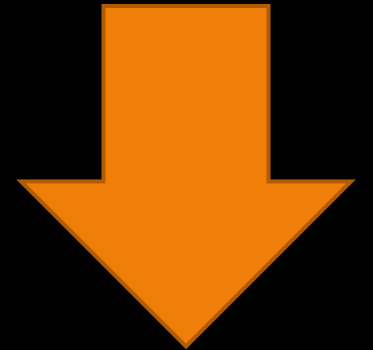


المستوى: الثالث

**التخصص: إدارة الأعمال والمحاسبة / تسويق وتجارة
إلكترونية**

**المادة: بحوث التسويق / بحوث التسويق ونظم المعلومات
التسويقية**

الموضوع: ملخص الفصل السادس



الفصل السادس

مصادر البيانات وطرق وأساليب جمعها

● أولاً مصادر البيانات :

يوجد أربعة مصادر رئيسية للبيانات التسويقية وهي :

١. المستقصى منه

فالمستقصى منهم من أهم مصادر البيانات ويوجد
طريقتين للحصول على البيانات من المستقصى منهم
ومنها الإتصال المباشر وطريقة الملاحظة

٢. المواقف المشابهة :

وهي دراسة مواقف مالاتخاذ قرار ما عن طريق دراسة
مواقف مشابهة وتتضمن الدراسة التاريخية للحالات
والمحاكاة .



أ- الدراسة التاريخية للحالات

ويضمن دراسة مواقف ذات صلة بمشكلة البحث
لحالات مشابهة ويتم الحصول على هذه البيانات عن
طريق فحص السجلات والتقارير

ب- المحاكاة

المحاكاة هي إعداد موقف يماثل ما يحدث لهذا الموقف في الواقع العملي حيث أنها تمثيل غير كامل للنظام التسويقي أو بعض النواحي الخاصة به ويجب أن يتسم أسلوب المحاكاة على مايلي



● أن يكون النموذج بسيط

● أن يمثل نموذج المحاكاة كل النواحي المراد محاكاتها

٣- التجريب

ويستخدم التجريب عندما يريد الباحث تعديل ومراقبة متغيرا مستقلا عن قصد



يوجد نوعان من البيانات التسويقية

⦿ البيانات الاولية

فهي البيانات التي يقوم الباحث بجمعها مباشرة من الميدان وذلك لتوضيح ظاهرة معينة وتكون محل الدراسة والحصول على هذه البيانات يتم عن طريق تجميعها عن طريق المقابلات او عن طريق استثمارات الاستقصاء أو المرحظة والمشاهدة

○ البيانات الثانوية

هي البيانات الموجودة بالفعل والمشورة وتنقسم الى بيانات ثانوية داخلية من المنظمة أو المؤسسة نفسها وبيانات ثانوية من خارج المنظمة ويمكن تصنيف البيانات الثانوية إلى .

- بيانات من المستهلك
- بيانات من متاجر الجملة
- بيانات من متاجر التجزئة
- البيانات الصناعية
- بيانات خاصة بتقويم الإعلان
- بيانات عن وسائل الاتصال والجمهور



• ويوجد ثلاث مصادر لجميع البيانات وهي :-

• المصادر المنشورة (الخارجية)

• وهي ما يطلق عليه المصادر التاريخية وهي إحصاء ونتائج بحوث قامت الدولة بجمعها وإصدارها في المطبوعات والدوريات والتقارير الرسمية مثال على ذلك إحصاءات إلي تصدر عن الجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء .

• المصادر الداخلية

• التي توجد في الشركات والمؤسسات والتي تختوي على بيانات تجميع وتسجيل لاستخدامها في الاغراض الدورية والمحاسبية مثل السجلات الخاصة بشئون العاملين وسجلات المبيعات والمشتريات والمخازن

• مجتمع البحث ومفردات العينة :

• ونلجأ إلي ذلك عندما لا نجد المعلومات الكافية في الإحصاءات المنشورة او المصادر الداخلية ونحصل على هذه المعلومات عن طريق قوائم الاستقصاء .



○ اسلوب وطرق جمع البيانات

يوجد ثلاث طرق لجمع البيانات وهي كما يلي

○ أولاً : أسلوب الحصر الشامل

أسلوب لحصر الشامل هو أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء . ومن أمثلة الحصر الشامل : التعداد العام للسكان .



○ ثانياً : أسلوب الحصر الجزئي (شبة الحصر)

يستخدم أسلوب الحصر الجزئي في مجالات متعددة خاصة لحصر المؤسسات والمصانع الصغيرة والعاملين في الصناعات الحرفية التي يكون عدد وحداتها كبيرا ومساهمتها بالانتاج قليلة (مثل صناعة المنسوجات)

○ ثالثاً : أسلوب المعاينة

وأسلوب المعاينة هو اختيار عينة من الوحدات الإحصائية لتحليل نتائجها والوصول إلي خصائص المجتمع باعتبار أن هذه العينة ممثلة للمجتمع تمثيلاً صحيحاً

أولاً- الاستقصاء

وتستخدم هذا الأسلوب بوضع أسئلة معينة تخص الظاهرة
موضوع البحث وذلك للوصول إلى الحقائق أو الاتجاهات
والآراء أو معرفة دوافع هؤلاء المنوطين بالبحث وهناك عدة
طرق للوصول إلى تنفيذ هذه الطريقة



○ المقابلة

تنقسم المقابلة إلى مقابلة شخصية متعمقة ومقابلات جماعية مركزة

● المقابلات الشخصية المتعمقة

وهي من اهم طرق جمع البيانات حيث أنها تستخدم كثيرا في البحوث الميدانية وطريقة المقابلة الشخصية هي المفضلة للحصول على المعلومات وتكون المقابلة الشخصية بين الباحث ومستقصي واحد بحيث يقوم الباحث بعقد مقابلة شخصية طويلة مع كل من أفراد العينة المختارة مسبقا كل واحد منهم على حدة



● عيوب المقابلة الشخصية المتعمقة

- باهظة التكاليف
- يجب أن يكون الباحث متخصص على المعارة بإجراء المقابلة
- يعتمد نجاح المقابلة إلي حد كبير على مهارة الباحث
- عدم التفرقة بين ردود الفعل السطحية للمستهلك وبين دوافع اللاشعورية

● المقابلة الجماعية المركزة

وتزّم بين باحث واحد وعدد من الافراد وهي أكثر الاساليب شيوعا وتتم المقابلة الجماعية المركزة تحت إشراف شخص مدرب تدريباً خاصاً ولا تقل الجماعة الواحدة في هذا النوع من المقابلات عن ثمانية إلى عشرة أفراد وأحيانا أكثر .

● مزايا المقابلات الجماعية المركزية



- الحصول على معلومات أكثر عذارة ومضاعفة المعلومات
- توليد أفكار جديدة
- شعور المشتركين بالامان يجعلهم أكثر صراحة في الحديث
- تلقائية الاجابة عادة ما تكون استجابة الفرد في المقابلة الجماعية تلقائية
- السيطرة على موضوع النقاش توفر المقابلة الجماعية أكبر على الموضوعات المطروحة للحوار
- السرعة في الانجاز

① - طريقة جمع البيانات بالبريد :

الاتصال بالبريد من اكثر طرق الاستقصاء ملائمة وذلك إذا استجاب عدد مناسب من المرسل اليهم قوائم الاستقصاء والعدد من الممكن أن يكون ١٠ % ١٥ إجمالي القوائم المرسله حيث ان الباحث يرسل عدد من القوائم يفوق عشر مرات من حجم العينة المطلوبة

② مميزات طريقة جمع البيانات بالبريد

- ١- أقل تكلفة في النفقات من المقابلة الشخصية
- ٢- كثرة الانتشار
- ٣- توفير الوقت والجهد
- ٤- اكثر دقة وصرحة



⊙ عيوب طريقة جمع البيانات بالبريد



- ١- احتمال قلة عدد الردود الواردة
- ٢- احتمال ارسال القوائم اكثر من مرة
- ٣- الارسال عن طريق البريد والاستلام يستغرق وقت اطول

⊙ ج - طريقة الاتصال الهاتفي

وتتم هذه الاسئلة عن طريق جمع البيانات بالاتصال الهاتفي ويجب على الباحثين القائمين بهذه الوسيلة أن يتصرفوا بلباقة

⦿ مميزات طريقة الاتصال الهاتفي

- ١- السرعة في جمع المعلومات
- ٢- الدقة فالمعلومات حاضرة ولا يشوبها خطأ النسيان
- ٣- قلة التكلفة فهذه الوسيلة قليلة التكلفة نسبيا



⦿ - عيوب طريقة الاتصال الهاتفي

- ١- تحتاج عدد كبير من المساعدين حيث لا يمكن لباحث واحد إجراء أكثر من اتصال في نفس الوقت .
- ٢- قلة عدد الأسئلة الممكن توجيهها
- ٣- يقتصر الاستقصاء عن طريق الهاتف الذين لديهم تليفون فقط
- ٤- تحفظ المجتمع المصري في الاجابات عن طريق الاتصال التليفوني وخوفا من أن تكون معاكسات تليفونية

● الانترنت

يعتبر جمع البيانات عن طريق الانترنت من أحدث طرق جمع البيانات .

● - مميزات جمع البيانات عن طريق الانترنت

١- السرعة الشديدة في جمع البيانات

٢- إمكانية طرح قائمة الاستقصاء على عدد كبير جدا في نفس الوقت

٣- رخص التكلفة

٤- جمع البيانات من أي مجتمع في العالم

٥- كثرة عدد الاسئلة الممكن الاستفسار عنها .

عيوب جمع البيانات عن الانترنت

عدم القدرة على جمع البيانات في المجتمعات الفقيرة لعدم توفر الكمبيوتر



ثانياً :- المشاهدة والملاحظة :

وهو أن يقوم الباحث أو مندوبين عن بملاحظة بعض الظواهر وتسجيل مشاهدتهم أو انطباعهم بشأنها كملاحظة سلوك المستجوبين أثناء المقابلة الشخصية

ثالثاً :- التجربة :

ويعتمد هذه الأسلوب على التجارب للوصول إلي الأسباب وعلاقات هذه الأسباب بالنتيجة التي تم التوصل إليها

