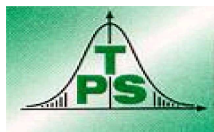


**Załącznik 3.**

**WIELKOPOLSKI KONKURS *Statystyka mnie dotyka***  
**Z OKAZJI DNIA STATYSTYKI POLSKIEJ W 2012 R.**



**Wykorzystanie Internetu do zakupu towarów i usług**



<b>1. Płeć:</b> <i>Proszę zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi.</i>	
kobieta.....	1
mężczyzna.....	2

<b>2. Czy zamawiałeś(-łaś) lub kupowałeś(-łaś) towary lub usługi przez Internet?</b> <i>Proszę zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi.</i>	
Nie.....	1
Tak.....	2

*Osoby, które zaznaczyły symbol 2, przechodzą do pyt. 4.*

<b>3. Nie zamawiam i nie kupuję towarów oraz usług przez Internet, bo:</b> <i>Proszę wybrać trzy najważniejsze powody i przyporządkować im kolejne numery 1,2,3.</i>	
a) obawiam się, że otrzymany towar lub usługa nie będą zgodne z zamówieniem...	
b) nie mam wtedy możliwości dokładnego zapoznania się z towarem lub usługą...	
c) obawiam się udostępnienia danych osobowych.....	
d) zbyt długo muszę czekać na dostawę.....	
e) mam słabe połączenie z Internetem.....	
f) mam problemy z odbiorem zamawianych towarów lub usług.....	
g) koszty dostawy są za wysokie .....	
h) preferuję bezpośredni kontakt ze sprzedawcą.....	
i) mam inne powody.....	

<b>4. Ile razy zamawiałeś(-łaś) lub kupowałeś(-łaś) towary bądź usługi przez Internet:</b>	
➤ w ciągu ostatniego miesiąca?.....	
➤ w ciągu ostatniego kwartału?.....	
➤ w ostatnim półroczu?.....	
➤ ponad rok temu?.....	

<b>5. Przez Internet najczęściej kupuję:</b> <i>Proszę zaznaczyć symbole wszystkich właściwych odpowiedzi.</i>	
a) filmy, muzykę (na płytach, kasetach lub pobrane z Internetu).....	1
b) książki, czasopisma, gazety, materiały do nauki przez Internet.....	2
c) odzież, obuwie, sprzęt sportowy lub turystyczny.....	3
d) gry komputerowe oraz dodatki i aktualizacje do gier.....	4
e) oprogramowanie komputerowe i aktualizacje programów.....	5
f) sprzęt komputerowy.....	6
g) sprzęt elektroniczny (art. rtv, aparaty fotograficzne, kamery video, telefony komórkowe).....	7
h) bilety na imprezy (na mecz lub koncert) lub do kina, teatru, muzeum itp.....	8
i) inne niż wymienione wyżej towary lub usługi.....	9

6. Na ile ważne - przy podejmowaniu decyzji o zamówieniu lub zakupie przez Internet towarów bądź usług do użytku prywatnego - są dla Ciebie poniższe argumenty? <i>Proszę zaznaczyć symbole wszystkich właściwych odpowiedzi.</i>	Bardzo ważne	Raczej ważne	Nieważne
	a) wybór towarów lub usług szerszy niż w tradycyjnym sklepie...	1	2
b) niższe ceny.....	1	2	3
c) łatwość obsługi, „przyjazność dla użytkownika” strony internetowej danego 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 rozpoznawanego 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

7. Jak często przed dokonaniem zakupu dokonujesz porównań cenowych różnych sklepów w wyszukiwarce „ceneo.pl” lub innej?  
*Proszę zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi.*

Zawsze       Rzadko       Nigdy

8. Proszę wymienić sklepy internetowe, z których najczęściej korzystasz przy zakupie przez Internet

.....

.....

.....

.....

9. Czy dokonując zakupu przez Internet, składałeś(-łaś) reklamację?

Tak       Nie       Jeśli tak, to ile razy?

10. Za towary lub usługi zamówione przez Internet w ciągu ostatnich 12 miesięcy zapłaciłem (-łam) w następujący sposób:  
*Proszę zaznaczyć symbole wszystkich właściwych odpowiedzi.*

a) podając przez Internet dane z karty kredytowej lub debetowej.....	1
b) podając przez Internet dane ze specjalnej karty lub konta do płatności internetowych (gdzie wpłaca się środki tylko na potrzeby planowania zakupów internetowych).....	2
c) przelewem za pomocą bankowości internetowej.....	3
d) płatności dokonano poza Internetem (np. gotówką przy odbiorze, zwykłym przelewem w banku lub na poczcie).....	4

**11. Jak często czytasz regulaminy lub inne dokumenty określające warunki sprzedaży przy zamawianiu lub kupowaniu przez Internet towarów bądź usług do użytku prywatnego?**  
*Proszę zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi.*

Zawsze

**1**

Rzadko

**2**

Nigdy

**3**

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

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

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

**13. Proszę ocenić w skali 1 do 6 dotychczasowe swoje - jako klienta zakupów elektronicznych - zadowolenie z tych usług .**

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

**6**

### Realizacja wywiadu

#### Wywiad

*Proszę zaznaczyć symbol właściwej odpowiedzi..*

- przeprowadzony przez ankietera .....
- zrealizowany przez respondenta .....

**1**

**2**

Uwagi ankietera/respondenta:

.....

.....

.....

.....