

تعتبر عملية بناء البحث التسويقي واستخدام نتائجه في اتخاذ القرارات التسويقية ليس بالعلمية البسيطة، فكل أداة من أدوات البحث تتم على عدة مراحل وكل مرحلة من هذه المراحل تحتاج إلى خبرات ودراسة فلا يمكن أن يقوم الباحث بإجراء أداة من أدوات البحث وهو ليس لديه أدنى فكرة أو خلفية مسبقة عن طريقة إعدادها وإلا لا يمكن أن يحصل على أي فائدة من تنفيذه أو من المعلومات التي يقدمها له، إذن لا يمكن للباحث الحصول على النتائج وكافة ما يريد من أدوات البحث إلا إذا قام بإعداده وتنفيذه على أكمل وجه، فلا بد أن يكون الباحث المسوق على دراية فيما يلي بأدوات الدراسة:

- لا بد أن يكون على علم بأهداف استخدام أدوات البحث في اتخاذ القرار التسويقي.
- لا بد أن يكون على علم بكيفية استخدام أدوات البحث على أرض الواقع.
- لا بد أن يكون على علم بكيفية تحديد أداة البحث الملائمة لموضوع الدراسة أو البحث التسويقي.
- لا بد أن يكون على علم بماذا تلزم أداة البحث التي قام باختيارها لإجراء الدراسة وماهي متطلباتها.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بماهية أنواع كل أداة من أدوات البحث المستخدمة عادة والتي تساعد في اتخاذ قرارات تسويقية.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بأساليب بناء أدوات البحث التسويقي.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بما طبيعة الأسئلة التي تتوافق مع كل أداة بحث ومع طبيعة البحث في حد ذاته.
- لا بد أن يكون الباحث على علم بكيفية استخلاص النتائج من أدوات البحث وكيفية تحليل هذه النتائج وكيفية عرض هذه النتائج مشيراً إلى الكيفية التي تساعده من خلالها على اتخاذ القرارات التسويقية.

#### أولاً: الاستبيان كأداة بحث تسويقي.

من بين أدوات الدراسة والبحوث التسويقية التي سوف نتطرق لها هي الاستبيان، وذلك لأهميتها في جمع المعلومات والبيانات الخاصة في الكثير من المشاكل والتحديات التسويقية التي تواجه المسوقين وقدرتها على تقديم نتائج سليمة، ويمر بناء الاستبيان بخمسة مراحل رئيسية تنقسم إلى مراحل فرعية سنتعرف عليهم فيما يلي:

1. **المرحلة الرئيسية الأولى** من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تجهيز المعلومات: ويتم فيها تحضير المعلومات الي يريد الباحث الحصول عليها لاستخدامها في البحث العلمي.

2. **المرحلة الرئيسية الثانية** من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة إعداد الاستبيان: وهي المرحلة التي سنقوم بالتعرف عليها في النقاط الآتية.

3. **المرحلة الرئيسية الثالثة** من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تنفيذ الاستبيان: وهي المرحلة الأهم التي تضمن للباحث حصوله على كافة المعلومات والبيانات التي تلزمه في الاستخدام في البحث العلمي، فهذه المرحلة تضم المراحل الآتية:

- مرحلة إنشاء الاستبيان.
- مرحلة توزيع الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة تطبيق الاستبيان على أفراد العينة.
- مرحلة متابعة تطبيق الاستبيان.
- مرحلة جمع الاستبيان وهنا لابد التأكيد من أن عدد الاستبيانات التي تم توزيعها مساوية لعدد الاستبيانات التي تم جمعها.

**المرحلة الرئيسية الرابعة** من مراحل بناء الاستبانة هي مرحلة تحليل بيانات الاستبيان يدوي أو إلكتروني.

**المرحلة الرئيسية الخامسة** من مراحل بناء الاستبيان هي مرحلة نتائج الاستبيان التي تم التوصل إليها وتعتبر مرحلة كتابة النتائج في البحث آخر مراحل بناء الاستبانة وعرض النتائج في البحث.

**ثانياً: العوامل المتحكمة في إعداد الاستبيان.**

تمد مرحلة إعداد الاستبيان بشكل كامل ورئيسي على الباحث لأنه هو الشخص الوحيد القائم بعملية إعداد الاستبانة وهو الشخص الذي يعرف ماذا يريد من الاستبيان، ولكن توجد عدة عوامل تتحكم في إعداد الاستبانة فمن ضمن هذه العوامل التالي:

- **عينة المجتمع:** وهو العامل الأكبر المتحكم في إعداد الاستبيان؛ وذلك لأنه هو أساس الاستبيان وأساس العثور على المعلومات منهم، فهم الأفراد المعنيين بهم لذلك يتم صياغة الأسئلة بما يتناسب مع مستوى وقدرات أفراد هؤلاء العينة.

- **موضوع دراسة البحث التسويقي:** بما أن أسئلة الاستبيان هي ما تناقش محاور موضوع دراسة البحث العلمي ومن خلالها يتم العثور على المعلومات والبيانات التي تلزم دراسة البحث العلمي فهي تعتبر من العوامل التي تتحكم في الاستبيان، وذلك لأن موضوع الدراسة في الاستبيان هو من يحدد طبيعة الأسئلة في الاستبيان فإذا كان موضوع البحث يحتاج إلى وصف يستخدم الباحث الاستبيانات ذات الأسئلة المفتوحة، بينما في حين أن موضوع البحث العلمي لا يحتاج إلى إجابات مفسرة يقوم الباحث بإعداد استبانة ذات أسئلة مغلقة أو متنوعة تمكن الباحث من الحصول على معلومات البحث.

### ثالثا: العوامل المؤثرة في تصميم وإعداد الاستبيانات

من الضروري أن يكون الاستبيان تمت تصميمه بشكل جيد، لذا هناك عدد من العوامل الهامة في تصميم الاستبيان التي سوف نتطرق إليها من خلال النقاط الرئيسية التالية وشرحها بشكل مبسط لتتمكن أيها الباحث من تصميم الاستبيان بشكل جيد وبالتالي الحصول على أكبر عدد من المعلومات والبيانات التي تريدها، وهم التالي:

**العامل الأول:** الأهداف الخاصة بتصميم الاستبيان والهدف الناتج من إعداد وتصميم الاستبيان: تأكد أيها الباحث من أن جميع الأسئلة المطروحة في الاستبيان تتناول أهداف البحث، ومع ذلك استخدم ميزة واحدة فقط من البنية التي تقوم بالتحقيق فيها لكل عنصر من عناصر الاستبيان.

**العامل الثاني:** الطول المتعلق بتصميم الاستبيان والذي يمكنك أيها الباحث التحكم فيه عند إعداد وتصميم الاستبيان: كلما طالت مدة الاستبيان قل احتمال إكمال الأشخاص المستجيبين لها، يجب أن تكون الأسئلة في الاستبيان قصيرة وواضحة وأن تكون في صميم الموضوع، فيجب عليك أيها الباحث عند تصميم الاستبيان حذف أي أسئلة / عناصر غير ضرورية.

**العامل الثالث:** ترتيبك أيها الباحث للأسئلة عند تصميم الاستبيان:

- يجب أن تقدم أيها الباحث الأسئلة بشكل منطقي من الأقل حساسية إلى الأكثر حساسية، والأسئلة من الواقعي والسلوكي إلى المعرفي، ومن الأعم إلى الأكثر تحديداً.
- يجب عليك أيها الباحث التأكد من أن الإجابة على السؤال لا تتأثر بالأسئلة السابقة.
- يجب أن تعمل أيها الباحث على أن تكون أسئلة الاستبيان بسيطة ودقيقة وسهلة الفهم.

#### العامل الرابع: المصطلحات التي تحتويها الاستبيان:

- يجب أن تعمل أيها الباحث على أن يكون هناك حد أدنى من المصطلحات التقنية.
- يجب أن تكون لغة الاستبيان مناسبة لمفردات مجموعة الأشخاص المستجيبين الذين تتم دراستهم.
- استخدم أيها الباحث العبارات التي يتم تفسيرها بنفس الطريقة من قبل أعضاء مجموعات سكانية مختلفة من السكان المعنيين، على سبيل المثال يجب عليك أيها الباحث تغيير لغة الأسئلة لتناسب مع الخلفية الاجتماعية لسن المستجيب / المستوى التعليمي / الطبقة الاجتماعية للمستجيبين/ العرق إلخ.

**العامل الخامس:** طريقة تصميم وعرض الاستبيان: تأكد أيها الباحث من أنها تبدو طريقة التصميم والعرض احترافية، وأدخل تعليمات واضحة وموجزة، إذا تم إرساله عبر البريد فتأكد من أن المغلف لا يعني البريد غير المهم.

#### العامل السادس: قضايا أخلاقية:

- يجب عليك أيها الباحث التأكد من الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي قدمها المستجيب، مثل الاسم والعنوان وما إلى ذلك، وهذا يعني أن الاستبيانات جيدة للبحث في الموضوعات الحساسة حيث سيكون المستجيبون أكثر صدقاً عندما لا يمكن تحديدهم.
- يجب أن تقلل أيها الباحث من الحفاظ على سرية الاستبيان أيضاً من احتمالية حدوث أي ضرر نفسي، مثل الإحراج.
- يجب على المستجيبين تقديم الموافقة قبل إكمال الاستبيان، ويجب أن يكونوا على دراية بأن لديهم الحق في سحب معلوماتهم في أي وقت أثناء المسح / الدراسة.

**العامل السابع:** دراسة الطيار (دراسة تدريبية): قم أيها الباحث بإجراء دراسة تدريبية على نطاق صغير للتأكد من فهم الأشخاص المستجيبين للأسئلة، سيتمكن الأشخاص أيضاً من تقديم تعليقات صادقة مفصلة حول تصميم الاستبيان.