

رابط الدرس الرقمي



www.iien.edu.sa

الدرس الرابع: نماذج الأعمال 2

ستتعرف في هذا الدرس على استطلاع رضا العملاء وكيف يمكنك إنشاؤه باستخدام برنامج سكريبوس.

استطلاع رضا العملاء

يصمم استطلاع رضا العملاء كنموذج لجمع البيانات لمساعدة الشركات على استطلاع آراء عملائهم بخصوص المنتجات أو الخدمات التي تقدمها تلك الشركات. تسمح استطلاعات رضا العملاء للشركات و المؤسسات بتحسين المنتجات والخدمات بشكل استراتيجي وذلك بناءً على متطلبات السوق.

هناك العديد من الطرق لاستخلاص آراء العملاء حول تجربتهم مع الشركة، ويمكن لكل منها تزويدك بمعرفة حول تجربة العملاء. هناك أربعة أنواع من الأسئلة:

أنواع الأسئلة		
	<p>في هذا النوع توجد إجابات محددة يتم تقديمها ويجب على المستخدم أن يختار إحداها بناءً على رأيه.</p> <p>يُعد مقياس ليكرت (Likert) من امثلة أسئلة الاختيار من متعدد، حيث يطرح سؤال مثل "ما مدى رضاك؟" ويختار المستخدم رقمًا من 1 إلى 5 يمثل مدى رضاه.</p>	أسئلة الاختيار من متعدد
	<p>تقتصر الإجابة في هذا المقياس على الاختيار بين إجابتين محتملتين، مثل "نعم / لا"، أو "موافق/غير موافق".</p>	أسئلة المقياس الثنائي
	<p>يمنح هذا النوع من الأسئلة المستجيبين الحرية الكاملة في كتابة ما يحلو لهم.</p>	أسئلة مفتوحة النهاية

إنشاء استطلاع رضا العملاء باستخدام برنامج سكريبوس

عند إنشاء استطلاع رضا العملاء، يجب عليك اختيار أسئلة الاستطلاع الصحيحة. على سبيل المثال، عليك التركيز على أسئلة محددة تطلب من عملائك تزويدك بمعلومات حول كيفية تحسين خدماتك. يمكن أن يحتوي الاستبيان على نوع واحد أو أكثر من الإجابات. سترى هنا كيفية عمل الإجابات التي وضعتها في الاستبيان المحدد. ستفتح الآن برنامج سكريبوس للبدء في إنشاء استطلاع رضا العملاء.

الشعار

اسم الشركة / المؤسسة / المتجر

مستوى رضا العميل

عزيزي العميل : المحترم
سعدنا لتجويد خدماتنا وتقديمها بالشكل الأمثل لمتطلباتكم نأمل منكم
منحنا بعضًا من الوقت للإجابة على الاستبانة التالية:

<p>1. أنا.... A. عميل جديد. B. عميل سابق. C. لست عميلًا، لكني أفكر أن أصبح أحد عملائكم. D. لست عميلًا ولا أفكر في أن أصبح كذلك.</p>	<p>A . B . C . D</p> <p>إذا كان اختيارك A أو B أكمل الاستبيان</p>
<p>2. هل تفي منتجاتنا بالعرض الذي من أجله تم شراؤها؟</p>	<p><input type="radio"/> لا <input type="radio"/> نعم</p>
<p>3. هل تصبح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟</p>	<p><input type="radio"/> لا <input type="radio"/> نعم</p>
<p>4. بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة من موظف خدمة العملاء؟</p>	<p>① ② ③ ④ ⑤</p>
<p>5. برأيك، ما مزايا منتجاتنا؟</p>	<p>1. غير راضي أبدًا 2. غير راضي 3. محايد 4. راضي 5. راضي جدًا</p>
<p>6. برأيك، ما سلبيات منتجاتنا؟</p>	
<p>7. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة الجسدية؟ إذا كانت الإجابة (بنعم) اذكرها</p>	
<p>8. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة العقلية؟ إذا كانت الإجابة (بنعم) اذكرها.</p>	
<p>9. ما مقترحاتك لتحسين جودة المنتجات؟</p>	

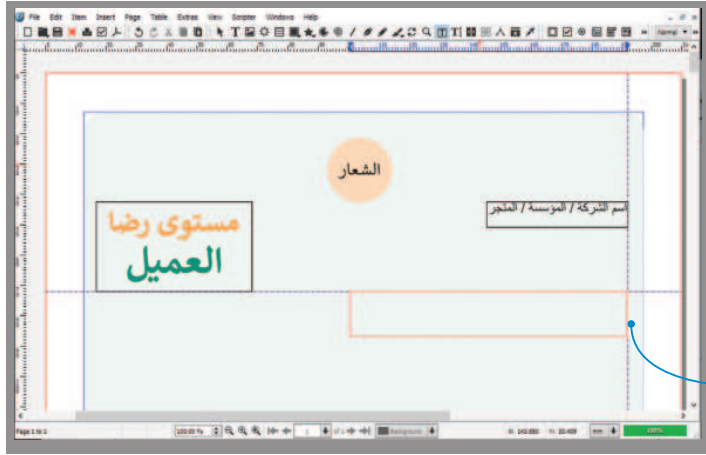
شكرًا لمشاركتك في تحسين خدماتنا، ونسعى للتطوير بما يعشق رضاكم.

أسئلة الاختيار من متعدد

أسئلة المقياس الثنائي

أسئلة اختيار متعدد (مقياس ليكرت)

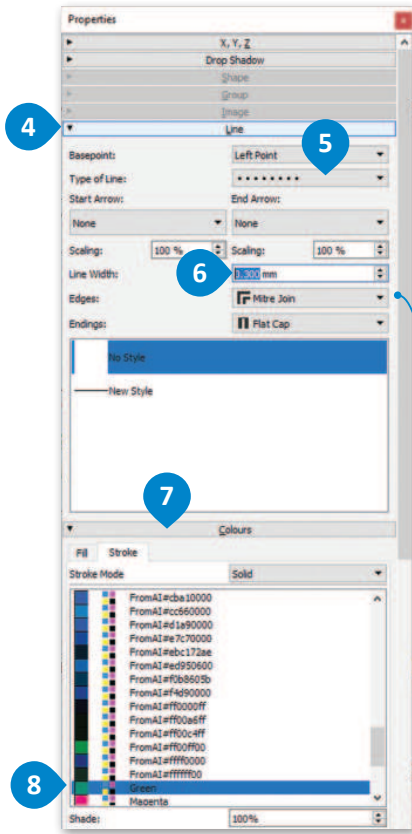
أسئلة مفتوحة النهاية



الخطوة الأولى هي فتح برنامج سكريبوس والبدء بإدخال المحتوى في نموذج استطلاع رضا العملاء. ستدخل الشعار والنص بالطريقة التي تعلمتها.

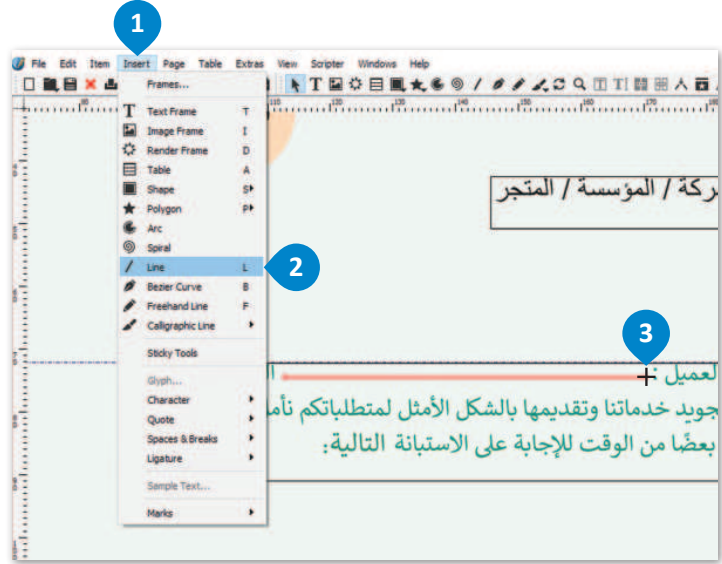
هناك طريقة أخرى لتنظيم العناصر في الصفحة وهي استخدام الأدلة. يمكن أن تساعد الأدلة بوضع العناصر في المواضع المفضلة.

ضع الأدلة يدويًا بالضغط بزر الفأرة على المسطرة وسحبها في المكان المحدد في التخطيط.



لتعديل الخط وإضافة اللون:

- 1 < من علامة تبويب Insert (إدراج)، اضغط على Line (الخط).
- 2 < اضغط على الموضوع الذي تريده واسحب رمز التقاطع لرسم الخط.
- 3 < من نافذة Properties (الخصائص)، حدد Line (الخط) ولتعديل Type of Line (نوع الخط) حدد الخط المنقط، وادخل قيمة Line width (عرض الخط) بوحدة 0.300 بوصة.
- 4 < من النافذة نفسها، حدد Colours (الألوان) واختر اللون الأخضر.



من نافذة الخصائص، يمكنك تغيير خط الحواف والنهايات وكذلك تطبيق التظليل على عرض الخط.

إدراج أعمدة الجدول:

< من علامة التبويب **Insert** (إدراج)، اضغط على **Table** (جدول). 1

< اضغط واسحب بداخل المستطيل المحدد، ثم ستظهر نافذة **Insert Table** (إدراج أعمدة). 2

< اكتب قيم الصفوف والأعمدة، 3 ثم اضغط على **OK**. 4

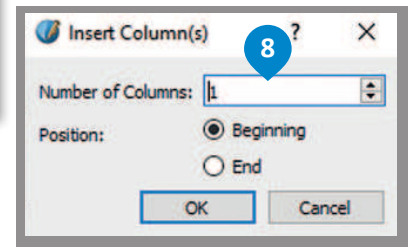
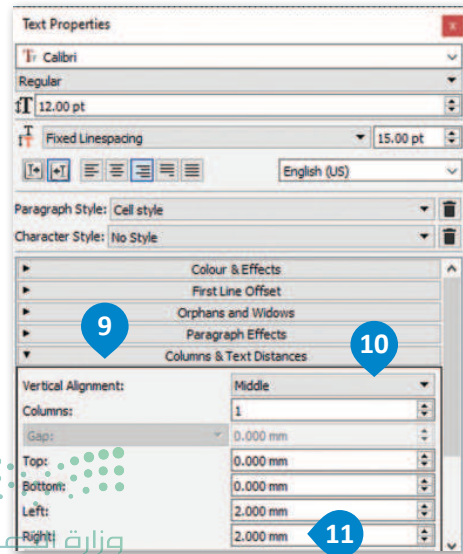
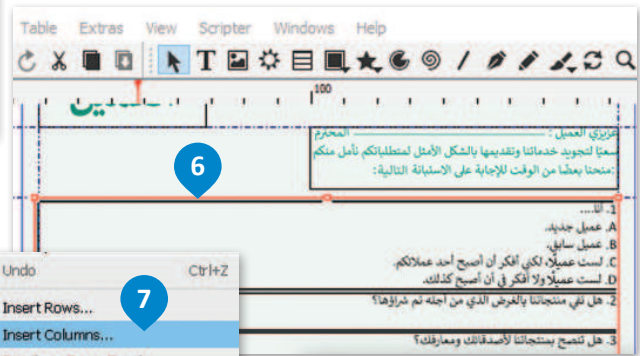
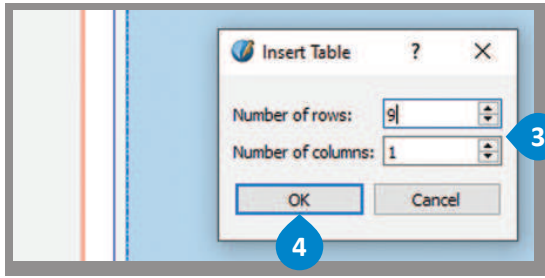
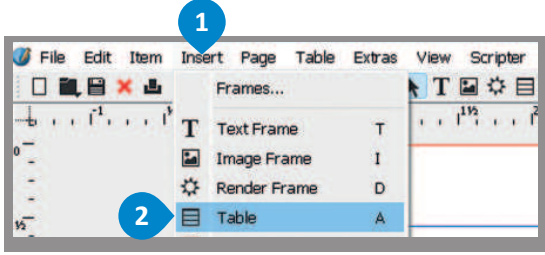
< اضغط بداخل الخلايا واكتب الأسئلة. 5

< اضغط بزر الفأرة الأيمن على الخلية لإدراج عمود آخر للإجابات. ستظهر نافذة منبثقة. 6

< اضغط على **Insert Columns** (إدراج أعمدة). 7

< اضغط على **Number of Columns** (عدد الأعمدة) 1، ثم حدد **Position Beginning** (بداية الوضعية) ثم اضغط على **OK** (موافق). 8

< من نافذة **Text Properties** (خصائص النص)، اضغط على **Columns & Text Distances** (مسافات الأعمدة والنصوص) 9 وحدد **Middle** (الوسط) من خيار **Vertical Alignment** (المحاذاة العمودية) 10 و **Right** (اليمين) 11 لجعله مقروءًا. 11



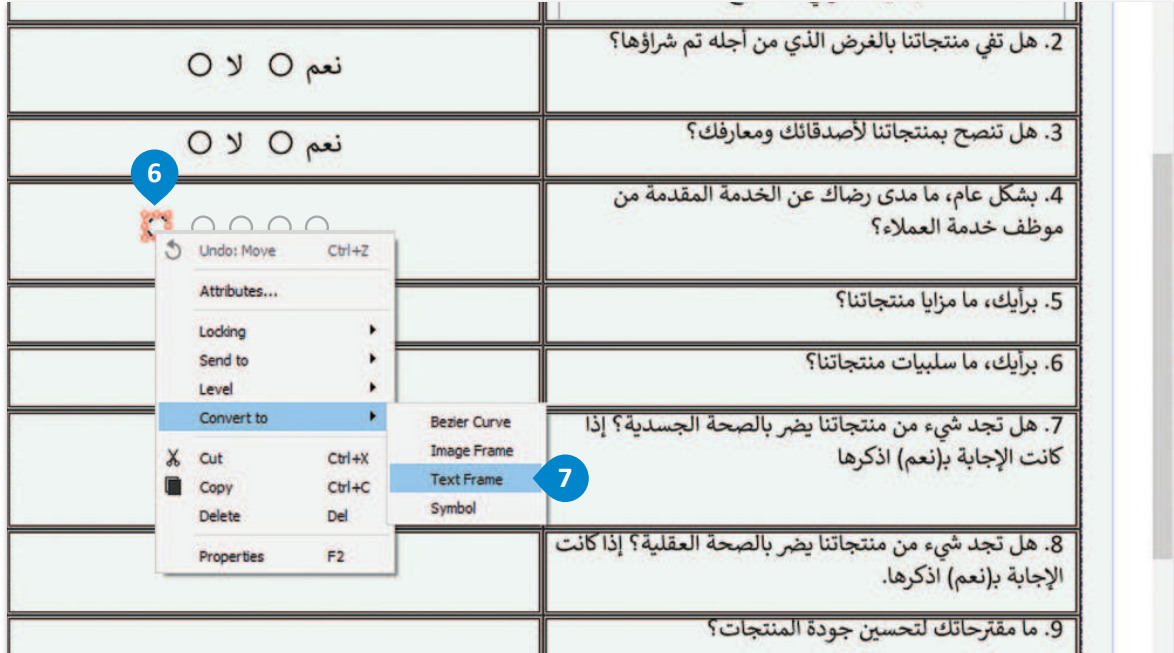
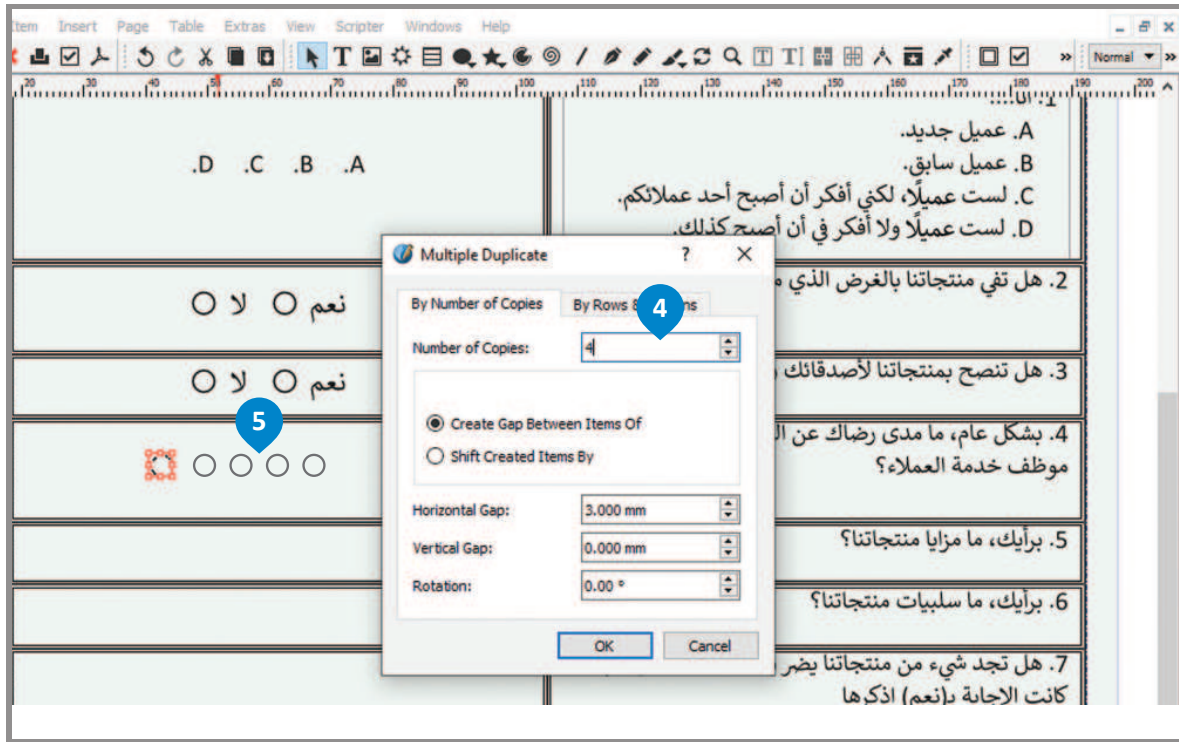
الآن أدرج النصوص والأشكال في العمود الثاني وحوّل الأشكال إلى إطارات نصية حتى يتمكن العملاء من الإجابة عن الأسئلة.

لتحويل الأشكال إلى إطارات نصية:

- 1 < اضغط ضغطًا مزدوجًا في الخلية واكتب النص.
- 2 < من علامة التبويب **Insert** (إدراج)، حدد دائرة ثم أدرجها بجانب النص.
- 3 < من نافذة **Properties** (الخصائص)، غيّر **Width** (العرض) و **Height** (الارتفاع).
- 4 < كرر الدائرة (**Ctrl + D**) واستمر بإضافة الدوائر لبقية الإجابات.
- 5 < نسّق المحاذاة ووزّع الدوائر لتحديد موقعها بشكل صحيح في الخلايا.
- 6 < اضغط بزر الفأرة الأيمن على الدوائر التي تريد كتابة الأرقام فيها وحوّلها إلى **Text Frame** (إطار نص).
- 7 < اكتب الأرقام داخل الدائرة.

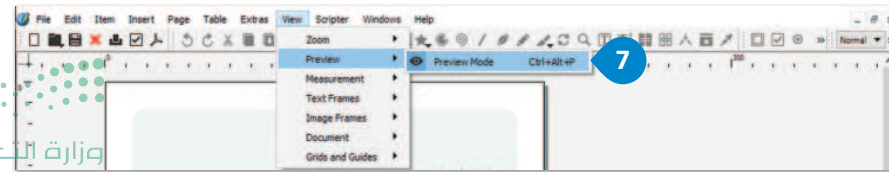
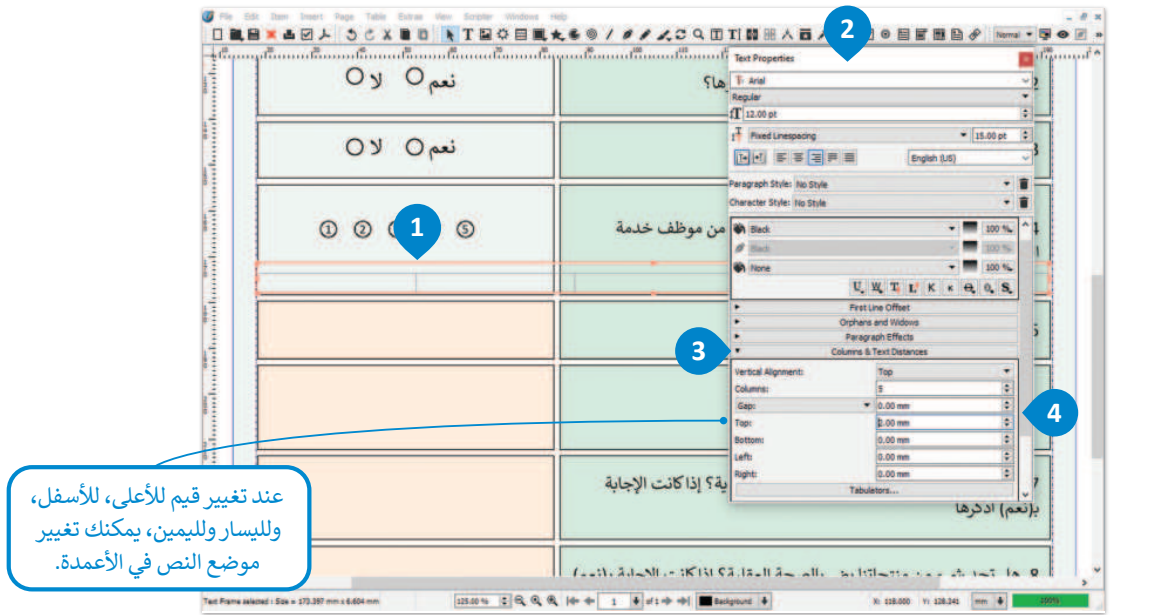
The screenshot shows a software interface with a table and a Properties dialog box. The table has columns labeled A, B, C, D and rows for questions 1, 2, and 3. The Properties dialog box shows settings for a polygon, including X-Pos, Y-Pos, Width, Height, and Rotation. The form contains Arabic text and radio buttons for answers.

	A	B	C	D
1. أنا....				
2. هل تفي منتجاتنا بالغرض الذي من أجله تم شراؤها؟	<input type="radio"/> لا	<input checked="" type="radio"/> نعم		
3. هل تنصح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟	<input type="radio"/> لا	<input type="radio"/> نعم		



إدراج أعمدة في إطار النص:

- < أدرج أعمدة وضع إطار نص أسفل السؤال الرابع. 1
- < من نافذة **Text Properties** (خصائص النص)، افتح **Columns & Text Distances** (الأعمدة ومسافات النص). 3
- < غير قيمة الأعمدة إلى 5 و **Top** (الأعلى) إلى 2.00. 4
- < اكتب النص في كل عمود. 5
- < أضف مربع نص آخر في نهاية النموذج لشكر العملاء. 6
- < من قائمة **View** (عرض)، اضغط على **Preview Mode** (وضع المعاينة) لمشاهدة النموذج بالكامل بدون أدلة. 7



لنطبق معًا

تدريب 1

◀ على الرغم من انتشار النماذج عبر الإنترنت واستخدامها على نطاق واسع، لا تزال بعض المؤسسات تفضل النماذج المطبوعة. اشرح سبب ذلك وبرر إجابتك.

تدريب 2

◀ ما أنواع الأسئلة التي ستختارها إذا طلب منك إنشاء استطلاع لرضا العملاء؟ برر إجابتك.



تدريب 3

❖ في هذا الدرس، تعلمت كيفية إنشاء استطلاع رضا العملاء باستخدام سكريبوس، أنشئ استطلاعًا يمكن أن يكون لبداية أو منتصف أو نهاية العام الدراسي. يمكن أن تركز أسئلة الاستطلاع على الحياة المدرسية أو المجتمع المحلي. حاول إنشاء أسئلة تساعد على جمع معلومات مفيدة.

< في البداية أنشئ مسودة تصميم لاستطلاعك الجديد في المربع أدناه، ثم افتح البرنامج على جهاز الحاسب الخاص بك وأنشئ نموذج الاستطلاع. وعن طريق استخدام مستند استطلاع رضا العملاء بواسطة سكريبوس كمثل، أجرِ التغييرات المناسبة من أجل إنشاء الاستطلاع المطلوب.

ضع في اعتبارك أنه قبل البدء في إنشاء الاستطلاع، يجب أن تقرر نوع الأسئلة التي ستدرجها فيه. عليك أن تقرر ما إذا كنت ستستخدم أسئلة الاختيار من متعدد، أو أسئلة المقياس الثنائي، أو الأسئلة مفتوحة النهاية.