



Kvalitetskontroller

MMS har ett nära samarbete med AGB som innebär daglig telefonkontakt. En gång i månaden har AGB och MMS ett gemensamt månadsmöte. På AGB finns två heltidsanställda personer som arbetar enbart med panelens kvalitet. MMS har en person som arbetar med att säkerställa AGBs kvalitet.

I panelen finns 1350 hushåll och varje natt rapporterar minst 1200 av dessa. Hushållen är fördelade i 36 celler som redovisas i form av en kontrollmatris. Följande fyra olika variabler styr matrisen; många respektive få kanaler (pay – non pay), familjesituation, utbildningsnivå och uppskattat TV-tittande.

Kvalitetskontroller hos AGB

Automatisk kontroll

När tittardatat samlats in från mätarna under natten görs en automatisk kontroll. Hushåll som inte uppfyller kvalitetskraven rensas bort och följs upp. Exempel på detta är hushåll med för mycket oregistrerat tittande eller hushåll med för mycket okalibrerat tittande det vill säga tittande på okänd kanal.

Tittaranalys före leverans

Innan tittardatat skickas till MMS görs flera manuella kontroller. Bland annat jämförs tittandet på alla MMS loggkanaler med motsvarande veckodag för de senaste fyra veckorna.

Panelbalans

Antalet installerade hushåll i per cell i kontrollmatrisen kontrolleras löpande så att det ligger inom sina toleransvärden. Om antalet hushåll ligger under eller över gränsen i någon cell så åtgärdas detta omgående. Nya hushåll rekryteras vid behov och gamla hushåll avslutas i överfulla celler men även om hushållet inte uppfyller kvalitetskraven.

Löpande kvalitetskontroller

Dagligen kontaktas hushåll som av någon anledning inte kunnat kontaktas under nattens insamling av data. Även hushåll med oregistrerat tittande, tittande på okänd TV-kanal, tittande på ny TV-kanal eller om hushållet på något sätt har tekniska problem med sin mätare eller har kopplat in eller ur utrustning i anslutning till sin TV kontaktas.

Andra kvalitetskontroller som genomförs regelbundet är uppföljning av annorlunda tittarbeteenden så som ovanligt långa tittarpass eller icke-tittande under längre perioder. Även tittande på endast en TV-kanal eller plötslig förändring av kanaltittande klassas som annorlunda tittande. En annan anledning kan vara om ett hushåll har en ofta förekommande gäst eller om hushållet vid något tillfälle har väldigt många gäster.

Kvalitetsundersökningar

Två gånger om året genomförs kvalitetsundersökningar där alla hushåll i panelen kontaktas per telefon. Syftet med undersökningen är att uppdatera demografiska variabler, kontrollera att informationen om TV-relaterad utrustning stämmer samt studera panelriktigheten det vill säga hur väl panelmedlemmarna registrerar sitt TV-tittande.

Besök av tekniker

Många hushåll besöks regelbundet av någon av AGBs tekniker. Vid dessa besök kontrolleras att all utrustning är ansluten till mätaren samt att mätaren uppfattar signalerna korrekt. Även en kanalkontroll genomförs.

Kvalitetskontroller hos MMS

Dagligen genomförs kontroller av tittandet på programnivå men även de tider där kanalerna inte har någon sändning studeras. Andra kontroller som görs dagligen är antal tittarpass och diverse analyser. För att kunna garantera god kvalitet genomförs även följande kontroller regelbundet;

- Analyser av tittandet för att följa total tv-tittandet
- Analyser för att följa fragmentiseringen
- Adhocanalyser på tittandet till kunder
- Genomgång månadsrapporterna, tolkning av resultat

I månadsrapporterna studeras följande;

- Rapporterade hushåll, snitt för månad, kvartal och år
- Panelmatris, panelbalansen
- Vikter på hushållsnivå och individnivå- effektivitets index
- Regional spridning
- Köns och åldersfördelning
- Rekryterade och bortrekryterade per cell
- Antal GSM-modem i panelen
- Semesterhushåll
- Omsättning i panelen
- Boendeform, sysselsättning, mottagningssätt, antal tv-apparater, utbildning, arbetstid
- Leveranstid av rådata

Löpande audit

MMS har gjort en omfattande audit 2006 av AGBs verksamhet. Inga allvarliga anmärkningar framfördes. Aktivitetslista på förbättringar framfördes samt nya auditbesök görs löpande i verksamheten. Under hösten 2008 är följande nedslag inplanerade och delvis genomförda;

- Produktion av rådata (orpi).
- Besök i AGBs labb.
- Medlyssning av kvalitetsintervjuer.
- Uppföljning av kvalitetsundersökning.
- Kontroll av löpande kvalitetsarbete.