

Bijlage 1: Vragenlijst (uit Qualtrics)

Inleiding

Je wordt uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek naar de kwaliteit van *webcare*.

Webcare is het beleid van organisaties om actief te luisteren en te reageren op uitlatingen over de organisatie op sociale media, met als doel invulling te geven aan de behoefte van de klant en reputatieschade te voorkomen.

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 6 minuten. Je zult vier korte dialogen tussen consumenten en bedrijven gaan lezen die plaatsvinden op het sociale media platform Facebook. Na afloop van elk dialoog volgen een aantal stellingen die te beantwoorden zijn aan de hand van een 7-puntsschaal. **Let op: Gelieve alleen mee te doen wanneer je 18 jaar of ouder bent.**

Je doet vrijwillig mee aan dit onderzoek en kunt op elk moment tijdens het invullen van de vragenlijst jouw deelname stopzetten. De ingevulde gegevens zullen volledig anoniem blijven en niet aan derden worden verstrekt. De algemene resultaten van het onderzoek kunnen eventueel door wetenschappers worden gebruikt voor artikelen en presentaties. Wanneer je op de hoogte gebracht wilt worden van de resultaten, kun je dit aan het einde van de vragenlijst aangeven.

Voor verdere vragen kun je contact opnemen met mse.hendriksen@student.ru.nl

Alvast heel erg bedankt! :)

Maud Hendriksen

Master Communicatie- en informatiewetenschappen - Radboud Universiteit

Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geef je aan dat je:

- voorgaande informatie hebt gelezen.
- vrijwillig meedoet aan het onderzoek.
- 18 jaar of ouder bent.

Als je niet mee wil doen aan het onderzoek, kun je op de knop 'Ik ga niet akkoord' klikken.

- ☐ Ik ga akkoord (1)
- ☐ Ik ga niet akkoord (2)

Dialoog1.1

Dirk Jansen ► **Wok4you** ✓

Beste Wok4you. Ik heb gisteren een wokmaaltijd besteld bij jullie. Ondanks dat het goed heeft gesmaakt, was ik wel teleurgesteld over het feit dat de broccoli ontbrak. De vorige keer ontbrak er ook al een ingrediënt. Ik hoop dat jullie er in het vervolg beter op letten. Groetjes, Dirk.

Leuk Opmerking plaatsen Delen

Relevantste ▾

Schrijf een opmerking...

Wok4you ✓

Beste Dirk. We vinden het erg vervelend dat de broccoli ontbrak in jouw bestelde maaltijd. Graag zouden we het dan ook goed met je willen maken. Zou je ons een PB'tje willen sturen met je gegevens? Dan zorgen wij ervoor dat je op een dag naar keuze een gratis maaltijd ontvangt. Groetjes, Wok4You.

Leuk · Beantwoorden

Meer opmerkingen weergeven

Dialoog1.2

Marloes de Wit ► **Wok4you** ✓

Beste Wok4you. Ik heb laatst noedels besteld bij een ander wokrestaurant en daar hadden ze volkorennoedels. Ik vroeg me af of jullie dat misschien ook een goed idee zouden vinden, ik vond het namelijk erg lekker en het is gezonder. Groetjes, Marloes.

Leuk Opmerking plaatsen Delen

Relevantste ▾

Schrijf een opmerking...

Wok4you ✓

Beste Marloes. Wat een leuk idee. We gaan erover nadenken en zullen het je laten weten als we de volkorennoedels in ons assortiment opnemen. Groetjes, Wok4You.

Leuk · Beantwoorden

Meer opmerkingen weergeven

Overt:koopintent1 Lees bovenstaande dialogen nauwkeurig en beantwoord de stellingen zo oprecht mogelijk.

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb interesse om een product van <i>Wok4you</i> te kopen. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de intentie om een product van <i>Wok4you</i> te kopen. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik acht de kans waarschijnlijk dat ik een product van <i>Wok4you</i> zal kopen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zal een product van <i>Wok4you</i> kopen. (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:aantrkracht1

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb een goed gevoel over <i>Wok4you</i> . (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bewonder en respecteer <i>Wok4you</i> . (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vertrouw <i>Wok4you</i> . (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:leiderschap1

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Wok4you</i> heeft uitstekend leiderschap. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Wok4you</i> heeft een duidelijke visie voor de toekomst. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Wok4you</i> herkent marktkansen en maakt gebruik van deze kansen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:werkomg1

	Helemaa l mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Wok4you</i> wordt goed beheerd (werknemers worden juist aangestuurd). (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Wok4you</i> lijkt me een goed bedrijf om voor te werken. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Wok4you</i> lijkt goede werknemers te hebben. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Overt:Geloofwheid1 **Wok4you** komt op mij over als ...

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	
Ongekwalificeerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Gekwalificeerd
Incompetent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Competent
Ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Onervaren
Geen expert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Expert
Ongeloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Geloofwaardig
Onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Betrouwbaar
Onoprecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oprecht
Eerlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oneerlijk

Dialoog2.1

Hannie Smit ▶ **Books & more** ✓

Beste Books & more. Mijn man en ik hebben drie dagen geleden een kookboek via de website besteld. Volgens jullie mail kwam het boek vandaag binnen, maar de postbode is gister al geweest en toen was ik niet thuis. Het zou handig zijn als jullie dit beter communiceren. Groetjes Hannie.

Leuk Opmerking plaatsen Delen

Schrijf een opmerking...

Books & more ✓

Beste Hannie. Onze postbezorger in jouw buurt is toevallig aan het trainen voor een marathon! Vandaar dat hij een dagje eerder is. Zou je ons even een PB'tje willen sturen, zodat we ervoor kunnen zorgen dat het kookboek zo snel mogelijk bij jullie aankomt? We willen het natuurlijk niet op ons geweten hebben dat uw man gillend bij u wegrent. Groetjes, Books & more.

Leuk · Beantwoorden

Meer opmerkingen weergeven

Dialoog2.2

Siebe Brandsma ▶ **Books & more** ✓

Beste Books & more. Ik wil graag gitaar leren spelen, hebben jullie lesboeken te koop? Ik kan ze namelijk nergens vinden. Groetjes, Siebe.

Leuk Opmerking plaatsen Delen

Schrijf een opmerking...

Books & more ✓

Dit verhaal raakte bij ons een gevoelige snaar. We hebben even rondgevraagd en hebben twee verschillende boeken op de kop weten te pingelen. We zullen ze voor je achter houden. Groetjes, Books & more.

Leuk · Beantwoorden

Meer opmerkingen weergeven

Overt:koopint2 Lees bovenstaande dialogen nauwkeurig en beantwoord de stellingen zo oprecht mogelijk.

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb interesse om een product van <i>Books & more</i> te kopen. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de intentie om een product van <i>Books & more</i> te kopen. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik acht de kans waarschijnlijk dat ik een product van <i>Books & more</i> zal kopen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zal een product van <i>Books & more</i> kopen. (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:aantrkracht2

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb een goed gevoel over <i>Books & more</i> . (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bewonder en respecteer <i>Books & more</i> . (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vertrouw <i>Books & more</i> . (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:leiderschap2

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Books & more</i> heeft uitstekend leiderschap. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Books & more</i> heeft een duidelijke visie voor de toekomst. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Books & more</i> herkent marktkansen en maakt gebruik van deze kansen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:werkomg2

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Books & more</i> wordt goed beheerd (werknemers worden juist aangestuurd). (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Books & more</i> lijkt me een goed bedrijf om voor te werken. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Books & more</i> lijkt goede werknemers te hebben. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Overt: geloofwheid2 **Books & more** komt op mij over als ...

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	
Ongekwalficeerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Gekwalficeerd
Incompetent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Competent
Ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Onervaren
Geen expert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Expert
Ongeloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Geloofwaardig
Onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Betrouwbaar
Onoprecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oprecht
Eerlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oneerlijk

Dialoog3.1



Dialoog3.2



Overt:koopint3 Lees bovenstaande dialogen nauwkeurig en beantwoord de stellingen zo oprecht mogelijk.

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb interesse om een product van <i>De fruitshop</i> te kopen. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de intentie om een product van <i>De fruitshop</i> te kopen. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik acht de kans waarschijnlijk dat ik een product van <i>De fruitshop</i> zal kopen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zal een product van <i>De fruitshop</i> kopen. (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:aantrkracht3

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb een goed gevoel over <i>De fruitshop</i> . (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bewonder en respecteer <i>De fruitshop</i> . (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vertrouw <i>De fruitshop</i> . (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:leiderschap3

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>De fruitshop</i> heeft uitstekend leiderschap. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>De fruitshop</i> heeft een duidelijke visie voor de toekomst. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>De fruitshop</i> herkent marktkansen en maakt gebruik van deze kansen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:werkomg3

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>De fruitshop</i> wordt goed beheerd (werknemers worden juist aangestuurd). (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>De fruitshop</i> lijkt me een goed bedrijf om voor te werken. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>De fruitshop</i> lijkt goede werknemers te hebben. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Overt: geloofwheid3 De fruitshop komt op mij over als ...

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	
Ongekwalficeerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Gekwalficeerd
Incompetent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Competent
Ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Onervaren
Geen expert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Expert
Ongeloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Geloofwaardig
Onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Betrouwbaar
Onoprecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oprecht
Eerlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oneerlijk

Dialoog4.1



Dialoog4.2



Overt:koopint4 Lees bovenstaande dialogen nauwkeurig en beantwoord de stellingen zo oprecht mogelijk.

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb interesse om een product van <i>Elektrostars</i> te kopen. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de intentie om een product van <i>Elektrostars</i> te kopen. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik acht de kans waarschijnlijk dat ik een product van <i>Elektrostars</i> zal kopen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zal een product van <i>Elektrostars</i> kopen. (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:aantrkracht4

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
Ik heb een goed gevoel over <i>Elektrostars</i> . (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik bewonder en respecteer <i>Elektrostars</i> . (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vertrouw <i>Elektrostars</i> . (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:leiderschap4

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Elektrostars</i> heeft uitstekend leiderschap. (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Elektrostars</i> heeft een duidelijke visie voor de toekomst. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Elektrostars</i> herkent marktkansen en maakt gebruik van deze kansen. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Rep:werkomg4

	Helemaal mee oneens (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Helemaal mee eens (7)
<i>Elektrostars</i> wordt goed beheerd (werknemers worden juist aangestuurd). (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Elektrostars</i> lijkt me een goed bedrijf om voor te werken. (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>Elektrostars</i> lijkt goede werknemers te hebben. (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Overt: geloofwheid4 **Electrostars** komt op mij over als ...

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	
Ongekwalficeerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Gekwalficeerd
Incompetent	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Competent
Ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Onervaren
Geen expert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Expert
Ongeloofwaardig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Geloofwaardig
Onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Betrouwbaar
Onoprecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Oprecht
Eerlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ooneerlijk

Dit waren de inhoudelijke vragen.

Tot slot wil ik je vragen nog een aantal demografische gegevens in te vullen.

Leeftijd: Wat is je leeftijd? (in cijfers)

Geslacht: Wat is je geslacht?

- ☐ Man (1)
- ☐ Vrouw (2)

Onderwijs: Wat is je hoogst behaalde diploma?

- ☐ Geen (1)
 - ☐ Basisonderwijs (2)
 - ☐ Voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (VMBO) (3)
 - ☐ Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO) (4)
 - ☐ Voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (VWO) (5)
 - ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) (6)
 - ☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO) (7)
 - ☐ Wetenschappelijk onderwijs - Bachelor (WO-Bachelor) (8)
 - ☐ Wetenschappelijk onderwijs - Master (WO-Master) (9)
-

Inkomen: Binnen welke inkomenscategorie val je?

- ☐ Beneden modaal (1)
- ☐ Modaal (2)
- ☐ Boven modaal (3)

Afsluiting

Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor je deelname.

Indien je vragen/klachten hebt over dit onderzoek kun je contact opnemen met
mse.hendriksen@student.ru.nl.

Indien je de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen, kun je hier je e-mailadres invullen:
