



NRK- MA3362/20E

Tjenesteavtale – Redaksjonelt panel

Bilag 1
Kundens beskrivelse av oppdraget

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	Feil! Bokmerke er ikke definert.
2	Overordnet beskrivelse	4
2.1	Dagens situasjon	4
2.2	Avtalens formål og omfang	4
2.3	Rapporteringsintervall og leveransemåter	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3	Kravspesifikasjon	Feil! Bokmerke er ikke definert.
3.1	Absolutte krav	5
3.2	Kvalitetskrav til målingen	7
3.3	Fleksibilitet	10

1 Innledning

Dette bilaget inneholder beskrivelse av oppdraget, og NRKs kravspesifikasjon for den etterspurte tjenesten.

Leverandørens besvarelse på NRKs spesifikasjoner skal føres i Bilag 2.

Konkurranses grunnlagets dokumenter bruker både «konsulent» og «leverandør» som benevnelser.

Med «konsulent» og «leverandør» menes den kontraktsansvarlige leverandør av tjenesten.

2 Overordnet beskrivelse (Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang)

2.1 Dagens situasjon

NRK har i dag en rekke faste målinger og undersøkelser som gir oss grunnlag for å levere et best mulig tilbud til publikum og samtidig oppfylle allmennkringkasteroppdraget (trafikkmålinger, TV- og radiopanelene, syndikerte mediemålinger som Kantar Gallup Forbruker og Media, løpende omdømmetrackere m.m.). I tillegg benytter vi oss hyppig av ulike ad hoc-undersøkelser, både gjennom byråenes eksisterende omnibusser og gjennom egne undersøkelser, samt kvalitative undersøkelser til bruk i alt fra innholdsutvikling til bredere kartlegging av publikums behov.

Dette utgjør allerede en bred portefølje/verktøykasse av metoder. De siste årene har vi imidlertid sett et økende behov for *enda tettere* – og ikke minst *enda raskere* - dialog med publikum. Både i redaksjonell sammenheng, til journalistisk research (for eksempel å måle befolkningens holdning til ulike samfunnsspørsmål mens man lager en sak) og til innholdsutvikling (for eksempel å teste/evaluere ulike innholdsprodukter i en iterativ tilnærming). I tillegg ser vi også et økende behov for å sjekke av raskt ulike hypoteser om befolkningen i diskusjoner om strategiske veivalg.

NRK ønsker derfor å supplere våre eksisterende undersøkelser med et «redaksjonelt panel». Dette skal være en representativ måling i den norske befolkningen, hvor kvalitet på data, tempo i levering av resultater samt fleksibilitet og support fra leverandør vil være svært viktige faktorer. Dette «panelet» trenger ikke være et proprietært panel, og det trenger heller ikke være et eget panel. Det holder å ha tilgang/kapasitet hos leverandør til å stille det ønskede antall spørsmål i et kvalitetssikret utvalg. Hovedformålet er en enda bedre, tettere og raskere dialog med våre viktigste interessenter – publikum.

2.2 Avtalens formål og omfang

NRKs formål med denne avtale er å motta en høykvalitets løpende undersøkelse for befolkningen 18 år + som vi heretter kaller «**Redaksjonelt panel**».

Undersøkelsen skal bestå av en løpende «grunnpakke» på ti - 10 - spørsmål totalt per måned, med muligheter for å legge til ytterligere spørsmål ved behov. De 10 spørsmålene kan legges i form av 2-3 spørsmål per uke, eller fordeles annerledes. Dette vil variere.

De 10 spørsmålene vil variere i innhold og meldes inn fortløpende. Noen spørsmål vil være faste og løpe i flere uker, andre vil kun stilles en gang.

Undersøkelsen (hvert av de 10 spørsmålene og eventuelle ad hoc-spørsmål til befolkningen 18 +) skal gjennomføres med et minimum av 1000 intervjuer i et fullt landsrepresentativt utvalg med personer over 18 år, med et tidsspenn på 72 timer fra igangstart av datainnsamling hos leverandøren, til data er levert (se pkt 3.1.5 og 3.1.6, samt Vedlegg 4, for ønsket format på data).

Leverandøren kan selv redegjøre for hvilken metode de mener vil være mest hensiktsmessig (CAWI, CATI; annet).

Undersøkelsen skal kunne tas i bruk umiddelbart fra ønsket oppstartsdato (Se bilag 3, pkt «Avtalens punkt 1.4 Fremdriftsplan og leveringsdager»).

2.3 Rapporteringsintervall og leveransemetoder

Det overordnede omfang av avtalen består av løpende rapportering av 10 spørsmål per måned (hvis innhold vil variere), samt ulike ad hoc-spørsmål (antall og innhold vil variere).

NRK ønsker mulighet for faglig bistand fra byråene i utforming av spørsmålene og høy grad av fleksibilitet i support og service.

NRK har til hensikt å inngå avtale med én leverandør, og leverandøren må dekke hele avtalens omfang.

3 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

3.1 Absolutte krav

NRKs ønsker tilbud på en landsrepresentativ høykvalitets løpende undersøkelse for befolkningen 18 år + som vi kaller **«Redaksjonelt panel»**.

3.1.1 Undersøkelsen skal bestå av en løpende «grunnpakke» på ti – 10 - spørsmål totalt per måned med muligheter for å legge til ytterligere spørsmål ved behov.

Leverandøren bes redegjøre for prismodell med grunnpakke + pris per ekstra spørsmål i Bilag 5 Pris og prisbestemmelser, pkt 1.1.

3.1.2 «Redaksjonelt panel» skal gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (18 +) med et minimum av 1000 intervjuer per spørsmål i «grunnpakken». Bakgrunnsvariabler som må være med i alle spørsmål som stilles:

- Alder (18 +)
- Kjønn
- Utdanning 2-delt eller 4-delt (hhv lav vs høy utd; eller grunnskole/videregående/høyere utd inntil 4 år vs høyere utd mer enn 4 år)
- Antall barn i husstand 0-12 år
- Kommunenummer
- Ukedag og intervju-uke

3.1.3 Landsrepresentative resultater for befolkningen 18 +, samt nedbrytninger på NRKs faste publikumssegmenter (se Vedlegg 5 for spesifikasjoner på publikumssegmentene), skal leveres i tabeller og datafiler (se punkter under 3.1.5 og 3.1.6 for dataformat) **senest 72 timer** etter igangstart av datainnsamlingen for det aktuelle spørsmålet i **«Redaksjonelt panel»**. Dette gjelder alle typer spørsmål i

3.1.4 NRKs Analyseavdeling skal ha mulighet til å videresende den interne «kunden» i NRK direkte til leverandør, som da får ansvar for å hjelpe den interne kunden med hele prosessen fra utforming av spørsmål til kvalitetssikring av datainnsamlingen, uten at NRKs Analyseavdeling er involvert. Den interne kunden kan være alt fra journalister eller andre redaksjonelle medarbeidere, til ledere med behov for avsjekk av strategiske veivalg. Leverandør skal derfor ha høy faglig kompetanse og erfaring med denne type direkte bistand til kunder uten erfaring med spørreundersøkelser.

3.1.5 Data for alle spørsmål skal leveres i følgende format:

- Datafil (SPSS, .sav-format)
- Alle rådata listet i excel (xls, csv)
- Exceltabeller for ønsket periode, inkludert nedbrytninger i NRKs publikumssegmenter der dette er bestilt

- 3.1.6** Data for alle spørsmål skal også leveres i rådataformat til bruk inn i visualiseringsverktøyet Tableau. Endelig arbeidsflyt for selve leveransen må spekkes opp senere før oppstart i samarbeid med NRK. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.1.

Kravet til selve filformatet vil være følgende: (Se også eksempelfil Vedlegg 4)

- Kolonne med svar ID (for å telle antall unike svar)
- Kolonner som beskriver respondenten: respondent ID, alder/aldersgruppe, kjønn, fylke, kommune, utdanning, barn, by osv
- Kolonne for spørsmål
- Kolonne for svar
- Vekt-verdien for svaret
- Om det er noen tomme celler i datafilen, da må de være helt tomme (mao ikke en bindestrek eller punktum der det er ingen data) – spesielt viktig for kolonner som har tallverdier
- Det skal ikke være noe ekstra tekst over kolonnenavnene. Kolonnenavn skal være i første rad.

- 3.1.7** NRK skal ha muligheten til å analysere data fra «**Redaksjonelt panel**» på akkumulert nivå dersom spørsmålet stilles over lengre tidsperioder.

3.2 Kvalitetskrav til målingen

Det er vesentlig at «**Redaksjonelt panel**» gjennomføres med så høy kvalitet som mulig. For å vurdere kvaliteten ønsker NRK følgende informasjon:

- 3.2.1 Beskriv metode og fremgangsmåte grundig for måten leverandøren mener er mest hensiktsmessig for å levere målingen «**Redaksjonelt panel**». Helt fra uttrekk av hhv telefonnummer og/eller web-panel/CAWI-respondenter til ferdig leverte data og rapporter til NRK.
- 3.2.2 I tillegg til metodebeskrivelse i pkt 3.2.1 ønsker NRK at leverandør synliggjør kvaliteten på den foreslåtte målingen ved å kort beskrive lignende undersøkelser leverandøren har foretatt i den norske befolkningen de siste tre år. NRK ønsker også minst tre referanser på lignende undersøkelser leverandøren har gjennomført i det norske markedet.
- 3.2.3 Alder: «**Redaksjonelt panel**» ønskes balansert og representativt med stabile universverdier for personer med 10 års aldersintervall. Leverandøren bes beskrive hvordan dere løser dette samt garanterte kvoter innenfor aldersvariabelen.
- 3.2.4 Utdanning: «**Redaksjonelt panel**» ønskes balansert og representativt med stabile universverdier for personer med ulikt utdanningsnivå. Leverandøren bes beskrive hvordan dere løser dette i en 4-delt utdanningsvariabel (høyeste fullførte utdanning: grunnskole, videregående skole, høyere utdanning inntil fire år, høyere utdanning mer enn fire år). Leverandøren bes spesielt beskrive om og hvordan man kvoterer på utdanning for å sikre et representativt utvalg av høyt utdannede.
- 3.2.5 NRKs publikumssegmenter: Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer høy kvalitet både i utvalg og i dataleveranse for hvert av publikumssegmentene (se Vedlegg 5).

3.2.6 For å sikre en landsrepresentativ undersøkelse av høy kvalitet bes leverandøren i tillegg redegjøre/spesifisere for følgende parametere i målingen:

- Mobilprosent i et eventuelt CATI-utvalg
- Rekrutteringsmetoder i et eventuelt CAWI-panel. NRK ønsker ikke respondenter fra paneler som er delvis eller helt selvrekuttert.
- Alderssammensetning i et eventuelt CAWI-panel
- Hvordan det sikres intervjuer som representerer alle ukedager gjennom en måned
- Antall feltuker/feltdager per måned
- Antall gjenopkall ved ubesvart

3.2.7 NRK ser for seg følgende typer av arbeidsflyt inn i **«Redaksjonelt panel»** per i dag (listen under er i tilfeldig rekkefølge):

- a) Analyseavdelingen trenger raske svar på aktuelle spørsmål. Her kan tempo være avgjørende og man kan se for seg en selvbetjeningsportal hvor ferdige maler for spørsmål kan fylles inn.
- b) Henvendelser til Analyseavdelingen fra redaksjoner eller andre miljøer i NRK som trenger svar på aktuelle spørsmål. Analyseavdelingen vil så kunne bistå disse i å utforme spørsmål for å være sikker at man får svar på det man lurte på, kvalitetssikre spørsmål, og rådgi oppdragsgiver i forhold til utvalg og rapportering av data.
- c) Dersom Analyseavdelingen ikke har tid, eller man etter hvert ser at det ikke alltid er nødvendig, vil Analyseavdelingen kunne videresende den interne «kunden» direkte til konsulent hos byrået som kan hjelpe til med det samme som i pkt b) for å kvalitetssikre datainnsamlingen.

Siden det i mange tilfeller da vil være slik at leverandøren skal ha direkte kontakt med våre interne oppdragsgivere fra redaksjonelle miljøer, er NRK opptatt av at leverandøren har høy faglig kompetanse. Det er viktig at leverandøren kan bistå våre interne oppdragsgivere i alle ledd av prosessen, fra å identifisere utvalget (befolkningen 18 + og/eller publikumssegmentene m.m), via å lage gode spørsmål til å veilede dem i tolkning og bruk av resultatene. Leverandøren bes beskrive faglig kompetanse, spesielt innenfor utforming av representative spørreundersøkelser, og muligheter for bistand og support i alle ledd av prosessen.

Beskriv også hvordan dere vil løse de ulike stegene i arbeidsflyten som beskrevet i de tre punktene over med hovedfokus på tempo og brukervennlighet («ferdige spørsmålmaler»), tilgjengelighet hos leverandør, kvalitetssikring av spørsmål, direkte oppfølging av oppdragsgiver hos NRK samt rapportering av data.

De tre nevnte eksemplene over er for øvrig kun å anse som et veiledende grunnlag for leverandørens tilbud for grunnpakken og eventuelle ekstra spørsmål i **«Redaksjonelt panel»**, og vil kunne justeres og endres fortløpende gjennom avtaleperioden. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.2.

- 3.2.8** NRK ønsker at «**Redaksjonelt panel**» skal tilby ferdige maler for oppsett av ulike typer spørsmål (eksempelvis ettvalgs spørsmål, flervalgsspørsmål, matriser, fritekstspørsmål kort/langt osv) og/eller ferdige moduler/«pakker» som kan tilbys til redaksjonene: «*Du kan stille disse spørsmålene i Redaksjonelt panel. Da må du huske at... osv*». Leverandøren bes beskrive muligheten for å tilrettelegge arbeidsflyten på denne måten og i såfall i hvilket format disse malene/modulene fremstår. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.3.
- 3.2.9** NRK ønsker å teste den foreslåtte løsningen før valg av leverandør. Vi ønsker å stille tre spørsmål, hvis innhold vil bli avklart rett før testens gjennomføring (for å simulere den reelle bruken av «**Redaksjonelt panel**»). De tre testspørsmålene og retningslinjer for testen vil bli sendt til alle kvalifiserte leverandører. Beskriv muligheten for å gjennomføre test og oversende testdata i løpet av uke 7-9 2021, selv om data ikke er totale, veide etc. NRK antar at dette ikke medfører kostnader for NRK, men eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.4.
- 3.2.10** NRK har et ønske om å få vite mer om innvandrerbefolkningens holdninger og meninger om NRK. Leverandøren bes beskrive mulighet og konsekvenser av å inkludere bakgrunnsspørsmål om respondenten selv er utenlandsfødt eller er født i Norge som barn av to utenlandsfødte foreldre. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.5.
- 3.2.11** Intervjuer i «**Redaksjonelt panel**» skal som en hovedregel gjennomføres på norsk språk, data skal leveres på norsk og leverandøren skal generelt ha svært gode norskkunnskaper, både muntlig og skriftlig.
- 3.2.12** I tillegg til at spørsmål i «**Redaksjonelt panel**» som hovedregel skal gjennomføres på norsk språk, ønsker NRK også muligheter til å gjennomføre deler av undersøkelsen på andre språk hvis ønskelig, for eksempel blant innvandrere som ikke forstår eller snakker godt norsk. Aktuelle grupper her kan være polakker, litauere, pakistanere, somaliere eller andre større innvandrergrupper i Norge. Leverandør bes beskrive hvilke andre språk enn norsk de eventuelt har mulighet til å gjennomføre undersøkelsen på. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.6.
- 3.2.13** Leverandøren bes beskrive mulighet til å inkludere spørsmål om politisk partitilhørighet. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.7.
- 3.2.14** NRK ønsker at leverandøren gjennomfører intervjuer alle hverdager og helger (med unntak av offentlige helligdager).

3.2.15 Leverandøren bes beskrive hvordan intervjuene blir fordelt på dagskvoter og på hverdag vs helg.

3.2.16 NRK kan noen ganger ha behov for å stille spørsmål til mindre segmenter/snevrere målgrupper og få representative resultater raskt. Eksempler kan være yngre respondenter 19-29 år; respondenter med flerkulturell bakgrunn; ulike mediebrukssegmenter osv. Disse spørsmålene vil ikke være en del av den faste grunnpakken men stilles som ekstra spørsmål ved behov.

Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer høy kvalitet både i utvalg og i dataleveranse for eksemplene på målgrupper nevnt over, antall respondenter de er i stand til å levere per eksempelmålgruppe nevnt samt hvilke tidsrammer leverandøren ser for seg som realistiske ift å levere representative resultater for denne type snevrere målgrupper. Leverandøren bes også beskrive hvilke kapabiliteter de generelt har i forhold til å levere på spesifikke målgrupper. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.8.

3.3 Fleksibilitet

3.3.1 Et viktig aspekt ved «**Redaksjonelt panel**» er god og rask dialog med leverandør (både i form av rask responstid generelt og hurtig tempo i alle deler av gjennomføring av undersøkelsen). Leverandøren bes beskrive hvordan dere vil være tilgjengelige for NRK under avtalens varighet, med særlig fokus på kommunikasjonskanaler og responstid (hvor raskt kan man forvente svar ved henvendelse i de ulike kanalene).

3.3.2 Spørsmålene i «Redaksjonelt panel» vil i noen tilfeller være ønskelig å få rapportert på måneds-, kvartals-, halvårs- eller årsnivå dersom de stilles over lengre perioder. Leverandøren bes beskrive muligheter for å akkumulere data og løpende trend i de ulike rapporteringsformene som beskrevet i punkt 3.1.5 og 3.1.7 samt i leverandørens egne eller annet egnet software utover SPSS. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.9.

3.3.3 Leverandøren bes beskrive muligheter og eventuelle priskonsekvenser for å levere data i formatene CSV og JSON Row eksemplifisert i vedlagte lenke.
<https://www.everviz.com/blog/adding-data-to-your-charts-and-maps/>

Leverandøren bes også beskrive grad av fleksibilitet i forhold til levering i ulike dataformater generelt. Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.10.

3.3.4 Beskriv muligheter for å rapportere konstruerte variabler i bakgrunnsdataene, for eksempel:

- 10års intervaller for alder
- Barn eller ikke i husstanden
- 30-49 år med høyere eller lavere utdanning

- Fra kommunenummer til landsdel, by vs land, storbyområde vs utenfor.
- Egendefinerte tidsperioder
- Heavy/light-mediebrukssegmenter

3.3.5 Beskriv muligheter for koding av åpne svar. Eventuell priskonsekvens skal oppgis i Bilag 5, pkt. 1.3.11.

3.3.6 NRK ønsker på sikt å gjøre data fra våre egne spørsmål stilt i «Redaksjonelt panel» tilgjengelig for alle som ønsker det. En måte å gjøre det på i eksempelbildet under, hvor en lenke under grafen gjør det mulig å laste ned bakgrunnsdataene. Leverandøren bes beskrive ulike løsninger for denne type tilgjengeliggjøring av data, både i enkelttilfeller som i bildet under og i en samlet løsning (for eksempel i en portal). Eventuelle priskonsekvenser må fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.3.12.

