

المحاضرتين الرابعة والخامسة - الخطوة الثانية - جمع البيانات وتحليلها الموضوع الثاني : مراحل عملية اتخاذ القرار

جمع البيانات والمعلومات وتحليلها

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

فوائد جمع البيانات والمعلومات

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

أنواع البيانات

- تتم عملية جمع البيانات بإحدى طريقتين : إما عن طريق الأفراد أنفسهم مباشرة ، وهذه الطريقة يعاب عليها بأنها أحياناً تكون مكلفة جهداً ووقتاً لكنها تتميز بأنها الأسرع في الحصول على البيانات.
 - أو تتم عن طريق المؤسسات المتخصصة في جمع البيانات.
- ويمكن تقسيمها إلى :
- بيانات الأولية.
 - بيانات الثانوية.

البيانات الأولية.

وهي بيانات يتم تجميعها بغرض المشكلة محل الدراسة

- تعتبر هذه البيانات من أهم الأشياء التي لا غنى عنها للآتي :
- لأنها تمد متخذ القرار بمعلومات وبيانات ذات مصداقية عالية.
 - كما أنها مهمة من جانب إجراء المقارنات للبدائل المتاحة ، سواء الزمنية منها أو النوعية والكمية.

البيانات الثانوية (غير المباشرة)

أ-البيانات المنشورة ، وتشمل:

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

ب- البيانات غير المنشورة:

- تمتلك بعض الجهات الحكومية والخاصة بعضاً من البيانات والمعلومات غير المنشورة ، والمثبتة في سجلات خاصة يتم الرجوع إليه متى دعت الحاجة. أو عند طلبها.
- المراجع والكتب
 - المصادر الإلكترونية

البيانات التي تم جمعها سابقا لأغراض أخرى غير أغراض البحث خصائصها :

- ✓ تاريخية
- ✓ تم جمعها
- ✓ داخلية ، او خارجية
- ✓ منخفضة التكلفة.
- ✓ سريعة التحصل عليها.
- ✓ اقل جهدا للحصول عليها.

مزايا البيانات الثانوية

- انخفاض التكاليف
- الحصول عليها بسرعة
- السهولة
- قد تساعد في توضيح المشكلة
- تعطي معلومات تاريخية عن التوجهات الماضية تنثري المشكلة

عيوب البيانات الثانوية

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

البيانات الداخلية

أمثلتها

- ✓ معلومات محاسبية
- ✓ معلومات المبيعات
- ✓ الطلبات المتأخرة
- ✓ شكاوى العملاء

التنقيب عن البيانات

استخلاص البيانات الغير ظاهرة من قواعد البيانات الكبيرة

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

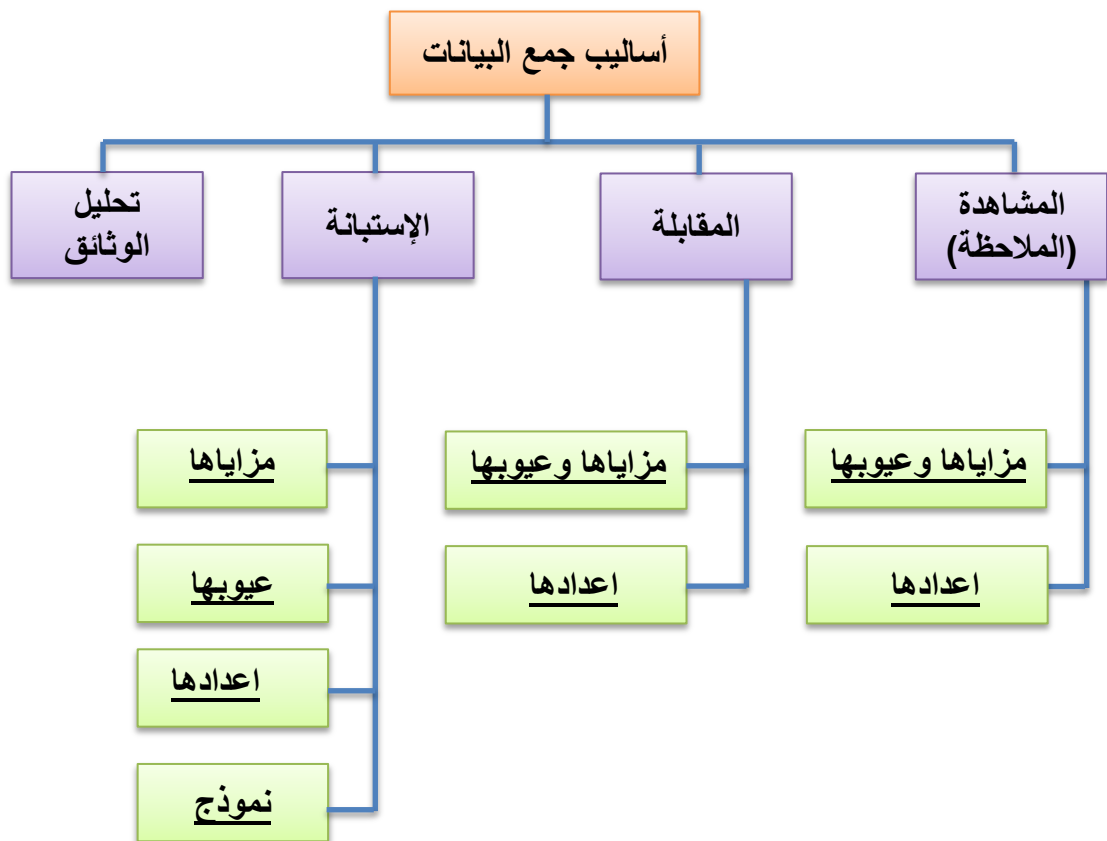
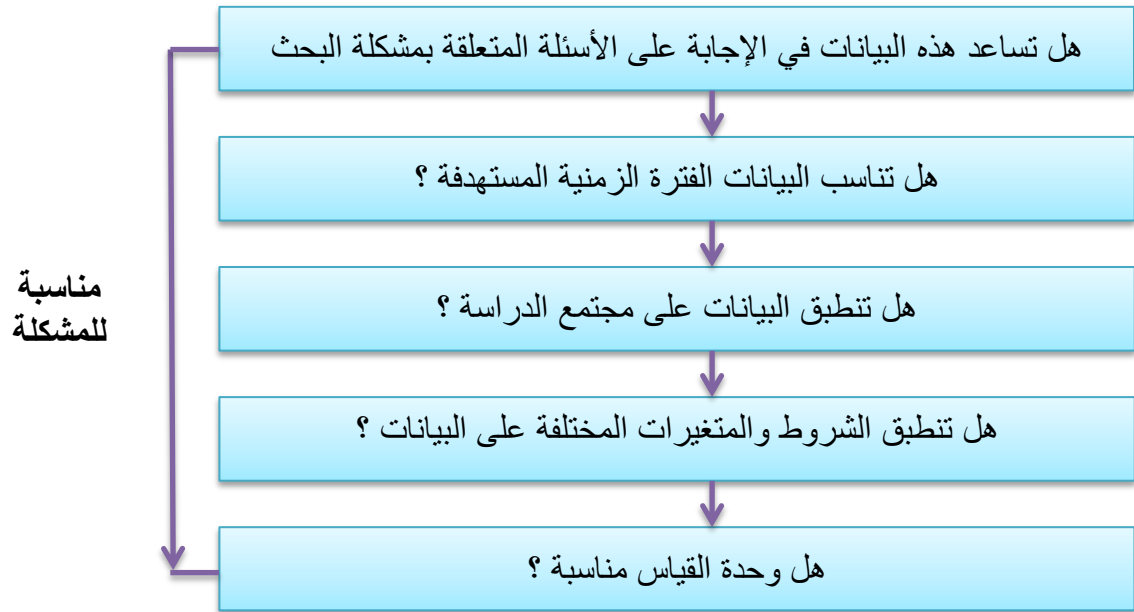
البيانات الخارجية

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

مصادر البيانات الخارجية

- ✓ المكتبات
- ✓ الإنترنت
- ✓ الموزعون
- ✓ المنتجون
- ✓ الكتب
- ✓ الحكومة
- ✓ المنظمات التجارية
- ✓ المجالات والجرائد

تقييم البيانات الثانوية



كيفية إعداد الملاحظة (الملاحظة) .

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

المقابلة

مزايا و عيوب المقابلة	
المزايا	العيوب
- تزود الباحث بمعلومات أكثر من الاستبانة - نتيجة التفاعل المباشر وملاحظة التعابير الشخصية. - تستخدم مع وسائل جمع البيانات الأخرى للتأكد من صحة البيانات. - نسبة المردود عالية عند مقارنتها بالاستبانة.	- نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيب في التعاون. - احتمال التحيز الشخصي كبير حيث قد يؤثر الباحث على المستجيب. - أنها تتأثر بحرص المستجيب على نفسه وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي.

إعداد المقابلة

عند إعداد المقابلة يجب مراعاة الاعتبارات الرئيسية الآتية:

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

الاستبانة

عند إعداد الاستبانة يجب مراعاة الاعتبارات الرئيسية التالية:

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

عيوب الاستبانة

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

إعداد الاستبانة

تتكون الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول : مقدمة الاستبانة وتشمل :

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

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة وتشمل :

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

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

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

حالة عملية

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

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

اخوكم / البرهي