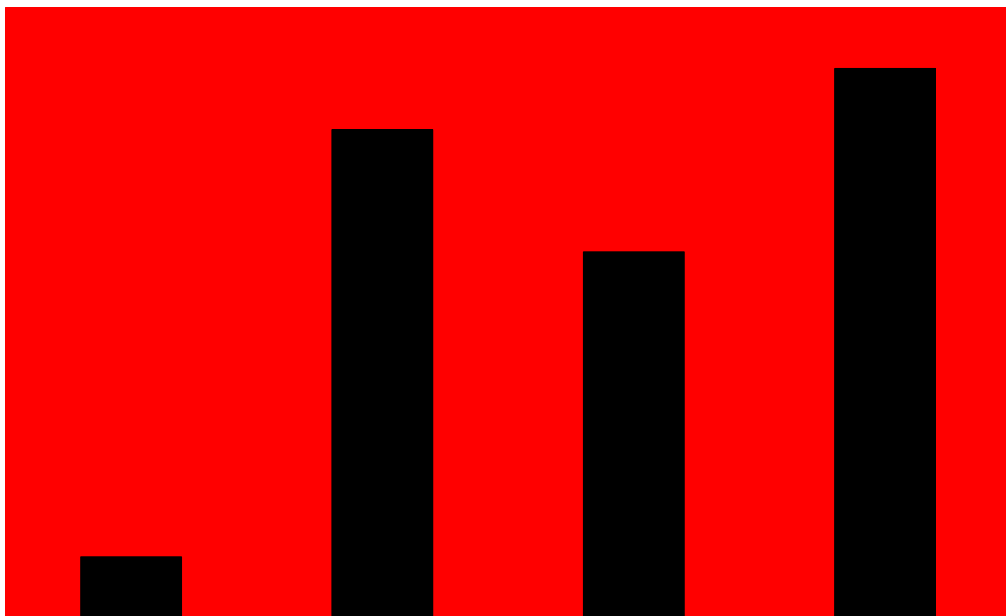


De Grote (kleine) voicemail-poll



De Grote (kleine) voicemail-poll

Maken mensen tegenwoordig nog gebruik van voicemail?

En hoe staat men tegenover het gebruik van voicemails in het zakelijk verkeer?

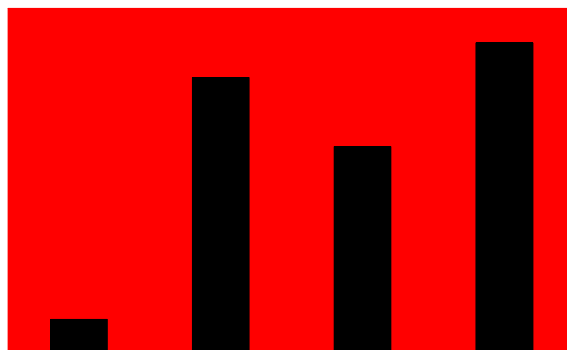
Mensen vinden het inspreken van een voicemail vaak lastig en houden over het algemeen niet van het afluisteren van een voicemail. Het gebruik van een voicemail kost geld en kostbare tijd. De tijden en techniek veranderen, maken mensen tegenwoordig nog gebruik van voicemail?

En hoe staat men tegenover het gebruik van voicemails in het zakelijk verkeer, not done?

De antwoorden op die vragen zijn onderzocht in "De Grote (kleine) voicemail-poll".

Inhoudsopgave:

De Poll.	p. 3
Eigen gebruik voicemail.	p. 4
Het inspreken van voicemails.	p. 5
Voicemail in het zakelijk verkeer.	p. 6
Garandeert een voicemail bereikbaarheid?	p. 7
Opvallend.	p. 8
Conclusie.	p. 9



De Poll.

In de weken 39 en 40 van 2014 konden mensen online een vragenlijst invullen.ⁱ "De grote (kleine) voicemail-poll".

De vragenlijst bestond uit vier vragen. Er is bewust gekozen voor een beperkt aantal vragen om er zo voor te zorgen dat invullen niet teveel tijd in beslag zou nemen van respondenten. Om de vragenlijst (automatisch) in te kunnen sturen, was het nodig bij alle vragen een antwoord in te vullen.

Via verschillende kanalen in de social media is de vragenlijst onder de aandacht gebracht.ⁱⁱ De lijst is uiteindelijk door meer dan 100 personen ingevuld.

De vier onderdelen die in de poll voorgelegd werden zijn:

- Heb jij voicemail aanstaan op jouw mobiel?
- Spreek je zelf voicemails in?
- In het zakelijk verkeer is een voicemail "not done" en zou er altijd persoonlijk contact moeten zijn. Eens of Oneens?
- Als bellers een voicemail krijgen mag je dan zeggen dat je bereikbaar bent?

De grote (kleine) voicemail-poll

*1. Heb jij voicemail aanstaan op jouw mobiel?

- Ja
 Nee

*2. Spreek je zelf voicemails in?

- Ja
 Nee
 Soms

*3. In het zakelijk telefoonverkeer is een voicemail "not done" en zou er altijd persoonlijk contact moeten zijn.

- Eens
 Oneens

*4. Als bellers een voicemail krijgen mag je dan zeggen dat je bereikbaar bent?

- Ja, contact is contact
 Nee, een voicemail valt niet onder "bereikbaar zijn"

Gereed

Eigen gebruik voicemail.

De eerste vraag van de poll luidde:

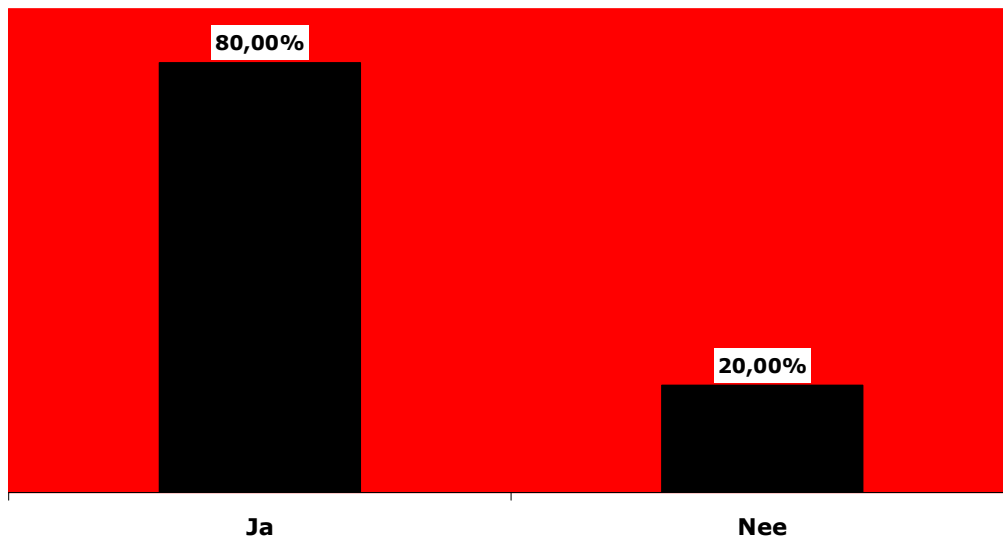
“Heb jij voicemail aanstaan op jouw mobiel?”

Bij deze vraag waren twee antwoordmogelijkheden: Ja en Nee.

Van de respondenten heeft 80% geantwoord zelf wel een voicemail te hebben ingeschakeld op het eigen mobiele nummer. Automatisch maakt 20% dus geen gebruik van voicemail.

Vragen als “waarom gebruik je een voicemail (of juist niet)?” zijn in deze poll niet gesteld. Een verdere uitleg bij de 80/20%-verdeling is er daarom niet.

Heb jij voicemail aanstaan op jouw mobiel?



Het inspreken van voicemails.

De cijfers van de antwoorden op de tweede vraag liggen dicht bij elkaar. Er waren op de vraag "Spreek je zelf voicemails in?" drie in plaats van twee antwoordmogelijkheden.

Minder dan de helft van de mensen spreekt voicemails in, bijna een kwart van de respondenten geeft aan nooit een voicemail in te spreken.

Ook hier is in dit onderzoek niet naar een "waarom" gevraagd.



Voicemail in het zakelijk verkeer.

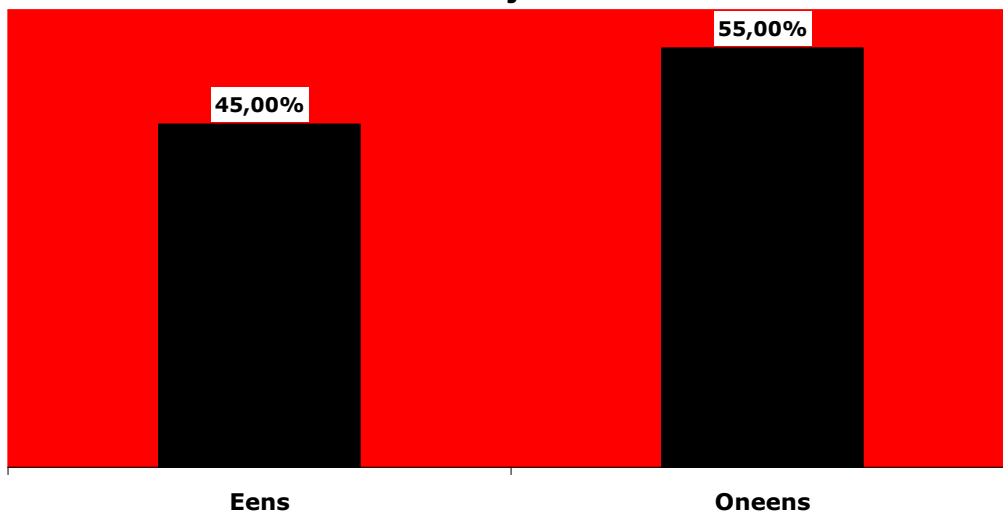
Als derde volgde er een stelling in de poll. Respondenten konden invullen of ze het eens of oneens waren met de stelling.

Uit de antwoorden blijkt dat het bijna om een 50/50 verdeling gaat. Bijna de helft is het eens met de stelling:

"In het zakelijk verkeer is een voicemail "not done" en zou er altijd persoonlijk contact moeten zijn."

De groep die het oneens is met 55% net iets meer dan de helft.

**In het zakelijk telefoonverkeer is een voicemail
"not done" en zou er altijd persoonlijk contact moeten
zijn.**



Garandeert een voicemail bereikbaarheid?

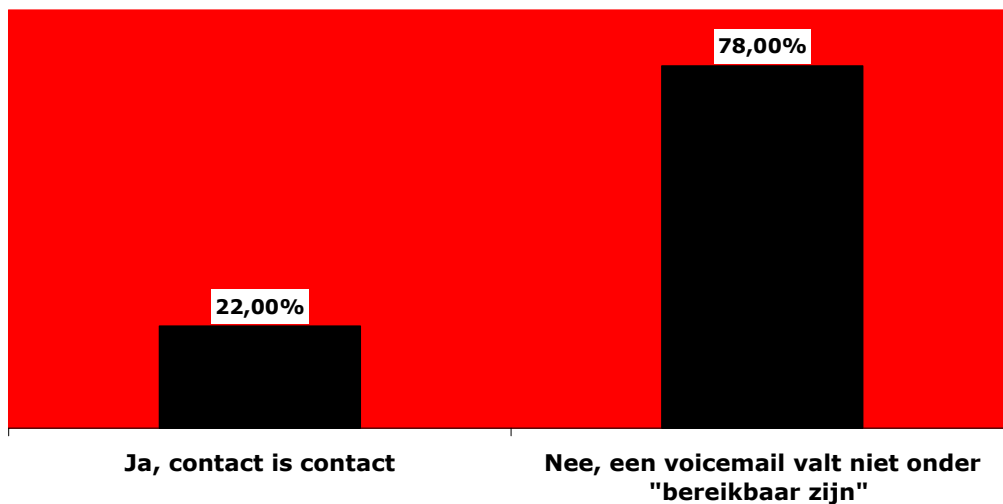
De redenen waarom mensen een voicemail instellen op het mobiele nummer zijn hier niet onderzocht. Bedacht kan worden dat een achterliggende gedachte kan zijn dat de beller toch een soort van contact krijgt, geautomatiseerd, als er niet persoonlijk opgenomen wordt.

Over de vraag of er van bereikbaarheid gesproken mag worden als een beller een voicemail krijgt, zijn de meningen duidelijk verdeeld: de overgrote meerderheid (78%) vindt dat er *niet* gesproken mag worden van "bereikbaar zijn" als een beller contact krijgt met een voicemail.

Het instellen van een voicemail garandeert en verbetert de bereikbaarheid dus niet volgens het publiek.

Vanwege de bewust beperkte omvang van de vragenlijst, is ook hier niet een vervolgvraag gesteld. Een interessant vervolg onderzoek zou kunnen zijn: Wachten mogelijke nieuwe klanten bijvoorbeeld reactie op een ingesproken voicemail af (spreken zij die überhaupt in?) of gaan zij op zoek naar een telefoonnummer van een vergelijkbaar bedrijf en bellen zij verder?

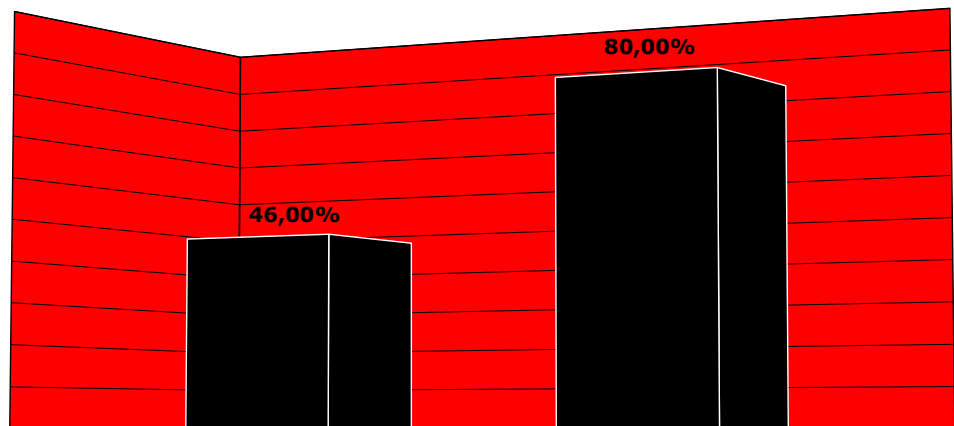
Als bellers een voicemail krijgen mag je dan zeggen dat je bereikbaar bent?



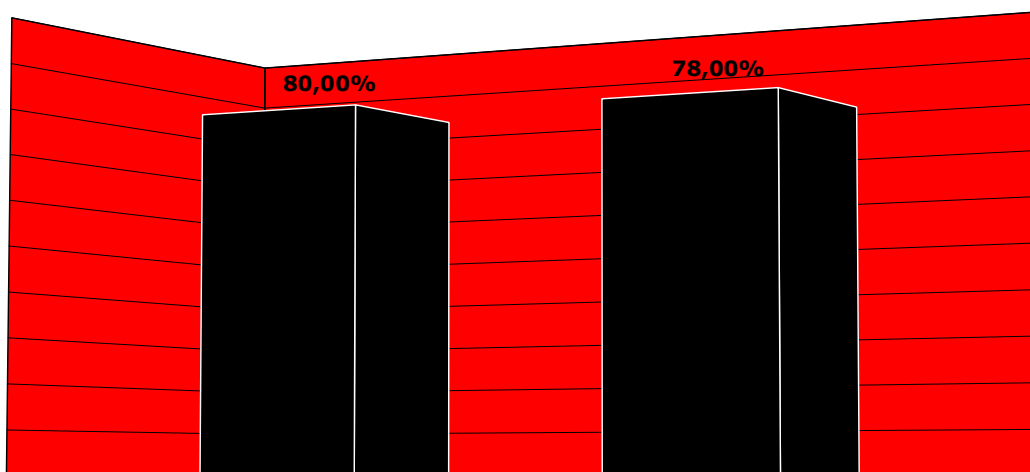
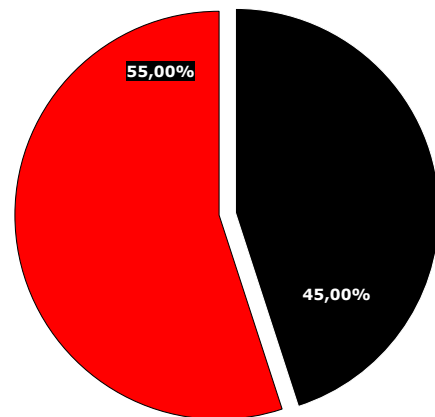
Opvallend.

Uit bovenstaande uitkomsten vallen direct een aantal zaken op:

80% heeft zelf voicemail, maar minder dan de helft spreekt de voicemail van een ander in.



Bijna de helft vindt een voicemail "not done" in het zakelijk verkeer.



78% vindt niet dat de bereikbaarheid verbetert door het instellen van een voicemail, toch maakt 80% zelf wel gebruik van een voicemail.

Conclusie.

Het merendeel van het publiek gebruikt een voicemail, maar de toegevoegde waarde hiervan staat ter discussie.

De tijden en techniek veranderen, maar met betrekking tot het gebruik van een voicemail lijkt het publiek wat conservatief: Heel veel mensen hebben zelf een voicemail ingesteld (80%). Waarom zou dat zijn? Omdat men vindt dat je dan toch bereikbaar bent, ook als je niet opneemt? Antwoord op deze vraag is "nee". Bijna 80% van de mensen vindt namelijk dat het instellen van een voicemail niet betekent dat je daarmee de bereikbaarheid garandeert.

Ondanks dat 80% van de mensen zelf wel een voicemail ingesteld heeft, spreekt maar minder dan de helft van de mensen altijd een voicemail in. Men stelt hem dus zelf wel in voor bellers (of zichzelf), maar maakt er bij anderen geen gebruik van.

Bijna de helft van de respondenten vindt een voicemail "not done" in het zakelijk verkeer, n t iets meer mensen vinden dat een voicemail in het zakelijk verkeer -nog- wel mag. De vraag is alleen wat de toegevoegde waarde van een voicemail is. Mensen vinden niet dat een voicemail je bereikbaarheid als ondernemer garandeert en verbetert. Sterker nog: 78% vindt dat je niet mag spreken van "bereikbaar zijn" als bellers een voicemail krijgen. Dus ondanks (of dankzij) het gebruik van een voicemail, ben je onbereikbaar.

Noten.

ⁱ <https://nl.surveymonkey.com/s/NDR3LYL>

ⁱⁱ Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+