المحاضرة الرابعة

خطوات البحث (المراحل الثلاث الأولى)
ومراجعة الدراسات السابقة

(التحديد العام للمشكلة، جمع البيانات الأولية وتحديد المشكلة)

(كتاب اوما سيكاران ص 94-121)

محاور و أهداف المحاضرة

محاور المحاضرة

1. التحديد العام للمشكلة
2. جمع البيانات الأولية
3. تعريف المشكلة

أهداف المحاضرة

1. تحديد الخطوات الخاصة بإجراء البحث
2. تحديد مواطن المشاكل التي قد نحتاج الى دراستها في المنظمة
3. كتابة مشكلة البحث بوضوح و دقة

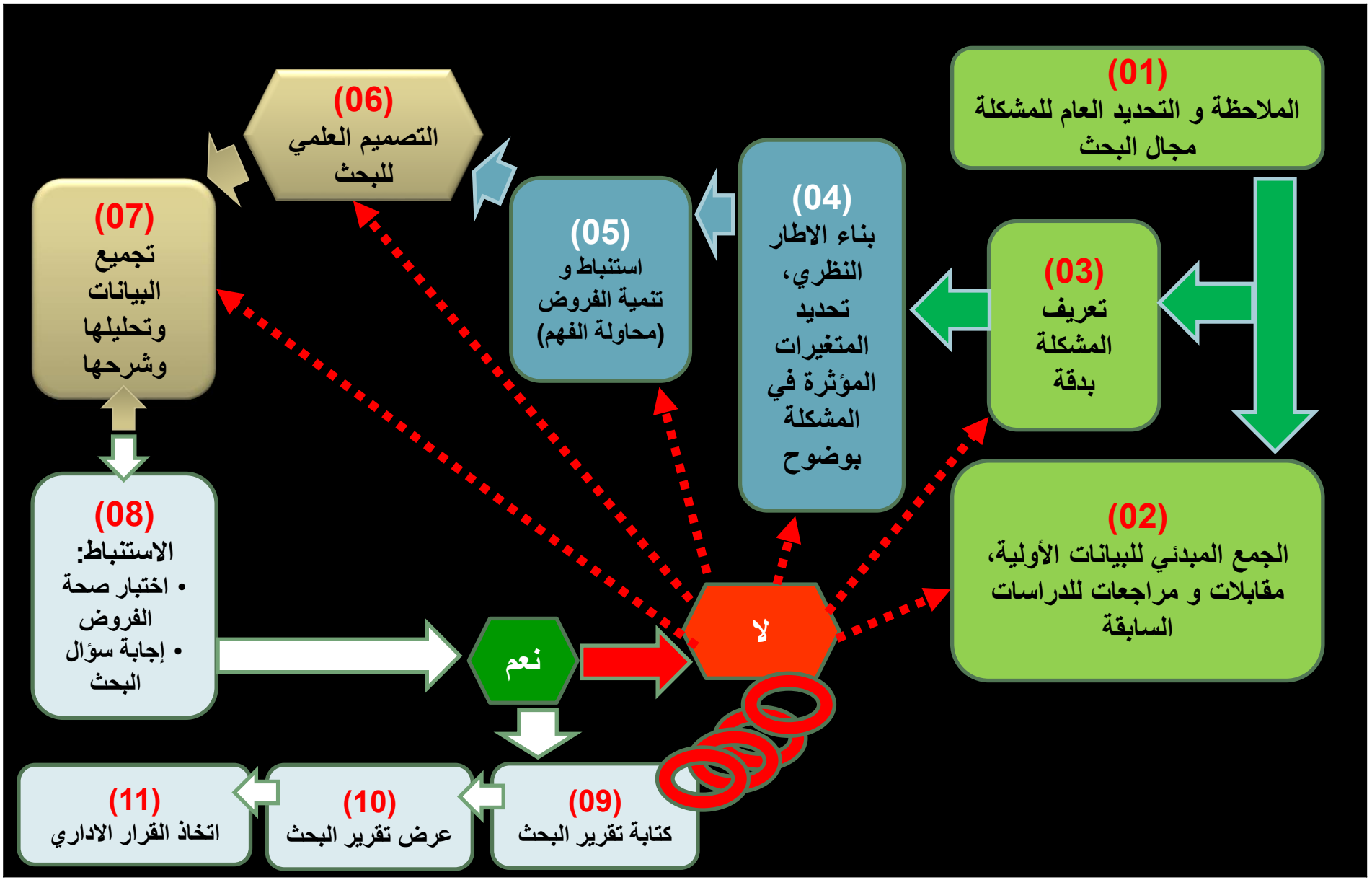
- **مقدمة :**

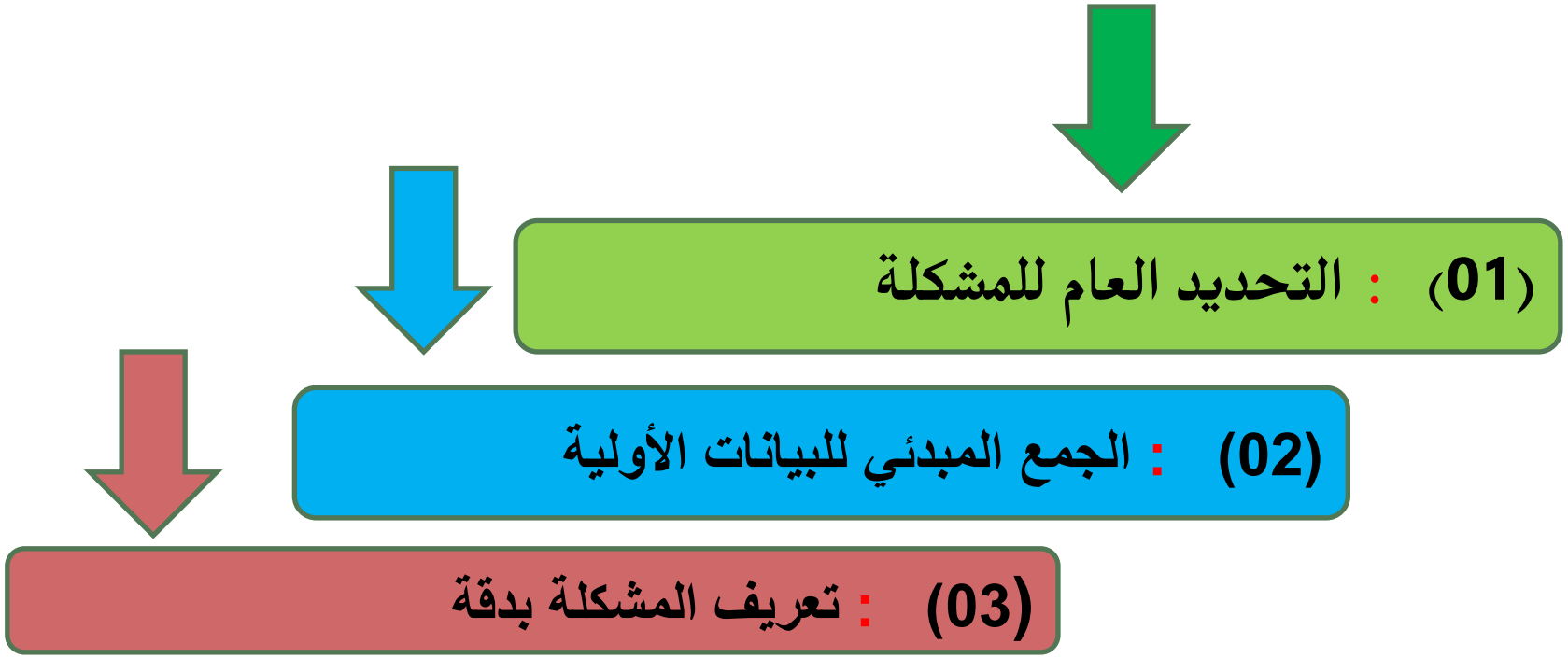
✓ الهدف هو دائما القيام بتفكير علمي منظم ومدعم بإثباتات قوية لتقديم حلول للمشاكل و اتخاذ قرارات صائبة.

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

1. إجراءات تنمية اطار منطقي (نظري) وفروض يتم اختبارها

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


(01)
الملاحظة و التحديد العام للمشكلة مجال البحث
(02)
الجمع المبدئي للبيانات الأولية، مقابلات و مراجعات للدراسات السابقة
(03)
تعريف المشكلة بدقة
(04)
بناء الاطار النظري، تحديد المتغيرات المؤثرة في المشكلة بوضوح
(05)
استنباط و تنمية الفروض (محاولة الفهم)
(06)
التصميم العلمي للبحث
(07)
تجميع البيانات وتحليلها وشرحها
(08)
الاستنباط:
• اختبار صحة الفروض
• إجابة سؤال البحث
لا
نعم
(09)
كتابة تقرير البحث
(10)
عرض تقرير البحث
(11)
اتخاذ القرار الاداري


(01) : التحديد العام للمشكلة
(02) : الجمع المبدئي للبيانات الأولية
(03) : تعريف المشكلة بدقة

(01) : 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

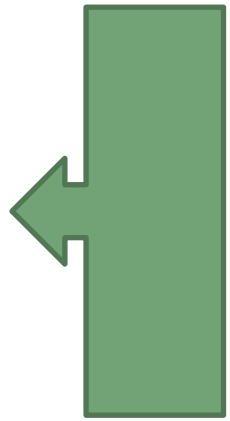
✓ تمثل هذه مرحلة أولية ومبدئية للتعرف على القضايا التي تحتاج الى بحث وقد لا يتم تحديدها بدقة في هذا المستوى الأولي، وقد تنتمي هذه القضايا الى مجالات كثيرة منها مثلا :

1. المشاكل الحالية الموجودة بالمنظمة والتي تنتظر حلا
2. بعض مجالات العمل التي يرى المدير أنها بحاجة الى تطوير

❑ أمثلة عن المشاكل التي قد يلاحظها المدير:

- برامج التدريب غير مؤثرة كما كان متوقعا
- 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 و أحد شركائها لم تكن دقيقة
- عدم قدرة رجال البحوث والتطوير على السيطرة على الفريق المكلف بتطبيق أحد مشروعات البحث في العديد من أقسام الشركة

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



(02): الجمع المبدئي للبيانات الأولية، مقابلات و مراجعات للدراسات السابقة

✓ ما طبيعة البيانات التي يريدها الباحث؟

- ✓ معلومات عن تاريخ المنظمة
- ✓ فلسفة الإدارة وسياسات الشركة وأنظمتها.....
- ✓ الادراك والاتجاهات والاستجابات السلوكية لأعضاء المنظمة والعملاء متى توفر له ذلك.

❑ 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 الانترنيت.....

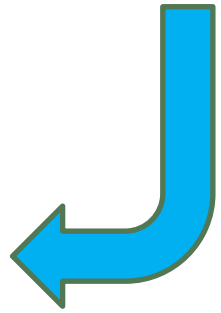
- **المعلومات الأولية:** هي المعلومات التي يقوم الباحث بجمعها وتكوينها بنفسه وتحتاج الى جهد كبير للحصول عليها.

من أمثلتها المعلومات التي يحصل عليها عن طريق التحدث للعاملين أو مشاهدة الأحداث أو الجمهور أو عن طريق استبيانات.

✓ معلومات عن تاريخ المنظمة

✓ من الضروري للباحث تكوين صورة عن الشركة والأشخاص العاملين فيها وانجازاتهم وظروفهم وعلاقاتهم و تاريخهم 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 اليها وتلخص فلسفتها وقيمها
- موقعها الجغرافي و فروعها
- مواردها البشرية و المعرفية والمعنوية
- علاقة التفاعل مع البيئة خاصة الخارجية
- وضعها المالي خلال السنوات الماضية و معدلات النمو.....

✓ المعلومات المتصلة بهيكل المنظمة وفلسفة الادارة

✓ تسمح المعلومات المتعلقة بهذا العنصر للباحث بتكوين صورة عن تماسك نظام المنظمة الإداري ويمكنه الحصول عليها عن طريق اجراء 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
5. نظام الرقابة، التنسيق ونطاق الاشراف
6. نظام التعويضات (الأجور والحوافز والمكافئات)

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

- المعلومات المرتبطة بفلسفة المنظمة وأهدافها تعطي فكرة هامة عن ترتيب أولويات الشركة وكذلك للقيم التي تتبناها فعلا.

انها تسمح بالتأكد مثلا من :

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

✓ 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.

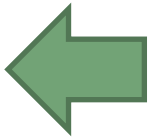
بعض العوامل الخاصة بالاتجاهات من اعتقادات الأفراد وردود أفعالهم حول :

- اتجاهات العاملين نحو رؤسائهم
- علاقات العاملين مع بعضهم البعض
- المشاركة في صنع القرار
- طبيعة العمل
- نظم خدمة العملاء
- فرص الترقية بالمنظمة
- اتجاهات المنظمة و اهتماماتها بمسئوليات العاملين الأسرية
- دور المنظمة في شؤون المجتمع و الجماعات المدنية

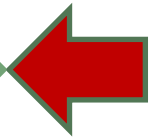
يضاف لذلك جوانب سلوكية مرتبطة بتصرفات الأفراد وبعادات العمل الفعلية كالمثابرة و معدل الغياب و التأخير والأداء الوظيفي

- ✓ ان التركيز على مجال معين من هذه المجالات وتعميق دراسته وجمع المعلومات حوله يبقى من تقدير الباحث وكذلك علاقته بالمشكلة المدروسة فهي اما مرتبطة بالجانب 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؟

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

(03) : 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 فيها فجوة بين الحالة الحاضرة (الموجودة) وبين الحالة المرغوب فيها.

- على الباحث أن يتأكد اذا من وجود المشكلة حقيقة بنفسه لأن نظرة المديرين وتشخيصهم للحالة قد لا يكون دقيقا وأحيانا يخلطون بين أعراض المشكلة أو نتائجها و أسبابها.