

Polityka Jakości Panelu CAWI

IQS spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie jest organizatorem internetowego panelu badań opinii i rynku Opinie.pl. Swoją działalność zawsze opiera na świadomej odpowiedzialności w związku z dostarczaniem klientom usług na najwyższym poziomie z jednoczesnym zachowaniem ochrony i poszanowaniem prywatności Panelistów. Dlatego z należytą starannością przestrzega standardów profesjonalnych i etycznych wytycznych Europejskiego Towarzystwa Badań Opinii i Rynku (ESOMAR) oraz działa zgodnie z Programem Kontroli jakości Pracy Ankieterów (PKJPA) Organizacji Firm Badania Opinii i Rynku (OFBOR). Dokument ten określa zbiór zasad stosowanych dobrych praktyk w tym zakresie.

Misja panelu internetowego, w szczególności: podstawowa demograficzna charakterystyka Panelistów, specyfika i tematyka badań realizowanych w panelu.

Panel Opinie.pl to miejsce, w którym można wyrazić swoją opinię na temat różnych marek, produktów i usług. Nasi respondenci mają realny wpływ na rzeczy i usługi, których używają.

Na panelu realizowane są projekty o różnej tematyce, np. znajomości danej marki, poziomu satysfakcji z usług czy też opinii o danym zjawisku społecznym. Przeprowadzamy także testy produktów lub opakowań.

Realizowane są m.in. próby celowe, kwotowe, kwotowo-losowe. Oferujemy próby reprezentatywne Polaków 16+ ze względu na płeć, wiek, wykształcenie, klasę wielkości miejscowości oraz województwo.

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.

Aby zostać członkiem Opinie.pl, należy wypełnić formularz rejestracyjny dostępny na naszej stronie <https://opinie.pl>. Uczestnikiem stać się może jedynie osoba, która ma skończone 16 lat oraz przebywa na terytorium Polski.

Oprócz naszej strony www, zaproszenia do przystąpienia do panelu, mogą być rozsyłane i publikowane przez obecnych Panelistów w postaci linków referencyjnych. Nie ograniczamy liczby rozesłanych linków. Korzystamy także z rekrutacji f2f podczas przeprowadzanych projektów offline lub online, jak też przy pomocy kampanii reklamowych w Internecie, w tym w mediach społecznościowych, które skierowane są do konkretnych grup osób, o pożądanych cechach społeczno-demograficznych.

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)

W panelu Opinie.pl rejestracja możliwa jest jedynie dla osób, które ukończyły 16 rok życia. Są to osoby, które zgodnie z przepisami prawa korzystają z usług społeczeństwa informacyjnego samodzielnie i poruszają oraz podejmują decyzje w środowisku internetowym świadomie, dobrowolnie i bez ograniczeń. Podczas rejestracji należy zapoznać się i zaakceptować Regulaminy Panelu określające zasady uczestnictwa w nim na warunkach zawartej w ten sposób umowy. Każda osoba podczas rejestracji weryfikowana jest poprzez podany email oraz numer telefonu. Wykorzystujemy technikę podwójnej weryfikacji (double opt-in), tzn. wysyłamy link aktywacyjny na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres email, po którego kliknięciu dopiero następuje aktywowanie konta na panelu. Dodatkowo wykorzystujemy także kod aktywacyjny, który wysyłamy SMS-em na wskazany numer telefonu. Weryfikowane są również dane podawane przy odbieraniu nagród m.in. przelewów bankowych, a ich spójność potwierdzana jest z danymi na koncie Panelisty.

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 do projektów dobierane są ze względu na cechy społeczno-demograficzne i/lub cechy konsumpcyjno-behawioralne Panelistów, przy wykorzystaniu własnego, autorskiego oprogramowania. Podczas losowania do próby badawczej eliminowane są osoby, które objęte są karencją czasową. W pierwszej kolejności dobierani są Paneliści, którzy wypełnili ankietę w odleglejszych terminach. Zaproszenia wysyłane są na Konto Panelisty, e-mail, powiadomienie w aplikacji lub też SMS-em na numer telefonu wraz z ogólną tematyką projektu, przewidywanym czasem ankiety oraz możliwością do uzyskania gratyfikacji w ramach projektu. Po ukończeniu ankiety, z jakimkolwiek statusem kończącym ankietę, Panelista otrzymuje podziękowanie oraz informację o gratyfikacji, o ile spełnił warunki jej warunki.

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

Panelista przy rejestracji wypełnia kwestionariusz swoich kluczowych danych Profilu Panelisty, które używane są następnie do profilowania zaproszeń przy konkretnych projektach. Agregujemy również szereg danych o zachowaniach konsumenckich, lifestylowych, behawioralnych, segmentacyjnych oraz społeczno-demograficznych. Dane zbierane podczas wypełniania ankiet mogą służyć do aktualizacji, uzupełnienia lub poszerzenia informacji dotyczących Panelisty. Łączenie danych ze źródeł zewnętrznych odbywać się może jedynie przy uzyskaniu oddzielnej zgody od Panelisty.

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

Dane uzyskane w ankietach przechowywane są na oddzielnych, zabezpieczonych serwerach i podlegają pełnej pseudonimizacji (zawierają jedynie identyfikatory Panelisty, które uniemożliwiają bezpośrednią identyfikację), co w przypadku przekazywania bazy wynikowej zapewnia pełną anonimizację wyników. Zebrane w nich dane dodatkowo mogą służyć do aktualizacji, uzupełnienia lub poszerzenia informacji dotyczących Panelisty, lecz nie są przekazywane podmiotom zewnętrznym (za wyjątkiem odrębnej zgody Panelisty). Każdą ankietę analizujemy pod kątem spójności logicznej oraz wiarygodności odpowiedzi – m.in. wyświetlamy pytania kontrolne, dzięki którym sprawdzamy uwagę i rzetelność respondentów, weryfikujemy zależności i logikę odpowiedzi, jak również zapobiegamy zautomatyzowanemu wprowadzaniu danych.

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

W panelu stosowana jest karencja czasowa, w której Panelista nie może otrzymać więcej niż 3 zaproszenia na tydzień. W praktyce jednak algorytmy doboru próby, w pierwszej kolejności losują osoby, które ostatnio nie wypełniały ankiety, dzięki czemu rozkład zaproszeń na Panelistów jest bardziej zrównoważony.

Monitorowanie kluczowych parametrów panelu, min. liczba aktywnych Panelistów, wskaźnik liczby osób, które zareagowały na zaproszenie do badania do liczby osób zaproszonych (response rate)

Monitorowanie kluczowych wskaźników realizacyjnych odbywa się w stosunku do każdego realizowanego projektu przy jego zakończeniu i zapisywane są w jego dokumentacji. W czasie rzeczywistym zbierane są także pozostałe wskaźniki całego panelu, m.in. liczba aktywnych Panelistów. Publikowanie kluczowych danych dotyczących panelu odbywa się regularnie raz na kwartał w postaci firmowego Panelbook, który powstaje na początku danego kwartału oraz jest publikowany i ogólnie dostępny na stronie <https://biznes.opinie.pl>. Dane te służą do bieżącej aktualizacji wraz z porównaniem do bieżących statystyk i parametrów publicznych sondaży społecznych, m.in. GUS.

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

W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość prześledzenia danych wybranych Panelistów w żądanym okresie. Każdy z Panelistów ma możliwość w dowolnym momencie modyfikacji swoich danych w kwestionariuszu na Koncie Panelisty. Wysyłane są regularnie prośby o aktualizację danych, jeżeli utraciły one swoją „ważność”

(są to okresy od kilku miesięcy do roku, w zależności od kategorii danych).

Profil Panelisty jest również aktualizowany poprzez uzyskane odpowiedzi w ankietach. Dzięki tym działaniom mamy aktualne dane, które następnie możemy odpowiednio profilować i zapewniać poprzez to spójność struktur prób badawczych. Przed uruchomieniem badań weryfikujemy struktury prób badawczych w oparciu o dane upublicznione, w tym dane Głównego Urzędu Statystycznego (GUS). Bieżąca rekrutacja w każdej chwili może być profilowana na konkretne wymagania struktury społeczno-demograficznej, co gwarantuje utrzymanie kluczowych parametrów panelu oraz zastępowalność Panelistów zgodnie z ich cyklem życia, który jest stale i bieżąco monitorowany. Posiadamy w tym zakresie autorski program kontroli IQS. Dla każdego Panelisty sprawdzamy konfigurację sprzętową i IP, rejestrujemy zaufane przeglądarki oraz monitorujemy ruch sieciowy dzięki czemu namierzamy i usuwamy multi-konta oraz podejrzane działania na kontach Panelistów. Każda aktywność Panelisty jest monitorowana (np. logowanie na więcej niż jedno konto z tego samego urządzenia w niewielkim odstępie czasu), co sprawia, że w szybki i skuteczny sposób namierzamy wszelkie próby łamania Regulaminu Panelu. W podobny sposób wykluczamy osoby z zagranicy próbujące dokonać rejestracji.

Monitorowanie i wdrażanie zmian na podstawie ocen satysfakcji i jakości usługi

Zarządzanie panelem wiąże się także z wprowadzaniem zmian mających na celu zwiększenie atrakcyjności w stosunku do klienta zlecającego na nim swoje badanie oraz Panelistów biorących w nich udział. Podstawę tych zmian stanowią wyniki przeprowadzanych przez organizatora regularnych badań satysfakcji klienta oraz Panelisty.

Zasady i minimalne kryteria umożliwiające współpracę z panelami zewnętrznymi

Przy współpracy z polskimi Panelami zewnętrznymi wybieramy firmy, które posiadają ważny certyfikat CAWI PKJPA lub tożsame/ równorzędne certyfikacje. Jeśli współpracujemy z firmami bez certyfikatu PKJPA, wymagamy procesu zgodnego z programem PKJPA, dzięki czemu dbamy o najwyższą jakość gromadzonych danych. Weryfikujemy również opinię i renomę podmiotu współpracującego, w szczególności przestrzeganie zasad etyki badawczej oraz zgodność postępowania z przepisami prawa oraz rozporządzenia RODO.

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

Organizator panelu Opinie.pl zapewnia systematyczny przegląd wymagań technicznych niezbędnych do optymalnego funkcjonowania panelu zgodnie z założeniami niniejszej Polityki Jakości. Realizowane to jest poprzez regularne testowanie, monitorowanie i weryfikowanie zidentyfikowanych kluczowych aspektów technicznych adekwatnych do istniejących ryzyk w stopniu pozwalających do wykazania się, iż zastosowane środki

techniczne są wystarczające. Wszelkie usprawnienia i aktualizacje techniczne wdrażane są na podstawie powyższych przeglądów.

Organizator jako administrator danych osobowych Panelistów Opinie.pl zapewnia ich przetwarzanie i ochronę zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

W tym celu wdrożył stosowną Politykę Ochrony Danych Osobowych i postępuje w tym zakresie zgodnie z jej procedurami i zasadami.

Wyznaczony został również Inspektor Ochrony Danych zgodnie z wymogami UODO.

Poziom bezpieczeństwa przewidziany obowiązującymi przepisami prawa dla ochrony danych osobowych jest minimalnym poziomem bezpieczeństwa stosowanym w systemach IQS i stosowane w nim środki bezpieczeństwa, uwzględniając realizację Privacy by Design oraz Privacy by Default, zapewniają osiągnięcie co najmniej minimalnego poziomu bezpieczeństwa wobec wszelkich informacji przetwarzanych w stosownych systemach.

Wymagany poziom bezpieczeństwa osiągnany jest poprzez zastosowane środków bezpieczeństwa w następujących obszarach:

- bezpieczeństwo dostępu fizycznego,
- bezpieczeństwo zarządzania uprawnieniami,
- bezpieczeństwo zarządzania dostępem,
- bezpieczeństwo narzędzi programowych wykorzystywanych do przetwarzania informacji,
- zarządzanie bezpieczeństwem zasobów sprzętowych,
- zarządzanie dokumentami papierowymi,
- zarządzanie informacją w formie elektronicznej i nośnikami,
- usuwanie informacji oraz niszczenie dokumentów papierowych i nośników,
- zarządzanie przekazywaniem informacji,
- szkolenie użytkowników
- kontroli procesu wyboru dostawców.

Formalnie wskazana osoba zarządzająca systemem informacyjnym (Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji) oraz systemem informatycznym (Administrator Systemów Informatycznych) jest odpowiedzialna za wdrożenie wszystkich środków bezpieczeństwa, gwarantujących uzyskanie wymaganego poziomu bezpieczeństwa.

Przyjęto właściwe środki techniczne i organizacyjne, zapewniające ochronę informacji przed przypadkowym lub bezprawnym:

- zniszczeniem,
- utratą lub modyfikacją,
- nieuprawnionym ujawnieniem lub udostępnieniem,
- przetwarzaniem niezgodnym z obowiązującymi przepisami.

Przyjęto właściwe środki techniczne i organizacyjne dla zmniejszenia potencjalnego ryzyka celowego lub przypadkowego:

- zniszczenia,
- utraty,
- nieuprawnionego dostępu lub przetwarzania,
- zastosowania niezgodnego z celem,

zaś informacje są przetwarzane i przechowywane z uwzględnieniem:

- klasyfikacji informacji,
- dostępnych rozwiązań technicznych,
- szczególnych cech procesu przetwarzania.

Przyjęto właściwe środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa zapewniający ochronę danych osobowych poprzez środki zawierające:

- pseudonimizację i szyfrowanie danych;
- zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
- zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
- procedurę okresowych przeglądów oraz oceny skuteczności (adekwatności) dotychczas stosowanych środków technicznych i organizacyjnych.

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa środki bezpieczeństwa są wdrażane z uwzględnieniem:

- stanu wiedzy technicznej,
- kosztów w odniesieniu do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych oraz rodzajem chronionej informacji.

Niniejsza Polityka Jakości Panelu została zatwierdzona przez Prezesa Zarządu IQS Sp. z o.o., Alinę Lempę, w dniu 24 października 2023 roku.