**Sayın Katılımcı,**

**Bu anket, tüketicilerin internet üzerinden yapmış oldukları alışverişleri değerlendirmelerine yöneliktir. Ankete katılınız için teşekkür ederiz.**

1. **En son hangi web sitesinden alışveriş yaptınız?**

**…………………………………..**

**2. Aşağıdaki kategorileri göz önümde bulundurarak İnternet’ten en çok ne aldığınızı işaretleyiniz.**

CD

Film

Bilet

Elbise

Elektronik

1. **En son alışveriş yaptığınız web sitesini göz önünde bulundurarak aşağıdaki tutumsal ifadelere katılma düzeyinizi belirtiniz.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **İFADELER**  **1:Kesinlikle Katılmıyorum…………….5: Kesinlikle Katılıyorum** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| TATMİN |  |  |  |  |  |
| 1.Bu web sitesinden ürün satın alma deneyimimden memnunum. |  |  |  |  |  |
| 2. Bu web sitesini alışveriş için kullanmam akıllıca bir davranıştı. |  |  |  |  |  |
| 3.Bu web sitesini kullanmamın doğru olduğunu düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| 4.Bu web sitesi beklentilerimi karşılamaktadır. |  |  |  |  |  |
| TRUST |  |  |  |  |  |
| 1. Alışveriş deneyimime göre, bu web sitesinin dürüst olduğunu düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| 2. Bu web sitesinin müşterilerini önemsediğini düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| 3. Bu web sitesinin öngörülebilir olduğunu düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| 4. Bu web sitesi verdiği sözü yerine getirdiğini düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| 5. Bu web sitesinin güvenilir olduğunu düşünüyorum. |  |  |  |  |  |
| ALGILANAN RISK |  |  |  |  |  |
| 1. Bu sanal alışveriş sitesinden kredi kartı bilgilerimin çalınmasından endişe diyorum. |  |  |  |  |  |
| 2. Bu sanal alışveriş sitesinden aldığım ürünlerin çalınmasından endişe ediyorum. |  |  |  |  |  |
| 3. Bu sanal alışveriş sitesinde yapılan işlemlerin güvenli olmasından endişe ediyorum. |  |  |  |  |  |
| SATIN ALMA NİYETİ |  |  |  |  |  |
| 1.Eğer önümüzdeki 39 gün internet alışverişi yapacak olursam, yine bu siteyi kullanırım. |  |  |  |  |  |
| 2. Satın alma ihtiyacım olduğunda bu web sitesi benim ilk seçimin olur. |  |  |  |  |  |
| 3. Bu web sitesini benim favori web sitemdir. |  |  |  |  |  |
| 4. Bu internet istesinin gelecekte de kullanmaya niyetim var. |  |  |  |  |  |
| TAVSİYELER |  |  |  |  |  |
| 1. Bu web sitesi ile ilgili diğer kişilere olumlu şeyler söylerim. |  |  |  |  |  |
| 2. Tavsiye talebinde bulunan kişilere bu web sitesini öneririm. |  |  |  |  |  |
| 3. Arkadaşlarım ve diğer kişilere bu web sitesinden alışveriş yapmaları konusunda cesaretlendiririm. |  |  |  |  |  |
| 4.Diğer kimselere bu sanal alışveriş sitesini kuvvetli bir şekilde öneririm. |  |  |  |  |  |

**Aşağıdaki ifadelerle ilgili tatmin düzeyinizi belirtiniz.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| ETKİNLİK |  |  |  |  |  |
| 1.Web sitesinde ihtiyacım olan her şeyi bulmak kolaydır. |  |  |  |  |  |
| 2.Web sitesinde herhangi bir yere giriş yapmak kolaydır. |  |  |  |  |  |
| 3. İşlemler hızlı bir şekilde yerine getirilebilir. |  |  |  |  |  |
| 4.Web sitesindeki bilgi iyi organize edilmiştir. |  |  |  |  |  |
| 5. Sayfalar hızlı yüklenmektedir. |  |  |  |  |  |
| 6. Web sitesinin kullanımı kolaydır |  |  |  |  |  |
| 7. Web sitesine giriş yapmak hızlıdır. |  |  |  |  |  |
| 8. Web sitesi iyi organize edilmiştir. |  |  |  |  |  |
| SİSTEM KULLANILABİLİRLİLİĞİ |  |  |  |  |  |
| 9. Web sitesi işlem yapmak için her zaman hazırdır. |  |  |  |  |  |
| 10. Sistem doğru bir şekilde açılıp çalışmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 11. Web sitesi çökmez. |  |  |  |  |  |
| 12. İşlem bilgimi girdikten sonra web sayfası donmaz. |  |  |  |  |  |
| YERİNE GETİRME |  |  |  |  |  |
| 13. Siparişleri söz verdiği gibi teslim eder. |  |  |  |  |  |
| 14. Web sitesi uygun bir süre içinde ürünleri hazır hale getirir. |  |  |  |  |  |
| 15. Sipariş verdiğin ürünleri hızlı bir şekilde teslim eder. |  |  |  |  |  |
| 16. Sipariş verdiğin ürünleri bana gönderir. |  |  |  |  |  |
| 17. Web sitesinde belirtilen stoklar gerçeği yansıtmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 18. Satışa sunduğu ürünler gerçektir. |  |  |  |  |  |
| 19.Ürünlerin teslimine yönelik verdiği sözü yerine getirir. |  |  |  |  |  |
| GİZLİLİK |  |  |  |  |  |
| 20. Alışveriş ile ilgili kişisel bilgilerimi korur. |  |  |  |  |  |
| 21. Diğer web siteleri ile kişisel bilgilerimi paylaşmaz. |  |  |  |  |  |
| 22. Kredi kartı bilgilerimi korur. |  |  |  |  |  |
| SORUMLULUK |  |  |  |  |  |
| 1.Bu Web sitesi müşterilerinin ihtiyaçlarına cevap verme konusunda isteklidir. |  |  |  |  |  |
| 2. Sorular zamanında cevaplanır. |  |  |  |  |  |
| 3.Sorunla karşılaşıldığında çözmek için ilgi gösterir |  |  |  |  |  |
| ESTETİK |  |  |  |  |  |
| 1.Web sitesi görsel olarak çekicidir. |  |  |  |  |  |
| 2.Web sitesi yaratıcıdır. |  |  |  |  |  |
| 3.Web sitesi güzel görünmektedir. |  |  |  |  |  |

**İnternet’ten alışveriş yapma sayınızı yaklaşık olarak belirtiniz:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_TL**

**İnternet’ten yaptığınız son alışverişin tutarını yaklaşık olarak belirtiniz: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_TL**

**Cinsiyetiniz?**

Erkek  Kadın

**Yaşınız?**

18-20  21-23  24-26  27-29

**Eğitim durumunuz?**

Lise  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora  Herhangi Bir Mezuniyeti Bulunmamakta.