Brukerhåndbok

Gallup Seerpanel

KANTAR

NØRSK GALLUP

Velkommen til Gallup Seerpanel

Takk for at du og din husstand vil delta i Gallup Seerundersøkelsen og bidra til de offisielle seertallene for Norge.

Seerpanelet består av 1600 husstander rundt om i hele landet, og din husstand representerer omtrent 2000 liknende husstander i ditt distrikt. Målingen skal gi et totalbilde av all seing av TV-innhold i Norge, både det som ses på tradisjonelle TV-skjermer og det som streames over nettet.

Vi håper at du vil oppleve deltakelsen i panelet som interessant. Det er viktig at du så snart måleutstyret er installert kommer inn i gode vaner i forhold til å registrere din TV-seing. Hvert husstandsmedlem må trykke seg inn med sin tast på fjernkontrollen hver gang han/hun er til stede i et rom hvor TV-skjermen står på. Når man forlater rommet hvor TV-en er plassert, må en være påpasselig med å trykke seg ut.

Har du gjester, skal du registrere disse ved hjelp av gjestetastene og veilede dem i bruken av fjernkontrollen. Dersom du har små barn, er det viktig at de også kommer inn i gode vaner.

For at målingen av nett-TV skal bli så riktig som mulig, ber vi deg logge inn på Medlemsportalen og fylle ut opplysninger om hvem i husstanden som bruker de ulike enhetene til å se nett-TV. Ta kontakt med oss dersom du har problemer med å logge inn i portalen eller om du trenger hjelp til å svare på noen av spørsmålene. Spørreskjemaet om interesser, holdninger og forbruksvaner må også fylles ut for at vi skal kunne benytte de viktige seerdataene fra din husstand. Husk også å returnere vår gjensidige Samarbeidserklæring.

De påfølgende sidene vil sette deg inn i bruken av måleutstyret, oppsamling av poeng, når det er viktig at du kontakter oss og noen vanlig stilte spørsmål. Har du problemer med å forstå bruken av utstyret eller har andre spørsmål, hjelper vi deg gjerne på telefon 46 95 20 00 el. 800 41 440.

Vi setter pris på din deltakelse og ser fram til samarbeidet!

Vennlig hilsen
Kantar

Christian Thune-Larsen
Avdelingsleder TV-avdelingen

Innhold

Velkommen til Gallup Seerpanel..... s. 3

Måleutstyret..... s. 5

Måling av Nett-TV..... s. 6

Bruk av måleutstyret..... s. 8

Oppsamling av bonuspoeng..... s. 11

Når bør du kontakte oss?..... s. 12

Norsk Gallup vil kontakte deg i følgende tilfeller..... s. 13

Vanlig stilte spørsmål..... s. 13

Oversikt over tastene..... s. 15

Måleutstyret

Måleutstyret som skal monteres består av et elektronisk TV-meter som kobles til hver TV-skjerm i husstanden. Det følger også med en egen fjern-kontroll til hvert TV-meter for registrering av hvem som ser på. En tekniker fra oss eller en av våre samarbeidspartnere vil montere måleutsstyret i boligen din.

Til hvert TV-meter følger en fjernkontroll. Tekniker vil tildele en bokstavtast på fjernkontrollen til hvert husstandsmedlem. Gjester skal også trykke seg inn som seere, og de personer som dere anser som regelmessige gjester i hjem-met kan tildeles sin egen gjestetast. Husk å notere ned hvem som har hvilken tast bakerst i denne brukerhåndboken.

Dersom husstanden har flere TV-er med måleutstyr, har hvert husstands-medlem samme tast på alle fjernkontrollene.

Ved hjelp av fjernkontrollen skal du så registrere all bruk av TV-en, enten det er TV-seing eller bruk av tilkoblet TV-utstyr. Hvert medlem av husstanden må trykke sin tast når de er tilstede i et rom hvor TV-en står på. Disse opplysningene er viktige og forteller oss hvem i husstanden som bruker den.

TV-metrene inneholder et GSM-modem for automatisk overføring av husstandens seerdata til Kantar hver natt.

Måling av nett-TV

I tillegg til måling av tradisjonelle TV-skjermer, måles også husstandens bruk av nett-TV på mobil, nettbrett og datamaskin.

Målingen foregår ved at leverandørene av nett-TV-innhold merker sendingen med vår målekode. Denne målekoden forteller hvilket innhold som er avspilt. Når du besøker en av de målte nett-TV-kanalene med en skjerm eller mobil enhet som er registrert i målingen, vil vi kjenne de igjen og rapportere din seing som en del av seermålingen for hele Norge.

Det er kun TV-innhold som våre samarbeidspartnere i Seerundersøkelsen har merket som inngår i målingen. Bruk av andre nettsteder eller nettbank vil ikke bli målt.

Listen over de nett-TV-kanalene som måles finner du her: www.seerundersøkelsen.no, velg menypunkt Målte nettsteder.

For husstander med internettruter

Vår tekniker vil koble et elektronisk Nett-TV-meter til husstandens internettruter. Dette meteret identifiserer mobiltelefoner, nettbrett og andre enheter som er tilkoblet hjemmenettverket og måler disse enhetenes bruk av nett-TV. Til forskjell fra målingen av tradisjonelle TV-skjermer, kreves ingen innlogging av hvem som ser nett-TV på mobil, nettbrett eller PC. Det eneste du skal gjøre er å fylle ut informasjon i Medlemsportalen om hvem som bruker de ulike enhetene i husstanden. Deretter går målingen av seg selv.

En guide om utfylling av portalen ligger i velkomstmappen. All informasjon i Medlemsportalen må være utfylt før din husstand kan inngå i seerstatistikken, og før poengkonto og tilgang til gavebutikken kan opprettes.

Dersom husstanden i løpet av medlemstiden får nye enheter som kobles opp mot hjemmenettverket, er det viktig at disse enhetene registreres i Medlemsportalen.

For husstander uten internettruter

Dersom husstanden ikke har internettruter, men ser nett-TV med mobil oppkobling, vil vi ikke ha mulighet til å koble opp et Nett-TV-meter. I stedet vil vi installere en måleapp på de smarttelefoner og nettbrett som brukes til nett-TV. Appen har samme funksjon som Nett-TV-meteret, nemlig å identifisere din smarttelefon eller nettbrett slik at vi kan kjenne igjen din seing og rapportere den som en del av seermålingen. For datamaskiner er det ingen installasjon, men vi ber deg registrere maskinen i Medlemsportalen. Alt dette vil du få veiledning i og hjelp til av Gallup Panelsenter!

KANTAR TNS
Seerpanel

Bruk av måleutstyret

Registrere seing

Det er viktig at alle i husstanden kommer inn i gode vaner i forhold til å registrere sin bruk av TV-skjermer. Følgende punkter må læres av alle i husstanden:

- Du skal registrere deg som seer ved hjelp av fjernkontrollen når du er til stede i et rom hvor TV-en står på.

- Du skal trykke deg ut som seer når du forlater rommet hvor TV-en står på. Dette gjelder også selv om du bare skal gå ut av rommet en liten periode.

- Du skal registrere deg som seer også når TV-en benyttes til andre formål enn tradisjonell TV-seing, slik som nett-TV, TV-spill, DVD/ Blu-ray eller radio.

- Du skal også registrere deg som seer dersom du holder på med andre aktiviteter samtidig, så lenge du er tilstede i rommet hvor TV-en står på.

Husstandsmedlemmer

Hvert husstandsmedlem skal ha sin egen tast på fjernkontrollen. Under beskrives framgangsmåten for bruk av bokstavtastene, vist med et eksempel der *Hanne* er husstandsmedlem med tast A:

1. Når du slår på TV-skjermen vil måleapparatet lyse *Hvem er til stede?* Dette er en påminnelse om at du må trykke deg inn.

2. Trykk inn din tast på fjernkontrollen. Du får nå en velkomsthilsen og ditt navn vises i displayet: *Hei Hanne.* Deretter vises bokstavene til hver person som er er trykket inn på fjernkontrollen.

3. Når du forlater et rom hvor TV-en står på trykker du deg ut som seer med tasten din. Du skal trykke deg ut selv om du forlater rommet TV-skjermen står i bare en liten stund. Du vil da få meldingen: *Farvel Hanne*

4. Din bokstav vil nå forsvinne fra måleapparatet, mens eventuelle andre personer i husstaden som fortsatt er inntrykket vil vises i displayet.

Dersom TV-skjermen er på når du kommer tilbake til rommet, må du huske å trykke inn tasten din igjen. Din bokstav vil igjen komme opp på måleapparatet.

Hvis du har små barn i husstanden, 2 år og eldre, ber vi om at du hjelper dem å trykke sine taster når de kommer inn eller går ut av et rom hvor TV-skjermen står på.

Faste gjester

Familie og venner som ofte er på besøk kan gjerne ha sin egen faste bokstavtast på fjernkontrollen. Dette gjør det enklere for gjestene å registrere sin seing da de faste gjestene skal bruke fjernkontrollen på samme måte som husstandsmedlemmene.

Tildeling av taster til faste gjester kan skje når tekniker installerer utstyret, slik at gjesten blir registrert med navn i meteret. Dette kan også ordnes i ettertid ved å kontakte Gallup Panelsenter. Det er kun plass til å registrere åtte faste taster til sammen for husstandsmedlemmer og gjester.

Andre gjester

For andre gjester brukes tastene i feltet *Gjester* på fjernkontrollen. Disse er angitt med røde taster for kvinner og blå taster for menn og er delt inn i aldersgrupper. Registreringen foregår på følgende måte:

1. Gjesten trykker en rød eller blå tast som samsvarer med gjestens kjønn og aldersgruppe.

2. Trykk tasten *Ny gjest* for å bekrefte. Displayet vil bekrefte kjønn og alder og deretter vise *Takk!* Dersom det er flere gjester av samme kjønn og i samme aldersgruppe, trykkes *Ny gjest* en gang for hver gjest.

3. Gjenta punkt 1 og 2 for gjester i andre aldersgrupper.

4. Meteret vil vise det totale antall gjester som er registrert som seere. Du kan også kontrollere at gjesteregistreringen er korrekt ut fra antall, alder og kjønn ved å trykke *Vis gjester.*

5. Når en gjest skal forlate TV-rommet, skal han/hun trykke seg ut av meteret. Trykk tasten *Fjern gjest* på fjernkontrollen. Displayet viser: *Velg en gjestetast*

Velg tasten for riktig kjønn og aldersgruppe for den gjesten som for later rommet. Trykk tasten *Fjern gjest* igjen for å bekrefte. Dersom du skal fjerne flere gjester av samme kjønn og i samme alders gruppe, trykk *Fjern gjest* en gang for hver gjest som skal fjernes. Dersom du prøver å fjerne en gjest i en aldersgruppe som ikke er registrert, vises meldingene *Ingen å fjerne* og *Beklager, prøv igjen.*

Andre funksjoner

Sjekk seere

Meteret vil periodevis blinke *Sjekk seere?* og deretter bokstavene til de personene som er registrert som seere. Dette er en kontroll av at opplysningene i måleapparatet stemmer overens med de personene som er tilstede i rommet. Meldingen vil forsvinne etter noen sekunder. Dersom registreringen er korrekt gjør du ingenting. Dersom bokstavene er feil retter du opp dette.

Ingen seere

Dersom TV-en står på uten at noen er til stede i TV-rommet, skal alle ha trykket seg ut før de forlater rommet. Deretter trykkes tasten *Ingen seere* på fjernkontrollen. Ingen seere vil stå og blinke i displayet helt til noen kommer inn i rommet igjen og registrerer seg som seer.

Reise/ferie

Dersom husstanden reiser bort for kortere eller lengre tid, skal du trykke inn ferietasten på fjernkontrollen når TV er slått av.

- Trykk ferietasten igjen for å bekrefte. Displayet vil nå vise *God ferie!* Måleapparatet vil automatisk slå seg på igjen neste gang du slår på TV-en.

- Ikke dra ut strømmen etter du har benyttet ferietasten, da vil ikke meldingen om ferie bli registrert hos oss.

- Det er viktig at alt måleutstyret fra oss er tilkoblet strømnettet til enhver tid. Dersom du av en eller annen grunn må dra ut strømmen, er det viktig at du tar kontakt med oss.

- Du kan fortsatt ta ut strømkontaktene til eget utstyr som TV-skjerm, PC/Mac, DVD/Blu-ray, TV-spill og lignende.

Oppsamling av bonuspoeng

Vi setter pris på din husstands deltakelse i Seerundersøkelsen og oppretter en poengkonto når måleutstyret er tilkoblet og spørreskjemaet besvart. Godtgjørelsen er slik:

- Velkomstpoeng godskrives når måleutstyret er installert i din husstand, opplysningene i Medlemsportalen er fylt ut og spørreskjemaet om interesse, holdninger og forbruksvaner er besvart av alle i husstanden eldre enn 13 år.

- 2000 poeng godskrives deretter hver måned så lenge utstyret er tilkoblet.

Poengene kan når som helst innløses i gaver fra vårt rikholdige gaveutvalg i vår gavebutikk www.kantar.no/gavebutikk og gavekatalog. Vi sender deg gavekatalog og en oversikt over opptjente poeng to ganger i året.

Ved å logge deg inn i gavebutikken har du oversikt over husstandens poengkonto. Her vises hvor mange poeng husstanden har fått tildelt og dere kan bestille de produkter dere ønsker.

Har du gode ideer til gaver som du ønsker å finne i gavebutikken, tar vi gjerne imot tips om dette.

Vi gjør oppmerksom på at oppsparte bonuspoeng kan løses inn i gaver inntil seks måneder etter avsluttet deltakelse i Gallup Seerpanel. Deretter anonymiseres alle data i tilknytning til din husstand, inkludert poengsaldo.

Når bør du kontakte oss?

Vær vennlig å kontakte oss ved endringer av:

- TV-skjermer (ny TV, flere eller færre TV-er)
- Utstyr tilkoblet TV-apparatet
  (AppleTV, CromeCast, DVD/Blu-ray-spiller, TV-spill etc.)
- Mottakerutstyr for TV-signalene (dekoder eller antennetilknytning)
- Bytte av router, endring av internettoppkobling/bredbånd
- Mobiltelefoner, nettbrett, PC/Mac (dette kan registreres direkte i Medlemsportalen)

Ved endringer i husstanden:

- Hvis medlemmer flytter inn eller ut av husstanden
- Hvis husstanden flytter
- Når du vil opprette egen tast til fast gjest
- Når måleutstyret må tas ut av drift, for eksempel ved oppussing

Hvis du har problemer:

- med TV-skjermen
- med fjernkontrollen
- med måleutstyret
- med registrering i Medlemsportalen

Gallup vil kontakte deg i følgende tilfeller

- Oppfølgingssamtaler om bruk av tastene på fjernkontrollen
- Oppfølgingssamtaler om eventuelle tekniske problemer
- Utsendelse av spørreskjema for oppdatering av opplysninger om husstanden
- Utsendelse av gavekataloger og sesonghilsener

Vanlig stilte spørsmål

1. **Fjernkontrollen ser ikke ut til å virke. Hvorfor viser ikke måleapparatet de bokstavene som har blitt trykt på?**

   Sjekk at batteriene fremdeles virker. Vi sender nye hvis de er utladet. Batteriene er av typen AAA. Har du slike batterier, kan du bruke dem til du mottar nye fra oss. Hvis det ikke er noe galt med batteriene, sender vi en ny fjernkontroll.

2. **Måleapparatet slår seg ikke på når jeg slår på TV-en. Hva kan være galt?**

   Sjekk at alle kabler til måleutstyret er koblet til og at en rød lampe lyser konstant på baksiden av meteret. Dersom lampen ikke lyser, kan du ta ut strømkontakten og plugge den i på nytt for å restarte meteret. Dersom dette ikke hjelper, må du kontakte oss på 46 95 20 00 el. 800 41 440.

3 **Hva skjer med vår deltakelse i panelet dersom vi skal flytte?**

Husstanden kan gjerne fortsette som medlem av panelet. Ring oss og gi beskjed om når og hvor du skal flytte og om det er endringer i antall husstandsmedlemmer. Måleutstyret pakker du ned og setter opp igjen i ditt nye bosted.

4. **Vi har en TV som vi for det meste benytter til TV-spill, og kun en sjelden gang til seing av TV innhold. Er det nødvendig å montere måleutstyr på denne TV-en?**

TV-skjermer som benyttes til TV eller nett-TV en gang i måneden eller oftere skal inngå i målingen. Ved annen bruk av TV-skjermen, kan vi ikke se hva slags DVD-film du ser på eller hva slags TV-spill du spiller.

5. **Hvem regnes som bosatt i husstanden?**

I utgangspunktet skal alle personer som bor sammen, og som administrerer mat og andre husholdningsutgifter som en enhet, regnes som bosatt i husstanden.

En del personer oppholder seg utenfor husstanden i kortere eller lengre perioder. Alle som oppholder seg i husstanden minst 50 % av tiden regnes som bosatt i husstanden. Barn med delt omsorg regnes som bosatt i den husstanden der de har folkeregistrert adresse.

Husstandsmedlemmer som oppholder seg utenfor hjemmet i forbindelse med arbeid eller utdanning, regnes som bosatt i husstanden dersom de kommer hjem minst en natt i uken (for eksempel i helgene).

Pendlere som har husstanden som sin eneste faste adresse skal også regnes som bosatt i husstanden. Studenter over 15 år som går på skole eller universitet og bor hjemmefra for en periode på minst seks måneder skal ikke regnes som bosatt i husstanden, men de kan gjerne få tildelt en fast gjestetast på fjernkontrollen.
Hybelboere som sørger for egne måltider regnes ikke som medlem mer av husstanden.

Oversikt over tastene på fjernkontrollen

Tekniker fyller ut skjemaet ved installasjonsbesøket.

Tast	Navn	Medlem/ fast gjest
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
H		

Kontakt
Gallup Panelsenter

Telefon: **46 95 20 00 / 800 41 440**
Åpningstider mandag - fredag 09.00-20.30
lørdag 13.00-17.00

E-post: seerpanel@tns-gallup.no

Medlemssider: www.seerundersøkelsen.no

Gavebutikken: www.kantar.no/gavebutikk

Kantar
TV-avdelingen
Postboks 240 Sentrum, 0103 Oslo

KANTAR