



استبيان تقييم الزوار للموقع ونتايج البحث

٢٠١٩

أهداف الاستبيان

معرفة آراء المستخدمين حول تجربتهم على موقع YP.eg لقياس مدى رضاهم عن موقعنا وإيجاد طرق جديدة يمكننا بها تحسين تجربة مستخدمي موقع YP.eg وما يتبعه من زيادة في عدد الزيارات لكل مستخدم وكذلك عائدات المعلنين على الاستثمار (ROI).

منهجية وتصميم الاستبيان

تم إجراء الاستطلاع من 25 مارس 2019 إلى 8 أبريل 2019 باستخدام موقع Hotjar.

جدول 1 : اعدادات الاستبيان

نوع الاستبيان	مقياس التقييم (1-5)
اللغة	عربي
الصفحات المستهدفة	صفحات نتائج البحث (Search Results Pages) والبروفایل (Landing Pages)
ظهور الاستبيان	بعد 7 ثوانٍ من تحميل الصفحة - لتجنب تشتيت انتباه المستخدمين عند قراءة محتويات الصفحة.

نتائج الاستبيان – متوسط التقييم

جدول 2 : نتائج الاستبيان – متوسط التقييم

متوسط التقييم	سؤال
4.12	1. لقد وجدت ان استخدام YP.eg مفيد.
3.77	2. وجدت ما كنت أبحث عنه فى YP.eg.
4.29	3. أفضل الاتصال بالشركات التي تقدم تفاصيل أكثر عن منتجاتها وخدماتها.
3.97	4. سأصل أو أزور الشركة التي كنت ابحث عنها فى YP.eg.
3.42	5. سأقوم بالشراء من الشركة التي عثرت عليها فى YP.eg.
4.17	6. سوف أرشح YP.eg للآخرين.

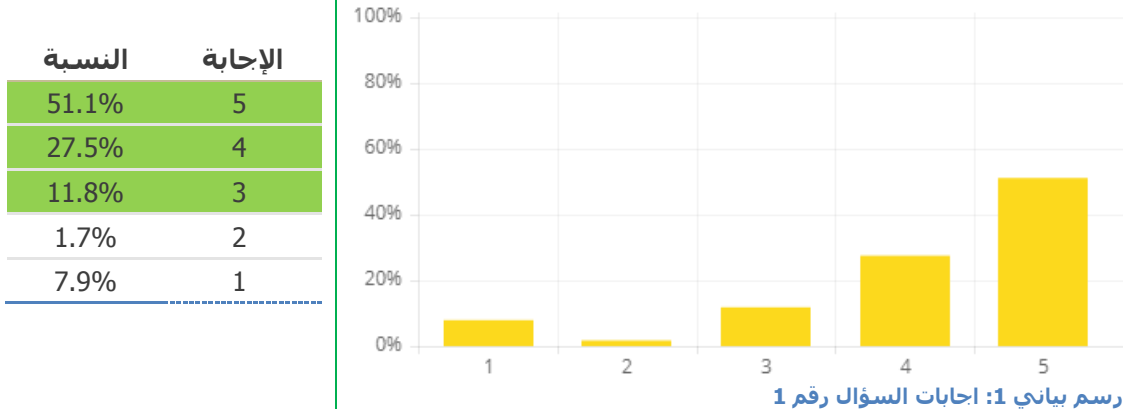
نتائج الاستبيان – تفاصيل إجابة كل سؤال

تم تقسيم النتائج وفقاً لنسب التقييم لكل إجابة وتم إدراجها بالسؤال، حيث تعتبر إجابة رقم 1 هي أدنى درجة للتقييم، و إجابة رقم 5 هي أعلى درجة تقييم.

- تقييم 5 = أوافق بشدة
- تقييم 4 = أوافق
- تقييم 3 = أوافق إلى حد ما
- تقييم 2 = لا أوافق
- تقييم 1 = لا أوافق بشدة

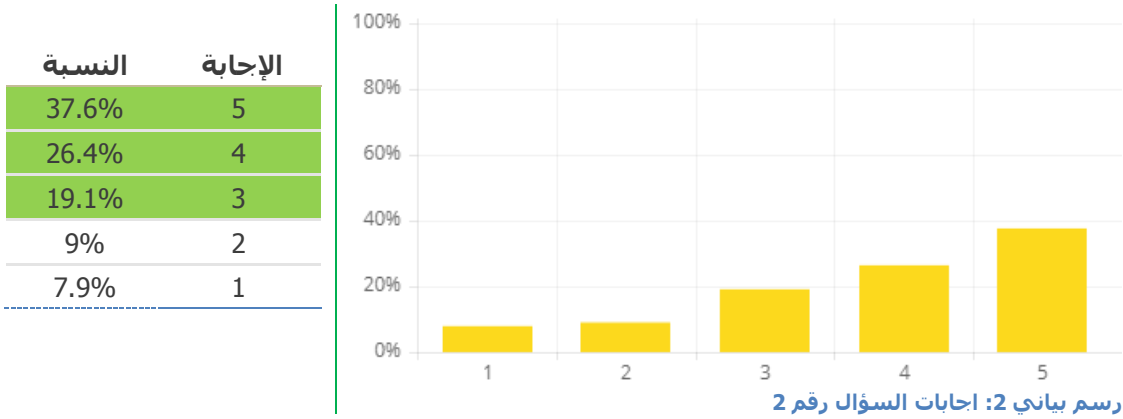
السؤال الأول

أجاب **90.4%** من المشاركين في الاستبيان أنهم وجدوا استخدام YP.eg **مفيد**.



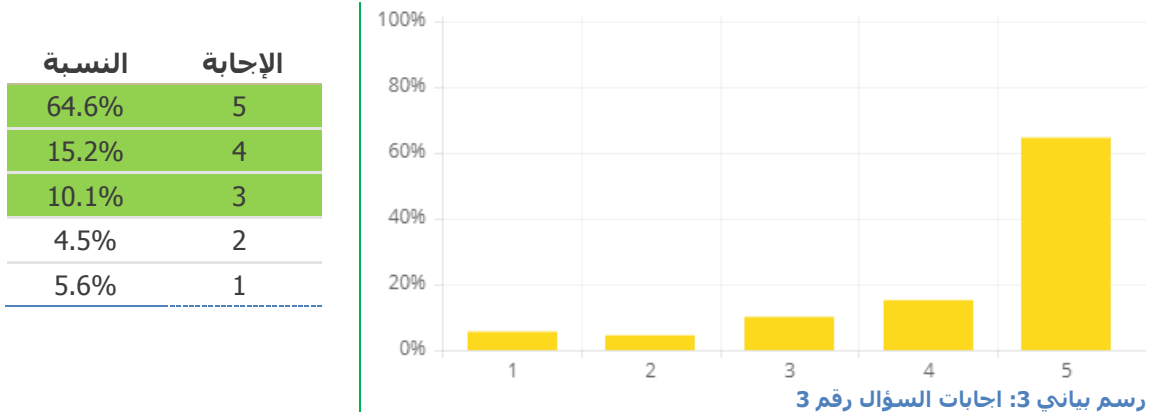
السؤال الثاني

أجاب **83.1%** من المشاركين في الاستبيان أنهم **وجدوا** ما كانوا يبحثون عنه في YP.eg.



السؤال الثالث

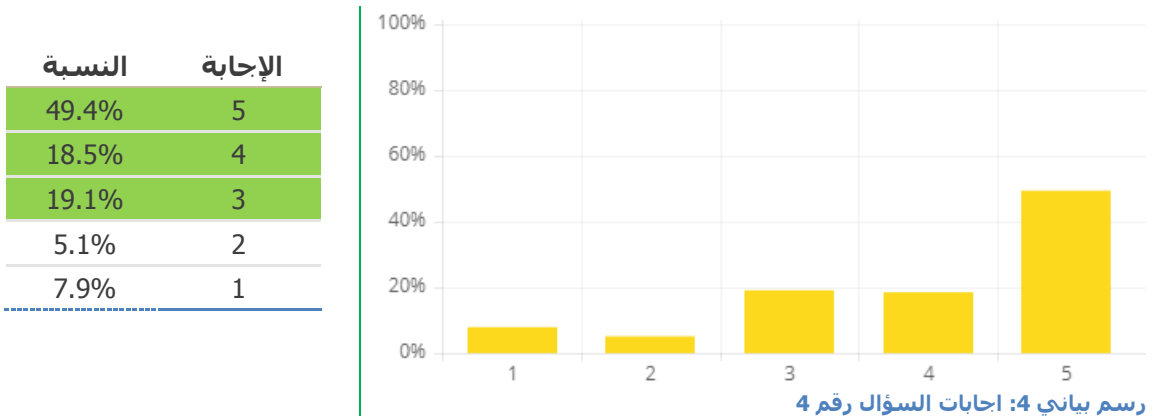
أجاب **89.9%** من المشاركين في الاستبيان أنهم يفضلون الاتصال بالشركات التي تقدم **تفاصيل أكثر** عن منتجاتها وخدماتها مثل وصف نشاط الشركة، ساعات العمل، صور المنتجات، فيديو عن الشركة وغيرها من التفاصيل.



السؤال الرابع

أجاب **87%** من المشاركين في الاستبيان أنهم سيقومون **بالاتصال** أو **زيارة** الشركة التي وجدوها على YP.eg.

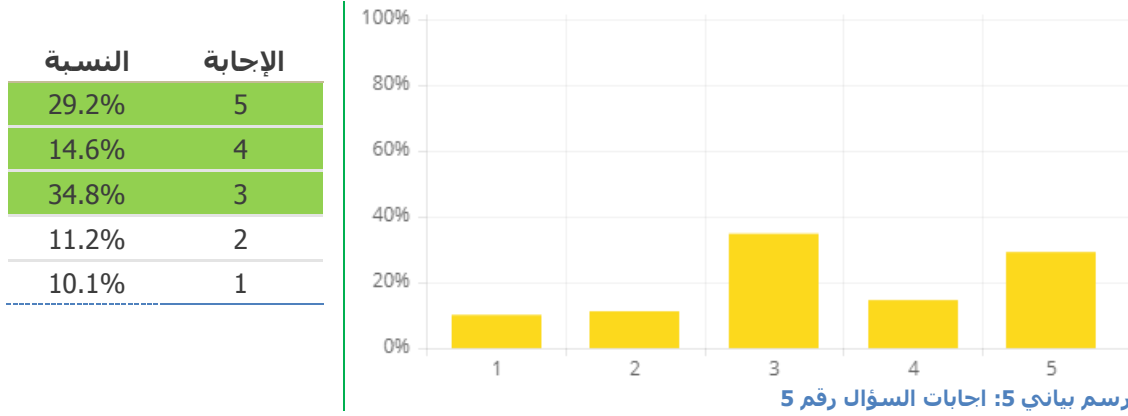
نتيجة: من الأرجح أن الغالبية العظمى من المشاركين في الاستبيان سيقوموا بالاتصال بالشركات التي تقدم **تفاصيل أكثر** عن منتجاتها وخدماتها.



السؤال الخامس

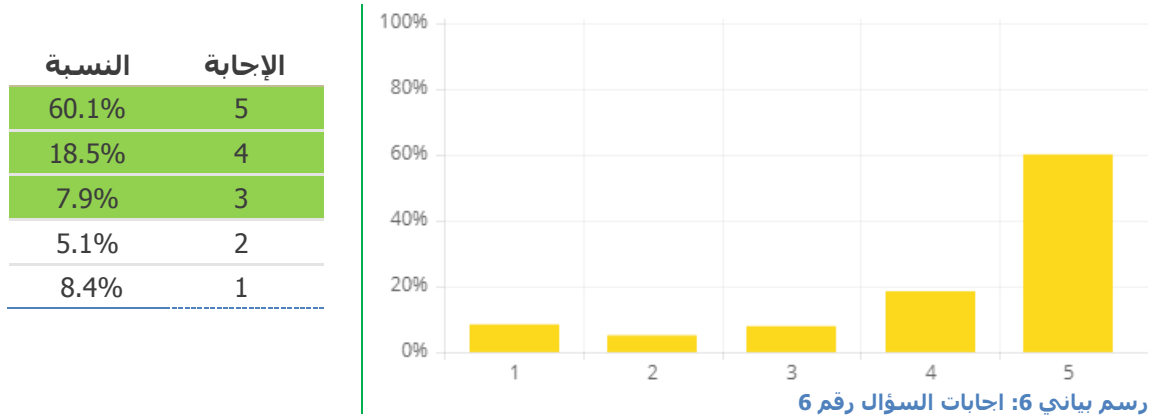
أجاب **78.6%** من المشاركين في الاستبيان أنهم سيقومون **بالشراء** من الشركة التي عثروا عليها في YP.eg والتي تقدم تفاصيل عن منتجاتها وخدماتها.

ملاحظة مهمة: عمليات بحث عديدة على YP.eg ليست بالضرورة مرتبطة بعملية شراء (مثال: قد تكون بهدف الاتصال بخدمة عملاء، خدمات ما بعد البيع، متابعة طلب ...)



السؤال السادس

أجاب **86.5%** من المشاركين في الاستبيان أنهم سوف **يرشحون** استخدام YP.eg لآخرين.

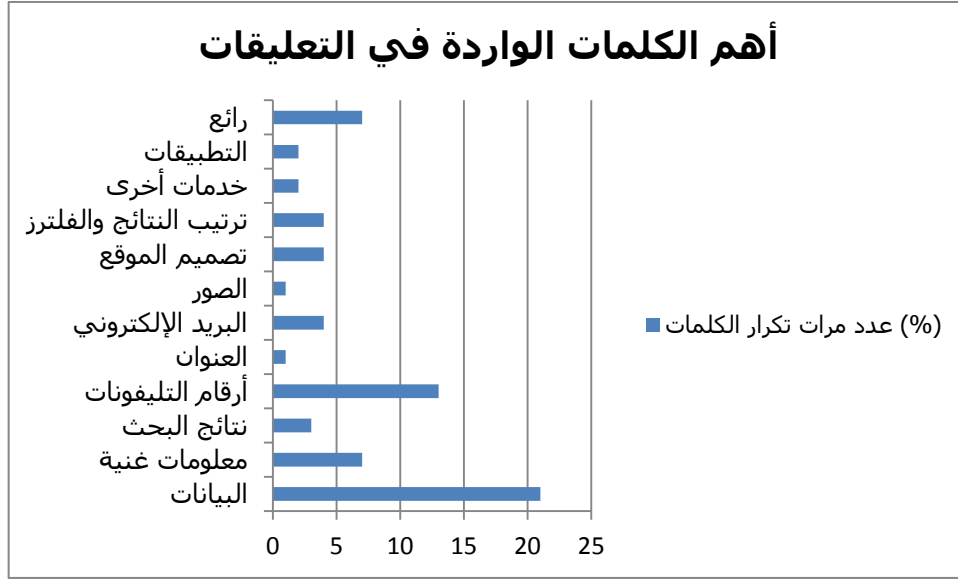


السؤال السابع

وهذا ما استفدناه: كيف يمكن أن نحسن من YP.eg!

- النتائج في مخطط شريطي وفيها نعرض أهم الموضوعات التي وردت في ملاحظات المشاركين في الاستبيان.

رسم بياني 7: أهم المواضيع، النتائج حسب عدد مرات تكرار الكلمات في تعليقات المشاركين



- التعليقات مجمعة حسب الموضوعات، وفيها نعرض أمثلة من بعض الآراء التي وردت في ملاحظات المشاركين في الاستبيان.

جدول 3: تصنيف المواضيع، أهم الأمثلة من ملاحظات المشاركين

ملاحظات المشاركين	الكلمات (%)	التصنيف
تحديثات مستمرة للمعلومات	25%	البيانات
إضافة وتحديث كما هو جديد		
معلومات صحيحة		
لابد من عرض معلومات وافرة عن كل شركة	8.3%	معلومات غنية
وضع كافة المعلومات بالتفصيل للشركات		
نتائج دقيقة	3.6%	نتائج البحث
نتائج غير كافية		
أن يوجد أكثر من رقم تليفون للتواصل	15.5%	أرقام التليفونات
تحديث لأرقام التليفونات وخصوصا الأرقام الأرضية والموبايلات		
تحرير لأرقام الموبايل أكثر		
التأكد من أرقام التليفونات الموجودة ومسح الأرقام الخاطئة		
العنوان أكثر تفصيلا	1.2%	العنوان
إضافة البريد الإلكتروني للشركات لتسهيل التواصل بشكل أفضل وأسرع	4.8%	البريد الإلكتروني

يرجى نصح الشركات المعروضه على موقعكم بالرد على الرسائل، لان قليل جدا الذى يقوم بالرد و الاهتمام		
اضافة المزيد من الصور	1.2%	الصور
الاستمرار فى تحسين واجهة المستخدم	4.8%	تصميم الموقع
ان يكون كل الشركات شركات كبيره ومعروفه على ألا تكون المحلات او الشركات الصغيره موجودة	4.8%	ترتيب النتائج
العمل علي الترتيب من الأهم الي الأضعف		
إضافة فلاتر جديدة	2.4%	الفلترز
اضافة خدمات اكثر للموقع مثل حجز المطاعم، السينمات،....الخ	2.4%	خدمات أخرى
الاهتمام بالموبايل أبليكيشن	8.3%	التطبيقات
تحديث التطبيقات لتصبح عصرية اكثر		
اضافة خصائص وخدمات جديدة		
أحلى موقع	7.1%	رائع
موقع جيد بشكل عام		
مجهود رائع		
تفعيل right-click وجعل هناك امكانيه لنسخ المعلومات مثل التليفون او العنوان للشركة المطلوبه لتسهيل مشاركة المعلومات	6	نسخ
تحويل ما ابحت عنه الى excel sheet قد تكون مفيدة للشركات والمبيعات بشكل قوى جدا		
السماح للمستخدمين بأخذ نسخة من لينك الخريطة لتسهيل الوصول الى المكان المراد الوصول اليه		
تحميل الصفحات بطئ	2.4%	السرعة
الموقع يكون أخف		
الترتيب على جوجل	1.2%	SEO
الإعلان على جوجل	1.2%	SEM
الإعلانات تتعرض بنظام احسن	1.2%	الإعلانات
المزيد من الفوائد للعملاء	3.6%	المبيعات
عروض وتخفيض أسعار		
استبيانات اكثر في المستقبل عن كيفية التحسين الي الأفضل	1.2%	استبيانات أخرى

من المهم [الترويج بشكل فعال](#) لمنتجاتك أو خدماتك لجذب المزيد من العملاء أو المشترين.

الشركات التي توفر تفاصيل غنية حول منتجاتها وخدماتها، وصف لنشاط الشركة، صور، فيديوهات ... هي التي تجذب أكثر من الشركات التي لا تفعل ذلك.

من المهم [إضافة أو إدراج](#) عملك التجاري. التأكد من وجود عملك على YP.eg سيضمن العثور عليك عندما يتم البحث عن عملك أو عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها.

البيانات الرئيسية الصحيحة والمحدثة باستمرار ك اسم الشركة وأرقام التليفونات والعنوان والبريد الإلكتروني وموقع الويب ... تساعد العملاء أو الزبائن المحتملين على التواصل الفعال معك.

نتائج الاستبيان – الاستنتاجات والتوصيات

نتائج الاستبيان وضحت لنا معلومات جيدة للحالة الحالية وكيفية تقييم الزوار للموقع ونتائج البحث. الاستنتاجات المستخلصة من بيانات الاستبيان كالتالي:

1. درجة رضا الزوار عن الموقع **90.40%**. جيد جدا في الواقع!
2. **83.1%** من عمليات البحث أسفرت عن نتائج ذات صلة ومرتبطة بما كان المستخدم يبحث عنه.
3. إجابة سؤال درجة الاستفادة من الموقع **مرتبط بشده** بمدى نجاح عملية البحث وسهولة إيجاد ما كان المستخدم يبحث عنه.
4. **89.9%** من المستخدمين يرجحون الاتصال بالشركات التي توفر تفاصيل غنية حول منتجاتها وخدماتها.
5. **78.6%** من المستخدمين هم من المشتريين وليس المتصفحين. لماذا؟ ارتفع معدل النتيجة عندما طرحت الأسئلة من سيتصل أو يزور أو يشتري من شركة وجدها على YP.eg.
6. يبدو الأمر واضحًا، لكن مستوى رضا المستخدم عن الموقع لديه **علاقة إيجابية** (يتناسب طرديًا) مع معدلات ترشيح الموقع لآخرين.