

استبيان

بحث علمي بعنوان:

أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على تعزيز رضا ولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسة
تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة
دراسة ميدانية

بحث مقدم ضمن مشروع تخرج للحصول على درجة بكالوريوس التسويق الرقمي

من كلية الإعلام والتسويق – جامعة ميدأوشن

عزيزي/عزيزتي المشارك/ المشاركة

نرجو منكم التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة بكل موضوعية وصدق، علماً بأن جميع البيانات سرية، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين.

القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

- (1) ذكر.
- (2) أنثى.

2- المستوى التعليمي

- ثانوية عامة أو أقل.
- مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس).
- دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه).

3- العمر

- ☐ من 20 إلى 30 سنة.
- ☐ من 31 إلى 40 سنة.
- ☐ 41 إلى 50 سنة.
- ☐ 51 سنة فأكثر.

القسم الثاني: مستوى التعرض والاستخدام

1- متى تستخدم انستجرام؟

- أقل من سنة.
 - من سنة إلى 5 سنوات.
 - أكثر من 5 سنوات.
-

2 - كم يبلغ متوسط استخدامك اليومي لانستجرام؟

- أقل من ساعة.
 - من ساعة إلى 3 ساعات.
 - أكثر من 3 ساعات.
-

4- ما مدى مشاهدتك لمحتوى الغذاء والوجبات على انستجرام:

- أقل من ساعة.
- من ساعة إلى 3 ساعات.
- أكثر من 3 ساعات.

القسم الثالث: التسويق الرقمي عبر انستجرام

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبارات	موافق	محايد	معارض
البعد الأول: جودة المحتوى			
يقدم حساب المؤسسة على انستجرام محتوى واضحاً وسهل الفهم	☐	☐	☐
يوفر الحساب معلومات كافية عن المنتجات والخدمات	☐	☐	☐
يتميز المحتوى المنشور في الحساب بالجاذبية والتنوع	☐	☐	☐
يتم تحديث المحتوى على الحساب بشكل مستمر	☐	☐	☐
يعكس محتوى الحساب احتياجات العملاء واهتماماتهم	☐	☐	☐
البعد الثاني: التفاعل مع العملاء			
تستجيب المؤسسة بسرعة لاستفسارات العملاء عبر الانستجرام	☐	☐	☐
تحرص المؤسسة على الرد على التعليقات والرسائل	☐	☐	☐
تشجع المؤسسة العملاء على التفاعل مع منشوراتها	☐	☐	☐
تهتم المؤسسة بآراء العملاء ومقترحاتهم	☐	☐	☐
أشعر بسهولة التواصل مع المؤسسة عبر انستجرام	☐	☐	☐
البعد الثالث: العروض والترويج			
تقدم المؤسسة عروضاً تسويقية جذابة عبر انستجرام	☐	☐	☐
تساعدني العروض المنشورة على اتخاذ قرار الشراء	☐	☐	☐
يتم الإعلان عن المنتجات الجديدة بصورة مناسبة	☐	☐	☐
تتسم الحملات الإعلانية بالوضوح والإقناع	☐	☐	☐
توفر المؤسسة عروضاً تتناسب مع احتياجات العملاء	☐	☐	☐
البعد الرابع: المصداقية			
أثق بالمعلومات المنشورة على حساب انستجرام للمؤسسة	☐	☐	☐
تعكس المنشورات واقع المنتجات والخدمات	☐	☐	☐
تلتزم المؤسسة بالصدق في محتواها التسويقي	☐	☐	☐
أشعر بالثقة عند التعامل مع المؤسسة بسبب محتواها على انستجرام	☐	☐	☐

☐	☐	☐	تتمتع المؤسسة بالمصداقية في تعاملها مع العملاء
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

القسم الرابع: مستوى الرضا والولاء

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

معارض	محايد	موافق	العبارة
البعد الأول رضا العملاء			
☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة
☐	☐	☐	تلبي منتجات المؤسسة توقعاتي
☐	☐	☐	جودة المنتجات تتوافق مع ما يتم عرضه في انستجرام
☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن تجربتي مع المؤسسة
☐	☐	☐	تهتم المؤسسة بتحقيق رضا عملائها
☐	☐	☐	بشكل عام أنا راضٍ عن تعاملي مع المؤسسة
البعد الثاني: ولاء العملاء			
☐	☐	☐	أنوي الاستمرار في التعامل مع المؤسسة مستقبلاً
☐	☐	☐	أفضل المؤسسة على غيرها من المؤسسات المشابهة
☐	☐	☐	سأعيد شراء منتجات المؤسسة مستقبلاً
☐	☐	☐	أوصي الآخرين بالتعامل مع المؤسسة
☐	☐	☐	أشجع الآخرين على متابعة حساب المؤسسة عبر انستجرام
☐	☐	☐	أتحدث بإيجابية عن المؤسسة أمام الآخرين