائج الاختبار أو المقياس، والذي يتم وفق معايير علمية يمكن تلخيصها في ما يلي:

* **الموضوعية:** وهي أولى صفات الاختبار والمقياس الجيد، ويعتبر الاختبار موضوعيا إذا كان يعطي الدرجات نفسها بغض النظر عن الشخص الذي يصممه ودون تدخل أحكامه الذاتية، كما يكون الاختبار موضوعيا إذا كانت الأسئلة محددة وكذلك الإجابات، بحيث يكون السؤال الواحد جواب واحد. (رجاء وجدي دويدري، مرجع سابق، ص: 345). ما معناه عدم تعلق تطبيق الاختبار واستخدامه وتفسير نتائجه بالشخص الذي يستخدمه بمعنى آخر عند قيام مجموعة من المختصين بتطبيق الاختبار على مفحوص واحد يجب أن يتوصلوا للنتيجة نفسها. وهذا يشترط كذلك أن يتم إخضاع جميع المفحوصين للظروف نفسها من حيث التعليمات المعطاة والزمن المخصص والمكان. (فايز بن عبد الله الأسمرى، مرجع سابق، ص: 18).

* **الصدق:** أي قياس الاختبار لما وضع أصلا لقياسه، ويمكن تعيين الصدق عن طريق: الصدق التجريبي، الصدق التنبؤي، صدق المضمون أو المحتوى.

* **الثبات:** ويقصد به ثبات نتائج الاختبار أو المقياس إذا أعيد تطبيقه على نفس الأفراد وفي نفس الظروف ويتم تعيينه عن طريق: ثبات إعادة الاختبار، ثبات الصور المتكافئة، ثبات نصفي الاختبار.

* **القدرة على التمييز:** بمعنى أن يكون الاختبار أو المقياس قادرا على إظهار الفروق الفردية بين الأفراد، ويتطلب ذلك تنوع الأسئلة والوحدات بين السهولة والصعوبة وترتجها بحيث يظهر الذين يكونون أعلى أو أقل من العاديين. (سهير كامل أحمد، 2000، ص: 187-188).

- أي أن لكي نحكم على جودة الاختبار أو المقياس هناك معايير ينبغي التأكد منها تلخصها في الآتي:

- * التأكد من ثبات الاختبار/ المقياس وإمكانية الاعتماد عليه
- * التأكد من صدق الاختبار/ المقياس في قياس ما هم مطلوب.

الدرجة التي يمكن أن يتكيف بها المترشح مع ظروف العمل التي ستحيط به في الوظيفة الشاغرة. (معين شعبان حسين العيلة، 2008، ص: 40-41).

* **اختبارات ومقاييس تحريرية:** ويتضمن الاختبارات أو المقياس أسئلة يجيب عليها المتقدم تحريريا، لقياس قدرته على تنسيق أفكاره والتعبير عنها، وقد الأسئلة مفتوحة حيث يترك للمتقدم أن يجيب بأسلوبه الخاص، أو تكون محددة ومتعددة الإجابات حيث يختار من بينها، وقد تجمع بين النوعين. -- وهناك اختبارات نمطية مقننة و لكل من المجالات السابقة، صممت وطبقت على أعداد كبيرة وحللت إحصائيا بحيث تتيح مدى متوسطا وأنماط متوسطة للتقييم مثل اختبارات "بنيت" و"ستانفورد" و"منسوتا" واختبارات أخرى تصممها مراكز متخصصة، إلا أن هذا لا يمنع قيام منظمة أو بعض المنظمات بتصميم اختبارات تفصل خصيصا لمعاييرها الخاصة في الاختبار.

- علما وأن فاعلية الاختبار أو المقياس تقاس بالمدى الذي يتيح التنبؤ بنجاح الفرد في عمل معين، ولا تنحصر فائدة الاختبارات في مجرد الاختيار للتعين في بداية درجات السلم الوظيفي، بل أيضا في التنبؤ بالنجاح المتوقع عند الاختبار من بين المترشحين للبرامج التدريبية، وكذا في تقييم الأفراد المحتمل ترقبيتهم أو نقلهم والتنبؤ باحتمالات نجاح المترشحين لشغلها. (أحمد سيد مصطفى، 2008، ص: 212-213).

5/ أهمية الاختبارات والمقاييس السكوتية:

تمثل الاختبارات والمقاييس جزءا طبيعيا في حياتنا، فنحن نتعرض لكثير من الاختبارات مثل اختبارات التحصيل العلمي في المدارس والجامعات، كما إننا نتعرض لبعض اختبارات اللياقة الرياضية والطبية في مواقف كثيرة، فبعد دراسة طلبات التوظيف واستبعاد الطلاب غير المستوفية بالشروط اللازمة لا بد من تصفية الطلاب المتبقية عن طريق الاختبارات التوظيفية، بهدف المفاضلة بين المتقدمين وما يملكونه من مهارات ومعارف وخبرات وقدرات واستعدادات وميول تمكنهم من القيام بواجبات ومسؤوليات الوظيفة الشاغرة لملء الوظيفة بأكفأ المتقدمين ولتحقيق مبدأ العدالة والمساواة، كما وتعتبر الاختبارات الوسيلة الأكثر موضوعية لاختيار الموظفين على أساس الجدارة والصلاحية دون التأثير بالنواحي الشخصية والاجتماعية والبعد عن التحيز والمحابة، وتبنى فلسفة اختبارات التوظيف على فرضيتين أساسيتين أولها: إن القدرات والمهارات الإنسانية عادة تكون موزعة بين الأفراد توزيعا يقترب من التوزيع الطبيعي، بمعنى أن قلة من هؤلاء الأفراد يتمتعون بدرجة عالية من هذه القدرات والمهارات وهم من يحاول الاختبار الكشف عنهم، وثانيهما: أن هناك درجة معقولة من الارتباط بين توافر القدرة أو المهارة وبين احتمال النجاح في أداء وانجاز متطلبات العمل.

* **اختبارات ومقاييس الاستعدادات والقدرات:** هي الاختبارات والمقاييس التي تقيس قدرة الأفراد على التعليم والاستفادة من المواقف التي يتعرضون لها والتي تعكس مدى استعداد الفرد للقيام بمهام الوظيفة بما في ذلك القدرات اللغوية والتذكر والابتكار، وكما تشمل هذه الاختبارات والمقاييس اختبارات القدرات البدنية والحركية والتي تستخدم لقياس استعدادات الفرد البدنية، والتي تستخدم للمفاضلة بين المتقدمين لوظائف المهن اليدوية.

* **اختبارات ومقاييس الميول للعمل:** تحاول اختبارات ومقاييس الميول الكشف عن ميول الفرد واهتماماته التي لها علاقة بأداء مهام الوظائف المعلنة، والتي يمكن من خلالها تحديد دوافعه للعمل، فالأفراد الذين يحبون أداء عمل معين يكون لهم دوافع وميول قوية للقيام به، وبالتالي هم أكثر الأفراد احتمالا للنجاح الوظيفي، وتستخدم اختبارات مقياس لكوادر ومستوع مسترونج كامبل للميول.

* **اختبارات ومقاييس الشخصية:** تعتبر كلمة الشخصية غامضة ويرجع هذا الغموض إلى التعريفات المتباينة للشخصية، فقد عرفها أحد علماء النفس على أنها: اندماج كافة سمات الشخص في منظومة فريدة تحدد محاولات الشخص للتكيف في البيئة المحيطة به والتي تتغير باستمرار، إلا أن علماء النفس قد اتفقوا على وجد خمسة أبعاد أساسية للشخصية هي الانبساطية والاستقرار النفسي والتقبل والإحساس الداخلي والانفتاح على التجارب، ولم يتفقوا على الأهمية النسبية لكل من هذه الأبعاد ولذلك تتعدد اختبارات ومقاييس الشخصية وتأخذ أشكالا مختلفة فمنها اختبارات السمات واختبارات الاهتمامات واختبارات القيم الخاصة بالشخص، واختبارات السلوك في العمل. وتستخدم هذه الاختبارات في الحكم على القيم الشخصية للمتقدم، كأخلاقه وطباعه وقدراته على القيادة ودرجة حساسيته وشجاعته وتحكمه في أعصابه، وقد وجهت عدة انتقادات لاختبارات الشخصية كأداة للمفاضلة بين المترشحين حيث تعتبر خصائص الشخصية غير ملموسة لا يمكن قياسها بدقة. كما تعتبر اختبارات الشخصية انتهاكا لخصوصيات الفرد، وبالغم من الانتقادات إلا أن كثيرا من المنظمات تستخدمها لتحديد مدى ملائمة اتجاهات الفرد وشخصيته لتقافة المنظمة وأهدافها، وأشهر اختبارات الشخصية هو اختبار منسوتا للجوانب المتعددة للشخصية والذي تم تطويره في جامعة منسوتا الأمريكية في الأربعينات.

* **اختبارات ومقاييس الاتجاهات:** ويقصد بها تلك الاختبارات التي تهدف إلى قياس الاتجاه الفعلي لدى الشخص وموقفه من بعض القضايا العامة، ومن الأشخاص المحيطين به، ومن نظم العمل وذلك بهدف معرفة

بمعنى آخر إن صدق وثبات أي اختبار ليسا كاملين. ومن أجل ذلك نجد برامج الاختبارات والإرشاد النفسي كثيرا ما تسير جنباً إلى جنب، فمناقشة نتائج مع أخصائي يفهم جيدا ما يمكن استنتاجه من هذه النتائج سوف يؤدي إلى قرارات سليمة لا يمكن الوصول إليها عن طريق مجرد الاعتماد على الدرجات فقط.

إن الاختبار أو المقياس الذي يلعب دوراً في عملية اتخاذ قرارات حيوية يجب أن يتم اختياره بدقة، فمع أن الاختبار أو المقياس يجب أن يكون ثابتاً بدرجة كافية لكي يوضح لنا بدقة الوضع النفسي للفرد فيما يتعلق بالخصائص التي يقيسها فإن الاعتبار المهم في الحقيقة هو الصدق التنبؤي.

***القرارات التي تخص الآخرين:** إن أنواع القرارات التي تتخذ بالنسبة للآخرين، والتي من أجلها شاع استخدام الاختبارات فيما مضى إنما هي قرارات اختيار الأفراد، فعندما يكون من الفر أن يختار فرداً أو أكثر من بين مجموعة من المتقدمين فإن ما يهم به الاختبار أو المقياس يمكن أن يحل بطريقة سهلة ومباشرة، فإذا كان الاختبار للدراسة الجامعية أو لعمل أو للانضمام إلى مجموعة علاجية، فإن هدف من يتخذ القرار هو أن يختار الفرد المناسب للمكان المناسب له حسب تصوره. وهو لا يتوقع أن تكون مصيباً في كل مرة يتخذ فيها القرار، ولكنه يريد أن يكون عدد الناجحين الذين يختارهم أكثر من عدد الفاشلين، وتستطيع الاختبارات في بعض الحالات تحسين مستوى الأفراد المختارين، حتى وإن كانت معاملات ثباتها وصدقها التنبؤي ليست عالية بدرجة كبيرة. (المرجع السابق، ص: 126-129).

8/ تطبيقات الاختبارات والمقاييس السيكو - تقنية:

تطبق الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية في كثير من المجالات، بقصد تحليل قدرات الفرد ومواهبه واستعداداته وميوله، والتعرف على الكثير من الجوانب المختلفة لشخصية الفرد. فالسيكولوجي والممارس عليه أن يفهم ما للاختبارات وما عليها ومواقع وحدود استخدامها في إطار الطريقة العيادية والتربوية وفي ضوء فهمه للأسس العامة الذي يتعين عليه إعداد وتطبيق الاختبار والمقياس النفسي. حيث تتوفر للسيكولوجي مجموعة متنوعة ومتعددة من الاختبارات والمقاييس للاختبار من بينها حسب متطلبات الموقف، ويتحتم أن يكون الاختبار المعين مناسباً لجنس المفحوص وسنه ومستواه الذهني والثقافي والتعليمي والاجتماعي... بحيث لا تختلف هذه الخصائص عن خصائص المجموعة التي قنن عليها الاختبار. ولعل من مجالات القياس النفسي ما يلي:

*** المجال المهني:** إن الاختبارات والمقاييس النفسية المختلفة تطبق في التوجيه المهني، والاختبار المهني والتدريب والتأهيل المهني.

- وتعتبر الامتحانات جزءاً مهماً من الاختبارات والمقاييس التوظيفية، واستلزم الإعداد السليم لها مراعاة المبادئ الأساسية وأهمها:

* أن تكون الامتحانات شاملة لجميع الجوانب الجوهرية للتوظيفية الشاغرة.

* أن يقوم بتصميم الامتحانات أفراد متخصصون ومؤهلون.

* يجب التحقق من صدق الامتحان وثباته.

* يجب تحديد الدرجة المناسبة لاجتياز الامتحان، والدرجة المناسبة

لكل سؤال من أسئلته. (معين شعبان العيلة، مرجع سابق، ص: 38-39).

6/ ضوابط استخدام الاختبارات والمقاييس السيكو - تقنية:

تتمثل أهم هذه الضوابط في التركيز على حسن اختيار من يستخدمون الاختبارات لاسيما الاختبارات النفسية كأن يكون لهم خلفية طيبة في علم النفس، لأن تفسير نتائج هذه الاختبارات يتطلب مستوى عالٍ من المهارات المهنية النفسية، ومن المهم أن يستخدم الاختبار فقط في الغرض الذي صمم من أجله، فلا يستخدم اختبار الذكاء مثلاً في قياس القدرة اللفظية فيفسر عن نتائج أو تنبؤات لا يمكن الاعتماد عليها، ومن ناحية أخرى يجب ألا يسرف الرئيس (الإدارة) في الاعتماد على نتائج الاختبار (أو الاختبارات) بأن يدع الاختبار يقود اتخاذ قرار اختيار المتقدم أو رفضه كلية ولا يعمل تفكيره وتقييمه الشخصي، فالاختبار هو فقط أحد الوسائل المساعدة على الاختيار أو أحد أسس صنع قراره. (أحمد سيد مصطفى، مرجع سابق، ص: 214).

7/ الاختبارات والمقاييس والقرارات بشأن الأفراد:

الاختبارات والمقاييس عي عبارة عن أدوات صممت لتستخدم في اتخاذ القرارات البشرية، وفي مجتمعنا المعقد المتعدد الجوانب تتخذ كل يوم آلاف القرارات التي تنطوي على بعض التقييم للخصائص النفسية للأفراد. وبعض هذه القرارات يتخذها الناس لتنظيم حياتهم الخاصة، كأن يقرر فرد ما أن يلتحق بالدراسات العليا بدلاً من أن يلتحق بعمل في جيولوجيا البترول، أو كأن تقرر فتاة الالتحاق بوحدة عسكرية نسائية، فبعض هذه القرارات يتخذها بعض الناس في شأن البعض الآخر مثل عندما يقرر أحد مديري الأعمال أي واحدة من ثلاث مقدمات سيختار لتكون سكرتيرة أو عندما يضع طبيب في عيادة للأمراض العقلية ومساعدوه خطة علاج مريض جديد، وفي أي من هذه المواقف، إذا توفر وجود اختبار جيد في يدي شخص يفهمها، فإنه سوف يكون ذا فائدة كبيرة. (ليوناً أنابيلر، مرجع سابق، ص: 152).

*** القرارات الشخصية:** إن المعلومات المستمدة من الاختبار إنما هي عملية معقدة، ويرجع ذلك إلى أنه ليس هناك اختبار يعتبر مقياساً صادقاً كاملاً لخاصية نفسية معينة، وإن الدرجة ليست مقياساً دقيقاً لأي شيء،

السيكولوجي. فالإلى جانب فائدة الاختبارات والمقاييس في المجالات العيادية تطبق هذه الاختبارات أيضا لقياس الضعف العقلي أو لتصنيف الأفراد إلى مجموعات متجانسة، فالتصنيف من الأهداف الهامة التي يحققها تطبيق الاختبارات، ويستخدم هذا التصنيف في حالة تقسيم التلاميذ إلى مجموعات متجانسة من حيث كم يملكون من ذكاء وقدرات. (فيصل عباس، مرجع سابق، ص: 19-20-21).

- ثانياً: العمليات المهنية في مؤسسات العمل

تعتبر الموارد البشرية الفاعلة لأية دولة أو مؤسسة عمل هي تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم، حيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم. حيث تزيد فرصة الاستغلال الفاعل لهذه الموارد عندما تتوفر نظم يحسن تصميمها وتطويرها للتعليم والاختيار والتدريب والتطوير والصيانة، وعلى مستوى المنظمة فإن إدارة الموارد البشرية هي المدخل الاستراتيجي لإدارة أهم أصول المنظمة، ألا وهو العاملون بها الذين يسهمون بشكل فردي أو جماعي في تحقيق أهدافها، ولعل أن جوهر هذه الإدارة هو تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال توظيف فاعل وعمالة عالية المهارة والالتزام، في بيئة ديناميكية سريعة التغير.

1/ الموارد البشرية وخصائصها:

- يتفق معظم الكتاب على أن الموارد البشرية هي مجموع الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم، وطموحهم. كما يختلفون في وظائفهم، مستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية. وتستعمل المنظمة هذه الموارد البشرية من أجل تحقيق أهدافها، وتصميم وتنفيذ استراتيجياتها، ويتطلب إجراء التغيير لصالح المنظمة اهتماماً وتخطيطاً مسبقاً لتوجيه الأفراد وتغيير وتصرفاتهم في مختلف المجالات. وتختلف خصائص الموارد البشرية من منظمة إلى أخرى، حسب مستوى تطور معارفهم وكفاءاتهم، وقدراتهم، ومقدار هذه العناصر لدى الأفراد العاملين. (وسيلة حمداوي، 2004، ص: 25).

2/ بعض العمليات المهنية في مؤسسات العمل:

أ- عملية الاختيار/ أو الانتقاء:

- تعتبر عملية الاختيار والانتقاء من أهم مهام إدارة الموارد البشرية وأكثرها خطورة وحساسية، لكونها المهمة التي يتقرر من خلالها تصفية المتقدمين عبر خطوات ومراحل إجرائية متعاقبة لتنتهي باستبعاد الأفراد الأقل صلاحية وكفاءة، وتنمية الأفراد الأكثر ملائمة لشغل الوظائف الشاغرة وفقاً للأسس والمعايير التي اعتمدت لهذا الغرض. (معين شعبان حسين، مرجع سابق، ص: 28).

• التوجيه المهني: والذي يعني توجيه الفرد إلى نوع من المهن التي يحتمل أن يحرز فيها أكبر قدر من النجاح والتقدم. معنى ذلك أننا في التوجيه المهني نختار للفرد من بين عدد كبير من المهن مهنة واحدة بحيث تكون هذه المهنة أكثر مواعمة مع قدراته واستعداداته وميوله وذكائه. علماً وأن هذا التوجيه يقوم على أساس من دراسة شخصية الفرد باستخدام كثير من الوسائل كالاختبارات والمقابلات الشخصية، بحيث يحصل على صورة حقيقية وشاملة لشخصية الفرد.

• الاختيار المهني: في الاختيار المهني تكون أمام عدد كبير من الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة ونختار لها من بين الأفراد الشخص الذي يناسبها.

• التدريب المهني: هو نوع من التعليم أو اكتساب المهارات والخبرات والمعارف ويستخدم فيه القياس لتحديد الأشخاص لنوع معين من التدريب أي التنبؤ بنجاحهم واستفادتهم مما يقدم لهم من تدريب.

• التأهيل المهني: ويقصد به تدريب الأفراد أو ذو العاهات والعجز على الأعمال التي تتناسب ما لديهم من قدرات ومواهب واستعدادات، ومعنى هذا أنه عبارة عن نوع من التدريب أو التعليم ولكنه يعيد أيضاً تكييف الفرد النفسي إلى جانب إعادة تكيّفه المهني.

* **المجال التربوي:** في المجال التربوي تطبق الاختبارات والمقاييس لخدمة التوجيه التربوي حيث تقاس قدرات التلاميذ وميولهم واستعداداتهم الدراسية المختلفة، وعلى هذا الأساس يمكن للإدارة التعليمية أن توزع التلاميذ على أنواع التعليم التي تتناسب وقدراتهم واستعداداتهم وميولهم وذكائهم العام. وبذلك يمكن وضع التلميذ المناسب في الدراسة المناسبة، فوضع التلميذ في الدراسة التي يميل إليها والتي تمكنه قدراته من النجاح فيها وإحراز التقدم، ويؤدي إلى حسن تكيّفه وشعوره بالارتياح والهدف من ذلك أن يجنبه الشعور بالفشل والإحباط.

* **المجال العيادي:** تستخدم الاختبارات والمقاييس النفسية في المجالات الإكلينيكية أي في المستشفيات والعيادات النفسية لمعرفة نوع الاضطرابات والأمراض النفسية التي يعاني منها المريض، فعلى أساس من تطبيق الاختبارات يمكن تشخيص الاضطراب ومن ثم يمكن رسم خطط العلاج وبرامجه، ولا يقتصر القياس النفسي في مجال العلاج على التشخيص ولكمه يتضمن أيضاً معرفة قدرات المريض وذكائه العام وذلك لمعرفة مدى أثر هذه العوامل في اضطرابه ومدى توظيفها في إعادة تكيّفه في الحياة. كما يستخدم في التشخيص النفسي وفي تفسير سلوك المريض الطرق الإحصائية المستمدة من الاختبارات الموضوعية مثل ((اختبار الشخصية المتعدد الأوجه)) وذلك إلى جانب الاختبارات الإسقاطية مثل ((اختبار بقع الحبر)) و((تفهم الموضوع)) التي تعتمد على خبرة

الأداء والإنتاجية. ويؤدي استعمال هذا النظام بفعالية إلى تحسين النتائج الفردية والجماعية، والتنبؤ بالتطورات والمساعدة على إدخالها، تحسين الكفاءات بفضل تخطيط وتحديد الأهداف والقيام بالأعمال المختلفة لتحقيقها. حيث يعمل هذا النظام في ظل الوظائف المختلفة لإدارة الموارد البشرية، فهو يؤثر ويتأثر بها ويخدم بذلك الأغراض التي وجد من أجلها. وعلى ذلك تعرف عملية تقييم الأداء على أنها "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه". إذ تعتبر وظيفة منظمة ومستمرة وضرورية لتسيير الموارد البشرية تحقق فعالية أكبر إذا كانت مرتبطة بإستراتيجية العمل وبأسلوب تسيير المنظمة. - ومن أهم الاعتبارات التي تساعد على وضع نظام فعال للتقييم ما يلي:

- * التركيز على تدعيم الإيجابيات: يعني تشجيع وحث العمال وإظهار نتائجهم الإيجابية.
- * تقديم معلومات مرتدة عن الأداء: يجب أن تكون مرتبطة بالواقع الفعلي.
- * تشجيع وتدعيم الابتكار: يعني فسخ المجال للعمال لتحرير القدرات الخلاقة.
- * زيادة الاتجاه إلى الاعتماد على النظم الحديثة: لأن النظم التقليدية أثبتت عدم قدرتها على التقييم الفعال للأداء (حمداوي وسيلة، مرجع سابق، ص:123)، وهي غالبا ما تكون الاختبارات النفسية أداة فعالة في ذلك.

خلاصة عامة

وعليه ومما سبق نستنتج أن فعالية الاختبارات والمقاييس السيكو-تقنية تقاس بالمدى الذي يتيح للتنبؤ بنجاح الفرد في عمل معين. ولا تنحصر فائدة الاختبارات في مجرد الاختبار للتعيين في بداية درجات السلم الوظيفي، بل أيضا في التنبؤ بالنجاح المتوقع عند الاختيار من بين المترشحين للبرامج التدريبية، وكذا في تقييم الأفراد المحتمل ترقيةهم أو نقلهم، والتنبؤ باحتمالات نجاحهم.

- الجانب الميداني للدراسة:

6/ منهجية الدراسة وإجراءاتها:

**المنهج المستخدم: في الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملائمته وطبيعة الدراسة.

** إجراءاتها:

أ- مجتمع الدراسة وعينته: مجتمع الدراسة الحالية هو مؤسسة سونغاز نموذجاً، أما عينته فتتكون من رئيس مصلحة المستخدمين ومسؤول قسم الموظفين والتكوين ومجموعة من الموظفين بمؤسسة سونغاز بولاية الطارف و سيدي بلعباس.

- أيضا الاختيار هو تلك العمليات التي تقوم بها المنظمة لانتقاء أفضل المترشحين للوظيفة الشاغرة، وهو الشخص الذي تتوفر فيه مقومات ومتطلبات شغل الوظيفة أكثر من غيره. واختيار الفر للوظيفة هو محصلة مشتركة لسمات أو خصائص الشخص وسمات الوظيفة ذاتها بالإضافة إلى سلوكيات وسمات المنظمة القائمة بجهود الاستقطاب. ويتمثل الهدف الأساسي من هذه العملية في تصفية المترشحين، التأكد من أن المترشحين المختارين يقبلون الوظائف الشاغرة حتى لا ينسحبون وإبعاد من لا تتناسب مواصفاتهم مع متطلبات الوظيفة الشاغرة. حيث تتم عملية الاختيار طبقا لعدة معايير تحددها المنظمة بناء على مواصفات شاغل الوظيفة عند مستوى معين من الأداء.(وسيلة حمداوي، مرجع سابق، ص:92-93).

- ومما سبق يمكننا القول أن الاختيار أو الانتقاء للمورد البشري هو محور العملية الأدائية في المؤسسة بحيث يعمل على إحداث التوافق بين المتطلبات الوظيفة مع خصائص وإمكانات الفرد.

ب- عملية التكوين:

يتمثل التكوين في مجموعة من الوظائف المخططة مسبقا والتي تستهدف تزويد العمال بالمعارف والمهارات، والمواقف والتصرفات التي تمكن من تسهيل اندماجهم في المنظمة ومن تحقيق أهداف الفعالية فيها. وهو عملية مخططة في إطار الاستراتيجية العامة للمنظمة وله عدة أشكال: تكوين نظري أو تطبيقي، داخلي أو خارجي، دوران في العمل على عدة وظائف.

- أهداف التكوين وتطوير العمال:

تدفع أسباب عديدة المنظمات إلى تكوين عمالها من أهمها ما يلي:

- * تنمية المعارف، الكفاءات والمهارات: تحتاج المنظمة إلى تطوير طاقات أفرادها على كل المستويات لتحسين مستوى أدائهم.
- * رفع مستوى إنتاجية ومردودية المنظمة: حيث يعتبر التكوين من أهم الوسائل التي تؤدي إلى رفع مستوى إنتاجية المنظمة.
- * الاقتصاد في التكاليف وتقليل المخاطر: فالتكوين يؤدي في المدى الطويل إلى الضغط على التكاليف بالتقليل من الأخطاء.
- * رفع مستوى جودة منتجات وخدمات المنظمة: حيث يؤثر التكوين على طريقة العمل مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتج النهائي أو الخدمة وإلى تحقيق الميزة التنافسية في المنظمة (المرجع نفسه، ص: 99-100).

ج- عملية تقييم الأداء:

يعتبر نظام تقييم أداء العمال من أهم الأدوات المستعملة في تسيير الموارد البشرية حيث تعتمد عليه إدارة المنظمة لمواجهة تحديات تحسين

* الاختبارات الجماعية من أجل الكشف عن المهارات الاجتماعية والعلائقية التي تميز الفرد المترشح عن غير من المترشحين، وكذا للتعرف على العلاقة مع الآخرين.

* مقاييس واختبارات حل المشكلات، تستخدم من أجل معرفة قدرة المترشح على التصرف عند وقوع المشاكل المرتبطة بالمنصب الذي يتقلده.

* اختبارات تحريرية تستعمل لقياس قدرات المترشح على تنسيق أفكاره والتعبير عنها، وقد تكون الأسئلة مفتوحة حيث يترك للمتقدم أن يجيب بأسلوبه الخاص، أو تكون محددة ومتعددة الإجابات حيث يختار من بينها.

* اختبارات ومقاييس التطلع في المهنة وتستخدم هذه الاختبارات لأجل التعرف على تطورات الفرد في المستقبل، هل يرغب في تقلد مناصب أعلى أو أنه يكفي بما يشغله من المنصب الحالي.

* مقاييس اتخاذ القرارات

* اختبارات الأداء

* أما للإجابة على التساؤل الثاني المتمحور حول (ما هي أهمية

وفعالية الاختبارات والمقاييس النفسية؟ في تفعيل العمليات المهنية؟)، فإنه أكد غالبية المستجوبين من المسؤولين والمشرفين على مختلف العمليات المهنية في ميدان الدراسة أن تطبيق هذه الاختبارات والمقاييس أهمية وفعالية لا مثيل لها في اختيار الفرد الكفاء والمناسب للوظيفة المناسبة وكذا في تقييم أدائه، تأسيا بما تتميز به هذه الاختبارات والمقاييس من موضوعية ومصداقية خالية تماما من الذاتية، المحسوبة والمحاباة، إضافة إلى أنهم من خلالها يحاولون التوفيق قدر الإمكان بين ما يتطلبه المنصب وما يمتلكه المورد البشري (المترشح) من قدرات وكفاءات (جسمية، عقلية، اجتماعية، أدائية..)، كذلك هي الوسيلة الحاسمة تقريبا في المؤسسة لاختيار الفرد نهائيا للوظيفة أو اختياره للتكوين وكذا بعد القيام معه بعدة إجراءات يكون قد مر بها، إضافة إلى أنها كأداة علمية فإن أهميتها تكمن في أن من يشرف على القيام بها هم أشخاص من ذوي التخصص (مختصين في علم النفس ويجيدون تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية إضافة إلى أنهم متكونون على تقنيات استعمالها) ويدركون جيدا أهمية تطبيقها وفعاليتها في هذه العمليات الحساسة (الانتقاء والاختيار، التكوين، التقييم.. الخ) التي يتوقف عليها نجاح المؤسسات بشكل عام ونجاح الفرد وتوافقه مع عمله ووظيفته بشكل خاص، ومن جهة أخرى فإن تطبيق هذه الاختبارات النفسية يتم في مراكز متخصصة تابعة لمؤسسة سونلغاز كفروع، فنجد مؤسسة سونلغاز بولاية الطارف تتعامل مع فرع بولاية قسنطينة وولاية س. بلعباس تتعامل مع فرع بولاية وهران.

ب- أداة الدراسة: وتمثلت في تطبيق مجموعة من المقابلات الاستطلاعية، والنصف موجهة على كل المعنيين الذين لهم علاقة بالتوظيف والاختيار في المؤسسة المستهدفة بالبحث، وقد كانت المقابلات بشكل موسع اعتبارا من أنها أداة الدراسة الأساسية.

7/ عرض النتائج العامة للدراسة ومناقشتها:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على واقع وأهمية الاختبارات السيكو- تقنية ودورها في تفعيل بعض العمليات المهنية بالمؤسسة كعملية اختيار وانتقاء المورد البشري، التكوين، الترقية، تقييم الأداء وغيرها، فانطلاقا من أهمية هذه العمليات وحساسيتها بالنسبة لكل مؤسسة واعتبارا من أن اختيار أكفئ الأفراد يتوقف على مدى مصداقيتها وموضوعيتها وكذا تكوينه وترقيته فإنه وبالنظر إلى كل ذلك قمنا بدراسة ميدانية استطلاعية كان الهدف منها الكشف عن مدى تطبيق الاختبارات لدى الشركات والمؤسسات العمومية بشكل خاص، وهل هي مستخدمة من طرف أشخاص متخصصين، إضافة إلى التعرف على أهميتها في ضوء كل المتغيرات والمغريات التي تحيط بالمؤسسات، متخذين بذلك مؤسسة سونلغاز نموذجا..

* وللإجابة على التساؤل الأول المتمحور حول (ما هو واقع استخدام الاختبارات والمقاييس السيكو- تقنية في المؤسسة العمومية الجزائرية، وهل هناك تطبيق فعلي لها؟)، فكما ذكرنا سابقا ومن خلال استطلاعنا لميدان الدراسة بمؤسسة سونلغاز كنموذج له سمعته في الوسط المهني و لها الأسبقية في تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية في عملية التوظيف والاختيار للمورد البشري المناسب للوظيفة والمنصب الشاغر، وكذا في عملية التكوين والترقية وتقييم الأداء، منطلقين من أن أي منصب يحتاج إلى إمكانات وقدرات تتواءم ومتطلباته المهنية.

إن ومن خلال اتصالنا وتواصلنا بمصلحة الموارد البشرية ومختلف المسؤولين على الأقسام بالمؤسسة سواء المسؤولين على عملية التوظيف أو التكوين أو التقييم.. حاولنا جمع معلومات حول واقع استخدام الاختبارات والمقاييس السيكوتقنية في مختلف العمليات المهنية بالمؤسسة، وبالفعل ومن خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع المسؤولين رصدنا تطبيق فعلي لمجموعة من الاختبارات والمقاييس بهدف اختيار أفضل المترشحين للمناصب الشاغرة أو المناصب التي تحتاج إلى مورد مؤهل ومتكون..

ولعل من أبرز ما يتم تطبيقه من الاختبارات والمقاييس ما يلي:

* اختبارات ومقاييس الذكاء والقدرات بغرض الكشف عن قدرات كل مترشح ومعرفة مدى مناسبتها مع ما يتطلبه المنصب.

3/ سهير كما أحمد، التوجيه والإرشاد النفسي، مركز الإسكندرية للكتاب، 2000، الإسكندرية.

4/ عبد الرحمان العيساوي، علم النفس العام، دار المعرفة الجامعية، 2000، الإسكندرية.

5/ فايز بن عبد الله الأسمر، حقيبة الاختبارات والمقاييس النفسية، الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الأحساء، المملكة العربية السعودية.

6/ فواز بن محمد الصويط، الاختيار المهني وعلاقته بالتوافق النفسي لدى ضباط قاعدة الملك فهد الجوية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس (توجيه تربوي ومهني)، 2008، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

7/ فيصل عباس، الاختبارات النفسية: تقنياتها وإجراءاتها، درا الفكر العربي، ط (1)، 1996، لبنان.

8/ فاطمة عوض ضاير وآخرون، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط (1)، 2000، دمشق.

9/ ليونا أ. تايلر، الاختبارات والمقاييس، ترجمة: يعد عبد الرحمان ومحمد عثمان نجاتي، دار الشروق، 1998، دمشق.

10/ محمود عبد الخليم المنسي، مناهج البحث العلمي: في المجالات التربوية والنفسية، دار المعرفة الجامعية، 2000، الإسكندرية.

11/ معين شعبان حسين العيلة، واقع عملية التوظيف المعمول بها في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني بمحافظات قطاع غزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية (قسم إدارة الأعمال)، 2008، فلسطين.

12/ وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، 2004، قالة (الجزائر).

13/ JEAN LONGATTE, JACQUES MULLER, ECONOMIE D'ENTREPRISE, DUNOD, PARIS 2004.

14/ ARAB BRITISH ACADEMY FO HIGHER EDUCATION/ WWW.ABAHE. CO.UK

* أما بالنسبة للإجابة على التساؤل الثالث المتمحور حول (ما هي أهم الاقتراحات لتفعيل استعمال الاختبارات والمقاييس النفسية في مختلف مؤسسات العمل؟)، فإنه ومن خلال ما صرح به المستجوبين تمثلت أهم اقتراحاتهم في الآتي:

* تكثيف القيام بدورات تدريبية تكوينية تكون دورية لأجل التحكم في استخدام هذه الاختبارات والمقاييس، ومن ثم استخدامها في عمليات تنظيمية أخرى كاللنكوبين، التأهيل، تقييم الأداء الوظيفي..وغيرها.

* توفير فروع قريبة تشرف على عملية إجراء الاختبارات والمقاييس لاختيار أفضل المترشحين سواء لوظائف جدد، أو للنكوبين أو لتقييم أدائهم أو ترقيتهم.

* يفضل تصميم لختبارات ومقاييس تتواءم مع معايير المنصب وثقافة المؤسسة.

* توفير متخصصين أكثر للتحكم في استخدام الاختبارات والمقاييس السيكو-تقنية.

- اقتراحات وتوصيات الدراسة:

* تكثيف القيام بدراسات وبحوث تهتم بكيفية تصميم الاختبارات والمقاييس النفسية في المجال المهني تراعي جوانب وأبعاد مختلفة في المنصب والبيئة المهنية.

* ضرورة توفير دورات تكوينية للتدريب على استخدام هذه الأدوات الوسائل في كل العمليات الهامة بالمؤسسات.

* إلزامية تطبيق الاختبارات والمقاييس السيكو-تقنية في جميع المؤسسات العمومية والخاصة بهدف الوصول إلى نتائج إيجابية بالنسبة للمؤسسة وبالنسبة للموظف.

قائمة المراجع

1/ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة، ط (1)، 2008، القاهرة.

2/ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العملية، درا الفكر المعاصر، ط (1)، 2000، دمشق.



شبكة علوم النفس العربية

نحو لياقة نفسانية أفضل

مؤسسة العلوم الشخصية العربية
معا... نذهب أبعد

مركز البحوث والدراسات النفسية
Bassaaer

وثمن التسليم أمانة تبحر زوت