جامعة دنقلا

كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

الأخ/ الأخت/ ..... حفظكم الله ورعاكم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: استبانة

تقوم الباحثة بإعداد بحث علمي بعنوان **(دور الأنشطة اللوجستية في تحقيق رضا العملاء)، (دراسة حالة مجموعة دال الصناعية)**، وهو دراسة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، لذا نرجو من حضراتكم التكرم بأبداء آرائكم الصريحة علي عبارات الاستبانة، علماً بأن البيانات المقدمة سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

ولكم جزيل الشكر والتقدير

*** تنبيه:**

1/ رجاء الإجابة علي كافة عبارات الاستبانة.

2/ رجاء لا تضع أكثر من علامة (√) أمام مدرج العبارة الواحدة.

3/ استخدم ظهر الورقة لإجراء أي تعديلات أو إضافة.

الباحثة/ نورا إبراهيم محمد أحمد

ت/ 0112522604

1444هـ/ نوفمبر 2022م

القسم الأول: البيانات الشخصية:

أرجو التكرم بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسبك

1/ العمر بالسنوات:

أقل من 20 ☐ 20 وأقل من 30 ☐ 30 وأقل من 40 ☐

40 وأقل من 50 ☐ 50 وأقل من 60 ☐ 60 فأكثر ☐

2/ المؤهل العلمي:

دكـتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم عالي ☐ بكالوريوس ☐

دبلوم وسيط ☐ أخري ☐ أكتبها .....

3/ التخصص العلمي:

تأمين ☐ إدارة أعمال ☐ اقتصاد ☐ محاسبة ☐

أخري ☐ أكتبها .....

4/ الوظيفة الحالية:

مدير ☐ مدير تنفيذي ☐ رئيس قسم ☐

مشرف ☐ موظف ☐ فني ☐ تقني ☐

أخري ☐ أكتبها .....

5/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ 5 وأقل من 10 ☐ 10 وأقل من 20 ☐

20 وأقل من 30 ☐ 30 وأقل من 40 ☐ 40 فأكثر ☐

6/ القسم الذي تعمل به:

الشؤون الادارية	☐	الشؤون المالية	☐
إدارة المشتريات	☐	إدارة المبيعات	☐
تقنية المعلومات	☐	إدارة المخاطر	☐
الموارد البشرية	☐		
أخري	☐	أكتبها	

القسم الثاني: البيانات الموضوعية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام مستوي الموافقة الذي يناسبك

المحور الأول: الأنشطة اللوجستية

الرقم	العبـــــــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تستخدم شركة دال وسائل نقل مجهزة وحديثة.					
2	تهتم شركة دال بتوصيل السلع إلى الزبون في الوقت المناسب					
3	تهتم شركة دال بتوصيل السلع إلى الزبون في مكانه					
4	تعتبر شركة دال أن النقل أهم نشاط لوجستي					
5	تسلم الشركة المنتج للعميل بمجرد تقديم الطلب عليه					
الرقم	**العبـــــــــــــارات**	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تحفظ الشركة المنتجات بجودة وصلاحية عالية					
2	تخزن الشركة السلع بالنوعية والكمية المناسبة لحين الطلب عليها					
3	تخزن شركة دال المواد لوقت الحاجة إليها					
4	تخزن شركة دال المنتج النهائي للعملاء					
5	توفر شركة دال المنتجات للعملاء بسعر مقبول					
الرقم	**العبـــــــــــــارات**	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تعمل الشركة على توفير المواد الخام بشكل مستمر					
2	توفر الشركة المواد الخام بالكمية المناسبة					
3	تسهل الشركة عملية الإرجاع والاستبدال					
4	توفر الشركة المواد الخام في الوقت المحدد					

5	توفر الشركة المواد الخام بالجودة المناسبة					
الرقم	**العبـــــــــــــــارات**	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	تخصص شركة دال أرقام للاستفسارات والشكاوي					
2	ترد شركة دال علي كل استفسارات وشكاوي العملاء					
3	تقوم شركة دال بمعالجة شكاوي العملاء					
4	توفر شركة دال الدعم الفني للعملاء					
5	تلبي شركة دال كل احتياجات العملاء					

2/ يتوسط الهيكل التنظيمي العلاقة بين الأنشطة اللوجستية وتحقيق رضاء العملاء.

الرقم	**العبـــــــــــــــارات**	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	هنالك إدارة خاصة بالأنشطة اللوجستية ضمن الهيكل التنظيمي في شركة دال					
2	يقوم بتوزيع المهام والواجبات بين الموظفين لتحقيق رضا العملاء					
3	يتم التنسيق بين الإدارات لتحقيق رضا العملاء					
4	تستخدم شركة دال التكنولوجيا لإدارة الأنشطة اللوجستية					
5	يعرف كل فرد في الشركة دوره في تحقيق الأهداف					
6	يتم تعيين مدير لكل نشاط لوجستي					
7	يعمل الموظفين في شركة دال بروح الفريق					

3/ يتوسط دعم الإدارة العليا العلاقة بين الأنشطة اللوجستية وتحقيق رضاء العملاء.

الرقم	العبـــــــــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقتنع إدارة شركة دال بالدور المهم الذي تقوم به الأنشطة اللوجستية.					
2	تري الإدارة العليا أن الأنشطة اللوجستية تساعد علي رضا العملاء					
3	تدعم الإدارة العليا الأنشطة اللوجستية بالشركة.					
4	يفهم المديرين التنفيذين مهام الأنشطة اللوجستية.					
5	تصمم الإدارة بالشركة نظام فعال للأنشطة اللوجستية.					
6	تدعم إدارة الشركة الأنشطة اللوجستية لتحقيق الأهداف.					
7	تهتم الإدارة العليا برضا العملاء.					

المحور الثاني: رضا العملاء

الرقم	العبـــــــــــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تلبي الشركة احتياجات العملاء في أقصر وقت ممكن					
2	تلبي الشركة احتياجات العملاء بالكمية المطلوبة					
3	تلبي شركة دال احتياجات العملاء بشكل فعال					
4	توفر الشركة المنتج بالجودة المناسبة					
5	تعمل الشركة على توفير السلع والخدمات بالسرعة المطلوبة					
6	تستخدم الشركة الشفافية مع العملاء لتعزيز ثقتهم					
7	تعمل الشركة بمعالجة الشكاوي والرد على استفسارات العملاء بشكل مستمر					