



Resultaat kwartaal 1 2019 chatten

1. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een chatfunctie op een website en waarvoor?

- Ja, om informatie te krijgen over een dienst en/of product
20x
- Ja, om informatie te krijgen over voorwaarden
3x
- Ja, om informatie te krijgen over mijn aankoop
10x
- Ja, om informatie te vragen over openingstijden
4x
- Nee, dit wil ik niet
12x
- Nee, ik weet niet wat chatten is
0x

2. Wilt u gebruik maken van een chatfunctie op de website en waarvoor?

- Ja, om informatie te krijgen over een dienst of product
10x
- Ja, om informatie te krijgen over mijn aankoop
11x
- Ja, om informatie te krijgen over voorwaarden
7x
- Ja, voor het doorgeven van een klacht of melding
0x
- Ja, om een afspraak te maken
0x
- Ja, om direct een antwoord te krijgen
15x
- Ja, omdat (zelf invullen)
6x

- Nee, ik heb hier geen behoefte aan.
5x
- Nee, ik geef de voorkeur aan telefonisch contact
8x
- Nee, ik geef de voorkeur aan contact per mail
7x
- Nee, ik geef de voorkeur aan contact via WhatsApp

- Nee, dit is voor mij te ingewikkeld
3x
- Nee, omdat (zelf invullen)
0x
- Nee, omdat (zelf invullen)
2x

3. Vindt u dat de gemeente Veere gebruik moet maken van een chatfunctie op de website?

- Ja
21x
- Nee
12x

4. Op welk dagdeel zou chatten voor u handig zijn?

- Ochtend
12x
- Middag
13x
- Avond
15x

Resultaat

In totaal hebben 34 klantpanelleden de vragenlijst ingevuld. 65% van de respondenten heeft ooit gebruik gemaakt van een chatfunctie op een website. Zij deden dit om informatie te krijgen over een dienst en/of product of over zijn/haar aankoop. 35% van de respondenten heeft nog nooit gebruik gemaakt van een chatfunctie op een website. Dit omdat zij de functie niet willen gebruiken.

Gebruik

50% van de respondenten wil gebruik maken van een chatfunctie op de website. Deze respondenten willen de chatfunctie gebruiken om direct een antwoord te krijgen. 50 % van de respondenten wil geen gebruik maken van de chatfunctie op de website. Deze respondenten willen de chatfunctie niet gebruiken omdat zij de voorkeur geven aan telefonisch contact of contact via e-mail.

Chatfunctie

62% van de respondenten vindt dat de gemeente Veere gebruik moet maken van een chatfunctie op de website. 38% van de respondenten vindt dat de gemeente Veere geen gebruik moet maken van een chatfunctie. Uit de vragenlijst is geen duidelijke voorkeur voor een dagdeel gekomen.