

المحاضرة الخامسة

خطوات البحث (المراحل الثلاث الأولى) (التحديد العام للمشكلة، جمع البيانات الأولية وتحديد المشكلة)

(الكتاب المقرر ص 94-121)

محاور المحاضرة

- التحديد العام للمشكلة
- جمع البيانات الأولية
- تعريف المشكلة

أهداف المحاضرة

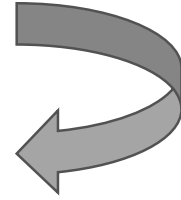
- تحديد الخطوات الخاصة بإجراء البحث
- تحديد مواطن المشاكل التي قد نحتاج إلى دراستها في المنظمة
- كتابة مشكلة البحث وضوح ودقة

مقدمة :

الهدف هو دأنا القيام بتفكير علمي منظم ومد عميا ثبات تقوية لتقديم حلول للمشاكل واتخاذ قرار اتصانبة.
لا ننسى ان بحوث الأعمال هي اداه ريسه للمديرين لمعالجه الكثير من القضايا والمشاكل التي يواجهونها يوميا
بالتالي هي اداه لاتخاذ القرار بطريقه اكثر فاعليه وتخدم أهداف ومصالح المنظمه وبحوث التسويق تسمح بالقيام
بتفكير علمي دقيق منتظم ومنهجي تكون مبرراته قويه من شأنها ان تقدم حلول للمشاكل التي تواجه المنظمه...



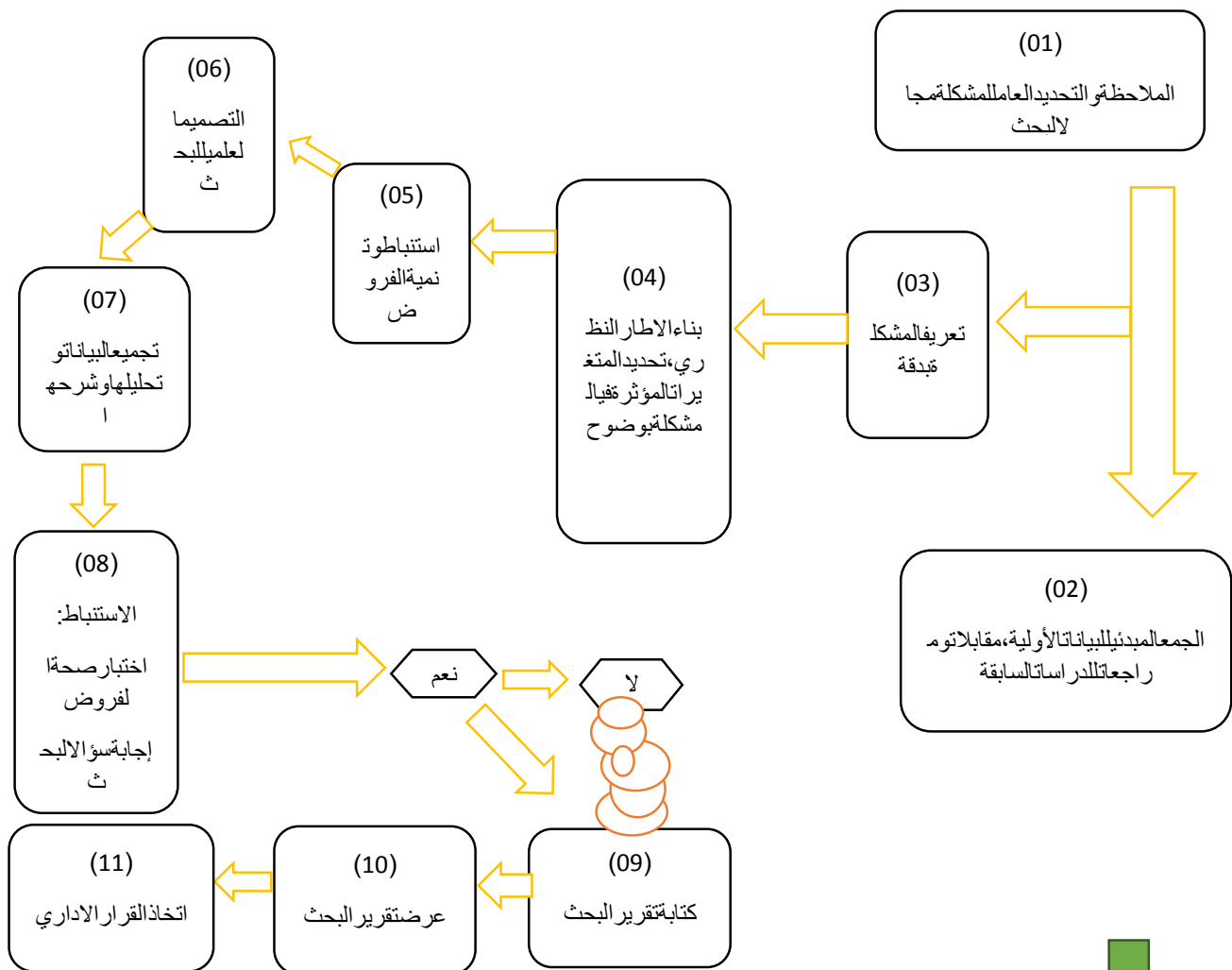
□ بالاعتماد على طريقة البحوث الاستنتاجية نركز على زاويتين منفصلتين هما:



- (1) إجراءات اتنمية اطار منطقي (نظري) وفروضيتماختبارها
- (2) .

التصميم الذي يعني التخطيط لإجراء البحث وتحديد مجاله وكيفية اختيار
لعينه وجمع البيانات وتحليلها.

خطوات البحث عمليه نظاميه منهجيه مرحليه بها الكثير من الخطوات متواصله ومترابطه ((كلما كانت الخطوه معده
بطريقه جيده هذا سيسهل عمليه البحث والعكس صحيح فلو كان هناك تقصير سيزيد من صعوبه البحث بالنسبه للباحث
ويؤثر على عناصر البحث الأخرى



(01): التحديد العامل للمشكلة

(02): الجمع المبدئي للبيانات الأولية

(03): تعريف المشكلة بدقة

(١٠) : الملاحظة والتحديد العام للمشكلة

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

- التحديد العام للمشكلة يعني فحص الحالة بصفة عامة
- وهذا يستدعي من الباحث تأكيد الحاجة الساجراء بحث الوصل للحل للمشكلة
- تمثل هذه المرحلة أولية ومبدئية للتعرف على القضايا التي تحتاج للبحث وقد لا يتم تحديد هاء بدقة في هذا المستوى الأولي، وقد تنتمي هذه القضايا للمجال الكثيرة منها مثلا :

- 1) المشاكل الحالية الموجودة بالمنظمة والتي تنتظر حلًا ((كال توزيع ، التسعير ، تخزين ، إداره الجودة الخ))
ليس بالضرورة ان تكون مشكله قد تكون قضيه هدفها تحسين المستوى في أي قسم من أقسام المنظمة
- 2) بعض مجالات العمل التي يربى المدير أنها بحاجة للتطوير

أمثلة على المشاكل التي قد يلاحظها المدير :

- برامجال التدريب غير مؤثرة كما كانت متوقعا عدم الكفاء
- حجم مبيعات أحد المنتجات لا يتزايد قد تكون مرتبطة بجودة المنتج. التسعير. دخول منافسين جدد
- أنالرصدا اليوميلحساباتالمدينينيزيد بصورة مقلقة يؤدي إلى مشاكل تتعلق بالسيولة
- أنالأقلياتالموجودة في المنظمة لا تتقدموظيفا
- أنالمديرينلايستخدموننظامالمعلوماتالإداريالذيأنشئلهمحديثا
- النتائجالمتوقعة منالاندماجالأخير الذيتم بينالمنظمة وأحدشركائهاالمتكندقيقة
- عدمقدرةرجالالبحوثوالتطوير علىالسيطرة علىالفرقةالمكلفبتطبيقأحدمشروعاتالبحوثفيالعديد من أقسامالشركة

- بعدتكوينصورة عامة علىالمشكلة أو القضيةيقومالباحثبتضييقالنطاقعليها لتصبح أكثر تحديدا ب
عديم بعض البيانات أو المعلومات الأولية عنها ويتم ذلك بطرق متعددة كالمقابلات المبدئية أو الملاحظة
أو حتمراجعة البحوث السابقة أنوجدت.

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

ما طبيعة البيانات التي يريدها الباحث؟

يجب على الباحث تحديد طبيعة البيانات التي يريدها ؟ لماذا ؟
لأن جمع البيانات عملية ليست سهلة من ناحية الوقت والجهد والتكلفة

- معلومات عن تاريخ المنظمة
- فلسفة الإدارة وسياسات الشركة وأنظمتها.....
- الادراك والاتجاهات والاستجابات السلوكية لأعضاء المنظمة والعاملين متنتو فرل هذاك .

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 ويستغلها فقط مثل رسالة ماجستير عن العلاقة التنظيمية ومستويات الأجور تتميز بالسكون ليس فيها ديناميكية او حركية

يجدها جاهزة في سجلات الشركة وثائقها المطبوعة، المعلومات المتاحة من البحوث السابقة وسجلات المكتبات ودراسات الحالة وبيانات الانترنت.....

■ **المعلومات الأولية:** هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها وتكوينها بنفسه وتحتاج الى جهد كبير للحصول عليها.

من أمثلتها المعلومات التي يحصل عليها عن طريق التحدث للعاملين أو مشاهدة الأحداث أو الجمهور أو عن طريق استبيانات. من الأفراد عن طريق المقابلة هي معلومات ظرفية مصدرها أولي

✓ معلومات عن تاريخ المنظمة

✓ من الضروري للباحث تكوين صورة عن الشركة والأشخاص العاملين فيها وانجازاتهم وظروفهم وعلاقاتهم وتاريخهم في المنظمة.

من أمثلة هذه المعلومات التاريخية: تفيد في حصر المشكلة بدقة

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

✓ المعلومات المتصلة بهيكل المنظمة وفلسفة الإدارة

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

بعض المعلومات حول الهيكل التنظيمي :

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

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

➤ المعلومات المرتبطة بفلسفة المنظمة وأهدافها تعطي فكرة هامة عن ترتيب أولويات الشركة وكذلك للقيم التي تتبناها فعلا.
انها تسمح بالتأكد 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 و الاتجاهات و الاستجابة السلوكية

✓ يهدف الباحث 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.

مؤسسانهم

بعض العوامل الخاصة
بالاتجاهات من اعتقادات
الأفراد وردود أفعالهم حول :

- 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 والاداء الوظيفي

الأسئلة

1- تتميز بالسكون ليس فيها ديناميكية وحركية

أ- المعلومات الأولية

ب- المعلومات الثانوية

ت- المعلومات الشاملة

ث- المعلومات الثابتة

2- الخطوات الثالثة من خطوات البحث

أ- الملاحظة

ب- كتابة التقارير

ت- الجمع المبدئي

ث- تعريف المشكلة بدقة

3- من الأمثلة على المشاكل التي قد يلاحظها المدير

أ- الأقليات لا تتقدم وظيفيا

ب- المديرين يستخدمون نظام معلومات اداري أنشئ لهم

ت- موقع المنظمة الجغرافي

ث- لاشيء مما ذكر