

## Reader Rapporteren in grafieken

De readers van Sondz.nl bieden informatie omtrent onderzoekstechnieken die zowel voor de student als voor de marketing professional zeer relevant zijn. Iedere reader is opgebouwd rond een bepaald thema. Het thema van deze reader is: rapporteren in grafieken.

### Inhoud

<b>RAPPORTEREN IN GRAFIEKEN .....</b>	<b>2</b>
KOLOMDIAGRAM .....	3
100% KOLOMMEN DIAGRAM.....	4
TOP2/BOTTOM2 GRAFIEK.....	5
VERSCHILLENDE GROEPEN.....	6
TAARTDIAGRAM .....	7
<i>Laatste tips:</i> .....	7

## Rapporteren in grafieken

Wanneer we (markt)onderzoek rapporteren maken we gebruik van grafieken. Een goede, duidelijke grafiek communiceert namelijk veel sneller en duidelijker dan alleen tekst of een tabel. Bovendien is het in presentaties goed bruikbaar. Er zijn vele vormen van grafieken, maar in de praktijk zien we dat een aantal vormen het meest voorkomen, waar ook goede redenen voor zijn.

Let op het volgende aandachtspunten die voor alle grafieken gelden:

- Vermeld altijd het aantal waarnemingen (bijvoorbeeld n=300 respondenten)
- Let op de schaal (bij een 5-punt schaal: laat de schaal dan ook van 1 tot 5 lopen, tenzij je in percentages rapporteert)
- Let erop dat het lettertype van je labels groot genoeg is: in Excel lijkt het al snel groot maar zodra je het kopieert naar een rapport of presentatie worden ze snel te klein.
- Gebruik niet de standaard kleuren van Excel met paarse en blauwe balken, en een grijze achtergrond: het is lelijk en staat onverzorgd omdat iedereen weet dat je onvoldoende tijd aan opmaak besteed hebt.

Bekijk de volgende tabel met uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek:

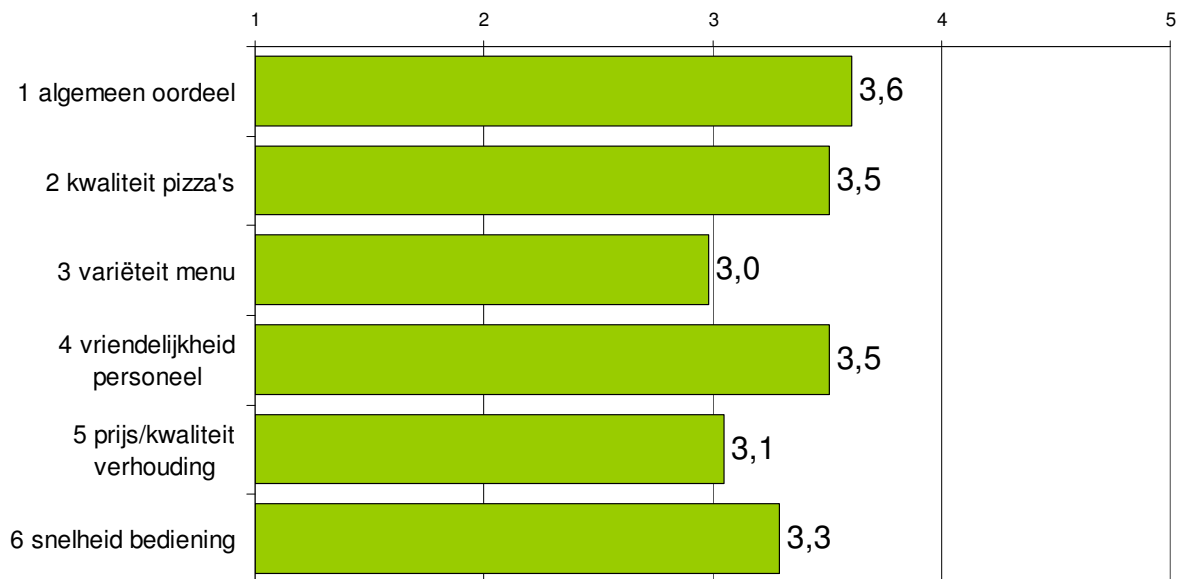
Wat vindt u van dit pizza restaurant mbt:	uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht	gemiddelde score
	5	4	3	2	1	
1 algemeen oordeel	18%	32%	45%	3%	2%	3,61
2 kwaliteit pizza's	15%	27%	52%	6%	0%	3,51
3 variëteit menu	5%	14%	62%	12%	7%	2,98
4 vriendelijkheid personeel	23%	21%	44%	8%	4%	3,51
5 prijs/kwaliteit verhouding	9%	33%	24%	22%	12%	3,05
6 snelheid bediening	17%	29%	31%	12%	11%	3,29

## Kolomdiagram

Een eerste manier is om te rapporteren in gemiddelde scores d.m.v. een kolomdiagram:

Wat vindt u van dit restaurant mbt:

n = 300 respondenten



Deze vorm van rapportage heeft 1 belangrijk nadeel:

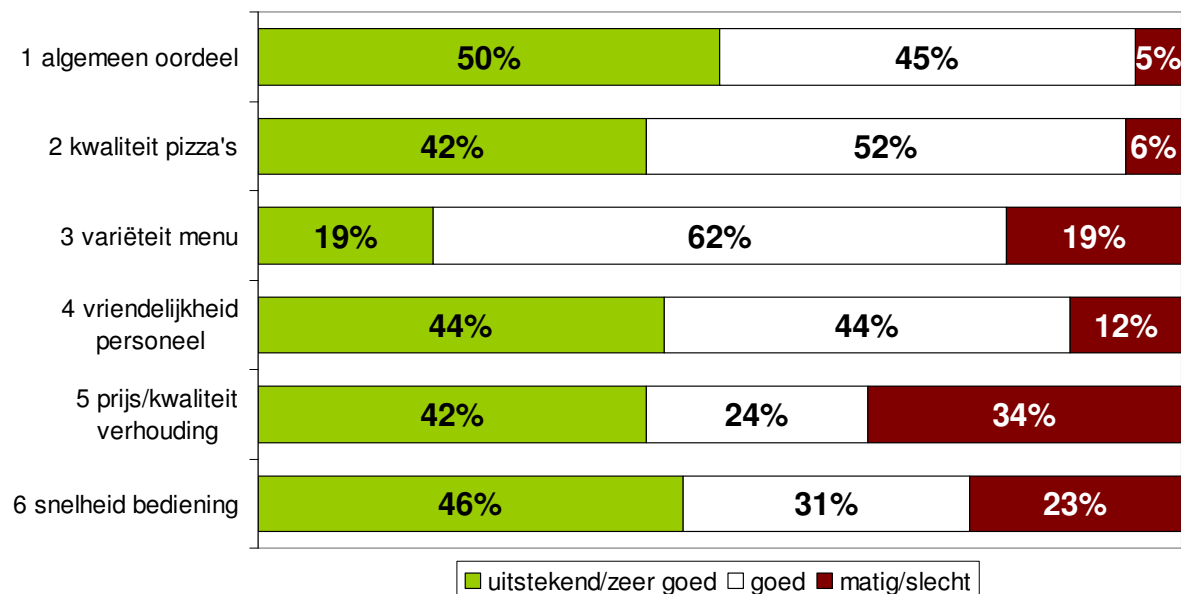
- Je ziet niet hoeveel mensen op de uitersten scoren, kijk bijvoorbeeld maar eens naar vraag 5: prijs/kwaliteit verhouding. Een gemiddelde score, lijkt uit het voorgaande. Maar niet als je op andere wijze gaat rapporteren, bijvoorbeeld met een 100% kolommen diagram.

## 100% kolommen diagram

Rapporteren d.m.v. een 100% kolommen diagram:

Wat vindt u van dit restaurant mbt:

n = 300 respondenten



Het 100% kolommen diagram heeft als voordeel dat beide einden van het spectrum (positief en negatief) goed belicht worden. Merk ook op dat:

- De uitersten van de 5-punt schaal zijn samen genomen, dus uitstekend/zeer goed en matig/slecht. We noemen dit zogenaamde top2 en bottom2 scores. Dit wordt gedaan ter verduidelijking omdat het rapporteren over 5 categorieën al heel snel onduidelijk is.
- Je ziet dat op vraag 5, die aanvankelijk een gemiddelde score leek te hebben ongeveer een derde van de mensen negatief oordeelt!
- Voor de positieve einden van de schaal is de kleur groen, voor de negatieve einden de kleur rood gekozen. Dit omdat mensen deze kleuren automatisch met goed en slecht associëren.

Het 100% kolommendiagram heeft 1 nadeel:

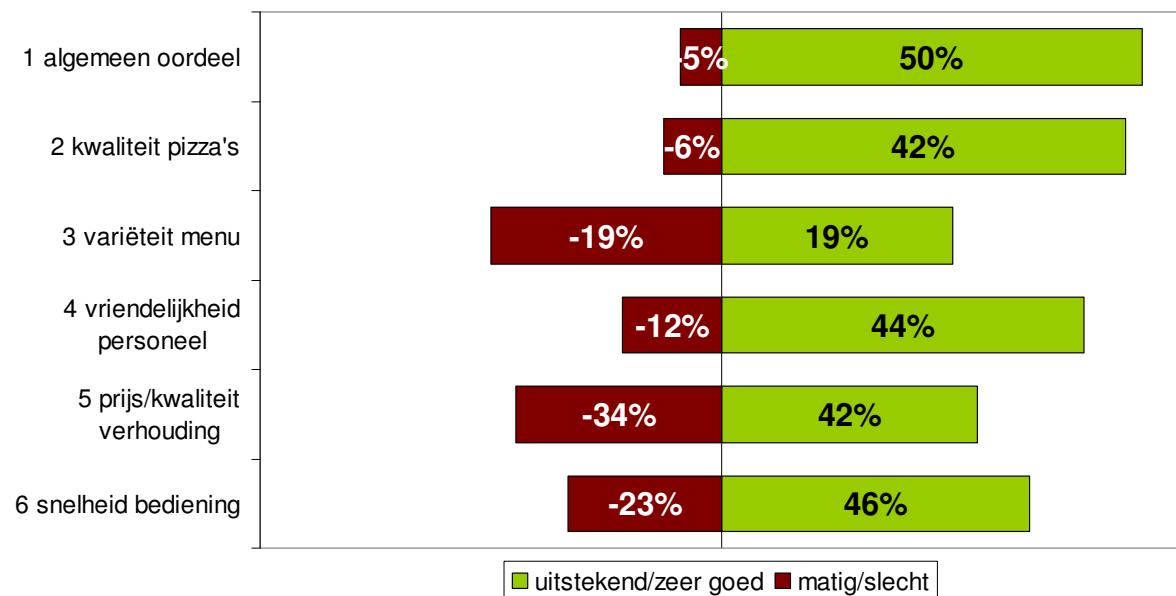
- Het zijn nog steeds veel categorieën waar je over rapporteert, zeker als je de categorie "weet niet" meeneemt, dan zijn het al 4 categorieën. Daarom wordt door onderzoekbureau's vaak gebruik gemaakt van de "top2/bottom2" grafiek.

## Top2/bottom2 grafiek

Rapporteren d.m.v. een "top2/bottom2" grafiek:

Wat vindt u van dit restaurant mbt:

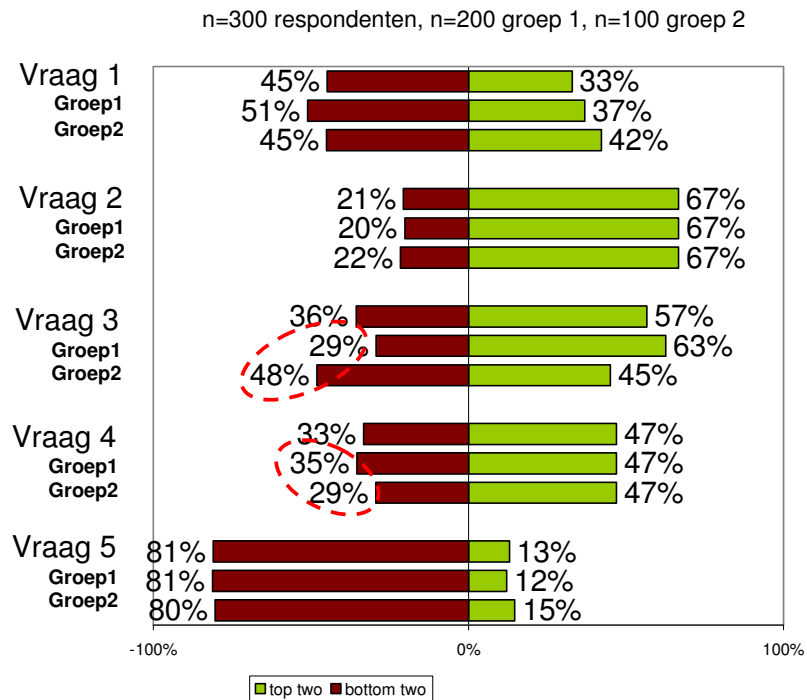
n = 300 respondenten



Een "top2/bottom2" grafiek heeft als voordeel dat het zowel de positieve als de negatieve kanten van een schaal belicht en dat er over een beperkt aantal categorieën gerapporteerd wordt hetgeen de duidelijkheid alleen maar ten goede komt.

## Verschillende groepen

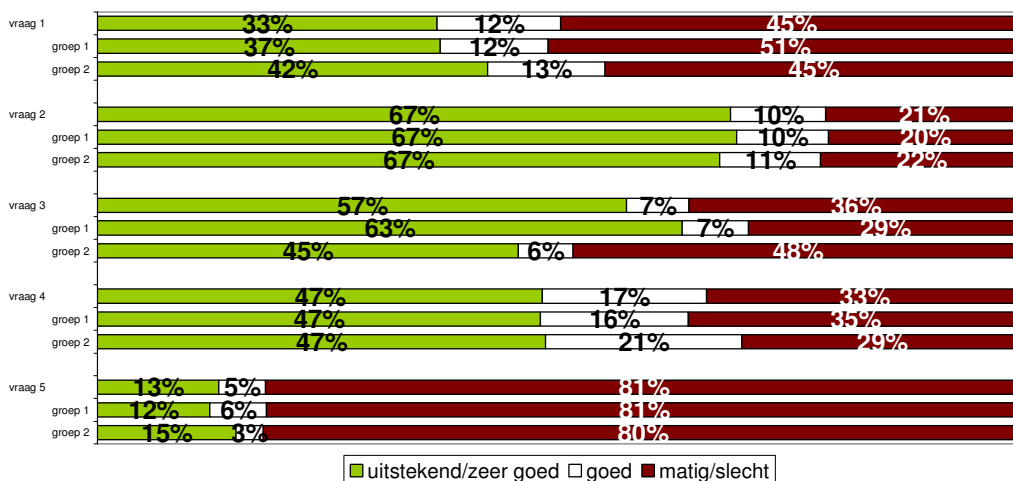
Een "top2/bottom2" grafiek leent zich ook uitstekend om te rapporteren over meerdere groepen:



In bovenstaand voorbeeld worden een vijftal vragen gerapporteerd die vervolgens voor twee analysegroepen uitgesplitst zijn. Op deze wijze worden verschillen snel inzichtelijk gemaakt. Overigens kan dit ook met een 100% kolommendiagram, maar dat is minder overzichtelijk:

Wat vindt u van dit restaurant mbt:

n = 300 respondenten

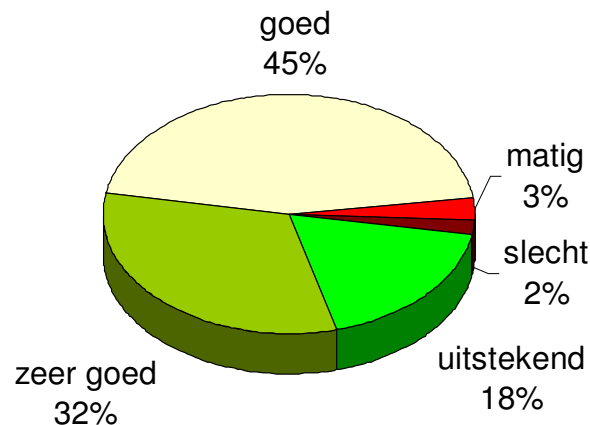


## Taartdiagram

Tenslotte is er een grafiek die vaak gebruikt wordt, het taartdiagram:

### 1 algemeen oordeel

n = 300 respondenten



Het taartdiagram wordt ook wel gebruikt, maar alleen om bijvoorbeeld een heel belangrijke vraag uit te lichten. Het taartdiagram heeft namelijk 1 belangrijk nadeel: het neemt heel veel ruimte in beslag voor slechts 1 vraag.

#### *Laatste tips:*

- Kies een consistente opmaak voor al je grafieken
- Houd het zakelijk en duidelijk
- Over smaak valt te twisten maar kies geen "zuurstok" kleurtjes
- Op basis van voorgaande argumenten wordt in marktonderzoek meestal gebruik gemaakt van top2/bottom2 grafieken
- Alle voorgaande grafieken staan in een Excel bestand. Ga niet zelf het wiel uitvinden: gebruik dit bestand als basis om je grafieken te maken.

Bijgaande grafieken staan ook in het excel bestand "grafieken.xls".