

WhatsApp onderzoek
Powered by DirectResearch



**Presentatie
WhatsApp onderzoek**





Inhoudsopgave

1	WhatsApp onderzoek	2
2	De voordelen van WhatsApp onderzoek	3
3	Toepassingen van WhatsApp onderzoek	4
4	Voorbeeldcase: Haribo	5
5	Stappenplan WhatsApp onderzoek	6
6	Na het WhatsApp onderzoek	7
7	Negen redenen om voor DirectResearch te kiezen	8
8	Contact	9



1. WhatsApp onderzoek

Wat is WhatsApp onderzoek?

WhatsApp onderzoek is een kwalitatieve onderzoeksmethode die kan worden ingezet om op een eenvoudige en laagdrempelige manier in gesprek te gaan met uw (toekomstige) klanten.

Hoe werkt het?

- Samen met de opdrachtgever stelt DirectResearch de doelstellingen en een topiclist vast. De topiclist is leidend voor de onderwerpen en de indeling van de contactmomenten.
- DirectResearch werft en legt via WhatsApp (namens u) contact met een aantal leden van uw doelgroep.
- Gedurende 3 tot 4 dagen appt DirectResearch met deze deelnemers over een aantal specifieke onderwerpen.
- De deelnemers zullen op specifieke (meestal vooraf aangekondigde) momenten worden benaderd met een vraag (open of gesloten of een foto/pcreenshot/audio/video vraag).
- Afhankelijk van de antwoorden en reacties zal DirectResearch op persoonlijk niveau reageren en eventueel doorvragen.
- De contactmomenten zijn afhankelijk van het doel van het onderzoek en worden afgestemd met de opdrachtgever.
- Dagelijks maakt DirectResearch een samenvatting van de gesprekken voor de opdrachtgever. Eventuele bijsturing op de volgende gesprekken is mogelijk.



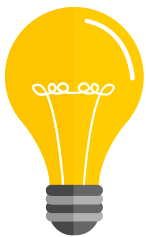


2. De voordelen van WhatsApp onderzoek

Voordelen

In vergelijking met 'gewoon' kwalitatief onderzoek biedt WhatsApp onderzoek een aantal interessante voordelen:

- Het is in te zetten in situaties waarbij u uw klant **van dichtbij** en '**in the moment**' vragen wil kunnen stellen.
- Het biedt gelegenheid om een **kijkje in de keuken** te nemen, hoe doen mensen dit in het **echte leven**? En wat vinden ze daarvan?
- Het is **laagdrempelig**: deelname is eenvoudig en snel via de smartphone.
- WhatsApp onderzoek laat een **hoog respondentengagement en een hoge tevredenheid** zien
- Interessant onderzoeksmethode **om jongeren te bereiken**
- **Minder plaats- en tijdgebonden** dan gewoon onderzoek.
- Gelegenheid om gedurende een periode een **persoonlijk gesprek** te voeren en daarmee **vertrouwen te winnen** (interessant voor bijvoorbeeld onderwerpen die gevoelig liggen).
- Geeft gelegenheid om **door te vragen** (ook tussentijdse input van opdrachtgever mogelijk).
- Inclusief **fotovragen** van situatie of **printscreens** van schermen met opmerkingen (voor website en app ontwikkeling).
- Mogelijkheid om een **eigen WhatsApp panel** samen te stellen aan wie regelmatig vragen over een bepaald onderwerp voorgelegd kunnen worden.





3. Toepassingen van WhatsApp onderzoek

Toepassingen

WhatsApp onderzoek is geschikt om in te zetten voor:

- Idea testing en concept testing (producten, diensten, uitingen, websites en apps)
- In home use testing – testen van producten of diensten binnenshuis
- Schappenonderzoek (retail)
- Belevingsonderzoek bij events (en directe terugkoppeling aan deelnemers mogelijk)
- Mystery shopping en mystery dining
- Product optimalisaties (zie ook Haribo voorbeeldcase) en opdoen van inspiratie
- Out of home testing - testen van diensten en producten buitenshuis en onderweg en zelfs op vakantie
- Marktpotentieel voor nieuwe producten of diensten verkennen, observeren signalen uit de markt
- Verdieping op resultaten uit (eerder) kwantitatief onderzoek





4. Voorbeeldcase: Haribo

Haribo: snoepmomenten

Aanleiding

Markt- en verkoopcijfers zijn belangrijk, maar Haribo wil weten hoe het snoepgedrag en de snoepbeleving van consumenten er nu echt uitziet. Met het WhatsApp onderzoek heeft DirectResearch Haribo op de voet laten meekijken naar het snoepgedrag van de doelgroep en daarnaast inzicht gegeven in het 'waarom' rondom snoepen en in de persoonlijke drivers & barriers.

Opzet

Voor dit onderzoek via WhatsApp zijn 20 moeders met thuiswonende kinderen geworven. Gedurende 7 dagen heeft DirectResearch via de smartphone individuele gesprekken gevoerd over het snoepgedrag van de moeders, van de rest van het gezin en over speciale momenten als verjaardagen, uitjes en Sint-Maarten. Haribo heeft het veldwerk dagelijks gevolgd en waar gewenst bijgestuurd.

Resultaat

Tarik van Gils, Insights Manager Haribo: *"We hebben echt een kijkje bij de mensen thuis kunnen krijgen op een niveau dat we met andere kwalitatieve methoden niet kunnen bereiken. De inzichten die we hier uit halen zijn zeer waardevol. Deels bevestigend en deels eye-opening. Het laat ons product echt leven!"*

De resultaten van dit kwalitatieve onderzoek dienen als input en ondersteuning voor belangrijke thema's als 'bewust snoepen' die in de beleidsplannen van Haribo van de komende jaren zijn opgenomen. Daarnaast geven zij ook de richting aan voor kwalitatief en kwantitatief vervolgonderzoek.





5. Stappenplan WhatsApp onderzoek



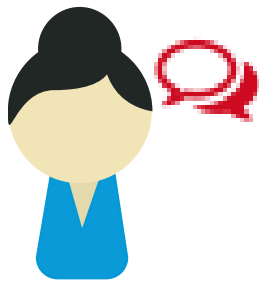


6. Na het WhatsApp onderzoek

Het onderzoek is afgelopen, en nu?

Rapport

Nadat alle onderwerpen besproken zijn, worden de resultaten door DirectResearch geanalyseerd en samengevoegd in een **rapport**. Dit geeft u de mogelijkheid om op een overzichtelijke en beknopte manier de resultaten van de WhatsApp gesprekken terug te lezen om zo meer inzicht te krijgen in de belevingswereld van uw doelgroep.



Terugkoppeling

Namens u, de opdrachtgever, geeft DirectResearch een **terugkoppeling** aan de deelnemers van het onderzoek; Bedank uw deelnemers! Indien mogelijk kunt u de deelnemers ook inzicht geven in de resultaten en in de vervolgstappen. Wat gaat er met de input gebeuren? Op die manier houdt u deelnemers betrokken bij uw organisatie. Ook keren we in deze fase de beloofde incentive uit aan de respondenten.



Aanvullend onderzoek

Onderbouw de kwalitatieve onderzoeksresultaten uit het WhatsApp onderzoek met een **aanvullend kwantitatief onderzoek**. Uit een WhatsApp onderzoek kunnen vaak een aantal hoofdzaken onderscheiden worden met betrekking tot de doelgroep en een product of dienst. Deze hoofdzaken kunnen we cijfermatig nader onderbouwen met behulp van kwantitatief onderzoek.





7. Negen redenen om voor DirectResearch te kiezen



Korte doorlooptijden

Snel en flexibel. Door gebruik van eigen onderzoekpanels kunnen wij snel een marktonderzoek uitzetten.



Concrete resultaten

Wij leveren geen lange rapporten op, maar focussen ons op de resultaten op basis waarvan u kunt beslissen.



Duidelijke tarieven

Geen verborgen kosten, u weet vooraf waar u aan toe bent.



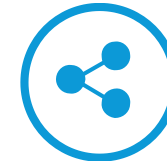
Ervaren onderzoekers

Marktonderzoek is een vak, ons vak. Onze ervaren onderzoekers staan u met raad en daad terzijde.



Kritisch meedenken

Wij zijn niet van 'u vraagt, wij draaien'. We denken kritisch mee welk type onderzoek het best past bij uw vraag.



Samenwerken

DirectResearch maakt online marktonderzoek makkelijk. Voor u én voor de respondent.



Innovatieve onderzoeksvormen

Enquêtes worden soms niet erg gemotiveerd ingevuld. Wij bedenken vormen die wél uitnodigend zijn.



Hoog rendement

Helder inzicht in reacties van uw doelgroep, lage kosten. Door betere beslissingen verdient u het weer terug.



Online rapportages

Opdrachtgevers kunnen live meekijken en hebben 24x7 inzicht in de resultaten van marktonderzoek.



8. Contact

Direct Research BV
Herengracht 454
1017 CA Amsterdam

020 770 75 79
info@directresearch.nl
www.directresearch.nl

Nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met onze specialisten op het gebied van WhatsApp onderzoek bij DirectResearch!



Jeroen Jansen

Research Director
06 52 58 57 40

jeroen.jansen@directresearch.nl



Sara de Groot

Research consultant
06 55 21 01 85

sara.de.groot@directresearch.nl