

TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG NÀO CHO NGÀNH NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG?

ISO 20252:2006 là tiêu chuẩn chất lượng ngành nghiên cứu thị trường do Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế ISO ban hành năm 2006. Theo công bố của MRQSA (Market Research Quality Standards Association, tạm dịch: Hiệp hội Tiêu chuẩn Nghiên cứu thị trường), hiện nay trên thế giới có khoảng 70 đơn vị nghiên cứu thị trường được chứng nhận tiêu chuẩn ISO 20252.



Tiêu chuẩn chất lượng 20252 hướng dẫn quy trình nghiên cứu nhằm đảm bảo những chuẩn mực quốc tế để đạt chất lượng nghiên cứu tối ưu. Đối với ngành nghiên cứu thị trường tiêu chuẩn nhấn mạnh các yếu tố: tiếp nhận yêu cầu nghiên cứu của khách hàng; thu thập thông tin; xử lý dữ liệu và báo cáo nghiên cứu. Và cũng như các tiêu chuẩn chất lượng khác, ISO 20252 yêu cầu đơn vị được chứng nhận liên tục cải tiến để làm hài lòng khách hàng là các *marketer*.

Các *marketer* luôn đòi hỏi tính chính xác và trung thực trong các bản báo cáo nghiên cứu thị trường. Tiêu chuẩn 20252 yêu cầu nghiêm ngặt trong quá trình thu thập thông tin, xử lý dữ liệu và báo cáo. Kiểm tra chất lượng (*quality control*) phải luôn được tuân thủ trong tất cả các bước trên.

Ngoài ra, tiêu chuẩn 20252 cũng nhấn mạnh năng lực nhân sự và bảo mật.

Đội ngũ thu thập thông tin và phân tích dữ liệu phải có trình độ và kinh nghiệm nhất định khi tiến hành nghiên cứu, nhất là các dự án kỹ thuật đặc thù (như ngành dược, y tế...). Để thực hiện một buổi thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính), người hướng dẫn thảo luận (*moderator*) phải tìm hiểu đề tài thảo luận (sản phẩm, ngành hàng, đối tượng người tiêu dùng...) ngoài những kỹ năng có sẵn qua đào tạo và kinh nghiệm làm việc như: tâm lý nhóm, gợi mở và khuyến khích đáp viên chia sẻ ý kiến. Việc phân tích dữ liệu cũng dựa trên

FTA là công ty nghiên cứu thị trường đầu tiên tại Việt Nam được chứng nhận tiêu chuẩn ISO 20252:2006.

Để biết thêm thông tin và được tư vấn về Tiêu chuẩn Chất lượng ngành Nghiên cứu thị trường ISO 20252:2006, bạn có thể liên hệ Công ty Nghiên cứu thị trường FTA, cô Trương Vũ Thùy Loan, Trưởng phòng Quan hệ Khách hàng.

loantruong@fta.com.vn

một quy trình chuẩn để hạn chế tối thiểu quan điểm chủ quan của người phân tích.

Công ty nghiên cứu thị trường phải có trách nhiệm bảo mật thông tin cho khách hàng. Ví dụ: đơn vị làm nghiên cứu phải có cơ chế và công cụ bảo đảm mẫu sản phẩm mới do khách hàng ủy thác sử dụng thử nghiệm trong khi nghiên cứu không bị tiết lộ ra ngoài, đặc biệt là không có rủi ro rơi vào tay của đối thủ. Khả năng bảo mật thể hiện tính chuyên nghiệp trong nghiên cứu thị trường.

Cũng giống như những tiêu chuẩn chất lượng ISO khác, ISO 20252 vừa đóng vai trò định hướng chất lượng vừa là một trong những thước đo quan trọng kiểm chứng chất lượng nghiên cứu của đơn vị làm nghiên cứu thị trường.

Tác giả: Trương Vũ Thùy Loan

Tạp chí Marketing Việt Nam số 61 ngày 15.11.2009

Trang 58, 59.