

## Kvantitativa undersökningar – Telefonintervjuer

Den kvantitativa marknadsundersökningsprocessen består av planerad, strukturerad, systematisk insamling av marknadsinformation i syfte att ta fram underlag för strategiska affärsbeslut. Målet vid kvantitativa undersökningar är ofta att kvantifiera, prognostisera eller presentera hypoteser. Frågeformulären är strukturerade och intervjusituationen är låst till i förväg formulerade frågor. Desto fler intervjuer som genomförs desto säkrare blir resultatet. Kvantitativ statistik i denna form utgör oftast en mycket central del i företags informationsinsamling.

### Tillvägagångssätt

På Stelacon genomför vi telefonintervjuer i följande steg:

- **Inledande möte.** Ett initialt möte med uppdragsgivaren där vi kommer överens om upplägget för undersökningen, dess syfte, urvalskriterier mm. Stelacon kontrollerar att samtliga parter förstår vilka resultat som kan utvinnas från undersökningen.
- **Urval.** Urvalets storlek och dess variabler arbetas fram av Stelacon i samråd med uppdragsgivaren. Urvalet speglar vad som skall och kan undersökas. Noggrann genomgång kring population, urvalets storlek och undersökningens variabler sker därför alltid.
- **Frågeformulär.** Förslag på frågeformulär utarbetas av Stelacon i samråd med uppdragsgivare. "Rätt" frågor med lämplig uppbyggnad ger adekvata svar på uppdragsgivarens frågeställningar.
- **Rekrytering och utbildning av fältarbetspersonal.** Fältarbetet sker med hjälp av fältarbetspersonal som är projektanställda på Stelacon. För att förbättra kvaliteten i undersökningarna har Stelacon som målsättning att använda samma personer för likvärdiga mätningar under ett längre tidsperspektiv. Fältarbetspersonalen anställs med följande kriterier: pålitlighet, noggrannhet, minst gymnasiekompetens, lätthet att skapa kontakt med andra människor samt "bra telefonröst". Fältarbetspersonalen utbildas och informeras om sådant som undersökningens mål, metod och upplägg samt frågeformulärens uppbyggnad.
- **Genomförande/Fältarbete.** Under fältarbetstiden sammankallar projektledaren fältarbetspersonalen till regelbundna avstämningsmöten. Detta sker i regel initialt i undersökningen för att säkerställa förståelse av fråge-/rekryteringsformulär och säkerställa att det råder konsensus kring tolkning av formuläret. Projektledaren kontrollerar att fältarbetspersonalen förstått sin arbetsuppgift, att inga delar av resultatet saknas, att resultaten inte innehåller extrema värden (vid eventuella extremvärden tas kontakt med fältarbetare för kontroll av resultatet och därigenom säkerställa att resultatet speglar verkligheten).
- **Dataregistrering.** För att säkerställa kvaliteten på utförandet av uppdraget har Stelacon som målsättning att genomföra dataregistrering inom sin egen organisation. Vid större undersökningar skickas emellertid data till vår underleverantör vars verksamhet är uppbyggd kring dataregistrering och som Stelacon haft ett mångårigt samarbete med.
- **Kvalitetssäkring och analys.** Resultatet kvalitetssäkras enligt följande: att inga delar av resultatet saknas, att resultaten inte innehåller extrema värden och att dataregistreringen är korrekt. En stor del av projektet utgörs sedan av analys av materialet i syfte att skapa användbara resultat och rekommendationer.
- **Presentation och rapport.** Vanligtvis sker rapportering genom en skriftlig rapport, en databas samt en muntlig presentation.