

الوحدة التدريبية الاولى
التعاون والتواصل مع اعضاء الفريق والادارة لاغراض تطوير التطبيقات

رمز الوحدة
ADS-U1-CAVT

المتطلبات السابقة:

لا يوجد

نتائج التعلم:

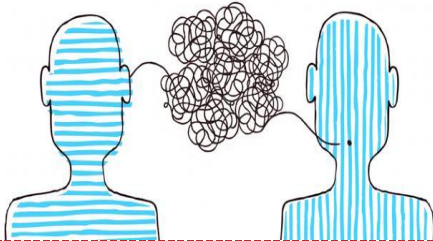
عند الانتهاء من دراسة هذه الوحدة واكتساب مهاراتها الأدائية والاتجاهات السلوكية الصحيحة والعلوم المهنية المرافقة من خلال التفاعل مع أنشطتها وخبراتها المختلفة يصبح المتدرب قادراً على أداء نتائج التعلم الآتية :

- فهم أهمية التواصل (ثنائي الاتجاه) مع العميل أثناء عملية تطوير التطبيق.
- توضيح أهمية تبادل التعليقات البناءة من/ وإلى أعضاء الفريق والعملاء.
- وصف المشكلة التي يتم مواجهتها أثناء عملية تطوير التطبيق ومحاولة إيجاد الحل المناسب.
- العمل بالتعاون مع أفراد من خلفيات متنوعة أثناء عملية تطوير التطبيقات.
- استخدام مجموعة متنوعة من أدوات وتقنيات الاتصال بشكل فعال.

مصادر التعلم	الأنشطة التعليمية والتدريبية
الوحدة التدريبية	قراءة المعلومات النظرية
الشبكة العنكبوتية	البحث في المواقع الإلكترونية التعليمية
منصة الكلية التعليمية	روابط التعليم الإلكتروني
المشغل / المختبر	تنفيذ التمارين العملية
سوق العمل	التدريب الميداني

روابط التعلم الإلكتروني

سيتم تزويد المتدربين بروابط التعلم الإلكتروني من خلال المدرب.



المعلومات النظرية

من خلال مشاهدتك للصورة المجاورة ماهي دلالة الصورة وما أهميتها ؟

العنصر الأول: الاتصال مع أعضاء الفريق والإدارة لأغراض تطوير التطبيقات

• المقدمة:

إن الحياة اليومية تتطلب منا التواصل المستمر والاتصال مع الآخرين، لكن في غياب الأسلوب والمهارة، فإنه مهما ارتفعت كفاءتنا العلمية فلن نتمكن من أن نوصل معرفتنا للآخر، كما لن نتمكن من تعليم الآخرين هذا العلم الذي اكتسبناه على مدى السنين.

• مفهوم التواصل :

يعتبر التواصل من العمليات الاجتماعية والإدارية الأساسية، حيث يستحيل فهم المجتمع أو التعاون مع بعضنا بعضاً بدون الوقوف على جوانب تلك العملية، وهي لا تشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فقط، بل تشمل التلميحات والتعبيرات والحركات التي تقوم في بعض الأحيان بتوصيل المعاني.

هناك العديد من التعريفات التي توضح مفهوم الإتصال ولكنها جميعاً تصب في محور واحد وهو أن عملية الإتصال هي عملية إرسال للمعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من قبل المرسل الذي قد يكون شخص أو مجموعة أشخاص عبر إحدى وسائل الاتصال المتاحة الكتابية أو الشفهية أو السمعية والمرئية أو بالحركات والإشارات إلى المستقبل الذي قد يكون شخص أو مجموعة أشخاص حيث يقوم المستقبل باستقبال الرسالة والرد عليها (Feedback) ويكون الاتصال فعال إذا قام المرسل بإرسال رسالة واضحة عبر الوسيلة المناسبة في الوقت المناسب، وفهمها الطرف الآخر كما أراد المرسل، وتصرف بناء على ذلك.

نشاط تعزيزي

اكتب معنى الاتصال بكلماتك الخاصة

- أهمية التواصل:

للتواصل أهمية كبرى في جميع مناحي الحياة الخاصة والعامة ويمكن إجمالها بالآتي:

- أ. الحصول على المعلومات
- ب. تغيير أو تعديل الاتجاهات
- ج. ترفيه وتسلية
- د. التثقيف
- هـ. التعليم
- و. التدريب

تمرين

برأيك، ما هي أهمية الاتصال لتحقيق التعاون والتعلم بين أعضاء الفريق؟

- أهداف الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة والعملاء:

- بين أعضاء الفريق:

أ- التعلم من خلال تناقل المعرفة والمهارات والخبرات بين أعضاء الفريق.

ب- تأكيد ما تم تناقله وتعلمه بين أعضاء الفريق.

ج- تحقيق التنسيق والتكامل بين أعضاء الفريق.

• بين أعضاء الفريق والإدارة:

- أ- استقبال المعلومات من الإدارة والمتضمنة الأوامر والتعليمات والتوجيهات لتحقيق أهداف العمل.
- ب- رفع المعلومات والتوصيات من الفريق إلى الإدارة العليا.
- ج- تبادل المعلومات بين جميع الأطراف.

• الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة والعملاء:

- أ- العملاء هم الاصل في وجود الشركة وبالتالي فأن التواصل معهم يفيد بالتعرف على آرائهم ومتطلباتهم.
- ب- استجابة الإدارة وفريق العمل لمتطلبات العملاء.
- ج- إعلام العملاء حول وجود أي منتج جديد.
- د- إقناع العملاء بالمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة.

تمرين

عدد أهداف الاتصال بين أعضاء الفريق؟

عدد أهداف الاتصال مع العملاء؟

تمرين

صف شركة لا تتواصل مع العملاء؟

ما هو مصيرها؟

- العوامل المؤثرة في فاعلية الاتصال

- العوامل المؤثرة في الاتصال بين أعضاء الفريق:

- ا- درجة الانسجام والتوافق بين أعضاء الفريق.
- ب- درجة الثقة بين أعضاء الفريق.
- ج- بيئة العمل المحيطة بأعضاء الفريق.
- د. مدى توافر التغذية الراجعة بين جميع الأطراف.

• العوامل المؤثرة في الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة:

- أ- درجة التوافق الثقافي بين أعضاء الفريق والإدارة.
- ب- درجة تفهم الإدارة لأعضاء الفريق وإرسال رسائل تتوافق مع المستوى المعرفي والثقافي لأعضاء الفريق.
- ج- المعوقات ودرجة تأثيرها.

• العوامل المؤثرة في الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة والعملاء:

- أ- درجة وضوح الرسالة المرسلة من الإدارة إلى العملاء.
- ب- التوقيت المناسب للاتصال.
- ج- الضوضاء أو التشويش المحيط بالعملية.
- د- مدى توافر التغذية الراجعة.
- هـ- الوسيلة المناسبة للاتصال.
- و- درجة التفكير وعمقه لدى المرسل والمستقبل.

تمرين

ما هي أكثر العوامل تأثيراً بالاتصال بالعملاء؟

• عناصر عملية الاتصال

- أ. المرسل، وقد يكون شخص أو جهة معينة أو أعضاء فريق.
- ب. صياغة الرسالة: وهي تحويل الفكرة إلى كلمات ورسالة، ولا بد أن تتصف الرسالة الفعالة بما يلي:
 - وضوح الهدف:
 - الاختصار: يجب أن لا تكون طويلة أو مختصرةً إلى درجة الإجحاف، حيث أن كلاهما قد يؤدي إلى فقدان المعنى.
 - اللغة السليمة: استخدام اللغة الصحيحة والسليمة التي تتناسب ومقدرة المستلم اللغوية.
- ج. الرسالة، وهي موضوع الاتصال.
- د. وسيلة الاتصال، وهي عملية نقل الرسالة من خلال القناة المناسبة.
- هـ. المستقبل.
- و. ترجمة الرسالة وفهمها، أي استيعابها وفك رموزها.
- ز. التغذية الراجعة.
- ح. الضوضاء أو التشويه.

• أساليب الاتصال:

تتعدد وتنوع أساليب الاتصال لا سيما في العصر الحديث الذي يعد عصر تكنولوجيا الاتصال والتقنيات الحديثة، فهناك العديد من طرق ووسائل الاتصال وحسب الجدول التالي:

الجدول رقم (1.1)

وسائل الاتصال

الرقم	الاتصال الكتابي	الاتصال الشفهي	الاتصال غير اللفظي
1	الخطابات	المحادثات الهاتفية	تعبيرات الوجه والعيون
2	التقارير	الأوامر والتعليمات	حركة الجسم والإشارات
3	الأوامر والتعليمات المكتوبة	المقابلات الشخصية	
4	النشرات والدوريات الخاصة	المؤتمرات	

الرقم	الاتصال الكتابي	الاتصال الشفهي	الاتصال غير اللفظي
5	البحوث	الشكاوى	
6	القرارات	الندوات والمحاضرات	
7	الكتيبات الخاصة بالشركة		
8	مجلة المنظمة	الاستشارات	
9	الملصقات	الزيارات الميدانية	
10	المنشورات	الباب المفتوح	
11	المذكرات	مساقات التدريب	
12		الراديو	
13		التلفاز	

• استخدام مجموعة متنوعة من أدوات وتقنيات التواصل (بين أعضاء الفريق)

استخدام مجموعة متنوعة من أدوات وتقنيات التواصل بشكل فعال هو عنصر حيوي لضمان التواصل السلس والفعال داخل الفرق أو بين الأفراد في بيئة العمل. هذا الأمر يساهم في تعزيز الإنتاجية، وضمان فهم متبادل، وتجنب سوء الفهم، خاصة في المشاريع التي تتطلب تعاونًا مكثفًا بين الأعضاء. وفي ما يلي توضيح لذلك:

• أهمية استخدام أدوات التواصل المتنوعة:

- تعزيز التفاعل والتعاون : يتيح استخدام أدوات تواصل متنوعة للفريق التعاون بطرق تتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم. مثلاً، يمكن للاجتماعات الافتراضية أن تكون ضرورية للمناقشات الطويلة، بينما تكون الدردشات السريعة مناسبة للأسئلة السريعة.
- التكيف مع الفروقات الفردية: يوفر تنوع الأدوات إمكانية تلبية أساليب التواصل المفضلة للأفراد. البعض يفضل المحادثات الفورية، بينما يفضل آخرون التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الوثائق المكتوبة.
- ضمان الوصول إلى المعلومات: باستخدام أدوات مختلفة، يصبح من السهل الوصول إلى المعلومات والموارد في أي وقت، سواء عبر رسائل البريد الإلكتروني المنظمة أو الوثائق المشتركة عبر الأنترنت.

• أنواع أدوات وتقنيات الاتصال الشائعة:

• أدوات الاتصال المتزامن: (Synchronous Communication)

- الاجتماعات الافتراضية مثل: (Zoom, Microsoft Teams) وهي تسمح بالتواصل المباشر بين الأفراد، مما يسهل مناقشة الأفكار والتوصل إلى قرارات بشكل أسرع.
- الدردشة الفورية مثل: (Slack, WhatsApp) وهي مثالية للتواصل السريع وتبادل المعلومات أو الملفات بين أعضاء الفريق في الوقت الفعلي.

• أدوات الاتصال غير المتزامن: (Asynchronous Communication)

- البريد الإلكتروني: يفيد في إرسال الرسائل المفصلة والمستندات، وهو مناسب عندما لا يكون من الضروري أن يتم الرد على الفور.
- منصات إدارة المشاريع مثل: (Trello, Asana) فهي تسهل تتبع التقدم في المهام والمشاريع، حيث يمكن للفريق تسجيل التحديثات في أي وقت.
- المستندات المشتركة مثل: (Google Docs, Microsoft SharePoint) فهي تسمح للأفراد بالعمل على نفس المستند أو العرض التقديمي بشكل متزامن أو غير متزامن، مما يعزز التعاون في تحرير وتحديث المعلومات.

• ممارسات فعّالة لاستخدام أدوات التواصل

• اختيار الأداة المناسبة للغرض المناسب:

- للاجتماعات الدورية: يمكن استخدام أدوات الاجتماعات الافتراضية مثل Zoom لعرض التحديثات ومناقشة القضايا الهامة.
- للمتابعات اليومية: يُفضل استخدام أدوات الدردشة الفورية مثل Slack لتسريع التواصل والحصول على ردود سريعة.
- للمعلومات الرسمية والمفصلة: يُنصح باستخدام البريد الإلكتروني لإرسال وثائق رسمية أو ملخصات المشاريع.

• وضع قواعد واضحة للتواصل:

- تحديد الأوقات المناسبة للاجتماعات: لضمان أن الجميع متاح ومتواجد في الوقت المحدد.
- إرشادات استخدام الدردشة الفورية: لضمان عدم إزعاج الفريق بالرسائل المتكررة أو غير المهمة.
- تنظيم المستندات المشتركة: مثل تحديد الهيكل التنظيمي للمستندات وتحديثها بانتظام لضمان الوصول السهل للمعلومات.

• تعزيز الشفافية والمساءلة:

- استخدام أدوات إدارة المشاريع يمكن أن يساعد في إظهار من المسؤول عن أية مهمة وأين وصل كل جزء من المشروع، مما يعزز الشفافية في الفريق.
- ضمان تسجيل الاجتماعات ومشاركة ملاحظاتها يمكن أن يساعد في إبقاء الجميع على اطلاع حتى إذا فات أحدهم اجتماعًا.

• فوائد استخدام أدوات التواصل المتنوعة:

- تحسين الإنتاجية: التواصل الفعال يوفر الوقت ويسمح للفريق بالتركيز على المهام بدلاً من البحث عن المعلومات.
- تقليل الأخطاء وسوء الفهم: أدوات التواصل تساعد في توضيح الأدوار والمسؤوليات والتوقعات، مما يقلل من فرص حدوث سوء الفهم.
- دعم العمل عن بعد: مع تزايد الاعتماد على العمل عن بعد، توفر أدوات التواصل المختلفة وسيلة فعالة للتواصل والتعاون بين أفراد الفريق بغض النظر عن أماكن تواجدهم.

• تحديات استخدام أدوات التواصل المتنوعة:

- التشتت بين الأدوات: يمكن أن يؤدي استخدام عدد كبير من الأدوات إلى تشتت الفريق إذا لم يكن هناك نظاماً واضحاً لاستخدامها.
- الاختلاف في التفضيلات: قد يفضل البعض أدوات معينة على غيرها، مما قد يتسبب في بعض الصعوبات في توحيد طرق التواصل.
- التعلم والتكيف مع الأدوات الجديدة: قد يحتاج الفريق إلى بعض الوقت للتعلم والتكيف مع أدوات التواصل الجديدة، وهذا قد يؤثر على الإنتاجية في البداية.

• معوقات الاتصال

إن عملية الاتصال لا تقتصر على إنتاج أفكار وآراء ومعتقدات ونقلها من شخص إلى آخر، بل تتعداها إلى مجموعة من الأشخاص. ولهذا فإن عملية الاتصال تتعرض إلى معوقات مختلفة تعمل على تشتيت المعلومات أو تضييعها الأمر الذي يحد من فاعليتها.

يمكن تعريف معوقات الاتصال على أنها جميع النشاطات التي تمنع أو تقلل من تبادل الأفكار والمعلومات أو تعطلها، أو تؤخر إرسالها واستلامها، أو تشوه معانيها، وبالتالي تعمل على تشتيت المعلومات، وتحول دون انسيابها بالشكل المطلوب وبالتالي تحول دون تحقيق اتصال فعال. ولهذا فإن التعرف على هذه المعوقات يؤدي إلى رفع كفاءة وفاعلية الاتصال في الوصول إلى الأهداف المطلوبة.

نشاط إثرائي

اكتب أبرز معوقات الاتصال

• معوقات الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة والعملاء:

• معوقات الاتصال بين أعضاء الفريق:

أ- درجة التوافق الثقافي بين أعضاء الفريق.

ب- درجة وضوح الرسالة.

ج- حجم الفريق.

د- تبأين مستويات الإدراك بين أعضاء الفريق.

هناك معوقات أخرى، اذكرها.....

-1

-2

-3

• معوقات الاتصال بين أعضاء الفريق والإدارة:

أ- درجة الثقة بين جميع الأطراف.

ب- طبيعة الهيكل التنظيمي.

ج- وسيلة الاتصال المناسبة.

د- المعوقات البيئية.

هناك معوقات أخرى ، اذكرها.....

-1

-2

-3

• الاتصال الفعال Effective communication

يعرف بأنه عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل للرسالة مطابق إلى حد كبير للمعنى

الذي يقصده المرسل.

هل يوجد لديك تعريف آخر؟ اذكره من فضلك.

إن عملية الاتصال طريق ذو اتجاهين Two way process أي أن كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات.

ويمكن تعريفه أيضاً على أنه الاتصال الذي يحقق الغرض المطلوب بالمكان والزمان المحددين، فمثلاً إذا كان هدف الاتصال تحقيق تغيير في مكان معين وزمان محدد، فيكون الاتصال فعالاً إذا حقق التغيير بالمكان والزمان المحددين بالشكل الذي أراده المرسل أو الإدارة.

• صفات الاتصال الفعال: يتصف نظام الاتصال الفعال بما يلي :

• الاتصال باتجاهين (Two Way Communication)

من الأسباب الرئيسية لتشكيل فريق العمل هو تسهيل عملية الاتصال وبالتالي تبادل المعلومات بين جميع الأطراف ، فعند وجود مجموعة من الأشخاص لتطوير تطبيق معين فإن تسهيل عملية الاتصال بينهم تعد قضية مهمة لتسهيل عملية تبادل المعارف والخبرات بين أعضاء الفريق للخروج بتطبيق يفوق رضا العميل. فمثل هذا الاتصال تتوفر فيه عملية الاستماع وتبادل المعلومات والتغذية الراجعة المباشرة.

• الوضوح :- (Clarity)

ويعني صياغة الرسالة بشكل مباشر وواضح، واختيار كلمات لا تحتمل التفسير والتأويل الخاطئ، وعدم تضمين الجملة الواحدة أفكاراً متعددة، وإذا كانت الرسالة شفوية يجب التعبير عنها بإسلوب واضح ومفهوم ويراعي مستويات الأفراد المستقبليين، وإذا كانت كتابية يجب مراعاة مستويات فهم وقدرات المرؤوسين.

• الصدق والصحة في المعلومات :

ويعني إعطاء معلومات حقيقية وواقعية تعكس الواقع وتصحيح الأخطاء إن وجدت.

• الاهتمام والاحترام :

ويعني إعطاء القدر الكافي من الاهتمام للطرف الآخر، وإعطائه الفرصة الكافية للتعبير عن آرائه والاهتمام بوجهة نظره واحترام رأيه.

العنصر الثاني: التواصل (ثنائي الاتجاه) مع العميل أثناء عملية تطوير التطبيق

• المقدمة:

تطوير التطبيقات يتطلب تفاعلاً قوياً بين فريق التطوير والعميل لضمان تحقيق النتائج المرجوة وتلبية احتياجات المستخدم النهائي بشكل فعال. سنركز في هذا الجزء على أهمية التواصل ثنائي الاتجاه مع العميل خلال عملية تطوير التطبيقات، فبدون اتصال ناجح لا يمكن للموظفين في أية جهة معرفة ما هو متوقع منهم، ولا كيفية تحقيق المهام المنوطة بهم، أو حتى طلب المساعدة اللازمة.

بشكل عام، لا يجب أي أنسأ العمل في جهة لا تكثر لوجهة نظره، ولا تغير أفكاره أية قيمة تذكر. لهذا السبب، فأن تعزيز الاتصال ثنائي الاتجاه يسهم في الاستفادة من خبرات الموظفين، ويساعدهم على تعزيز العلاقات بينهم وبين زملائهم وقادتهم، ويجعلهم يحسون بأنهم جزء مهم من معادلة النجاح.

أن الاتصال ثنائي الاتجاه، هو أسلوب يتم من خلاله تشجيع كل الأطراف على تبادل الأفكار وتشارك المعلومات والاستماع إلى بعضهم. كما أنه يعتبر ضرورة ملحة لنجاح أي عمل، ووسيلة لا غنى عنها لتحسين الأداء والإنتاجية.

كلنا نعلم مدى أهمية بيئة العمل التي تستوجب جعل المكان الذي يعمل فيه الموظفون بيئة مريحة تساعدهم على الابتكار والتفاعل والتعاون. فحيثما تتوفر فيه كل الإمكانيات، إلى جانب المساحة الواسعة والألوان الهيجة والمقاعد المريحة. يُخرج الموظف أفضل ما لديه.

• مفهوم التواصل ثنائي الاتجاه

اسلوب يتم من خلاله تشجيع كل الأطراف على تبادل الأفكار وتشارك المعلومات والاستماع إلى بعضهم. كما أنه يعتبر ضرورة ملحة لنجاح أي عمل، ووسيلة لا غنى عنها لتحسين الأداء والإنتاجية.

• التوصل ثنائي الاتجاه مع العميل

هناك حاجة إلى علاقة ثنائية الاتجاه مع العميل يجب إرسال المعلومات واستلامها بين العميل والشركة. سيؤدي التواصل الإيجابي إلى مبيعات مربحة وولاء العملاء وإحالات للشركة. إن وجود علاقات جيدة مع العملاء هو مفتاح إدارة عمل ناجح. إذا شعر العملاء بمزيد من الأمان ، فمن المرجح أن تتكرر عمليات الشراء مرات عدة، مما يزيد من قيمة عمر العميل. يمكن أن يعتمد هذا التواصل على عدة أشياء ، بما في ذلك:

- جودة منتجات أو خدمات الشركة
 - مستوى خدمة العملاء التي يقدمها
 - تجربة العميل الشاملة.
- العلاقة القوية مع العملاء هي تلك التي يشعر فيها العميل بالتقدير من قبل الشركة ومن المرجح أن يستمر في التعامل مع الشركة في المستقبل.

• أهمية التوصل ثنائي الاتجاه مع العميل

تحتاج الشركات إلى التركيز على انشاء علاقات قوية ودائمة مع العملاء اذ يمكن أن يساعد بناء العلاقات القوية مع عملاء الشركة في بناء قاعدة عملاء مخلصين ، وزيادة فرص نجاحها على المدى الطويل. وتمكن أهمية التواصل مع العملاء في الآتي:

- فهم الاحتياجات: يساعد التواصل المستمر مع العملاء على فهم متطلباتهم واحتياجاتهم بشكل أفضل، مما يسهل على أعضاء فريق التطوير توجيه جهودهم نحو بناء التطبيق بطريقة تلبي توقعات العميل.
- تقييم الأداء: من خلال التواصل المتكرر، يمكن للعميل تقييم أداء فريق التطوير والتعبير عن أية ملاحظات أو مخاوف قد تطرأ خلال عملية التطوير، مما يمكن الفريق من اتخاذ التدابير اللازمة في الوقت المناسب.
- تحديد التغييرات: يسهل التواصل المستمر تحديد أية تغييرات أو تعديلات يحتاجها العميل في التطبيق، سواء كانت تغييرات في الميزات أو التصميم، مما يسهل توجيه عملية التطوير بشكل ملائم.
- الحفاظ على الثقة: التواصل الجيد مع العميل يعزز الثقة بين الطرفين، حيث يشعر العميل بأنه جزء من عملية التطوير وأن ملاحظاته مهمة ومأخوذة بعين الاعتبار.

• نصائح لتعزيز التواصل مع العميل

- استخدام وسائل التواصل المناسبة: اختيار وسائل التواصل المناسبة مثل الاجتماعات الشخصية، والبريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، تسهل عملية التواصل وتجعلها أكثر فعالية.
 - تحديد نقاط التواصل الثابتة: تحديد جدول زمني للاجتماعات المنتظمة مع العميل يضمن استمرارية التواصل وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف المشروع.
 - الاستماع بعناية: تأكد من فهم جميع ملاحظات العميل بعناية وتقديم الردود المناسبة والحلول المقترحة لتلبية احتياجاتهم.
 - توثيق الاتفاقيات: يجب توثيق جميع الاتفاقيات والتعديلات التي يتم الاتفاق عليها مع العميل لضمان الوضوح والشفافية في جميع المراحل.
- باختصار، يعتبر التواصل ثنائي الاتجاه مع العميل أمراً أساسياً في عملية تطوير التطبيقات، حيث يساهم في تحسين الفهم المتبادل وضمان تحقيق النتائج المرجوة بشكل فعال.

• أفضل الممارسات للتواصل مع العملاء

فيما يلي بعض أفضل الطرق للتواصل مع العملاء:

- مصافحة العملاء: ربما سمعت أن الانطباعات الأولى مهمة. المصافحة القوية هي طريقة مثالية للبدء إذا كنت ترغب في ترك أنطباع أول جيد لدى عملائك.
- كن متعاطفاً: يحب الجميع الشعور بالفهم والقبول. سيساعدك التعاطف مع العملاء في بناء أساس قوي للعلاقات مع العملاء، يجب أن تعرب عن امتنانك لكل واحد من عملائك لبناء علاقات قوية. إذا كانت هناك أية مشاكل أو تأخيرات، اجعلهم يشعرون أنك آسف لذلك، حاول أن تفهم ما يمر به العميل وضع نفسك في مكانه.
- عند التعامل مع العملاء ، يجب أن تكون ودوداً. كلما كنت أكثر صدقاً ، شعر عملاؤك براحة أكبر. دعهم يعرفون أنك تقدر تعليقاتهم واهتماماتهم وأفكارهم، سيكون من المفيد أن تظهر امتنانك حتى للتعليقات السلبية، هذه هي الدروس التي يمكنك استخدامها لتحسين عملك.
- اطلب ردود الفعل: الحصول على ملاحظات العملاء يساهم في تحسين الأداء، وهناك عدة طرق لجمع الملاحظات من العملاء أبرزها:

• الدراسات الاستقصائية

• محادثات فردية مع العملاء

• إرسال رسائل متابعة

اضافة إلى ما سبق ، يمكنك استخدام برنامج QuestionPro لجمع الملاحظات من العملاء بسرعة وسهولة ، حيث يوفر هذا البرنامج أدوات لاستطلاع آراء العملاء ، مثل قوالب الاستطلاع القابلة للتخصيص وإعداد التقارير. ثم يمكنك استخدام الأفكار لاتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية تحسين منتجاتك أو خدماتك.

• لا تدع العملاء ينتظرون أبداً : لديك سؤال أو مشكلة مهمة، لكن عليك الانتظار. لقد عانى الجميع من هذا النوع من المواقف. لا تعامل عملائك بهذه الطريقة، فقد يتسبب ذلك في عدم رضا العملاء عن شركتك. ولكن اذا واجهتك مثل هذه التحديات فننصحك القيام بما يلي :

• قدم للعملاء شرحاً عن سبب إبقائهم قيد الانتظار.

• وضع للعملاء انك ستعاود الاتصال معهم في وقت لاحق.

ستحصل على تعليقات بناءه عندما تجيب على عملائك، مما يسهم في نجاح عملك. إذا كان لديك عملاء مستاءون من التأخيرات أو المشكلات الأخرى ، فتأكد من حلها، يمكنك أيضاً المتابعة للتأكد من أنهم سعداء، حيث أن هدفك هو تطوير علاقات حقيقية مع عملائك.

• حل مشاكلهم: عندما يغادر العميل وهو يشعر أنه لاقى اهتماماً ، فإن ذلك يسهم في توثيق العلاقة معه وسيكون حريصاً على التعامل مع الشركة في المستقبل.

• قل شكرا للعملاء: كلنا نريد أن نكون موضع تقدير، شكر بسيط لعملائك يظهر لهم أنك تقدر أعمالهم. من المرجح أن يوصي العملاء الذين لديهم تجربة إيجابية ويشعرون بالتقدير بشركتك للآخرين. وهذا يعزز نمو شركتك.

• كافئ عملائك الأوفياء : العملاء المخلصون لشركة يدعمونها في كل من الأوقات الجيدة والسيئة. يمكن مكافأة العملاء الذين يواصلون شراء منتجاتك أو خدماتك بعدة طرق:

• برامج النقاط

• استرداد النقود

• الخصومات

تعمل هذه كنظام للمكافآت ويمكن أن تزيد من الولاء والاتصال بالعملاء.

العنصر الثالث: العمل ضمن فريق العمل



ما رأيك بالصورة

اكتب تعليقك هنا

.....

.....

.....

• المقدمة

تطوير التطبيقات يعتمد على فرق عمل متنوعة ومتكاملة تعمل مع الشركة لتحقيق الأهداف المحددة بشكل فعال وناجح. لذا، تعطى جميع الشركات-حالياً-أهمية كبيرة لتكوين فرق العمل؛ فالشركة في الأساس هي عبارة عن مجموعة فرق عمل، كما أن طبيعة التحديات التي تواجه الشركات الآن تدفعهم إلى انتهاز منظور فرق العمل في أغلب مشروعاتها لتحقيق أهدافها المختلفة.

• مفهوم فرق العمل

مجموعة تضم فردين أو أكثر يتفاعلون مع بعضهم لأداء وظائف معينة، وتحقيق أهداف مشتركة.

• أهمية فرق العمل:

- تنوع الخبرات: تجمع فرق العمل بين الأفراد ذوي الخبرات والمهارات المختلفة، مما يسمح بتبادل المعرفة والخبرات وتعزيز الإبداع والابتكار.
- توزيع المسؤوليات: من خلال تقسيم المهام وتوزيع المسؤوليات بين أفراد الفريق، يتمكن كل فرد من التركيز على مجال معين وتحقيق أداء متميز.
- زيادة الإنتاجية: بفضل التعاون والتنسيق بين أفراد الفريق، يتم تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف في وقت أقل وبجودة أفضل.
- تحفيز الروح الجماعية: يشجع العمل كفريق واحد على تعزيز الروح الجماعية والتعاون المستمر، مما يعزز الثقة والتفاهم بين الأفراد.

• أدوار أعضاء فرق العمل:

- المدير/القائد: يتولى المسؤولية الرئيسية لتوجيه الفريق، وتحقيق أهداف المشروع بشكل فعال، والتنسيق بين أفراد الفريق.
- المطورون/المبرمجون: يعملون على برمجة وتطوير التطبيق، وتنفيذ الوظائف المختلفة وفقاً لمتطلبات المشروع.
- مصمم الواجهة الرسومية (UI/UX): يعملون على تصميم وتطوير واجهة المستخدم بطريقة تجعل التطبيق سهل الاستخدام وجذاب للمستخدمين.
- مهندسو الجودة (QA): يقومون بفحص واختبار التطبيق للتأكد من جودته وسلامته أدائه قبل إطلاقه للجمهور.
- مدير المنتجات: يعمل على تحديد متطلبات المشروع وتحديد أولويات التطوير وتوجيه العمليات الإبداعية لضمان تلبية احتياجات العملاء.

باختصار، تعتبر فرق العمل أساسية في عملية تطوير التطبيقات، حيث تسهم في تحقيق الأهداف بشكل فعال من خلال توزيع المسؤوليات والتعاون المستمر بين أفراد الفريق.

- وصف المشكلة التي تمت مواجهتها أثناء عملية تطوير التطبيق ومحاولة إيجاد الحل المناسب

المشكلة هي حالة من عدم الرضا أو نتيجة غير مرغوب فيها ، وتنشأ من وجود عدة أسباب معروفة أو غير معروفة، وهي تحتاج لعمل دراسات عنها للتعرف عليها ومحاولة حلها للوصول إلى الأهداف المرجوة، كما تختلف المشكلات من حيث نوعها ودرجة حدتها وتأثيرها. على سبيل المثال:

أثناء عملية تطوير التطبيق، واجهتنا مشكلة تتعلق بأداء التطبيق في بيئة التشغيل الحقيقية بعد إطلاقه. بعد الانتهاء من تطوير التطبيق واختباره على البيئة التجريبية، لاحظنا أن هناك بعض المشكلات الأدائية تظهر عند استخدام التطبيق في البيئة الحقيقية، مما أثر سلباً على تجربة المستخدمين وسبب تدهوراً في سمعة التطبيق.

تحليلاً للمشكلة، تبين أن أداء التطبيق يتأثر بعوامل عدة، بما في ذلك عدد المستخدمين المتزايد، وتنوع أجهزة الهواتف والأجهزة اللوحية المستخدمة، وتقنيات الاتصال المتغيرة، وغيرها من العوامل البيئية.

لحل هذه المشكلة وتحسين أداء التطبيق، اتخذنا الخطوات التالية:

- تحسين الأداء: قمنا بتحليل وتحسين الأداء العام للتطبيق من خلال تحسين الخوارزميات وتقنيات البرمجة وتحسين استخدام الموارد.
 - اختبار الضغط: قمنا بإجراء اختبارات الضغط للتطبيق لتحديد نقاط الضعف والمشاكل في الأداء عند التحميل العالي، وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء في هذه الظروف.
 - تقديم التحسينات من خلال المراجعة المستمرة: اعتمدنا على عملية المراجعة المستمرة لتقديم تحسينات دورية للتطبيق بناءً على ملاحظات المستخدمين وتطورات التكنولوجيا.
 - استخدام خدمات الاستضافة المخصصة: قمنا باستخدام خدمات الاستضافة المخصصة التي توفر موارد مرنة وقابلة للتوسيع حسب الحاجة، مما يساعد في تقديم أداء مستقر للتطبيق في جميع الظروف.
- من خلال تنفيذ هذه الخطوات، تمكنا من تحسين أداء التطبيق بشكل كبير وتقديم تجربة مستخدم أفضل للمستخدمين في البيئة الحقيقية.

• العمل مع أفراد من خلفيات متنوعة أثناء عملية تطوير التطبيقات

تنوع الخلفيات التعليمية والخبرات أثناء عملية تطوير التطبيقات يعد جزءًا أساسيًا من نجاح أي مشروع تطوير. و يمكن أن يكون ميزة قوية إذا تمت إدارة هذه الفروق بشكل فعال، حيث يمكن أن يعزز الابتكار والإبداع ويزيد من فهم الجوانب المختلفة للمشروع. وفيما يلي توضيح لذلك:

• فوائد التعاون مع خلفيات متنوعة في تطوير التطبيقات:

- النظر للتحديات من وجهات نظر مختلفة: عند العمل مع فريق يضم أفرادًا من خلفيات تعليمية متنوعة، يمكن للفريق النظر إلى التحديات بطرق متعددة. على سبيل المثال، قد يرى المهندس البرمجي المشكلة من منظور تقني، بينما قد يراها مدير الأعمال من منظور استراتيجي أو تجاري.
- تكامل الخبرات: تنوع المستويات التعليمية والخبرات يساعد على تكامل الأدوار داخل الفريق، مما يتيح إيجاد حلول أكثر شمولاً ودقة.
- تعزيز الإبداع: الأفراد ذوو الخلفيات المختلفة قد يقدمون أفكارًا جديدة وغير تقليدية، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير حلول إبداعية للتحديات أو لتحسين تجربة المستخدم في التطبيق.
- تحسين تجربة المستخدم (UX): الأفراد الذين يمتلكون خلفيات غير تقنية يمكن أن يساعدوا في تقديم رؤى حول كيفية استخدام الأشخاص للتطبيق، مما يساعد في تصميم واجهة سهلة الاستخدام وتوفير تجربة أفضل.
- فهم أعمق للسوق: الأفراد ذوو الخلفيات التسويقية والإدارية يمكنهم تقديم رؤى حول اتجاهات السوق واحتياجات العملاء، مما يساعد في توجيه عملية تطوير التطبيق نحو تلبية احتياجات المستخدمين.
- حل المشكلات بشكل أسرع: يمكن لتنوع الخلفيات أن يساعد في تسريع عملية حل المشكلات، حيث يمكن للفريق أن يتوصل إلى الحلول من زوايا مختلفة، مما يوفر الوقت والجهد في تطوير التطبيق.

• تحديات العمل مع مستويات تعليمية متنوعة:

- اختلاف طرق التفكير: قد يواجه الفريق تحديات في التواصل بسبب اختلاف أساليب التفكير بين الأفراد. على سبيل المثال، قد يميل الأشخاص ذوو الخلفيات التقنية إلى التركيز على التفاصيل الفنية، بينما يميل آخرون إلى التركيز على الصورة الكبرى.
- تفاوت المعرفة التقنية: يمكن أن يكون هناك فجوة في الفهم التقني بين الأفراد. هذا قد يتطلب من ذوي الخبرة التقنية أن يشرحوا المفاهيم والمصطلحات للمشاركين الذين قد لا يكونون على دراية كاملة بها.
- اختلاف الأولويات: قد تختلف أولويات الأفراد وفقًا لخلفياتهم التعليمية. فعلى سبيل المثال، قد يركز مصمم تجربة المستخدم على تحسين واجهة التطبيق، بينما يركز المبرمج على تحسين الأداء التقني.

• استراتيجيات لنجاح التعاون بين الأفراد:

- التواصل المفتوح والشفاف: يجب تشجيع الحوار المفتوح وتبادل الأفكار بين جميع أعضاء الفريق. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل سوء الفهم وتعزيز بيئة العمل التعاونية.
- التدريب المتبادل: تنظيم جلسات تدريبية متبادلة حيث يشرح الأفراد ذوو الخلفيات التقنية الجوانب البرمجية، بينما يقدم آخرون من ذوي الخلفيات الإدارية أو التسويقية رؤى حول احتياجات العملاء أو السوق.
- التركيز على الهدف المشترك: من الضروري أن يتم تذكير الفريق بالهدف المشترك من المشروع، وهو تطوير تطبيق يلبي احتياجات المستخدمين ويحقق النجاح في السوق. هذا يساعد على تقليل الخلافات والتركيز على تقديم المنتج النهائي.

• أمثلة على التعاون الفعال:

- مشاركة مصمم تجربة المستخدم (UI/UX Designer) مع المطورين: المصمم قد يقترح تحسينات لواجهة المستخدم، في حين يوضح المطور كيفية تنفيذ هذه التحسينات من الناحية التقنية.
- تعاون مدير المشروع مع المحللين الماليين: يمكن لمدير المشروع والمحلل المالي أن يعملوا معًا لتحديد الميزانية والأهداف المالية، وتحديد الأولويات في ميزات التطبيق.
- إشراك فريق التسويق مع فريق البرمجة: يمكن لفريق التسويق أن يساعد المطورين في فهم احتياجات المستخدمين المستهدفين وسلوكياتهم، مما يؤدي إلى تصميم ميزات تلبي توقعات العملاء.