



مقرر بحوث الأعمال

((المحتوى + تعليق وشرح الدكتور + أسئلة))

دكتور المادة / فاتح دبله

إعداد / بنت حيدر

إعادة تنسيق / طموح شايب

كل مايكتب باللون الأزرق هو تعليق لدكتور المادة ...

المحاضره الأولى ,, مقدمة في بحوث الأعمال

مقدمة .. لماذا بحوث الأعمال؟؟

لا يخفى علينا أن منظمات الأعمال التي هي عباره عن أنظمه اجتماعية مفتوحه وممارسات المديرين اليومية هي معرضه للكثير من التحولات التي تحدث في بيئة المنظمه الداخليه والخارجيه لها..

فيه ليست بمعزل عن كل ما يحدث داخلها سواء من مكوناتها الداخليه كالعمال – الثقافه التنظيميه – بيئتها الماديه والتكنولوجيه والماليه مجموع القوى الداخليه وكذلك الخارجيه من منافسين وزبائن ومطالبهم المختلفه وأحوال السوق والقوانين ...

فهناك الكثير من ظروف المنظمه التي تملي عليها الكثير من الضغوط والتحويلات لذلك ينبغي على المنظمه التي تريد أن تنجح والمديرين أن تراقب وتكون حذره وتحسن تعامله ..

هذه الضغوط التي تواجه المدراء في مجالات عديده لابد للمدير من اتخاذ القرارات فيه ا من واقع تجربه وحاسه ..إلخ لكن كل هذه الأبعاد قد لا تعالج المشاكل التي تتعرض لها المنظمات او المدير لأول مره وبالتالي لابد من الاستشاره وتفكير عميق وغيره ..لذلك يحتم ضروره القيام ببحوث الأعمال فهي ضروره ووسيله مساعده للمديرين في أعمال اليوم...

-الممارسات الاداريه والاقتصاديه التي تعبر عن حقيقه حاضره في كل اوجه نشاط المنظمات التي تعد أنظمه اجتماعيه مفتوحه ومتفاعله مع البيئه هذه الاخيره تتميز بالتغير والتعقيد المتزايد وهي مصدر للكثير من الضغوط والتحويلات والمشاكل بالنسبه للمدراء في مجالات الإدارة والتسويق والماليه والموارد البشريه واداره العمليات (انخفاض عدد الزبائن ، المبيعات ، أسعار الأسهم ، تكاليف الدعايه ، تدريب العالمين ..)

-كيفية يواجه المدراء هذه الظروف التي تستدعي فهم الأسباب والبحث عن أفضل الطرق لحل المشاكل وترشيد القرارات؟ هناك ضروره للتفكير المنظم والمتأنى وبالتالي القيام بالبحوث

مالمقصود بالبحوث..؟؟

- تتخذ البحوث العديده من المظاهر .

يمكن للباحث أن يذهب إلى المراكز البحثيه المتخصصة .أو الخبراء والعلماء في المراكز البحثيه ...إلخ

تعريف البحوث ..

إيجاد الحلول للمشاكل بعد دراسه المتعمقه للمتغيرات والظروف المحيطه بها هذا يتطلب الفحص والفهم وجمع البيانات والمعلومات حولها ومحاولة معرفه الأسباب والنتائج ..

البحوث تهدف لـ ..

حل المشاكل ... تنمية مجموعه من البدائل مثل برنامج تدريبي) ... اتخاذ قرار مثل استقطاب عاملين

دراسة المزايا والعيوب (التكلفة لبرنامج تسويقي. العائد على الإستثمار, برنامج تدريبي ...)

- لذلك يجب فهم الظاهره وتشخيصها جيدا لإيجاد أفضل حل ورؤية لها هذه هي روح البحث
- لقد تطورت البحوث مع إستخدام التقنية والتكنولوجيا التي يسرت الحصول على البيانات وتخزينها في قواعد البيانات ومعالجتها وتفسيرها
- الكثير من البرامج الإحصائية متوفره ومتاحه أمام الباحثين في العلوم الإدارية مثلا: SPSS

خصوصيات البحوث في العلوم الإدارية ..

العلوم الإدارية جزء من العلوم الإنسانية والاجتماعية لها خصوصياتها المتعلقة بطبيعتها المرتبطة بنوعية الظواهر التي تدرسها لاسيما الظاهره الإنسانية في الإدارة ولذلك فموضوعها ومنهجها يختلفان عن العلوم الطبيعية والتجريبية

ملاحظة..

العلوم الادراية تشكل صعوبه في قياس المتغيرات في البعد الانساني فمستوى التضخم مثلا هذه ابعاد نستطيع قياسها وتطبيق المنهج العلمي الصارم لكن مثلا درجه رضا الزبون او مناخ العمل او مستوى التحفيز فهذه لها صعوبه في التعامل من ناحية القياس وهذا مايعطي العلوم الادراية الخصوصية ..

العلوم الإدارية بين الذاتية والموضوعية ..

البحث العلمي فيها له خصوصياته ومحدداته ((نسبية المعرفة المنتجه فيها كذلك معايير اثبات علميتها..

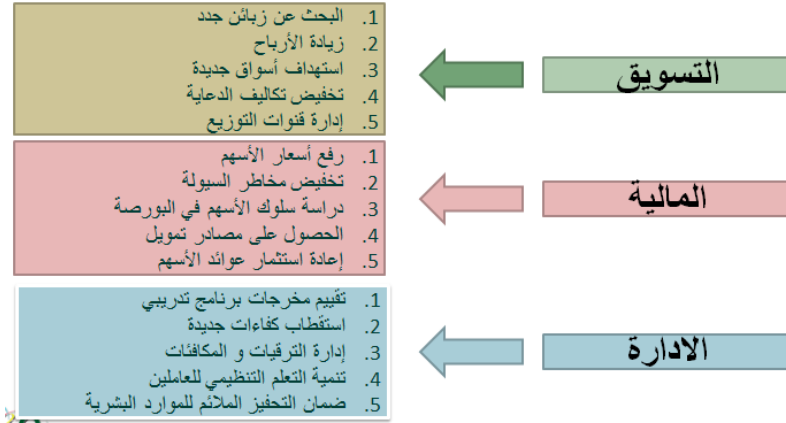
تعريف بحوث الإدارة ..

- هي جهود منظمة متتابعه لدراسة مشكلة محددة في منظمة معينه بحاجه إلى الحل ص-26 كذلك .. انها خطوات متتالية منتظمه مؤسسه على بيانات جمعت حول مشكله محدده وتعرضت للفحص والتدقيق بهدف حل تلك المشكله ص-27
- البيانات التي تصف الظاهره أو المشكله متنوعه ، قد تكون طبيعه كميّة قابله للقياس (نسبة أرباح ، مبيعات ، عدد الزبائن ، الأسعار) أو كفيّة (غير كميّة ، أو وصفيّة) كمستوى الرضا الوظيفي ، انطباعات المستهلكين مناخ العمل)
- كما تتعدد مصادر هذه المعلومات والبيانات التي تأتي من المقابلات والإستبيانات والملاحظه المباشره أو من تحليل المحتوى للكثير من قواعد البيانات والمواقع الإلكترونيّة والمنشورات

((مصادر معلومات المنظمة 1- داخلية 2- خارجية))

إن دراسة طرق البحث والتحكم فيه ا يمنحك المعرفه والمهارات التي تحتاجها لحل المشاكل ومواجهه التحديات المرتبطه بالكثير من القرارات التي تتخذها كرد فعل للتغيرات الكثيره التي تحدث في البيئه.

أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال.

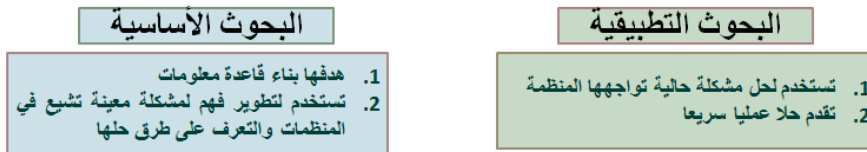


أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال



هذه المشاكل ممكن تكون قد تعرضت لها المنظمة من قبل ويستطيع المدراء التعامل معها من خبراتهم او تجاربهم السابقه ولكن أحيانا قد تكون هناك مشاكل لم تتعامل معها المنظمة أو قد تحدث ظروف جديده في البيئه الداخليه او الخارجييه فلذلك هي تستدعي الاحساس بأهمية المشكله و باستخدام طرق البحث العلمي للتعامل معها للوصول لأفضل النتائج..

أنواع بحوث الادارة



نستنتج أن :: البحوث الأساسية مداها الزمني أكبر من البحوث التطبيقية .. وكذلك أنها لا تؤخذ بصورة سريعة مستعجله مثل التطبيقية ..

كلاهما بحوث علمية بطبيعتها لانها تتبع سلوك ومنهجا علميا إلا أن البحوث التطبيقية تكون درجه علميتها أقل من البحوث الأساسية وبالتالي إمكانية تعميمها أقل كذلك لانها ترتبط بظروف محددة للمنظمة..

إلا أن الإطار الزمني في البحوث الأساسية يكون أطول منه لدى البحوث التطبيقية .

البحوث الأساسية أدت تطور في المستقبل كحلول للبحوث التطبيقية

علاقة المديرين بالبحوث

حتى وان كانوا لا يشاركون في اعدادها بل توكل لمتخصصين فإنه يتوجب عليه م امتلاك قدره على الإحساس بمشاكل منظماتهم وتحديد مواقعها وكيفيات التعامل معها ..

هناك مشاكل بسيطة روتينية يمكن حلها انطلاقا من التجارب والخبره وجمع البيانات حولها ولكن هنالك تلك المستعصية أو غير المتوقعه التي تستلزم طلب خدمة واللجوء لخبراء وباحثين ومستشارين خارجيين ..

عوامل تأكيد أهمية معرفة المديرين بالبحوث الإدارية ص35

- 1- هذه المعرفة تحسن من قدرة المديرين على الاحساس بمختلف العوامل المؤثره في المشكله
- 2- تسمح معرفة المديرين بحماية نتائج البحوث من أي تحريف أو إخفاء أو سوء تطبيق لها
- 3- فهم المديرين لتقارير البحوث المقدمة لهم يمكن من اتخاذ قرارات مدروسه
- 4- تساعد المديرين في اختيار الباحثين الموظفين من الخارج لحل المشاكل
- 5- إمكانية حل المشاكل المتكرره والروتينية داخل المنظمة
- 6- التمييز بين البحوث الجيده والحازمه والبحوث الرديئه

إدارة العلاقات مع الباحثين والمستشارين ..

يجب على المدراء الحفاظ على علاقات جيده مع الباحثين ومستشاري البحوث عن طريق تطوير الإتصالات وبناء قواعد بيانات لهم لتسهيل عملية اللجوء لهم وتبادل المعلومات معهم ..

عند التعاقد معهم يجب :

- 1- توضيح الأهداف والمهام المطلوبه منهم .
- 2- توضيح قيم وفلسفة المنظمة .
- 3- إيجاد علاقات تعاون وتفاهم معهم .
- 4- ضرورة إيجاد توافق بين الاطار القيمي للمديرين والباحثين

مثلا:: قد تقتضي نتائج البحث لحل مشكله العجز المالي وضعف السيوله أن تتخلى المنظمة عن عدد من موظفيها وهذا قد يتعارض مع فلسفة المنظمة

مزايا وعيوب الباحثين والمستشارين الداخليين والخارجيين ..

- ✓ تمتلك المنظمات أحيانا أقسام البحوث الخاصة بها بمسميات متعددة (قسم الخدمات الادارية، البحث و التطوير...)
- ✓ يمكن أن تلجأ المنظمة الى استخدام باحثين ومستشارين خارجيين حسب الإمكانيات والظروف وطبيعة المشكله

الباحثين أو المستشارين الداخليين	
المزايا	العيوب
يتمتعون بفرص قبول أكبر لديهم معرفة بالمنظمة وبالتالي يحتاجون لوقت أقل موجودون بالمنظمة يرافقون التطبيق أقل تكلفة	لهم نفس النظرة للمنظمة وقد يعجزون عن تقديم الأفكار الجديدة يكون هناك مجال لظهور الصراعات و التحالفات بين المجموعات النظرة اليهم منتقصة و الثقة قليلة لأنهم يتبعون سلطة المدير احتمال وجود الذاتية و التحيز لبعض الأفكار

الباحثين أو المستشارين الخارجيين	
المزايا	العيوب
<p>لديهم خبرة أكبر نتيجة تعاملهم الدائم مع شركات و مشاكل شبيهة</p> <p>يمتلكون معارف جديدة تتعلق بحل المشاكل و معالجتها بالبحث</p> <p>لديهم ثقة و احترام أكبر</p>	<p>صعوبة التكيف مع واقع المنظمة</p> <p>يتطلب عملهم وقت أكبر للتعرف على المنظمة و تشخيص أسباب المشكلة</p> <p>وكذلك تكلفة أكبر</p>

الأخلاق وبحوث الأعمال

- يقصد بالأخلاق في بحوث الإدارة الإلتزام بالمعايير الأخلاقية عند إجرائها ص43
 - كذلك تعبر عن المعايير التي يتوقعها المجتمع عند إجراء البحوث
- ينبغي أن تطبق هذه المعايير على جميع المشاركين في عملية البحث وفي جميع مراحل البحث (جمع المعلومات . المقابلات . الإستبيانات عند تحليل النتائج وعرضها وتفسيرها وكتابتها في التقرير)
- من العناصر التي ينبغي مراعاتها :**

- التركيز على اهتمامات المنظمة وليس على المصالح الشخصية .
- الأمانة والنزاهة واحترام الملكيات الفكرية .
- الاحتفاظ بسرية البيانات والأشخاص .
- الانتباه لما يشير إليه البحث ونتائجه .
- التفكير في البحث بنية حسنة و إخلاص والابتعاد عن الغرور.

تمت ..

أسئلته عن المحاضره الأولى

- إيجاد الحلول للمشاكل بعد دراسته المتعمقه للمتغيرات هو تعريف
 - أ- البحوث
 - ب- التسويق
 - ت- الأخلاق
 - ث- لاشيء مما ذكر
- احتمال وجود الذاتية والتحيز لبعض الأفكار.
 - أ- من مزايا الباحث الداخلي
 - ب- من مزايا الباحث الخارجي
 - ت- من عيوب الباحث الداخلي
 - ث- من عيوب الباحث الخارجي
- البحوث مداها الزمني أكبر من البحوث
 - أ- التطبيقية , الأساسية
 - ب- الأساسية ، الشامله
 - ت- الأساسية ، التطبيقية
 - ث- الشامله ، التطبيقية

المحاضرة الثانية

تأثير التقنية على بحوث الإدارة الكتاب المقرر ص 74 – 90

تساعد التقنية والتكنولوجيا في تحسين أداء الشركات في كافة المجالات الإدارية والتسويقية والمالية والاتصالية والقرارية

يتم ذلك عن طريق تحسين طرق وسرعة جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها ..

المقصود بالتقنية...

تعريف التقنية ..

تعني التقنية جميع أجزاء الكمبيوتر والبرامج وغير ذلك من معاونات الاتصال التي تساعد على تحقيق الشركات لأهدافها ص72

- قد تكون عناصر مادية تتعلق بالأجهزة والحواسيب التي نستخدمها .
- كذلك البرمجيات المساعده التي نستخدمها والتي تتوفر بكثرة في مجال إدارة الأعمال
- كذلك معاونات الإتصال
- في اطار العولمه التي أدت إلى تقارب دولي محلي (حرية انتقال الافراد والسلع والمنتجات ورأس المال هذه انعكاسات على واقع ونشاط المنظمات ، كان يجب على المنظمات أن تطور من آليات التعامل مع مختلف هذه الظروف البيئية التي تحيط بها في إطار نشاطاتها المختلفه وفي بحوث الأعمال كذلك لذلك /استقطاب التكنولوجيا الحديثه / تدريب العاملين عليه ا واستخدامها وتوظيفها داخل المنظمة ضمن البرامج التدريبية / توفير الأغلفه المالية للحصول على التكنولوجيات وتحديثاتها المختلفه كذلك يقع ضمن بحوث الأعمال التي قامت بها العديد من المنظمات الأعمال الحديثه والتي استطاعت أن تحقق التميز أو على الأقل تضمن البقاء في السوق واستمراريتها لأنها إذا لم تحسن التعامل مع هذه التغيرات فانها ستعرض لكثير من المشاكل والضغوطات كذلك الخسائر) بفعل استخدام أدوات الاتصال والتكنولوجيا تحتاج بحوث الأعمال إلى الاستفاده من التقنية الحالية (الممكنه) والمحتمله (المستقبلية) وذلك لايجاد حلول للمشاكل التي تواجهها المنظمات ..

مجالات مساعدة التقنية في مجال بحوث الأعمال ..

** تحتاج الإدارة والمنظمات إلى المعلومات بكل أنواعها الكمية وغير الكمية . وهناك علاقة ارتباط قوية بين جمع البيانات وعملية الاتصالات وفاعلية القرارات الادارية المتخذة

- 1- اتخاذ القرارات . في مختلف الاتصالات داخل وخارج المنظمة
- 2- جمع المعلومات والبيانات وادراة قواعدها أهم عنصر
- 3- تخزين واسترجاع ومعالجه وعرض البيانات كمعلومات متعلقه بتوجهات السوق المالي
- 4- الاتصالات الداخلية والخارجية .
- 5- كتابة التقارير .

لقد مكن عصر التقنية المديرين من جمع حجم كبير من المعلومات وفي وقت وجيز كذلك عمليات استخدامها واستنتاج علاقات الارتباط بينها بسهولة ويسر

مثال : مؤشرات البورصة تختزل عدد كبير من المعلومات المتداولة بحركة تداول الأسهم والقيم المنقولة

جمع المعلومات هي عملية متجدده و مستمرة..

تحتاج المنظمات الى المعلومات من بيئتها الداخلية (عن العمال و حجم الإنتاج وأسعار المنتجات وكمياتها والسيولة المتوفرة لدية ا و مناخ العمل السائد ومستوى الرضى لدى العمال....)، كما تحتاج المنظمات الى معلومات من بيئتها الخارجية وضرورة رقابة التغيير الذي يحدث فيه ا (عدد المنافسين وردود أفعالهم الاستراتيجية، معرفة اتجاهات السوق ومستويات تطور عدد الزبائن و معرفة تفضيلاتهم والمنتجات البديلة والقوانين القطاعية وكثافة المنافسة....).

- التقنية توفر للمديرين وللمنظمة خدمات تحديث المعلومات ومتابعة التغييرات التي تحدث فيها. (إدارة قواعد بيانات الزبائن وتتبع سلوكياتهم الشرائية عن طريق الانترنت مثلا).

هنالك أيضا عملية تكييف للتقنية مع استخدامات و مجالات أنشطة الشركات فنظام المعلومات التسويقية يختلف عن نظام المعلومات الطبية وعن نظام المعلومات الجغرافية.

. بعض أنواع التقنية شائعة الاستخدام في بحوث الإدارة..

الرقم	التقنية
٠١	شبكة الانترنت ١. تصفح قواعد بيانات الزبائن ومعرفة تفضيلاتهم حول منتجات و خدمات المنظمة. ٢. كما تفيد في تحديد استراتيجيات الاستهداف واختيار الأسواق وتحديد الأسعار الخاصة بكل دولة ٣. تفيد كذلك في اجراء الاستقصاءات والاستبيانات بتكلفة محدودة مع عملاء المنظمة المتواجدين في أماكن مختلفة من العالم • هنالك شركات متخصصة في القيام بالبحوث وتقديم خدمات على الانترنت للشركات التي تحتاج الى معلومات سرية أو عاجلة أو خاصة (شركة Survey on Line) • يمكن للمنظمات الاشتراك في قواعد البيانات الدولية • الشبكات الالكترونية، محركات البحث Google; Altavista

الرقم	التقنية
٠٢	البريد الالكتروني Email أداة اتصال رئيسية للشركات تستعمل داخليا و خارجيا وهي غير مكلفة وسريعة وفعالة ومضمونة للحصول على المعلومات. يمكن الحصول عليها من محركات البحث Gmail, Yahoo, Hotmail أو من الموقع الرئيسي للشركة.
٠٣	شبكة المعلومات الداخلية Intranet وهي تقدم ما تقدمه الانترنت من خدمات لبيئتها الخارجية، تيسر الاتصال الداخلي وتبادل المعلومات وتمنع الاتصال الخارجي.
٠٤	التصفح Browsers يسمح استخدام المتصفح بتطبيق برامج من أمثلة Microsoft's Explorer, Netscape, google Chrome
٠٥	المواقع الالكترونية Websites المواقع المتخصصة للشركات تهدف لتحسين صورتها أمام الجمهور و كذلك تستخدم الشركة موقعها للتعريف بمنتجاتها وتقديم خدماتها وتستطيع كذلك القيام بالترويج والدعاية بتكاليف قليلة والتواصل مع زبائنهم وتبادل القيم معهم.

بعض تطبيقات التقنية الحديثة	بعض البرمجيات المستخدمة في بحوث الإدارة
✓ الأدوات المحولة يدويا (أجهزة تقنية صغيرة)	✓ Groupware : هي برامج تمكن الجماعة من العمل معا على مشروع معين
✓ الحاسبات الشخصية الموصولة بأجهزة الكمبيوتر	✓ Neural Networks : برامج الشبكة العصبية لمتابعة النماذج الموجودة في البيانات ثم تعميم تلك النماذج (التنبؤ بالمبيعات، بأحوال السوق المالية....)
✓ الألواح الرقمية	✓ Excel, SPSS, SAS, Eviews : برامج تحليل البيانات
✓ مؤتمرات الفيديو	✓ برامج تخطيط موارد المنظمة (توفر التكامل بين التطبيقات المختلفة لبرامج إدارة الأعمال لتوفير احتياجاتها من في مجالات التمويل و البيع و الإنتاج....)
✓ محاكاة الواقع (البيئة ثلاثية الأبعاد) (عن طريق تنمية عروض المنتجات وعرضها مع المعلومات الخاصة بالأسعار والمواد و ارسالها الى مجموعات العملاء المرتقبين لمعرفة ردود أفعالهم)	✓ برامج الكمبيوتر الخاصة بالتصنيع و بالتصميم (لمساعدة المهندسين على تصميم الأجزاء المصنعة وكذلك على توجيه إنتاج السلع وفي مجال التصميم على تنمية وعرض الرسوم المعقدة بدقة)
✓ كلها صممت لتقديم الدعم و المساعدة في مجال التعامل مع المعلومات ومعالجة المشاكل	

نظم المعلومات واتخاذ القرارات الادارية..

- ان زيادة وظائف المنظمة وكبر حجمها يستدعي دعمها بنظم معلومات إدارية مدعمة بالتقنية بحيث تستطيع أن تمد المديرين بما يحتاجونه من معلومات لتحليلها عند اتخاذ القرارات. وهي تسمح للمنظمة من أن تحقق وفورات في تكلفة التشغيل.
- يتمتع نظام المعلومات بإمكانية الاستفادة من نماذج استنباط العلاقات الخفية بين البيانات تكون ذات معنى والتي تعبر عنها فعالية نظام المعلومات المركزي وقدرته على التعامل مع الأنظمة الفرعية للمعلومات.
- مثلا فان هذه البرامج تساعدنا على تتبع نماذج المبيعات عن طريق الكود البريدي ووقت الشراء اليومي حتى يتم توفير أفضل عرض من المنتجات
- تكون القرارات الإدارية جيدة بمقدار جودة المعلومات المتوفرة (سلامتها من الأخطاء ودقتها وحداتها

الأبعاد الدولية للإنترنت....

- ان استخدام الانترنت له من المزايا الكثير ولكن يجب الانتباه كذلك للتحديات والأخطار المرتبطة رغم وجود أنظمة الأمان الدولية التي تستخدمها الحكومات مثل Firewall التي تستخدمها الشركات الأمريكية مثلا.
- هناك الكثير من التحديات المرتبطة باستخدام الإنترنت و المتعلقة بـ :
 - ✓ تخزين البيانات في أكثر من موقع
 - ✓ تأمين وحماية البيانات من القرصنة والسطو والغش والفيروسات

أخلاق استخدام تقنية المعلومات...

- احترام حقوق الملكية الفكرية
- حماية الخصوصيات الشخصية للأفراد عمالا أو زبائن أو موردين أو منافسين.....
- الحفاظ على سرية المعلومات المرتبطة بالغير
- التأكد من سلامة الملفات التي توزع في ملفات الشركة
- يجب أن توكل مهمة جمع معلومات الشركة الى أشخاص يكونوا أمناء ومحلا للثقة وذوو أخلاق.

تمت...

الأسـنله ...

- أداة اتصال رئيسه للشركات ..

- أ- الانترنت
- ب- المواقع الالكترونية
- ت- البريد الالكتروني
- ث- لاشيء مما ذكر

- Google chrome من برامج

- أ- الانترنت
- ب- النترانت
- ت- البريد الالكتروني
- ث- التصفح

الرجاء متابعه الجدول مع الدكتور لانوش شرح فية تعاريف وأمثلة كثيره

المحاضرة الثالثة

البحث العلمي في الإدارة

الكتاب المقرر ص 49-68

القرارات التي تبني على أساس علمي تكون أكثر فاعلية وتأثيراً وصرامة لأنها مبررة وقد أعدت بناءً على تفكير متأنٍ وخطوات متتالية ومنظمة ومؤسسة على بيانات دقيقة حول الظاهرة أو المشكلة المدروسة.

✓ ما هو تعريف البحث العلمي إذا ؟

قبل تقديم تعاريف للبحث العلمي نستعرض أولاً بعض المفاهيم المرتبطة به:

المعرفة العامة والمعرفة الخاصة ؟ ومكانة العلم منهما

ليس هناك تعريف موحد لما قد تعني المعرفة، فهناك من يرى أنها وصف للواقع، تفسير للواقع أو ابتكار وبناء لواقع جديد

المعرفة هي إذا حديث أو خطاب يفترض أنه صحيح أو صادق، وهي تتعارض مع الجهل الذي يعتبر فراغاً مازال إلى الآن هناك جدل واختلاف حول تعريف أو ماهية المعرفة

يختلف العلم عن المعرفة العامة التي قد تكون نظرية، تطبيقية، معرفة غير رسمية قادمة من الثقافة الشعبية، التقاليد، الخبرات الشخصية... الخ

العلم يمثل معرفة خاصة، لا يعتقد فقط أنها صحيحة ولكنها كذلك مطلقة " العلم هو إذا معرفة ذات طبيعة خاصة، علمية، موضوعية، تراكمية، قابلة لإعادة الإنتاج... الخ.

تعريف العلم :

العلم هو المعرفة التي تربط بعض الحقائق الثابتة والمتحركة بقوانين عامة لاكتشاف حقائق جديدة

بعض تعاريف البحث العلمي..

- هو أسلوب منظم للتفكير يعتمد على الملاحظة العلمية و الحقائق و البيانات لدراسة الظواهر الاجتماعية و الاقتصادية للوصول الى حقائق يمكن تعميمها و القياس عليها .
- من بين كل طرق اكتساب والحصول على المعارف: البحث العلمي هو أكثرها صرامة والأكثر قبولا لأنه يركز على مسار عقلائي . وهناك من يعرفه أنه استقصاء " "نقدي فية جانب للنقد وكامل من طرف شخص متخصص على موضوع محدد من أجل التحقق منه، تصحيحه أو إتمامه على ضوء المبادئ الأساسية.

- البحث العلمي هو عملية منهجية نظامية لجمع معطيات قابلة للملاحظة والتحقق والقياس انطلاقاً من العالم التجريبي الذي نعرفه بحواسنا من أجل وصف، شرح، تنبؤ أو رقابة الظواهر. إن الهدف المرجو من أي بحث هو تقديم إجابات للأسئلة المطروحة والتقدم بالمعرفة إلى الأمام.

خصائص البحث العلمي...

العلم هو اذا معرفة خاصة لها شروطها وضوابطها:

- **هادف** أي لا نمارسه لأجل الممارسه بل لأجل هدف معين كحل مشكله ما ، اتخاذ قرارات معينه ، تنمية الفهم حول ظاهره ما ، التنبؤ بظاهره معينه ، تحسين أداء نظام أو مفهوم معين فلذلك يجب أن يكون له هدف لأن وراءه مجهودات وتكاليف ومجموعه من الإجراءات ..
- **القوة** ترتبط بأساس نظري بوجود نظرية عامه تؤثر على عملية البحث العلمي الذي نقوم به فالأساس النظري يعطي شرعية للمارسه البحثية في اطار البحث عن نتائج وحلول في مختلف المشاريع ..
- **الاختبار** يعني أنه اذا كانت لدينا ملاحظه معينه فنستطيع اختبارها أي نقيس وجودها في الميدان ويمكن اعاده اختبارها مرات عديده لكي نثبت أن هذه النتيجة هي نتيجة لسبب محدد
- **التكرار** أي اذا قمنا بتجربه معينه تعطينا نتائج معينه يجب ان تتوفر صفة التكرار حتى يمكن إعادة إنتاج هذه المعرفة وحتى نزيد من قوة نظرية المعرفة المنتجه فإذا اثبتنا ان زياده المعروض من منتج معين في سوق معين أدى الى اثر عكسي على الاسعار فإذا كررناها في أسواق متعدده على فترات زمنية معينه ينبغي أن تعطينا نفس النتيجة
- **دقة وثقة** هي صفة جوهرية وتميز بينه وبين المعارف الأخرى وهي أن تكون النتائج المتوصل إليها صادقة وحقيقية بنسبة كبيره أي تكون هذه البحوث احتمالية تحققها بنسبة 95%
- **موضوعية** هي الاعتماد على البيانات والمعلومات الحقيقية الموجوده في الواقع ولا نعتمد على المشاعر والتوجهات الشخصية للأفراد وهي بعيده عن التحيز ، فهي سمه مميزه كلما زادت أدت الى نتائج أكثر ثقه وعلمية
- **تعميم النتائج** لدية انعكاسات في الجانب الاقتصادي ... فتعميم النتائج غالباً كثير من النتائج لا نطبقها على كل المجتمع رغم أنه كلما كانت مطبقة بصوره كلية ادى الى الاقتراب من الحقيقه وكانت النتائج أكثر صدقا ولكن تحت ضغوط الوقت لا يستطيع أحيانا أن تقوم بدراستها على كل من في المنظمه خاصه اذا كانت المنظمه كبيره وكذلك ضغط التكلفة والقيود الادارية من استقبال وغيره لذلك نلجأ الى العينات ويفترض أن تكون تمثيلية للمجتمع أي ان تكون معبره تعبر عنه ونستطيع تعميم نتائج الدراسه فاذا امكن هذا البعد أي التعميم عبر عن درجه الاستفاده
- **بساطة واقتصاد** أي البحث العلمي رغم وجود التعقيد في أدواته والطرق المستخدمه الا انه يجب ان لا يذهب الى صناعه هذا التعقيد بل أن نبسط الدراسه والعلاقه بين المتغيرات الى اقصى مايمكن وان نقصد في الأدوات والتكاليف المرتبطه بالبحث العلمي فإذا اردنا قياس امكانيات تحسين أداء العاملين داخل المنظمه فالعوامل المؤثره على الاداء كثيره جدا كبرامج التدريب ، التكنولوجيا المستخدمه ، الحوافز المقدمة لهم ، المرونه في مواقيت العمل كلها تؤثر على الاداء ولكن القيام بدراسه تسمح لنا بقياس درجه تأثير كل بعد من هذه الابعاد قد تكون معقده وصعبه لذلك نبسط ونأخذ عامل واحد وندرس تأثيره على متغير الاداء مثلا رامج التدريب وتأثيرها على مستوى الأداء فتكون الدراسه مبسطه وبالتالي نستطيع أن نتحكم بها وننجزها بأخفض التكاليف وأيسر الطرق.

بعض العقبات التي تواجه اجراء البحوث في مجال الادارة..

- طبيعة العلوم الادارية في مجال العلوم الادارية يختلف عن باقي العلوم الاخرى كالرياضيات ... لانها تميزها بعض الخصائص التي تختلف عن غيرها من العلوم المجردة الاخرى وهي ترتبط اساسا بالظاهرة الانسانية ووجود الظاهره في الفعل الاداري كذلك انعكاسات وتفاعلات هذه الظاهره الانسانية فالتعامل مع الظاهره واخضاعها لعملية التكميم الرياضي صعبه جدا فهذا من بين العقبات التي تجعل عملية البحث العلمي في الإدارة يأخذ طابعا مميزا كذلك تتميز بالصعوبه في بعض الاحيان
- صعوبات القياس عدم توافر ادوات علمية دقيقة بنفس الصورة الموجوده في العلوم الطبيعية لان الفرق بين المجالين انه هناك حلقة مفقوده في البحث العلمي في العلوم الانسانية لان البحث العلمي بطريقته التجريبيه المجرده : ملاحظه ، تجربه ، نتيجته ، فالتجربه هي الحلقة المفقوده في الظاهره الانسانية لكن البحث العلمي تطور وحاول ان يرد على هذا العجز والقصور في الظاهره الانسانية باقتراح كثير من الطرق العلمية والادوات التي ادت الى توفير ادوات لقياس اثار الظاهره الانسانية فالبحث العلمي في العلوم الادارية لا نستطيع ان نقول انه 100% علمي بنفس درجه العلوم الطبيعية الاخرى ولكنه علمي بدرجة كبيره يسمح بتكوين معرفه صالحه ومفيده تسمح بتطور المنظمات وتطور العمل الاداري
- تجميع البيانات المتعلقة بالمتغيرات النوعية كالتحفيز والولاء هي نوعية صعبه أن نقيس المعلومات المرتبطه بها خاصه لو ارتبطت مع مدى زمني طويل لان اتجاهات وميول الفرد تتغير وتختلف حسب الظروف والأزمنه
- الموضوعية (تزيد درجه العلم) هي حالة ما يكون بعيدا عن التحيز والأحكام المسبقة
- الذاتية (تنقص من درجه العلم) تستحضر الادراك الشخصي عند الحكم

قد لا تستوفي كل البحوث الخصائص الثمانية للبحث العلمي المذكورة انفا و لكن المهم أنها تقدم حلا للمشاكل

وتقدم معارف صالحة حتى وان كانت بدرجة علمية أقل وأنها تدمج الذاتية كطريقة للتنظير العلمي.

قواعد العلم في البحوث : الطريقة الاستنتاجية

هناك طريقتان للاستدلال والتفكير وحل المشاكل هما : الاستنتاج Deduction و الاستقراء

الاستنتاج أو الاستنباط: عبارة عن الوصول الى نتيجة مسببة عن طريق التعميم المنطقي لحقائق معروفة. (ص 56)

ينطلق من قاعده عامه تشكل نظرية خاصه يختبرها ويصل لقاعده معينه

الاستنتاج إذا هو وسيلة للإثبات (البرهان، التبرير)، إذا كانت الفرضيات صحيحة فالنتائج كذلك (أكثر صرامه ودقه)

الاستقراء : إجراءات يتم بواسطتها ملاحظة ظاهرة محددة ثم نصل عن طريق المنطق الى قاعدة عامة بناءا على ما شاهدناه من حقائق. (ص 56)

عكس الاستنتاج ملاحظه حاله خاصه يختبرها ثم يعمم .

كالاستقراء الذي ينتقل (عكس الاستنتاج) من الخاص إلى العام، أقل اثباتا وتبريرا من الاستنتاج.

A	قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء	ABC
B	حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس	استنتاج Deduction
C	نتيجة: هذه البازلاء بيضاء	
B	حالة: هذه البازلاء من هذا الكيس	BCA
C	نتيجة: هذه البازلاء بيضاء	استقراء Induction
A	قاعدة: كل البازلاء في هذا الكيس بيضاء	

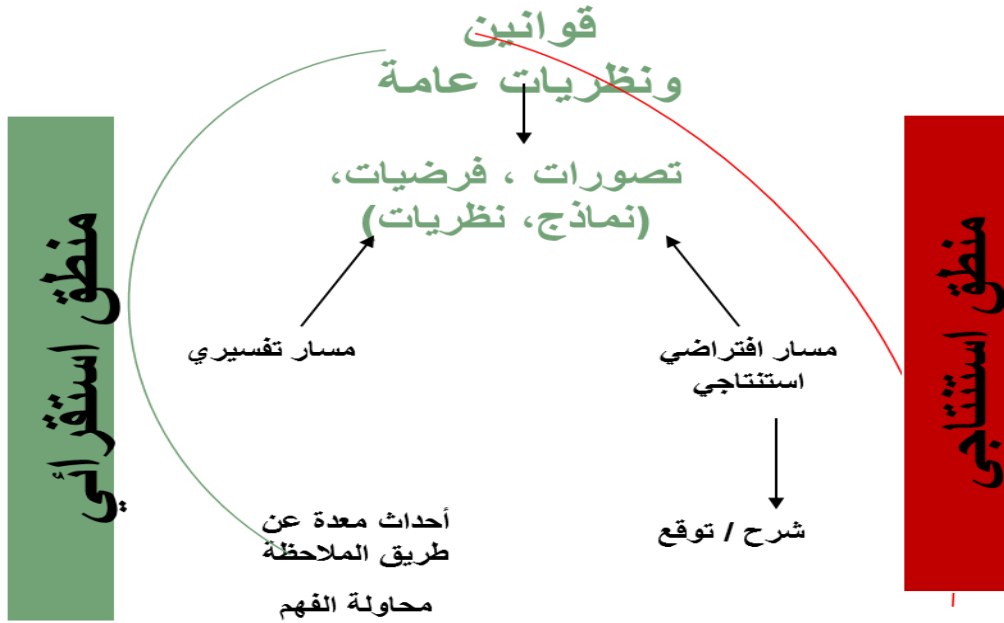
(الاستنتاج) يسمح بإعطاء نتائج "C"

(الاستقراء) يسمح بإعطاء قواعد عامة "A"

– الاستنتاج: (ABC) الذهاب من العام إلى الخاص [?] يعتبر منطق

– الاستقراء: (BCA) الذهاب من الخاص إلى العام [?] (فئة جزء منطقي وجزء خارج عن المنطق كالحديث و الاستعارة و القياس)

يساعدنا كل من الاستنتاج و الاستقراء على فهم الظواهر وشرحها و التنبؤ بها



الخطوات السبع للطريقة الاستنتاجية

- **الملاحظة** تبين لنا طبيعته المشكله سواء من المدير او اقسام اخرى كلما كانت واضحه ادى ذلك الى ان عملية الاستنتاج والوصول للقواعد سليمة ومفيدة للمنظمة
- **جمع البيانات المبدئية** التعرف على تفصيل ووصف الظاهره ومعرفة العوامل المؤثره فيها هي مبدئية أي ستلية ا مرحله او مراحل اخرى لجمع البيانات
- **تكوين النظرية** هي محاوله بناء او ترتيب المتغيرات البحثية
- **تكوين الفروض** تقديم الحلول المبدئية او تصورات انطلاقا من البيانات التي جمعناها ونضع مجموعها من الفروض ترتبط بالظاهره المدروسة وبها جزء من التبرير العلمي المستمد من بيانات ومعلومات جمعناها
- **تجميع البيانات العلمية الإضافية**
- **تحليل البيانات** استنتاج واستخراج
- **الإستنتاج** مهمة لانها تسمح بمعرفة تأثير وعلاقه المتغير بالتالي يسمح لها بالبحث عن عوامل اخرى

أنواع أخرى من البحوث..

دراسات الحالة : Case studies

تستخدم لتحليل المواقف المشابهة في المنظمات الأخرى بعمق ولكنها قد لا تتوفر غالبا نفس الظروف بالمنظمات ولسرية المعلومات كذلك. مهمه لكنها صعبه لأننا لا نستطيع تعميم الحاله على منظمات اخرى لاختلافها ، كذلك لا نستطيع الحصول على البيانات التفصيلية على دارسه الحاله في المنظمة لانها تعتبرها خاصه وسرية

دراسة النشاط : Action research

يكون مناسباً حينما يرغب المديرون بإدخال تغيير مخطط على إجراءات العمل بالمنظمة. يهدف المدير أو الباحث لإحداث تغيير أو حل المشكله للمنظمة ويحلها عن طريق حلول ابتكارية وميدانية يجربها في الميدان ثم تدريجيا ليصل لحلول

تمت

سؤال

- من طرق الاستدلال والتفكير وحل المشاكل الأكثر صرامة ودقة
 - أ- الاستنتاج
 - ب- الاستقراء
 - ت- الاستدلال
 - ث- لاشيء مما ذكر

المحاضرة الرابعة

أنواع مناهج البحث (الكتاب المقرر أحمد حسين الرفاعي ص 121- 141)

مقدمة : ما المقصود بالمنهج ؟

المنهج العلمي هو الطريق أو المسلك الذي يتخذه الباحث للوصول الى الحقيقة. (قد تكون حلول للمشاكل ،تحسين مستوى الأداء ،.....)

يعرف المنهج العلمي أنه مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول الى الحقيقة (تعريف شامل يرى أن المنهج هو الاطار الكلي الذي يجمع كل القواعد التي نستخدمها في جمع المعلومات - تحقيق الأهداف الناتجة من شرح وتحسين وفهم - تقديم معرفه جديده مبتكره لم يتم تداولها من قبل - تحديد أهداف البحث ...

كذلك نطاق دائرة المنهج العلمي ، كذلك الطرق التي نستخدمها في اار المنهج القياس مثلا هل هي كميه تهدف الى التعامل بصوره كميه رياضيه مع المعطيات أم هي نوعيه تقيس بعض العناصر المرتبطه بالأفراد توجهاتهم وسلوكياتهم البشريه أم هي طرق تمزج بين الإثنين ((المقاربات الكميه الكيفيه)) أو العكس التي تنطلق بجانب كفي ثم تنتهي بكمي قياسي .. كلها ترتبط او تقع ضمن المنهج العلمي

أي تحديد المنهج العلمي لماذا نتكلم عنه ؟؟ لأن نوعيه المنهج هو عبارته عن نموذج عام يحدد قطر التفكير فعند التكلم عن منهج معين فطرق التفكير المستخدمه في هذا المنهج هل هي استنتاج أو استقراء أو الإثنتين معا فتختلف من منهج لآخر

لماذا ينطلق - على ماذا يركز - ماهي أسس اثبات المعرفه العلميه فيه كذلك ؟؟

فنتكلم على مجموعه من النظريات في اطار المنهج نسميه **تعريف حديث للنموذج**

فهذا النموذج يضم داخله الكثير من النماذج فهو ليس مبسط ولكنه نموذج على اساس انه تيار فكري فيه الكثير من النظريات - التوجهات - الكثير من القواعد التي تحكمه كذلك وقد تطورت المناهج عبر الزمن ودخلت عليها الكثير من التغيرات ومن المستجدات ومن التطورات ..

فإنطلاقا من المناهج التقليديه - نيوتن الرياضي الكمي - ديكارد ومابعده الذي أثرى في طرق الاستدلال المنطقي - كذلك المناهج المستخدمه في كثير من العلوم كالمناهج التاريخي مثلا

هذا يقودنا الى فكره ان اختيار المنهج ليس عشوائيا وليس بدون مبرر بل يرتبط بالمجال العلمي الذي نريد ان نبحت فيه - كذلك المحددات لاختيار المنهج هو تطابقه وملائمته للظواهر المدروسه أي في اطار العلوم الاداريه لدينا متسع من استخدام المناهج التي ذكرناها ولكن نختارها على أي اساس على الرغم من وجود هامش حريه للباحث لاختيار نظريته وتصوراته للشخصيه ..

كذلك محدد طبيعه الظاهره التي تفرض على الباحث الاختيار بين الكمي والكيفي بطريقه معينه دون سواها من الطرق الأخرى ..

- هذه الحقيقة اما أن تكون تأكيدا لواقع موجود أو اكتشافا جديدا للقوانين التي تحكمه.....
- تصنيفات المناهج كثيرة، نركز على أكثرها استخداما في علومنا الإدارية:
أنواع المناهج .. هناك العديد من المناهج، نفرق بين الوصفي والتجريبي

الوصفي هو الأكثر استخداما ،، يستخدم في العلوم الاداريه في كل المجالات : المالي ، التسويقي ، الاداري ، الاستراتيجي ، إدارة الموارد البشريه ، أو كل التخصصات المرتبطه بنشاط المنظمات ..وهو يهدف الى

جمع اكبر عدد ممكن من البيانات والمعلومات التفصيلية حول الحقائق والظواهر التي نريد ان ندرسها او حول المشكله محل الدراسه ... اهدافه أساسا **الشرح** شرح الحقائق والوقوف على القوانين الداخليه التي تحكمها ويمكن كذلك ان تكون أهداف أخرى مثل الفهم أو محاوله ايجاد تفسير لبعض الظواهر او المشاكل يكون متاح في اطار هذا المنهج الوصفي ..

المنهج الوصفي من اسمه يجب ان ننتبه انه ليس بمفهوم البساطه الذي نعتقده أي أنه وصفي يهدف الى الوصف فقط ، ليس هذا المفهوم المرتبط بالمنهج الوصفي وليس هذا الذي يعبر عنه بأهمية المنهج الوصفي حقيقه عندما نتكلم عن أهمية ومجموع العناصر الضرورية والقوى التي يمتلكها المنهج الوصفي لا يمكن ان نخزنها في مجرد الحديث عن وصف الظواهر فقط فالوصفي ولو ان الكلمه قد توجب او تعطي دلالات البساطه على اساس انه يصف الأشياء ولكن أهمية الوصفي ليست سهله فهو **الوصف الذي يذهب الى أبعد من الحقائق الظاهرية** هو وصف ولكنه **دقيق عميق** يهدف او **يذهب الى ما وراء الحقيقه الظاهره**

فإذا ما كانت الحقيقه ظاهره أمامنا وارادنا ان نصفها أي نصف الحقيقه الكامنه وراء الظاهره والتي تعبر عن وجود قانون داخلي ، وجود ارتباطات بين مجموع المتغيرات التي تشرح السلوكيات الموجوده فهذا هو الوصفي وليس معناه جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات حول ظاهره حتى لو قلنا ذلك سيكون مقبولا حسب نوعيه المعلومات اذا كانت دقيقه تفصيليه عميقه وتعبر عن حقائق موجوده تعبرت عن حركه العوامل فيما بينها فهذا هو الوصفي الحقيقي ...

أما اذا كانت عامه تبسيطيه يمكن أي شخص ان يحصل عليها انطلاقا من الملاحظه البسيطه فهذا ينتقص من مفهوم المنهج الوصفي ...

. يعرف المنهج الوصفي على أنه :

محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة من أجل الوصول إلى فهم أفضل وأدق".

- ✓ يهدف هذا المنهج الوصفي إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها وهذا ما يميزه عن المنهج التاريخي الذي يكتفي بسرد الأحداث و الوقائع التاريخية وتطورها عبر الزمن (ص 122).
- ✓ لا يمثل المنهج الوصفي في عملية الوصف وحدها لأن هذه الأخيرة لا تعطي تفسيراً للأشياء ولا تكشف عن قانون علمي.
- ✓ لذا فإن المنهج الوصفي يتضمن أيضا تفسير الظواهر حتى يؤدي وظيفته العلمية وبالتالي الوقوف على القوانين الداخلية التي تحكمها.
- ✓ الوصف العلمي للظواهر أمر ضروري قبل البدء في **تحليل** تلك الظواهر، اذا المنهج الوصفي يتضمن التحليل.
- ✓ يسمح المنهج الوصفي بتقريب الباحث من الواقع أو الظاهرة التي يدرسها حيث يدرسها ويحاول شرحها كما هي بشكل دقيق

يمكن تطبيق هذا المنهج على الظواهر الإنسانية

تطبيق المنهج الوصفي يتطلب:

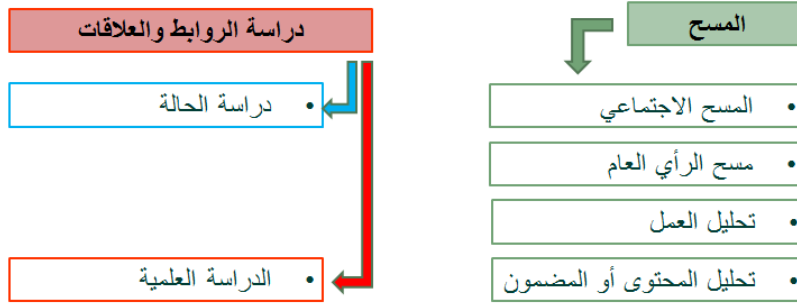
جمع البيانات والمعلومات المتوفرة

الإحاطة بالأدوات القياسية المختلفة

المعرفة المسبقة حول الظاهرة

2. أنماط البحوث الوصفية

يمكن حصر أنماط البحث الوصفي فيما يلي:



المسح : يعتبر المسح واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية.

تعتبر عن دراسته لمختلف الظروف الموجودة في المنظمة سواء داخلية او خارجية (سياسي - قانونيه
.....الخ
يهتم المسح بدراسة الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها من مجتمع معين قصد تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشكلة المجتمع

- ✓ يعتمد المسح على جمع البيانات والحقائق من أكبر عدد ممكن من الحالات
- ✓ تمكن هذه البيانات والمعلومات من صياغة مبادئ عامة في المعرفة.

المسح الاجتماعي: هي الدراسة العلمية الدقيقة لظروف مجتمع معين بهدف اتخاذ الإجراءات من أجل معالجة هذه الظاهرة.

مسح الرأي العام : هو عملية منظمة للتعرف على آراء واتجاهات مجموعة من الناس بخصوص ظاهرة أو حالة معينة.

تحليل العمل : مسح شامل لوظيفته معينه من أجر وساعات عمل ... الخ

تحليل المضمون: يعتمد تحليل المضمون على البيانات الثانوية على عكس المسح الي يعتمد على البيانات الأولية

دراسة الروابط والعلاقات

على عكس المسح الذي يكتفي بجمع البيانات قصد الوصف فإن دراسات الروابط والعلاقات تقوم أيضا بدراسة وتحليل العلاقات التي تربط بين الظواهر وهو الذي يرتبط بدرجة اهمية وعمق البحث الوصفي وليس وصف بسيط لجمع معلومات حول ظاهره معينه بل ايجاد علاقات الارتباط الموجوده بين الظواهر

تقسم دراسة الروابط والعلاقات إلى...

دراسات الحالة : وهي تلك التي تركز على دراسة حالة واحدة قائمة بحد ذاتها تتعلق بفرد أو جماعة أو مؤسسة (جمع اكبر عدد ممكن عن الحالة)

يجب الملاحظة أنه لا يمكن تعميم النتائج التي تم التوصل إليه في دراسة الحالة إلا في حالة التطابق مع حالات أخرى.

الدراسات العلمية : يعتبر هذا الأسلوب أحد الأنواع المتميزة في إجراء الدراسات خاصة تلك التي تتعدى جمع البيانات حول الظاهرة لتمتد إلى البحث عن أسباب تلك الظاهرة وإجراء المقارنات بين الظواهر.

المنهج التجريبي .. يعرف المنهج التجريبي على أنه : الأسلوب الذي تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بالشكل الصحيح (لذلك هو الأقرب للعلمية) فيه جانب الدراسة الميدانية أي تجربته

تقوم المنهج التجريبي على أساس استخدام التجربة في قياس متغيرات الظاهرة. ويتم التحكم بجميع المتغيرات التي تؤثر على ظاهرة معينة أو واقعة معينة باستثناء متغير واحد (التغير التجريبي) من أجل قياس أثره على الظاهرة.

يرى كثير من الباحثين أن هذا الأسلوب لا يمكن تطبيقه في العلوم الاجتماعية والإنسانية.

كما يرى بعض منهم أنه رغم صعوبة التطبيق فإنه يمكن استعمال هذا الأسلوب في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

خطوات المنهج التجريبي (ص.135) يركز على تجربته

تتمثل خطوات المنهج التجريبي في إجراء البحوث في:

1. صياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها عدد المتغيرات التي تحكمها والزمان والمكان ,,,
2. صياغة فرضيات الدراسة بعد تحديد المشكله يكون لدينا تصور حول امكانيه حلها
- 3 إعداد تصميم تجريبي يحتوي على العلاقات والمتغيرات المراد استخدامها واختيار عينة الدراسة. اجهار المتغير الاساسي الذي نريد شرحه التابع والمتغير الذي يؤثر عليه ..كتأثير برامج التدريب على مستويات الاداء فمستويات الاداء هي المتغير التابع الذي نريد شرحه وتفسيره يتبع درجه التغير في المستقل الذي هو التدريب
- 4 تحديد العوامل المستقلة التي ينوي الباحث إخضاعها للتجربة
- 5 تحدد الوسائل التي من خلالها يمكن قياس نتائج التجربة والتأكد من صحتها تحديد طريقة التدخل
- 6 إجراء الاختبارات الأولية بهدف تحديد مواطن الضعف في الفرضيات المصاغة اختيار أكثرها ملائمة مع مراعاة البساطه واليسر وليس التعقيد
- 7 تحديد مكان وموعد وزمان إجراء التجربة خاصه في الميدانيه
- 8 التأكد من مدى الثقة بالنتائج التي تم التوصل إليها التحقق من سلامتها

تـمـت

• من عيوب المنهج التجريبي

- أ- التعقيد في التجربة
 - ب- صعوبة توفر البيئة التي تتم فيها التجربة
 - ت- عدم يسر وسهولة المنهج
 - ث- لاشيء مما ذكر
- **يهدف الى التعرف على ردود فعل الجمهور باتجاه قضية معينة**
- أ- مسح الرأي العام
 - ب- المسح الاجتماعي
 - ت- تحليل المضمون
 - ث- تحليل العمل

المحاضرة الخامسة خطوات البحث (المراحل الثلاث الأولى)

(التحديد العام للمشكلة، جمع البيانات الأولية وتحديد المشكلة) (الكتاب المقرر ص 94-121)

الهدف هو دائما القيام بتفكير علمي منظم ومدعم باثباتات قوية لتقديم حلول للمشاكل و اتخاذ قرارات صائبة.

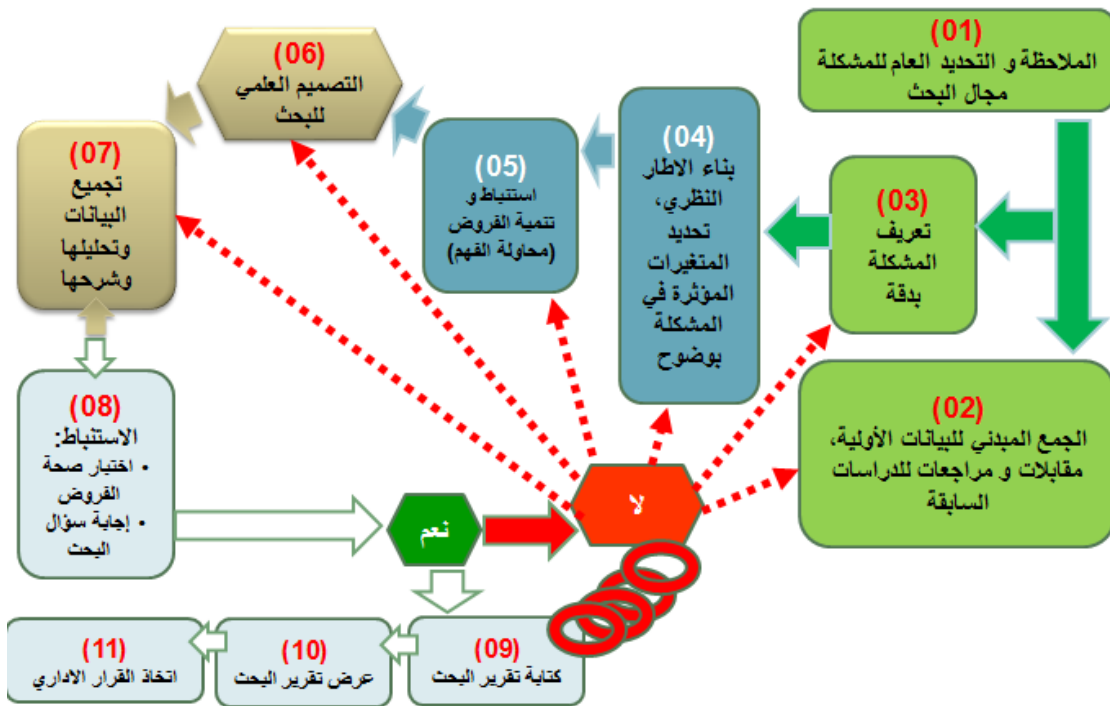
لا ننسى ان بحوث الأعمال هي اداة ريسه للمديرين لمعالجه الكثير من القضايا والمشاكل التي يواجهونها يوميا بالتالي هي اداة لاتخاذ القرار بطريقه اكثر فاعليه وتخدم أهداف ومصالح المنظمة وبحوث التسويق تسمح بالقيام بتفكير علمي دقيق منتظم ومنهجي تكون مبرراته قويه من شأنها ان تقدم حلول للمشاكل التي تواجه المنظمة ...

□ بالاعتماد على طريقة البحوث الاستنتاجية نركز على زاويتين منفصلتين هما:

- 1) إجراءات تنمية اطار منطقي (نظري) وفروض يتم اختبارها
- 2) التصميم الذي يعني التخطيط لإجراء البحث وتحديد مجاله وكيفية اختيار العينة وجمع البيانات وتحليلها.

خطوات البحث عملية نظامية منهجية مرحلية بها الكثير من الخطوات متواصلة ومتراطة ((كلما كانت الخطوة معدة بطريقة جيدة هذا سيسهل عملية البحث والعكس صحيح فلو كان هناك تقصير سيزيد من صعوبة البحث بالنسبة للباحث ويؤثر على عناصر البحث الأخرى

الشكل العام لخطوات البحث



(١٠) : الملاحظة والتحديد العام للمشكلة

تذكر أن : تتعلق هذه المرحلة بإحساس المدير بوجود خلل قد يكون في أي جانب من جوانب المنظمة

- **التحديد العام للمشكلة يعني فحص الحالة بصفة عامة**
- وهذا يستدعي من الباحث تأكيد الحاجة الى اجراء بحث والوصول الى حل للمشكلة
- تمثل هذه مرحلة أولية ومبدئية للتعرف على القضايا التي تحتاج الى بحث **وقد لا يتم تحديدها بدقة في هذا المستوى الأولي**، وقد تنتمي هذه القضايا الى مجالات كثيرة منها مثلا :

- (1) المشاكل الحالية الموجودة بالمنظمة والتي تنتظر حل ((التوزيع ' التسعير ' تخزين , الجوده الخ)) ليس بالضرورة ان تكون مشكلة قد تكون قضية هدفها تحسين المستوى في أي قسم من أقسام المنظمة
- (2) بعض مجالات العمل التي يرى المدير أنها بحاجة الى تطوير

أمثلة عن المشاكل التي قد يلاحظها المدير:

- برامج التدريب غير مؤثرة كما كان متوقعا عدم الكفاءة
- حجم مبيعات أحد المنتجات لا يتزايد قد تكون مرتبطه بجودة المنتج. التسعير. دخول منافسين جدد
- أن الرصيد اليومي لحسابات المدينين يزيد بصورة مقلقة يؤدي إلى مشاكل تتعلق بالسيولة
- أن الأقلية الموجودة في المنظمة لا تتقدم وظيفيا
- أن المديرين لا يستخدمون نظام المعلومات الإداري الذي أنشئ لهم حديثا
- النتائج المتوقعة من الاندماج الأخير الذي تم بين المنظمة و أحد شركائها لم تكن دقيقة
- عدم قدرة رجال البحوث والتطوير على السيطرة على الفريق المكلف بتطبيق أحد مشروعات البحث في العديد من أقسام الشركة

بعد تكوين صورة عامة عن المشكلة أو القضية يقوم الباحث بتضييق النطاق عليها لتصبح أكثر تحديدا بعد جمع بعض البيانات و المعلومات الأولية عنها ويتم ذلك بطرق متعددة كالمقابلات المبدئية او الملاحظة أو حتى مراجعة البحوث السابقة ان وجدت.

(٢٠): الجمع المبني للبيانات الأولية، مقابلات و مراجعات للدراسات السابقة

ما طبيعة البيانات التي يريدها الباحث؟

- يجب على الباحث تحديد طبيعة البيانات التي يريدها ؟ لماذا ؟
- لأن جمع البيانات عمليه ليست سهله من ناحيه الوقت والجهد والتكلفة
- أنواع البيانات التي ترتبط بأغلب المشاكل في المنظمات
- معلومات عن تاريخ المنظمة
- معلومات المرتبطة بفلسفة الإدارة والهيكل التنظيمي للمنظمة وسياسات الشركة وأنظمتها.....
- معلومات مرتبطة بالادراك والاتجاهات والاستجابات السلوكية لأعضاء المنظمة والعملاء (إذا توفرت)
- والاتجاهات المترتبة بمتغيرات نوعية (مناخ العمل .. العلاقة بين الرئيس والمرووس ...الخ)

نتكلم هنا اذا كان المسؤول عن الدراسة من خارج المنظمة

التمييز بين المعلومات الثانوية والمعلومات الأولية

- **المعلومات الثانوية:** هي المعلومات التي لا يحتاج الباحث للقيام بجمعها ولا تحتاج الى جهد كبير للحصول عليها. يجدها جاهزه ويستغلها فقط مثل رساله ماجيستير عن علاقه التنظيمه ومستويات الأجر تتميز بالسكون ليس فيها ديناميكيه او حركيه
- يجدها جاهزة في سجلات الشركة ووثائقها المطبوعة، المعلومات المتاحة من البحوث السابقة وسجلات المكتبات ودراسات الحالة وبيانات الانترنت.....
- **المعلومات الأولية:** هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها وتكوينها بنفسه وتحتاج الى جهد كبير للحصول عليها.
- من أمثلتها المعلومات التي يحصل عليها عن طريق التحدث للعاملين أو مشاهدة الأحداث أو الجمهور أو عن طريق استبيانات. من الأفراد عن طريق المقابلة وهي معلومات ظرفية مصدرها أولي

✓ معلومات عن تاريخ المنظمة

من الضروري للباحث تكوين صورة عن الشركة والعاملين وانجازاتهم وظروفهم وعلاقتهم و تاريخهم في المنظمة.

من أمثلة هذه المعلومات التاريخية: تفيد في حصر المشكلة بدقة

- نشأة وتاريخ المنظمة ونوعية نشاطها ومعدل نموها ومن يملكها أو يسيطر عليها....
- حجمها (بدلالة عدد العاملين، حجم الأصول، رؤوس الأموال، الأرباح المحققة)
- الوثيقة التي تحدد حجم رسالة المنظمة وأهدافها التي تسعى اليها وتلخص فلسفتها وقيمها
- موقعها الجغرافي وفروعها
- مواردها البشرية والمعرفية والمعنوية
- علاقة التفاعل مع البيئة خاصة الخارجية
- وضعها المالي خلال السنوات الماضية و معدلات النمو.....

✓ المعلومات المتصلة بهيكل المنظمة وفلسفة الإدارة

تسمح المعلومات المتعلقة بهذا العنصر للباحث بتكوين صورة عن تماسك نظام المنظمة الإداري ويمكنه الحصول عليها عن طريق إجراء مقابلات فردية مع المديرين حول علاقات العمل والهيكل التنظيمي و توزيع السلطات والاتصال....

بعض المعلومات حول الهيكل التنظيمي :

1. الوظائف و الأدوار الخاصة بكل مدير في المنظمة
2. عدد العاملين في كل مستوى وظيفي
3. مدى التخصص الوظيفي
4. قنوات الاتصال هل تتم بطريقة رسمية , شكلية , بيروقراطية... لان نوعية الاتصال تعكس مناخ العمل
5. نظام الرقابة، التنسيق ونطاق الاشراف المدى الاداري الذي يحدد الرئيس والمرؤس
6. نظام التعويضات (الأجور والحوافز والمكافئات) مهم وحساس لانه يرتبط بتحفيز العاملين ويعكس نتائجهم

الإجابات المتعارضة أو المتناقضة قد تعبر عن وجود اختلالات ومشاكل في الاتصال أو سوء فهم لفلسفة المنظمة من بعض العاملين والتي قد تفسر جزءا من المشكلة.

➤ المعلومات المرتبطة بفلسفة المنظمة وأهدافها تعطي فكرة هامة عن ترتيب أولويات الشركة وكذلك للقيم التي تتبناها فعلا.
انها تسمح بالتأكد مثلا من :

- ✓ اذا كانت الشركة تركز على الأهداف طويلة الأجل أم فقط القصيرة
- ✓ اذا كانت اعلاناتها عن جودة المنتجات حقيقية أم مجرد مظاهر
- ✓ اذا كان للشركة روح المخاطرة و المبادرة أم أنها تميل نحو الابتعاد عنها
- ✓ اذا كانت المنظمة متوجهة نحو الاهتمام بالعاملين أم نحو الأرباح.....

✓ الإدراك و الاتجاهات و الاستجابة السلوكية

للتعرف عن ادراك العاملين للعمل و للبيئة التي يعملون بها وكذلك ردود أفعالهم اتجاه ذلك، ويمكنه الحصول على هذه المعلومات من المقابلات مع عينة منهم خاصة اذا نجح في إدارة علاقات تفاهم جيدة معهم.

بعض العوامل الخاصة بالاتجاهات من اعتقادات الأفراد وردود أفعالهم حول :

- ✓ اتجاهات العاملين نحو رؤسائهم
 - ✓ علاقات العاملين مع بعضهم البعض
 - ✓ المشاركة في صنع القرار
 - ✓ طبيعة العمل
 - ✓ نظم خدمة العملاء
 - ✓ فرص الترقية بالمنظمة
 - ✓ اتجاهات المنظمة و اهتماماتها بمسئوليات العاملين الأسرية
 - ✓ دور المنظمة في شؤون المجتمع و الجماعات المدنية
- يضاف لذلك جوانب سلوكية مرتبطة بتصرفات الأفراد وبعادات العمل الفعلية كالمثابرة و معدل الغياب و التأخير والأداء الوظيفي

ان التركيز على مجال معين من هذه المجالات وتعميق دراسته وجمع المعلومات حوله يبقى من تقدير الباحث وكذلك علاقته بالمشكلة المدروسة فهي اما مرتبطة بالجانب الهيكلية للمنظمة أو بالجانب السلوكي للعاملين.

بعد انتهاء المقابلات التي أجراها الباحث و حصوله على المعلومات يقوم بجدولتها و ترتيبها للتأكد ما اذا كانت هناك علاقات ارتباط قد تظهر بينها وهذا يساعد في تحديد التصور الاولي للمشكلة المدروسة. (نفس الإجابات المقدمة، الشكاوي...)

يبدأ بعد ذلك في مراجعة البحوث السابقة (بيانات ثانوية)

(مراجعة شاملة موثقة للأعمال المنشورة في مجال البحث) وتلخيصها ومحاولة الاستفادة منها في فهم و صياغة مشكلته.

لماذا مراجعة البحوث السابقة؟

1. التأكد من أنه لم يتم اهمال بعض العوامل التي ظهرت من الدراسات السابقة
2. قد تكون الدراسات السابقة تناولت دراسة المشكلة وقدمت لها الحلول المناسبة وهذا يسمح بتوفير جهود و موارد المنظمة
3. يساعد كذلك على ظهور أفكار واضحة و جديدة عن العوامل البحثية
4. يعطي فكرة عن طرق تبويب البيانات و معالجتها وإيجاد الحلول
5. تساعد البحوث السابقة في تكوين النظرية وتنمية الفروض
6. تحسين قدرة الباحث على كتابة مشكلة البحث بمزيد من الدقة و الوضوح
7. يعطي دعما للدراسة الحالية في الأوساط العلمية كونها تم تناولها من طرف الكثير من الباحثين

(٠٣) : تعريف مشكلة البحث

- بعد الانتهاء من المراحل السابقة يصبح الباحث قادرا على التعبير بوضوح عن المشكلة البحثية و صياغتها بطريقة محددة.
 - المشكلة ليست دائما خطرا أو وضعا مقلقا بل قد تكون قضية أو مسألة تحض باهتمام الباحث، قرار تريد أن تصل اليه لمنظمة لتحسين موقفها.....
- يمكن تعريف **مشكلة البحث** أنها أي وضع أو ظروف توجد فيه فجوة بين الحالة الحاضرة (الموجودة) وبين الحالة المرغوب فيها.
- على الباحث أن يتأكد اذا من وجود المشكلة حقيقة بنفسه لأن نظرة المديرين وتشخيصهم للحالة قد لا يكون دقيقا وأحيانا يخلطون بين أعراض المشكلة أو نتائجها و أسبابها.

تتمت

الأسئلة

- 1- تتميز بالسكون ليس فيها ديناميكية او حركيه
أ- المعلومات الأوليه
ب- المعلومات الثانويه
ت- المعلومات الشامله
ث- المعلومات الثابته

- 2- الخطوه الثالثه من خطوات البحث
أ- الملاحظه
ب- كتابة التقارير
ت- الجمع المبدئي
ث- تعريف المشكله بدقه

- 3- من الأمثلة عن المشاكل التي قد يلاحظها المدير
أ- الأقليات لا تتقدم وظيفيا
ب- المديرين يستخدمون نظام معلومات اداري أنشئ لهم
ت- موقع المنظمة الجغرافي
ث- لاشيء مماذكر