

# إستبانة

أسلوب البيع المباشر وأثره على المستهلكين السعوديين في المدن الرئيسية  
بالمملكة العربية السعودية  
بالتطبيق على مدن ( الرياض . جدة . الدمام )

عزيزي المستهلك :

عزيزتي المستهلكة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

هذه الإستبانة تضم عدداً من الأسئلة وهي جزء من بحث علمي يقوم به باحث دكتوراه بعنوان " أسلوب البيع المباشر وأثره على المستهلكين السعوديين في المدن الرئيسية بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مدن ( الرياض . جدة . الدمام ) " ونظراً لما يشكله هذا الموضوع من أهمية قصوى .

نأمل التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بكل صدق وصراحة وذلك بوضع إشارة (✓) في المربع المناسب وسوف تعامل إجابتك بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة.

مع أطيب تحياتي وتقديري

الباحث

(١) هل وصل إليكم من قبل رسائل بريدية تدعوكم للشراء من قبل مؤسسة ما ؟

نعم  لا

(٢) إذا تلقيتم رسالة بريدية تتعلق بالبيع وهل تفكرون فعلاً في الشراء ؟

نعم  لا

(٣) فيما يلي مجموعة من الشروط التي ترى أنه يجب توافرها عند تعاملك في الشراء بالبريد  
برجاء وضع علامة (✓) أمام درجة الموافقة المناسبة من وجهة نظرك .

م	الشروط المطلوب توافرها في الشراء بالبريد	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
١	المؤسسة البائعة ذات سمعة معروفة				
٢	وجود ضمانات كافية للدفع سواء بالشيكات أو بطاقات الائتمان				
٣	وجود شرح متكامل للمنتجات المعروضة				
٤	وجود كتالوجات مصورة بشكل يوحى بالثقة				
٥	وجود مدة محددة وواضحة بشكل مسبق للحصول على السلع المعروضة				
٦	السماح بإرجاع السلعة مع استعادة المبلغ المدفوع				
٧	الاعتماد في البيع على ماركات معروفة				
٨	عدالة أسعار النقل والتسليم				
٩	توافر كتالوجات على أقراص مدمجة CD مع الرسائل البريدية				
١٠	وجود كتيبات مرفقة مع السلع المشتراة تشرح طرق الاستخدام				
١١	وضوح تحديد السعر النهائي للمنتجات				
١٢	تحديد مواصفات المنتجات بدقة عالية محددة الأبعاد والمقاسات والألوان				
١٣	تحديد بلد المنشأ في الكتالوجات والكتيبات بشكل واضح				
١٤	تحديد نوعية الخامات المصنع منها المنتجات				
١٥	تحديد الضمانات الخاصة بخدمات ما بعد البيع				
١٦	التحديد الدقيق لوقت استلام المنتجات المشتراة من وقت الاتصال				
١٧	تحديد أرقام التليفونات للشركة بوضوح				
١٨	وجود قسم العناية بالعملاء يتابع الطلبات والتسليم				

					أخرى تذكر من فضلك : .....	١٩
--	--	--	--	--	------------------------------	----

(٤) وضح درجة تفضيلك للسلع الآتية التي يمكن أن توافق شخصياً على شرائها من خلال البريد المباشر ضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لدرجة موافقتكم.

درجة الموافقة من وجهة نظرك					درجة تفضيل استخدام البريد المباشر للمنتجات	م
غير موافق تماماً	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً		
					مستحضرات التجميل للسيدات	١
					الملابس الداخلية للرجال	٢
					الملابس الداخلية للنساء	٣
					الملابس الخارجية للرجال	٤
					الملابس الخارجية للنساء	٥
					السلع المعطن عنها بالتلفزيون	٦
					الساعات ، الأقلام ، نظارات شمسية	٧
					الحلي ( المجوهرات والذهب )	٨
					أجهزة كهربائية صغيرة ( مكوى ، أدوات مطبخ ، مسجلات ، آلات تصوير )	٩
					أجهزة كهربائية كبيرة ( غسالات ، ثلاجات ، تليفزيونات ، شاشات عرض ) .	١٠
					الخدمات المنزلية ( النظافة والاستخدام )	١١
					صيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية	١٢
					الأثاث المنزلي	١٣
					لعب أطفال	١٤
					أدوية ومستلزمات تخسيس وعناية شخصية	١٥
					كتب وأدوات علمية	١٦
					منتجات أخرى تذكر من فضلك : ..... .....	١٧

(٥) فيما يلي جنسية المتاجر التي تفضل التعامل معها في حالة الشراء بالبريد ؟

١- سعودية

٢- خليجية

٣- عربية

٤ - أوربية

٥ - أمريكية

(٦) فيما يلي وسائل التسويق المباشر التي تستخدمها بعض المنشآت السعودية في التعامل مع المستهلكين . ما هي الصورة التي يمكن أن تحظى بموافقتك أكثر عند التعامل في السوق من فضلك وضح درجة موافقتك ضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لدرجة موافقتكم

درجة الموافقة من وجهة نظرك					وسائل التسويق المباشر	م
غير موافق تماماً	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	البيع من خلال الراديو	١
					البيع من خلال التلفزيون	٢
					البيع من خلال الكتالوج	٣
					البيع من خلال المعارض التجارية	٤
					البيع من خلال الجرائد والمجلات	٥
					البيع من خلال البريد المباشر	٦
					البيع من خلال شبكة الإنترنت	٧
					البيع من خلال التلفون	٨
					البيع من خلال حملات الأصدقاء	٩
					البيع من خلال العينات والهدايا المجانية	١٠
					أخرى تذكر من فضلك :	
					.....	١١
					.....	

(٧) هل قمت بالشراء قبل ذلك بالبريد ؟

لا

نعم

(٨) في حالة الإجابة بنعم ما هي أهم المؤسسات التي تعاملت معها في هذا الخصوص ...

١- .....

٢- .....

(٩) إذا لم تتعامل من قبل في الشراء بالبريد ... هل توافق على الشراء مستقبلاً لبعض

المنتجات بالبريد ؟

لا أوافق

نعم أوافق

١٠) في حالة الموافقة ... فيما يلي مجموعة من الأسباب التي تدعو المستهلكين السعوديين للتعامل بالبريد المباشر في الشراء ... إلى أي مدى توافق على الأسباب التالية كدافع للشراء وفقاً لهذه الطريقة وضح درجة موافقتك لكل عنصر بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لدرجة موافقتكم .

درجة الموافقة من وجهة نظرك				أسباب تفضيل التعامل بالشراء بالبريد المباشر	م
غير موافق تماماً	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	
				المجهود المبذول أقل من التسوق	١
				إتاحة فرصة كافية للتفكير قبل الشراء	٢
				أشترى ماركات معروفة في الغالب	٣
				إتاحة مجموعة من المنتجات لا يجمعها معاً أي مركز تسوق	٤
				إمكانية التشاور وعرض الأمر على الخبراء أو أفراد الأسرة	٥
				يعطي صورة أوضح عن المنتجات التي لا أعرفها	٦
				يوفر الراحة والوقت في اتخاذ قرار الشراء	٧
				يشعرنى بأهميتي عند المؤسسة البائعة	٨
				تقريب المسافات بين المكان الذي أعيش فيه وأقصى مكان في العالم	٩
				يعرفني بالمنتجات الحديثة التي لم أكن أعرفها	١٠
				إمكانية الاستفادة من عروض الشركات	١١
				يسهم في تقليل جهود البحث التي أ بذلها	١٢
				يساعد في تلبية الطلبات	١٣
				السرعة في تلبية الطلبات	١٤
				يتوافق مع عادات وتقاليد السعوديين	١٥
				يتيح لي فرصة التعامل مع أسواق غير سعودية	١٦
				يريحني من غناء البحث وحمل الأشياء	١٧
				يسهل علي مهمة التسوق	١٨
				يمكنني من الحصول على سلع ذات جودة عالية	١٩
				يوفر معلومات لم أكن أعرفها من قبل	٢٠
				يتم الدفع عند استلام المنتجات	٢١
				يوفر كتالوجات جيدة استفيد بها في مجالات أخرى	٢٢
				يمنحني فرصة معرفة الأسعار الحقيقية للمنتجات	٢٣
				يحدد المعلومات المهمة عن المنتجات المطلوبة	٢٤
				يحدد بدقة مواعيد التسليم للمنتجات	٢٥
				يحدد أكثر من اختيار أمامي	٢٦
				أسباب أخرى تذكر من فضلك :	
				.....	٢٧
				.....	

(١١) في حالة إجابتك بلا ... فما هي في رأيك الأسباب التي تدعو المستهلكين السعوديين للإحجام عن التعامل بالبريد المباشر في الشراء ضع علامة (✓) في الخانة المناسبة

م	أسباب الإحجام عن التعامل بالبريد المباشر	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
١	الأسعار الخاصة بالمنتجات أعلى من الموجودة في السوق				
٢	لا يتيح لي فرصة معاينة السلعة على الطبيعة				
٣	عدم كفاية البيانات المدونة عن المنتجات				
٤	لا يعطي الفرصة للمستهلكين التعرف عن قرب بالمؤسسة				
٥	تأخر السلع والخدمات في الوصول بعد إصدار أمر الشراء				
٦	يحرمني من متعة التسوق في الأسواق				
٧	تكلفة المراسلات البريدية تضاف على سعر المنتج				
٨	لا يسمح بترجيح المنتجات غير المطابقة للمواصفات				
٩	إخفاء العيوب الخفية لبعض المنتجات				
١٠	عدم دقة مواعيد التسليم والدفع				
١١	لا أثق في المؤسسات السعودية التعامل بهذا الأسلوب				
١٢	عدم توفر عنصر السرية بالمعلومات				
١٣	عدم توفر عنصر الأمان في الأسلوب				
١٤	عدم ضمان لوصول المنتجات بالموعد المطلوب				
١٥	عدم ضمان خدمات ما بعد البيع				
١٦	صعوبة التشغيل لعدم وجود إتصال شخصي				
١٧	وسيلة غير جذابة تجعلني أشتري ما لا احتاجه				
١٨	البريد لدينا غير مؤهل للقيام بهذا الدور				
١٩	صعوبة ترجمة الأفكار الموجودة به				
٢٠	البيانات غير صحيحة				
٢١	لا يمنحني فرصة المقارنة بين المنتجات المنافسة				
٢٢	لا يمنحني فرصة المفاضلة في الأسعار				
٢٣	تعرض المنتجات للتلف				
٢٤	الألوان والأشكال في الكتالوجات خادعة				
٢٥	البائع في المحلات يرشدني للإختيار الصحيح				

					أخرى تذكر من فضلك :	
					.....	
					.....	٢٦

١٢) إذا أردت الشراء بالبريد ما هو المبلغ الأمثل الذي يمكن أن تصل إليه للشراء بهذا الأسلوب .. حدد الفئة ؟

- ١- أقل من ٢٥٠ ريال
- ٢- من ٢٥٠ ريال و أقل من ٥٠٠ ريال
- ٣- من ٥٠٠ ريال وأقل من ١٠٠٠ ريال
- ٤- من ١٠٠٠ ريال و أقل من ٢٠٠٠ ريال
- ٥- من ٢٠٠٠ ريال و أقل من ٥٠٠٠ ريال
- ٦- ٥٠٠٠ ريال فأكثر

١٣) في حالة الشراء بالبريد مع من تتشاور قبل أن تقوم بالشراء ؟

لا يتم	أحياناً	غالباً	
			١- الأم
			٢- الأب
			٣- الزوج . الزوجة
			٤- الأولاد
			٥- الأخ أو الأخت
			٦- الأصدقاء
			٧- الفنيين والمتخصصين

البيانات الشخصية : ذكر الاسم غير مطلوب

١- النوع

ذكر  أنثى

٢- العمر

١- ٢٠ سنة - ٢٩ سنة

٢- ٣٠ سنة - ٣٩ سنة

٣- ٤٠ سنة - ٤٩ سنة

٤- ٥٠ سنة - ٥٩ سنة

٥- ٦٠ سنة فأكثر

٣- محل الإقامة

١- الرياض  ٢- جدة  ٣- الدمام

٤- مستوى مؤهل التعليم

١- بدون مؤهل  ٢- مؤهل متوسط

٣- ثانوي  ٤- بكالوريوس

٥- دراسات عليا

٥- متوسط الدخل الشهري

١- أقل من ٥٠٠٠

٢- ٥٠٠٠ ريال وأقل من ٨٠٠٠ ريال

٣- ٨٠٠٠ ريال وأقل من ١٢٠٠٠ ريال

٤- ١٢٠٠٠ ريال فما فوق

٦- الحي السكني

شكراً على تعاونكم في إتمام هذا البحث ،،،



