

Safeshops awards 2021: Research stream 2 Evaluatie deelnemende sites

VRAGENLIJST

PROJECT INFORMATIE

Legenda:

- Programming instructions are indicated in **yellow**. these will not be visible to the respondents
- Codes
 - **(SR)**: only one answer possible
 - **(MR)**: multiple answers possible
- Questions to the principle are indicated in **green**. These will not be visible to the respondents

Key notes:

- The sendout depends on the size of the webshop:
 - **Big webshops**: will be recruited via Dynata panel
 - **Medium and small webshops**: will send out the questionnaire themselves
 - We divided the webshops into two groups:
 - Type A: selling tangible goods
 - Type B: selling intangible goods (travel, concert tickets, ...)
- This only has implications on Q2.1 where certain items are not relevant depending on the type of webshop

INTRODUCTIE

(insert language selection screen for Dutch, French or English)

(show on separate screen)

(only for SMALL and MEDIUM webshops)

Hartelijk dank voor je interesse in deze studie!

In wat volgt zullen we je vragen de webshop van <insert shop > te evalueren. Gelieve alle vragen eerlijk en volgens je eigen persoonlijke mening in te vullen. Je maakt bij het vervolledigen van deze vragenlijst kans op een leuke attentie van deze webshop.

Het invullen van de vragenlijst neemt **maximum 5 minuten** in beslag. Je antwoorden worden strikt vertrouwelijk behandeld en zullen enkel gebruikt worden voor statistische doeleinden.

SCREENER

S1. Ben je ...

(SR)

1. Een man
2. Een vrouw

S2. Noteer hier je leeftijd:

(numeric)

(if S2 <18 → Stop)

S3a. Waar woon je?

(drop down – country of residence)

S3b. In welke regio?

(SR)

Only if S3a = Belgium

1. Antwerpen
2. Limburg
3. Oost-Vlaanderen
4. Vlaams-Brabant
5. West-Vlaanderen
6. Brussels Hoofdstedelijk Gewest
7. Henegouwen
8. Luik
9. Luxemburg
10. Namen
11. Waals-Brabant

SECTIE 1: USAGE

Q1.1a. Hoe vaak koop je iets in de webshop van <insert shop > ?

(SR)

(only for SMALL and MEDIUM webshops)

1. Meerdere keren per dag
2. Dagelijks
3. Wekelijks
4. Maandelijks
5. 5 tot 6 keer per jaar
6. 1 tot 3 keer per jaar
7. Minder dan een keer per jaar
8. Ik kocht vroeger wel eens iets, maar nu niet meer
9. Nooit -> STOP

Q1.1b. Hoe vaak koop je iets in de webshop van <insert shop >?

(SR)

(only for BIG webshops - Show carousel with all big webshops with answer options as "scale")

(Set least fill logic – up to 3 shops will be shown for following questions as long as code 1-7 is selected for the shops; loop questions Q1.2. thru Q2.2 for each webshop)

1. Meerdere keren per dag
2. Dagelijks
3. Wekelijks
4. Maandelijks
5. 5 tot 6 keer per jaar
6. 1 tot 3 keer per jaar
7. Minder dan een keer per jaar
8. Ik kocht vroeger wel eens iets, maar nu niet meer-> STOP
9. Nooit -> STOP

Q1.2. Wanneer was je laatste aankoop bij <insert shop >?

(SR)

1. Nog maar net (minder dan een week geleden)
2. Ongeveer een maand geleden
3. Ongeveer 2 a 3 maand geleden
4. Ongeveer 4 a 5 maand geleden
5. 6 maand of langer geleden

SECTIE 2: BEOORDELING

Q2.1. Hoe tevreden ben je over <insert shop> op vlak van de volgende elementen?

Je kan hierbij telkens gebruik maken van een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor helemaal niet goed en 10 voor heel erg goed.

(SR per item)

(randomize items)

Scale:

- 0. 0
- 1. 1
- 2. 2
- 3. 3
- 4. 4
- 5. 5
- 6. 6
- 7. 7
- 8. 8
- 9. 9
- 10. 10

Logistics	1. Lage tot geen verzendkosten	only show if webshop type A
	2. Betrouwbaarheid van de levering	only show if webshop type A
	3. Snelheid van de levering	
	4. Gratis verzekering bij transport en / of verlies	only show if webshop type A
	5. Opties voor levering (bij je thuis, op een afhaalpunt, via email...)	only show if webshop type A
	6. Eenvoudig en flexibel retourbeleid/bedenktermijn	only show if webshop type A
	7. Lage tot geen dossierkosten	only show if webshop type B
	8. Duidelijkheid van download procedures van tickets & vouchers	only show if webshop type B
	9. Duidelijke informatie over event of ticket	only show if webshop type B
Client service	10. Bereikbaarheid klantendienst (openingsuren en kanalen)	
	11. Expertise klantendienst	
	12. Vriendelijke en snelle dienstverlening	
	13. Kwaliteit Q&A (vraag en antwoordpagina)	
Payment / contracting	14. Duidelijkheid prijzen en kosten (bv. Verzendingskosten, extra kosten bij betalen met kredietkaarten, ...)	
	15. Gebruiksvriendelijkheid betaling	
	16. Aantal betaalopties	
	17. Bijkomende maatregelen om veiligheid van betaalproces te garanderen (bv. 3D secure, MobilePay via bank applicaties)	
	18. Mogelijkheid om mijn betaalgegevens op te slaan (bv. voor terugkerende aankopen)	
Concept	19. Mooi design	

	20. Gebruiksvriendelijkheid website (overzichtelijk, goede zoekfunctie, filters, ...)	
	21. Hoeveelheid productinformatie	
	22. Duidelijke foto's	
	23. Duidelijke en relevante video's	
	24. Scherpe prijzen	
	25. Doen leuke promoties en acties	
	26. Gebruiksvriendelijkheid voor mobiel gebruik	
	27. Breed assortiment/bieden veel keuze	
	28. Beschikt over kwaliteitslabels	
	29. Biedt inspiratie	
	30. Goede reviews	
Sustainability	31. Heeft oog voor duurzaamheid	

Q2.2. Hoe groot acht je de kans dat je <insert shop> zou aanbevelen aan je vrienden, familie of collega's?

(SR)

0. Zou ik zeker niet aanbevelen
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
10. Zou ik zeker aanbevelen

SECTIE 3: ATTITUDES

Q3.1. Mensen hebben niet enkel verschillende voorkeuren wanneer het gaat over winkelen in het in het algemeen, maar hebben ook hun specifieke gewoontes op het vlak van online winkelen.

Gelieve bij elke stelling aan te geven in welke mate je ermee akkoord gaat.

(SR per item)

Scale:

1. Helemaal niet mee akkoord
2. Niet mee akkoord
3. Noch mee akkoord noch niet mee akkoord
4. Mee akkoord
5. Helemaal mee akkoord

1. Ik shop liever online, omdat het goedkoper is dan in een gewone winkel
2. Online winkelen gaat gewoon veel sneller
3. Ik koop meestal bij de zelfde webshops, omdat ik weet dat ik die kan vertrouwen

4. Online winkelen is heel gemakkelijk, ik kan zelf kiezen wanneer wat geleverd wordt
5. Het is zo gemakkelijk om online te winkelen, je kan dat gewoon vanuit je luie zetel doen
6. Online shoppen is een ideale manier om te ontspannen
7. Ik volg mijn favoriete merken via sociale media
8. Door online shoppen kan ik nog beter op de hoogte blijven van de laatste trends
9. Ik kijk uit naar het moment dat ik het pakje kan openen dat ik online heb besteld
10. Ik hou ervan de dingen die ik (online) koop of wil kopen te sharen (op Facebook, Twitter, WhatsApp, ...) met vrienden
11. Online winkelen is een manier om inspiratie op te doen
12. Ik vind het leuk om eens door het aanbod van een webwinkel te gaan
13. Ik bezoek graag webshops gewoon om even te kunnen fantaseren
14. Ik maak graag gebruik van webshops om mij te helpen zoeken naar het beste product
15. Ik probeer steeds zoveel mogelijk geld uit te sparen
16. Ik lees meestal online reviews voor ik een product aankoop
17. Ik vergelijk meestal de prijzen van verschillende aanbieders
18. Ik gebruik het internet om op zoek te gaan naar producten die je elders niet kan vinden

Q3.2. Hartelijk dank voor je medewerking aan deze studie! Wil je graag kans maken op de leuke attentie van <insert shop> ?

(SR)

(only for SMALL and MEDIUM webshops)

1. Ja, ik zou graag deelnemen
2. Neen, ik wil niet deelnemen

*-deze data zal enkel gebruikt worden door de desbetreffende webshop om je te contacteren ivm deze attentie.

Q3.3. Hieronder vind je jouw unieke code die je kan gebruiken om kans te maken op de attentie van <insert shop>. Kijk in de uitnodigingsmail van dit onderzoek hoe je kan deelnemen.

(Q3.2. = 1)

(only for SMALL and MEDIUM webshops)

SHOW CONTEST CODE (separate set per webshop)

Dit waren al onze vragen.

Hartelijk dank voor je medewerking aan deze studie!