

# marktonderzoek e-commerce

-

# resultaten

-

uitgevoerd door Tales ism. Unizo,  
KMO-IT en Inside Digital Media

versie : PVA20090406a0  
datum : 06/04/2009

## Inhoud

A. INLEIDING. ....	3
B. DE NAAKTE RESULTATEN. ....	4
Sectie 1 – algemene informatie .....	4
Sectie A2 – uw webwinkel - positionering.....	9
Sectie A3 – algemene werking van uw webwinkel.....	18
Sectie A4 – voordelen .....	30
Sectie A5 – kosten - investering .....	44
Sectie A6 – kosten – jaarlijks budget.....	52
Sectie A7 – kosten – promotie.....	56
Sectie A8 – de internetontwikkelaar .....	64
Sectie A9 – legale vermeldingen .....	76
Sectie A10 – registratie, verificatie en identificatie.....	83
Sectie A11 – feedback van de klanten .....	95
Sectie B2 – uw webwinkel.....	96
Sectie B3 – uw webwinkel - positionering.....	97
Sectie B4 – voordelen .....	104
Sectie B5 – kosten - investering .....	111
Sectie B6 – kosten – jaarlijks budget.....	117
Sectie B7 – kosten – promotie.....	120
Sectie B8 – de internetontwikkelaar .....	123
Sectie B9 – legale vermeldingen .....	135
Sectie B10 – registratie, verificatie en identificatie.....	142
Sectie B11 – feedback van de klanten .....	153
C. EEN AANTAL ANALYSES. ....	154
OMZET EN ZAKELIJKE ACTIVITEIT .....	154
WERKING VAN DE WEBWINKEL EN RUIMTE TOT VERBETERING .....	155
VOORDELEN VAN EEN WEBWINKEL EN DE WERKELIJKE BIJDRAGE.....	156
VERHOUDING OMZET VS INVESTERING.....	157
HOE ZIT DE INVESTERING IN EEN WEBWINKEL IN ELKAAR? .....	158
VERHOUDING TUSSEN DE OMZET EN DE JAARLIJKSE INVESTERING.....	159
VERHOUDING TUSSEN DE OMZET EN DE KOSTEN VOOR PROMOTIE .....	160
VERGELIJKING BESTAANDE EN OP TE STARTEN WEBWINKEL : OMZET.....	161
VERGELIJKING BESTAANDE EN OP TE STARTEN WEBWINKEL : INVESTERING .....	162

## A. INLEIDING.

Deze enquête richt zich naar bedrijven die een webwinkel uitbaten of plannen hebben om binnen de 3 jaar een webwinkel op te starten. De voorwaarden tot deelname aan deze enquête zijn :

- een officiële bedrijfsactiviteit hebben op persoonlijke naam via een zelfstandig statuut
- een officiële bedrijfsactiviteit hebben op naam van een rechtspersoon
- uitbaten van een eigen webwinkel ifv de bedrijfsactiviteit
- plannen hebben op 3 jaar voor het uitbaten van een eigen webwinkel ifv een bedrijfsactiviteit

Uitgesloten tot deelname zijn :

- particulieren
- bedrijven of zelfstandig zonder plannen voor het uitbaten van een webwinkel
- bedrijven of zelfstandigen die verkopen via een webwinkel van derden zoals bvb. e-Bay, Vlan.be, Hebbes.be, ...

De enquête behandelt verschillende aspecten van het uitbaten van een webwinkel : opbrengsten, kosten, updates, betalingen, legale voorschriften, feedback van klanten, ...

De enquête is het resultaat van een samenwerking tussen Tales, Unizo, KMO-IT en Inside Digital Media. Ze werd uitgevoerd eind februari en begin maart 2009. Het totaal aantal deelnemers bedraagt 256 waarvan 123 reeds een webwinkel uitbaten en 133 concrete plannen hebben om binnen de 3 jaar een webwinkel op te starten.

Voor alle informatie kunt u steeds terecht bij :

Tales

Krekelmotestraat 109-111

8870 IZEGEM

tel 051 316 416

fax 051 316 725

[info@tales.be](mailto:info@tales.be)

[www.tales.be](http://www.tales.be)

Philip Vanassche

[philip.vanassche@tales.be](mailto:philip.vanassche@tales.be)

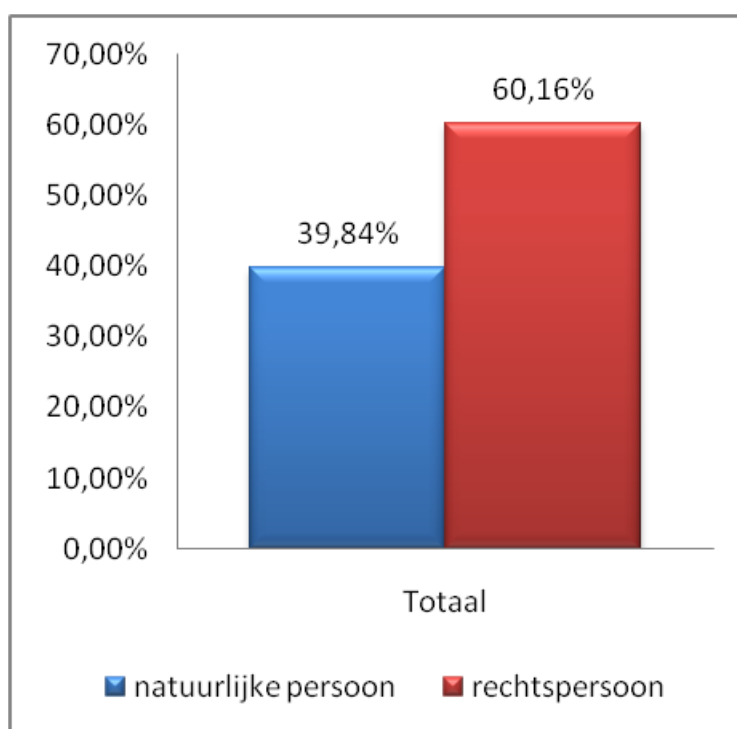
**B. DE NAAKTE RESULTATEN.**

**SECTIE 1 – ALGEMENE INFORMATIE**

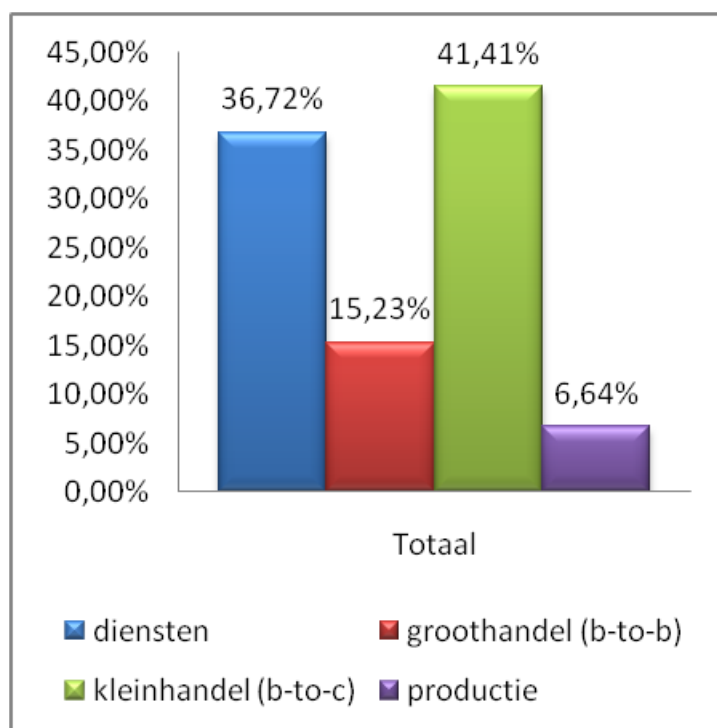
Enkele vragen over uw activiteit.

De resultaten onder sectie 1 zijn gebaseerd op het totale aantal deelnemers, namelijk 256.

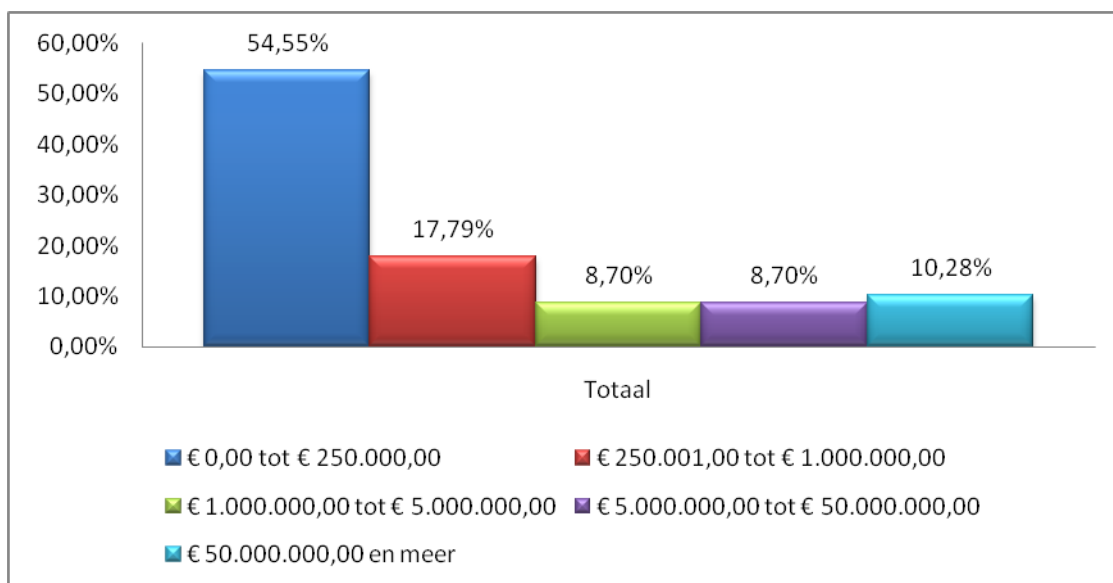
nummer	vraag	antwoorden	type
A1.1	Onder welke vorm oefent u uw zakelijke activiteit uit?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• natuurlijke persoon</li> <li>• rechtspersoon</li> </ul>	vinkje/1 keuze



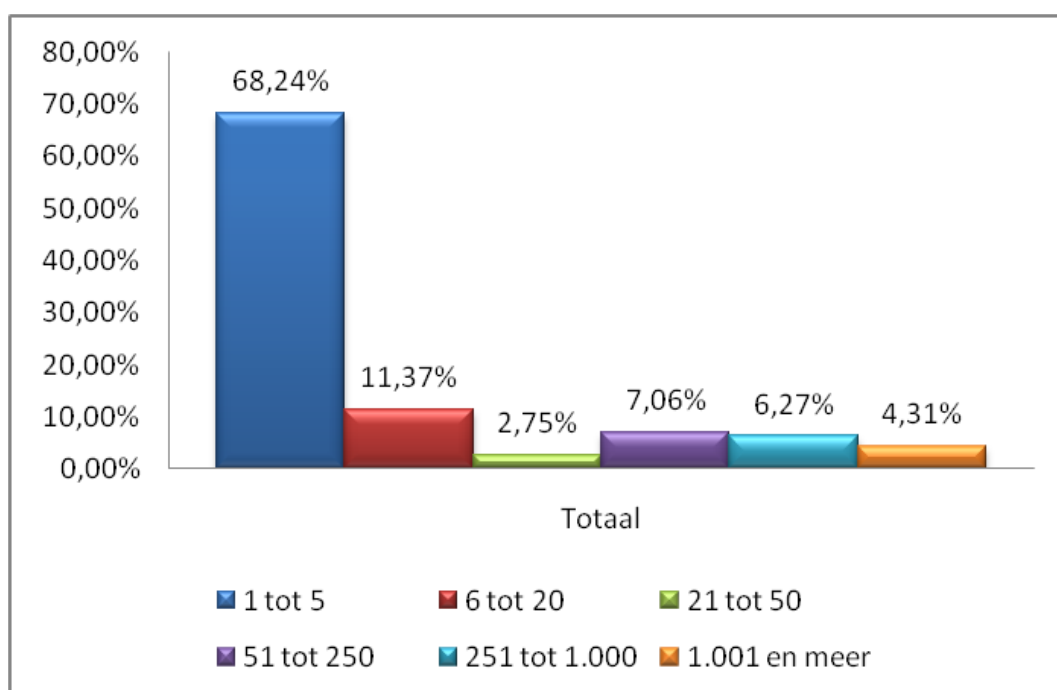
nummer	vraag	antwoorden	type
A1.2	Onder welke categorie valt uw zakelijke activiteit? Kies de belangrijkste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• productie</li> <li>• groothandel (b-to-b)</li> <li>• kleinhandel (b-to-b)</li> <li>• diensten</li> </ul>	vinkje/1 keuze



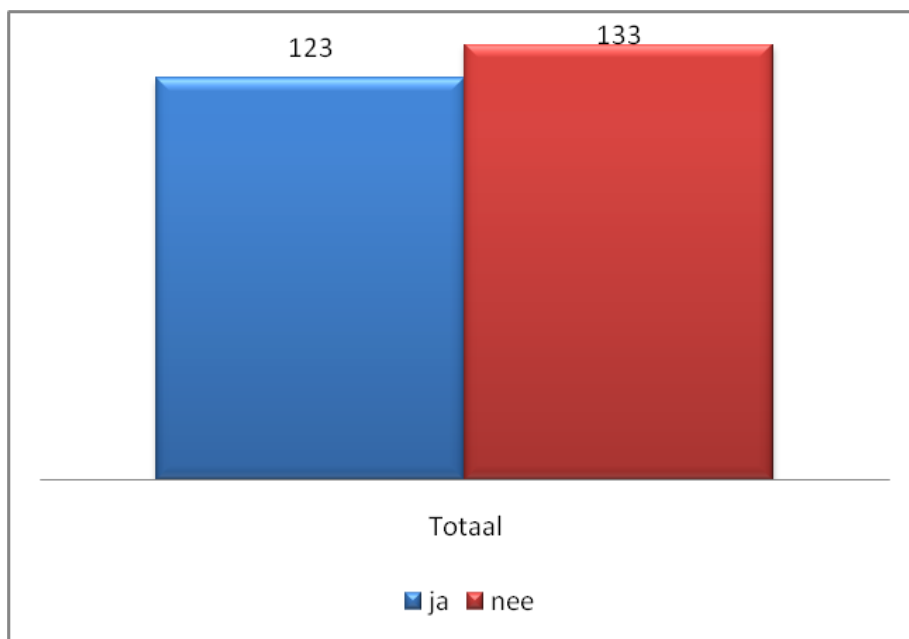
nummer	vraag	antwoorden	type
A1.3	Wat is de totale omzet van uw onderneming?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 250.000,00</li> <li>• € 250.001,00 tot € 1.000.000,00</li> <li>• € 1.000.000,00 tot € 5.000.000,00</li> <li>• € 5.000.000,00 tot € 50.000.000,00</li> <li>• € 50.000.000,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A1.4	Hoeveel werknemers telt uw onderneming?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 5</li> <li>• 6 tot 20</li> <li>• 21 tot 50</li> <li>• 51 tot 250</li> <li>• 251 tot 1.000</li> <li>• 1.001 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A1.5	Heeft uw onderneming een webwinkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

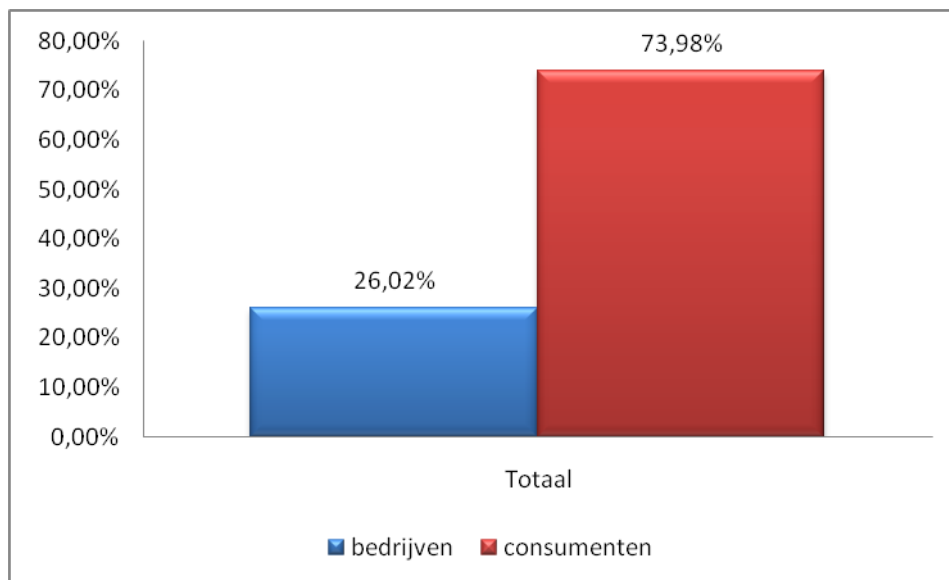




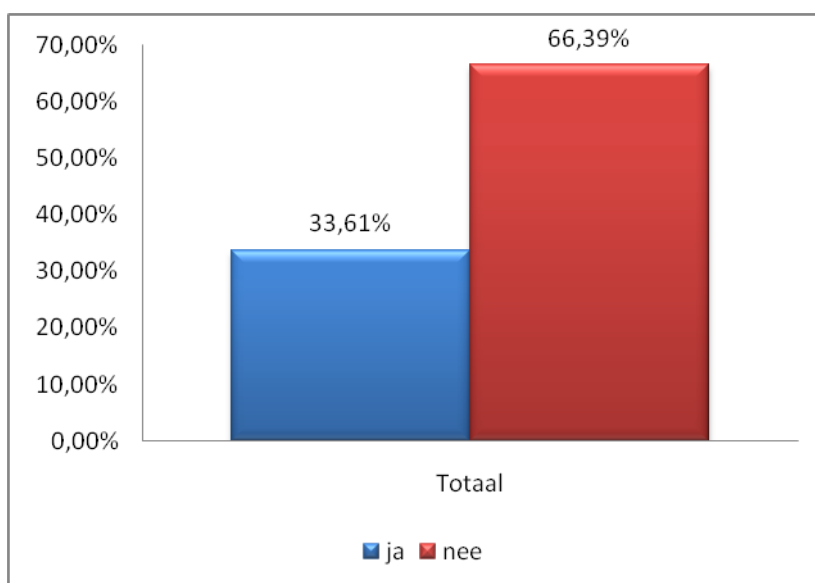
**SECTIE A2 – UW WEBWINKEL - POSITIONERING**

De resultaten onder sectie A2 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

nummer	vraag	antwoorden	type
A2.1	Tot welk soort klanten richt uw webwinkel zich hoofdzakelijk?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bedrijven</li> <li>• consumenten</li> </ul>	vinkje/1 keuze



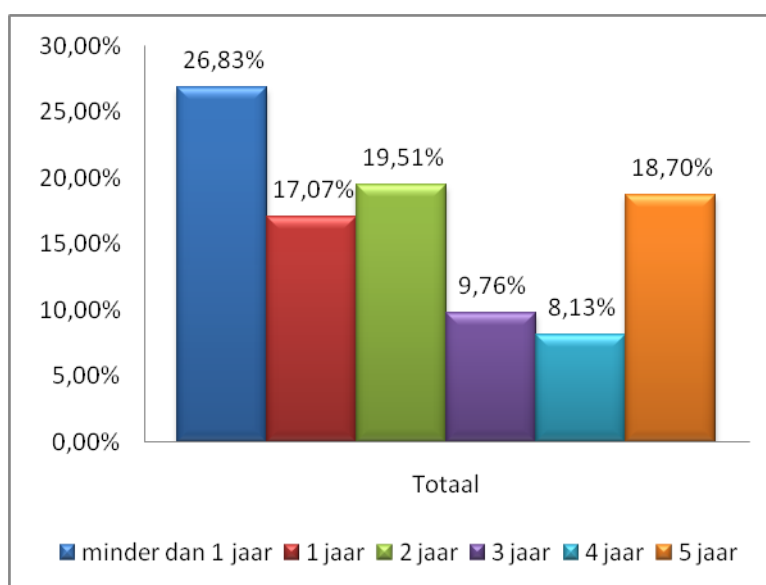
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.2	Is de webwinkel uw enige verkoopskanaal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



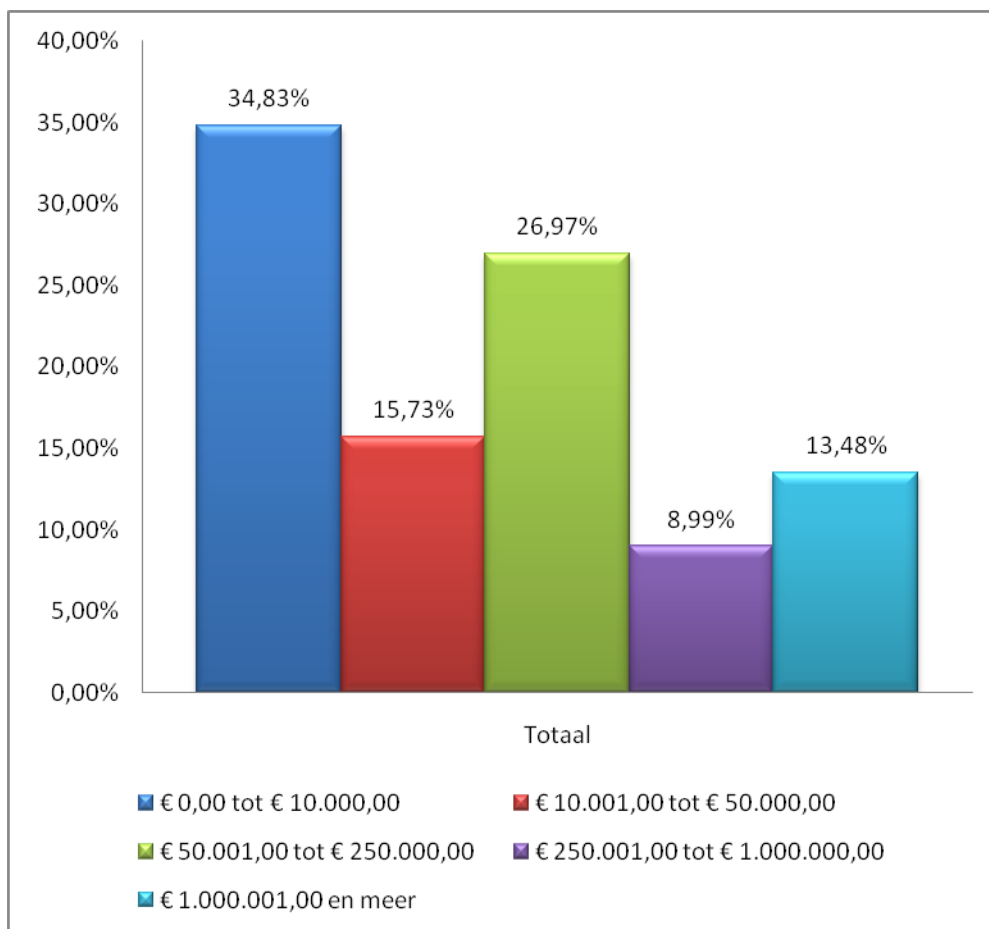
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.3	Wat is het doel van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verkoop aan bestaande klanten</li> <li>• verkoop aan prospecten</li> <li>• naambekendheid</li> <li>• geografische uitbreiding</li> </ul>	vinkje/meerdere keuze's

verkoop aan bestaande klanten	76,42 %
verkoop aan prospecten	71,54 %
naambekendheid	52,85 %
geografische uitbreiding	43,09 %

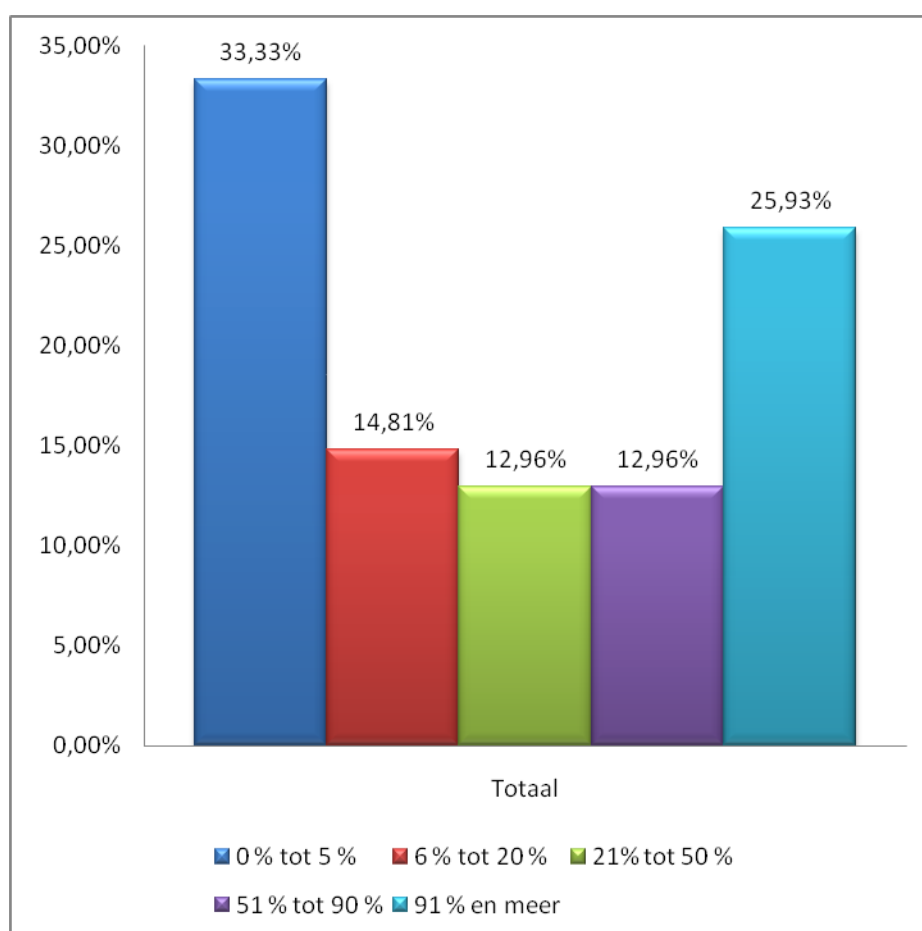
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.4	Hoeveel jaar is uw webwinkel reeds online?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minder dan 1 jaar</li> <li>• 1 jaar</li> <li>• 2 jaar</li> <li>• 3 jaar</li> <li>• 4 jaar</li> <li>• 5 jaar of meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



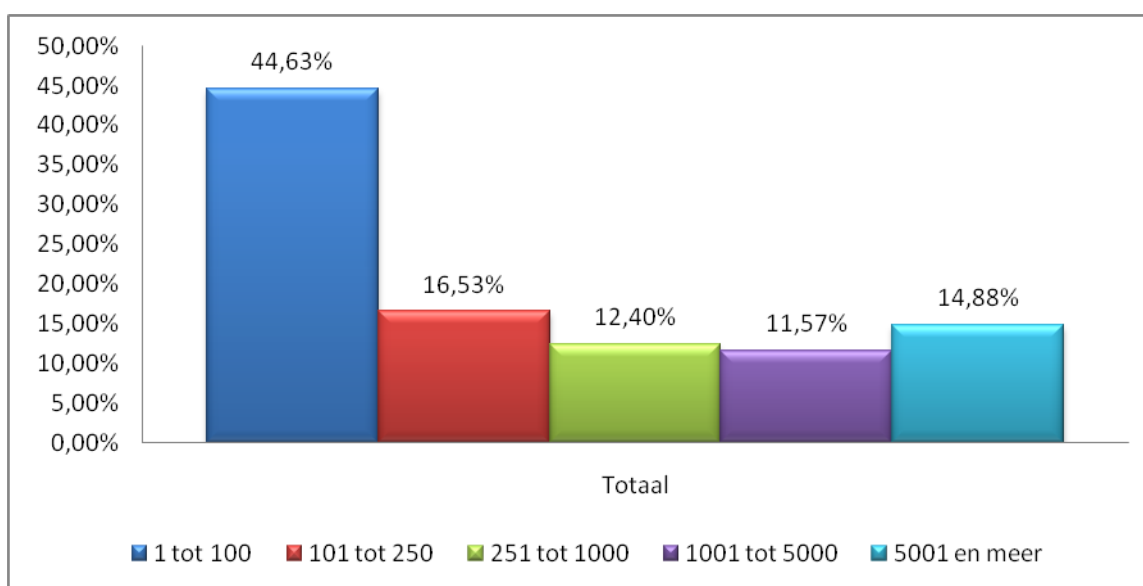
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.5	Hoeveel omzet komt via uw webwinkel?	vrij	getal



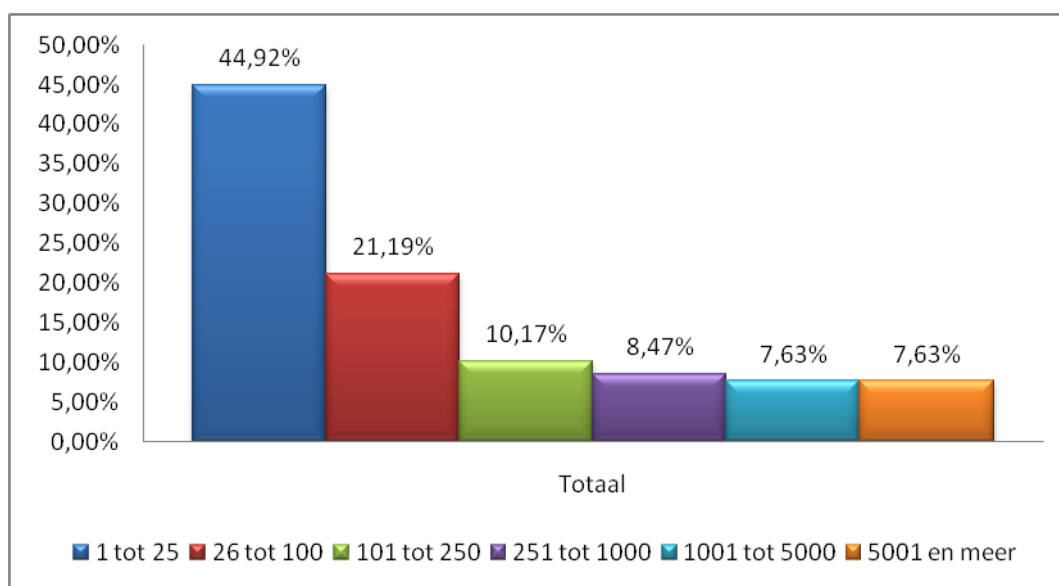
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.6	Hoeveel is het percentage van de omzet van uw webwinkel tgo uw volledige omzet	vrij	getal



nummer	vraag	antwoorden	type
A2.7	Hoeveel artikelen verkoopt u via de webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 100</li> <li>• 101 tot 250</li> <li>• 251 tot 1000</li> <li>• 1001 tot 5000</li> <li>• 5001 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze

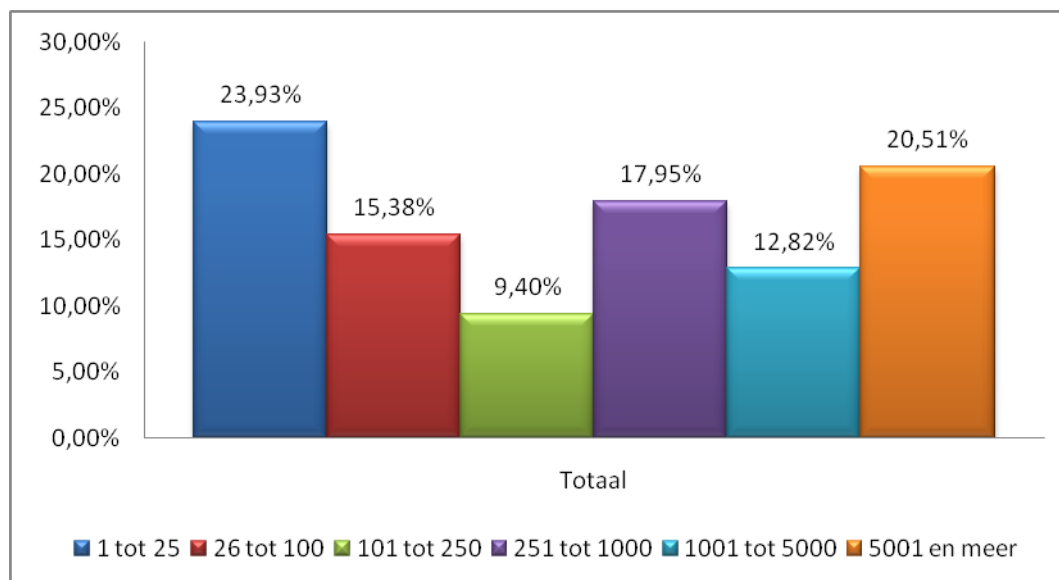


nummer	vraag	antwoorden	type
A2.8	Hoeveel bestellingen komen er maandelijks binnen via uw webwinkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 25</li> <li>• 26 tot 100</li> <li>• 101 tot 250</li> <li>• 251 tot 1000</li> <li>• 1001 tot 5000</li> <li>• 5001 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze





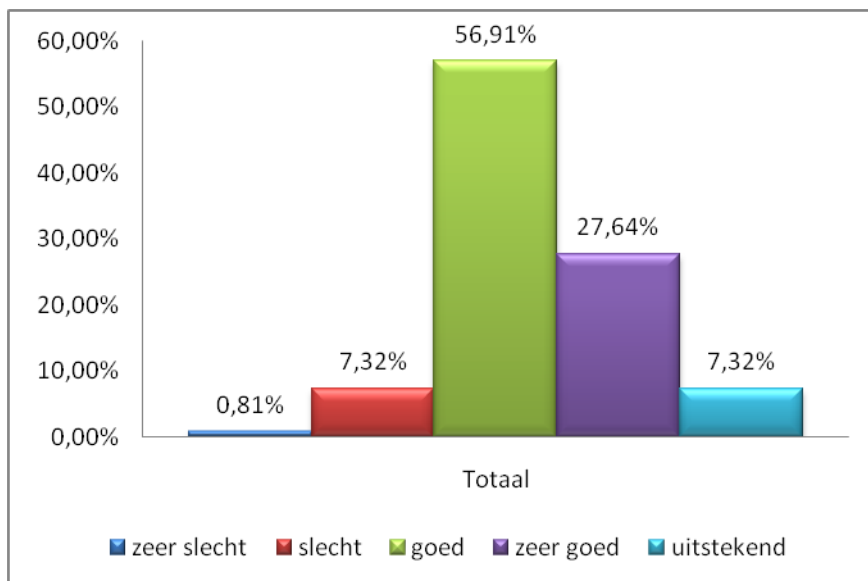
nummer	vraag	antwoorden	type
A2.9	Hoeveel geregistreerde klanten zijn er voor uw webwinkel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 25</li> <li>• 26 tot 100</li> <li>• 101 tot 250</li> <li>• 251 tot 1000</li> <li>• 1001 tot 5000</li> <li>• 5001 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



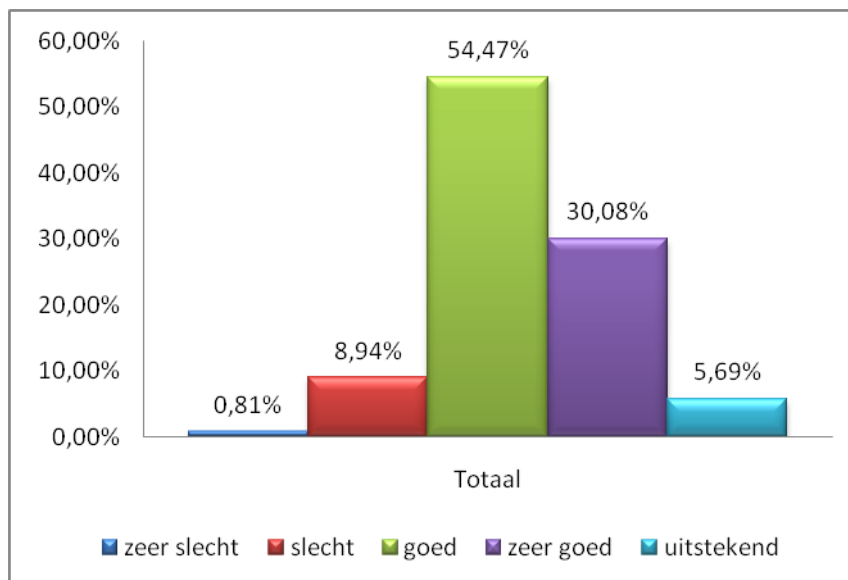
**SECTIE A3 – ALGEMENE WERKING VAN UW WEBWINKEL**

De resultaten onder sectie A3 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

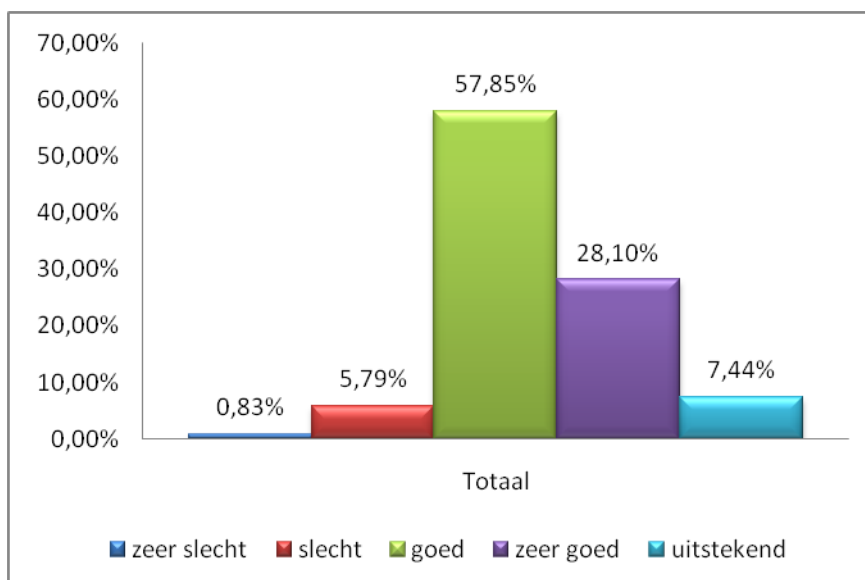
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>gebruiksvriendelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer slecht</li> <li>slecht</li> <li>goed</li> <li>zeer goed</li> <li>uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze



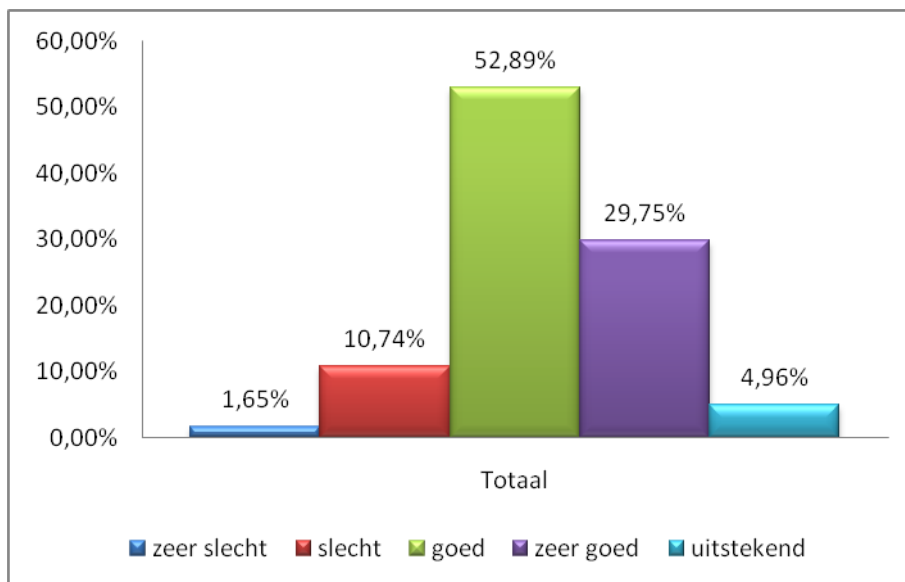
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>grafische vormgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer slecht</li> <li>slecht</li> <li>goed</li> <li>zeer goed</li> <li>uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze



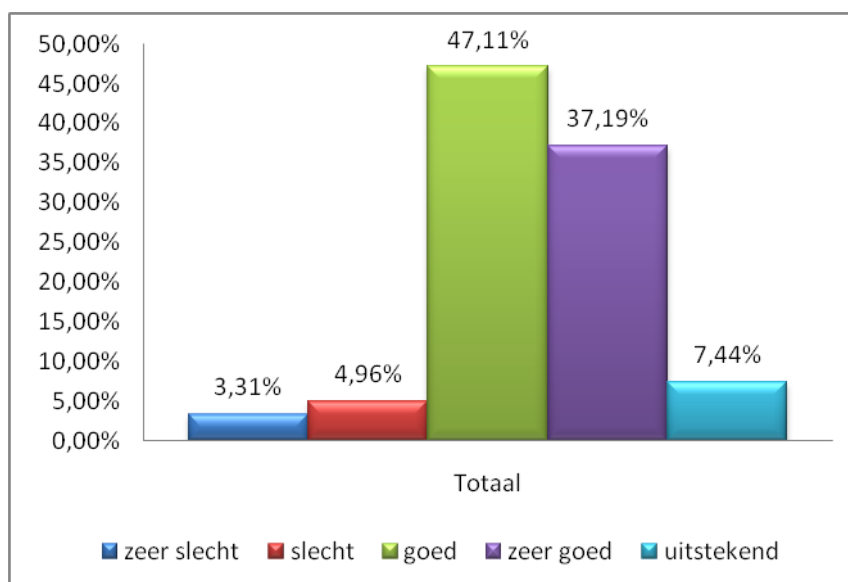
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>functionaliteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer slecht</li> <li>slecht</li> <li>goed</li> <li>zeer goed</li> <li>uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze



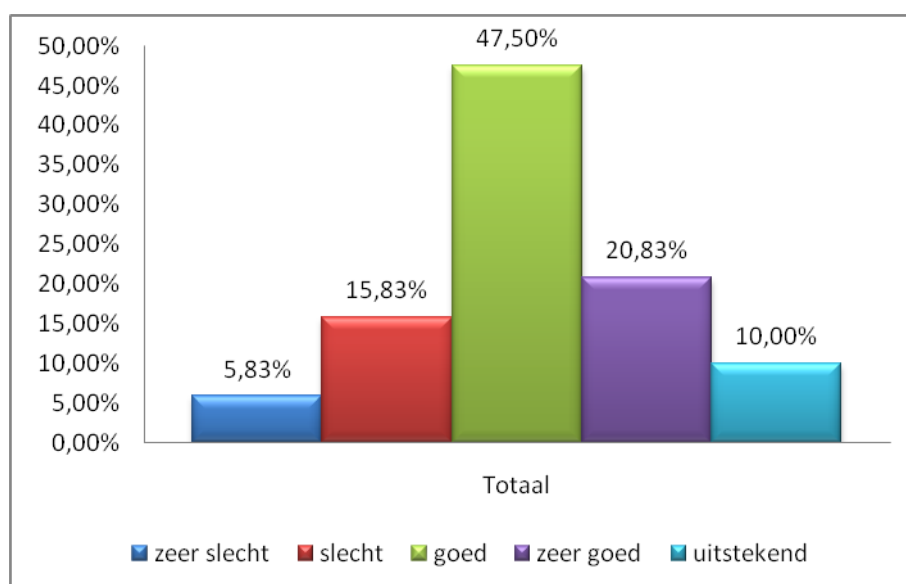
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• technologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer slecht</li> <li>• slecht</li> <li>• goed</li> <li>• zeer goed</li> <li>• uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze



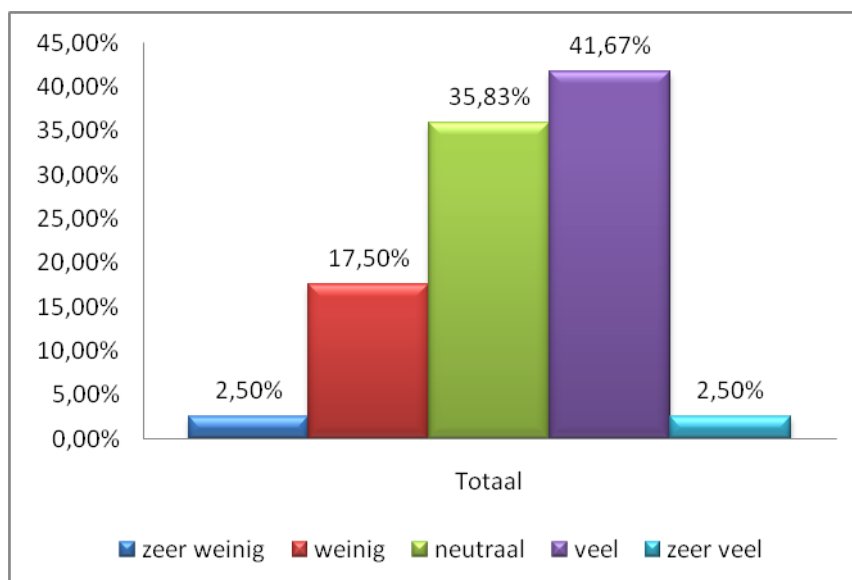
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• snelheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer slecht</li> <li>• slecht</li> <li>• goed</li> <li>• zeer goed</li> <li>• uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe vindt u zelf dat uw webwinkel scoort op volgende punten?		
A3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>vindbaarheid zoekrobots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer slecht</li> <li>slecht</li> <li>goed</li> <li>zeer goed</li> <li>uitstekend</li> </ul>	vinkje/1 keuze

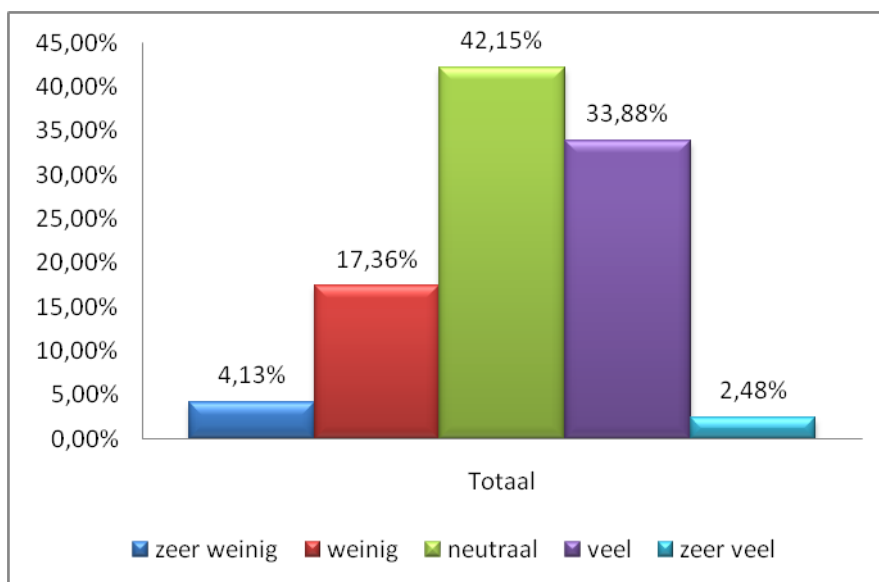


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>gebruiksvriendelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>neutraal</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

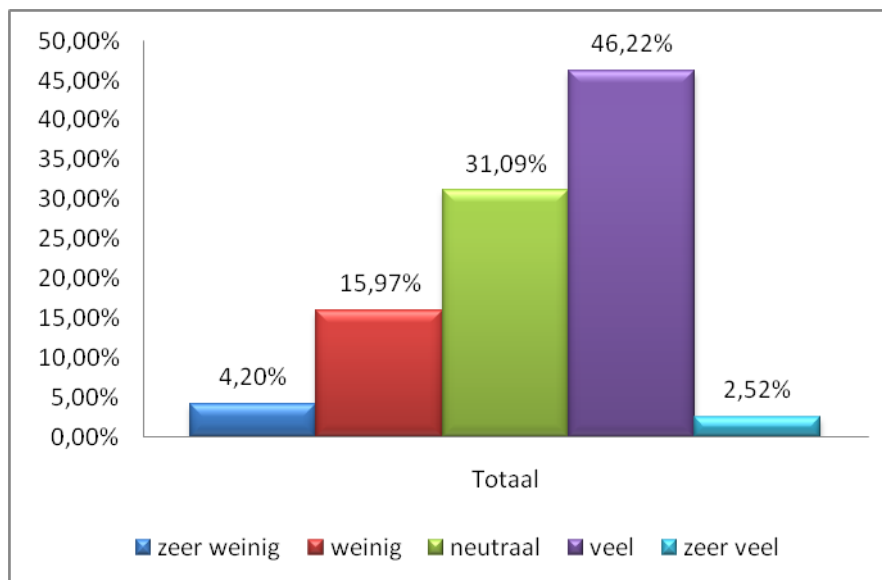




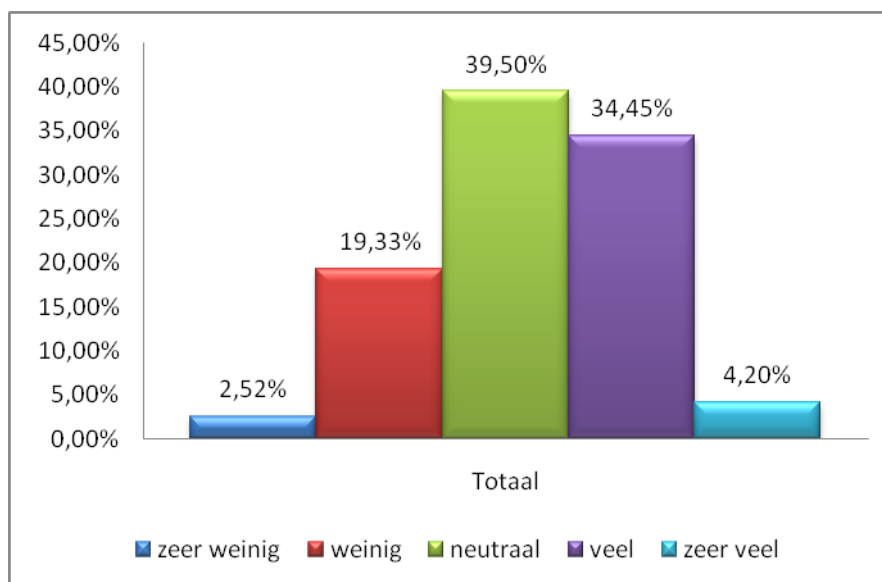
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>grafische vormgeving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>neutraal</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



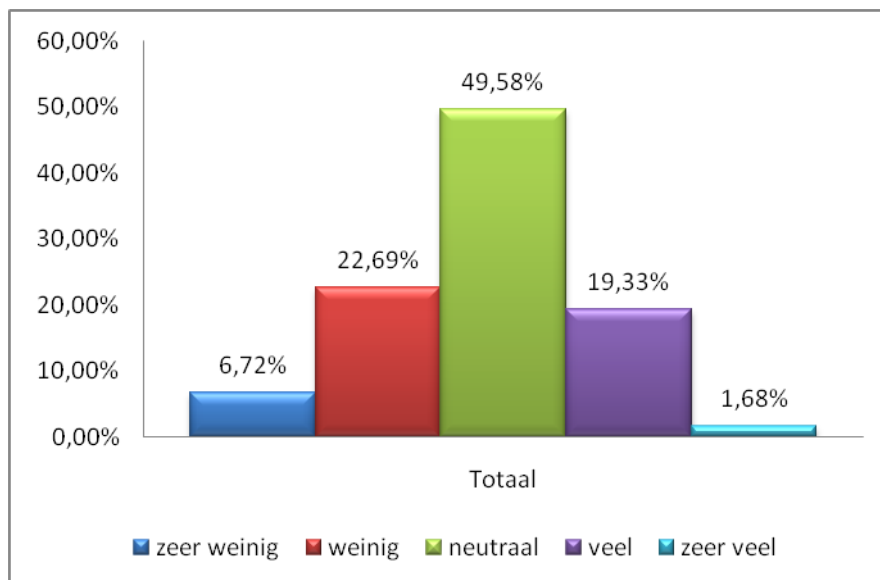
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>functionaliteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>neutraal</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



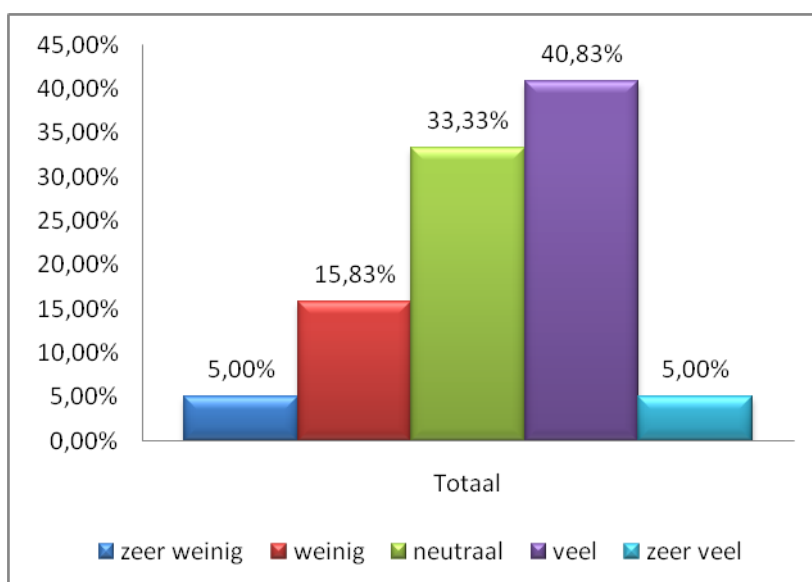
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• technologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• neutraal</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• snelheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• neutraal</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



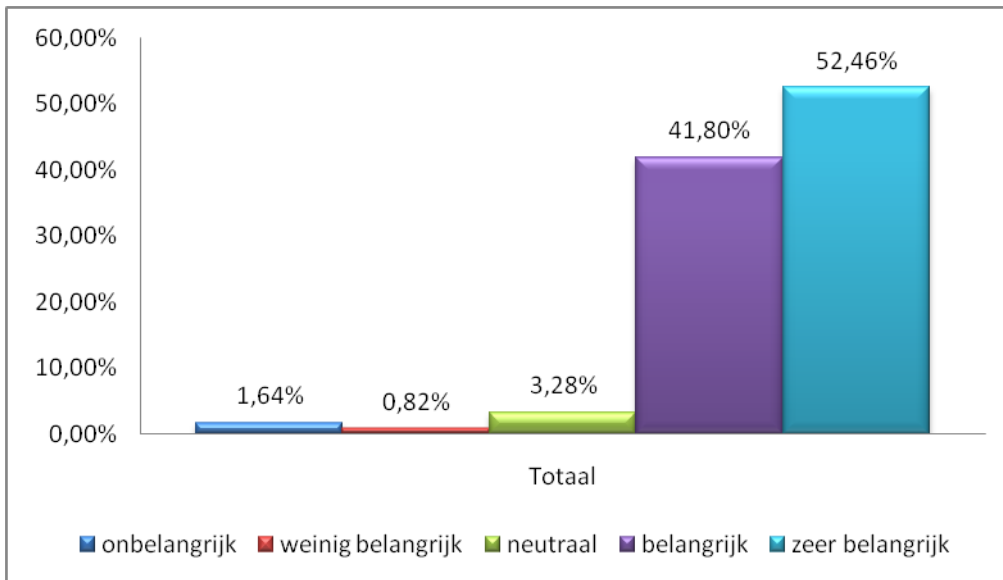
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u dat uw webwinkel op volgende punten kan verbeterd worden?		
A3.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>vindbaarheid zoekrobots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>neutraal</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



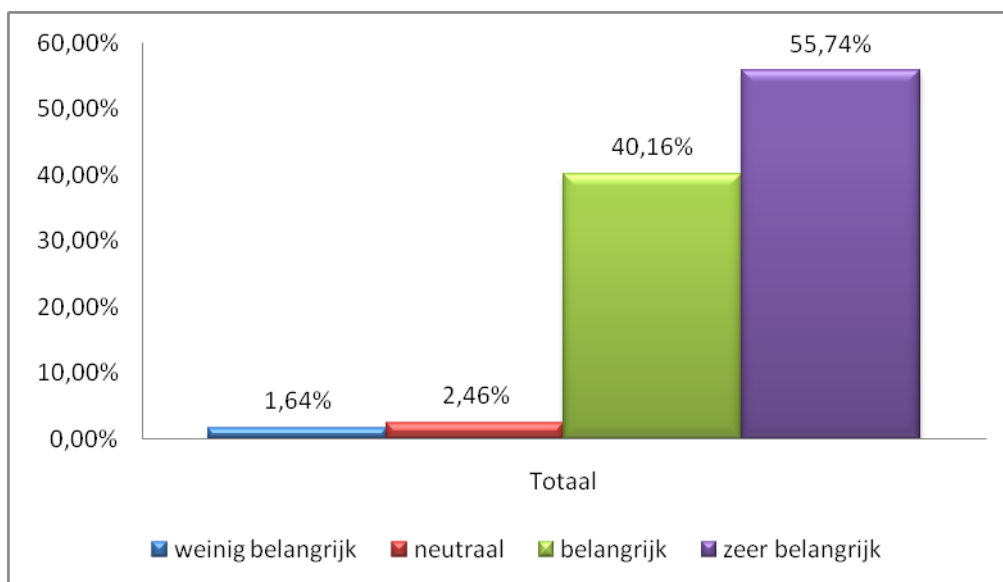
**SECTIE A4 – VOORDELEN**

De resultaten onder sectie A4 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

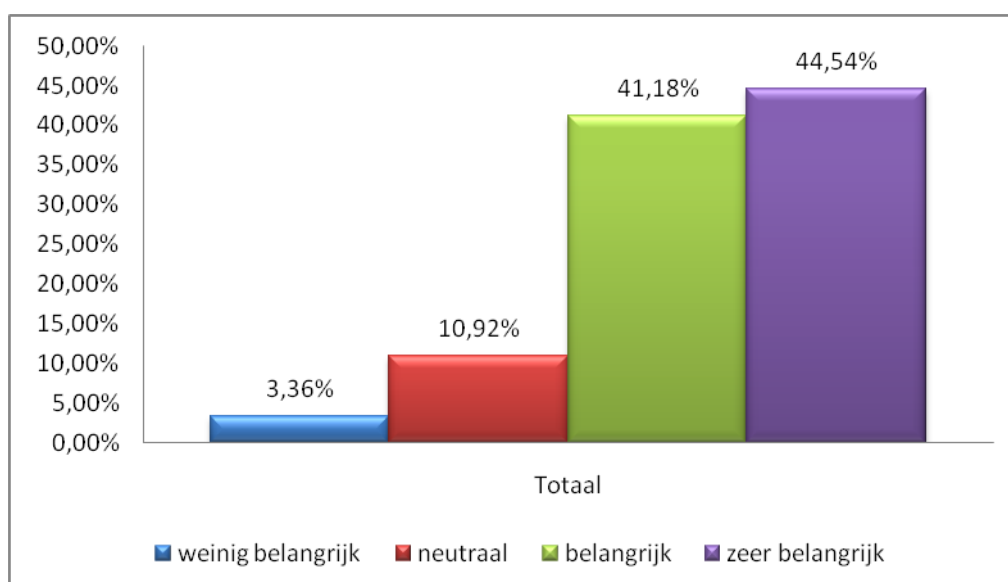
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>meer omzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>nieuwe klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

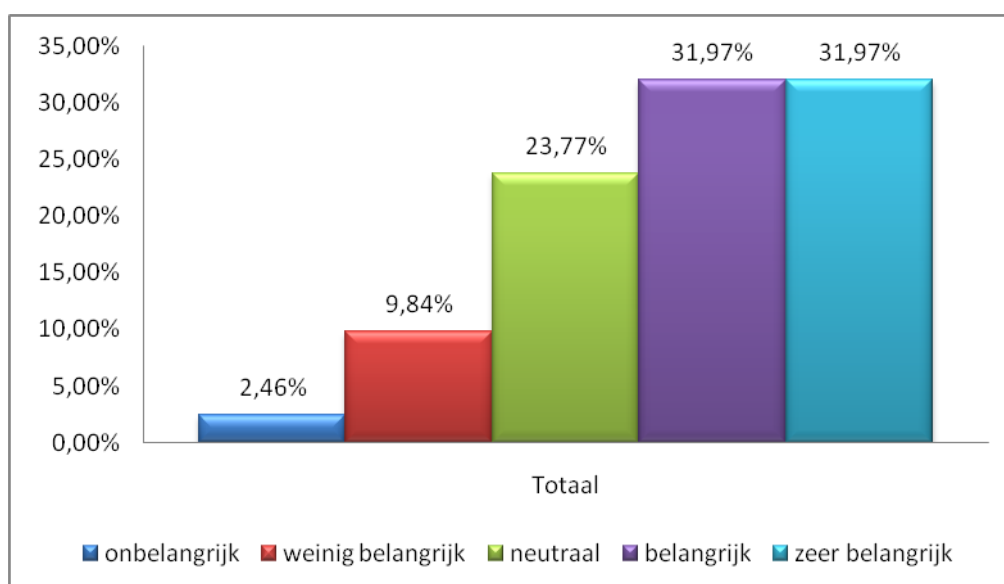


nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>naambekendheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

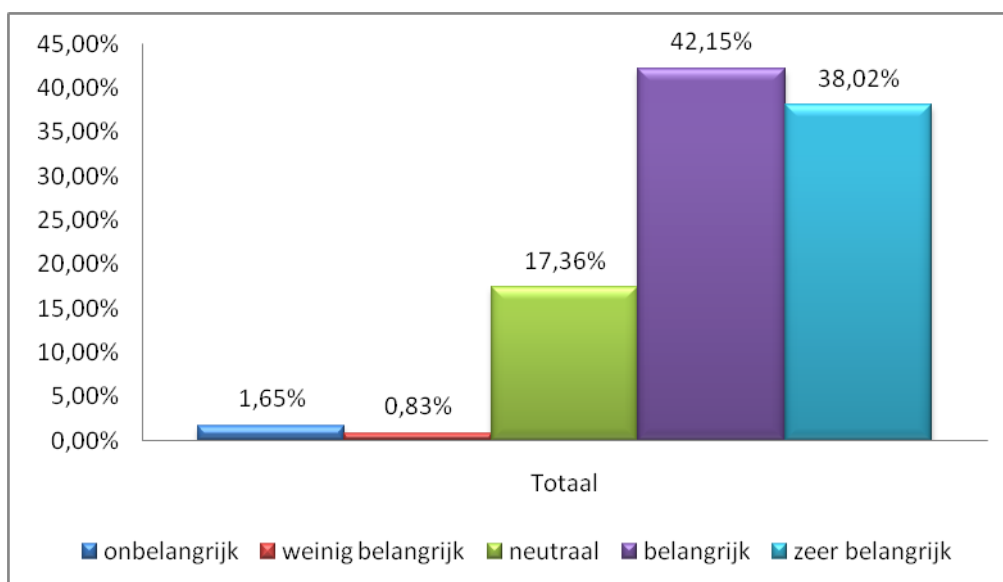




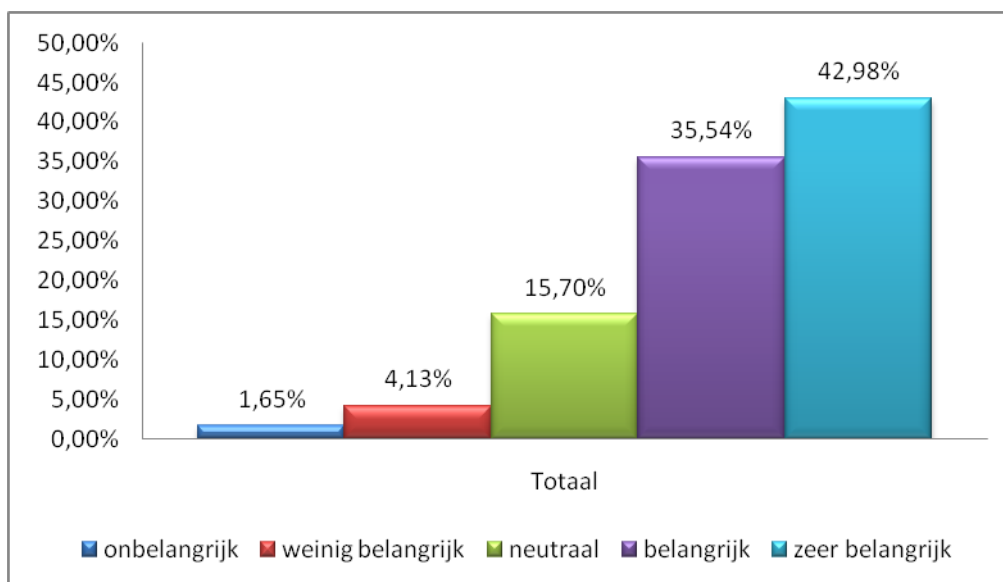
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>dienst na verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



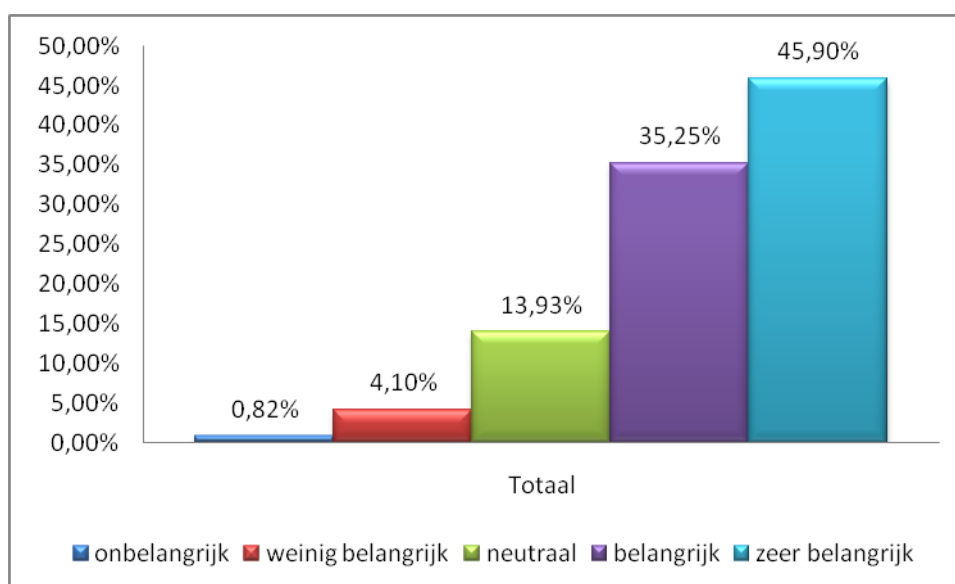
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verschaffen productinformatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



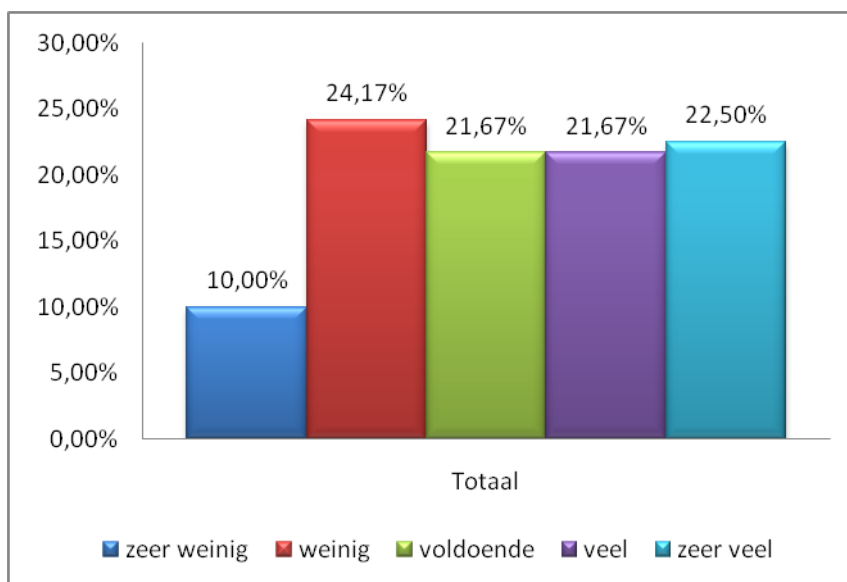
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>vlottere orderadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



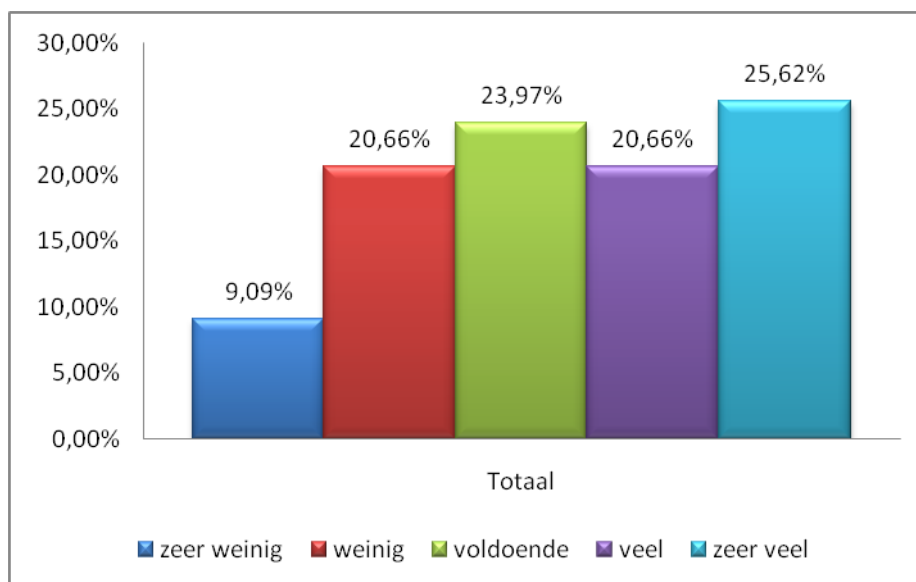
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van een webwinkel		
A4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 bereikbaarheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



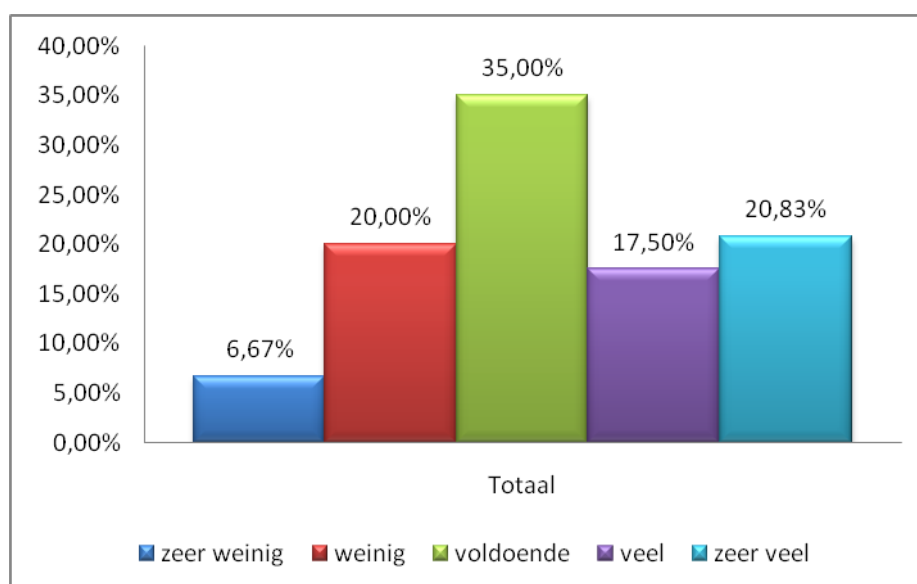
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>meer omzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>voldoende</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



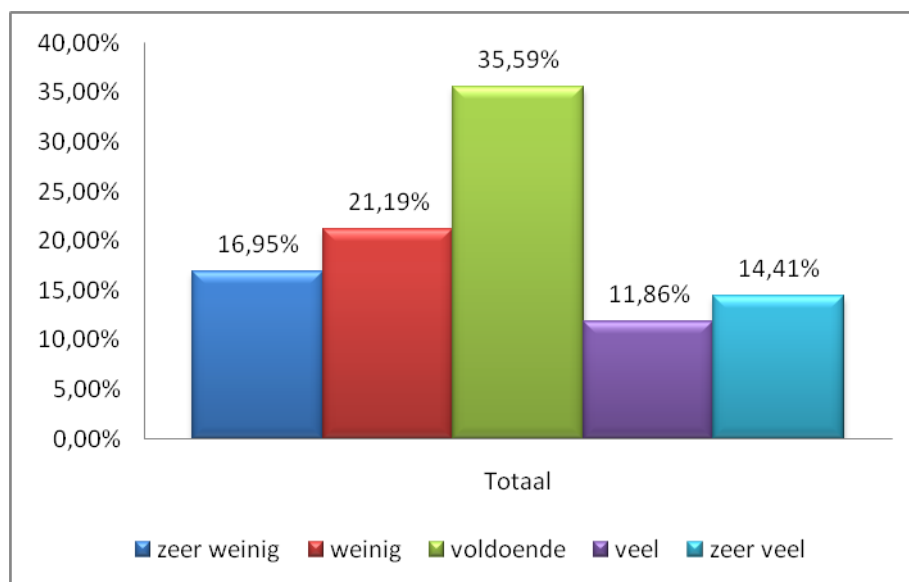
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>nieuwe klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>neutraal</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naambekendheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• voldoende</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

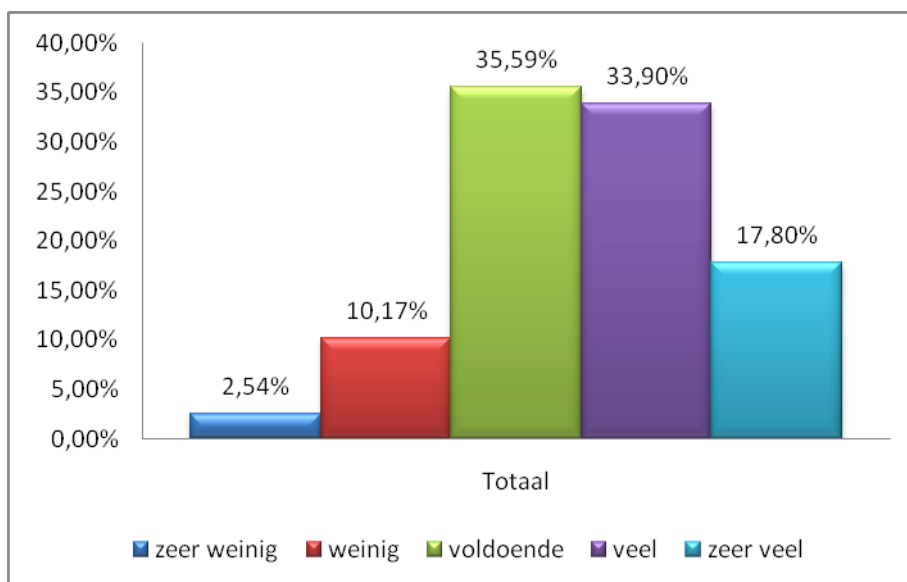


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>dienst na verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>voldoende</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

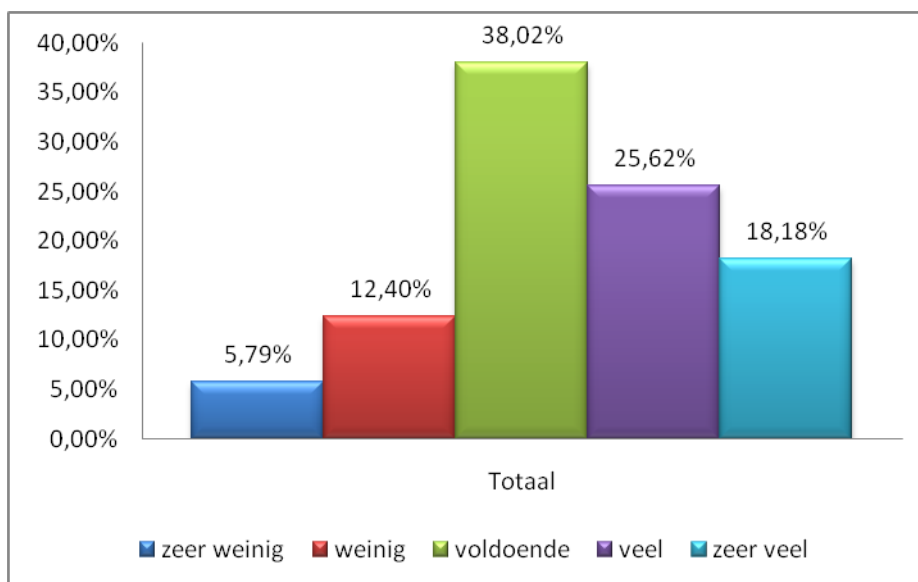




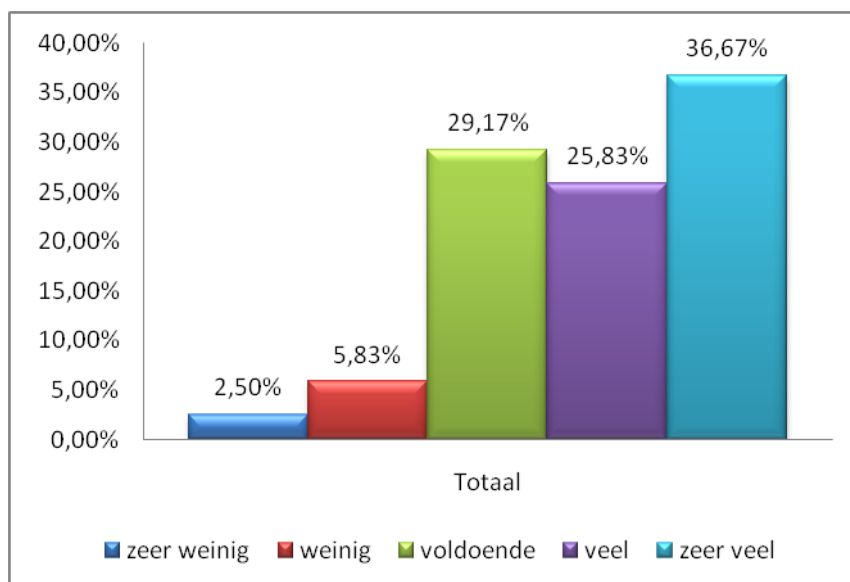
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verschaffen productinformatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• voldoende</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.13	<ul style="list-style-type: none"> <li>vlottere orderadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>voldoende</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



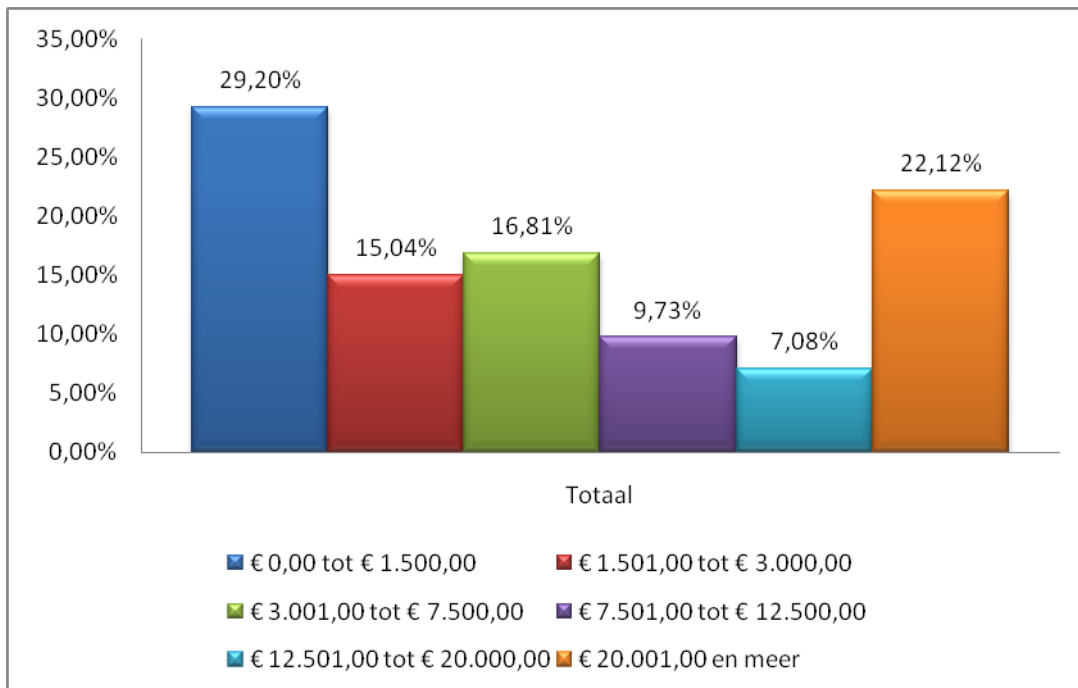
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate draagt uw webwinkel effectief bij tot volgende zaken?		
A4.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 bereikbaarheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• voldoende</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



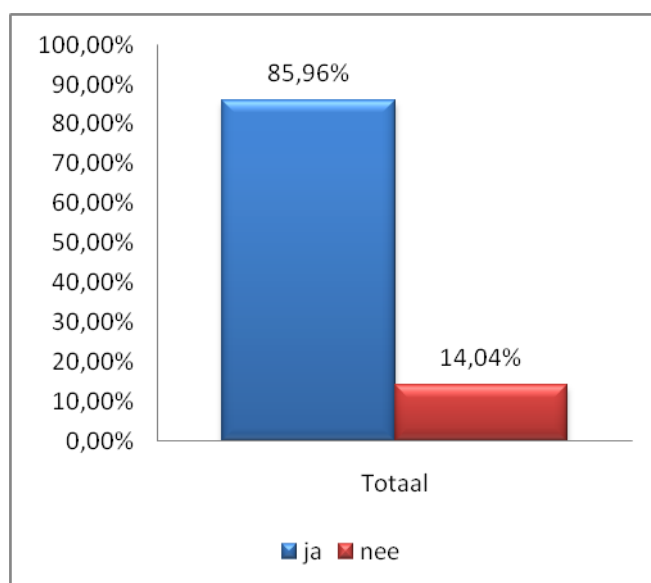
**SECTIE A5 – KOSTEN - INVESTERING**

De resultaten onder sectie A5 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

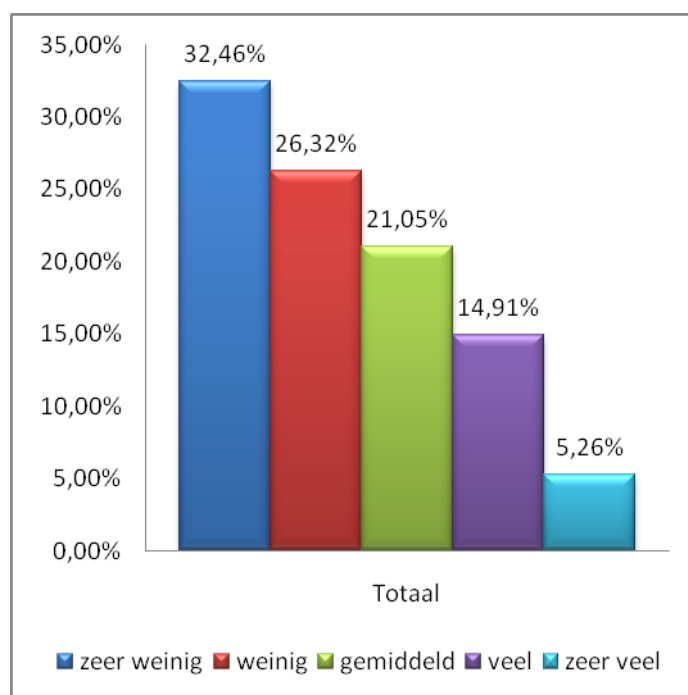
nummer	vraag	antwoorden	type
A5.1	Hoeveel bedroeg totale investering voor het opzetten, inrichten en operationeel maken van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 1.500,00</li> <li>• € 1.501,00 tot € 3.000,00</li> <li>• € 3.001,00 tot € 7.500,00</li> <li>• € 7.501,00 tot € 12.500,00</li> <li>• € 12.501,00 tot € 20.000,00</li> <li>• € 20.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



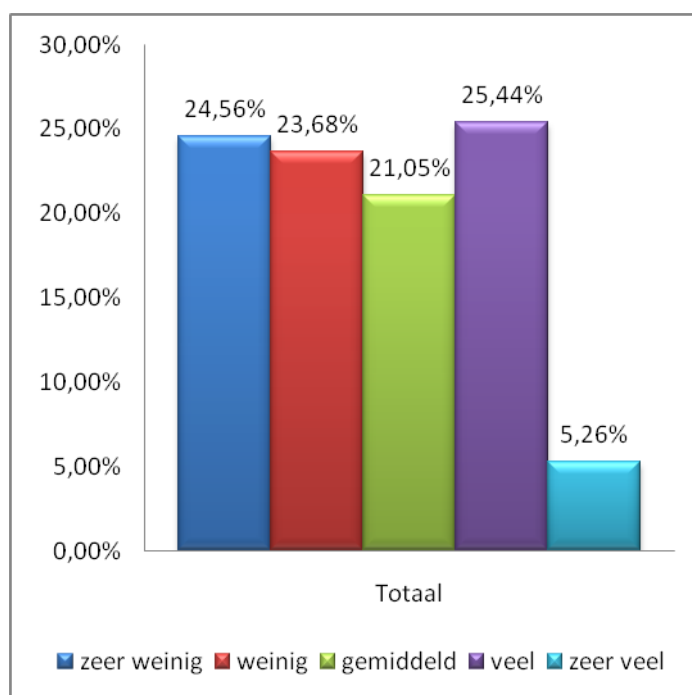
nummer	vraag	antwoorden	type
A5.2	Lagen deze kosten binnen de vooraf opgemaakte raming?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



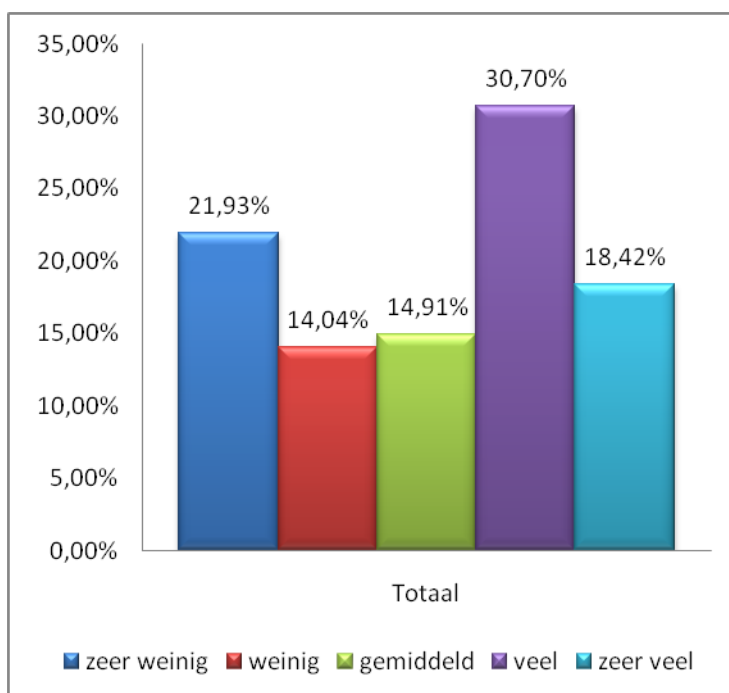
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hadden volgende zaken een invloed op de uiteindelijke totale kostprijs?		
A5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>aankoop software licentie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hadden volgende zaken een invloed op de uiteindelijke totale kostprijs?		
A5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>installatie en configuratie van de software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

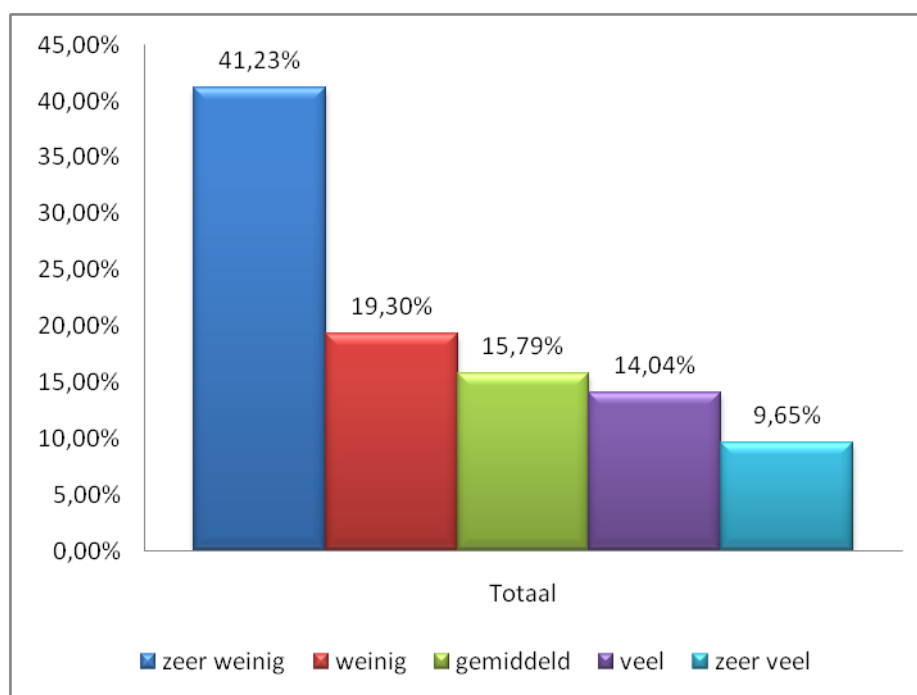


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hadden volgende zaken een invloed op de uiteindelijke totale kostprijs?		
A5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programmeren maatwerk voor ontbrekende functionaliteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

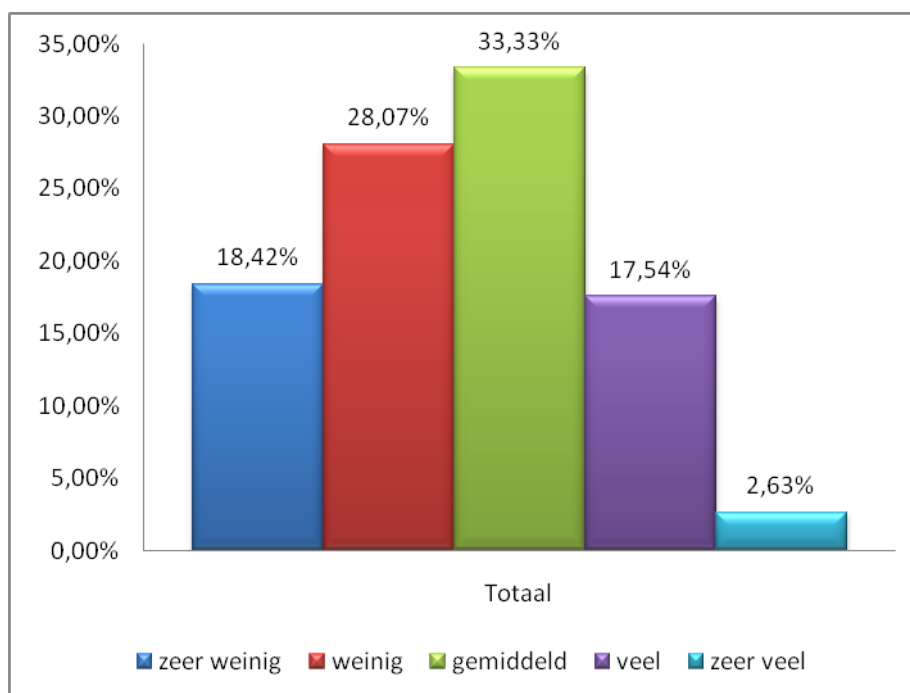




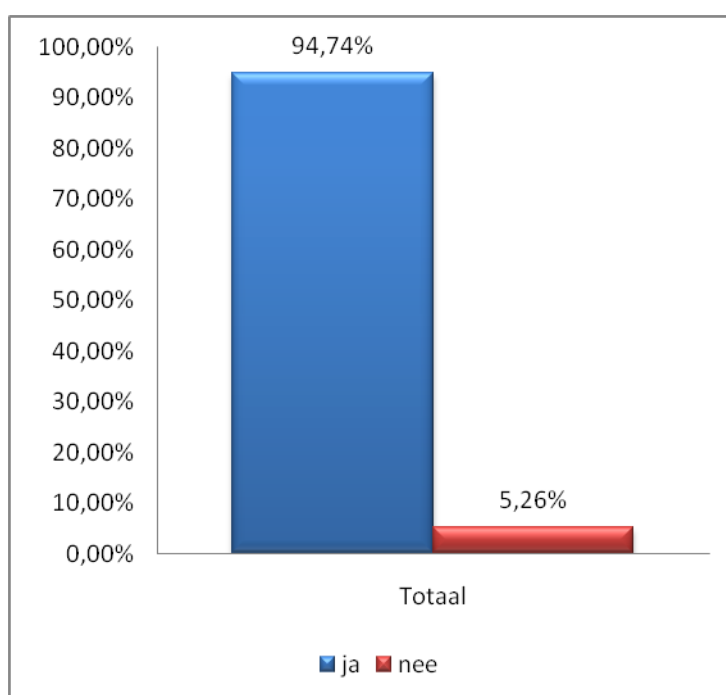
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hadden volgende zaken een invloed op de uiteindelijke totale kostprijs?		
A5.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programmeren van koppeling met de interne bedrijfsbeheerssoftware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hadden volgende zaken een invloed op de uiteindelijke totale kostprijs?		
A5.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>opmaak beeldmateriaal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



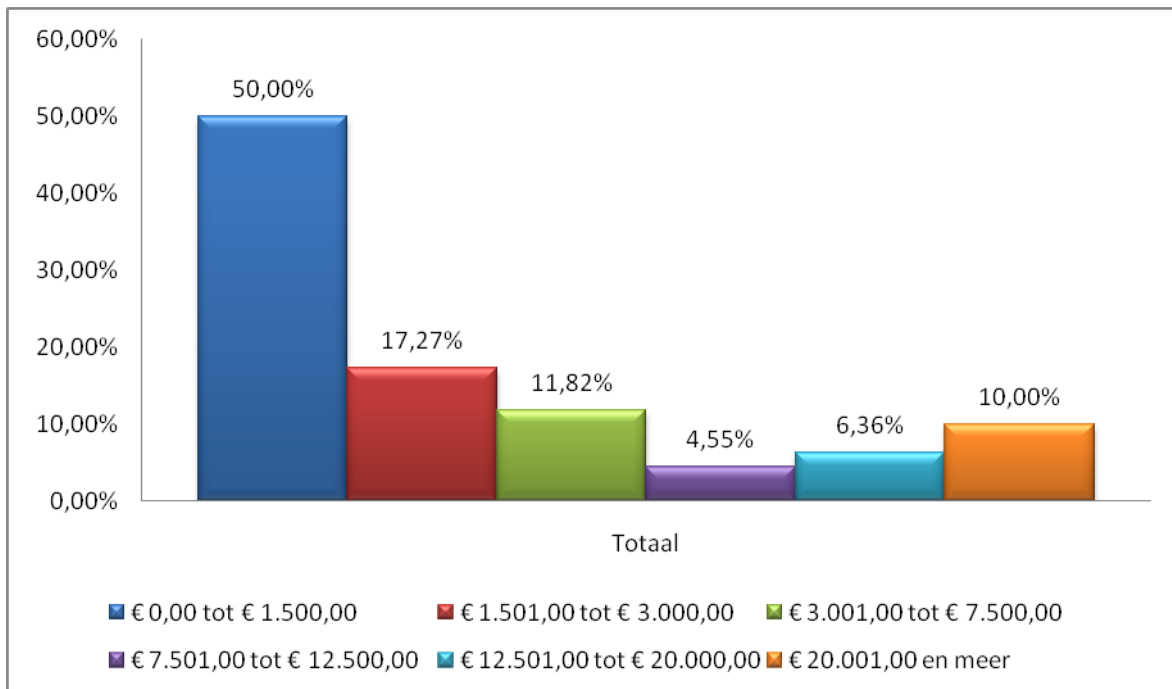
nummer	vraag	antwoorden	type
A5.8	Vindt u de investering in uw webwinkel een goede investering?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



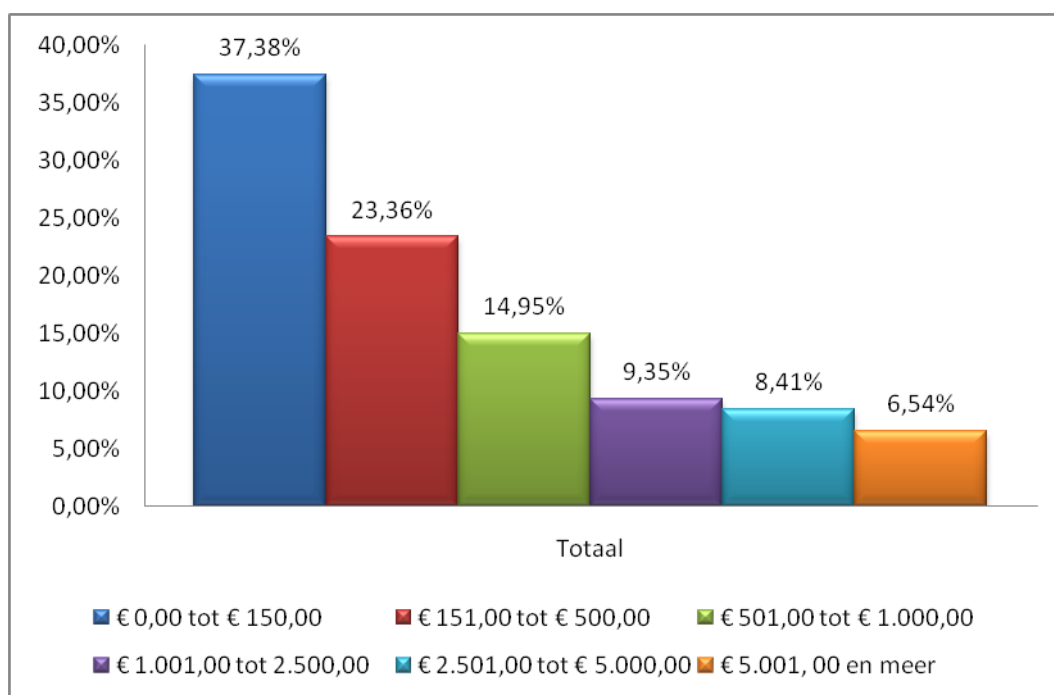
**SECTIE A6 – KOSTEN – JAARLIJKS BUDGET**

De resultaten onder sectie A6 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

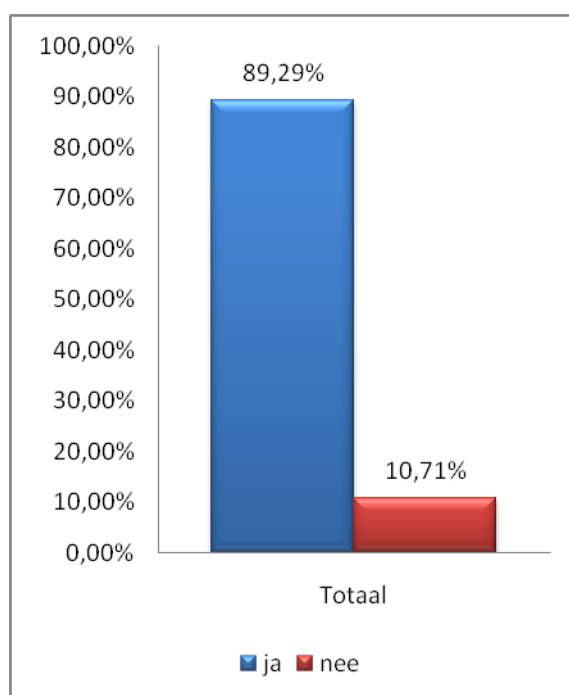
nummer	vraag	antwoorden	type
A6.1	Hoeveel bedraagt het jaarlijks budget voor onderhoud van en aanpassingen aan de webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 1.500,00</li> <li>• € 1.501,00 tot € 3.000,00</li> <li>• € 3.001,00 tot € 7.500,00</li> <li>• € 7.501,00 tot € 12.500,00</li> <li>• € 12.501,00 tot € 20.000,00</li> <li>• € 20.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



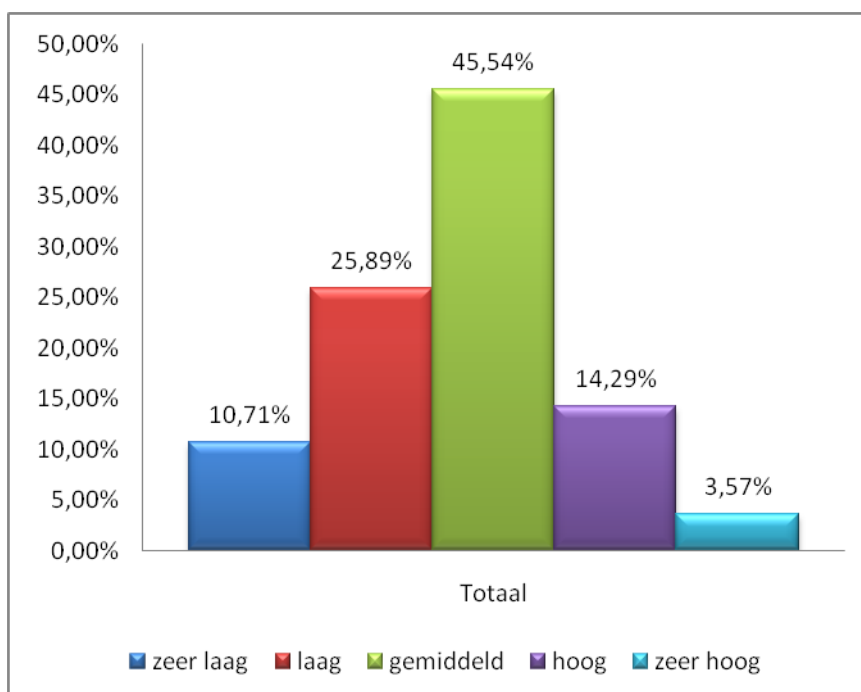
nummer	vraag	antwoorden	type
A6.2	Hoeveel bedraagt de jaarlijkse kost voor het hosten van de webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 150,00</li> <li>• € 151,00 tot € 500,00</li> <li>• € 501,00 tot € 1.000,00</li> <li>• € 1.001,00 tot 2.500,00</li> <li>• € 2.501,00 tot € 5.000,00</li> <li>• € 5.001, 00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A6.3	Had u deze jaarlijkse kosten voorzien bij opstart van het project?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



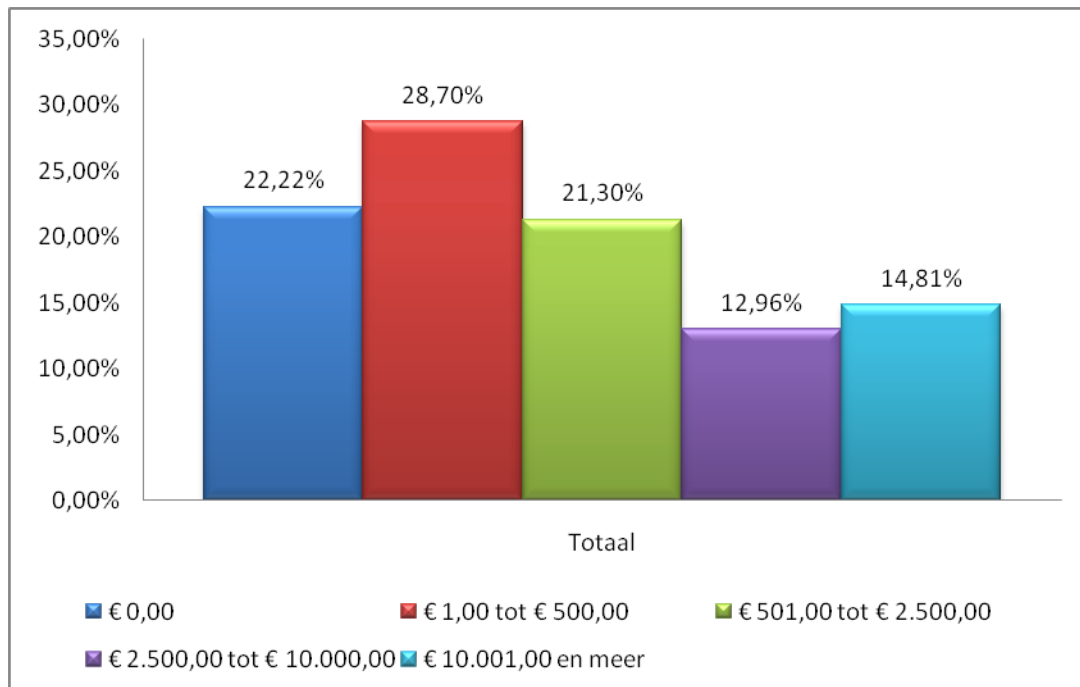
nummer	vraag	antwoorden	type
A6.4	Wat vindt u van het totale bedrag van deze jaarlijkse kosten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer laag</li> <li>• laag</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• hoog</li> <li>• zeer hoog</li> </ul>	vinkje/1 keuze



**SECTIE A7 – KOSTEN – PROMOTIE**

De resultaten onder sectie A7 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

nummer	vraag	antwoorden	type
A7.1	Welk bedrag hebt u gespendeerd aan de promotie van uw webwinkel bij de lancering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00</li> <li>• € 1,00 tot € 500,00</li> <li>• € 501,00 tot € 2.500,00</li> <li>• € 2.500,00 tot € 10.000,00</li> <li>• € 10.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze





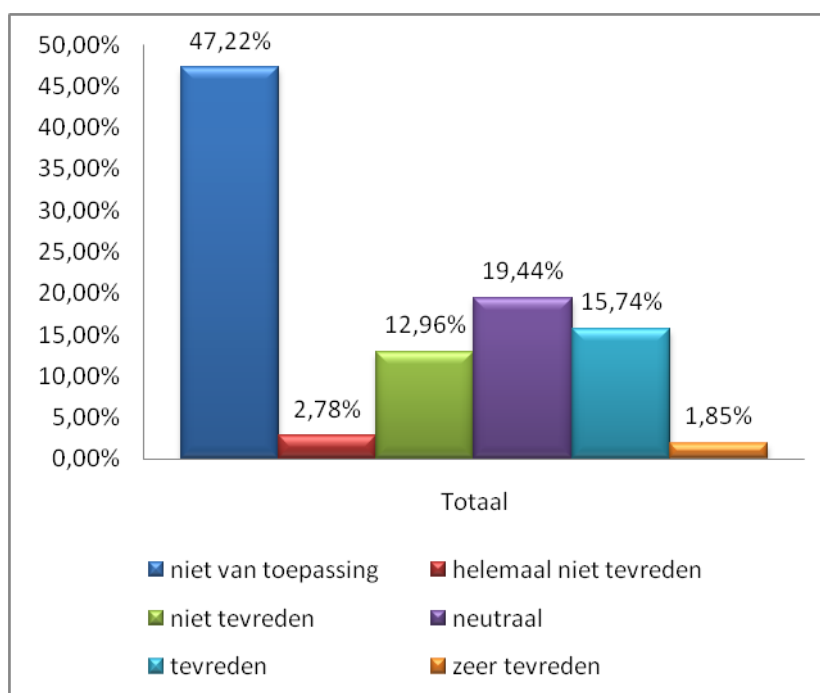
nummer	vraag	antwoorden	type
A7.2	Welke promotiekanalen hebt u gebruikt bij de lancering van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drukwerk : folders, flyers, brochure, briefpapier,...</li> <li>• advertenties in gedrukte pers</li> <li>• advertenties op radio of tv</li> <li>• banners op websites</li> <li>• e-mailcampagne</li> <li>• gesponsorde links op zoekrobots</li> </ul>	vinkje/meerdere keuzes

drukwerk : folders, flyers, brochure, briefpapier,...	38,21 %
advertenties in gedrukte pers	30,89 %
advertenties op radio en tv	10,57 %
banners op websites	35,77 %
e-mailcampagne	57,72 %
gesponsorde links op zoekrobots	47,97 %

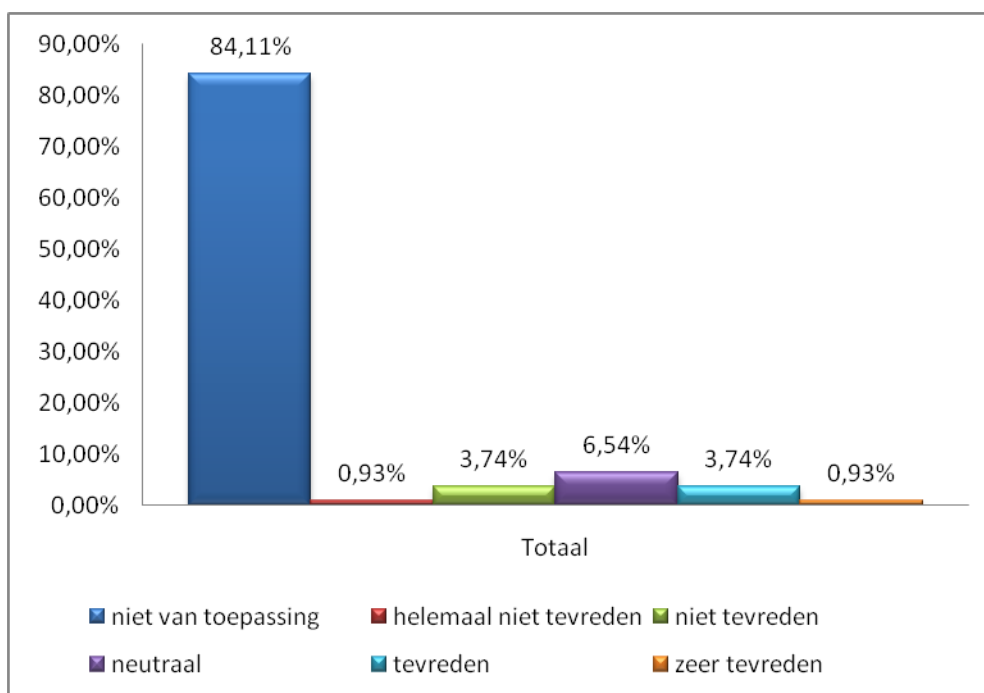
nummer	vraag	antwoorden	type
A7.3	Welke promotiekanalen gebruikt u voor de verdere dagdagelijkse ondersteuning van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drukwerk : folders, flyers, brochure, briefpapier,...</li> <li>• advertenties in gedrukte pers</li> <li>• advertenties op radio of tv</li> <li>• banners op websites</li> <li>• e-mailcampagne</li> <li>• gesponsorde links op zoekrobots</li> </ul>	vinkje/meerdere keuzes

drukwerk : folders, flyers, brochure, briefpapier,...	45,53 %
advertenties in gedrukte pers	22,67 %
advertenties op radio en tv	6,50 %
banners op websites	32,52 %
e-mailcampagne	56,91 %
gesponsorde links op zoekrobots	47,97 %

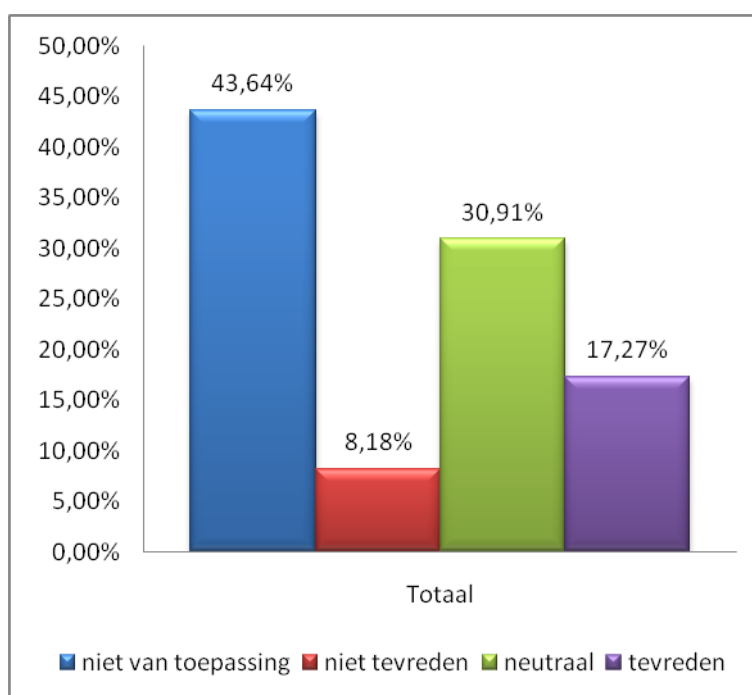
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe is uw tevredenheid over de resultaten van die verschillende promotiekanelen?		
A7.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• advertenties in de gedrukte pers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet van toepassing</li> <li>• helemaal niet tevreden</li> <li>• niet tevreden</li> <li>• neutraal</li> <li>• tevreden</li> <li>• zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



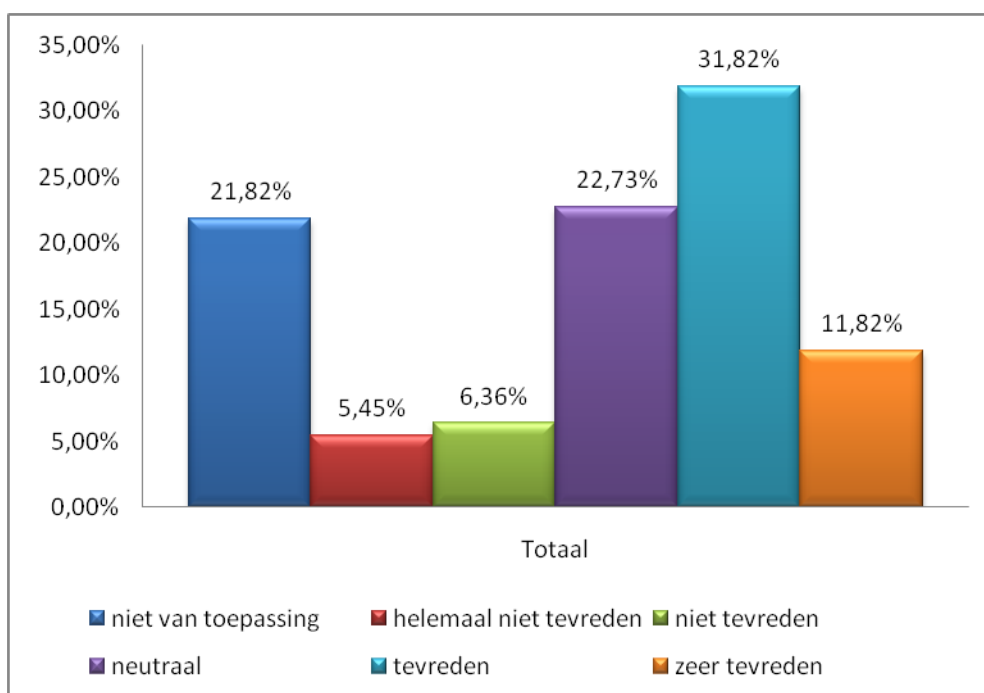
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe is uw tevredenheid over de resultaten van die verschillende promotiekanelen?		
A7.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• advertenties op radio of tv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet van toepassing</li> <li>• helemaal niet tevreden</li> <li>• niet tevreden</li> <li>• neutraal</li> <li>• tevreden</li> <li>• zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



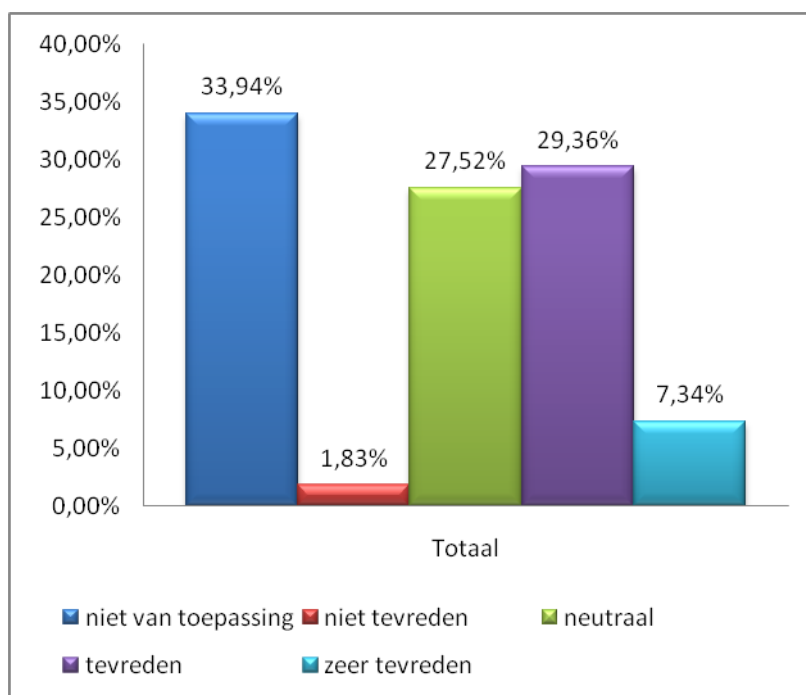
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe is uw tevredenheid over de resultaten van die verschillende promotiekanelen?		
A7.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>banners op websites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>niet van toepassing</li> <li>helemaal niet tevreden</li> <li>niet tevreden</li> <li>neutraal</li> <li>tevreden</li> <li>zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe is uw tevredenheid over de resultaten van die verschillende promotiekanelen?		
A7.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mailcampagne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>niet van toepassing</li> <li>helemaal niet tevreden</li> <li>niet tevreden</li> <li>neutraal</li> <li>tevreden</li> <li>zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe is uw tevredenheid over de resultaten van die verschillende promotiekanelen?		
A7.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>gesponsorde links op zoekrobots</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>niet van toepassing</li> <li>helemaal niet tevreden</li> <li>niet tevreden</li> <li>neutraal</li> <li>tevreden</li> <li>zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze

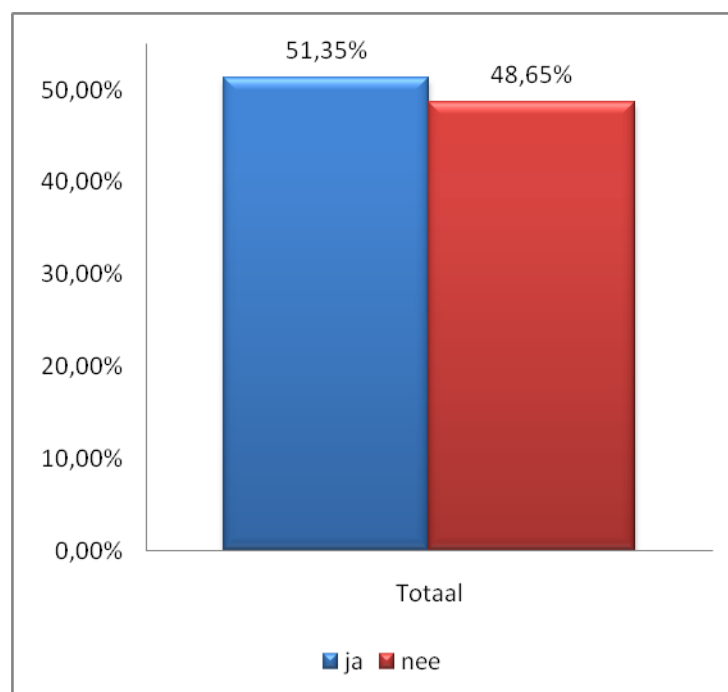


## SECTIE A8 – DE INTERNETONTWIKKELAAR

De resultaten van vraag A8.1 onder sectie A8 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

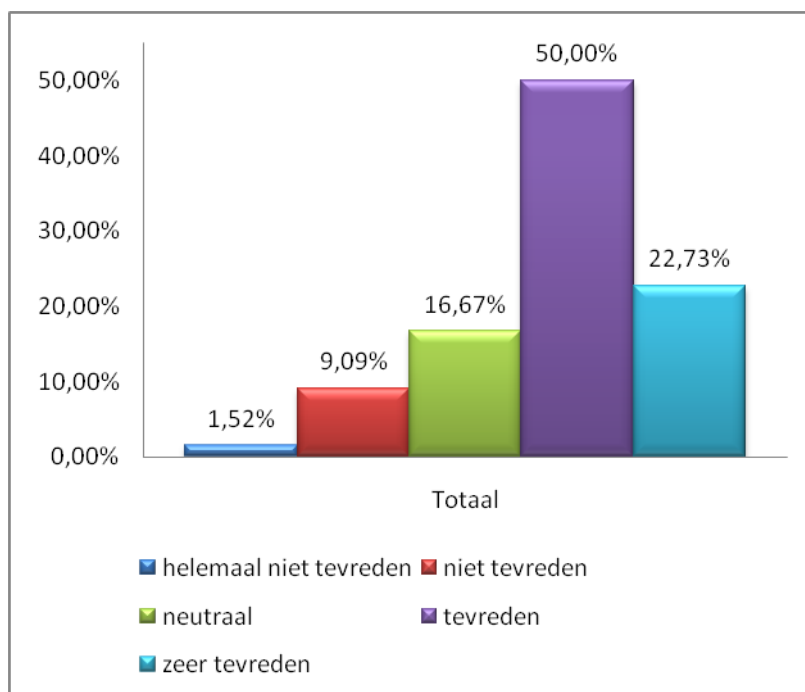
De resultaten van alle andere vragen onder sectie A8 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten die ontwikkeld is door een externe webontwikkelaar, namelijk 63.

nummer	vraag	antwoorden	type
A8.1.	Is uw webwinkel ontwikkeld door een externe internetontwikkelaar?	<ul style="list-style-type: none"><li>• ja</li><li>• nee</li></ul>	vinkje/1 keuze

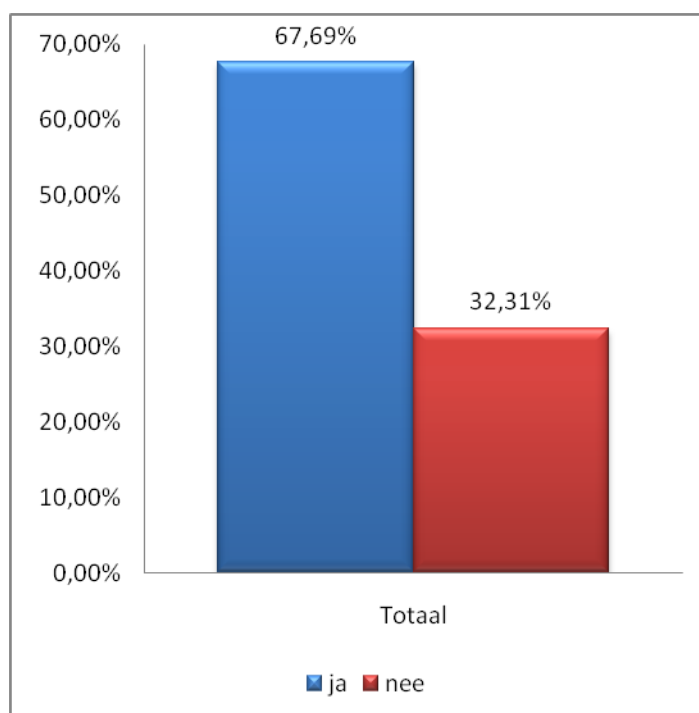




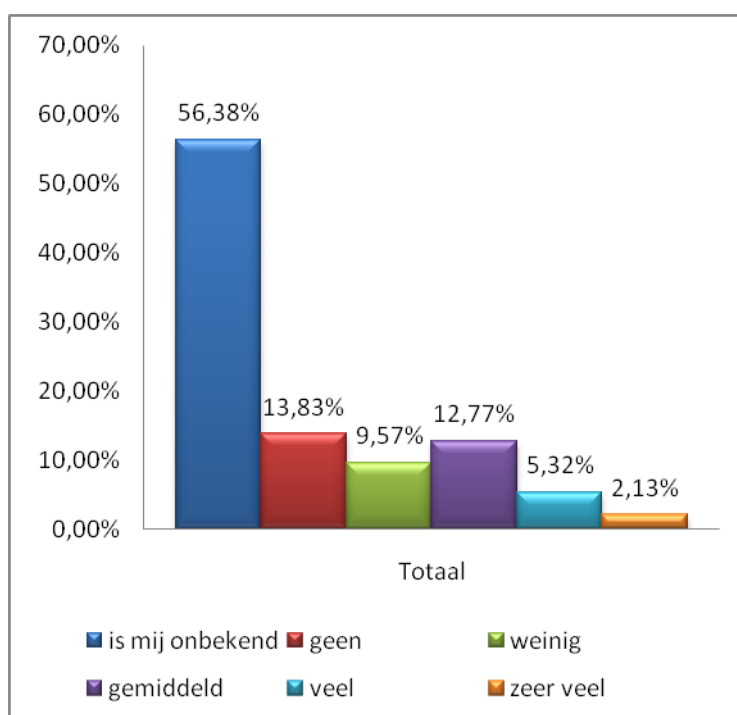
nummer	vraag	antwoorden	type
A8.2	In welke mate bent u tevreden over de internetontwikkelaar van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• helemaal niet tevreden</li> <li>• niet tevreden</li> <li>• neutraal</li> <li>• tevreden</li> <li>• zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



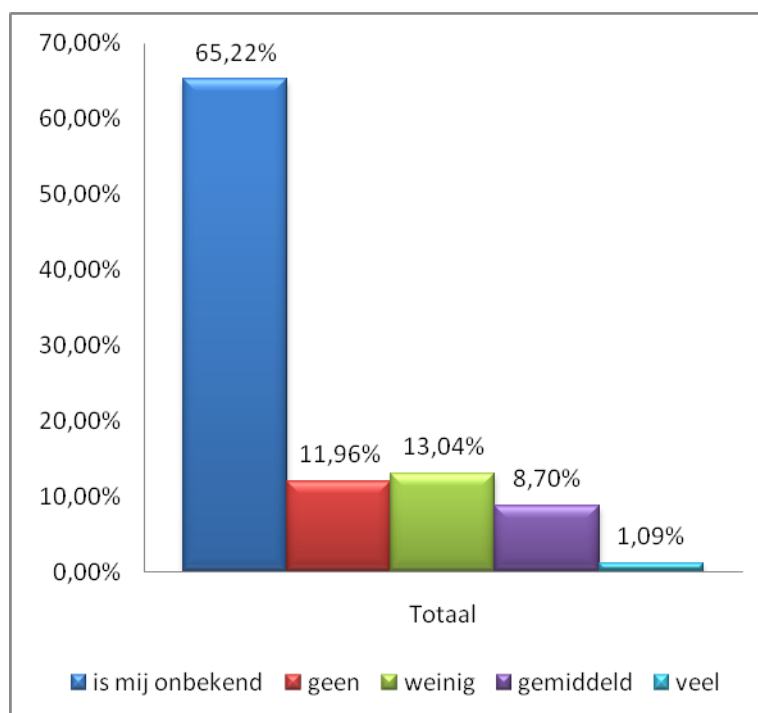
nummer	vraag	antwoorden	type
A8.3	Mocht u de zaken opnieuw kunnen doen, kiest u dan voor dezelfde internetontwikkelaar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



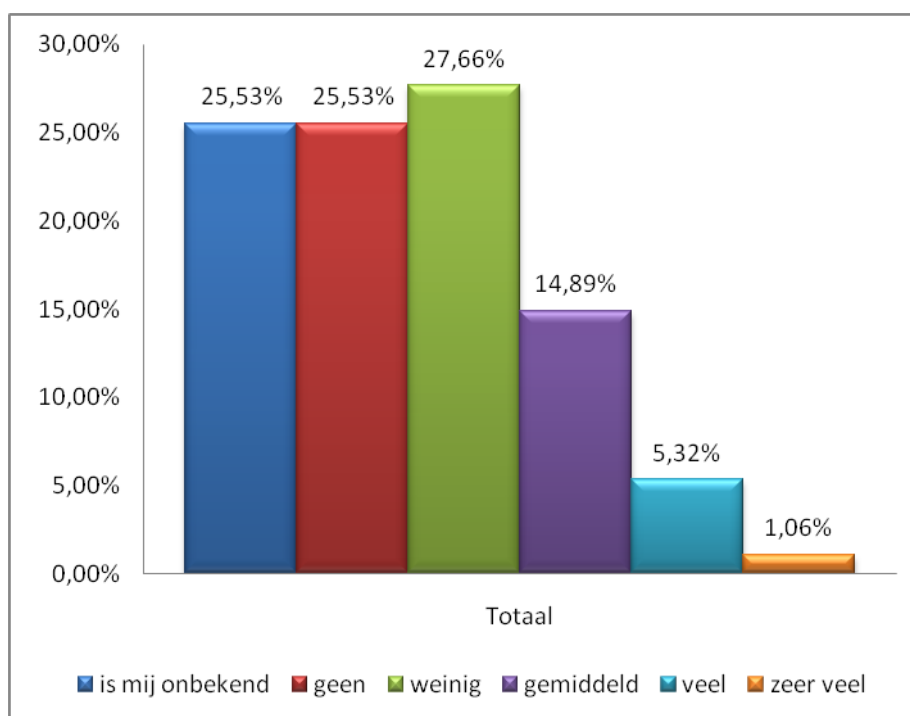
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
A8.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feweb kwaliteitslabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>is mij onbekend</li> <li>geen</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



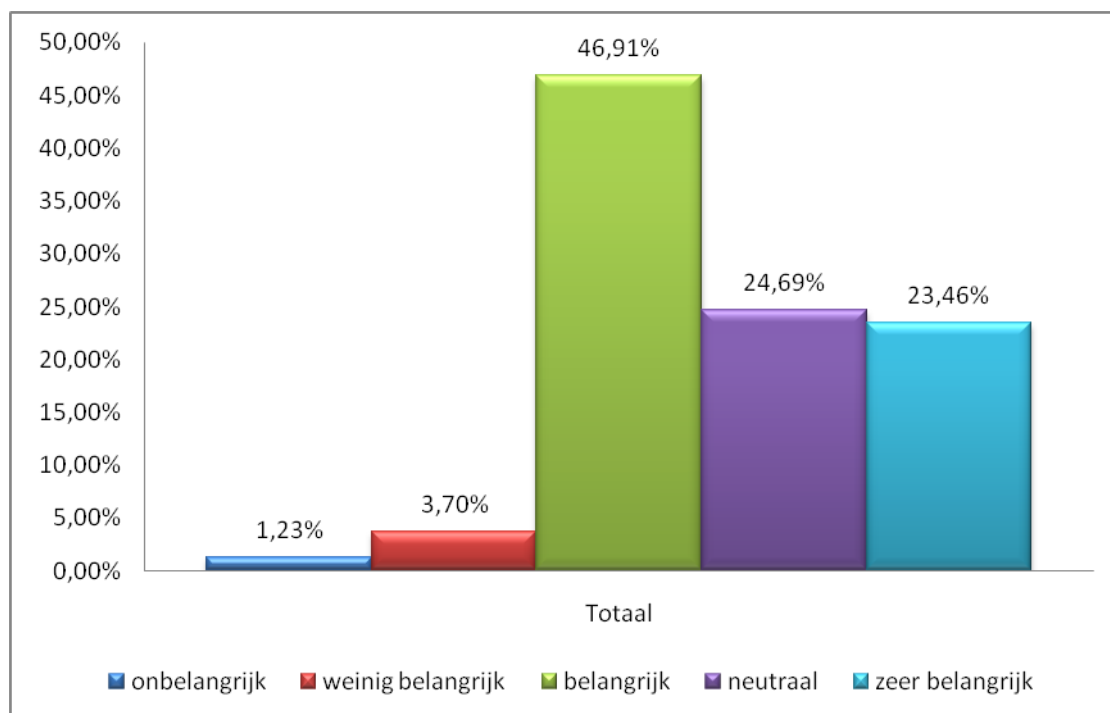
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
A8.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QFor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• is mij onbekend</li> <li>• geen</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



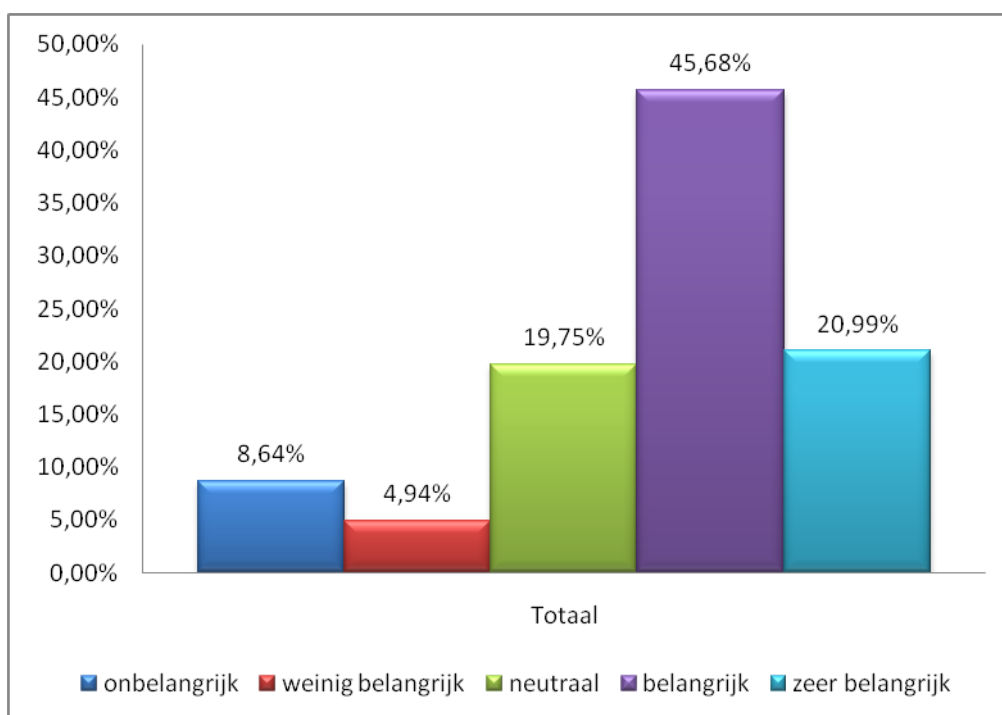
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
A8.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>is mij onbekend</li> <li>geen</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



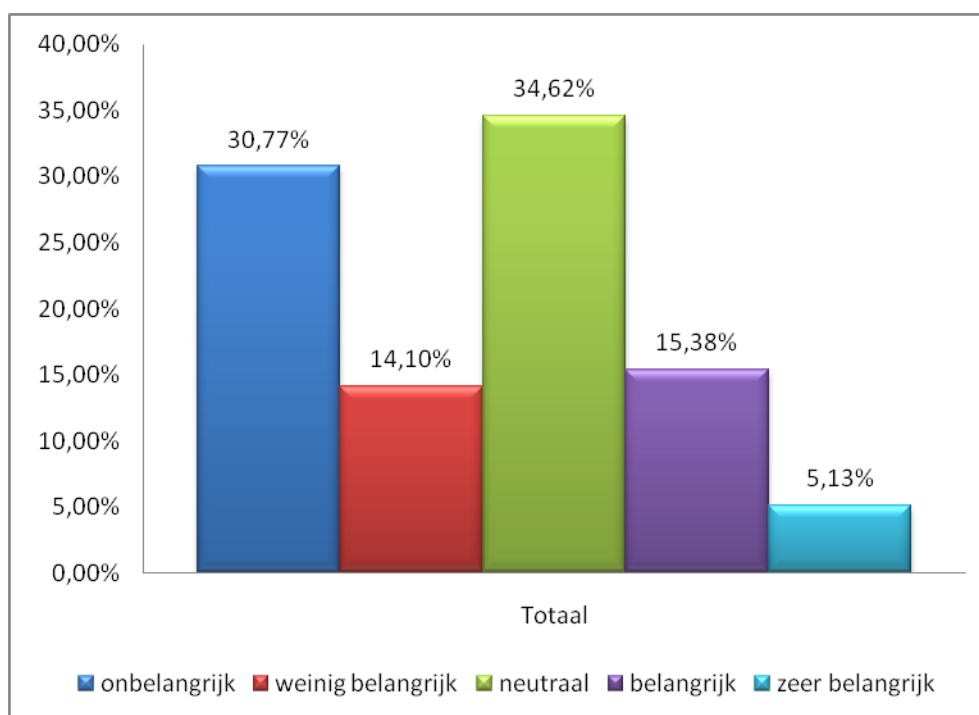
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
AB.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>prijs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
AB.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>referenties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

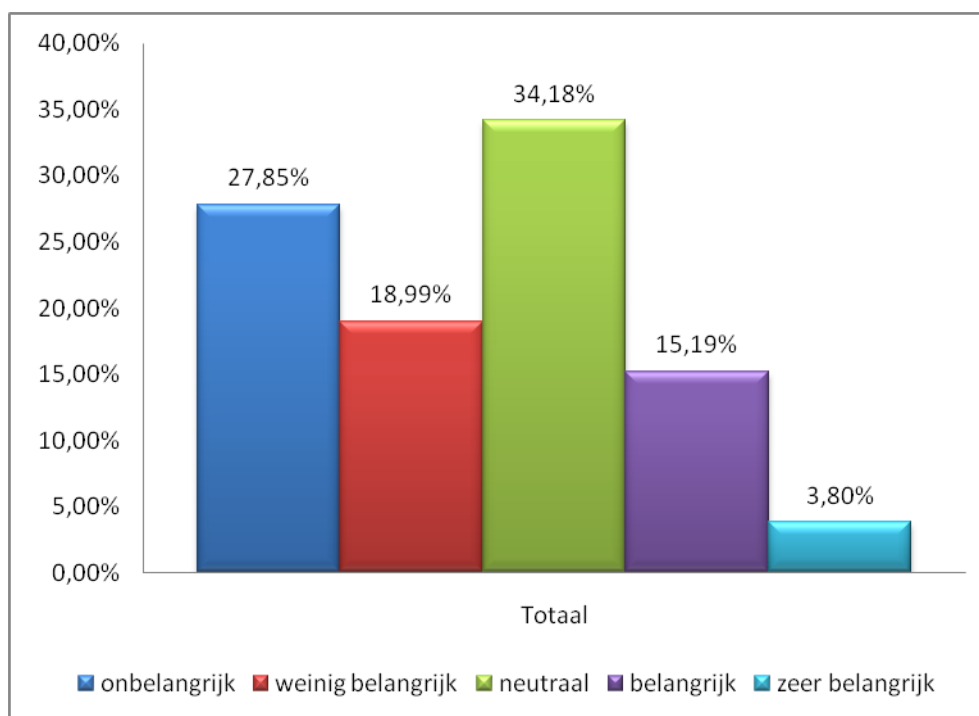


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
A8.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteitslabels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

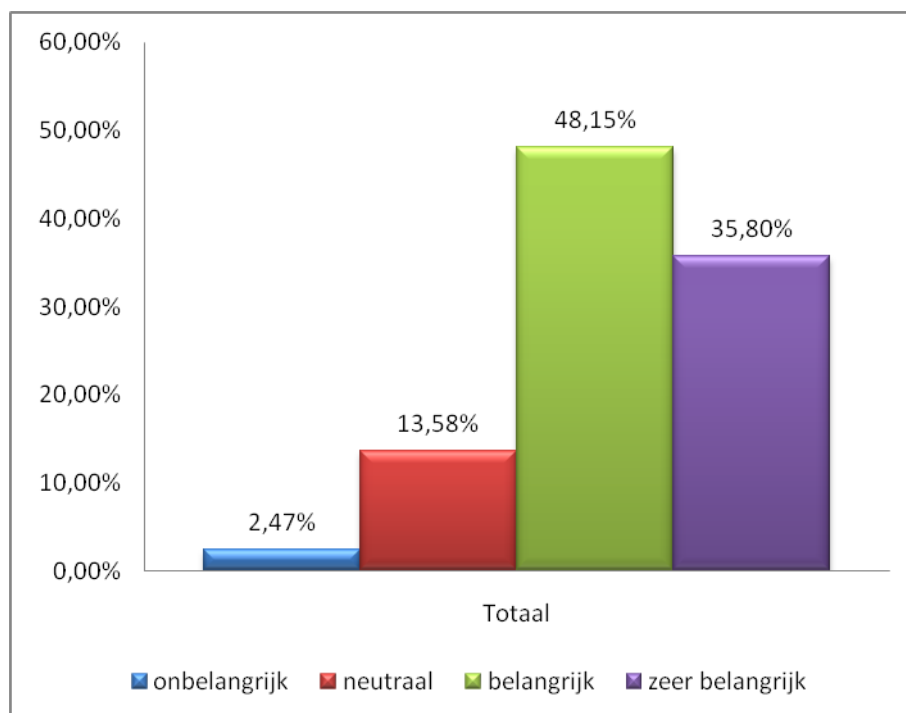




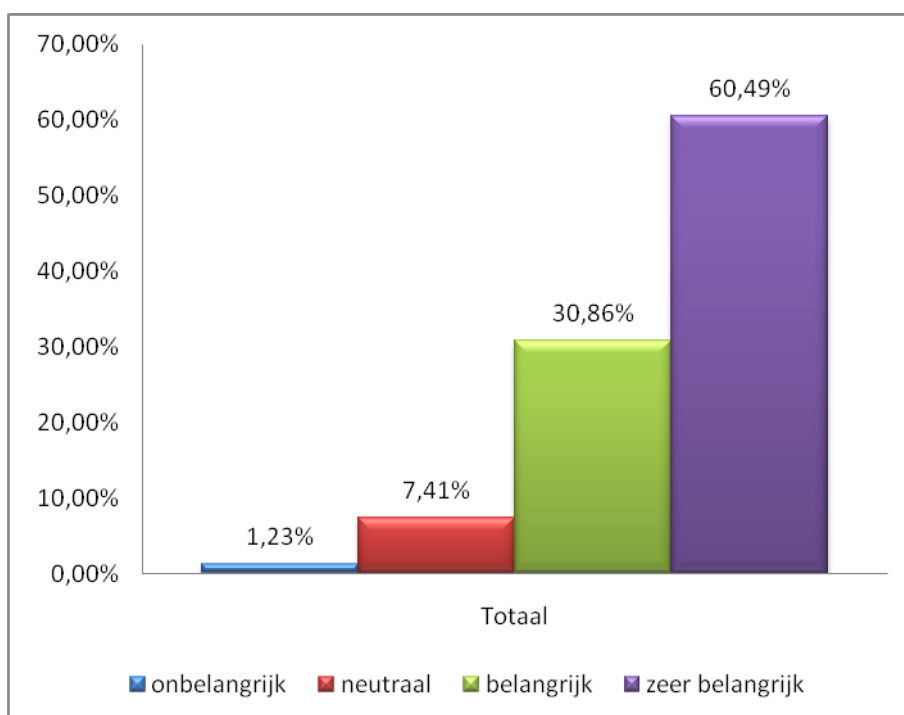
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
A8.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>omvang van het bedrijf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
AB.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>de algemene aanpak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



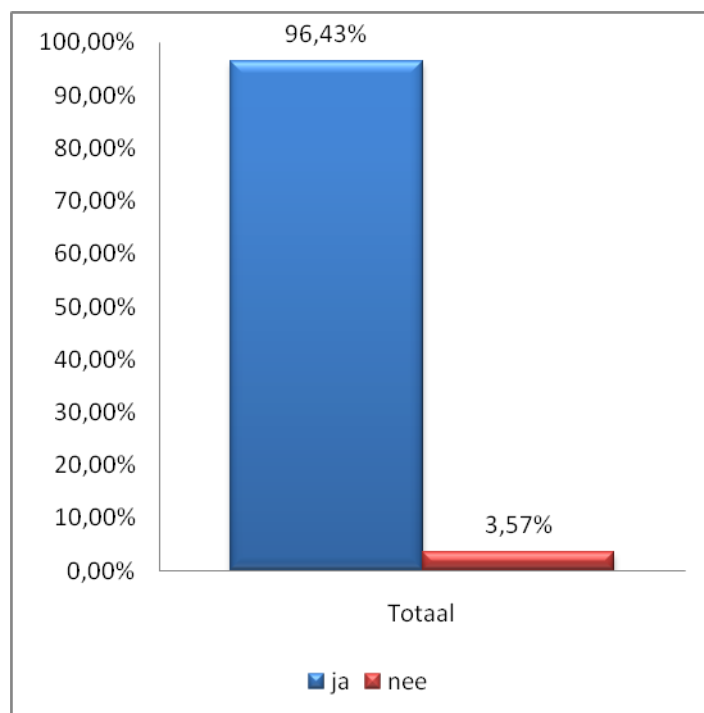
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate waren volgende aspecten belangrijk bij de keuze van uw internetontwikkelaar?		
AB.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteuning en advies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



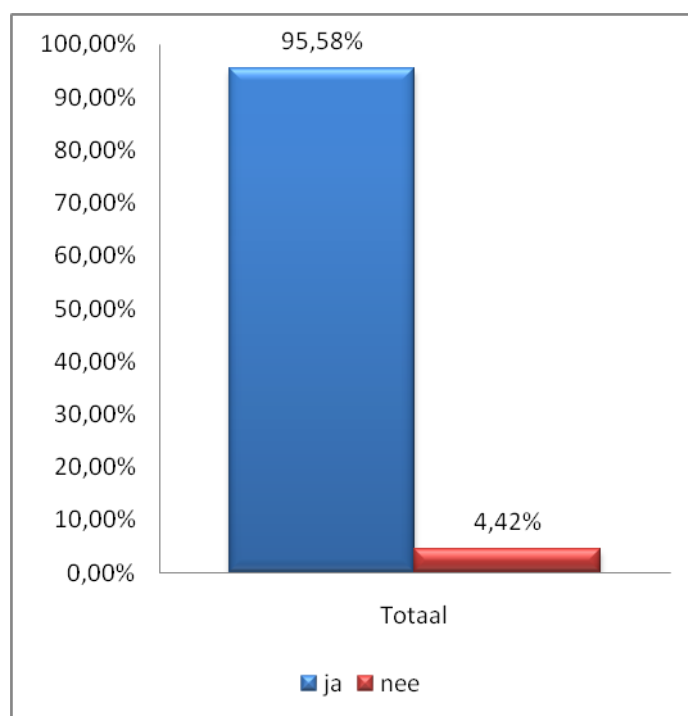
**SECTIE A9 – LEGALE VERMELDINGEN**

De resultaten onder sectie A9 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

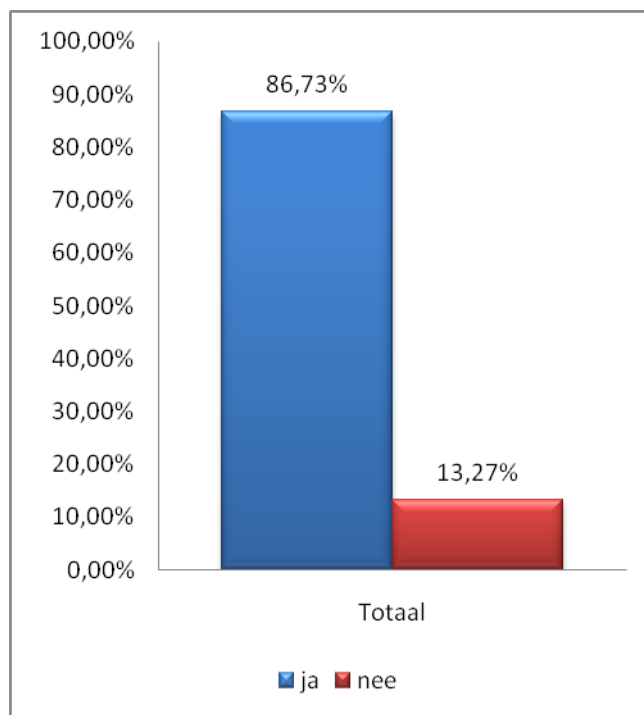
nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>naam en rechtsvorm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ja</li> <li>nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



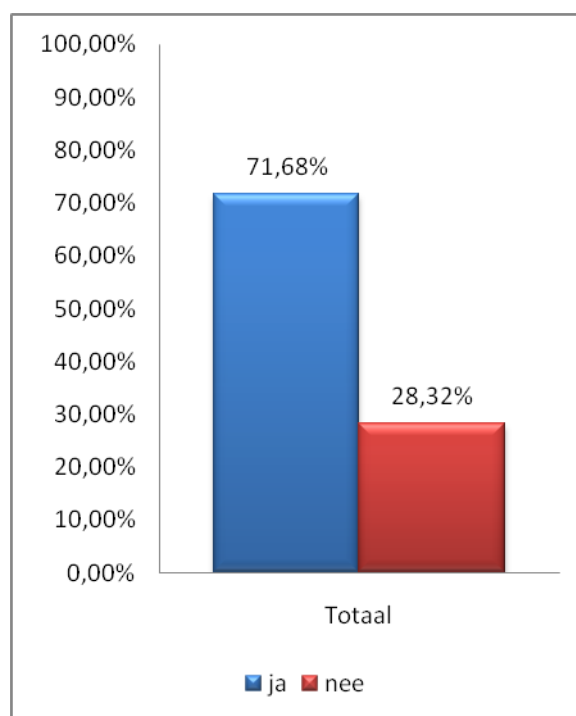
nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres maatschappelijke zetel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



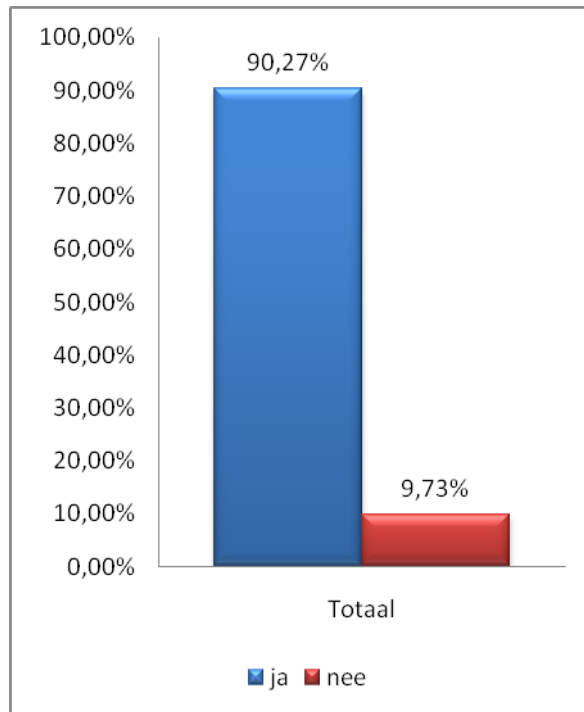
nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• btw en ondernemingsnummer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>bevoegde rechtbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ja</li> <li>nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



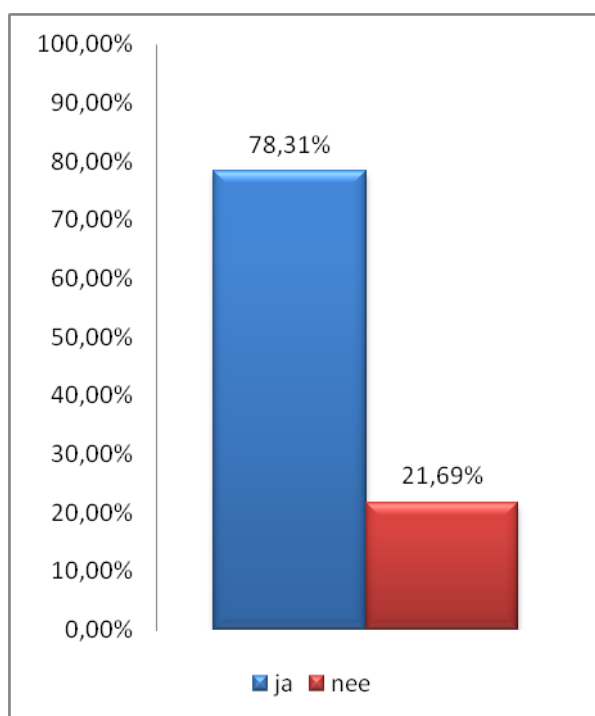
nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verkoopsvoorwaarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



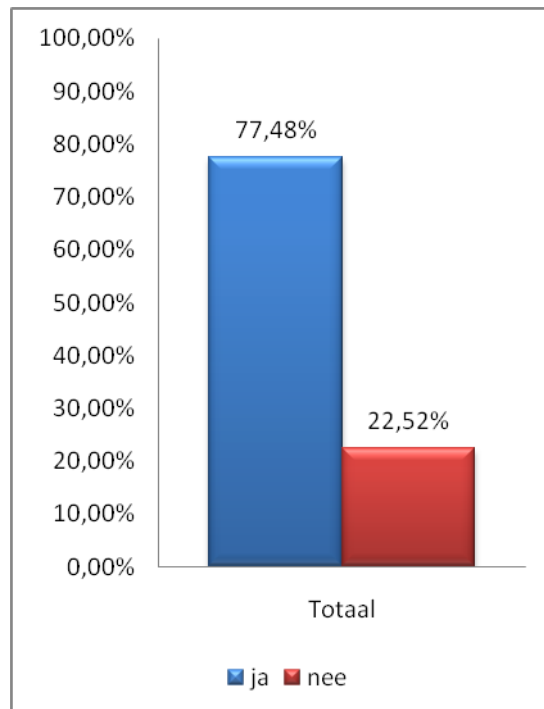


nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzakingsrecht*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

Verzakingsrecht is alleen van toepassing bij verkoop aan de consument. Voor deze vraag werd alleen met de webwinkels b2c rekening gehouden, namelijk



nummer	vraag	antwoorden	type
	Zijn volgende legale vermeldingen aanwezig in uw webwinkel		
A9.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>privacy clausule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ja</li> <li>nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



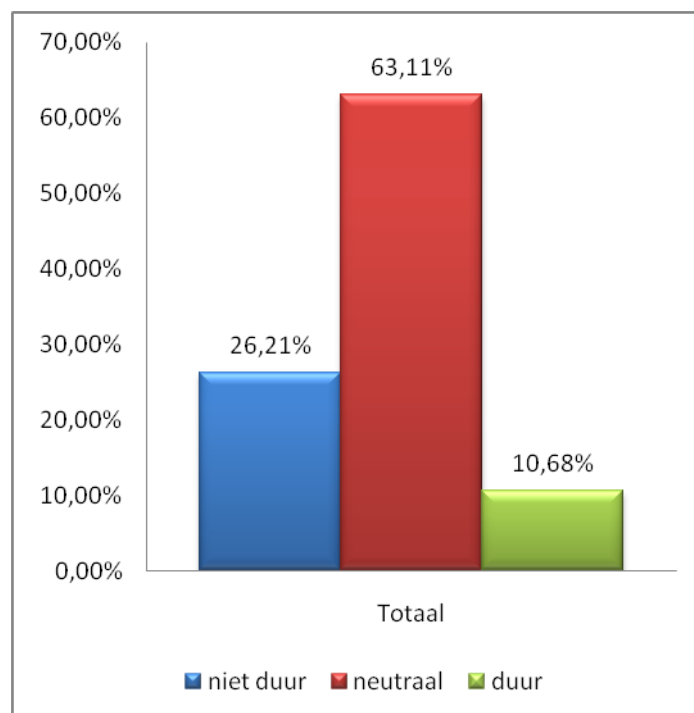
**SECTIE A10 – REGISTRATIE, VERIFICATIE EN IDENTIFICATIE**

De resultaten onder sectie A10 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

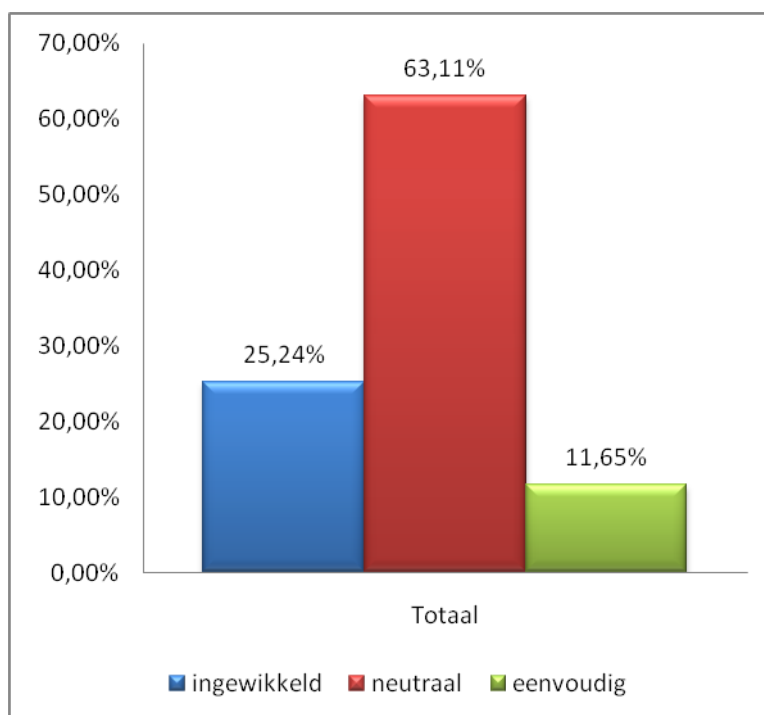
Een aantal problemen rond e-commerce hebben te maken met het registreren, aanmelden en valideren van de gebruikers.

- De gebruiker moet zich steeds opnieuw voor iedere toepassing registreren
- De gebruiker moet voor iedere toepassing een login en paswoord bijhouden
- De gebruiker vergeet zijn paswoord
- De gebruiker wil aanmelden met andere zaken dan een paswoord : zijn identiteitskaart , met zijn GSM, ...
- De gebruiker wenst te betalen met Bancontact en niet met Visa
- Aan een gebruiker zijn bepaalde eigenschappen verbonden : betaalmiddelen , klantenkaarten, kortingen, hoedanigheden,...

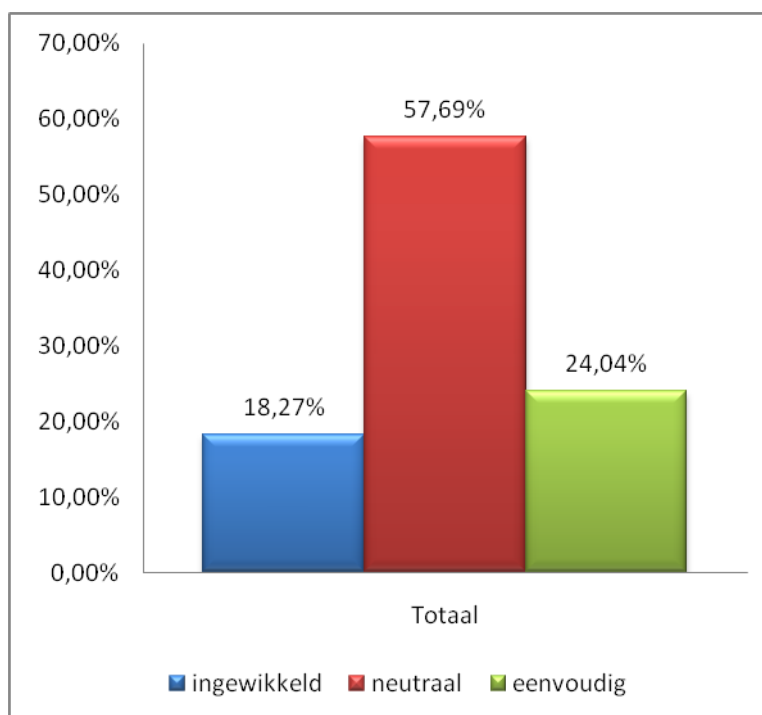
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten? Hoe vindt u dit qua ...		
A10.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prijs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet duur</li> <li>• neutraal</li> <li>• duur</li> </ul>	vinkje/1 keuze



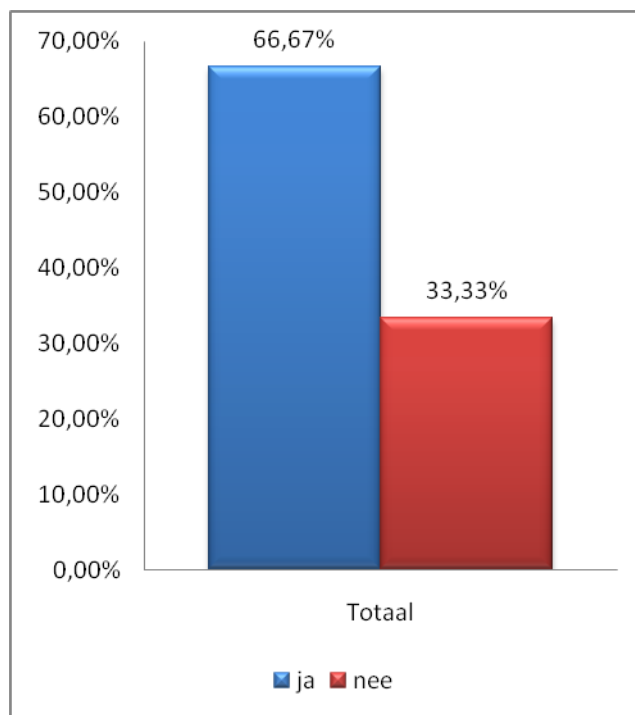
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten? Hoe vindt u dit qua ...		
A10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>opzetten van het proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ingewikkeld</li> <li>neutraal</li> <li>eenvoudig</li> </ul>	vinkje/1 keuze



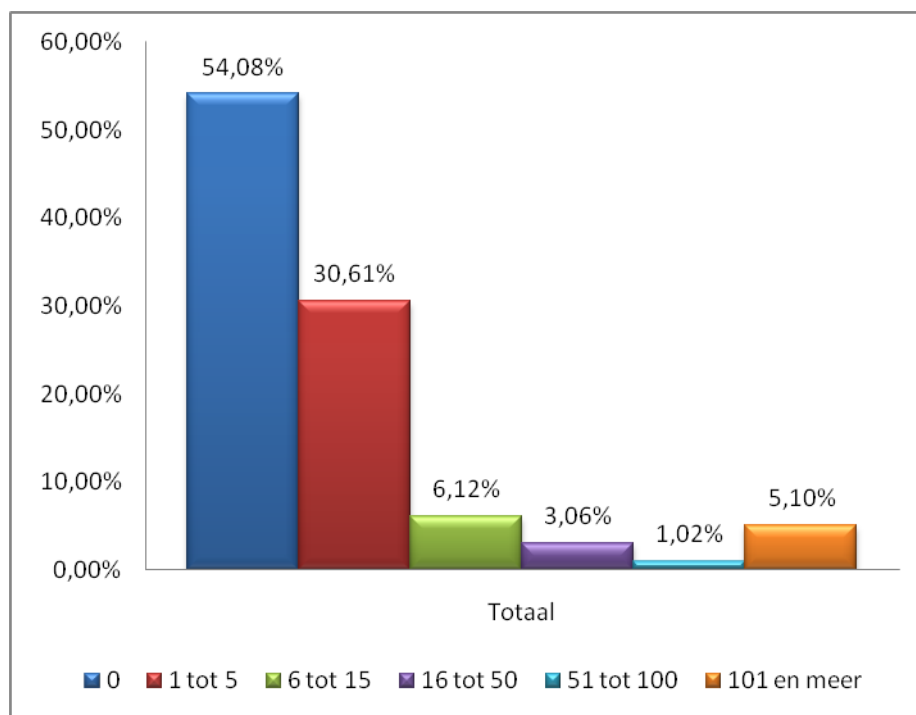
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten? Hoe vindt u dit qua ...		
A10.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beheer en onderhoud (oa. up-to-date houden van klanteninformatie zoals e-mailadres, adresgegevens,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ingewikkeld</li> <li>• neutraal</li> <li>• eenvoudig</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A10.4	Is er een automatische procedure voorzien voor wie zijn paswoord vergeten is?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



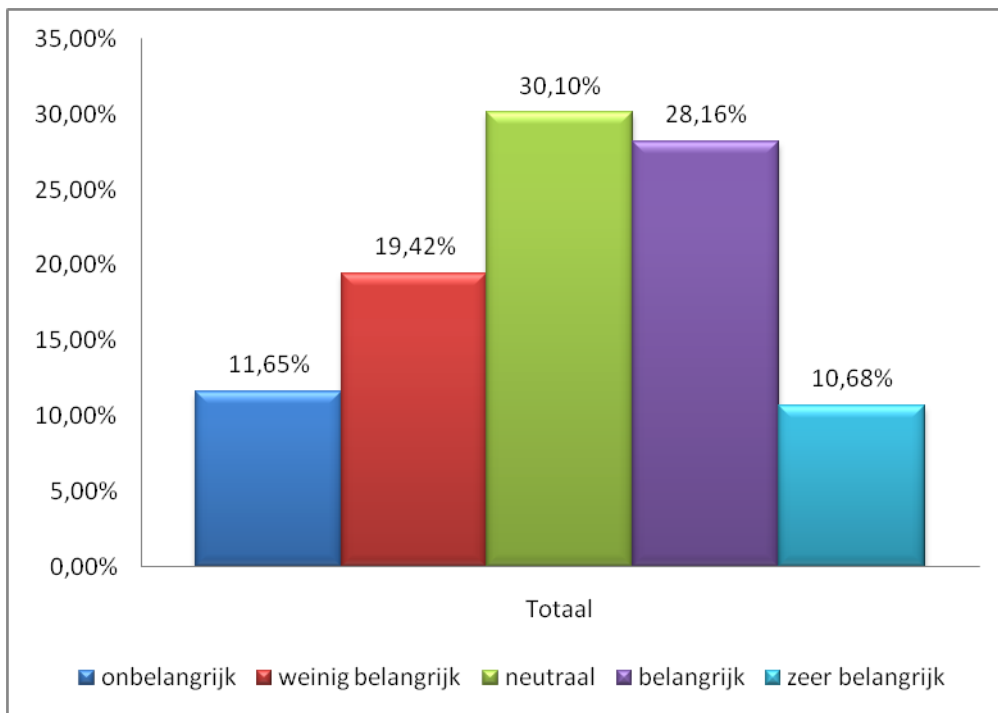
nummer	vraag	antwoorden	type
A10.5	Hoeveel gebruikers per maand zijn er die melden dat ze hun paswoord vergeten zijn?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0</li> <li>• 1 tot 5</li> <li>• 6 tot 15</li> <li>• 16 tot 50</li> <li>• 51 tot 100</li> <li>• 101 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



Centrale dienst voor identificatie

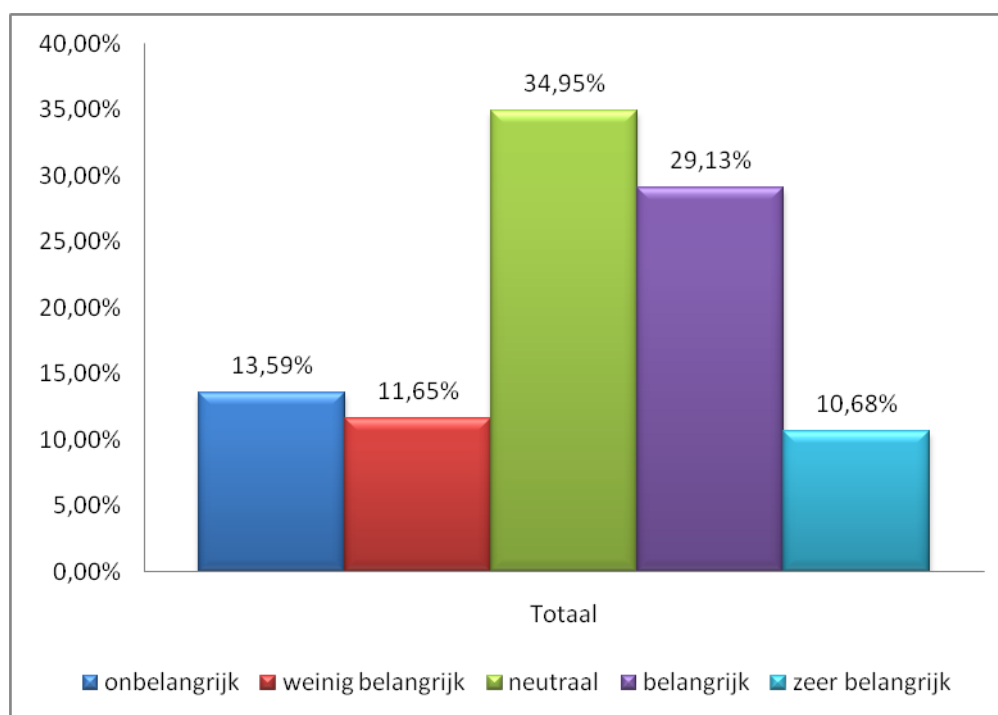
Veronderstel dat er een centrale dienst beschikbaar is op het internet waar de gebruiker zijn eigen identiteit kan beheren en waar de e-commerce toepassingen of webwinkels toegang to hebben, gecontroleerd door de gebruiker.

nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
A10.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>onderhoud registratiegegevens vallen niet langer onder uw verantwoordelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

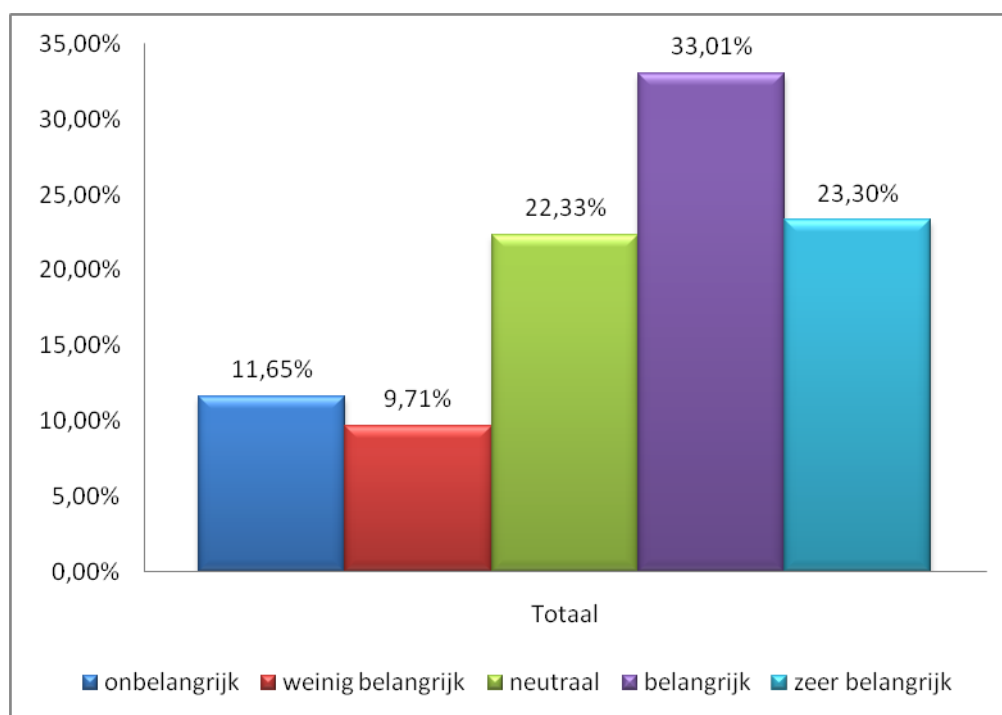




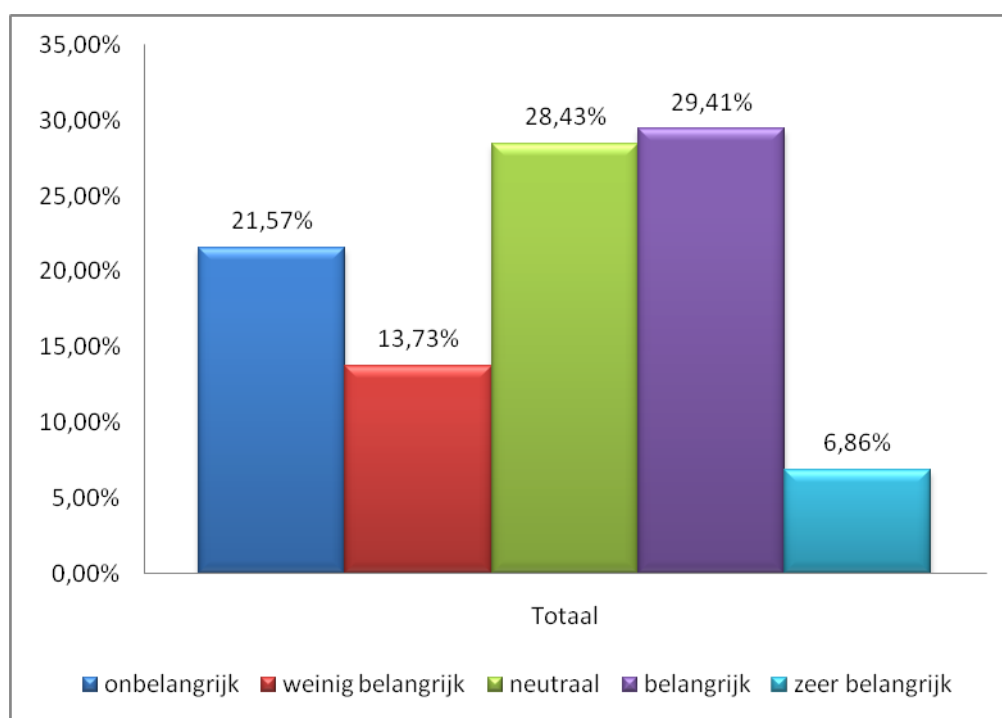
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
A10.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verificatie van de identiteit valt niet langer onder uw verantwoordelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



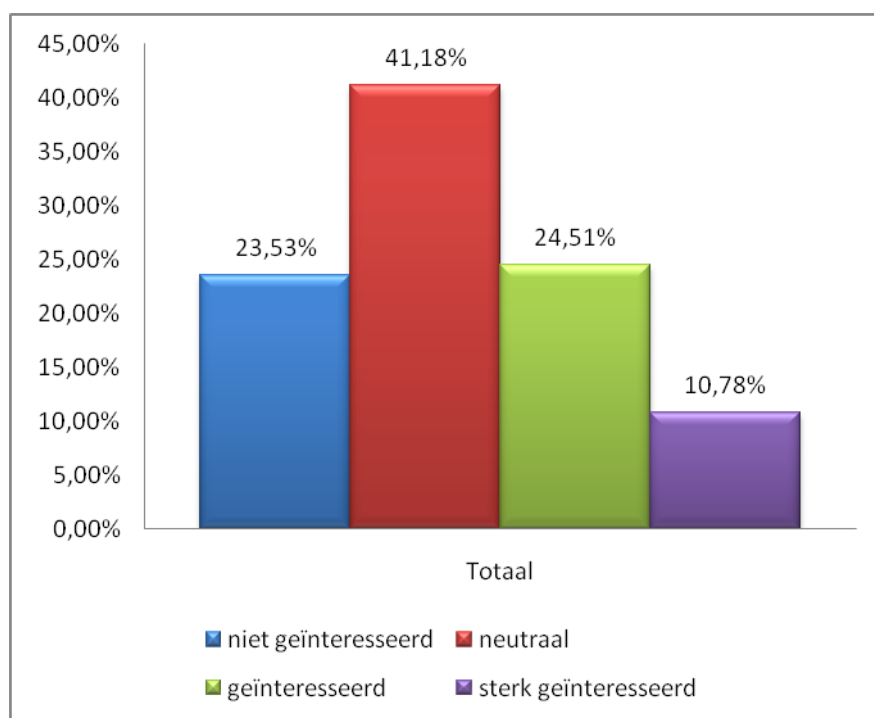
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
A10.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen dubbele of valse personen in uw klanten/gebruikers database</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



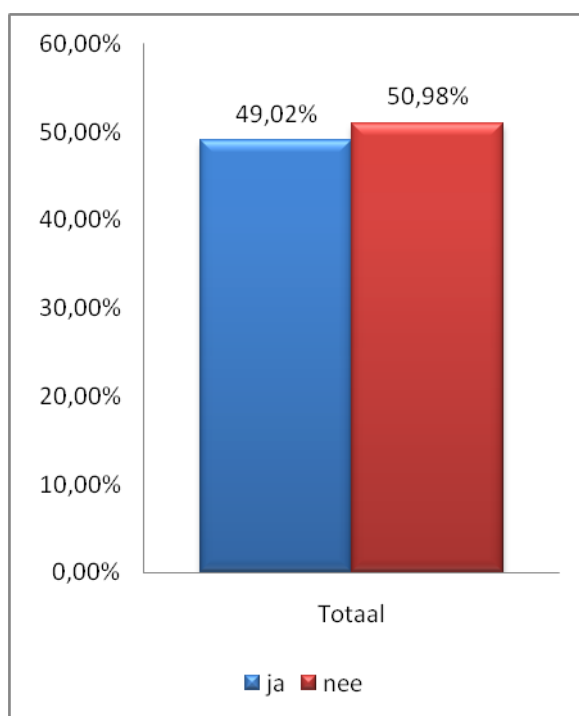
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
A10.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>gecombineerde acties met andere webwinkels zoals bvb. een gemeenschappelijke klantenkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



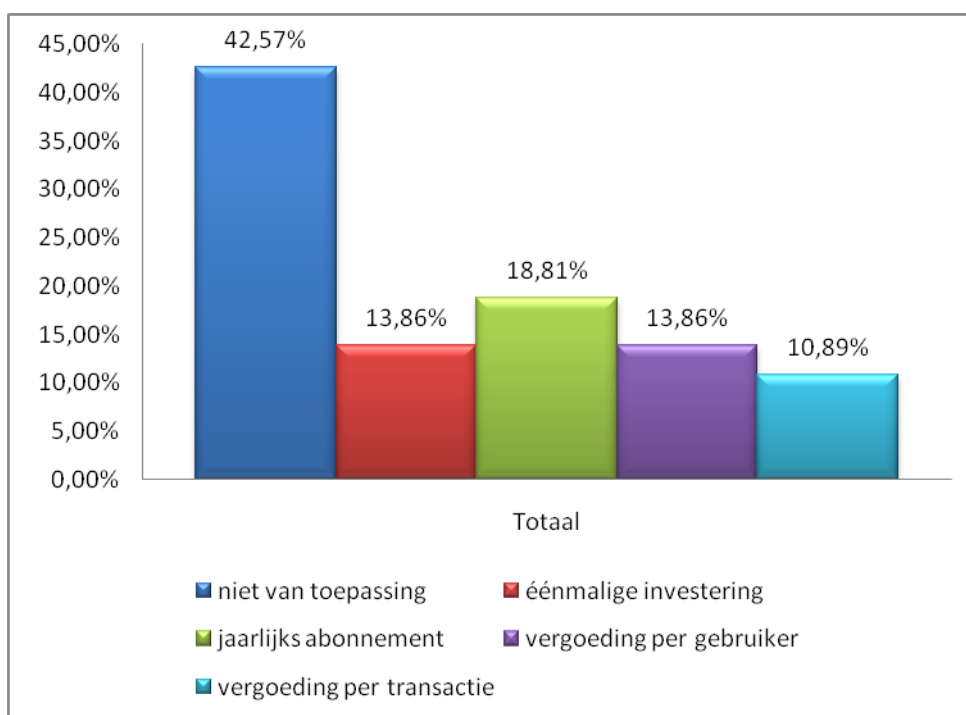
nummer	vraag	antwoorden	type
A10.11	Hoe staat u tegenover een dergelijke centrale identificatiedienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet geïnteresseerd</li> <li>• neutraal</li> <li>• geïnteresseerd</li> <li>• sterk geïnteresseerd</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A10.12	Zou u, zonder rekening te houden met de prijs, gebruik maken van een dergelijke dienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
A10.13	Welke prijszetting zou u verkiezen voor een dergelijk dienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• éénmalige investering</li> <li>• jaarlijks abonnement</li> <li>• vergoeding per gebruiker</li> <li>• vergoeding per transactie</li> </ul>	vinkje/1 keuze



**SECTIE A11 – FEEDBACK VAN DE KLANTEN**

De resultaten onder sectie A11 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel uit te baten, namelijk 123.

nummer	vraag	antwoorden	type
A11.1	Welke van de volgende methodes gebruikt u om feedback van de klanten van uw webwinkel te krijgen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• focus of user groups</li> <li>• telemarketing actie</li> <li>• e-mail campagne</li> <li>• online survey in de webwinkel</li> <li>• contactformulier</li> </ul>	vinkje/meerdere keuze's

focus of user groups	13,82 %
telemarketing actie	5,69 %
e-mail campagne	35,77 %
online survey in de webwinkel	23,58 %
contactformulier	52,85 %

**SECTIE B2 – UW WEBWINKEL**

<b>nummer</b>	<b>vraag</b>	<b>antwoorden</b>	<b>type</b>
B2.1	Zal u in de volgende 3 jaar een webwinkel openen voor uw bedrijf?	<ul style="list-style-type: none"><li>• ja</li><li>• nee</li></ul>	

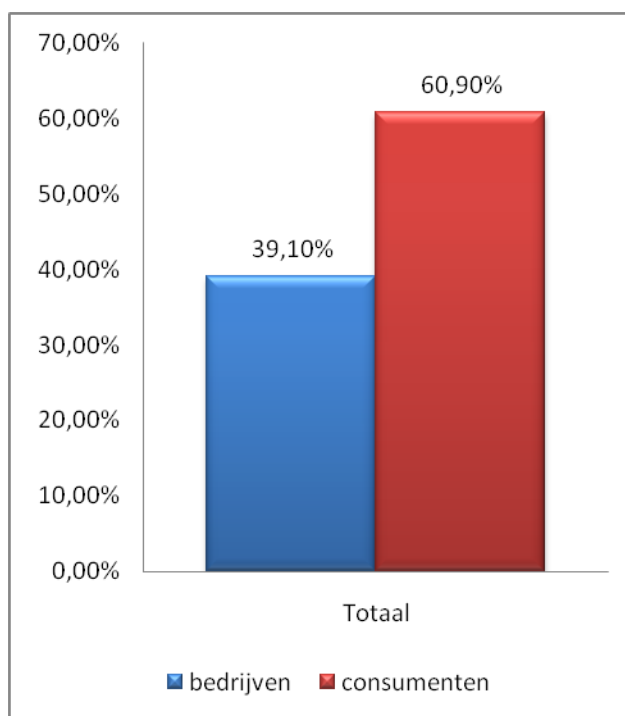
Alle antwoorden in sectie B zijn gebaseerd op de deelnemers die op bovenstaande vraag 'ja' hebben geantwoord, namelijk 133.



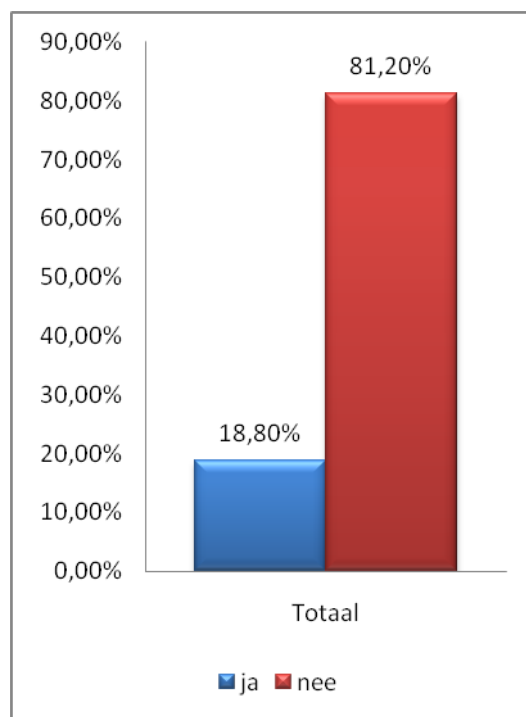
**SECTIE B3 – UW WEBWINKEL - POSITIONERING**

De resultaten onder sectie B3 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

nummer	vraag	antwoorden	type
B3.1	Tot welk soort klanten zal uw webwinkel zich hoofdzakelijk richten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bedrijven</li> <li>• consumenten</li> </ul>	vinkje/1 keuze



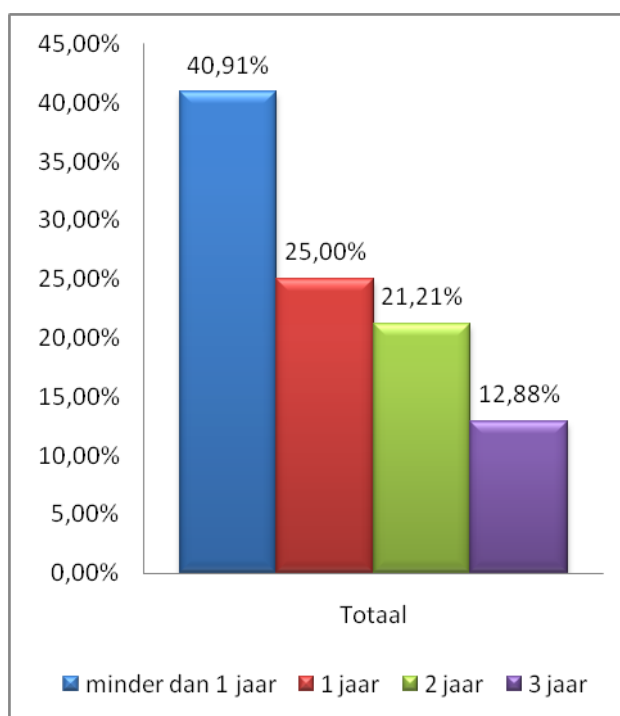
nummer	vraag	antwoorden	type
B3.2	Zal de webwinkel uw enige verkoopskanaal zijn?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



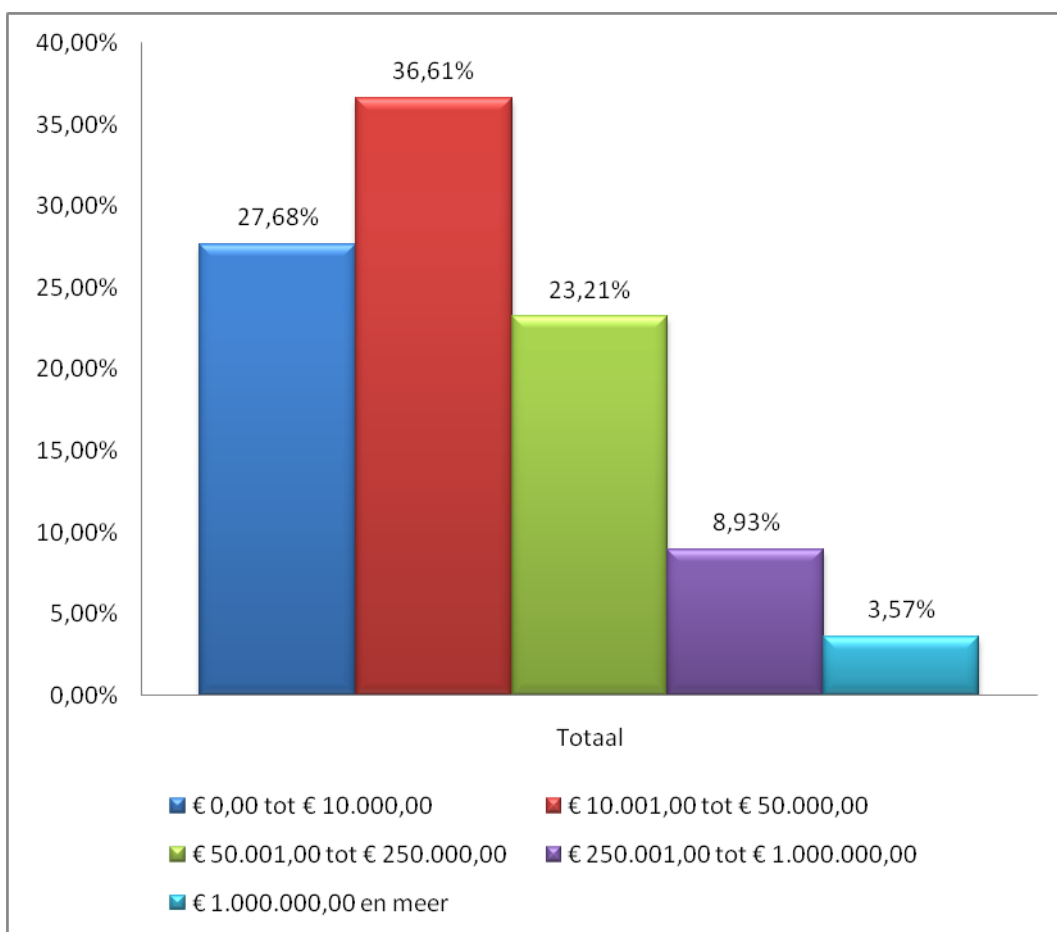
nummer	vraag	antwoorden	type
B3.3	Wat zal het doel zijn van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verkoop aan bestaande klanten</li> <li>• verkoop aan prospecten</li> <li>• naamsbekendheid</li> <li>• geografische uitbreiding</li> </ul>	vinkje/meerdere keuze's

verkoop aan bestaande klanten	52,63 %
verkoop aan prospecten	65,41 %
naambekendheid	49,62 %
geografische uitbreiding	40,60 %

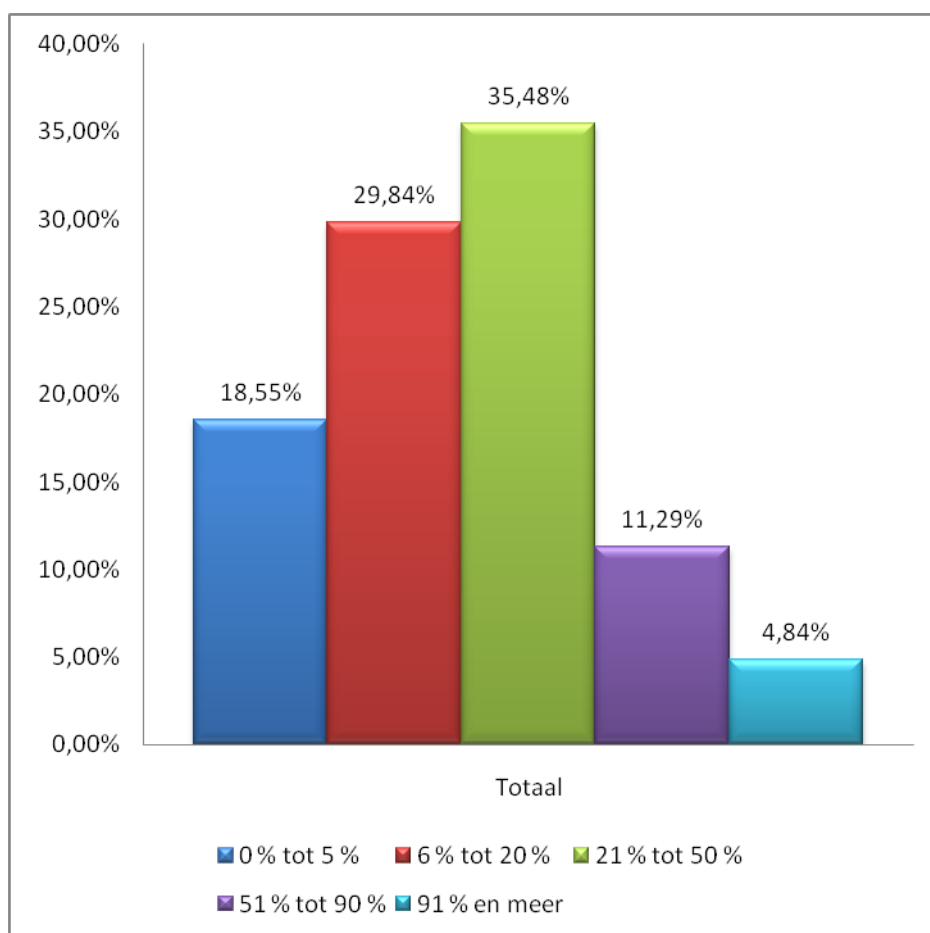
nummer	vraag	antwoorden	type
B3.4	Binnen welke termijn wilt u uw webwinkel online hebben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minder dan 1 jaar</li> <li>• 1 jaar</li> <li>• 2 jaar</li> <li>• 3 jaar</li> </ul>	vinkje/1 keuze



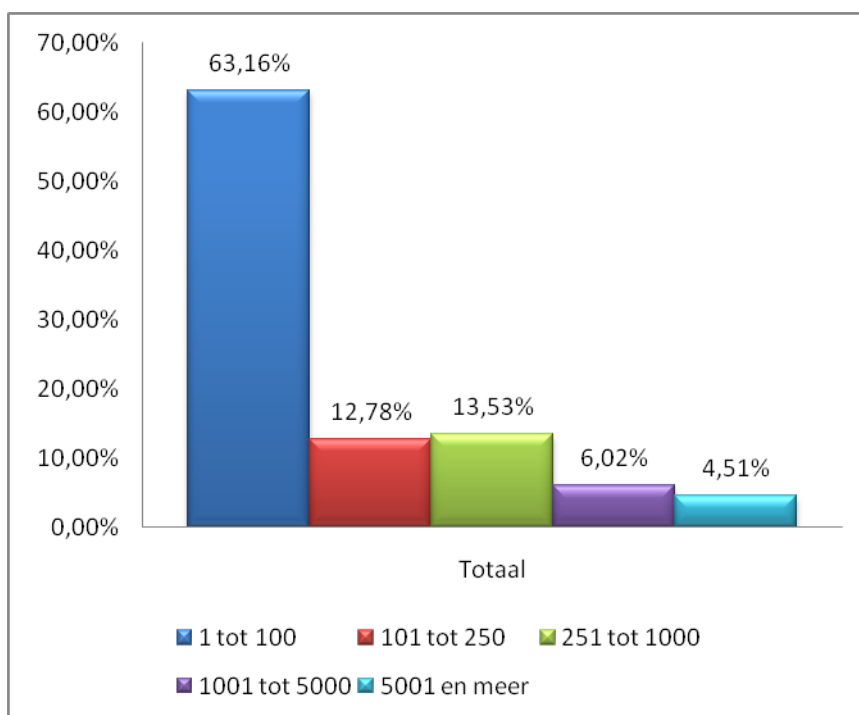
nummer	vraag	antwoorden	type
B3.5	Hoeveel omzet wilt u maken via uw webwinkel?	•	getal



nummer	vraag	antwoorden	type
B3.6	Hoeveel procent van uw totale omzet wilt u via uw webwinkel maken?	•	getal



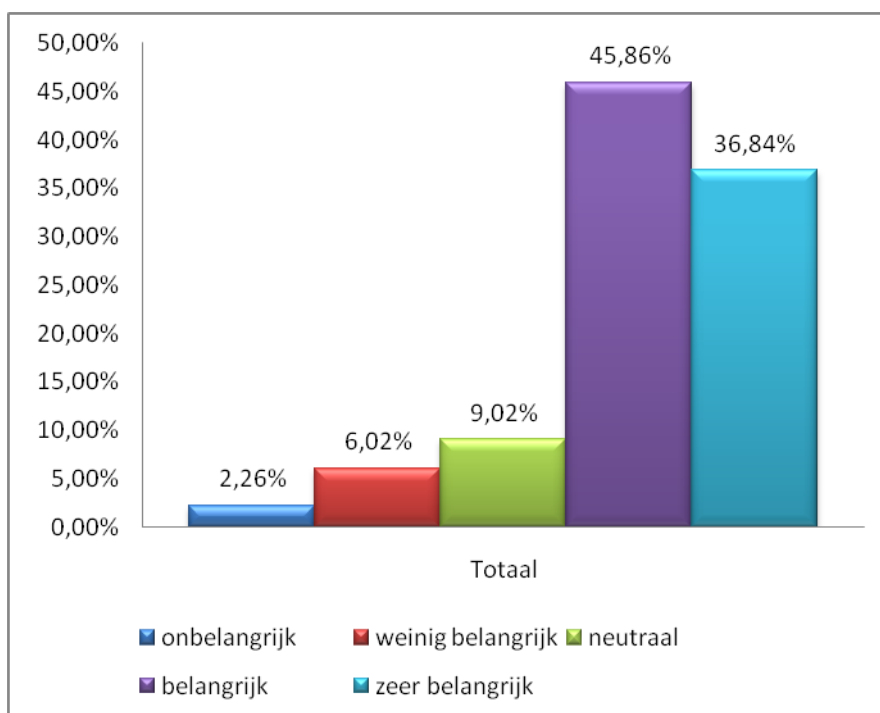
nummer	vraag	antwoorden	type
B3.7	Hoeveel artikelen wilt u verkopen u via de webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 tot 100</li> <li>• 101 tot 250</li> <li>• 251 tot 1000</li> <li>• 1001 tot 5000</li> <li>• 5001 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



**SECTIE B4 – VOORDELEN**

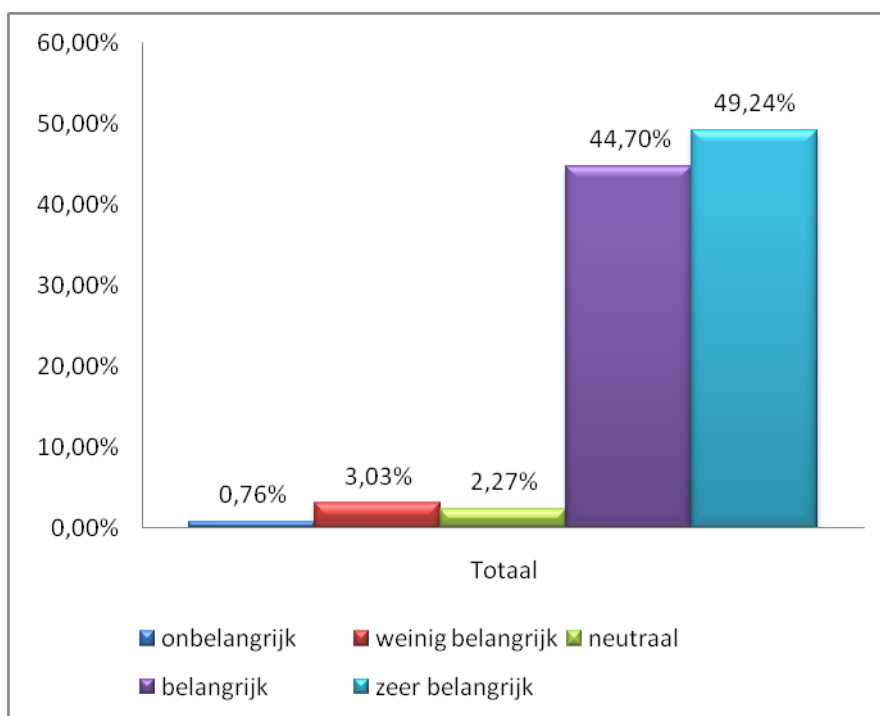
De resultaten onder sectie B4 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>meer omzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze

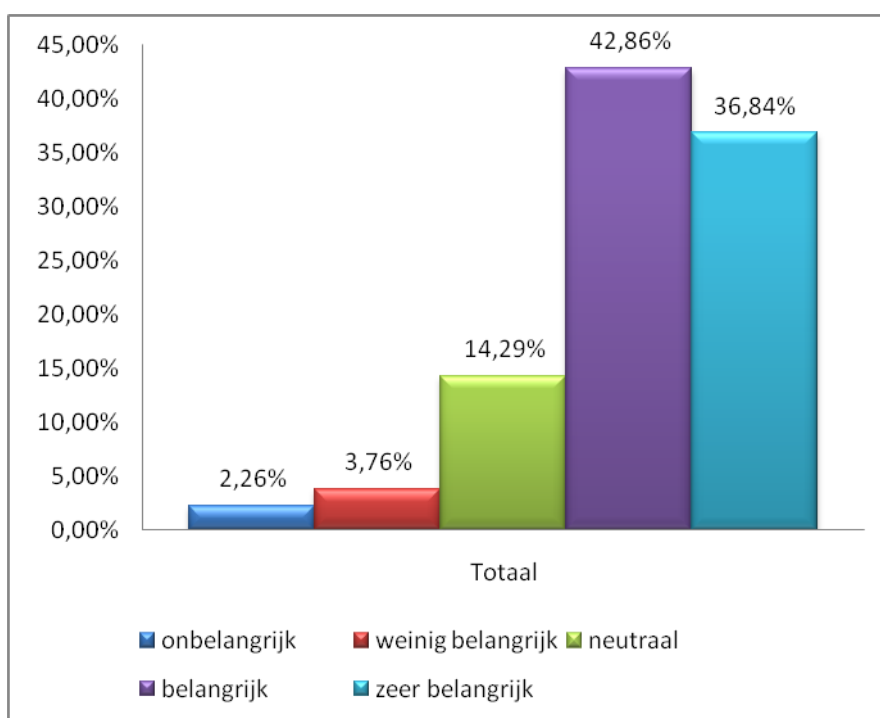




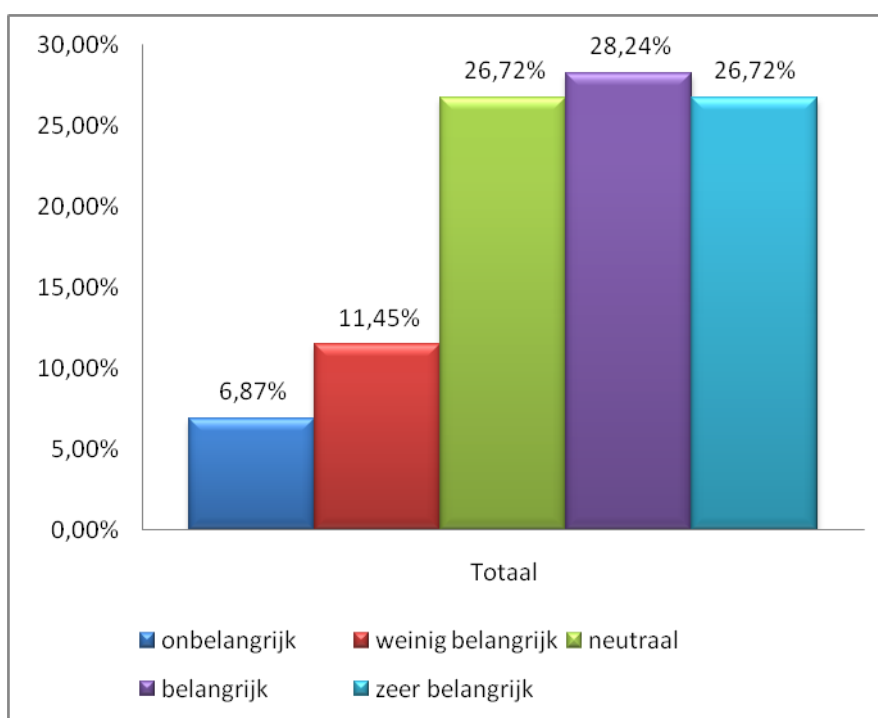
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>nieuwe klanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



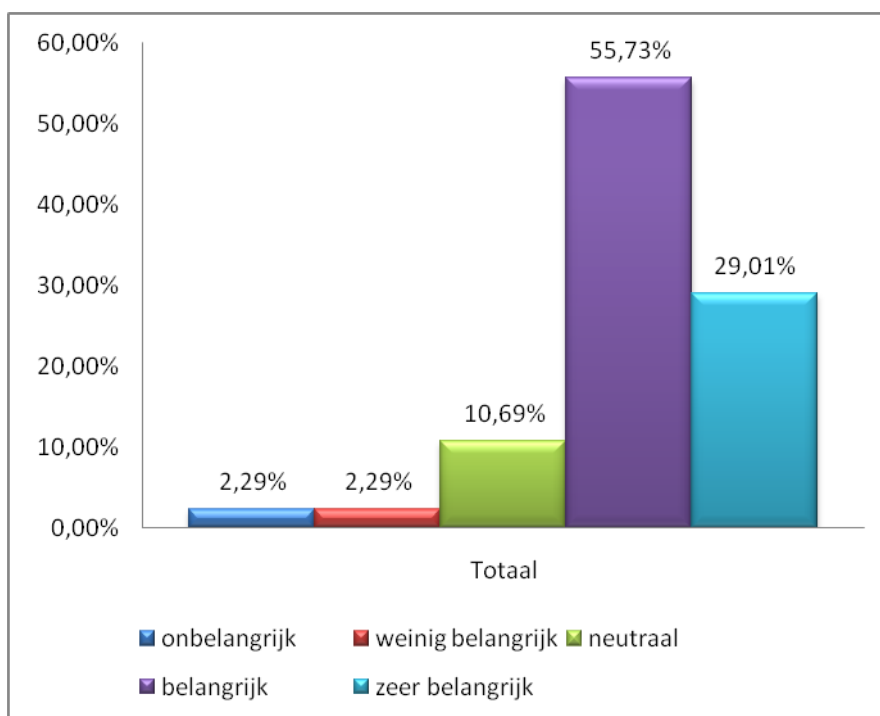
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>naambekendheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



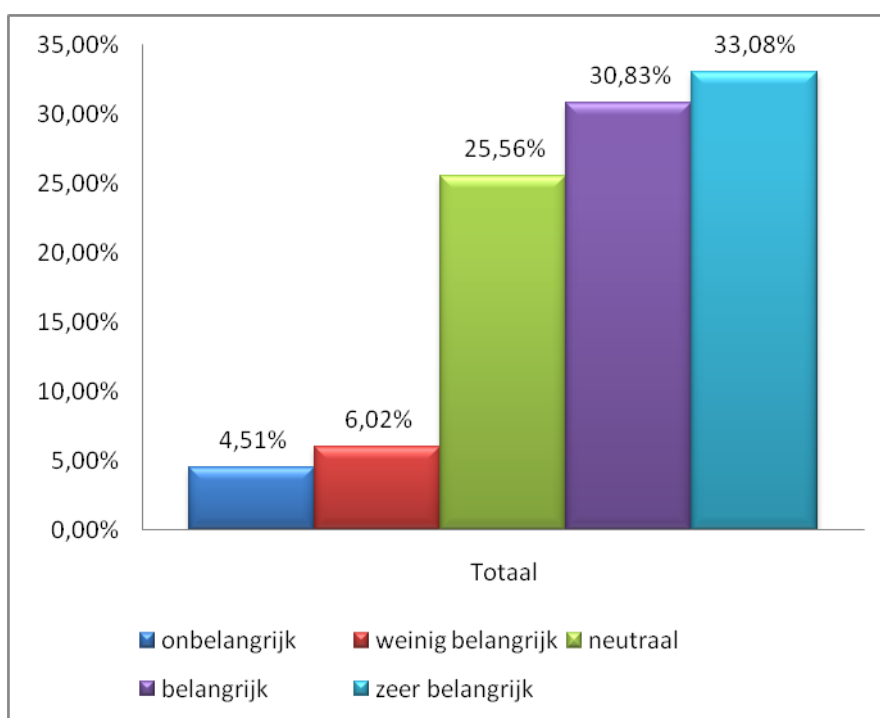
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>dienst na verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



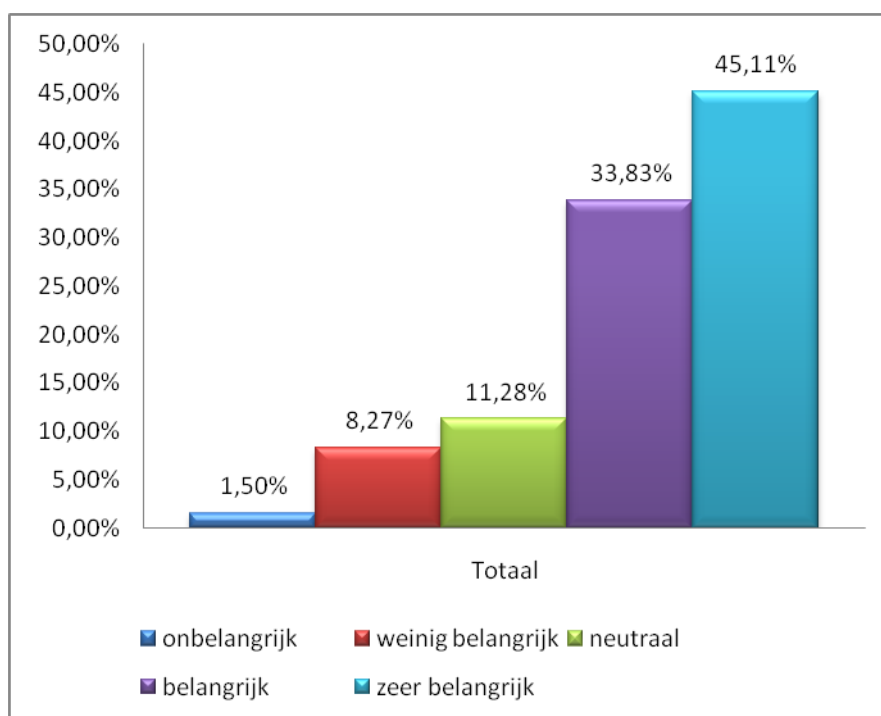
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verschaffen productinformatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>vlottere orderadministratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



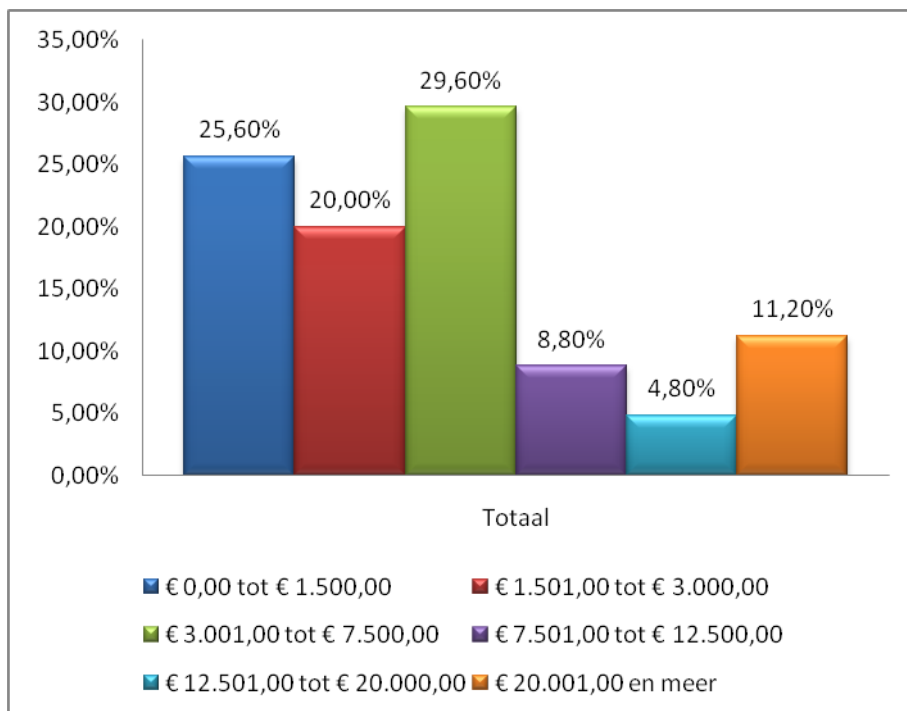
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe belangrijk vindt u volgende mogelijke voordelen van uw toekomstige webwinkel?		
B4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 bereikbaarheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



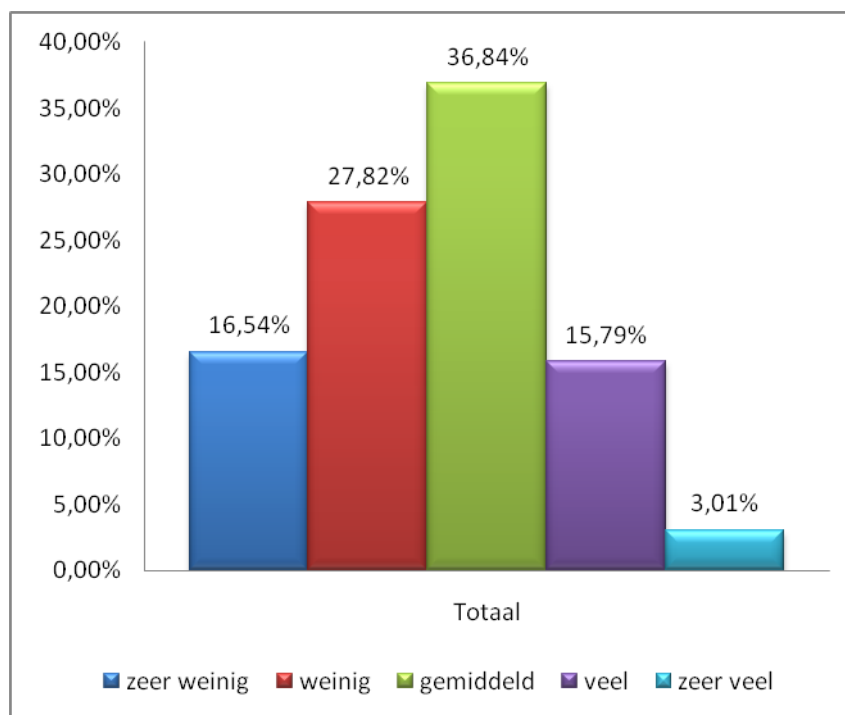
**SECTIE B5 – KOSTEN - INVESTERING**

De resultaten onder sectie B5 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

nummer	vraag	antwoorden	type
B5.1	Hoeveel denkt u dat de totale investering zal zijn voor het opzetten, inrichten en operationeel maken van uw toekomstige webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 1.500,00</li> <li>• € 1.501,00 tot € 3.000,00</li> <li>• € 3.001,00 tot € 7.500,00</li> <li>• € 7.501,00 tot € 12.500,00</li> <li>• € 12.501,00 tot € 20.000,00</li> <li>• € 20.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze

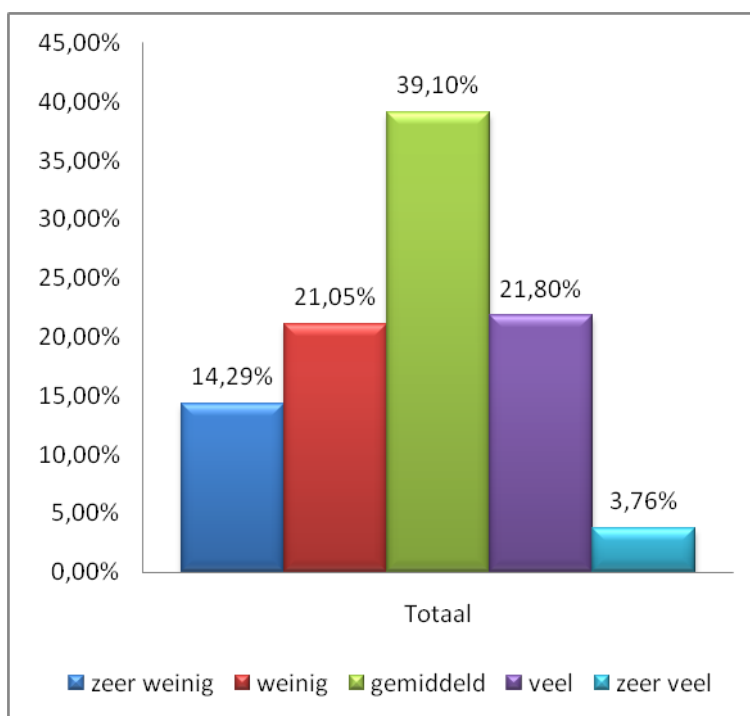


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate denkt u dat volgende zaken een invloed zullen hebben op de uiteindelijke totale kostprijs?		
B5.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>aankoop software licentie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

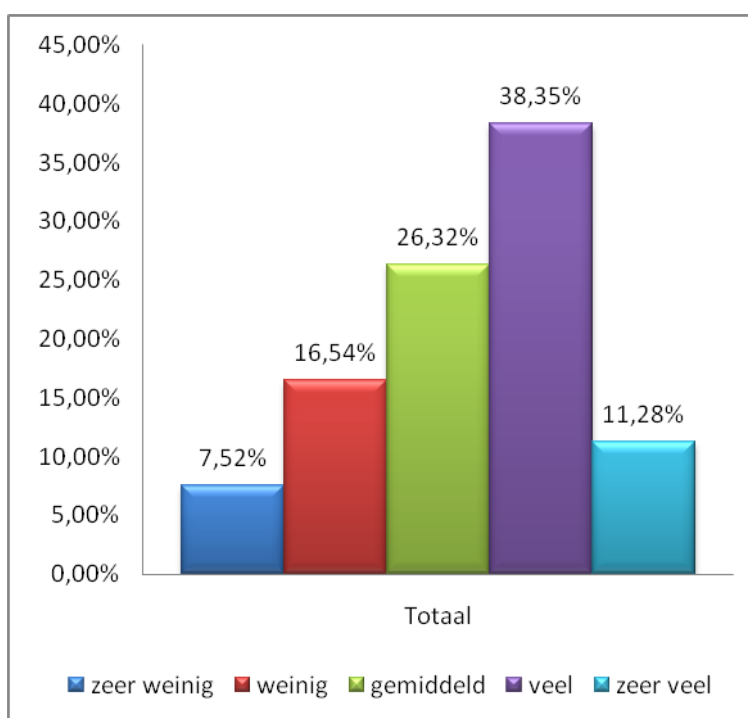




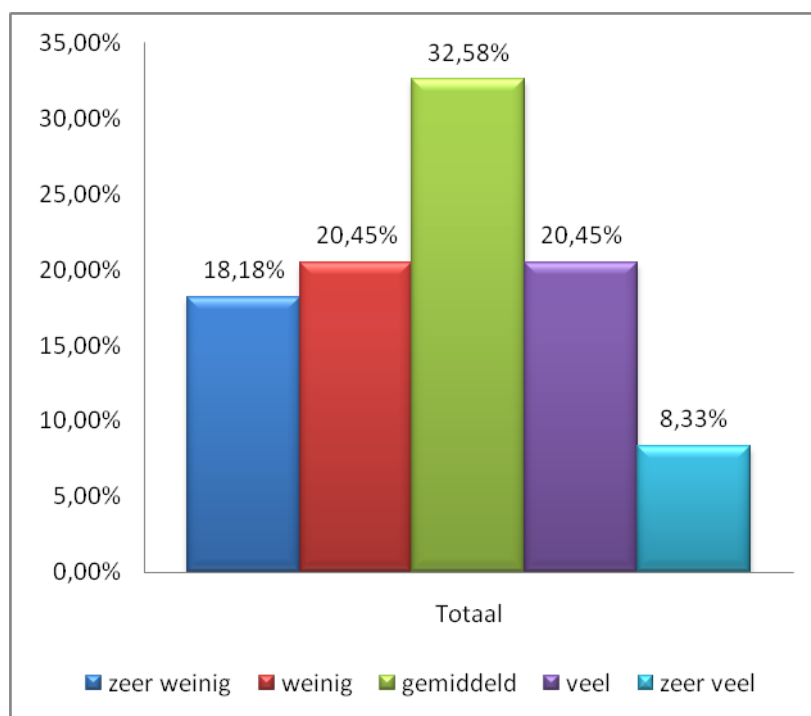
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate denkt u dat volgende zaken een invloed zullen hebben op de uiteindelijke totale kostprijs?		
B5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>installatie en configuratie van de software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



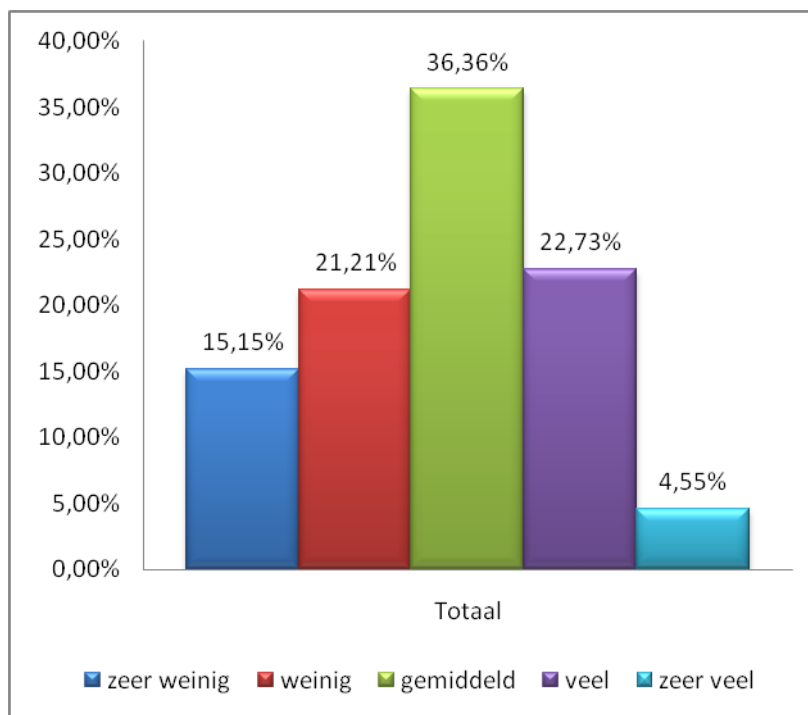
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate denkt u dat volgende zaken een invloed zullen hebben op de uiteindelijke totale kostprijs?		
B5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programmeren maatwerk voor ontbrekende functionaliteiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate denkt u dat volgende zaken een invloed zullen hebben op de uiteindelijke totale kostprijs?		
B5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• programmeren van koppeling met de interne bedrijfsbeheerssoftware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer weinig</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



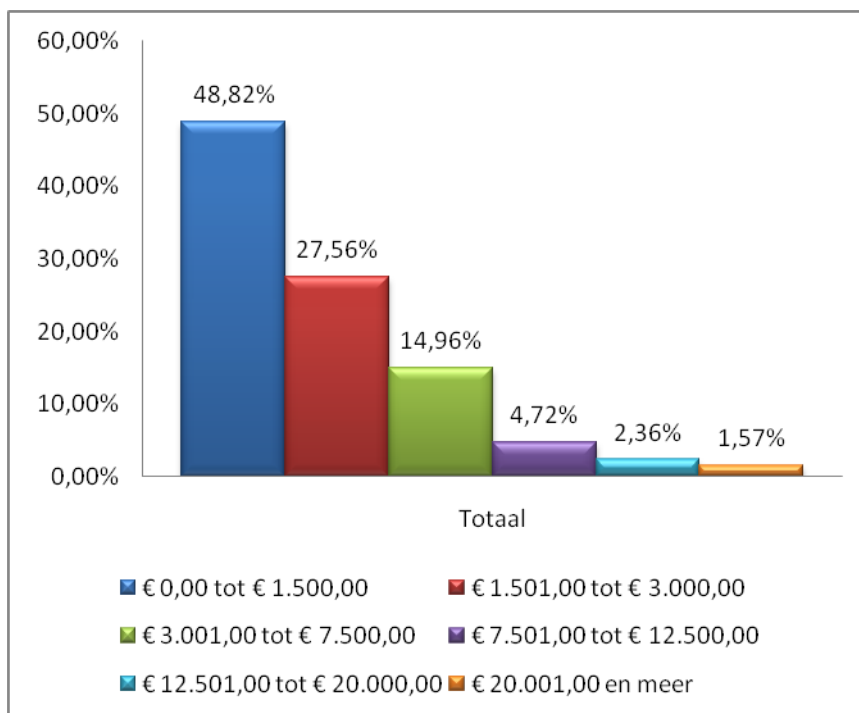
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate denkt u dat volgende zaken een invloed zullen hebben op de uiteindelijke totale kostprijs?		
B5.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>opmaak beeldmateriaal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zeer weinig</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



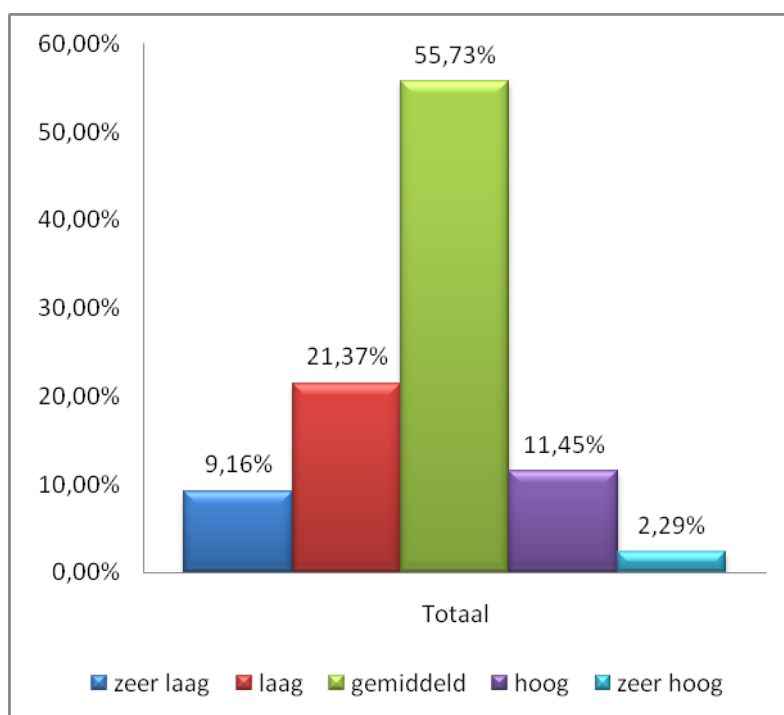
**SECTIE B6 – KOSTEN – JAARLIJKS BUDGET**

De resultaten onder sectie B6 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

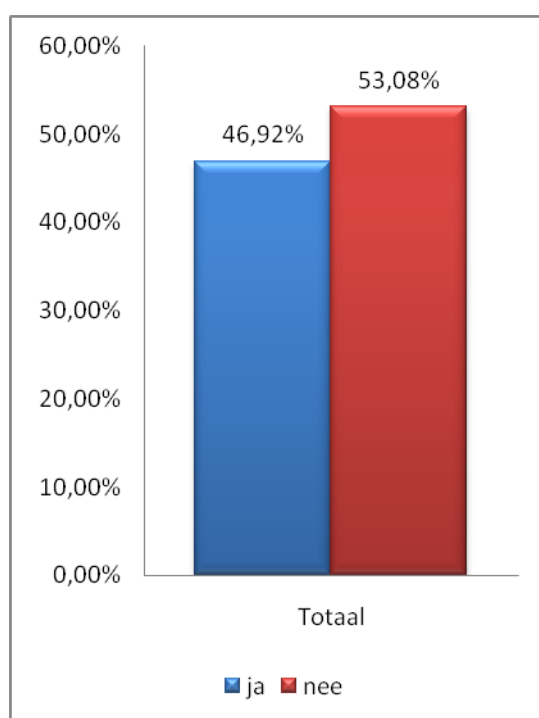
nummer	vraag	antwoorden	type
B6.1	Hoeveel denkt u dat het jaarlijks budget zal zijn voor onderhoud van en aanpassingen aan de webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00 tot € 1.500,00</li> <li>• € 1.501,00 tot € 3.000,00</li> <li>• € 3.001,00 tot € 7.500,00</li> <li>• € 7.501,00 tot € 12.500,00</li> <li>• € 12.501,00 tot € 20.000,00</li> <li>• € 20.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
B6.2	Wat vindt u van het totale bedrag van deze jaarlijkse kosten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer laag</li> <li>• laag</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• hoog</li> <li>• zeer hoog</li> </ul>	vinkje/1 keuze



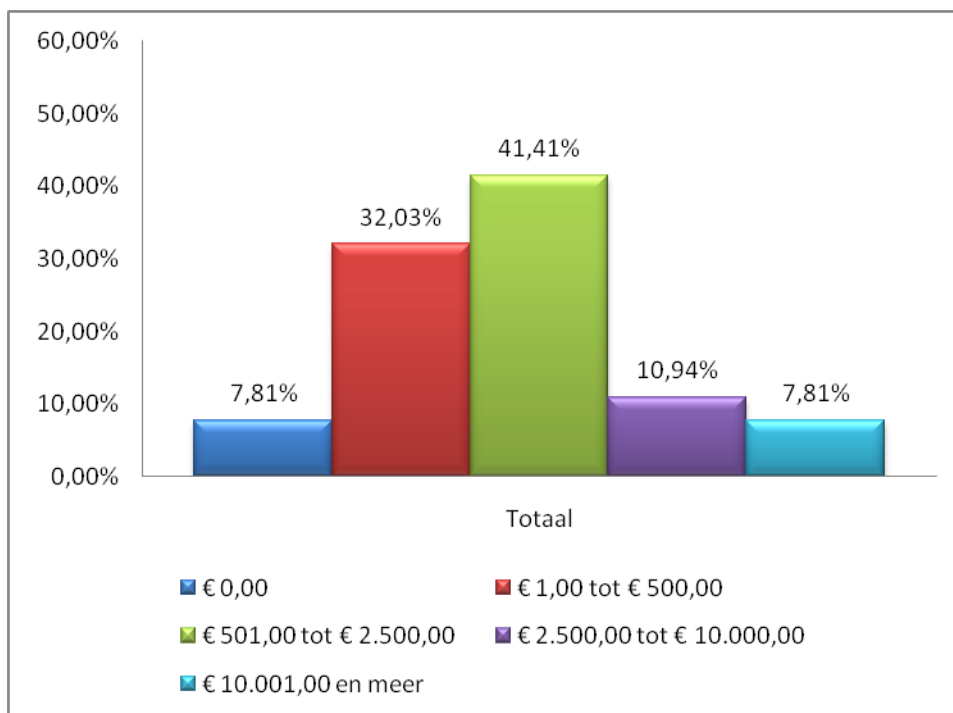
nummer	vraag	antwoorden	type
B6.3	Zou u een onderhouds- en/of supportcontract voor de software van uw webwinkel afsluiten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



**SECTIE B7 – KOSTEN – PROMOTIE**

De resultaten onder sectie B7 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

nummer	vraag	antwoorden	type
B7.1	Welk bedrag denkt u te spenderen aan de promotie van uw webwinkel bij de lancering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 0,00</li> <li>• € 1,00 tot € 500,00</li> <li>• € 501,00 tot € 2.500,00</li> <li>• € 2.500,00 tot € 10.000,00</li> <li>• € 10.001,00 en meer</li> </ul>	vinkje/1 keuze





nummer	vraag	antwoorden	type
B7.2	Welke van de volgende promotiekanalen denkt u te gebruiken bij de lancering van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drukwerk : folders, flyers, brochures, breifpapier</li> <li>• advertenties in gedrukte pers</li> <li>• advertenties op radio of tv</li> <li>• banners op websites</li> <li>• e-mailcampagne</li> <li>• gesponsorde links op zoekrobots</li> </ul>	vinkje/meerdere keuze's

drukwerk : folders, flyers, brochures, briefpapier,...	39,85 %
advertenties in gedrukte pers	17,29 %
advertenties op radio en tv	2,26 %
banners op website	58,65 %
e-mailcampagne	85,71 %
gesponsorde links op zoekrobots	57,89 %

nummer	vraag	antwoorden	type
B7.3	Welke van de volgende promotiekanalen denkt u te gebruiken voor de verdere dagdagelijkse ondersteuning van uw webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drukwerk : folders, flyers, brochures, briefpapier</li> <li>• advertenties in gedrukte pers</li> <li>• advertenties op radio of tv</li> <li>• banners op websites</li> <li>• e-mailcampagne</li> <li>• gesponsorde links op zoekrobots</li> </ul>	vinkje/meerdere keuze's

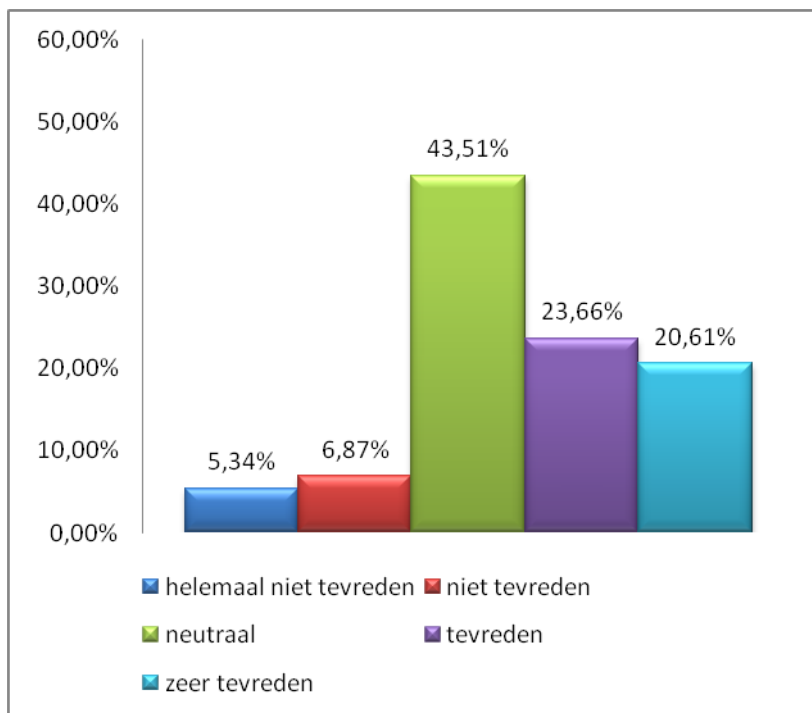
drukwerk : folders, flyers, brochures, briefpapier,...	35,34 %
advertenties in gedrukte pers	13,53 %
advertenties op radio en tv	3,01 %
banners op website	54,14 %
e-mailcampagne	75,94 %
gesponsorde links op zoekrobots	51,13 %

**SECTIE B8 – DE INTERNETONTWIKKELAAR**

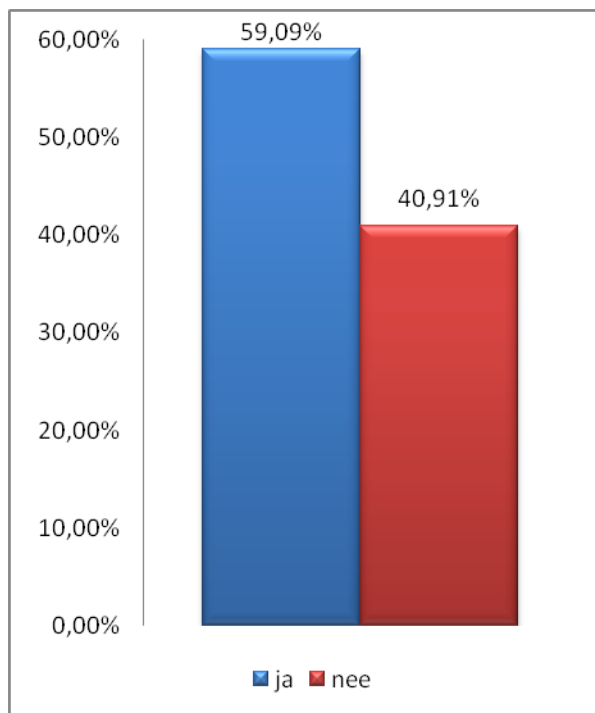
De resultaten van vraag B8.1 en B8.2 onder sectie B8 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden plannen te hebben om binnen de eerste 3 jaar een webwinkel uit te baten, namelijk 133.

De resultaten van alle andere vragen onder sectie B8 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden hun toekomstige webwinkel te laten ontwikkelen door een externe webontwikkelaar, namelijk 78.

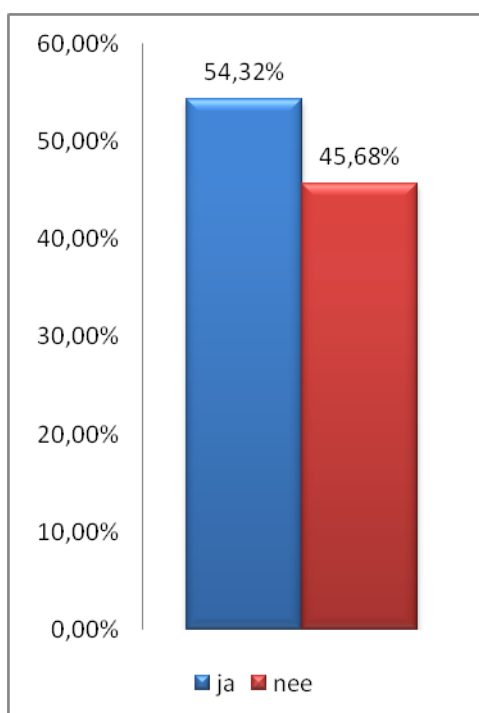
nummer	vraag	antwoorden	type
B8.1	In welke mate bent u tevreden over de internetontwikkelaar van uw huidige <u>website</u> ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• helemaal niet tevreden</li> <li>• niet tevreden</li> <li>• neutraal</li> <li>• tevreden</li> <li>• zeer tevreden</li> </ul>	vinkje/1 keuze



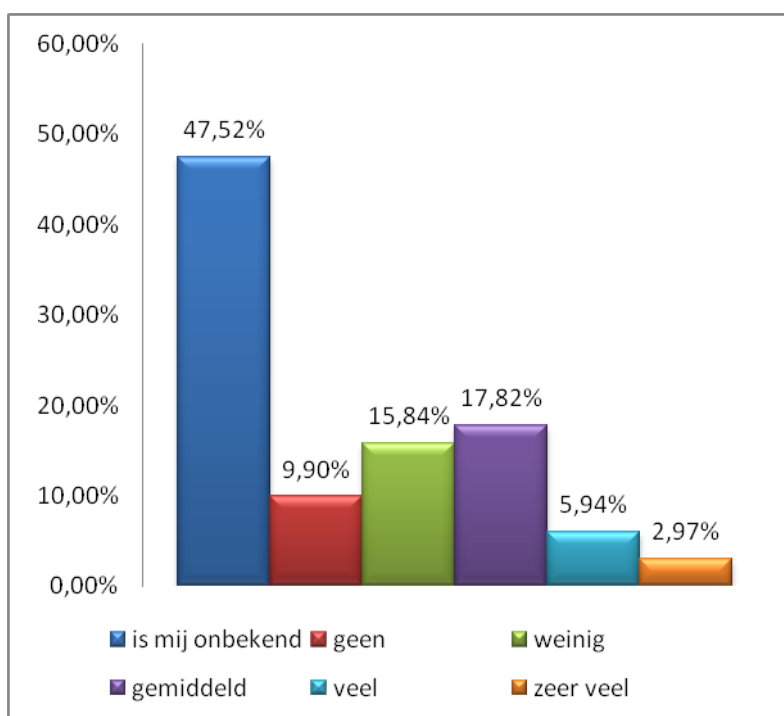
nummer	vraag	antwoorden	type
B8.2	Bent u van plan om voor uw webwinkel beroep te doen op een externe internetontwikkelaar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



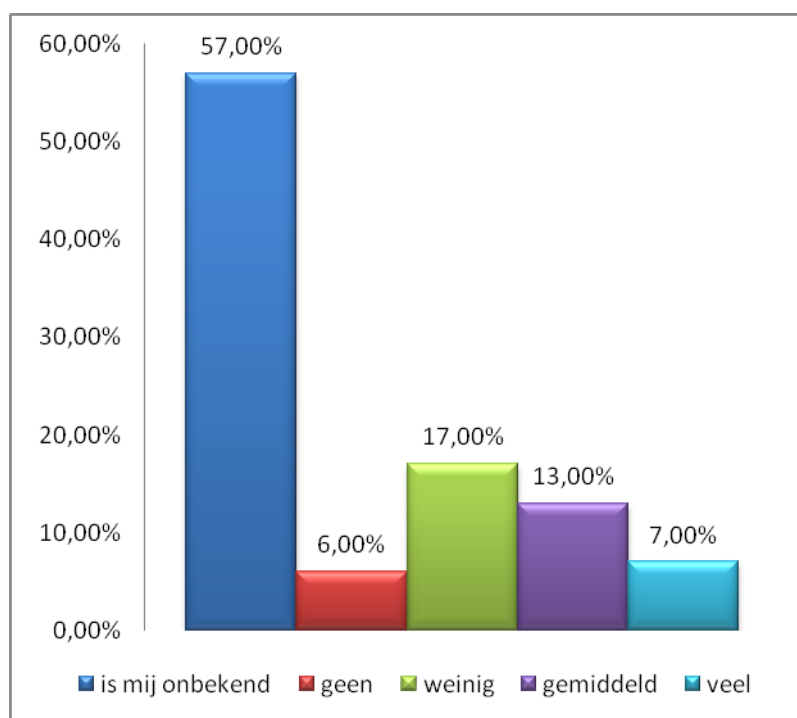
nummer	vraag	antwoorden	type
B8.3	Denkt u met dezelfde internetontwikkelaar in zee te gaan voor uw toekomstige webwinkel?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



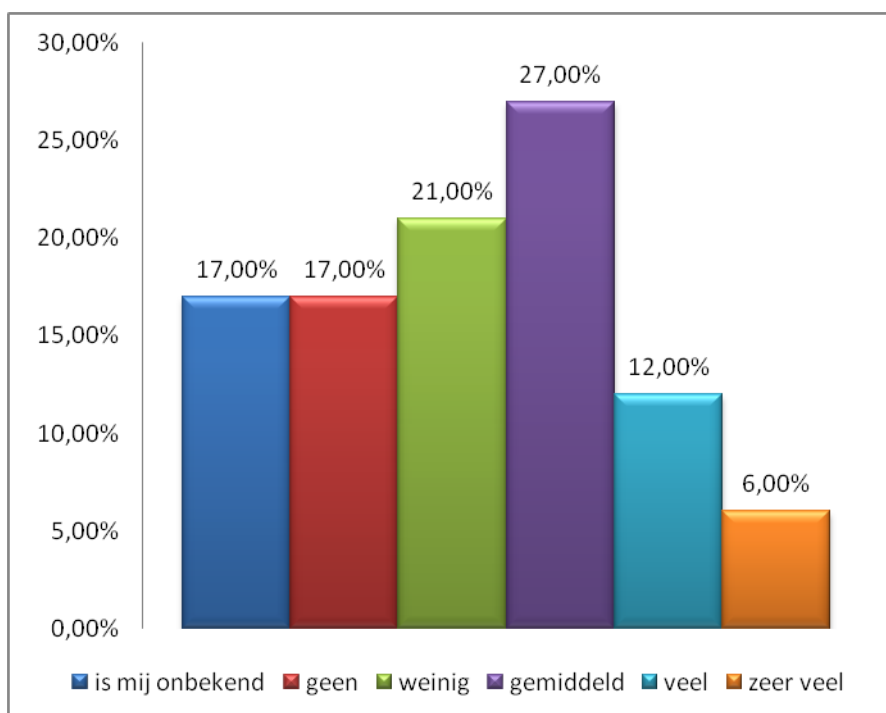
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
B8.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feweb kwaliteitslabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>is mij onbekend</li> <li>geen</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
B8.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QFor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• is mij onbekend</li> <li>• geen</li> <li>• weinig</li> <li>• gemiddeld</li> <li>• veel</li> <li>• zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

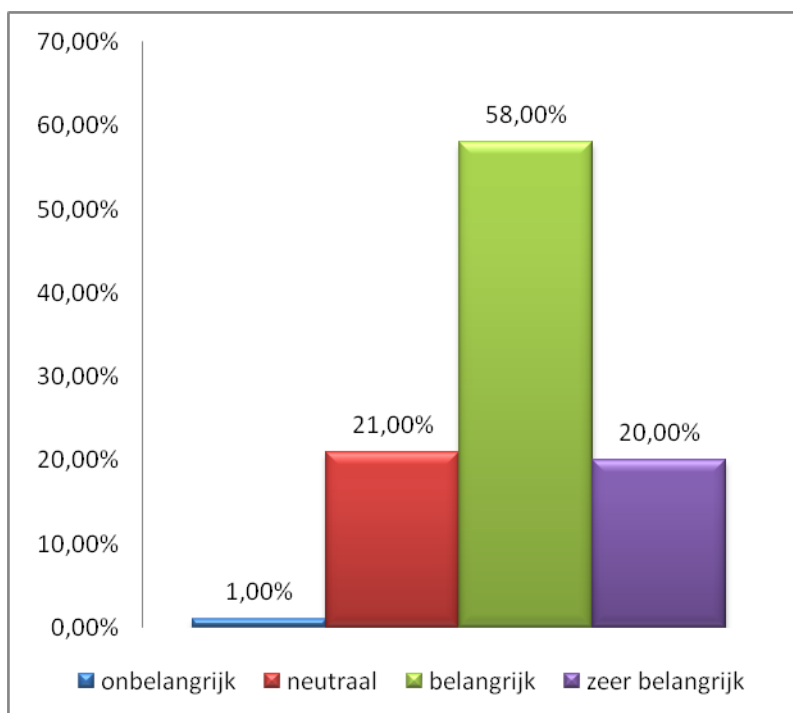


nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende kwaliteitslabels bij de selectie van uw internetontwikkelaar?		
B8.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>is mij onbekend</li> <li>geen</li> <li>weinig</li> <li>gemiddeld</li> <li>veel</li> <li>zeer veel</li> </ul>	vinkje/1 keuze

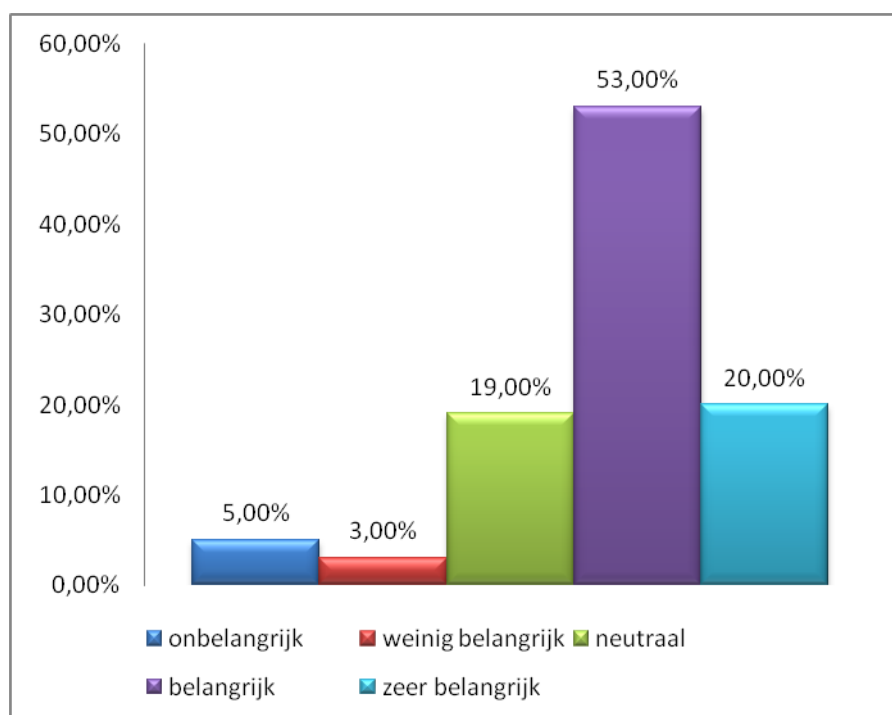




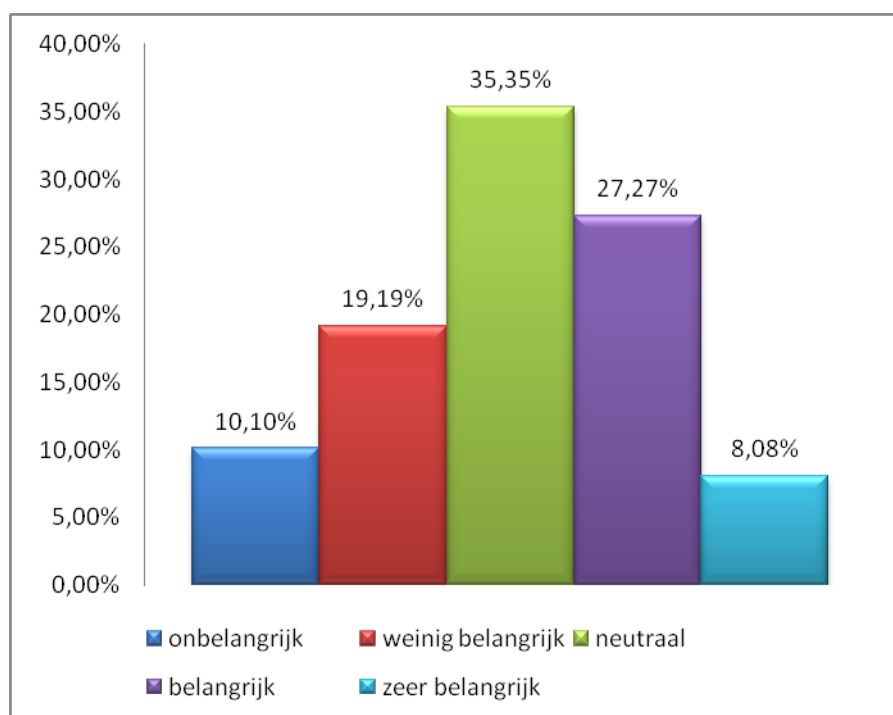
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
B8.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>prijs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



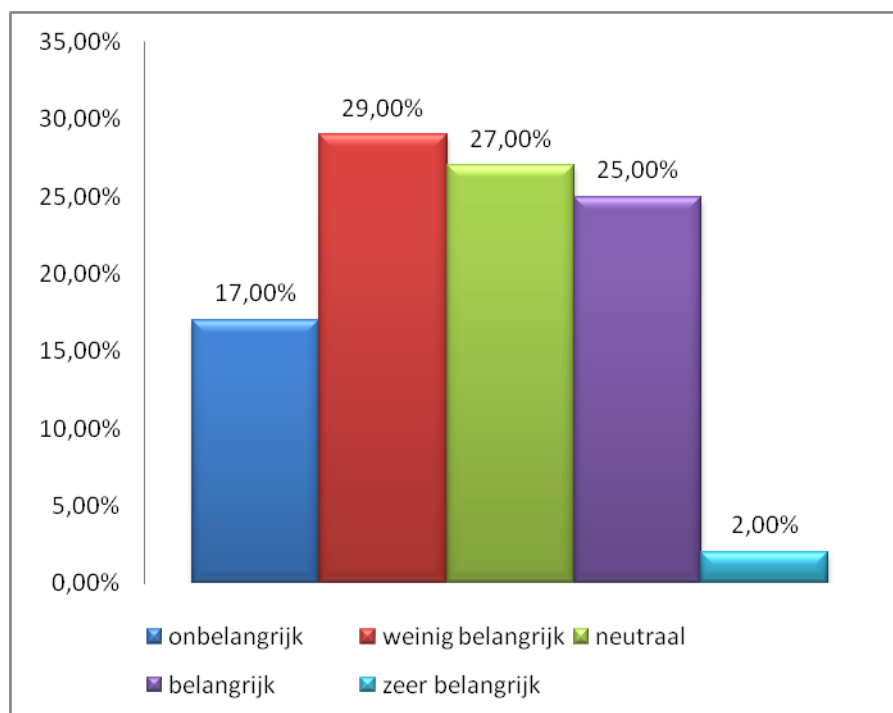
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
B8.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>referenties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



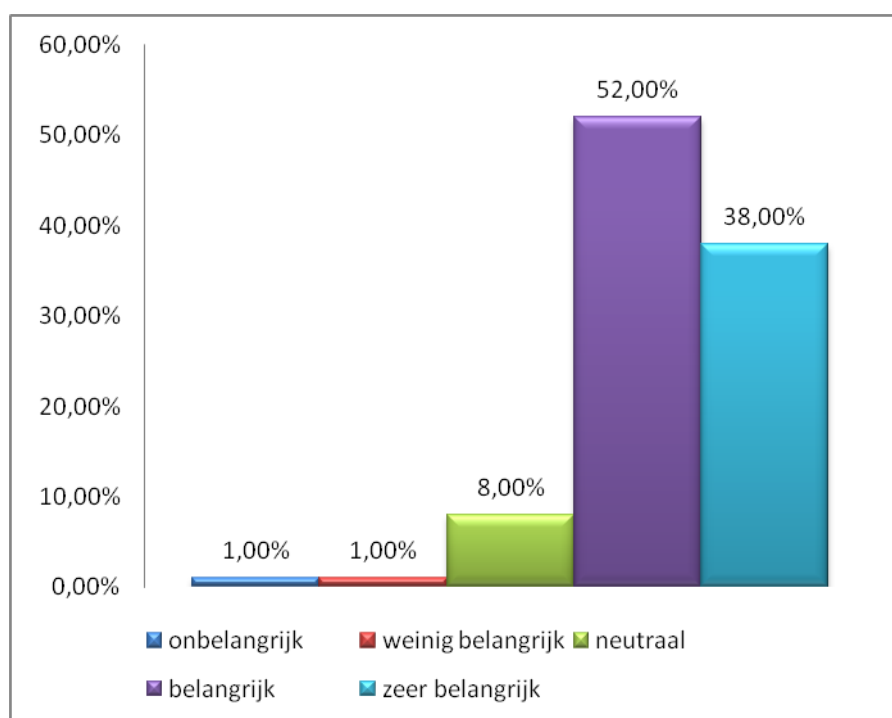
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
B8.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteitslabels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



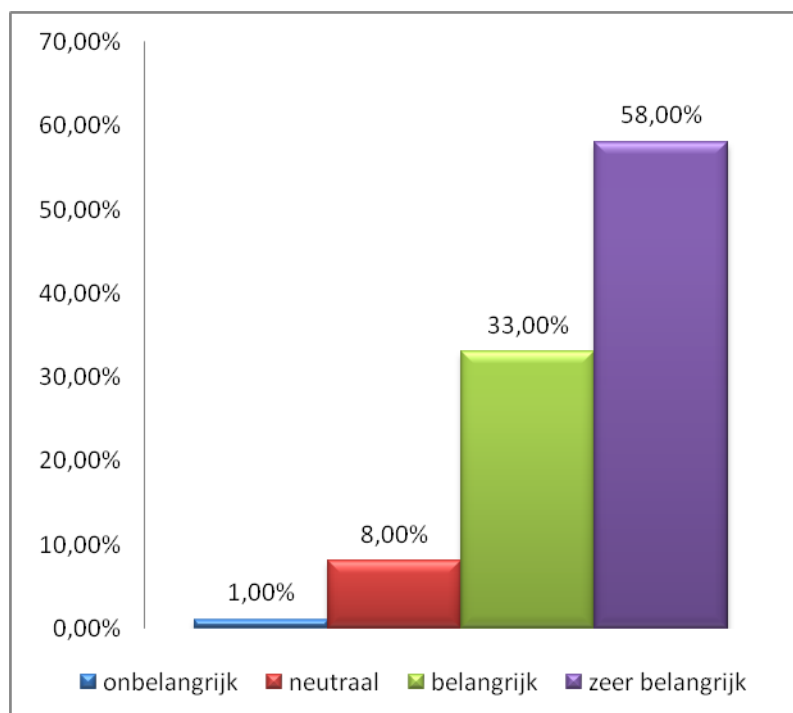
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
BB.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>omvang van het bedrijf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
BB.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>de algemene aanpak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



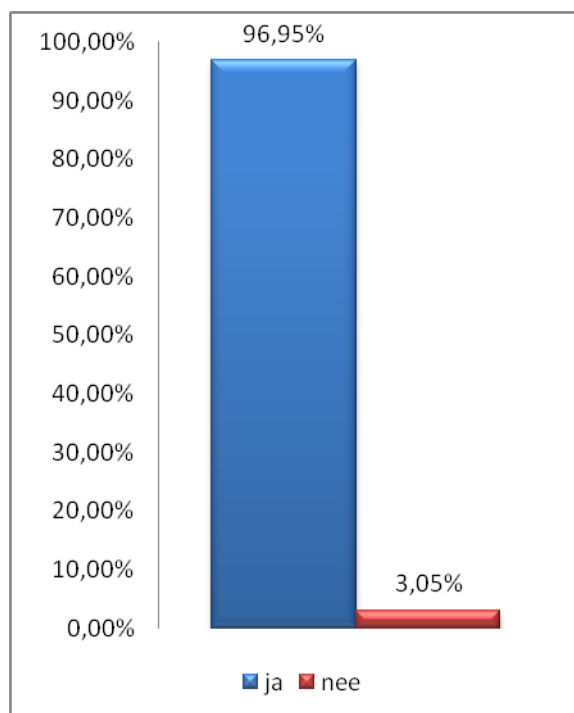
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate hecht u belang aan volgende aspecten van de internetontwikkelaar voor uw toekomstige webwinkel?		
BB.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>ondersteuning en advies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



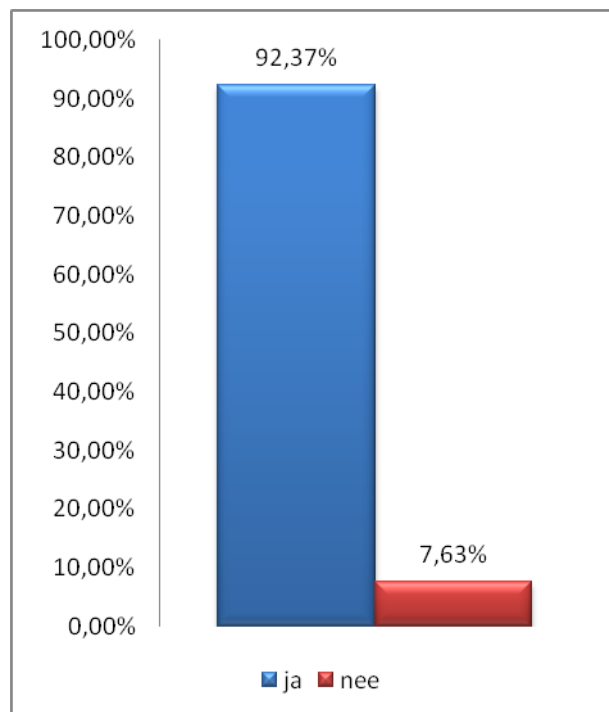
**SECTIE B9 – LEGALE VERMELDINGEN**

De resultaten onder sectie B7 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naam en rechtsvorm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

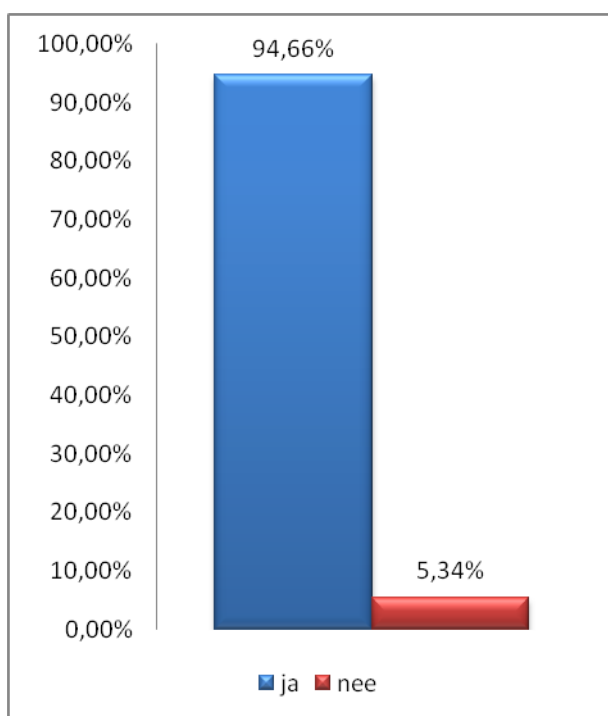


nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres maatschappelijke zetel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

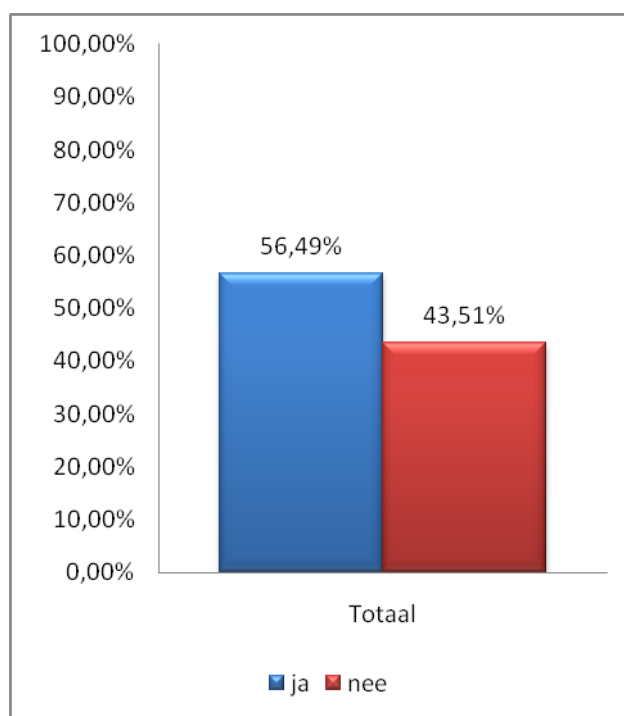




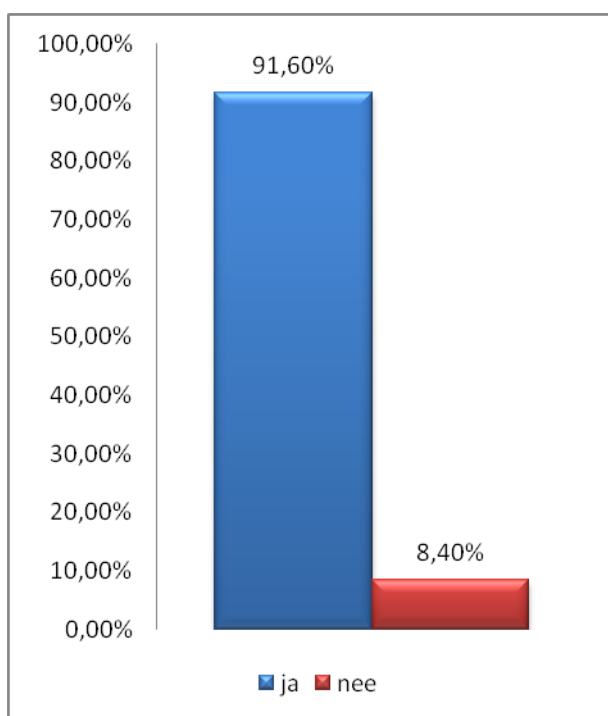
nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• btw en ondernemingsnummer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>bevoegde rechtbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ja</li> <li>nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

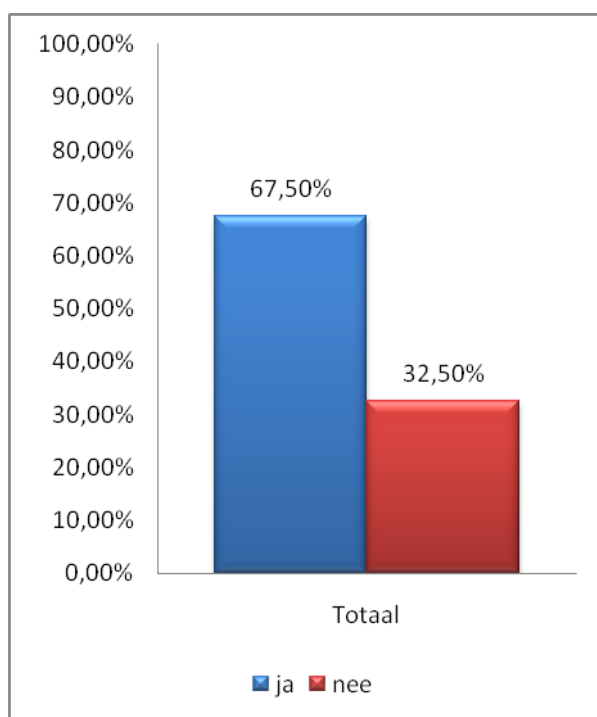


nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verkoopsvoorwaarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

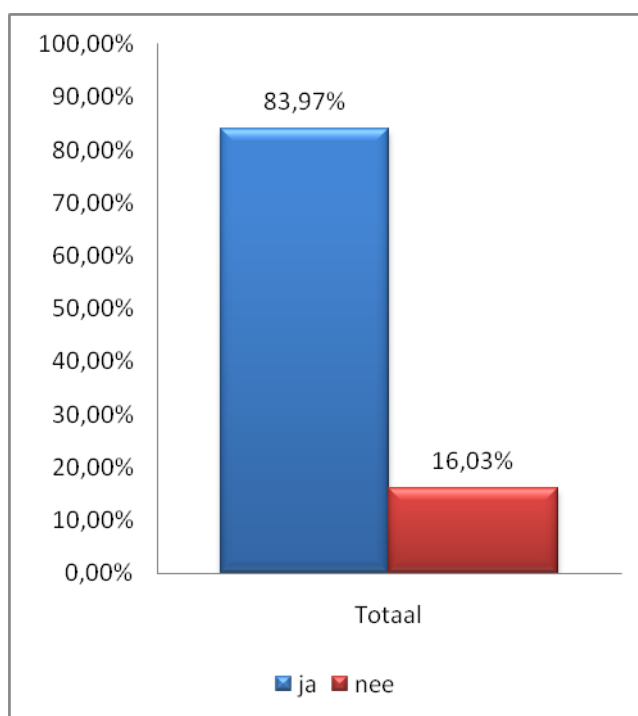


nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzakingsrecht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze

Verzakingsrecht is alleen van toepassing bij verkoop aan de consument. Voor deze vraag werd alleen met de webwinkels b2c rekening gehouden, namelijk 81.



nummer	vraag	antwoorden	type
	Bent u er zich bewust van dat u volgende legale vermeldingen op uw webwinkel moet plaatsen?		
B9.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>privacy clausule</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ja</li> <li>nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



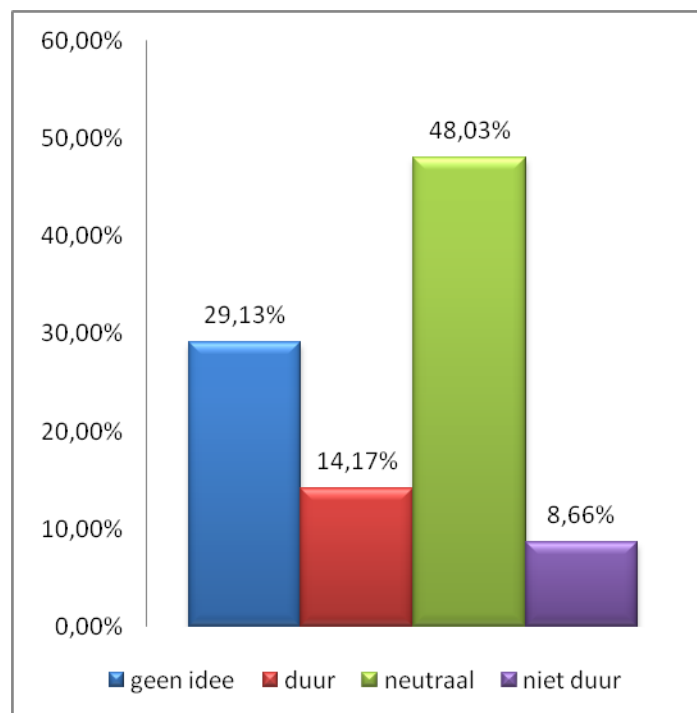
**SECTIE B10 – REGISTRATIE, VERIFICATIE EN IDENTIFICATIE**

De resultaten onder sectie B10 zijn gebaseerd op de antwoorden van de deelnemers die bevestigden een webwinkel te zullen opstarten binnen de eerste drie jaar, namelijk 133.

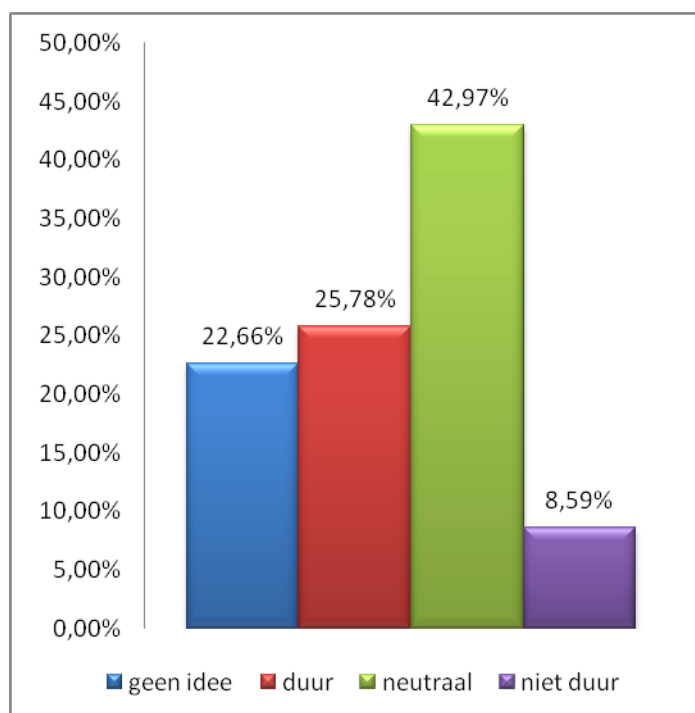
Een aantal problemen rond e-commerce hebben te maken met het registreren, aanmelden en valideren van de gebruikers.

- De gebruiker moet zich steeds opnieuw voor iedere toepassing registreren
- De gebruiker moet voor iedere toepassing een login en paswoord bijhouden
- De gebruiker vergeet zijn paswoord
- De gebruiker wil aanmelden met andere zaken dan een paswoord : zijn identiteitskaart , met zijn GSM, ...
- De gebruiker wenst te betalen met Bancontact en niet met Visa
- Aan een gebruiker zijn bepaalde eigenschappen verbonden : betaalmiddelen , klantenkaarten, kortingen, hoedanigheden,...

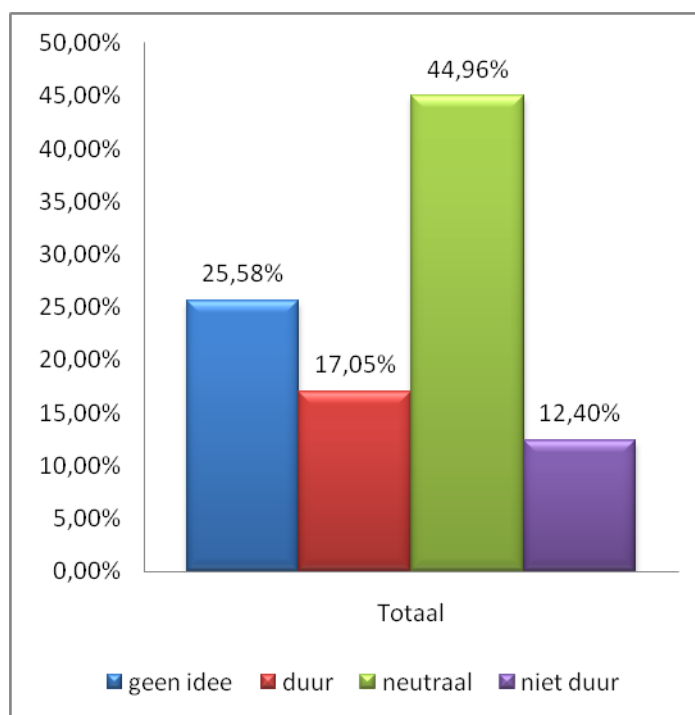
nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten voor uw toekomstige webwinkel? Hoe vindt u dit qua ...		
B10.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prijs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen idee</li> <li>• duur</li> <li>• neutraal</li> <li>• niet duur</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten voor uw toekomstige webwinkel? Hoe vindt u dit qua ...		
B10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>opzetten van het proces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geen idee</li> <li>duur</li> <li>neutraal</li> <li>niet duur</li> </ul>	vinkje/1 keuze

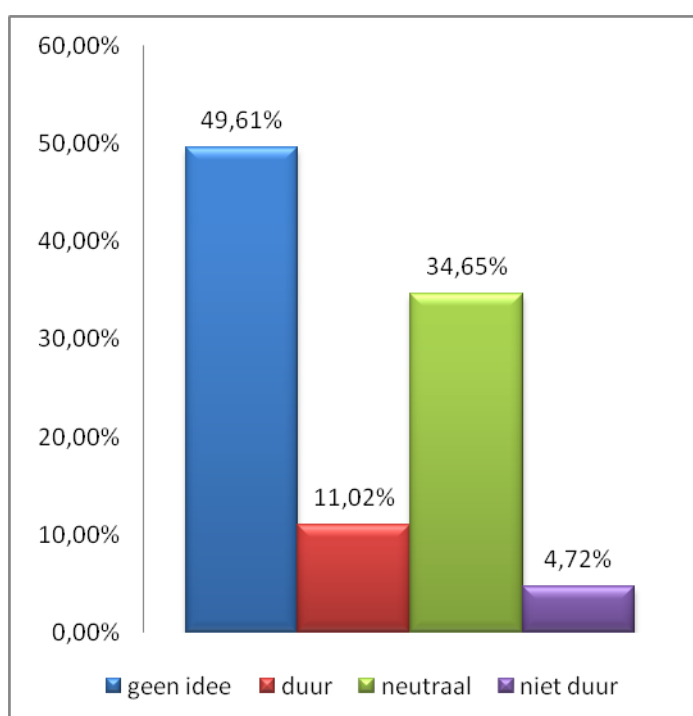


nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten voor uw toekomstige webwinkel? Hoe vindt u dit qua ...		
B10.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beheer en onderhoud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geen idee</li> <li>• duur</li> <li>• neutraal</li> <li>• niet duur</li> </ul>	vinkje/1 keuze



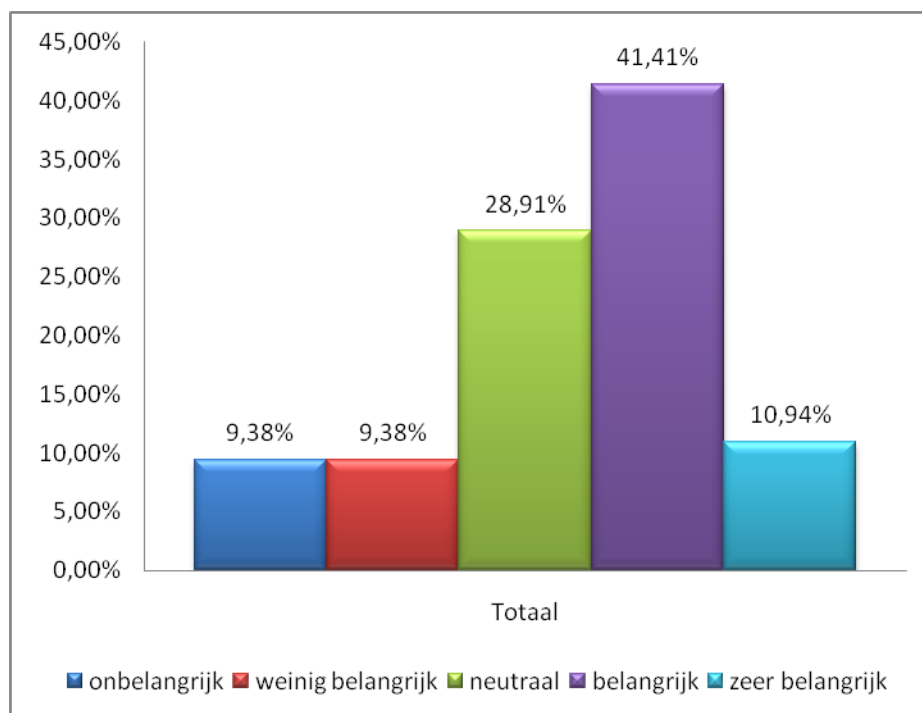


nummer	vraag	antwoorden	type
	Hoe staat u tegenover het registratieproces en beheer van geregistreerde klanten voor uw toekomstige webwinkel? Hoe vindt u dit qua ...		
B10.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>gecombineerde acties met andere webwinkels zoals bvb. een gemeenschappelijke klantenkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>geen idee</li> <li>duur</li> <li>neutraal</li> <li>niet duur</li> </ul>	vinkje/1 keuze

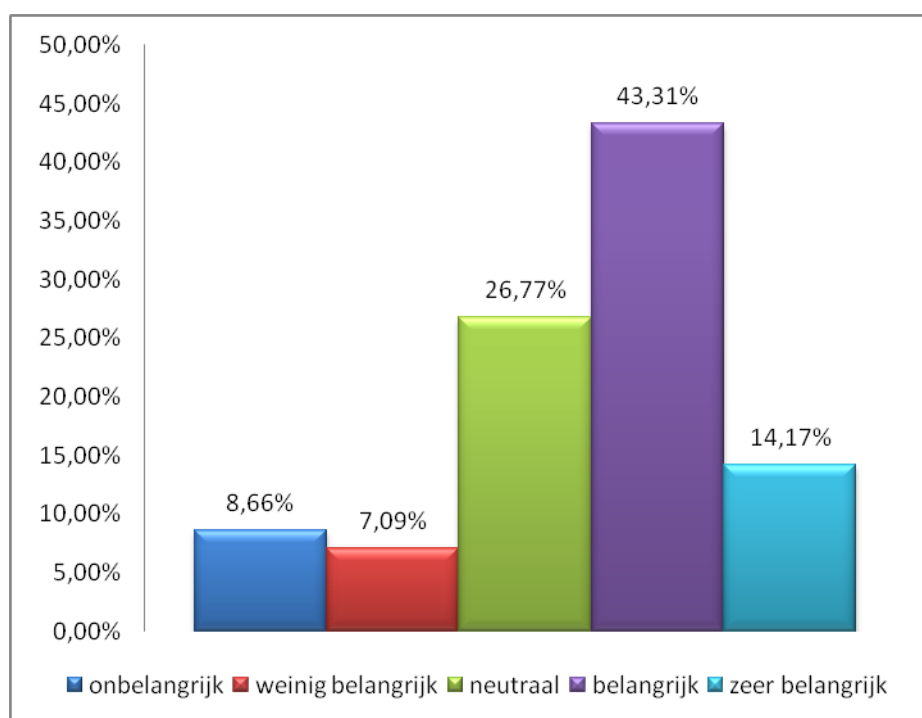


Veronderstel dat er een centrale dienst beschikbaar is op het internet waar de gebruiker zijn eigen identiteit kan beheren en waar de e-commerce toepassingen of webwinkels toegang to hebben, gecontroleerd door de gebruiker.

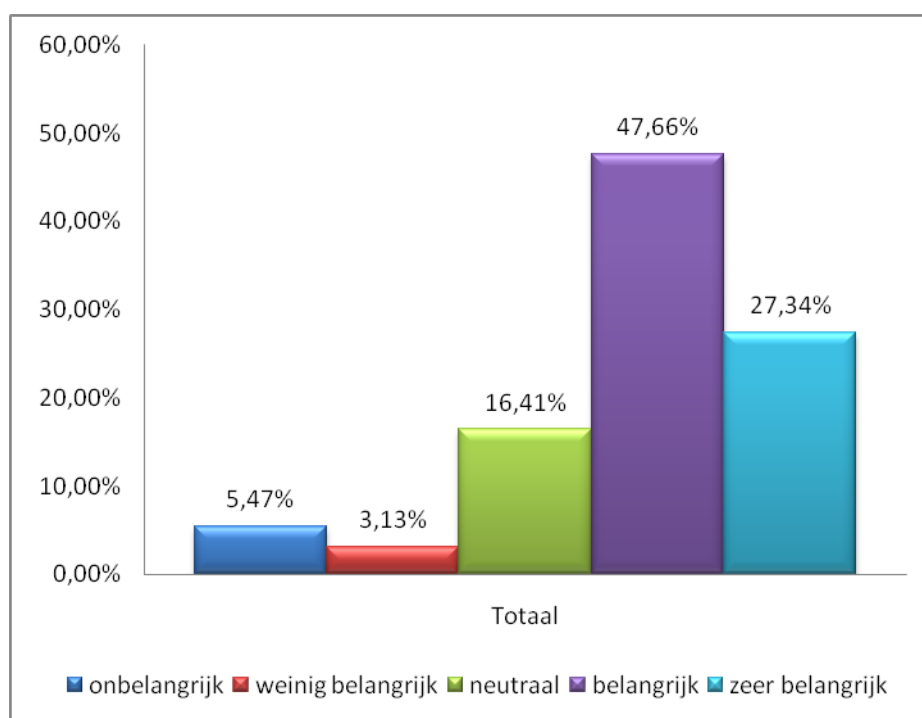
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
B10.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>onderhoud registratiegegevens vallen niet langer onder uw verantwoordelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



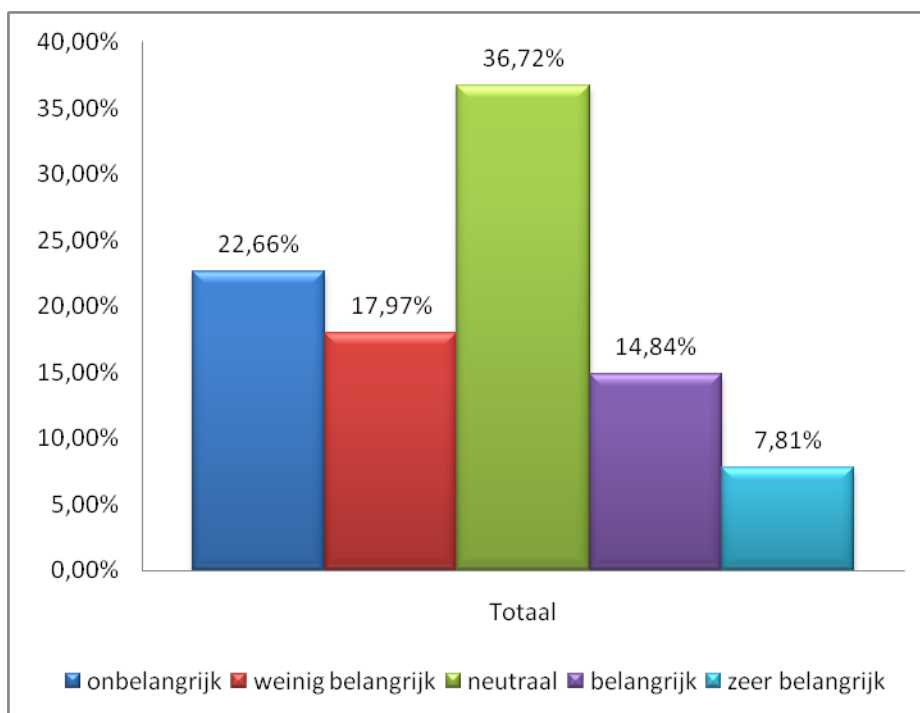
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
B10.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verificatie van de identiteit valt niet langer onder uw verantwoordelijkheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



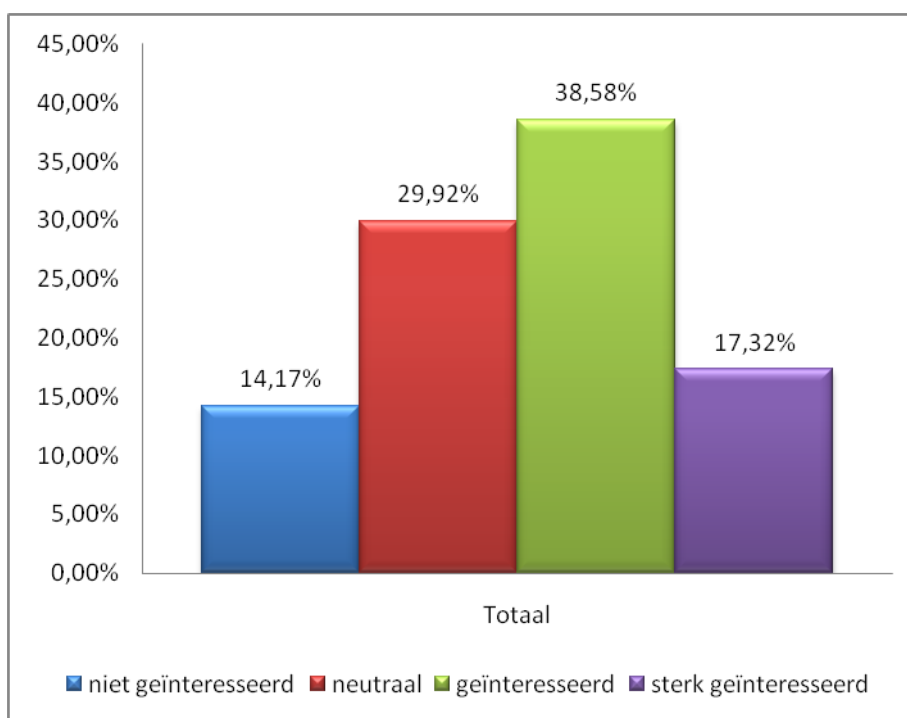
nummer	vraag	antwoorden	type
B10.7	<p>In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geen dubbele of valse personen in uw klanten/gebruikers database</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• onbelangrijk</li> <li>• weinig belangrijk</li> <li>• neutraal</li> <li>• belangrijk</li> <li>• zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



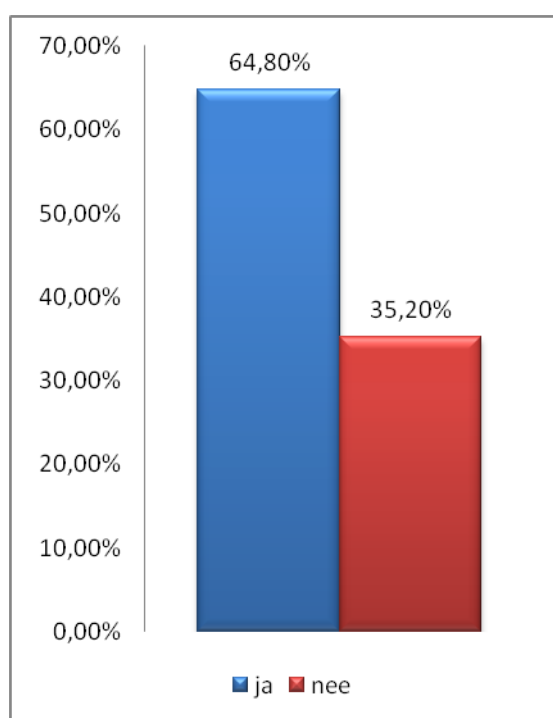
nummer	vraag	antwoorden	type
	In welke mate vindt u volgende mogelijke voordelen van dergelijke centrale identificatiedienst belangrijk?		
B10.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>gecombineerde acties met andere webwinkels zoals bvb. een gemeenschappelijke klantenkaart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>onbelangrijk</li> <li>weinig belangrijk</li> <li>neutraal</li> <li>belangrijk</li> <li>zeer belangrijk</li> </ul>	vinkje/1 keuze



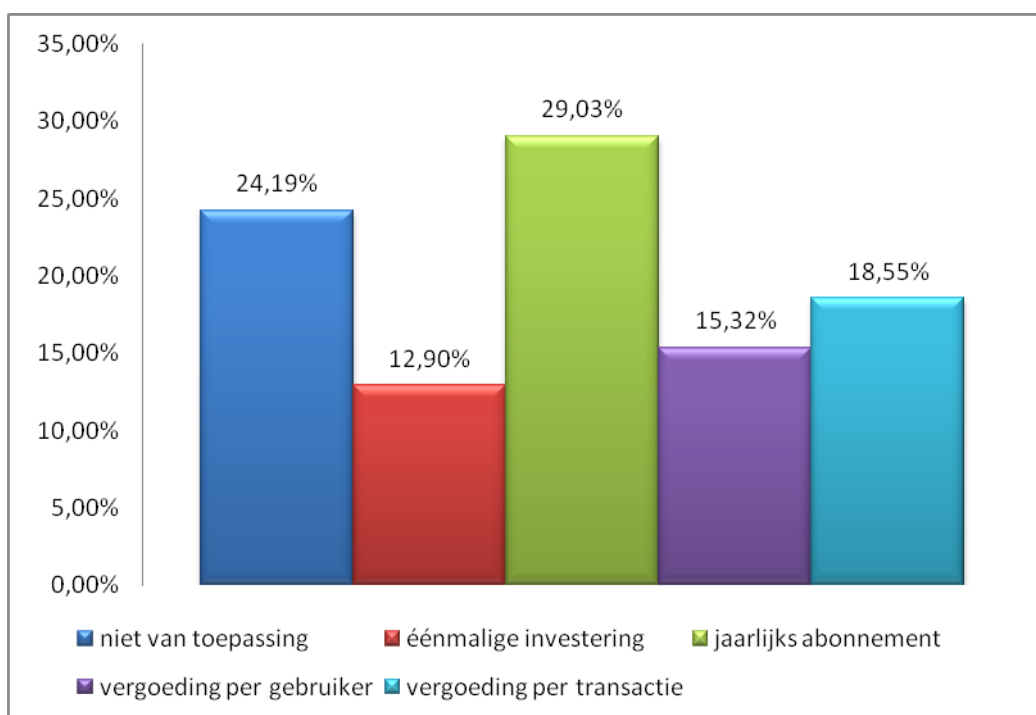
nummer	vraag	antwoorden	type
B10.9	Hoe staat u tegenover een dergelijke centrale identificatiedienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niet geïnteresseerd</li> <li>• neutraal</li> <li>• geïnteresseerd</li> <li>• sterk geïnteresseerd</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
B10.10	Zou u, zonder rekening te houden met de prijs, gebruik maken van een dergelijke dienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ja</li> <li>• nee</li> </ul>	vinkje/1 keuze



nummer	vraag	antwoorden	type
B10.11	Welke prijszetting zou u verkiezen voor een dergelijk dienst?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• éénmalige investering</li> <li>• jaarlijks abonnement</li> <li>• vergoeding per gebruiker</li> <li>• vergoeding per transactie</li> </ul>	vinkje/1 keuze





**SECTIE B11 – FEEDBACK VAN DE KLANTEN**

<b>nummer</b>	<b>vraag</b>	<b>antwoorden</b>	<b>type</b>
B11.1	Welke van de volgende methodes denkt u te gebruiken om feedback van de klanten van uw toekomstige webwinkel te krijgen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• focus of user groups</li><li>• telemarketing actie</li><li>• e-mail campagne</li><li>• online survey in de webwinkel</li><li>• contactformulier</li></ul>	vinkje/meerdere keuze's

focus of user groups	20,30 %
telemarketing actie	5,26 %
e-mail campagne	45,86 %
online survey in de webwinkel	58,65 %
contactformulier	60,90 %

**C. EEN AANTAL ANALYSES.****OMZET EN ZAKELIJKE ACTIVITEIT****Selectie**

- bedrijven met webwinkel

**Criteria**

- omzet van de webwinkel in procent van de totale omzet
- zakelijke activiteit

**Analyse**

Hoeveel procent bedrijven per zakelijke activiteit hebben een verkoop van 50% of meer van hun totale omzet via de webwinkel?

diensten	30,44 %
groothandel	31,58 %
kleinhandel	44,83 %
productie	37,50 %

**Besluit**

Kleinhandel heeft het hoogste percentage.

## WERKING VAN DE WEBWINKEL EN RUIMTE TOT VERBETERING

### **Selectie**

- bedrijven met webwinkel

### **Criteria**

- score op gebied van gebruiksvriendelijkheid, grafische vormgeving, functionaliteit, technologie, snelheid, vindbaarheid zoekrobots
- ruimte tot verbetering op gebied van gebruiksvriendelijkheid, grafische vormgeving, functionaliteit, technologie, snelheid, vindbaarheid zoekrobots

### **Analyse**

Vergelijking tussen

- hoe bedrijven hun eigen webwinkel positioneren op gebied van de vermelde criteria
- hoeveel verbeteringsmogelijkheid ze zien voor diezelfde criteria

Onder evaluatie staat het percentage van bedrijven die zich voor de betreffende functionaliteit als 'goed', 'zeer goed' of 'uitstekend' inschatten

Onder verbetering staat het percentage van bedrijven die voor de betreffende functionaliteit 'veel' of 'zeer veel' ruimte tot verbetering zien.

	evaluatie	verbetering
gebruiksvriendelijkheid	91,87 %	44,17 %
grafische vormgeving	90,24 %	36,36 %
functionaliteit	93,39 %	48,74 %
technologie	87,60 %	38,65 %
snelheid	91,74 %	21,01 %
vindbaarheid zoekrobots	78,33 %	45,83 %

### **Besluit**

Over het algemeen is de uitbater tevreden over de belangrijke aspecten van zijn webwinkel. Alleen op gebied van 'vindbaarheid zoekrobots' is hij minder tevreden.

Anderzijds is er ook een groot besef dat er nog altijd ruimte tot verbetering is. Hier ligt de klemtoon op

- gevonden worden (vindbaarheid zoekrobots 45,83%)
- de bezoeker een aangename ervaring bieden (gebruiksvriendelijkheid 44,17% en functionaliteit 48,74%)

## VOORDELEN VAN EEN WEBWINKEL EN DE WERKELIJKE BIJDRAGE

### Selectie

- bedrijven met webwinkel

### Criteria

- hoe belangrijk vindt de deelnemer de volgende mogelijke voordelen van een webwinkel : meer omzet, nieuwe klanten, naambekendheid, dienst na verkoop, verschaffen productinformatie, vlottere orderadministratie, 24/7 bereikbaarheid
- in welke mate vindt de deelnemer dat zijn webwinkel bijdraagt tot meer omzet, nieuwe klanten, naambekendheid, dienst na verkoop, verschaffen productinformatie, vlottere orderadministratie, 24/7 bereikbaarheid

### Analyse

Vindt de deelnemer dat zijn webwinkel werkelijk de voordelen biedt die hij verwacht.

Onder belangrijkheid staat het percentage van bedrijven dat het specifieke voordeel 'belangrijk' en 'zeer belangrijk' vindt

Onder bijdrage staat het percentage van bedrijven dat vindt dat hun webwinkel 'veel' tot 'zeer veel' bijdraagt tot het specifieke voordeel.

	belangrijkheid	bijdrage
meer omzet	94,26 %	44,17 %
nieuwe klanten	95,90 %	46,28 %
naambekendheid	85,72 %	38,33 %
dienst na verkoop	63,94 %	26,27 %
productinformatie	80,17 %	51,70 %
orderadministratie	78,52 %	43,80 %
24/7 bereikbaarheid	81,15 %	62,50 %

### Besluit

De focus van de uitbater van een webwinkel ligt duidelijk op omzet (meer omzet 94,26% en nieuwe klanten 95,90%). Dit wordt extra bevestigd door het feit dat 'dienst na verkoop' als het minst belangrijke wordt gezien.

Ongeveer 45% van de uitbaters van een webwinkel vinden dat hun webwinkel 'veel' tot 'zeer veel' bijdraagt tot meer omzet en nieuwe klanten. Hieruit kunnen we besluiten dat de uitbaters tevreden zijn. Dit wordt bevestigd door vraag A5.8 (zie 'De naakte resultaten') waarop 94,74 % van de uitbaters van webwinkel antwoordt dat ze tevreden zijn over hun investering.

## VERHOUDING OMZET VS INVESTERING

### Selectie

- bedrijven met webwinkel

### Criteria

- de omzet van de webwinkel
- de totale investering in het opzetten, inrichten en operationeel maken van de webwinkel

### Analyse

Hoe verhoudt de omzet van de webwinkel zich tot de totale investering.

Onder omzet staat de omzet van de webwinkel

Onder investering staat het percentage van webwinkels waarvan de investering meer dan € 7.500,00 bedroeg.

Omzet	Investering > € 7.500,00
€ 0,00 tot € 10.000,00	12,90 %
€ 10.001,00 tot € 50.000,00	14,29 %
€ 50.001,00 tot € 250.000,00	54,17 %
€ 250.001,00 tot € 1.000.000,00	85,71 %
€ 1.000.000,00 en meer	90,91 %

### Besluit

Het is duidelijk dat de investering in verhouding tot de omzet staat. Wellicht betekent dit niet dat het investeren in een dure webwinkel automatisch veel omzet meebrengt. Meer waarschijnlijk zal de ondernemer zijn investering doen in functie van zijn ambities en zakelijke situatie.

Feit dat de meeste uitbaters van webwinkels tevreden zijn over de omzet die ze halen (zie 'De naakte resultaten' vraag A4.8) en over hun totale investering (zie 'De naakte resultaten' vraag A5.8) bevestigt dat ze hun investering in functie van hun doelstellingen hebben gedaan. Een investering die voor 85,96% van de uitbaters binnen de vooraf opgemaakte raming lagen (zie 'De naakte resultaten' vraag A5.2).

Als algemeen besluit kunnen we stellen dat een webwinkel niet langer een hype is, maar iets waar de ondernemer op een zakelijke en nuchtere manier mee omgaat.

**HOE ZIT DE INVESTERING IN EEN WEBWINKEL IN ELKAAR?****Selectie**

- bedrijven met webwinkel

**Criteria**

- de omzet van de webwinkel
- de totale investering in het opzetten, inrichten en operationeel maken van de webwinkel

**Analyse**

Hieronder tabel met de omzet van de webwinkel en het aandeel van de kost 'maatwerk' in de totale investering.

omzet / investering maatwerk	zeer weinig	weinig	gemiddeld	veel	zeer veel
€0,00 tot €10.000,00	35,48%	19,35%	19,35%	19,35%	6,45%
€10.001,00 tot €50.000,00	35,71%	28,57%	7,14%	14,29%	14,29%
€50.001,00 tot €250.000,00	4,17%	12,50%	12,50%	45,83%	25,00%
€250.001,00 tot €1.000.000,00	0,00%	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%
€1.000.001,00 en meer	0,00%	0,00%	30,00%	30,00%	40,00%
<b>Eindtotaal</b>	<b>19,54%</b>	<b>14,94%</b>	<b>18,39%</b>	<b>28,74%</b>	<b>18,39%</b>

Hieronder tabel met de omzet van de webwinkel en het aandeel van de kost 'software' in de totale investering.

omzet / investering software	zeer weinig	weinig	gemiddeld	veel	zeer veel
€ 0,00 tot € 10.000,00	41,94%	16,13%	16,13%	22,58%	3,23%
€ 10.001,00 tot € 50.000,00	35,71%	21,43%	21,43%	7,14%	14,29%
€ 50.001,00 tot € 250.000,00	12,50%	41,67%	25,00%	16,67%	4,17%
€ 250.001,00 tot € 1.000.000,00	25,00%	12,50%	37,50%	25,00%	0,00%
€ 1.000.001,00 en meer	9,09%	36,36%	45,45%	0,00%	9,09%
<b>Eindtotaal</b>	<b>27,27%</b>	<b>26,14%</b>	<b>25,00%</b>	<b>15,91%</b>	<b>5,68%</b>

**Besluit**

Bij een webwinkel met een grote omzet wordt veel geïnvesteerd in maatwerk. De investering in de software is eerder gering. Die verhoogde maatwerkkost is te verklaren door het feit dat de webwinkel perfect moet afgestemd zijn op zowel de specifieke klantengroep als de sector van de webwinkel.

## VERHOUDING TUSSEN DE OMZET EN DE JAARLIJKSE INVESTERING

### Selectie

- bedrijven met webwinkel

### Criteria

- de omzet van de webwinkel
- het jaarlijks budget voor onderhoud van en aanpassingen aan de webwinkel

### Analyse

Hieronder tabel met de omzet van de webwinkel en het jaarlijks budget voor onderhoud en aanpassingen.

	€ 0,00 tot € 1.500,00	€ 1.501,00 tot € 3.000,00	€ 3.001,00 tot € 7.500,00	€ 7.501,00 tot € 12.500,00	€ 12.501,00 tot € 20.000,00	€ 20.001,00 en meer
€ 0,00 tot € 10.000,00	73,33%	20,00%	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%
€ 10.001,00 tot € 50.000,00	64,29%	21,43%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
€ 50.001,00 tot € 250.000,00	29,17%	29,17%	20,83%	8,33%	12,50%	0,00%
€ 250.001,00 tot € 1.000.000,00	0,00%	0,00%	42,86%	14,29%	14,29%	28,57%
€ 1.000.001,00 en meer	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%	66,67%
<b>Eindtotaal</b>	<b>46,43%</b>	<b>19,05%</b>	<b>13,10%</b>	<b>3,57%</b>	<b>7,14%</b>	<b>10,71%</b>

### Besluit

Zoals verwacht is er een duidelijk verband tussen de omzet van de webwinkel en het jaarlijks budget voor onderhoud. Ook hier is de webondernemer nuchter en zakelijk genoeg om de tering naar de nering te zetten.

**VERHOUDING TUSSEN DE OMZET EN DE KOSTEN VOOR PROMOTIE****Selectie**

- bedrijven met webwinkel

**Criteria**

- de omzet van de webwinkel
- het jaarlijks budget voor promotie bij lancering van de webwinkel

**Analyse**

Hieronder tabel met de omzet van de webwinkel en het jaarlijks budget voor promotie bij lancering van de webwinkel

omzet / budget promotie	€ 0,00	€ 1,00 tot € 500,00	€ 501,00 tot € 2.500,00	€ 2.500,00 tot € 10.000,00	€ 10.001,00 en meer
€ 0,00 tot € 10.000,00	36,67%	33,33%	13,33%	13,33%	3,33%
€ 10.001,00 tot € 50.000,00	15,38%	46,15%	23,08%	15,38%	0,00%
€ 50.001,00 tot € 250.000,00	8,70%	26,09%	30,43%	30,43%	4,35%
€ 250.001,00 tot € 1.000.000,00	28,57%	0,00%	14,29%	14,29%	42,86%
€ 1.000.001,00 en meer	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	90,00%
<b>Eindtotaal</b>	<b>20,48%</b>	<b>26,51%</b>	<b>19,28%</b>	<b>16,87%</b>	<b>16,87%</b>

**Besluit**

Zoals verwacht is er een duidelijk verband tussen de omzet van de webwinkel en het budget voor promotie bij lancering . Ook hier is de webondernemer nuchter en zakelijk genoeg om de tering naar de nering te zetten.



**VERGELIJKING BESTAANDE EN OP TE STARTEN WEBWINKEL : OMZET****Selectie**

- bedrijven met webwinkel
- bedrijven met plan om binnen de 3 jaar een webwinkel op te starten

**Criteria**

- de omzet van de webwinkel
- de gewenste omzet van de op te starten webwinkel

**Analyse**

Hieronder tabel met de vergelijking tussen beide omzetten.

omzet	€ 0,00 tot € 10.000,00	€ 10.001,00 tot € 50.000,00	€ 50.001,00 tot € 250.000,00	€ 250.001,00 tot € 1.000.000,00	€ 1.000.000,00 en meer
op te starten webwinkel	27,68%	36,61%	23,21%	8,93%	3,57%
bestaande webwinkel	34,83%	15,73%	26,97%	8,99%	13,48%

**Analyse**

De vergelijking is redelijk gelijk. De ondernemer die plannen heeft tot het opstarten van een webwinkel heeft een vrij realistisch beeld van de omzet die hij verwacht. Voor de hoogste categorie (omzet van meer dan € 1.000.000,00) zijn de ambities zelfs laag.

**VERGELIJKING BESTAANDE EN OP TE STARTEN WEBWINKEL : INVESTERING****Selectie**

- bedrijven met webwinkel
- bedrijven met plan om binnen de 3 jaar een webwinkel op te starten

**Criteria**

- de investering voor het oprichten van de bestaande webwinkels
- de geschatte investering voor het oprichten van de geplande webwinkels

**Analyse**

Hieronder tabel met de vergelijking tussen beide investeringen.

Rijlabels	€ 0,00 tot € 1.500,00	€ 1.501,00 tot € 3.000,00	€ 3.001,00 tot € 7.500,00	€ 7.501,00 tot € 12.500,00	€ 12.501,00 tot € 20.000,00	€ 20.001,00 en meer
bestaande webwinkel	29,20%	15,04%	16,81%	9,73%	7,08%	22,12%
geplande webwinkel	25,60%	20,00%	29,60%	8,80%	4,80%	11,20%

**Analyse**

De vergelijking is redelijk gelijk. De ondernemer die plannen heeft tot het opstarten van een webwinkel heeft een vrij realistisch beeld van de investering die dat met zich meebrengt.