

Appendix A

إستبيان

المستجوب المحترم

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

أدعوكم للمشاركة في دراسة أكاديمية لنيل درجة الماجستير في هندسة البرمجيات بعنوان:

"تقييم دور قنوات التواصل الالكتروني في رفع كفاءة التسويق"

والتي نسعى من خلالها الى استطلاع ارائكم حول الفقرات الموجودة وان اجابتم الدقيقة حولها
سوف يساهم

في تحقيق اهداف الدراسة لذا يرجى تفضلكم باختيار الاجابة التي ترونها اكثر انسجاماً مع الواقع
الفعلي

الشركة.

واملنا كبير في تعاونكم معنا في قراءة فقرات الاستمارة والاجابة عنها في ضوء خبرتكم ورؤيتكم
لعمل

الشركة علماً ان كل المعلومات التي تضمنتها الاستمارة سوف تستخدم لاغراض البحث العلمي
فقط.

مع فائق شكرنا وتقديرنا

❖ أولاً - معلومات شخصية :

يرجى وضع علامة (/) في المربع المناسب

العمر : 20 - 30 سنة

31 - 40

41 - 50 سنة

51 سنة فأكثر

الجنس : ذكر

انثى

المؤهل العلمي : ثانوي

دبلوم

بكالوريوس

دبلوم عالي

ماجستير

دكتوراه

مدة الخدمة بالوظيفة:

2-1 سنة 5-2 سنة 15-5 سنة 15 سنة فأكثر

❖ ثانيا اسئله عن وسيله التسويق المتبعه في الشركه:

1- نوع وسيله التسويق التي تستخدمها الشركه من اجل تسويق منتجاتها والوصول الي عملائها:

وسائل تقليديه وسائل الكترونيه
 الاثنين معا

2- الوسائل التقليديه التي تستخدمها الشركه في عملية تسويق منتجاتها والوصول الي عملائها:

تلفزيون راديو الصحف أخرى

3- الوسيله الالكترونيه التي ادخلتها في عملية تسويق منتجاتها والوصول الي عملائها:

شبكات التواصل الاجتماعي البريد الالكتروني مراكز خدمة العملاء
 الرسائل النصيه SMS

4- في رأيك ايهما اكثر فعالية في عمليا التواصل مع العملاء:

الوسائل تقليديه الوسائل الكترونيه لهما نفس الاثر

❖ ثالثاً: الاسئلة المتعلقة بفرضيات دراسته:

1/ سهولة الوصول والتفاعل الفوري مع العملاء:

| التسلسل | الفقرة | اوافق بشده | اوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---------|--|------------|-------|-------|----------|---------------|
| 1 | اصبح العملاء اكثر ارباحا للتفاعل عن طريق الوسائل الالكترونيه نسبة لانتشارها وسهولة استخدامها | | | | | |
| 2 | يتيح استخدام الوسائل الالكترونيه طرق فوريه وسريعه في عملية نقل المعلومه الي العملاء | | | | | |
| 3 | تتيح الوسائل الالكترونيه اماكنية الوصول للعملاء في اي مكان وای زمان بطرق سهله وبسيطه | | | | | |
| 4 | يوفر استخدام الوسائل الالكترونيه وسيله ترويجيه لمنتجات الشركه خارج السوق المحلي | | | | | |
| 5 | يساعد استخدام الوسائل الالكترونيه علي جذب العملاء من مختلف المناطق ومن جميع انحاء العالم | | | | | |
| 6 | يمكن استخدام الوسائل الالكترونيه من تخصيص فئات معينه لاستهدافها | | | | | |
| 7 | يسمح استخدام الوسائل الالكترونيه بمشاركة اراء ومقترحات العملاء من اجل تحسين المنتج | | | | | |

2/ تقليل تكلفة الاعلان وتقليل نفقات الشركه:

| التسلسل | الفقرة | أوافق بشده | اوافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
|---------|---|------------|-------|-------|----------|---------------|
| 1 | خفض استخدام الوسائل الالكترونيه من تكلفة الاعلان عن منتجات الشركه علي الوسائل التقليديه | | | | | |
| 2 | ساعد استخدام الوسائل الالكترونيه من تقليل الانفاق علي الحملات الدعائيه للشركه | | | | | |
| 3 | خفض استخدام الوسائل الالكترونيه من مصاريف ادارة المبيعات | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---|
| | | | | | ساعد استخدام الوسائل الإلكترونية على خفض عدد الموظفين بالشركة وبالتالي وفر دخل أكبر للشركة | 4 |
| | | | | | قلل استخدام الوسائل الإلكترونية من الحوجه الي موظفين مندوبي المبيعات | 5 |
| | | | | | ساعد استخدام الوسائل الإلكترونية علي بيع المنتجات بأسعار تنافسيه تدعم الموقف التنافسي للشركة | 6 |
| | | | | | استخدام الوسائل الإلكترونية ساهم في زيادة الحصة لمبيعات الشركة | 7 |

مع خالص شكري وتقديري,,,