



gent:

prōfacts

Stad Gent – Bevraging Lichtfestival 2024

Onderzoeksvoorstel uitgewerkt door Profacts
Januari 2024



INHOUW

- 1 Context en Doelstelling van het onderzoek
- 2 Plan van aanpak onderzoek
- 3 Team Profacts
- 4 Planning en Budget



1

Context en Doelstelling van het onderzoek

Context en Doelstelling van het onderzoek

Context

Het **Lichtfestival** in Gent wordt **om de 3 jaar** georganiseerd. De laatste editie was in 2021, na een lange periode van lockdown t.g.v. de Covid-pandemie. Toen stonden o.a. de 450 unieke “Lockdownlights” in de kijker.

In 2024 wordt het Lichtfestival voor de zesde keer georganiseerd van **woensdag 31 januari tot en met zondag 4 februari 2024**.

Het festival start om 19 uur en eindigt om middernacht. Op zondag start het festival al om 18 uur. Een bezoek aan het Lichtfestival is **gratis**.

Het **parcours** van het Lichtfestival 2024 is **7,2 km lang**. Voor het eerst gaat de route over de Schipperskaai en Kleindokkaai langs de Oude Dokken. Daarnaast brengt de route bezoekers ook naar de vernieuwde Baudelohof, het historisch centrum en de Sleepstraat.

Doelstelling van het onderzoek

Stad Gent wilt tijdens het Lichtfestival 2024 een bevraging plannen bij de bezoekers van het festival. De **doelstelling van dit onderzoek is 2-ledig**:

1. Het **Mobiliteitsbedrijf** van de Stad Gent wenst het parkeergedrag tijdens het Lichtfestival in kaart te brengen, alsook of de bezoekers op voorhand de mobiliteitsinformatie raadpleegden.
2. De **Dienst Feestelijkheden** wenst te onderzoeken wat de economische impact is van het Lichtfestival op de handel en de horeca in Gent.

In het volgende hoofdstuk zal Profacts haar **plan van aanpak** voorstellen om deze bevraging uit te voeren voor Stad Gent.





2

Plan van aanpak onderzoek



Plan van aanpak onderzoek:
Steekproef

Plan van aanpak onderzoek

Steekproef

De steekproef voor dit onderzoek zal geselecteerd worden binnen **de totale populatie bezoekers van het Lichtfestival 2024**. Opdat deze steekproef representatief is voor de bezoekers, is het belangrijk dat er gerekruteerd wordt **tijdens alle dagen** van het Lichtfestival, alsook **tijdens alle uren** van het Lichtfestival. **Het profiel van de bezoekers** kan immers verschillen op de verschillende dagen alsook op de verschillende uren van het festival. Bijvoorbeeld, ouders met kinderen worden meer in het weekend alsook in de vroege avond verwacht dan tijdens weekdays of de late avond na 22u.

Stad Gent gaf een overzicht van de **bezoekersaantallen** van de vorige edities van het Lichtfestival. Op basis daarvan werd ook een inschatting van de bezoekersaantallen voor de editie van 2024 gemaakt (zie tabel hieronder).

jaar	bezoekers	dagen	BezoekDag
2011	200.000	3	66.667
2012	500.000	4	125.000
2015	640.000	4	160.000
2018	835.000	5	167.000
2021	810.000	5	162.000
2023	850.000	5	170.000

Om representatieve uitspraken af te leiden met een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% voor 850.000 bezoekers, is er een minimale steekproef van n=400 (384) volledig ingevulde enquêtes nodig. Om echter meer gedetailleerde uitspraken op doelgroep-niveau te maken, wenst Stad Gent een steekproef van minstens **n=2.500 bezoekers** te bevragen.

Deze steekproefgrootte zorgt er ook voor dat de foutenmarge verkleint naar 2%, wat meer zekerheid geeft over de bekomen resultaten van het onderzoek.

Om een voldoende representatieve steekproef te rekruteren, zal er **tijdens alle dagen**, alsook **tijdens alle uren** van het Lichtfestival gerekruteerd worden, alsook **op diverse locaties van het parcours** van het festival (zie verder). Dit laat toe om een representatief zicht te krijgen op **het profiel van de bezoekers** tijdens de volledige periode van het festival.

Meer concreet zal er **op iedere dag van het festival een steekproef van minstens n=500 bezoekers** bevestigd worden verspreid over de **volledige avond**, i.e. **ongeveer n=100 bezoekers per uur tussen 19u en 24u**. Zo bekomen we na 5 dagen (van woensdag 31 januari tot en met zondag 4 februari 2024) een totale steekproef van minstens n=2.500 bezoekers.



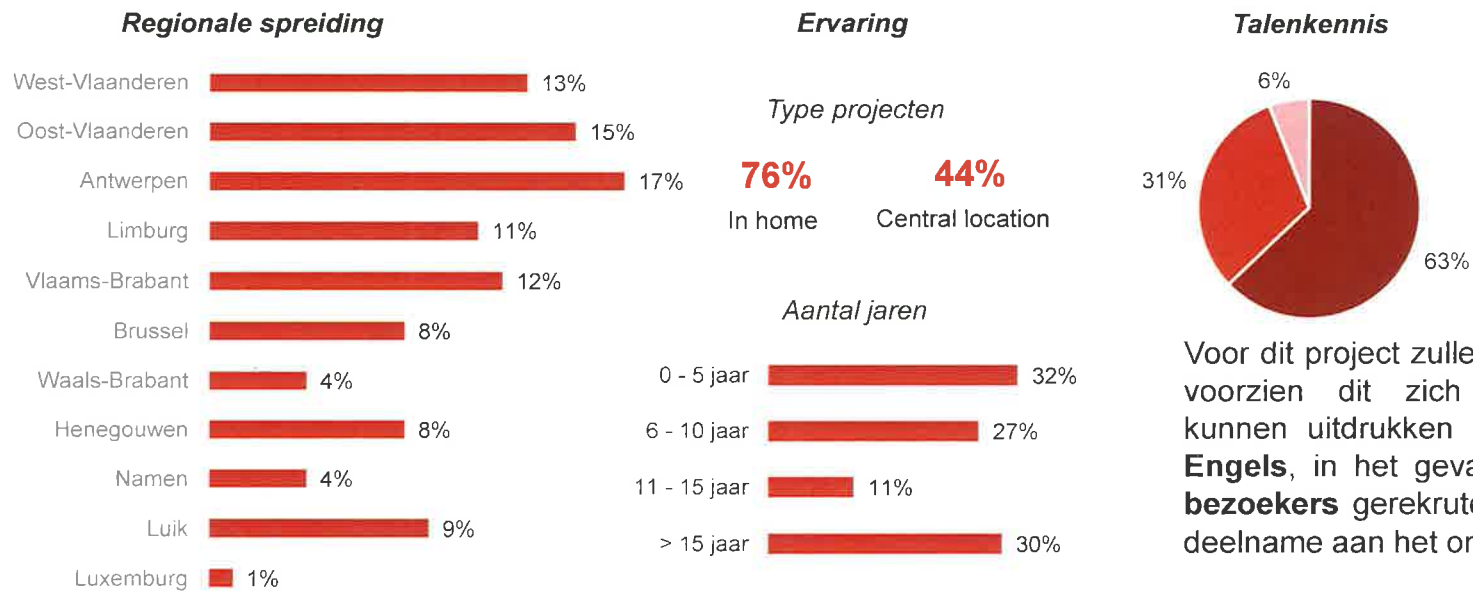


Plan van aanpak onderzoek:
Onderzoeksmethode

Plan van aanpak onderzoek

Onderzoeksmethode

Voor de rekrutering en bevraging van de bezoekers tijdens het Lichtfestival 2024, werkt Profacts samen met **professionele interviewers** van haar eigen interviewerteam. Profacts beschikt over een interviewersbestand van +/- 300 interviewers, waarvan een freelance team van ongeveer 160 kwalitatief hoogstaand opgeleide interviewers die flexibel inzetbaar zijn (geen studenten). Deze interviewers werken op regelmatige basis voor Profacts en hebben relevante ervaring voor verschillende sociaalwetenschappelijke projecten en zijn geografisch verspreid over Vlaanderen en bij uitbreiding over België. Onze veldverantwoordelijken (zie verder Team Profacts) hebben jaren ervaring in het opvolgen van dit type onderzoeksprojecten uit de publieke en private sector. Zij hebben ook een goede verstandhouding met elke interviewer. Hieronder tonen we de kenmerken van het interviewer-team.



Voor dit project zullen we interviewers voorzien dit zich voldoende vlot kunnen uitdrukken in **het Frans en Engels**, in het geval **“anderstalige” bezoekers** gerekruteerd worden voor deelname aan het onderzoek.



Plan van aanpak onderzoek

Onderzoeksmethode

Voor het rekruteren en bevragen van een representatieve steekproef van bezoekers stellen we **onderstaande planning** voor. Concreet voorzien we **8 interviewers/dag** om de opdracht uit te voeren. Stad Gent voorziet 2 onderdelen in de vragenlijst (zie verder): wij schatten ieder deel van de bevraging op een gemiddelde duurtijd van ongeveer 2 min., dus in totaal ongeveer 4 minuten. Voor de bevraging van één deel voorzien we telkens 4 interviewers (cfr. budget-assumptie).

De interviewers zullen zich verplaatsen over het **hele parcours**, i.e. zij zullen vooral aanwezig zijn op die plaatsen waar bezoekers even halt kunnen houden zodat er tijd en plaats is om de bevraging af te nemen.



Festivaldagen	Shiftduur	Steekproefgrootte	Geschat # interviews/uur	# interviewers	# uren te plannen
Woensdag 31/01/2024	19-24u (5u)	n=500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	8	42u (25u 1 deel vrgl.)
Donderdag 01/02/2024	19-24u (5u)	n=500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	8	42u (25u 1 deel vrgl.)
Vrijdag 02/02/2024	19-24u (5u)	n=500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	8	42u (25u 1 deel vrgl.)
Zaterdag 03/02/2024	19-24u (5u)	n=500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	8	42u (25u 1 deel vrgl.)
Zondag 04/02/2024	18-24u (6u)	n=500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	7	42u (25u 1 deel vrgl.)
TOTAAL	26u	n=2500	12/u (2 delen vrgl.) – 20/u (1 deel vrgl.)	39	208u (125u 1 deel vrgl.)

Tenslotte stellen wij ook voor dat **de interviewer een QR-code bij zich heeft** die toegang biedt tot de **online versie van de vragenlijst** (CAWI: Computer Assisted We Interviewing). Zo kunnen sommige bezoekers de vragenlijst invullen via hun smartphone als ze dat wensen. Deze extra optie laat toe om zoveel als mogelijk bezoekers te rekruteren. Profacts werkt hiervoor met **een aparte link**, zodat in de data te zien is welk deel van de steekproef geïnterviewd werd en welk deel zelf de vragenlijst invulde.



Plan van aanpak onderzoek

Onderzoeksmethode

De interviewers zullen de bevraging van de bezoekers uitvoeren aan de hand van de vooropgestelde vragenlijst van Stad Gent die geprogrammeerd wordt voor **CAPI-bevraging** (CAPI: Computer Assisted Personal Interviewing) (zie verder). Iedere interviewer beschikt zo over **een tablet** (zie foto) waarop de vragenlijst beschikbaar is. Voor de bevraging zelf is er via onze software geen 4/5G-verbinding nodig om de data te verzamelen; deze worden eerst op de tablet bewaard en bij internetverbinding (vb. wanneer de interviewer thuis is), worden de data gesynchroniseerd met de servers van Profacts.

Iedere interviewer draagt **een badge** waarmee de interviewer zich kan identificeren. Daarop kan het **logo van de Stad Gent** worden gedrukt. De vermelding van een gekende instantie zal de responsgraad ook ten goede komen. De interviewers dragen hun badge steeds duidelijk zichtbaar wat naast hun professionele attitude bijdraagt tot hun uitstraling. De interviewer beschikt eventueel ook over een brief ondertekend door Stad Gent die hij/zij aan de respondent kan tonen als bewijs van de opdracht. Tegenwoordig is dit uiterst belangrijk om een respondent te overtuigen om mee te werken. Sinds Covid zijn burgers erg op hun privacy gesteld en kennen zij hun rechten daaromtrent ook zeer goed.

Voor de start van de bevraging, worden de interviewers door de veldwerkverantwoordelijken gebriefd over de opdracht. Zo wordt er aandacht besteed aan **het doel van de studie, de contact- of rekruteringsprocedure, de doelgroep**, hoe de **opvolging** van het veldwerk zal verlopen, wat de interviewers moeten doen in geval van **problemen** (bijv. IT-gerelateerd,...), aan de inzichten die naar voor kwamen uit de **pilootinterviews***, ... De overtuigingsstrategieën en de GDPR-regelgeving behandeld in de algemene opleiding van de interviewers, worden tijdens de briefing ook opgefrist.

Tijdens de dataverzameling zijn **de veldwerkverantwoordelijken van Profacts** steeds **beschikbaar via WhatsApp of via telefoon**. Indien noodzakelijk kunnen zij ook **ter plaatse komen in Gent**, aangezien de veldwerkverantwoordelijken zelf ook van Gent zijn. Daarnaast maakt Profacts gebruik van **geolocatie** (volgens GDPR-wetgeving), via de tablet van de interviewers, zodat we weten waar de interviews afgenomen werden.



* **Pilootinterviews**: om de vragenlijst te testen, zal Profacts voor de start van de bevraging enkele pilootinterviews afnemen (zie verder)



Plan van aanpak onderzoek:
Vragenlijst

Plan van aanpak onderzoek

Vragenlijst

Stad Gent voorziet, parallel aan de 2-ledige doelstelling van dit onderzoek, 2 onderdelen in de vragenlijst:

1. **Dienst Feestelijkheden** voorziet ongeveer 10 vragen waarbij gepeild wordt naar het **bestedingsgedrag** van de bezoeker: van waar komen de bezoekers, bezochten ze al een vorige editie van het Lichtfestival, blijven ze overnachten in Gent, hoe groot is het gezelschap waarmee ze op bezoek komen, welke andere activiteiten deden ze nog in Gent tijdens het Lichtfestival en welk bedrag hebben ze ongeveer besteed in Gent tijdens hun verblijf/bezoek.
2. **Mobiliteitsbedrijf** voorziet ook een 10-tal vragen m.b.t. het **verplaatsingsgedrag** (vb. gebruikte vervoersmiddelen om naar Gent Lichtfestival te komen, raadpleging mobiliteitsinfo Lichtfestival) en het **parkeergedrag** van de bezoekers (vb. fiets, wagen etc.).

Naast de bovenstaande onderdelen, zullen ook de nodige **achtergrondvragen** (vb. socio-demografische variabelen) gesteld worden om **een profilering van de bezoekers** te kunnen opstellen. Via de registratie van de interviewer wordt zo ook genoteerd **op welke dag en op welk uur het interview wordt afgenomen**, zodat er ook kan onderzocht worden of er verschillende type bezoekers op de verschillende dagen van het Lichtfestival aanwezig waren. Dit geldt ook voor respondenten die de vragenlijst via de QR-code wensen in te vullen: ook voor deze methode wordt de dag en het uur van invullen bewaard in de data.

De **totale gemiddelde interviewtijd wordt op 4 minuten** ingeschat. Wij adviseren ook om het interview niet langer te laten duren zodat de bereidheid tot deelname bij de bezoekers voldoende hoog is.

Stad Gent voorzag al een aanzet van de beide onderdelen van de vragenlijst (Nederlandstalige versie). Profacts zal deze bij de opstart van het onderzoek zeker grondig nalezen en waar nodig **advies tot optimalisatie** geven. Daarnaast voorziet Profacts ook de afname van **5 pilootinterviews** om de duidelijkheid en de gemiddelde duurtijd van de vragenlijst te testen. Op basis van deze resultaten, kan de vragenlijst finaal geoptimaliseerd worden in overleg met Stad Gent.

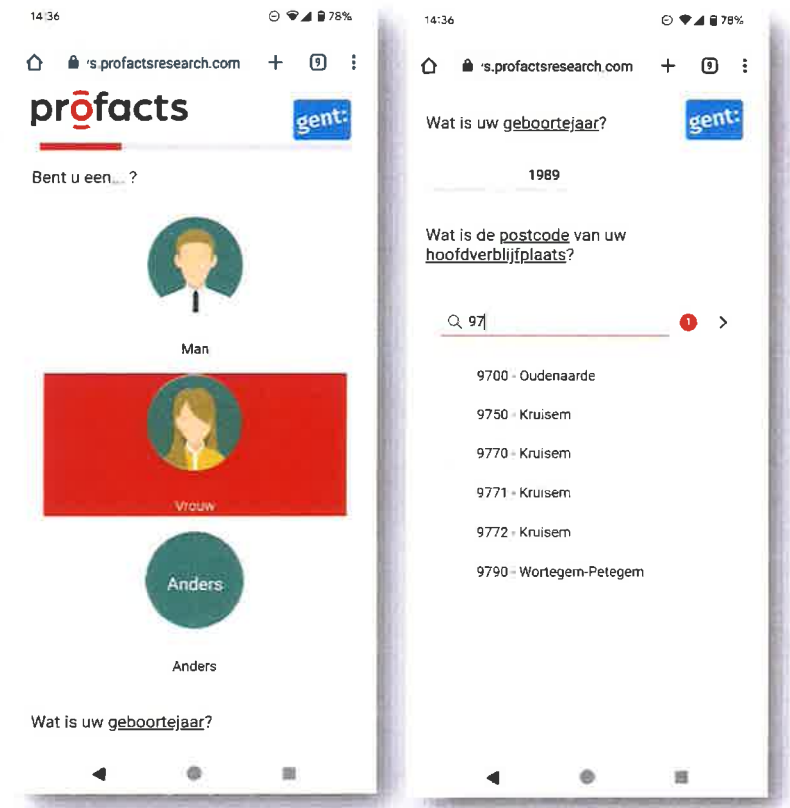
Optioneel voorziet Profacts de vertaling van de vragenlijst naar het **Frans en/of Engels** zodat ook **anderstalige bezoekers** kunnen deelnemen aan het onderzoek.

Zoals eerder vermeld, wordt **de vragenlijst geprogrammeerd** door Profacts voor **een CAPI-bevraging**. We doen dit a.h.v. een Forsta-software. Op de volgende pagina's geven we hier meer uitleg over.



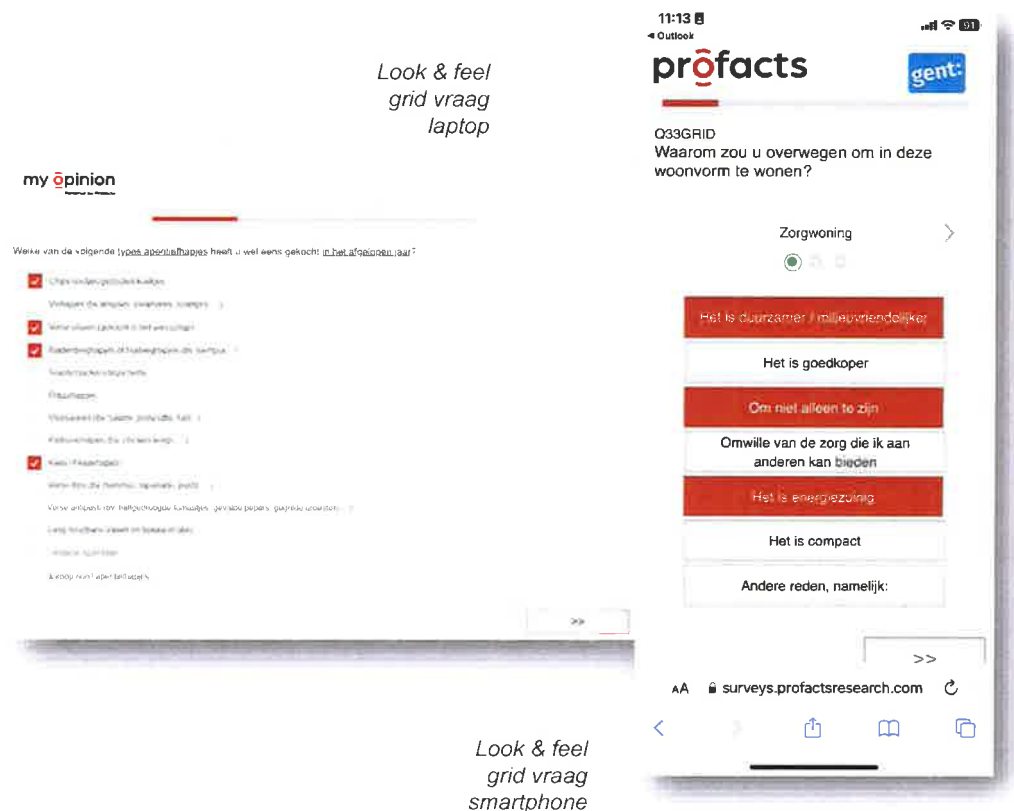
Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging

- ✓ Profacts maakt gebruik van de **Forsta-software** (www.forsta.com) voor de programmatie van de vragenlijst. Deze software laat toe om vragenlijsten gestructureerd op te bouwen in verschillende hoofdstukken. Routings tussen vragen kunnen eenduidig toegepast worden. Op die manier zorgen we ervoor dat de respondent een aantal verplichte vraagstellingen krijgt en dat er efficiënt wordt doorverwezen naar volgende vragen.
- ✓ Profacts bouwt de vragenlijst ook sterk motiverend op a.h.v. “**gamification-technieken**” (indien de bezoeker zelf de vragenlijst wil invullen):
 - ✓ **Gekleurde sliders** zorgen bijvoorbeeld dat het invullen van de vragenlijst veel aangenamer en intuïtiever aanvoelt. Om de beoordeling van de statements (bv. m.b.t. perceptie, evaluatie...) op een intuïtieve manier te laten verlopen stelt Profacts gekleurde sliders voor. Ten opzichte van een ‘klassieke’ 10-puntenschaal biedt als belangrijkste voordeel dat de hoofdfocus op kleur ligt waardoor de respondent een duidelijker idee heeft van de betekenis van alle tussenliggende waarden tussen 1 en 10.
 - ✓ **Emoticons** in plaats van antwoordschalen helpen om het emotionele aspect van vb. een opleiding te visualiseren. Om de emotionaliteit in de intrinsieke waarde beter te kunnen meten, vervangt Profacts de klassieke 10-puntenschaal van “helemaal niet akkoord” tot “helemaal akkoord” door emoticons. Voordelen ten opzichte van een ‘klassieke’ 10-puntenschaal:
 1. Gevoelens zeggen vaak meer dan woorden en laten de respondent toe een betere nuance in zijn/haar antwoorden aan te brengen.
 2. Visuele emoticons doorbreken de lange antwoord-grids en zorgen voor een vernieuwd enthousiasme bij de respondent wat uitval gevoelig beperkt.



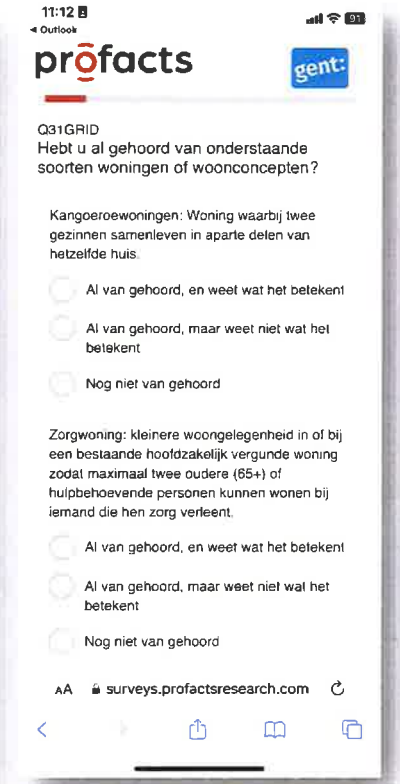
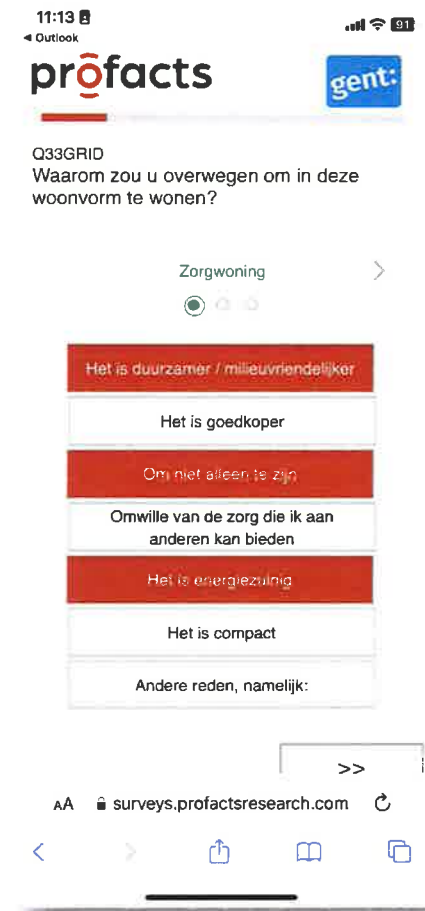
Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging

- ✓ Daarnaast hanteren we ook een geïntegreerde onderzoeksanpak waarin de respondent **mobiel** aan het onderzoek kan deelnemen (i.e. online op desktop/laptop; online via mobile devices zoals smartphone of tablet). Al onze online programmaties zijn standaard “**mobile-compatible**” wat belangrijk is aangezien ongeveer 60 % van de respondenten vandaag al mobiel invult.
- ✓ Respondenten kunnen de online vragenlijst invullen op elk type toestel:
 - ✓ Smartphone
 - ✓ Tablet
 - ✓ PC
- ✓ De belangrijkste voordelen van dit type bevraging zijn:
 1. De weergave van de vragenlijst **past zich automatisch aan** het type toestel dat wordt gebruikt aan dankzij onze specifieke template
 2. De survey is ontwikkeld met het kleinste scherm in het achterhoofd
 - Bijvoorbeeld grids > swipe oefening
 - Op mobile devices kunnen meerdere items onder elkaar getoond worden – in plaats van meerdere schermen of een onoverzichtelijk antwoordrooster – waardoor de mobiele beleving geoptimaliseerd wordt.



Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging

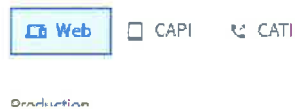
- ✓ De **Forsta-software** laat ook toe om de vragenlijst naar **thematische vormgeving** of **een specifieke lay-out** te ontwerpen. Deze vormgeving kan volledig afgestemd worden op deze van **Stad Gent**, mits dit kan in het onderzoeksopzet, vb. het logo mag geen invloed hebben op de herkenning of beoordeling van het festival. Onze software is hier heel flexibel in en laat uiteenlopende lay-outs toe:
 - ✓ Zo kan bijvoorbeeld **het lettertype** en **de kleurcodes** van Stad Gent toegepast worden op de lay-out van de vragenlijst
 - ✓ De **“process-bar”** die bovenaan iedere pagina in de online vragenlijst getoond wordt aan de respondent om de voortgang van de vragenlijst op te volgen, kan eveneens in de kleurcodes van Stad Gent opgemaakt worden.



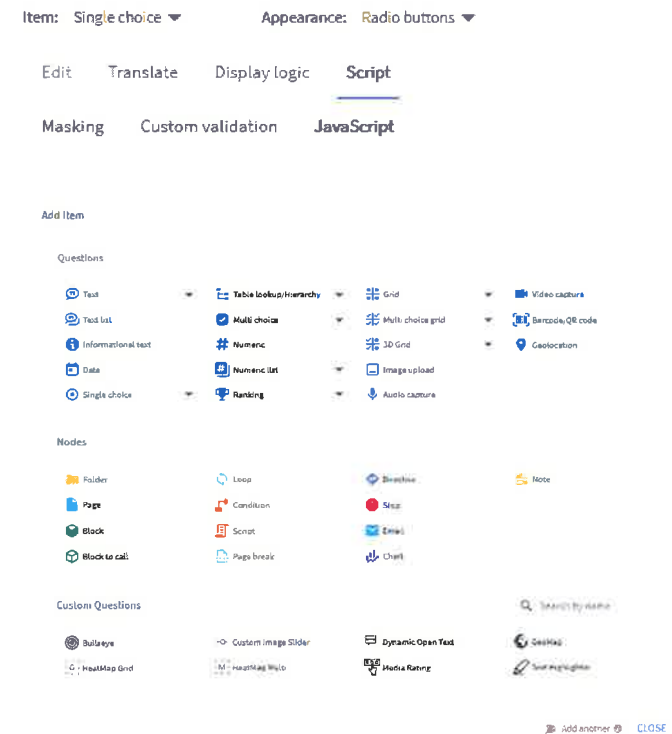
Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging

De Forsta-software kan beschouwd worden als **de beste marktonderzoekssoftware** zowel qua **mogelijkheden**, **GDPR voorzieningen** en **EU ondersteuning**, **data security etc.** Hieronder enkele voordelen op een rij:

- In Forsta is het kinderspel om **hybride bevragingen** te combineren in éénzelfde opzet en studie (bv CATI/CAWI, PAPI/CAWI...), wat in marktonderzoek meer en meer voorkomt.



- Eenvoudige manier van **programmeren** met een waaier aan “easy to implement” vraagtypes, gecombineerd met heel wat mogelijkheden om meer complexe bevragingen of routing te gaan toevoegen (bv veel JavaScript functionaliteiten). Er is ook geen enkele beperking qua talen (inclusief weergave Aziatische talen en rechts naar links uitlijning van bijvoorbeeld Arabisch). De programmatie gebeurt met het kleinste scherm in gedachten en door de schermresolutie op te pikken, weet de programmatie ook welke weergave van de vragen moeten gekozen worden.
- Geeft volledige flexibiliteit naar **doelgroepbepaling** toe, het inplannen van **mailing** in de toekomst, mogelijkheden om afzender visueel aan te passen, in HTML en Text te werken met alle voordelen daarvan...
- Forsta voorziet een ingebouwde verregaande mogelijkheid om **field follow up** te doen en fieldwork reports te laten genereren met zowel survey als respondentinzichten.



Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging

De afbeeldingen hiernaast illustreren de look & feel van een **CAPI programmatie** in Forsta opgemaakt in het kader van de **Woonsurvey 2023** dat Profacts momenteel uitvoert voor het **Agentschap Wonen Vlaanderen**.

Bij de programmatie spendeert Profacts veel aandacht aan **het gemak van invullen voor de interviewer** (in geval van CAPI) en de respondent (in het geval van CASI):

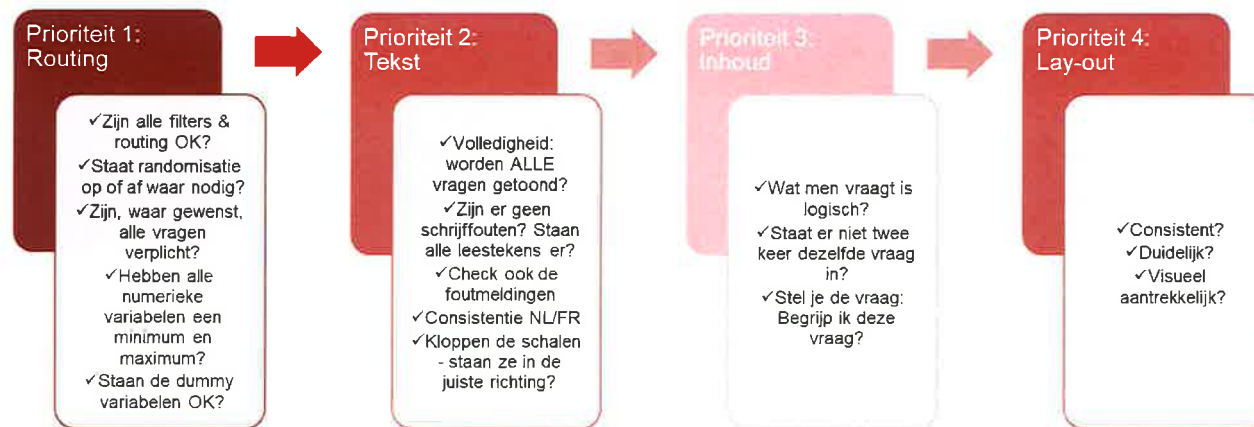
- ✓ **Gedetailleerde interviewerinstructies** begeleiden de interviewer
- ✓ **Extra uitleg** geeft de interviewer meer achtergrond indien de respondent alsnog vragen heeft
- ✓ **Intuïtieve grids** zorgen voor een eenvoudig aanduiden van de antwoorden
- ✓ Bij **open velden** verschijnt automatisch **een toetsenbord** zodat de interviewer het antwoord vlot kan aanvullen, of is er **een zoekfunctie** indien er een lange optie-lijst is (vb. landenlijst, nationaliteit etc.)
- ✓ **Inklapbare drop-down menu's** zorgen ervoor dat de interviewer lange antwoordmogelijkheden stapsgewijs aan de respondent kan voorleggen.

The image displays three sequential screenshots of the 'profacts' CAPI interface. The top screenshot shows a question 'In welk land bent u geboren?' with a search bar and a list of countries including Antigua en Barbuda, Bahama's, Bahrein, Bangladesh, Barbados, België, Belize, Benin, Bermuda, and Bhutan. The middle screenshot shows a question 'Ik overloop nu een reeks van mogelijke verbruikskosten. Betaalt u of uw huishouden voor ...?' with a grid of red dots for selection. The bottom screenshot shows a question 'Woonst u in UW woning samen met andere mensen? Hiermee dient u rekening te houden met uw eventuele partner of kinderen, maar ook met andere familieleden of vrienden.' with a numeric keypad for the answer.



Plan van aanpak onderzoek - Programmatie vragenlijst CAPI-bevraging: kwaliteitscontroles

- ✓ Eens de programmatie van de vragenlijst volledig is, testen binnen Profacts **twee medewerkers onafhankelijk van elkaar via een testlink** de programmatie voor elk van de geprogrammeerde talen.
- ✓ Op die manier gaan we na of alles correct geprogrammeerd is, of de doorverwijzingen juist verlopen en of de data ook correct worden weggeschreven. Een overzicht van eventuele fouten wordt opgesteld en desgevallend worden de nodige aanpassingen gemaakt.
- ✓ Dit proces gaat heen en terug tot de vragenlijst **100% geprogrammeerd is volgens de wensen van Stad Gent**.
- ✓ Indien gewenst, kan Stad Gent **zelf ook de testlinks** uitvoerig testen alvorens het veldwerk van start gaat.



- ✓ Voor CAPI wordt de vragenlijst na programmatie ook “offline” getest via de gespecialiseerde F2F module voor afname. Deze test gebeurt op een tablet in een real-life situatie zoals het onderzoek zal verlopen voor de interviewer. De Forsta CAPI-module laat toe dat interviewers offline data kunnen verzamelen, zodat ze niet beperkt worden door beschikbaarheid van internet om een interview af te nemen. Wanneer er internet beschikbaar is, vb. wanneer de interviewer thuis is, kan de data gesynchroniseerd worden met de servers van Profacts. Stad Gent kan ook in deze fase zelf testen. Profacts kan hiervoor een tablet voorzien indien gewenst.

Plan van aanpak onderzoek - **Veldwerkopvolging** bevraging Lichtfestival 2024

- ✓ Forsta is ook het platform dat het beste aan onze vereisten qua **datakwaliteit** voldoet en ons tevens de grootste gebruiksvriendelijkheid geeft om dit ook zelf ten allen tijden te kunnen checken:
 - ✓ Zo kunnen we tijdens het veldwerk allerlei **datachecks** uitvoeren op een heel laagdrempelige manier (speeders, consistentie van antwoorden, patroonantwoorden...), wat tevens ook helemaal kan verlopen volgens de geldende GDPR-wetgeving. Slechte interviews kunnen meteen verwijderd worden, waardoor eventuele quotacellen automatisch geüpdatet worden. Er wordt telkens ook een automatisch logboek van deze acties bijgehouden en Forsta flagt ook zelf interviews “ter review” om dit hele proces te ondersteunen.
- ✓ Een **export van de datafile** is tevens mogelijk in verschillende formaten, ook weer volgens de geldende GDPR-wetgeving (Excel, SAV, TXT, SAS...) waar er dus een rechtstreekse inputfile is voor research consultants, Data Science Team... en er geen manuele omzetting vereist is wat altijd een extra risico op fouten met zich meebrengt. Deze output kan ook gelinkt worden aan **de update van een online dashboard** (zie verder) zodat de opdrachtgever iedere dag zelf de status van de dataverzameling kan bekijken, in totaal of per profielvariabele. Dit is zeker nuttig wanneer de dataverzameling voor een project langer duurt. Wanneer de dataverzameling beperkt is tot 1 of 2 weken kan deze **automatische update ook via een Excel-fiche** verlopen. Dit wordt bij de opstart van een project met Stad Gent afgestemd.

Export Survey Data

✓ PROF231310 - Apero category id:11473025933

Export Setup

File Type: Excel File | Data Template: None (all data)

Download to Browser

Advanced options

Exporting: Separate Files | Platform: Apero | Question ID: Question ID

Truncate open ends | Export Language: French (Belgium)

Deliver the files uncompressed

Override auto-generated export file name

Data Filtering

All Statuses Completed Incomplete Screened Quota Full Error

Data Filter: None

Conditions

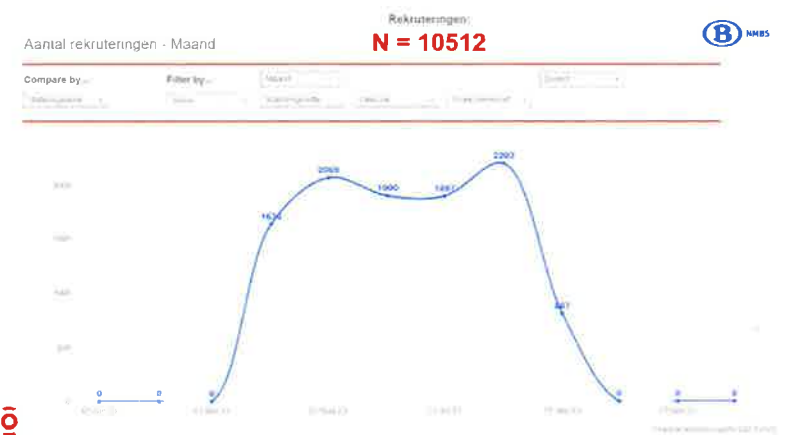
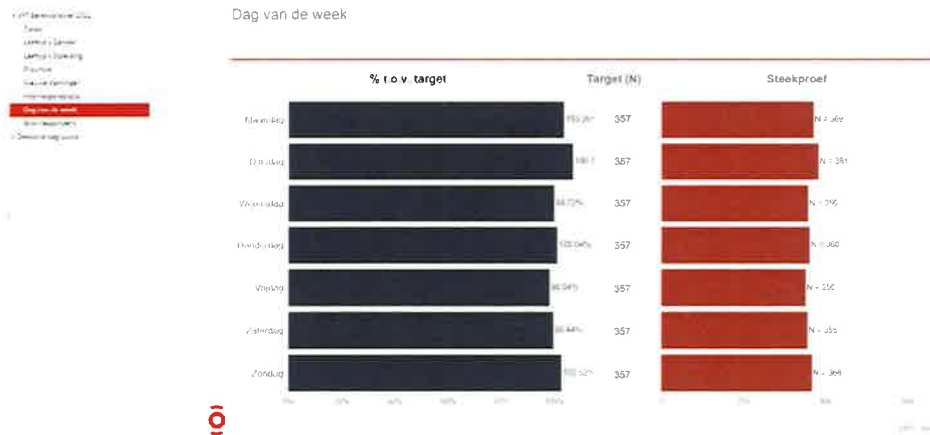
[Add a condition to filter based on survey data](#)

[CANCEL](#) [EXPORT](#)



Plan van aanpak onderzoek - Veldwerkopvolging bevraging Lichtfestival 2024

- ✓ Een **export van de datafile**: deze output kan ook gelinkt worden aan **de update van een online dashboard in vb. DisplayR of PowerBI** zodat de opdrachtgever iedere dag zelf de status van de dataverzameling kan bekijken, in totaal of per profielvariabele. Dit is zeker nuttig wanneer de dataverzameling voor een project langer duurt. Wanneer de dataverzameling beperkt is tot 1 of 2 weken kan deze **automatische update ook via een Excel-fiche** verlopen. Dit wordt bij de opstart van een project met Stad Gent afgestemd. Gezien de korte duurtijd van de dataverzameling hebben wij voor deze opdracht geen online dashboard voorzien in ons budget.
- ✓ Hieronder tonen we enkele voorbeelden van een online veldwerkrapport via DisplayR, voor VRT Bereikstracker 2022 (CATI RDD) en de tevredenheidsmeting die we sinds Q 2023 uitvoeren voor NMBS (rekrutering in alle stations + CAWI via e-mail)





Plan van aanpak onderzoek:
Analyses en Rapportering

Plan van aanpak onderzoek

Optioneel: Analyses

- ✓ Tijdens alsook na de dataverzameling **controleert Profacts de kwaliteit van de data**. Op de volgende pagina tonen we nog een **overzicht van de kwaliteitscontroles** die standaard door Profacts worden uitgevoerd. Indien Stad Gent akkoord gaat met de dataverzameling via QR-code - naast de dataverzameling via de interviews, zullen we beide “datasets” op kwaliteit controleren alsook vergelijken met elkaar. Via de QR-code kan een grotere doelgroep bezoekers bereikt worden dan enkel via interviews, wat een voordeel is. Echter, de QR-code werkt in deze context enkel met een open link, wat maakt dat deze link meerdere keren kan ingevuld worden. Profacts voorziet hier wel **een controle** op door **per dag én per interviewer een unieke QR-code** te voorzien. Zo is de QR-code slechts beperkt geldig. Verder verwachten we gezien het thema van het onderzoek ook geen misbruik van de QR-code, wat wel het geval kan zijn bij vb. opinieonderzoek. Op basis van de kwaliteit van de verzamelde data via interviews alsook via de QR-code wordt in overleg met de Stad Gent de finale dataset voor analyse opgemaakt, inclusief codeboek van de variabelen.
- ✓ Indien gewenst, kan Profacts ook **de analyse van de data** uitvoeren. De statistische analyses gebeuren door het eigen **Data Science Team** van Profacts. Hiervoor wordt meestal gebruik gemaakt van de open software R. Deze software R biedt ten opzichte van vb. SPSS meer flexibiliteit vooral in het verwerken van grotere datasets, met een complexere structuur en het combineren van verschillende datasets. Dit staat los van het feit dat de data aan Stad Gent in het gewenste formaat kan opgeleverd worden (vb. Excel, SPSS, etc.). Afhankelijk van de onderzoeksvraag alsook het type vragen in de vragenlijst, worden er zowel **uni- als bivariate** alsook **multivariate statistische analyses** uitgevoerd, zodat een zo diepgaand inzicht als mogelijk in de resultaten van het onderzoek geboden kan worden. Een overzicht van de meest gebruikte statistische technieken wordt ook op een volgende pagina getoond. Voor dit onderzoek en rekening houdende met het type vragen in de vragenlijst verwachten we vooral uni- en bivariate statistiek toe te passen. Waar mogelijk zullen zeker ook multivariate analyses uitgevoerd worden. Dit zal bij de opmaak van de vragenlijst, in functie van de onderzoeksvragen, bepaald worden in overleg met de Stad Gent.

Plan van aanpak onderzoek – Voorbereiding van het databestand & kwaliteitscontroles

1. BASISCONTROLE

Na het ingeven en centraliseren van alle data, worden de data aan een eerste basiscontrole onderworpen om de kwaliteit ervan te verzekeren. Zo zullen we nagaan welke antwoorden als “volledig” mogen worden beschouwd. Voorafgaand aan het veldwerk zullen we samen met de opdrachtgever definiëren wat een “volledige ingevulde enquête” betekent. Mogelijke richtlijnen kunnen zijn dat minstens 90% van de vragen moeten beantwoord zijn, minstens 90% van de socio-demografische vragen moeten beantwoord zijn.

2. VALIDITEITSCHECK:

FLAT LINERS: Valide antwoorden vereisen dat er bijvoorbeeld geen antwoordpatronen zijn. Op niveau van de database gaan we na of bepaalde respondenten bijvoorbeeld steeds hetzelfde antwoord hebben aangekruist (de zogenaamde “flat liners”) of patronen hebben gevormd met hun antwoorden.

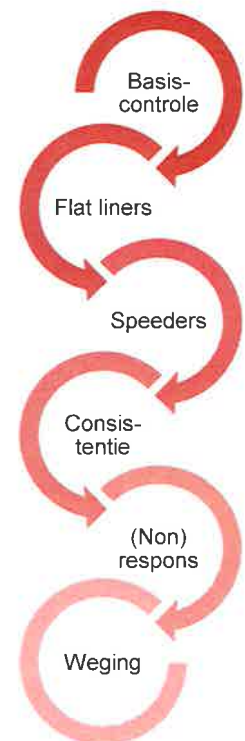
SPEEDERS: Om **speeders** te kunnen identificeren is het nodig om een tijdspanne te bepalen binnen dewelke een respondent de vragenlijst kan afwerken. Deze duurtijd van het interview zal samen bepaald worden met de opdrachtgever. Wanneer een respondent er korter of langer over doet om de vragenlijst af te ronden dan het gedefinieerde minimum of maximum, geeft dit aan dat de vragenlijst te snel of te traag werd ingevuld. Op basis hiervan kan dan besloten worden om bepaalde respondenten uit de finale steekproef te weren. Er kan zowel gewerkt worden met een minimum- als een maximum interviewtijd of met slechts 1 van beide.

CONSISTENTIE: Hiernaast wordt ook de **consistentie van antwoorden** op samenhangende vragen nagekeken. In overleg met de opdrachtgever zal beslist worden wat met niet-valide antwoorden gedaan moet worden. Zo kunnen we bijvoorbeeld inconsistente vragenlijsten niet laten meetellen.

3. KENMERKEN STEEKPROEF: (NON) RESPONS & WEGING

(NON) RESPONS: De **respons- en non-responsgraad** wordt in kaart gebracht, net zoals een gedetailleerde samenstelling van de netto steekproef rekening houdend met de quota van geslacht, regio en leeftijd van de specifieke doelgroep.

WEGINGSCOËFFICIENTEN: Indien nodig/mogelijk kunnen de resultaten gewogen worden door gebruik van **wegingscoëfficiënten** om ervoor te zorgen dat de steekproef volledig representatief is voor de specifieke doelgroep.



Plan van aanpak onderzoek – Analyse van de verzamelde data: kwantitatief

Voor de praktische uitvoering van de data-analyses, doet Profacts beroep op haar **eigen Data Science team**. Afhankelijk van de datastructuur en de onderzoeksvraag/hypothesen kunnen volgende statistische analyses toegepast worden:

1 Uni- & bivariate analyses

- Dit type analyse vormt de basis voor zowat alle kwantitatieve studies en houdt het verwerken van de resultaten in op niveau van de totale steekproef als op niveau van subgroepen.
- Hierbij worden gewogen percentages & relevante statistische maten (bv. gemiddelde, mediaan, modus, minimum, maximum ...) geanalyseerd op de totale steekproef (univariate analyses) alsook voor verschillende relevante subgroepen (dit zijn de zogeheten kruistabellen of bivariate analyses). Of de verschillen tussen subgroepen relevant zijn, wordt nagegaan via een significantietoets op 95% of 99% betrouwbaarheid. Hiervoor worden geijkte en gekende statistische procedures, zoals ANOVA, X^2 , t-test ... gebruikt.

2 Meer doorgedreven statistische analyses

- Naast bovenvermelde uni- & bivariate analyses kan het ook nodig zijn, afhankelijk van de onderzoeksvraag, om een stap verder te gaan in analyses. Hierbij gaat het dan om vb. exception scores, diverse types driveranalyses (vb. regressieanalyses of correlatieanalyses), Latent Class Analysis (LCA), TURF analyse, segmentatie of cluster-analyse, factoranalyse, modellering, tijdsreeksanalyses etc. De meest geschikte statistische analyse wordt bij opstart van de data-analyse afgestemd met de opdrachtgever.
- Voor het coderen van grote aantallen open antwoorden werkt Profacts met een combinatie van “natural language processing (NLP)”, gevolgd door eventueel “large language models (LLMs)” om de link tussen betekenissen in tekst beter te verwerken.



Plan van aanpak onderzoek

Optioneel: Rapportering

- Na de dataverzameling, worden alle data zoals beschreven geanalyseerd. Nadien wordt er een samenvatting gemaakt van de belangrijkste **kernbevindingen**. Op deze manier bekomen we de eerste **inzichten**.
- In een volgende stap bekijken we waar verschillende doelgroepen van elkaar afwijken. Deze bevindingen worden in **een interne story-meeting** bij Profacts besproken.
- Vervolgens **bespreken we deze verhaallijn met Stad Gent** om ze beter te kunnen kaderen alsook inhoudelijk aan te vullen met informatie die Stad Gent beter kent dan Profacts.
- Verder bekijkt Profacts steeds of **de onderzoeksresultaten en inzichten van een project ook in perspectief geplaatst kunnen worden t.o.v. eventuele andere cijfers waarover Stad Gent beschikt**. Zo kunnen de onderzoeksresultaten en inzichten ook in een bredere context geplaatst worden.
- Na deze bespreking wordt **het finale rapport in PowerPoint** afgewerkt en toegelicht aan Stad Gent tijdens **een online of fysieke presentatie**. De ruwe data en alle type rapporten worden ook bezorgd aan Stad Gent in het gewenste formaat (volgens DPA).
- Profacts blijft na het onderzoek **beschikbaar**, mochten er nog bijkomende vragen zijn van Stad Gent bij de resultaten van de analyses.



Plan van aanpak onderzoek – **Proces van rapportering**

Het proces van rapportering wordt hieronder nog eens schematisch weergegeven:



Plan van aanpak onderzoek – To-The-Point-Rapportering

Profacts zet in op een verhaal dat verder gaat dan cijfers en inzichten, met duidelijke aanbevelingen

Bij Profacts hechten we veel belang aan een relevant, **to the point rapport**, met relevante en bruikbare aanbevelingen en inzichten voor de opdrachtgever. Daarom hechten we doorheen het hele traject ook bijzonder veel belang aan transparantie en co-creatie met Stad Gent, en dit tijdens elk moment van het onderzoekstraject.

In-depth analyse van de resultaten

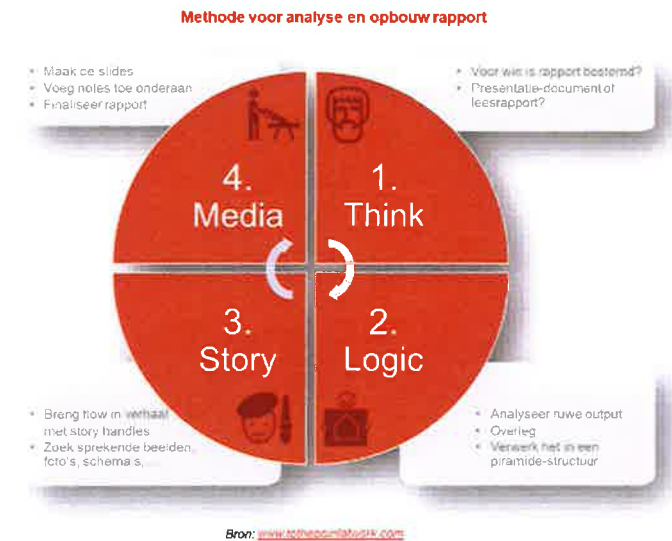
Het project team bij Profacts duikt in de resultaten van het Onderzoek en integreert deze met andere beschikbare info die eventueel via Stad Gent worden gedeeld. Op basis van deze inzichten, zullen eerste draft conclusies en aanbevelingen worden geformuleerd.

Bespreking van resultaten met Stad Gent

De conclusies en aanbevelingen worden met Stad Gent besproken. Op basis hiervan worden de inzichten aangescherpt in een finaal rapport.

To-the-point report & aanbevelingen

Eindrapportering, to-the-point, naar Stad Gent, inclusief een presentative (online of fysiek) indien gewenst.



We volgen voor dit proces de richtlijnen uitgewerkt volgens de “To The Point At Work”-methode (zie figuur)

Plan van aanpak onderzoek – Voorbeeld rapport in PowerPoint

Rapporten worden opgebouwd volgens **eenzelfde algemene structuur**:





Dataveiligheid bij Profacts

Dataveiligheid bij Profacts

General Data Protection Regulation (GDPR) of Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De persoonsgegevens die Profacts in het kader van deze opdracht zal verwerken, worden steeds in overeenstemming met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** verwerkt. Profacts heeft hiervoor **een strikt informatieveiligheidsbeleid** uitgewerkt. Dankzij de strenge procedures die Profacts volgt bij ieder onderzoeks- en analyseproject, verkreeg Profacts onlangs ook het **ISO-27001 certificaat** (zie verder).

Om de privacy van alle respondenten ten allen tijde te waarborgen, neemt Profacts strenge maatregelen. Zo zullen de gegevens afkomstig van de respondenten in **een beveiligde cloudomgeving van Microsoft Azure** bewaard en verwerkt worden. De gegevens zijn hierbij **geëncrypteerd (encryption at rest met 256-bit AES encryptie)** en **gepseudonimiseerd**. Het bestand met de coördinaten van de respondenten wordt vernietigd na afloop van de verwerking. Dit gebeurt na overleg en afstemming met de opdrachtgever en verloopt tevens op een gecontroleerde en beveiligde manier.

Gegevensuitwisseling gebeurt **via één of meerdere beveiligde kanalen /platformen**. Welke kanalen of platformen zal afgesproken worden met alle betrokken partijen. Vanuit Profacts kunnen wij zelf verschillende mogelijkheden voorstellen zoals Microsoft OneDrive (**encryption in transit via SSL/TSL**) of een sFTP platform (**encryption in transit via SSH**). Indien nodig, kan er zelfs nog een extra versleutelingslaag toegevoegd worden via de Open Source software Gpg4win waarbij er publieke decryptie sleutels uitgewisseld worden. De combinatie van sFTP en extra versleuteling via Gpg4win past Profacts bijvoorbeeld toe in gegevensuitwisseling met Statistiek Vlaanderen.

Data zal enkel opgeslagen worden voor de termijn die nodig is om het onderzoek af te werken. De periode daarvoor zal ondubbelzinnig worden afgesproken met de opdrachtgever. Profacts heeft ook **een in-house Data Protection Officer** die instaat voor het waarborgen van de GDPR-wetgeving. Bij de aanvang van iedere opdracht, ondertekent Profacts telkens **een Data Processing Agreement** met de opdrachtgever. Indien gewenst, ondertekent Profacts een bijkomende **NDA (Non Disclosure Agreement)** in het kader van deze opdracht.



Dataveiligheid bij Profacts

General Data Protection Regulation (GDPR) of Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Voor rekrutering buiten het online panel, waar respondenten hun toestemming reeds gegeven hebben, vraagt Profacts de ondertekening van **een Informed Consent** van de respondent. Dit kan in een online vragenlijst geïntegreerd worden of als apart document voorzien worden.

Er is ook een **vertrouwelijkheidsverklaring** opgenomen in het **arbeidscontract** van **alle medewerkers van Profacts**. Indien er externe projectmedewerkers ingeschakeld zouden worden voor een onderzoek, bijvoorbeeld interviewers die respondenten face-to-face of telefonisch bevragen over een thema, dan tekenen zij eveneens een kaderovereenkomst waarin geheimhouding en privacy-regels opgenomen zijn. Dit geldt tevens voor de studenten die als scorers zullen optreden.

Verder is Profacts lid van **CUBE (Consumer Understanding Belgium)** en **ESOMAR**: Profacts houdt zich strikt aan **de ethische codes** van deze vakorganisaties. De betrokken codes verplichten marktonderzoeksbureaus bijvoorbeeld om strenge onderzoeks- en steekproefprocedures te handhaven, een deel van de ingevulde vragenlijsten te controleren en anonimiteit van de respondenten te waarborgen.

Samengevat zal Profacts voor alle dataverwerking in het kader van deze opdracht de GDPR-regels respecteren. Samen met de Profacts DPO wordt er **een datamanagementplan (DMP) op maat** van het project opgesteld. Dit DMP wordt ook ter nazicht voorgelegd aan de opdrachtgever. De ervaring leert ons dat het DMP best gezien en behandeld wordt als een levend document dat voortdurend evolueert tijdens het project. Naarmate we doorheen de verschillende projectfasen gaan, zullen er meer en meer concrete afspraken/processen gemaakt worden en zullen, mogelijks, bestaande afspraken/processen met betrekking tot datamanagement herzien worden. Het is de taak van de Data Manager om deze afspraken/processen en hun evolutie te weerspiegelen in het DMP.



FULL COMPLIANCE MET GDPR

LID VAN CUBE & ESOMAR
Certificatie: ISO27001:2022

Processing Principles

Enkel vragen die meerwaarde hebben
ivm de onderzoeksvraag

Geen hergebruik van vragen over
studies heen*

Verzamelde data zijn enkel voor
onderzoeksdoeleinden*

Data worden gepseudonimiseerd

Data retentie beleid voor
persoonsgegevens

***Tenzij toestemming is gegeven**

Rights of Data Subject

Transparant en duidelijk beleid voor
panelleden

Altijd expliciete deelname aan
Onderzoek (Informed Consent)

Alle respondenten worden
geïnformeerd rond opgeslagen data

Optie om zich uit te schrijven

Interne procedures om te kunnen
voldoen aan alle rechtmatige
verzoeken van respondenten

Controller & processor

Dataverwerkingsovereenkomst
(zowel klanten als leveranciers)

Verschillende lagen van beveiliging in
IT infrastructuur

Procedures in geval van gegevenslek

Informatiebeveiling is risico-
gebaseerd

Zowel een interne als externe Data
Protection officer (DPO) aangesteld

Continue training van medewerkers

Certificaat ISO-27001: 2022

ISO-27K



INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE
ISO 27001 : 2022

BQA nv hereby declares that the management system of the company Profacts nv



*Located at Pauline Van Pottelsbergheleuaan 12 - Gent - Belgium
has been examined and found in conformity with the ISO 27001 standard, edition 2022, for the following application field:*

**Information related to consultancy, research and analytics.
This in accordance with the statement of applicability version 2.**

*This certificate has been issued by BQA nv according to its quality manual concerning the certification of management systems,
and after concluding the contract of certification N° CER_ATA_ISMS_19-7-2023_1261_N
under which the company accepts a regular control of its information security management system.*

Version of the Statement of Applicability: version 2, issued 2023-06-06

*Certificate N° BQA_ISMS_C_20231261
Issue date 2023-07-17
Valid until 2026-07-16*



*D. SIMOENS
Directeur*

