Chestionar – consumatorul online, roman, tanar si educat

LINK-UL CATRE CHESTIONAR: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVsqyDMv4\_F5ukPn772arHvh9tP8XalXhZPJzIMRqCbZzn2A/viewform

Buna ziua! Ma numesc Ciucanu Elena-Sorina, sunt studenta in anul III la Management, FSE, UBB. Lucrez la teza de licenta care studiaza comportamentul consumatorului online, roman, tanar si educat. Va rugam sa raspundeti cu sinceritate intrebarilor, selectand acele raspunsuri care corespund opiniilor dvs. Pentru completarea acestui chestionar este nevoie de maxim 8 minute. Raspunsurile chestionarului sunt confidentiale si vor fi folosite doar in scop statistic pentru a analiza factorii care influenteaza procesul de decizie al consumatorilor online. Va multumesc !

**INTREBARI FILTRU**

1. In acest moment raspundeti in calitate de : Student/ Absolvent
2. Ce varsta aveti: 18-21, 22-24, 25-30 ( i-am impartit dupa Licenta, Master si Doctorat)
3. Cate tranzactii online ati efectuat in ultima perioada? ( feb-april 2021) \*Tranzactie online reprezinta orice plata cu cardul. : Peste 5 tranzactii online/ Mai putin de 5 tranzactii.

**Chestionarul propriu zis :**

Daca am aflat de la intrebarea trecuta cate tranzactii a facut, acum vom afla cat de des comanda pe luna.

1. Cat de frecvent efectuati achizitii online pe luna? : Frecvent/ Nici frecvent, nici rar ( n-am gasit un cuvant pt mijlocul dintre ele)/ Rar .

In aceasta intrebare vom afla de ce comanda consumatorul in mediul online.

1. Care dintre aceste elemente va incurajeaza cel mai mult atunci cand vreti sa plasati o comanda online? ( \* 1- fiind cel mai slab 5- cel mai puternic) - Usurinta utilizarii website-ului, Diversitatea gamei de produse, Politica de return, Pretul, Posibilitatea de cumpara oriunde si oricand.

In urmatoarea intrebare vom afla ce cateogorii de produse cumpara consumatorul online cel mai mult. Oare sa las „altele” sau pun strict 5 categorii si atat?

1. Ce categorie de produse cumparati cel mai mult online? -Carti si reviste, Haine si incaltaminte, Mancare, Accesorii/ produse de ingrijire personala si Altele .

In urmatoarea intrebare aflam ce determina cel mai mult un consumator sa aleaga un produs din mediul online.

1. Cat de mult conteaza factorii enumarati mai jos atunci cand doriti sa cumparati un produs online? (1-cel mai putin 5- cel mai mult)
2. Care sunt principalele probleme pe care le-ati intalnit atunci cand ati comandat un produs de pe internet?

Timpul de livrare nu a fost respectat.

Produsul a ajuns cu defecte

Au fost costuri mari cu livrarea

Calitate inferioara

1. Ce ati facut cand ati intalnit o problema cu produsul achizitionat?

Am comunicat cu vanzatorul

Am povestit persoanelor apropiate

Am scris o recenzie pe blog

Nu am luat nicio actiune

1. În urma experiențelor dvs. privind achizițiile online, care considerați ca a fost cea mai bună? Ne puteți povesti pe scurt?
2. Dar cea mai puțin bună?

**Profilul respondentului**

1. Numarul mediu pe care il petreceti online?( inafara cursurilor online)

Mai putin de 2 ore.

Intre 2-3 ore

Mai mult de 3 ore.

1. Nivelul de studii ( aici nu stiu cum sa scriu ca sa fie inclusi si absolventii si studentii, nu stiu daca sa scriu doar absolvent si sa amestec toti absolventii, cum ar fi corect?
2. Genul : M-F

M-am uitat pe studii si am completat cu ce am gasit ca s-a pus accentul si sa se potriveasca cu tema. Oare sunt suficiente intrebari sau sa mai adaug, ca stiu ca nu trebuie sa fie nici prea multe pentru a putea obtine raspunsuri de la cat mai multe persoane. Multumesc 😊