

دكتور/ة الفاضل /ة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أرفق لك أدناه صياغة أسئلة الاستبيان الخاصة بدراستي لمرحلة البكالوريوس، بـ: "أثر روبوتات الدردشة التفاعلية في تحسين تجربة العميل الرقمية في الشركات الرقمية السعودية: دراسة على قطاع الاتصالات وحلول الأعمال".

وقد حرصت على صياغة المحاور بشكل متوازن تماماً (٥ عبارات لكل محور) لتفادي أي خلل إحصائي، وبما يتناسب مع توجيهاتك الكريمة:

أولاً: البيانات الديموغرافية (العامة)

١. الجنس: (ذكر / أنثى)
 ٢. العمر: (أقل من ٢٥ سنة / من ٢٥ إلى ٣٥ سنة / أكثر من ٣٥ سنة)
 ٣. شركة الاتصالات المزودة للخدمة الحالية: (STC / موبيلي / زين / أخرى)
 ٤. هل تعاملت سابقاً مع روبوتات الدردشة التفاعلية (الشات بوت) التابعة لشركات الاتصالات؟ (نعم / لا)
- ثانياً: عبارات الاستبيان (بمقياس ليكرت الخماسي: موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)
- المحور الأول: تقييم كفاءة روبوتات الدردشة التفاعلية (Chatbots)

١. تتوفر روبوتات الدردشة التفاعلية لخدمة العملاء على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع.
٢. تقدم روبوتات الدردشة إجابات فورية وسريعة على استفساراتي دون الانتظار طويلاً.
٣. تتميز روبوتات الدردشة بالسهولة والوضوح في خطوات الاستخدام والتوجيه للخدمات.
٤. تمتلك روبوتات الدردشة القدرة على فهم وقراءة استفساراتي المتنوعة باللغة العربية بشكل صحيح.
٥. تساعدني روبوتات الدردشة في حل مشكلاتي الروتينية الشائعة بشكل ذاتي وناجح.

المحور الثاني: تجربة العميل الرقمية (Customer Experience)

١. أشعر بالرضا العام عن تجربتي الرقمية عند التفاعل مع خدمات الشركة عبر الشات بوت.
 ٢. يسهل عليّ إتمام معاملاتي الرقمية المتنوعة مع الشركة بفضل الحلول الفورية المتاحة.
 ٣. يسهم استخدام الشات بوت في تكوين انطباع إيجابي مستمر لدي تجاه العلامة التجارية للشركة.
 ٤. تلبي الخدمات الرقمية التفاعلية المتاحة احتياجاتي وتوقعاتي المتغيرة كعميل للشركة.
 ٥. أفضل التعامل الرقمي السريع مع الشركة على الطرق التقليدية التي تتطلب وقتاً وجهداً أطول.
- شاكراً ومقدراً جداً وقتكم وتوجيهاتكم السديدة .