

De meettechnieken voor onderzoek op een rij

Welke meettechnieken voor klant- en medewerkersonderzoeken zijn er?

Er zijn verschillende meettechnieken die u, eventueel gecombineerd, kunt inzetten. De keus wordt bepaald op basis van de toegankelijkheid en bereidheid tot medewerking van de doelgroep en de gekozen meetmethode:

- Face-to-face: 1 op 1 of duo-interviews met behulp van vragenlijst of checklist, op papier of computer
- Telefonisch: interviewer belt op willekeurig tijdstip of maakt afspraken met respondent
- Schriftelijk: papieren vragenlijsten
- Digitaal: vragenlijst op internet, waarbij klanten via email worden uitgenodigd of bij een bezoek aan de website op worden geattendeerd

Hoe kiest u de juiste meetmethode?

Hierbij zijn twee soorten meetmethodieken te onderscheiden: kwalitatief en kwantitatief. Een combinatie van beide methodieken levert het meest complete beeld van uw klantgroepen op. Hieronder volgt overzicht van de belangrijkste kenmerken en toepassingen van beide vormen.

Kenmerken van kwalitatief onderzoek

- brengt in kaart wat er werkelijk leeft onder een doelgroep over een bepaald onderwerp;
- veelal open vragen, vaak aan de hand van een checklist, zodat kan worden doorgevraagd om tot de kern te komen
- relatief lange gesprekken
- resultaten bestaan uit beschrijvingen en beelden van een doelgroep.

Toepassing van kwalitatief onderzoek

- bij complexe vraagstukken en/of weinig beschikbare kennis
- voor het achterhalen van de beleving van respondenten
- wanneer de doelgroep relatief klein is
- wanneer achtergrondinformatie nodig is over wát er leeft onder een bepaalde doelgroep en waaróm
- in de vorm van groepsdiscussies en brainstormsessies, individuele diepte interviews, observatie onderzoek (mystery shopping)
- als input voor het ontwikkelen van een vragenlijst: het toetsen van de kwalitatieve informatie onder de totale doelgroep
- als aanvulling op kwantitatief onderzoek: na afloop van een schriftelijk of digitaal onderzoek
- als waardevol hulpmiddel in alle fasen van beleid en strategieën.

Kenmerken van kwantitatief onderzoek

- meting aan de hand van vragenlijsten met vooral meerkeuzevragen in de vorm van stellingen en tevredenheidsvragen op gelabelde antwoordcategorieën (glijdende schaal)
- vragenlijsten hebben over het algemeen een vaste structuur, evenals de antwoordmogelijkheden
- weergave van resultaten in tabellen, grafieken en percentages (objectieve statistische gegevens)
- metingen op basis van grote steekproeven.

Toepassing van kwantitatief onderzoek

- ter toetsing van bepaalde veronderstellingen en theorieën aan de hand van statistische analyses
- bij grootschalige doelgroepen met vele onderzoeksvariabelen
- om betrouwbare en valide uitspraken aan de hand van metrische software te kunnen doen over bepaalde doelgroep(en)
- bij het toetsen van resultaten in de tijd (monitoring, herhalingsmetingen).

Service Check, Klaaskampen 19b, 1251 KN Laren, www.servicecheck.nl
Voor meer informatie: mail naar info@servicecheck.nl of bel naar 035 5384008