

Příloha č. 1

Elektronický dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Tomáš Richter a jsem studentem posledního ročníku magisterského studia na Fakultě dopravní ČVUT, oboru Logistika, technologie a management dopravy. Touto cestou bych Vás chtěl požádat o spolupráci, při tvorbě mé diplomové práce, která se zabývá elektronickým obchodováním a trendy v distribuci zboží. Tímto bych Vás chtěl tedy požádat o vyplnění krátkého anonymního dotazníku, jehož vyplnění vám nezabere více jak 10 minut. Prosím tedy věnujte mi Váš čas a odpovězte na několik následujících otázek.

Pozn.: U otázky č. 5 v případě volby odpovědi „Nákupy v internetových obchodech vůbec nerealizují a nakupují v kamenných obchodech“ pokračujte prosím na Vaši poslední otázku č. 6. Potvrzuje-li Vaše odpověď v otázce č. 5 realizaci nákupu v internetových obchodech, vynechejte otázku č. 6 a pokračujte otázkou č. 7 (II. část dotazníku). U otázek č. 6, č. 7 a č. 9 lze vybrat více odpovědí, případně uvést odpověď vlastní nebo uvést více odpovědí vlastních. V II. části dotazníku u otázky č. 12 v případě odpovědi „Samoobslužné zásilkové terminály neznám“ na následující otázku č. 13 již neodpovídejte.

I. část

1) Jakého jste pohlaví?

- muž žena

2) Jaký je Váš věk?

- do 25 let 26 - 32 let 33 - 40 let 41 - 50 let nad 51 let

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- ZŠ SŠ bez maturity SŠ s maturitou VOŠ a VŠ

4) Kolik má obec, kde žijete, přibližně obyvatel?

- do 2 000 obyvatel 2 001 – 10 000 obyvatel 10 001 – 30 000 obyvatel
 30 001 – 100 000 obyvatel nad 100 000 obyvatel

5) Jak často realizujete nákupy v internetových obchodech?

- 1-3x v průběhu 12 měsíců 1-3x v průběhu 6 měsíců 1-3x v průběhu 3 měsíců
 1-3x v průběhu 1 měsíce 1-3x v průběhu 2 týdnů Častěji
 Nákupy v internetových obchodech vůbec nerealizují a nakupují v kamenných obchodech.

6) Z jakých důvodů zboží v internetových obchodech nenakupujete?

- Zakoupené zboží není ihned k odběru.
- Zboží si předem nelze prohlédnout nebo vyzkoušet.
- Nedostupný specifický sortiment.
- Nákup zboží je spojen se zanecháním digitální identity.
- Vysoké náklady na distribuci zboží.
- Chybějící osobní přístup (např. při řešení případných reklamací).
- Nedostatečná nebo chybějící kvalifikovaná podpora při nákupu zboží.
- Jiné důvody: _____

II. část

7) Preferujete nákupy v internetových obchodech před nákupy v kamenných obchodech?

- ano ne

8) Z jakých důvodů zboží nakupujete v internetových obchodech?

- Nižší cena zboží.
- Nabídka širokého sortimentu.
- Neexistence otevírací doby a geografická neomezenost.
- Legislativní zvýhodnění (vrácení zboží v zákonné 14denní lhůtě).
- Možnost porovnat nabídky obchodů a porovnat ceny zboží.
- Nižší časová náročnost realizace nákupu zboží.
- Možnost doručení zboží až domů.
- Jiné důvody: _____

9) Co jste prostřednictvím internetových obchodů za posledních 12 měsíců nakoupil/a?

- Elektronika
- Bílá technika
- Oblečení, obuv a hračky
- Kosmetika a zdravotní prostředky
- Drogerie
- Potraviny
- Sportovní potřeby a vybavení
- Nábytek
- Knihy, časopisy, učebnice, CD, DVD, software

Služby (letenky, jízdenky, vstupenky, ubytování, dovolená, digitální obsah, slevové kupóny, fotoslužby atd.)

Jiná kategorie: _____

10) Jaké z možností odběru zakoupeného zboží v internetovém obchodě jste využil/a za posledních 12 měsíců nejčastěji?

Pozn.: V případě výběru odpovědi „Osobní odběr zboží v externím výdejním místě, které si internetový obchod pronajímá“ nebo výběru „Přepravní společnosti“ prosím vyberte nebo uveďte konkrétní společnost.

- Osobní odběr zboží ve výdejním místě internetového obchodu
- Osobní odběr zboží v externím výdejním místě, které si internetový obchod pronajímá
- Zásilkovna Uložka Jiná společnost: _____
- Přepravní společnost
- PPL CZ DPD CZ Geis Parcel CZ
- GLS Czech Republic Česká pošta
- Jiná společnost: _____

11) Byl/a jste s poskytovanými službami v předchozí otázce Vámi zvolené možnosti odběru zakoupeného zboží v internetovém obchodě celkově spokojen/a?

Pozn.: V případě, že jste v předchozí otázce vybral/a možnost „Osobní odběr zboží ve výdejním místě internetového obchodu“ hodnotíte v této otázce spokojenost se službami výdejních míst internetových obchodů. V ostatních vybraných možnostech hodnotíte konkrétní přepravní společnost nebo společnost poskytující výdejní místa pro internetové obchody. Do celkového hodnocení zahrňte výši poplatků za využití služby, rozsah poskytovaných služeb a jejich kvalitu (např. nepoškozená zásilka, včasné doručení atd.).

- Rozhodně ano Spíše ano Spíše ne Rozhodně ne

12) Znáte a využil/a jste někdy služeb samoobslužných zásilkových terminálů Poštomat, Balíkomat nebo AlzaBox?

- Využil/a jsem samoobslužného zásilkového terminálu pro vyzvednutí zásilky.
- Samoobslužné zásilkové terminály znám, ale doposud jsem jejich služeb nevyužil/a.
- Samoobslužné zásilkové terminály neznám.

13) Kdyby existovala možnost využít samoobslužné zásilkové terminály k podání zásilek, tj. k reklamaci nebo vrácení zboží v zákonné 14denní lhůtě zpět do internetového obchodu, využil/a byste jí?

- Rozhodně ano Spíše ano Spíše ne Rozhodně ne