



27-01-2010

InSites Consulting présente les Watsons

Dans le cadre de sa recherche permanente de qualité, InSites Consulting a mis en place un programme visant à optimiser ses enquêtes. Ce programme s'appelle « les Watson ». Qui sont les Watson ? Il s'agit de membres de la communauté TalkToChange (www.talktochange.com) impliqués dans le processus de contrôle qualité des enquêtes. Ce groupe de membres passe les enquêtes au crible avant qu'elles ne soient publiées.

En quoi consiste ce système ?

Une fois l'enquête programmée et traduite, des « native speakers » (locuteurs natifs) du groupe des Watson répondent au questionnaire comme s'ils étaient des participants normaux. Ils communiquent leurs remarques sur la formulation des questions, les options de réponses manquantes ou non pertinentes, les traductions, les interruptions techniques, etc.

InSites Consulting a mis en place un système de feed-back très pratique qui envoie toutes les remarques immédiatement au responsable au sein du projet, qu'il s'agisse du consultant ou du collaborateur IT impliqué. Chaque commentaire est évalué par la personne concernée. Cette évaluation mesure le niveau de qualité du contributeur et de ses remarques. Une fois tous les commentaires réunis, les changements éventuels sont apportés et le projet est lancé.

Le format et le déroulement de la procédure de feed-back ont été déterminés en collaboration avec les membres. En vue de garantir un déroulement optimal, des enquêtes supplémentaires et des groupes de discussion en ligne ont été greffés à cette procédure.

Initiatives en faveur de la qualité chez InSites Consulting

InSites Consulting cherche en permanence à optimiser l'expérience des participants et impliquer la communauté fait partie de cette philosophie. L'année dernière, InSites a lancé le « TalkToChange Lab » au sein duquel les membres sont invités à communiquer leurs remarques à propos des nouveaux outils développés pour les enquêtes en ligne. La co-création des enquêtes et des outils avec des participants « réels » est essentielle, étant donné que les clients et les bureaux d'étude de marché peuvent perdre une partie de leur objectivité en raison de leur implication.

.....



Contact:
Sam Berteloot
Director Panel Research
Sam.berteloot@insites.eu
T +32 9 269 16 05 | M +32 496 232 921

InSites Consulting

InSites Consulting est leader du marché dans le domaine des études de marché en ligne et occupe une forte position internationale. Elle a été fondée comme une spin-off de la Vlerick Leuven Gent Management School. Grâce à une communauté en ligne baptisée TalkToChange et comptant plus de 2 000 000 membres dans 25 pays européens, l'agence organise des études de marché en ligne, tant quantitatives que qualitatives. InSites Consulting compte 75 collaborateurs hautement qualifiés et expérimentés à Gand, Rotterdam, Londres et Genève. InSites Consulting est synonyme d'expertise, de consultance et d'innovation. Elle est dotée d'un excellent service clientèle et accorde une grande importance à la qualité. Plus d'informations sur notre site www.insites.eu et notre blog <http://blog.insites.be>.