

Vedlegg

Vedlegg 1: Retur-skjema

RETUR SKJEMA

Ordrenummer Varenummer

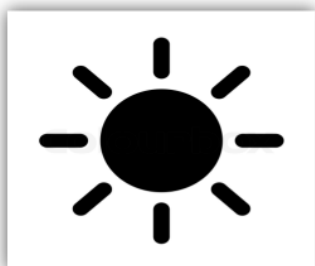
TILSTAND

<input type="checkbox"/>	Ikke åpnet og i original emballasje
<input type="checkbox"/>	Åpnet og i original emballasje
<input type="checkbox"/>	Åpnet og ikke i original emballasje
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

HVORFOR RETURNERER DU?

<input type="checkbox"/>	Produktet ikke som forventet
<input type="checkbox"/>	Feil størrelse på produktet
<input type="checkbox"/>	Det er noe feil med varen
<input type="checkbox"/>	Varen er ødelagt
<input type="checkbox"/>	Feil produkt enn bestilte
<input type="checkbox"/>	Kvalitet ikke som forventet
<input type="checkbox"/>	Varen kom for sent
<input type="checkbox"/>	Artikkelen ikke som beskrevet

Ved åpnet produkt, legg ved et bilde av produktet som det sendes



Vedlegg 2: Intervjuspørsmål for datainnhenting 1

Intervju 1

- Hvor er det problemer/utfordringer?
- Hvordan dere bruker teknologi?
- Hvor ting henger seg opp
- Er det noen steder det er rom for forbedring?
- Hvor i prosessen ting kunne gått raskere, og hva som forårsaker disse problemene?
- Har dere en markedsplan eller strategiplan?
- Har dere et problem vi kan se nærmere på og som dere kanskje har tenkt på å løse i nær fremtid?
- Har dere problemer med nettsiden deres?
- Har dere problemer med noen av systemene dere bruker
- Har dere systemer som snakker sammen
- Er det noe i brukeropplevelsen som kan forbedres?
- Er det noen problemer knyttet til kundeopplevelsen som vi kan finne en løsning på?
- Får dere noen tilbakemeldinger fra kunder som er verdt å se på?
- Er det problemer for de ansatte i noen av deres prosesser?

Vedlegg 3: Intervjuspørsmål for datainnhenting 2

Spørsmål til intervju: innsikt

Har dere et problem som er veldig synlig i dag?

Har dere en plan dere sikter mot når det gjelder returer? noen mål?

Prosessen og metoder

1. Er det forskjell på returer? Retur for nettbutikker, privatpersoner eller annet, er det forskjell for disse?
2. Det er hovedsakelig tre måter som nettbutikker velger å gjennomføre returen sin på. Det er: 1) returetikett fra nettbutikken, 2) returetikett som printes ut privat, 3) returkode (4) eventuelt betale retur selv. Er det noe forskjell på prosessen for dere mellom disse metodene? Er det noen av metodene som skaper mer problemer enn andre?
3. Returer til utenlandske nettbutikker, blir det enda mer tungvint?
4. Bruker dere mange ekstra ressurser på returer? trengs det flere ansatte, flere bilder, mer drivstoff?
5. Er det et sted i prosessen hvor det kunne gått raskere?
6. Har utenlandske nettbutikker noe påvirkning på prosessen rundt retur
7. Hvor mye blir destruert?

Kundene

8. Får dere klager fra kunder om dårlig løsning på returer? og hva er disse klagenes hovedsakelig rettet mot i prosessen? Er løsningene avanserte/vanskelig å forstå for kunden?

Ansatte

9. Er det problemer for de ansatte når det gjelder returer?

Systemer

10. Er det systemene som ikke er gode nok til å håndtere alle returer? er systemene for avanserte for de ansatte?
Hvilke systemer bruker dere? hvor mange systemer bruker dere? Har dere egne systemer til returvarer?

Økonomi

11. Er det store kostnader ved returer?

Historie

12. Hvor lenge har dere tilbudt returtjeneste? Har dere hatt andre problemer med retur tidligere som dere har løst?

Vedlegg 4: Spørreundersøkelse for test av prototype

I hvilken grad har vi med relevant begrunnelse for vurdering av løsningen. *

i ganske liten grad

Tilfredstillende

Svært bra

I hvilken grad er denne løsningen realistisk? *

i ganske liten grad

Tilfredstillende

Svært bra

Anser du prototypen som brukervennlig og har et bra design? *

i ganske liten grad

Tilfredstillende

Svært bra

På en skala fra 1 til 10 hvor sannsynlig er det at du ville tatt i bruk en slik nettside? *



Verdi



Kan du tenke deg om du kjenner noen som ville tatt i bruk en slik nettside. *

Ja

Nei

Vedlegg 5: Spørreundersøkelse for test av prototype (Posten)

I hvilken grad har vi med relevant begrunnelse for vurdering av løsningen. *

I ganske liten grad

Tilfredstillende

Svært bra

Er våres bruk av deres internteknologi riktig forklart og mulig å bruke i denne løsningen? *

I ganske liten grad

Tilfredstillende

Svært bra

I hvilken grad er denne løsningen realistisk? *

I liten grad

Tilfredsstillende

Svært bra

Anser du prototypen som brukervennlig og har et bra design? *

I liten grad

Tilfredsstillende

Svært bra

Har du noen ekstra kommentarer som du vil tilføye?

|

Vedlegg 6: Spørreundersøkelse «retur og netthandel»

Retur av varer kjøpt på nett.

Har du returnert varer du har kjøpt via netthandel? *

Svar	Antall	Prosent
Ja	83	78,3 %
Nei	23	21,7 %

Hvorfor har du ikke levert tilbake produkter som er kjøpt gjennom netthandel? *

Svar	Antall	Prosent
Hadde ikke tid	5	4,7 %
Har ikke hatt et behov	13	12,3 %
Har ikke handlet i nettbutikk	2	1,9 %
Det er dårlig for miljøet	1	0,9 %
Det er for vanskelig	9	8,5 %

Hvor mange ganger har du returnert varer kjøpt på nett de siste 12 måneder? *

Svar	Antall	Prosent
1-5	66	81,9 %
6-10	7	8,4 %
11-15	5	6 %
16-20	1	1,2 %
Over 20 ganger	2	2,4 %

Hvilke produkttyper har du returnert? *

Svar	Antall	Prosent
Tekstiler	71	67 %
Elektronikk	10	9,4 %
Kosmetikk	0	0 %
Sportutstyr	12	11,3 %
Matler	2	1,9 %
Løker	1	0,9 %
Annet	5	4,7 %

Hvilke andre produkttyper har du returnert?

- Sko
- Klær
- Klær
- Sko

Hvordan har du returnert varer kjøpt på Internett? *

Svar	Antall	Prosent
Post i butikk	53	63,9 %
Fysiske butikker	5	6 %
Begge deler	25	30,1 %

Syntes du retur via posttjenester var enkelt å gjennomføre? *

Svar	Antall	Prosent
Ja	64	82,1 %
Nei	14	17,9 %

Hvilken del av prosessen var problematisk? *

Svar	Antall	Prosent
Finne informasjon om innleveringen	5	4,7 %
Konflikasjoner med innpakning	3	2,8 %
Uforutsette kostnader	3	2,8 %
Printing av retur etiketter	6	5,7 %
Innlevering i PostButikk lokaler	2	1,9 %
Retur av penger for produkt	4	3,8 %
Annet	1	0,9 %

Hvilke andre deler av prosessen har vært problematisk?

Synes du retur burde være enklere å gjennomføre for deg som kunde? *

Svar	Antall	Prosent
Ja	54	65,1 %
Nei	29	34,9 %

Om du kunne valgt en mer miljømessig måte å returnere på ville du valgt det? *

Svar	Antall	Prosent
Ja	47	44,3 %
Nei	15	15,1 %
Vel ikke	43	40,6 %

Kjøp av brukte varer

Har du handlet brukte varer tidligere? *

Svar	Antall	Prosent
Ja	61	76,4 %
Nei	25	23,6 %

Hvor har du handlet brukt? *

Svar	Antall	Prosent
Finnp	68	64,2 %
Frøsk	19	17,9 %
Andre brukbutikker	20	18,9 %
Tise	37	34,9 %
Facebook Marketplace	17	16 %
Annet	10	9,4 %

Hvilke andre steder har du kjøpt brukt?

- Loppemarked
- Skredder
- UF
- Ebay
- OMA
- Loppemarked
- Loppemarked
- Lantiz.com
- eBay, books
- Komplett

Hvorfor har du ikke kjøpt brukte varer? *

Svar	Antall	Prosent
Manglende kvalitet	5	4,7 %
Lite trygghet	13	12,3 %
Manglende renslighet	11	10,4 %
Annet	8	7,5 %

Hvilke andre grunner har du for å ikke ha kjøpt brukte varer?

- For tungvint og usikkert
- Glemmer å sjekke hva som finnes brukt
- Vet ikke hvor jeg skal handle det nødvendige, og her nok en imaginær frykt for hvor det brukte har vært brukt tidligere (større sjans for at jeg kjøper en vase eller billetterne brukt, enn klær og bekk i lek)

Hvor stor sannsynlighet er det for at du velger å kjøpe et allerede returnert produkt til en redusert pris, som du vet har vært hos en annen kunde, for å handle på en mer miljøvennlig måte? *

Svar	Antall	Prosent
Svært sannsynlig	31	29,2 %
Ganske sannsynlig	35	31,1 %
Vet ikke eller	20	18,9 %
Ganske usannsynlig	14	13,2 %
Svært usannsynlig	8	7,5 %

Hva vil være motivasjonen din for å kjøpe brukte produkter? *

Svar	Antall	Prosent
Det er mer miljøvennlig	44	41,5 %
Kan spare penger	89	84 %
Det er lett tilgjengelig	13	12,3 %
Kan finne unike produkter	41	38,7 %
Annet	4	3,8 %

Hva annet vil motivere deg til å kjøpe brukte produkter?

- Ikke aktuelt
- Videre salg av brukte ting

Hva skal til for at du blir trygg på å kjøpe brukte varer? *

Svar	Antall	Prosent
Jeg ønsker å se det fysiske produktet før jeg kjøper det	56	52,8 %
Jeg ønsker å se bilder av produktet før jeg kjøper	57	53,8 %
Jeg ønsker å se produktinformasjon fra den butikken der produktet er kjøpt	39	36,8 %
Annet	8	7,5 %
Jeg har ingen spesielle krav	8	7,5 %

Hvilke andre krav har du for å føle deg trygg på det å kjøpe brukte varer?

- Innpakning skal være i god stand, produktet skal ikke være ødelagt, o.l., produktet skal ha en god produktanmeldelse og bakgrunn for videre salg. Selges det på en nettside så skal det ikke være shady. Navnet på selger har også en del å si, og kvittering er ønsket
- Ønsker å se med egne øyne et produktet ikke er ødelagt, eller merket på noen måte
- Selger må ha godt omdømme
- Samme returnert som nye klær
- gode produktbeskrivelser, noen ganger holder det med beskrivelser andre ganger må produktet selges, hvis det brukbutikk hadde det vært fint med mulighet for retur
- Ikke aktuelt
- Kvalitetsikring av tredjepart

Alder? *

Svar	Antall	Prosent
18-29	69	65,1 %
30-39	14	13,2 %
40-49	8	7,5 %
50-59	9	8,5 %
60+	6	5,7 %

Kjønn? *

Svar	Antall	Prosent
Menn	34	32,1 %
Kvinner	72	67,9 %

Hvor bor du? *

Svar	Antall	Prosent
Østlandet	87	82,1 % 
Vestlandet	7	6,6 % 
Midt-Norge	6	4,7 % 
Sør-Norge	4	3,8 % 
Nord-Norge	3	2,8 % 

Takk for at du deltok i undersøkelsen.