

استبيان

بحث علمي بعنوان : تأثير الأداء التسويقي على رضا العملاء بشركة السعودية للطاقة بمدينة  
جدة : دراسة ميدانية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

عزيزي/عزيزتي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

"تأثير الأداء التسويقي على رضا العملاء بشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة: دراسة ميدانية".

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الأداء التسويقي للشركة في تحقيق رضا العملاء. ونأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبيان بكل دقة وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وإنما المطلوب هو التعبير عن آرائكم الشخصية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم، ومقدرين لكم وقتكم وجهودكم.

القسم الأول : مستوى التعامل مع شركة السعودية للطاقة

1. هل سبق لك التعامل مع شركة السعودية للطاقة بمدينة جدة؟

☐ نعم

☐ لا

2. منذ متى تتعامل مع شركة السعودية للطاقة؟

☐ أقل من سنة

☐ من سنة إلى أقل من 3 سنوات

☐ سنوات فأكثر

3. كم مرة تستفيد من خدمات الشركة؟

☐ بشكل مستمر

☐ أحياناً

☐ نادراً

4. كيف تعرفت على خدمات شركة السعودية للطاقة؟

☐ وسائل التواصل الاجتماعي

☐ الموقع الإلكتروني

☐ الإعلانات

☐ الأصدقاء أو المعارف

☐ أخرى: \_\_\_\_\_

5. ما السبب الرئيسي لتعاملك مع شركة السعودية للطاقة؟

☐ جودة الخدمات

☐ الأسعار

☐ السمعة

☐ سهولة الحصول على الخدمة

☐ أسباب أخرى

## القسم الثاني : الأداء التسويقي

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

| رقم<br>العبارة | العبارة                                                   | موافق | محايد | معارض |
|----------------|-----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 1              | تقدم الشركة خدمات<br>تلبى احتياجات العملاء.               |       |       |       |
| 2              | تتميز الشركة بسرعة<br>الاستجابة لاستفسارات<br>العملاء.    |       |       |       |
| 3              | توفر الشركة معلومات<br>واضحة عن خدماتها.                  |       |       |       |
| 4              | تستخدم الشركة وسائل<br>تسويقية فعالة للتعريف<br>بخدماتها. |       |       |       |
| 5              | تتميز العروض<br>والخدمات التي تقدمها<br>الشركة بالجاذبية. |       |       |       |

## القسم الثالث : رضا العملاء

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

| رقم<br>العبارة | العبارة                                             | موافق | محايد | معارض |
|----------------|-----------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 1              | أشعر بالرضا عن<br>الخدمات التي تقدمها<br>الشركة.    |       |       |       |
| 2              | تلبى خدمات الشركة<br>توقعاتي.                       |       |       |       |
| 3              | أشعر بالثقة عند التعامل<br>مع الشركة.               |       |       |       |
| 4              | أفضل الاستمرار في<br>التعامل مع الشركة<br>مستقبلاً. |       |       |       |
| 5              | أوصي الآخرين بالتعامل<br>مع الشركة.                 |       |       |       |

## القسم الرابع : البيانات الشخصية

### 1. الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

### 2. العمر

☐ أقل من 20 سنة

☐ من 20 إلى أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة

☐ 40 سنة فأكثر

### 3. المستوى التعليمي

☐ ثانوية أو أقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

### 4. الحالة الاجتماعية

☐ أعزب/عزباء

☐ متزوج/متزوجة

☐ مطلق/مطلقة

☐ أرمل/أرملة

### 5. الدخل الشهري

☐ أقل من 5,000 ريال

☐ من 5,000 إلى أقل من 10,000 ريال

☐ من 10,000 إلى أقل من 15,000 ريال

☐ 15000 ريال فأكثر

6. المهنة

☐ طالب

☐ موظف حكومي

☐ موظف قطاع خاص

☐ صاحب عمل

☐ متقاعد

☐ أخرى: \_\_\_\_\_