

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 poszanowaniem prywatności i zachowaniem ochrony danych uczestników panelu.

IQS z najwyższą starannością przestrzega wytycznych standardów profesjonalnych i etycznych branżowych organizacji: Europejskiego Towarzystwa Badań Opinii i Rynku (ESOMAR) oraz Organizacji Firm Badania Opinii i Rynku (OFBOR).

Panel internetowy Opinie.pl oraz prowadzone w jego ramach badania opinii i rynku techniką CAWI co roku z sukcesem przechodzą branżowy audyt OFBOR certyfikacji Polskich Standardów Jakości Realizacji Badań Rynku i Opinii Społecznej (PKJPA).

IQS w zakresie ochrony danych osobowych uczestników panelu przystąpił do stosowania Kodeksu postępowania dotyczącego przetwarzania danych osobowych przez prywatne agencje badawcze zatwierdzonego przez UODO 24 listopada 2025 roku oraz uzyskał jako pierwsza agencja badawcza w Polsce certyfikat zgodności z tym kodeksem od podmiotu monitorującego jego stosowanie.

Dokument ten określa zbiór zasad stosowanych w ramach dobrych praktyk w zakresie prowadzenia panelu internetowego do realizacji badań opinii i rynku techniką CAWI.

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 18+ 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 Pełnoletnia, która ma ukończone 18 lat oraz mieszka 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 rozesyłanych 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 mieszkańców Polski, którzy ukończyli 18 rok życia. Są to osoby, które zgodnie z przepisami prawa, RODO oraz branżowym Kodeksem postępowania mogą samodzielnie zapisać się do usług panelu internetowego badań opinii i rynku. Poruszają się one oraz wyrażają opinie i 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. Ankiety z osobami niepełnoletnimi może być realizowane wyłącznie anonimowo (bez możliwości pozyskiwania ich danych osobowych) poprzez rekrutację przez uczestników panelu posiadających takie dzieci i przekazujących im do wypełnienia anonimową ankietę.

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.).

Uczestnicy konkretnych badań dobierani są ze względu na cechy społeczno-demograficzne oraz charakterystyki behawioralne i konsumpcyjne Panelistów, przy wykorzystaniu własnego, autorskiego oprogramowania doboru próby. Zgodnie z założonymi dla badania rozkładami pożądanych cech i charakterystyk uczestników dobierane, kontrolowane i realizowane są

stosowne ich liczebności. Podczas losowania do próby badawczej eliminowane są osoby, które objęte są karencją czasową. W pierwszej kolejności dobierani są Paneliści, którzy wypełnili ankiety badawcze w odleglejszych terminach. Zaproszenia wysyłane są na Konto Panelisty, e-mail z jednoczesnym powiadomieniem w aplikacji lub też SMS-em na numer telefonu wraz z ogólną tematyką projektu, przewidywanym czasem ankiety oraz możliwością do uzyskania gratyfikacji w ramach badania. Po ukończeniu ankiety, z jakimkolwiek statusem kończącym ankietę, Panelista otrzymuje podziękowanie oraz informację o gratyfikacji, o ile spełnił warunki jej warunki. Postęp realizacji badania wraz z kontrolą założonych parametrów jest monitorowany w czasie rzeczywistym, co umożliwia bieżącą wysyłkę stosownej ilości zaproszeń umożliwiającą pełną realizację założonej próby prawidłowo wypełnionych ankiet w zakładanym czasie realizacji.

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

Panelista przy rejestracji wypełnienia kwestionariusz swoich kluczowych danych Profilu Panelisty, zawiera on wszystkie istotne informacje zdefiniowane z bogatego doświadczenia umożliwiające realizację badań w jak najszerszym zakresie potrzeb klienta w doborze parametrów zakładanej próby. Dane te używane są następnie do profilowania zaproszeń przy konkretnych badaniach z nimi realizowanych. Ich bieżącą zgodność i prawidłowość gwarantują stosowne procedury regularnej aktualizacji i weryfikacji. Agregujemy również szereg informacji o zachowaniach konsumenckich, lifestylewych, behawioralnych, segmentacyjnych oraz społeczno-demograficznych, co pozwala na bardzo szczegółowe i wymagające profilowanie badań. Dane zbierane podczas wypełniania ankiet mogą nam służyć do bieżącej aktualizacji, kontroli, uzupełnienia lub poszerzenia informacji dotyczących Panelisty. Przy braku konkretnej danej w naszych zasobach umożliwiamy jej pozyskanie przez szybkie bieżące zrealizowanie ad hoc ankiety wśród naszych Panelistów. Umożliwiamy również pozyskanie i łączenie danych ze źródeł zewnętrznych, w tym również z pomiarów rzeczywistych i bezpośrednich w Internecie, jakkolwiek odbywać się to może jedynie przy uzyskaniu oddzielnej świadomej zgody od Panelisty i jego pełnej wiedzy na ten temat. Szanując prywatność naszych Panelistów i zapewniając zawsze działanie w pełni zgodne z obowiązującymi przepisami, umożliwiamy naszym klientom pozyskanie informacji związanych ze szczególnymi kategoriami danych po uprzednim uzyskaniu na to stosownej wyrażnej zgody 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 zawsze pełnej pseudonimizacji (nie zawierają bezpośrednio żadnych danych umożliwiających jednoznaczną identyfikację konkretnej osoby, posiadają jedynie identyfikatory Panelisty, które uniemożliwiają dalszą identyfikację tylko wewnątrz naszej organizacji). W przypadku przekazywania bazy wynikowej na zewnątrz zawsze zapewniamy jej pełną anonimizację. Zbierane dane ankietowe dodatkowo mogą służyć do aktualizacji, kontroli,

uzupełnienia lub poszerzania naszych informacji dotyczących Panelisty, lecz co do zasady nie są przekazywane podmiotom zewnętrznym (za wyjątkiem uzasadnionej potrzeby badawczej i po pozyskaniu stosownej zgody Panelisty). Każdą ankietę analizujemy i weryfikujemy, na bieżąco w trakcie jej wypełniania jak i po jej zrealizowaniu, pod kątem rzetelności, wiarygodności i prawidłowości pozyskiwanych danych, m.in. spójności logicznej oraz zgodności odpowiedzi – poprzez wyświetlanie pytania i zadań kontrolnych, bieżącą kontrolę jakości odpowiedzi i wsparcie Panelisty w czasie rzeczywistym na wszystkich etapach wypełniania ankiety. Dzięki temu sprawdzamy wiarygodność, uwagę, zaangażowanie i rzetelność respondentów, weryfikujemy zależności i logikę odpowiedzi, jak również zapobiegamy bezrefleksyjnemu i 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 nasze autorskie algorytmy doboru próby, przy zachowaniu zakładanych parametrów dla badania w pierwszej kolejności losują osoby, które ostatnio nie wypełniały ankiet. Dzięki czemu rozkład zaproszeń na Panelistów jest odpowiednio zrównoważony i gwarantuje odpowiednio proporcjonalny udział w badaniach. Wdrożone mechanizmy kontroli oraz jakości wypełnianych ankiet gwarantują również ograniczenie i ostatecznie eliminację udziału w badaniach nierzetelnych Panelistów. Wymagane ograniczenia tematyczne, demograficzne, prawne i etyczne gwarantowane są poprzez automatyczną weryfikację z posiadanymi danymi w tym zakresie (np. Profil Panelisty). Dane weryfikacyjne zawsze pozyskiwane są niezależnie od realizowanego badania (np. nie są danymi rekrutacyjnymi do badania), co gwarantuje ich rzetelność i wiarygodność oraz brak bezpośredniego wpływu na zbierane informacje.

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 przeprowadzanego badania przy jego zakończeniu i zapisywane są w jego dokumentacji zgodnie z wymogami PKJPA zdefiniowanymi dla zawartości dokumentacji badań CAWI. W czasie rzeczywistym zbierane są i agregowane z wszystkich realizowanych badań istotne wskaźniki dla całego panelu, m.in. liczba aktywnych Panelistów, ilość realizowanych ankiet i w nich uczestnictwo. Publikowanie kluczowych danych dotyczących panelu odbywa się regularnie raz na kwartał w postaci firmowego informatora 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 parametrów panelu wraz z porównaniem do aktualnych statystyk i parametrów publicznych sondaży społecznych, m.in. GUS. Wszelkie parametry związane z uczestnictwem danego Panelisty w badaniach są przypisane do jego profilu w panelu.

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 zdefiniowanej kategorii żywotności danych). Profil Panelisty jest również aktualizowany poprzez weryfikację z uzyskiwanymi odpowiedziami w ankietach realizowanych badań lub regularnych ankietach aktualizacji danych. Mechanizmy agregacji i analizy danych dodatkowo rozszerzają zbiór informacji profilujących. Dzięki tym działaniom mamy aktualne i w bardzo szerokim zakresie 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) czy Polskiego Generalnego Sondażu Społecznego (PGSS). 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 oceny satysfakcji i jakości oferowanej usługi.

Zarządzanie panelem wiąże się także z regularnym monitorowaniem satysfakcji i oceny jakości oferowanej usługi w celu możliwości wprowadzania istotnych zmian mających na celu zwiększenie atrakcyjności i poprawy jakości w stosunku do potrzeb klientów zlecających na panelu swoje badania oraz Panelistów biorących w nich aktywny udział. Podstawę tych zmian stanowią wyniki przeprowadzanych przez organizatora regularnych ankiet satysfakcji klienta z wykonanego badania oraz Panelisty. Analizujemy również pod tym kątem wszelkie zgłaszane bezpośrednio uwagi oraz upubliczniane opinie i komentarze.

Zasady i minimalne kryteria umożliwiające współpracę z panelami zewnętrznymi.

Wielkość oferowanego panelu jak i szeroki zakres jego sparametryzowania umożliwia nam samodzielną realizację badań w jak najszerszym ich zakresie. Wyłącznie w wyjątkowych sytuacjach możemy posłkować się pomocą z zewnątrz, przy pełnej transparentności tego faktu wobec zlecającego klienta. Przy współpracy z polskimi panelami zewnętrznymi w pierwszej kolejności wybieramy firmy, które posiadają aktualny certyfikat CAWI PKJPA lub tożsame/ równorzędne certyfikacje. Jeśli zaś współpracujemy z firmami bez certyfikatu PKJPA,

wymagamy od nich procesu zgodnego z programem CAWI PKJPA. Dzięki czemu zawsze dbamy i zapewniamy naszym klientom najwyższą jakość pozyskiwanych od nich danych. Weryfikujemy również opinię i renomę podmiotu współpracującego, w szczególności przestrzeganie zasad etyki badawczej oraz zgodność postępowania z przepisami prawa oraz rozporządzeniem RODO. Zawsze zawieramy umowy gwarantujące spełnienie stosownych wymogów, zaś w uzasadnionych przypadkach przeprowadzamy procedurę oceny podwykonawcy.

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 ciągłego i optymalnego funkcjonowania panelu zgodnie z założeniami niniejszej Polityki Jakości. Bieżący nadzór techniczny wykwalifikowanych pracowników, ciągła kontrola przebiegu realizowanych badań oraz gwarantowana dostępność wsparcia dla Panelistów w czasie wypełniania ankiety pozwalają gwarantować prawidłową realizację zleczanych badań. Zidentyfikowane zaś kluczowe aspekty techniczne dla funkcjonowania panelu zgodnie z założeniami są regularnie testowane, monitorowane i weryfikowane zgodnie z poziomem ryzyka z nimi związanego oraz w stopniu pozwalających na wykazanie się, iż gwarantowane jest ich adekwatne i optymalne działanie. Wszelkie usprawnienia i aktualizacje techniczne wdrażane są na podstawie powyższych przeglądów. Zmiany rozwojowe wprowadzane zaś są w sposób gwarantujący ciągłość działania.

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 osiągany jest poprzez zastosowanie 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.

IQS w zakresie ochrony danych osobowych uczestników panelu przystąpił do stosowania Kodeksu postępowania dotyczącego przetwarzania danych osobowych



przez prywatne agencje badawcze zatwierdzonego przez UODO 24 listopada 2025 roku oraz uzyskał jako pierwsza agencja badawcza w Polsce certyfikat zgodności z tym kodeksem od podmiotu monitorującego jego stosowanie.

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

Ostatnia aktualizacja: 1 lipca 2026 roku.