



الهيئة العامة للترفيه
General Entertainment Authority

الدليل الارشادي لقياس رضا الزوار في الأنشطة الترفيهية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تهدف الهيئة العامة للترفيه بالتعاون مع شركائنا في القطاع الخاص الى تطوير تجربة الزائر في الأنشطة الترفيهية، وذلك من خلال إشراك الزوار في عمليات التحسين والتطوير وقياس مدى رضاهم، مما ينتج عنه خلق انطباع إيجابي يمثل في الاهتمام بأرائهم وتوصياتهم لرفع جودة العروض الترفيهية.

عليه سيتم تطبيق آليات وأدوات معتمدة لدى الهيئة تساهم في قياس رضا الزوار في الأنشطة الترفيهية حسب ما هو موضح في الدليل الإرشادي على "بوابة الترفيه". وسيضمن الدليل الإرشادي كيفية استخدام الأدوات مثل:



رسائل نصية عن طريق
الهاتف المحمول
والبريد الإلكتروني



رموز الاستجابة
السريعة (QR Codes)



أجهزة التقييم الذاتية

وعليه نؤكد على ضرورة المحافظة على الأجهزة وستتم صيانتها من قبل الهيئة. كما نأمل منكم تسهيل مهام جامعي الاستبيانات اثناء أداء مهامهم في موقع النشاط عند تواجدهم.

وعلى ضوء ذلك، نرجو منكم التعاون بتوفير المعلومات التي تراها الهيئة مناسبة.

دعتم بسعادة
الهيئة العامة للترفيه



ضوابط عرض رمز الاستجابة السريع لقياس رضا الزوار

ضوابط عامة

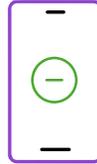
الالتزام بمحتوى رسالة قراءة رمز الاستجابة السريع باللغتين العربية والإنجليزية المرفقة مع رمز الاستجابة السريع.



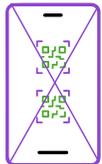
الالتزام بعرض رمز الاستجابة السريع و المخصص للفعالية لقياس رضا الزوار دون التعديل عليه بأي صورة



الالتزام بالحد الأدنى من العدد ومساحة عرض رمز الاستجابة السريع حسب الفعالية مع الحظ على التوسع في عرضه في أماكن أخرى أو وسائل أكبر تعزيراً لقياس رضا الزوار بشكل أكبر.



الالتزام بعدم إرفاق أي معلومات أخرى سواءً رمز استجابة سريع آخر أو رسالة أخرى، أو غيره على وسيلة عرض رمز الاستجابة السريع إلا وفق الضوابط الميينة بالأسفل.



الالتزام بأبعاد رمز الاستجابة السريع الطول * العرض مع نسبة 1:1 .



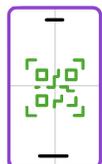
العناية بوسيلة عرض رمز الاستجابة السريع طوال مدة الفعالية.



الالتزام بوقت عرض رمز الاستجابة السريع و بمدة لا تقل عن 10 ثواني للشاشات والتكرار لا يقل عن دقيقة.



الالتزام بموقع الرسالة والرمز بمنتصف وسيلة العرض طولياً وعرضياً.



■ وسائل عرض رمز الاستجابة السريع لقياس رضا الزوار



وسائل عرض رمز الاستجابة السريع



مطبوعات

حسب أبعاد القالب



شاشات عرض

حسب أبعاد القالب



A4

150*150 مم

حجم خط الرسالة: 48



A2

300*300 مم

حجم خط الرسالة: 14

■ سيتم استخدام الاستبيان في مختلف المحطات لقياس رضا وتجربة الزائر

الوظيفة

- تتمثل وظيفة الاستبيان في طرح أسئلة تساعدنا على فهم السبب الجذري وراء رضا الزوار من عدمه.
- ستساعد الاستجابات على أسئلة الاستبيان في الحصول على مؤشر رضا الزائر وبالتالي التطوير من تجربة الزائر في المرات القادمة.
- ستسمح لنا نتائج الاستبيان بفهم العوامل الأساسية التي تؤثر على رضا الزوار أكثر من غيرها.

المكان

- سيتم وضع رمز QR ضمن محطات رحلة الزائر في المنطقة وعندما يكون مستوى تفاعل الزائر منخفض، مثل مراحل الانتظار

الأماكن المحتملة لوضع رمز QR



منطقة بيع وفحص التذاكر



بوابات الخروج



أماكن الفعاليات



بوابات الدخول



مواقف السيارات



مقاعد الراحة والانتظار



دورات المياه



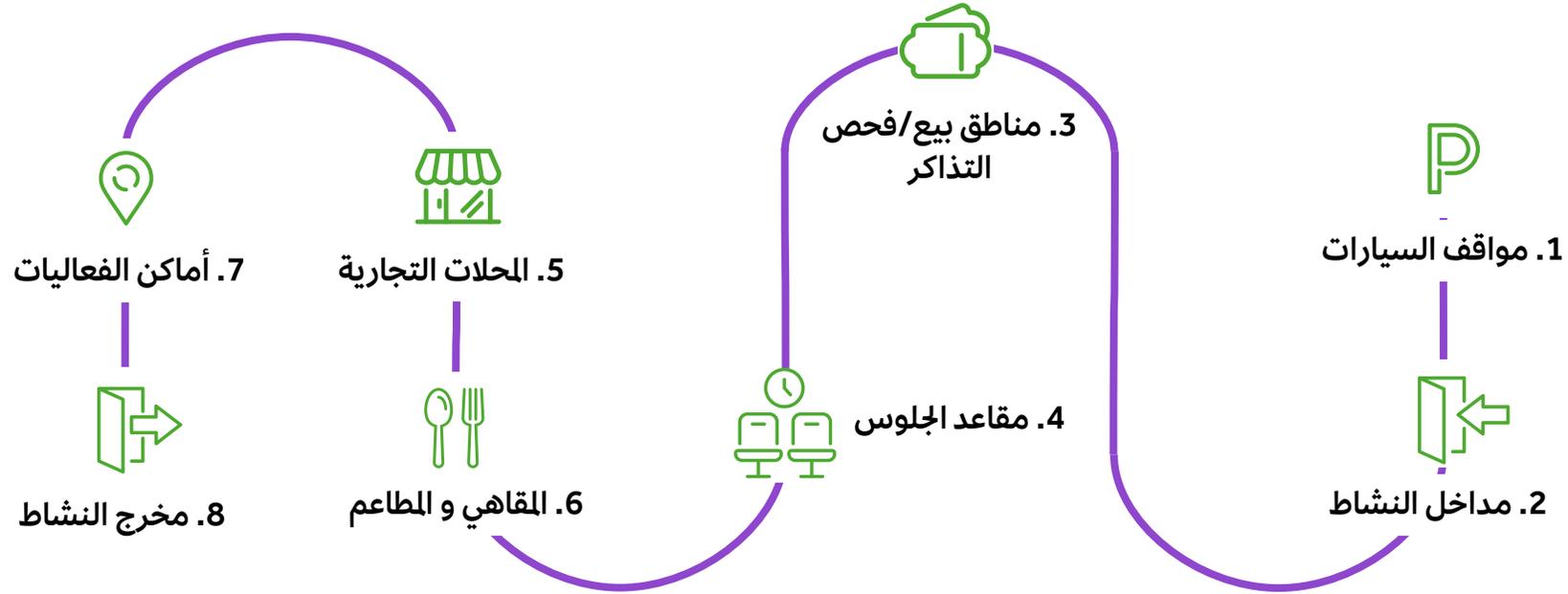
المطاعم/المحلات التجارية

الأداة

- الهدف الرئيسي من الاستبيان هو استخراج الإجابات التفصيلية من خلال طرح أسئلة محددة حول مواضيع معينة لمعرفة الأسباب الرئيسية لرضاهم أو عدم رضاهم عن المنطقة أو الفعالية\
- يمكن الإجابة على الاستبيان من خلال تصوير رموز QR عن طريق الجوال والتي سيتم توزيعها في جميع أنحاء النشاط.
- سيتم تخصيص رمز QR مختلف لكل فعالية.

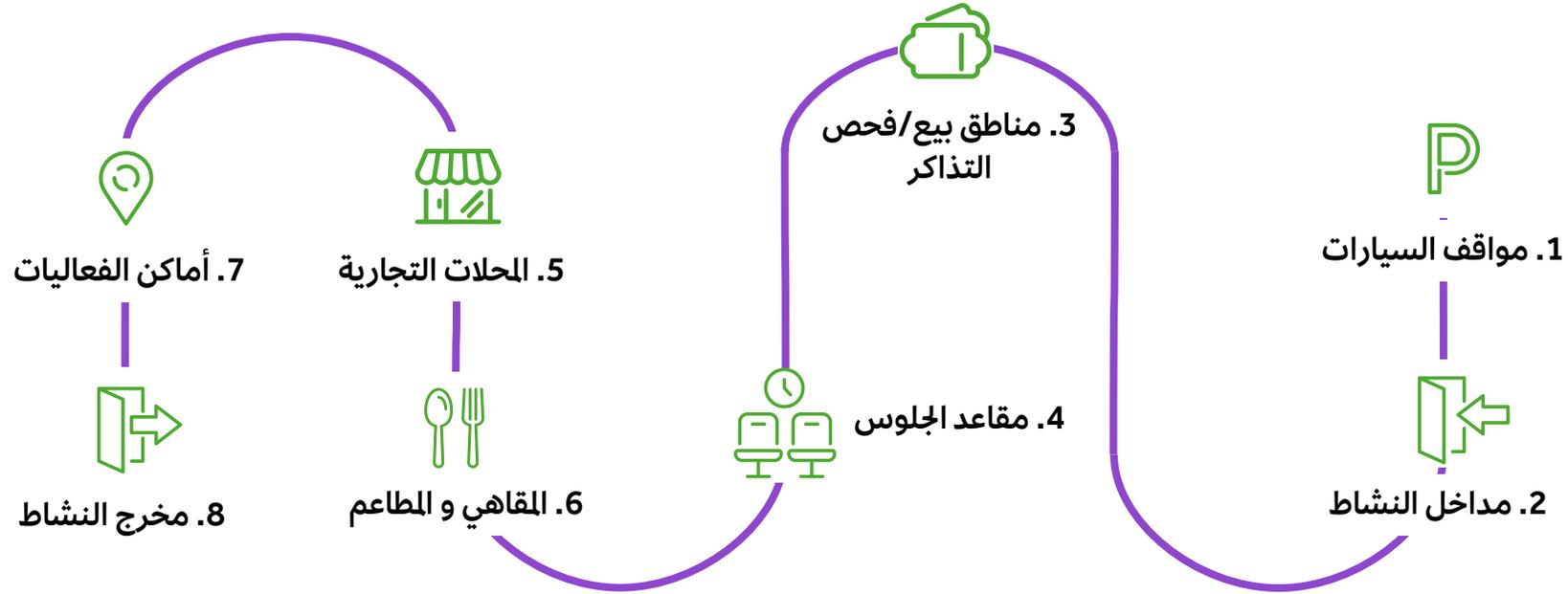
■ أماكن محتملة لوضع الأدوات خلال مراحل رحلة الزائر

مدن الملاهي



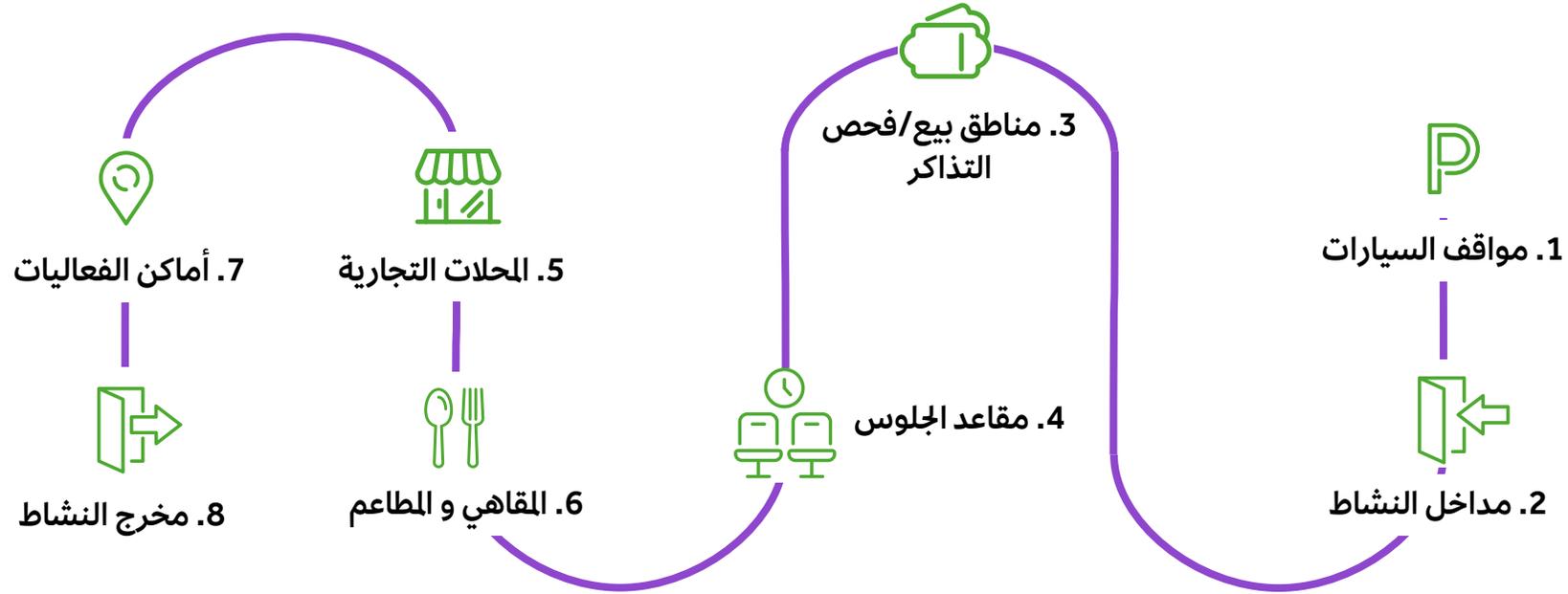
■ أماكن محتملة لوضع الأدوات خلال مراحل رحلة الزائر

المراكز الترفيهية



■ أماكن محتملة لوضع الأدوات خلال مراحل رحلة الزائر

العروض الترفيهية



■ أماكن محتملة لوضع الأدوات خلال مراحل رحلة الزائر

العروض الحية في المطاعم



تطبيقات

مواقف السيارات ■







طاولات الزوار



GEA

الهيئة العامة للترفيه
General Entertainment Authority

شكراً لكم