



ISO 20252 w Millward Brown SMG/KRC

Millward Brown SMG/KRC jest pierwszym w Polsce instytutem, który uzyskał specjalny certyfikat zarządzania jakością badań społecznych i marketingowych ISO 20252

W maju 2011 roku zdecydowaliśmy się na rozpoczęcie procesu przygotowania do uzyskania certyfikatu ISO 20252. Norma powstała w 2006 roku jako wspólna inicjatywa *International Organization of Standardization* i *ESOMAR*. ISO 20252 jest certyfikatem stworzonym specjalnie do oceny zarządzania jakością w instytutach zajmujących się badaniami społecznymi i marketingowymi i jako taki **zasadniczo różni się od innych systemów zarządzania jakością**.

Instytut Millward Brown SMG/KRC jest jednym z współtwórców inicjatywy PKJPA (Program Kontroli Jakości Pracy Ankieterów), która na naszym lokalnym rynku certyfikuje sposób realizacji badań w terenie. Chcąc jednak skutecznie konkurować w warunkach coraz wyższych wymagań ze strony naszych Klientów, zarówno polskich, jak i międzynarodowych zdecydowaliśmy się poddać ocenie ze strony systemu o wiele bardziej złożonego i obejmującego znacznie więcej obszarów działalności badawczej.

Przygotowania do uzyskania certyfikatu oraz audytu certyfikującego trwały kilka miesięcy, jednak z zadowoleniem przyjęliśmy fakt, że znakomita większość procedur normy ISO 20252 jest przez nas stosowana na co dzień, jedynie w nieco innej formie. Ostateczny audyt odbył się pod koniec kwietnia 2012 roku, a 15 maja 2012 otrzymaliśmy oficjalnie, jako pierwszy i jedyny w Polsce instytut badawczy certyfikat ISO 20252.

Czym jest ISO 20252?

Certyfikat ISO 20252 obejmuje następujące obszary działalności instytutu badawczego.

Wymogi związane z systemem zarządzania jakością - sposób organizacji systemu zarządzania jakością, sposób prowadzenia dokumentacji, niezbędne szkolenia dla personelu oraz sposób prowadzenia kontroli efektywności wdrożonego systemu zarządzania jakością.

Zarządzanie procesem badawczym - udzielanie odpowiedzi na zapytania ofertowe; tworzenie harmonogramów; dokumentowanie obiegu informacji we współpracy z Klientem; procedury tworzenia kwestionariuszy i scenariuszy do badań; zarządzanie doбором prób i przetwarzaniem danych; monitorowanie postępów realizacji terenowej; sposób postępowania z dokumentami, materiałami i produktami związanymi z badaniami; raportowanie wyników badań.

Proces gromadzenia danych - zarządzanie, rekrutowanie i szkolenie pracowników terenowych; gromadzenie danych w terenie; kontrola realizacji badań ilościowych, jakościowych, badań typu self-completion; pozyskiwanie danych ze źródeł zastanych; dokumentacja procesu gromadzenia danych.

Zarządzanie danymi i ich przetwarzaniem - wprowadzanie danych – elektroniczne i ręczne; kontrolowanie dokładności baz danych nie wymagających wprowadzania danych;

kodowanie; edycja danych; zarządzanie plikami danych; analiza danych; dostarczanie danych w postaci elektronicznej; tworzenie kopii bezpieczeństwa, przechowywanie danych i bezpieczeństwo danych.

Informacje na temat badania zawarte w raporcie - zestaw informacji „technicznych”, które muszą być dołączone do każdego raportu z badania ilościowego i jakościowego.

Warto podkreślić, że podczas audytu ISO 20252 następuje ocena całej organizacji i całego systemu zarządzania projektami badawczymi i pracą instytutu, a nie tylko wybranych elementów i osób. Ponadto, audyt ISO 20252 przeprowadza instytucja niezależna od branży badawczej.

Kolejne kroki

Otrzymany przez Millward Brown SMG/KRC certyfikat ISO 20252 obowiązuje przez trzy lata. W ciągu najbliższych dwóch lat będziemy poddawani audytom okresowym. Zaś po upływie tego czasu będziemy ponownie przystępować do całościowego audytu w celu przedłużenia ważności certyfikatu.

„Prace nad wdrożeniem normy ISO 20252 przebiegały w naszym instytucie w sposób łagodny, nierewolucyjny. W większości przypadków musieliśmy w sposób bardziej sformalizowany niż dotychczas udokumentować stosowane przez nas procedury. Niemniej jednak uważam, że otrzymanie certyfikatu ISO 20252 jest jednym z istotniejszych dowodów na to, że przygotowując, realizując i raportując badania stosujemy nadrzędną zasadę najwyższej, międzynarodowej jakości.” – komentuje Krzysztof Kruszewski, Dyrektor Generalny Millward Brown SMG/KRC.

Kontakt:

Kuba Antoszewski

kuba.antoszewski@millwardbrown.com

kom: 501 249 803

MillwardBrown SMG/KRC

Instytut Badania Rynku i Opinii Publicznej SMG/KRC (www.millwardbrown.com/pl) powstał w 1990 roku. W ciągu dwudziestu lat swojej działalności stał się największym ośrodkiem badań marketingowych w Polsce i na całym obszarze Europy Środkowej i Wschodniej.

Firma specjalizuje się w: badaniach komunikacji masowej i kondycji marek (pre-testy, post-testy reklam, trackingi, badania strategii i kondycji marek), zaawansowanych badaniach jakościowych, badaniach mediów. Najlepiej znane projekty prowadzone przez MB SMG/KRC to: Target Group Index (studium konsumpcji marek i mediów), PBC (drugi co do wielkości w Europie system pomiaru czytelności prasy), Radio Track (drugi co do wielkości w Europie system pomiaru słuchalności radia), CAPIBUS, Omnibus „Matki” i Omnibus „Młodzież”, Net Track - badanie użytkowników polskiego Internetu.

Od 2000 roku instytut SMG/KRC Poland jest członkiem globalnej sieci Millward Brown International i funkcjonuje pod nazwą Millward Brown SMG/KRC.