

НАЦРТ УПИТНИКА ЗА Е-ТРГОВИНУ У СРБИЈИ ИЗ УГЛА ПОТРОШАЧА

ЕУ подршка за унутрашње
тржиште
2024

Увод

Тренутно спроводимо истраживање у оквиру ЕУ4ИМ пројекта у којем учествују пунолетни грађани на тему онлајн трговине, односно куповине и продаје преко интернета. Много би нам значило да чујемо ваше мишљење. Ваши одговори су поверљиви и неће бити објављени појединачно као део налаза истраживања.

Имате ли времена да одговорите на упитник? Ваши одговори ће остати потпуно анонимни и користиће се искључиво у статистичке сврхе. Можете одбити да одговорите на било које питање, као и потпуно прекинути анкету у било којој фази.

У било ком тренутку можете затражити да се ваши лични подаци накнадно избришу.

Модул А: СОЦИО-ДЕМОГРАФСКИ ПОКАЗАТЕЉИ

А1. Пол

1. мушки
2. женски

А2. Старост: Колико имате година?

1. 18 – 24
2. 25 – 34
3. 35 – 44
4. 45 – 54
5. 55 – 64
6. 65+

А3. образовање: Које је Ваш највиши степен стеченог образовања?

1. Без школе
2. Основна школа
3. Средња школа
4. Виша школа
5. Универзитет/Факултет
6. Постдипломске студије

А4. Величина места/града: Колико становника има (место) село/град у коме живите?

1. До 5.000
2. 5.001 до 10.000
3. 10.001 до 20.000
4. 20.001 до 50.000
5. 50.001 до 100.000
6. 100.001 до 150.000
7. 150.001 до 250.000
8. Више од 250.000

А5. Регион Србије:

1. Војводина
2. Београд
3. Шумадија и западна Србија
4. јужна и источна Србија

A6 . Радни статус:

- a) запослен-а
- b) незапослен-а
- c) домаћица
- d) студент-киња
- e) у пензији
- f) остало

A7. Колики је просечан месечни приход Вашег домаћинства:

- a) до 70.000 динара
- b) 70.000 до 100.000 динара
- c) 100.000-150.000
- d) 150.000-200.000
- e) 150.000 до 200.000 динара
- f) 200.000 до 300.000 динара
- g) преко 300.000 динара

A8. Колико особа живи у вашем домаћинству? (навести број)

A9. Да ли купујете на интернету?

- a) да - наставите на Модул В
- b) не – наставите на Модул Б

Модул Б: Потрошачи који не купују на интернету

Б 1. Зашто ВИ лично не купујете на интернету? (отворено питање)

Б1. а) Главни разлози зашто људи не купују на интернету (до три одговора):

- a. језичке баријере
- b. лош асортиман на интернету
- c. лоша искуства других људи
- d. компликован процес враћања робе
- e. не знам коме да се обратим у случају проблема
- f. недостатак технолошког знања
- g. не желим да купујем робу коју не могу да додирнем или пробам

- h. плашим се да буде преварен-а
- i. не занима ме
- j. дискутабилан квалитет робе
- k. недостатак поверења у платне системе
- l. недостатак поверења у курире
- m. недостатак поверења у компаније за е-трговину
- n. питања приватности и безбедности
- o. то је скупо
- p. волим традиционалну куповину

Остало : (шта – отворено питање)

Б2. Шта би променило ваше мишљење и убедило вас да почнете да купујете на интернету? (отворено питање)

Модул В: СТАВ ПРЕМА Е-ТРГОВИНИ

В1. Перцепција е-продавница и е-трговине од стране потрошача

Када размишљате о е-продавници или куповини на интернету, који од следећих парова изјава најбоље описује Ваше искуство?

На датој скали изразите у којој мери се Ваше искуство у е-трговини може идентификовати са изјавама:

Димензија процене												
Куповина преко е-продавница је увек веома пријатна	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина преко е-продавница је увек веома непријатна
Куповина на интернету је анонимна	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина на интернету не пружа довољну заштиту приватности
Е-продавнице нуде прилагођене услуге и производе	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Е-продавнице првенствено нуде стандардизоване производе и услуге без обзира на потребе купаца
Куповина на интернету је поуздана	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина на интернету никада није довољно поуздана
Куповина на интернету је јефтина	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина на интернету је обично скупља од традиционалних продавница
Димензија потенцијала												
Све се може врло брзо купити у е-продавници	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина на интернету увек траје дуго
Куповина на интернету доводи до веће конкуренције на тржишту	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Е-продавнице подржавају сарадњу између купаца и компанија на тржишту
Куповина на интернету је финансијски приступачнија	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	За многе људе, е-трговина је финансијски недоступна

Куповина на интернету доноси много нових ризика	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Е-куповина је сигурнија од куповине продавници
Е-продавница је еколошки прихватљивија	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Куповина на интернету је лоша за животну средину
Димензија активности												
Е-продавнице на својој веб страници пружају детаљне информације о својим производима	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Не могу да сазнам важне ствари о производу на интернету
Потребно ми је више знања и вештина за куповину на мрежи	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Свако може купити на мрежи
Све трансакције на Интернету прате компанија, банка или држава	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Праћење онлајн куповине ограничено је само на одређене сврхе
Куповина у продавници је транспарентнија	5	4	3	2	1	0	1	2	3	4	5	Е-продавнице нису баш транспарентне

Модул Г: ИСКУСТВО СА Е-ТРГОВИНОМ

Г1. Имате ли искуства са онлајн куповином?

- a) да
- b) не (додатно објаснити)

Г2. Које врсте добара или услуга сте купили преко веб-сајта или апликације у последња три месеца, у приватне сврхе?

- a) одећа (укључујући спортску одећу), обућу или прибор (као што су торбе, накит)
- b) спортска опрема (осим спортску одећу)
- c) дечје играчке или предмети за негу деце (пелене, флаше, колица за бебе)
- d) намештај, кућни прибор (теписи или завесе) или баштенски производи (алати, биљке)
- e) филмови или серије као DVD, Blue-ray дискови и музика као компакт дискови, винили итд.
- f) штампане књиге, часописи или новине
- g) рачунари, таблети, мобилни телефони или додатна опрема
- h) потрошачка електроника (као што су телевизори, стерео уређаји, камере), кућни апарати (као што су машине за прање веша)
- i) лекови или дијететски суплементи (нпр. витамини)
- j) испоруке из ресторана, прехранбених ланаца, угоститељских услуга
- k) храна или пиће из продавница као што су Maxi, Univerexport итд.
- l) козметика, производи за лепоту или велнес
- m) средства за чишћење или производи за личну хигијену (четкице за зубе, марамнице, детерџенти за прање, крпе за чишћење)
- n) бицикли, мопеди, аутомобили или друга возила или њихови резервни делови
- o) остала физичка добра

Г3. Од кога сте купили поменуто робу путем веб сајта или апликације у последња три месеца?¹

- a) национални продавци
- b) продавци из земаља региона (Хрватска у овој категорији)
- c) продавци из земаља Европске уније
- d) продавци из остатка света
- e) земља порекла продавца није позната
- f) друго

¹ Ово питање може бити праћено и питањем којим се утврђује где је испоручена роба, ако је куповина била од трговца ван Србије да се утврди да ли роба пролази српску царину.

Г4. а) Да ли сте имали проблем са куповином преко Интернета? (који - отворено питање)

Г4. б) Да ли сте наишли на неки од следећих проблема приликом куповине путем веб-сајта или апликације у последња три месеца?

- a) веб сајт је био тежак за коришћење или није био функционалан
- b) потешкоће у проналажењу информација о гаранцијама или другим законским правима
- c) брзина испоруке спорија од назначене
- d) коначни трошкови већи од назначених (нпр. неочекиване накнаде за трансакције или неоправдане накнаде за гаранцију)
- e) испоручена погрешна или оштећена роба/услуга
- f) проблеми са преваром (нпр. није примљена роба/услуга, злоупотреба података о кредитним картицама, итд.)
- g) улагање приговора и обештећење су били компликовани или је одговор након приговора незадовољавајући
- h) продавац из иностранства није вршио продају у мојој земљи
- i) остало
- j) нисам наишао-ла ни на какав проблем

Г5. Молимо процените колики је удео куповине на интернету у Вашим укупним месечним куповинама робе и услуга (у %)

Модул Д: ИНФОРМАЦИОНО-КОГНИТИВНА ДИМЕНЗИЈА Е-ТРГОВИНЕ

Д1. Да ли више волите куповину у малопродајној (на улици) продавници или на мрежи?

Д2. Који су најважнији разлози за преференцију класичних (традиционалних) продавница? (заокружите до три одговора)

- a) приоритет ми је лични контакт са производом и његовим квалитетом
- b) могућност тренутне куповине и испоруке робе
- c) лакше је вратити или затражити робу
- d) неповерење у онлајн трансакције или страх од преваре
- e) навика
- f) остало
- g) не преферирам куповину у традиционалним продавницама

Д3. Наведите које факторе сматрате важним за одлуку о куповини на интернету? (заокружите до три одговора)

- a) приступачност
- b) рецензије и оцене
- c) поузданост малопродавца
- d) доступност различитих начина плаћања
- e) брзина испоруке
- f) квалитет робе или услуга
- g) шири избор производа
- h) куповина из удобности куће
- i) могућност поређења цена
- j) временска флексибилност
- k) ниједан
- l) остало

Д4. Шта никада не бисте купили на интернету?

Д5. Које опције плаћања преферирате за куповину на интернету?

- a) путем картице
- b) банковни трансфер
- c) IPS
- d) поузећем
- e) електронско плаћање приликом испоруке
- f) Payment Gateway
- g) остало

Д6. На који начин сазнајете о новим производима или понудама када купујете на интернету?

- a) електросном поштом од трговаца
- b) путем друштвених медија (Facebook, Instagram, итд.)
- c) огласи на интернету
- d) сајтови за поређење и рецензије
- e) породица
- f) пријатељи и колеге
- g) тв реклама
- h) рекламне кампање (билборди итд.)
- i) ниједан
- j) остало

Д7. Да ли сте икада били преварени током куповине на интернету?

- a) да
- b) не

Д8. Да ли знате своја основна права приликом е-трговине?

- a) да
- b) не

Д9. Који фактор утиче на ваш избор начина испоруке за наручену робу из е-продавнице?

- a) добра цена
- b) временска флексибилност
- c) доступност
- d) брзина
- e) еколошка прихватљивост
- f) друго

Д10. а) Које методе испоруке обично бирате?

- a. подизање у пошти
- b. курирске услуге
- c. пакетомат у близини моје локације становања
- d. пакетомат у близини моје локације рада
- e. преузимање из продавнице
- f. остало

Д10. б) Које је просечно време испоруке?

**Д11. Где обично добијате информације о производима е-продавнице?
Наведите колико су вам релевантни извори поуздани.**

1 = потпуно неповерљив; 5 = потпуно поуздан

- | | |
|---|-----------|
| a) чланови породице | 1 2 3 4 5 |
| b) пријатељи и колеге | 1 2 3 4 5 |
| c) веб сајт е-продавца | 1 2 3 4 5 |
| d) сајтови где се могу поредити понуде (цене) нпр. Е-понуда | 1 2 3 4 5 |
| e) блогови | 1 2 3 4 5 |
| f) друштвени медији | 1 2 3 4 5 |
| g) традиционални масовни медији | 1 2 3 4 5 |
| h) сајтови посвећени потрошачима и њиховим искуствима | 1 2 3 4 5 |
| i) рецензије других купаца | 1 2 3 4 5 |
| j) остало | |

Д12. Шта користите за куповину на Интернету:

- а) веб сајт продавница/платформи**
- б) мобилне апликације**
- ц) друштвене мреже**
- д) остало**

Д13. Да ли бисте платили вишу цену за одрживост (еколошки транспорт, паковање)?

- а) да**
- б) не**

Модул Ђ: ПРОЦЕНА Е-ТРГОВИНЕ

Ђ1. Када сте наручили робу или услуге из е-продавнице, да ли сте били задовољни са ...? (отворено питање)

Изразите свој ниво задовољства е-купином у следећим случајевима (на скали где је -5 „потпуно незадовољан“ и +5 „потпуно задовољан“):

Квалитет наручене робе или услуга	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Опис и представљање производа	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Могућност жалбе	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Е-куповина уопштено	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Финансијска приступачност	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Правила е-трговине	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Трошкови доставе	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Брзина доставе	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Поузданост достављача	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Систем плаћања	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Период испоруке	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Заштита података	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Интернет страница	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Подршка за потрошаче	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Процес поручивања	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Могућност претраживања е-продавнице	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Безбедност плаћања	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5
Безбедна комуникација са продавцем	- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	4	5

Ћ2. Шта би према Вашем мишљењу требало да буде главни правац унапређења интернет куповине у будућности?

- a) лакше обављање Интернет трансакција
- b) боља могућност повраћаја/потраживања робе
- c) више персонализованих понуда и препорука производа
- d) бржа и поузданија достава пакета
- e) прегледнији и бољи изглед е-продавнице
- f) остало