



NRK-MA3113/18E

Tjenesteavtale – Profil- og omdømmeundersøkelsen

Bilag 1 Kundens oppdragsbeskrivelse

Revidert 24.09.:

Pkt. 2.2, B: Tillegg i setning: «Publikumsstrategimodulen» (heretter kalt «P-modulen»), bestående av tre separate delundersøkelser, **med tre separate CAWI-utvalg**, som også rapporteres hver for seg».

Pkt. 3.1.5: «TS-modulen» er korrigert til «**LTS-modulen**»

Pkt. 3.2.3: «CAWI-utvalget» er korrigert til «**CAWI-utvalgene**»

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
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	9

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.

Konkurransesgrunnlagets 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

«Profilundersøkelsen» har vært gjennomført for NRK siden 1995, men den har stadig blitt justert for å dokumentere publikums holdninger til NRKs tilbud som helhet. Undersøkelsen har tidligere vært gjennomført årlig i månedsskiftet januar/februar og ble supplert med en løpende tracker fra 2016.

NRK ønsker nå å endre undersøkelsen til å kun bestå av en løpende tracker, heretter kalt «Profil- og omdømmeundersøkelsen». Dette både for å unngå potensielle effekter av en årlig «øyeblikksmåling» og for å bedre fange opp variasjoner i publikums holdninger gjennom året.

2.2 Avtalens formål og omfang

NRK ønsker grundig kunnskap om publikums holdninger til NRKs tilbud og omdømme.

NRKs formål med denne avtale er å motta en høykvalitets løpende tracker-undersøkelse for befolkningen 15 år + som vi samlet kaller «Profil- og omdømmeundersøkelsen». Denne består av to separate moduler:

A: «Langtidsstrategimodulen» (heretter kalt «**LTS-modulen**») som skal gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 år +) med et minimum av 400 intervjuer per måned over telefon (CATI), basert på spørreskjemaenkast «LTS-modul» (se Vedlegg 1) og med mulighet til å analysere data både på måneds- og akkumulert nivå, og med muligheten til å legge til ad hoc-spørsmål under avtaleperioden. Rapporteres i egen fil.

B: «Publikumsstrategimodulen» (heretter kalt «**P-modulen**»), bestående av tre separate delundersøkelser, med tre separate CAWI-utvalg, som også rapporteres hver for seg:

1. TV/streaming-undersøkelsen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, på web (CAWI). Basert på spørreskjemaenkast «P-modul_TV_streaming» (se Vedlegg 1) og med mulighet til å analysere data både på måneds- og akkumulert nivå, og med mulighet til å legge til ad hoc-spørsmål under avtaleperioden. Skjemaet skal bestå av ca 80 % faste spørsmål og ca 20 % fleksible/utbyttbare spørsmål hver måned. Resultatene rapporteres i egen fil.
2. Radio/streaming-undersøkelsen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, på web (CAWI). Basert på spørreskjemaenkast «P-modul_RADIO_streaming» (se Vedlegg 1) og med mulighet til å analysere data både på måneds- og akkumulert nivå, og med mulighet til å legge til ad hoc-spørsmål under avtaleperioden. Skjemaet skal bestå av ca 80 % faste spørsmål og ca 20 % fleksible/utbyttbare spørsmål hver måned. Resultatene rapporteres i egen fil.
3. Nett/mobil/some-delen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, over web (CAWI). Basert på spørreskjemaenkast «Pmodul_NETT_MOBIL_SOME» (se Vedlegg 1) og med mulighet til å analysere data både på måneds- og akkumulert nivå, og med muligheten til å legge til ad-hoc spørsmål under avtaleperioden. Skjemaet skal bestå av ca 80 % faste spørsmål og ca 20 % fleksible/utbyttbare spørsmål hver måned. Rapporteres i egen fil.

Det overordnede omfang av avtalen består av månedlig rapportering for «LTS-modulen» og «P-modulen» med dens tre delundersøkelser.

NRK ønsker samme leverandør på begge moduler. Det vil si at leverandøren må levere tilbud på begge moduler.

Visuell modell av oppsettet:



3 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

3.1 Absolutte krav

3.1.1 NRKs ønsker tilbud på en landsrepresentativ høykvalitets løpende trackerundersøkelse for befolkningen 15 år+ som vi samlet kaller «Profil- og omdømmeundersøkelsen». Denne består av to separate moduler:

A: «Langtidsstrategimodulen» (heretter kalt «LTS-modulen») som skal gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned over telefon (CATI),

og

B: «Publikumsmodulen» (heretter kalt «P-modulen»), bestående av tre separate delundersøkelser, med tre separate CAWI-utvalg.

- TV/streaming-undersøkelsen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, over web (CAWI).
- Radio/streaming-undersøkelsen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, over web (CAWI).
- Nett/mobil/some-undersøkelsen: gjennomføres løpende med fullt landsrepresentativt utvalg (15 +) med et minimum av 400 intervjuer per måned, over web (CAWI).

Bakgrunnsvariabler som må være med i begge moduler (og i alle tre delundersøkelser):

- Alder
- Kjønn
- Utdanning 4-delt
- Antall barn i husstand 0-12år
- Kommunenummer

- Ukedag og intervju-uke

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.1.2 Vi ber om tilbud på minimum 400 intervjuer månedlig for LTS-modulen (A) og minimum 400 intervjuer månedlig for hver av de tre delundersøkelsene i P-modulen (B). Totalt et minimum av 4 800 intervjuer per år for LTS-modulen (A) og 3 X 4 800 intervjuer per år for P-modulens tre delundersøkelser (B).

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.1.3 NRK ønsker samme leverandør på begge moduler. Det vil si at leverandøren må levere tilbud på både «LTS-modulen» og «P-modulen».

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.1.4 De vedlagte spørreskjemautkastene for begge moduler (se Vedlegg 1) er å anse som et grunnlag for leverandørens tilbud for begge modulene av Profil- og omdømmeundersøkelsen, men vil justeres til endelige versjoner før oppstart av undersøkelsen. De vil også kunne justeres og endres fortløpende gjennom avtaleperioden.

Anslå hvor lang tid dere estimerer på vedlagte spørreskjemautkast, for hver av de fire undersøkelsene.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.1.5 LTS-modulen og hver av P-modulens tre delundersøkelser skal kunne rapporteres på måneds-, kvartals-, halvårs- eller årsnivå.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.1.6 Data for begge moduler skal leveres i tre formater:

- Datafil til SPSS
- Exceltabeller
- Rådatafil i Excel (én respondent per rad, inkludert respondentens vekt). Jamfør Vedlegg 5 Eksempel_rådata_excel

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.2 Kvalitetskrav til målingen

Det er vesentlig at Profil- og omdømmeundersøkelsen gjennomføres med så høy kvalitet som mulig. For å vurdere kvaliteten ønsker NRK følgende informasjon:

3.2.1 Beskriv metode og fremgangsmåte grundig for Profil- og omdømmeundersøkelsens to moduler, helt fra uttrekk av hhv telefonnummer (LTS-modulen) og web-panel/CAWI-respondenter (P-modulen) til ferdig leverte data og rapporter til NRK.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.2 Profil- og omdømmeundersøkelsens to moduler ønskes balanserte og representative med stabile universverdier for personer med 10 års aldersintervall. Leverandøren bes beskrive muligheten for dette samt garanterte kvoter innenfor aldersvariabelen både for LTS-modulen og for hver av de tre delundersøkelsene i P-modulen.

[< leverandørens besvarelse >](#)

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

- Mobilprosent i CATI-utvalget i LTS-modulen
- Rekrutteringsmetoder for CAWI-panelet som danner grunnlag for CAWI-utvalgene i P-modulens tre delundersøkelser. NRK ønsker ikke respondenter fra paneler som er delvis eller helt selvrekruttert.
- CAWI-panelets alderssammensetning
- Hvordan det sikres intervjuer som representerer alle ukedager gjennom en måned i begge moduler
- Antall feltuker/feltdager per måned i begge moduler
- Antall gjennomkall ved ubesvart i begge moduler

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.4 Beskriv muligheten for testdata fra begge moduler i slutten av desember, selv om de ikke er totale, veide etc. Eventuelle priskonsekvenser må eventuelt fremkomme av Bilag 5, pkt. 1.4.5.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.5 Målingene for begge moduler ønskes igangsatt i løpet av uke 1, 2019. Leverandør bes beskrive muligheter og eventuelle konsekvenser ved tidligere eller senere oppstart.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.6 NRK skal bruke målingen til løpende rapportering. Leverandøren skal gjennomføre de to modulene løpende, og det forventes leveranse av data og rapporter i løpet av første kalenderuke etter avslutning av hver kalendermåned som undersøkelsene gjennomføres, ie: april-data leveres ila første uke i mai.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.2.7 Data/rapporter skal leveres elektronisk på mail til nærmere avtalte analytikere i NRK.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.8 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 spørsmål om respondenten er utenlandsfødt eller barn av utenlandsfødte foreldre (innvandrerbefolkningen) i både LTS-modulen og i P-modulens tre delundersøkelser.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.9 Leverandøren bes beskrive mulighet og konsekvenser av å inkludere spørsmål om politisk partitilhørighet i både LTS-modulen og i P-modulens tre delundersøkelser.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.10 NRK ønsker også at leverandøren beskriver mulighet for å levere data i råformat for begge moduler, i format vist i Vedlegg 4 Eksempel på rådatafil_BI-verktøy. Data i slikt råformat er tenkt benyttet inn i ulike visualiseringsverktøy/business intelligence-verktøy som for eksempel Qlic Sense, Tableau, PowerBI og lignende. Eventuell priskonsekvens skal oppgis i Bilag 5, pkt. 1.4.2.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.2.11 I hver av P-modulens tre delundersøkelser skal det være ca 80 % faste spørsmål, og 20 % fleksible (anslagsvis 5 – 7 spørsmål) som skal byttes ut hver måned (jamfør Vedlegg 1 for eksempler). De utbyttbare spørsmålene kan være alt fra spørsmål om nye programsatsinger, til kjennskap og likingsspørsmål osv. Spørsmålene kan ha både ferdig definerte svaralternativ og åpne spørsmål (fritekst). De utbyttbare spørsmålene fra én måned skal kun rapporteres påfølgende måned. Leverandøren bes beskrive hvordan dette kan gjøres i praksis, inkludert frist for å melde inn påfølgende måneds spørsmål. Eventuelle priskonsekvenser skal redegjøres for i bilag 5, pkt 1.4.5.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.2.12 NRK ønsker at leverandøren gjennomfører intervjuer alle hverdager og helger (med unntak av offentlige helligdager). Dette gjelder for begge moduler.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.2.13 Leverandøren bes beskrive hvordan intervjuene blir fordelt på dagskvoter og på hverdag vs helg. Dette gjelder for begge moduler.

[< leverandørens besvarelse/bekreftelse >](#)

3.3 Fleksibilitet

3.3.1 Beskriv muligheten til å rapportere data fra LTS-modulen og P-modulens tre delundersøkelser i leverandørens egne eller annet egnet software utover SPSS. Eventuell priskonsekvens skal oppgis i Bilag 5, pkt. 1.4.1.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.3.2 Beskriv muligheter for å akkumulere data og løpende trend i de ulike rapporteringsformene som beskrevet i punkt 3.1.6 og 3.2.10 samt i leverandørens egne eller annet egnet software utover SPSS. Eventuell priskonsekvens skal oppgis i Bilag 5, pkt. 1.4.1.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.3.3 Beskriv muligheter for å rapportere konstruerte variabler i undersøkelsens to moduler, 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

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.3.4 Beskriv muligheter for koding av åpne svar i hhv LTS-modulen og P-modulens tre delundersøkelser. Eventuell priskonsekvens skal oppgis i Bilag 5, pkt. 1.4.3.

[< leverandørens besvarelse >](#)

3.3.5 NRK er opptatt av mulighet for dialog med leverandøren underveis i avtalen. 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).

[< leverandørens besvarelse >](#)