

إمتحان أعمال مجموعة مقياس سبق الآراء

مترين ١٥ د

فهي دراسة لأثر إدارة علاقات العملاء على تحقيق الربح
فهي دراسة ميدانية قام بها أحد الباحثين لولاء
الزبائن لبنك خليج البحرين فرع عين مليلة
وكان مضمونها الاستبيان فهي معالجته العلاقة كالتالي:

المحور الأول = إدارة علاقات العملاء

المفاهيم الأولى والثقة

- 1- أشهر وكأنتي من أفضل الزبائن لدى المؤسسة
- 2- المؤسسة تقيم بتوفيق خدمات عالية الجودة
- 3- تقوم المؤسسة بإعطاء وعود موثوقة
- 4- المؤسسة تقيم بتوفيق الامن في اتصالاتي وسريّة معلوماتي

المفاهيم الثانية = الاتصال

- 5- هكيتي الاتصال بالهاتف سلسة في أي وقت أساء
- 6- تخيّرني موظفو المؤسسة في كل الخدمات الجديدة
- 7- تتميز هذه المؤسسة بالاتصال الإلكتروني معها
- 8- توفيق المؤسسة كل وسائل الاتصال الممكنة

المحور الثاني = ولاء العملاء

- 9- أشهر بالرضا التام عندما أتعامل مع هذه المؤسسة
- 10- سعي المؤسسة للاتصال بي دائما هو ما يبعثني أتعامل معها
- 11- تقديم المؤسسة لخدمات مميزة يجعلني أسهر في التعامل معها
- 12- عمل المؤسسة على تلبية إحتياجاتي الشخصية يجعلني أسهر
في التعامل معها.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي الذي يأخذ احتمالات
احتمال الاحجابات التالية
عومراقبة شدة ، عني موافق ، محاميد ، موافق ، موافق شدة
وكسات نتائج الدراسة كما يلي

الانزاد العبار	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4
2	4	5	4	2	4	4	3	5	4	4	5	4
3	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	4
4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	3	4	3
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
6	3	4	2	4	5	4	3	2	4	3	4	4
7	2	4	1	3	4	2	4	2	2	3	4	4

المطلوب 1- تحليل عبارات المحور الثاني .
2- دراسة أثر توتر الثقة على ولاء العملاء

تصميم 2 :

لقياس متوسط عدد الطلاب من سلع مصنعة من إحدى المؤسسات
إذا علمنا أن عدد التراكيب يصل إلى $N=12000$ وكان الانحراف المعياري
15 طلب

المطلوب ايجاد حجم العينة الواحد سحبا من أجل تقدير متوسط
عدد الطلاب من المؤسسة بحيث يكون الخطأ التقدير $B=3$ طلاب