

المحاضرة الرابعة والخامسة

مرحل عملية اتخاذ القرار

جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

الخطوة الثانية: جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

- ❖ بعد أن ينتهي المدير من تحديد المشكلة التي تتطلب اتخاذ القرار
- ❖ يبدأ في جمع بيانات ومعلومات عن كل ما يحيط بهذه المشكلة من ظروف وحقائق وملايسات ودراستها، ويتوقف نجاحه في اتخاذ القرارات على دقته في هذه الدراسة .
- ❖ وتحديد المصادر التي يمكن استيفاءها منها ، وإذا اتضح له بعد جمع المعلومات أن هنالك غموضا في نقطة ما أو عدم اكتمال للمعلومات التي تحيط بها ، فعليه القيام باستيفاء هذه النقاط .

فوائد جمع البيانات والمعلومات :

- ١- إن توافر البيانات والمعلومات يعتبر العمود الرئيسي للتخطيط للبرامج والمشروعات المختلفة
- ٢- رفع مستوى الجدوى والقيمة القرارات المتخذة
- ٣- المساعدة على تقبل نتائج اتخاذ القرار
- ٤- أنها تستخدم للحكم والمفاضلة بين القرارات

أنواع البيانات

- تتم عملية جمع البيانات بإحدى طريقتين : إما عن طريق الافراد أنفسهم مباشرة ، وهذه الطريقة يعاب عليها بأنها أحيانا تكون مكلفة جهدا ووقتا لكنها تتميز بأنها الاسرع في الحصول على البيانات
- أو تتم عن طريق المؤسسات المتخصصة في جمع البيانات

ويمكن تقسيمها إلى:

- بيانات الاولية.
- بيانات الثانوية.

انواع البيانات

البيانات الاولية.

○ وهى بيانات يتم تجميعها بغرض المشكلة محل الدراسة
○ تعتبر هذه البيانات من اهم الاشياء التي لا غنى عنها للاتي :
لأنها تمد متخذ القرار بمعلومات وبيانات ذات مصداقية عالية .
كما أنها مهمة من جانب إجراء المقارنات للبدائل المتاحة ،سواء الزمنية منها أو
النوعية والكمية .

البيانات الثانوية (غير المباشرة)

أ- البيانات المنشورة ، وتشمل :

- ١- التقارير والمنشورات الرسمية، كالتى يتحصل عليها عن الجهات والدوائر الإحصائية ، وبنوك المعلومات وما شابه ذلك . وهذه تكون دائما تقارير سليمة ودقيقة .
- ٢- التقارير والمنشورات شبه الرسمية : وهى تشبه الى حد كبير الرسمية ، لكنها صدرت من هيئات وجهات غير رسمية مثل الغرف التجارية والصناعية ، ولها تواصل مع جهات رسمية تشرف عليها .
- ٣- التقارير والمنشورات الخاصة: وهى التقارير التى تنشر في بعض المجالات العلمية المحكمة من أرقام ونتائج معينة

البيانات الثانوية (غير المباشرة)

ب- البيانات غير المنشورة :

تمتلك بعض الجهات الحكومية والخاصة بعضا من البيانات والمعلومات غير المنشورة، والمثبتة في سجلات خاصه يتم الرجوع إليه متي دعت الحاجة . أو عند طلبها.

المراجع والكتب

المصادر الالكترونية

البيانات الثانوية

البيانات التي تم جمعها سابقا لأغراض أخرى غير أغراض البحث

خصائصها :

- تاريخية
- تم جمعها
- داخلية، أو خارجية
- منخفضة التكاليف
- سريعة التحصل عليها
- اقل جهدا للحصول عليها

مزايا البيانات الثانوية

- مميزاتهما:
- انخفاض التكاليف
- الحصول عليها بسرعة
- السهولة
- قد تساعد في توضيح المشكلة
- تعطي معلومات تاريخية عن التوجيهات الماضية تثري المشكلة

■ عيوب البيانات الثانوية

■ عيوبها

- عدم توفرها أحيانا (منتج جديد مثلا)
- عدم دقة وعدم الوضوح
- قد لا تلائم حاجات وأهداف المشكلة (غير مناسبة)
- اساليب ووحدات القياس غير مناسبة
- التقادم

البيانات الداخلية

أمثلتها:

- معلومات حسابية
- معلومات المبيعات
- الطلبات المتأخرة
- شكاوى العملاء

التنقيب عن البيانات

استخلاص البيانات الغير ظاهره من قواعد البيانات الكبيرة

مثال: قيام المكتبة (جرير، العبيكان) بالتنقيب في سجلات مشتريات عملائها السابقة لإقتراح شراء كتب معينة حسب تفضيلات العملاء

البيانات الخارجية

البيانات التي تم إيجادها وتسجيلها والإحتفاض بها بواسطة جهات خارجية وهي :

مصادر البيانات الخارجية:

- المكتبات
- الانترنت
- الموزعون
- المنتجون
- الكتب
- الحكومة
- المنظمات التجارية
- المجالات والجرائد

تقييم البيانات الثانوية

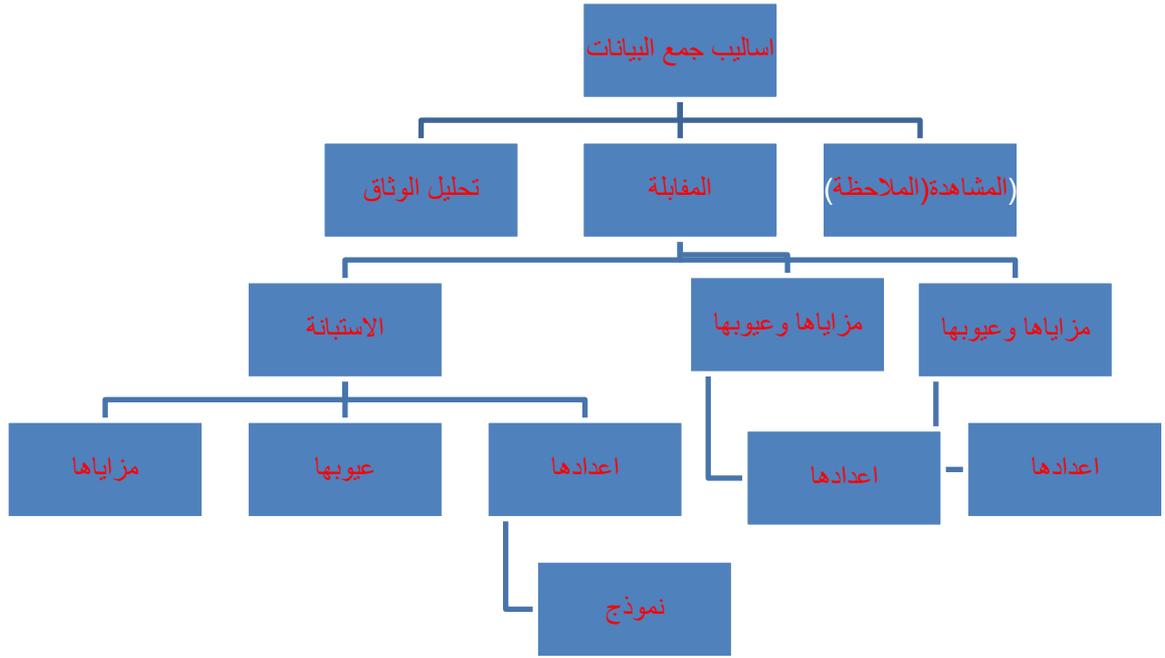
هل تساعد هذه البيانات في الاجابة على الاسئلة المتعلقة بمشكلة البحث

هل تناسب هذه البيانات الفترة الزمنية المستهدفة؟

هل تنطبق البيانات على مجتمع الدراسة؟

هل تنطبق الشروط والمتغيرات المختلفة على البيانات ؟

هل وحدة القياس مناسبة؟



اساليب جمع البيانات

كيفية إعداد المشاهدة (الملاحظة)

- التحديد الدقيق والواضح لأهداف المشاهدة (الملاحظة)
- تحديد أنواع السلوك المراد مشاهدته بطريقة لا لبس فيها ولا غموض
- إعداد الأداة المناسبة للمشاهدة

اساليب جمع البيانات

المقابلة

مزايا و عيوب المقابلة

المزايا	العيوب
تزود الباحث بمعلومات أكثر من الاستبانة نتيجة التفاعل المباشر وملاحظته التعابير الشخصية	نجاحها يعتمد الى حد كبير على رغبة المستجيب في التعاون
تستخدم مع وسائل جمع البيانات الاخرى للتأكد من صحة البيانات	احتمال التحيز الشخصي كبير حيث قد يؤثر الباحث على المستجيب
نسبة المردود عالية عند مقارنتها بالاستبانة	أنها تتأثر بحرص المستجيب علي نفسه وبرغبته بان يظهر بمظهر ايجابي

إعداد المقابلة

عند إعداد المقابلة يجب مراعاة الاعتبارات الرئيسية الآتية:

- < التحديد الدقيق والواضح لأهداف المقابلة وأنواع السلوك المراد دراسته
- < وضع خطة واضحة للمقابلة تتضمن الأسئلة التي ستطرح
- < إجراء الترتيبات اللازمة للمقابلة، مثل تحديد الأشخاص التي يجب مقابلتهم وموعد ومكان المقابلة حسب رغبة المستجيب
- < مساعدة المستجيب على أن يستشعر الراحة والاستعداد للكلام
- < تسجيل البيانات أثناء المقابلة
- < مراجعة البيانات التي حصل عليها خلال ٤٨ ساعة

الاستبانة

عند إعداد الاستبانة يجب مراعاة الاعتبارات الرئيسية الآتية :

- < الحصول على المعلومات بأقل وقت وجهد وكلفة
- < إعطى المستجيب الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة بحرية وصراحة
- < السرية في جمع البيانات حيث لا تكشف عن شخصية المستجيب
- < عدم تحيز الباحث أو تأثيره على الاستجابات لبعده عن المستجيب
- < الحصول على أكبر قدر من المعلومات

عيوب الاستبانة

- < عدم إعادة نسبة عالية من الاستبانات
- < تفسير المستجيب الخاطئ لبعض أسئلة الاستبانة
- < فقدان الاتصال الشخصي مع المستجيبين بسبب عدم تسجيل ردود أفعالهم
- < عدم توفر الجدية عند بعض المستجيبين في إجاباتهم وتعبئة الاستبانة
- < عدم تمكن الباحث من معالجة الإجابات الغامضة والناقصة لعدم معرفته كل مشارك ومطابقته مع الاستبانة

إعداد الاستبانة

الجزء الأول : مقدمة الاستبانة وتشمل :

هدف الدراسة وطمأنة المستجيب واستمالاته للمشاركة وبيان أهمية الإجابة مع عرض مثال لكيفية الإجابة.

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة وتشمل :

بيانات متعلقة بالأفراد كالاسم والعمر والجنس والحالة الاجتماعية ، وبيانات متعلقة بالمشكلة موضوع البحث

ما القواعد والاعتبارات التي يجب على الباحث مراعاتها عند إعداد فقرات (الاسئلة الاستبانة)؟

- < أن تكون للأسئلة علاقة مباشرة بأهداف الدراسة.
- < أحادية الهدف في السؤال الواحد.
- < أن تكون كلمات الاسئلة وعباراتها سهلة وقصيرة
- < تجنب الاسئلة الخاصة والشخصية ما أمكن
- < ترك فراغ مناسب للإجابة عن الاسئلة التي تتطلب ذلك.
- < تحكيم الاستبانة وإعادة صياغتها أو تعديلها للتأكد من أنها تمتاز بالموضوعية والدقة المطلوبة
- < توزيع الاستبانة على أفراد المجتمع قيد الدراسة إما باليد أو بالبريد العادي أو الالكتروني

حاله علمية

قرر مستثمر فتح محل جديد في مدينة الدمام لبيع أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها

- ماهي المعلومات التي سوف يحتاجها هذا المستثمر لاختيار الموقع؟
- ماهي البيانات الثانوية المتاحة والتي سوف تساعده في اختيار الموقع المناسب للمحل؟
- وكيف يمكن ان يتحصل على هذه المعلومات ؟
- وماهي أنسب الاساليب التي يمكن أن يعتمد عليها للحصول على تلك البيانات والمعلومات؟

