

International Standards and
Guidelines
in market, opinion and social
research

Surveyföreningen 2011-02-03

Bengt Larsson, Ordförande SMIF

Webbpanelundersökningar

- Kvaliteten kan variera väldigt mycket mellan olika paneler
- Skillnaderna uppkommer främst genom olika förfarande i de två urvalsstegen – rekrytering till panelen och urvalet till en enskild undersökning
- Vår grupp skall söka få fram mått för bedömning av kvaliteten
- Det finns internationella standards och guidelines som eftersträvar enhetlig vokabulär, ställer krav på processer, på dokumentation, på öppenhet, etc. Men man har inte så stort fokus på explicita kvalitetsmått – Mer beskrivningar.

Organisationer

- ESOMAR European Society for Opinion and Marketing Research www.esomar.org
- AAPOR American Association of Public Opinion Research
- EFAMRO European Federation of Associations of Market Research Organisations
- SMIF Svenska Marknadsundersökningsföretag www.smif.se

Etiska koder och guidelines

- ICC/ESOMAR ICC/ESOMAR International Code on Market and Social Research
- ESOMAR Conducting Market and Opinion Research using The Internet (incl. the 26 questions to help research buyers)
- AAPOR Report on Online Panels

ISO för undersökningsbranschen

Två globala standards

- ISO 20252 Market, opinion and social research – Vocabulary and service requirement.
 - Första version fastlagd 2006. Finns tillgänglig i svensk översättning. Under revidering (klar 2011).
- ISO 26362 Access panels in market, opinion and social research – Vocabulary and service requirement.

Ett supplement att användas ihop med ISO 20252

 - Första version 2009. Finns tillgänglig i svensk översättning.

Var hitta ISO-standards

Köpes på SIS hemsida www.sis.se . Slå in "20252" eller "26362" i sökrutan. Ni får upp:

ISO 20252:2006	engelsk	1.108 kr
SS-ISO 20252:2007	engelsk o svensk	1.255 kr
ISO 26362:2009	engelsk	730 kr
SS-ISO 26362:2009	engelsk o svensk	1.055 kr

Varför ISO?

Främsta målet med internationella standards är att underlätta affärsutveckling nationellt och internationellt

Använder man gemensamma internationella kvalitetsstandards underlättar det för samtliga intressentgrupper, undersökningsköpare, undersökningsorganisationer och branschen som helhet

ISO-dokumenterna är av stort värde och tankeväckande även om man inte ska certifiera sig

ISO 20252 – Den generella standarden

Innehåll

1. Omfattning
2. Termer och definitioner (65 st)
3. Krav på system för kvalitetsarbete
4. Hantering av undersökningarnas olika moment
5. Datainsamling
6. Hantering och bearbetning av data
7. Rapportering

ISO 20252 – Den generella standarden

5. Datainsamling

- Utbildning av fält- o kvalitativ personal
- Intervjuer med barn och utsatta grupper
- Validering av data, olika metoder
 - t. ex. 10 % vid återkontakt, 5 % vid medlyssning
- Kvalitativ datainsamling
- Självadministrerad datainsamling
- Datainsamling från sekundära källor
- Dokumentationskrav

ISO 26362 – Accesspaneler

Innehåll

1. Omfattning
2. Normativa hänvisningar – ISO 20252
3. Termer och definitioner
4. Krav på
 - Organisation och ansvar
 - Rekrytering av panelmedlemmar
 - Panelstruktur och storlek
 - Handhavande och användning accesspaneler
 - Rapportering till klient
 - Yrkeskoder

ISO 26362 – Accesspaneler

1. Innehåll

Denna internationella standard specificerar begrepp och definitioner samt de krav som gäller för organisationer och individer som äger och/eller använder accesspaneler för marknads-, opinions- eller samhällsundersökningar.

Den anger mot vilka kriterier en leverantör av accesspaneltjänster kan utvärderas och mot vilken kvalitet en accesspanel kan bedömas.

ISO 26362 – Access Panels

3. Terms and Definitions

Access panel: Sample database of potential respondents who declare that they will cooperate for future data collection if selected

Panel member: Individual recruited from a documented source who has provided profile data and appropriate info for validation of identity, given explicit consent to participate in research surveys and not opted out

Active panel member: Panel member who has participated in at least one survey if requested, has updated his/her profile data or has registered to join the access panel, within the last 12 months

ISO 26362 – Access Panels

4.3. Recruitment of panel members

- The panel provider is obliged to inform new members of a lot of things
- The panel provider shall disclose to the client, upon request, methods of recruitment and source or recruitment. If several sources are used shall the exact proportion of every source be quantified
- The provider shall have a documented system for validation of identity of panel members (both for new and old members)

ISO 26362 – Access Panels

4.4. Access panel structure and size

- ...shall describe the structure of the access panel upon request for client in a relevant way for the specific research project
- Terms such as “representative” shall be used only if tightly defined
- The panel size shall only include active panel members and given for a specific date
- The typical participation rate (and calculation method) of the surveys within the last 12 months

ISO 26362 – Access Panels

4.7. Client reporting

- Invitation, questionnaire and field period
- Sampling method(s)
- Validation methods
- Participation rates and methods of calculating them. The term “response rate” should not be used.
- Evidence that leads to limitation in the generalization to the target population
- That the project was carried out in accordance with this standard

Hur en ISO standard växer fram

Ex: Accesspaneler

Arbetsgrupp träffades 2 ggr per år under 2006 till 2008.

Hemläxor mellan mötena.

Medlemmar från följande länder :

Austria

Australia

Canada

France

Italy

Japan

Mexico

South Africa

Spain

Sweden

The Netherlands

UK

USA

Fördelar med ISO för olika grupper

För kunder/användare

- får en kvalitetssäkrad produkt med en tydlig och transparent kvalitetsbeskrivning
- får mer konsistenta undersökningar över tid och rum
- spar tid som kan ägnas åt det verkliga undersökningsproblemet

För leverantörer

- bättre performance, lägre kostnad, högre kundlojalitet

För branschen

- underlättar samarbete nationellt o internationellt i alla led
- bättre undersökningar, bättre status o högre förtroende

SMIF rekommenderar sina medlemmar att följa de
två ISO standards för branschen
och
på sikt certifiera sig enligt dessa

Tack för att ni lyssnade!