

ONLINE SHOPPING BEHAVIORS

This study was conducted by METU students with the purpose of examining consumers' online shopping preferences/behaviors. All information provided will be kept confidential. Your personal information will not be shared with a third party in any case. If you feel uncomfortable at any point in the questionnaire, please feel free to stop. (Bu çalışma, tüketicilerin online alışveriş tercihlerini/davranışlarını incelemek amacıyla ODTÜ öğrencileri tarafından yapılmıştır. Sağlanan tüm bilgiler gizli tutulacaktır. Kişisel bilgileriniz hiçbir şekilde üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Anketin herhangi bir noktasında kendinizi rahatsız hissederseniz, lütfen durmaktan çekinmeyin.)

*** Required**

1. 1) What gender have you identified? (Kendinizi tanımladığınız cinsiyetiniz nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ Male (Erkek)
☐ Female (Kadın)
☐ Other (Diğer)

2. 2) What is your age? (Yaşınız nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ Under 19 (19 ve altı)
☐ 20 - 24
☐ 25 - 30
☐ Over 30 (30 ve üstü)

3. 3) What is the status of your education level? (Eđitim durumunuz nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ Preparation School (Hazırlık)
- ☐ Bachelor's Degree (Lisans)
- ☐ Master's Degree (Yüksek Lisans)
- ☐ Ph.D or higher (Doktora veya üstü)

4. 4) Which faculty are you enrolled in? (Hangi fakültede okuyorsunuz?) *

Mark only one oval.

- ☐ Architecture (Mimarlık)
- ☐ Arts and Sciences (Fen ve Edebiyat)
- ☐ Economic and Administrative Sciences (İktisadi ve İdari Bilimler)
- ☐ Education (Eđitim)
- ☐ Engineering (Mühendislik)
- ☐ Modern Language (Modern Diller)
- ☐ Other: _____

5. 5) What is your major? (Hangi bölümde okuyorsun?) *

(Please give your answer in English./Lütfen cevabınızı İngilizce veriniz.)

6. 6) Which city do you live in? (Hangi şehirde yaşıyorsunuz?) *

7. 7) What is your place of birth? (Dođduğunuz yer neresi?) *

8. 8) What is your current work status? (Şu anki çalışma durumunuz nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ Full-time (Tam zamanlı)
- ☐ Part-time (Yarı zamanlı)
- ☐ Intern (Stajyer)
- ☐ Not working (Çalışmıyor)

9. 9) What is your relationship status? (İlişki durumunuz nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ Single (İlişki içerisinde değil)
- ☐ In a relationship (İlişki içerisinde)
- ☐ Married (Evli)

10. 10) What is your accommodation type? (Konaklama durumunuz nedir?) *

Mark only one oval.

- ☐ College Dorm (KYK / Kampüs Yurdu)
- ☐ Private Dorm (Özel Yurt)
- ☐ Family House (Aile evi)
- ☐ Student House (Öğrenci evi)
- ☐ House - Rent (Kiracı)
- ☐ House - Own (Kendi evi)

11. 11) What is your monthly income? (Aylık geliriniz ne kadar?) *

Mark only one oval.

- ☐ Less than 1000 TL (1000 TL' den az)
- ☐ 1001 TL - 2500 TL
- ☐ 2501 TL - 4000 TL
- ☐ 4001 TL - 5500 TL
- ☐ More than 5500 TL (5500TL' den fazla)

12. 12) Do you purchase online? (İnternetten satın alım yapıyor musunuz?) *

Mark only one oval.

- ☐ Yes (Evet) *Skip to question 13*
- ☐ No (Hayır) *Skip to question 29*

Please answer the questions below. (Lütfen aşağıdaki soruları cevaplayınız.)

13. 13) How frequently do you purchase online? (Ne sıklıkla yapıyorsunuz?) *

Mark only one oval.

- ☐ Once a day (Günde bir)
- ☐ Once a week (Haftada bir)
- ☐ Once a month (Ayda bir)
- ☐ Once a year (Yılda bir)

14. 14) Which payment method do you prefer the most while shopping online? *
(İnternetten alışveriş sırasında hangi ödeme yöntemini tercih edersiniz?)

Mark only one oval.

- ☐ Credit card (Kredi kartı)
- ☐ Payment by wire transfer / EFT (Havale / EFT)
- ☐ Mail order (Mail üzerinden sipariş)
- ☐ Pay at the door (Kapıda ödeme)
- ☐ Other: _____

15. 15) Which kind of shopping website do you prefer most? (En çok hangi tür alışveriş sitesini tercih edersiniz?)

Mark only one oval.

- ☐ Individual brand websites (Bireysel marka siteleri) (nike. com, apple. com, hm. com, etc.)
- ☐ Online marketplace websites (Çevrimiçi pazar yeri siteleri) (amazon. com, trendyol. com, hepsiburada. com, etc.)

16. 16) Why do you prefer shopping online? (Neden internetten alışverişi tercih ediyorsunuz?)

Check all that apply.

- ☐ Free delivery (Ücretsiz gönderim)
- ☐ Coupons and discounts (Kupon ve indirimler)
- ☐ Reviews from other customers (Tüketici yorumları)
- ☐ Easy returns policy (Kolay iade politikası)
- ☐ Quick and easy online checkout process (Hızlı ve kolay çevrimiçi ödeme işlemi)
- ☐ Next-day delivery (Ertesi gün gönderim)
- ☐ Lots of likes or good comments on social media (Sosyal medyada çok beğeni ve iyi yorum alması)
- ☐ Knowing the product or company is cruelty-free (products or activities that do not harm or kill animals anywhere) (Ürünün (ya da şirketin) hayvanlar üzerinde deney yapmadığını bilmek)
- ☐ Payment options (Ödeme/taksit seçenekleri)

17. 17) Which type of products do you prefer while shopping online? (İnternette alışveriş yaparken hangi çeşit ürünleri tercih ediyorsunuz?) *

Check all that apply.

- ☐ Electronic Products (Elektronik)
- ☐ Cosmetic Products (Kozmetik)
- ☐ Clothing (Giyim)
- ☐ Shoes and Bags (Ayakkabı ve Çanta)
- ☐ Sport (Spor)
- ☐ Outdoor (Dış mekan ürünleri)
- ☐ Baby Care (Bebek bakım)
- ☐ Accessory (Aksesuar)
- ☐ Building Supply (İnşaat malzemesi)
- ☐ Hobby (Hobi)
- ☐ Furniture (Mobilya)
- ☐ Stationary (Kırtasiye)
- ☐ Other: _____

18. 18) How important are these factors to you during online shopping? (İnternet alışverişi sırasında bu faktörler sizin için ne kadar önemli?) (You may rotate your phone to complete this question easier. / Bu soruyu daha kolay tamamlamak için telefonunuzu döndürebilirsiniz.)

Mark only one oval per row.

	Unimportant (Önemsiz)	Slightly Important (Biraz önemli)	Moderately Important (Orta seviyede önemli)	Important (Önemli)	Very Important (Çok önemli)
Website design (Sitenin tasarımı)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Product information (Ürün açıklaması)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Product comments (Ürün yorumları)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Product rating (Ürün puanı)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Product pictures (Ürün fotoğrafları)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variety of size/colour (Beden/renk aralığı)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quality of the product (Ürün kalitesi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Return Guarantees (İade garantisi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recommondations about that website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(Sitenin
önerilmesi)

Product
comparison
feature (Ürün
kıyasalama
özellliği)

☐☐☐☐☐

Different sellers'
offers (Farklı
satıcıların
teklifleri)

☐☐☐☐☐

High online
security system
(Çevrimiçi yüksek
güvenlik)

☐☐☐☐☐

The name value of
the firm (Şirketin
isim değeri)

☐☐☐☐☐

Special discount
coupon (Size özel
indirimler)

☐☐☐☐☐

Instant discount
messages/mails
(Ani indirim
mesajları/mailleri)

☐☐☐☐☐

19. 19) Which type of products don't you prefer while shopping online? (İnternetten alışveriş yaparken hangi çeşit ürünleri tercih etmiyorsunuz?) *

Check all that apply.

- ☐ Electronic Products (Elektronik)
- ☐ Cosmetic Products (Kozmetik)
- ☐ Clothing (Giyim)
- ☐ Shoes and Bags (Ayakkabı ve Çanta)
- ☐ Sport (Spor)
- ☐ Outdoor (Dış mekan ürünleri)
- ☐ Baby Care (Bebek bakım)
- ☐ Accessory (Aksesuar)
- ☐ Building Supply (İnşaat malzemesi)
- ☐ Hobby (Hobi)
- ☐ Furniture (Mobilya)
- ☐ Stationary (Kırtasiye)
- ☐ Other: _____

20. 20) What is the reason for not buying products online? (Ürünleri internetten almayı tercih etmemenizin sebebi nedir?) *

Check all that apply.

- ☐ I would like to try on before buying. (Almadan önce denemek istiyorum.)
- ☐ I want to see the product before buying. (Almadan önce ürünü görmek istiyorum.)
- ☐ Store prices are cheaper (Mağaza fiyatları daha ucuz.)
- ☐ I do not trust websites. (İnternet sitelerine güvenmiyorum.)

21. 21) Have you ever spent time collecting information about the products you bought online before you buy them? (Daha önce hiç internetten satın aldığınız ürünleri satın almadan önce onlar hakkında bilgi toplamak için zaman harcadınız mı?) *

Mark only one oval.

☐ Yes (Evet)

☐ No (Hayır)

22. 22) Did you use sites with decision support systems to compare products, such as cimri.com etc., while collecting information about the products you will buy? (Alacağınız ürünlerle ilgili bilgi toplarken cimri.com gibi karar destek sistemleri olan siteleri kullandınız mı?) *

Mark only one oval.

☐ Yes (Evet)

☐ No (Hayır)

23. 23) Do you have any bad experience during online shopping? (İnternette alışveriş yaparken yaşadığınız kötü bir tecrübeniz var mı?) *

Mark only one oval.

☐ Yes (Evet)

☐ Hayır (No)

24. 24) What bad experience did you have during online shopping? (İnternet'ten alışveriş sırasında nasıl bir kötü tecrübe geçirdiniz?) *

Check all that apply.

- ☐ Late product delivery (Geç teslim edilme)
- ☐ No delivery / missing product (Hiç teslim edilmeme / Ürünün kaybolması)
- ☐ Problems about the product like damaged, fake, defective etc. (Ürünle ilgili hasarlı, sahte, kusurlu ve bunun gibi sorunlar)
- ☐ Problems with payment method like no pay-at-the-door option (Kapıda ödeme seçeneği olmaması gibi ödeme yöntemiyle ilgili sorunlar)

25. 25) Have you ever returned a product you bought online? (Hiç internetten aldığınız bir ürünü iade ettiniz mi?) *

Mark only one oval.

- ☐ Yes (Evet)
- ☐ No (Hayır)

26. 26) What was your most common reason for returning products in your purchases? (Satın aldığınız ürünleri iade etmeniz en yaygın nedeni neydi?) *

Check all that apply.

- ☐ Defective product (Kusurlu ürün)
- ☐ Damaged product (Hasarlı ürün)
- ☐ Fake product (Sahte ürün)
- ☐ Product different from what I ordered (Ürün sipariş ettiğimden farklı)
- ☐ Wrong order (Yanlış sipariş)
- ☐ Refuse to buy the product (Ürünü satın almayı reddetme)
- ☐ I have not returned my package before (Daha önce hiç iade yapmadım)

27. 27) Would you prefer the products of a brand you are satisfied with in online shopping again? (Memnun kaldığınız bir markanın ürünlerini online alışverişte tekrar tercih eder miydiniz?) *

Mark only one oval.

☐ Yes (Evet)

☐ No (Hayır)

28. 28) Would you recommend the products of a brand you are satisfied with to others? (Memnun kaldığınız bir markanın ürünlerini başkalarına tavsiye eder misiniz?) *

Mark only one oval.

☐ Yes (Evet)

☐ No (Hayır)

Please answer the question below. (Lütfen aşağıdaki soruyu cevaplayınız.)

29. 13) What is the reason for not buying products online? (İnternetten ürün almayı tercih etmemenizin sebebi nedir?) *

Check all that apply.

☐ I would like to try on before buying. (Almadan önce denemek istiyorum.)

☐ I want to see the product before buying. (Almadan önce ürünü görmek istiyorum.)

☐ Store prices are cheaper (Mağaza fiyatları daha ucuz.)

☐ I do not trust websites. (İnternet sitelerine güvenmiyorum.)