

## Enquête opstellen

Volg bij het opstellen van een enquête onderstaande stappen:

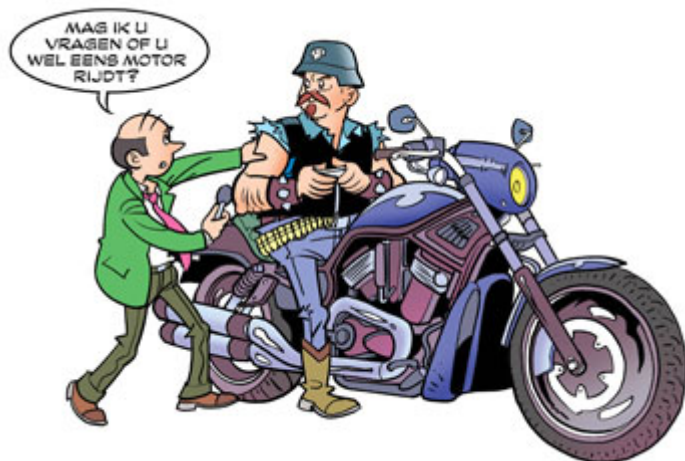
### Stap 1: Voorbereiding

Bepaal wat je precies te weten wilt komen, bijvoorbeeld:

- moet er geselecteerd kunnen worden op mannen en vrouwen?
- wil je straks iets gaan indelen op leeftijden?
- zijn woonplaats, afkomst, hobby's belangrijk om te weten?
- wat wil je over je onderwerp weten (meningen over imago, verpakking, hoeveelheid, smaak, service etc.).

### Stap 2: De vragen opstellen

- 'vertaal' de probleemstelling in vijf, zes of zeven vraagpunten/thema's en werk elk vraagpunt uit in een of enkele concrete vragen (bijv. de probleemstelling 'hoe tevreden zijn onze klanten' kun je vertalen naar vraagpunten/thema's als: prijs, kwaliteit, service, leveringsbetrouwbaarheid etc.; het thema 'service' kun je weer uitwerken in concrete vragen, zoals: 'zijn wij (telefonisch) goed bereikbaar?' en 'worden uw klachten door ons correct afgehandeld?');
- bepaal hoe lang de vragenlijst, in minuten en aantal vragen, mag zijn (stel niet te veel vragen; een enquête van één pagina levert meer reacties op dan een van twee pagina's);
- vraag maar één ding tegelijk. (dus niet: 'gaat u vaak naar bioscoop of theater?');
- maak de vragen niet te lang (hoe korter, hoe duidelijker);
- stel concrete vragen (geen vage, subjectieve termen erin zoals 'vaak', 'regelmatig', 'soms');
- wil je de enquête eenvoudig houden, kies dan voor gesloten vragen (vragen, waarop maar één antwoord mogelijk is, zoals: ja/nee, goed/matig/slecht, VMBO/MBO/HBO);
- leg de ander geen antwoorden in de mond (dus niet: 'vindt u ook niet dat....?');
- formuleer vragen niet te persoonlijk en bedreigend (op de vraag 'steelt u wel eens wat uit een supermarkt?' krijg je toch geen eerlijk antwoord);
- bedenk bij iedere vraag: wat kan ik met de antwoorden? (houd je doel in de gaten!);
- maak de vragenlijst kort, aantrekkelijk en overzichtelijk;
- maak een logische indeling in blokken van vragen; bevraag in ieder blok een ander onderwerp);
- werk bij de antwoordmogelijkheden zoveel mogelijk met een uniforme schaalverdeling (bijv. alleen een vierpuntsschaal of alleen goed, matig, slecht);
- rapportcijfers geven (van 1 t/m 10) vinden respondenten vaak prettig.



'Goede vragen stellen is moeilijk.'

### Stap 3: De proefenquête afnemen

Je hebt de vragenlijst gemaakt; probeer die eerst uit bij 5 à 10 proefpersonen.

- bekijk dan kritisch of de vragen duidelijk waren;
- vraag de ondervraagden om commentaar (welke vragen waren moeilijk, wat heb je gemist etc);

- bekijk of de antwoorden goed te verwerken zijn;
- kijk of je de juiste informatie gekregen hebt: kun je er wat mee?
- na de proefenquête moet je waarschijnlijk enkele aanpassingen doen, zoals: enkele vragen nauwkeuriger formuleren, een enkele vraag toevoegen of weglaten en antwoordmogelijkheden herzien

#### Stap 4: De enquête afnemen

Bepaal waar je de enquête gaat houden en wanneer. Het maakt een groot verschil of je om 9.00 uur in een supermarkt vragen stelt, of om 19.00 uur op de markt in Eindhoven.  
Kijk dus goed wie je doelgroep is: wanneer en waar kun je die vinden.