شرح مادة العملي

استطلاع الرأي العام

يُعرف استطلاع الرأي على أنه عملية استجواب وجمع آراء لمجموعة معينة من الأشخاص المستهدفين بغرض جمع بيانات حول خدمة أو منتج ما. ويبقى الهدف الأساسي من هذه الاستطلاعات هو فهم احتياجات العملاء وتقييم مدى رضاهم عن الخدمة أو المنتج

أهمية إجراء استطلاع الرأي

١- إن إجراء استطلاع الرأي فيما يخص أصحاب المشاريع والعلامات التجارية يعد خطوة من خطوات تحسين أداء عملهم وزيادة فرص نجاحهم كذلك، لكن كيف ذلك؟

٢- تعد استطلاعات الرأي أداة قوية لتحديد نقاط القوة والضعف للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها. وبالتالي تحسينها وتطويرها لتلبية احتياجات العملاء وزيادة رضاهم.

٣- تكمن أهمية الاستطلاعات في التفاعل مع الجمهور من خلال معرفة آرائهم حول الخدمات أو المنتجات المقدمة، ثمّ العمل على تحسين تجربة العميل.

٤- تساعد الاستطلاعات في تحليل السوق من خلال معرفة احتياجات العملاء وتفضيلاتهم. وعلى هذا الأساس يطور المنتجات أو الخدمات التي تلبي هذه الاحتياجات.

خطوات في إجراء استطلاع الرأي

حتى تضمن الحصول على نتائج دقيقة عند إجرائك لاستطلاع الرأي سيتعين اتباع هذه المنهجية أو الخطوات التالية:

١. **تحديد الهدف** :يعد تحديد الأسئلة التي ترغب بالإجابة عليها من خلال الاستطلاع أولى الخطوات الأساسية لإجراء استطلاع الرأي؛ لفهم آراء ومواقف المجتمع بشكل عام.
٢. **تحديد الجمهور المستهدف** :تحديد الفئة المستهدفة التي ترغب بالحصول على آرائها حول منتج أو خدمة معينة.
٣. **اختيار طريقة الاستطلاع** :ثالث الخطوات هو تحديد طريقة الاستطلاع إن كانت عبر البريد الإلكتروني. أو الهاتف، أو عبر الإنترنت، وفق الطريقة التي تتماشى مع الجمهور المستهدف.

٤. **تحضير الأسئلة** :في هذه الخطوة يتعين تحضير الأسئلة بعناية حتى تضمن الحصول على الإجابات التي تحتاج إليها. لكن يجدر التنويه إلى أنه ينبغي تجنب استخدام اللغة المعقدة أو الغامضة.
٥. **تجربة الاستطلاع** :ينبغي تجريب الاستطلاع على عينة صغيرة من الجمهور المستهدف لتحديد مدى وضوح الأسئلة وكذلك مدى تناسبها مع الجمهور المستهدف.
٦. **جمع البيانات** :بعد الانتهاء من الاستطلاع تأتي خطوة جمع البيانات المتحصل عليها.
٧. **تحليل البيانات** :أما الخطوة الأخيرة فتشتمل على تحليل البيانات المُجمّعة وإعداد تقرير مفصل عنها.