

STRADIUS RESEARCH

Feiten, meningen en adviezen waar u iets mee kunt

Op tal van momenten moet u beslissingen nemen of wilt u informatie hebben: over uitbreiding met een nieuw product; over uw onderscheidend vermogen ten opzichte van de concurrentie; over de tevredenheid van uw klanten of de motivatie van uw personeel; het starten van een onderneming; de keuze voor een merknaam of bijvoorbeeld het succes van een campagne.

Het is dan prettig dat u de juiste gegevens en de juiste informatie heeft om een oordeel te vormen. Stradius Research levert deze betrouwbare informatie, voorzien van een (strategisch) advies op maat voor u. Onderzoek onder uw klanten, maar ook onder uw medewerkers, verschaft inzicht in een probleem waar u mee te maken heeft, een situatie die duidelijkheid nodig heeft of de toekomst waarop gestuurd moet worden.

Welke producten biedt Stradius Research?

Stradius Research biedt de volgende onderzoeksproducten aan die vervolgens worden toegelicht:

Methodiek	Samenstelling	Doel
KWALITATIEF		
Focusgroepen	Groepen van maximaal 10 personen	- brainstormen - uitwisselen en verzamelen van diepgaande informatie - gedegen input voor kwantitatief onderzoek - testen van logo, merknaam, etiket
Diepte-interviews	Één op één	- Uitgebreide informatie verzamelen
Mystery shopping	n.v.t.	- Kwaliteit van dienstverlening of producten testen
KWANTITATIEF		
Telefonische enquête	Representatieve steekproef	- Representatieve, kwaliteitsgegevens op basis waarvan (strategische) beslissingen kunnen worden genomen. - Gegevens kunnen worden uitgesplitst naar relevante kenmerken als leeftijd, geslacht, inkomen.
Straatinterview	Op basis van (aselecte) steekproef	
Web-enquête	Op basis van aangeleverde e-mailadressen	
Webpanel	Representatieve steekproef uit database	
Omnibus	Webpanel, maar vragenlijst wordt gedeeld met andere klanten	

STRADIUS RESEARCH

Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is kleinschalig van aard. Er worden relatief weinig respondenten ondervraagd en het is vooral gericht op het beantwoorden van 'waarom-' en 'hoe'-vragen. Het is bij uitstek geschikt om probleemstelling(en) naar boven te halen die vervolgens kwantitatief getoetst kunnen worden. Typen kwalitatief onderzoek die Stradius Research voor u uit kan voeren, zijn:

- focusgroepen
- diepte-interviews
- mystery shopping

Kwantitatief onderzoek

Kwantitatief onderzoek richt zich op het statistisch onderbouwen van resultaten. Het onderzoek wordt onder grotere steekproeven uitgevoerd en is representatief voor de vooraf vastgestelde doelgroep/populatie. Door de representativiteit is het mogelijk om uitspraken te doen die generaliseerbaar zijn voor de gehele doelgroep. Het onderzoek is vooral gericht op het beantwoorden van 'wat-' en 'hoeveel'-vragen. Stradius Research kan kwantitatief onderzoek op de volgende manier voor u doen:

- face-to-face
- telefonisch
- online
- webpanel

Voorbeelden van kwantitatief onderzoek voor bedrijven zijn: klanttevredenheidsonderzoek (KTO), medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), strategische besluiten en opiniepeilingen. Deze vormen van onderzoek worden hieronder kort toegelicht.

Klanttevredenheidsonderzoek KTO

Middels een klanttevredenheidsonderzoek kunt u inzicht krijgen in hoe de klanten over uw bedrijf en uw producten/diensten denkt. Zijn uw klanten tevreden over het product of de dienst zelf? Zijn zij tevreden over de service die het bedrijf biedt?

Het KTO kan uitgevoerd worden middels kwantitatief onderzoek, door een klantenbestand of het webpanel te gebruiken. Daarnaast kan kwalitatief onderzoek gedaan worden zoals mystery shopping, waarbij medewerkers van Stradius Research de kwaliteit van de dienstverlening testen door zich voor te doen als klant.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek MTO

Een medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de meningen, ervaringen en verwachtingen van uw personeel ten aanzien van uiteenlopende aspecten van het werk en de beleving hiervan.

Voor het management geeft een MTO informatie over:

- aspecten die voor de medewerker belangrijk zijn;
- de ontwikkeling van de organisatie (hebben inspanningen vanuit de organisatie het gewenste resultaat opgeleverd bij medewerkers);
- wensen die leven onder de medewerkers.

Voor het personeel is een MTO belangrijk omdat:

- men kan uiting geven aan positieve en negatieve aspecten van het werk;
- men kan kenbaar maken welke veranderingen volgens hem/haar wenselijk zijn;
- de mogelijkheid om anoniem uiting te geven over het management en/of andere afdelingen.

Een MTO kan zowel kwantitatief als kwalitatief uitgevoerd worden, afhankelijk van het doel en de gewenste mate van anonimiteit.

STRADIUS RESEARCH

Strategie

Bent u bezig met uw organisatie een nieuwe visie en strategie te ontwikkelen, dan kunnen de volgende diensten daarbij helpen:

- Met een kwalitatief onderzoek wordt er binnen een selecte groep van respondenten langer en dieper doorgevraagd op voor u belangrijke onderwerpen. Op die manier krijgt uw organisatie inzicht in de topics die er leven bij klanten;
- Met een kwantitatief onderzoek krijgt u een representatief beeld of bijvoorbeeld klanten de toekomstige visie van uw bedrijf steunen of welke waarden zij aan uw organisatie toekennen. Een brand scan geeft een goed beeld van hoe uw merk in de ogen van (potentiële) klanten wordt gezien. De scan biedt waardevolle informatie over waarden en positionering van uw merk in relatie tot die van concurrenten;

Webpanel (in oprichting)

Onderzoek doen kan onder eigen klanten, werknemers of gewoon door een steekproef te trekken uit het telefoonboek of respondenten te benaderen op straat. Makkelijker is het wanneer je een respondentenbestand hebt dat representatief is voor de bevolking en waarin de bereidheid om mee te werken aan onderzoek aanwezig is. Stradius Research werkt met een dergelijke bestand, genaamd webpanel. Dit webpanel kan worden ingezet voor kwantitatief onderzoek. Het panel bestaat uit een groep vooraf geselecteerde respondenten die verzocht worden om vaker deel te nemen aan onderzoeken. De panelleden hebben zich hier zelf voor opgegeven wat een hoge respons garandeert. Het panel kan ingezet worden voor onderzoek dat snel gedaan moeten worden en waarbij een representatieve steekproef van bijvoorbeeld de bevolking nodig is. De panelleden krijgen de vragenlijst per e-mail toegezonden en de data is op die manier snel voor analyse beschikbaar.

Het webpanel leent zich uitstekend voor een opiniepeiling onder een representatieve groep van de bevolking of uw doelgroep.

Omnibus

Stradius Research verricht maandelijks een omnibus onderzoek onder het panel. Dit biedt u de mogelijkheid om met slechts enkele vragen te participeren in het onderzoek. Dit houdt de kosten beheersbaar en er hoeft geen groot, bijzonder onderzoek te worden opgezet.

Welk product kiest u?

Gezien de hoeveelheid mogelijkheden denkt Stradius Research graag met u mee welk product voor uw situatie of probleem het beste werkt. U kunt een afspraak met ons maken om de mogelijkheden te bespreken. Hieronder volgt in het kort onze aanpak en werkwijze, welke voor een deel afhankelijk kan zijn van de situatie en uw wensen.

Aanpak en werkwijze

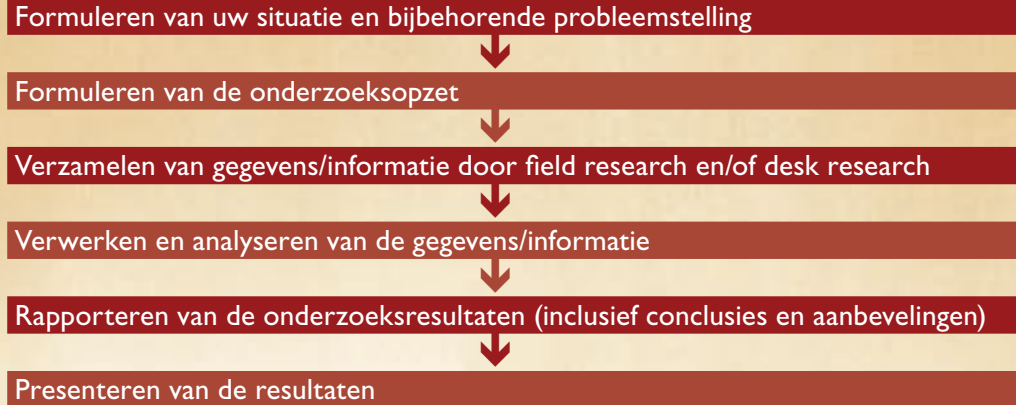
Nadat uw bedrijf en Stradius Research gezamenlijk hebben bekeken welke vorm(en) van onderzoek het beste passen in uw situatie worden de volgende stappen doorlopen:

- Stradius Research brengt een offerte uit met daarin een duidelijk overzicht van de vraagstelling/doelstelling, de methode en opzet van het onderzoek, de kosten en de planning;
- Na accordering van uw kant start Stradius Research het onderzoek conform planning. Daarbij wordt veel aandacht besteed aan de onderzoeksopzet en wordt de vragenlijst met u afgestemd om vervolgens (na testen) aan de respondenten voor te leggen;
- Indien het is afgesproken, ontvangt u na de eerste gegevensverzameling een summier overzicht waarin de eerste resultaten staan vermeld;
- Conform planning wordt een definitief rapport aan u gepresenteerd en worden indien wenselijk afspraken gemaakt voor verdere communicatie van de resultaten.

STRADIUS RESEARCH

Onderzoekstraject Stradius

Voor de meeste onderzoeken zullen wij het volgende proces hanteren om zo te komen tot een gedegen onderzoek met resultaten waar u verder mee kunt werken.



Meer informatie?

Indien u meer informatie wilt over de diensten van Stradius Research, neem dan vrijblijvend contact met ons op.

Stradius Research

Suikertuintjeweg z/n

Willemstad, Curacao

T: +5999 737 04 78

E: info@stradius.com

Klanten van Stradius Research bevinden zich in het gehele Nederlandstalige Caribisch gebied en komen uit verschillende sectoren zoals telecom, financiële dienstverlening, nutsbedrijven, FMCG of overheid.

Stradius Research is een zelfstandig onderdeel binnen Stradius, Strategic Brand Builders. Naast Research levert Stradius dienstverlening op het gebied van Strategische Advisering en Creatie. Voor meer informatie hierover zie www.stradius.com.