

reaktoropinii.pl

PanelBook

2024



pollster

O Reaktorze Opinii



Reaktor Opinii to jeden z **największych paneli** na polskim rynku badań internetowych



Liczba zarejestrowanych panelistów to **ponad 370 000 osób** w wieku powyżej 13 lat.



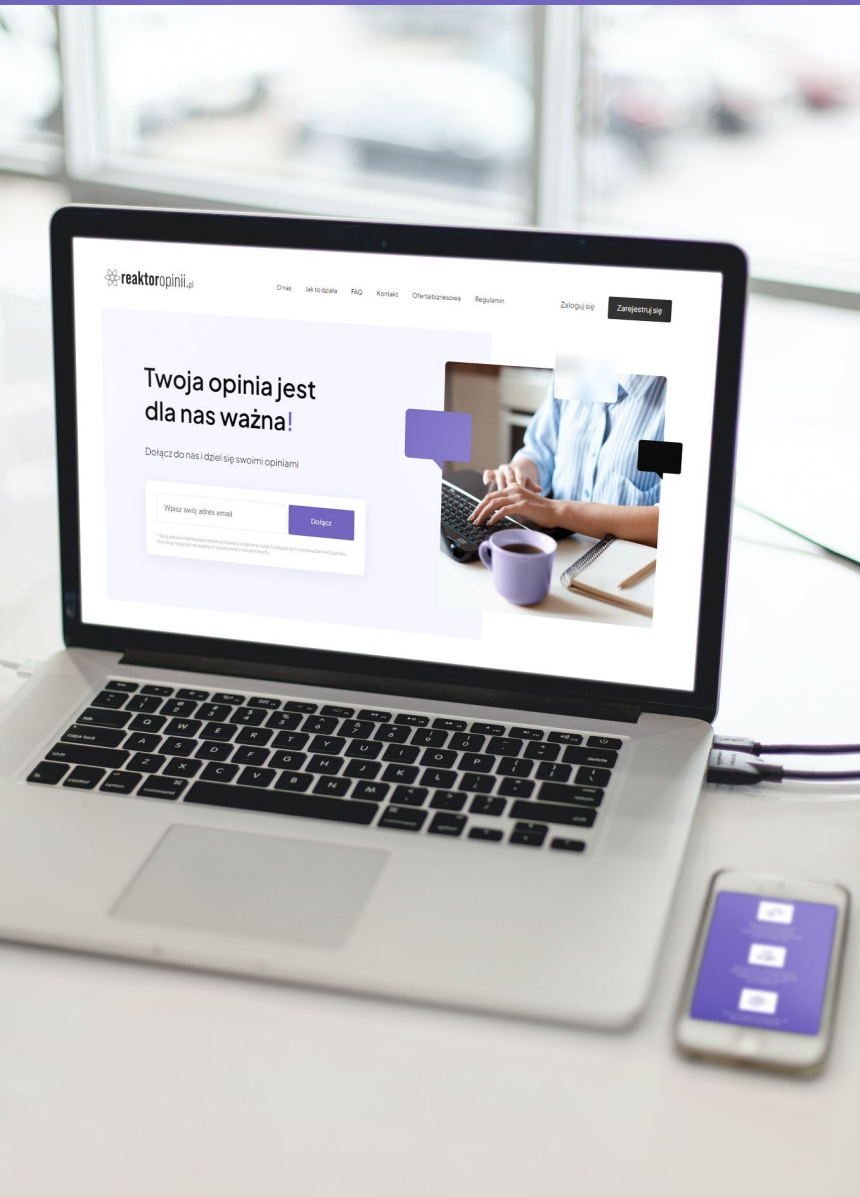
Średni response rate: **28%**



Możliwości realizacyjne naszego panelu **pozytywnie ocenia aż 89%** naszych Klientów*

*na podstawie wyników badania satysfakcji klientów Pollster, przeprowadzonego w lutym 2020 roku.





O Reaktorze Opinii

ReaktorOpinii jest panelem badawczym stworzonym przez Instytut Badań Pollster. Panel działa od stycznia 2014 roku. Panel służy zbieraniu opinii konsumentów na temat produktów i usług.

Instytut Badań Pollster działa na rynku od listopada 2011. Firma specjalizuje się w badaniach internetowych, szczególnie w badaniach CAWI. Posiadamy swój własny autorski system badawczy oraz system emisji ankiet



Rekrutacja i jakość danych demograficznych w Panelu



proces rejestracji przebiega dwuetapowo, w pierwszym kroku respondent podaje swoje podstawowe dane demograficzne, następnie zobowiązany jest do wypełnienia obszernej ankiety „początkowej”, w której podaje dodatkowe dane demograficzne oraz potwierdza informacje uprzednio od niego zebrane



w każdym z projektów respondentom zadawane są pytania o **zmienne demograficzne**, które są następnie **porównywane** ze zmiennymi podanymi w ankiecie początkowej. W przypadku wystąpienia nieścisłości respondent otrzymuje wiadomość z prośbą o wyjaśnienie zaistniałej sytuacji



ostateczną **weryfikacją poprawności danych demograficznych jest moment wypłacania wynagrodzenia** za udział w badaniach: wówczas każdy respondent zobligowany jest do podania swoich dokładnych danych osobowych powiązanych z kontem bankowym



stosujemy **podwójne pytania dotyczące tych samych kwestii** np.: rok urodzenia oraz przedział wiekowy



odświeżamy dane, które ulec mogą zmianie: wykształcenie, miejsce zamieszkania, posiadanie dzieci itd., aby mieć w pełni aktualne informacje o naszych panelistach



Certyfikaty i standardy

Decydując się na współpracę z nami, masz zagwarantowaną najwyższą jakość danych, popartych certyfikatami i zgodnością ze standardami:

posiadamy certyfikat



postępujemy zgodnie z
zasadami

ESOMAR

postępujemy zgodnie z
dyrektywą



RODO

Dodatkowo posiadamy własne procedury kontroli jakości:

- ✓ kontrola plików cookies
- ✓ kontrola czasu wypełnienia ankiety (zbyt krótkie są odrzucane)
- ✓ pytania sprawdzające uwagę respondentów
- ✓ weryfikacja pytań otwartych (wulgaryzmy, przypadkowy ciąg znaków)
- ✓ kontrola poprawnej prezentacji multimedialnych (dźwięk, obraz)



Metody kontroli jakości danych



blokowanie możliwości wielokrotnego wypełnienia badania



kontrola średniego czasu wypełniania ankiety



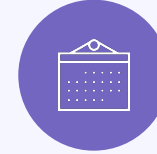
stosowanie “pytań pułapek” jako test wiarygodności udzielanych odpowiedzi



kontrola jakości udzielanych odpowiedzi otwartych



kontrola logiki udzielanych odpowiedzi



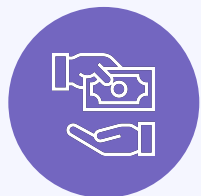
trzymanie karencji w badaniach falowych oraz badaniach dla tej samej kategorii



sprawdzone algorytmy czyszczenia baz danych



Narzędzia motywujące



Wynagradzamy za każdą ankietę (również osoby, które nie zakwalifikowały się do badania)

Nagroda ma formę przelewu - na konto Panelisty lub na konto wybranej przez niego fundacji.

Stosujemy angażujące formy zadawania pytań

Organizujemy poza badawcze aktywności, np. konkursy

Na bieżąco monitorujemy satysfakcję uczestników panelu

Szybko odpowiadamy na pytania naszych panelistów





Własny system ankietowy

Zbudowany od podstaw przez nas,

co gwarantuje pełną elastyczność: kilkadziesiąt rodzajów pytań, możliwość dostosowania filtrów oraz wyglądu ankiety na potrzeby konkretnego projektu

Obsługiwany przez doświadczonych skrypterów,

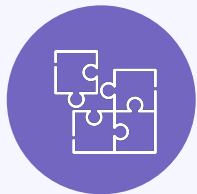
którzy nie tylko odtwarzają wersję online dostarczonego narzędzia badawczego, ale też pomagają w jego optymalizacji i dostosowaniu go do realiów realizacji online

System ceniony przez Klientów:

9 na 10 z nich wysoko ocenia jego wygląd oraz funkcjonalność*



Nasz system badawczy umożliwia:



zadawanie **kilkudziesięciu rodzajów pytań**, ustalanie skomplikowanej logiki, formatowanie czcionek, tła itp., tworzenie kilku wersji kwestionariuszy



prezentowanie **elementów graficznych oraz multimedialnych** (audio, video)



realizację badań nie tylko na desktopie, ale również **na urządzeniach mobilnych** typu smartphone czy tablet



dobór próby wg znanych nam cech panelistów oraz historii ich udziału w badaniach



monitorowanie realizacji badania, **wysyłanie zaproszeń, przypomnień** i próśb o uzupełnienie nieukończonych ankiet



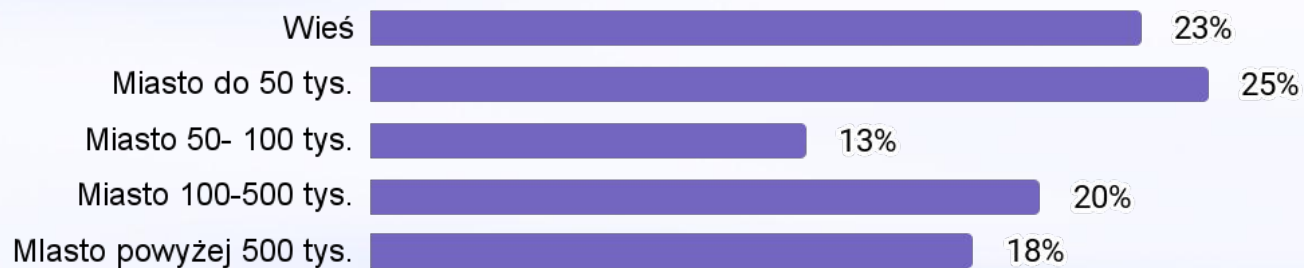
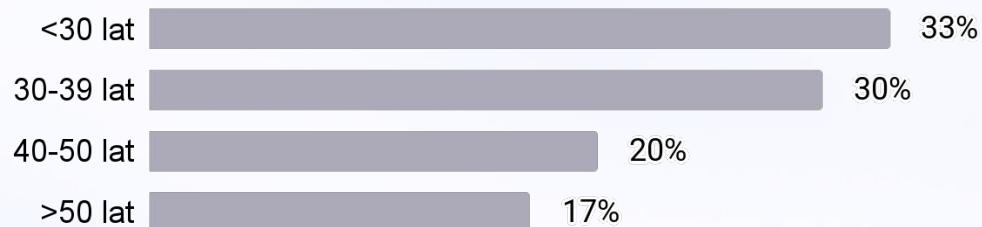
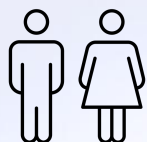
Wielkość panelu

371 624
zarejestrowanych panelistów*

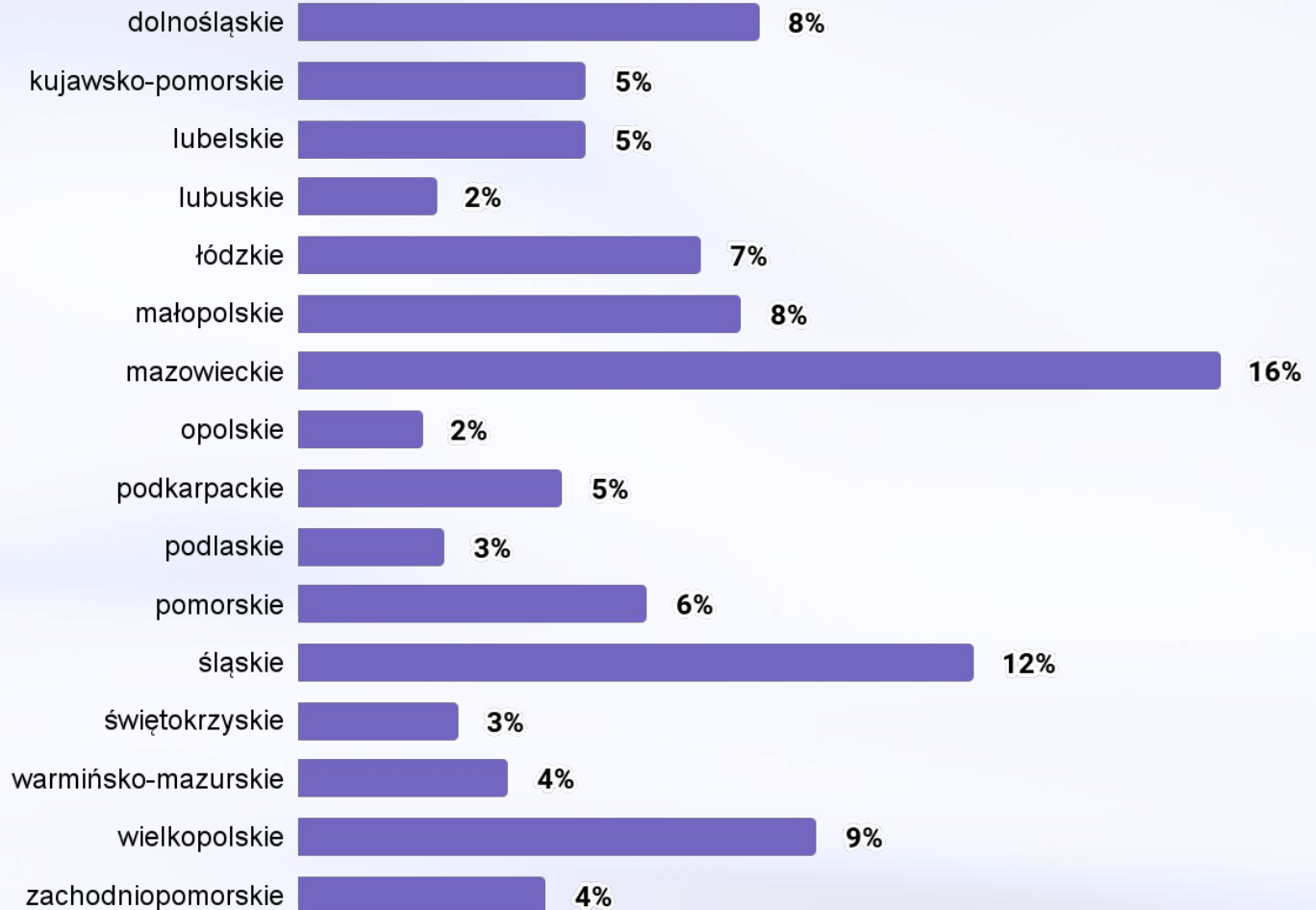
* Stan na dzień 2.04.2024



Struktura panelistów



Struktura panelistów



28 pytań ESOMAR



28 pytań ESOMAR



1. Jakim doświadczeniem dysponuje państwa firma w zakresie oferowania prób do internetowych badań rynku?

Instytut Badań Pollster działa na rynku od listopada 2011. Specjalizujemy się w badaniach internetowych, szczególnie w badaniach CAWI. Posiadamy swój własny autorski system badawczy oraz system emisji ankiet. Nasz panel Reaktor Opinii działa od stycznia 2014 roku.

2. Proszę opisać i objaśnić źródła, z jakich pochodzą bazy respondentów, którymi dysponuje państwa firma. Czy są to bazy danych? Aktywnie zarządzane panele respondentów? Listy mailingowe wykorzystywane w marketingu bezpośrednim? Bazy powstałe w wyniku przechwytywania (river sampling)?

Instytut Badań Pollster korzysta z własnego, stworzonego w styczniu 2014 roku, panelu badawczego ReaktorOpinii. Członków Panelu pozyskujemy z różnych źródeł, aby zapewnić jak najwyższy stopień zróżnicowania Panelistów i możliwie najwyższą reprezentatywność. Aktualnie korzystamy z reklamy w mediach społecznościowych, reklam mailingowych, a także reklamy w wyszukiwarkach.

Ponadto umożliwiamy naszym obecnym użytkownikom zapraszanie do Panelu dodatkowych, znajomych osób.

Nasi Paneliści przechodzą kilkustopniowy proces rejestracji, dzięki temu mamy pewność że są to realni użytkownicy oraz że są w pełni świadomi czym jest Panel i jaka jest ich rola w jego budowaniu.



28 pytań ESOMAR



3. Jeśli wykorzystywane jest **więcej niż jedno źródło do tworzenia baz respondentów**: W jaki sposób różne źródła składają się na jedną bazę z zachowaniem trafności próby? Jak udaje się państwu powtarzać takie działania zachowując rzetelność danych? Jak sobie radzi państwa firma z możliwością przynależności jednego respondenta do kilku baz i niebezpieczeństwem duplikacji?

Najczęściej badania prowadzimy wyłącznie na naszym Panelu Badawczym. Oczywiście możliwe jest zbieranie próby z pomocą również innych źródeł, zawsze jest to jednak konsultowane z Klientem. Używanie kilku baz danych zawsze niestety wiąże się z ryzykiem duplikacji respondentów, jednak dzięki temu, że badania realizowane są na naszym systemie badawczym możliwe jest eliminowanie takich sytuacji m. in. dzięki weryfikacji adresów IP oraz plików cookies.

4. Czy oferowane przez państwa próby są wykorzystywane **wyłącznie do celów badań rynkowych**? Jeśli nie, jakim innym celom one służą?

Nasze próby wykorzystywane są jedynie do celów badawczych.



28 pytań ESOMAR



5. W jaki sposób rekrutowane są osoby z grup trudno dostępnych przez internet?

Internet jest dobrym miejscem do rekrutacji osób z grup trudnodostępnych, większość osób z grup docelowych staramy się rekrutować z naszego Panelu Badawczego. Jeśli nie ma takiej możliwości wspieramy się panelami, z którymi współpracujemy bądź organizujemy specjalną rekrutację nastawianą na tę właśnie grupę (np. osoby w wieku 50+, młodzież, osoby z konkretnymi dolegliwościami). Rekrutacja ta może odbywać się zarówno drogą internetową, jak i za pomocą np. studia CATI bądź innej odpowiedniej ku temu formie.

6. Jeśli w ramach danego projektu konieczne jest uzupełnienie państwa bazy respondentów próbami pochodzącymi od innych dostawców, w jaki sposób wybierają państwo firmy do takiej współpracy? Czy praktykują państwo uprzednie informowanie klienta o korzystaniu z innego dostawcy baz respondentów?

Oczywiście, informujemy Klientów o korzystaniu z baz innych dostawców, gdy zachodzi potrzeba uzupełnienia próby. Współpracujemy w tym zakresie z firmami badawczymi świadczącymi usługi internetowych badań marketingowych. Współpracujemy tylko z rzetelnymi firmami, które świadczą usługi zgodne ze standardami badawczymi.



28 pytań ESOMAR



7. Jakie kroki podejmujecie państwo w celu stworzenia reprezentatywnej próby respondentów?

Nasze próby dobieramy zgodnie z cechami demograficznymi badanej populacji. Nasze badania są zazwyczaj kwotowane, dzięki czemu interesujące nas cechy respondentów rozkładają się zgodnie ze strukturą danej populacji. Ponadto wykorzystujemy własny system losowania respondentów, który zapewnia nam losowość próby.

8. Czy korzystacie państwo z routera ankiet?

Nie, nie korzystamy z routera ankiet w ramach badań realizowanych na Panelu Badawczym.

9. Jeśli router ankietowy jest wykorzystywany: Proszę opisać proces przydzielania respondentów do badań. Na jakiej zasadzie podejmowane są decyzje o dopasowaniu badań do poszczególnych respondentów? Jakie są najważniejsze kryteria takiego przydziału?

Nie korzystamy z routera ankiet w ramach badań realizowanych na Panelu Badawczym.



28 pytań ESOMAR



10. Jeśli router ankietowy jest wykorzystywany: **Jakie środki zaradcze** stosują państwo, by powstrzymać niekorzystne konsekwencje używania go? W jaki sposób są mierzone i opisywane wszelkie związane z tym odchylenia?

Nie, nie korzystamy z routera ankiet w ramach badań realizowanych na Panelu Badawczym.

11. Jeśli router ankietowy jest wykorzystywany: **Kto w firmie odpowiada za konfigurację routera?** Czy zajmuje się tym dedykowany zespół, czy menedżerowie poszczególnych projektów?

Nie, nie korzystamy z routera ankiet w ramach badań realizowanych na Panelu Badawczym.

12. **Jakie informacje są przechowywane w profilu uczestnika panelu?** W jaki sposób się to odbywa? **Jakie różnice występują pomiędzy poszczególnymi bazami danych?** W jaki sposób są one aktualizowane? **Jeśli żadne istotne dane o respondentach nie są przechowywane w panelu, jak radzicie sobie z projektami o niskim incidence rate?**

W Panelu posiadamy wszelkie podstawowe informacje o członkach Panelu, takie jak: wiek, płeć, wielkość miejsca zamieszkania, województwo, dochody. Posiadamy także bardziej szczegółowe informacje m.in. branże zatrudnienia, wielkość miejsca pracy, a także zainteresowania. Całość informacji o panelistach przechowywana jest w ramach jednej zintegrowanej bazy danych, która pozwala na uzyskanie szczegółowych informacji o użytkownikach.



28 pytań ESOMAR



13. Proszę opisać **proces zapraszania respondentów do badania**. Jak wygląda zaproszenie wysyłane do respondentów? Jakiego rodzaju informacje o samym badaniu są ujawniane respondentom? Oprócz bezpośrednich zaproszeń do badań, jakie jeszcze formy zachęty do udziału w badaniach są przekazywane respondentom?

Zaproszenia do badań wysyłane są respondentom drogą mailową. W wiadomości znajduje się link, po kliknięciu w który respondent przenoszony jest na stronę z badaniem. W zaproszeniu otrzymują oni ogólną informację o tematyce badania (np. badanie produktów spożywczych), czas potrzebny na wypełnienie badania oraz liczbę punktów, które są do zdobycia za rzetelne wypełnienie badania.

14. Proszę opisać **wynagrodzenie proponowane respondentom za udział w badaniach**. Jak zmienia się ono w zależności od źródła próby, długości wywiadu oraz charakterystyki respondenta?

Respondent za udział w badaniu otrzymuje zazwyczaj od kilku do kilkudziesięciu punktów w naszym systemie lojalnościowym. 1 punkt ma wartość 10 gr. Liczba punktów jest zależna od długości i stopnia zaangażowania, jaki respondent musi wykazać by ukończyć badanie. Po zebraniu określonej liczby punktów, respondent może wypłacić ich równowartość na swój numer konta bankowego lub przekazać swoją nagrodę na rzecz wybranej przez siebie organizacji.



28 pytań ESOMAR



15. Jakich informacji o projekcie wymagacie państwo do najlepszego oszacowania możliwości zrealizowania badania w oparciu o posiadane bazy?

W celu najlepszego oszacowania możliwości, potrzebujemy poniższych informacji:

- ✓ Wielkość próby
- ✓ Charakterystyka badanej grupy i jej penetracja wśród Polaków/Internautów
- ✓ Opis kwot wewnątrz próby, jeśli takowe mają być zastosowane
- ✓ Szacowany czas wypełniania ankiety lub liczba i rodzaj wykorzystanych w ankiecie pytań
- ✓ Przewidywany harmonogram wraz z nieprzekraczalnym terminem dostarczenia danych

16. Czy mierzą państwo zadowolenie respondentów? Czy te dane są jawne dla państwa klientów?

Cyklicznie realizujemy badania dotyczące zadowolenia respondentów z uczestnictwa w Panelu. Dodatkowo każda z naszych ankiet, po wypełnieniu, może być oceniona przez respondenta. Pozostajemy też w kontakcie z respondentami, którzy mogą przysyłać swoje uwagi i sugestie co do działania panelu. Dokładamy starań aby tworzyli panel wraz z nami. Na prośbę Klienta możemy udostępnić wyniki takiego badania.



28 pytań ESOMAR



17. Jakie informacje firma dostarcza klientowi po zakończeniu projektu (debriefing)?

Za każdym razem ustalamy z Klientem informacje, które otrzyma po zakończeniu badania, dostarczamy informacje o wskaźnikach realizacji ankiet, średnim czasie wypełnienia, czy liczbie osób, które przerwały wypełnianie badania. Wszystkie wskaźniki monitorowane są na bieżąco podczas realizacji badania i gdy zaobserwujemy niepokojące dane, informujemy o tym klienta.

18. Kto w projekcie jest odpowiedzialny za kontrolę jakości? Jeśli obowiązek ten leży po stronie dostawcy bazy respondentów, to czy posiadacie państwo procedury służące eliminacji niepożądanych zachowań respondentów (przypadkowe, nielogiczne lub niespójne odpowiedzi, nadużywanie opcji „nie wiem”, zbyt pośpieszne i nieuważne wypełnianie ankiety itp.)? Proszę opisać te procedury.

Wszystkie nieprawidłowości są weryfikowane przez nasz system badawczy, który automatycznie oznacza podejrzane wyniki, a także przez zespół analityków, który na bieżąco śledzi postępy w realizacji badania weryfikując jego poprawność. Sprawdzana jest również spójność odpowiedzi respondenta, czy czas realizacji wypełnienia badania. Respondenci mają świadomość, że nierzetelne wypełnienie badania może skutkować nie tylko nieprzyznaniem punktów za badanie, ale również usunięciem z Panelu. Dzięki temu procent niepoprawnych ankiet jest niewielki.



28 pytań ESOMAR



19. Jak często dany uczestnik otrzymuje zaproszenia do różnych badań niezależnie od tego, czy na nie odpowiada czy nie? Jakie różnice występują w tym zakresie na przestrzeni wszystkich posiadanych przez państwa baz danych?

W naszym systemie posiadamy bazę wszystkich badań z dokładnym określeniem kiedy i który panelista brał w nich udział. Staramy się by nasi paneliści przechodzili przez okres karencji. Oznacza to, że nie dostają oni więcej niż 1–2 zaproszenia tygodniowo w zależności od konkretnej grupy, Dbamy również o to by tematyka badań była zróżnicowana dla każdego z respondentów.

20. Jak często ta sama osoba może brać udział w badaniach w określonym czasie? Jakie różnice występują w tym zakresie na przestrzeni wszystkich posiadanych przez państwa baz danych? Jakie modyfikacje wprowadzacie państwo w odniesieniu do różnych kategorii i czasu?

Dokładamy starań by jeden panelista nie otrzymywał nadmiernej liczby ankiet – zazwyczaj jest to maksymalnie 1–2 ankiety w tygodniu. Staramy się również by ta sama tematyka badań nie powtarzała się jednemu paneliście przez okres ok. 2 miesięcy. Wyjątkiem są sytuacje, gdy dany panelista powinien wziąć udział w serii badań w danym projekcie.

Na życzenie Klienta możemy do danego projektu wydłużyć czas karencji.



28 pytań ESOMAR



21. Czy przechowują państwo dane dotyczące poszczególnych respondentów takie, jak historia udziału w badaniach, data przystąpienia do panelu, droga rekrutacji itp.? Czy są państwo w stanie dostarczyć klientowi takie indywidualne dane respondentów na potrzeby projektu badawczego?

W naszym systemie przechowujemy dane dotyczące aktywności respondentów, należą do nich: data oraz sposób przystąpienia do Panelu, liczba wysłanych zaproszeń do badań, liczba badań, w których respondent wziął udział, liczba zdobytych punktów. Naszym Klientom dostarczamy jedynie zbiorcze wyniki badania, nie udostępniamy danych dotyczących pojedynczych panelistów.

W przypadku przekazywania surowej bazy danych, nasz Klient otrzymuje dane związane z realizowanym projektem.

22. Czy posiadają państwo procedurę potwierdzania tożsamości? Czy istnieją procedury wykrywania oszustw wśród respondentów? Proszę opisać te procedury na poziomie rejestracji do bazy respondentów i/lub przystępowania do poszczególnych ankiet. Jeśli oferujecie państwo bazy B2B, to jakie (jeśli jakiegokolwiek) specjalne procedury są im przypisane?

Tak, tożsamość respondentów jest weryfikowana na kilka sposobów. Pierwszym sposobem jest wprowadzenie kilkietapowej rejestracji do Panelu, w której zawiera się również konieczność potwierdzenia adresu mailowego. Sprawdzamy również spójność odpowiedzi udzielanych przez respondentów w różnych badaniach. Ostatnim sposobem weryfikacji jest potwierdzenie danych osobowych respondenta podczas zlecania wypłaty.



28 pytań ESOMAR



23. Proszę opisać proces przystępowania do panelu.

Rejestracja odbywa się za pośrednictwem strony internetowej panelu: www.reaktoropinii.pl. Aby zostać członkiem Panelu Badawczego należy w pierwszej kolejności podać swój adres mailowy, następnie przejść do wypełnienia ankiety początkowej. Do pełnej aktywacji konta wymagane jest również potwierdzenie podanego wcześniej adresu e-mail. Na każdym z etapów rejestracji użytkownik otrzymuje od nas wiadomość mailową ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi procesu rejestracji. Panelista zostaje uznany za „aktywnego” w momencie potwierdzenia adresu mailowego oraz uzupełnienia ankiety początkowej.

24. Proszę podać link do państwa polityki prywatności. W jaki sposób jest ona udostępniana państwa respondentom?

Informacje dotyczące polityki prywatności zawarte są w Regulaminie Panelu (<http://reaktoropinii.pl/pages/regulamin>) oraz w Polityce Prywatności (<https://reaktoropinii.pl/pages/polityka-prywatnosc>), oba dokumenty dostępne są każdemu użytkownikowi na stronie reaktoropinii.pl.



28 pytań ESOMAR



25. Proszę opisać środki stosowane przez państwa firmę w zakresie bezpieczeństwa i ochrony danych.

Spełniamy wszystkie wymogi wynikające z RODO takie jak m.in.: posiadamy odpowiednią dokumentację w zakresie ochrony danych osobowych, do przetwarzania danych są dopuszczone osoby, które posiadają imienne upoważnienia do przetwarzania danych, zostały zobowiązane do zachowania poufności danych oraz zostały przeszkolone w zakresie ochrony danych, stosowane zabezpieczenia danych są adekwatne do ryzyk zidentyfikowanych w analizie ryzyka. Ponadto w naszej organizacji powołany jest Inspektor Ochrony Danych. Nasz system panelowy oraz badawczy znajdują się na dedykowanych serwerach, które są odpowiednio zabezpieczone. Nad bezpieczeństwem systemów czuwa nasz Zespół IT.

26. W jaki sposób decydujecie państwo o udostępnieniu respondentom wrażliwych marketingowo danych i materiałów klienta?

Udostępnianie danych wrażliwych marketingowo odbywa się wyłącznie na prośbę klienta. Jednocześnie dbamy o to, by respondenci biorący udział w badaniu zawsze mieli pełną świadomość odpowiedzialności związanej z udostępnianiem treści bądź materiałów zamieszczonych w ankiecie.

Biorąc jednak pod uwagę specyfikę przepływu informacji w Internecie, Klient decydując się na badanie tego typu musi być tego świadomy, że nawet zachowanie wszelkich środków ostrożności nie jest w stanie zapewnić kontroli nad zachowaniem użytkowników.



28 pytań ESOMAR



27. Czy posiadają państwo **certyfiakat systemu zarządzania jakością**? Jeśli tak, to który(e)?

Instytut Badań Pollster posiada polski certyfiakat jakości PKJPA w dziedzinie badań CAWI wydawany przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku OFBOR.

28. Czy prowadzą państwo badania internetowe **z udziałem dzieci i młodzieży**? Jeśli tak, czy stosują się państwo do odpowiednich wytycznych ESOMAR? Jakie inne zasady i standardy państwo posiadają w tym zakresie?

Warunkiem rejestracji w naszym Panelu jest ukończenie 13 roku życia. Osoby niepełnoletnie mogą uczestniczyć w Panelu jedynie za zgodą swoich rodziców bądź opiekunów. Pilnujemy również, żeby tematyka badań, które wysyłamy niepełnoletnim respondentom była dla nich odpowiednia.

