

**EMERCE HEEFT ONDERZOEKSBUREAU MOTIVACTION IN DE ARM GENOMEN VOOR DE ONDERSTEUNING BIJ HET UITVOEREN VAN HET KWANTITATIEVE IMAGO-ONDERZOEK VOOR DE EMERCE100. DE REDACTIE VAN EMERCE HEEFT DE VRAGENLIJST OPGESTELD. MOTIVACTION HEEFT DE DATA VERZAMELD EN RESULTATEN VERWERKT.**

**D**e doelgroep van het onderzoek bestaat uit lezers van Emerce die gebruikmaken van e-business-bedrijven. De respondenten waren afkomstig uit het adressenbestand van Emerce en van relevante respondenten uit het StemPunt-panel. In de periode van 18 september tot en met 12 oktober 2017 zijn 51287 mensen per e-mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek en 10.764 uitnodigingen zijn verstuurd naar StemPunt-respondenten. In totaal hebben 1.049 respondenten het gehele onderzoek afgerond.

**BEOORDELING**

In eerste instantie is de longlist van bedrijven voorgelegd aan experts, uit deze lijst is een te onderzoeken lijst gekomen. In totaal zijn 632 bedrijven in het online onderzoek meegenomen om beoordeeld te worden, verdeeld over 46 categorieën. Respondenten hebben de categorieën aangegeven waarin ze bedrijven kunnen beoordelen. Per categorie zijn relevante bedrijven ter beoordeling voorgelegd aan de respondent. De deelnemers bepaalden voor vier criteria de rangorde van belangrijkheid als het gaat om de keuze van een aanbieder. Deze criteria bestonden uit: 'kennis/know-how', 'prijs-kwaliteitverhouding', 'betrouwbaarheid' en 'flexibiliteit'. De respondenten konden geen bedrijf beoordelen binnen de categorie waarin zij zelf werkzaam

zijn. Dit om oneerlijke concurrentie te voorkomen. De lijst van bedrijven en de categorie-indeling is samengesteld door Emerce.

**BEREKENING EINDLIJST**

Net als voorgaande jaren is de rangorde van bedrijven bepaald aan de hand van een score. De wijze waarop deze score tot stand komt, wordt hieronder beschreven:

- > Voor elk van de vier criteria (kennis/know-how, prijs-kwaliteitverhouding, betrouwbaarheid en flexibiliteit) werd een beoordeling gegeven op een zeven puntsschaal, waarbij 1 voor zeer slecht stond en 7 voor zeer goed.
- > De rangorde van belangrijkheid is gevraagd aan de respondenten. Deze is omgezet in een gewicht per criterium per categorie. Het gewicht is bepaald door de som van deze vier producten te delen door het totaal aantal respondenten van de categorie.

**'In totaal zijn 632 bedrijven beoordeeld'**

- > Om de totaalscore van een bedrijf te berekenen werd de score van dat bedrijf op de vier criteria vermenigvuldigd met de gewichten van de criteria. In de resultaten zijn alleen die bedrijven opgenomen waarvan de totaalscore tot stand is gekomen op basis van de beoordeling van minimaal twaalf respondenten. Gezien het beperkt aantal waarnemingen van sommige bedrijven dienen de resultaten als indicatief te worden beschouwd.

**W**ederom wordt het totale imago per bedrijf uitgedrukt in een aantal sterren. Het belangrijkste doel van het

Emerce100-onderzoek is een overzicht te krijgen van de bedrijven die door de lezers gewaardeerd worden als leverancier van e-business-diensten voor online activiteiten.

Met het sterrenstelsel krijgt men een beeld van de markt van bedrijven die in imago als leverancier tot de beste van Nederland behoren. De sterren worden afgerond op halve en hele sterren. Hiermee worden minimale verschillen gedempt en bedrijven met een gelijk aantal sterren verschillen significant niet van elkaar. Bedrijven met te weinig beoordelingen voor een statistisch verantwoorde beoordeling of een te lage beoordeling worden niet gepubliceerd. Dit jaar zijn er 632 bedrijven die aan deze criteria voldoen en die in deze publicatie voorkomen.

Het imago-onderzoek is gedaan op een 7-puntschaal; het aantal sterren is daarmee maximaal zeven. De uitslag van het imago-onderzoek is gerapporteerd in honderdsten en wordt als volgt afgerond naar sterren: uitkomsten onder ,24 zijn afgerond naar beneden. Uitkomsten vanaf ,25 tot ,74 zijn afgerond op een halve ster.

En uitkomsten vanaf ,75 zijn afgerond op een hele ster naar boven.

### **INDELING DIGITAL AGENCIES**

Digital Agencies fullservice zijn ingedeeld in drie categorieën, te weten 'groot', 'middelgroot' en 'klein'. Deze indeling is gemaakt op basis van gegevens die verzameld zijn middels onderzoek door Emerce. Daar waar het bureau zelf geen opgave heeft gedaan, heeft Emerce een inschatting gemaakt op grond van kennis uit en van de markt.

'Grote' bureaus hebben honderd of meer medewerkers en/of een omzet vanaf zeven miljoen euro. Bureaus met meer dan 25 medewerkers en minder dan honderd medewerkers en/of een omzet van één tot zeven miljoen euro worden in de Emerce100 'middelgroot' genoemd. Bureaus met minder dan 25 medewerkers en/of een omzet van minder dan één miljoen euro. Emerce moet om allerlei redenen een voorbehoud maken op de accuratesse van de inschattingen. Zo is de rapportage bij de Kamer van Koophandel niet altijd up-to-date of wordt door de structuur van de onderneming of deelnemingen niet altijd duidelijk wat de werkelijke cijfers zijn.