MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU

PARP

POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE

XI Konferencja Ewaluacyjna

Ewaluacja Polityki Spójności
Rezultaty - Wyzwania - Rozwiązania

Kraków, 28-29 września 2015

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
dla rozwoju Polski

MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl

Certyfikacja firm badawczych

Stanisław Mirowski
Komisja Odpowiedzialności Zawodowej OFBOR, Millward Brown

XI Konferencja Ewaluacyjna
Ewaluacja polityki spójności
Rezultaty - wyzwania - rozwiązania
Kraków, 28-29 września 2015

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski
MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU
PARP
POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE
UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO
zwiększamy wartość badań

Certyfikacja

- Certyfikacja – ściśle określone postępowanie, w którym niezależna instytucja (organizacja), przyznaje pisemne zaświadczenie o tym, że produkt, usługa, proces lub osoba spełnia określone wymagania
- Certyfikat jest zwykle ograniczony w czasie
- Organizacja ustalająca standard zwykle sama określa wymagania dotyczące sposobu audytowania i akredytuje jednostki certyfikujące
- Certyfikacja jest jak ewaluacja
  - Bardziej procesowa niż produktowa
  - Ma charakter ocenny – krótkoterminowo prowadzi do wydania certyfikatu

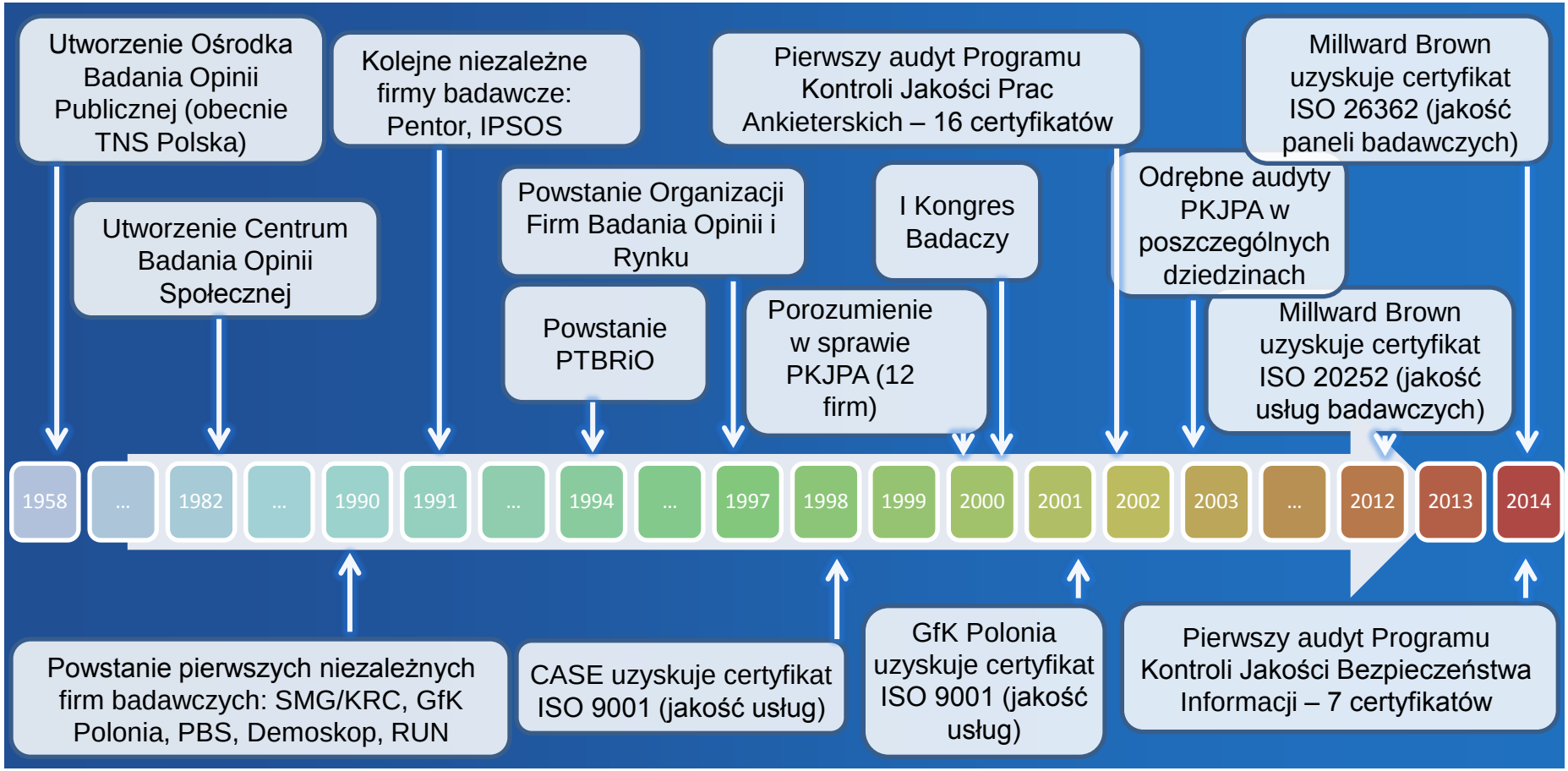
Standardy

- ISO 9001:2008 - Systemy zarządzania jakością – Wymagania
- ISO 20252:2012 – Badania społeczne, rynku i opinii – Słownictwo i wymagania dotyczące serwisu
- ISO 26362:2009 – Panele w badaniach społecznych, rynku i opinii – Słownictwo i wymagania dotyczące serwisu
- ISO 27001:2013 – Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji - Wymagania
- PKJPA – Program Kontroli Jakości Prac Ankieterskich
- PKJBI – Program Kontroli Bezpieczeństwa Informacji
- *Kodeks ESOMAR – Międzynarodowy Kodeks Badań Rynku i Badań Społecznych ICC/ESOMAR, 2008*

Profesjonalizacja rynku badań w Polsce

OFBOR
Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl



NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski
MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU
PARP
POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE
UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO
zwiększamy wartość badań

- Powołanie Organizacji Firm Badania i Opinii (1997) – platformy współdziałania największych firm badawczych na rynku, mimo często bardzo różnych interesów
- Obecnie OFBOR to 21 agencji badawczych
- Organizacja jest otwarta na nowych członków
  - Których siedziba mieści się i działalność skupia się w Polsce
  - Których główną działalnością jest badanie rynku i opinii
  - Którzy mają podstawy organizacyjne i finansowe do działalności
  - Mają dobrą opinię w środowisku jako rzetelni wykonawcy
  - Mają członka ESOMAR w gronie kierownictwa

OFBOR - członkowie

OFBOR
Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl

4P research mix
ASM
almares
CBOS
INDICATOR CENTRUM BADAŃ MARKETINGOWYCH
Ipsos
arc rynek i opinia
BSM INTELLIGENT RESEARCH SOLUTIONS
INSTYTUT CEM
GfK
IQS research.thinkforward
Mareco Polska
IMAS international
ABR SESTA Market Research & C
Instytut Nauk Społeczno-Ekonomicznych
KANTAR MEDIA
nielsen
pbs
nielsen
TNS
MillwardBrown

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski
MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU
PARP
POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE
UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO
zwiększamy wartość badań

Cele OFBOR

- Ochrona praw i reprezentowanie interesów firm członkowskich wobec organizacji pracowników, organów władzy, administracji oraz samorządu terytorialnego
- Budowa i umacnianie publicznego zaufania do badań opinii i rynku
- Stanowienie i propagowanie standardów profesjonalizmu w procesie badania opinii i rynku oraz tworzenie warunków niezależnej i obiektywnej oceny ich przestrzegania
- Budowa porozumienia między wykonawcami i użytkownikami badań dla zapobiegania nieuczciwej konkurencji, w tym porozumieniom kartelowym oraz dla kształtowania sprzyjających warunków działalności gospodarczej

Aktywność OFBOR

- Certyfikacja w ramach Programu Kontroli Jakości Prac Ankieterów (od 2002)
- Certyfikacja w ramach Programu Kontroli Jakości Bezpieczeństwa Informacji (od 2014)
- Utworzenie e-PKJPA – platformy wymiany informacji służących podnoszeniu jakości badań
- Działalność Komisji Odpowiedzialności Zawodowej
- Coroczny audyt przychodów firm badawczych, w którym uczestniczą również firmy spoza OFBOR (od 2000)
- Powołanie Komisji ds. oceny metodologii badań przedwyborczych (2010, 2015)
- Utworzenie strony www, na której są prezentowane wyniki sondaży opinii dotyczące preferencji wyborczych Polaków wraz z częścią metodologiczną

PKJPA (1)

- Program Kontroli Jakości Prac Ankieterskich to polski standard jakości realizacji badań rynku i opinii w terenie, służący podnoszeniu jakości zbierania danych
- PKJPA ustala minimalne normy jakości pracy w zakresie organizacji Działu Realizacji oraz sieci terenowej, rekrutacji ankieterów i koordynatorów, ich szkolenia, nadzoru i koordynacji ich pracy, a także kontroli poprawności wykonanej przez nich pracy
- Członkami Programu mogą być wyłącznie osoby prawne, będące dostawcami usług badań rynku, niezależnie od przynależności do OFBOR
- Aktualnie 31 firm badawczych działających w Polsce należy do PKJPA

PKJPA (2)

- W ramach PKJPA odbywa się coroczny, niezależny audyt procedur obejmujący:
  - szkolenia ankieterów, rekruterów i audytorów,
  - kontrolę jakości pracy terenowej,
  - dokumentację projektów badawczych
- Firmom, które pomyślnie przejdą audyt przyznaje się na okres jednego roku certyfikaty Programu w 8 kategoriach (badania PAPI, CATI, CAPI, CAWI, jakościowe, typu self-administered, retail audit oraz mystery shopping)
- Certyfikat PKJPA stanowi gwarancję, iż legitymująca się nim firma spełnia wymogi Programu
- Od tego momentu firma – aż do następnej edycji Programu – może używać logo Programu – umieszczając je na wszelkich materiałach i publikacjach (znak towarowy chroniony od 2007)

SIWZ a PKJPA

- W styczniu 2014 Urząd Zamówień Publicznych zezwolił na zamieszczanie w SIWZ projektów badawczych wymogu posiadania przez dostawców usług certyfikatu PKJPA lub innego równoważnego certyfikatu jakości
- Porozumienie firm powołujące PKJPA dopuszcza powszechne stosowanie PKJPA przez każdy podmiot, jednakże jako administratora PKJPA, ustalającego standard i certyfikującego jego przestrzeganie, naznacza OFBOR i jego agendy
- Stwierdzenie, że firma X potwierdza stosowanie standardu PKJPA, nie stanowi certyfikatu równoważnego do PKJPA; firma X może certyfikować przestrzeganie własnego standardu, jeśli taki ustanowi, a rynek będzie go akceptował

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

Lista firm certyfikowanych

www.ofbor.pl

Firmy posiadające certyfikaty PKJPA (2015):

- 4P research mix Sp. z o.o.
- ABR SESTA Sp. z o.o.
- ACNielsen Polska Sp. z o.o.
- AGB Nielsen Audience Measurement
- ALMARES Instytut Doradztwa i Badań Rynku
- ARC Rynek i Opinia Sp. z o.o.
- ASM – Centrum Badań i Analiz Rynku
- BCMM – Badania Marketingowe Sp. z o.o.
- BSM Pracownia Badawcza
- CEM Instytut Badań Rynku i Opinii Publicznej
- Centrum Badań Marketingowych INDICATOR Sp. z o.o.
- Dive Polska
- Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
- GfK Polonia Sp. z o.o.
- Grupa IQS Sp. z o.o.
- IMAS International Sp. z o.o.
- INSE Sp. z o.o.
- IPSOS Sp. z o.o.
- MANDS Badania Rynku i Opinii
- Mareco Polska Sp. z o.o.
- MEC Sp. z o.o.
- Millward Brown SA
- Ogólnopolski Panel Badawczy Sp. z o.o. Ariadna
- Pentagon Research Konrad Pudło
- PBS Sp. z o.o.
- Public Profits Sp. z o.o.
- SW Research Sp. z o.o.
- TESCO Polska Sp. z o.o.
- TNS Polska
- WYG PSDB Sp. z o.o.

Dodatkowo (podwykonawcy)

- Realizacja Sp. z o.o.
- Nielsen Services Poland Sp. z o.o.
- Best Response Sp. z o.o.

PKJPA

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski

MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU

PARP

POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

zwiększamy wartość badań

PKJBI (1)

- Program Kontroli Jakości Bezpieczeństwa Informacji (PKJBI) to kolejny etap budowania systemu samoregulacji branżowej
- PKJBI jest odpowiedzią na rosnące znaczenie i wartość informacji, do której ma dostęp branża badawcza
- Coraz więcej zapytań ofertowych zawiera wymagania dotyczące standardów zarządzania bezpieczeństwem danych
- W audycie PKJBI mogą wziąć udział firmy będące sygnatariuszami Programu PKJPA
- Bezpieczeństwo informacji to zachowanie poufności, integralności i dostępności informacji a także ich autentyczność, rozliczalność, niezaprzeczalność i niezawodność

PKJBI (2)

- PKJBI wymaga od firm w nim uczestniczących
  - wprowadzenia Systemu Zapewnienia Bezpieczeństwa Informacji (SZBI)
  - Ustanowienia Polityki Bezpieczeństwa Informacji
  - Spisania aktywów informacyjnych
  - Dokonania analizy ryzyka
  - Aktywnego zarządzania ryzykiem
  - Wprowadzania działań korygujących i zapobiegawczych
- PKJBI wymaga od kierownictwa firmy aktywnego zaangażowania
- PKJBI jest szczególnie istotne w przypadku powierzania przez klientów dużych ilości danych o charakterze poufnym

PKJBI

Lista firm certyfikowanych

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

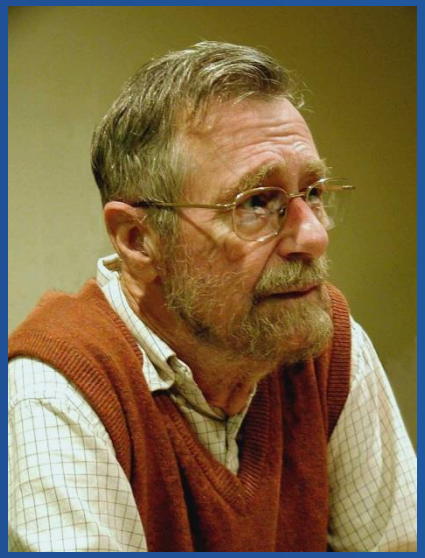
www.ofbor.pl

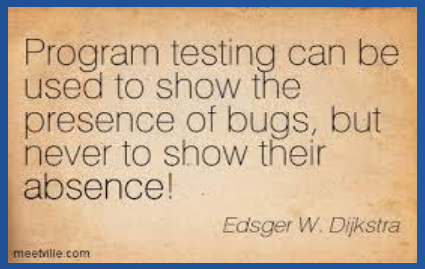
Firmy posiadające certyfikat PKJBI (2015):

- ACNielsen Polska Sp. z o.o.
- AGB Nielsen Media Research
- GfK Polonia Sp. z o.o.
- Grupa IQS Sp. z o.o.
- Millward Brown SA
- MANDS Badania Rynku i Opinii
- PBS Sp. z o.o.

PKJBI

Czy audyt jest wystarczający

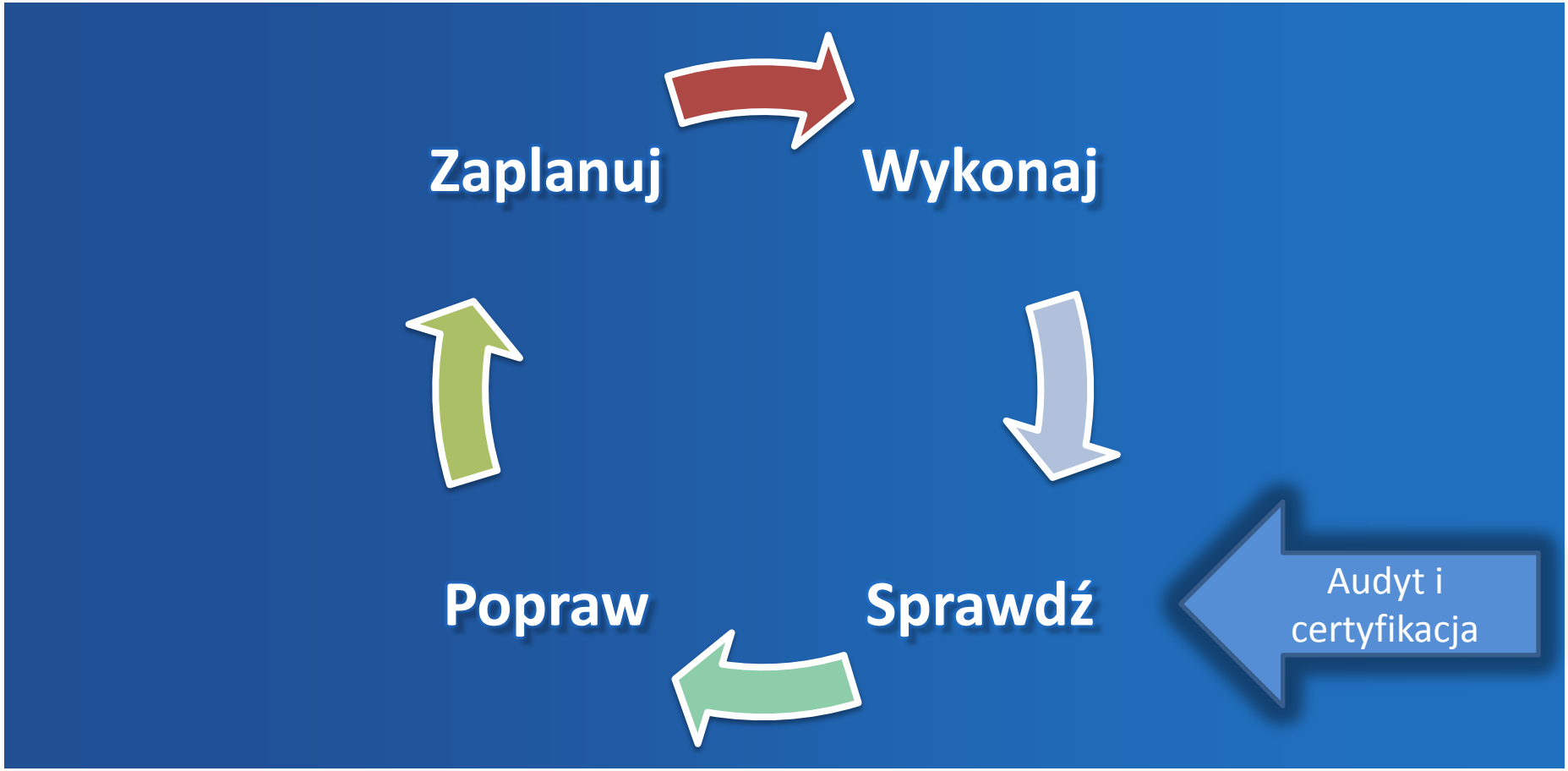




Trawestując powiedzenie Edsgera Dijkstry:

Audyt może jedynie wykazać odstępstwa od procedur, nigdy jednak nie wykaże 100% zgodności z procedurami

Cykl Deminga



Kultura jakości w badaniach rynku

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl

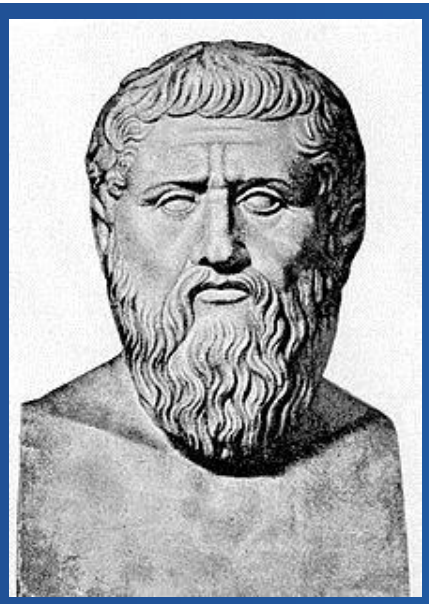
- To współdziałanie OFBOR i PTBRiO na wszystkich polach umacniających etos badawczy
- To promowanie działań mających na celu aktywność badaczy w tworzeniu coraz doskonalszych narzędzi pomiarowych i dostarczaniu coraz lepszych badań
- To poddanie się zewnętrznym audytom jakości i finansów

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski
MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU
PARP
POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE
UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO
zwiększamy wartość badań

PTBRiO

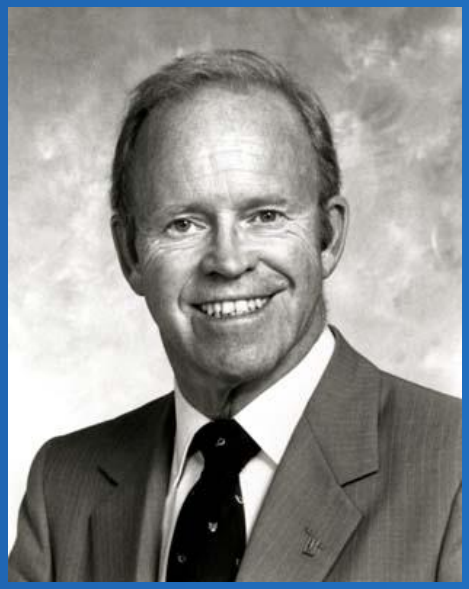
- Polskie Towarzystwo Badaczy Rynku i Opinii powstało w 1994 roku i zrzesza ponad 300 osób zajmujących się profesjonalnie tymi badaniami
- Zadaniem PTBRiO jest reprezentowanie interesów badaczy wobec instytucji publicznych i władz oraz promowanie informacji dotyczących badania rynku i opinii
- Towarzystwo zajmuje się ponadto organizowaniem współpracy i wymiany informacji w środowisku badaczy
- Podejmuje się również działań na rzecz przestrzegania standardów metodologicznych i etyki zawodu badacza
- Co roku PTBRiO opracowuje raporty na temat rynku badawczego w Polsce na prośbę i zgodnie ze standardami ESOMAR
- Jest organizatorem szkoleń, seminariów i konferencji oraz dorocznego Kongresu Badaczy Rynku i Opinii

Czym jest jakość?



Platon
(427- 347 p.n.e.)

Jakość jest to pewien stopień doskonałości



Philip Crosby
(1926 – 2001)

Jakość to zgodność z wymaganiami

Jaka jakość w badaniach?

- Każda z agencji badawczych rynku i opinii publicznej na swój użytek dba o **jakość, jako zgodność z wymaganiami (Crosby)**
- Firmy badawcze i badacze wspólnie - poprzez swoje organizacje - dbają o **jakość, jako pewien stopień doskonałości (Platon)**

Przyszłość certyfikatów OFBOR

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl

Rozważaniu podlegają (różny stopień zaawansowania):

- Dalszy rozwój, szersze wdrażanie i upowszechnianie PKJBI
- Powołanie niezależnego podmiotu w celu ustanawiania standardów i certyfikacji
- Dostosowanie PKJPA (nazwa) do technik zbierania danych bez ankieterów (CAWI)
- Certyfikacja innych elementów procesu badawczego
- Certyfikowanie tak, by wspierać procesy doskonalenia jakości a nie tylko sporządzanie aktualnego bilansu

Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku

www.ofbor.pl

Dziękuję za uwagę

Stanisław Mirowski
Komisja Odpowiedzialności Zawodowej OFBOR
Millward Brown
Stanislaw.Mirowski@millwardbrown.com
http://www.ofbor.pl/ http://www.pkjpa.pl/

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI dla rozwoju Polski

MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY I ROZWOJU

PARP

POLSKIE TOWARZYSTWO EWALUACYJNE

UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ ROZWOJU REGIONALNEGO

zwiększamy wartość badań