KANTAR

Brukerhåndbok

Gallup Seerpanel

Velkommen til Gallup Seerpanel

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

Gallup Seerpanel består av ca. 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 strømmes 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.

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 800 41 440 el. 46 95 20 00.

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

Vennlig hilsen
Kantar AS

Christian Thune-Larsen
Managing Director, Media

Innhold

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

Måleutstyret..... s. 5

Måling av Nett-TV..... s. 6

Medlemsportalen..... s. 7

Guide til Medlemsportalen..... s. 8

Bruk av måleutstyret..... s. 12

Oppsamling av bonuspoeng..... s. 14

Når bør du kontakte oss?..... s. 16

Gallup vil kontakte deg i følgende tilfeller..... s. 17

Vanlig stilte spørsmål..... s. 17

Oversikt over tastene..... s. 19

Måleutstyret

Måleutstyret som skal monteres består av et elektronisk TV-meter som kobles til hver TV-skjerm i husstanden og en fjernkontroll. En tekniker fra oss eller en av våre samarbeidspartnere vil montere måleutsstyret i boligen din.

Til hvert TV-meter følger en fjernkontroll for registrering av hvem som ser på TV. Tekniker vil tildele en bokstavtast på fjernkontrollen til hvert husstandsmedlem. Barn får sin egen tast fra de er 2 år. Gjester skal også trykke seg inn som seere, og de personer som dere anser som regelmessige gjester i hjemmet kan tildeles sin egen gjestetast. Skriv gjerne 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 til stede i et rom hvor TV-en står på. Disse opplysningene er viktige og forteller oss hvem i husstanden som bruker den. Nærmere forklaring om bruk av fjernkontrollen kan du lese om på side 12.

TV-metrene inneholder et GSM-modem som hver natt overfører husstandens seerdata til Kantar.

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 igjen målekodene og rapportere din seing som en del av seermålingen for hele Norge.

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

Listen over de nett-TV-kanalene og strømmetjenestene som måles finner du her: www.seerundersokelsen.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 (se s. 7) om hvem som bruker de ulike enhetene i husstanden. Deretter går målingen av seg selv.

Enheter som kobles til hjemmenettverket, men som ikke er registrert i Medlemsportalen, vil ikke inngå i målingen. Dersom husstandsmedlemmer får nye enheter er det derfor viktig at disse registreres i Medlemsportalen. Ikke-registrerte enheter (inkludert gjester) som benytter hjemmenettverket vil bli identifisert av Nett-TV-meteret, men inngår ikke i målingen.

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.

Medlemsportalen

Registrering av mobile enheter

For at målingen av nett-TV skal bli så riktig som mulig, ber vi deg logge inn i Medlemsportalen og fylle ut opplysninger om hvem i husstanden som bruker de ulike enhetene til å se nett-TV.

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

Spørreskjema

Som en del av Seerundersøkelsen inngår det et spørreskjema om interesser, holdninger og forbruksvaner som skal besvares av alle i husstanden som er 13 år eller eldre. Denne undersøkelsen gir viktig bakgrunnsinformasjon om seerdataene.

Skjema skal besvares første gang når man blir medlem i Gallup Seerpanel, og deretter skal det oppdateres en gang årlig. Skjema besvares ved å gå inn i Medlemsportalen, og under fanen Spørreskjema er en link til skjema for hvert husstandsmedlem. Husstanden har en felles brukerkonto med brukernavn og passord som alle medlemmer i husstanden benytter ved innlogging.

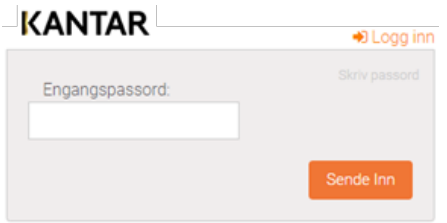
Vi gir poeng for hvert besvarte skjema, og poengene overføres til husstandens poengkonto. Ved førstegangs utfylling ved rekruttering gir vi 1000 poeng og ved den årlige oppdateringen 500 poeng.

For husstander som ønsker postal kommunikasjon med oss, blir spørre-skjema tilsendt i posten.

Guide til Medlemsportalen

Når din husstand skal logge inn i Medlemsportalen for første gang, åpne e-posten vi har sendt fra avsender seerundersokelsen@kantar.com

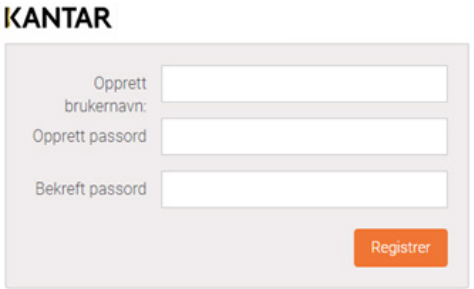
Klikk på linken for å opprette bruker og benytt engangspassordet du har fått tilsendt på SMS,



Ved senere besøk i Medlemsportalen kan du gå inn på https://tvovportalen.kantartns.no/ eller går inn via medlemssidene www.seerundersokelsen.no

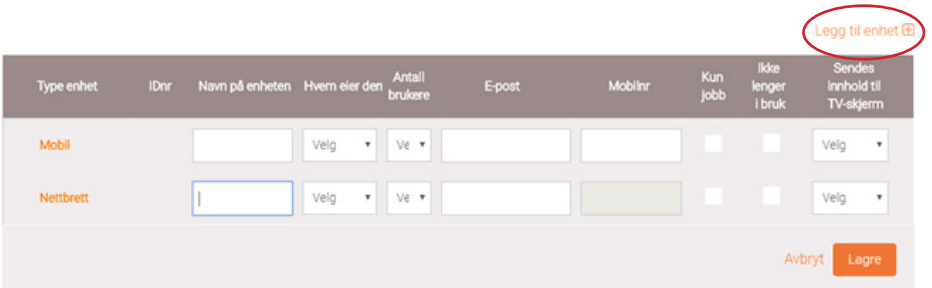
Opprett bruker for din husstand

I neste vindu skal du opprette en brukerkonto for husstanden. Tast inn ønsket brukernavn og passord for husstanden.



Informasjon om husstandens mobiler, nettbrett og datamaskiner

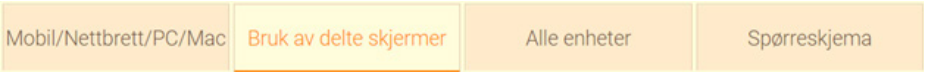
Når du er logget inn i portalen blir du bedt om å fylle ut informasjon om husstandens enheter som benyttes til strømming. Husstandens enheter vises i tabellen.



Dersom det er glemt å legge inn en enhet på rekrutteringstidspunktet, eller hvis husstanden anskaffer en ny enhet, må dette oppdateres i portalen. Trykk "Legg til enhet" og fyll ut informasjonen.

Dersom det er enheter i husstanden som brukes av mer enn en person, vil disse dukke opp i to nye tabeller. Der vil dere blir bedt om å oppgi hvor stor andel av tiden hver person benytter enheten. Fordelingen oppgis i prosent.

Bruk av delte skjermer/enheter



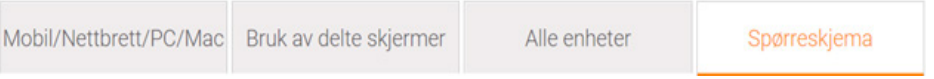
Dersom du har oppgitt at husstanden har mobiler, nettbrett eller data-maskiner som blir brukt av flere enn en person i husstanden, må du spesifiserer bruken av disse enhetene. Dette gjør du ved å velge fanen "Bruk av delte skjermer".

Alle i husstanden som er bruker av en eller flere delte enheter har hver sin linje i portalen. Her skal hvert husstandsmedlem registrere hva slags type innhold man vanligvis ser på og til hvilke tidspunkt. Merk at det i toppen av tabellen er 2 faner, en for hverdager (Man-Fre) og en for helg (Lør-Søn). Husk å fylle ut begge fanene og husk å lagre!

Oversikt over registrert enheter

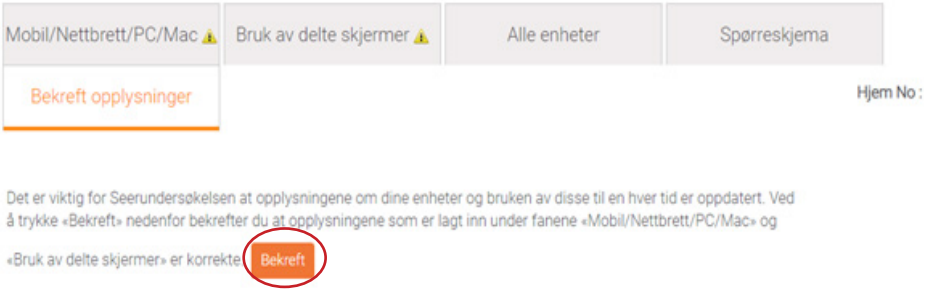
Bak fanen "Alle enheter" har du oversikt over alle registrerte enheter som benyttes til strømming, husstandens TV-skjermer og enheter som er tilkoblet TV-skjermer.

Spørreskjema



Dersom dere har sagt "ja" til å motta elektronisk kommunikasjon fra oss skal Målgruppeskjema som ligger under fanen "Spørreskjema" besvares ved å klikke på link til skjema. Når skjema er besvart endres status fra "Åpen" til "Lukket". Hvis dere har angitt postal kommunikasjon vil dere motta spørreskjema i posten.

Endre/oppdatere opplysninger



Dersom du skal endre/oppdatere informasjonen om enhetene, velg fanen "Mobil/nettbrett/PC/Mac". Gjør de nødvendige endringene. Dersom noe mangler i utfyllingen, vises en bjelle i fanen med info om hva som mangler.

Husk også å oppdatere informasjonen under fanen "Bruk av delte skjermer". Dersom ingen i husstanden deler enheter, vises en grønn hake i fanen. Når alt er lagt inn, gå til fanen "Bekreft opplysninger" og klikk "Bekreft". Nå vil en grønn hake vises i de to fanene.

Glemt passord

Dersom du har glemt passordet gjør du følgende:

1. Trykk på "Glemt passord", skriv inn brukernavnet ditt og trykk "Bekreft".

2. Du vil da motta en engangskode på SMS som du legger inn i feltet for å lage nytt passord.

Glemt brukernavn

Dersom du har glemt brukernavnet gjør du følgende:

1. Trykk på "Glemt brukernavn", skriv inn hjemnummeret du har i Seerpanelet (7 siffer) og trykk "Bekreft".

2. Du vil da motta en engangskode på SMS som du legger inn i feltet merket OTP.

3. Brukernavnet vil nå vises på skjermen og du skriver inn passordet. Dersom du har glemt passordet, se punktet om Glemt passord.

Bruk av måleutstyret

Registrere seing

Det er viktig at alle i husstanden kommer inn i gode vaner med 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 til stede 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, da blir gjesten registrert med navn i meteret. Dette kan også ordnes i ettertid ved å kontakte Gallup Panelsenter, men da får de ikke navnet i meteret, kun bokstav. Det er kun plass til å registrere åtte faste taster tilsammen 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 antallet 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 forlater rommet. Trykk tasten Fjern gjest igjen for å bekrefte. Dersom du skal fjerne flere gjester av samme kjønn og i samme aldersgruppe, 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 om opplysningene i måleapparatet stemmer overens med de personene som er til stede 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 benyttes Ferietasten. Da slipper dere unødvendige oppringninger fra oss i peridoen. Ferietasten benyttes slik:

1. Slå av TV, vent noen sekunder til TV-meter boksen går i dvale, og trykk Ferietasten.

2. Trykk Ferietasten igjen for å bekrefte. Displayet viser nå God Ferie! Måleapparatet slår seg automatisk på igjen neste gang TV blir slått på.

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

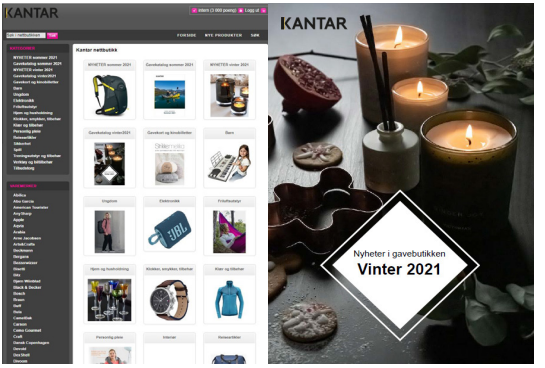
Vi setter pris på at din husstand deltar i Seerundersøkelsen, og vi har et bonusprogram som husstanden blir en del av når alt er på plass for å inngå i målingen. Dvs. at måleutstyr eller app er installert, opplysningene i Medlemsportalen er utfylt og spørreskjema om interesser, holdninger og forbruksvaner er besvart av alle i husstanden som er 13 år eller eldre. Husstanden får så en poengkonto og brukernavn og passord blir tilsendt. Godtgjørelsen er slik:

- 5000 velkomstpoeng blir overført til konto. I tillegg tildeles 1000 poeng pr. besvarte spørreskjema.
- 2000 poeng overføres deretter til poengkonto hver måned, så lenge utstyret er tilkoblet.
- 500 poeng pr. besvarte skjema overføres for årlig oppdatering av spørreskjema om interesser, holdninger og forbruksvaner.

Poengene kan når som helst innløses i gaver og gavekort fra vår gavebutikk på nett www.kantar.no/gavebutikk. Gavebutikken har et bredt utvalg av gaver, og sortimentet endres gjennom året. I gavebutikken har du oversikt over husstandens poengsaldo og historikk over uttak av gaver.

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 anonymiserers 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, Chromecast, TV-spill, DVD/Blu-ray-spiller, 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 informasjon, sesonghilsener o.l.

Vanlig stilte spørsmål

- **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.

- **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 grønn 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 800 41 440 el. 46 95 20 00.

- **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.

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

  Dersom TV-en benyttes til å se TV-innhold eller nett-TV minst en gang i måneden, skal den inngå i målingen og måleutstyr skal monteres.

- **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 medlemmer av husstanden.

Oversikt over tastene på fjernkontrollen

Fyll gjerne inn hvem som har den enkelte tast, husstandsmedlem eller fast gjest.

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

Kontakt
Gallup Panelsenter

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

E-post: seerundersokelsen@kantar.com

Medlemssider: www.seerundersøkelsen.no

Gavebutikken: www.kantar.no/gavebutikk

Medlemsportalen: https://tvovportalen.kantartns.no/

Kantar AS
TVOV-avdelingen
Postboks 9016 Grønland, 0133 Oslo

KANTAR