

Nieuwsbrief Mondeling Onderzoek

December 2018

Wat verstaan wij onder mondeling onderzoek?

Het afnemen van face-to-face ofwel mondelinge enquêtes, waarbij onze interviewers respondenten op actieve wijze benaderen.

Hoe wordt dit uitgevoerd?

We werken zowel met papieren vragenlijsten, als ook met online vragenlijsten op tablets en/of smartphones. Vragen worden door de interviewer hardop voorgelezen en de antwoorden worden direct genoteerd.

Wat voor soort projecten deden wij in 2018?

Het afgelopen jaar hebben wij zeer uiteenlopende projecten gehad. We begonnen het jaar met mondelinge enquêtes voor PLUS naar klanttevredenheid over o.a. het vernieuwde concept. Ook zijn we dit jaar weer de boot op geweest richting de Waddeneilanden om de tevredenheid over de veerdiensten te onderzoeken. Daarnaast hebben we de bekendheid van de campagne 'Ik pas op het Wad' onderzocht. Naast deze doorlopende projecten hebben we ook weer allerlei leuke kortdurende projecten uit mogen voeren.

Ervaringen van onze interviewers

Zoals in voorgaande jaren hebben we in 2018 weer volop gewerkt in het noorden van ons land, tot vreugde van onze interviewers. Wat enthousiasme betreft, staan de toeristische en recreatieve projecten in het Waddengebied heel duidelijk op nummer 1. En als dat bij ons nog niet duidelijk genoeg was, dan werden we daar wel op tijd aan herinnerd. Zo zijn we weleens drie keer op een dag gebeld door dezelfde interviewer die nog meer dagen wilde werken voor dat project: *"Heb je nog mensen nodig? Ik wil wel meer werken hoor."* En dan twee uur later tegen een andere collega: *"Ik had vanmorgen al gezegd dat ik meer kan werken, maar ik heb nog niets gehoord."* Om vervolgens nog maar eens te bellen om te vragen of het al ingepland is. Super leuk om te horen hier op kantoor, dat werkt aanstekelijk!

Bij diverse PLUS filialen zijn we dit jaar weer met open armen ontvangen. Reacties als *"het is zo'n fijne plek om te werken"* en *"de mensen daar zijn zo vriendelijk"*, hoorden wij vaak.

Over het algemeen is het vooral het contact met verschillende doelgroepen wat onze interviewers blijft motiveren om aan de slag te gaan. *"Door begaan te zijn met respondenten kunnen hele mooie situaties ontstaan"*.

Omdat de respondenten zo mondig zijn en over heel veel zaken kunnen meepraten zijn ze bijna altijd positief over face-to-face onderzoek. Ze zijn zelfs bereid om daarvoor 15 tot 20 minuten uit te trekken, mits het vraaggesprek door een deskundige interviewer wordt afgenomen die oprechte belangstelling toont. Een incentive is vaak niet eens nodig, maar wel leuk om te geven.

Onze resultaten van 2018

Het afgelopen jaar hebben we in totaal 23 mondelinge onderzoeken verricht. Dit hebben we voor elkaar gekregen dankzij de 91 interviewers die mondelinge werkzaamheden voor ons verrichtten. En daarnaast zijn we trots op de 3 nieuwe mondelinge enquêteurs die zich het afgelopen jaar bij ons team hebben gevoegd.

Onze doelen voor 2019

Het doel is om volgend jaar op dezelfde voet door te blijven gaan. Bij ons staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Ook in 2019 zullen we flexibel blijven in onze werkzaamheden en meedenken met de klant. Zo zien wij dat steeds meer onderzoeken zich lenen voor de uitvoering met een tablet of smartphone. Voor onze interviewers betekent dit soms enige aanpassing. Waar nodig zullen wij hen de gewenste ondersteuning bieden. Onder andere in de vorm van een cursus van de MOA (onze brancheorganisatie). Dit is een online cursus voor veldwerkonzoekers en facte-to-face interviewers, die voldoet aan de kwaliteitseisen van ISO-20252. De e-learning kan worden afgesloten met een officieel MOA certificaat.

Hoopvol

De afgelopen jaren hebben wij gemerkt dat er een soort 'herwaardering' is ontstaan voor face-to-face interviews. Met name bij online onderzoeksbureaus die onze hulp inroepen als de gewenste respons niet wordt behaald. Onze verwachting is dan ook dat face-to-face onderzoek niet snel in omvang zal afnemen, maar eerder zal toenemen.

Wij willen alle interviewers van harte bedanken voor hun inzet het afgelopen jaar!

VELDWERK  **ptimaal**



"Het contact met mensen geeft mij voldoening en ik leer er iedere keer ook weer iets door."