UBND TỈNH ĐỒNG NAI

**SỞ CÔNG THƯƠNG**

**PHIẾU 02/ CÁ NHÂN**

**Phiếu thu thập thông tin ứng dụng thương mại điện tử trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Mã phiếu (dành cho cán bộ thu thập thông tin):* |  |  |  |  |  |  |

*Lưu ý*:

1. Người được khảo sát đánh dấu X vào ô trả lời tương ứng.

🔾 chọn **MỘT** câu trả lời ❑ có thể chọn **NHIỀU** câu trả lời

2. Thông tin thu thập số liệu thực hiện trong năm 2019

3. Thông tin trong phiếu khảo sát chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, thống kê thương mại điện tử. Không cung cấp cho bên thứ ba.

**I. THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU**

**1. Họ và tên**:

**2. Giới tính:** 🔾 Nam 🔾 Nữ

**3. Tuổi:** 🔾 Dưới 18 🔾 18 - 25 🔾 26 - 35

🔾 36 - 45 🔾 Trên 45

**4. Địa chỉ:** *(ghi rõ ấp, xã/phường, huyện/ thành phố):*

**5. Trình độ học vấn**

🔾 Tiểu học (từ lớp 1 đến lớp 5)

🔾 Phổ thông cơ sở (từ lớp 5 đến lớp 9)

🔾 Phổ thông trung học (từ lớp 10 đến lớp 12)

🔾 Trung học

🔾 Cao đẳng

🔾 Đại học

**6. Nghề nghiệp**

🔾 Lao động gián tiếp (văn phòng, giảng dạy, nghiên cứu…)

🔾 Lao động trực tiếp (công nhân, nông dân, bán hàng…)

🔾 Sinh viên, học sinh

🔾 Nội trợ

🔾 Khác (ghi cụ thể):................................................................................................................

**II. TÌNH HÌNH SỬ DỤNG INTERNET**

**1. Phương tiện thường dùng để truy cập Internet**

❑ Máy tính để bàn/Máy tính xách tay

❑ Điện thoại di động

❑ Thiết bị khác (Ipad, máy tính bảng)

**2. Địa điểm truy cập Internet**

❑ Tại nhà ❑ Tại chỗ làm ❑ Tại trường học ❑ Tại cửa hàng Internet

❑ Tại địa điểm công cộng (nhà hàng, khách sạn…) ❑ Khác (ghi cụ thể).....................

**3. Thời gian truy cập Internet trung bình mỗi ngày**

🔾 Dưới 3 tiếng 🔾 Từ 3 - 5 tiếng 🔾 Từ 5 - 7 tiếng

🔾 Từ 7 – 9 tiếng 🔾 Trên 9 tiếng

**4. Thời điểm truy cập Internet thường xuyên trong ngày**

🔾 8h – 12h 🔾 12h – 16h 🔾 16h – 20h 🔾 20h – 24h 🔾 0h – 8h

**5. Bạn thường sử dụng Internet cho các hoạt động nào sau đây?**

❑ Đọc báo

❑ Nghiên cứu, học tập

❑ Xem phim, nghe nhạc…

❑ Chơi game

❑ Tìm kiếm thông tin mua hàng

❑ Truy cập email

❑ Tham gia diễn đàn, mạng xã hội

❑ Khác (ghi cụ thể)......................................

**III. TÌNH HÌNH THAM GIA MUA SẮM TRỰC TUYẾN**

**1.** **Bạn đã từng tham gia mua hàng qua mạng chưa?**

🔾 Đã từng 🔾 Chưa 🔾 Sẽ tham gia mua hàng

***Nếu câu trả lời là CHƯA****,* ***xin cho biết lý do:***

❑ Mua hàng tại cửa hàng thuận tiện hơn

❑ Sợ lộ thông tin cá nhân

❑ Không tin tưởng đơn vị bán hàng

❑ Hàng hóa, dịch vụ không phong phú

❑ Khó kiểm định chất lượng hàng hóa

❑ Không có các loại thẻ thanh toán

❑ Cách thức đặt hàng trực tuyến quá rắc rối

❑ Không có đủ thông tin để ra quyết định

❑ Không có nhu cầu mua bán

❑ Chưa có kinh nghiệm mua bán trên mạng

**2. Bạn có mua hàng qua các trang web quốc tế không?**

🔾 Có 🔾 Không

***Nếu câu trả lời là CÓ, vui lòng cho biết bạn thường mua bằng hình thức nào sau đây:***

❑ Đặt hàng trực tiếp, thanh toán trực tiếp trên website

❑ Đặt hàng, thanh toán qua đơn vị trung gian (Nhờ người khác mua hàng hộ)

**3. Bạn thường tìm kiếm thông tin trước khi mua hàng qua mạng bằng:**

❑ Tìm kiếm thông tin trên mạng

❑ Hỏi trực tiếp bạn bè, người thân

**4. Bạn thường đặt hàng qua mạng bằng phương tiện điện tử nào?**

❑ Điện thoại di động

❑ Máy tính để bàn/máy tính xách tay

❑ Thiết bị khác (Ipad, máy tính bảng- ghi cụ thể) ..............................................................

**5. Bạn thường mua hàng hàng hóa/ dịch vụ nào trên mạng?**

❑ Thực phẩm ❑ Vé máy bay, tàu hỏa, ô tô

❑ Thiết bị đồ dùng gia đình ❑ Vé xem phim, ca nhạc…

❑ Đồ công nghệ và điện tử ❑ Đặt chỗ khách sạn/tour du lịch

❑ Quần áo, giày dép và mỹ phẩm ❑ Dịch vụ tư vấn, đào tạo trực tuyến

❑ Sách, văn phòng phẩm, hoa, quà tặng ❑ Dịch vụ spa và làm đẹp

❑ Nhạc/Video/DVD/Game ❑ Hàng hóa/dịch vụ khác (ghi cụ thể):

..................................................................

**6. Bạn thường mua hàng qua hình thức nào?**

❑ Website TMĐT

❑ Diễn đàn/mạng xã hội *(vd: Facebook…)*

❑ Các ứng dụng mua hàng trên thiết bị di động (App)

❑ Hình thức khác (ghi cụ thể).............................................................................................

**7. Bạn thường chọn hình thức thanh toán nào khi mua sản phẩm, hàng hóa trực tuyến?**

❑ Tiền mặt khi nhận hàng

❑ Thanh toán qua cổng

❑ Thanh toán bằng ví điện tử (Ngân Lượng, Bảo Kim, MoMo, Moca…)

❑ Thanh toán bằng thiết bị di động thông minh

❑ Thanh toán bằng thẻ

❑ Thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng

**8. Ước tính số lượng sản phẩm/dịch vụ bạn đã mua qua mạng trong năm 2019**

🔾 Dưới 5 sản phẩm/dịch vụ 🔾 Từ 5 đến 10 sản phẩm/dịch vụ

🔾 Từ 10 đến 15 sản phẩm/dịch vụ 🔾 Trên 15 sản phẩm/dịch vụ

**9. Ước tính giá trị mua qua mạng năm 2019**

🔾 Dưới 1 triệu đồng 🔾 Từ 1 triệu - 3 triệu đồng

🔾 Từ 3 triệu - 5 triệu đồng 🔾 Trên 5 triệu đồng

**10. Bạn có hài lòng khi mua hàng qua mạng không?**

🔾 Rất hài lòng 🔾 Hài lòng

🔾 Bình thường 🔾 Không hài lòng

**11. Các yếu tố mà bạn quan tâm khi mua hàng qua mạng?**

❑ Giá cả

❑ Chất lượng của hàng hóa/dịch vụ

❑ Uy tín của người bán

❑ Cách thức đặt hàng

❑ Phương thức thanh toán

❑ Vận chuyển và giao nhận hàng hóa

❑ Thiết kế của website/ứng dụng bán hàng

❑ Chính sách đổi/trả hàng

❑ Dịch vụ chăm sóc khách hàng

❑ Chính sách bảo mật thông tin khách hàng

**12. Trong tương lai bạn có tiếp tục tham gia mua hàng qua mạng không?**

🔾 Có 🔾 Không

**13. Bạn thấy việc mua hàng trực tuyến ở Việt Nam đang gặp những trở ngại gì?**

❑ Giá cả (đắt hơn mua trực tiếp/không rõ ràng)

❑ Sản phẩm kém chất lượng so với quảng cáo

❑ Cách thức đặt hàng trực tuyến rắc rối

❑ Lo ngại thông tin cá nhân bị tiết lộ

❑ Cách thức thanh toán phức tạp

❑ Dịch vụ vận chuyển và giao nhận còn kém

❑ Website/ứng dụng bán hàng thiết kế không chuyên nghiệp

❑ Dịch vụ chăm sóc khách hàng kém

❑ Khác (ghi cụ thể):……………….…………

**14. Lý do bạn lựa chọn một website/ứng dụng để mua hàng qua mạng?**

❑ Bạn bè, người thân giới thiệu trực tiếp

❑ Xem quảng cáo (tivi /báo điện tử /báo giấy)

❑ Xem bình luận, đánh giá trên mạng (Mạng xã hội /website TMĐT bán hàng)

❑ Website/ứng dụng đã thông báo/đăng ký với Bộ Công Thương

❑ Website/ứng dụng có gắn nhãn uy tín (vd: Ngân lượng...)

❑ Khác (ghi cụ thể):…………………………………………………………………………..

**IV. MỨC ĐỘ SẴN SÀNG THAM GIA KINH TẾ CHIA SẺ CỦA CỘNG ĐỒNG**

**1. Nếu bạn có tài sản nhàn rỗi, dư thừa, bạn có sẵn sàng chia sẻ với người có nhu cầu sử dụng để có thêm thu nhập không? *(Ví dụ: nhà/phòng ở, phương tiện đi lại, trang phục, thời gian nhàn rỗi…)***

🔾 Có 🔾 Không 🔾 Không biết

***Nếu trả lời là CÓ, bạn sẽ tìm kiếm người có nhu cầu sử dụng qua phương thức nào?***

❑ Qua diễn đàn, mạng xã hội, ứng dụng di động

❑ Qua các hình thức quảng cáo truyền thống, không bao gồm qua giới thiệu bạn bè, người thân

(VD: quảng cáo tại mục rao vặt qua báo giấy, tờ rơi,…)

❑ Qua giới thiệu của bạn bè, người thân

❑ Khác (ghi cụ thể):…………………………………………………………………………..

**2. Bạn có sẵn sàng thuê/sử dụng lại các tài sản nhàn rỗi, dư thừa của người khác khi họ chia sẻ không?**

🔾 Có 🔾 Không 🔾 Không biết

***Nếu trả lời là CÓ, bạn sẽ tìm kiếm các thông tin trên từ nguồn nào?***

❑ Qua diễn đàn, mạng xã hội, ứng dụng di động

❑ Qua các hình thức quảng cáo truyền thống, không bao gồm qua giới thiệu bạn bè, người thân

(VD: quảng cáo qua báo giấy, tờ rơi, tivi, báo đài…)

❑ Qua giới thiệu của bạn bè, người thân

❑ Khác (ghi cụ thể):……………………………………………………………………………..

**3. Bạn đã từng sử dụng ứng dụng đặt xe ô tô/xe máy trên thiết bị di động (Grab, Be, Goviet) chưa?**

🔾 Đã từng 🔾 Chưa

***3.1. Nếu trả lời là ĐÃ TỪNG, bạn đánh giá thế nào về các dịch vụ này?***

❑ Nhanh chóng, tiện lợi

❑ Giá thành rẻ (Nhiều khuyến mại)

❑ An toàn do các thông tin của tài xế được lưu lại trên ứng dụng

❑ Khác (ghi cụ thể):…………………………………………………………………………..

***3.2. Nếu trả lời là CHƯA, vui lòng cho biết lý do?***

❑ Không an toàn

❑ Giá dịch vụ không hợp lý

❑ Hình thức thanh toán không phù hợp

❑ Khác (ghi cụ thể):…………………………………………………………………………..

**V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Để phát triển thương mại điện tử trên địa bàn tỉnh Đồng Nai ngày càng tốt hơn và bền vững, rất mong ý kiến đóng góp của Ông/ Bà

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................

*(trường hợp phần diện tích giấy để ghi nội dung đề xuất, kiến nghị không đủ*

*đề nghị ghi nội dung trên giấy rời để gửi kèm theo Phiếu thu thập thông tin).*

*Mọi thông tin cần làm rõ về phiếu khảo sát, Ông/ Bà vui lòng liên hệ khảo sát viên:*

*Chị Nguyễn Thị Ngọc Sáng – ĐTDĐ 0931.901616 hoặc email: nguyenngocsang2202@gmail.com*

---------------------------------------------

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỖ TRỢ CỦA ÔNG/BÀ**

**KÍNH CHÚC SỨC KHỎE, THÀNH CÔNG!!!**