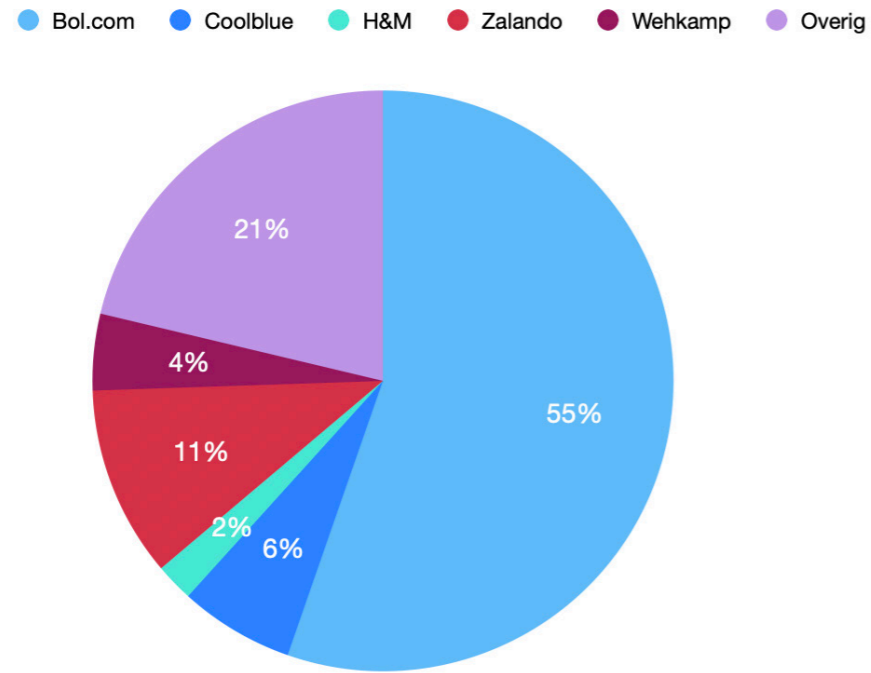
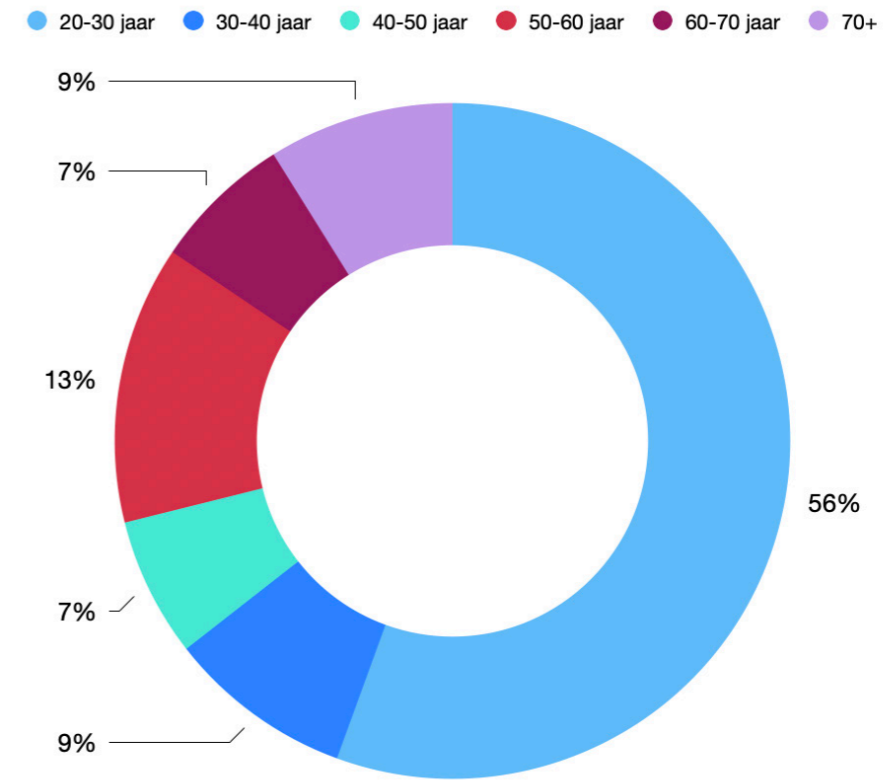


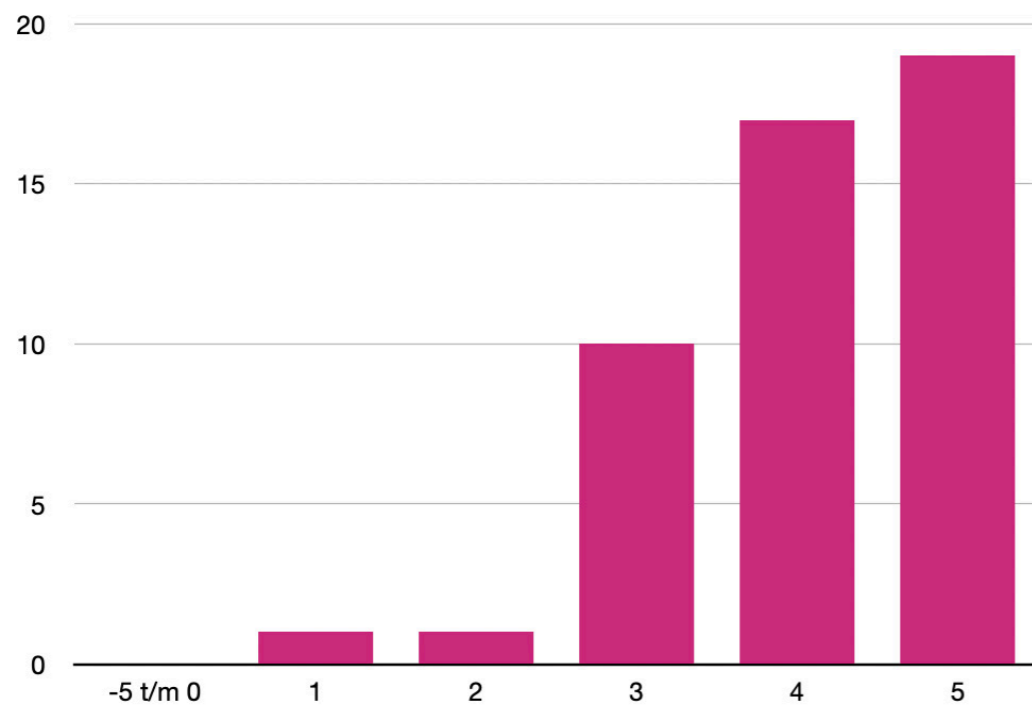
1. Wat is uw favoriete webshop? De volgende vragen zullen dan over deze webshop gaan.
 Vraag instructies: Bol.com, Coolblue, Wehkamp, enz.



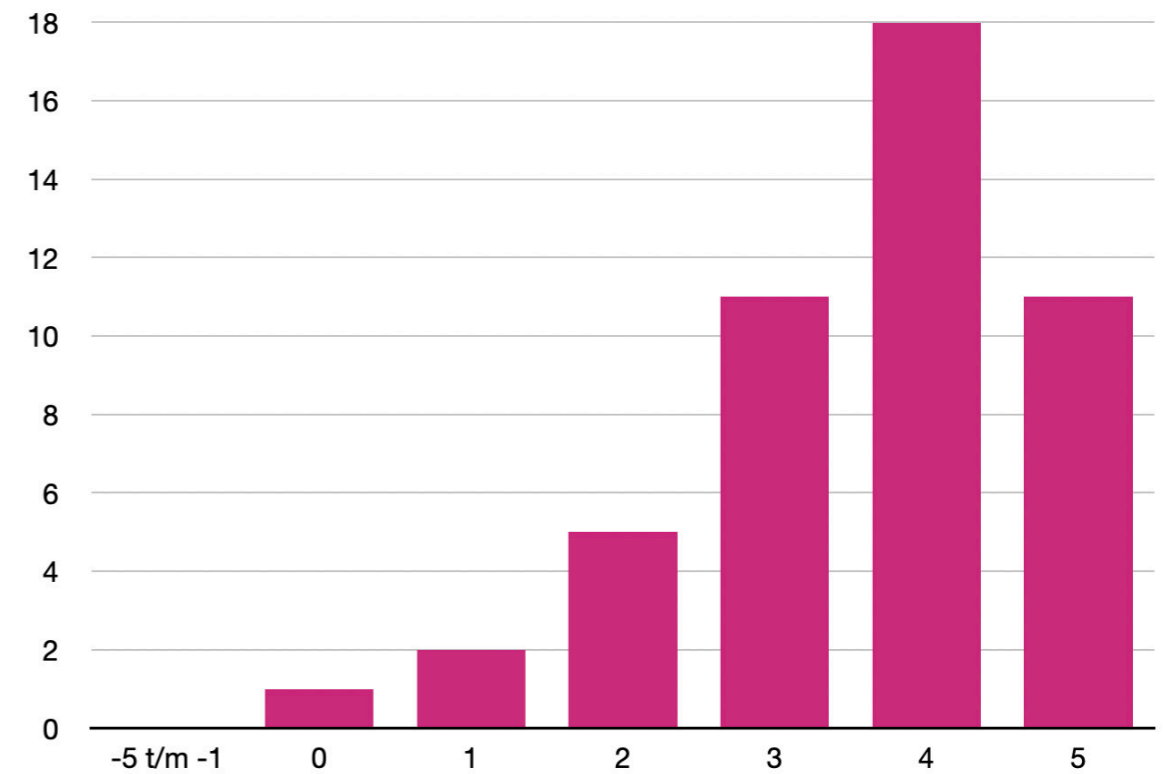
2. Wat is uw leeftijd?



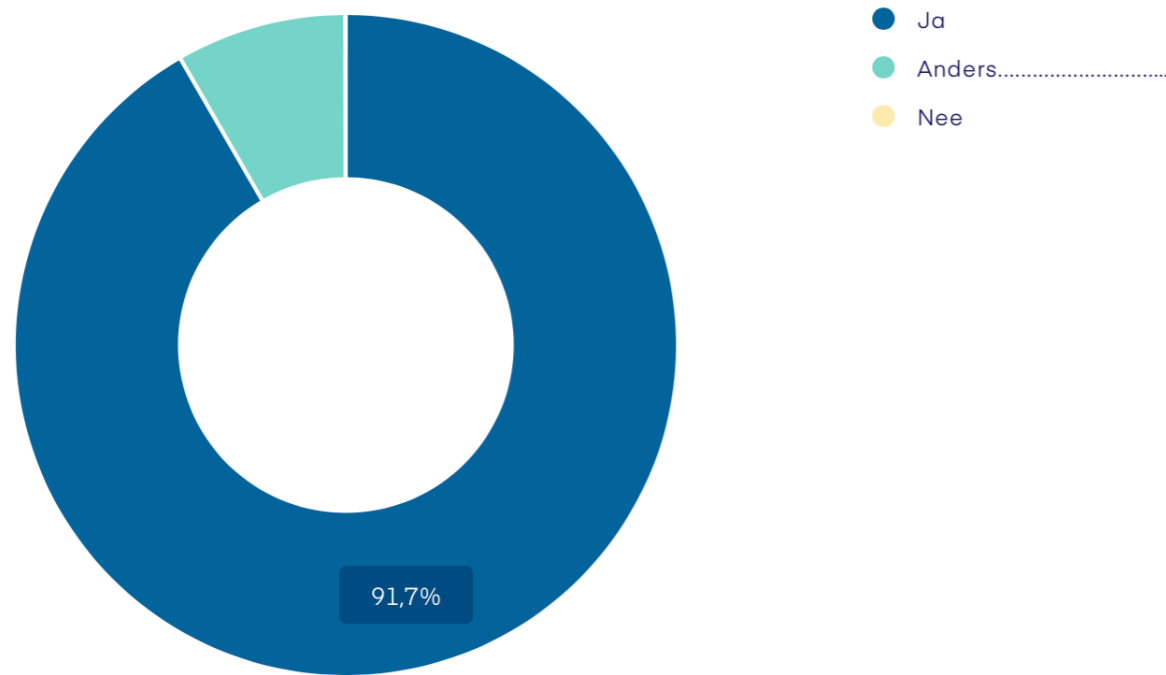
3. Gaat het online shoppen u over het algemeen gemakkelijk af?



4. Hoe klantvriendelijk vindt u de webshop?



5. Kunt u gemakkelijk alle informatie vinden die u nodig heeft om uw aankoop te volbrengen?



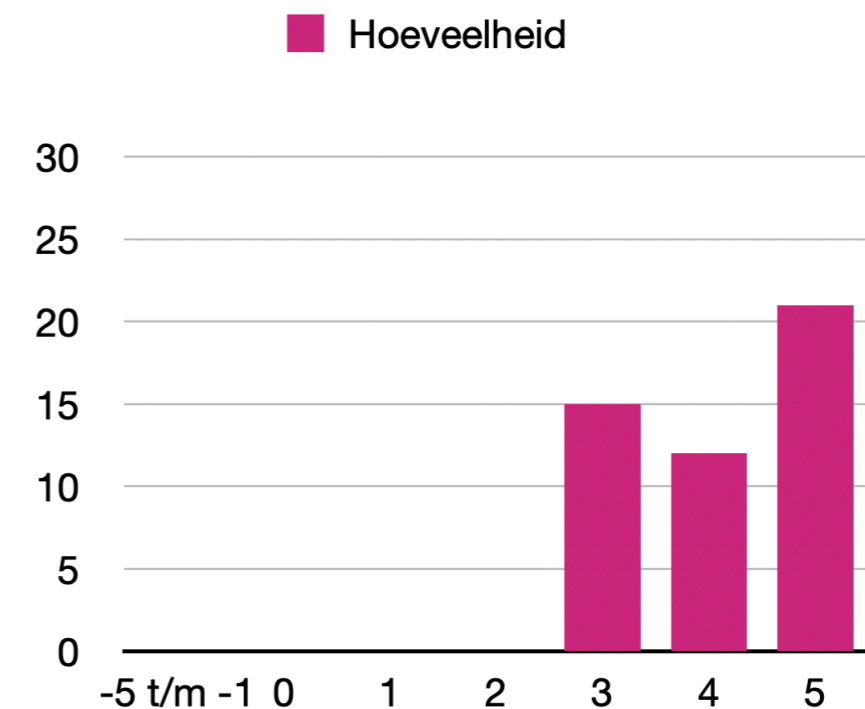
6. Welk onderdeel van de webshop valt u direct na het openen het meest op?

Aanbiedingen	12
De producten	6
De zoekbalk	5
Duidelijkheid	4
Aanbevolen	4
Wat je het laatst hebt opgezocht komt gelijk naar voren	3
Kwaliteit beeldmateriaal, kleur gebruik	3
Zoekwoorden	2
Gepersonaliseerde homepagina	1
Cookies	1
Afbeeldingen en sale banners op de home page	1
De voordelen van de website zelf die worden opgenoemd naast de vinkjes	1
De Prime functie ik betaal daar extra voor dus is wel fijn dat je dat overal ziet	1
De foto's	1
veel keus en overzicht	1
Inhoud	1

7. Wat maakt het online shoppen in deze webshop beter dan een winkelervaring?

Het is makkelijk	14
Je kan hier alles bekijken en ze hebben alle producten	7
Het is lekker snel en het kan vanaf thuis (passen & shoppen)	6
Alles in een webshop bij elkaar, verschillende aanbieders voor dezelfde producten waardoor je prijs-kwaliteit kunt vergelijken	5
Ik vind online winkelen niet beter. Ik winkel liefst in een fysieke winkel	5
Overzichtelijker & rustiger	4
Het grote assortiment en de duidelijke omschrijvingen, ook de reviews zijn belangrijk in het maken van je keuze.	2
Zij laten aanbevolen artikelen zien en zij raden de juiste maar aan als je hem wilt bestellen op basis van historische aankopen	1
Het is veel goedkoper en staan vaak exclusievere items op.	1
Er is hier geen fysieke winkel van	1
Door de zoekfunctie kun je gericht zoeken	1
Cookie loos en reclame loos	1

8. Hoe betrouwbaar vindt u de webshop overkomen?



9. Kunt u toelichten waarom u de webshop wel of niet betrouwbaar over vindt komen?

Ervaring	40%
Het is amazon heb niet vaak problemen gehad ermee en het is een erg groot bedrijf dus best betrouwbaar.	
Groot en goede ervaring	
Gaat altijd goed	
Bestaat al erg lang en tot nu toe alleen goede ervaringen gehad	
Altijd netjes optijd	
Altijd alles goed geleverd, makkelijk bereikbaar via chatfunctie, website ziet er netjes uit	
Het is een hele bekende site, ze zorgen dat alles duidelijk overkomt. Laten zien als er iets niet klopt	
Het is een zeer bekende website en nooit geen klachten gehad	
Ze doen wat je vraagt	
Vele malen gebruikt	
Nooit iets nadelig meegemaakt	
Komt altijd snel binnen	
Komen afspraken na	
Kan goed terugsturen indien het niet goed is	
Ik heb nooit problemen gehad bij retourneren altijd snel geld terug	
Omdat ik al een paar keer heb besteld en het altijd goed gaat. Verder van horen zeggen	
Ze doen wat ze zeggen. Snelle levering en indien iets niet goed verloopt, dan regelen zij het direct.	

Vormgeving	20%
Heel herkenbaar qua opzet	
Geen spelfouten + mooie, kwalitatieve fotografie + transparante informatie over waar je pakket vandaan komt ipv zo'n site als Shein oid	
Geen 'slotje' bij www... En als het een heel lelijk ouderwets design is.	
Het is de meest bekende webshop van Nederland en de app werkt goed en is goed vormgegeven	
Als je puur objectief kijkt, kan t soms rommelig overkomen maar door de bekendheid is het betrouwbaarder.	
Door de uitstraling, opbouw van de site	
Taal fouten of veel buitenlandse reclame	
Straalt kwaliteit uit	
Nette vormgeving, geen reclame, overzichtelijke voorwaarden, webshop keurmerk	
Wel betrouwbaar, ziet er dergelijk en niet dwingend karakter	

Imago	16%
Goede recensies van andere bezoekers	
De betrouwbaarheid ontstaat voor mij meer bij de naam en de status die het draagt. Bol.com is een internationaal bedrijf waarbij grote merken zijn aangesloten. Hierdoor grote verantwoordelijkheid naar de klanten. Verder ziet de website er verzocht uit waardoor het overeenkomt met het beeld wat je bij de status van het bedrijf heb.	
Bekend en een hoog cijfer als je het googled	
Recensies en aan de betrouwbare webshop teken	
Het is een wereldwijd bekend bedrijf en door de meerdere betaalfuncties die ze geven o.a afterpay	
Het komt wel betrouwbaar over, omdat het professioneel eruit ziet en ze hebben veel betaal mogelijkheden, verschillende logistieke partners en een verified service	
Ze staan bekend om service het is soms wel duurder maar de service is dan het belangrijkste	
Het ziet er goed uit, klantenservice staat aangegeven en er is een chatfunctie.	

Inhoudelijk	16%
Er zitten echte merkleding tussen met prijzen die kloppen.	
Duidelijke informatie en afhandeling van je bestelling	
Duidelijke informatie	
De webshop ziet er netjes uit, veel white space. Sinds kort is er ook de mogelijkheid om reviews te geven. Dat helpt ook heel erg bij betrouwbaarheid, want dan kan je de ervaringen van anderen eerst lezen.	
De webshop ziet er erg professioneel uit! Daarnaast hebben ze een about us page waar ze hun values toelichten en onderaan de website staan dingen zoals legal conditions en privacy policy	
Bol.com vind ik betrouwbaar overkomen vanwege de naam die het heeft maar ook door de foto's van de producten + de omschrijvingen. Toch heb ik de laatste tijd wel vaker dat ik de leveranciers check want deze zien er niet altijd betrouwbaar uit bv door foto's of recensies	
Overzichtelijke indeling	
Alles is netjes geregeld, je kan over alles informatie terug vinden voor bestellen	

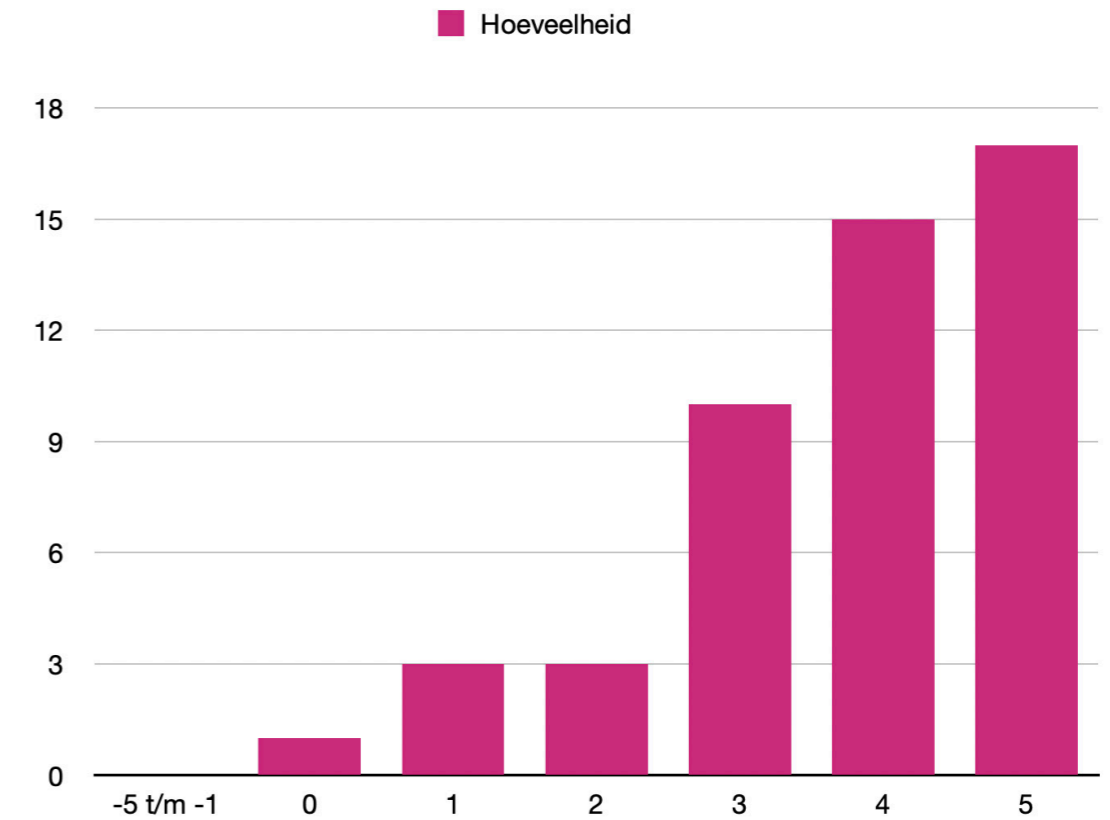
Overig	8%
1 product bij verschillende bedrijven te koop dan twijfel ik wel welke ik dan het beste kan bestellen	
Gevoels matig	
Prijzen zijn vaak hoger en aanbieders moeten zelf veel betalen.	
Nee	

10. Als u niet meer in deze webshop kan winkelen, wat zou u er dan aan missen?

Vraag instructies: Bijvoorbeeld: Gebruiksvriendelijkheid, Service, enz.

Het gemak (vh bestellen, vinden van producten, service, overzichtelijk)	12	Overzicht van merken	1
Gebruiksvriendelijkheid	5	Mm niet heel veel want je kan ook naar de winkel, alleen het zal minder makkelijk zijn als je snel iets wil hebben	1
Het brede assortiment	5	Het onthouden van gegevens zoals het winkelmandje	1
De snelle service, en de top kwaliteit van hun producten	3	Met name de reviews, productomschrijvingen en korte (vergelijings)blogs. Ik gebruik de website vaker voor informatie dan om er daadwerkelijk iets te kopen. Dit komt dan weer door de prijs.	1
Niets	2	Hulp met keuze, net wat handigere categorieën zoals studenten laptops	1
Gemakkelijk (op rekening) bestellen van veel verschillende merk kleding	2	Allround in artikelen en snelle levering	1
Snelheid van levering	2		
Neutraal	2		
Het gemak van thuis kijken en geen personeel op je lip	2		
Het vergelijken van producten en de gebruiksvriendelijkheid van de webshop. Je hebt zo gevonden wat je zoekt en doet nieuwe ideeën op	2		
100 dagen retour en gratis verzending en retourneren	1		
Het gebruik d.m.v. filters en dergelijke	1		
De snelle levering	1		
De kortingen	1		
De keus en klantvriendelijkheid want je wordt goed geholpen als je vragen hebt over je bestelling	1		

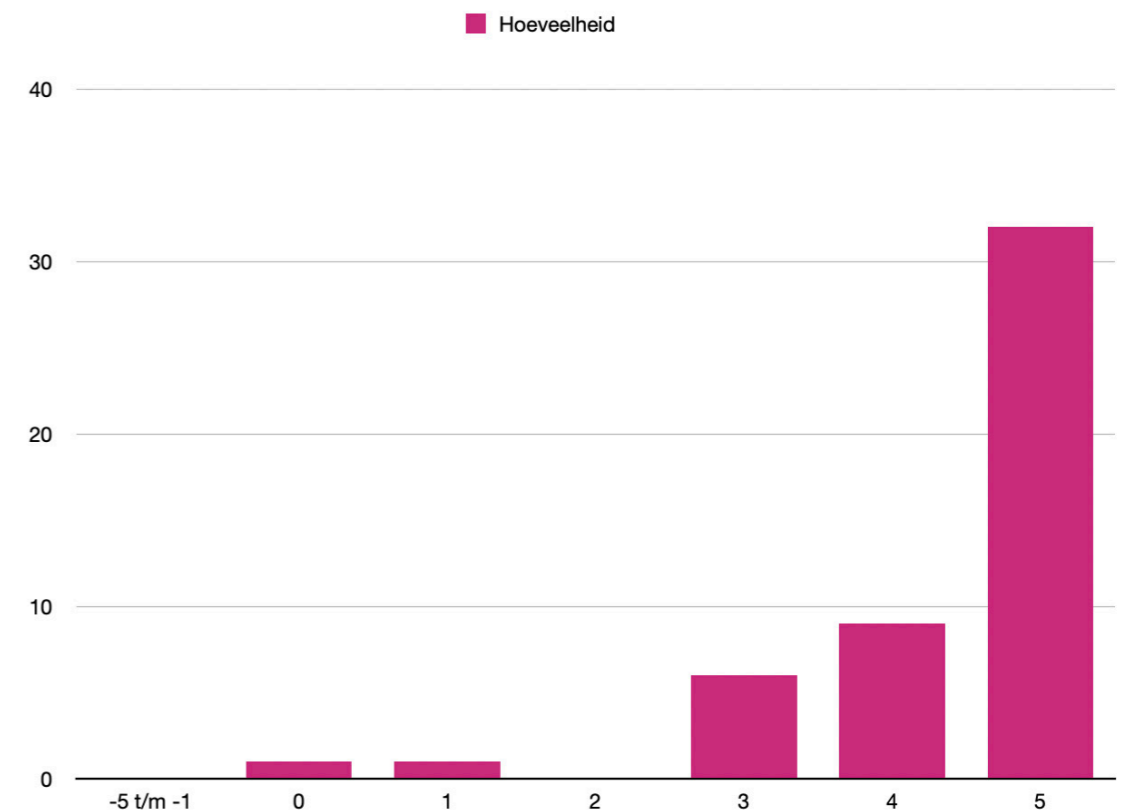
11. Hoe gemakkelijk kunt u navigeren via het menu?



12. Waarom gaat het navigeren via het menu zo gemakkelijk/onhandig?

Duidelijke structuur en filters	9	Weinig woorden nodig om iets te vinden	1
Duidelijke categorieën	7	Redelijk duidelijk vormgegeven	1
Duidelijke informatie en wat van je verwacht wordt	6	Ik vind het een beetje onoverzichtelijk en oubollig. Ze hebben natuurlijk veel info die in het menu moet dus er lijkt veel opgepropt.	1
Overzichtelijk	6	Ik moet gericht iets zoeken dan is het makkelijk te vinden maar om gewoon te kijken op de site vind ik niet gemakkelijk	1
Gemakkelijk door zoektermen	4	Het menu is duidelijk qua benaming pagina's, maar door de enorme hoeveelheid aan keuzes wel onoverzichtelijk. Sommige elementen als bv 'in focus' hoeven er voor mij niet in. Snap dat ze daar producten willen uitlichten, maar als bezoeker die specifiek iets zoekt is dat niet nodig.	1
Goed overgedacht waar de knoppen moeten komen	2		
Het zoeken wil nóg wel eens lastig zijn	2		
Zoekterm invullen en dan vind je wat je zoekt	1		
Goede AI	1		
Gebruik het teweinig	1		
Er zijn wel veel opties maar dit is opzich wel duidelijk	1		
Ervaring	1		
Duidelijke waar je moet zoeken	1		
Het is een heel normaal menu, waar iedereen mee om kan gaan, maar er zijn wel heel veel verschillende opties, waardoor het wat onoverzichtelijk kan worden.	1		
Ze hebben heel uitgebreid alles in categorieën en ruime filters	1		

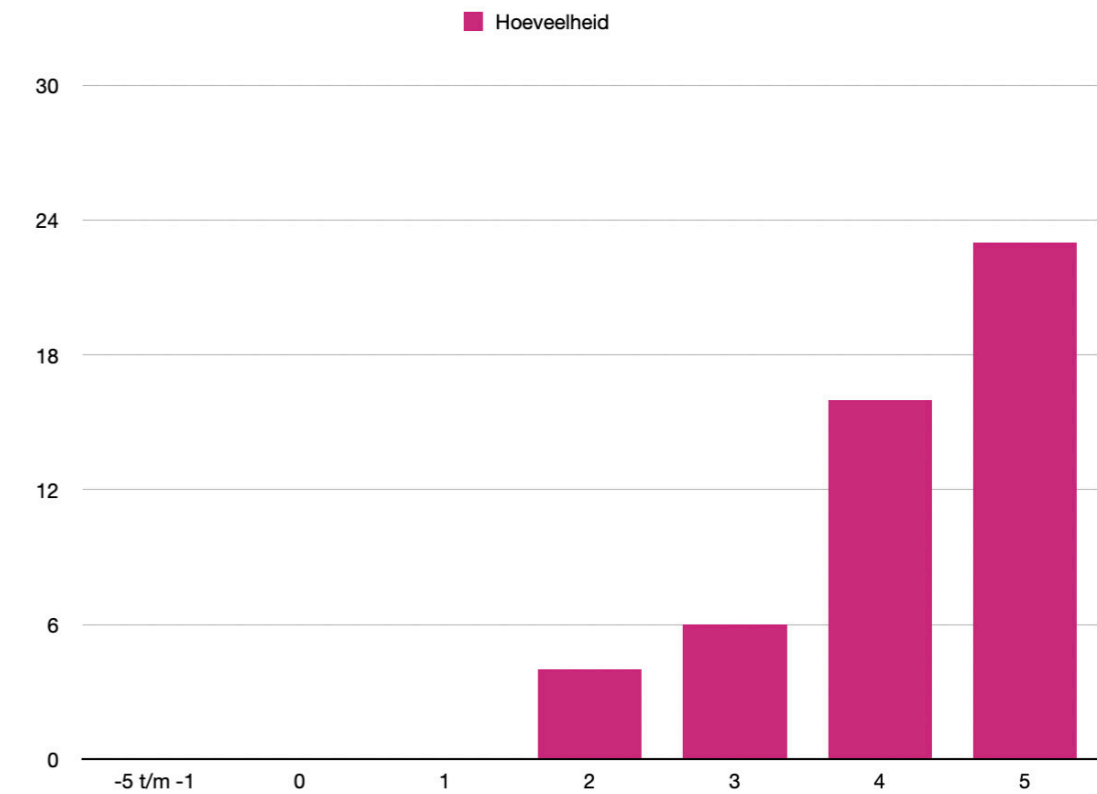
13. Hoe gemakkelijk kunt u iets toevoegen aan uw winkelwagen?



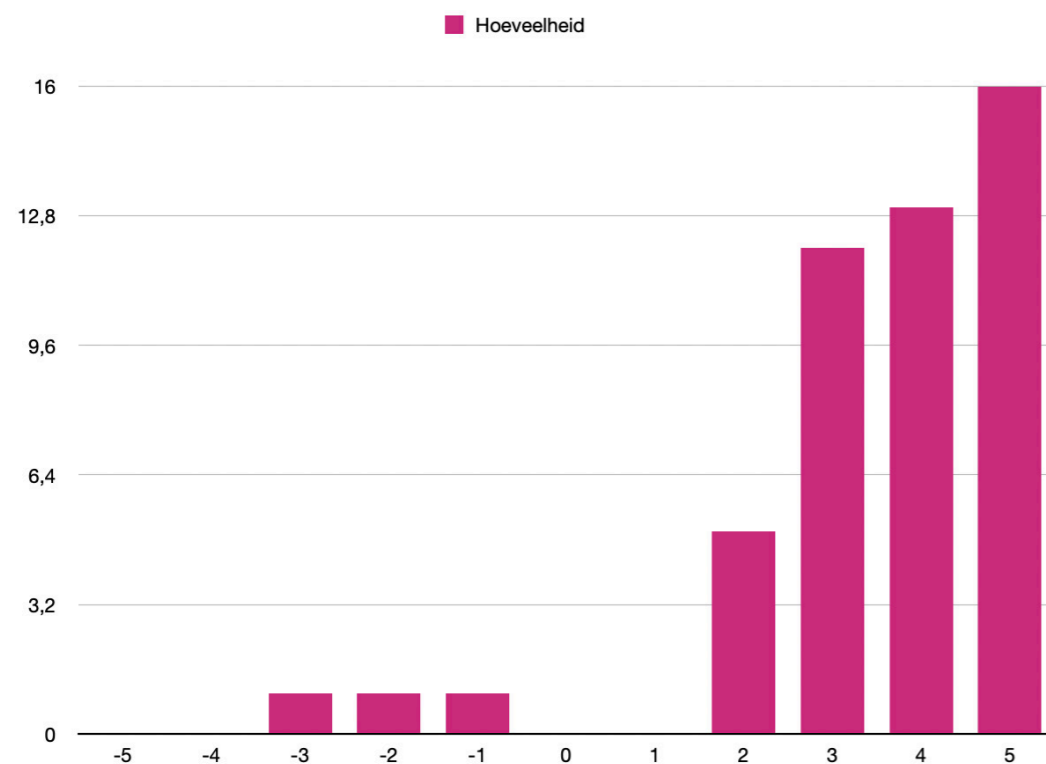
14. Waarom gaat dit zo gemakkelijk/onhandig?

Een druk op de knop	17
Het is duidelijk in beeld	11
Druk op voeg aan winkelwagen toe en het zit erin	6
Vrij snel, aantal kliks	4
Ik weet waar en hoe ik iets moet zoeken	1
Het kan niet met één muisklik zoals bij sommige webshops. Je moet eerst op het product klikken en vervolgens kan je het in je winkelwagen doen.	1
Het is duidelijk aangegeven en je kunt het ook al in het zoekmenu in je winkelwagen stoppen, dus je hoeft niet perse eerst naar de pagina van het artikel toe	1
Er staat bij de afbeelding (dan hoeft ik het product nog niet eens aan te klikken) al een werkende winkelmandje-knop.	1
Een grote CTA call to action door de winkelband die groen is	1
Het gaat gemakkelijk	2
Via verder winkelen	1
Soms worden er dingen gepresenteerd die bij dit artikel horen	1
Producten blijven lang in winkelmandje, ook als je halve dag niet meer met de website bezig ben geweest. Toevoegen gaat heel makkelijk met 1 knop!	1
Slimme website	1

15. Hoe gemakkelijk is het om verder te winkelen nadat u artikelen in uw winkelwagen plaatst?



16. Hoe gemakkelijk is het om door de webshop te navigeren tussen verschillende categorieën?



17. Wat maakt het navigeren zo gemakkelijk/onhandig?

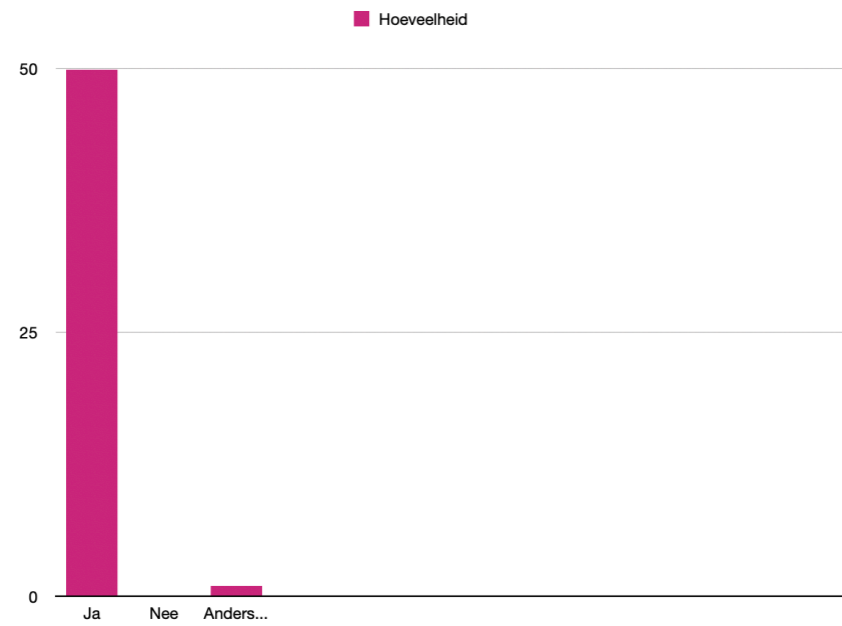
Overig	
Overzichtelijk	5
Het lukt gewoon	2
Zoekfunctie functioneert goed	1
Goed nagedacht over de indeling	1
Er staan extra opties bij of combinaties zodra je op een product klikt	1
Er is een makkelijke knop waarmee je terug kan naar de volgende pagina	1
Als je eenmaal in een categorie bent is de hele omgeving wel in dit onderwerp	1
Je kan bovenaan de website alle snelkoppelingen terug vinden en je kan ook de terug knop gebruiken nadat je op een item hebt geklikt en dan kom je precies bij het item uit waar je gebleven bent tijdens het zoeken	1
Voor mij geen probleem ervaring denk ik	1
Ruime categorieën en filters	1
Om weer terug te keren naar het begin	1
Je kan items aan je do rieten toevoegen, zodat je ze makkelijk terug vindt	1

Gebruiksvriendelijkheid	
Duidelijk vormgegeven	8
Gebruiksvriendelijk	6
Duidelijke categorieën bovin waar je op kunt klikken	2
Je kan via de zijkant gelijk wisselen je hoeft niet helemaal terug de website verrandert mee op een logische manier	1

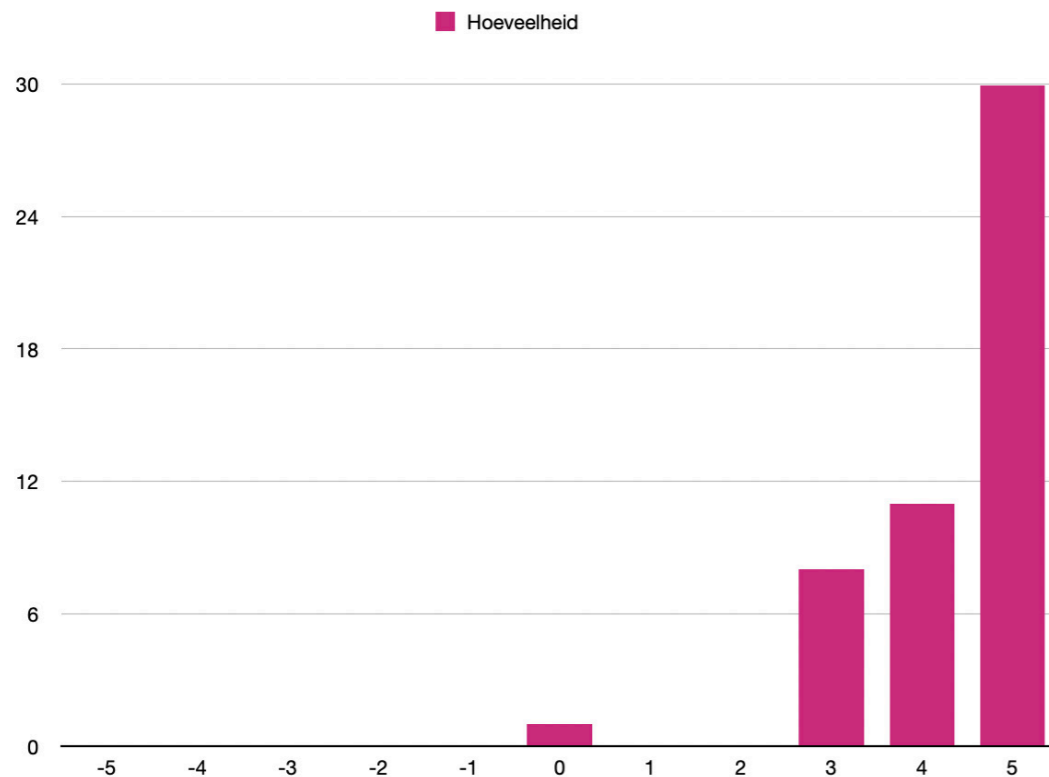
Menu gebruik	
Gebruik van het menu	1
Er is een zoekbar dat je gelijk naar het goede product brengt	1
Beste is om terug te gaan naar de openingspagina en vanuit daar naar nieuwe categorie te zoeken. Of direct via de zoekbalk nieuwe categorie intypen. Werkt prima zo.	1
Het menu blijft zichtbaar	1
Zelf zoeken	1
Trefwoord invullen	1
Side banner	1
Kan direct verder zoeken want zoekbalk blijft bovenaan staan	1
Je kan zo naar het juiste kopje	1

Werkt onhandig	
Er zijn ontzettend veel subcategorieën die voor mij erg onoverzichtelijk zijn en soms krijg ik totaal andere items dan waar ik eigenlijk naar opzoek was	1
Dit kan wat beter. Op sommige webshops zie je een soort navigatiemenu met hoe je er bent gekomen en kan je op een tussenstap klikken. Dit heeft Coolblue niet.	1
Als ik kies voor een categorie komen de subcategorieën daarna links te staan, dat is top. Nadeel is dat als ik helemaal onderaan ben, ik op de knop 'omhoog' moet klikken om deze te bereiken. Het zou fijn zijn als dit dus meescrollt.	1
Onhandig, doordat ik onhandig ben met computer	1
Je weet meestal niet waar een product onder valt	1
Ik verlies dan het overzicht	1

18. Vindt u de tekst van de webshop goed leesbaar?
 Vraag instructies: Bijvoorbeeld als je kijkt naar de grootte van de letters en het gebruikte lettertype?



20. Gaat het afrekenen bij de webshop gemakkelijk?



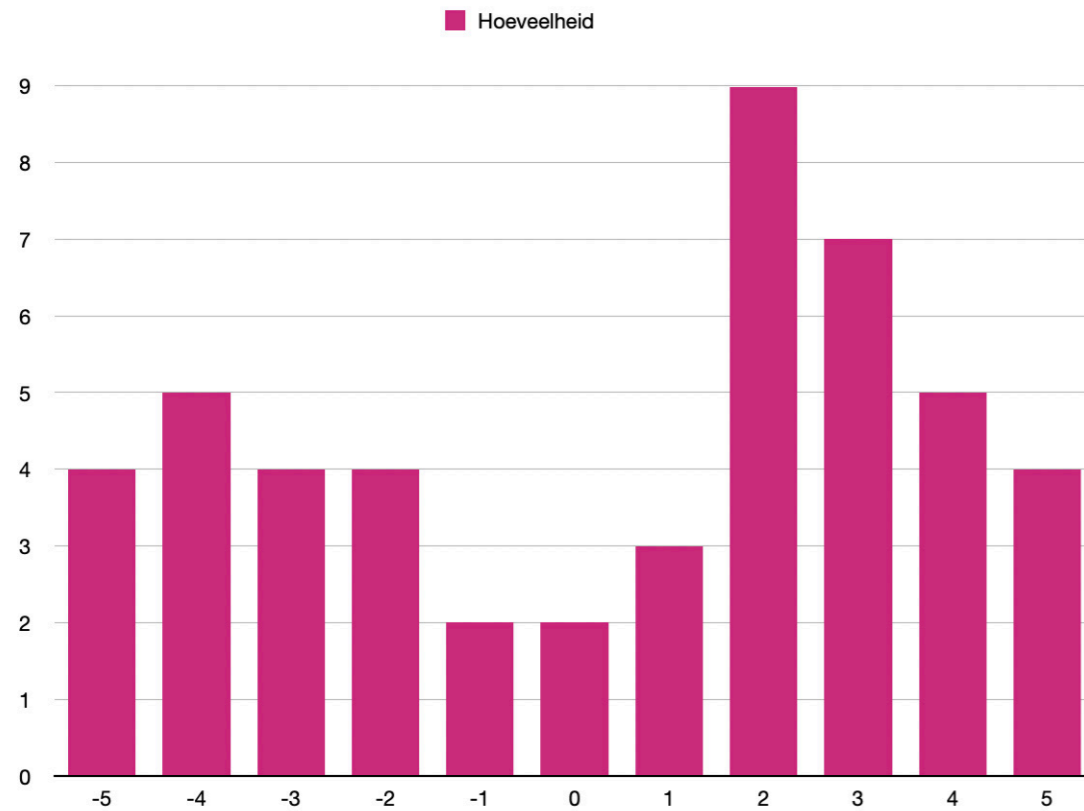
19. Liep u tijdens het shoppen in de webshop ergens tegen aan? Zo ja, waar ging dit toen om?
 Vraag instructies: Mocht het allemaal goed verlopen zijn, mag je deze vraag over slaan.

Nee	40
Wanneer ik iets nodig heb weet ik dat Bol het heeft, dat is makkelijk. Maar ik ga niet op Bol een beetje kijken of ik iets leuks zie dan vind ik het totaal niet overzichtelijk.	1
Vanuit de winkelmand kon ik niet terug	1
Soms wel door dat je bijvoorbeeld op Nederlandse boeken zoekt en het is niet het boek wat je zoekt maar wel als eerste naar voren komt	1
Soms als je een verkeerde toets aanraakt, en dan moet je overnieuw beginnen	1
Nee, want tijdens het gebruiken van de webshop zit ik meestal en loop daardoor nergens tegen aan. Ik raad in dan ook aan, gratis tip.	1
Je kan het product niet bekijken. Is na bezorging anders dan verwacht	1
Chatbot gooit je er te snel uit	1
Dat het soms niet op voorraad is	1
Bij bol.com bieden ook andere bedrijven hun producten aan waardoor het af en toe een grote warboel wordt	1
Als het uitverkocht is blijft het heel lang op uitverkocht staan	1

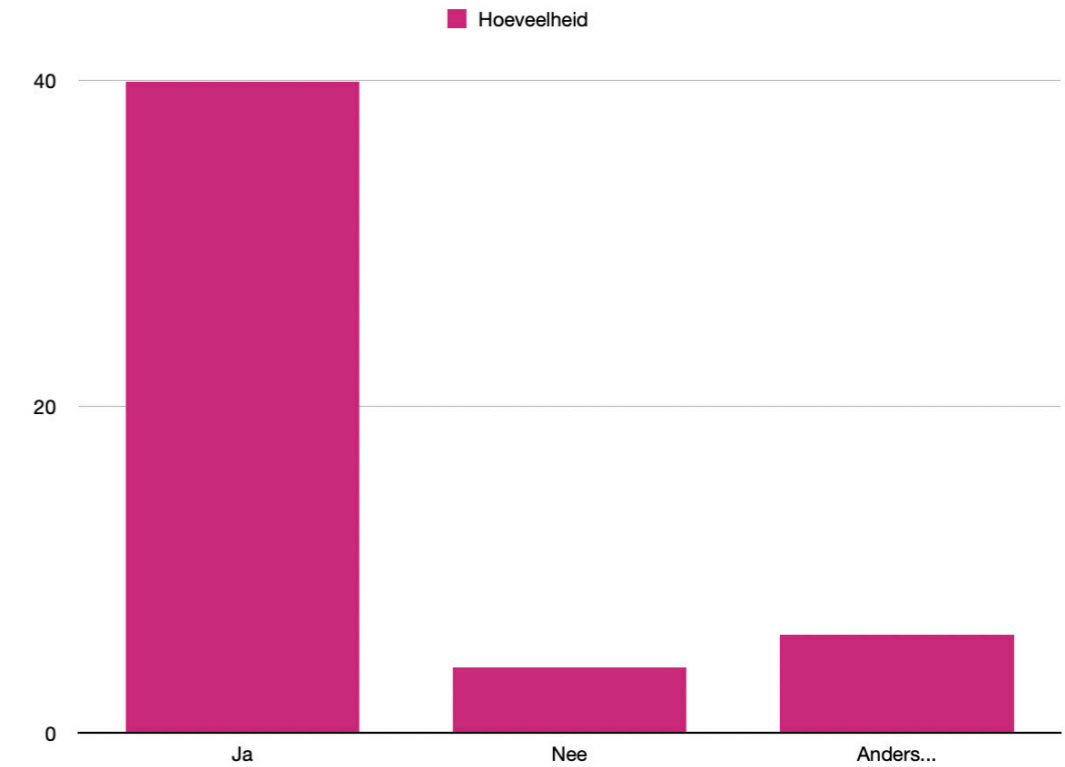
21. Heeft u wel eens obstakels tijdens het afrekenen? Zo ja, welke?
 Vraag instructies: Bijvoorbeeld: Het ontbreken van een bepaalde betaalmethode, de verzendkosten, wijzigen van je winkelmandje, enzovoorts.

Nee, alles is heel duidelijk en goed geregeld!	33
Tijdens het inleveren van de cadeaubon	2
Soms met toevoegen van korting codes	2
Ik vind het belangrijk dat je achteraf kan betalen dan groeit mijn vertrouwen in de webshop	1
Ja omg, soms is het super onduidelijk dat ik ideal wil selecteren vooral voor internationale websites	1
Ja soms de verzendkosten	1
Je hebt sinds kort bij sommige producten verzendkosten. Dat is wel een drempel om het aan te schaffen	1
Kortingscode wordt soms niet gepakt	1
Normaal zijn de verzendkosten aan de hoge kant. Op dit moment geeft de website aan dat er free shipping is op alle orders	1
Soms aftrekenen, spullen goedkoper dan verzendkosten	1
Soms kan ik niet Afterpay gebruiken omdat dat op alleen bepaalde producten geldt... #boos	1
Soms stuurt hij me terug naar de pagina en zegt dat er een fout is opgetreden en dat de betaling niet gelukt is maar dan is er wel geld van mijn rekening afgehaald	1
Soms zijn verzendkosten niet in verhouding met de bestelling	1
Veel invullen als je voor het eerst iets besteld	1
Wellicht shoppen voor de beste prijs	1

22. Voelt u wel eens twijfel tijdens het bestelproces?



23. Spreekt het grafische ontwerp van de webshop u aan?

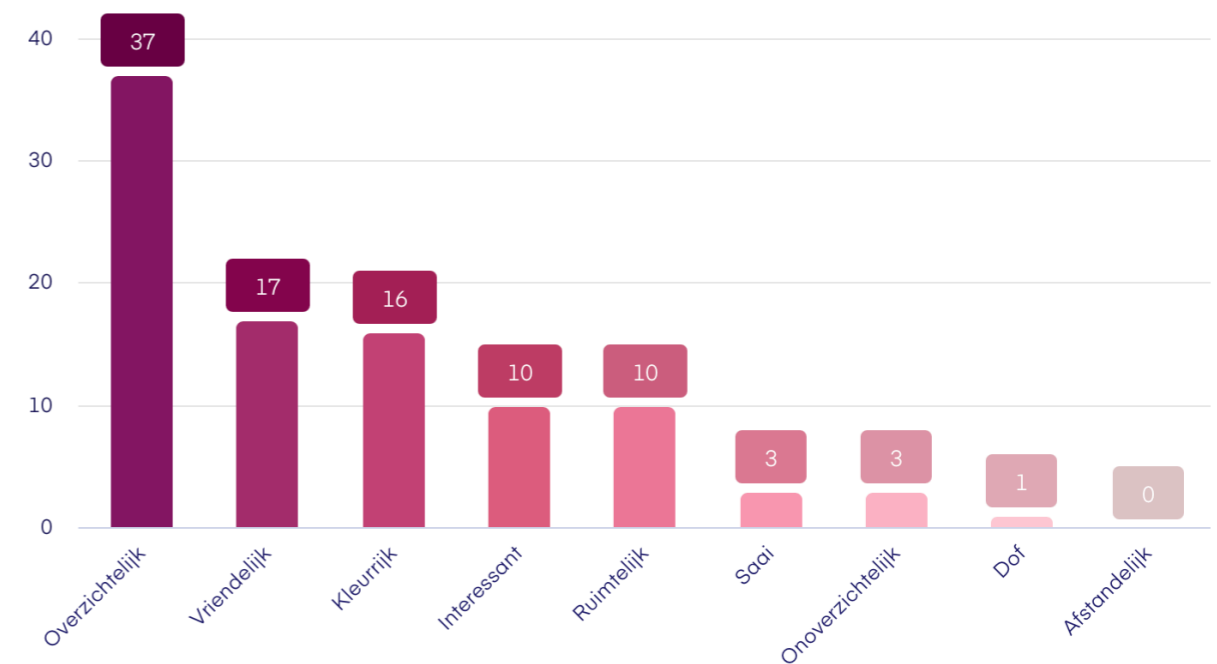


24. Wat vind u positief/negatief aan het grafisch ontwerp van de webshop?

Duidelijke aanwijzingen, huisstijl en vrolijke kleuren, het overheerst niet. Less is more.	5
Overzichtelijk	3
Duidelijk	3
Goed herkenbaar	3
Rustig en duidelijk, overzichtelijk, Mooie beelden.	3
Vrolijk en toegankelijk	3
Prima	2
Positief	2
Het is wit en licht. Houden het simpel en zo blijft het overzichtelijk	1
Het is modern. Op de home page worden afbeeldingen uitgelicht die passen bij de jongere generatie (waar ik dus bijhoor), dus je doet gelijk inspiratie op voor eventuele kleding die je kan kopen.	1
Het is een leuke kleur, het is niet te druk, fijn zoeken door de dingen die ze verkopen	1
Hip	1
Het gebruik van visuals in combinatie met een colorpalet en bepaalde lettertypes spreekt mij heel erg aan	1
Heel modern, veel verschillende designs (includes), alleen al op de homepage. Dan een afbeelding daar, en daar tekst, dan een grote kop, dan geen kop, etc. De afwisseling zorgt ervoor dat ik dit een onderscheidende site vindt. Bovendien wisselt het vaak, wat ik op de homepage zie, en is het inhoudelijk aangepast aan mijn smaak. Verder waardeer ik de fotografie van Zalando altijd. Erg kwalitatief, met modellen, totaal niet nep. Ook de vibrante kleuren zijn prachtig. Colour blocking = plus.	1
De kleur blauw vind ik wel positief	1
Dat je kan zien wat het precies is	1
Klantenservice	1
Vertrouwd	1
Simpel en herkenbaar logo	1
Rustig, 1 hoofdkleur en verder neutraal	1
Minimalistisch, duidelijk, niet te veel poes pas	1
Rustig aan de ogen	1
Positief, want je ziet Volvo's	1
Positief duidelijk makkelijk leesbaar lettertype	1
Positief, de kleuren maken het vrolijk. Negatief, het maakt mij niet zoveel uit hoe het er uit ziet	1

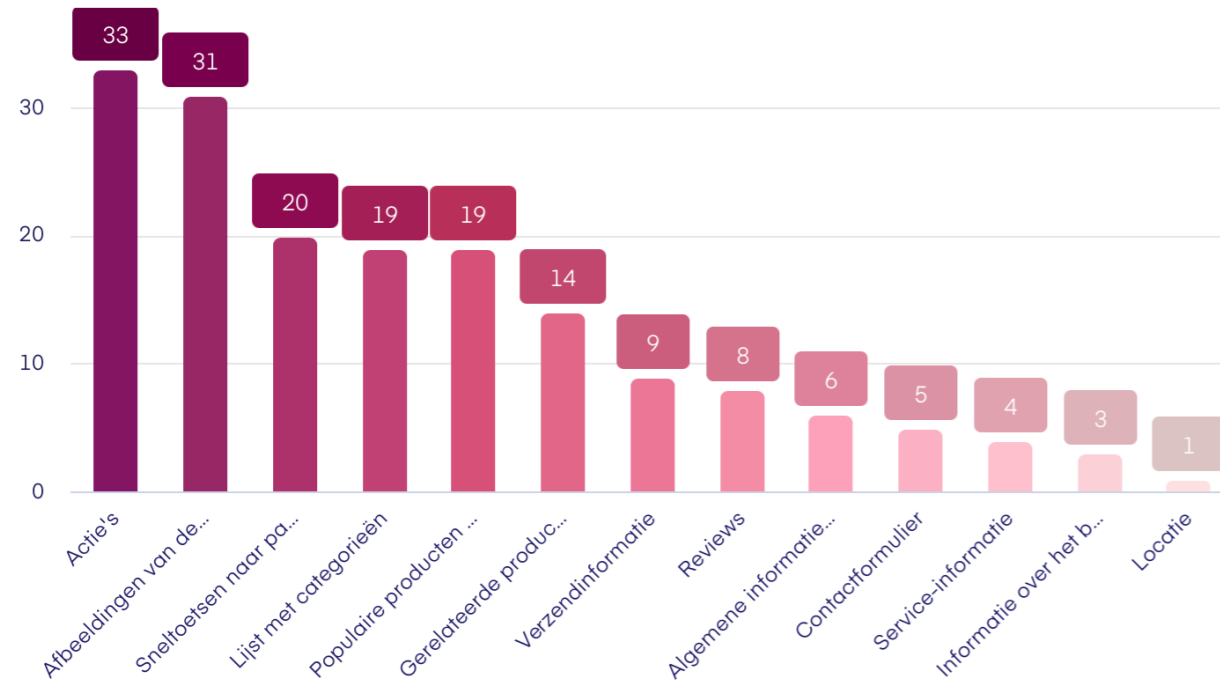
Het simpel en misschien een beetje saai	2
Het is niet heel bijzonder, maar wel gewoon overzichtelijk en ziet er professioneel uit	1
Herkenbaar maar wel wat saai	1
Te schreeuwerig	1
Te druk en lelijke kleuren, maar dat is mijn smaak wil graag een rust hebben	1
Negatief: kan soms iets te druk zijn met alles wat in 1 oogopslag wordt laten zien. Positieve is het in thema blijven van het ontwerp over de gehele webshop en de hoge kwaliteit aan productfoto's.	1
Rommelig	1

25. Wat voor gevoel krijgt u bij het zien van de grafische uitstraling van de webshop? Vraag instructies: Meerdere antwoorden zijn mogelijk

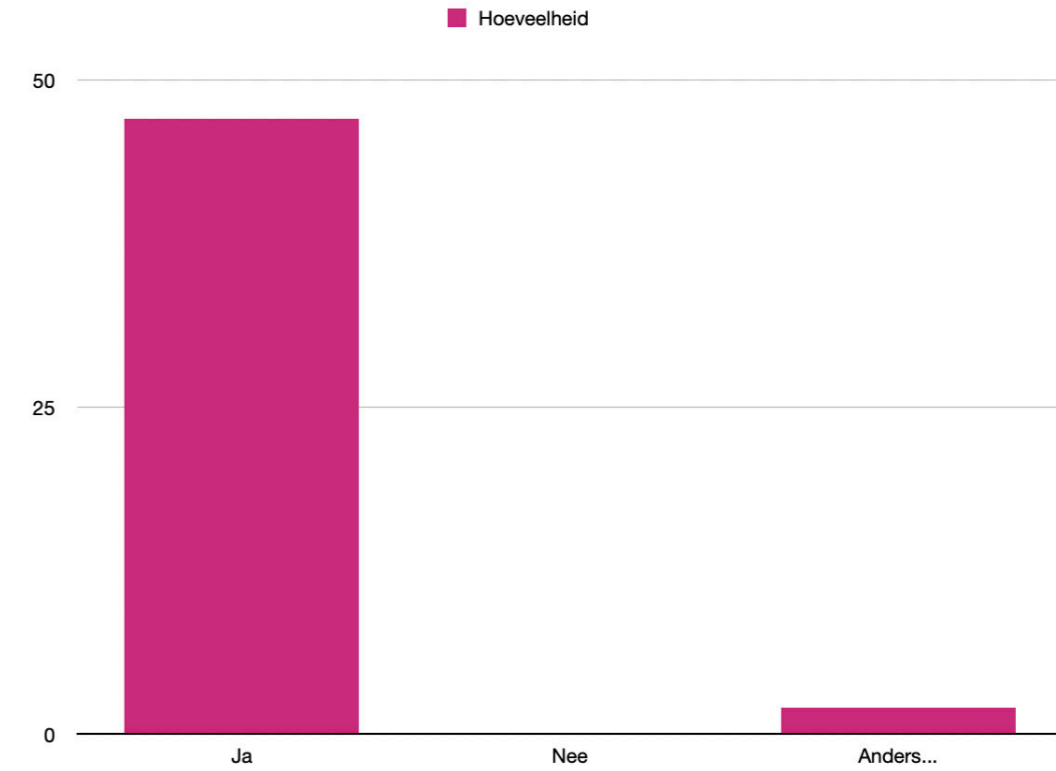


26. Welke 5 onderdelen zou u graag terug willen zien op de homepage?

Vraag instructies: Selecteer één of meer antwoorden



27. Vond u de vragenlijst gemakkelijk in te vullen?



28. Heeft u nog iets wat u kwijt wilt over het onderwerp van de enquête 'Gebruiksvriendelijke webshop ervaring'?

Nee	35
De mogelijkheid om reviews achter te laten op producten is een must	1
Ga zo door	1
Goede zoekmachine op de website	1
Het is belangrijk dat het menu goed te vinden is	1
Hoe strakker en simpeler hoe makkelijker en gebruiksvriendelijker de website is	1
ik denk dat het vooral belangrijk is dat het overzichtelijk is en dat je goed tussen verschillende pagina's kunt navigeren	1
Inspiratie opdoen is misschien ook handig	1
Maak het persoonlijk. Een verjaardagsmail met wat korting, een favorietenlijstje of een paar voorgestelde producten op basis van jouw interesse zijn leuk.	1
Soms leeftijd gerelateerd, als je wat ouder bent is het soms wat rommelig	1
Terugkeren naar dezelfde plek bij het terug gaan is erg belangrijk. En het winkelmandje moet niet opeens leeg zijn bij het teruggaan, dan stop ik gelijk.	1
Top vragenlijst 😊	1
Vraag 26 is enorm afhankelijk van wat voor shop het is en heel veel andere factoren, dus deze vraag is lastig te beantwoorden zonder doorvragen. Bij Zalando is het kleding, dus ik kan kijken wat ik mooi vind en klaar. Bovendien ken ik het merk. Als ik het merk niet ken wil ik daar info over zien op de home. Ook bij 'lastige' producten als bv een mechanische ventilatie wil ik meer info.	1
Met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid is het van belang om de gewenste informatie overzichtelijk en eenvoudig weer te geven. Met betrekking tot het retourneren van bestellingen kan nog wel eens onduidelijkheden ontstaan.	1

EINDE