

Spotrebiteľské správanie seniorov

Vážený/á respondent/ka,

volám sa Demetria Ďurčová a som študentkou odboru marketingový a obchodný manažment na Obchodnej fakulte Ekonomickej univerzity v Bratislave. Touto cestou by som sa na Vás chcela obrátiť s prosbou o vyplnenie dotazníka, ktorého výsledky budú východiskom pre spracovanie mojej diplomovej práce na tému „Spotrebiteľské správanie seniorov“. Dotazník je adresovaný predovšetkým jednotlivcom vo veku 50+, nakoľko skúma jednotlivé aspekty vplývajúce na nákupné rozhodovanie a spotrebu príslušníkov tejto vekovej kategórie. Posledná sekcia dotazníka sa zameriava na vplyv aktuálnej situácie spôsobenej rozšírením vírusu COVID-19 na spotrebiteľské správanie našej cieľovej skupiny. Dotazník je anonymný a nadobudnuté údaje budú využité výlučne na účely spracovania diplomovej práce. Vaša účasť vo výskume je dobrovoľná a vyplňanie môžete kedykoľvek prerušiť.

Za Vašu ochotu a čas Vám vopred ďakujem.

VYSVETLIVKY: Odpovede v dotazníku vyznačujte pomocou X, v tabuľkách prosím zaznačte v každom riadku len 1 možnosť. Pri otázkach s možnosťou zaznačenia viacerých odpovedí Vás na tento fakt upozorníme, v opačnom prípade prosím, zaznačte len jednu možnosť. Ďakujem.

Nákupné zvyklosti

Otázky tejto sekcie sú zamerané na Vaše bežné nákupné správanie, odpovedajte preto prosím v nadväznosti na svoje bežné nákupné zvyklosti.

1. Ako často chodievate nakupovať za bežných okolností?

- ☐ Každý deň
- ☐ 5 až 6-krát týždenne
- ☐ 3 až 4-krát týždenne
- ☐ 2-krát týždenne
- ☐ Raz týždenne
- ☐ Menej ako raz týždenne
- ☐ Veľmi zriedkavo
- ☐ Nechodím nakupovať vôbec

2. V akých hodinách nakupujete najčastejšie?

/možno zvoliť viacero možností/

- ☐ Skoro ráno (medzi 5:00 – 9:00)
- ☐ V doobedňajších hodinách (medzi 9:00 – 12:00)
- ☐ Okolo obeda (12:00 – 14:00)
- ☐ V poobedňajších hodinách (14:00 – 17:00)
- ☐ Vo večerných hodinách (17:00 – 20:00)
- ☐ V neskorých hodinách (20:00 – 00:00)

3. Aké spôsoby dopravy využívate najčastejšie pri bežných nákupoch?

/možno zvoliť viacero možností/

- ☐ Chodievam pešo
- ☐ Bicykel
- ☐ Automobil

- ☐ Prostriedky MHD (mestská električka, trolejbus, mestský autobus, a pod.)
- ☐ Autobus
- ☐ Vlak
- ☐ Iné.....

4. Zohľadňujete výšku svojich aktuálnych finančných prostriedkov pri nákupe?

- ☐ Jednoznačne áno
- ☐ Skôr áno
- ☐ Skôr nie
- ☐ Jednoznačne nie

5. Akú čiastku zvyčajne zaplatíte pri bežnom nákupe?

- ☐ Menej ako 10 €
- ☐ 11 až 20 €
- ☐ 21 až 30 €
- ☐ 31 až 40 €
- ☐ 41 až 50 €
- ☐ Viac ako 50 €

6. Aké spôsoby platby zvyknete spravidla využívať?*/možno zvoliť viacero možností/*

- ☐ Platba kartou
- ☐ Platba v hotovosti
- ☐ Platba stravnými lístkami
- ☐ Iné:

7. Pomáha Vám obvykle pri bežných nákupoch ďalšia osoba?

- ☐ Áno, vždy.
- ☐ Áno, často.
- ☐ Áno, avšak len zriedkavo.
- ☐ Nie, nakupovať chodím sám/-a.

8. Stáva sa, že po nákupe odchádzate z predajne aj s položkami, ktorých kúpu ste vopred neplánovali?

- ☐ Áno, často.
- ☐ Áno, avšak len zriedkavo.
- ☐ Nie, nikdy.

9. Pripravujete si pred bežným nákupom zoznam položiek, ktoré chcete nakúpiť?

- ☐ Áno, stále
- ☐ Áno, často
- ☐ Iba zriedkavo
- ☐ Nie, vôbec *(ak ste označili túto možnosť, prejdite prosím k otázke č. 11)*

10. Za akým účelom si pred nákupom zostavujete nákupný zoznam?

/možno zvoliť viacero možností/

- ☐ Aby som nezabudol/-la žiadnu z potrebných položiek.
☐ Aby som nakúpil/-la iba položky uvedené na zozname.
☐ Aby som v obchode strávil/-la menej času.
☐ Aby som sa držal/-la svojho vytýčeného rozpočtu.
☐ Iné:.....

Nákupné zvyklosti a rozhodovanie

11. Priradte k vymenovaným miestam, ako často ich navštevujete za normálnych okolností. Prosím, označte pri každej kategórii len jednu možnosť.

	Každý deň	Viacrát týždenne	Raz týždenne	Niekoľko krát mesačne	Raz mesačne	Menej ako raz mesačne	Nikdy
Miestne trhovisko							
Špecializované predajne (napr. mäsiarstvo, pekáreň a pod.)							
Supermarket (napr. Billa, CBA, a pod.)							
Hypermarket (napr. Kaufland, Tesco)							
Diskonty (napr. Lidl)							
Menšie pobočky (napr. Coop Jednota, Tesco Express, Kačka, Terno, Delia, a pod.)							
Internetové obchody							
Drogéria (DM, Teta, 101, a pod.)							

12. Uvedte, nakoľko dané skutočnosti ovplyvňujú Vaše rozhodovanie o výbere predajne.

	1 – veľmi ovplyvňuje	2 – skôr ovplyvňuje	3 – stredne ovplyvňuje	4 –skôr neovplyvňuje	5 – vôbec neovplyvňuje
Veľkosť predajne					
Odporúčanie predajne zo strany známych					
Aktuálne akciové ponuky / množstevné zľavy					
Vzdialenosť predajne					
Dopravná dostupnosť predajne (napr. MHD)					
Šírka sortimentu					
Ochota personálu					
Minulé skúsenosti s predajňou					
Informácie z nákupných letákov					
Reklamy na sociálnych sieťach a TV					

13. Navštívite počas nakupovania aj viacero obchodov po sebe?

- ☐ Áno, robievam to pravidelne.
- ☐ Áno, avšak len keď v prvom nemali produkty, ktoré nutne potrebuje
- ☐ Nie, v rámci jedného nákupu navštívim spravidla len 1 obchod

14. Do akej miery súhlasíte s nasledovnými výroky vychádzajúc z Vášho bežného nákupného správania?

	Úplne súhlasím	Skôr súhlasím	Skôr nesúhlasím	Vôbec nesúhlasím
Nakupujem výlučne len bio a eko produkty.				
Snažím sa čo najviac nakupovať priamo od výrobcu/pestovateľa.				
Pravidelne nakupujem vo vybranom overenom obchode				
Sledujem informácie uvedené o pôvode a zložení tovaru na obale				
Snažím sa nakupovať primárne potraviny so značkou samotného reťazca (napr. Tesco - Tesco Value, Billa - Clever, a pod.				
Uprednostňujem slovenské výrobky pred zahraničnými				
Dôverujem v štátne opatrenia regulujúce bezpečnosť potravín				
Myslím si, že môj vek spôsobuje zmeny v mojom nákupnom správaní				
Často obmieňam nakupované značky produktov a skúšam nové dostupné značky				
Na účel bežných nákupov si vyčleňujem plánovaný mesačný rozpočet.				
Nákupy považujem za istú formu trávenia voľného času.				
Často sa pri nákupoch nechávam ovplyvňovať želaniami členov domácnosti				

15. V ktorých z nasledovných reťazcov ste si založili vernostnú kartu alebo disponujete mobilnou aplikáciou? */možno zvoliť viacero možností/*

- ☐ Billa
☐ Tesco
☐ COOP Jednota
☐ Kaufland
☐ Lidl
☐ Nemám vernostnú kartu v žiadnom obchode.
☐ Iné.....

Nákupy

Nasledovné otázky sú zamerané na nákupy celkovo - nielen tie bežné.

16. Na ktoré z uvedených kategórií výrobkov miniete za bežných okolností najviac finančných prostriedkov mesačne? /možno zvoliť viacero možností/

- ☐ Pečivo a múčne výrobky
- ☐ Mlieko a mliečne výrobky
- ☐ Mäsové výrobky
- ☐ Ovocie a zelenina
- ☐ Cestoviny, ryža a pod.
- ☐ Cukrovinky
- ☐ Domáce potreby
- ☐ Odev a doplnky
- ☐ Elektronika
- ☐ Neviem
- ☐ Iné.....

17. Využívate aj nakupovanie cez internet?

- ☐ Áno, využívam ho často.
- ☐ Áno, avšak len zriedkavo.
- ☐ Nie, ale chcel/a by som.
- ☐ Nie, nemám o to záujem.

18. Vyhľadáвате dodatočné informácie ohľadom používaných výrobných postupov alebo činností výrobcu (napr. ochrana prírody, testovanie produktov na zvieratách, spravodlivá výroba, atď.)?

- ☐ Áno, o takéto informácie sa spravidla pred rozhodnutím o kúpe produktu zaujímam.
- ☐ Áno, avšak len zo zvedavosti.
- ☐ Nie, zámerne ich nevyhľadávam.

19. Ako pôsobia na Vaše rozhodovanie pri nákupoch negatívne správy o nakupovanom výrobku, resp. jeho výrobcovi (napr. detská práca, znečisťovanie prostredia výrobcom)?

- ☐ Daný produkt prestanem kupovať.
- ☐ Premyslím si, či ešte niekedy kúpim daný produkt.
- ☐ Moje rozhodnutie o nákupe závisí od závažnosti individuálneho prípadu.
- ☐ Nemá to vplyv na moje rozhodnutie o nákupe.

Vplyv COVID-19 na zmeny v spotrebiteľskom správaní

Otázky tejto sekcie sú zamerané na vplyv aktuálnej epidemiologickej situácie a zavedených opatrení na Vaše nákupné rozhodovanie a zvyklosti

20. Aký vplyv malo vypuknutie pandémie COVID-19 na Vaše nákupné zvyklosti?

Obrovský vplyv	O	O	O	O	O	Žiadny vplyv
	1	2	3	4	5	

21. Ako často chodievate nakupovať za aktuálnej epidemiologickej situácie na Slovensku?

- ☐ Každý deň
- ☐ 5 až 6-krát týždenne
- ☐ 3 až 4-krát týždenne
- ☐ 2-krát týždenne
- ☐ Raz týždenne
- ☐ Menej ako raz týždenne
- ☐ Veľmi zriedkavo.
- ☐ Nechodím nakupovať vôbec (ak ste označili túto možnosť, prejdite prosím k otázke č. 30)

22. Chodievajú za Vás v dôsledku hrozby koronavírusu v súčasnosti nakupovať Vaši známi/rodina?

- ☐ Áno, vždy.
- ☐ Áno, väčšinou.
- ☐ Áno, avšak len občas.
- ☐ Nie, nakupovať chodím sám/sama.

23. Nákupu ktorých položiek sa za aktuálnej epidemiologickej situácie vyhýbate? /možno zvoliť viacero možností/

- ☐ Nebalené pečivo
- ☐ Nebalené ovocie a zelenina
- ☐ Mäso a mäsové výrobky
- ☐ Nevyhýbam sa nijakým produktom
- ☐ Iné.....

24. Zaznamenali ste v posledných týždňoch nedostatok niektorých z nasledovných skupín potravín?

	Veľký nedostatok	Mierny nedostatok	Žiadny nedostatok
Ovocie a zelenina			
Pečivo a pekárenské výrobky			
Mäso a mäsové výrobky			
Mlieko a mliečne výrobky			
Trvanlivé potraviny			
Obilniny a múka			
Strukoviny / ryža			
Čistiace a dezinfekčné prostriedky			

25. Nakupujete niektoré z uvedených tovarových skupín za aktuálnej situácie vo väčších množstvách ako za bežných okolností, resp. do zásob?

	Určite áno	Skôr áno	Skôr nie	Vôbec nie	Chcel/-a by som, ale nie sú dostupné
Ovocie a zelenina					
Pečivo a pekárenské výrobky					
Mäso a mäsové výrobky					
Mlieko a mliečne výrobky					
Trvanlivé potraviny					
Obilniny a múka					
Strukoviny / ryža					
Čistiace a dezinfekčné prostriedky					

26. Zvýšili sa Vaše výdavky pri bežných nákupoch počas epidemiologickej situácie spojennej s COVID-19?

- ☐ Áno, o 5 až 10 €.
- ☐ Áno, o 10 až 20 €.
- ☐ Áno, o vyše 20 €.
- ☐ Nie, nezvýšili sa, ostali približne rovnaké.
- ☐ Nie, skôr sa znížili.

27. Zaujímate sa o krajinu pôvodu produktov za aktuálnej epidemiologickej situácie viac, ako za bežných okolností?

- ☐ Áno, venujem pôvodu produktov väčšiu pozornosť.
- ☐ O pôvod produktov sa zaujímam rovnako, ako za bežných okolností.

28. Považujete súčasné opatrenia zamerané na ochranu spotrebiteľov pri nákupe za adekvátne?

- ☐ Áno, nič by som na nich nemenil/-a. *(ak ste označili túto možnosť, prejdite k otázke č. 30)*
- ☐ Áno, avšak majú určité nedostatky.
- ☐ Nie, vôbec s nimi nie som spokojný/-á.

29. Čo považujete za najväčšie nedostatky súčasných opatrení zameraných na ochranu spotrebiteľov pri nákupoch?

.....

.....

.....

Demografické údaje**30. Pohlavie**

- ☐ Muž
- ☐ Žena

31. Vek

.....

/Uveďte prosím presné číslo./

32. Ste na dôchodku?

- ☐ Áno
- ☐ Áno, ale privyrábam si
- ☐ Nie

33. V akej výške sa pohybuje Váš mesačný príjem (vrátane dôchodku)?

- ☐ menej ako 300 €
- ☐ 301 – 400 €
- ☐ 401 – 500 €
- ☐ 501 – 600 €
- ☐ 601 – 700 €
- ☐ 700 a viac €

34. Rodinný stav

- ☐ Slobodný/slobodná
- ☐ Ženatý/vydatá bez detí
- ☐ Ženatý/vydatá s deťmi
- ☐ Rozvedený/rozvedená
- ☐ Vdovec/vdova
- ☐ Žijúci s partnerom/partnerkou
- ☐ Iné

35. Aký je počet členov Vašej domácnosti?

- ☐ Bývam sám/-a.
- ☐ 2-členná
- ☐ 3-členná
- ☐ 4-členná
- ☐ 5-členná
- ☐ Viac ako 5-členná

36. Kde bývate?

- ☐ V hlavnom meste
- ☐ V krajskom meste
- ☐ V okresnom meste
- ☐ V menšom meste
- ☐ Na dedine

Prepis individuálnych rozhovorov

1. Ako často vykonávate bežné nákupy, t. j. nákupy potravín a ďalších produktov bežnej spotreby (napr. drogéria, lieky, a pod.)? V akej priemernej finančnej hodnote sa Vaše nákupy obvykle pohybujú?

- **R1:** „Potraviny nakupujem pravidelne raz týždenne vo väčších množstvách, drobnosti však nakupujem denne, drogériu spravidla raz mesačne - taktiež vo väčších množstvách. Lieky nakupujem len na základe lekárskeho predpisu, približne každý druhý mesiac. Na potraviny miniem obvykle 20 až 25 eur, na lieky 10 až 12 eur, v závislosti od toho, akú čiastku mi preplatí poisťovňa.“
- **R2:** „Nákupy realizujem stále podľa potreby, je to veľmi individuálne, spravidla však len raz do týždňa. Za väčší nákup pre seba a manželku zaplatíme približne 50 eur.“
- **R3:** „Nakupujem obvykle 3 až 4-krát do týždňa, cestou domov z práce, pričom na bežný nákup miniem stále okolo 30 až 35 eur. Okrem toho zvyknem zbehnúť raz za čas aj do menších potravín, pokiaľ niečo súrne potrebujeme, v takomto prípade sa však naozaj jedná len o maličkosti, za ktoré zaplatím do 10 eur.“
- **R4:** „Nakupujem najčastejšie dvakrát do týždňa, nakoľko bývam sama len so svojím psíkom, niekedy si vystačím s nákupmi aj raz týždenne. Drogériu a lieky nakupujem 1 až 2-krát do mesiaca, pri nákupoch miniem za bežných okolností 20-30 eur. Snažím sa šetriť.“

2. Zvyknete si pripravovať nákupný zoznam? Ak áno, za akým účelom?

- **R1:** „Áno, nákupný zoznam si spisujem, nie je to však pravidlo. Spisujem si ho predovšetkým, aby som nakupovala uvedomelo. Bohužiaľ však tento zoznam často zabúdam doma.“
- **R2:** „Nie, nákupný zoznam si nepripravujem nikdy, keďže toho naraz nenakúpime veľa.“
- **R3:** „Nákupný zoznam si pripravujem zriedkavo, len pokiaľ potrebujem väčšie množstvo špecifických produktov, ktoré nenakupujem bežne, a to z dôvodu, aby sa na ne nezapadlo.“
- **R4:** „Áno, zoznam si pripravujem stále, predovšetkým teraz, počas koronavírusu, aby som náhodou nezapadla niečo kúpiť. Tiež si píšem v ktorom obchode nájdem danú položku v najvýhodnejšej cene alebo v zľave.“

3. Nakupujete spravidla len v závislosti od Vašich aktuálnych potrieb alebo prikladáte veľký význam aj pripravovaným zľavám či ponúkaným akciovým a bonusovým tovarom?

- **R1:** „Rada by som nakupovala len položky, ktoré potrebujem, bohužiaľ však často neodolám a pokiaľ je tovar v akcii alebo ulahodí môjmu oku, vložím ho do košíka bez rozmýšľania.“
- **R2:** „Nad akciami sa veľmi nepozastavujem, nakupujem len čo nevyhnutne potrebujem, bez ohľadu na zľavy a bonusy, nesledujem ich.“
- **R3:** „Nakupujem len to, čo aktuálne potrebujem. Akciové produkty len pokiaľ bijú do očí v už v samotnom obchode a zaujmú ma, prípadne ak ide o produkty, ktoré som už pôvodne plánoval nakúpiť. Čisto na báze aktuálnych zliav sa však nerozhodujem.“
- **R4:** „Akciami sa riadim pravidelne, snažím sa nakúpiť čo najlacnejšie a kvôli zľavneným produktom som ochotná zájsť aj do ďalších obchodov. Prioritou je však predovšetkým to, čo potrebujem v danej chvíli najviac.“

4. V akej miere prihliadate pri nákupoch na Vaše dostupné finančné prostriedky a ceny produktov? Cítite sa nimi pri nákupoch obmedzovaný?

- **R1:** „Niekedy sa jednoznačne cítim obmedzovaná, okrem dôchodku však mám aj ďalší príjem, z času na čas si teda doprajem aj drahšie položky vyššej kvality. Dbám hlavne o pomer ceny a kvality.“
- **R2:** „Nie veľmi, nakoľko nakupujem len nevyhnutné položky, nemusím sa veľmi zamýšľať nad svojou finančnou situáciou alebo sa ňou obmedzovať.“
- **R3:** „Vôbec sa necítim byť obmedzovaný svojou finančnou situáciou, keďže stále pracujem.“
- **R4:** „Určite si dávam pozor na ceny produktov, som na dôchodku a môj rozpočet je limitovaný. Rada preto nakúpim čo najvýhodnejšie a najúspornejšie.“

5. Navštevujete pri nákupoch viacero prevádzok alebo si vystačíte s jednou alternatívou? Ako vnímate dostupnosť produktov a výber v týchto prevádzkach? Považujete niektorú z dostupných prevádzok za Vašu obľúbenú?

- **R1:** „Väčšie nákupy riešime v obchodoch, ako je napr. Lidl a Kaufland, s výberom v týchto predajniach som nadmieru spokojná. Rada by som však navštevovala častejšie aj menšie pobočky. Mojm obľúbeným obchodom sú miestne, malé potraviny – Robi ABC v Dunajskej Strede, kde nakupujem raz za čas predovšetkým zdravé a kvalitné produkty.“

- **R2:** „Navštevujem zvyčajne len jeden konkrétny obchod, s manželkou obľubujeme Kaufland, nakoľko má rozmanitý sortiment a máme k nemu blízko. Všetko čo potrebujem nájdem na jednom mieste.“
- **R3:** „Navštevujem stále len jeden obchod, ten ktorý je práve najviac po ruke, maximálne dva, ak v tom prvom nenájdem niečo, čo nevyhnutne potrebujem. Neobľubujem však výnimočne žiadnu konkrétnu predajňu.“
- **R4:** „Navštevujem spravidla viac obchodov, keďže si dávam pozor na aktuálne akcie. Najradšej však mám Lidl, myslím si, že vyniká v čerstvosti produktov, aj z hľadiska cien.“

6. Vnímate proces nákupov pozitívne, alebo skôr len ako neodkladnú povinnosť?

- **R1:** „Nakupovanie vnímam ako pozitívum, nakupujem veľmi rada. Častokrát chodievam nakupovať s dcérou, s ktorou sa obzeráme po obchodoch aj niekoľko hodín v rámci spoločného programu.“
- **R2:** „Nakupovanie vnímam neutrálne, zároveň však musím podotknúť, že sa jedná o nevyhnutný spoločenský fakt.“
- **R3:** „Nakupovanie nevnímam pozitívne, mám voči nemu skôr neutrálny postoj. Nakupovať jednoducho musíme.“
- **R4:** „V závislosti od nálady, v súčasnosti to vnímam skôr ako povinnosť. V minulosti som obchody navštevovala rada.“

7. Ako vnímate Vaše nákupné správanie a nákupné podmienky pred a počas pandémie COVID-19? Zmenili sa Vaše nákupné zvyklosti? Ak áno, v akom zmysle?

- **R1:** „Zmenilo sa len to, že chodievam nakupovať v rukaviciach a v rúšku, neobchytávame s manželom zbytočne veľa vecí, len to, čo si aj vezmeme, všetko po nákupoch dezinfikujeme. Chodievame ale nakupovať rovnako často, než pred vypuknutím pandémie.“
- **R2:** „Okrem dodržiavania povinných nariadení (rúška, odstupy) sa moje nákupné zvyklosti nezmenili vôbec.“
- **R3:** „Moje nákupné správanie sa nezmenilo vôbec, nakupujem rovnako, ako pred koronavírusom.“
- **R4:** „Áno, zmenili sa veľmi. Nakoľko mám zdravotné problémy, od vypuknutia pandémie za mňa chodia nakupovať rodinní príslušníci – vnučky, netere a synovia. Každý týždeň pre nich nachystám nákupný zoznam, necítim sa kvôli tomu úplne

komfortne, nemám však na výber. Pokiaľ potrebujem len zopár vecí, nasadím si rúško a rukavice a vybavím si nákupy sama v COOP Jednote, tento obchod mám blízko, len cez cestu. Do väčších obchodov však v súčasnosti nechodievam. Na povahu produktov, ktoré nakupujem to však dopad nemalo.“