

الاستمارة أو سبر الآراء :

تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات **تحدد مسبقا**، هذا ما يسمح بالقيام **بمعالجة كمية** بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. إن الاستمارة هي وسيلة للدخول في اتصال بالمستجوبين بواسطة طرح أسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف **استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة** من الأفراد انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.

قد يكون السبر (الاستمارة) **فوري** بحيث تجمع الإجابات مرة واحدة في فترة زمنية واحدة، أو قد يكون **مكرر** من خلال استجواب الأشخاص لأكثر من مرة، وهو مهم جدا بالنسبة إلى **تحليل التغيير**، أما النوع الآخر فهو **سبر الاتجاه** والذي يتمثل في طرح أسئلة على مجموعات مختلفة، ويستخدم عادة للقيام بالدراسة التطورية عبر الزمن.

يمكن للاستمارة أن تملأ إما **ذاتيا** (أي من طرف المبحوث نفسه) أو **من خلال المقابلة**. تتمثل استمارة الملاءم الذاتي في توزيع الاستمارات أي إعطاء نسخة لكل مخبر يقوم هو بنفسه بملئها، تتطلب هذه الاستمارة من المبحوث أن يبذل جهدا كبيرا، لأنه يجب عليه قراءة الأسئلة وفهمها وتحضير الإجابة عنها. أما الاستمارة بالمقابلة فتتم عن طريق طرح الشفوي للأسئلة وتسجيل الإجابات، هذا يتطلب من الباحث وقتا وتدخل أكثر.

بالنسبة لمعظم أبحاث الأعمال والإدارة، فإن البيانات التي تجمعها باستخدام الاستبيانات ستستخدم إما لأغراض وصفية أو تفسيرية.

بناء الاستمارة:

يعتمد بناء الاستمارة (وثيقة الأسئلة) على أساس **الأسئلة المفتوحة أو المغلقة** المستمدة من **التحليل المفهومي**، حيث يؤدي كل مؤشر من مؤشرات المفهوم إلى طرح سؤال أو أكثر. كما يكون كل جزء من الاستمارة مطابق لبعد (في حالة وجود أبعاد) وكل محور مطابق لمتغير.

1.1 نماذج الأسئلة المستعملة:

1.1.1. الأسئلة المغلقة:

وهي الأسئلة الأكثر استخداماً، حيث يتطلب هذا النموذج اختيار المبحوث لإجابة خاصة من جملة قائمة إجابات مقترحة عليه، ويمكن التمييز بين نوعين من المغلقة:

أ. السؤال الثنائي التفرع: هو السؤال الذي يجبر المبحوث على الاختيار بين إجابتين فقط (صحيح أو خطأ، نعم أم لا). مثال: هل تتعامل مع بنك البركة؟
 نعم لا

ب. السؤال متعدد الاختيارات: يمنح هذا النوع من الأسئلة للمبحوث جملة من الأجوبة المعقولة والممكنة، يمكن التمييز في هذا الإطار بين 3 أنواع رئيسية:

1. السؤال المتعدد الاختيار الذي يسمح بإجابة واحدة فقط:

مثال: ما هو السبب الرئيسي الذي جعلك تتعامل مع بنك البركة؟

وجود منتجات ملائمة لرغباتك

قرب الوكالة من مكان إقامتك

وجود صيغ إسلامية

آخر (حدد)

2. السؤال متعدد الاختيار الذي يسمح بتعدد الإجابات: (السؤال Cafeteria)

عندما يسمح السؤال بعدة إجابات فإننا نشير إليه بين قوسين لأنه استثناء في الاستمارة

مثال: ما هو السبب الرئيسي الذي جعلك تتعامل مع بنك البركة؟ (يمكنكم اختيار أكثر من إجابة واحدة)

وجود منتجات ملائمة لرغباتك

قرب الوكالة من مكان إقامتك

وجود صيغ إسلامية

آخر (حدد)

3. سؤال ترقيم عناصر الإجابة: يقتضي من المبحوث تقييم كل عنصر من عناصر الإجابة هذه، أو ترتيب كل عنصر منها بالنسبة للعناصر الأخرى.

مثال 1 : من ضمن العناصر التالية لقدرات المسؤول، أي منها تظنون أنها ملائمة للرجل،

3	2	1	وملائمة للمرأة، أو ملائمة لهما معا؟
للإثنان معا	للمرأة	للرجل	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القدرة على كتابة تقرير
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القدرة على العمل حسب توقيت متغير
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القدرة على التحكم في المشاعر الشخصية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	قدرة التكيف مع مستوى الضغط
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القدرة على الاستقلالية في الحركة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	القدرة على فرض النفس

مثال 2 (الترتيب): ما هي الأهمية التي تمنحوها للقيم التالية؟ (رقمها من 1 إلى 5، حيث يدل

رقم 1 على القيمة الأكثر أهمية، والرقم 5 على القيمة الأقل أهمية)

عائلة

دين

مال

حب

عمل

يمكننا أيضا اللجوء إلى إعداد أسئلة ترقيم عناصر الإجابة عندما نقرر بناء "سَلْم"، مثال:

أنا راض عن الخدمات المقدمة من بنك البركة

غير موافق بشدة غير موافق محايد موافق موافق بشدة

ب.السؤال المفتوح:

يمكن استعمال السؤال المفتوح في الاستمارة، لكن بصفة محدودة فالسؤال المفتوح يترك للمستجوب كامل الحرية في صياغة إجابته، وبالتالي يصعب تكميم الإجابات ومقارنتها فيما بعد.

مثال: ما هي الكتب التي تحب مطالعتها أكثر؟

1.2صياغة الأسئلة:

يجب أن تهدف صياغة السؤال إلى جعله مفهوما من طرف كل المبحوثين، فوضوح الأسئلة يشكل الضمانة المؤكدة كي تكون الأجوبة ملائمة. يمكن تقديم بعض النصائح في صياغة الأسئلة:

- ينبغي أن يحتوي كل سؤال عن فكرة واحدة فقط.
- يجب أن تكون عبارات السؤال حيادية بهدف تجنب التأثير في المبحوث.
- يجب أن تكون المفردات بسيطة والنص خاليا من المفردات المتخصصة والمجردة.
- ينبغي أن يكون السؤال قصيرا قدر المستطاع وذلك لتجنب سوء الفهم.

- ينبغي أن يكون السؤال واضحا لتفادي عدم الدقة.
- ينبغي أن يكون السؤال معقولا، أي ضرورة تفادي السبق والتذكر المبالغ فيهما.

1.3 بعض الملاحظات الشكلية:

- يجب أن تكون الاستمارة قابلة للقراءة ونظيفة.
 - قبل السؤال الأول، لابد من الإشارة إلى طريقة الإجابة من خلال وضع (X).
 - ينبغي أن تكون كل صفحة من الاستمارة غير مكتظة حتى تسهل قراءتها.
 - يجب ترك هامش على جوانب الاستمارة وتسجيل السؤال في ذات الصفحة ليسهل قراءته.
- كما يتم ترتيب الأسئلة من الأسهل إلى الأكثر صعوبة ومن العام إلى الخاص، ومن اللاشخصي إلى الشخصي.