

Polityka Jakości Panelu Badawczego ReaktorOpinii.pl

Reaktor Opinii jest internetowym panelem badawczym stworzonym przez Accorp Sp. z o.o., właściciela Instytutu Badań Pollster. Panel działa od 2014 roku i służy budowaniu zaangażowanej społeczności osób gotowych dzielić się swoimi opiniami oraz dostarczaniu wysokiej jakości danych Klientom komercyjnym oraz ośrodkom naukowym. Uznając wagę i odpowiedzialność za świadczone usługi Accorp Sp. z o.o. postępuje zgodnie z wytycznymi profesjonalnych organizacji branżowych PKJPA oraz Europejskiego Towarzystwa Badań Opinii i Rynku (ESOMAR).

Od początku działania Panelu liczba zarejestrowanych Panelistów przekroczyła 350 tysięcy i dalej dynamicznie rośnie. To sprawia, że Reaktor Opinii stanowi jeden z największych paneli na polskim rynku badań internetowych. Pod względem liczby realizowanych wywiadów CAWI systematycznie plasuje się w top 10 paneli badawczych.

Zagadnienie 1: Misja panelu internetowego, w szczególności: podstawowa demograficzna charakterystyka panelistów, specyfika i tematyka badań realizowanych w panelu

Celem panelu Reaktor Opinii jest realizacja badań marketingowych i społecznych na szerokiej populacji mieszkańców Polski korzystających z Internetu i zróżnicowanych grupach docelowych w jej obrębie. Tematyka podejmowanych projektów jest bardzo szeroka. Paneliści Reaktora Opinii biorą udział w badaniach m.in. na temat znajomości i wizerunku marek, używania produktów, korzystania i satysfakcji z usług, efektywności kampanii reklamowych, diagnozach rynku czy badaniach społecznych.

Na Panelu można z powodzeniem realizować typowe, ogólnopolskie, reprezentatywne próby badawcze (osoby 13+, rozkłady cech: płci, wieku,

wielkości miejscowości zamieszkania, województwa oraz wykształcenia zgodne z cechami populacji mieszkańców Polski) jak również, w zależności od potrzeb Klientów, docierać do niszowych, trudnych grup.

Zagadnienie 2: Kanały i metody rekrutacji, specyficzne źródła wykorzystywane do rekrutacji (np. bazy danych), ograniczenia w naborze panelistów, możliwości udziału obecnych panelistów w rekrutacji nowych panelistów (np. polecenie kolejnych osób), zaproszenia do udziału w panelu dla kandydatów z konkretnej grupy docelowej itp.

Reaktor Opinii jest tradycyjnym panelem dostępowym (access panel). Składa się z osób rekrutowanych w przestrzeni Internetu, deklarujących gotowość dzielenia się swoimi doświadczeniami i opiniami.

Aby zostać członkiem panelu, należy przejść proces rejestracji (formularz rejestracyjny dostępny jest na stronie <https://reaktoropinii.pl/>). Uczestnikiem może zostać osoba zamieszkująca na terenie Polski, która ukończyła 13 lat (w przypadku osób niepełnoletnich 13–15 lat, odpowiednio do przepisów prawa polskiego, wymagana jest zgoda przedstawiciela ustawowego). Każdy uczestnik panelu jest zobowiązany do zapoznania się i akceptacji regulaminu panelu, w tym w szczególności do udzielania przemyślanych, rzetelnych i prawdziwych odpowiedzi na pytania w ankietach.

Poza rejestracjami organicznymi, Paneliści pozyskiwani są również poprzez płatne źródła. Aby zapewnić jak najwyższy stopień zróżnicowania Panelistów i możliwie najwyższą reprezentatywność, korzystamy z kilku niezależnych kanałów::

- reklam w mediach społecznościowych,
- reklam mailingowych,
- a także reklam w wyszukiwarkach.

W zależności od potrzeb wykorzystywane są również z reklamy w portalach internetowych (właściciel Reaktora Opinii jest częścią Grupy ZPR Media, jednego z największych krajowych wydawców internetowych, który w każdym miesiącu dociera do ponad 80% polskich internautów).

Dywersyfikacja kanałów marketingowych i wykorzystywanych narzędzi zapewnia dotarcie do bardzo dużej liczby użytkowników Internetu. Materiały promocyjne zwracają uwagę na różne zalety dzielenia się opiniami, aby pozyskać osoby o zróżnicowanych motywacjach przystępowania do panelu.

Liczba pozyskanych Panelistów z poszczególnych kanałów jest stale monitorowana i dopasowana do aktualnych potrzeb. Wykorzystywane narzędzia pozwalają docierać do osób o pożądanym cechach społeczno-demograficznych. Zaangażowanie i jakość pozyskiwanych Panelistów są sprawdzane w podziale na poszczególne kanały rekrutacji. Wnioski służą do podejmowania decyzji o utrzymaniu lub wygaszeniu rekrutacji za pomocą danego kanału.

Ponadto obecni Paneliści mogą brać udział w systemie polecenia i rekrutacji nowych osób (akcja "Poleć udział w Reaktorze Opinii"). Każdy Panelista ma swój link afiliacyjny, który może udostępnić innym.

Zagadnienie 3: Zasady i rozwiązania techniczne zapewniające, że każdy uczestnik panelu jest osobą realną, tym za kogo się podaje, z wyszczególnieniem postępowania w przypadku panelistów niepełnoletnich (jeśli są obecni na panelu)

Jednym z priorytetów Reaktora Opinii jest dostarczanie swoim Klientom danych najwyższej jakości. W tym celu Panel podejmuje szereg działań, aby zapewnić, że uczestnicy panelu są realnymi osobami.

Podczas rejestracji do panelu:

1. Stosujemy podwójną weryfikację adresu e-mail. W trakcie rejestracji wysyłamy wiadomość na podany adres e-mail z linkiem do potwierdzenia rejestracji. Tylko potwierdzenie rejestracji w określonym czasie pozwala kontynuować rejestrację.
2. Weryfikujemy unikalność adresu e-mail w naszej bazie. Sprawdzamy, czy na podany adres e-mail nie zostało już wcześniej założone konto. Próby założenia wielu kont na ten sam adres e-mail są blokowane.
3. Sprawdzamy, czy podany adres e-mail widnieje na naszej black-liście. Użytkownicy usunięci z panelu nie mogą założyć konta ponownie.
4. Nie pozwalamy założyć konta osobom łączącym się z zablokowanego przez nas adresu IP.
5. Walidujemy domenę poczty elektronicznej. Rejestracja konta na

tymczasowe skrzynki e-mail nie jest możliwa.

6. Prosimy o podanie nr telefonu. Sprawdzamy, czy dany numer nie występuje już w naszej bazie
7. Stosujemy reCAPTCHA - blokujemy automaty próbujące założyć konto w panelu. Algorytmy Google śledzą zachowanie użytkownika w Internecie i jeżeli wykazuje on działania typowe dla botów to strona jest blokowana.
8. W ankiecie rekrutacyjnej stosujemy *honey pot questions* - pytania niewidoczne dla Respondentów, ale widoczne dla botów. Rejestracje, w których odnotujemy aktywność na tych pytaniach są blokowane.
9. Sprawdzamy pliki cookies z ewentualnych wcześniejszych rejestracji do panelu. Jeżeli użytkownik posiada na swoim urządzeniu cookies świadczący o wcześniejszej rejestracji, nie ma możliwości założenia kolejnego konta.
10. Dopiero osoba, która wypełni ankietę profilującą, jest uznawana za Panelistę. Wymaga to podania swoich danych demograficznych oraz danych dotyczących sytuacji gospodarstwa domowego. Spójność tych danych weryfikowana jest na różnych etapach zakładania konta i podczas uczestniczenia w ankietach.
11. Do odebrania nagrody za udział w badaniach Panelista musi podać swoje dane, m.in. imię, nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania. Sprawdzamy czy te dane są zgodne z danymi podanymi podczas rejestracji oraz czy nie powtarzają się dla innego konta.
12. W stosunku do osób w wieku 13–15 lat, do skutecznego założenia konta w panelu wymagana jest zgoda przedstawiciela ustawowego. W trakcie rejestracji przedstawiciel ustawowy wypełnia stosowny formularz. Weryfikacja udzielonej zgody dokonywana jest mailowo lub telefonicznie.

Stale monitorujemy aktywność na stronie Panelu, udoskonalamy obecne i wdrażamy nowe rozwiązania służące zapewnieniu, że nowi uczestnicy są realnymi osobami.

Zagadnienie 4: Metody doboru próby, procedura zapraszania panelistów do konkretnych badań oraz sposoby zapewnienia przejrzystości podczas ich kwalifikacji (jakie informacje panelista dostaje w zaproszeniu, jaką informację otrzymuje w przypadku niezakwalifikowania się itp.)

Próby najczęściej dobierane są wg specyfikacji Klienta, ale jeżeli zachodzi taka potrzeba, pracownicy Reaktora Opinii posiadają niezbędne kompetencje, aby zaproponować dobór próby optymalnie dopasowany do celów projektu.

Do ustalenia potrzebnych cech populacji wykorzystywane są ogólnodostępne dane (GUS, Eurostat) oraz dane udostępniane za opłatą, np. gemiusAudience (dane dotyczące polskich internautów).

Struktura demograficzna jest zazwyczaj kwotowana, dzięki czemu interesujące nas cechy respondentów rozkładają się zgodnie ze strukturą danej populacji. Monitorujemy wypełnienie poszczególnych kwot i w razie potrzeby losujemy kolejne próby, tak, aby w badaniu uzyskać oczekiwaną strukturę. Po osiągnięciu kwoty związanej z określoną populacją docelową, Paneliści należący do tej grupy nie są już dopuszczani do wypełnienia badania.

Wykorzystujemy własny system losowania respondentów, który zapewnia nam losowość próby. Paneliści Reaktora Opinii są opisani pod względem wielu cech demograficznych, dzięki czemu istnieje możliwość dokonywania bardziej złożonych losowań.

Podczas doboru Panelistów do badania uwzględniana jest karencja czasowa i tematyczna. Ma to na celu wyeliminowanie możliwej stronniczości Panelistów wynikającej z udziału w badaniach o podobnej tematyce oraz zmniejszeniu zaangażowania spowodowanego nadmierną liczbą wypełnianych ankiet.

Każdorazowo sprawdzamy również czy dane badanie może być kierowane do osób niepełnoletnich. Panel polega przy tym na wytycznych ESOMAR: Realizacja wywiadów z udziałem dzieci i młodzieży. Niepełnoletni uczestnicy panelu mogą być wyłączeni z udziału w niektórych badaniach.

Po wytypowaniu Panelistów do badania zapraszamy ich do udziału w ankiecie za pośrednictwem wiadomości e-mail. Nasz system zarządzania wysyłkami zaproszeń umożliwia wysłanie wiadomości o określonych godzinach oraz wysyłanie przypomnień. Możliwość wzięcia udziału w badaniu jest również widoczna po zalogowaniu na koncie Panelisty.

Paneliści otrzymują zaproszenie do wzięcia udziału w ankiecie, zawierające:

1. ogólną informację o obszarze tematycznym, którego dotyczy ankietę (nie umieszczamy dokładnej tematyki badania, aby nie ryzykować stronniczych odpowiedzi Respondentów)
2. informację o przewidywanym czasie wypełniania
3. informację o wynagrodzeniu w przypadku zakwalifikowania się do badania oraz w przypadku zakończenia ankiety po pytaniach selekcyjnych
4. datę, do której można wziąć udział w badaniu
5. informację o urządzeniu, za pomocą którego można wypełnić ankietę

6. wskazanie czy ankieta realizowana jest w systemie ankietowym Reaktora Opinii czy systemie zewnętrznym
7. link do rezygnacji z udziału w badaniu

W ankiecie wszyscy Respondenci odpowiadają na pytania dotyczące cech demograficznych oraz pytania kwalifikujące (jeżeli do badania szukamy osób spełniających określone kryteria). Jeżeli Respondent nie może być zakwalifikowany do udziału w badaniu otrzymuje podziękowania za gotowość do wypełnienia ankiety, informację, że w projekcie zebrano wystarczającą liczbę wywiadów oraz o przyznaniu punktów za chęć wzięcia udziału w badaniu. Niezależnie czy Respondent wypełni badanie w całości, czy ankieta zostanie przerwana po pytaniach kwalifikujących, ma on możliwość kontaktu z opiekunami panelu i wyjaśnienia swoich wątpliwości/zgłoszenia uwag.

Zagadnienie 5: Zakres dostępnych informacji profilujących uczestników panelu, zasady wykorzystywania do profilowania informacji uzyskanych w poprzednich badaniach lub ze źródeł zewnętrznych

Reaktor Opinii samodzielnie gromadzi dane dotyczące swoich Panelistów. Aby dołączyć do panelu obowiązkowe jest podanie następujących danych:

1. płeć
2. rok urodzenia
3. województwo, powiat, gmina, nazwa miejscowości zamieszkania i kod pocztowy
4. poziom wykształcenia
5. sytuacja i status zawodowy
6. w przypadku osób pracujących: branża, liczba zatrudnionych w firmie
7. wielkość gospodarstwa domowego
8. wiek dzieci poniżej 18 r.ż, mieszkających w gospodarstwie domowym
9. dochód osobisty
10. dochód gospodarstwa domowego
11. decyzyjność ws. zakupów wybranych artykułów użytkowych.

Reaktor Opinii dysponuje powyższymi informacjami dla wszystkich swoich uczestników i wykorzystuje je w zależności od potrzeb przy losowaniu prób badawczych. Posiadane dane profilowe pomagają również lepiej docierać do respondentów w badaniach o próbach celowych, przy ustalaniu kwot czy

szacowaniu wykonalności projektu. Powyższe dane mogą być w uzasadnionych przypadkach i zakresie przekazane naszym Klientom.

Reaktor opinii gromadzi również informacje o swoich Panelistach w innych obszarach, np.: motoryzacja, usługi finansowe i ubezpieczeniowe, media, rozrywka, sytuacja mieszkaniowa, wyposażenie gospodarstwa domowego czy zwyczaje zakupowe. Jednak udzielenie odpowiedzi na pytania z powyższych obszarów nie jest obligatoryjne, dlatego wskaźnik proflowania tymi danymi jest różny.

Niezależnie od posiadanych danych proflowych, rekomendacją dla Klientów i praktyką Reaktora Opinii jest każdorazowe umieszczanie w ankietach pytań weryfikujących czy dany Panelista spełnia warunki kwalifikacji do badania.

Zagadnienie 6: Przechowywanie danych uzyskanych podczas wcześniejszych badań np. dotyczących zachowań, przekonań lub preferencji konsumenckich danego panelisty, możliwości ich wykorzystywania w kolejnych badaniach

Wszystkie dane przechowywane są w sposób bezpieczny i z zachowaniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych. Dane uzyskane w badaniach gromadzone są na dedykowanych i odpowiednio zabezpieczonych serwerach. Panel przechowuje dane z wcześniejszych badań w formie uniemożliwiającej bezpośrednie połączenie odpowiedzi z Panelistą (pseudonimizacja). Bazy przekazywane Klientom nie zawierają danych osobowych Panelistów, chyba, że Panelista wyrazi na to odrębną zgodę.

Dane deklaratywne z ankiet (np.: odpowiedzi dotyczące zachowań, przekonań lub preferencji konsumenckich) są wykorzystane wyłącznie na potrzeby Zamawiającego. Reaktor Opinii nie wykorzystuje tych danych na potrzeby własne lub innych podmiotów.

Zagadnienie 7: Kwalifikacja do badania: ograniczenia w tym zakresie, np. czasowe, tematyczne, demograficzne, dopuszczalną częstotliwość udziału w badaniu danej firmy

Reaktor Opinii przechowuje informacje dotyczące udziału w ankietach dla każdego Panelisty. Korzystając z tych danych, podczas losowania próby uwzględniana jest karencja czasowa i tematyczna na udział w badaniach, które Panelista wypełnił w

całości (sukcesy). Założenia losowania dążą, aby Panelista nie wypełniał więcej niż 2–3 ankiet tygodniowo oraz nie otrzymywał w krótkich odstępach czasu zaproszeń do ankiet o podobnej tematyce. Biorąc pod uwagę liczbę uczestników panelu, liczbę realizowanych wywiadów oraz różnorodność tematów realizowanych badań, nie ma zagrożenia nadmiernego obciążenia Panelistów liczbą ankiet.

Karencja obowiązująca w badaniu ustalana jest indywidualnie. Reaktor Opinii zwykle rekomenduje swoim Klientom zachowanie min. 3–miesięcznej przerwy między udziałem Panelisty w tym samym badaniu. Ustalona karencja obowiązuje również zasoby pozyskiwane od zewnętrznych dostawców. W tym przypadku warunkiem podjęcia współpracy z zewnętrznym Panelem jest gwarancja, że dotrzyma on ustaleń dotyczących karencji.

Zagadnienie 8: Monitorowanie kluczowych parametrów panelu, m.in. liczba aktywnych panelistów, wskaźnik liczby osób, które zareagowały na zaproszenie do badania do liczby osób zaproszonych (response rate)

Dla każdego projektu badawczego oraz dla panelu jako całości prowadzony jest stały monitoring kluczowych wskaźników.

Reaktor Opinii dysponuje na bieżąco aktualizowanymi informacjami takimi jak: liczba aktywnych Panelistów, response rate danego badania oraz całego panelu. Monitorowane są również: liczba nowych rejestracji, struktura społeczno-demograficzna panelu oraz liczba zaproszeń przypadająca na poszczególne grupy panelistów. Na podstawie tych danych opracowywane są kwartalne plany rekrutacyjne.

Podstawowe informacje dotyczące Panelu publikowane są na początku każdego kwartału na stronie: <https://pollster.pl/panel> oraz w PanelBooku. Na życzenie Klienta istnieje możliwość udostępnienia struktury Panelu z podziałem na główne zmienne demograficzne.

Zagadnienie 9: Sposoby weryfikacji danych panelistów w dłuższych okresach (np. monitorowanie zmian w zakresie zmiennych socjoekonomicznych), zapewnienie spójności i powtarzalności struktury próby w przypadku badań trackingowych

Paneliści mają stałą możliwość aktualizowania swoich danych na Koncie Panelisty. Reaktor Opinii prowadzi regularnie akcje zachęcające Panelistów do potwierdzania aktualności/ aktualizowania tych danych. W ustalonych odstępach czasu spójność logiczna dokonywanych zmian jest kontrolowana. W razie potrzeby istnieje możliwość prześledzenia historii zmian konkretnych uczestników. Dzięki temu Reaktor Opinii dysponuje aktualnymi informacjami dotyczącymi swoich Panelistów.

Struktura socjoekonomiczna panelu jest monitorowana i wpływa na podejmowane działania rekrutacyjne. Aby zapewnić stabilną strukturę kluczowych parametrów panelu, działania rekrutacyjne mogą być ukierunkowane na pozyskanie osób o konkretnych cechach. Akcje rekrutacyjne prowadzone są stale i zapewniają zastępowalność Panelistów.

W badaniach trackingowych, jeżeli wykonalność wymaga włączenia zewnętrznych źródeł Respondentów, udział każdego dostawcy jest starannie planowany i utrzymywany przez cały cykl życia projektu. Dobór zewnętrznych dostawców oparty jest na możliwościach dostarczenia próby przy zachowaniu okresów wykluczenia (karencji). Poprzez kontrolę kwot zachowujemy porównywalny udział dostawców we wszystkich falach projektu.

Zagadnienie 10: Zasady i minimalne kryteria umożliwiające współpracę z panelami zewnętrznymi

Przy wyborze zewnętrznych dostawców prób preferujemy panele posiadające certyfikat PKJPA. Jeśli dany dostawca nie posiada certyfikatu, musi przestrzegać zasad ESOMARu. Weryfikacja następuje poprzez sprawdzenie certyfikacji dla danego panelu na stronie PKJPA lub poprzez podpisanie stosownych dokumentów z panelem zewnętrznym (jeśli nie posiada certyfikatu).

Do współpracy wybierane są panele o uniwersalnym przeznaczeniu, których struktura cech Panelistów nawiązuje do struktury populacji Polski i/lub mogące zapewnić losowanie prób spełniających kryteria reprezentatywności.

Przy wyborze zewnętrznych dostawców szczególna uwaga skierowana jest na jakość gromadzonych danych, różnorodność cech oraz unikalność pozyskiwanych Panelistów. Jakość danych pozyskiwana z paneli zewnętrznych podlega takim samym procedurom weryfikacji jak dane z własnego panelu. Reaktor Opinii analizuje dane pozyskiwane z paneli zewnętrznych i na tej podstawie podejmuje decyzję o kolejnych współpracach.

Reaktor Opinii posiada narzędzia do łączenia różnych źródeł Panelistów oraz wykorzystuje mechanizmy weryfikujące unikalność osób biorących udział w badaniu.

Zagadnienie 11: Identyfikacja wymagań technicznych koniecznych do realizacji założeń opisanych w Polityce Jakości oraz środki techniczne i organizacyjne służące ich spełnieniu, w tym zapewniających ochronę danych osobowych panelistów

W naszym panelu posiadamy zaawansowane środki techniczne, obejmujące nowoczesny sprzęt oraz oprogramowanie, niezbędne do efektywnej realizacji zadań opisanych w Polityce Jakości. Infrastruktura sprzętowa obejmuje rozdzielne serwery dla baz danych oraz systemów informatycznych. Autorskie oprogramowanie wykorzystywane w naszym panelu jest w pełni dostosowane do poziomu bezpieczeństwa przewidzianego obowiązującymi przepisami prawa dla ochrony danych osobowych. Pozostałe oprogramowanie jest licencjonowane a jego aktualność jest regularnie sprawdzana. Podczas jego tworzenia oraz ciągłego rozwoju stosujemy koncepcję Data Protection by Design (uwzględniania ochronę danych w fazie projektowania), czasami określaną również jako Privacy by Design (uwzględnianie ochrony prywatności w fazie projektowania).

Nasz zespół programistyczny składa się z doświadczonych specjalistów posiadających odpowiednie kompetencje do utrzymania oraz rozwoju systemów informatycznych. Regularnie inwestujemy w rozwój naszych pracowników poprzez

szkolenia i kursy, zapewniając, że są zawsze zaznajomieni z najnowszymi trendami i technologiami w swoich dziedzinach.

Prowadzimy regularne przeglądy działania naszych technologii, w celu zapewnienia ich skuteczności oraz dostosowania do zmieniających się potrzeb i oczekiwań. Przeglądy obejmują ocenę wydajności, identyfikację ewentualnych problemów oraz wprowadzanie usprawnień w oparciu o najlepsze praktyki branżowe. Reaktor Opinii podlega zasadom zarządzania systemami informatycznymi grupy ZPR Media S.A.

Zapewniamy bezpieczeństwo naszych technologii poprzez regularne przeglądy aktualności zabezpieczeń. Monitorujemy bieżące trendy w zakresie cyberbezpieczeństwa, dostosowując nasze systemy do najnowszych standardów i zabezpieczeń. Nasze procedury bezpieczeństwa obejmują m.in. tworzenie codziennych backupów baz danych, regularne aktualizacje oprogramowania, regularną weryfikację wielostopniowego dostępu do serwerów przez zabezpieczenia firewall i prywatnej sieci VPN, regularne przeglądy aktualności nadanych uprawnień i dostępu do systemów.

Przetwarzane dane zabezpieczone są za pomocą środków technicznych i organizacyjnych. Środki te podlegają okresowym przeglądom i aktualizacji, stosownie do potencjalnych zidentyfikowanych ryzyk naruszenia praw i wolności osób, których dane osobowe dotyczą. Pod kątem bezpieczeństwa i stabilności działania nasze systemy są stale monitorowane są przez dedykowany dział IT ZPR Media S.A..

Do stosowanych przez nas środków organizacyjnych ochrony danych należą w szczególności:

- powołanie Inspektora Ochrony Danych; stanowisko to wykonuje osoba z doświadczeniem w branży badawczej
- szkolenia wszystkich osób w zakresie ochrony danych osobowych oraz bezpiecznego korzystania z zasobów informatycznych
- dopuszczanie do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób, którym nadano imienne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych, a także które podpisały oświadczenie o zachowaniu poufności danych osobowych
- wdrożone procedury ochrony danych

