



**Η αποκωδικοποίηση
του **STAKEHOLDER ENGAGEMENT**
μέσω της **ONLINE** έρευνας αγοράς**

Agenda



Ποια είναι η Global Link?




Γιατί ONLINE έρευνα αγοράς?



Αποτελέσματα έρευνας
Global Sustain Stakeholders Engagement



- ↳ Εταιρία που καλύπτει **όλο το φάσμα της έρευνας αγοράς**
- ↳ Έτος ίδρυσης : **1989**
- ↳ Σκοπός : Πληροφόρηση που μπορεί να οδηγήσει σε άμεση ανάληψη αποτελεσματικών ενεργειών marketing
- ↳ Μακροχρόνιες σχέσεις με σημαντικούς Έλληνες και διεθνείς πελάτες
- ↳ Σημαντική επένδυση **€1,750,000**
 - Ιδιόκτητα γραφεία
 - Τεχνολογικός εξοπλισμός τελευταίας γενιάς
- ↳ Το **1990** η εταιρία έγινε μέλος του διεθνούς δικτύου ερευνητικών **ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ GLOBAL** που λειτουργεί σε 30 χώρες ανά το κόσμο και αποτελεί το πέμπτο σε μέγεθος οργανισμό έρευνας αγοράς.
- ↳ Η Global Link είναι **επίσημο μέλος** των παρακάτω οργανισμών και λειτουργεί βάσει των κανόνων δεοντολογίας και κριτηρίων ποιότητας αυτών:



MSPA EUROP



ΣΕΔΕΑ
ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ
ASSOCIATION OF GREEK MARKET & OPINION RESEARCH COMPANIES



ORCA



ESOMAR
WORLD RESEARCH



MRS Evidence Matters™



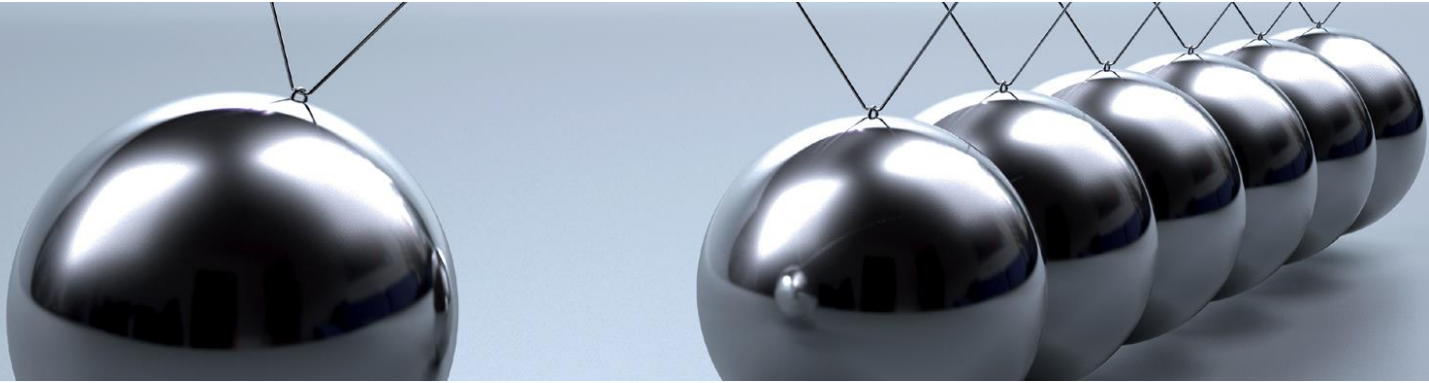
research
international qualitative



ΕΙΕΠ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ



GLOBAL
MARKET RESEARCH



GLOBAL
MARKET RESEARCH

Ιδρύθηκε το 1986 από τη σύμπραξη ανεξάρτητων εταιριών έρευνας αγοράς επτά μεγάλων χωρών

- Επέκταση σε 30 χώρες





Τύποι Έρευνας

- ↳ 'Στάσεων & Συνηθειών'
- ↳ 'Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων/ Υπηρεσιών'
- ↳ 'Αξιολόγησης Διαφήμισης'
- ↳ 'Ίκανοποίησης Πελατών'
- ↳ 'Μυστικού Επισκέπτη'
- ↳ 'Eye- tracking'
- ↳ 'Εταιρικής Εικόνας'
- ↳ 'Κοινωνική & Πολιτική'
- ↳ 'B2B'

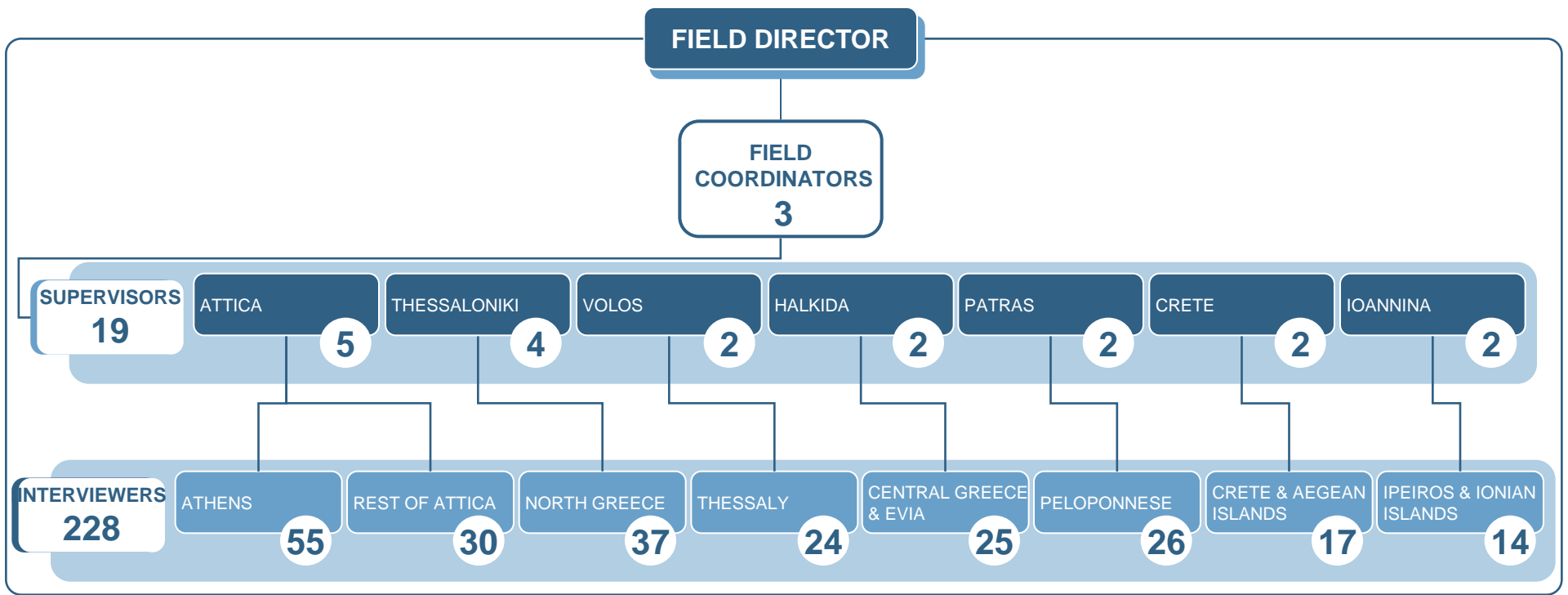


ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- ↪ Προσωπικές Συνεντεύξεις με τη χρήση laptop (Computer Assisted Personal Interviewing -CAPI)
- ↪ Τηλεφωνικές Συνεντεύξεις (Computer Assisted Telephone Interviewing - CATI)
- ↪ Προσωπικές Συνεντεύξεις με τη χρήση χάρτινου ερωτηματολογίου (PAPI)
- ↪ Online Συνεντεύξεις (Computer Assisted Web Interviewing - CAWI)
- ↪ Mystery shopping

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- ↪ Ομαδικές Συζητήσεις (Focus Groups)
- ↪ Mini Groups
- ↪ 'In depth' Συνεντεύξεις
- ↪ Observation
- ↪ Concept Labs
- ↪ Online Forums







Η **αλματώδης ανάπτυξη** της τεχνολογίας την τελευταία δεκαετία έχει αλλάξει τον τρόπο που η έρευνα αγοράς διεξάγεται και θα διεξάγεται στο μέλλον.

Το **Internet** επιτρέπει τη **συνεχή επικοινωνία** με τους πελάτες/ερωτώμενους, ενώ η ευελιξία που προσφέρει με τον σχεδιασμό των παρουσιάσεων άμεσα μέσα από αυτό, οδηγεί την έρευνα αγοράς ακόμη πιο πέρα από τις παραδοσιακές μορφές.

Οι ερωτώμενοι χρησιμοποιώντας το internet μπορούν να συμμετάσχουν στην έρευνα **οποιαδήποτε ώρα** θέλουν και **από οποιαδήποτε μέρος** και αν είναι. Η **Online έρευνα αγοράς** αποτελεί μία **φυσική εξέλιξη των παραδοσιακών μορφών** έρευνας, έναν άλλο τρόπο μέτρησης της κοινής γνώμης.

ONLINE Έρευνα - Πλεονεκτήματα

1.

Ευκολία για τους ερωτώμενους

(Μπορούν να απαντήσουν με βάση το πρόγραμμα τους, όποτε θέλουν και όπου θέλουν)

2.

Απουσία ερευνητή

(Οι ερωτώμενοι μπορούν πιο πρόθυμα να μοιραστούν ευαίσθητη επαγγελματική πληροφόρηση, επειδή δεν την δίνουν άμεσα σε κάποιο άλλο άτομο)

6.

Χαμηλό κόστος

4.

Αυτοματοποίηση & πρόσβαση στα στοιχεία σε

‘πραγματικό’ χρόνο
(οι ερωτώμενοι δίνουν τις απαντήσεις τους, που αποθηκεύονται αυτόματα ηλεκτρονικά)

3.

Εξοικονόμηση χρόνου

5.

Πρόσβαση σε ‘ιδιαίτερες’ ομάδες του πληθυσμού

1. ONLINE έρευνα με ‘ανοιχτό’ panel ερωτώμενων

Μία ‘ανοιχτή’ δεξαμενή αντιπροσωπευτικού δείγματος ερωτώμενων του ευρύ κοινού, κατάλληλη για διερεύνηση των απόψεων & διαθέσεων τους απέναντι στο προϊόν/ υπηρεσία.

Η GLOBAL LINK έχει δημιουργήσει το δικό της panel ερωτώμενων με 9.500 και πλέον άτομα.

2. ONLINE έρευνα με ‘κλειστό’ panel ερωτώμενων / ΠΕΛΑΤΕΣ

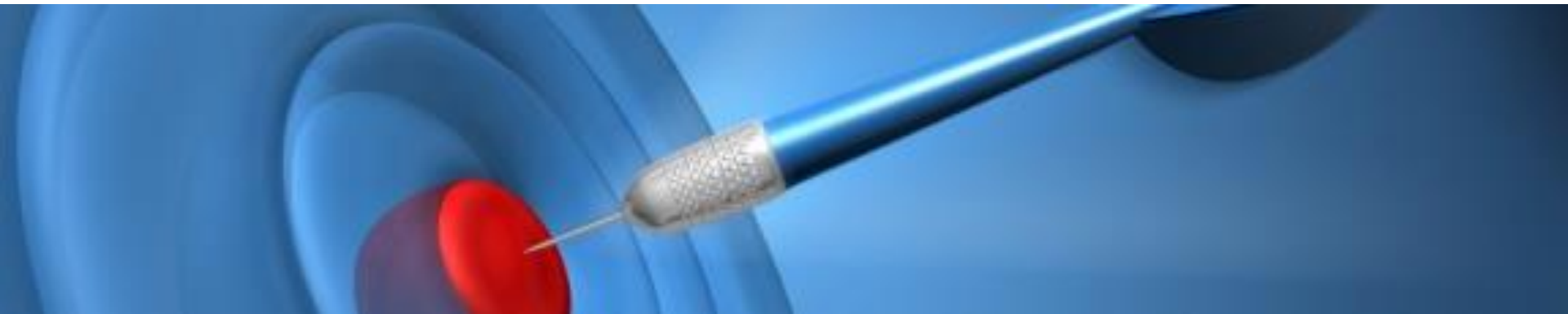
Μία ‘κλειστή’ δεξαμενή πελατών/ μελών του προϊόντος/ υπηρεσίας, κατάλληλη για διερεύνηση των απόψεων & διαθέσεων τους απέναντι στο προϊόν/ υπηρεσία.



ONLINE Έρευνα – Η Διαδικασία

1. **Προγραμματισμός ερωτηματολογίων:** Γίνεται μέσω του internet και τα στοιχεία των απαντήσεων συλλέγονται σε μία βάση δεδομένων.
2. **Fieldwork :**
 - I. Μία **πρόσκληση** μέσω email, στέλνεται στα μέλη/ χρήστες για να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο
 - II. **Υποβολή έκθεσης** για τα emails που στάλθηκαν (στατιστικά στοιχεία για την παραλαβή των emails)
 - III. **Συμπλήρωση** του online ερωτηματολογίου
3. **Αποτελέσματα σε ‘πραγματικό’ χρόνο**
4. **Παρουσίαση των αποτελεσμάτων**





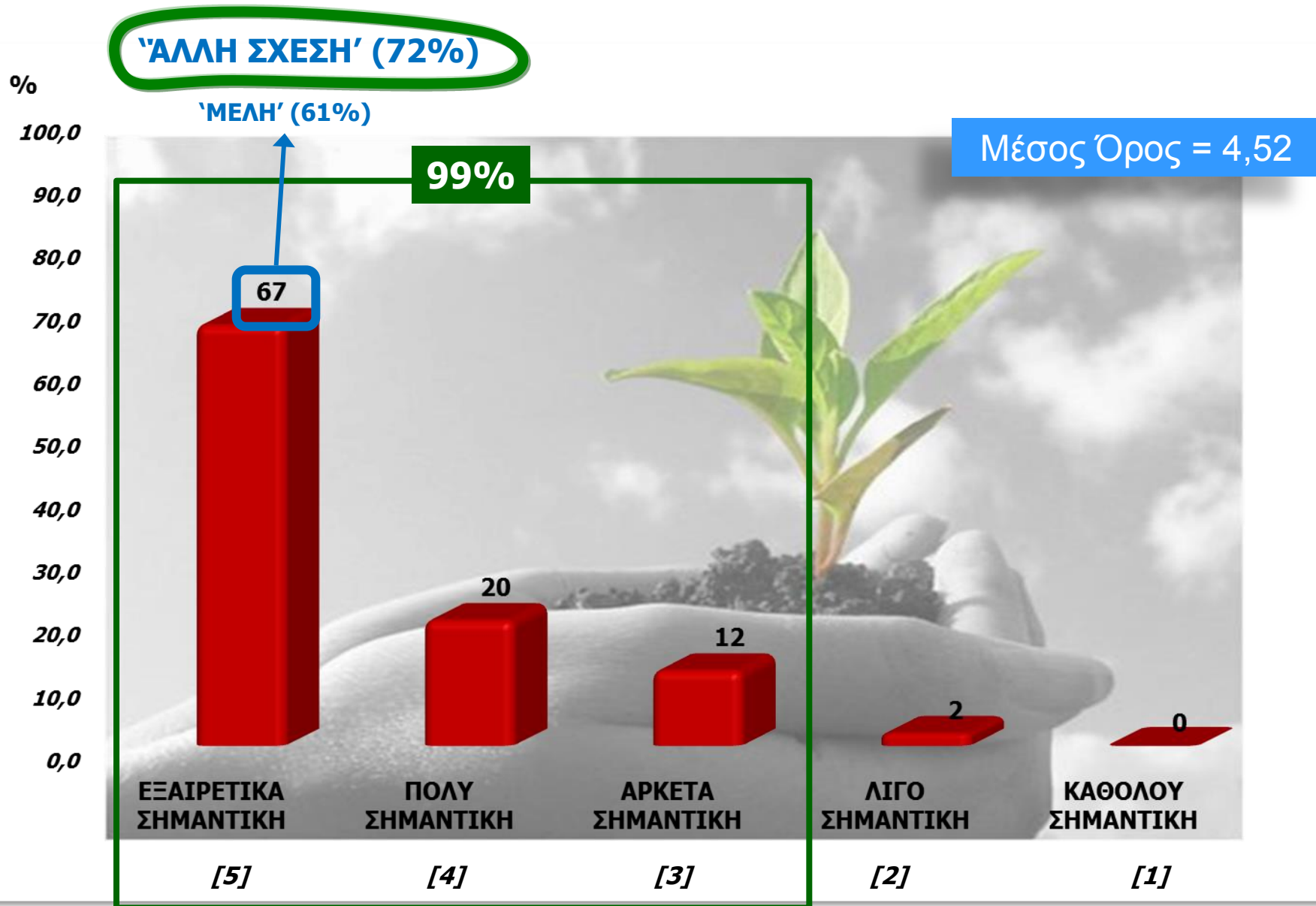
- Η Global Sustain στα πλαίσια του περαιτέρω αναπτυξιακού σχεδιασμού της εξέφρασε το ενδιαφέρον για διεξαγωγή έρευνας στους stakeholders με στόχο να διερευνήσει...
 - Το **βαθμό ενημέρωσης** τους για το σύνολο των δραστηριοτήτων που παρέχει η Global Sustain
 - Το **βαθμό ανταπόκρισης** της Global Sustain στις ανάγκες/ προσδοκίες που έχουν οι stakeholders από τη συνεργασία μαζί της
 - Το **βαθμό ικανοποίησης** τους από τη συνεργασία με τη Global Sustain

Ταυτότητα της έρευνας GLOBAL SUSTAIN

- ↳ Κοινό-Στόχος: N=600 Stakeholders
- ↳ 18-64 ετών
- ↳ 'Μέλη' της Global Sustain
- ↳ 'Άλλη σχέση' με Global Sustain :
 - ΑΓΟΡΑ
 - ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ
 - ΔΙΚΤΥΟ
 - ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
 - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ
 - ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
 - ΜΜΕ

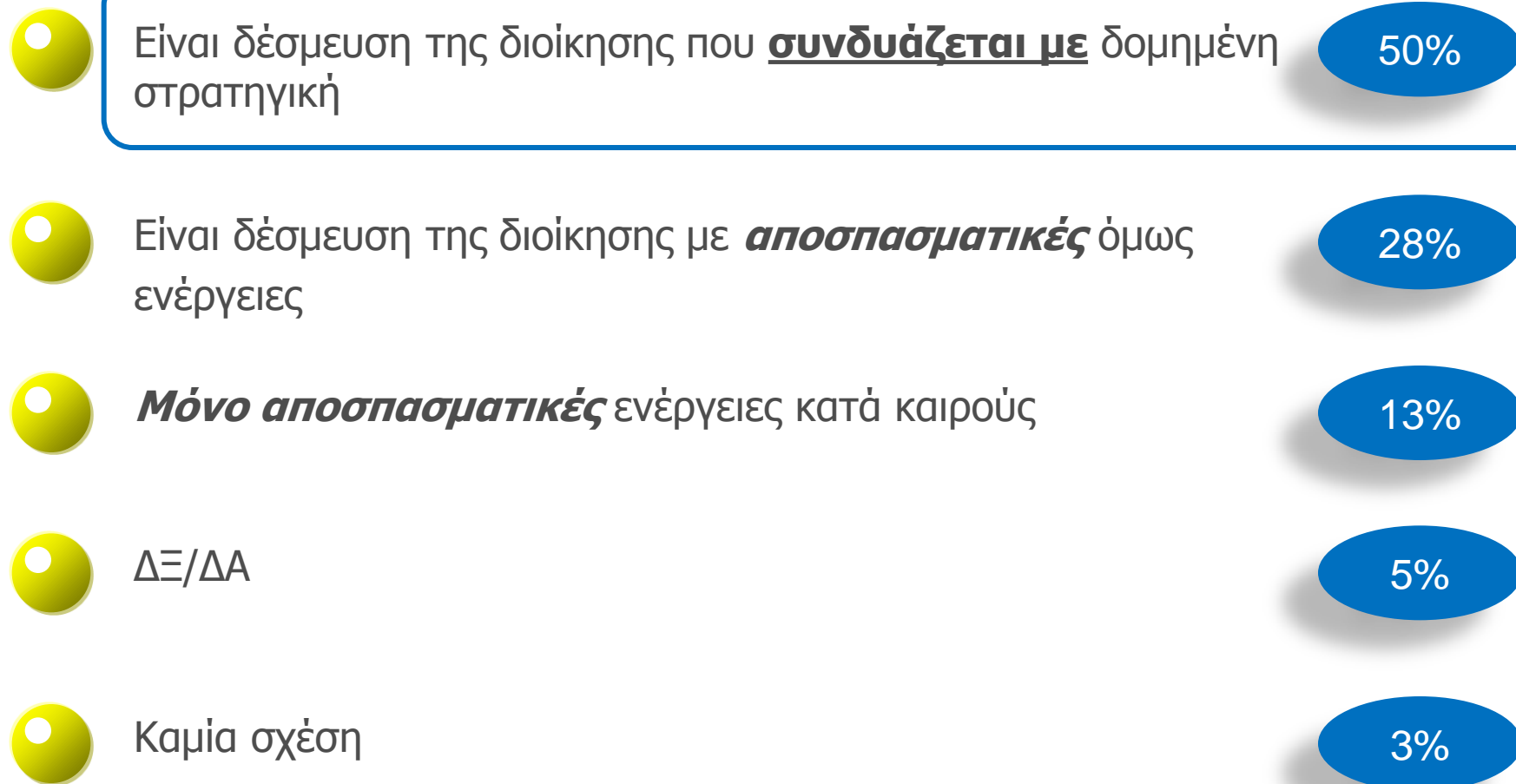


Πόσο σημαντική θεωρείται ότι είναι η ΔΕΙΦΟΡΙΑ;



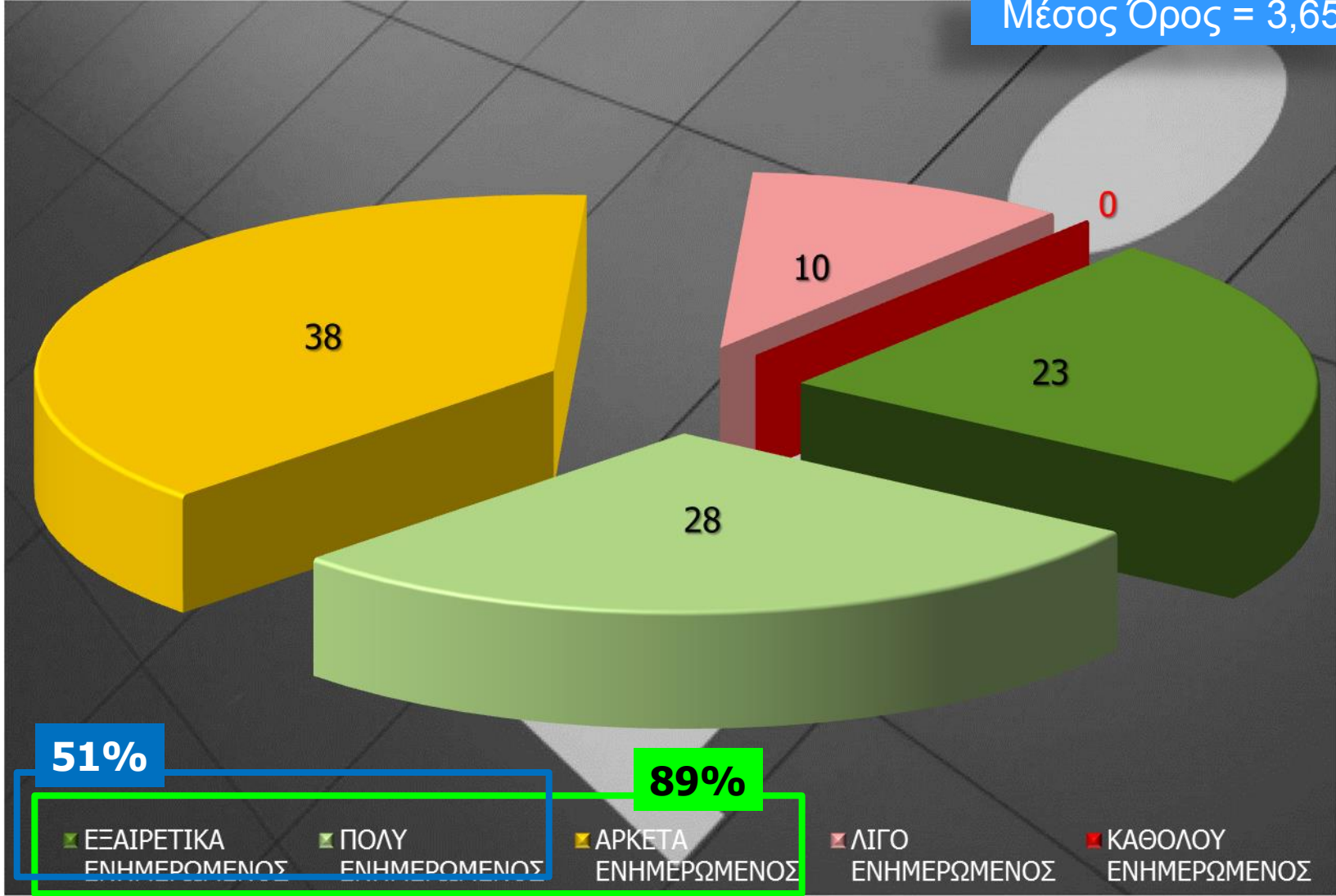
Ποια η σχέση που έχει ο οργανισμός/ εταιρεία/ φορέας σας με την ΑΕΙΦΟΡΙΑ;

Μεγαλύτερη έμφαση στα 'ΜΕΛΗ' (65%)



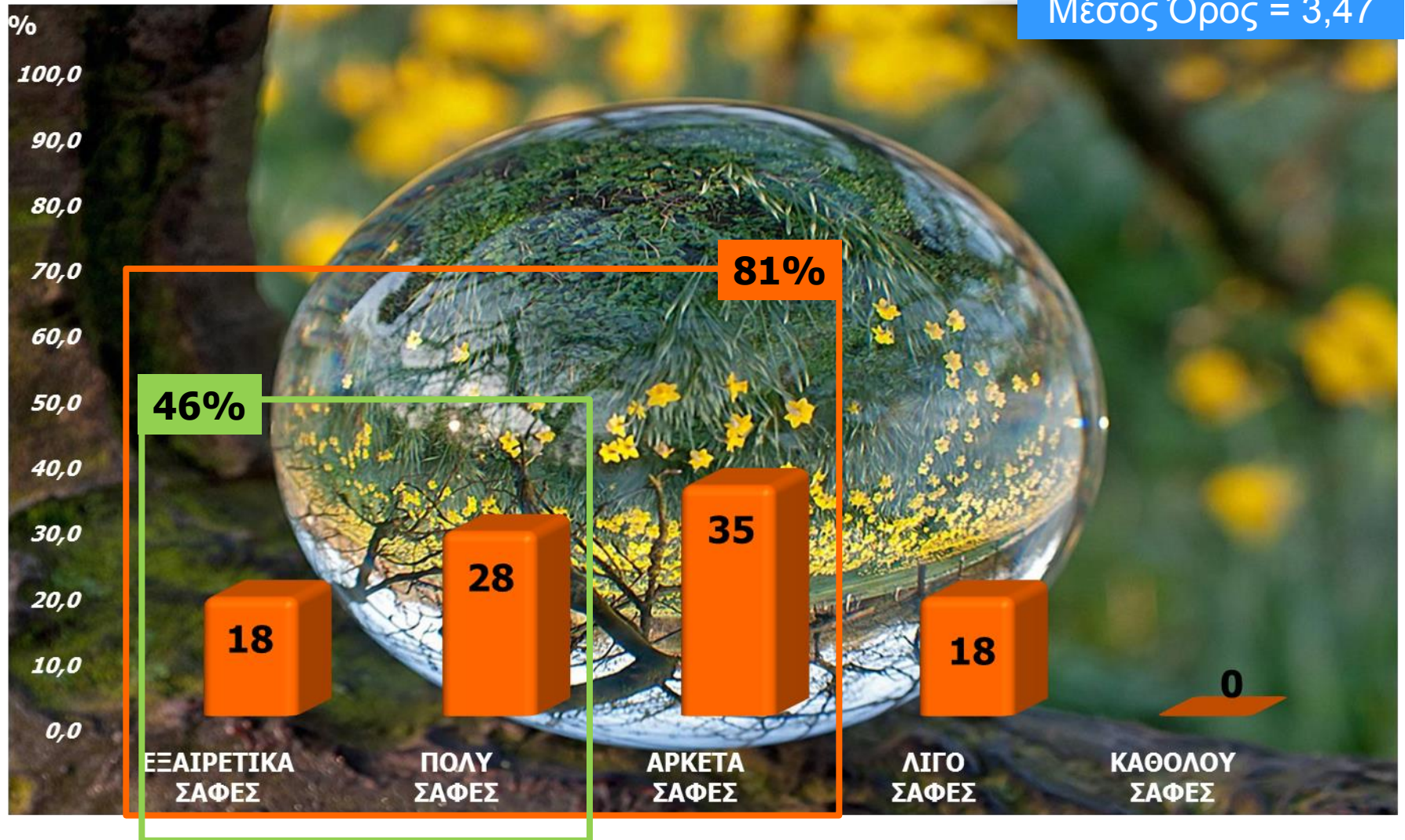
Πόσο ενημερωμένος είστε για το σύνολο των δραστηριοτήτων & υπηρεσιών της Global Sustain;

Μέσος Όρος = 3,65



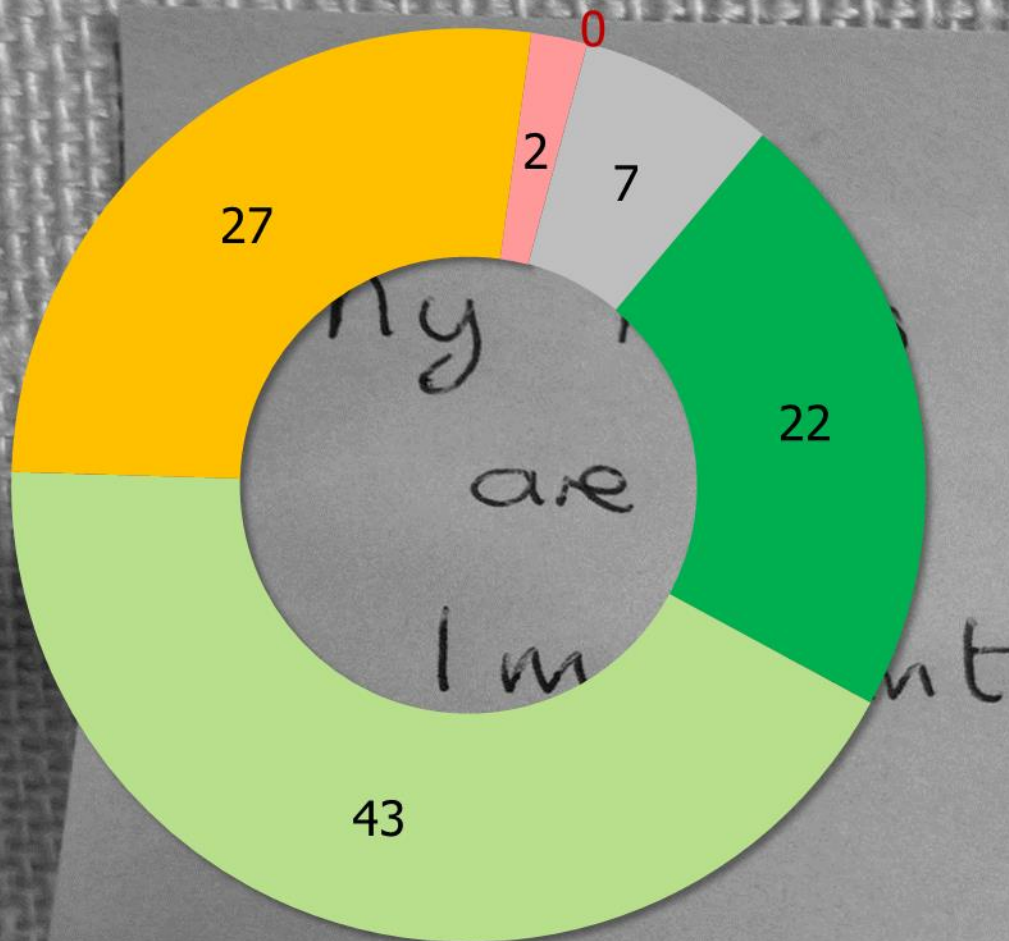
Πόσο σαφές & ξεκάθαρο είναι για εσάς το έργο που συνολικά προσφέρει η Global Sustain;

Μέσος Όρος = 3,47



Πόσο καλά ανταποκρίνεται η Global Sustain στις ανάγκες / προσδοκίες που έχετε από αυτή τη συνεργασία;

Μέσος Όρος = 3,91



65%

■ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ

■ ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ

■ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ

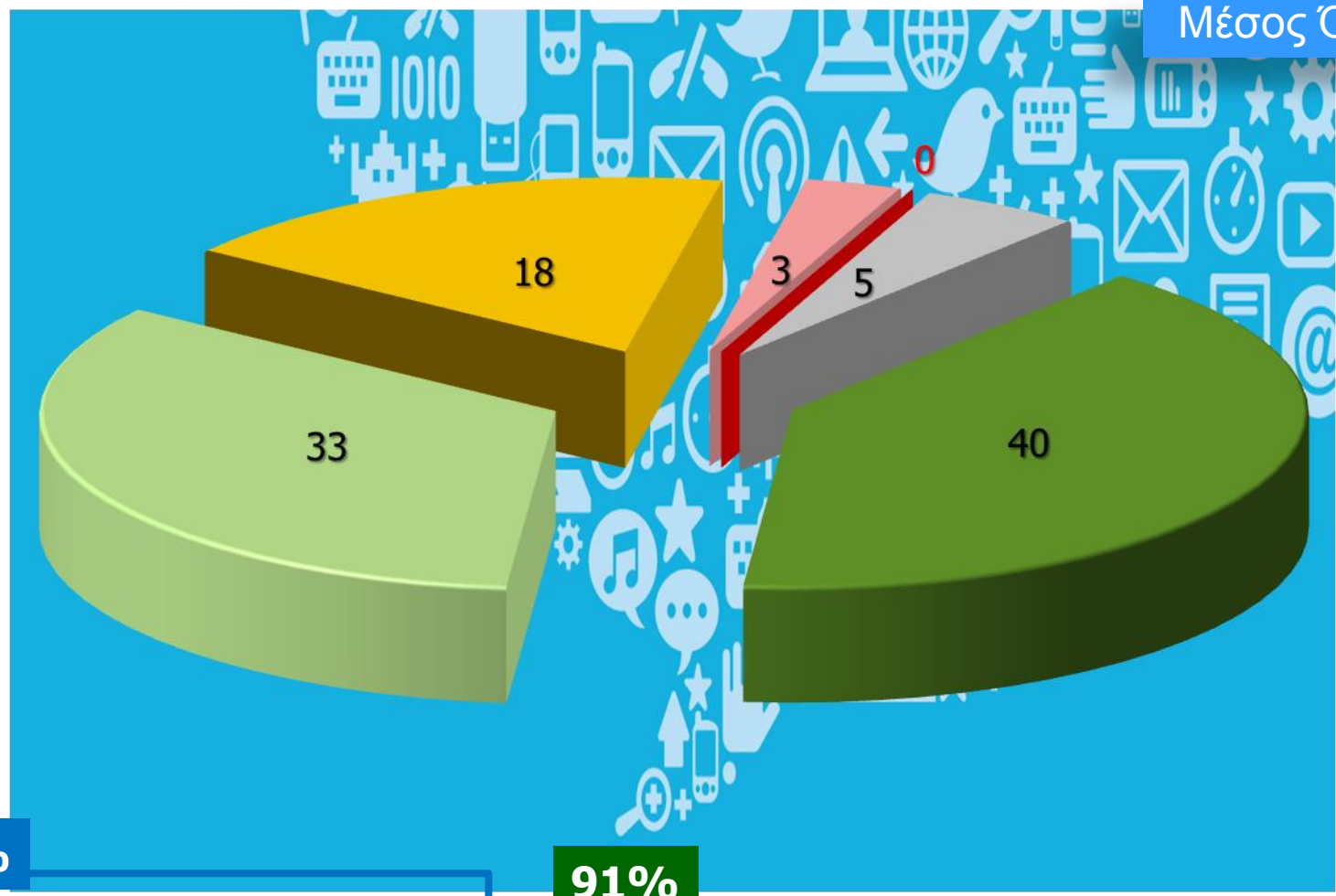
■ ΜΕΤΡΙΑ

■ ΕΛΑΧΙΣΤΑ

■ ΔΞ/ΔΑ

Πόσο ικανοποιημένος/ η είστε από το επίπεδο επικοινωνίας με τη Global Sustain;

Μέσος Όρος = 4,16



73%

91%

- ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΔΕΞ/ΔΑ

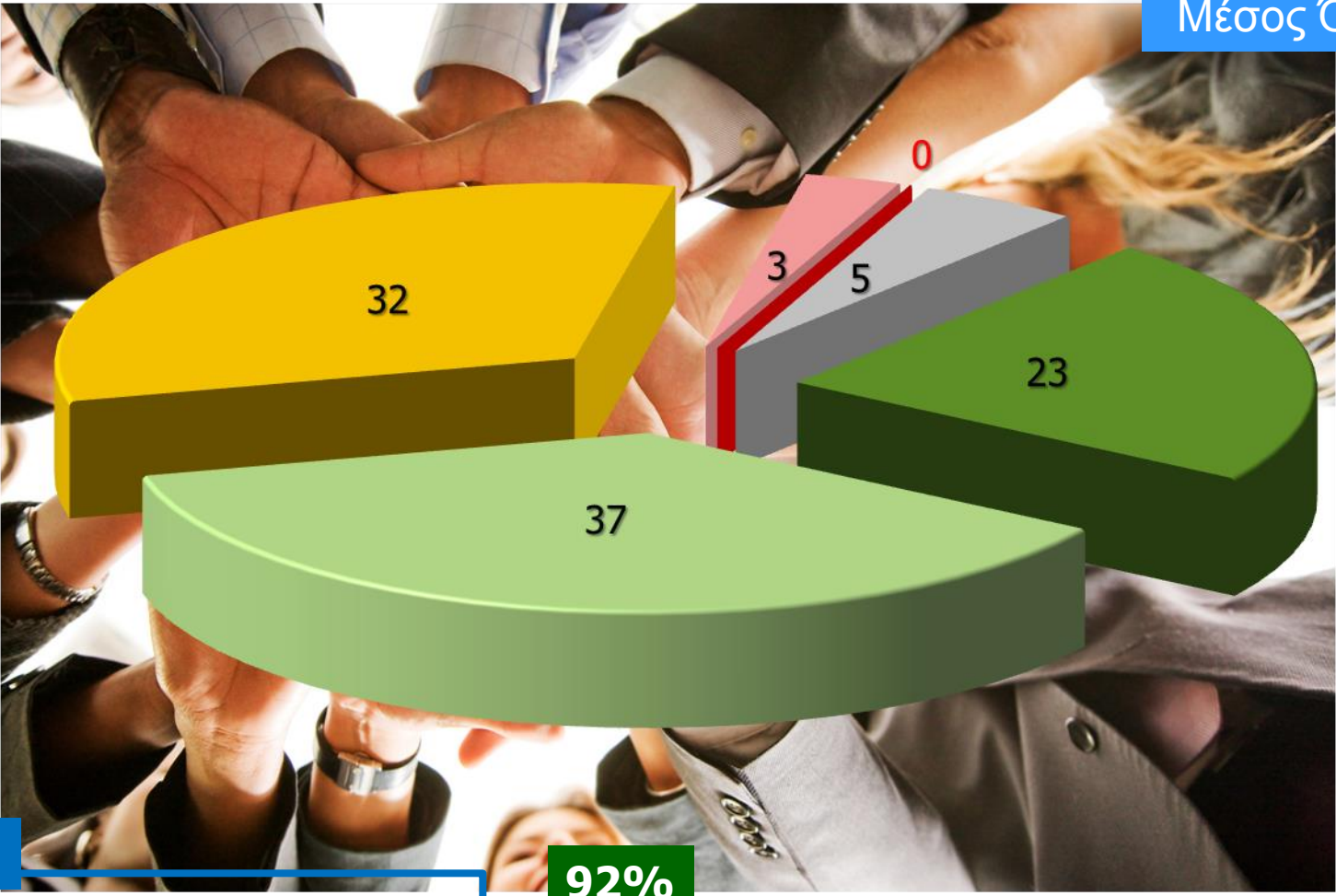
Ποιο /α είναι τα κυριότερα οφέλη από τη συνεργασία σας με τη Global Sustain; (Έως και 2 απαντήσεις)



Πόσο ικανοποιημένος/ η είστε συνολικά από την αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της Global Sustain;



Μέσος Όρος = 3,84

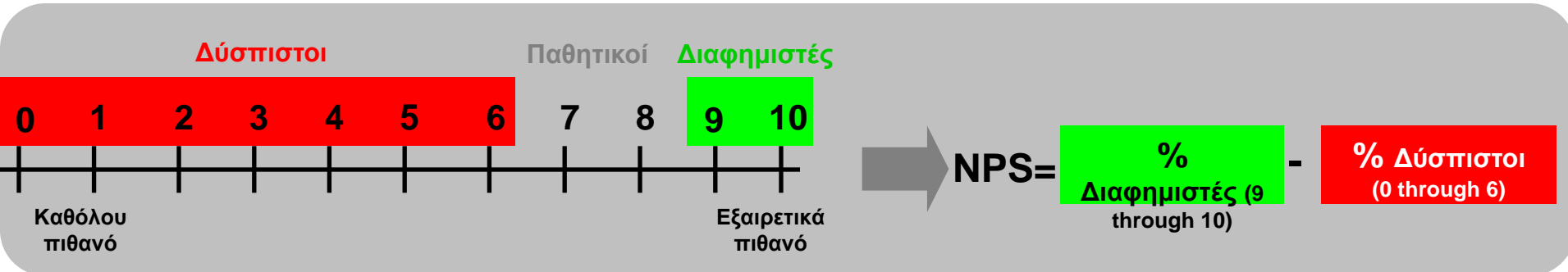


60%

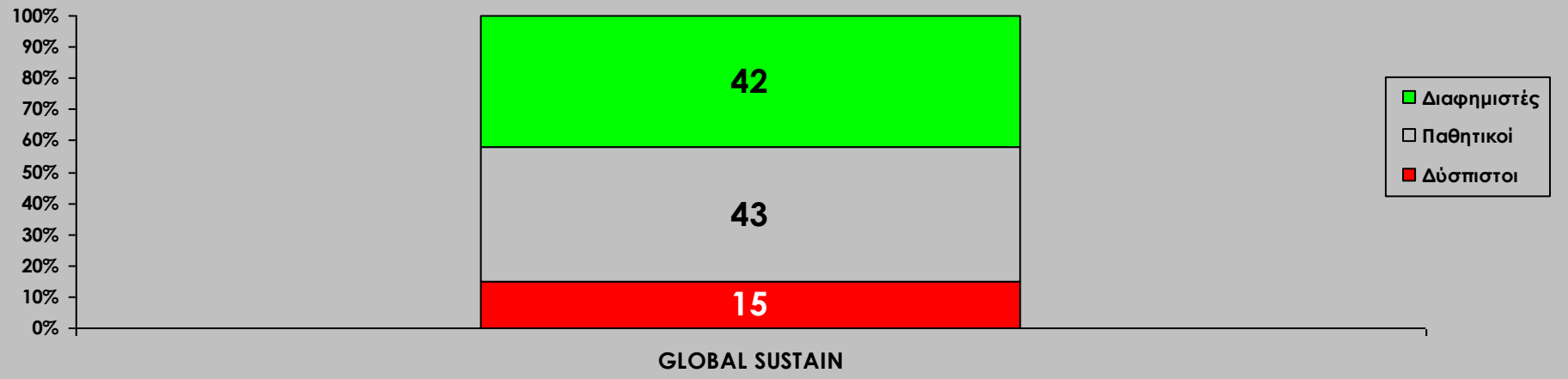
92%

- ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ
- ΔΕ/ΔΑ

Πόσο πιθανό θα ήταν να συστήσετε τη Global Sustain σε άλλες εταιρείες, συνεργάτες σας;



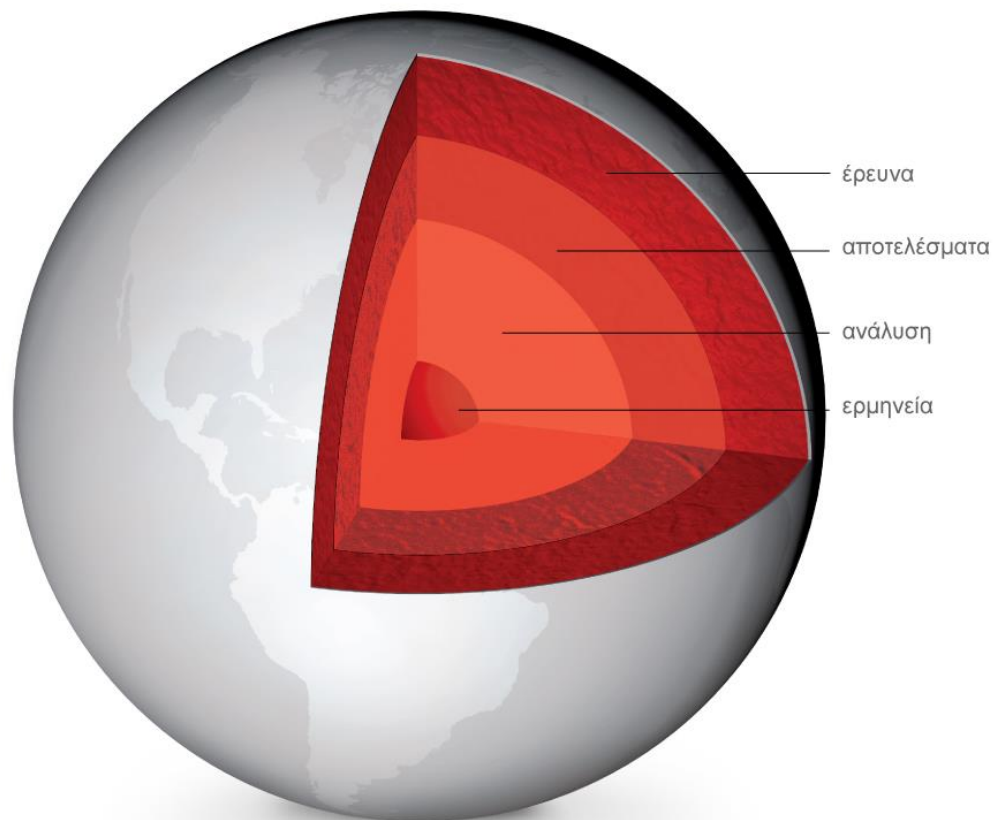
NPS = 27



Συμπεράσματα

- Το **σύνολο των ερωτώμενων** (99%) θεωρεί την **ΑΕΙΦΟΡΙΑ** 'σημαντική', με τους **7 στους 10 να τη θεωρούν 'εξαιρετικά σημαντική'**.
- Η πλειοψηφία των ερωτώμενων δηλώνει ότι είναι **'ενημερωμένη'** για το **σύνολο των δραστηριοτήτων της Global Sustain**, όπως και ότι είναι **σαφές και ξεκάθαρο το έργο που προσφέρει** (90% και 80% αντίστοιχα).
- Το 65% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι η **Global Sustain ανταποκρίνεται στις ανάγκες/ προσδοκίες τους**
- Σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων δηλώνει **ικανοποιημένο** από...
 - Το **επίπεδο επικοινωνίας** με τη Global Sustain (91%)
 - Την **αξιοπιστία και αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών** (92%)
- **'Επικοινωνία/ προβολή'** είναι το **κυριότερο όφελος** από τη συνεργασία με τη Global Sustain, αναφερόμενο κυρίως από τα 'μέλη'.
- Ο δείκτης **NPS (N=27)** δείχνει **μία καλή εικόνα για τη Global Sustain**, όσον αφορά τη σύσταση σε άλλες εταιρείες και συνεργάτες.

Φτάνουμε στον πυρήνα της έρευνας,
για να χτίσετε τα πιο ισχυρά brands.



Thank **U!**