

استبيان لقياس أثر جودة خدمة روبوتات الدردشة في تعزيز ولاء العملاء لدى المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

يجري تطبيقه فقط مع عملاء المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

للحصول على درجة البكالوريوس

إعداد الطالبة: مرام جوني البندك

تحت إشراف

د/ علياء قمر

(رمضان 1447 - مارس 2026)

بيانات هذا الاستبيان سرية ولن تُستخدم في غير أغراض البحث العلمي

التقديم و الإقرار

عزيزي المشارك / عزيزتي المشاركة..

تحية طيبة وبعد،،

أنا الباحثة مرام البندك، طالبة بكلية الإعلام و التسويق بجامعة ميدأوشن، يسعدني دعوتكم للمشاركة في هذه الدراسة العلمية التي تهدف إلى قياس: "أثر جودة خدمة روبوتات الدردشة (Chatbots) في تعزيز ولاء العملاء لدى المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"

إن مشاركتكم بأرائكم وتجاربكم الشخصية ليست مجرد إجابات عابرة، بل هي الركيزة الجوهريّة التي سأبني عليها مخرجات هذا البحث، ومساهمة قيمة منكم في تطوير المشهد الرقمي للتجارة الإلكترونية في المملكة العربية و السعودية.

أعدكم بأن وقتكم الثمين الذي ستمنحونه لي، والذي يتراوح ما بين (7 إلى 10 دقائق)، سيكون محل تقدير واهتمام كبيرين، وسيسهم بشكل مباشر في نجاح هذا العمل الأكاديمي.

تعهد بالخصوصية:

- الخصوصية: أتعهد بأن تظل كافة إجاباتكم في عهدة السرية التامة، ولن يتم توظيفها إلا لخدمة أغراض هذا البحث العلمي حصراً.
- الموافقة: إن استكمالكم للإجابة على هذا الاستبيان هو بمثابة قبول كريم منكم للمشاركة في هذه الدراسة.

تقبلوا فائق تقديري وامتناني لمساهمتم ووقتكم الثمين،،

أولاً: بيانات المبحوث

عزيزي المشارك، يرجى اختيار الإجابة التي تنطبق عليك:

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر:

.....

3. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل.

☐ دبلوم.

☐ بكالوريوس.

☐ دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه).

4. كم مرة تتسوق تقريباً من المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية؟

☐ بصفة مستمرة (أسبوعياً).

☐ بصفة متوسطة (شهرياً).

☐ بصفة نادرة (مرة كل عدة أشهر).

5. هل سبق لك التعامل مع روبوتات الدردشة (Chatbots) في المتاجر الإلكترونية؟ (ملاحظة:

روبوت الدردشة هو نظام الرد الآلي الذكي الذي يظهر لك في المحادثة الفورية للمتجر.)

☐ نعم.

☐ لا.

6. متوسط الدخل الشهري للأسرة؟

.....

7. ما هي القناة التي تفضل استخدامها "غالباً" عند الحاجة للتواصل مع خدمة عملاء المتجر؟

☐ الاتصال الهاتفي المباشر.

☐ البريد الإلكتروني.

☐ روبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbots).

☐ وسائل التواصل الاجتماعي (مثل واتساب المتجر).

ثانياً: المحور الاول . جودة خدمة روبوتات الدردشة

حدد درجة موافقتك مع كل عبارة من العبارات التالية:.					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أسئلة جودة الخدمة
					يستجيب روبوت الدردشة للاستفسارات بشكل فوري وسريع.
					يقدم الروبوت معلومات غير دقيقة وغير موثوقة حول المنتجات أو الخدمات.
					تتميز لغة الروبوت بالوضوح والسهولة في الفهم.
					تتوفر خدمة روبوت الدردشة في المتجر على مدار 24 ساعة.
					ينجح الروبوت في التوجيه للقسم الصحيح أو الحل المناسب للمشكلة.

تابع للمحور الاول: بُعد أنسنة التفاعل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أسئلة التعاطف وأنسنة التفاعل
					أشعر بأن لغة الروبوت ودية وشخصية (مثل مخاطبتي باسمي).
					لا يظهر الروبوت "فهماً" لمشكلتي من خلال تقديم حلول مخصصة لاحتياجاتي.
					تتميز الردود الآلية بالمرونة ولا أشعر بأنها نصوص جامدة أو مكررة.
					لا يستخدم الروبوت أسلوباً اعتذارياً مهذباً في حال عدم قدرته على حل المشكلة.
					أشعر بالراحة في التفاعل مع الروبوت وكأنني أتحدث مع موظف خدمة عملاء بشري.

تابع للمحور الأول: بُعد الموثوقية تابع والأمان

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أسئلة الموثوقية والخصوصية
					أشعر بالأمان عند تزويد الروبوت ببياناتي الشخصية اللازمة لإتمام الخدمة.
					أثق أن الروبوت مبرمج بدقة لحل المشكلات التقنية التي قد تواجهني.
					يلتزم الروبوت بتقديم معلومات رسمية وموثوقة تعكس سياسة المتجر بوضوح.
					لا أشعر أن التعامل الرقمي مع الروبوت يتمتع بمصداقية عالية تضاهي التعامل مع الموظف البشري.
					يوفر الروبوت بيئة حوارية آمنة تمنحني الثقة في إجراء المعاملات من خلاله.

ثالثاً: المحور الثاني - ولاء العملاء المستدام

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أسئلة الولاء المستدام
					جودة خدمة روبوت الدردشة تجعلني أفضل تكرار الشراء من هذا المتجر مستقبلاً.
					أقوم بترشيح المتجر الذي يوفر خدمة "شات بوت" ذكية لأصدقائي وأقاربي بثقة.
					لا أشعر بالانتماء للمتاجر التي تواكب التقنيات الذكية في خدمتي كعميل رقمي.
					أعتبر "سهولة التواصل" مع الروبوت سبباً كافياً لعدم الانتقال لمتجر منافس..
					ساهمت جودة الرد الآلي في بناء صورة ذهنية إيجابية ومستدامة لدي عن المتجر.

بمجرد وصولك إلى هذه النقطة، تكون قد منحت دراستي قيمة علمية لا تُقَدَّر بثمن، إنني أؤمن غالباً الدقائق التي خصصتها من وقتك، وأؤكد لك أن مساهمتك الصادقة ستكون حجر الزاوية في رسم مستقبل أكثر ذكاءً وجودة لتجربة العميل في المملكة العربية السعودية، لقد كانت آراؤك هي المكون الأخير الذي يحتاجه بحثي ليكتمل، فشكراً لك على هذا الدعم الأكاديمي، وشكراً لكونك جزءاً من رحلتي نحو نيل درجة البكالوريوس.

مع وافر المودة والتقدير،،