

> Hogeschool Arnhem en Nijmegen

Hogeschool Arnhem en Nijmegen geeft nieuwe dimensie aan vak marktonderzoek met SPSS Dimensions

Steeds vaker ontvangt de HAN de vraag voor het doen van een online onderzoek. "Ik heb een klantenbestand, die mail ik elke maand, kan daar niet een enquête in meegestuurd worden?" Op deze toenemende vraag naar online onderzoek wilde de faculteit Economie en Management van de HAN inspelen en besloot om in zee te gaan met SPSS en de datacollectie software van SPSS aan te schaffen.

Situatie

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen bestaat sinds 1996. Op 1 februari 1996 werd de Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen opgericht. Het gaat om een fusie van drie hogescholen: Hogeschool Gelderland, Hogeschool Nijmegen en HEAO-Arnhem. In 10 jaar tijd groeide de HAN uit tot een van de grotere hogescholen, met ruim 25.000 studenten, 64 bachelor- en 10 eigen masteropleidingen. De HAN biedt studenten en cursisten, zowel schoolverlaters als werkenden, op individuele wensen afgestemd hoger beroepsonderwijs. De HAN is vraaggeoriënteerd, professioneel en innovatief, gericht op het aanbieden van opleiding, training, advisering en toegepast onderzoek. Het onderwijs dat de HAN biedt, is van hoogwaardige kwaliteit en voorzien van het accreditatiekeurmerk.

De faculteit Economie en Management heeft al jaren een programma in het doen van onderzoek. Hierin wordt studenten geleerd een onderzoek op te zetten, uit te voeren en te analyseren. Voorheen werden alle enquêtes middels papieren versies verspreid. Een enkele keer werden enquêtes ook telefonisch afgenomen. Daarna werden de ingevulde enquêtes handmatig ingevuld in SPSS. Zeer tijdrovend werk.

Uitdaging

Binnen de HAN wordt er gewerkt op projectbasis. Dit betekent dat elk half jaar een project centraal staat waar vakken rondom heen worden aangeboden. "Onderzoek" is een van deze centrale projecten. Studenten worden ingedeeld in projectgroepen van vijf tot zeven personen en moeten met deze projectgroep voor een opdrachtgever een onderzoek opzetten, uitvoeren en analyseren. Zij moeten het gehele traject binnen een half jaar doorlopen, dus bij nul beginnen tot het afleveren van een eindrapport. Bij het centrale project "Onderzoek" worden vakken aangeboden als "Methoden & Technieken", "SPSS", "Rapporteren", "Presenteren" en voor groepen die hun onderzoek online willen uitvoeren wordt een extra training "SPSS Dimensions" aangeboden.

Organisatie:

Hogeschool Arnhem en Nijmegen

Branche: onderwijs

werknemers: ruim 2500

Opgericht: 1996

Oplossing:

SPSS Dimensions



Jos Seegers en Laurens Zijlstra zijn docenten binnen de faculteit Economie en Management aan de HAN. Laurens Zijlstra: “Vanuit de bedrijven, die studenten van de HAN een onderzoeksproject willen laten uitvoeren, ontvingen wij steeds vaker de vraag om online onderzoeken te doen. Vanuit de hogeschool werd ons wel een tool aangereikt, maar deze vonden wij te beperkt voor wat wij willen doen. Ook gratis programma’s voor studenten hebben beperkingen als ‘niet meer dan x aantal respondenten’, ‘het niet meer dan 20 vragen mogen stellen’ of ‘wel gesloten vragen, maar geen open vragen mogen stellen’”.

Oplossing

“Vanuit de faculteit hebben wij daarom besloten op zoek te gaan naar een uitgebreidere tool, zodat we de tool ook dichterbij huis hebben en we er dus dichterbij staan. Wij hebben dit project in gang gezet en zijn terecht gekomen bij SPSS Dimensions. We vonden het een mooi programma dat zowel binnen het onderwijs als intern binnen de HAN ingezet kan worden”, zegt Jos Seegers. Laurens Zijlstra: “Je kon het meteen verankeren aan SPSS zelf. We gebruikten SPSS altijd al als verwerkingstool en met SPSS Dimensions kan meteen input gegeven worden voor SPSS. Dan is de brug snel gelegd”.

Vanuit de HAN zijn vier collega’s bij SPSS op training geweest. Jos Seegers en Laurens Zijlstra begeleiden de studenten tijdens hun onderzoeksproject. “Studenten krijgen de vaardigheid om in SPSS Dimensions een enquête in te voeren en af te nemen. Wij begeleiden hun daarbij. Dit houdt in dat wij er voor zorgen dat alles soepel verloopt en kijken er met een ‘masteroog’ nog eens overheen”, aldus Jos Seegers.

“Ook het Bureau Kwaliteitszorg Onderwijs voert online onderzoeken uit”, voegt Laurens Zijlstra toe. “Net zoals we met studentenbegeleiding doen, geven we het BKO langs de zijlijn adviezen. Dit houdt in op afstand een aantal taken verrichten, wij voeren dus zélf geen onderzoek uit.”

Resultaat

Inmiddels worden er steeds meer projecten gedraaid met SPSS Dimensions en begeleid. “Zo loopt er nu een onderzoek voor een opdrachtgever waarvoor we een bestand van 50.000 bruikbare emailadressen hebben gemaild”, vertelt Laurens Zijlstra. Hiervoor hebben we een respons behaald

van bijna 25% zonder een herhalingsmail te verzenden. We merken dat door een onderzoek online uit te voeren, de responsratio’s vaak hoger liggen.”

SPSS Dimensions is op diverse manieren in te zetten. Jos Seegers: “Het hangt er van af hoe de databestanden zijn verzameld. Er was een projectgroep in Nijmegen die een onderzoek uitvoerde voor alle studiecentra binnen de HAN. De projectgroep had het probleem geen (e-mail)adressen te hebben van alle bezoekers. Dit is opgelost met een pop-up die verscheen zodra internet op de PC’s van de studiecentra werd opgestart, met daarin een link naar de online enquête. Van de 15.000 pop-ups die waren verschenen, zijn ongeveer 1700 enquêtes volledig ingevuld. Dat is dus een respons van zo’n 15% op een willekeurige groep, waarvan je niet weet wie je gaat bereiken. Zo’n respons had je niet gehaald in twee weken tijd met een papieren versie van een enquête.

De mogelijkheden van online enquêtes zijn ongekend. “Een van de eerste afstudeerprojecten die we met SPSS Dimensions hebben gedaan was een afstudeerproject voor een organisatie die Pasar Malams, Indonesische markten, organiseert. Deze organisatie wilde weten wat Indonesische jongeren nu van deze Pasar Malams vinden en welke veranderingen ze eventueel moesten maken. De student heeft een elektronische versie van zijn enquête gemaakt en heeft op diverse populaire sites en online communities van Indonesische jongeren een oproep achter gelaten om de enquête in te vullen. Dit leverde hem 1300 goed ingevulde enquêtes op. Was hij alleen op zo’n Pasar Malam gaan staan, dan had hij geen 1300 goed ingevulde enquêtes verzameld”, aldus Laurens Zijlstra.

Toekomst

Het ziet er naar uit dat we een aantal externe opdrachten krijgen die we zowel digitaal als op papier willen doen. Hiervoor zijn we aan het kijken voor het aanschaffen van extra modules van SPSS Dimensions om dit te kunnen verwerken. Deze modules zouden we dan ook in kunnen zetten bij interne onderzoeken naar de kwaliteitszorg. We hebben gemerkt dat, in tegenstelling tot veel andere doelgroepen die de voorkeur geven aan online enquêtes, papieren versies toch beter responderen dan digitale versies onder studenten.