



BADANIE ZADOWOLENIA Z ZAKUPÓW ZROBIONYCH W INTERNECIE PRZED ŚWIĘTAMI BOŻEGO NARODZENIA

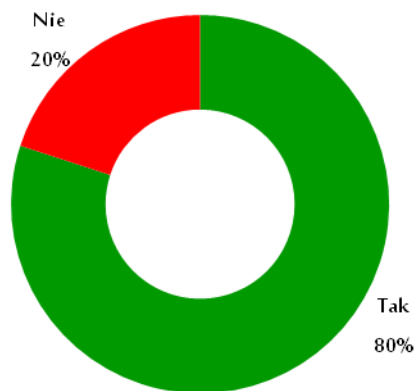
Styczeń 2015

Zakupy on-line

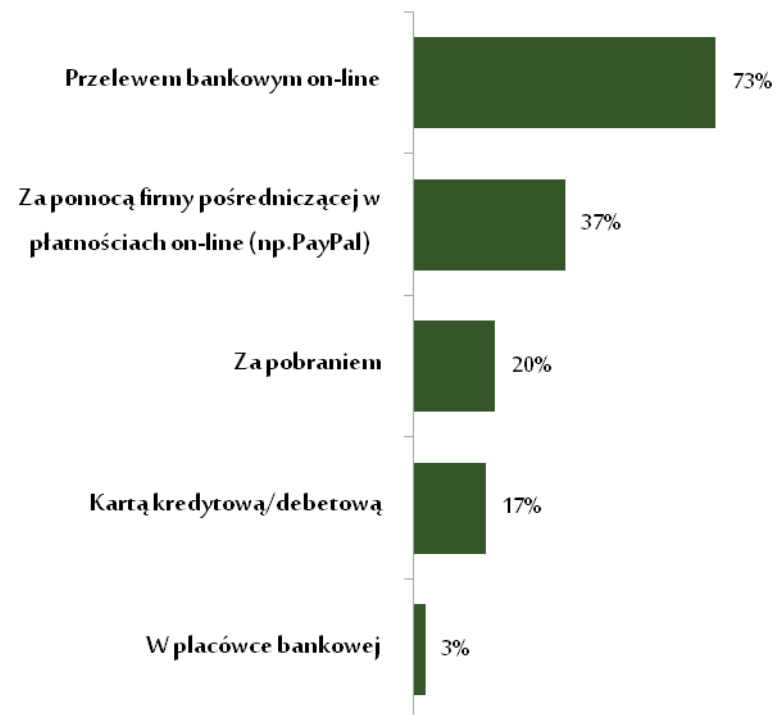
Sposób zakupu

N=501

Czy kupił/a Pan/i prezent świąteczny przez Internet?



W jaki sposób płacił/a Pan/i za zamówiony/e przez Internet produkt/y?

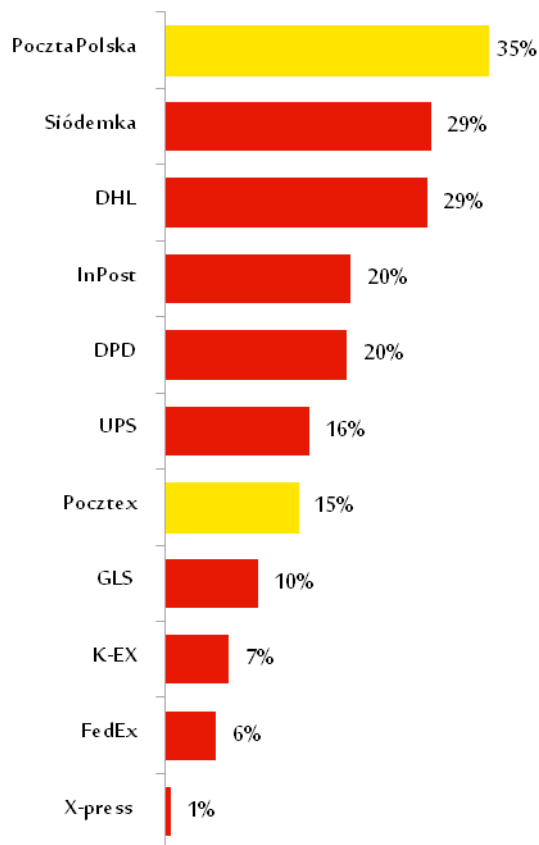


Zakupy przez on-line

Sposób dostawy

Jakie firmy paczkowe lub kurierskie dostarczyły Panu/i towar, kupiony przez Internet przed świętami Bożego Narodzenia?

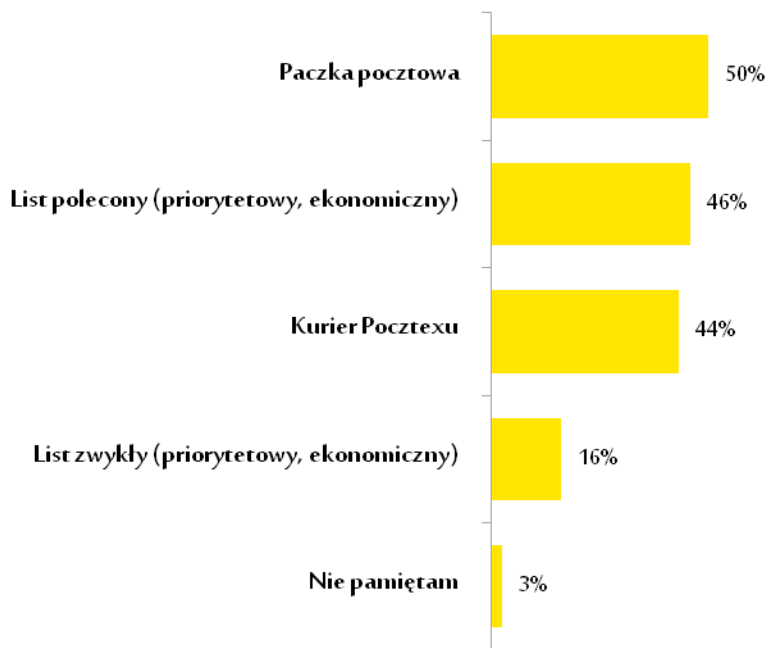
N=501



Jaki typ dostawy wybrał/a Pan/i przy zamawianiu przesyłki przez Internet?

Pytanie skierowane do osób, które zaznaczyły Poczta Polska albo Pocztex

N=227

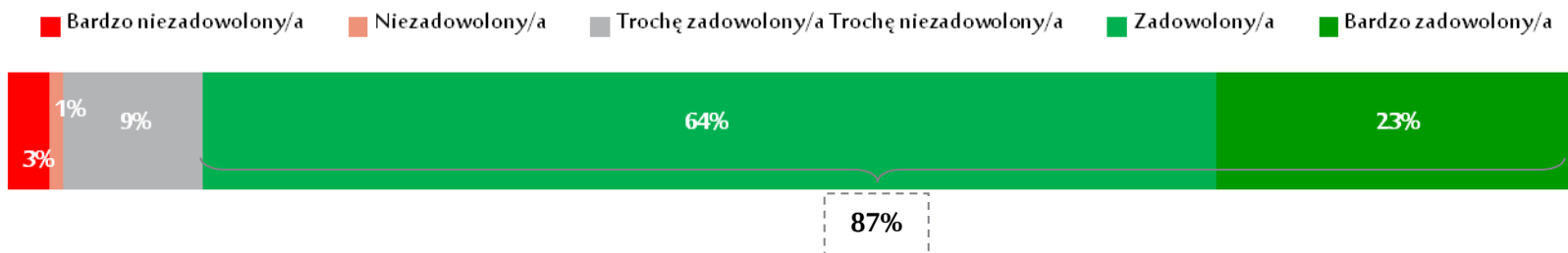


Zakupy on-line

Poziom zadowolenia z usług Poczty Polskiej

W jakim stopniu był Pan/i zadowolony/a z dostawy przesyłki za pośrednictwem Poczty Polskiej przed świętami?

N=227



Powody niezadowolenia

(przykładowe odpowiedzi respondentów):

„Zbyt długi czas oczekiwania na przesyłkę i brak informacji o aktualnym miejscu przebywania przesyłki”

„Przesyłka wróciła do nadawcy, bo listonosz stwierdził, że odmówiłem zapłaty, a nigdy się z nim nie widziałem”

„Paczka nie przyszła na czas, a listonosz nie umówił się na odbiór, tylko zostawił wezwanie”

Powody zadowolenia

(przykładowe odpowiedzi respondentów):

„Wszystko szybko i sprawnie”

„Błyskawiczna i bezproblemowa dostawa”

„Dobry kontakt z kurierem”

„Szybko dostarczono paczkę w idealnym stanie”

„Mogłam śledzić, gdzie znajduje się paczka”

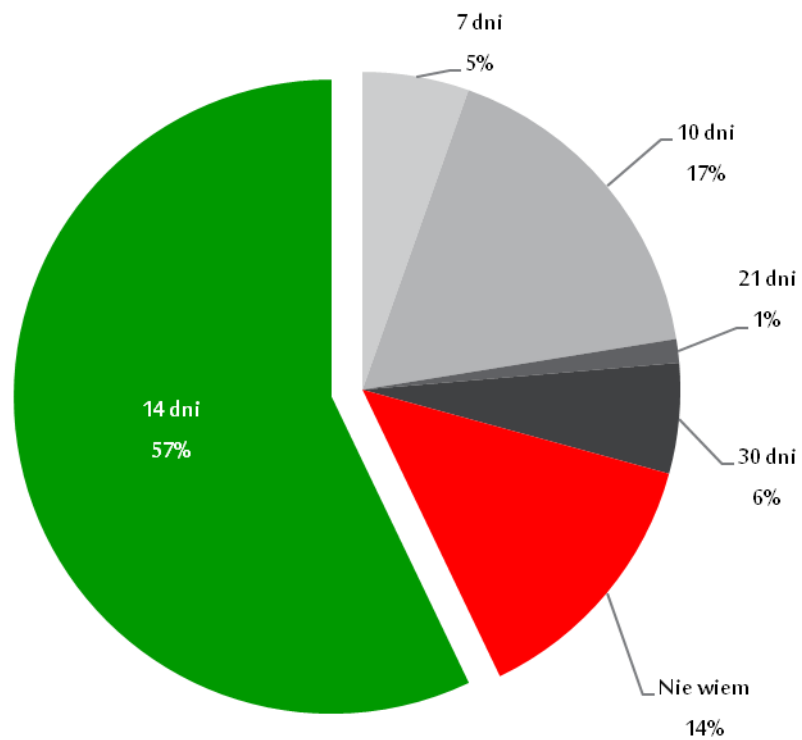
„Szybko przyszły paczki”

Zakupy on-line

Świadomość konsumencka

Czy orientuje się Pan/i jaki jest obecnie termin na odstąpienie od umowy przez konsumenta w przypadku towaru zakupionego przez Internet?

N=501

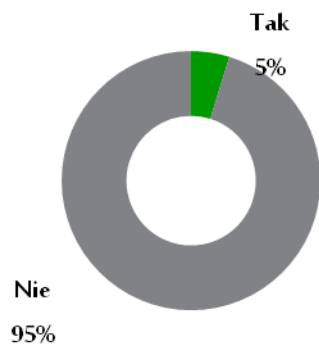


Zakupy on-line

Zwrot zakupionych towarów

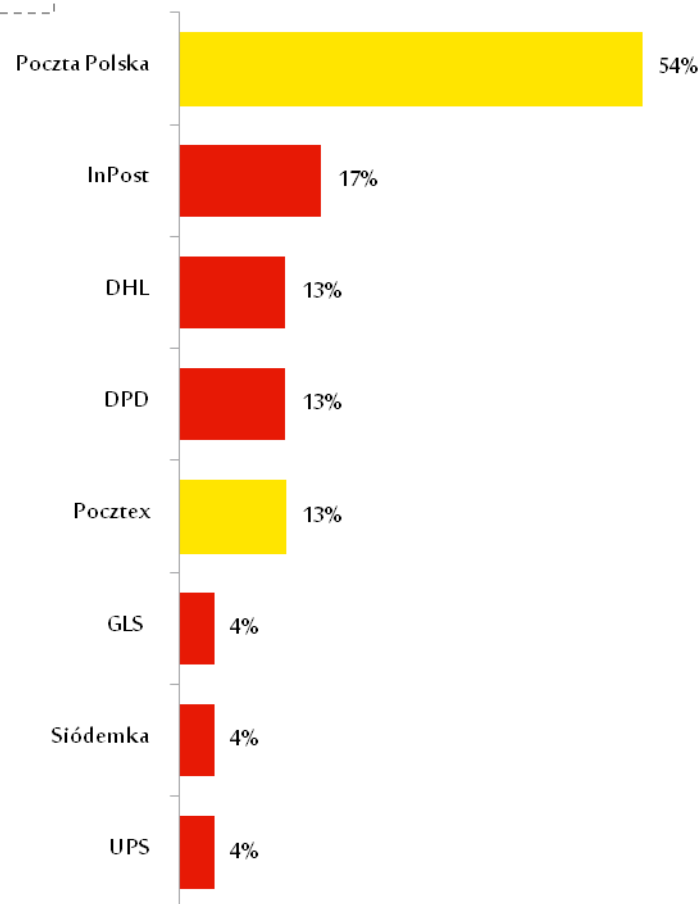
Czy po świętach zwracał Pan/i swoje zakupy do sklepu internetowego?

N=501



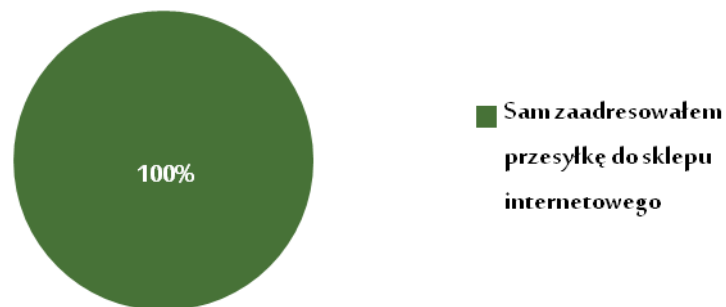
Z usług jakiej firmy skorzystał/a Pan/i zwracając towar?

N=24*



W jaki sposób dokonał/a Pan/i zwrotu?

N=24*



Zakupy on-line

Planowane zakupy (1/3)

Czy w roku bieżącym planuje Pan/i kupować więcej czy mniej produktów przez Internet w porównaniu do roku ubiegłego?

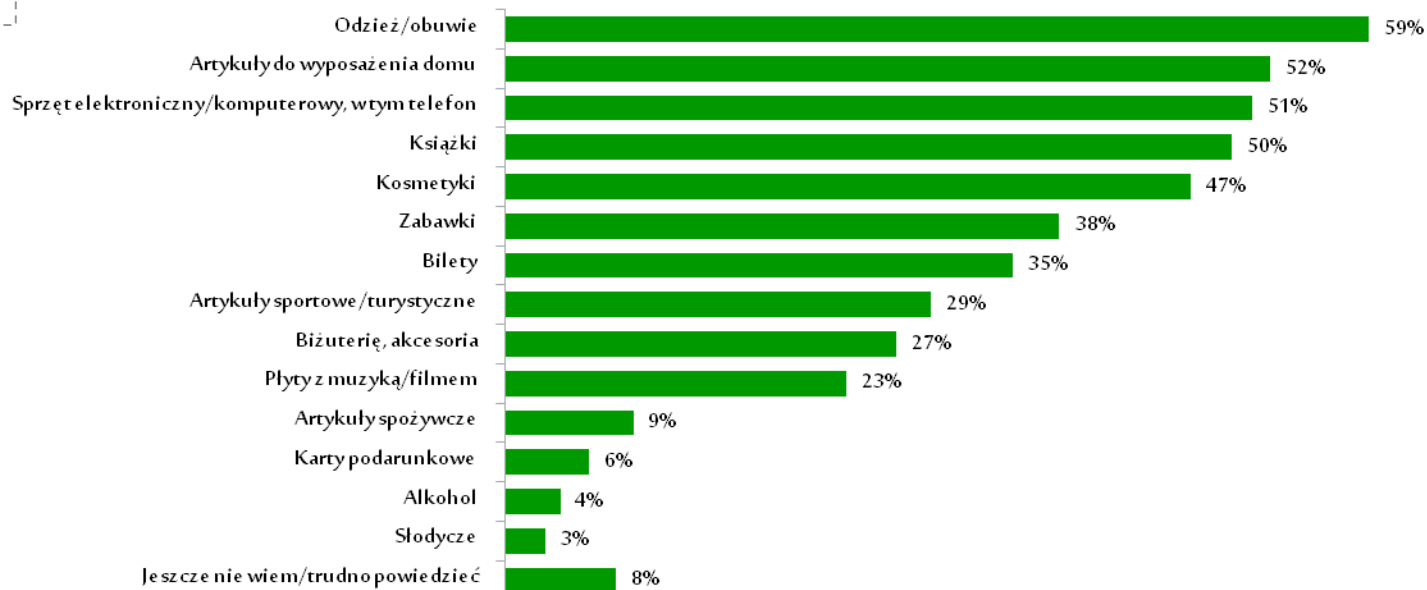
N=501

Mniej Bez zmian Więcej



Co planuje Pan/i kupować w tym roku w sklepach internetowych?

N=501

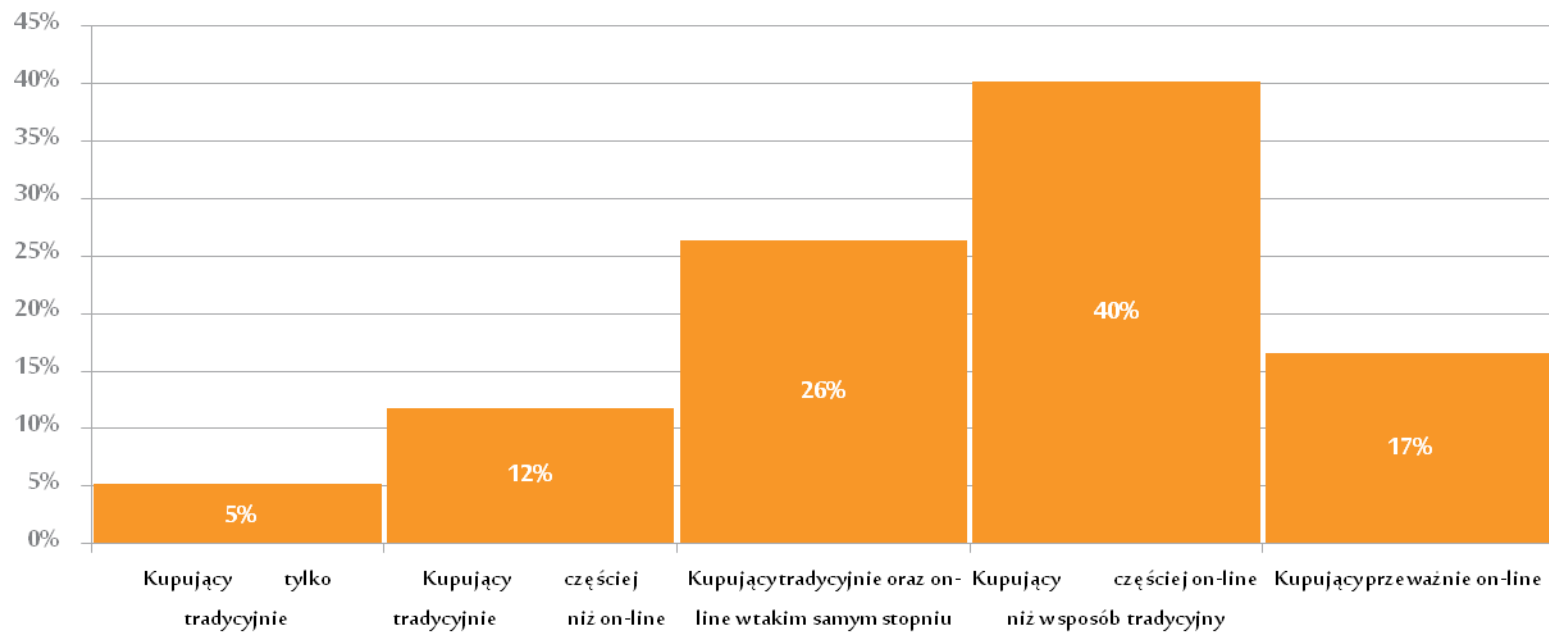


Zakupy on-line

Planowane zakupy (2/3)

Proszę określić w jakim stopniu planuje Pan/i kupować towary (z wyłączeniem artykułów spożywczych, biletów) przez Internet, a w jakim tradycyjnie?

N=501

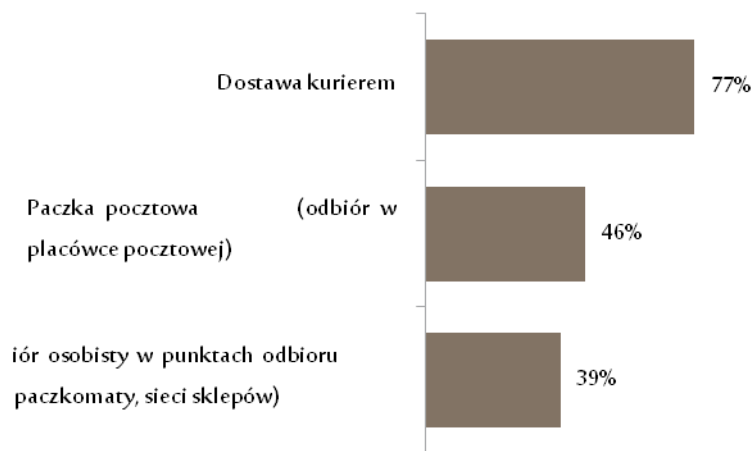


Zakupy on-line

Planowane zakupy (3/3)

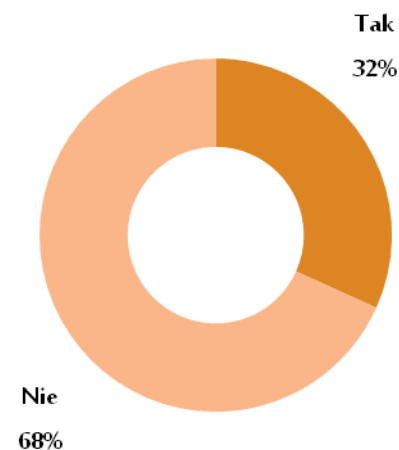
Jaką formę dostawy Pan/i planuje Pan/i wybrać podczas zakupów internetowych?

N=501



Czy ma Pan/i w swojej rodzinie lub w gronie znajomych osoby powyżej 60-ego roku życia, które kupują produkty przez Internet?

N=501

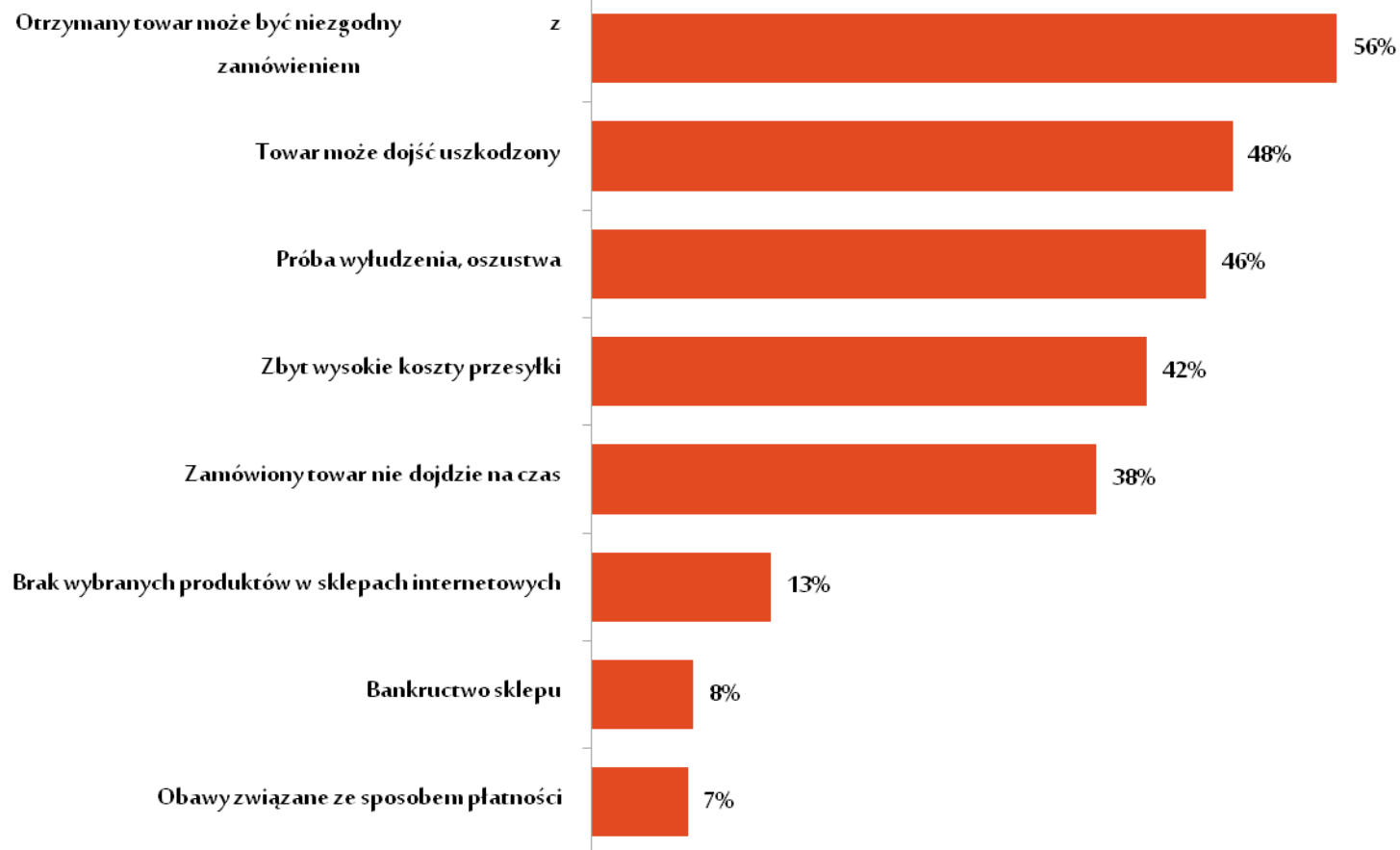


Zakupy on-line

Obawy związane z zakupami on-line

Jakie ma Pan/i obawy przed zakupami on-line?

N=501



Informacje o badaniu

METODOLOGIA I PRÓBA

- Badanie CAWI (samodzielnie wypełniane ankiety internetowe) na panelu ARC Rynek i Opinia e-panel.pl.
- Termin realizacji wywiadów: 23 – 26 stycznia 2015 r.
- Próba N=501: osoby, w okresie przed ostatnimi świętami Bożego Narodzenia kupiły produkt przez Internet.
- Badanie reprezentatywne na populację internautów w Polsce ze względu na wiek, płeć oraz wielkość miejscowości zamieszkania.

CEL BADANIA

- Określenie zadowolenia z dostawy zakupów internetowych zrobionych przed Świętami Bożego Narodzenia.
- Zbadanie sposobu dostarczenia prezentów.
- Ustalenie poziomu zadowolenia z Poczty Polskiej jako operatora dostarczającego przesyłki zawierające zakupy dokonane w Internecie.
- Plany w zakresie zakupów internetowych.