

المحاضرة الاولى

❖ عمليه ايجاد الحلول للمشاكل بعد دراسته المتعمقه للمتغيرات او الظروف المحيطه بها

جمع المعلومات

البحوث

تحليل البيانات

تنميه الفروض

❖ لا تتضمن اهداف البحوث

حل المشاكل

دراسه المزايا والعيوب

اتخاذ القرار

التمييز بين المعرفه العامه والمعرفه الخاصه

ما المقصود بالبحوث..؟؟

- تتخذ البحوث العديد من المظاهر .

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

تعريف البحوث ..

إيجاد الحلول للمشاكل بعد الدراسة المتعمقة للمتغيرات والظروف المحيطة بها

البحوث تهدف لـ ..

- حل المشاكل

- تنمية مجموعة من البدائل مثل (برنامج تدريبي) .

- اتخاذ قرار مثل استقطاب عاملين

- دراسة المزايا والعيوب (التكلفة لبرنامج تسويقي. العائد على الإستثمار، برنامج تدريبي

- لذلك يجب فهم الظاهرة 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 متوفرة ومتاحة 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 الظاهرة

الإنسانية في الإدارة ولذلك فموضوعها ومنهجها يختلفان عن العلوم الطبيعية والتجريبية

العلوم الإدارية بين الذاتية والموضوعية ..

البحث العلمي فيما له خصوصياته ومحدداته ((نسبية المعرفة المنتجة فيما كذلك معايير اثبات علميتها..

❖ هي عبارته عن جهود منظمه ومتابعه لدراسه مشكله محددته في منظمه معينه بحاجه الى الحل

الثقه الداخليه

الثقه الخارجي

بحوث الاداره

الموضوعيه

تعريف بحوث الإدارة ..

- هي جهود منظمة متابعه لدراسة مشكلة محددة في منظمة معينه بحاجه الى الحل كذلك .. انها خطوات متتالية

منظمة مؤسسة على بيانات جمعت حول مشكلة محددة وتعرضت للفحص والتدقيق بهدف حل تلك المشكلة

- البيانات التي تصف الظاهرة أو المشكلة متنوعة ، قد تكون طبيعة كمية قابله للقياس (نسبة أرباح ، مبيعات

، عدد الزبائن ، الأسعار) أو كيفية (غير كمية ، أو وصفية) كمستوى الرضا الوظيفي ، انطباعات المستهلكين

مناخ العمل)

- كما تتعدد مصادر هذه المعلومات والبيانات التي تأتي من المقابلات والإستبيانات والملاحظة المباشرة أو من تحليل

المحتوى للكثير من قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية والمنشورات

أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال.

التسويق

١. البحث عن زبائن جدد

٢. زيادة الأرباح

٣. استهداف أسواق جديدة

٤. تخفيض تكاليف الدعاية

٥. إدارة قنوات التوزيع

المالية

١. رفع أسعار الأسهم

٢. تخفيض مخاطر السيولة

٣. دراسة سلوك الأسهم في

البورصة

٤. الحصول على مصادر تمويل

٥. إعادة استثمار عوائد الأسهم

الإدارة

١. تقييم مخرجات برنامج تدريبي

٢. استقطاب كفاءات جديدة

٣. إدارة الترقيات والمكافئات

٤. تنمية التعلم التنظيمي للعاملين

٥. ضمان التحفيز للملائم للموارد

البشرية

تابع أمثلة عن مجالات بحوث الأعمال

الإنتاج والعمليات:

١. تطوير المنتجات
٢. مشاكل الجودة
٣. أعطال الماكينات
٤. التكيف مع التطور التكنولوجي

المخزون:

- ١- تحديد حجم المخزون الأمثل
- ٢- تقييم المخزون

❖ تهدف لبناء قاعده معلومات وتطوير فهم لمشكله معينه

البحوث التطبيقية

البحوث الاساسيه

البحوث التجريبيه

البحوث الميدانيه

❖ البحوث مداها الزمني أكبر من البحوث

التطبيقية، الأساسية

الأساسية، الشاملة

الأساسية، التطبيقية

الشامله، التطبيقية

أنواع بحوث الادارة

البحوث التطبيقية:

١. تستخدم لحل مشكلة حالية تواجهها المنظمة
٢. تقدم حلا عمليا سريعا

البحوث الأساسية:

١. هدفها بناء قاعدة معلومات
٢. تستخدم لتطوير فهم لمشكلة معينة تشيع في المنظمات والتعرف

كلاهما بحوث علمية بطبيعتها لأنها تتبع سلوك ومنهجيا علميا إلا أن **البحوث التطبيقية** تكون درجة علميتها أقل من **البحوث الأساسية** وبالتالي إمكانية تعميمها أقل كذلك لأنها ترتبط بظروف محددة للمنظمة..
إلا أن الإطار الزمني في البحوث الأساسية يكون أطول منه لدى البحوث التطبيقية

❖ ليست من عوامل تأكيد معرفة المديرين بالبحوث الادارية:

أ - المساعدة في قياس متغيرات الدراسة وتحديد علاقات الارتباط بينهما.

ب - المساعدة في اختيار الباحثين الموظفين من الخارج لحل المشاكل

ج - المساعدة في حماية نتائج البحوث من اي تحريف او اخفاء او سوء تطبيق لها.

د - المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة

علاقة المديرين بالبحوث

حتى وان كانوا لا يشاركون في اعدادها بل توكل لمنخصصين فإنه يتوجب عليهم امتلاك القدرة على الإحساس بمشاكل منظماتهم وتحديد مواقعها وكيفية التعامل معها ..

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

عوامل تأكيد أهمية معرفة المديرين بالبحوث الإدارية

- ١- هذه المعرفة تحسن من قدرة المديرين على الإحساس بمختلف العوامل المؤثرة في المشكلة
- ٢- تسمح معرفة المديرين بحماية نتائج البحوث من أي تحريف أو إخفاء أو سوء تطبيق لها
- ٣- فهم المديرين لتقارير البحوث المقدمة لهم يمكن من اتخاذ قرارات مدروسة
- ٤- تساعد المديرين في اختيار الباحثين الموظفين من الخارج لحل المشاكل
- ٥- إمكانية حل المشاكل المتكررة والروتينية داخل المنظمة
- ٦- التمييز بين البحوث الجيدة والحازمة والبحوث الرديئة

إدارة العلاقات مع الباحثين والمستشارين ..

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

عند التعاقد معهم يجب :

١- توضيح الأهداف والمهام المطلوبة منهم . 2- توضيح قيم وفلسفة المنظمة.

٣- إيجاد علاقات تعاون وتفاهم معهم . 4- ضرورة إيجاد توافق بين الاطار القيمي للمديرين والباحثين

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

❖ احتمال وجود الذاتية والتحيز لبعض الأفكار.

من مزايا الباحث الداخلي

من مزايا الباحث الخارجي

من عيوب الباحث الداخلي

من عيوب الباحث الخارجي

❖ ليس من مزايا الباحثين او المستشارين الداخليين انهم

يتمتعون بفرص قبول أكبر

لديهم معرفه بالمنظمه وبالتالي يحتاجون لوقت اقل

موجودين بالمنظمه وبالتالي يرافقون عمله تطبيق الحلول

يمتلكون معارف جديدة تتعلق بحل المشاكل ومعالجتها بالبحث

مزايا وعيوب الباحثين والمستشارين الداخليين والخارجين ..

المزايا	العيوب
١. يتمتعون بفرص قبول أكبر	١. لهم نفس النظرة للمنظمة وقد يعجزون عن تقديم الحل والأفكار الجديدة
٢. لديهم معرفة بالمنظمة وبالتالي يحتاجون لوقت أقل	٢. يكون هناك مجال لظهور الصراعات والتحالفات بين المجموعات
٣. موجودون بالمنظمة وبالتالي يرافقون عملية تطبيق الحلول	٣. النظرة المهم منتقصة والثقة قليلة لأنهم يتبعون سلطة المدير
٤. أقل تكلفة	٤. احتمال وجود الذاتية والتحيز لبعض الأفكار

الخارجين

المزايا	العيوب
١. لديهم خبرة أكبر نتيجة تعاملهم الدائم مع شركات ومشاكل شبيهة	١. صعوبة التكيف مع واقع المنظمة
٢. يمتلكون معارف جديدة تتعلق بحل المشاكل ومعالجتها بالبحث	٢. يتطلب عملهم وقت أكبر للتعرف على المنظمة و
٣. لديهم ثقة واحترام أكبر	٣. وكذلك تكلفة أكبر

الأخلاق وبحوث الأعمال

- يقصد بالأخلاق في بحوث الإدارة الإلتزام بالمعايير الأخلاقية عند إجرائها ص٤٣
- 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 والتزاهة واحترام الملكيات الفكرية .
- الاحتفاظ بسرية البيانات والأشخاص .
- الانتباه لما يشير إليه البحث ونتائجه .
- التفكير في البحث بنية حسنة واخلاص والابتعاد عن الغرور.

المحاضرة الثانية

تأثير التقنية على بحوث الإدارة

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.. مالمقصود بالتقنية...

تعريف التقنية ..

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

• في اطار العولمة التي أدت إلى تقارب دولي محلي بفعل استخدام أدوات الاتصال والتكنولوجيا تحتاج بحوث الأعمال إلى الاستفادة من التقنية الحالية(الممكنة) والمحتملة (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

١- اتخاذ القرارات . 2- جمع المعلومات والبيانات وادراة قواعدها أهم عنصر

3-تخزين واسترجاع ومعالجة وعرض البيانات 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 العلوام المتداولة بحركة تداول الأسهم والقيم المنقولة

جمع المعلومات هي عملية متجددة و مستمرة..

تحتاج المنظمات الى المعلومات من بينها الداخلية (عن العمال و حجم الإنتاج وأسعار المنتجات وكمياتها والسيولة المتوفرة لديها و مناخ العمل السائد ومستوى الرضى لدى العمال....)، كما تحتاج المنظمات الى معلومات من بينها الخارجية وضرورة رقابة التغير الذي يحدث فيها (عدد المنافسين وردود أفعالهم الاستراتيجية، معرفة اتجاهات السوق ومستويات تطور عدد الزبائن و معرفة تفضيلاتهم ومنتجات 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).

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

❖ البريد الالكتروني وشبكه المعلومات الداخليه يعتبران من انواع

التقنيه شائعته الاستخدام في بحوث الاداره

البرمجيات

التطبيقات

البرامج

❖ تمثل شبكه المعلومات Intranet

والتصفح Browsers

أحد التقنيات المستخدمه في بحوث الاداره

أحد البرمجيات المستخدمه في بحوث الاداره

أحد التطبيقات المستخدمه في بحوث الاداره

أحد برامج تخطيط موارد المنظمه

❖ أداة اتصال رئيسة للشركات..

الانترنت

المواقع الالكترونية

البريد الالكتروني

لاشيء مما ذكر

بعض أنواع التقنية شائعة الاستخدام في بحوث الإدارة..

الرقم	التقنية
٠١	شبكة الأنترنت • فتحت مجالا ضخما لتطوير البحوث وأصبح سهلا: ١. تصفح قواعد بيانات الزبائن ومعرفة تفضيلاتهم حول منتجات وخدمات المنظمة. ٢. كما تفيد في تحديد استراتيجيات الاستهداف واختيار الأسواق وتحديد الأسعار الخاصة بكل دولة ٣. تفيد كذلك في اجراء الاستقصاءات والاستبانات 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 Surveyon Line) • يمكن للمنظمات الاشتراك في قواعد البيانات الدولية • الشبكات الالكترونية. محركات البحث..... Google; Altavista
٠٢	البريد الالكتروني Email أداة اتصال رئيسية للشركات تستعمل داخليا وخارجيا 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 لبينتها 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 زبائنها وتبادل القيم معهم.

Google chrome من برامج

الانترنت

الانترنت

البريد الالكتروني

التصفح

❖ لا تعتبر من انواع التقنية شائعة الاستخدام في بحوث الادارة

شبكة الانترنت

التصفح Browsers

مؤتمرات الفيديو

المواقع الالكترونية Websites

❖ من اخلاقيات استخدام تقنية المعلومات

ضمان مصلحه الشركه قبل كل شيء

حماية الخصوصيات الشخصية للأفراد عمالا او زبائن او منافسون

استغلال قواعد البيانات لاقصى حد ممكن

الحصول على المعلومات مهما كانت الوسيله

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.

بعض تطبيقات التقنية الحديثة

- ✓ الأدوات المحولة يدويا (أجهزة تقنية صغيرة)
- ✓ الحاسبات الشخصية الموصولة بأجهزة الكمبيوتر
- ✓ الألواح الرقمية
- ✓ مؤتمرات الفيديو
- ✓ محاكاة الواقع (البيئة ثلاثية الأبعاد) (عن طريق تنمية عروض المنتجات وعرضها مع المعلومات الخاصة بالأسعار والمواد وارسالها الى مجموعات العملاء المرتقبين لمعرفة ردود أفعالهم)
- ✓ كلها صممت لتقديم الدعم والمساعدة في مجال التعامل مع المعلومات ومعالجة المشاكل

بعض البرمجيات المستخدمة في بحوث الادارة

- ✓ Groupware : هي برامج تمكن الجماعة من العمل معا على مشروع معين
- ✓ Neural Networks : برامج الشبكة العصبية لمتابعة النماذج الموجودة في البيانات ثم تعميم تلك النماذج (التنبؤ بالمبيعات، بأحوال السوق المالية....)
- ✓ Excel, SPSS, SAS, Eviews : برامج تحليل البيانات
- ✓ برامج تخطيط موارد المنظمة (توفر التكامل بين التطبيقات المختلفة لبرامج إدارة الأعمال لتوفير احتياجاتها من في مجالات التمويل و البيع و الإنتاج....)
- ✓ برامج الكمبيوتر الخاصة بالتصنيع والتصميم (لمساعدة المهندسين على تصميم الأجزاء المصنعة وكذلك على توجيه انتاج السلع وفي مجال التصميم على تنمية وعرض الرسوم المعقدة بدقة)

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

❖ ليست من التحديات الهامة لاستخدام الانترنت في بحوث الاعمال:

تخزين البيانات في أكثر من موقع.

تأمين البيانات

امكانية تصفح موقع الشركة

حماية البيانات من القرصنة ومن السطو والغش والفيروسات

المحاضرة الثالثة

قبل تقديم تعريف للبحث العلمي نستعرض أولا 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 فراغا
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 الانتاج... الخ.

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

بعض تعريف 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 عليا .
- 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 انطلاقا 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.

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

العلم هو إذا معرفه عامه

العلم هو إذا معرفه خاصه

العلم هو إذا معرفه شامله

العلم هو إذا معرفه ضمنية

❖ من الخصائص الاساسيه للبحث العلمي

الذاتيه

عدم وجود اهداف واضحة

تعميم النتائج

التعقيد

❖ من العقبات الاساسيه التي تواجه اجراء البحوث في مجال الاداره

صعوبه القياس

عدم توفر طرق جمع البيانات

فقدان الاهداف

عدم وجود بيانات كمييه

❖ تشير الى حالة ما يكون بعيد عن التحيز والاحكام السابقة:

الذاتية

المعرفة العامة

خصائص البحث العلمي...العلم هو إذا معرفة خاصة لها شروطها وضوابطها:

- هادف
- القوة
- الاختبار
- التكرار
- دقة وثقة
- موضوعية
- تعميم النتائج
- بساطة واقتصاد

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 للتنبؤ العلمي.

بعض العقبات التي تواجه اجراء البحوث في مجال الاداره..

- طبيعة العلوم الادارية
- صعوبات القياس
- تجميع البيانات المتعلقة بالمتغيرات النوعية
- الموضوعية هي حالة ما يكون بعيدا عن التحيز و الأحكام المسبقة
- الذاتية تستحضر الادراك الشخصي عند الحكم

المعرفة الخاصة

الموضوعية

❖ اذا استحضرت الباحث ادراكه الشخصي واستخدم بعض الاحكام المسبقة لديه حول المشكلة التي يدرسها فذلك يعني :

استخدام الموضوعية.

استخدام للاستنتاج المنطقي.

استخدام الذاتية.

استخدام التفكير العلمي.

❖ لا تعتبر من الانتقادات الموجهة لدراسات الحالة:

عدم توفر نفس الظروف في المنظمات الاخرى

سرية المعلومات بالنسبة للمنظمات وعدم تقديمها

تتعمق في تحليل المواقف وتفصيلها

ضعف امكانية تعميم نتائجها

❖ الوصول الى نتيجة مسببه عن طريق التعميم المنطقي لحقائق معروفه

الاستنتاج

الاستقراء

الذاتية

الموضوعية

❖ من طرق الاستدلال والتفكير وحل المشاكل الأكثر صرامة ودقة

الاستنتاج

الاستقراء

الاستدلال

لاشيء مما ذكر

❖ تسمى إجراءات يتم بواسطتها ملاحظة ظاهرة محددة ثم نصل عن طريق المنطق الى قاعدة عامة:

الاستنتاج

الاستقراء

الذاتية

الموضوعية

❖ الخطوة الثالثة من خطوات الطريقة الاستنتاجية

تحليل البيانات (الخطوة السادسة)

تكوين الفروض (الخطوة الرابعة)

تكوين النظرية

الاستنتاج (الخطوة السابعة)

❖ لاتنتهي الى خطوات الطريقه الاستنتاجيه

عملية الملاحظة

عملية جمع البيانات

قواعد العلم في البحوث : الطريقة الاستنتاجية
هناك طريقتان للاستدلال والتفكير وحل المشاكل هما : الاستنتاج
Deduction و الاستقراء
١- الاستنتاج أو الاستنباط: عبارة عن الوصول الى نتيجة مسببة
عن طريق التعميم المنطقي لحقائق معروفة.
الاستنتاج إذا هو وسيلة للإثبات (البرهان، التبرير)، إذا كانت
الفرضيات صحيحة فالنتائج كذلك (أكثر صرامة ودقة)
٢- الاستقراء : إجراءات يتم بواسطتها ملاحظة ظاهرة محددة
ثم نصل عن طريق المنطق الى قاعدة عامة بناء على ما
شاهدناه من حقائق.
كالاستقراء الذي ينتقل (عكس الاستنتاج) من الخاص إلى العام،
أقل اثباتاً وتبريراً من الاستنتاج.

الخطوات السبع للطريقة الاستنتاجية

- الملاحظة
- جمع البيانات المبدئية
- تكوين النظرية
- تكوين الفروض
- تجميع البيانات العلمية الإضافية
- تحليل البيانات
- الإستنتاج

عملية الاستقراء

عملية تنميه الفروض

❖ من خطوات الطريقة الاستنتاجية:

الملاحظة وجمع البيانات

الانتقال من الخاص الى العام

الاستقراء

استخدام الحدس

❖ تعد من الانواع الاخرى للبحوث

دراسه العينات

دراسه النشاط

دراسه بحثيه

دراسه الموضوع

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.

دراسة النشاط : Action research

يكون مناسباً حينما يرغب المديرون بإدخال تغيير مخطط على إجراءات العمل بالمنظمة

المحاضرة الرابعة

❖ يطلق على مجموعه القواعد العامه التي يستخدمها الباحث للوصول الى الحقيقه

الاستدلال المنطقي

دراسه الحاله

المنهج العلمي

البحث التطبيقي

المنهج العلمي هو الطريق أو المسلك الذي يتخذه الباحث للوصول الى الحقيقة.

يعرف **المنهج العلمي** أنه مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول الى الحقيقة

- 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

١- الوصفي

٢- والتجريبي

❖ يعرف انه محاوله الوصول الى المعرفه الدقيقه والتفصيليه لعناصر مشكله او ظاهره قائمه من اجل الوصول الى فهم أفضل

وأدق

المنهج الوصفي

المنهج التاريخي

المنهج التجريبي

منهج دراسه الحاله

اولا :- الوصفي

١- 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

✓ لا يتمثل 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، إذا 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

❖ من انماط البحوث الوصفيه

الاستنتاج والاستقراء

الدراسه الاوليه او الدراسات الثانويه

المسح ودراسه الروابط والعلاقات

الدراسه التحليليه والدراسه الاستنتاجيه

❖ من انماط البحوث الوصفيه التي تنتمي الى دراسه الروابط والعلاقات

المسح الاجتماعي

دراسه حاله

تحليل المحتوى او المضمون

مسح الرأي العام

❖ يهتم بدراسه الظروف الاجتماعيه والسياسيه والاقتصاديه وغيرها من مجتمع معين قصد تجميع الحقائق واستخلاص

النتائج اللازمه لحل مشكله المجتمع

المسح

دراسه حاله

دراسه الروابط والعلاقات

الدراسه العلميه

❖ يهدف الى التعرف على ردود فعل الجمهور بإتجاه قضية معينة

مسح الرأي العام

المسح الاجتماعي

تحليل المضمون

تحليل العمل

❖ يعتمد على البيانات الثانويه على عكس المسح الذي يعتمد على البيانات الاوليه

تحليل الارتباط

تحليل المضمون

تحليل العلاقات

تحليل دراسه حاله

❖ يعتمد على البيانات الاوليه على عكس تحليل المضمون الذي يعتمد على بيانات ثانويه :

اسلوب دراسه حاله.

اسلوب الدراسه العلميه

اسلوب المسح

اسلوب تحليل العمل

٢. أنماط البحوث الوصفية

١- **المسح** : يعتبر المسح واحدا من المناهج الأساسية في البحوث الوصفية.

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.

ويكشف هذا النوع من المسح على رأي الجمهور في موضوع معين

تحليل العمل : مسح شامل لوظيفة معينة من أجر وساعات عمل ... الخ

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

٢- 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 تقسم دراسة الروابط والعلاقات إلى...

دراسات الحالة : وهي تلك التي تركز على دراسة حالة واحدة قائمة بحد ذاتها تتعلق بفرد أو جماعة أو مؤسسة

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.

❖ من عيوب المنهج التجريبي

التعقيد في التجربة

صعوبة توفر البيئة التي تتم فيها التجربة

عدم يسر وسهولة المنهج

لا شيء مما ذكر

ثانيا :- المنهج التجريبي ..

يعرف المنهج التجريبي على أنه : الأسلوب الذي تتمثل فيه معالم الطريقة العلمية بالشكل الصحيح 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 فانه يمكن استعمال هذا الأسلوب في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

خطوات المنهج التجريبي

تتمثل خطوات المنهج التجريبي في إجراء البحوث في:

- ١- صياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها
- ٢- صياغة فرضيات الدراسة
- ٣- إعداد تصميم تجريبي يحتوي على العلاقات والمتغيرات المراد استخدامها واختيار عينة الدراسة.
- ٤- تحديد العوامل المستقلة التي ينوي الباحث إخضاعها للتجربة
- ٥- تحدد الوسائل التي من خلالها يمكن قياس نتائج التجربة والتأكد من صحتها
- ٦- إجراء الاختبارات الأولية بهدف تحديد مواطن الضعف في الفرضيات المصاغة
- ٧- تحديد مكان وموعد وزمان إجراء التجربة
- ٨- التأكد من مدى الثقة بالنتائج التي تم التوصل إليها

المحاضرة الخامسة

❖ الخطوة الثالثة من خطوات البحث

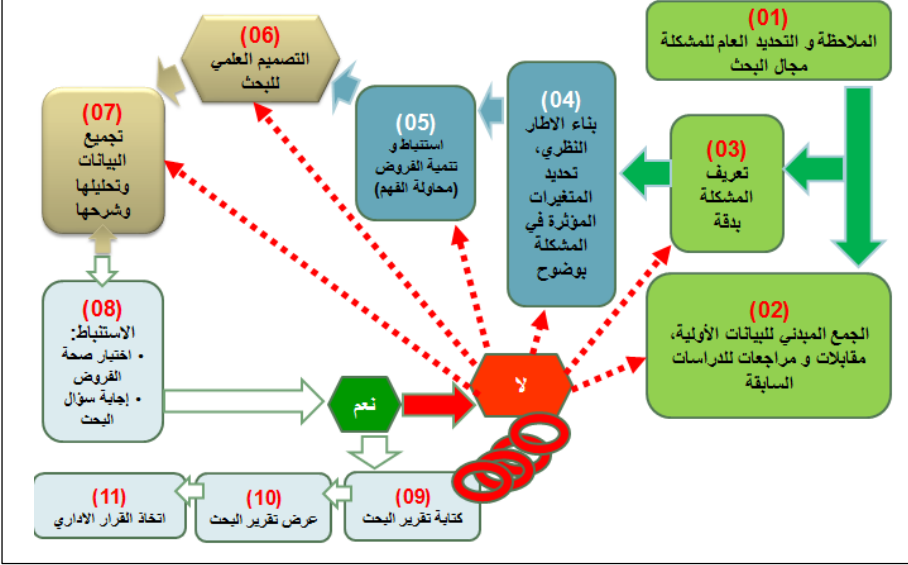
الملاحظة

كتابة التقارير

الجمع المبدئي

تعريف المشكلة بدقة

بالاعتماد على طريقة البحوث الاستنتاجية نركز على زاويتين منفصلتين هما:
 (١) إجراءات تنمية اطار منطقي (نظري) وفروض يتم اختبارها
 (٢) التصميم الذي يعني التخطيط لإجراء البحث وتحديد مجاله وكيفية اختيار العينة وجمع البيانات وتحليلها.



❖ من الأمثلة عن المشاكل التي قد يلاحظها المدير

الأقليات لا تتقدم وظيفيا

المديرين يستخدمون نظام معلومات اداري أنشئ لهم

موقع المنظمة الجغرافي

لا شيء مما ذكر

الخطوة الأولى :- الملاحظة والتحديد العام للمشكلة

تذكر أن :

- 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 :
 (١) المشاكل الحالية الموجودة بالمنظمة والتي تنتظر حل
 (٢) بعض مجالات العمل التي يرى المدير أنها بحاجة الى تطوير

أمثلة عن المشاكل التي قد يلاحظها المدير :

- برامج التدريب غير مؤثرة كما كان متوقعا
- حجم مبيعات أحد المنتجات لا يتزايد
- أن الرصيد اليومي لحسابات المدينين يزيد بصورة مقلقة
- أن الأقليات 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 وأحد 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 والمعلومات الأولية عنها ويتم ذلك بطرق متعددة كالمقابلات المبدئية او الملاحظة او حتى مراجعة البحوث السابقة ان وجدت.

❖ تسمى المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها وتكوينها بنفسه وتحتاج الى جهد كبير للحصول عليها

المعلومات الهامشية

المعلومات الاولى

المعلومات الثانويه

المعلومات الجزئية

❖ تسمى المعلومات التي يجدها الباحث جاهزة في سجلات الشركة ووثائقها المطبوعة والحالة وبيانات الانترنت

معلومات أولية .

معلومات ثانوية .

معلومات تجريبية .

معلومات كمية .

❖ تتميز بالسكون ليس فيها ديناميكية او حركية

المعلومات الأولية

المعلومات الثانوية

المعلومات الشاملة

المعلومات الثابتة

❖ من انواع المعلومات الثانوية للبحث المعلومات التي يحصل عليها الباحث من خلال :

التحدث للعاملين .

مشاهدة الاحداث .

الاستبيانات .

البحوث السابقة .

الخطوة الثانية : الجمع الميدني للبيانات الأولية، مقابلات و مراجعات للدراسات السابقة

ما طبيعة البيانات التي يريدها الباحث؟

● 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 والمرؤوس ...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 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.

المعلومات المتعلقة بنشأة المنظمة ونوعية نشاطها ومعدل نموها ومن يملكها او يسيطر عليها تنتمي على :

المعلومات المتعلقة بهيكل المنظمة .

المعلومات المتعلقة بفلسفة المنظمة .

المعلومات التاريخية .

المعلومات المرتبطة بالإدراك والاستجابة السلوكية .

معلومات عن تاريخ المنظمة

من الضروري للباحث تكوين صورة عن الشركة والعاملين وانجازاتهم وظروفهم وعلاقاتهم وتاريخهم في المنظمة. من أمثلة هذه المعلومات التاريخية:

- 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 إليها وتلخص فلسفتها وقيمها
- موقعها الجغرافي و فروعها
- 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 :

١. الوظائف و الأدوار الخاصة بكل مدير في المنظمة
 ٢. عدد العاملين في كل مستوى وظيفي
 ٣. مدى التخصص الوظيفي
 ٤. قنوات الاتصال
 ٥. نظام الرقابة، التنسيق ونطاق الاشراف
 ٦. نظام التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت)
- الإجابات المتعارضة أو المتناقضة قد تعبر عن وجود اختلالات ومشاكل في الاتصال أو سوء فهم لفلسفة المنظمة من بعض العاملين والتي قد تفسر جزءاً من المشكلة.
- المعلومات المرتبطة بفلسفة المنظمة وأهدافها تعطي فكرة هامة عن ترتيب أولويات الشركة وكذلك للقيم التي تتبناها فعلاً. 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.....

الادراك والاتجاهات والاستجابة 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 و تعميق دراسته و جمع المعلومات حوله يبقى من تقدير الباحث وكذلك علاقته بالمشكلة المدروسة فهي اما مرتبطة بالجانب الهيكلي 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؟

١. التأكد من أنه لم يتم إهمال بعض العوامل التي ظهرت من الدراسات السابقة
٢. قد تكون الدراسات السابقة تناولت دراسة المشكلة وقدمت لها الحلول المناسبة وهذا يسمح بتوفير جهود و موارد المنظمة
٣. يساعد كذلك على ظهور أفكار واضحة و جديدة عن العوامل البحثية
٤. يعطي فكرة عن طرق تبويب البيانات و معالجتها وإيجاد الحلول
٥. تساعد البحوث السابقة في تكوين النظرية وتنمية الفروض
٦. تحسين قدرة الباحث على كتابة مشكلة البحث بمزيد من الدقة و الوضوح
٧. يعطي دعماً للدراسة الحالية في الأوساط العلمية كونها تم تناولها من طرف الكثير من الباحثين

❖ ليس من فوائد مراجعة الدراسات السابقة انها :

قد تكون تناولت دراسة المشكلة وقدمت لها الحلول المناسبة وهذا يسمح بتوفير الجهود .
تساعد في تكوين النظرية وتنمية الفروض .

تعطي دعما للدراسة الحالية في الاوساط العلمية كونها تم تناولها من طرف الكثير من الباحثين .

تسمح بالمفاضلة بين المستشارين الداخليين والخارجيين .

❖ يمكن تعريفها انها أي وضع او ظروف توجد فيها فجوة من الحالة الحاضرة (الموجودة) والحالة المرغوب فيها

مشكلة البحث .

دراسة الحالة .

تنمية الفروض .

تحليل البيانات .

الخطوة الثالثة :- 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 وأسبابها.

المحاضرة السادسة

❖ نموذج ذهني لكيفية تقنين العلاقات بين عدد من العوامل التي حددها الباحث وراء مشكلة البحث:

النموذج الكمي.

النموذج الوصفي.

الإطار النظري.

المنهج التجريبي.

❖ يساعد في ايضاح العلاقات بين المتغيرات

وكذلك شرح النظرية التي تدعم هذه العلاقات:

الإطار التجريبي

الإطار النظري

المنهج الوصفي

منهج دراسة الحالة

تتضمن المرحلة الرابعة والخامسة بعدين رئيسيين

٤) تحديد الاطار النظري

٥) تنمية الفروض

الخطوة الرابعة تحديد الاطار النظري :-

يناقش الاطار النظري العلاقات المتبادلة بين العوامل التي تعتبر متكاملة مع حركية الحالة التي يتم فحصها

و تساعد عملية تنمية الاطار النظري على افتراض واختبار علاقات معينة بطريقة تمكننا من فهم ديناميكية الحالة محور البحث.

الاطار النظري عبارة عن نموذج ذهني لكيفية تقنين العلاقات بين عدد من العوامل التي حددها الباحث ورأى أنها مهمة لمشكلة البحث.

الاطار النظري يشكل الأساس الذي يبني عليه البحث ولكن مهمته لا تزيد على توصيف أو تحديد شبكة العلاقات بين متغيرات البحث.

ما معنى متغيرات البحث؟ Variables

المتغير هو أي شيء يمكن أن تكون له قيم مختلفة. (وحدات الإنتاج، معدل الغياب، الحوافز، مستوى الرضى.....)

❖ يمثل اهم متغير ويحظى باهتمام كبير من الباحث الذي يهدف لشرح التغير فيه او التنبؤ به عن طريق محاولة قياسية:

المتغير الوسيط

المتغير المستقل

المتغير التابع

المتغير المعترض

انواع المتغيرات

- المتغير التابع Dependent variables
- المتغير المستقل Independent variables
- المتغير الوسيط Moderating variables
- المتغير المعترض Intervening variables

١- المتغير التابع :- يمثل أساس القضية أو المشكلة

أهم متغير ويحظى باهتمام كبير من الباحث الذي يهدف لشرح التغير فيه أو التنبؤ به عن طريق محاولة قياسه.

أمثلة عن متغيرات تابعة

- مبيعات أحد المنتجات ليست بالكمية التي كان يتوقعها مدير إدارة التسويق
- درجة ولاء العاملين في المنظمة منخفضة
- مستوى أداء البرامج الدعائية

❖ هذه العبارة (لنجاح تنمية المنتجات الجديدة تأثير على اسعار أسهم الشركة) اسعار اسهم الشركة تعتبر متغير:

تابع.

مستقل .

وسيط .

معارض .

❖ المتغير الذي يخضع للرقابة

المستقل

التابع

الوسيط

المعارض

المتغير المستقل

✓ هي المتغيرات التي لها تأثير إيجابي أو سلبي على المتغير أو المتغيرات التابعة

- يعني أن التغير في المتغير التابع يفسر بالتغير في المتغير المستقل
- المتغير المستقل يجب أن يخضع للرقابة من طرف الباحث حتى يتمكن من دراسة تأثيره في المتغير التابع

أمثلة عن متغيرات مستقلة

مثال ٠١ :-

لنجاح تنمية المنتجات الجديدة تأثير على أسعار أسهم الشركة في البورصة

مثال ٠٢ :-

أشارت البحوث التي تتم في بيئات ثقافية متعددة الى أن للقيم التي يعتقدها المديرون تأثيراً قوياً على مقدار المسافة التي يفرضها المديرون على علاقاتهم بالمرؤوسين أثناء التعامل معهم. (هناك المدير الذي يضع مرؤوسيه في مرتبة قريبة منه بالمقارنة مع الرئيس الذي يحتفظ بمسافة بينه وبينهم)

تفاوت المسافة بين الرئيس والمرؤوس

القيم الادارية

متغير تابع

متغير مستقل

مثال ٠٣ :-

يؤدي التدريب الجيد للعاملين لتحسين مستوى الأداء لديهم

متغير تابع

متغير مستقل

مستوى أداء العاملين

التدريب الجيد

❖ المتغير الذي له تأثير غير متوقع (شرطي) على علاقة المتغير التابع بالمستقل وبالتالي فظهوره يؤدي الى تعديل علاقه المتوقعه

في الاصل هو

المتغير الاحتمالي

المتغير المعترض

المتغير العشوائي

المتغير الوسيط

٣- المتغير الوسيط : متغير ثالث يساهم في شرح العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة

✓ هو المتغير الذي له تأثير غير متوقع (شرطي) على علاقة المتغير التابع بالمستقل

✓ وبالتالي فظهوره يؤدي الى تعديل العلاقة المتوقعة في الاصل.

أمثلة عن متغيرات وسيطة

مثال ٠١ :-

تم اكتشاف علاقة بين توفر أدلة الاستخدام مع المنتجات التي تصنعها احدى الشركات وبين رفض المنتجات.

عدد المنتجات المرفوضة

توفر أدلة الاستخدام

متغير تابع

متغير مستقل

اهتمام العامل
وسيلة لاستخدام
دليل التشغيل

متغير وسيط

❖ المتغير غير المتوقع

المستقل

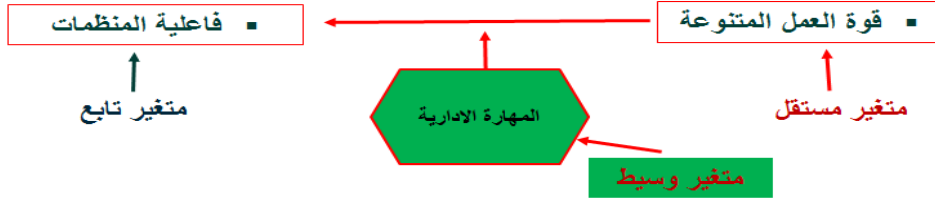
الوسيط

المعترض

التابع

مثال ٢٠٢:

تشيع الان نظرية أن قوة العمل المتنوعة ثقافيا تساهم أكثر في الارتقاء بفاعلية المنظمات لأن كل جماعة من الجماعات ستجلب معها خبراتها الى مكان العمل وبالتالي الاستفادة منها اذا توفرت لدى المديرين القدرة على الاستفادة من هذا التنوع.



يجب الانتباه الى التداخلات المحتملة التي تقع بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات الوسيطة

❖ المتغير الذي يبدأ مع بداية نتائج التأثير

المستقل

المعترض

التابع

الوسيط

٤ - المتغير المعترض : هو المتغير الذي يظهر في الوقت الذي يبدأ فيه المتغير المستقل في التأثير على المتغير التابع و الوقت الذي يظهر فيه ذلك الأثر.

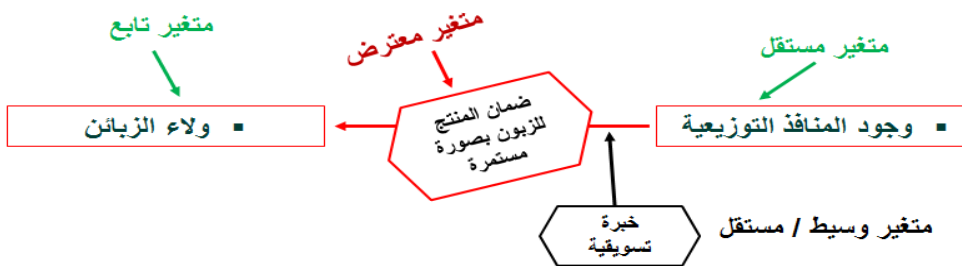
- ✓ هنالك اذا بعد زمني للمتغيرات المعترضه
- ✓ يعترض تفسير العلاقة يساهم في تعديلها وتوجيهها
- ✓ يكون نتيجة لعمل المتغير المستقل
- ✓ يساعد المتغير المستقل في تفسير العلاقة أو الأثر

أمثلة عن متغيرات معترضه

ان التنوع في قنوات توزيع المنتجات من شأنه أن يساهم في دعم ولاء الزبائن



يمكن أن نتصور العلاقة بحضور المتغير الوسيط



❖ لا تتضمن الخصائص الأساسية للإطار النظري:

تحليل نتائج البحث.

تحديد وتسمية المتغيرات الأساسية للبحث.

تحديد طبيعة العلاقة ايجابية او سلبية بين المتغيرات إن أمكن.

أن يكون هناك شرح واضح لأسباب توقع وجود العلاقات بين المتغيرات.

تنمية الاطار النظري

بعد تحديد المشكلة وتوصيفها بطريقة جيدة ومن ثم تحديد المتغيرات بعد اجراء مسح للدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع، ينتقل الباحث الان الى بناء الاطار النظري الذي يعبر عن التخطيط لشبكة العلاقات التي تربط وتفسر متغيرات البحث ليتمكن في مرحلة لاحقة من تنمية الفروض لها. يسمح بإيضاح العلاقة ويعطي الباحث الحرية

تنمية الاطار النظري/ بناء النموذج

- يساعد الاطار النظري في إيضاح العلاقات بين المتغيرات وكذلك شرح النظرية التي تدعم هذه العلاقات
- يعني شرح المتغير التابع و المتغير المستقل و إمكانية وجود المتغيرات الوسيطة أو المعترضة واذا ما تم تعديلها.....يجب توضيح و تبرير كل ذلك، كيف ولماذا؟

الخمس خصائص الأساسية للاطار النظري

- ١- تحديد وتسمية المتغيرات الأساسية للبحث
- ٢- مناقشة العلاقات المهمة للمتغيرات ببعضها
- ٣- تحديد طبيعة العلاقة إيجابية أو سلبية بين المتغيرات ان أمكن
- ٤- أي يكون هناك شرح واضح لأسباب توقع وجود هذه العلاقات
- ٥- ينبغي أن يكون هناك رسم توضيحي للاطار النظري

❖ من شروط تنمية الفروض أنها :

غير قابلة للتأكيد ولا للنفي.

❖ مفهومة ومنطقية وقابلة للاختبار.

على درجة عالية من التعقيد.

مركبة .

❖ لا تعتبر من اشكال الفروض :

الجملة الشرطية .

الفروض الاتجاهية والغيرالاتجاهية.

فروض النفي وفروض الاثبات .

❖ الجملة العكسية .

❖ نفي العلاقة التي نريد إثباتها

فرض البديل

❖ فرض النفي

الفروض الاتجاهية

الجملة الشرطية

❖ ليست من انواع الفروض:

الجملة الشرطية

الفروض الاتجاهية وغيرالاتجاهية

فروض النفي وفروض التأكيد

❖ فروض التشئت والنزعة المركزية

الخطوة الخامسة : تنمية الفروض :- تعني تكوين علاقات قابلة للاختبار

- الفروض هي علاقة بين متغيرين أو أكثر يعبر عنها في شكل عبارات قابلة للقياس
- هي كذلك تخمين نظري مسبق حول مشكلة أو قضية تنتظر الحل،
- هي إجابات وقتية للمشكلة تنتظر الاختبار من أجل التأكيد أو الرفض.

من شروطها :

- قابلة للاختبار
- بسيطة وغير مركبة حتى يسهل اختبارها
- مفهومة
- منطقية

مثال عن فرض قابل للاختبار

- إذا حصل الطيار على تدريب كاف لمواجهة حالات الازدحام الجوي، فان مخالفات تعليمات الأمن الجوي ستتخفف
- احصانيا يتفق الباحثون في العلوم الإدارية أن الفرض يقبل اذا تحقق بالصدفة في ٩٥ % من الحالات، يعني أن نسبة الرفض أو الخطأ هي ٥ %.

- أشكال الفروض: تتخذ الفروض العديد من الصيغ و الأشكال، منها :-

١- الجملة الشرطية: إذا أنجز العاملون مهامهم فانه سيحصلون على مكافئاتهم

٢- الفروض الاتجاهية و غيرالاتجاهية:

❖ الفروض غيرالاتجاهية:

تشير الى العلاقة أو الفرق دون تحديد طبيعة العلاقة

❖ مثال:

هناك علاقة بين عمر العامل ومستوى مهاراته الوظيفية

❖ الفروض الاتجاهية:

تشير الى اتجاه العلاقة، إيجابي، سلبي، أكبر، أقل...

❖ مثال:

كلما زاد مستوى الضغوط الوظيفية كلما قل مستوى التحيز لديهم

٣- فروض النفي وفروض الاثبات (الفرض البديل)

فرض النفي H_0 هو تعبير لغوي عن عدم وجود علاقة بين متغيرين ، أي أن الارتباط بين المتغيرين يساوي الصفر.

$$H_0 : U_m = U_w$$

$$H_0 : U_m - U_w = 0$$

الفرض البديل H_A عكس فرض النفي بحيث يشير الى وجود العلاقة بين المتغيرين.

$$H_A : U_m < U_w$$

$$H_0 : U_w < U_m$$

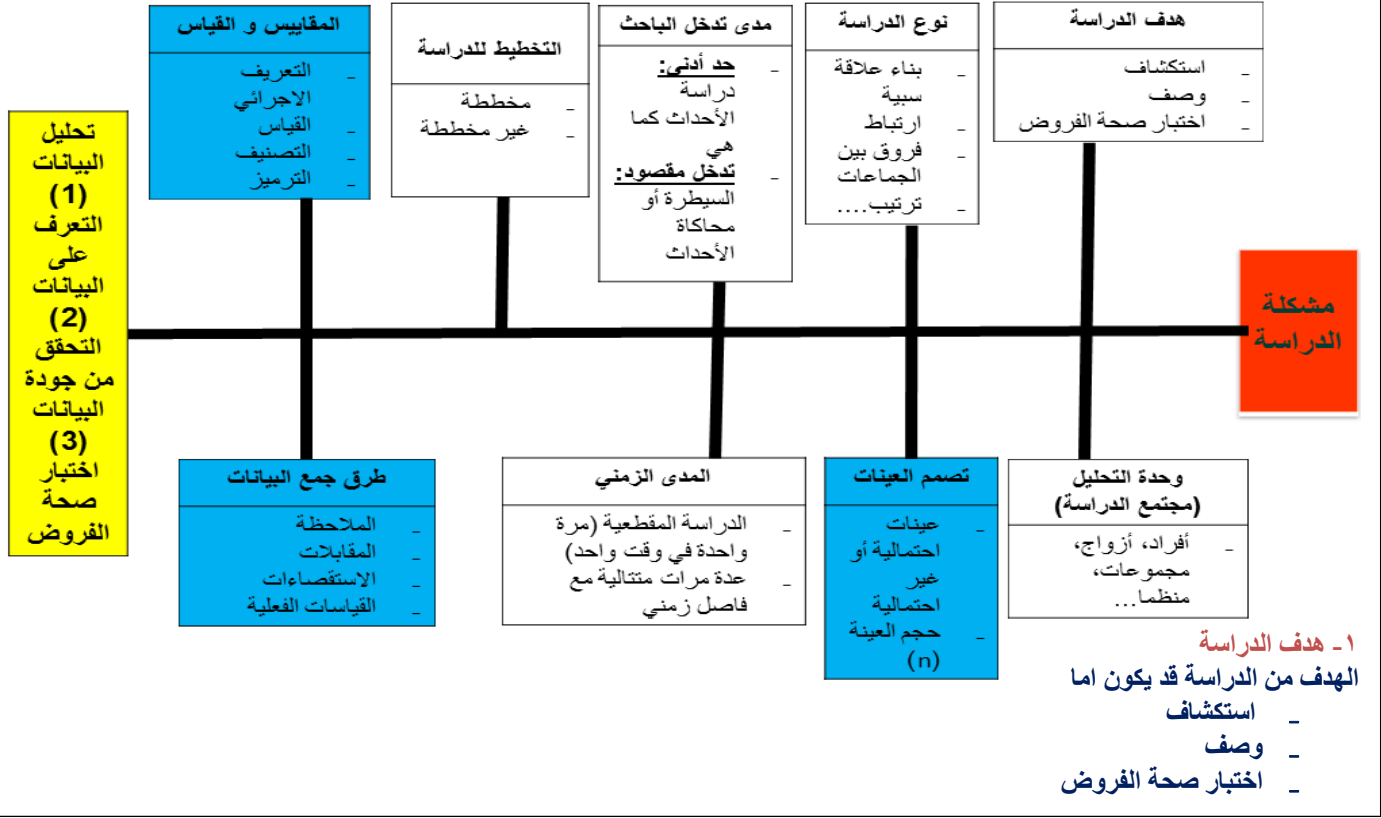
- ان رفض فرض النفي يعني إمكانية قبول كل الفروض البديلة التي لها صلة بالعلاقة التي نختبرها

- يجب كذلك اختيار الاختبار الاحصائي المناسب

المحاضرة السابعة

عناصر تصميم البحث :-

يتعلق تصميم البحث بتحديد مختلف عناصره، كتلك المتعلقة بأهداف الدراسة (استكشاف ، وصف ، اختبار للفروض) وبمكان الدراسة ونوعها و بمدى تدخل الباحث في اجرائها ومدتها وبوحدة التحليل كذلك.



❖ من خصائص البحوث الاستكشافية انها :

- لا تهدف اساساً للتعرف على الواقع كما هو .
- لا تريد الوصول الى اكتشاف حقائق جديدة .

نلجأ اليها حينما تكون لدينا كثره في الدراسات والابحاث السابقة حول الظاهرة المدروسة .

تكون حينما نفتقد لمعلومات كافية عن كيفية حل القضية او المشكلة .

البحوث الاستكشافية

- تهدف للتعرف على الواقع كما هو وتحسين فهمنا للظاهرة وجمع معلومات عنها
- تكون حينما لا يكون لدينا معلومات كافية عن كيفية حل القضية أو المشكلة
- عند قلة الدراسات والابحاث السابقة حول المشكلة المدروسة
- تساعدنا في بناء اطار نظري للدراسة

مثال: تريد إدارة التسويق الدولي لمنظمة تجارية معرفة ما اذا كانت القيم الثقافية للزبان في بريطانيا مختلفة عن تلك الموجودة في قرية يابانية. وكذلك الحال بالنسبة للكثير من المفاهيم الإدارية المستجدة التي تحتاج الى استكشاف ميداني.

القيام بالدراسة في مجال ما لأول مرة لا يعني أنها استكشافية بطبيعتها ولكن الدراسة تكون استكشافية اذا كانت المعلومات المتوفرة حولها قليلة أو نادرة وإذا كان الهدف هو الحصول على فهم أعمق

البحوث الوصفية

- يتم اجراؤها لوصف خصائص المتغيرات الموجودة في ظروف معينة والتأكد منها.
- تساعد على فهم خصائص جماعة أو منظمة ما في ظروف معينة
- تسمح بالتفكير المنتظم حول ظاهرة معينة
- تقديم أفكار و تصورات لمزيد من الفحص والبحث

يعتبر بحثاً وصفياً

- ✓ عملية وصف أحد الفصول الدراسية عن طريق بيان عدد الطلاب في السنوات الأولى والثالثة بالكلية وبيان نوعهم (طلاب وطالبات) وفئات العمر وعدد الفصول التخصصات
- ✓ دراسة خصائص المنظمات التي تستخدم نظم الإنتاج المرن

❖ العملية التي تهدف للكشف عن طبيعته العلاقة (ارتباط ، استقلاليه) او الفروقات الموجوده بين المتغيرات واثبات ذلك هي

اختبار صحة الفروض

➤ تهدف لشرح الاختلاف الموجود في المتغير التابع

➤ تبحث عن الكشف عن طبيعة العلاقة (ارتباط، استقلالية) أو الفروقات الموجودة بين المتغيرات واثبات ذلك.

من امثلتها :-

- اختبار إمكانية زيادة الأرباح إذا زاد الانفاق على برامج الدعاية والاعلان >>> يوضح وجود العلاقة من عدمها
- عدد النساء اللواتي يقدمون طلبات اجازات مرضية أكبر من عدد الرجال >>> يوضح الفرق بين المجموعتين

تنمية الإطار النظري

اختبار الفروض

وحده التحليل

الدراسه المقطعيه

❖ من أسئلة البحوث السببية

هل يؤدي الإنكماش الاقتصادي الى زيادة الضرائب؟

هل هناك ارتباط بين برامج التدريب والتعلم التنظيمي؟

ما العلاقة الموجودة بين إدارة المعرفة وتحقيق الابداع؟

ب و ت

هل الإجابة عن السؤال ستكون سببية أم غير سببية؟

02. نوع الدراسة

بحوث الارتباط

بحوث سببية

بحوث سببية

- تعني ان الباحث يريد معرفة علاقة السبب و النتيجة
- الهدف هنا هو التأثير في النتيجة و التحكم فيها و راقبتها انطلاقا من دراسة الأسباب المؤدية اليها. (حجم تأثير المتغير المستقل)
- من أسئلة البحوث السببية :-

▪ هل يؤدي الإنكماش الاقتصادي الى زيادة الضرائب ؟

▪ هل تؤدي زيادة العرض الى انخفاض الأسعار ؟

▪ يحدث نقص السيولة بسبب زيادة عدد المدينين

بحوث الارتباط

▪ تكون حينما يريد الباحث معرفة عوامل الارتباط بالمشكلة

▪ الهدف هنا هو معرفة العوامل المهمة المرتبطة بالمشكلة .

من أسئلة البحوث الارتباطية :

▪ هل هناك ارتباط بين برامج التدريب و التعلم التنظيمي؟

▪ ما العلاقة الموجودة بين إدارة المعرفة و تحقيق الابداع ؟

➤ يعتمد تحديد نوع الدراسة سببية أو ارتباطية على نوع سؤال البحث و على كيفية تحديد المشكلة.

يسمى البحث الذي يكون تدخل الباحث فيه بصفة أكبر :

البحث الاساسي .

البحث التطبيقي .

البحث السببي .

البحث الارتباطي .

❖ يتدخل الباحث دائما سواء كان البحث سببي او ارتباطي ولكن

تدخل الباحث في البحث الارتباطي مقارنة بالبحث السببي يكون:

بصفة اقل

بصفة أكبر

٣- مدى تدخل الباحث في الدراسة

يختلف تدخل الباحث حسب طبيعة البحث سببي أو ارتباطي

○ إذا كان البحث ارتباطي ← يكون تدخل الباحث

بصفة أقل

مثلا : دراسة العوامل المؤثرة في التحفيز :- (يكفيه لذلك تنمية اطار

نظري وجمع بيانات ومن ثم تحليلها واستخلاص النتائج، لأن الباحث

يريد التعرف على العوامل ذات الارتباط بالمشكلة فقط

دراسة العلاقة بين شعور الممرضات بوجود دعم معنوي لهن من

الأقسام المختلفة بأحد المستشفيات وبين ضغوط العمل التي يشعرن

بها.

○ إذا كان البحث سببي ← يكون تدخل الباحث بصفة

أكبر

الباحث يريد اثبات علاقة سببية و بالتالي فهو يجري تعديلات على

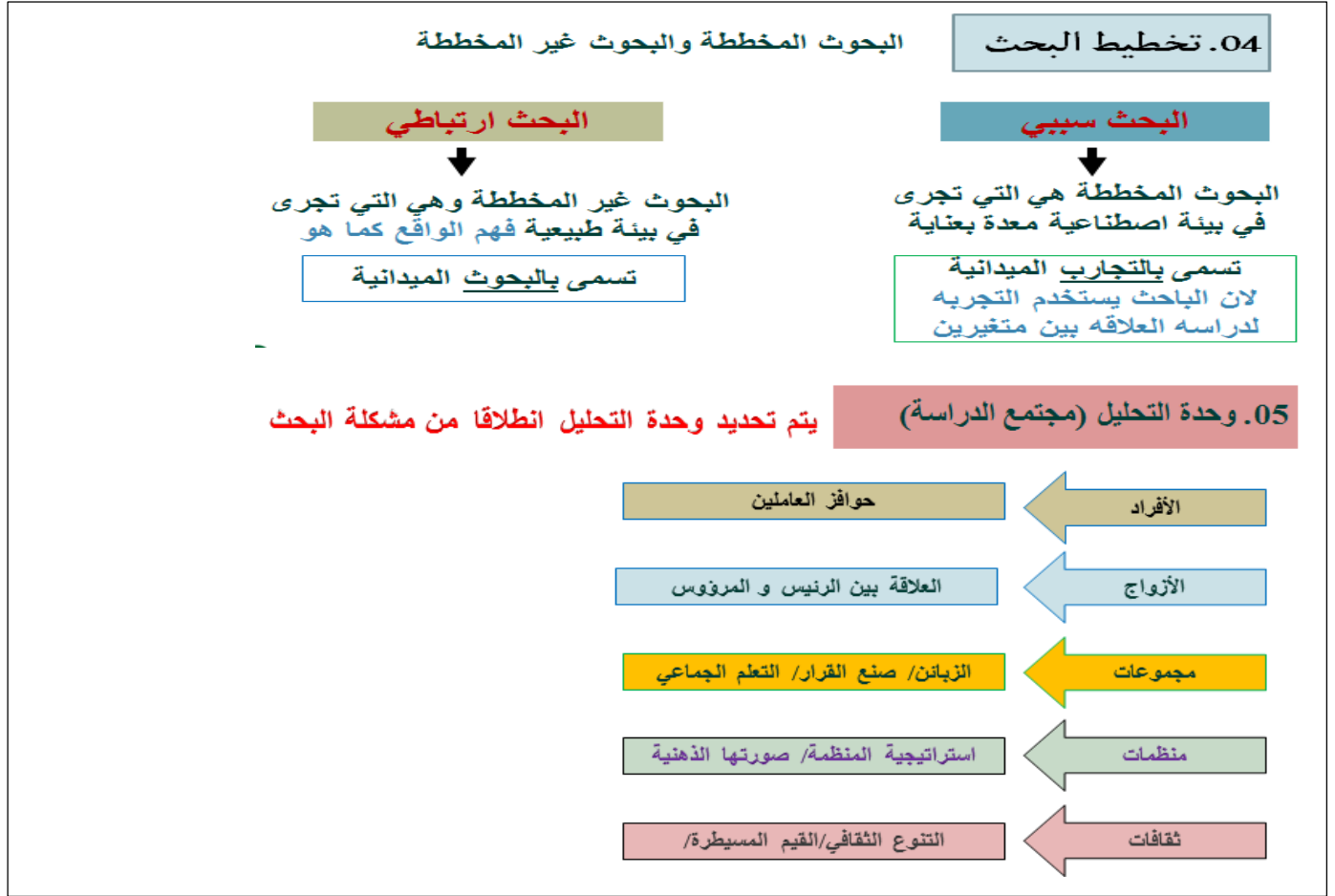
بعض المتغيرات ليتعرف على تأثير هذا التغيير على المتغير التابع.

مثلا : دراسة تأثير الضوء على أداء العاملين :- قد يقوم الباحث

بتغيير الإضاءة في مكان العمل الى مستويات مختلفة

بصفة مستقلة

بصفة متساوية



❖ هي الدراسات الأقصر مدة

دراسات علمية

دراسات عملية

دراسات مقطعية

لاشيء مما ذكر

❖ تسمى الدراسة التي تكون على بيانات تجمع مرة واحدة في فترة قد تكون على عدة ايام او اسابيع او شهور :

الدراسة الكلية .

الدراسة المقطعية .

الدراسة التي تستمر لفترات طويلة .

الدراسة المتعددة .

❖ قياس مستوى رضا الزبائن قبل وبعد المنتجات الجديدة

دراسات بحثية

دراسات مقطعية

دراسات عملية

دراسات التي تستمر فترات طويلة لأن بها عودة وتكرار

❖ تأخذ اهمية كبيرة عند مراجعة عناصر تصميم البحث :

التكلفة .

- صعوبة تنمية الفروض .
- عدد متغيرات البحث .
- حجم المعلومات .

❖ عملية جمع بيانات لأول مرة من سماسرة اسهم خلال فترة من يونيو حتى اكتوبر من العام الماضي تعتبر:

دراسة مقطعية

- دراسة غير واضح التصوير
- دراسة
- دراسة طويلة

06. المدى الزمني للبحث:

الدراسات المقطعية بالمقارنة بالدراسة التي تستمر فترات طويلة

الدراسة التي تستمر فترات طويلة

تكون على بيانات تجمع مرتين أو أكثر في فترات
زمنية متتالية

أمثلة:

بعد عودة العاملين المضربين للعمل قامت
الشركة بجمع بيانات لمدة شهر حول زياتنها
لمعرفة عدد الذين خسرتهم بسبب الاضراب.
يهتم مدير التسويق بمعرفة حجم المبيعات في
بداية كل موسم منذ 03 سنوات وقد تم جمع هذه
البيانات سنويا.

الدراسات المقطعية

تكون على بيانات تجمع مرة واحدة في فترة قد تكون
عدة أيام أو أسابيع أو شهور

أمثلة:

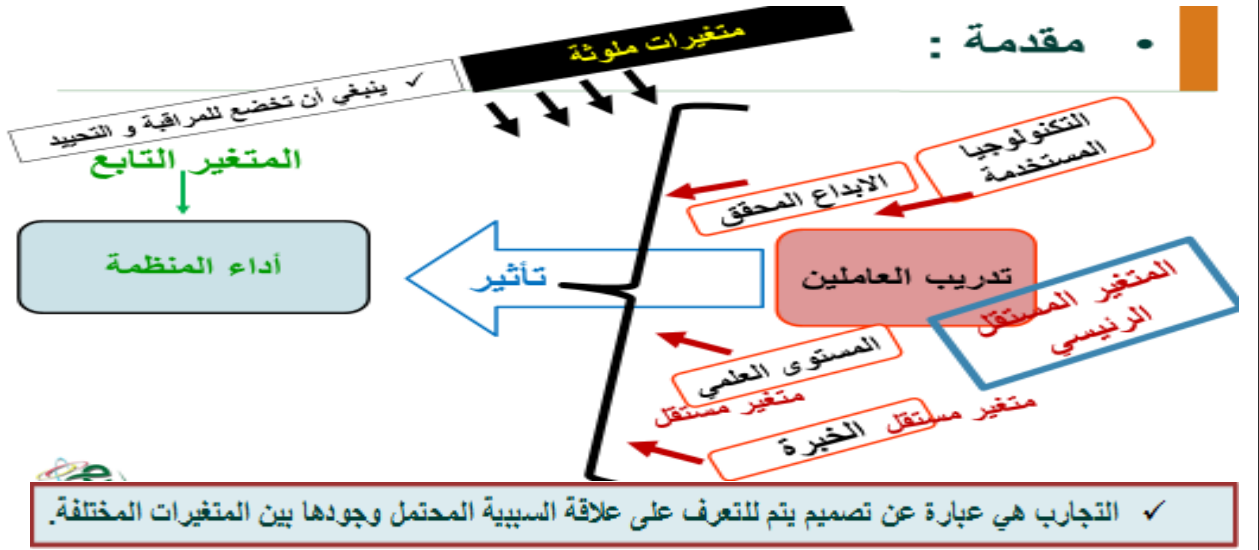
جمع بيانات لأول مرة من سماسرة أسهم خلال
الفترة من يونيو حتى أكتوبر من العام الماضي.
استقصاء لجمع بيانات ذوي الوزن الزائد لمعرفة
من لديهم رغبة تجربة دواء جديد يطرحه مخبر
دوائي عالمي.

مراجعة عناصر تصميم البحث

- مرحلة ضرورية للبحث، تقع تحت تقديرات الباحث الذي قد يضحى بأجزاء من البحث على حساب أجزاء أخرى....
- ✓ **التكلفة محدد هام لاختيار الباحث**

المحاضرة الثامنة

• مقدمة :



التجارب المعملية

التجارب الميدانية

نميز بين:

1

النوع الأول من التجارب : التجارب المعملية :

- تمثل أفضل مكان للقيام بعملية تحديد أثر المتغيرات الأخرى التي يمكن أن تتداخل مع تأثير المتغير المستقل المراد دراسة قوة تأثيره على المتغير التابع.
- تهدف التجارب المعملية للسيطرة على المتغيرات المستقلة الأخرى
- تستخدم فيها المراقبة و المعالجة المصطنعين
- معالجة المتغير
- لقياس قوة العلاقة السببية يجب انشاء عدة مستويات من المتغير المستقل لقياس مدى تأثيرها على المتغير التابع.

متغير مستقل

○ **مثال:** اذا كنا نريد أن نختبر النظرية القائلة أن انتقال العمال بين مختلف أقسام التصنيع يسمح له بالحصول على معلومات متعمقة في مجال التقنية، بحيث يقضي العامل أربعة أسابيع في كل قسم.

المتغير التابع

طريقة معالجة المتغير المستقل

✓ **المجموعة الأولى** تتعرض لنظام التحويل بين الأقسام وممارستهم العمل فيها لمدة أربعة أسابيع.✓ **المجموعة الثانية** تتعرض لنظام التحويل بصفة جزئية أي بين نصف الأقسام فقط.✓ **المجموعة الثالثة** فإنها تستمر في العمل بالصورة الحالية دون أن تنتقل بين الأقسام.

ثم نقيس المعلومات الصناعية الدقيقة لدى العمال قبل وبعد عملية التحويل لدى المجموعات الثلاث (أي قبل معالجة المتغير المستقل) وبالتالي سيكون بالإمكان تحديد مقدار تأثير عملية المعالجة في أحداث الأثر الذي يتم قياسه.

❖ **الباحث لا يعرف كل المتغيرات الملوثة بل يحاول تخفيضها قدر المستطاع**

عبارة خاطئة

عبارة صحيحة

❖ هي تجارب يتم اجراءها في البيئة الاصطناعية التي لا تتابع فيها الاحداث بطريقة عادية:

التجارب المعملية

التجارب الميدانية.

التجارب البيئية

التجارب الاستكشافية

من طرق السيطرة على المتغيرات الخارجية الملوثة للنتائج:

طرق المجموعات المتماثلة.

طريقة المجموعات المتعارضة.

طريقة المجموعات المتغيرة.

طريقة المجموعات المتتابعة.

❖ يمكن للباحث ان يخفض من اثر المتغيرات الخارجية المكونة للنتائج عن طريق:

المعاينات العشوائية

المعاينات الارتباطية

المتغيرات المستقلة

المجموعات المثالية

السيطرة على المتغيرات الخارجية الملوثة للنتائج :-

قد لا يعرف الباحث بالضرورة كل المتغيرات الملوثة ولذلك فهو يحاول تخفيض أثرها قدر المستطاع.

هناك طريقتان رئيسيتان:

أولاً : المجموعات المتماثلة

يعني تحديد الخصائص التي تشكل الاريك و توزيعها في مجموعات متماثلة لتخفيض أثرها وتوزيعه بطريقة متساوية

مثال: من بين ٦٠ عامل لدينا ٢٠ امرأة و ٢٠ عامل عمره أكبر من ٥٠ سنة و ٨ عمال لديهم ٢٠ سنة خبرة .

لتخفيض درجة التنوع التي قد تؤثر على نتائج البحث يمكن للباحث أن يشكل ٤ مجموعات و يوزع في كل مجموعة ٥ نساء و ٥ عمال أعمارهم

أكبر من ٥٠ سنة و عاملين ممن لديهم ٢٠ سنة خبرة مع باقي أفراد المجموعات بالتساوي.

ثانياً : المعاينات العشوائية

يعني توزيع الستين عامل على المجموعات الأربع بطريقة عشوائية وبالتالي فاحتمال ظهور كل عامل في المجموعة متساوية.

(يمكن ظهور المتغيرات الملوثة في مجموعة واحدة بقوة، العمر والخبرة والنوع).

❖ عبارة عن تجارب يتم اجراءها في البيئة الطبيعية

التجارب الميدانية

التجارب الداخلية

المعاينات العشوائية

التجارب المعملية

❖ هي تجارب يتم إجراؤها في البيئة الطبيعية التي تتابع فيها الاحداث بطريقة عادية :

التجارب المعملية .

التجارب الميدانية .

التجارب البيئية .

التجارب الاصطناعية.

❖ يسمى المفهوم الذي يشير على قابلية الدراسة الى عملية التعميم :

الثقة الداخلية .

الثقة الخارجية .

البحث الأساسي .

البحث التطبيقي .

❖ في التجارب الميدانية تكون الثقة الداخلية مقارنة بالثقة في العملية

أعلى

أقل

متساوية

لا شيء مما ذكر

❖ تكون فيها درجة الثقة الخارجية اعلى من غيرها :

التجارب العملية .

التجارب الميدانية .

البحوث الوصفية .

البحوث الأساسية .

❖ ليس من عوامل ارباك الثقة الداخليه

عملية الاختبار نفسها

التحيز في الاختيار

الزوع نحو المتوسط

امكانيه تعميم نتائج الدراسه

❖ عامل من عوامل ارباك الثقة الداخلية

النضج

العوامل الجغرافية

عدم التحيز في الاختيار

الزوع نحو الأفضلية

❖ من عوامل ارباك الثقة الخارجية في البحوث :

العوامل التاريخية.

عملية الاختيار نفسها .

تأثير أداة القياس .

اختلاف ظروف المنظمات الأخرى عن المنظمة التي تمت فيها الدراسة .

❖ يشير مفهوم الثقة الخارجية الى:

قابلية نتائج الدراسة الى التجديد

قابلية نتائج الدراسة الى التعميم

قابلية نتائج الدراسة الى التحصين من الأخطاء

قابلية نتائج الدراسة الى التقييم الموضوعي

❖ تكون فيها درجة الثقة الداخلية اعلى من غيرها:

التجارب المعملية

التجارب الميدانية

البحوث الوصفية

البحوث الاساسية

❖ يسمى المصطلح الذي يشير الى اي مدى يمكن ان نجزم ان النتائج المعملية ستكون نفسها في الميدان:

الثقة الداخلية

الثقة الخارجية

البحث الاساسي

البحث التطبيقي

❖ تكون فيها درجة الثقة الداخلية اقل من غيرها:

التجارب المعملية

التجارب الميدانية

البحوث الوصفية

البحوث الاساسية

❖ من عوامل الاريك للثقة الداخلية التي تمثل تهديدا لنتائج التجربة:

اختلاف ظروف المنظمات الاخرى عن المنظمة التي تمت فيها الدراسة.

عملية تعميم نتائج البحث

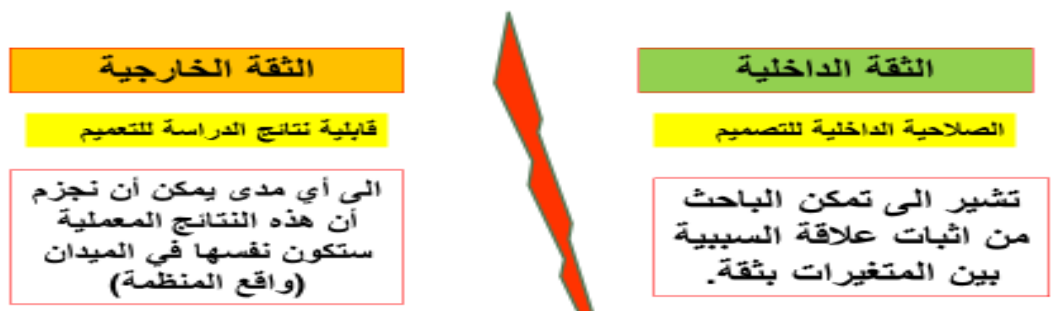
اختلاف الافراد المجرب عليهم عن الحقيقيين الذين يعملون في المنظمة

عملية الاختبار نفسها والتحيز في الاختيار

النوع الثاني من التجارب : التجارب الميدانية :

- عبارة عن تجارب يتم اجراؤها في البيئة الطبيعية التي تتتابع فيها الأحداث بطريقة عادية.
- لا يمكن في هذا النوع السيطرة على المتغيرات الملوثة لأنه لا يمكن توزيع أفراد العينة عشوائيا أو في مجموعات متماثلة.
- تسمح هذه التجارب بمعالجة المتغير المستقل واجراء التجربة وتكوين مجموعات مراقبة

■ الثقة الداخلية والثقة الخارجية



- تتمتع التجارب الميدانية بمستوى ثقة خارجية أعلى منه لدى التجارب المعملية لأن نتائجها أكثر قابلية للتعميم على منظمات أخرى مشابهة.
- بينما في التجارب الميدانية تكون الثقة الداخلية أقل منه مقارنة بمستوى الثقة في التجارب المعملية التي تكون فيها القدرة على السيطرة على المتغيرات الملوثة أعلى.

■ بعض العوامل المؤثرة على الثقة الداخلية والثقة الخارجية

✓ تمثل تهديدا لنتائج التجربة

٠١ عوامل الاربك السبعة للثقة الداخلية

١. العوامل التاريخية

٢. التضج

٣. عملية الاختبار نفسها

٤. تأثير أداة القياس

٥. التحيز في الاختيار

٦. النزوع نحو المتوسط

٧. الفناء

٢- عوامل الاربك للثقة الخارجية

✓ تمثل تهديدا لإمكانية التعميم و إعادة انتاج نتائج الدراسة
تتأثر الثقة الخارجية بعوامل مثل:

١. اختلاف ظروف المنظمات الأخرى عن المنظمة التي تمت فيها الدراسة
٢. اختيار الأفراد الذين ستطبق عليهم التجارب المعملية يختلفون عن الأفراد الحقيقيون الذين يعملون في المنظمة

❖ للموازنة بين الثقة الداخلية والخارجية للبحث نقوم بعملية التناوب التي تسمح بـ:

❖ تسمح العملية التي تسمى التناوب بدعم الثقة الداخلية والثقة الخارجية للبحث عن طريق:

البدء بالدراسة المعملية ثم القيام بالبحث الميداني.

البدء بالبحث الميداني ثم القيام بالدراسة المعملية.

القيام بالبحث الميداني ثم البدء بالدراسة الاستكشافية.

البدء بالبحث الاستكشافي ثم القيام بالدراسة المعملية.

❖ لا يعتبر من القضايا الاخلاقية التي يجب تجنبها في مجال تصميم التجارب:

الضغط على الافراد ماديا ومعنويا للمشاركة في التجارب.

إخفاء او تقديم معلومات مضغوطة عن أهداف البحث للمشاركين.

تعريض المشاركين لأخطار او بيئة غير امنة.

الحصول على التمويل للدراسة من مصادر خارج المنظمة.

كيف نوازن بين الثقة الداخلية والثقة الخارجية

- لأنهما ضروريان للبحث العلمي ومصداقيته، يمكن دعمهما عن طريق عملية التناوب
- تعني عملية التناوب البدء بالدراسة المعملية لضمان مستوى جيد من الثقة الداخلية ثم القيام بالبحث الميداني للحصول على ثقة خارجية جيدة.

مثال:

✓ دراسة تأثير النوع (ذكر أو أنثى) على نمط القيادة في منظمات الأعمال الريادية

للتغلب على مختلف التهديدات التي تضعف من درجة الثقة الداخلية و الخارجية على حد سواء يجب اختيار تصميم التجارب المناسب لكل دراسة.

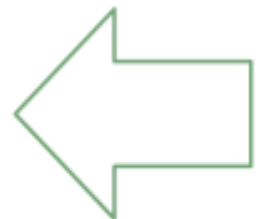
أخيرا لا نهمل القضايا الأخلاقية في مجال تصميم التجارب والتي منها:

○ الضغط على الأفراد ماديا أو معنويا للمشاركة في التجارب.

○ خداع المشاركين بإخفاء أو تقديم معلومات مغلوطة عن أهداف البحث.

○ استخدام نتائج البحث للإضرار بالمشاركين فيه.

○ تعريض المشاركين لأخطار أو بيئة غير امنة.



المحاضرة التاسعة

❖ لا يدخل ضمن مكونات التعريف الاجرائي:

الفرضية.

المفهوم

الابعاد.

العناصر

❖ يسمح بجعل المفهوم قابلا للقياس عن طريق النظر الى ابعاده وعناصره السلوكية الظاهرة:

التعريف الاجرائي:

سلم القياس

تنمية الفروض

الاستبيان

يمثل قياس المتغيرات في الاطار النظري جزء اساسي من البحث وأحد مظاهر تصميم البحوث يسمح بقياس المتغيرات بقياس صحة أو عدم صحة الفروض والحصول على حلول للقضايا المهمة.

كيف تقاس المتغيرات؟

إذا أردنا أن نقيس مثلا:

- الطول، الوزن، ضغط الدم، درجة حرارة الجسم
- الخبرة الوظيفية للعاملين
- أجور ومكافآت المديرين
- معدلات أرباح الأسهم للثلاثة أشهر الماضية
- عدد المنتجات.....
- ✓ اذا لا يمثل قياس الأشياء الطبيعية أية مشكلة

فهذا ممكن
نسأل بعض الأسئلة أو نستخدم بعض الادوات

أما اذا أردنا أن نقيس أشياء مثل :

- مستوى الرضى
- درجة المخاطرة
- التحفيز
- مستوى المعنويات
- حالة المشاعر

تصبح العملية صعبة و معقدة

نوع يمكن قياسه بمقاييس موضوعية

نوع لا يمكن استخدام هذا النوع من المقاييس معه لاتصافه بعدم الدقة والوضوح ولأنه شخصي

هناك نوعان من المتغيرات

كيف يمكن قياس النوع الثاني من المتغيرات؟

هناك طرق وأساليب يمكن استخدامها لقياس هذا النوع من المفاهيم

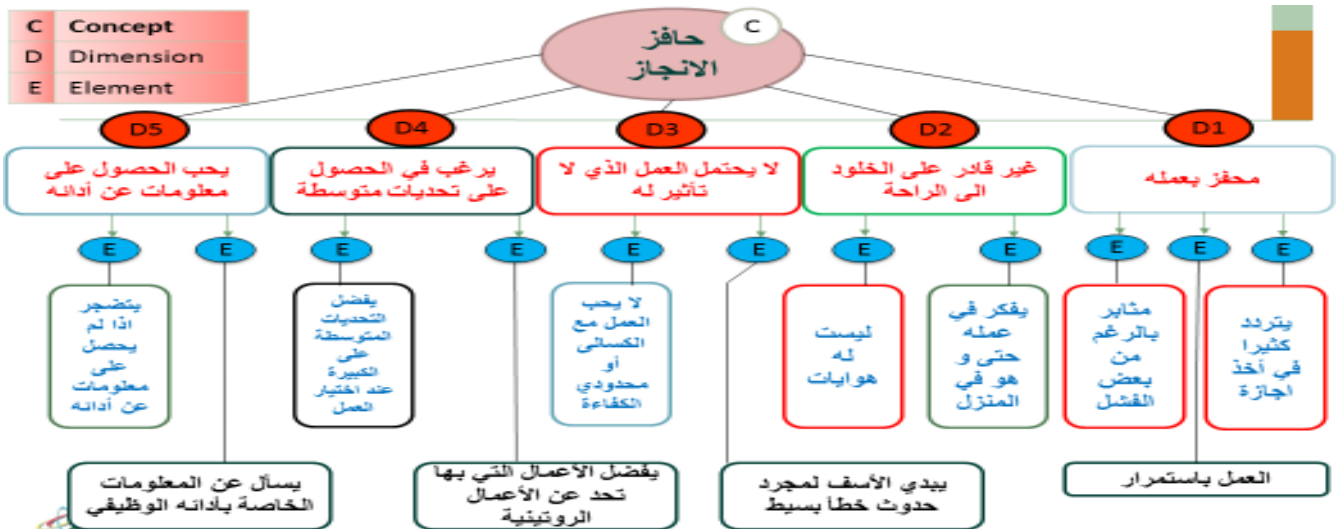
أحد هذه الأساليب هو تحويل المفاهيم المجردة الى سلوك مشاهد

لا نستطيع مشاهدة خاصية العطش و لكن يمكن قياسها انطلاقا من كميات السوائل التي يشربها العطشى.

التعريف الاجرائي : عناصره وأبعاده : ترجمة المفاهيم وتجزئتها

يسمح التعريف الاجرائي للمفهوم بجعله قابلا للقياس عن طريق النظر الى ابعاده السلوكية الظاهرة ومظاهرة و خصائصه المميزة له عن باقي المفاهيم و من ثم ترجمة هذه الأبعاد والخصائص الى عناصر يمكن قياسها.

مثال ١ : وضع تعريف اجرائي لمفهوم حافز الإنجاز



قياس المتغيرات عن طريق قياس السلوكيات المرتبطة بها
 ✓ إذا يمكن وضع التعريف الاجرائي للمفهوم عن طريق تخفيض مستوى التجريد الذي يشتمل عليه المفهوم الى مستوى السلوك البشري الممكن ملاحظته.

✓ وبالتالي وضع مقياس جيد لقياس المفهوم ويمكن تطبيقه في مجالات عديدة (التعليم، الادارات الحكومية، منظمات الأعمال...)
 الحصول على إجابات لهذه الأسئلة يمثل احدى طرق قياس قوة الحافز لدى العاملين: (مع ضرورة وضع مقياس مدرج مرفق بها)

- لأي مدى يمكنك أن تلزم نفسك بإنجاز عمل معين في الوقت المحدد؟
- لأي مدى يمكنك إهمال أمورك الشخصية نظرا لانشغالك بالعمل؟
- هل يتكرر تفكيرك بالعمل كثيرا و أنت بالبيت؟
- لأي مدى تشعر بالإحباط اذا لم تحقق الأهداف التي وضعتها لنفسك؟
- لأي مدى تفضل أن تعمل منفردا بدلا من مشاركة الآخرين؟
- كم مرة حاولت فيها الحصول على معلومات عن أدائك من رئيسك في الثلاث أشهر الأخيرة؟

مثال ٢ :- مقياس مفهوم التعليم



٣ . المقاييس Scales

❖ تسمى أيضا بالمقاييس التصنيفية

المقياس: عبارة عن أداة أو تقنية نستخدمها لتتعرف على مدى اختلاف الأفراد عن بعضهم البعض بالنسبة لمتغيرات مهمة لدراستنا.



المقاييس الاسمية

تسمح بتوزيع الأشخاص أو الأشياء على مجموعات معينة (تصنيفية)

مثال : * توزيع الرجال (٠١) والنساء (٠٢) ممن شاركوا في البحث

- توزيع المشاركين حسب جنسياتهم.
 - من ٢٠٠ مشارك كان هناك ٩٨ رجل (بنسبة ٤٩%) و ١٠٢ امرأة (بنسبة ٥١%)
- يمكن حساب النسب المئوية أو التكرارات فقط

الفئوي

الاسمي

النسي

الترتيبي

المقاييس الترتيبية

- بالإضافة الى تصنيف المتغيرات تسمح المقاييس الترتيبية بترتيب المتغيرات بطريقة ذات مغزى.(من الأحسن الى الأسوأ أو من الأول الى الأخير)
- مثال : رتب الخصائص الاتية لإحدى الوظائف حسب أهميتها بالنسبة لك، حيث يعبر الرقم ٠١ عن الخاصية الأكثر أهمية ثم ٠٢ وهكذا....

الخصائص الوظيفية	الترتيب وفقاً للأهمية
• التفاعل مع الآخرين	٠٣
• استخدام عدد من المهارات	٠٥
• أداء عمل كامل من أوله الى آخره	٠٢
• خدمة الآخرين	٠١
• الاستقلال في العمل	٠٤

- تساعد على معرفة النسب (نسبة من يرون أن خاصية معينة هي الأكثر أهمية مثلاً...) بالإضافة للمعلومات حول تصنيف المستجوبين
- ولكنها لا تعطي معلومات حول الفروقات بين النسب، بين الخاصية الأولى و الثانية مثلاً..

❖ المقياس الذي يسمح بقياس الفروق بين النقاط ولكنه لا يحتوي على صفر حقيقي:

المقياس النسبي

المقياس الترتيبي

المقياس الفئوي

المقياس الاسمي

❖ من سلبيات هذا المقياس عدم وجود الصفر الحقيقي

الترتيبي

النسبي

الفئوي

الاسمي

❖ نوع من انواع المقاييس ليس فيه صفر حقيقي:

المقياس النسبي

المقياس الترتيبي

المقياس الفئوي

المقياس الاسمي

المقاييس الفئوية

- تسمح بتصنيف وترتيب وكذلك قياس عمق الاختلاف بين المجموعات.
- ترتيب المجموعات الى فئات والقيام ببعض العمليات الرياضية كالمتوسط والانحراف المعياري
- مثال : نقوم بتحويل المثال السابق في المقياس الترتيبي الى مقياس فئوي
- من أمثلة ذلك : الترمومتر لقياس درجة الحرارة (الفرق بين الدرجات ٩٨,٦ و ٩٩,٦ هو نفسه الفرق بين ١٠٤ و ١٠٥) ولكن المعنى يختلف!
- نلاحظ أن:
- المقياس الفئوي أقوى من المقاييس الاسمية والترتيبية
- بالإضافة للتصنيف و الترتيب فهو يقيس الفروق بين النقاط، ينطلق من ٠١ وينتهي بـ ٠٧ (لو أضفنا ٠٦ الى نقطة البداية فسينتهي عند ١١ ويبقى الفرق هو نفسه بين ٠٧ و ٠٨ وبين ١١ و ١٠)
- الا أنه ليس هناك صفر حقيقي للانطلاق في هذا المقياس يسمح بقياس مدى تناسب الفروق.

❖ المقياس الذي يحدد مدى تناسب الفروق

الاسمي

النسبي

الفئوي

الترتيبي

❖ يعتبر اقوى المقاييس واكثرها دقه ويشتمل على جميع

خصائص المقاييس الاخرى:

المقياس النسبي

المقياس الترتيبي

المقياس الفئوي

المقياس الاسمي

المقاييس النسبية

تعتبر اقوى المقاييس واكثرها دقة وهو يشتمل على جميع خصائص المقاييس الأخرى وزيادة

بها الصفر الحقيقي عكس ما هو موجود بالمقاييس الفئوية (البداية التحكيمية) و لذلك فهي تستدرك النقص الموجود بالمقاييس الفئوية، لا تقيس فقط الفرق بين نقطتين على المقياس و لكن كذلك تحدد مدى تناسب الفروق

مثال : الميزان المستخدم للتعرف على أوزان الأشياء الطبيعية (شخصان يزنان على التوالي ٢٥٠ رطلا و ١٢٥ رطلا، اذن وزن الأول يمثل ضعف وزن الثاني كما أن ضرب الرقمين بأي عدد أو قسمتهما سيحافظ على نفس النسبة بينهما). العمر، الدخل، عدد المنظمات التي عمل بها أحد العاملين، يمكن استخدام الوسط الحسابي والهندسي، الانحراف المعياري، المدى و التباين و معامل الاختلاف لقياس التشتت .

بعض المتغيرات كالنوع : ذكر/ أنثى تقاس بمقاييس اسمية والبعض الاخر كدرجة الحرارة يمكن أن تقاس باستخدام مقاييس اسمية (مرتفعة/ منخفضة) أو بمقاييس ترتيبية (منخفضه/ متوسطة/مرتفعة) أو باستخدام مقاييس فئوية باستخدام الترمومتر كلما كان بالإمكان استخدام مقياس أقوى فمن المفضل القيام بذلك. أي مستوى الدقة سيكون أفضل

المحاضرة العاشرة

❖ لايعتبر أحد أنواع مقاييس القيم:

مقياس ليكرت

المقياس ذو المركز الثابت

المقياس ذو المقدار الثابت

مقياس الاختيار الاحباري

بعدالمقاييس...تأتي طرق القياس

بعد أن تعرفنا على المقاييس الأربعة الاسمي والترتيبي و الفئوي و النسبي، التي يمكن استخدامها لقياس أبعاد و عناصر المتغيرات التي تم وضع تعريف اجرائي لها، من الضروري الان التعرف على طرق القياس.

طرق القياس: أي الطرق التي تستخدم لتحديد قيم رقمية أو رموز للتعرف على اتجاهات المستقصي منهم نحو الأشياء والأحداث و الأشخاص.

أساليب القياس التي يشيع استخدامها

هناك نوعان أساسيان من مقاييس الاتجاهات هما:

أ- مقاييس القيم

ب- المقاييس الترتيبية

✓ لا يجب أن نخلط بينهما مع الأنواع الأربعة من المقاييس السابقة



❖ المقياس المستخدم في السؤال التالي: هل تمتلك سيارة؟ (نعم) (لا) ، ينتمي إلى :

مقاييس التصنيف

المقاييس الثنائية

المقاييس الترتيبية

مقاييس دلالات الألفاظ

مثال

1. المقاييس الثنائية

- تستخدم للحصول على إجابات من نوع:
نعم/لا
كذلك المقياس الاسمي يستخدم لهذا الغرض
- هل تمتلك سيارة؟ نعم □ لا □

2. مقاييس التصنيف

- تستخدم هنا النوع عددا من العناصر
للحصول على إجابة واحدة.
كذلك يستخدم المقياس الاسمي هنا أيضا
- ما موقع سكنك في المملكة؟
- منطقة مكة المكرمة
 - المدينة المنورة
 - الرياض
 - المنطقة الشرقية

3. مقياس ليكرت

- صمم للتعرف على قوة موافقة أو عدم موافقة المستقصى منه على جمل معينة
باستخدام مقياس من 05 درجات..... يعتبر ليكرت مقياسا فنويا

مثال

غير موافق اطلاقا (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق جدا (5)
-------------------------	------------------	--------------	--------------	------------------

❖ المقياس الفئوي الذي صمم للتعرف على

قوه موافقة او عدم موافقة المستقصى منه

على جمل معينه باستخدام سلم من ٠٥

درجات هو

المقياس الاسمي

المقياس الترتيبي

المقياس ليكرت

المقياس الرقمي

4. مقاييس دلالات الالفاظ

- يتم تحديد خصائص ثنائية القطب على جانبي المقياس ويطلب من المستجوب تحديد
الاتجاه على المسافة الموجودة بين اللفظين المتعارضين:

يعمل خطأ على انه مقياس فنوي
وهو ليس كذلك

حساس	غير حساس
حسن	سيء
قوي	ضعيف
حار	بارد
جميل	قبيح
شجاع	جبان

مثال

- قد يستخدم لتقييم اتجاهات العملاء نحو علامة تجارية، سعر معين، اعلان محدد.....

5. المقياس الرقمي

- يختلف عن المقياس السابق (دلالات الألفاظ) فقط بوضع أرقام على المسافة بين
طرفي المقياس (05 أو 07 نقاط).

مثال

حساس	1	2	3	4	5	6	7	غير حساس
جميل	1	2	3	4	5	6	7	قبيح
شجاع	1	2	3	4	5	6	7	جبان

❖ يعتبر مقياس المستويات المتماثلة:

مقياسا نسبيا

مقياسا ترتيبيا

مقياسا اسميا

مقياسا فنويا

- ✓ مقياس دلالات الألفاظ والمقياس الرقمي ليسا من المقاييس الفئوية على الرغم من أنهما كثيرا ما يعالجان
خطأ كمقاييس فئوية في تحليل البيانات

6. مقياس المستويات المتماثلة

○ مقياس فنوي كذلك يعرض 05 أو 07 نقاط للمستجوب بالنسبة لكل جملة ويقوم المستجوب باختيار الرقم الذي يمثل وجهة نظره ووضعه أمام كل عبارة أو يضع على الرقم دائرة.

مثال: أجب باختيار الرقم الذي يمثل وجهة نظرك أمام كل جملة

لا يوافق حتى (1)	لا يوافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	بمجردة جانبية (5)
لا يوافق حتى (1)	لا يوافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	بمجردة جانبية (5)
لا يوافق حتى (1)	لا يوافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	بمجردة جانبية (5)

- سأغير وظيفتي خلال الاثني عشر شهرا القادمة
- سوف أحصل على وظيفة جديدة في المستقبل القريب
- من المحتمل أن أترك هذه المنظمة خلال الشهرين القادمين

7. المقياس ذو المقدار الثابت

○ تغلب عليه **طبيعة المقياس الترتيبي**، يطلب من المستجوب توزيع عدد معين (مثلا ١٠٠) على عدد من العناصر:

مثال

■ عند اختيارك صابون حمام، حدد أهمية كل من الخصائص التالية عن طريق إعطاء كل منها وزنا رقميا من مجموع ١٠٠ نقطة:

الرائحة	٣٠
اللون	٢٠
الشكل	١٥
الحجم	١٥
قوة الرغوة	٢٠
اجمالي النقاط:	١٠٠

8. المقياس ذو المركز الثابت

○ **مقياس فنوي** كذلك لعدم احتوائه على الصفر

○ يقيس في نفس الوقت اتجاه وقوة الاتجاه للأفراد أو الزبائن نحو عنصر من عناصر الدراسة عن طريق مقياس رقمي يتراوح مثلا بين ٣+ و ٣- على جانبي الجملة.

■ قيم قدرة رئيسك بالنسبة لكل خاصية من الخصائص المذكورة أنه عن طريق وضع دائرة على الرقم المناسب.

مثال

٣+
٢+
١+
تبنى التقية الحيثة
١-
٢-
٣-

٣+
٢+
١+
ابتكر المنتجات
١-
٢-
٣-

٣+
٢+
١+
المهارات الشخصية
١-
٢-
٣-

9. مقياس التمثيل البياني

○ يسمح للمستجوبين بالتعبير عن اجاباتهم بشكل بياني عن طريق اختيار النقطة المناسبة.

مثال

■ وضع تقييمك لرئيسك على المقياس المدرج من 01 الى 10.

10 ممتاز
05 لا بأس به
01 سيء جدا

○ هنا المقياس سهل الاستخدام **وهو ترتيبي** وان كان بينوا من شكله أنه فنوي

10. المقياس الاتفاقي أو التوافقي

○ يمكن أن يتم اتفاق بين أفراد احدى المجموعات على اختيار بعض العناصر واعتبارها مقياسا وذلك بناءا على قوة الصلة مع المفهوم محل القياس. (غير مستعمل كثيرا) **لصعوبة تنمية عناصر القياس**

❖ لا يعتبر من انواع المقاييس الترتيبية:

مقياس ليكرت.

مقياس المقارنات الثنائية.

مقياس الاختيار الاجباري.

مقياس المقارنة بأشياء نمطية

١. مقياس المقارنات الثنائية

٢. مقياس الاختيار الاجباري

٣. مقياس المقارنة بأشياء نمطية

ب - المقاييس الترتيبية

1. مقياس المقارنات الثنائية

2. مقياس الاختيار الاجباري

3. مقياس المقارنة بأشياء نمطية

يكون عندما يطلب من المستقيين اختيار واحد من بين اثنين في حالة وجود مجموعة صغيرة من الأشياء.

يطلب من المستقيين ترتيب الأشياء بالمقارنة فيما بينها وهذا سهل بالنسبة لهم، مثلا:
المطلوب منك ترتيب المجالات التالية التي ترغب في الحصول على اشتراك فيها وفقا لدرجة تفضيلك حيث 01 يعطى للأكثر تفضيلا و05 لأقلها تفضيلا.
الحقيقة - المرجان - الأحساء تيويز - المستهلك - ريادة

يسمى كذلك بمقياس المقارنات التسمية، بحيث يقدم علامات أو نقاطا مرجعية لتقييم الاتجاهات نحو الأشياء أو الأحداث أو الظروف التي تهتم بها الدراسة.

في ظل بيئة مالية متقلبة، ما مدى قناعة اتخاذك قرارا بالاستثمار في سندات الخزنة؟ من فضلك، ضع دائرة حول الإجابة المناسبة:

مثال :-

أقل فائدة (٥)	(٤)	لا فرق (٣)	(٢)	أكثر فائدة (١)
------------------	-----	---------------	-----	-------------------

الخلاصة:

أن البيانات الاسمية تفرض على الباحث استخدام مقاييس تثنائية معها
أن البيانات الخاصة بالترتيب قبتها تفرض استخدام مقياس ترتيبي (كالمقارنات الثنائية والاختيار الاجباري أو المقارنات التسمية)

أن البيانات القنوية أو ما يشبهها قبتها يستخدم معها أحد المقاييس القنوية]

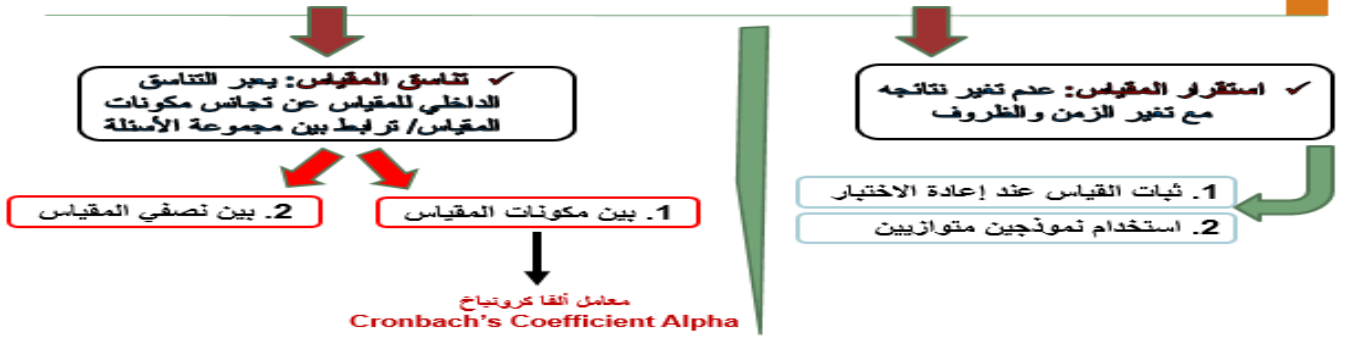
2. جودة المقياس، دقة وثبات نتائجه

✓ كيف نتأكد أن الأداة التي نستخدمها لقياس المتغير دقيقة و تقيسه فعلا؟ ولا تقيس متغيرا اخر؟

- يجب التأكد من أن العناصر التي استخدمت لقياس أبعاد المتغير ترتبط به فعلا وأنه تم ادراج أهم العناصر
- يتم ذلك بمراجعة وتحليل عناصر الإجابات

❖ دقة المقياس تحدث عن مدى تماسك وثبات المقياس المستخدم وخلوه من الأخطاء
❖ الصلاحية تشير إلى مدى جودة المقياس أي التأكد أننا نقيس المفهوم الصحيح
❖ الدقة و الصلاحية هما مؤشران لعلمية الدراسة

دقة وثبات نتائج المقياس



توفر الثقة في المقياس شرط ضروري و لكنه غير كاف، قد يكون المقياس دقيقا ويعطي إجابات ثابتة ولكنه لا يقيس المفهوم الصحيح!!

الصلاحية Validity

■ الصلاحية بالنسبة للمقياس تعني أننا نقيس الشيء المطلوب قياسه. (يجب أن لا نخلط بينها وبين الصلاحية الداخلية والصلاحية الخارجية لتصميم التجارب، محاضرة 08)

■ صلاحية المحتوى

■ صلاحية المعيار

■ صلاحية المفهوم

هناك ثلاثة أنواع للصلاحية

ليس من أنواع الصلاحية:

صلاحية المحتوى

صلاحية الشكل

صلاحية المفهوم

صلاحية المعيار

❖ نوعان مهمان من انواع الصلاحية:

صلاحية المفهوم والمعيار

صلاحية الشكل والمضمون

صلاحية الايطار والمقياس

صلاحية المتغير التابع والمتغير المستقل

المحاضرة ١١

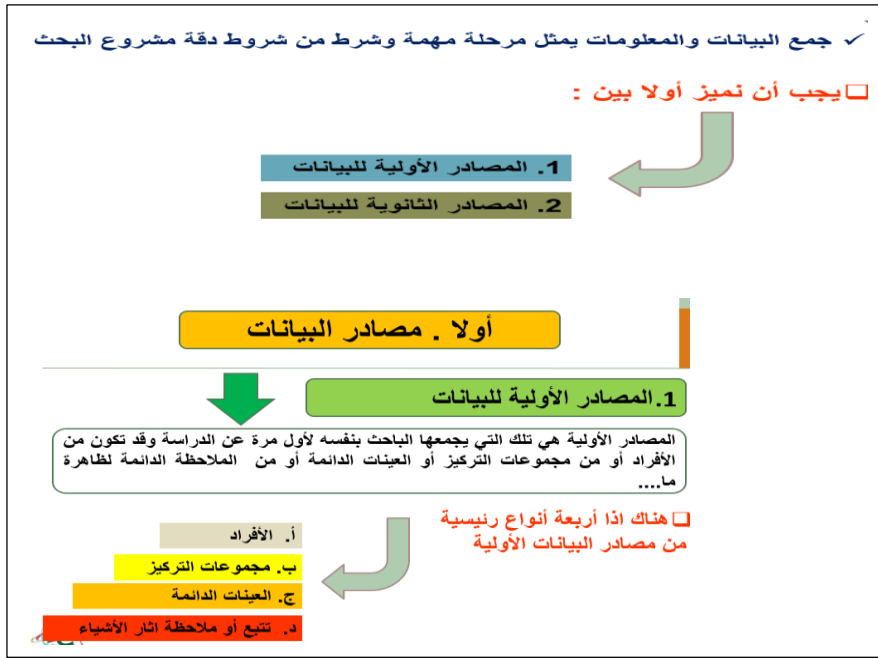
❖ ليس من مصادر المعلومات الأولية:

الأفراد

سجلات الشركة

مجموعات التركيز

تتبع أو ملاحظة آثار الأشياء



❖ لا يدخل ضمن طرق جمع المعلومات من الافراد:

الاستبيانات.

المقابلات

المؤشرات الاقتصادية والاحصاءات

الملاحظات

❖ مجموعات التركيز تتكون من

٧-٩ خبراء

٨-١٠ خبراء

٩-١٠ خبراء

٧-١٠ خبراء



ج. العينات الدائمة Panels

- ❖ تمثل أحد مصادر المعلومات الأولية
- ❖ تختلف عن مجموعات التركيز كون أعضائها يجتمعون عدة مرات وليس مرة واحدة
- ❖ يتم اختيار أعضائها بطريقة عشوائية
- ❖ **مثال :** تقييم اثار الإعلان عن نوع معين من القهوة لقياس اتجاهات أفراد العينة لشراء القهوة وبالتالي اعتباره مؤشر لشراء باقي الأفراد اذا ما تعرضوا لنفس الإعلان
- ❖ قد تكون العينات الدائمة ثابتة أو متغيرة حسب رغبة و حاجة الشركة

❖ تختلف عن مجموعات التركيز كون أعضائها يجتمعون عدة مرات وليس مرة واحدة ويتم اختيار أعضائها بطريقة عشوائية:

المجموعات غير المهيكلة

المجموعات العشوائية

العينات الدائمة

العينات المستقلة

د. تتبع اثار الأشياء

- ❖ من المصادر الأولية للمعلومات التي لا تشتمل على أفراد من البشر
- ❖ **من الأمثلة :**
- ❖ وجود الكثير من النسخ للصحف في مكتبات الجامعة كدليل على شهرة الصحيفة وتداولها بين أيدي القراء،
- ❖ وجود فوارغ المشروبات الملقاة في صناديق القمامة دليل على كثرة استهلاكها.....

2. المصادر الثانوية للبيانات

المصادر الثانوية هي تلك البيانات والمعلومات التي جمعها آخرون لأهداف أخرى ويحصل عليها الباحث ليستفيد منها في الدراسة. يمكن الحصول عليها من داخل المنظمة أو من خارجها، من سجلات الشركة ومن الوثائق الرسمية والمنشورات والكتب والأرشيفات والأنترنت، والمطبوعات الحكومية ومن تحاليل الصحافة المكتوبة و المسموعة والمشاهدة والمؤشرات الاقتصادية والإحصاءات، جداول العمل والمقابلات التي يحتفظ بها المديرين، الكلمات أو الأحاديث التي يدلون بها، سجلات الزوار.....

من عيوبها أنها :

- قد تكون قديمة،
- قد لا تتوافق مع البحث

من مزايا البيانات الثانوية أنها :

- سهولة الحصول في أحيان كثيرة
- سريعة وغير مكلفة

❖ من مصادر المعلومات الثانوية:

الأفراد

سجلات الشركة

مجموعات التركيز

تتبع او ملاحظة اثار الاشياء.

ثانياً طرق تجميع البيانات

✓ هناك الكثير من الطرق ولكل مزاياها وعيوبها

✓ يعتمد اختيار الطريقة على ظروف البحث ونوعية المعلومات التي يطلبها البحث والتسهيلات المرتبطة بالحصول عليها وكذلك ظروف أفراد العينة وخبرة الباحث والموارد المتاحة.

□ الأنواع الرئيسية لطرق تجميع البيانات

1. المقابلات Interviewing

2. الاستبيانات Questionnaires

3. الملاحظة Observation

❖ الأنواع الرئيسية لطرق تجميع البيانات

المقابلات

الاستبيانات

الملاحظة

جميع ما ذكر

❖ جمع المعلومات من الأفراد يتم عن طريق:

تحاليل الصحافة المكتوبة والمسموعة

المقابلات والاستبيانات والملاحظات

المؤشرات الإقتصادية والإحصاءات

سجل الزوار

❖ المقابلات المهيكلة من الغير مهيكلة

أقل دقة

أكثر حرصاً

أكثر دقة

أكثر حدساً

❖ من الانواع الاكثر شهرة للمقابلة:

المقابلة البسيطة والمقابلة الرسمية.

المقابلة المهيكلة والمقابلة الغير مهيكلة

المقابلة المكتوبة والمقابلة الغير مكتوبة

المقابلة العادية والمقابلة غير العادية

❖ لا تتضمن الإرشادات الضرورية لنجاح عملية المقابلة:

التدرج في طرح الأسئلة التي تكون سهلة ومفهومة وبعيده عن الغموض

تقديم المساعدة للمجيب إذا لم يفهم السؤال أو للإستيضاح

عدم تدوين أي ملاحظة

الحفاظ على خصوصية المقابليين

❖ من الارشادات الضرورية لنجاح عملية المقابلة:

عدم التدرج في طرح الاسئلة

تفادي تقديم المساعدة للمجيب إذا لم يفهم السؤال او للاستيضاح

عدم تدوين اي ملاحظة.

عدم اهمال الحفاظ على خصوصية المقابليين

1. المقابلات Interviewing

✓ من الطرق الهامة لجمع البيانات من الأفراد وجها لوجه أو عن طريق الهاتف أو البرامج الالكترونية أو الانترنت.....

✓ هنالك أنواع متعددة من المقابلات:

✓ لا تعتمد على خطة مرتبة الاسئلة و موجهة

✓ المقابلات غير المهيكلة

✓ محددة بدقة وموجهة من طرف الباحث

✓ المقابلات المهيكلة

■ بعض الارشادات التي يمكن اتباعها خلال المقابلات

- خلو المعلومات من التحيز الذي قد يصدر ممن يقود المقابلة أو من المقابل أو من الموقف
- تنمية قدر من الثقة والمصادقية والسرية والحفاظ على خصوصية المقابلين لضمان تفاعلهم الإيجابي
- ابراز السلوك المهني والحماس والثقة بالنفس والحياد لدى القائم بالمقابلة
- التدرج في طرح الاسئلة التي تكون سهلة و مفهومة وبعيدة عن الغموض
- تقديم المساعدة للمجيب اذا لم يفهم السؤال أو للاستيضاح
- تدوين الملاحظات.....

❖ الأسئلة التي تكون اجابتها بنعم أو لا هي أسئلة

مغلقة

مفتوحة

بسيطة

معقدة

❖ لاينتمي الى المجالات التي ينبغي مراعاتها عند إعداد الإستبيان:

مجال صياغة ألفاظ الأسئلة

مجال تصنيف المتغيرات وقياسها

مجال طرق اختيار العينة

مجال الشكل العام للإستبيان

❖ لا يعتبر من مبادئ صياغة ألفاظ أسئلة الإستبيان:

كيفية صياغة الأسئلة ومستوى تعقيد اللغة

نوع الأسئلة: مفتوحة أم مغلقة وشكل الأسئلة المطروحة

عدم تتابع الأسئلة في الإستبيان

البيانات الشخصية المطلوب الحصول عليها من المستجيب

❖ من المجالات الرئيسية التي لا ينبغي اهمالها عند اعداد الاستبيان:

مجال صياغة تحليل النتائج

مجال اعداد تقرير البحث.

مجال تصنيف المتغيرات وقياسها

مجال طرق اختيار العينة

2. الاستبيانات Questionnaires

✓ الاستبيان عبارة عن صياغة مسبقة لأسئلة يقوم المستجيب بتسجيل الإجابات عليها عادة باختيار أحد البدائل المحددة.

✓ يعتبر الاستبيان وسيلة فعالة لجمع البيانات

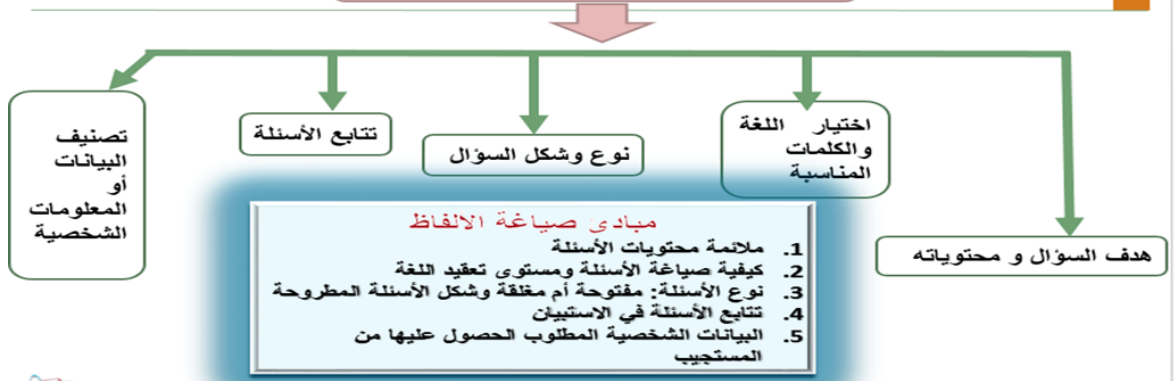
✓ يمكن توزيعها شخصيا أو بريديا أو الكترونيا.

شروط التصميم الجيد للاستبيانات



مهمة لأنها تؤدي الى تخفيض التحيز في البحوث وبالتالي زيادة الدقة والثقة

أ. مجال صياغة أفاظ الأسئلة



ب. مجال تصنيف المتغيرات وقياسها

- ✓ يجب التأكد من أن البيانات التي سيتم جمعها تغطي جميع متغيرات البحث
- ✓ يجب التأكد أن البيانات كافية لاختبار الفروض
- ✓ اختيار المقياس المناسب للبحث حسب طبيعة البيانات التي يحتاجها البحث
- ✓ يتم فحص جودة البيانات باستخدام اختبارات الصلاحية والمصادقية لثبات نتائج البحث

ج. مجال الشكل العام للاستبيان

- ✓ يجب الانتباه الى جاذبية الاستبيان وشكله (مراعاة الجانب التسويقي)
- ✓ يجب أن يأخذ شكلا مريحا يساعد المستجيب على التفاعل و التعاون مع البحث (يعتمد مقدمة تشرح الغاية منه وتبين المطلوب وتوجه المستجيب، التعليمات والارشادات المنتظمة والأسئلة البسيطة المصاغة بشكل مرتب وبأسلوب أنيق مهمة جدا).

Observation

3. الملاحظة

- ✓ تسمح الملاحظة بالحصول على المعلومات دون توجيه الأسئلة
- ✓ الباحث يحصل على المعلومات بنفسه انطلاقاً من مشاهدة وتتبع سلوكيات الأفراد أو الظاهرة المدروسة

من مجالات الملاحظة :

- ✓ سلوكيات الأفراد
- ✓ لغة الجسد
- ✓ عادات العمل والمقابلات
- ✓ البيئة المادية للمنظمة

- ✓ قد يكون الملاحظ غير مشارك بأن يكفي فقط بتدوين ملاحظاته وإثباتاته الميدانية
- ✓ وقد يكون الملاحظ مشاركا عندما يدخل للمنظمة كعضو من فرق العمل ثم يقوم بملاحظة ديناميكية للظاهرة.

✓ ولا ننسى أن الملاحظة أيضا يمكن أن تكون

✓ تعني أن يكون لدى الباحث مجموعة محددة من الأنشطة التي يريد ملاحظتها

■ مهيكلة :

✓ تعني أن لا يكون لدى الباحث أفكار دقيقة عن الخصائص التي تستحق الفحص في بداية الدراسة.

■ غير مهيكلة :

❖ سهولة التطبيق للحصول على معلومات

الاستبيان

الملاحظة

المعلومات

المقابلات

❖ لا تنتمي إلى مجالات الملاحظة الرئيسية:

معتقدات الأفراد

سلوكيات الأفراد

لغة الجسد

عادات العمل والمقابلات

❖ تنتمي إلى مجالات الملاحظة للحصول على معلومات:

معتقدات الأفراد

قيم الأفراد

الأفكار الشخصية

عادات العمل ولغة الجسد

❖ ليست من أبرز مزايا الدراسات التي تتم عن طريق الملاحظة:

مستوى الدقة فيها أعلى

تسمح بالتعرف على تأثير البيئة على بعض المتغيرات المحددة

سهولة التطبيق للحصول على المعلومات مقارنة بطرق أخرى

لا تتأثر بالمزاج الشخصي للملاحظ وأفكاره وتوجهاته

❖ لا يمكن اعتبارها من مزايا الدراسات التي تتم عن طريق الملاحظة:

مستوى الدقة فيها أعلى لأنها لا تتعرض لتحيز المستجيبين

تسمح بالتعرف على تأثير البيئة على بعض النتائج المحددة

سهولة التطبيق مقارنة بطرق أخرى

تسمح بالتأثر بالمزاج الشخصي للملاحظ وأفكاره وتوجهاته

بعض مزايا وعيوب الدراسات القائمة على الملاحظة

عيوب الدراسات القائمة على الملاحظة	مزايا الدراسات القائمة على الملاحظة
١- تتطلب فترات طويلة ما لم يستعان بالكاميرات مثلا	١- مستوى الدقة أعلى لأنها لا تتعرض لتحيز المستجيبين
٢- تتميز بأنها بطيئة ومملة ومكلفة	٢- من السهل التعرف على تأثير البيئة على بعض النتائج المحددة
٣- مدعاة للضجر و الممل اذا قام بها الأفراد وبالتالي قد يفقد ذلك للتحيز في تسجيل الملاحظات	٣- سهولة التطبيق للحصول على معلومات مقارنة بطرق أخرى
٤- قد تتأثر بالمزاج الشخصي للملاحظ وأفكاره وتوجهاته	
٥- هناك مجالات كالتفكير والمعتقدات لا يمكن أن تتم عن طريق الملاحظة	

المحاضرة ١٢

✓ جمع المعلومات والبيانات مفيد جدا ولكن يجب أن يكون من المصدر الصحيح



✓ مجموعة كاملة من الناس أو الأحداث أو المنظمات أو الأشياء التي تهتم الدراسة بها (الزبائن، العاملين، شركات منافسة....)

■ المجتمع:

✓ يعبر عن عضو واحد من أعضاء المجتمع

■ العنصر:

✓ عبارة عن سجل أو قائمة تضم كل جميع أفراد المجتمع ومنها تؤخذ العينة (قائمة الرواتب والأجور، سجلات الجامعة ببيانات الطلبة،)

■ اطار المجتمع:

✓ جزء أو مجموعة فرعية من المجتمع (تحمل خصائصه)

■ العينة:

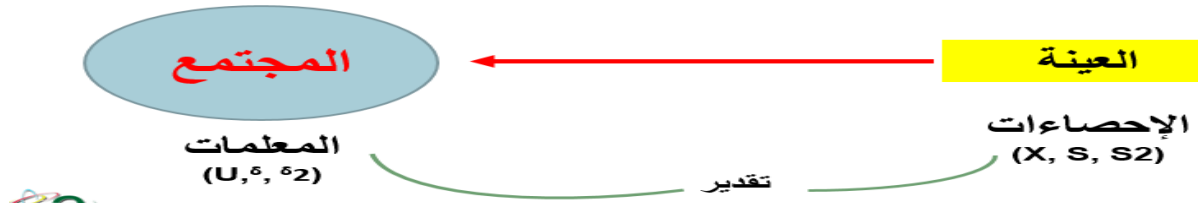
✓ يعبر عن عنصر واحد من عناصر العينة

■ وحدة المعاينة:

■ المعاينة : Sampling



تمثل عملية اختيار عدد كاف من عناصر المجتمع تسمح للباحث من تعميم نتائج دراسته على كل باقي عناصر المجتمع.



❖ من أسباب استخدام المعاينة:

إذا كان عدد أفراد المجتمع صغير، ويمكن التحكم فيه

إذا كان حجم مجتمع الدراسة كبير

إذا توفر الوقت الكافي القيام بالدراسة

إذا توفرت القابلية والتسهيلات من مجتمع الدراسة

❖ من أسباب استخدام المعاينة:

إذا كان عدد أفراد المجتمع صغير

إذا كان حجم مجتمع الدراسة كبير

إذا توفر الوقت والتكلفة الكافيين للقيام بالدراسة

إذا توفرت القابلية والتسهيلات من مجتمع الدراسة

✓ ليس بالضرورة أن نأكل كل قطعة اللحم لنعرف أنها غير ناضجة

■ أسباب استخدام المعاينة

■ أفضل البحوث هي التي تتم على كافة أفراد المجتمع لأن النتائج تكون أكثر دقة ومصداقية ولكنها ليست دائما متوفرة

■ كبير حجم المجتمع يجعل من الاستحالة اخضاع كافة أفراده للدراسة و بالتالي يتم اللجوء للمعاينة

■ عدم توفر القابلية و التسهيلات من مجتمع الدراسة تستلزم المعاينة

■ كبير تكلفة الدراسة والجهد و الوقت المطلوب يستلزم المعاينة

■ مثال : إذا أردنا معرفة متوسط عمر المصابيح الكهربائية التي تنتجها الشركة، هل نجرب واحدا منها حتى يحترق أو تنتهي حياته ؟ أم نجربها كلها؟

❖ تسمى العينة المختارة التي تحمل نفس خصائص المجتمع:

عينة احتمالية

عينة تمثيلية

عينة خاصة

عينة مجتمعية

خاصية تمثيل العينة

✓ ما الذي يضمن أن تكون نتائج الدراسة على العينة قابلة للتعميم والتطبيق على كل أفراد العينة؟

✓ مثلا: اذا جرينا اعلان عن منتج جديد للشركة على مجموعة من الزبائن وأبدوا اعجابهم ورغبتهم في اقتناء المنتج، فهل يعني هذا أن باقي الزبائن سيكون لديهم نفس التأثير؟؟

✓ يجب أن تكون العينة المختارة تحمل نفس خصائص المجتمع أي ممثله له.

✓ لذلك يجب أن يتم اختيارها بطريقة عشوائية حتى تضمن نفس (احتمالية) فرصة الظهور لكل عضو من أعضاء المجتمع.

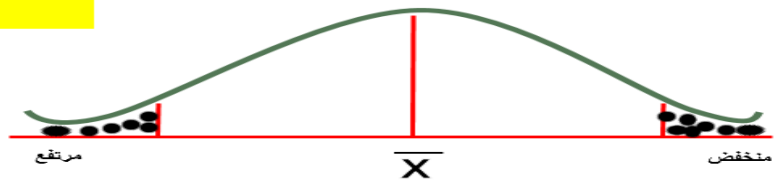
✓ مثلا: لقياس مستوى الفهم لدى عينة من الطلاب، هل نختار؟ :

- الطلاب الممتازين.....نتائج متحيزة وغير معبرة
- الطلاب الأدنى مستوى.....نتائج متحيزة وغير معبرة
- عينة عشوائية.....نتائج أقرب للواقع

استواء التوزيعات

أمثلة:

> أطوال و أوزان الكثير من الناس



التوزيع الطبيعي في المجتمع

أهم مسألتين في اختيار العينة الممثلة هما : حجم العينة وطريقة السحب

❖ من أنواع المعاينة الإحتمالية

المعاينة العشوائية البسيطة

المعاينة الميسرة

المعاينة الهادفة

جميع ماذكر

❖ ليس هدفها دائما التعميم قد يكون أحيانا انطباع

الإحتمالية

الغير احتمالية

جميع ماذكر

ليست ماذكر

أنواع المعاينات

❖ المعاينة غير الاحتمالية

- ✓ لا توجد فرصة معروفة لكل عنصر من عناصر المجتمع لاختياره كوحدة من وحدات الدراسة
- ✓ قابلية التعميم تكون ضعيفة وقد لا تكون مطلبا للدراسة
- ✓ أحيانا تكون المعاينة غير الاحتمالية هي المتاحة فقط أمام الباحث

من أنواعها:

❖ المعاينة الميسرة

❖ المعاينة الهادفة

❖ المعاينة الاحتمالية

- ✓ بحيث يكون لكل عنصر من عناصر المجتمع فرصة أو احتمال معروف لاختياره كوحدة من وحدات الدراسة

من أنواعها:

❖ المعاينة العشوائية البسيطة

❖ المعاينة العشوائية المقيدة

❖ المعاينة العشوائية المنتظمة

❖ المعاينة العشوائية الطبقيّة

❖ المعاينة العشوائية العنقودية

❖ ليست من انواع المعاينة الاحتمالية:

- المعاينة العشوائية البسيطة.
- المعاينة العشوائية المعقدة.
- المعاينة العشوائية المنتظمة.

المعاينة العشوائية المدسره

❖ من انواع المعاينة غير الاحتمالية:

المعاينة الصعبة.

المعاينة الهادفة.

المعاينة العشوائية المركبة.

المعاينة الاحصائية الحرة.

❖ عينة الدم عينة بالتالي يستدعي أن يكون حجم العينة.....

غير متجانسة، كبيرة

متجانسة، صغيره

متجانسة، كبيرة

غير متجانسة، صغيرة

❖ كلما زاد حجم..... احتجنا لعينة كبيرة للدراسة

المتوسط الحسابي

المدى

القياس

التباين



■ الدقة والثقة في تحديد حجم العينة

- اذا اخترنا 50 زبون من مجتمع قدره 500 زبون باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة لتجريب اعلان حول أحد منتجات الشركة، فهل نستطيع أن نعلم بدرجة عالية من الثقة نتائج دراستنا إلى 50 على كل المجتمع؟
- ما هو حجم العينة الأمثل الذي يسمح للباحث بتمثيل المجتمع و بالتالي تعميم نتائج الدراسة ؟

• تعبر الدقة عن قرب تقديراتنا (\bar{X}, S, S^2) لخصائص المجتمع من معالمته الحقيقية (U, σ, σ^2) مع السماح بهامش خطأ محدود

✓ **الدقة:-**



- تقدير متوسط المجتمع بدقة قد لا يكون ممكنا الا أن معرفة المدى الذي يقع فيه قد يكون متاحا.

✓ مثال :

- دراستنا لعينة عشوائية بسيطة لـ 50 عاملا من مجتمع قدره 300 عامل في ورشة صناعية أظهرت أن متوسط الإنتاج اليومي للعامل هو 50 وحدة ($X=50$)، ولدينا إحصائية تقول أن الوسط الحقيقي للإنتاج (U) في هذا المصنع يقع بين 40 و60 وحدة.
- اذا تقديرونا لمدى ما نتوقع أن يوجد فيه المتوسط الحقيقي لإنتاج المجتمع هو ($U=50 \pm 10$) كلما ضاق التقدير اقتربنا من الدقة والعكس صحيح

- كلما صغر التباين بين خصائص العينة وخصائص المجتمع كلما كان المتوسط الحسابي للعينة قريب من متوسط المجتمع
- يسمى هذا التباين بالخطأ المعياري $S \bar{X}$ (حيث تشير S الى الانحراف المعياري)
- كلما كان الخطأ المعياري صغيرا أي حجم التباين في المجتمع صغير كلما كان بالإمكان الاكتفاء بحجم صغير للعينة والعكس أي كلما كان حجم التباين في المجتمع كبير كلما احتجنا لعينة أكبر.

✓ الثقة:

- في المثال السابق المتعلق بمعدل الإنتاج في المصنع، نلاحظ أن تقديرونا للمتوسط الحقيقي للإنتاج سيكون أكثر دقة حينما نتوقع أن يقع بين 45 و 55 وحدة بالمقارنة بتوقعنا الأساسي وهو ($U=50 \pm 10$) ولكننا سنكون أكثر ثقة في تقديرونا الأساسي أكثر من تقدير ($U=50 \pm 5$).

■ تشير الثقة الى أن تقديرونا سوف يكون حقيقة بالنسبة لمجتمع معين.

- يتراوح مستوى الثقة بين صفر و 100% غير أننا في العلوم الإدارية نتفق على قبول مستوى ثقة قدره 95% (يشار له بالرمز $P \leq 05$) يعني ذلك أن تقديرونا لمعلومات المجتمع سوف يكون صحيحا 95 مرة من كل 100 مرة تجربة و أن تقديرونا يعكس خصائص المجتمع الحقيقية.

■ إرشادات عند اختيار حجم العينة

- لا العينة الصغيرة و لا العينة الكبيرة هي الجيدة والمطلوبة، يجب اختيار الحجم المناسب للعينة.
- مراعاة درجتي الدقة والثقة المطلوبتين من البحث
- أحجام العينات الأكثر من 30 والأقل من 500 مناسبة لمعظم البحوث
-

المحاضرة ١٣

الخطوات الأربع لتحليل البيانات

تحليل البيانات لاختبار الفروض يتطلب قبل ذلك اختبار جودة البيانات و صلاحيتها للتحليل ويتم ذلك بـ:

- تجهيز البيانات للتحليل
- التعرف على البيانات
- اختبار جودة البيانات
- اختبار صحة الفروض



❖ لا تنتمي الى خطوات تحليل البيانات:

اعداد الاستبيان.

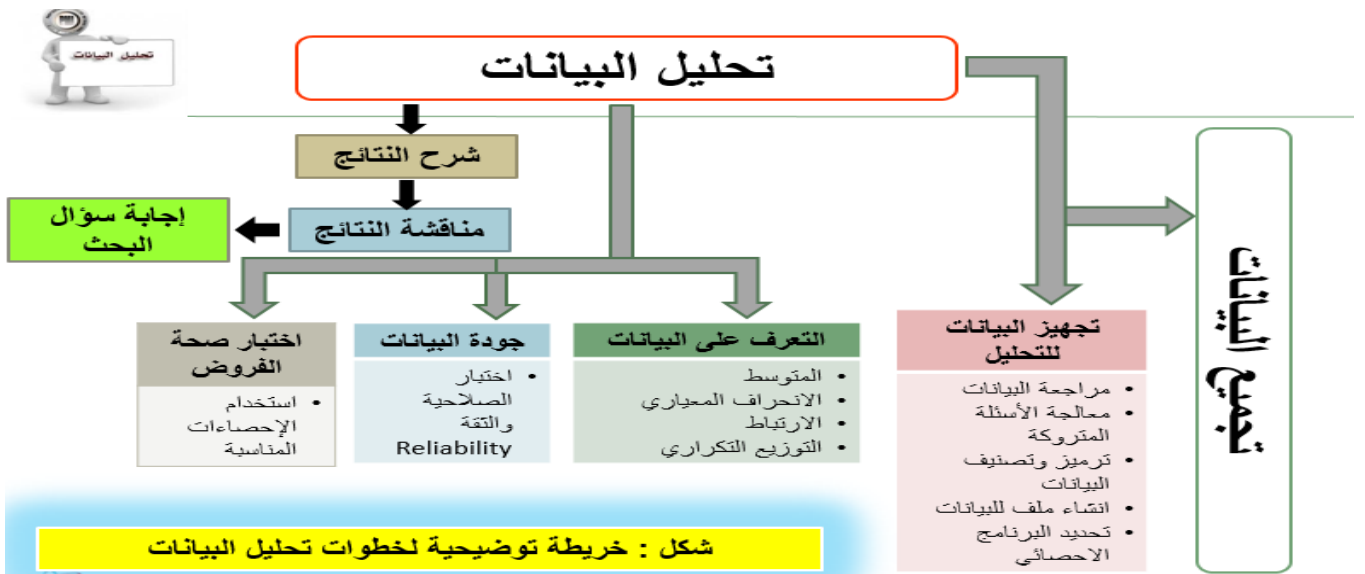
- التعرف على البيانات
- اختبار جودة البيانات
- اختبار صحة الفروض

❖ لا يدخل ضمن طرق تحليل البيانات:

- المتوسط الحسابي والمدى والانحراف المعياري
- مقاييس النزعة المركزية

التحليل الذاتي

الاستعانة بالرسوم البيانية والجداول والمدرجات التكرارية



شكل : خريطة توضيحية لخطوات تحليل البيانات

✓ بعد الحصول على البيانات في صورتها الخام من المقابلات أو الاستبيانات أو الملاحظات.... **يجب مراجعتها وتحديد الأسئلة التي تركت بدون إجابة** و من ثم ترميزها وتصنيفها وادخالها في البرنامج (Excel; SPSS....)

✓ قد تتطلب المراجعة معاودة الاتصال بالمستجوبين للاستيضاح منهم، لماذا تركت بعض الأسئلة بدون اجابات. (السؤال غامض، محرج، شخصي، سهو، فيه خطأ....) تدوين الملاحظات بلون مغاير للتمييز بينها وبين البيانات الأصلية،

مثال

احدى المجيبات قد تكون تركت السؤال الثالث الخاص بحالتها الاجتماعية متزوجة أم لا. ولكنها اجابت في السؤال 15 أن أعمار أولادها 10 و 04 فهذا يعني أنها متزوجة. وقد تكون نسيت سهوا تدوين الإجابة. أو ربما أنها أرملة أو مطلقة؟ هذا يعني هذا أن المقياس المقترح أهمل جزءا من الإجابة...
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج (يفترض اضافة أرمل. مطلق. أخرى...)

جزء كبير من عملية المراجعة يتم أوتوماتيكيا باستخدام التقنية الحديثة

❖ ليست من البدائل الممكنة للتعامل مع اسئلة المقابلات والاستبيانات التي يتركها المستجوبون بدون اجابة:

اهمالها كلها

اعطائها القيمة المتوسطة على سلم القياس المدرج

اعتبارها اجابة عادية

استبعادها من التحليل

■ معالجة الأسئلة التي تركت دون إجابة

هناك الكثير من البدائل للتعامل مع الأسئلة التي لا يجيب عليها المستجوبون الا أن أهمها هي :

• اما اهمال الإجابة كلية (الاستبيان أو المقابلة) اذا زاد حجم الأسئلة المتروكة عن ٢٥٪ ويكون هذا الحل مفضلا اذا كانت العينة كبيرة، هذا يحسن من مستوى صلاحية البحث

■ او اعطاءها القيمة المتوسطة على سلم القياس المدرج، البرامج الالكترونية تعالج ذلك بسهولة

✓ رغم ذلك، الباحث هو من يتخذ القرار بشأن التعامل مع الأسئلة المتروكة دون إجابة ويجب عليه بذل جهده لتفسير أسباب ذلك، كما أنه يجب أن يذكر ذلك و يقدم الاحصائيات المتعلقة بعدد الإجابات المحذوفة والتي وردت دون إجابة.

❖ تسمى العملية التي تسمح بتحويل الاجابات الى ارقام متجانسة قابلة للدراسة بـ

تصنيف الاجابات.

تحليل البيانات

ترميز البيانات

تنمية الفروض

■ ترميز البيانات Coding

✓ تمثل الخطوة الثانية لمراجعة البيانات

✓ يسمح الترميز بالتعامل معها اليا بطريقة سهلة وبإجراء عملية التحليل الاحصائي

✓ يسمح الترميز كذلك بتحويل الإجابات الى أرقام متجانسة قابلة للدراسة

■ أمثلة :

الترميز	المستوى الوظيفي:	الترميز	النوع:	الترميز	العمر :
٠١	مدير	٠١	ذكر	٠١	أقل من ٢٥ سنة
٠٢	مشرف	٠٢	أنثى	٠٢	٢٥ - ٣٥
٠٣	موظف اداري			٠٣	٣٦ - ٤٥
٠٤	سكرتير			٠٤	٤٦ - ٥٥
٠٥	وظيفة أخرى			٠٥	أكبر من ٥٥

في حالة السؤال

✓ لأي مدى توافق على كل تعبير من الاتي؟ استخدم المقياس المدرج من ١ الى ٧ لتوضيح اجابتك، علما أن الرقم ١ يعني موافقة منخفضة جدا و٧ يشير الى الموافقة الكاملة.

٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	١. أحصل على أكبر قدر من السعادة في عملي
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٢. يمضي الوقت في العمل بسرعة
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٣. عملي رائع
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٤. أشعر بالإتجاز عند أدائي وظيفتي
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	٥. يطري رئيسي على العمل الجيد دائما

❖ تسمح بترتيب المتغيرات البحثية في مجموعات متجانسة قبل ادخال البيانات للحاسب:

عملية الترميز

عملية التشفير

عملية التحليل

عملية التصنيف

■ تصنيف البيانات Categorization

✓ تسمح عملية التصنيف بترتيب المتغيرات البحثية في مجموعات متجانسة قبل ادخال البيانات للحاسب

✓ قد يلجأ الباحث لتغيير اتجاهات الأسئلة التي تمت صياغتها بطريقة النفي لتكون الإجابات كلها في صورة واحدة

السؤال : لا يمضي الوقت في العمل بسرعة

■ مثال :

تصبح

✓ ١ يعني موافقة منخفضة جدا و٧ يشير الى الموافقة الكاملة.

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



ادخال البيانات الى الحاسب

١. يتم ادخال البيانات الى الحاسب اما عن طريق السكانر اذا استخدم الباحث الأوراق الممغنطة للإجابة
٢. أو يدويا اذا لم يستخدم الأوراق الممغنطة.

✓ بعد معالجة الإجابات المتروكة وتسجيل كل البيانات واجراء التغييرات التي يراها الباحث فان البيانات تصبح جاهزة لعملية التحليل.

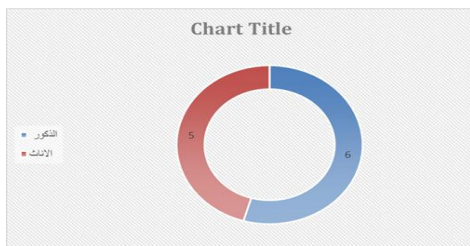
تحليل البيانات Data Analysis

التعرف على البيانات

- يمكننا استخدام مقاييس النزعة المركزية و التشتت، المتوسط الحسابي والمدى والانحراف المعياري
- يمكننا كذلك الاستعانة بالرسوم البيانية و الجداول والمدرجات التكرارية التي تشير الى مدى توزع الإجابات على المقياس وتتطلب شرحا من طرف الباحث
- وكذلك من المهم التعرف على الارتباطات المحتملة بين متغيرات البحث

١. التوزيع التكراري للمتغيرات الديموغرافية
٢. المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري والمدى والتشتت بالنسبة للمتغيرات الأخرى التابعة والمستقلة
٣. القائمة الخاصة بالارتباط بين المتغيرات المختلفة لمعرفة مدى قوة الارتباط بينها

• من الحكمة دائما الحصول على



مثال ٠١

الرقم	التكرار	النسبة
الذكور	6	٥٤,٥٤
الاناث	5	٤٥,٤٦
المجموع	11	100

مثال ٠٢



المجموع	الاناث	الذكور	الوظائف
1	0	1	مدير
12	9	3	مشرف
10	3	7	اداري
14	6	8	فني أخرى
37	18	19	المجموع

■ تحليل البيانات Data Analysis

• يعني ذلك قياس دقة المقياس (تماسك واستقرار مكوناته) وصلاحيته

• اختبار جودة البيانات

١. **التماسك** : يشير الى مدى الترابط بين المفردات التي تقيس مفهوما معينا بحيث تكون مع بعضها مجموعة واحدة ونستخدم هنا معامل كرونباخ لقياس دقة المقياس أي قوة الارتباط الداخلي الإيجابي بين متغيرات البحث، كلما اقترب المعامل من ١ كلما كان دليلا عن قوة التماسك.

٢. **الصلاحيّة**: تشير الى مدى الترابط بين أبعاد البحث و النظرية يعني اذا ما تم فعلا قياس هذه الأبعاد المعبرة عن المفهوم عن طريق الأسئلة المصاغة؟



■ تحليل البيانات Data Analysis

• اختبار صحة الفروض

• هناك الكثير من الاختبار الإحصائية حسب نوعية البيانات و أهداف البحث

معامل ارتباط بيرسون، سبيرمان، اختبارات المعنوية، كا^٢، تحليل الانحدار المركب،
تحليل التباين Anova ; Manova

المحاضرة ١٤

ليست من محتويات مشروع البحث

الاهداف العامه للدراسه

المشاكل التي سيتعرض الباحث لدراستها

التفصيل الاجراءات التي ستتبع انجاز البحث

نسخه من الاستبيان وعدد الاسئله التي يتضمنها

❖ يعبر عن المحصلة النهائية لعمل الباحث:

مشروع البحث

اختبار الفروض

الثقة الداخلية للبحث

تقرير البحث.

❖ لا يكون ضمن العناصر التي يتضمنها مشروع البحث قبل الانطلاق في الدراسة:

الاهداف العامه للدراسة

المشاكل التي سيتعرض الباحث لدراستها

تصميم البحث (تصميم العينة، طرق جمع البيانات، كيفية تحليل البيانات)

نتائج البحث النهائية

❖ لا تعد من خصائص التقرير المكتوب جيدا:

- الترابط والتركيذ على المفاهيم المهمة.
- الخلو من الاخطاء والكلمات الغامضة والمتخصصة جدا
- الاختيار الدقيق للكلمات التي تعبر عن المعنى المقصود.

توجيه النظر للمشاهدين والتحدث بصوت مسموع

❖ ليست من محتويات التقرير المكتوب للبحث:

- قائمة المحتويات
- موافقة الجهة الممولة على اجراء البحث
- عرض النتائج والتوصيات

قائمة بأسماء المستجوبين وبيانات الاتصال بهمتقرير البحثتقرير البحث هو المحصلة النهائية لعمل الباحث

في اطار بحوث الأعمال يجب أن تحدد في الاتفاق بين طالب الدراسة أو ممولها (المنظمة مثلا) والباحثين أو المستشارين : المشاكل التي سيتم دراستها، مدة البحث، التكلفة، بعض الشروط....

عمليا يتم ذلك عن طريق مشروع البحث الذي يقدمه الباحث ليأخذ موافقة الممول عليه ليبدأ في الدراسة

يتضمن مشروع البحث العناصر التالية:

١. الأهداف العامة للدراسة
٢. المشاكل التي سيتعرض لها الباحث لدراستها
٣. تفصيل الإجراءات التي ستتبع لإنجاز البحث
٤. تصميم البحث (تصميم العينة، طرق جمع البيانات، كيفية تحليل البيانات)
٥. الاطار الزمني للبحث
٦. تفاصيل النقاط مع توضيح تكاليف كل جزء من أجزاء البحث

التقرير المكتوب

يعتبر التقرير أحد وسائل الاتصال بين الباحث وممول البحث

- قد يأخذ التقرير المكتوب العديد من الأشكال حسب الهدف منه وطبيعة الدراسة وظروفها والجهة الموجه لها (جمهور المخاطبين).
- يمكن أن يكون التقرير مختصرا أو مفصلا.

من أهم خصائص التقرير المكتوب جيدا ما يلي :

- الوضوح ودقة التعبير
- الترابط والتركيذ على المفاهيم المهمة
- تنظيم فقرات التقرير بطريقة ذات معنى
- الاختيار الدقيق للكلمات التي تعبر عن المعنى المقصود
- الخلو من الأخطاء والكلمات الغامضة والمتخصصة جدا
- اختيار شكل مناسب للتقرير

محتويات تقرير البحث

- ❖ صفحة العنوان (عنوان الدراسة) : يشير العنوان الى فحوى البحث
- ❖ وجود قائمة المحتويات في بداية التقرير
- ❖ موافقة الجهة الممولة على اجراء البحث
- ❖ مشروع البحث
- ❖ مقدمة تشرح الأهداف والأهمية والمشكلة المراد دراستها وتفصيل للاطار النظري للبحث و فروضه
- ❖ عرض النتائج والتوصيات (ملحقة بتحليل تفصيلي لتكاليف وعوائد تطبيق كل منها)
- ❖ الخلاصة الخاصة بكبار المديرين (في حالة البحوث التطبيقية)
- ❖ موجز البحث (في حالة البحوث الأساسية)
- ❖ شكر لكل من قدم المساعدة، المراجع التي اعتمد عليها، الملاحق

أمثلة عن بعض محتويات التقرير

- صفحة العنوان
- ❖ العوامل المؤثرة على ترقية العملات في شركات المحاسبة الى مناصب الإدارة العليا (دراسة أساسية)
- ❖ دراسة مدى رضا عملاء مدينة فرانكفورت عن خدمات المترو (دراسة تطبيقية)
- ❖ العوامل المؤثرة على حالة الإرهاق التي يشعر بها ممرضات المستشفى الجامعي (دراسة تطبيقية)
- الجزء الأساسي في البحث
- ❖ يذكر هنا تفاصيل المقابلات مثلا، ومراجعة الدراسات السابقة والاطار النظري للبحث وفروضه، تصميم المعاينة وطرق تجميع البيانات وطبيعة الدراسة وامتدادها الزمني ومجالها....
- ❖ يذكر أيضا التفاصيل الخاصة بتحليل البيانات التي استخدمت لاختبار الفروض وكذلك الجداول والرسوم الموضحة لنتائج تحليل البيانات.
- الجزء النهائي من التقرير :- يتضمن النتائج النهائية التي تم التوصل اليها
- الشكر والعرفان :- لكل من قدم المساعدة وعاون (منظمات وأفراد) :
 - ✓ في جمع البيانات،
 - ✓ تسهيل الاتصالات،
 - ✓ تمويل البحث،
 - ✓ تحليل البيانات

- المراجع :- تكون في صفحة مستقلة وتضم كل المراجع التي استخدمت في البحث في كل مراحله، مهمشة بطريقة علمية موحدة ومتعارف عليها.
- الملاحق :- تشكل الملاحق وثائق مهمة تلحق بالبحث في نهايته ولا توضع في منته نظرا لحجمها الكبير أو لأنها لم تستخدم كثيرا من قبل الباحث ولكن يجب الإشارة إليها. ويمكن أن تضم الخارطة التنظيمية للشركة، بعض القوانين، أسئلة المقابلات، نسخة من الاستبيانات، وهي تساعد القارئ على متابعة قراءة التقرير وفهمه.

العرض الشفهي للبحث

يختلف العرض الشفهي عن التقرير المكتوب على الرغم من أن المحتوى والأهداف تكاد تكون نفسها

طريقة العرض والتقديم

شكل العرض (الشرائح غالبا PPT)

- ✓ توزيع المحتوى على الشرائح وعلى الوقت
- ✓ التركيز على الأساسيات (مقدمة، أهمية البحث، الصعوبات، طريقة جمع ومعالجة البيانات، النتائج والتوصيات)
- ✓ التفاصيل يمكن أن تعطى عند المناقشة والإجابة عن الأسئلة
- ✓ حسن استخدام الألوان وحجم الخط وطريقة الكتابة
- ✓ استخدام المساعدات البصرية والرسوم والبيانات (صورة أفضل من ألف كلمة)

طريقة العرض والتقديم

✓ اللباس اللائق والمظهر

✓ السلوك اللبق

✓ اظهار الثقة بالنفس (٥ دقائق الأولى مهمة للغاية)

✓ توجيه النظر للمشاهدين واستخدام الايماءات ببراعة وتغيير طبقات الصوت لتناسب الموقف المعروض والتحدث بصوت مسموع.

✓ توزيع المحتوى على الوقت المخصص (غالبا ٢٠ دقيقة)

تم بحمد الله جمع اسئلة بحوث اعمال لنموذجين لأن منهج الدكتور القديم تغير وتم اضافة اسئلة الواجب واسئلة المراجعة الي اعطاها الدكتور في المباشرة مع اضافة المحتوى كامل

واحب ان اشكر لوسيندا وجنون الاحساس وانفاس الشموع و tot على مساعدتي في هذا الملف وجزاهم الله عني خير الجزاء

Omjehaad 😊

#التحديث الأخير لأم حنان ❤️

هـ ١٤٣٨