

# שילוב שיטות איכותניות וכמותיות בהערכת תכניות\*

רבקה סויה ומרק ויסמן

בעוד שהעניין בשילוב של שיטות כמותיות ושיטות איכותניות הולך וגובר, מעטות הן הדוגמאות המתעדות את אופן יישומה של גישה זו. במאמר זה מוצגת מתודולוגיה של שילוב שיטות באמצעות תיאור מקרה: הערכה של שתי"ל, שירות תמיכה וייעוץ לארגוני מתנדבים, נמנים היתרונות המיוחדים של הגישה ומגבלותיה, תוך התבססות על מסגרת מושגית, שפיתחו גרין, קארטלי וגראהם ורוסמן ווילסון.

---

## מבוא

---

בעשור האחרון גברה ההכרה ביתרונות שיש לשילוב של שיטות מחקר איכותניות עם שיטות מחקר כמותיות במדעי החברה בכלל, ובמחקרי הערכה בפרט (Bryman, 1988). הכרה זו נובעת מההבנה, שהדרך הטובה ביותר ללמוד על תופעות חברתיות מורכבות היא, להתבונן בהן משתי זוויות שונות. בדרך עדשות איכותניות ודרך עדשות כמותיות.

שיטות כמותיות נבדלות משיטות איכותניות בשלושה ממדים עיקריים: מטרות,

\* המחקר עליו מדווח במאמר זה נערך לפי הזמנת שתי"ל ובמימון קרן פורד. המאמר מתבסס על עבודה שהוצגה בכנס הבין-לאומי להערכה שהתקיים ב-1995 בוונקובר, קנדה. אנו מבקשים להודות לצוות של שתי"ל על שיתוף הפעולה ובעיקר לגב' שרי רבין, מנהלת שתי"ל לשעבר, שיזמה מחקר זה ולגב' אביטל שלנגר, שריכזה את המחקר מטעם שתי"ל. בנוסף, אנו מודים לפרופסור ג'ניפר גרין מאוניברסיטת קורנל על הערותיה המועילות למאמר זה, ולמר רוני אלפנדר וגב' נועה ארסט, שסייעו בהכנת המאמר.

טכניקות של איסוף נתונים ותוצרים. בעוד שבשיטה הכמותית המטרה היא מדידת תופעה לצורך אימות ותיקוף השערות, שואפת השיטה האיכותנית לתאר ולהבין תופעות באמצעות גישוש ולימוד התהליכים בהקשר שבו הם מתרחשים. בנוסף, השיטה הכמותית אוספת נתונים בעיקר באמצעות כלי מדידה מובנים וסגורים, ואילו השיטה האיכותנית עושה זאת באמצעות ראיונות עומק פתוחים, תצפיות וניתוח טקסטים. לבסוף, השיטה הכמותית מציגה ממצאים מספריים בעוד שהשיטה האיכותנית מציגה סיכומים מילוליים (Guba & Lincoln, 1994; Patton, 1987; Scriven, 1991).

בעבר סברו, כי שיטות איכותניות וכמותיות מייצגות שתי תפיסות מנוגדות זו לזו, ומבטאות הנחות בלתי ניתנות לגישור לגבי מהות העולם (Rossman & Wilson, 1994). שיטות מחקר כמותיות נחשבו כמתאימות למחקרים שבבסיסם הנחות פוסט-פוזיטיביסטיות לגבי אופי המציאות. הנחות, שלפיהן קיימת מציאות חברתית אובייקטיבית, הניתנת לכימות ולמדידה. לעומתן, שיטות מחקר איכותניות נתפסו כמתאימות למחקרים המתבססים על תפיסת עולם קונסטרוקטיביסטית, לפיה, אין מציאות אובייקטיבית. האנשים יוצרים את המציאות באופן סובייקטיבי על בסיס תפיסותיהם ומחשבותיהם. על-פי גישה זו, שילוב שיטות נחשב כבלתי מומלץ ומעבר לכך, כלל לא ניתן ליישום (Guba & Lincoln, 1984)

עם הזמן נשמעו קולות, שטענו כי איכותו של מחקר הערכה המשלב את שתי השיטות תהיה טובה יותר מזו של מחקר המשתמש בשיטה אחת בלבד. הספרות המקצועית מספקת רצינות לשילוב השיטות, ואף מציגה מסגרות מושגיות ליישום מחקרים מעין אלה (Cook & Reichardt, 1979; Greene, Caracelli & Graham, 1989; Light & Pillemer, 1982; Mathison, 1988; Rossman & Wilson, 1994). כמה שידוע לנו, מחקרי הערכה רבים אכן משלבים את שתי השיטות, אך קיימים מעט פרסומים, המדגימים ומתארים את אופן השילוב בפועל (ליוצאים מן הכלל, ראה Neenan & Bowen, 1991; Rossman & Wilson, 1994). מחקרי הערכה שיש בהם שילוב שיטות בתחום של ארגונים ללא מטרות רווח נדירים עוד יותר.

מאמר מתודולוגי זה מציג את אופן שילובן של שיטות איכותניות וכמותיות במחקר, שהעריך פעילות בארגון ללא מטרות רווח, שתי"ל, ודן באתגרים, ביתרונות ובחסרונות של גישה זו. לשם כך, אנו משתמשים במסגרות מושגיות שפיתחו גרין, קארסלי וגראהם (Greene, Caracelli & Graham, 1989) ורוסמן ווילסון (Rossman & Wilson, 1994), ובהן מוצגות יתרונות הגישה בעיקר בחמישה תחומים: הרחבה, פיתוח, ייזום, פירוט ואימות.

## הרקע להערכה

בשנים האחרונות, גדל מקומם של ארגונים ללא מטרות רווח בתחומים חברתיים שונים, כמו: הגברת מודעות ציבורית לבעיות חברתיות, פעולה למען שינוי עמדות בקרב קבוצות שונות בחברה ואף באספקה ישירה של שירותים לאוכלוסיות שונות. ארגונים אלו מתמודדים עם בעיות מיוחדות במינן. כדי להבטיח תפקוד, צמיחה והתפתחות של הארגון לאורך זמן הם זקוקים כמו כל ארגון מורכב אחר להגדרת יעדים ברורה, למערכת ניהולית יציבה ומקצועית, ליכולת תכנון לטווח ארוך ולתרבות ארגונית בריאה. גם עצם קיומם של ארגונים אלה עשוי להיות תלוי במידת שליטתם במיומנויות ספציפיות, כגון: גיוס משאבים, יחסי ציבור, הפעלת קבוצות לחץ וגיוס והפעלה של מתנדבים (Bielefeld, 1994). עם זאת, ארגונים ללא מטרות רווח נוסדים ומנוהלים לעתים קרובות על-ידי אנשים בעלי כוונות טובות, שלא תמיד יש באמתחתם הכשרה פורמלית או ניסיון וכתוצאה מכך הם לעתים חסרי מיומנויות הכרחיות, הנדרשות להבטחת צמיחתו של ארגון ולהשגת מטרותיו (Osborne & Tricker, 1994). לעתים, הם אינם יכולים להתמודד עם השינויים המהירים המתרחשים במדיניות החברתית, מפסידים בתחרות הקשה על משאבים ואינם מצליחים לגייס די כוחות ארגוניים, כדי לקדם את מטרותיהם. אין זה מפתיע, לכן, שהמחקרים מגלים, כי השקעה בלתי מספקת בפיתוח ארגוני עשויה להביא לכשלונם של ארגונים אלו (Morgan, 1995), ולכן, במקומות שונים הוקמו ארגונים, המספקים שירותי ייעוץ ותמיכה לארגונים אלה, בכללם ייעוץ בפיתוח ארגוני, הקניית מיומנויות וסיוע טכני.

שתי"ל, שירות תמיכה וייעוץ לארגוני מתנדבים, הוא ארגון ללא מטרות רווח, שהוקם בשנת 1981 כזרוע של "הקרן התרשה לישראל", כדי לפתח יכולות ארגוניות בקרב ארגונים לשינוי חברתי. שתי"ל מפעיל משרדים בשלוש ערים (ירושלים, חיפה ובאר-שבע), ומעסיק למעלה משלושים עובדים. הצוות בשתי"ל הוא רב-מקצועי ורב-תרבותי, כולל יהודים וערבים ילידי הארץ, עולים ממדינות חבר העמים, מאתיופיה, מצפון ודרום אמריקה ומאירופה, שהכשרתם המקצועית במקצועות עבודה סוציאלית, פסיכולוגיה, מדעי המדינה, עיתונאות ותקשורת. שתי"ל נותן לארגונים סיוע ישיר פרטני, בנושאים של פיתוח ארגוני, פיתוח משאבים, גיוס מתנדבים והפעלתם, שימוש באמצעי תקשורת, סנגור ועוד. כמרכז מספק שתי"ל הכשרה מקצועית לקבוצות של ארגונים ותמיכה ביצירת קואליציות של ארגונים לקידום נושאים משותפים, ומנהל ספריות ומאגרי מידע ייחודיים בנושאים רלוונטיים לקהל הלקוחות. שירותים אלה ניתנים על-ידי שתי"ל לכארבע מאות ארגונים בשנה.

הארגונים פועלים בתחומים של זכויות האדם והאזרח, מעמד האשה, יחסי יהודים וערבים, גישור על פערים כלכליים וחברתיים, פלורליזם דתי וסובלנות חברתית. הם מפעילים מגוון של אסטרטגיות לשינוי חברתי, כמו: העברת מידע לציבור, פעילויות לשינוי חקיקה, אספקת שירותים ישירה ושימוש במערכת המשפטית, ומרביתם מקבלים סיוע כספי מהקרן החדשה לישראל.

---

## מחקר ההערכה

---

מחקר זה הוזמן על-ידי שתי"ל לאחר עשר שנות פעילות. היזמה לעריכתו נבעה מרצונו של הארגון לבחון את פעילותו בעבר, כדי לאפשר תכנון פעילות עתיד, שיתבסס על המשוב שיתקבל מהארגונים השונים שנעזרו על-ידו.

למחקר זה היו ארבע מטרות: א. למפות את מאפייני הארגונים הפונים לשתי"ל; ב. למפות את השירותים הניתנים לארגונים אלה; ג. להעריך את התרומה של שתי"ל לפיתוח הארגונים ולאפקטיביות שלהם; ד. להעריך את שביעות רצונם של הארגונים מהשירותים שקיבלו.

בתכנון המחקר עמדו בפני החוקרים כמה אתגרים. האחד, נבע מכך ששתי"ל אינו מציע תכנית אחת, אלא מגוון שירותים: הלקוחות נבדלים אלו מאלו בסוג השירותים הניתנים להם, בהרכבם ובכמותם. האתגר השני נבע מהעובדה שלקוחות שתי"ל אינם קבוצה הומוגנית, אלא מייצגים קבוצות שונות בעלות רקע תרבותי, דתי ואתני שונה. כמרכן, קהל הלקוחות מורכב מארגונים שונים במטרותיהם, בשלבי התפתחותם, באוכלוסיות היעד שהם משרתים ובאסטרטגיות הפעולה שלהם. השירותים השונים שנתן שתי"ל, וכן השונות הרבה המאפיינת את ארגוני היעד שלו דרשו שימוש בשיטות ובכלי מחקר שיתאימו ויהיו רלוונטיים לטווח הרחב של קהל הלקוחות.

בדיונים המוקדמים עם נציגי שתי"ל עלה, כי הם מעוניינים, למעשה, בשני סוגי מידע שונים. שתי"ל עצמו ביקש דיווח תיאורי על התנסויות הארגונים בעבודתם עמו, ואילו הקרן, אשר מימנה את המחקר, דרשה משתי"ל נתונים כמותיים על היקף הסיוע שהוא נותן לארגונים ועל ההשפעות שיש לסיוע זה.

בשל מורכבות התכנית (שירותים, לקוחות, תהליכים, תוצאות) מחד, וסוגי המידע המנוגדים לכאורה, שנדרשו, מאידך, היה ברור כי אף שיטת מחקר יחידה לא תספיק למחקר זה. המשימה היתה, אפוא, שילוב של שיטות מחקר שונות כדי לענות על האתגרים שמציב המחקר.

## שיטת המחקר

באוכלוסיית המחקר נכללו כל הארגונים, שקיבלו סיוע פרטני משתי"ל בשנתיים שקדמו לביצוע המחקר (קיץ 1992 עד קיץ 1994; N=233). מערך המחקר כלל שלושה שלבים עוקבים. בראשון נעשה שימוש בקבוצות מיקוד ובראיונות אישיים כדי לאסוף מידע רחב על שתי"ל, על קהל הלקוחות שלו ועל הנושאים המעסיקים אותם, מבלי שהנושאים נקבעו או הוגבלו מראש. בשלב השני, נאסף מידע באמצעות שאלונים, שבדקו נושאים ספציפיים וממוקדים יותר. בשלב האחרון שוב הופעלו קבוצות מיקוד, על מנת לאסוף מידע ספציפי עוד יותר בנושא אחד הגורמים לשביעות או לאי-שביעות רצון של הלקוחות. בכל שלב נעשה שימוש בנתונים שנאספו בשלב הקודם והמידע שנאסף נעשה ספציפי יותר משלב לשלב. במהלך המחקר גם נותחו נתונים ממערכת המידע הממוחשבת של שתי"ל.

### שלב א'

בשלב הראשון של המחקר נעשה שימוש בשתי שיטות מחקר איכותניות: א. ראיונות אישיים ומובנים עם הצוות הבכיר של שתי"ל. ב. סדרה של ארבע קבוצות מיקוד, שהשתתפו בהן נציגים של ארגונים, שקיבלו סיוע משתי"ל. מטרת השלב הזה היתה, לזהות את מטרותיו של שתי"ל, את המאפיינים של ארגוני היעד ואת צורכיהם, ואת הניסיון של הארגונים השונים שנסתייעו בשתי"ל.

הראיונות עם אנשי הצוות נועדו לזהות את השירותים השונים שנותן שתי"ל ואת מטרותיהם. המונח "קבוצת מיקוד" מתייחס לריאיון קבוצתי, שמתמקד בזיהוי ובחשיפת עמדות, מחשבות וניסיון בנושא ספציפי. הליך זה מאפשר להעלות נושאים, שלא נצפו מראש ולאסוף ביצילות נתונים ממספר גדול, יחסית, של מרואיינים על-ידי צוות מצומצם ובפרק זמן קצר (Krueger, 1994; Morgan, 1993, 1997; Stewart & Shamdasanai, 1990). במחקר הנוכחי נועדו קבוצות המיקוד להעמיק את ההיכרות של עורכי המחקר עם עולמן של עמותות המלכ"ר בישראל, וללמדם מהו הניסיון שיש לגופים אלו בפנייתם לשתי"ל ובקבלת סיוע ממנו. המשתתפים התבקשו לתת כל מידע, שנראה להם רלוונטי בנושאים אלה.

מאחר שמטרת קבוצות המיקוד היתה לקבל מידע רב, ככל האפשר, על מאפייני הלקוחות, על צורכיהם ועל ניסיונם בעבודה עם שתי"ל הוחלט, שהמשתתפים יבחרו באופן שייצג שונות רבה ככל האפשר. כלומר, המדגם יהיה מכוון (purposive sample) ולא מדגם מייצג (representative sample). על מנת להבטיח זאת, היה צורך לאפיין את הקבוצות העיקריות שבקרב לקוחות שתי"ל. התכור, שיש להתייחס

לשלושה מקורות של שונות: לשלב ההתפתחותי של הארגון, לתחום פעילותו, וללאום חבריו (יהודי/ערבי). על סמך מידע זה הוחלט לקיים ארבע קבוצות מיקוד: שלוש קבוצות נדגמו על-פי השלב ההתפתחותי של הארגון – קבוצה אחת ייצגה ארגונים בתחילת דרכם, אחת ארגונים בשלב הביניים ואחת ארגונים מבוססים. ככל קבוצה השתתפו נציגים מתחומים שונים של פעילות חברתית (זכויות האזרח, מעמד האשה, גישור על פערים חברתיים ואתניים, דו-קיום יהודי ערבי, ופלורליזם דתי). המפגשים של שלוש קבוצות אלו, שהיו במרכז הארץ, היקשו על נציגי הארגונים מהמגזר הערבי, הפועלים בצפון הארץ. לכן, נערכה בצפון קבוצת מיקוד נוספת, רביעית, לארגונים אלה בלבד. בקבוצה זו ייצגו המשתתפים תחום פעילות אחד בלבד (גישור על פערים אתניים ותרבותיים) אך המשתתפים נדגמו כך, שיהיה בה ייצוג לשלושת שלבי ההתפתחות של הארגונים. נקבעו שלושה קריטריונים לבחירת המשתתפים בכל קבוצת המיקוד: ניסיון אישי בעבודה עם יועצי שתי"ל, היכרות טובה עם הארגון שהם מייצגים וכושר ביטוי בעל-פה.

על-פי קריטריונים אלה הצוות של שתי"ל בחר נציגים מ-26 ארגונים שונים (11% מקהל הלקוחות שנכללו במחקר).

שלב זה סיפק שני סוגים של נתונים: הראיונות עם הצוות הבכיר של שתי"ל סיפקו נתונים על מרכיבי השירותים הניתנים ומטרותיהם, וכן על טיב המשוב שהיו מעוניינים לקבל מהלקוחות שלהם. קבוצת המיקוד סיפקו נתונים על תפיסותיהם ועל ניסיונם של הלקוחות לגבי אופי הענקת השירות של שתי"ל, על צרכים ששתי"ל אינו מספק להם מענים ועל בעיות אחרות. תהליך זה איפשר לזהות את הנושאים הרלוונטיים והייחודיים לעמותות שהן לקוחות שתי"ל. עם זאת, השיטה הזו לא אפשרה להכליל את הממצאים לכלל אוכלוסיית הלקוחות של שתי"ל. יתר-על-כן, לא ניתן היה להשוות רמות של שביעות רצון או של אפקטיביות בין הארגונים או בין השירותים השונים שנותן שתי"ל.

## שלב ב'

שלב זה התבסס על השלב הראשון ותוכנן כדי להתגבר על מגבלותיו. בשלב זה הופעלה שיטה כמותית (שאלון סגור). המידע האיכותני, שהתקבל בשלב הראשון, הומר לפריטים בשאלון.

לכל הארגונים שקיבלו סיוע פרטני משתי"ל בשנתיים, שצוינו לעיל (N=233), נשלח שאלון, שכלל שני חלקים. בחלק הראשון נבדקו תפיסות ועמדות כלליות כלפי שתי"ל, והשני התמקד בשירותים ספציפיים שקיבל הארגון (למשל: ייעוץ ארגוני, ייעוץ בגיוס מתנדבים וכד'), בהתבסס על התיעוד הקיים בבסיס הנתונים של שתי"ל. כדי לקדם שיעור תגובה גבוה, נעשה שימוש בהליך בן שלושה שלבים

(Dillman, 1978): 1. כשבוע לאחר משלוח השאלון המקורי, נשלחה לארגונים גלוית תזכורת; 2. שלושה עד חמישה שבועות לאחר שליחת השאלון התקשרה עוזרת מחקר לכל הארגונים שעדיין לא החזירו את השאלון; 3. שבועיים עד שלושה שבועות אחר-כך נשלח מכתב לכל הארגונים שלא השיבו עד אז, בצירוף עותק נוסף של השאלון. בסוף ההליך עמד אחוז ההיענות על 52%.

## שלב ג'

אחד הנושאים המרכזיים, שעניינו את שתי"ל, היה מידת שביעות הרצון של הארגונים משירותי שתי"ל והסיבות לכך. השאלון הכמותי, שנשלח בשלב השני כלל, אמנם, פריטים שבדקו שביעות רצון בתחומים שונים ואפשר השוואות כמותיות בין ארגונים שונים ושירותים שונים, אך לא אפשר להבין, מהן הסיבות לשוני בשביעות הרצון בין הארגונים. השלב השלישי תוכנן, כדי להתגבר על מגבלה זו. ניתוח סטטיסטי של השאלון אפשר לזהות את הארגונים שבשני קצות הרצף. בקצה האחד היו הארגונים המרוצים ביותר ובאחר הארגונים הכי פחות מרוצים. נציגים של ארגונים אלו הוזמנו לשתי קבוצות מיקוד נפרדות. בעזרת הקבוצה הראשונה נעשה ניסיון להתחקות אחר המשתנים המקדמים שביעות רצון, ובעזרת השנייה אחר הסיבות לאי-שביעות רצון.

---

## דיון

מורכבות התכנית ומגוון הלקוחות חייבו גישה יצירתית בתכנון ההערכה. השימוש בשיטת מחקר אחת בלבד, בין אם תהיה איכותנית או כמותית, היה מגביל את ההערכה באופן כזה, שהממצאים היו צרים, פשטניים או בלתי מייצגים. לעומת זאת, השילוב של שיטות מחקר איכותניות וכמותיות אפשר לקבל תמונה רחבה, עשירה ומייצגת של מגוון ההתנסויות, הדעות והמחשבות של קהל הלקוחות.

מחקר הערכה זה יישם שתי שיטות איכותניות לאיסוף נתונים: ראיונות עומק עם צוות התכנית וקבוצות מיקוד עם קהל הלקוחות. הראיונות עם הצוות שירתו מספר מטורות: הם עזרו למקד את שאלות המחקר ולקדם את עקרון השתפנות (Patton, 1997), שהנחה מחקר זה. מתוך הכרה, שהצוות מכיר טוב יותר מכל גורם אחר את צורכי ההערכה שלו ומתוך הנחה, שמעורבות הצוות בתהליך מגדיל את הסבירות שהוא ישתמש בממצאים ובהמלצות, היה הצוות מעורב בכל שלבי המחקר, החל מהתכנון הראשוני ועד לגיבוש ההמלצות הסופיות.

באמצעות קבוצות המיקוד עם הלקוחות, השיטה האיכותנית השנייה, התקבל

מידע על הנושאים שיש לכלול במחקר, מבלי לקבוע אותם מראש. מידע זה שולב בשלב השני של המחקר, בשיטת המחקר הכמותית, שאלונים, שכללו שאלות סגורות שאפשרו ללמוד את מידת הרלוונטיות והייצוגיות של כל אחד מהנושאים, שעלו בקבוצות המיקוד, עבור ארגוני הלקוחות. קבוצות המיקוד סיפקו גם מידע עשיר ומפורט לגבי נושאים רבים, שלא ניתן היה להשיגו במחקר שמיישם שיטות כמותיות בלבד.

שילוב השיטות האיכותניות והכמותיות הניב לא רק את היתרונות הייחודיים לכל גישה, אלא גם יתרונות נוספים, הנובעים מהשילוב עצמו. השיטה המשולבת יושמה בהערכה זו בראש ובראשונה כדי להשיג את יתרונות ההרחבה, הפיתוח והפירוט (Greene, Caracelli & Graham, 1989; Rossman & Wilson, 1994). עם זאת, במבט לאחור נראה, שהשילוב הביא מספר יתרונות נוספים.

המטרה העיקרית לשימוש בשיטות משולבות במחקר זה היתה הרחבה המתקבלת, בדרך כלל, כאשר משלבים שיטות שונות (Greene, Caracelli & Graham, 1989). שיטות שונות ננקטות, כדי ללמוד על תופעות שונות במסגרת מחקר אחד, ועל-ידי כך מרחיבות אותו. השיטות השונות נבחרות על בסיס התאמתן לחקר התופעה הנבדקת. כפי שצוין לעיל, השימוש בשיטות משולבות במחקר זה איפשר להקיף את העושר והמגוון של התכנית ולספק למזמיני ההערכה את סוגי הידע שביקשו (דיווח תיאורי מחד, וניתוח כמותי מאידך), תוצאות שלא היה ניתן לקבלן אילו הסתפקו החוקרים בשיטת מחקר אחת בלבד.

מטרה נוספת היתה הפיתוח, שימוש עוקב בנתונים שנאספו באמצעות שיטה אחת לשם פיתוח ותכנון של השלב הבא במחקר שיתבצע באמצעות השיטה השנייה. לדוגמה, משתתפים במחזור הראשון של קבוצות המיקוד נתבקשו לציין, אילו התנהגויות ומאפיינים של היועץ של שתי"ל שעבד אתם, קידמו או עיכבו, לדעתם, את תהליך הייעוץ. הם הזכירו מספר מאפיינים: אוריינטציה משימתית לעומת אוריינטציה תהליכית, באיזו מידה עודד או מנע היועץ דיון פתוח, באיזו מידה קידם אוטונומיה לעומת תלות. כלי המחקר שבו נעשה שימוש בשלב הבא (שאלון) כלל כבר שאלות סגורות אחדות, שאפשרו מדידה כמותית של המשתנים, שעלו בקבוצות המיקוד.

שילוב השיטות נעשה גם לצורך פירוט או השלמה (Greene, Caracelli & Graham, 1989), כלומר, מורכבות ופירוט, המתקבלים משילוב השיטות הכמותיות והאיכותניות. נתונים משיטה אחת מסייעים להבהיר ולפרש נתונים שנאספו בעזרת שיטה אחרת. במחקר זה, למשל, המחזור השני של קבוצות המיקוד (עם הלקוחות המרוצים ביותר ועם המרוצים פחות) סיפק מידע מפורט על הסיבות לשביעות הרצון או לאי שביעות הרצון, ועזר לפרש את הממצאים שהתקבלו בניתוח הסטטיסטי של השאלונים.



למרות שבמחקר זה, שילוב השיטות לא תוכנן כדי להשיג את יתרונות האימות או הייזום, במבט לאחור נראה, שגם הם הושגו, לפחות במידה מסוימת. במושג אימות (או במושג המקביל הצלבה, שבו משתמשים גרין ועמיתיה) הכוונה לאישוש או לאישור ממצאים שהושגו אודות תופעה מסוימת בשיטה אחת על-ידי השוואתם עם ממצאים שנאספו בשיטה האחרת ביחס לאותה תופעה. השוואת הממצאים, שהתקבלו בשתי שיטות שונות, מספקת מערכת בקרה, שיכולה לחזק את תוקפם ממטרותיו העיקריות של מחקר זה למשל, היתה ללמוד על מידת שביעות הרצון של הארגונים, שהיו קהל הלקוחות של שתי"ל. במחזור הראשון של קבוצות המיקוד הביעו לקוחות רמות גבוהות של שביעות רצון מצוות שתי"ל ומהשירותים שסיפק. הם הדגישו את התמיכה הרגשית שקיבלו, את נגישותם של צוותי שתי"ל ואת ההישגים שארגוניהם הגיעו אליהם באמצעות הסיוע של יועצי שתי"ל. ממצאי השאלון הכמותי אימתו תמונה זו: 72% מהלקוחות נתנו לשביעות הרצון הכללית שלהם משתי"ל דירוג גבוה (שלוש הקטגוריות הגבוהות בסולם שביעות רצון בן 8 דרגות).

לעומת זאת, כמה משתתפים בקבוצות המיקוד דיווחו, כי במהלך העבודה המשותפת עם שתי"ל חשו ביחס פטרוני של צוות שתי"ל וקלטו מהם מסר: "אנחנו יודעים יותר טוב מכם, מה טוב בשבילכם". ואולם, ממצאים שנאספו בעזרת המדד הכמותי (השאלון) הראו, שרק מעט מאוד לקוחות (15%) היו שותפים לתחושה זו. אילו התבסס המחקר על השיטה האיכותנית בלבד, ייתכן, שהיתה מיוחסת לתופעה שכוחות גדולה בהרבה מממדיה בפועל.

ייזום הוא הפרוטנציאל של מערך מחקר המשלב שיטות כדי להוביל לקווי חשיבה חדשים ולשאלות מחקר חדשות. כאן נעשה השילוב כדי להגביר את הסיכויים לגלות דרכים חדשות להתבוננות על התופעה הנדונה, ולהעלות שאלות מחקר חדשות. מערך זה מקדם את האפשרות לקבל ממצאים בלתי צפויים או פרובוקטיביים ואינו מחפש אישור להשערות או להסברים קיימים (Rossman & Wilson, 1985). במלים אחרות, שילוב שיטות לצורך ייזום מקדם דרך חשיבה שבה "מחפשים אחר השונה, הבלתי צפוי והבעייתי, כדי להתמודד עמם ולשלבם בתוך ההבנה החדשה המתגבשת" (Rossman & Wilson, 1994, p. 324).

במחקר הנוכחי, לדוגמה, המחזור הראשון של קבוצות המיקוד נעשה בהתאם לקווים מנחים, שנקבעו מראש וכיוונו את המראיינים לשאול שאלות כלליות לא ספציפיות, כדי לעודד מגוון רב של תגובות ולקרוא תיגר על קונפורמיות בקבוצה. וכך, כאשר נתבקשו המשתתפים לתאר את התנסותם עם שתי"ל, הם העלו נושאים שלא נצפו קודם לכן, לא על-ידי המעריכים ולא על-ידי צוות שתי"ל, ולא היו אמורים להיכלל במחקר. אחד הנושאים, שעלה באורח בלתי צפוי בקבוצות המיקוד, היה

נושא מהותי – אי בהירות בתחום הזכאות לקבלת שירותים. משתתפים טענו, כי לא תמיד היה ברור, מהם השירותים שהם זכאים להם (מרבית השירותים ניתנים בחינם) ומהם הנהלים לקבלת שירותים נוספים ולשמירה על קשר מתמשך עם היועץ. בעקבות זאת הוחלט, לחקור נושא זה לעומק ולכלול בשאלון המחקר פריטים מתאימים. הממצאים שהתקבלו, אישרו כי קיימת בעיה בתחום זה, ועוררו תהודה בקרב צוות שתי"ל, שלא היה מודע לקיומה. הצוות נערך לטפל בנושא וקיים מפגשים אחדים במטרה לפתור בעיה זו. השימוש שנעשה בשיטת מחקר איכותנית, קבוצות המיקוד, הביא להכרת תחומי תוכן חדשים ובלתי צפויים (משתנים), שלא נכללו בשאלות המחקר המקוריות ושעבורם לא תוכננו מדדים. לו ננקטה רק שיטת מחקר כמותית, סביר להניח, כי נושאים אלו, שלחלקם היתה חשיבות רבה עבור שתי"ל, היו מוחמצים.

ייוזם עשוי להתרחש גם כשמקבלים ממצאים סותרים בשיטות שונות. כאשר הממצאים המתקבלים בשיטות השונות אינם עקביים, כאשר הם חושפים "פרדוקס וסתירה", נאלצים החוקרים לחפש הסברים, שיגדירו מחדש את שאלת המחקר או ימשיגו מחדש הנחות יסוד שלו. כאשר, הממצאים בנושא ההתנהגות הפטרנליסטית של צוות שתי"ל, שהתקבלו בשתי השיטות במחקר זה, סתרו אלו את אלו, היה צורך להתמודד עם חוסר האימות של הממצאים. הניסיון ליישב את הסתירה העלה שאלת מחקר חדשה: האם ניתן לאפיין את הארגונים שחשו בפטרנליסטיות? בדיקה נוספת של הנתונים אכן הראתה, כי סוגיית הפטרנליזם הועלתה בעיקר על-ידי ארגונים ערביים וארגונים אתיופיים. שיחה עם צוות שתי"ל העלתה, ששתי"ל שואף, אמנם, להתאים לארגונים יועצים בעלי אותו רקע אתני ותרבותי, ממצא זה הביא את צוות שתי"ל לחשיבה מחודשת על הדרכים להגברת הרגישות התרבותית במתן שירותים.

יש לזכור, כי לשילוב שיטות מחקריות יש גם חסרונות ומגבלות (Greene, 1985; Mark & Shotland, 1985). מחקר משלב שיטות דורש, מעצם הגדרתו, מומחיות בתכנון וביישום השיטות השונות, בנייתו, בפירושו ובאינטגרציה של הנתונים הנאספים. צוות המעריכים חייב, אפוא, להיות מורכב מאנשים בעלי כישורים שונים ומגוון מיומנויות. רוסמן ווילסון (Rossman & Wilson, 1994), ממליצים על כן, לכלול במחקרים אלו יותר מחוקר אחד, כאשר כל חוקר יביא עמו את מיומנויות המחקר שלו. זאת ועוד, מחקר המשלב שיטות אורך זמן רב יותר, לא רק עקב איסוף וניתוח הנתונים הנוספים, אלא גם מפני שמשימות הפירוש והחיבור של הנתונים מורכבות יותר. הצורך בצוות גדול יותר ובזמן רב יותר, מייקר את המחקר ולכן קשה ליישמו במחקרים המוגבלים במיומנויות, בזמן או בתקציב.

שימוש בשיטות משולבות עשוי לספק נתונים שונים ואף סותרים לגבי אותה תופעה. עובדה זו עשויה להיחשב יתרון, משום שהממצאים הסותרים, לכאורה,

עשויים לאתגר את החוקרים ובעלי עניין נוספים לחפש הסברים, שיובילו לניסוח חדש של שאלות המחקר או להגדרה מחודשת של הנחות היסוד שלו. ההתמודדות עם אתגרים אלו מצריכה השקעה נוספת של זמן ומאמץ ולעתים אף דורשת מחקר נוסף. יתר על-כן, כאשר קבוצות שונות של בעלי עניין אינן מסכימות ביניהן או נמצאות בעימות, קיים חשש, שכל קבוצה תשתמש בממצאים המחזקים את עמדתה, והדבר יביא להתחפרות בעמדות ולהסלמת העימות. אם מטרת המחקר, לגבש המלצות מעשיות, מצב זה עשוי לעכב את התהליך או להפריע ליישומו.

שילוב שיטות אינו מתאים לכל הערכה. לפני שבוחרים להשתמש בגישה זו, יש לשקול בזהירות את יתרונותיה מול חסרונותיה. על החוקרים להגדיר בבהירות את המטרות הדורשות שימוש בגישה זו. מאמר זה, שהסתמך על עבודותיהם של גרין ועמיתיה (Greene, Caracelli & Graham, 1989) ושל רוטמן ווילסון (Rossman & Wilson, 1994), התווה בקווים כלליים כמה מן היתרונות הטמונים בשילוב שיטות במחקר הערכה. יחד עם זאת, אין עדיין הנחיות אופרטיביות, שיכוונו את החוקר באלו מצבים מומלץ להשתמש בגישה זו (Cook 1985), ואין קווים מנחים לגבי אופן השילוב. לכן, יש לנקוט אמצעי זהירות, כדי למנוע שימוש לא נכון בגישה או פירוש מוטעה של ממצאים. לדוגמה, כאשר מטרת השילוב היא אימות ממצאים, אופן השילוב יהיה שונה מזה שנדרש כדי להשיג הרחבה. במקרה הראשון, יש להשתמש בשיטות השונות ברוזמנית ולתכנן את מערך המחקר כך, ששתי השיטות ימדדו את אותה תופעה. במחקר השני, לעומת זאת, העיתוי עשוי להיות ברוזמני או עוקב, אך השימוש בשיטות השונות מיועד להעריך תופעות שונות. הגדרה ברורה של המטרה תבטיח שימוש נכון במתודולוגיות השונות.

בעבר התמקד הדיון בספרות המקצועית בוויכוחים על יתרונותיה היחסיים של כל שיטה או בלגטימיות של שילוב השיטות. נראה שוויכוח זה שכך היום, וחוקרים רבים מכירים בתרומתה הייחודית של כל שיטה, ויש עניין גובר והולך בדרכים לשלב ביניהן (Worthen, 1996). המחקר שהוצג במאמר זה בא להאיר מקצת הנושאים שיש לקחת בחשבון כאשר משלבים שיטות מחקר, וכן כמה מן הדרכים לעשות זאת. כדי שניתן יהיה לפתח הנחיות ברורות לשילוב שיטות כמותיות ואיכותניות במחקרי הערכה יש צורך בדוגמאות נוספות.

---

## מקורות

- Bielefeld, W. (1994). What affects nonprofit survival? *Nonprofit Management & Leadership*, 5, 19-36.

- Brewer, J. & Hunter, A. (1989). *Mixed method research: A synthesis of styles*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bryman, A. (1988). *Quantity and quality in social research*. London: Unwin Hyman.
- Cook, T.D. (1985). Post-positivist critical multiplism. In R.L. Shotland & M.M. Mark (Eds.), *Social sciences and social policy*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cook, T.D. & Reichardt, C.S. (Eds.) (1979). *Qualitative and quantitative methods in evaluation research*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Dillman, D.A. (1978). *Mail and telephone surveys: The total design method*. New York: John Wiley & Sons.
- Greene, J.C. (1985). *Validity, management and utilization in mixed-methods evaluation designs*. Paper presented at the joint meeting of the Evaluation Research Society, the Evaluation Network, and the Canadian Evaluation Society, Toronto, Canada.
- Greene, J.C., Caracelli, V.J. & Graham, W.F. (1989). Towards a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11(3), 255–274.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1984). Do inquiry paradigms imply inquiry methodologies? Copyrighted manuscript.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jick, T.D. (1979). Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*, 24, 602–611.
- Krueger, R.A. (1994). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Light, R.J. & Pillemer, D.B. (1982). Numbers and narrative: Combining their strengths in research reviews. *Harvard Educational Review*, 52(1), 1–26.
- Mark, M.M. & Shotland, R.L. (1985). Toward more useful social science. In R.L. Shotland & M.M. Mark (Eds.), *Social science and social policy*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Mathison, S. (1988). Why triangulate? *Educational Researcher*, 17(2), 13–17.
- McClintock, C. & Greene, J. (1985). Triangulation in practice. *Evaluation and Program Planning*, 8, 351–357.
- Morgan, C. (1995). Exploring roles and functions in the organizational development of community-based social service organizations in Massachusetts. Unpublished manuscript, The Heller School, Brandeis University.
- Morgan D.L. (1993). *Successful focus groups: Advancing the state of the art*. Newbury Park, CA: Sage.
- Morgan, D.L. (1997). *Focus groups as qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neenan, P.A. & Bowen, G.L. (1991). Multimethod assessment of a child-care demonstration project for AFDC recipient families: The genesis of an evaluation. *Evaluation Review*, 15(2), 219–232.
- Osborne, S.P. & Tricker, M. (1994). Local development agencies: Supporting voluntary action. *Nonprofit Management & Leadership*, 5, 37–51.
- Patton, M.Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.

- Patton, M.Q. (1997). *Utilization-focused evaluation: The new century text*, 3rd edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Rossmann, G.B. & Wilson, B.L. (1994). Numbers and words revisited: Being "shamelessly eclectic." *Quality and Quantity*, 28, 315–327.
- Rossmann, G.B. & Wilson, B.L. (1985). Numbers and words: Combining quantitative and qualitative methods in a single large-scale evaluation study. *Evaluation Review*, 9(5), 627–643.
- Scriven, M. (1991). *Evaluation thesaurus* (4th edition). Newbury Park, CA: Sage.
- Smith, J.K. (1983). Quantitative versus qualitative: An attempt to clarify the issue. *Educational Researcher*, 12, 6–13.
- Smith, J.K. & Heshusius, L. (1986). Closing down the conversation: The end of the quantitative-qualitative debate. *Educational Researcher*, 15(1), 4–12.
- Stewart, D.W. & Shamdasani, P.M. (1990). *Focus groups: Theory and practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Worthen, B.R. (1996). A survey of *Evaluation Practice* readers. *Evaluation Practice*, 17, 85–90.

