

تقييم وتطوير أداء الفريق

مخرجات الفريق

- عندما حقق فريق Chicago Bulls الرياضي فوزاً رياضياً لثلاث مواسم متتالية 1995 ، 1996 ، 1997 ، كثير من المحللين الرياضيين أعطاه لقب البطولة في لعبة كرة السلة .

- البعض راح يقول أن هذا الفريق أعظم فريق على الإطلاق .

- البعض ادعى أن هذا الفريق كان متفوقاً بسبب ضعف الفرق الأخرى .

- البعض راح يتحدث عن نقاط القوة والضعف لهذا الفريق والفرق المنافسة :

من ناحية :- مهارات أعضاء الفريق

- مدى تفاعل أعضاء كل فريق من الفرق .

- في النهاية كان لكل محلل رؤيته الخاصة في كل فريق ، ولم ينتهوا الى إجماع حول من هو أعظم فريق على الإطلاق .

- من خلال هذا المثال من عالم الرياضة ، نستنتج أن قياس أداء الفريق عملية صعبة جداً .

- عملية القياس هذه تكون أكثر صعوبة في فرق العمل خصوصاً عندما نفتقد الى مقاييس موضوعية

. Objective Measures

- كيف نقرر إذاً فيما اذا كان هذا الفريق ناجحاً أم غير ناجح ؟

- هل نعتبر فريق Chicago Bulls أفضل فريق ، ببساطة ، لأنه حقق فوزاً في معظم مبارياته ؟

- أم هل نأخذ في عين الاعتبار عند تقييم هذا الفريق تاريخه الرياضي كاملاً في الفوز والخسارة ؟

- كذلك ، هل نستطيع أن نقيم فريق عمل ونعتبره أفضل من غيره بسبب أن مخرجاته أكثر من غيره؟
- هل مستوى رضى أعضاء الفريق مهم في هذا التقييم ؟
- من هنا سنبدأ الإجابة على التساؤلات حول قياس مدى نجاح الفريق ، من خلال مناقشة مدخل متعدد الأبعاد حول فاعلية الفريق .

أبعاد فاعلية الفريق : السلع والخدمات المنتجة :

-1

- أحد أبعاد فاعلية الفريق
- مخرجات الفريق هنا ممكن أن تقاس ب :
 - أ- عدد الوحدات المنتجة من سلعة معينة .
 - ب- عدد الاشخاص الذين تلقوا الخدمات من الفريق .
- لكن مخرجات الفريق ليست من النوع الملموس دوماً ، لذلك لا نستطيع استخدام المقاييس الموضوعية دوماً .
- حتى لو كانت المخرجات النهائية من النوع الملموس ، فإن أداء الفريق لا يمكن قياسه دوماً بالاعتماد على المخرجات النهائية .

مثال : - هناك فريقين يقومان بإنتاج نفس السلعة .

- أحد الفريقين يتوفر له معدات حديثة .
- الفريق الثاني يتوفر له معدات قديمة .
- إنتاج الفريق الأول ربما أكثر من الفريق الثاني .

- لكن أداء الفريق الثاني ربما يكون أفضل من الفريق الأول .
- فلو توفر للفريق الثاني إمكانات الفريق الأول ربما تكون نتيجة الفريق الثاني أفضل بكثير من الأول .

2- مستوى رضى المهتمين بالسلعة أو الخدمة .

- عندما يتعذر وجود مقياس موضوعي نلجأ الى هذا المقياس الإنطباعي .
- يتضمن هذا النوع من المقاييس "حكم" ويمكن لهذا الحكم أن يكون منحازاً .
- ولكنه مقبول في العلوم الإجتماعية كمؤشر لفاعلية الفريق .
- المهتمين بالسلعة أو الخدمة ممكن أن يكونوا :

- 1 جمهور الناس متلقي الخدمة .
 - 2 العاملين في التنظيم .
 - 3 المشرفين في داخل التنظيم .
- حكم هؤلاء سيكون مهماً لأنهم سيقرون :
 - استمرارية الفريق .
 - حصول الفريق على مزيداً من الموارد .

3- معايير موضوعية - إنطباعية .

- الحكم على فاعلية الفريق هنا يكون باستخدام معايير كمية بالإضافة الى مسح مستوى رضى المهتمين بالخدمة أو السلعة التي يقدمها الفريق .
- تعطي هذه الطريقة حكماً أفضل على إنتاجية الفريق من الطريقة السابقة .

4- استمرارية الفريق Team Viability

- الحكم هنا على فاعلية الفريق يتم من خلال قياس قدرة الفريق على الإستمرار في العمل معاً .

- والحكمة من وراء هذه الطريقة هي :-

الفريق الذي يملك قدرة أكبر على الإستمرار ، يطور أعضاؤه علاقات إجتماعية ناجحة مع بعضهم مما يمكنهم من بناء التعاون .

- أما الفريق الذي لا يملك قدرة على الإستمرار ، ربما يكون ناجحاً في إنجاز المهام أو مشاريع ضمن فترة زمنية قصيرة، أما إذا استمر هذا الفريق لفترة أطول فلن يبدع .

- أما تقييم إستمرارية الفريق ، فتتم إما من خلال مراقب خارجي مثل مشرفي التنظيم ، وهناك طريقة أفضل وهو التقييم من خلال الفريق نفسه لأن أعضاؤه أقدر على تقييم استمراريتهم في العمل مع بعض .

- التركيز في عملية التقييم هذه يكون على :

أ- مدى تقبل أعضاء الفريق لبعضهم .

ب- مدى قدرة أعضاء الفريق للعمل مع بعض .

- عادة هناك علاقة عكسية بين مستوى أداء الفريق والعلاقة السيئة التي تسود بين أعضاء الفريق .

5- مستوى رضى أعضاء الفريق

- فاعلية الفريق هنا تقاس بمدى قدرة الفريق على تحقيق حاجات أعضاؤه .

- مستوى رضى وسعادة أعضاء الفريق عما يقدمه الفريق لأعضاءه من رغبات واحتياجات

.

- نستخدم هنا عادة استبيان .

