

أخي / أختي مستهلكون المتاجر الإلكترونية.....حفظكم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان تقييم المستهلكين في المملكة العربية السعودية لتجربة المستهلك في المتاجر الإلكترونية ودورها في قرار الشراء (دراسة ميدانية)" أمل تكرمكم بملء فقرات الاستبانة من خلال وضع علامة (√) في الخيار الذي ترونه مناسباً، ويعبر عن وجهة نظركم بكل موضوعية وحيادية، علماً بأنه يتم جمع البيانات للأغراض العلمية وستعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحثة

أمانى العتيبي

القسم الأول : الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة
 نأمل منكم تزودينا ببعض المعلومات الشخصية بوضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

1.الجنس	ذكر	☐	أنثى	☐
2.العُمر	أقل من 25 سنة	☐	من 25 سنوات – أقل من 40 سنة	☐
	من 40 – أقل من 55 سنة	☐	55 سنة فأكثر	☐
3.العُمر	أقل من 5000 ريال	☐	من 5000 ريال – أقل من 10000 ريال	☐
	من 10000 ريال – أقل من 15000 ريال	☐	15000 ريال فأكثر	☐

يرجى قراءة العبارات التالية وبيان رأيكم بإشارة (✓) في مربع الإجابة المناسبة لكل فقرة (اختيار واحد فقط).

القسم الثاني : الفقرات المتعلقة بقياس متغيرات البحث

المحور الأول : تجربة المستهلك في المتاجر الإلكترونية

رقم العبارة	العبارة	درجة الاستجابة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
البعد الأول: الملموسية					
1	تصميم المتجر الإلكتروني واضح وسهل الاستخدام				
2	أستطيع الوصول للمنتجات بسرعة داخل المتجر الإلكتروني				
3	الصور المعروضة للمنتجات واضحة ومناسبة				
4	المعلومات الخاصة بالمنتج كافية لاتخاذ قرار الشراء				
5	الأسعار واضحة قبل إتمام الطلب				
6	خيارات الدفع الإلكتروني متنوعة				
7	أشعر بالأمان عند إدخال بياناتي الشخصية				
8	سرعة تحميل صفحات المتجر تؤثر إيجابياً على تجربتي				
9	خدمة العملاء تستجيب بسرعة للاستفسارات				
10	سياسة الاسترجاع واضحة بالنسبة لي				

رقم العبارة	العبارة	درجة الاستجابة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
11	تقييمات العملاء تساعدني في فهم المنتج				
12	العروض الترويجية تحسن تجربتي الشرائية				
13	سهولة تتبع الطلب تعزز رضاي				
14	التطبيق أو الموقع يعمل بكفاءة دون مشاكل تقنية				
15	التجربة السابقة تؤثر في استمراري باستخدام نفس المتجر				

المحور الثاني: قرار الشراء للمستهلكين

رقم العبارة	العبارة	درجة الاستجابة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
البعد الأول: الرضا عن الخدمات الأساسية					
16	أقرر الشراء عندما أشعر بالثقة في المتجر الإلكتروني				
17	جودة تجربة التصفح تؤثر على قراري الشرائي				
18	أقارن بين عدة متاجر قبل اتخاذ القرار				
19	أكرر الشراء من المتجر إذا كانت تجربتي السابقة جيدة				
20	آراء العملاء تؤثر على قراري				
21	سرعة التوصيل تؤثر على اختياري للمتجر				
22	العروض السعرية تدفعني لاتخاذ قرار الشراء				
23	سهولة الدفع تشجعني على إتمام الشراء				
24	وضوح سياسة الاسترجاع يزيد احتمالية الشراء				
25	أؤجل الشراء إذا واجهت صعوبة في الاستخدام				
26	أشتري أكثر عندما تكون المنتجات منظمة بوضوح				
27	توفر خيارات متعددة يزيد احتمالية الشراء				
28	العلامة التجارية للمتجر تؤثر على قراري				
29	أشعر بالاطمئنان عند وجود خدمة دعم واضحة				
30	التجربة الإيجابية السابقة تجعلني أقرر الشراء				

درجة الاستجابة					العبارة	رقم العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					بسرعة	

واقبلوا فائق الاحترام