

## Appendix B

### إستبيان

المستجوب الكريم

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 "**

خدمة التواصل الالكتروني خدمة توفرها المؤسسات للتواصل مع عملائها متلقي الخدمة وتشمل مركز خدمة العملاء - الرسائل النصية - البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها.

❖ أولاً البيانات الشخصية :

1. الدرجة العلمية:

بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه  غير ذلك

2. طبيعة العمل:

باحث  موظف  غير ذلك

3. سنين الخبرة:

5 - 1  10 - 5  15 - 10  15 فأكثر

4. العمر:

أقل من 30  30 - 40  40 - 50  50 فأكثر

❖ ثانياً الأسئلة المتعلقة بالدراسة:

5. هل استخدمت خدمات التواصل الالكتروني في تلقي أي خدمة من قبل؟

نعم  لا

6. إذا كان الجواب نعم - ما هي تلك الخدمات؟

مركز خدمات  رسائل  بريد  مواقع   
مشاركين  نصيه  الالكتروني  التواصل   
الالكتروني  غير ذلك

7. أفضل استخدام قنوات التواصل أكثر من أي وسيلة أخرى؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

8. قطاع كبير من مؤسساتنا الوطنية يستخدم خدمة التواصل الالكتروني مع عملائها؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

9. التواصل بالقنوات الالكترونيه بين العملاء وأي مؤسسة يقدم خدمة أسهل بكثير من القنوات التقليدية؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

10. مستوي خدمة التواصل الالكتروني التي تقدمها مؤسساتنا الوطنية في التواصل مع عملائها فعالة جداً؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

11. المؤسسات التي تستخدم القنوات الالكترونيه للتواصل مع عملائها دائماً ما تنال ثقتي وتدفعني للتعامل معها؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

12. مستوي التفكير وتعليم أي عميل يؤثر في استخدامه لخدمة التواصل الالكتروني للتواصل مع المؤسسات التي تقدم الخدمة؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

13. سهولة التواصل عبر القنوات الالكترونية بين المؤسسات وعمالها ينعكس بصورة إيجابية علي مستوى جودة الخدمة المقدمة؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

14. خدمات التواصل الالكتروني تمكني من التواصل مع أي مؤسسة في أي مكان وأي زمان؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

15. خدمات التواصل الالكتروني تلبي احتياجاتي عند التواصل مع المؤسسات التي اتلقي منها الخدمة؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

16. خدمات التواصل الالكتروني قابلة للاستخدام من كل قطاعات العملاء "طلاب، أكاديمين، عمال، موظفين وغير ذلك"

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

17. إجراءات التواصل مع المؤسسات عن طريق القنوات الالكترونية سهل وبسيط؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

18. خدمات التواصل الالكتروني توفر الكثير من الجهد والمال لكل من المؤسسة والعملاء؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

19. مستوى حماية البيانات في قنوات التواصل الالكتروني مقبول جداً ويحفزني علي استخدامها؟

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

مع خالص شكري وتقديري ,,,