

Vragenlijst Flitspeiling 1, 2019.

Onderwerp: proces betalen, factureren en herinneren van activiteiten en abonnementen.

Hoofdvraag: hoe ervaren klanten het proces van betalen (van abonnementen, te laat gelden en activiteiten) en hoe kan de bibliotheek dit proces optimaliseren?

MAILTEKST

Subject: Uitnodiging kort BiebPanel onderzoek

Geachte ,

Graag nodigen wij u uit voor het eerste BiebPanel onderzoek van 2019. Het gaat om een zeer kort onderzoek over betalen in de bibliotheek. We zijn benieuwd hoe u denkt over de manier waarop u uw abonnement betaalt en op welke manier u uw factuur wilt ontvangen.

De vragenlijst bestaat uit 6 vragen, het invullen duurt ongeveer 3 minuten. Klik op onderstaande link om naar de vragenlijst te gaan.

{URL+REFERENCE}

We zijn benieuwd naar uw mening. Alvast bedankt voor uw medewerking!

Indien u vragen heeft over BiebPanel kunt u contact met ons opnemen via helpdesk@biebpanel.nl

Met vriendelijke groet,

Het BiebPanel team

Logo bibliotheek

ProBiblio

Ruigrok NetPanel
ONDERZOEK MET VISIE

Werkt de link naar de vragenlijst hierboven niet? Klik dan op de volgende link of kopieer deze naar de adresbalk van uw internetbrowser: {\$url_reference}

Wilt u uw gegevens wijzigen of niet meer deelnemen aan de onderzoeken van BiebPanel? U kunt dit doorgeven via de pagina 'Gegevens wijzigen' op de BiebPanel website.

Intro:

Van harte welkom bij dit eerste BiebPanel onderzoek van 2019!

We zijn benieuwd hoe u denkt over de manier waarop u uw abonnement betaalt en op welke manier u uw factuur wilt ontvangen. In deze korte vragenlijst horen we graag uw mening hierover zodat wij de wensen van de leden van de bibliotheek in kaart kunnen brengen. De bibliotheek bekijkt in hoeverre het mogelijk is deze wensen door te voeren.

Communicatie

1. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de manier waarop de bibliotheek communiceert over aspecten die met betalen te maken hebben?

Denkt u daarbij bijvoorbeeld aan berichten over het betalen van uw abonnement, openstaande telaar gelden/boete(s) etc.

- 1 = Zeer tevreden
- 2 = Tevreden
- 3 = Neutraal
- 4 = Ontevreden
- 5 = Zeer ontevreden
- 6 = Weet niet

Routing: Indien (zeer) tevreden / (zeer) ontevreden

2. Waarom bent u hierover (niet) tevreden? (open vraag)

- Weet niet, geen mening

3. Hoe wordt u het liefst geïnformeerd over het betalen van de volgende onderdelen:
 - Uw abonnement?
 - Openstaande telaar gelden / boete(s)?

- 1 = Via Mijn Bibliotheek op de website van de bibliotheek
- 2 = Via de mail
- 3 = Via de Bibliotheek app
- 4 = Via WhatsApp
- 5 = Via een brief
- 6 = Op een andere manier
- 7 = Niet van toepassing

Betalen

Wij zijn benieuwd waar uw voorkeur naar uitgaat bij het betalen van de volgende onderdelen van de bibliotheek.

4. Naar welke manier van betalen gaat uw voorkeur uit bij...

abonnementsgeld
boete / te laat geld
deelname aan een activiteit

- 1 = Via iDEAL
- 2 = Via automatische incasso
- 3 = Contant, in de bibliotheek zelf
- 4 = Via een betaalzuil, in de bibliotheek zelf
- 5 = Op een andere manier
- 6 = Ik heb geen voorkeur
- 7 = Niet van toepassing

5. Wat is uw voorkeur als het gaat om de manier waarop u uw abonnementsgeld wilt betalen?

- 1 = Als een vast bedrag per jaar
- 2 = Als een vast bedrag per kwartaal
- 3 = Als een vast bedrag per maand
- 4 = Per geleend materiaal, en ik betaal tijdens mijn bezoek zelf
- 5 = Per geleend materiaal, en ik betaal achteraf maandelijks factuur
- 6 = Anders, namelijk... [open]
- 7 = Ik heb geen voorkeur

6. Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp? (open vraag)
