

مهارات بحثية ٣

سعد حمود القصير

الرقم الجامعي: ٢٤٣٠٠٠٦٩٣

دكتوراه الإدارة



المطلوب من كل باحث تقديم عرض مسجل
(فيديو) لمدة من ٥-١٠ دقائق وملف PDF
يتضمن المادة العلمية التي تم تقديمها

والمطلوب تقديم متغيرين مقترحين وصياغة ٥
اسئلة عن كل متغير فيهم محاكاة قائمة استقصاء
بسيطة لدراسة استطلاعية من اقتراحك



التكليف 7

01



الموضوع المقترح: تجربة العملاء مع خدمات التسوق عبر الإنترنت وأثرها على جودة خدمة ما بعد البيع



المتغير الأول: سهولة الاستخدام للمنصة (الموقع/التطبيق)

تعريف المتغير: يقيس هذا المتغير مدى يسر وسلاسة تجربة العميل عند تصفح، البحث عن المنتجات، إضافة للعربة، وإتمام عملية الشراء عبر منصة التسوق الإلكتروني (الموقع أو التطبيق).

Chapter

سئلة مقترحة:

1. ما مدى سهولة العثور على المنتجات التي تبحث عنها في الموقع/التطبيق؟
2. هل تجد عملية إضافة المنتجات إلى سلة التسوق بسيطة وواضحة؟
3. هل واجهت أي صعوبات في التنقل بين صفحات الموقع/التطبيق؟
4. ما مدى وضوح الخطوات لإتمام عملية الدفع والشراء؟
5. هل تعتبر تصميم الموقع/التطبيق بديهيًا وسهل الاستخدام بشكل عام؟

Chapter

المتغير الثاني: جودة خدمة ما بعد البيع

تعريف المتغير: يركز هذا المتغير على مدى رضا العميل عن الدعم والمساعدة التي يتلقاها بعد إتمام عملية الشراء، ويشمل ذلك سهولة التواصل، سرعة الاستجابة، وفعالية حل المشكلات (مثل الاستفسارات، التغيير، الإرجاع).

Chapter

أسئلة مقترحة:

١. هل كانت عملية تتبع طلبك سهلة وميسرة بعد الشراء؟
٢. ما مدى سرعة استجابة خدمة العملاء لاستفساراتك أو مشكلاتك (إن وجدت)؟
٣. هل شعرت أن ممثلي خدمة العملاء كانوا متعاونين وقادرين على تقديم المساعدة المطلوبة؟
٤. إذا قمت بإرجاع أو استبدال منتج، فهل كانت العملية سلسة ومرضية؟
٥. بشكل عام، كيف تقيم مستوى الدعم الذي تلقيته بعد إتمام عملية الشراء؟

Chapter

قائمة استقصاء: دراسة استطلاعية حول تجربة التسوق عبر الإنترنت
مقدمة:

عزيزي المتسوق/ة،

نرجو منك تخصيص بضع دقائق للإجابة على هذا الاستبيان القصير. تهدف هذه الدراسة إلى فهم آرائكم وتجاربكم حول التسوق عبر الإنترنت، وذلك بهدف تحسين الخدمات المقدمة. جميع إجاباتك ستكون سرية للغاية وستُستخدم لأغراض البحث فقط.

Chapter

الجزء الأول: سهولة الاستخدام للمنصة (الموقع/التطبيق)

١. ما مدى سهولة العثور على المنتجات التي تبحث عنها في الموقع/التطبيق؟

- ☐ () سهل جداً
- ☐ () سهل
- ☐ () متوسط
- ☐ () صعب
- ☐ () صعب جداً

٢. هل تجد عملية إضافة المنتجات إلى سلة التسوق بسيطة وواضحة؟

- ☐ () نعم، جداً
- ☐ () نعم
- ☐ () إلى حد ما
- ☐ () لا، قليلاً
- ☐ () لا، أبداً

٣. هل واجهت أي صعوبات في التنقل بين صفحات الموقع/التطبيق؟

- ☐ () لا أبداً
- ☐ () نادراً
- ☐ () أحياناً
- ☐ () غالباً

Chapter

٤- ما مدى وضوح الخطوات لإتمام عملية الدفع والشراء؟

- ☐ () واضح جداً
- ☐ () واضح
- ☐ () متوسط الوضوح
- ☐ () غير واضح
- ☐ () غير واضح أبداً

٥- هل تعتبر تصميم الموقع/التطبيق بديهياً وسهل الاستخدام بشكل عام؟

- ☐ () نعم، جداً بديهي وسهل
- ☐ () نعم، بديهي وسهل
- ☐ () بديهي وسهل إلى حد ما
- ☐ () ليس بديهياً أو سهلاً
- ☐ () صعب جداً وغير بديهي

Chapter

الجزء الثاني: جودة خدمة ما بعد البيع

١. هل كانت عملية تتبع طلبك سهلة وميسرة بعد الشراء؟

☐ () نعم، جداً

☐ () نعم

☐ () إلى حد ما

☐ () لا، قليلاً

☐ () لا، أبداً

٢. ما مدى سرعة استجابة خدمة العملاء لاستفساراتك أو مشكلاتك (إن وجدت)؟

☐ () سريعة جداً

☐ () سريعة

☐ () متوسطة

☐ () بطيئة

☐ () بطيئة جداً

Chapter

١. هل شعرت أن ممثلي خدمة العملاء كانوا متعاونين وقادرين على تقديم المساعدة المطلوبة؟

☐ () نعم، جداً

☐ () نعم

☐ () إلى حد ما

☐ () لا، قليلاً

☐ () لا، أبداً

٢. إذا قمت بإرجاع أو استبدال منتج، فهل كانت العملية سلسلة ومرضية؟

☐ () نعم، جداً

☐ () نعم

☐ () إلى حد ما

☐ () لا، قليلاً

☐ () لا، أبداً

☐ () لم أقم بإرجاع/استبدال منتج

٣- بشكل عام، كيف تقيم مستوى الدعم الذي تلقينته بعد إتمام عملية الشراء؟

☐ () ممتاز



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

