الفصل الثالث

منهج دراسة الحالة

" Case Study"

الفصل الثالث

منهج دراسة الحالة

" Case Study"

يهدف منهج دراسة الحالة إلى معرفة خصائص ومضمون حالة أو ظاهرة واحدة وبصورة مفصلة ودقيقة. ويرتكز منهج دراسة الحالة إلى تحديد حالة محددة بعينها كخطوة أولى، ومن ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها كخطوة ثانية وتحليل المعلومات التي تم جمعها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح أساليب معالجتها على حالات أخرى مشابهة **(محمد عقله، 1999: 44)** وبشكل عام، يمكن تعريف منهج دراسة الحالة بحسب رأي بعض الكتاب بأنه ((عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة)). **(أحمد غريب 1983، 102)**

وإذا رجعنا إلى أي كتاب في الإدارة ونطالع الحالات الدراسية في نهاية كل فصل ولتكن حالة أزمة الإدارة في شركة "Revlon" وأحياءها من قبل المختصين ونرى كيف أن "Revlon" أسس هذه الشركة عام 1932 ب(200) دولار وتخصص بمستحضرات طلاء الأظافر. وكيف هيمنت على السوق، وارتكبت أخطاء وتجاوزتها، ثم نجح وبعد موته تولى أبناءه الإدارة ففشلوا وضاعت الشركة فإشتراها"Perelman" وأعاد النظر بتنظيم عمليات الشركة ونهض بها وأعاد حصتها من جديد في السوق**(سعد العنزي، 2000 ; 145).**

ولنفترض أنك في قاعة الدرس في محاضرة إدارة العمليات والإنتاج، وقام الأستاذ المحاضر بتوزيع مطبوع يتألف من (30) صفحة، يغطي شركتين صناعيتين، أحداهما للصناعات الكهربائية والأخرى لصناعة البطاريات، وفي المطبوع يتوضح تاريخ الشركتين ويصف خطوطها الإنتاجية والتسهيلات وفلسفتها الإدارية واستراتيجيات التسويق وميزانياتها العمومية وكشوف الدخل لسنوات ماضية. ويقوم الأستاذ بتوجيه الطلبة بأن يقرؤا المطبوع ويحللوا البيانات الواردة ويقرؤا لماذا كانت شركة البطاريات مثلا أكثر نجاحا من الشركة الكهربائية في السنوات الثلاثة الأخيرة؟

أن حالة أزمة الإدارة لشركة "Revlon" والمطبوع المتعلق بشركتي البطاريات والكهربائية هي دراسة حالات. فدراسة الحالة صورة مصغرة عن الحياة ومعالجتها تعتمد على عدد من العوامل كما في معالجة مشاكل الحياة اليومية. ولهذا فهي نوع من الظن إلى حد ما من حيث تناول الحالة وتحليل بيئتها بعمق.

إذن يعني أسلوب دراسة الحالة في العلوم الإدارية وبدراسة حالة فرد أو جماعة ما أو منظمة عن طريق جمع المعلومات والبيانات عن الوضع الحالي للحالة والأوضاع السابقة لها ومعرفة العوامل التي أثرت عليها، والخبرات الماضية لها لفهم جذورها. لذا فدراسة الحالة تمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق والثراء في المعلومات ذات العلاقة بالأفراد والمنظمات. أن مصدر المعلومات الرئيسي في دراسة الحالة آت من الملاحظة، والتي يجري دعمها وإسنادها بين آونة وأخرى عن طريق المقابلات والسجلات والوثائق. ويبقى أنه من المهم هناك أن تكون المعلومات شاملة لكل الأحداث الهامة المرتبطة بالحالة. فالباحث يحتاج بالطبع إلى معرفة كل المواقف والحوادث، ولكن عليه أن يكون

انتقائياً(selective) فيأخذ من تلك المواقف والحوادث ما تعكس الخبرات التي تركت أثرا واضحا على الحالة مع إهمال كل شيء لا يؤثر عليها.

ليست دراسة الحالة إيجابية بمجملها فهي لا تخلوا من العثرات ومثالب ومنها:

أ- إنها عرضة للتأمل الذاتي والانحياز الفكري حسب ذهن الباحث المشاهد للحالة سجينا لدى المتأمل الذي ألف الدراسة، والذي إختار ما أدخله فيها وأستبعد منها أشياء أخرى على أساس انتقائي ذاتي.

ب- القيام بالتعميم انطلاقا من نموذج فردي واحد. ولهذا فأن دراسة الحالة تجعل من الصعب على المرء أن يستند إليها في رفض فرضيته أو في إثباتها.

وعلى أية حال، أن منهج دراسة الحالة أسلوب ممتاز من أساليب المنهج الوصفي تستخدم كنقطة بداية للبحث الاستكشافي الأولي وتقييم مشاكل الحياة الواقعية في المنظمات **(سعد العنزي، 2000 ; 145).**