

# POMORSKI KONKURS PT. "STATYSTYKA W PRAKTYCE"

Honorowy patronat:

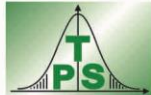


Projekt realizowany  
z Narodowym Bankiem Polskim  
w ramach programu edukacji ekonomicznej

Organizatorzy:



UNIWERSYTET GDAŃSKI  
Wydział Zarządzania



POLSKIE TOWARZYSTWO  
STATYSTYCZNE



URZĄD STATYSTYCZNY  
W GDAŃSKU



Narodowy Bank Polski

Zadanie



## DOKONYWANIE ZAKUPÓW TOWARÓW I USŁUG PRZEZ INTERNET

### 1. Czy zamawiałeś(-łaś) kupowałeś(-łaś) towary przez Internet?

Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź

- Tak
- Nie

Osoby, które zaznaczyły Tak przechodzą do pytania 3

### 2. Nie zamawiam i nie kupuję towarów przez Internet ponieważ:

Proszę wybrać trzy powody i przyporządkować im kolejne numery: 1, 2, 3 (gdzie 1 to powód najważniejszy, a 3 najmniej ważny)

- Obawiam się, że otrzymany towar lub usługa nie będą zgodne z zamówieniem
- Nie mam wtedy możliwości dokładnego zapoznania się z towarem lub usługą
- Obawiam się udostępnienia danych osobowych
- Zbyt długo muszę czekać na dostawę
- Mam słabe połączenie z Internetem
- Mam problemy z odbiorem zamawianych towarów lub usług
- Koszty dostawy są za wysokie
- Preferuję bezpośredni kontakt ze sprzedawcą
- Mam inne powody

Przejdź do pytania 12

### 3. Ile razy zamawiałeś(-łaś) lub kupowałeś (-łaś) towary bądź usługi przez Internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy? .....

### 4. Przez Internet najczęściej kupuję:

Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź

- Filmy, muzykę
- Książki, czasopisma, gazety, materiały do nauki przez Internet
- Odzież, obuwie, sprzęt sportowy lub turystyczny
- Gry komputerowe oraz dodatki i aktualizacje do gier
- Oprogramowanie komputerowe i aktualizacje programów
- Sprzęt komputerowy
- Sprzęt elektroniczny (artykuły RTV, aparaty fotograficzne, kamery video, telefony komórkowe)
- Bilety na imprezy (na mecz lub koncert) lub do kina, teatru, muzeum itp. Może lepiej bilety na imprezy kulturalne i sportowe np. na koncerty, mecze, do kina, teatru, muzeum
- Inne niż wymienione wyżej towary i usługi

**5. Na ile ważne przy podejmowaniu decyzji o zamówieniu lub zakupie przez Internet towarów lub usług do użytku prywatnego są dla Ciebie poniższe argumenty?**

	Ważne	Obojętne	Nieważne
a) Wybór towarów lub usług szerszy niż w tradycyjnym sklepie	1	2	3
b) Niższe ceny	1	2	3
c) Łatwość obsługi, „przyjazność dla użytkownika” strony internetowej danego dostawcy (może lepiej prosta w obsłudze strona dostawcy)	1	2	3
d) Wygoda (np. zakupy zajmują mniej czasu, można ich dokonywać w każdej chwili, możliwość kupowania w zagranicznych sklepach internetowych itp.)	1	2	3
e) Możliwość kupowania towarów niedostępnych w danym rejonie lub okolicy	1	2	3
f) Potwierdzenie wiarygodności i wysokiej jakości usług oferowanych przez dany sklep internetowy przez niezależną instytucję lub umieszczenie na stronie danego sklepu powszechnie rozpoznawalnego certyfikatu zaufania	1	2	3
g) Opinie innych użytkowników strony internetowej	1	2	3
h) Pełna informacja o warunkach gwarancji i innych prawach nabywcy	1	2	3

**6. Jak często przed dokonaniem zakupu dokonujesz porównań cenowych różnych sklepów w wyszukiwarce np.: *nokaut.pl*, *ceneo.pl* lub innej?**

*Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

- Zawsze
- Często
- Rzadko
- Nigdy

**7. Wymień sklepy internetowe, z których najczęściej korzystasz przy zakupie przez Internet**

.....

.....

.....

**8. Czy dokonując zakupu przez Internet, kiedykolwiek składałeś(-łaś) reklamację?**

*Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

- Tak  
Ile razy? .....
- Nie

**9. Za towary lub usługi zamówione przez Internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy zapłaciłem(-łam) w następujący sposób:**

*Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź*

- Podając dane z karty kredytowej lub debetowej
- Podając dane ze specjalnej karty do konta do płatności internetowych (gdzie wpłaca się środki tylko na potrzeby planowania zakupów internetowych)
- Przelewem, za pomocą bankowości internetowej
- Płatności dokonano poza Internetem np. gotówka przy odbiorze, zwykłym przelewem w banku lub na poczcie)

**10. Jak często czytasz regulaminy lub inne dokumenty określające warunki sprzedaży przy zamawianiu lub kupowaniu przez Internet towarów bądź usług do użytku prywatnego?**

*Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

- Zawsze
- Często
- Rzadko
- Nigdy

**11. Proszę ocenić w skali 1 do 6 dotychczasowe swoje jako klienta zakupów elektronicznych zadowolenie z tych usług, przyjmując, że 6 to najwyższa ocena.**

*Proszę wpisać odpowiednią ocenę*

.....

**12. Spośród niżej wymienionych podstawowych praw konsumenckich obowiązujących w Unii Europejskiej przy zakupach przez Internet (poza aukcjami internetowymi) są mi znane:**

*Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź*

- Prawo do zwrotu zakupionych towarów i uzyskania zwrotu pieniędzy w krótkim czasie po transakcji (czas na korzystanie z tego prawa może różnić się ze względu na rodzaj towaru; istnieją też towary wyłączone spod tego prawa, np. bielizna)
- Dostawa zamówionych towarów musi nastąpić najpóźniej w ciągu 30 dni (chyba, że strony uzgodnią i zapiszą w umowie dłuższy termin dostawy)
- Prawo do ochrony prywatności i danych osobowych (podane informacje mogą być użyte do innych celów niż realizacja zamówienia – zwykle do celów reklamowych – tylko za wyraźną zgodą nabywcy)
- Prawo do pełnej informacji o warunkach sprzedaży
- Żadne z powyższych

**13. Płeć respondenta**

*Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

- Kobieta
- Mężczyzna

**Realizacja wywiadu**

*Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź*

- Przeprowadzony przez ankietera
- Zrealizowany przez respondenta

Uwagi ankietera/respondenta:

.....  
.....  
.....