

به نام خدا

تجزیه و تحلیل، طراحی شغل و طبقه بندی مشاغل روش های جمع آوری اطلاعات

رشته مدیریت دولتی
گرایش توسعه منابع انسانی
استاد: دکتر فائزه قمی
دانشجو: علی کریمی (شیراز)
شماره دانشجویی (۲۲۰۱۰۴۴۶۸)



روش ها جمع آوری اطلاعات

مشاهده



دیدن هدف دار و از قبل برنامه ریزی شده

مصاحبه



گفتگوی هدف دار و از قبل برنامه ریزی شده

پرسشنامه



سوالات هدفمند و از قبل برنامه ریزی شده

اسناد و مدارک



مستندات سازمانی

روش ترکیبی



جمع آوری اطلاعات از روش مشاهده



هرگونه دیدن هدفدار و از قبل برنامه ریزی شده مشاهده نامیده می شود.
کیفیت مشاهده مستقیم در مقایسه با غیر مستقیم بیشتر ولی هزینه های آن بالاتر است زمان بیشتری را می برد.

مشاهده مستقیم

در مشاهده مستقیم موضوع مشاهده، مشاهده کننده و مشاهده شونده بی واسطه فعالیت های آنها برای انجام کار از طریق دیدن مستقیم ثبت و ضبط می شود.

مشاهده غیر مستقیم

در صورت در مشاهده غیرمستقیم از طریق ابزار نظیر دوربین و به عبارتی با واسطه اطلاعات جمع آوری می شود.

فنون جمع آوری اطلاعات از روش مشاهده

حرکت سنجی

- گزارشگری نسبت به نحوه انجام کار در زمان مورد بررسی است.

کار سنجی

- اشاره به سنجش و شناسایی تعداد حرکات مصروفه برای انجام شغل دارد.

زمان سنجی

- تعیین زمان مصروفه برای هر حرکت و نهایتاً برآورد کل زمان مصروفه برای انجام وظایف شغل اشاره دارد.

نکات مهم جهت بهبود و افزایش کیفیت مشاهده



محیط طبیعی در فضای مشاهده با هدف جلوگیری از بروز رفتارهای تصنعی و غیرواقعی ایجاد شود

اعتماد مشاهده شونده برای همکاری بیشتر در ارائه اطلاعات جلب شود

مشاهده همواره در کانون توجه باشد

اطلاعات و یادداشت برداری حاصل از مشاهده به صورت دقیق ثبت و ضبط شود

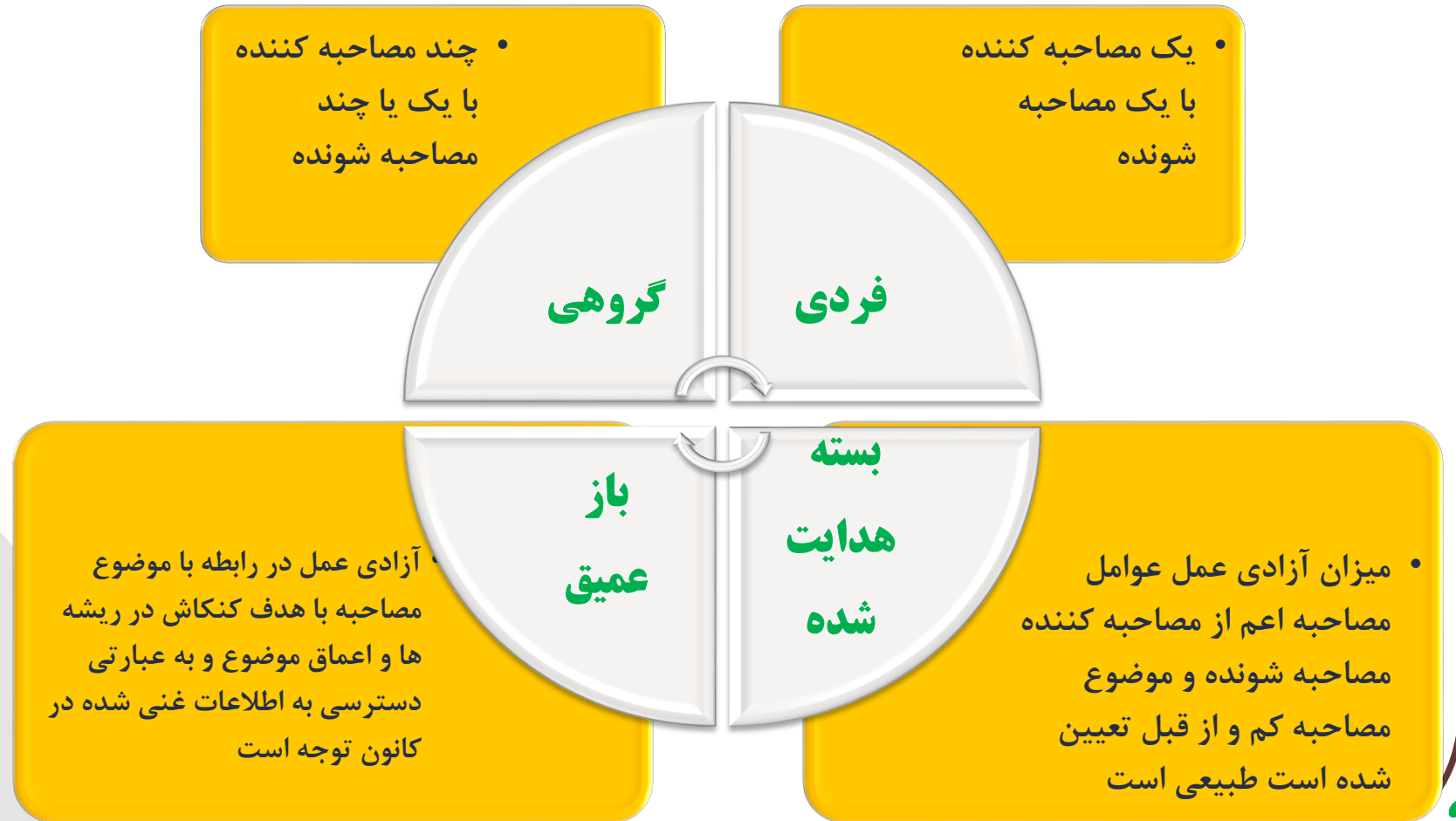
از ابزارها و تجهیزات مناسب به ویژه برای مشاهده های غیرمستقیم استفاده شود

تحلیل اطلاعات حاصل از مشاهده به صورت دقیق و اثربخش انجام شود

یافته های مشاهده به صورت مناسب جمع بندی شود

جمع آوری اطلاعات از روش مصاحبه

هرگونه گفت و گوی هدفدار و از قبل برنامه ریزی شده مصاحبه نامیده می شود.



نکات مهم جهت بهبود و افزایش کیفیت مصاحبه



ایجاد محیط و فضای طبیعی در محیط مصاحبه

تسلط بر موضوع و هدف مصاحبه از ناحیه ی مصاحبه کننده

جلب همکاری مصاحبه شونده و ایجاد انگیزه در او برای همکاری در ارائه اطلاعات مربوط به شغل

بیشتر شنونده بودن و اجتناب از متکلم وعده بودن از ناحیه مصاحبه کننده

استفاده از حرکات غیر کلامی توسط مصاحبه کننده با تشویق مصاحبه شونده برای ارائه اطلاعات

در چند دقیقه اول مصاحبه نتیجه گیری نشود

تعبیر و تفسیر گفته ها در فرآیند مصاحبه به منظور کشف اطلاعات در لایه های زیرین تفکر مصاحبه شونده

اعلام پایان مصاحبه قبل از اتمام مصاحبه

جمع آوری اطلاعات با روش پرسشنامه

شامل مجموعه ای سوالات هدفمند و از قبل برنامه ریزی شده برای دستیابی به اطلاعات مورد نظر است. برای تجزیه و تحلیل شغل، استفاده از پرسشنامه باز در مقایسه با بسته اولویت دارد.

محدودیت ها

عدم امکان اصلاح برداشت
های غلط از سوالات

عدم توانایی کارکنان بی
سواد و کم سواد در پاسخ
دادن

احتمال عدم برگشت
پرسشنامه های تکمیل شده

پرسشنامه باز

برای تجزیه و تحلیل شغل استفاده از پرسشنامه باز در مقایسه با بسته اولویت دارد زیرا پاسخ دهنده این امکان را دارد که به تفصیل وظایف مسئولیت ها تکالیف و اختیارات شغل خود را بیان کند.



پرسشنامه بسته

تحلیل اطلاعات پرسشنامه بسته که طیف جواب ها از قبل مشخص است در مقایسه با پرسشنامه ی باز راحت تر از و سرعت تحلیل اطلاعات آن بالاست در حالی که تحلیل پاسخ های تشریحی نیازمند تخصص های بالا به ویژه آشنایی با فنون تحلیل محتوا و تکنیک های فرا تحلیل است.



نکات مهم جهت افزایش کیفیت جمع آوری اطلاعات با پرسشنامه



پرسشنامه می تواند با نام و بی نام باشد.

سوالات روان ساده و قابل فهم باشد.

در هر سوال پیرامون یک متغیر پرسیده شود.

ترتیب سوالات از ساده به مشکل باشد.

حداقل یک یا دو سوال کنترلی در پرسشنامه گذاشته شود.

ترتیبی اتخاذ گردد تا احتمال برگشت پرسشنامه های تکمیل شده افزایش یابد

جمع آوری اطلاعات از طریق اسناد و مدارک

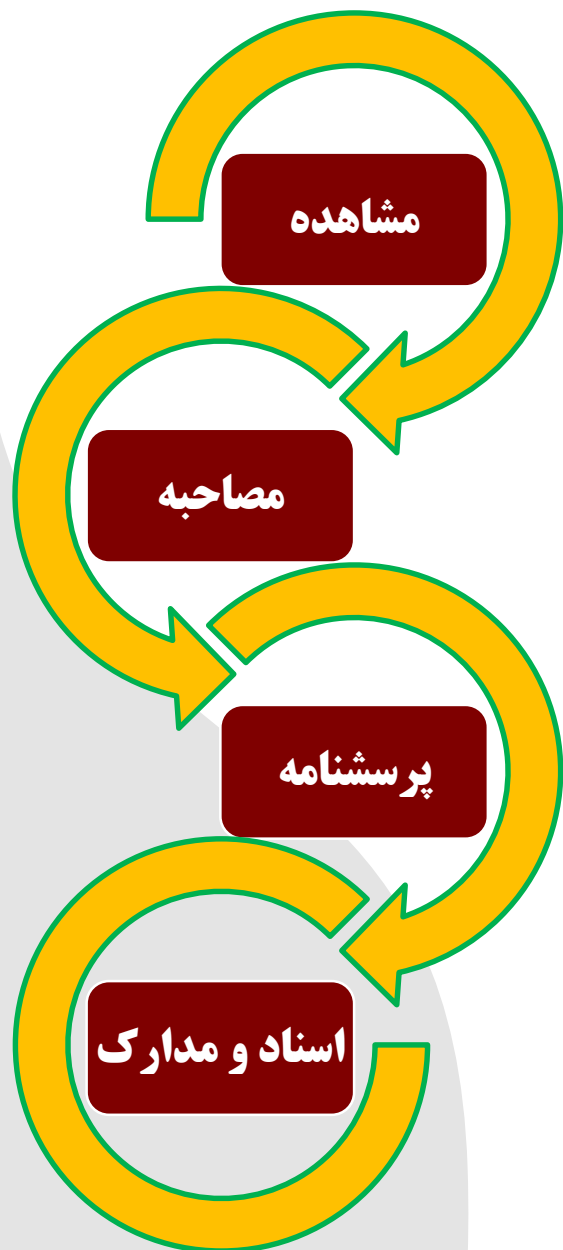
اسناد مدارک و مستندات سازمانی نظیر شرح شغل های موجود در سازمان مورد مطالعه و یا سازمان های مشابه مقررات و دستورالعمل های انجام کار نمودار سازمانی و راهنمای مشاغل و مواردی از این قبیل در زمره اسناد و مدارک قرار می گیرد.

یکی از این منابع معتبر همانا سایت که متعلق به وزارت کار کار آمریکا است و بالغ بر صدها هزار شغل از حیث وظایف مسئولیت اختیارات دانش ابزار کار اهمیت و جایگاه شغل و حتی تعداد شاغلین مورد نیاز برای یک دهه آینده را پیش بینی و درج کرده است.

می توان برای تجزیه و تحلیل شغل آنها را مورد استفاده قرار داد فناوری اطلاعات و ارتباطات و به ویژه سایت های اطلاع رسانی در این زمینه منبع بسیار مناسبی برای جمع آوری اطلاعات است

روش ترکیبی

هرچند خود یک روش نیست ولی در عالم واقع می تواند از چندین روش اطلاعات مورد نیاز جمع آوری شود که به آن شیوه ترکیبی گفته می شود.



منابع جمع آوری اطلاعات

اطلاعات مورد نیاز برای تحلیل شغل از منابع زیر جمع آوری قابل جمع آوری است:

متخصص و مشاوران	اسناد و مدارک	کارکنان	مدیران عملیاتی	مدیران میانی	مدیران عالی
کارشناسان منابع انسانی و مشاوران با بهره‌گیری از ابزارهای استاندارد پژوهشی (مانند مصاحبه‌های ساختاریافته، پرسشنامه‌های شایستگی و مشاهدات مستقیم)، اطلاعات گردآوری شده را تحلیل، اعتبارسنجی و یکپارچه می‌کنند.	شامل شرح شغل‌های پیشین، آیین‌نامه‌های داخلی، استانداردهای سازمانی، گزارش‌های عملکرد و مستندات فنی است. این اسناد به عنوان مبنای اولیه برای بررسی و به‌روزرسانی اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرند.	مناسب‌ترین منبع همانا کارکنان هستند کارکنان بهتر از هر منبع دیگر می‌توانند وظایف تکالیف اختیارات مسئولیت‌ها شرایط فیزیکی محیط کار و مواردی از این قبیل را برشمارند زیرا در شرایط واقعی انجام کار قرار دارند.	این افراد به دلیل نزدیکی به فرآیندهای اجرایی روزمره، می‌توانند جزئیات دقیق وظایف، شرایط محیط کار و الزامات فنی را گزارش دهند.	به عنوان رابط بین استراتژی و اجرا، این مدیران چالش‌های عملیاتی و مهارت‌های لازم برای مدیریت تیم‌ها را به خوبی درک می‌کنند.	این گروه دیدگاه کلان و استراتژیک به سازمان دارند و می‌توانند شایستگی‌های مورد نیاز برای تحقق اهداف بلندمدت سازمان را شناسایی کنند.

نتیجه گیری

انتخاب روش جمع آوری اطلاعات در تحلیل شغل باید تابع سه عامل باشد:



- ~ برای مشاغلی با فعالیت‌های تکراری و فیزیکی، مشاهده و زمان‌سنجی اولویت دارند.
- ~ برای مشاغلی با ماهیت شناختی و پیچیده، مصاحبه و پرسشنامه‌های ساختاریافته کارآمدترند.
- ~ بهترین رویکرد، استفاده از روش ترکیبی است که با بهره‌گیری از داده‌ها و تأیید میدانی از طریق مصاحبه و پرسشنامه، مستحکم‌ترین پایه را برای تصمیمات منابع انسانی فراهم می‌آورد.

با سپاسی از
حسن توجه شما