

Flitspeiling over betalen



ProBiblio



voor bibliotheken

Samenvatting

Samenvatting

Achtergrond

In deze flitspeiling staat 'betalen' centraal. Hoe betalen bibliotheekleden het liefst hun abonnement, activiteiten en tetaatgelden? En wat vinden ze van de communicatie van de bibliotheek over dit onderwerp? Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten op totaal BiebPanel niveau weer. In de grafieken zijn ook de resultaten op bibliotheekniveau of clusterniveau terug te vinden. In de tabellen staan daarnaast uitsplitsingen naar subgroepen voor uw bibliotheek/cluster.

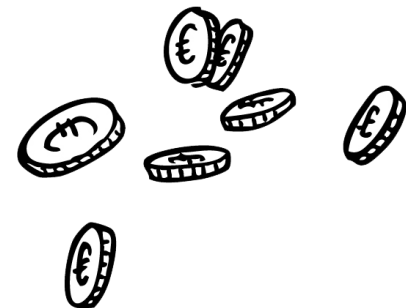
Communicatie over betalen

Iets meer dan tweederde van de panelleden is positief over de communicatie over aspecten die met betalen te maken hebben. De overige panelleden zijn veelal neutraal in hun mening. Mannen zijn meer te spreken over de communicatie dan vrouwen en 55-plussers zijn positiever dan panelleden jonger dan 55. Ook zien we dat lager opgeleiden iets positiever zijn dan middelbaar en hoger opgeleide panelleden.

Panelleden die positief zijn, geven vooral aan dat ze blij zijn dat de communicatie duidelijk en tijdig is en dat ze tevreden zijn over de manier van betalen (veelal automatische incasso, soms op eigen verzoek via acceptgiro). De inleverattentie zorgt ervoor dat de boetes op tijd en zonder problemen worden betaald en wordt gewaardeerd.

Panelleden die ontevreden zijn over de communicatie, geven aan dat ze graag een bericht ontvangen voordat de automatische incasso wordt afgeschreven, dat ze het niet fijn vinden dat het abonnement automatisch wordt verlengd, dat ze niet van tevoren weten dat ze een boete hebben en dat ze op de hoogte willen worden gebracht als de tarieven van de bibliotheek veranderen. Ook hier komt de inleverattentie terug: bibliotheekleden die deze nog niet ontvangen, zouden dit wel erg waarderen.

Zowel over het betalen van het abonnement als over het betalen van openstaande tetaatgelden, ontvangen panelleden het liefst informatie via de mail. 8% van de panelleden geeft aan dat ze over het betalen van het abonnementsgeld het liefst een brief ontvangen. Ongeveer 7% ontvangt berichten over het abonnement of de tetaatgelden het liefst via Mijn bibliotheek. We zien nauwelijks verschillen in voorkeur qua geslacht, leeftijd, regio en opleidingsniveau. Alleen het informeren over de openstaande tetaatgelden via de Bibliotheek App spreekt panelleden tot 55 jaar iets meer aan dan de oudere panelleden.



Samenvatting



Manier van betalen

Abonnementsgeld

55% van de panelleden wil het abonnementsgeld het liefst betalen via automatische incasso. Dit geldt nog meer voor de panelleden vanaf 35 jaar dan voor jongere panelleden.

Ongeveer drie op de tien geven de voorkeur aan het betalen van het abonnementsgeld via iDEAL. Dit zijn dan met name de panelleden tot 35 jaar en vaker middelbaar en hoger opgeleiden dan lager opgeleiden.

Betalen van het abonnementsgeld via de betaalzuil, contant of op een andere manier wordt nauwelijks genoemd.

Vier van de vijf panelleden geven er de voorkeur aan het abonnementsgeld te betalen als een vast bedrag per jaar. 65-plussers noemen dit nog vaker dan jongere panelleden en hoger opgeleiden vaker dan middelbaar of lager opgeleiden.

Boetes / tetaatgelden

Bij het betalen van boetes/ tetaatgelden zien we een minder eenduidig beeld naar voren komen. Zo geven drie op de tien de voorkeur aan betaling via iDEAL en eenzelfde percentage aan betalen via een betaalzuil in de bibliotheek. 15% geeft aan boetes het liefst contant in de bibliotheek te willen afrekenen.

Vrouwen geven vaker dan mannen aan de boetes te willen betalen via een betaalzuil, mannen geven juist vaker de voorkeur aan automatische incasso. Daarnaast geven panelleden jonger dan 65 vaker aan via de betaalzuil te willen betalen dan 65-plussers.

Het betalen van boetes via iDEAL spreekt panelleden tot 55 jaar meer aan dan de oudere panelleden, zij hebben vaker dan panelleden tot 55 jaar een voorkeur voor het contant betalen van boetes in de bibliotheek. Middelbaar en hoger opgeleiden gebruiken liever dan lager opgeleiden iDEAL om boetes te betalen.

Deelname aan een activiteit

Panelleden die een mening hebben over de manier van betalen van activiteiten (77% van het totaal), geven vooral de voorkeur aan een betaling via iDEAL (35%). Gevolgd door betaling in de bibliotheek zelf, contant (13%) of via een betaalzuil (11%). Ook hier zien we dat iDEAL wat populairder is onder panelleden tot 55 jaar en onder hoger opgeleiden.

Ook geven panelleden van 65 jaar of ouder relatief vaak aan dat het niet van toepassing is (zij maken geen gebruik van activiteiten).

ProBiblio

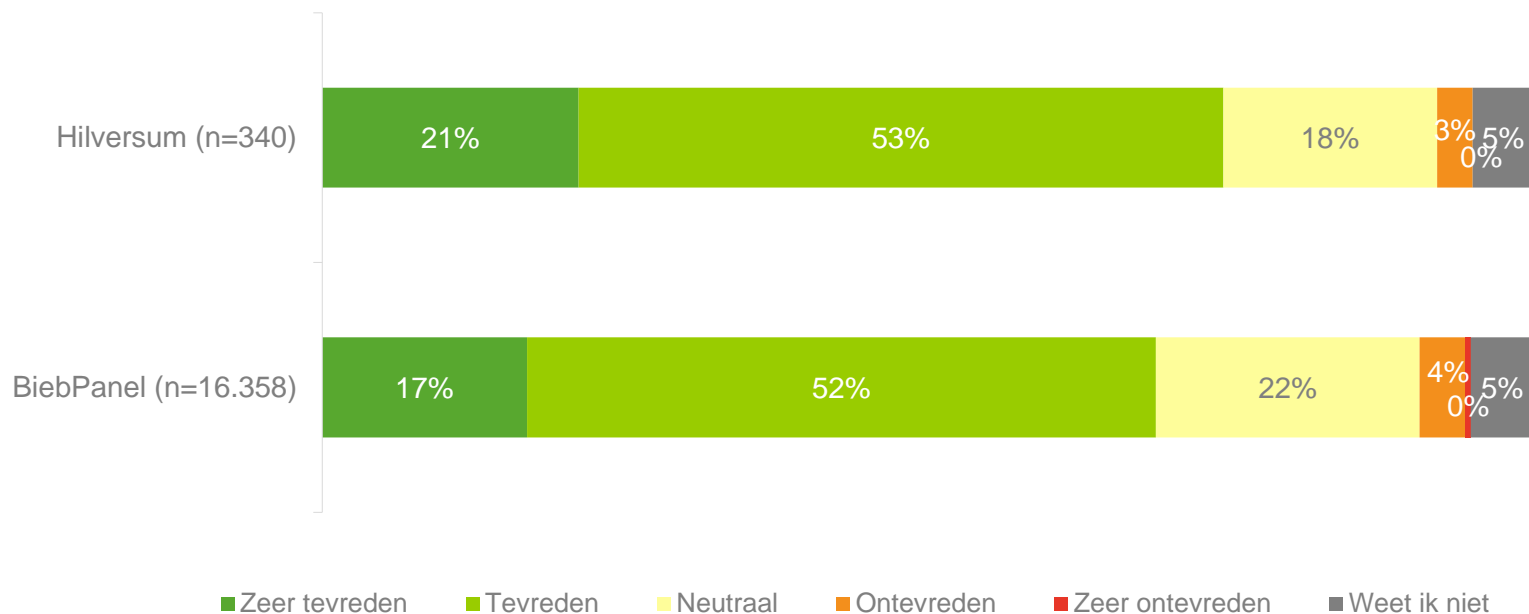


voor bibliotheken

Resultaten

1.1 Tevredenheid communicatie over betalen

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.*



Basis: alle BiebPanelleden

1.2 Toelichting tevredenheid communicatie

Waarom bent u hierover tevreden?

Panelleden die positief zijn over de communicatie met betrekking tot betalen, geven aan dat de methode die de bibliotheek hanteert, voor hen prima is: automatische incasso gaat vanzelf of men kiest bewust voor het zelf overschrijven en daarover ontvangt men op tijd bericht. Ook geven panelleden aan dat de inhoud van de communicatie duidelijk en op tijd is. De inleverattentie wordt nog altijd genoemd in positieve zin.



Basis: indien (zeer) tevreden over communicatie en die inhoudelijke reactie hebben gegeven (n=8.529). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.

1.3 Toelichting ontevredenheid communicatie

Waarom bent u hierover niet tevreden?

De panelleden die ontevreden zijn over de communicatie met betrekking tot betalen, geven onder andere aan dat ze bij een automatische incasso graag van te voren zouden worden geïnformeerd over de afschrijving. Ook geven zij soms aan het vervelend te vinden dat het abonnement stilzwijgend wordt verlengd. Daarnaast bestaat er bij veel ontevreden panelleden behoefte aan communicatie over de verhoging van de abonnementsgelden. Panelleden geven ook aan dat de bibliotheek helemaal niet communiceert over betalingen. En dat ze pas ontdekken dat ze een boete hebben als ze niet meer kunnen lenen en liever eerder op de hoogte zouden zijn. Tenslotte noemen panelleden het vervelend te vinden als ze geen inleverattentie ontvangen.

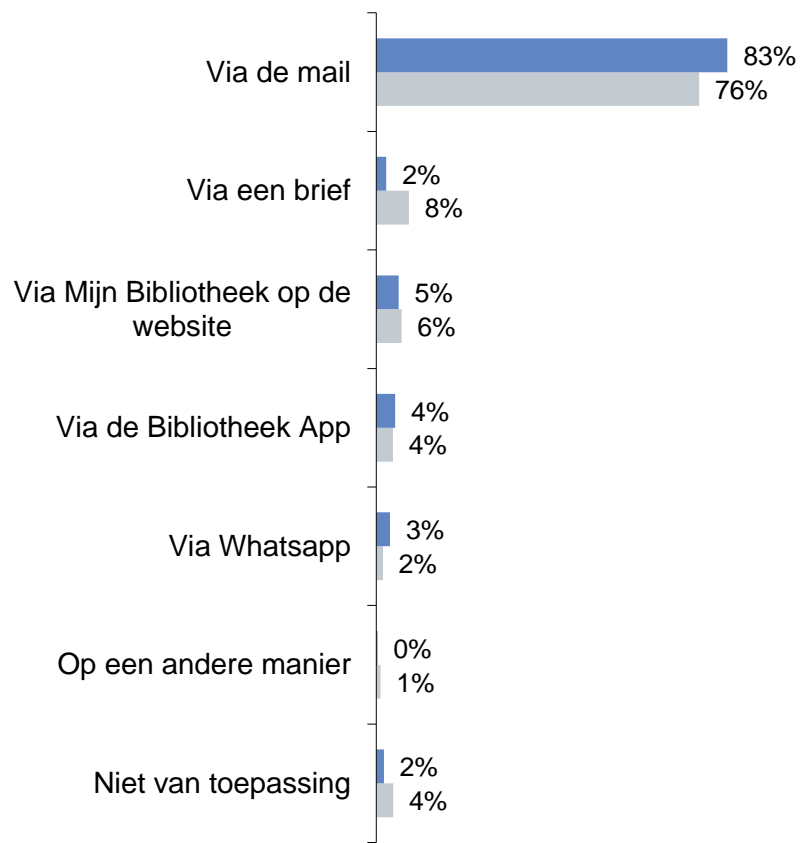


Basis: indien (zeer) ontevreden over communicatie en die inhoudelijke reactie hebben gegeven (n=684). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Bibliotheek Hilversum is terug te vinden in de bijlagen.

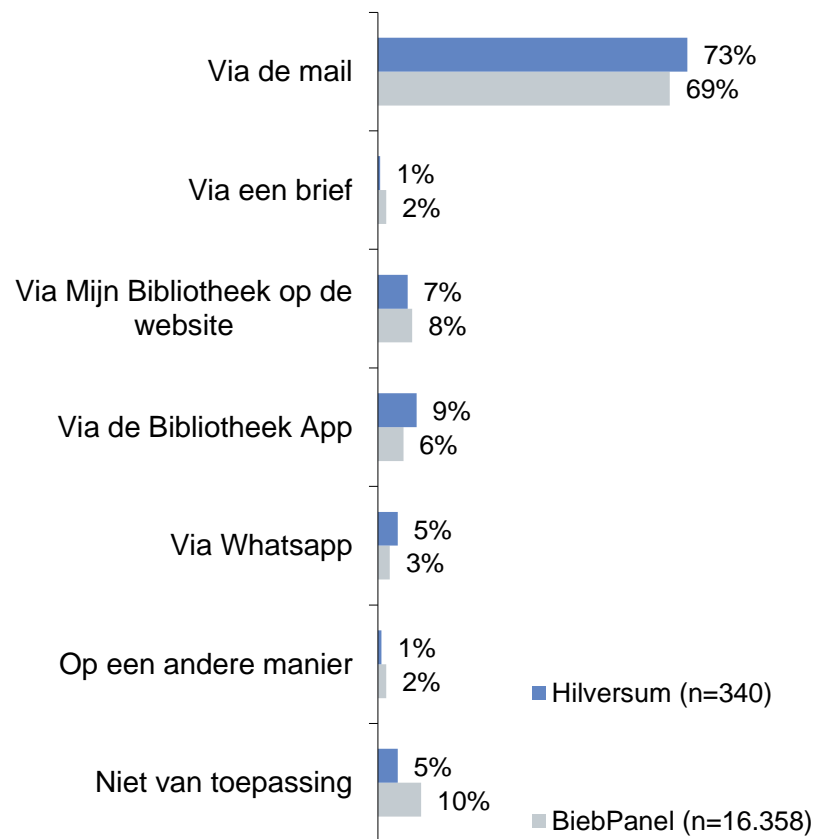
1.4 Informatie over betalen

Hoe wordt u het liefst geïnformeerd over het betalen van uw?

....abonnement



....telaat gelden / boetes




Basis: alle BiebPanelleden

1.5 Voorkeur van betalen

Naar welke manier van betalen gaat uw voorkeur uit bij?

	Abonnements -geld	Boete	Activiteit
Via automatische incasso	37% 55%	9% 7%	4% 5%
Via iDeal	50% 29%	48% 30%	52% 35%
Via een betaalzuij, in de bibliotheek zelf	6% 4%	26% 31%	8% 11%
Contant in de bibliotheek zelf	1% 2%	7% 15%	10% 13%
Op een andere manier	3% 4%	3% 2%	2% 2%
Ik heb geen voorkeur	2% 4%	2% 6%	9% 11%
Niet van toepassing	1% 2%	6% 10%	14% 23%

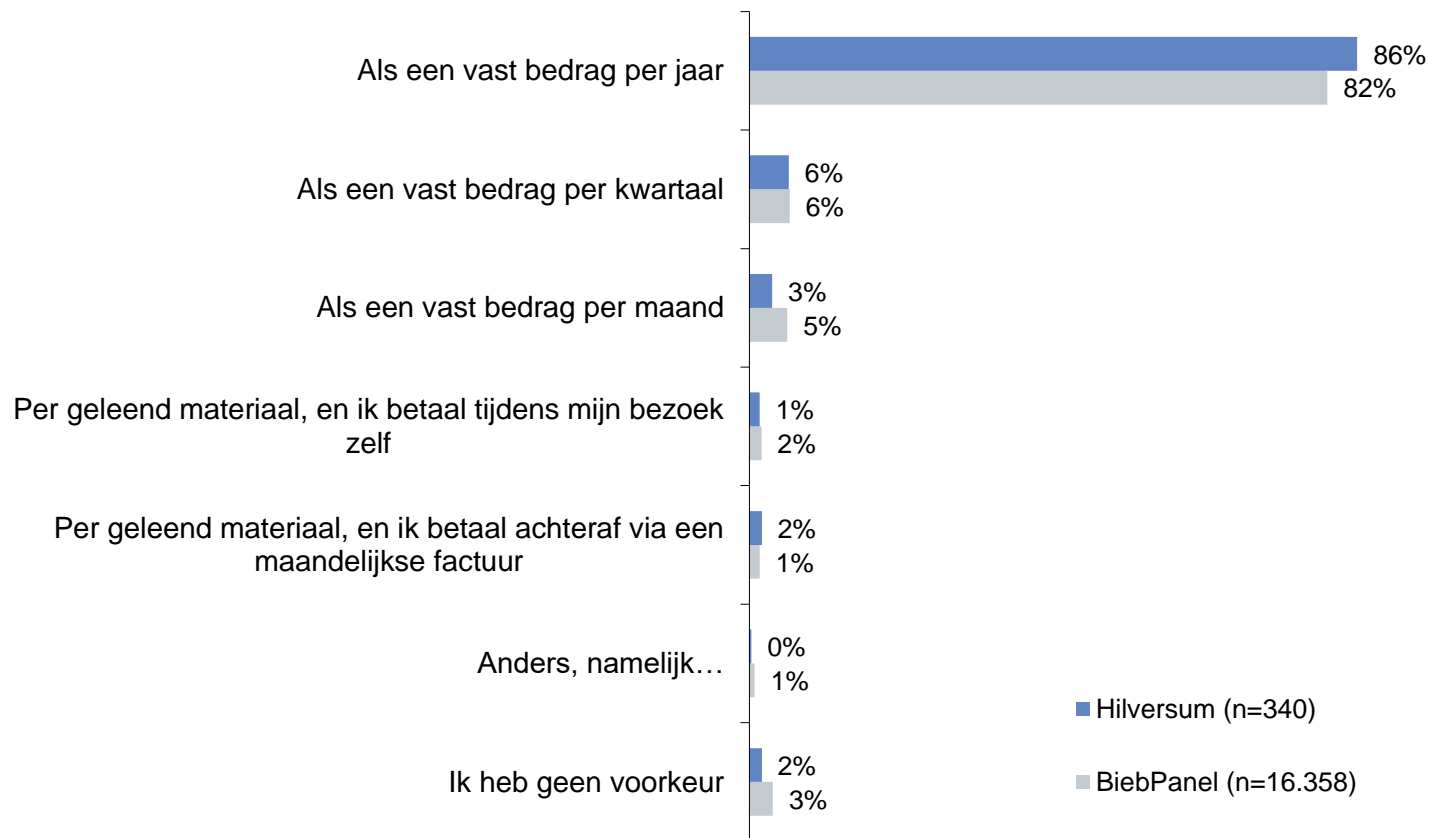
 Hilversum (n=340)

 BiebPanel n=16.358)

Basis: alle BiebPanelleden

1.6 Voorkeur van betalen abonnementsgeld

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



Basis: alle BiebPanelleden

Bijlagen

ProBiblio










voor bibliotheken

Uitsplitsingen totale BiebPanel

Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel








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

	 Laag	 Middel	 Hoog	 16-35 jaar	 35-55 jaar	 55-65 jaar	 65+
Zeer tevreden	21%	17%	16%	12%	12%	16%	22%
Tevreden	54%	53%	51%	50%	50%	53%	53%
Neutraal	17%	21%	23%	21%	26%	23%	18%
Ontevreden	2%	3%	4%	8%	6%	3%	2%
Zeer ontevreden	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Weet niet	5%	5%	5%	9%	5%	5%	5%
<i>n</i>	2.360	4.598	9.400	833	4.696	4.247	6.582

Basis: alle BiebPanelleden

Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel

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

	 Laag	 Middel	 Hoog	 16-35 jaar	 35-55 jaar	 55-65 jaar	 65+
Als een vast bedrag per jaar	79%	78%	84%	75%	78%	81%	85%
Als een vast bedrag per kwartaal	7%	7%	5%	8%	7%	6%	5%
Als een vast bedrag per maand	6%	7%	5%	9%	6%	6%	4%
Per geleend materiaal, en ik betaal tijdens mijn bezoek zelf	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Per geleend materiaal, en ik betaal achteraf	1%	2%	1%	2%	2%	2%	1%
Anders, namelijk...	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Ik heb geen voorkeur	5%	4%	3%	3%	4%	3%	3%
	2.360	4.598	9.400	833	4.696	4.247	6.582

Basis: alle BiebPanelleden

ProBiblio



voor bibliotheken

Bijlagen

ProBiblio



voor bibliotheken

Verantwoording

Over het onderzoek

Achtergrond

Probiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster. Voor de korte flitspeilingen, zoals dit onderzoek, is er een beknopte rapportage met een samenvatting over het totale BiebPanel.

Flitspeiling – betalen

Dit onderzoek is een flitspeiling waarin betalingen centraal staan. We kijken hierbij hoe BiebPanelleden de communicatie omtrent betalingen ervaren. Daarnaast gaat het onderzoek in op de manier waarop BiebPanelleden geïnformeerd willen worden over betalingen en de voorkeur voor de manier van betalen.

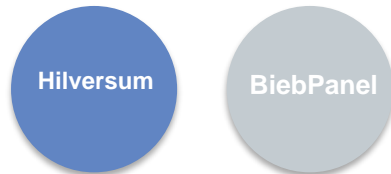
Veldwerkperiode

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden van 28 maart t/m 9 april 2019.

Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Bibliotheek Hilversum weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

ProBiblio



voor bibliotheken

Steekproef

Samenstelling Steekproef (1)

Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Hilversum
Centrale Bibliotheek	337
Servicepunt Noord	2
Overige vestigingen	1

Responspercentage		
	Hilversum	BiebPanel
Uitgenodigd	524	25.617
Deelgenomen	340	16.358
Responspercentage	65%	64%

Samenstelling Steekproef (2)

Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Hilversum	BiebPanel
n=	340	16.358
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	4%	5%
35 tot 55 jaar	29%	29%
55 jaar tot 65 jaar	22%	26%
65 jaar of ouder	44%	40%
Gemiddelde leeftijd		
	60,4	59,1
Laag	10%	14%
Midden	21%	28%
Hoog	69%	57%
Man	26%	25%
Vrouw	74%	75%