

# استطلاعات الرأي

من أداة لجمع البيانات إلى  
ركيزة استراتيجية لنجاح المنظمات



الدليل لاختيار منصة استطلاعات الرأي المناسبة  
للمنظمات الحكومية والخاصة

عبدالعزیز العصيمي



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION





## ◆ مدخل:

في عصر البيانات واتخاذ القرار المبني على حقائق، أصبحت استطلاعات الرأي واحدة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المنظمات في القطاعين الحكومي والخاص لفهم احتياجات العملاء، وقياس رضاهم، وتحليل تجاربهم. ومع تنوع المنصات الرقمية المتخصصة في تصميم وإدارة وتحليل الاستطلاعات، أصبح اختيار المنصة المناسبة تحديًا استراتيجيًا يتطلب معايير دقيقة، واطلاعًا على الأبحاث والدراسات المتخصصة في هذا المجال، فالمنصة ليست مجرد أداة تقنية، بل هي جزء من منظومة قياس الأداء، وداعم رئيسي لرحلة التحول الرقمي. من جانب والتحول في تحسين تجربة العميل من جانب آخر، إن اختيار منصة غير مناسبة يؤدي إلى بيانات ضعيفة، أو غير دقيقة، أو غير قابلة للتحليل المتقدم، مما يضعف جودة القرار. في المقابل، اختيار المنصة المناسبة يعزز جودة البيانات، وسرعة الوصول للنتائج، وسهولة ربطها مع الأنظمة الأخرى.



Follow Me  
@abdulazizosime



## ◆ تحديد الهدف الرئيسي: من منصة الاستطلاعات:

عند التفكير في اختيار منصة استطلاع الرأي، لا تبدأ مباشرة بمرحلة البحث عن المنصة أو مقارنة الأسعار، بل الخطوة الأهم والأولى هي تحديد الهدف الرئيسي من الاستطلاع، لأن هذا الهدف سيحدد المنصة الأنسب لك.

### كيف تحدد الهدف؟

#### 1. هل الهدف هو قياس رضا العملاء؟

هنا تحتاج إلى منصة توفر أسئلة معيارية لقياس رضا العملاء مثل (CSAT - Customer Satisfaction) مع القدرة على تحليل توجهات الرضا بحسب الخدمة أو القناة أو المنطقة الجغرافية، مع توفير مؤشرات رضا يمكن متابعتها بشكل دوري.



Follow Me  
@abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

## 2. هل الهدف هو تحليل تجربة شاملة؟

إذا كان الهدف تحليل تجربة العميل (Customer Experience), فأنت بحاجة لمنصة تدعم تصميم استطلاعات متعددة النقاط (Multi Touchpoints Surveys) عبر رحلة العميل الكاملة, مع ربط البيانات بمصادر متعددة (تقييم الاتصال, تقييم الخدمة الرقمية, تقييم الزيارة, إلخ), وتوفير أدوات تحليل المشاعر (Sentiment Analysis) لفهم التجربة بشكل أعمق.

## 3. هل الهدف هو قياس جودة الخدمات؟

في هذه الحالة تحتاج إلى منصة تقدم استطلاعات قياس الأداء التشغيلي للخدمات (Service Quality Measurement) مع توفير مقارنات معيارية (Benchmarking) بين الخدمات والقنوات, وربط النتائج بمؤشرات أداء الخدمة (SLAs), ودعم أدوات تحليل الجودة مثل تحليل فجوة الخدمة (Service Gap Analysis).

## 4. هل الهدف هو إعداد تقارير تنفيذية للقيادات؟

إذا كان الهدف إعداد لوحات بيانات Dashboard لقيادات المنظمة, فيجب اختيار منصة توفر تصدير مباشر للبيانات إلى أدوات ذكاء الأعمال (مثل Power BI أو Tableau) أو تمتلك لوحات جاهزة داخل المنصة تعرض البيانات بشكل تنفيذي فوري (Real-time Executive Dashboards).



## لماذا تحديد الهدف مبكرًا مهم؟

- ◆ لأن كل منصة لها نقاط قوة في سيناريو محدد.
- ◆ بعض المنصات قوية في قياس الرضا لكنها ضعيفة في تحليل التجربة المتكاملة.
- ◆ بعض المنصات مناسبة للتقارير الداخلية لكنها ليست مرنة مع التخصيص الخارجي.
- ◆ بعض المنصات توفر أدوات ذكاء اصطناعي متقدمة، وأخرى تركز على البساطة والسرعة.

## بناءً على هذا التحديد:

- ◆ تستطيع تضيق القائمة والتركيز فقط على المنصات المتوافقة مع هدفك.
- ◆ توفر وقتًا وجهدًا في المقارنات التقنية.
- ◆ تضمن أن الاستثمار المالي يحقق عائداً مباشر مرتبط بالهدف.
- ◆ تتفادى شراء منصة مليئة بالمميزات التي لن تستخدمها فعليًا.



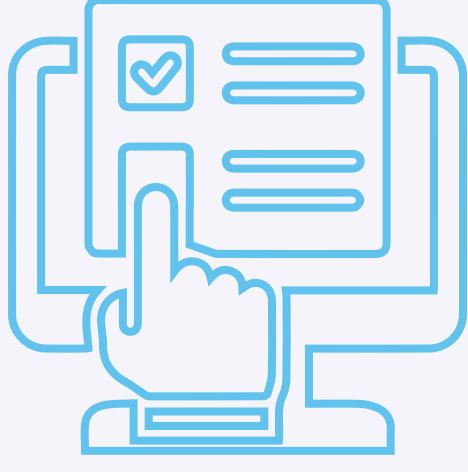


## ◆ أنواع الاستطلاعات:

عند اختيار منصة استطلاعات الرأي، من المهم إدراك أن الاستطلاعات ليست نوعًا واحدًا، بل هناك أنواع متعددة تستخدمها المنظمات لتحقيق أهداف مختلفة، وفيما يلي أبرز أنواع الاستطلاعات التي يجب أخذها في الاعتبار:



Follow Me  
@abdulazizosime



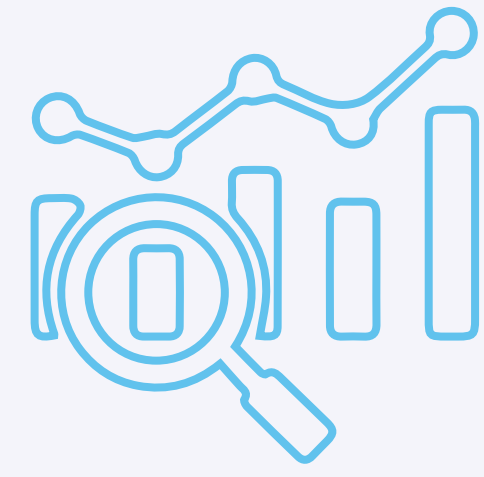
## استطلاعات الرضا بعد الخدمة مباشرة (Post Service Surveys):

تُرسل فورًا بعد تلقي العميل للخدمة، وتركز على قياس الرضا اللحظي المرتبط بالتجربة المباشرة.

## استطلاعات الحملات

### (Campaign Surveys):

تُستخدم لقياس أثر الحملات التسويقية أو التوعوية، وتساعد في تحليل فعالية الرسائل الموجهة ومدى وصولها للجمهور المستهدف.



## استطلاعات الموظفين

### (Employee Experience Surveys):

تُركز على قياس تجربة ورضا الموظفين داخل المنظمة، وتُستخدم عادة ضمن برامج تحسين بيئة العمل.



## استطلاعات قياس الاحتياجات

### (Needs Assessment Surveys):

تهدف إلى فهم توقعات العملاء أو المستفيدين قبل تصميم خدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة، مما يضمن مواءمة الخدمة مع الاحتياجات الفعلية.





## ◆ الترابط مع المنصات الشاملة لإدارة التجربة الرقمية (Digital Experience Platforms - DXP)

عند الحديث عن منصات استطلاعات الرأي، من المهم الإشارة إلى أن بعض المنظمات المتقدمة - خصوصًا في القطاعات الحكومية والقطاعات ذات الطبيعة الخدمية المعقدة - لم تعد تعتمد على منصات الاستطلاعات بشكل منفصل، بل أصبحت جزءًا من منظومة أوسع تعرف باسم منصات إدارة التجربة الرقمية (DXP)، والتي تشمل مجموعة أدوات متكاملة لإدارة تجربة العميل أو المستفيد عبر جميع القنوات الرقمية.

في هذا السياق، تصبح الاستطلاعات حلقة استماع (Listening Point) داخل رحلة العميل الرقمية، حيث ترتبط نتائجها مباشرة مع:



Follow Me  
@abdulazizosime



- ◆ بيانات التفاعل الرقمي على المواقع والتطبيقات.
- ◆ أداء القنوات الرقمية (Chatbots - Portals - Mobile Apps).
- ◆ التحليلات المتقدمة لسلوك العملاء (Customer Journey Analytics).
- ◆ التحليلات المتقدمة لسلوك العملاء (Customer Journey Analytics).
- ◆ إدارة المحتوى الرقمي (Digital Content Management).
- ◆ تخصيص التجربة الرقمية بناءً على النتائج (Experience Personalization).

هذا الترابط يعزز قدرة المنظمات على بناء رؤية شاملة 360 درجة عن تجربة العميل، حيث لا تعتمد فقط على البيانات المستخرجة من الاستطلاعات المباشرة، بل تربطها مع البيانات السلوكية من القنوات الرقمية الأخرى، مما يساعد في تقديم خدمات أكثر ذكاءً ومرونة واستباقية.

وبالتالي، عند اختيار منصة استطلاعات الرأي، من المناسب تقييم مدى قدرتها على التكامل مع أي منصة DXP معتمدة في المنظمة، لضمان أن بيانات الاستطلاع ليست معزولة، بل مدمجة ضمن نظام إدارة التجربة الشامل.



Follow Me  
@abdulazizosime



## ◆ الترابط مع منصات إدارة بيانات العملاء (Customer Data Platforms - CDP)

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح جمع البيانات وتحليلها بشكل متكامل أحد أهم مميزات النجاح الاستراتيجي للمنظمات الحكومية والخاصة. ومن هذا المنطلق، ظهرت منصات إدارة بيانات العملاء (CDP) كأحد الحلول المتقدمة التي تهدف إلى تجميع بيانات العملاء من جميع المصادر والقنوات في قاعدة مركزية واحدة، تشمل:

- ◆ بيانات المعاملات (Transactions).
- ◆ بيانات التفاعل الرقمي (Digital Interactions).
- ◆ بيانات الاستطلاعات (Surveys).
- ◆ بيانات الشكاوى والبلاغات.
- ◆ بيانات التسويق والعروض السابقة.



Follow Me  
@abdulazizosime

عند اختيار منصة استطلاعات الرأي، من المهم التأكد من أنها قابلة للتكامل المباشر مع منصة CDP المعتمدة في المنظمة، بحيث يتم تغذية نتائج الاستطلاعات مباشرة إلى ملف العميل الموحد (Unified Customer Profile). هذا التكامل يمكن المنظمة من:

- ◆ تحليل شامل يجمع بين رأي العميل وسلوكه الفعلي.
- ◆ تصميم تجارب شخصية مبنية على الفهم العميق للتفضيلات.
- ◆ اكتشاف الأسباب الجذرية للشكاوى أو انخفاض الرضا.
- ◆ بناء نماذج توقعية (Predictive Models) لتوقع السلوك المستقبلي للعملاء.

بهذا النهج، تصبح الاستطلاعات أحد مصادر البيانات الأساسية ضمن منظومة إدارة بيانات العملاء، مما يعزز قدرة المنظمة على تقديم خدمات أكثر ذكاءً، وتحقيق تحسن مستمر في تجربة العميل، وربط الأداء التشغيلي بمدى رضا العملاء وولائهم.



## ◆ العلاقة بين الاستطلاعات ومؤشرات NPS و CES و CSAT ودورها في قياس تجربة العميل

الاستطلاعات ليست مجرد أداة لجمع البيانات، بل هي أحد أهم أدوات قياس الأداء الاستراتيجي للمنظمات، حيث ترتبط بشكل مباشر بمؤشرات تجربة العميل (CX Metrics)، والتي تعد من الركائز الأساسية في تحقيق أهداف التحول الوطني، مثل رفع مستوى رضا المستفيدين، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز التنافسية العالمية.

### 1. NPS - مؤشر صافي الترويج (Net Promoter Score)

يعد NPS من أكثر المؤشرات استخدامًا عالميًا، ويقاس مدى ولاء العملاء واستعدادهم للتوصية بالمنظمة للآخرين. يتم جمع بياناته عبر استطلاعات بسيطة لكنها استراتيجية، من خلال سؤال واحد رئيسي:

«ما مدى احتمال أن توصي بهذه الخدمة أو المنتج لصديق أو زميل؟»



Follow Me  
@abdulazizsime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

## كيف يرتبط NPS بالاستطلاعات؟

- ◆ تعتمد الجهات الحكومية على NPS لقياس مدى رضا المواطنين والمستفيدين عن الخدمات المقدمة، مما يساعد في توجيه جهود التحسين والتطوير.
- ◆ تستخدم الشركات الخاصة NPS لفهم ولاء العملاء ومدى تأثير تحسين الخدمات على قرارات الشراء المستقبلية.

## كيف يرتبط NPS بالتحول الوطني؟

- ◆ يساعد على تحديد الفجوات في رضا المستفيدين.
- ◆ يعزز التنافسية بين الجهات الحكومية لتحقيق أعلى معدلات رضا.
- ◆ يمكن ربطه بمؤشرات الأداء الوطنية مثل مؤشر السعادة وجودة الحياة.

## 2. CES - مؤشر جهد العميل (Customer Effort Score)

يقيس CES مدى سهولة حصول العميل على الخدمة أو حل مشكلته، وهو عنصر رئيسي في تجربة العميل. يتم جمع بياناته عبر سؤال مباشر مثل:

«ما مدى سهولة إتمام معاملتك اليوم؟»

## كيف يرتبط CES بالاستطلاعات؟

- ◆ يساعد في تحليل العقبات والتحديات التي يواجهها العميل عند التفاعل مع المنظمة.
- ◆ يُستخدم في قياس أداء القنوات الرقمية ومدى فاعليتها في تقديم خدمات سلسة وسريعة.



## كيف يرتبط CES بالتحول الوطني؟

- ◆ يساهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي عبر تحسين سهولة الوصول للخدمات.
- ◆ يساعد على بناء استراتيجيات لتحسين رحلة العميل وتقليل المجهود المطلوب لإنهاء الخدمات.
- ◆ يُستخدم كمؤشر لنجاح مبادرات الأتمتة والخدمات الذكية في الجهات الحكومية والخاصة.

## 3. CSAT - مؤشر رضا العميل (Customer Satisfaction Score)

يعتبر CSAT المؤشر الأكثر شيوعًا في قياس رضا العملاء، ويتم جمع بياناته من خلال سؤال مباشر:

«ما مدى رضاك عن الخدمة التي تلقيتها؟»

## كيف يرتبط CSAT بالاستطلاعات؟

- ◆ يتم دمج مع استطلاعات مخصصة لكل نقطة تفاعل (بعد كل معاملة، بعد التواصل مع مركز خدمة العملاء، بعد استخدام التطبيق، إلخ).
- ◆ يساعد في تحديد العوامل المؤثرة في الرضا وتحليل الاتجاهات على المدى الطويل.

## كيف يرتبط CSAT بالتحول الوطني؟

- ◆ يعد من أهم مؤشرات جودة الخدمات الحكومية، حيث تسعى العديد من الجهات إلى تحسين معدل الرضا العام بناءً على خطط استراتيجية مدعومة بالبيانات.
- ◆ يمكن ربطه بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في القطاعات الحكومية والخاصة.



◆ يُستخدم في تحليل تجربة المواطنين والمقيمين داخل المملكة، مما يساهم في تعزيز التنافسية العالمية وتحقيق مستهدفات رؤية 2030.

## الاستطلاعات كأداة استراتيجية لتحقيق التحول الوطني:

تحسين تجربة المستفيدين عبر كافة القطاعات (صحة، تعليم، خدمات بلدية، قطاع خاص).

تحليل شامل لرحلة العميل وربطها بالتحولات الرقمية والخدمات الذكية.

تحقيق الأهداف الاستراتيجية عبر مؤشرات أداء CX تتماشى مع معايير جودة الحياة والتنافسية الدولية.

توفير بيانات حقيقية لاتخاذ القرارات بناءً على تحليل ردود الفعل المباشرة من المستفيدين.

إن الاستطلاعات ليست مجرد أداة لطرح الأسئلة، بل هي محرك رئيسي للتحسين المستمر، وأحد أدوات القياس والتحليل الاستراتيجي لنجاح تجربة العملاء، وربط ذلك بتحقيق مستهدفات التحول الوطني وتعزيز التنافسية العالمية.



Follow Me  
@abdulazizosime



## ◆ الأبحاث المتخصصة في مجال منصات استطلاعات الرأي

عند الحديث عن أبحاث موثوقة، نجد أن هناك جهات عالمية متخصصة تقدم دراسات مقارنة وتقارير تصنيف، من أبرزها:

Gartner®

Gartner وهي شركة أبحاث واستشارات تقنية عالمية في مجالات متعدد مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) ومنصات استطلاعات الرأي وتجربة العملاء (Customer Experience) والبيانات والتحليلات والبرامج المؤسسية، تقوم بإصدار تقارير تقييم دورية للمنظمة والمنصات التقنية، وتساعد هذه التقارير المنظمات في اختيار أفضل الأدوات والمنصات بناءً على معايير محددة مثل:



Follow Me

@abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION



الانتشار في السوق	جودة التنفيذ	الابتكار
رضا العملاء	مرونة المنتج وتطوره	القدرة على تحقيق النتائج

ويعتبر تصنيف Gartner مهم لانه لانه يعتمد على معايير دقيقة ويستخدمه المسؤولون في تقنية المعلومات وإدارة المشتريات كمرجع رسمي عند شراء أي منصة، كما يمنح رؤية محايدة تساعد في مقارنة المنصات بشكل عادل، ومن أشهر التصنيفات التي تقدمها Gartner:

### 1. Magic Quadrant (المربع السحري):

- ◆ من أقوى أدوات التصنيف.
- ◆ يقسم الشركات والمنصات إلى 4 أقسام:
- ◆ **Leaders (القادة):** شركات تجمع بين رؤية متقدمة وتنفيذ قوي.
- ◆ **Challengers (المتحدون):** شركات قوية في التنفيذ لكن رؤيتها أقل وضوحًا.
- ◆ **Visionaries (الرواد):** شركات عندها رؤية قوية لكنها ضعيفة في التنفيذ.
- ◆ **Niche Players (المتخصصون):** شركات تخدم شريحة محددة ولها دور معين.



Follow Me  
@abdulazizsime

## 2. Critical Capabilities:

- ◆ تقرير يركز على مقارنة الميزات التقنية لكل منصة.
- ◆ يعطيك تقييم لكل ميزة أساسية (مثل التحليل، التكامل، الأمان).

## 3. Peer Insights:

- ◆ تقييم يعتمد على آراء العملاء الفعليين.
- ◆ مهم جدًا لأنه يعطيك انطباع عملي من المستخدمين الحقيقيين.

كما يوجد عدد من شركات الأبحاث الأخرى التي تصدر عدد من التقارير الدورية مثل:

**FORRESTER®**

## 1. Forrester Wave:

- ◆ تقرير تحليلي متخصص يقارن بين المنصات بناءً على قدراتها التقنية ومدى ملاءمتها لمختلف القطاعات.
- ◆ يتميز بتفاصيل أدق حول تجربة المستخدم ومرونة النظام.

**Gartner**

**Peer Insights™**

## 2. Peer Insights by Gartner:

- ◆ منصة تتيح للعملاء الفعليين تقييم المنصات التي يستخدمونها، وتقديم مراجعات واقعية.
- ◆ هذه المنصة مهمة لأنها تكشف الفرق بين التسويق والواقع العملي.

## 3. أبحاث السوق المحلية (الشرق الأوسط وشمال أفريقيا):

بعض الجهات الاستشارية الإقليمية مثل IDC أو Frost & Sullivan بدأت تقدم تقارير مخصصة لمنطقة الخليج، مع التركيز على المنصات التي تدعم اللغة العربية، وتتوافق مع متطلبات التشريعات المحلية مثل (PDPL في السعودية).



Follow Me

@abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

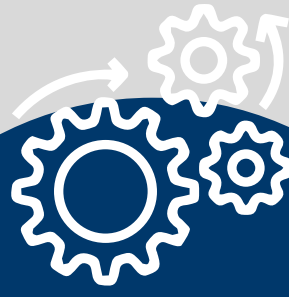


## معايير اختيار منصة استطلاع الرأي المناسبة

يمكن تقسيم المعايير إلى 3 فئات رئيسية:



المعايير  
الاستراتيجية



المعايير  
التشغيلية



المعايير  
التقنية



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

## 1. المعايير التقنية:

المعيار	التفاصيل
دعم اللغة العربية	دعم كامل في الواجهة والأسئلة والتقارير
التكامل مع الأنظمة	وأنظمة ذكاء الأعمال CRM القدرة على التكامل مع
المرونة في التصميم	سهولة تصميم أنواع متعددة من الأسئلة
الأمن السيبراني	السعودي PDPL تشفير البيانات + الامتثال لـ
التوافق مع الأجهزة	دعم كامل للهواتف الذكية والمتصفحات المختلفة

## 2. المعايير التشغيلية:

المعيار	التفاصيل
سهولة الاستخدام	واجهة سهلة لكل من المصمم والمستجيب
تعدد قنوات التوزيع	البريد, QR, SMS, روابط مباشرة
التقارير والتحليلات	دعم تحليل البيانات بشكل مرئي وذكي
التخصيص	تدعم المنصة White Label بشكل كامل (رابط مخصص + شعار وهوية بصرية + تقارير تحمل شعار المنظمة فقط)

## 3. المعايير الاستراتيجية:

المعيار	التفاصيل
الخبرة في نفس المجال	هل المنصة لديها تاريخ في خدمة منظمات حكومية أو خاصة؟
توافقها مع الرؤية الوطنية	هل تدعم مستهدفات التحول الرقمي؟
القدرة الاستيعابية	القدرة على استقبال آلاف المشاركين في وقت قصير دون بطء أو تعطل، مع سرعة معالجة البيانات ودعم الحملات الضخمة.
دعم فني محلي	توفر دعم باللغة العربية وفي نفس التوقيت المحلي.



## الفرق بين احتياجات القطاع الحكومي والخاص

العنصر	القطاع الحكومي	القطاع الخاص
الامتثال	حساس جدًا ويتطلب الالتزام بأنظمة مثل (PDPL) ونظام الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA)	أقل حساسية تجاه بعض المتطلبات، مع التركيز على حماية البيانات بما يتناسب مع سياسات الشركات
السرعة	الالتزام بالإجراءات الرسمية والموافقات المتسلسلة	التركيز على سرعة التنفيذ لتحقيق عائد أسرع
التكامل	ضرورة التكامل مع منصات حكومية مثل مرصد الأداء (أداء) ومنصات الخدمات الحكومية الأخرى	التكامل مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) وأدوات التسويق مثل Marketing Automation
نوع الجمهور	جمهور عام أو مستفيدين رسميين من خدمات حكومية	عملاء مستهدفون يتم اختيارهم بدقة بناءً على حملات تسويقية
التحليل	تحليل عميق يقيس أثر الخدمات على جودة الحياة وتحقيق مستهدفات الرؤية	تحليل يركز على مؤشرات الولاء (NPS) وقياس تجربة العملاء (CX) بهدف تحسين الصورة الذهنية وزيادة المبيعات





## ◆ قائمة التحقق (Check List)

لاختيار منصة استطلاعات الرأي يمكن الاستعانة بهذه القائمة لمساعدة المنظمات الحكومية والخاصة في تقييم ومقارنة منصات استطلاعات الرأي وفقاً لأهم المعايير المهنية والتقنية، مع التركيز على المتطلبات التي تناسب السوق السعودي والقطاعات الحكومية والخاصة.

- هل تدعم المنصة اللغة العربية بالكامل (واجهة + أسئلة + تقارير)؟
- هل تدعم المنصة White Label بشكل كامل (رابط مخصص + شعار وهوية بصرية + تقارير تحمل شعار المنظمة فقط)؟
- هل تدعم المنصة التكامل مع أنظمة الـ CRM وBI المستخدمة في المنظمة؟
- هل تتوافق المنصة مع معايير الأمن السيبراني والبيانات الشخصية (PDPL السعودي)؟



- ❑ هل تدعم المنصة عدة قنوات لتوزيع الاستطلاع (بريد، SMS, QRCode)؟
- ❑ هل توفر المنصة تقارير تحليلية متقدمة (مرئية + نصية)؟
- ❑ هل المنصة مناسبة للهواتف الذكية والأجهزة المختلفة؟
- ❑ هل توفر المنصة دعمًا فنيًا باللغة العربية؟
- ❑ هل لدى المنصة تجارب سابقة ناجحة مع جهات حكومية أو شركات كبرى؟
- ❑ هل المنصة مرنة من حيث خطط الاشتراك (سنوي - لكل استطلاع - مخصص)؟
- ❑ هل توفر المنصة أدوات تحليل المشاعر (Sentiment Analysis)؟
- ❑ هل تدعم المنصة استطلاعات طويلة متعددة الصفحات (Multi-page Surveys)؟
- ❑ هل تدعم المنصة أسئلة منطقية (Conditional Logic & Branching)؟
- ❑ هل تستطيع المنصة استقبال آلاف الاستجابات في وقت قصير دون تأثير على الأداء؟
- ❑ هل المنصة توفر تقارير أداء لحظية (Real-time Reporting)؟
- ❑ هل المنصة مجربة في استطلاعات وطنية واسعة النطاق؟
- ❑ هل توفر المنصة أرشيفًا للاستطلاعات السابقة ونتائجها؟
- ❑ هل يمكن للمنصة تحليل البيانات النصية المفتوحة (Open-ended Text Analysis)؟
- ❑ هل المنصة تدعم تخصيص صلاحيات الوصول (Roles & Permissions)؟
- ❑ هل تدعم المنصة الحماية المزدوجة (Two-Factor Authentication)؟



# THE END

◆ ختاماً.....

إن اختيار منصة استطلاع الرأي ليس مجرد قرار تقني متعلق بتوفير أداة تقنية وليس مجرد إجراء تكتيكي ضمن أنشطة قياس تجربة العميل بتصميم استبيان إلكتروني أو جمع بيانات، بل هو قرار استراتيجي جوهري يؤثر بشكل مباشر على قدرة المنظمة على الاستماع لعملائها وفهم توقعاتهم، وتحسين جودة خدماتها، ورفع كفاءة الأداء الداخلي، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية طويلة المدى.

في القطاع الحكومي، يمثل اختيار المنصة المناسبة أداة تمكينية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 المرتبطة بتحسين جودة الحياة، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وخلق تجربة متكاملة عبر قنوات الخدمة. الاستطلاع ليس مجرد سؤال وجواب، بل هو أحد أعمدة القياس الوطني الذي تستند عليه الجهات الحكومية في إعداد التقارير القيادية، وتحليل الفجوات، واتخاذ قرارات تحسين مستمرة في الخدمات الحكومية.



Follow Me  
@abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION



وفي القطاع الخاص، أصبحت البيانات الصوتية للعملاء (Voice of Customer) واحدة من أهم الأصول الاستراتيجية للشركات، لأنها توفر نظرة دقيقة على سلوك العملاء، وتوقعاتهم، ومؤشرات ولائهم، وأسباب تركهم للخدمة أو المنتج. اختيار المنصة الخاطئة يعني فقدان هذه البيانات أو الحصول على بيانات غير دقيقة، مما يؤدي إلى قرارات تسويقية وتشغيلية خاطئة، ويفقد المنظمة قدرتها على المنافسة في سوق يعتمد اليوم بالكامل على فهم العميل وتقديم القيمة الأفضل له.

**المنصة المثالية ليست فقط التي تقدم واجهة مرنة أو تقارير جميلة، بل هي المنصة التي تستطيع:**

- ◆ تحويل صوت العميل إلى رؤية واضحة.
- ◆ ربط هذه الرؤية بالأهداف الاستراتيجية.
- ◆ تقديم بيانات فورية تساعد القيادات على اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة.
- ◆ توفير أدوات تحليل عميق تفكك الأسباب الجذرية لمشاكل التجربة.
- ◆ ربط البيانات بشكل مباشر مع مبادرات التحسين المستمرة.

بهذا النهج، يصبح اختيار منصة الاستطلاع أحد ركائز نجاح استراتيجية تجربة العميل داخل المنظمة، وأحد أدوات حوكمة الأداء والتعلم المؤسسي، ووسيلة أساسية لدعم الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات.



## القاعدة الذهبية:





اختيارك للمنصة هو استثمار استراتيجي في مستقبل المنظمة، وفي علاقتها مع عملائها ومستفيديها، وفي بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على صوت العميل في كل قرار. الجمع بين الأبحاث المتخصصة مثل تقارير Gartner و Forrester، واتباع معايير مهنية دقيقة، وفهم الاحتياجات الاستراتيجية لمنظمتك، يضمن لك اختيار منصة تحقق أقصى قيمة من كل استطلاع يتم تنفيذه، وتساهم بشكل فعال في تحسين تجربة العميل وتعزيز سمعة المنظمة ورفع مؤشرات الأداء المؤسسي بشكل مستدام.



Follow Me

[in](#) [@abdulazizosime](#)

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION 

 <https://rightdecisionsa.com/>  
 [info@rightdescisionsa.com](mailto:info@rightdescisionsa.com)  
 @RightDecisionSA  
 0551355222

جميع الحقوق محفوظة ©  
فبراير 2025



Follow Me

  @abdulazizosime

القرار الصحيح  
RIGHT DECISION 