
IT-Matchmaker.nl

Onderzoek “ERP in de praktijk – Gebruikerstevredenheid, voordelen en perspectieven”

Voorwaarden voor software leveranciers

Inleiding

In het kader van het IT-Matchmaker.nl/Trovarit gebruikerstevredenheid onderzoek onder gebruikers van een ERP-oplossing, worden hun ervaringen m.b.t. de software en de leverancier onderzocht. In het onderzoek wordt ook gekeken naar verschillende releases en varianten (bijv. branche specifieke versies). Uitspraken over individuele software producten zijn echter pas zinvol, zij het met enig voorbehoud, als er voldoende gegevens over beschikbaar zijn in de database.

Er zijn derhalve voorwaarde m.b.t. de eisen om als specifiek software product in de onderzoeksresultaten opgenomen te kunnen worden. Deze eisen zijn:

- Er is een toereikend aantal gegevens (representatief, gebaseerd op installed base)
- Er is sprake van toetsbare gegevens (aantal onbeïnvloedbare en gedifferentieerde evaluaties)

De organisatoren van het onderzoek behouden zich het recht voor om, in het kader van een kwalitatief hoogwaardig veldonderzoek zelf naar eigen goeddunken te beslissen over de opname van een software product in het onderzoeksrapport.

Cruciaal om in aanmerking te kunnen komen voor een beoordeling in het onderzoeksrapport is, dat er een voldoende aantal bruikbare evaluaties uitgevoerd zijn door gebruikers van een specifiek software product.

Aantal evaluaties

De minimale omvang van het aantal evaluaties dat benodigd is om met uw oplossing opgenomen te kunnen worden in het onderzoeksrapport, wordt bepaald aan de hand van de installed base per vestiging waar uw oplossing gebruikt wordt.

Installed base	Minimum aantal evaluaties
Tot 100	10
101-500	20
501-1.000	30
Meer dan 1.000	50

Het aantal installaties heeft betrekking op de regio's waarbinnen het onderzoek plaatsvindt: Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Nederland en Turkije. Gebruikers uit Frankrijk, Italië of Engeland kunnen tevens mee doen aan dit onderzoek.

De informatie om het minimaal aantal evaluaties te kunnen bepalen, is – indien mogelijk - aan het begin van de onderzoekscampagne onttrokken aan het IT-Platform “IT-Matchmaker”. Wijzigingen in deze informatie kunnen alleen door de betreffende leverancier aangemeld worden per email tijdens de duur van het onderzoek. Zijn er geen gegevens voor handen over de installed base, is een minimum van 50 evaluaties benodigd.

Indien meerdere evaluaties van een en dezelfde organisatie worden ingediend, wordt slechts één evaluatie in de onderzoeksresultaten opgenomen. In dit geval gaat het om een richtlijn. Een software leverancier kan via onze website het actueel aantal ingediende vragenlijsten m.b.t. zijn oplossing inzien (geanonimiseerd; zie ook de monitoring van het aantal verwachte deelnemers).

U dient hierbij notie te nemen, dat in het kader van kwaliteitstoetsing op basis van eerdere ervaringen tot ca. 25% van de ingediende evaluaties uit zullen vallen.

De organisatoren van het onderzoek behouden zich het recht voor om in het kader van de eventuele toetsing van de onafhankelijkheid van resultaten, het tevredenheidsprofiel van een oplossing met de opmerking "Bepaalde toetsbaarheid van resultaten" op te nemen, ook al zijn er voldoende gegevens beschikbaar.

Uitsluitingscriteria

De navolgende criteria worden gehanteerd en leiden tot uitsluiting van een evaluatie in het onderzoek:

- Het deelnemer is geen ingezetene in de regio Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Nederland en/of Turkije.
- Het deelnemer is nauw verbonden aan de beoordeelde ERP-leverancier.
- De beoordeelde software is na januari 2014 in gebruik genomen.
- Onjuiste opgave van verplichte gegevens en/of onvolledige beoordelingen;
- Gebrek aan voldoende onafhankelijkheid en/of gedifferentieerde beoordelingen.

De kwaliteit van de beoordelingen wordt aan de hand van de volgende criteria getoetst/gemeten:

- De tijd die besteed is aan het invullen van de online vragenlijst.
- Gemiddelde score van alle items in de vragenlijst.
- Standaarddeviatie van de beoordelingen over alle vragen in de vragenlijsten.

Uitgesloten worden:

- beoordelingen met een korte behandelduur,
- duidelijk beïnvloede beoordeling (gemiddelde score), en/of
- duidelijk onvoldoende gedifferentieerde beoordeling (standaarddeviatie).

Ten slotte wordt een mogelijke beïnvloeding van een bepaald deel van deelnemers aan de hand van een zogenaamde "peer-group"-vergelijking geanalyseerd. Hierbij worden beoordelingen, die zonder enige twijfel door de betrokken leverancier ingegeven zijn, vergeleken met de overige beoordelingen.

Ook worden data-samples uitgesloten van het onderzoek, die op grond van hun structuur op basis van de standaarden binnen de statistiek (kunnen) leiden tot onjuiste uitspraken (e.g. gemiddelde waarde analyse).

Ondersteuning bij de acquisitie van deelnemers

Incentive(s)

Op basis van de doelstelling van het onderzoek "ERP in de praktijk – Gebruikerstevredenheid, voordelen en perspectieven" om een zo'n groot mogelijke onderzoeksbasis te verkrijgen, ondersteunen de organisatoren elk initiatief van software leveranciers om zo veel mogelijk klanten te mobiliseren, bijvoorbeeld door het instellen van bepaalde incentives.

De onderzoekers kunnen echter op grond van vertrouwelijkheid geen contactgegevens over de deelnemers ter beschikking stellen. De onderzoekers bieden wel aan, om op verzoek prijsvragen te helpen ontwikkelen en/of verzending van promo's te verzorgen. Eventuele kosten (zoals verzendkosten) worden tegen kostprijs in rekening gebracht aan de betreffende opdrachtgever.

Monitoring van de reacties van deelnemers

Om de software leveranciers enige inzicht in de mate van deelname van hun klanten te verstrekken, stellen de organisatoren regelmatig een statistiek over de ontvangen vragenlijsten ter beschikking. Deze statistiek toont die vragenlijsten die een eerste kwaliteitstoetsing hebben doorstaan (o.a. op volledigheid, geen dubbele deelname etc.). De uiteindelijke kwaliteitstoetsing wordt binnen een periode van 4 weken na beëindiging van het onderzoek uitgevoerd. De periodieke statistiek is daarom altijd onder voorbehoud.

Op grond van de verplichting vertrouwelijk om te gaan met gegevens kunnen de organisatoren geen gegevens van deelnemers ter beschikking stellen.

Aachen, April 2014
Dr. Karsten Sontow, Trovarit AG