

Webshop gebruik ervaring

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?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onhandig Heel gemakkelijk

4 Hoe klantvriendelijk vindt u de webshop?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onvriendelijk Heel vriendelijk

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

Ja Nee

Anders.....

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

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

8 Hoe betrouwbaar vindt u de webshop overkomen?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Onbetrouwbaar Betrouwbaar

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

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

Vraag instructies: *Bijvoorbeeld: Gebruiksvriendelijkheid, Service, enz.*

11 Hoe gemakkelijk kunt u navigeren via het menu?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onhandig Heel gemakkelijk

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

13 Hoe gemakkelijk kunt u iets toevoegen aan uw winkelwagen?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onhandig Heel gemakkelijk

14 Waarom gaat dit zo gemakkelijk/onhandig?

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

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onhandig Heel makkelijk

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

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel onhandig Heel gemakkelijk

17 Wat maakt het navigeren zo gemakkelijk/onhandig?

18 Vindt u de tekst van de webshop goed leesbaar?

Vraag instructies: *Als u bijvoorbeeld naar het lettertype en de lettergrootte kijkt.*

Ja Nee

Anders.....

19 Loopt u tijdens het winkelen in de webshop ergens tegenaan? Zo ja, graag toelichting geven

Vraag instructies: *Mocht het allemaal goed zijn verlopen, dan kunt u deze vraag over slaan.*

20 Gaat het afrekenen in de webshop gemakkelijk?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Heel ongemakkelijk Heel gemakkelijk

21 Heeft u weleens obstakels tijdens het afrekenen? Zo ja, welke?

Vraag instructies: *Bijvoorbeeld: te hoge verzendkosten, het ontbreken van een bepaalde betaalmethode, wijzigen van uw winkelmandje enz.*

22 Voelt u weleens twijfel tijdens het bestelproces?

-5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5

Geen twijfel Veel twijfel

23 Spreekt het grafische ontwerp van de webshop u aan?

Vraag instructies: *Bijvoorbeeld de kleuren, afbeeldingen en vormen*

- Ja Nee
- Anders.....

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

25 Wat voor gevoel krijgt u bij het zien van de grafische uitstraling van de webshop?

Vraag instructies: *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*

- Ruimtelijk Overzichtelijk Onoverzichtelijk Vriendelijk Afstandelijk Interessant Saai
- Kleurrijk Dof

26 Welke vijf onderdelen zou u graag terug willen zien op de homepagina?

Vraag instructies: *Selecteer één of meer antwoorden*

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Afbeeldingen van de collectie | <input type="checkbox"/> Algemene informatie over de producten die verkocht worden | <input type="checkbox"/> Contactformulier | <input type="checkbox"/> Sneltoetsen naar pagina's in de webshop |
| <input type="checkbox"/> Informatie over het bedrijf | <input type="checkbox"/> Populaire producten highlights | <input type="checkbox"/> Actie's | <input type="checkbox"/> Gerelateerde producten voor u als klant |
| <input type="checkbox"/> Lijst met categorieën | <input type="checkbox"/> Service-informatie | <input type="checkbox"/> Locatie | <input type="checkbox"/> Reviews |
| <input type="checkbox"/> Verzendinginformatie | | | |

27 Is deze vragenlijst gemakkelijk in te vullen?

- Ja Nee
- Anders.....

28 Heeft u nog eventuele opmerkingen over de gebruiksvriendelijkheid van webshops?