

1- نموذج استبيان جيد

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر:

☐ 16- 24 ☐ 25- 40 ☐ 40- 60 ☐ 60 فأكثر

3- المستوى التعليمي:

☐ ثانوية فما دون ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

4- الدخل:

☐ 200 – 500 دولار ☐ 500- 1000 دولار ☐ أكثر من 1000 دولار

المعلومات حول تجربتك الشرائية مع شركتنا:

يرجى وضع إشارة (√) داخل المربع المناسب المحاذي لكل عبارة، واختيار إجابة واحدة فقط للتعبير عن مدى موافقتكم عليها

#	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	تقدم الشركة منتجاتها بجودة عالية					
6	أسعار منتجات الشركة منطقية					

					خدمة الزبائن لدى الشركة جيدة	7
					تقوم الشركة بالرد على الشكاوى ومعالجتها	8
					أشعر بالسعادة عند شراء منتجات الشركة	9
					لدي رضا عن منتجات وخدمات الشركة	10
					لدي ولاء لمنتجات الشركة	11
					سأنصح أصدقائي بشراء منتجات الشركة	12

2- مثال عن استبيان سيء

1. ما هو عمرك؟

□ 18 – 60 □ أكثر من 60

(من الخطأ دمج كل هذه الفئات العمرية مع بعضها البعض بل من الأفضل تقسيمها تقسيمات حسب سن المراهقة، الشباب، الكبار، كبار السن)

2. ما هي ديانتك؟ (سؤال سيء تدخّل في الخصوصية والمعتقدات)

3. ما هي توجهاتك السياسية (سؤال سيء تدخّل في الخصوصية والمعتقدات)

4. اشرح تجربتك الشرائية مع الشركة بالتفصيل (سؤال مفتوح ويطلب معلومات تفصيلية كثيرة ويستحال تحليله إحصائياً، بل يجب إعادة صياغته بشكل يكون أكثر تحديداً).

5. هل تفضل شراء منتجات الشركة مع وجود حسومات سعرية وعروض ترويجية أم تفضلها مع جودة عالية وأن تكون العلامة التجارية للشركة فاخرة وتعتمد على عنصر التفاخر، هل لديك تجربة مع شركة منافسة لنا؟ (السؤال معقد وغير واضح ويخلط عدة أسئلة مع بعضها البعض ما يجعل المستقصى في حيرة عند اختيار الإجابة)

6. هل قمت بسؤال أصدقائك عن الشركة قبل شراء منتجاتها؟

- لا أدري - لا أعرف - لا أوافق - غير متأكد

(هذه الإجابات متشابهة وتجعل القارئ في حيرة أي الإجابات يختار)

7. لا شك في أن شركتنا هي أفضل الشركات في السوق؟

-موافق بشدة -موافق حيادي -غير موافق -غير موافق بشدة

(من الخطأ أن تسأل سؤال بهذه الصياغة فكلمة لا شك تعني أنك متأكد أن شركتك هي أفضل الشركات)