

استمارة الاستبيان

" أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على شركة أسواق البحر الأحمر

بجدة"

The impact of electronic marketing in achieving competitive advantage: an applied study

on the Red Sea Markets Company in Jeddah

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية في شركة أسواق البحر الأحمر بجدة.

تعد الإجابة في غاية الأهمية بهدف التوصل لنتائج هذه الدراسة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على مجموعة من التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة لمعرفة أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على شركة أسواق البحر الأحمر بجدة.

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها واختيار مستوى استجابتهم على كل فترة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع (الإجابة تكون طبقاً لتقييمك للوضع الحالي، وليس لما يجب أن يكون) وذلك من خلال وضع علامة على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

ونتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

الباحث

أولاً: الأسئلة الديموغرافية

البيانات الأولية: وفي هذا القسم يتم التعرف على بعض البيانات الشخصية.

١- الجنس:

ذكر. ☐

أنثى. ☐

٢- العمر:

سنة. (٢٣-٢٦) ☐

سنة. (٢٦-٣٥) ☐

سنة. (٣٥-٤٥) ☐

أكبر من ٤٥ سنة. ☐

١- المسمى الوظيفي:

عامل. ☐

موظف. ☐

مدير. ☐

أخرى. ☐

٣- المؤهل العلمي:

دبلوم.

☐

بكالوريوس.

☐

ماجستير.

☐

دكتوراه.

☐

٢- إجمالي سنوات الخبرة:

(٠ - سنتين) خبرة.

☐

(٣-١٠) سنوات خبرة.

☐

(١٠-١٥) سنة خبرة.

☐

أكثر من ١٥ سنة خبرة.

☐

ثانيا: محاور الدراسة

المحور الأول: التسويق الإلكتروني						
البعد الأول: التسويق عبر البريد الإلكتروني						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١.	تستخدم شركة أسواق البحر الأحمر البريد الإلكتروني في عملية التواصل مع عملائها.					
٢.	تستخدم شركة أسواق البحر الأحمر البريد الإلكتروني في إرسال الرسائل للعملاء لتأكيد عملية الحجز.					
٣.	تستخدم شركة أسواق البحر الأحمر البريد الإلكتروني في عملية الترويج لخدماتها.					
البعد الثاني: التسويق عبر إعلانات الإنترنت						
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١.	يساهم استخدام الإعلانات عبر الإنترنت في عملية التسويق في تخفيض التكاليف بالنسبة للشركة.					

					يؤدي التسويق عبر إعلانات الإنترنت إلى جعل خدمات شركة أسواق البحر الأحمر أكثر إقناعاً.	٢.
					يعرض الموقع الإلكتروني لشركة أسواق البحر الأحمر كافة المعلومات التي يحتاجها العميل.	٣.

البعد الثالث: التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض
١.	تتصل شركة أسواق البحر الأحمر بعملائها عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.					
٢.	تستخدم شركة أسواق البحر الأحمر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في عملية التسويق والترويج لخدماتها.					
٣.	التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي يمكن الشركة من سرعة الرد على المتابعين لصفحتهم ومعرفة ردود فعلهم خلال وقت قصير.					

البعد الرابع: التسويق عبر الهاتف المحمول

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض
١.	يعد استخدام الشركة للهواتف المحمولة في عملية التسويق له العديد من الفوائد مثل					

					الوصول لأكبر عدد ممكن من العملاء وتعزيز التواصل معهم بسهولة وفعالية.	
					إعلانات الهواتف المحمولة تمنح العلامات التجارية فرصة فريدة للوصول إلى العملاء المستهدفين على مستوى شخصي وفعال.	٢.
					تستخدم الشركة الهاتف المحمول في التواصل مع العملاء للتأكيد على وصول الخدمة بالجودة المطلوبة.	٣.

المحور الثاني: الميزة التنافسية

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
١.	تحرص إدارة شركة أسواق البحر الأحمر بجدة على ترشيد استغلال الموارد المتاحة لخفض التكلفة مقارنة بالمنافسين.					
٢.	تهتم شركة أسواق البحر الأحمر بمواكبة التكنولوجيا في مجال عملها.					
٣.	تقوم شركة أسواق البحر الأحمر بجدة بمراقبة جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء بصورة دورية.					
٤.	تتبني شركة أسواق البحر الأحمر بجدة خطة وسياسة واضحة وموثقة للجودة.					
٥.	تتمتع مراكز تقديم الخدمات في شركة أسواق البحر الأحمر بمظهر جذاب وبيئة مريحة.					
٦.	تتمتع شركة أسواق البحر الأحمر بالقدرة على التعامل بسرعة مع احتياجات العملاء.					

					٧. تقوم شركة أسواق البحر الأحمر بالتعامل مع شكاوى العملاء بسرعة.
					٨. يمتلك العاملون في شركة أسواق البحر الأحمر مهارات متعددة تمكنهم من القيام بأكثر من وظيفة.
					٩. تمتلك شركة أسواق البحر الأحمر بجدة القدرة على الاستجابة السريعة في تصميم خدماتها بما يخدم زبائنهم.
					١٠. تمتلك شركة أسواق البحر الأحمر القدرة على تسليم خدماتها في وقت أسرع من المنافسين.

شكراً جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان