

VRAGENLIJST
PERIODIEKE DOELGROEPPONDERZOEK II:
E-COMMERCE
(2005.09.015)

Hilversum, februari 2006

1.3614

INTRODUCTIE:

Welkom bij dit onderzoek naar on-line winkelen. Klik op 'volgende' om verder te gaan.

V1A. Hoe vaak en hoe uitgebreid oriënteert u zich via internet voordat u een duurzaam product (bijv. digitale camera, meubelen) koopt?

V1B. En voor een niet-duurzaam product (bijv. bloemen, cd)?

(Let op: de aankoop zelf kan in een winkel of on-line plaatsvinden.

	Vaak, uit- gebreed	Vaak, beperkt	Af en toe, uit- gebreed	Af en toe, beperkt	Zelden, uit- gebreed	Zelden, beperkt	Nooit	Weet niet
A. Duurzaam product	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8
B. Niet duurzaam product	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8

(Niet indien V1A + B = Nooit)

V2. Als u op internet informatie zoekt over producten en/of diensten, hoe zoekt u dan?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Via websites van (merk)fabrikanten 1
- Via websites van webwinkels 2
- Via (onafhankelijke) vergelijkingswebsites 3
- Via een zoekmachine op merk- of productnaam..... 4
- Anders 5
- Weet niet 6

V3. (Niet indien V1A + B = Nooit)

Naar wat voor informatie bent u dan voornamelijk op zoek?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- (Uitgebreide) productinformatie 1
- Prijsinformatie..... 2
- (Kwalitatieve) vergelijkingen tussen producten 3
- Meningen van andere gebruikers ('reviews'/'ratings') 4
- Verkoopadressen/dealerlijsten 5
- Overige informatie 6
- Weet niet 7

V4. Hoeveel keer in het afgelopen jaar heeft u on-line reserveringen gedaan voor producten en/of diensten die u later daadwerkelijk kocht (bijv. voor filmvoorstelling, huurauto, restaurant)?

Geen een keer..... 1
 1 - 2 keer 2
 3 - 6 keer 3
 7 - 12 keer 4
 Anders 5
 Weet niet 6

V5. Hoeveel keer in het afgelopen jaar heeft u on-line nieuwe producten en/of diensten gekocht? En tweedehands producten?

PRODUCTEN/DIENSTEN	Geen een keer	1 - 2 keer	3 - 6 keer	7 - 12 keer	Meer dan 12 keer	Weet niet
A. Nieuw	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
B. Tweedehands	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

(Alleen indien V5A + B = Geen een keer)

V6. Verwacht u in het komende jaar een on-line aankoop te gaan doen?

Ja..... 1
 Misschien..... 2
 Nee 3
 Weet niet 4

(A-nieuw: niet indien V5 A = Geen een keer;
 B-tweedehands: niet indien V5 B = Geen een keer)

V7A. Welke **nieuwe** producten en/of diensten heeft u het afgelopen jaar on-line gekocht? (Meerdere antwoorden mogelijk)

V7B. Welke **tweedehands** producten heeft u het afgelopen jaar on-line gekocht? (Meerdere antwoorden mogelijk)

PRODUCTEN:	V7A Nieuw	V7B Tweedehands
1. Boeken, tijdschriften	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
2. Muziek cd's	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
3. DVD's, VHS video's	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
4. Video-/computergames	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

(Vervolg)

(Vervolg V7A-7B)

PRODUCTEN:	V7A Nieuw	V7B Tweedehands
5. Software	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6. Computer, -accessoires	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
7. Elektronica (bijv. tv, digitale camera)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
8. Telecommunicatieproducten (bijv. mobiele telefoon)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
9. Telecommunicatiediensten (bijv. ADSL abonnement)	<input type="checkbox"/> 1	
10. Kleding, schoenen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
11. Sieraden, horloges, accessoires	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
12. Cosmetica, parfum	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
13. Baby/kinderkleding, -artikelen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
14. Persoonlijke verzorgingsproducten (bijv. scheerapparaat)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
15. Sportartikelen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
16. Speelgoed	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
17. Cadeauartikelen, bloemen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
18. Erotische artikelen	<input type="checkbox"/> 1	
19. Eten, drank en luxe genotsmiddelen (bijv. sigaren)	<input type="checkbox"/> 1	
20. Huishoudelijke artikelen, gereedschap	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
21. Interieurartikelen, meubelen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
22. Kantoorartikelen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
23. Loterij	<input type="checkbox"/> 1	
24. Verzekeringen	<input type="checkbox"/> 1	
25. Hypotheek	<input type="checkbox"/> 1	
26. Fotoservice/afdrukken digitale foto's	<input type="checkbox"/> 1	
27. Kaartjes voor bioscoop/theater/concerten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
28. Vliegtickets	<input type="checkbox"/> 1	
29. Hotelovernachting(en)	<input type="checkbox"/> 1	
30. Reizen, vakantiearrangementen	<input type="checkbox"/> 1	
31. Overige producten	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

<p>V8.</p>	<p>(Niet indien V5A + B = Geen een keer)</p> <p>Wat was de totale waarde van deze on-line aankopen?</p> <p>Tussen 0 - 50 euro <input type="checkbox"/> 1</p> <p>Tussen 50 - 150 euro <input type="checkbox"/> 2</p> <p>Tussen 150 - 300 euro <input type="checkbox"/> 3</p> <p>Tussen 300 - 500 euro <input type="checkbox"/> 4</p> <p>Tussen 500 - 1.000 euro <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Tussen 1.000 - 2.500 euro <input type="checkbox"/> 6</p> <p>Meer dan 2.500 euro <input type="checkbox"/> 7</p> <p>Weet niet <input type="checkbox"/> 8</p>	
<p>V9.</p>	<p>(Niet indien V5A + B = Geen een keer)</p> <p>Waren uw on-line aankopen voornamelijk voor privé of zakelijke doeleinden?</p> <p>Voornamelijk privé <input type="checkbox"/> 1</p> <p>Zowel zakelijk als privé <input type="checkbox"/> 2</p> <p>Voornamelijk zakelijk <input type="checkbox"/> 3</p> <p>Weet niet <input type="checkbox"/> 4</p>	
<p>V10.</p>	<p>(Niet indien V5A + B = Geen een keer)</p> <p>Via wat voor soort websites heeft u uw on-line aankopen het afgelopen jaar gedaan?</p> <p><i>(Meerdere antwoorden mogelijk)</i></p> <p>Via (bekende) Nederlandse webwinkels <input type="checkbox"/> 1</p> <p>Via (bekende) buitenlandse webwinkels <input type="checkbox"/> 2</p> <p>Via websites van (merk)fabrikant(en) <input type="checkbox"/> 3</p> <p>Via vraag- en aanbodsites (bijv. Marktplaats, 2ehands.nl) <input type="checkbox"/> 4</p> <p>Via on-line veilingssites (bijv. Ebay, Ricardo) <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Via overige websites <input type="checkbox"/> 6</p> <p>Weet niet <input type="checkbox"/> 7</p>	
<p>V11.</p>	<p>(Niet indien V5A + B = Geen een keer)</p> <p>Op welke wijze heeft u uw on-line aankopen van het afgelopen jaar betaald?</p> <p><i>(Meerdere antwoorden mogelijk)</i></p> <p>Creditcard <input type="checkbox"/> 1</p> <p>Eenmalige automatische incasso <input type="checkbox"/> 2</p> <p>Acceptgiro <input type="checkbox"/> 3</p> <p>Vooruitbetaling (via bank/girorekening) <input type="checkbox"/> 4</p>	

- Onder rembours (contant bij aflevering)..... 5
- Elektronisch via bijv. Pay-Pall, Rabo minitix, Wallie-card, Bill, Rabo Direct, Mobile2Pay, iPay, E-Wallet, IDEal 6
- Op rekening 7
- Anders 8
- Weet niet 9

(Niet indien V5A + B = Geen een keer)

V12. Op welke van de onderstaande zaken van een webwinkel/website let u bij het doen van een aankoop?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Aanwezigheid Thuiswinkel logo 1
- Lidmaatschap van waarborgfondsen (bijv. ANVR, SGR) 2
- Garantiebepalingen 3
- Betalingswijze 4
- Algemene leveringsvoorwaarden 5
- Aanwezigheid adres/contactgegevens 6
- Aanwezigheid Kamer van Koophandelnummer 7
- Aanwezigheid klantenservice 8
- Professionele/betrouwbare uitstraling website 9
- Geen van deze 10

V13. Wat zijn (zouden)* voor u de belangrijkste redenen (zijn) om een aankoop on-line te doen?

(U kunt maximaal 3 antwoorden geven)

* afhankelijk of men al dan niet een aankoop heeft gedaan.

- Lagere prijs 1
- Meer productkeuze 2
- Gemak, comfort (bijv. winkelen op elk moment, kiezen van levertijd) 3
- Uitgebreide productinformatie 4
- Snelle levering 5
- Handige betalingsmogelijkheden 6
- Product alleen on-line verkrijgbaar 7
- Anonimiteit 8
- Anders 9
- Weet niet 10

V14. Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om een aankoop **niet** on-line te doen?

(U kunt maximaal 3 antwoorden geven)

- Hogere prijs 1
- Te hoge verzendkosten..... 2
- Levering niet efficiënt/tijdstip van leveren
niet handig/prettig..... 3
- Vereiste betalingswijze niet handig/prettig 4
- Onvoldoende betrouwbaar 5
- Product willen zien/voelen..... 6
- Onbekendheid met on-line winkelen 7
- Anders 8
- Weet niet 9

V15. Regelt u uw bankzaken on-line (via 'internetbankieren')? Of bent u van plan dit binnenkort te gaan doen?

- Ja..... 1
- Nee, ben dit wel van plan..... 2
- Nee, ben dit niet van plan..... 3
- Weet niet 4

V16. Bent u geabonneerd op één of meerdere e-mail nieuwsbrieven van (merk)fabrikanten en/of webwinkels?

- Ja, van (merk)fabrikanten..... 1
- Ja, van webwinkels 2
- Ja, van (merk)fabrikanten en webwinkels 3
- Nee 4
- Weet niet 5

(Niet indien: V5A + B = Geen een keer én V16 = Nee)

V17. Heeft u in het afgelopen jaar een product/dienst on-line gekocht naar aanleiding van een aanbieding in een e-mail nieuwsbrief?

- Ja..... 1
- Nee 2
- Weet niet 3

V18. Heeft u het afgelopen jaar wel eens geklikt op een banner (= on-line advertentie), omdat het geadverteerde product of de geadverteerde dienst uw interesse had?

- Ja 1
 Nee 2
 Weet niet 3

V19. Heeft u wel eens betaald voor het downloaden van software, muziek, films of games?

- Ja 1
 Nee 2
 Weet niet 3

(Indien V19 = 2, 3)

V20. Bent u bereid te betalen voor het downloaden van software, muziek, films of games?

- Ja 1
 Nee 2
 Weet niet 3

V21. Heeft u nog opmerkingen over het onderwerp 'on-line winkelen' of over het onderzoek, wilt u dit dan hier toelichten?

HARTELIJK DANK VOOR UW MEDEWERKING!