



ISO NORMEN – ISO 19731:2017 Digital en Web Analytics

In 2017 is voor de eerste keer de ISO norm 19731:2017 Digital Analytics en Web Analysis gepubliceerd. Deze internationale ISO norm is voortgekomen uit de Nederlandse 'MOA Kwaliteitsnorm Digital Analytics'. Met de komst van deze nieuwe ISO norm is deze MOA norm komen te vervallen.

Bij Digital Analytics gaat het om passieve informatievergaring. Consumenten geven, veelal ongevraagd, hun mening over allerlei zaken via websites en Social Media. Het gaat om informatie waar de onderzoeker niet specifiek naar gevraagd heeft en het gaat om mensen die niet door de onderzoeker gericht om een antwoord zijn gevraagd. Desondanks levert het analyseren van gegevens die via internet beschikbaar komen in heel veel gevallen buitengewoon nuttige informatie op.

In ISO 19731:2017 komen, naast algemene eisen met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, de volgende specifieke zaken aan de orde:

- Het gebruik van websites (gebruik van cookies, 'page impressions', navigatie tussen websites, tijd besteed aan websites, etc.)
- 'Online metered panels': continue meting van internetgedrag en websitebezoek via geïnstalleerde meters/tags op computers, tablets en mobiele telefoons van panelleden
- Analyses van uitspraken en sentimenten op social media, inclusief user-generated content zoals blogs, forums en commentaren op websites.

Deze nieuwe norm is van belang voor opdrachtgevers die zelf digitale analyses uitvoeren, voor onderzoekbureaus die digitale analyses als onderdeel van hun servicepakket uitvoeren en voor dienstverleners op het gebied van internet, die niet afkomstig zijn uit de onderzoekwereld maar zich wel bezighouden met Digital Analytics en web analysis.

De Engelstalige tekst van ISO 19731:2017 is verkrijgbaar via www.nen.nl

Meer informatie of een afspraak maken met Toetsingsbureau KCC? Neem dan contact op met Ed van Eunen via ed.van.eunen@toetsingsbureau-kcc.nl onder vermelding van het ISO-nummer.

MET HET DATA & INSIGHTS NETWORK, WEET JE MEER EN WEET JE HET EERDER!