

Data aktualnej wersji: 1.12.2024

Polityka Jakości

Norma: Zarządzanie Internetowym Panelem Badawczym „Manulo”

1. O PANELU MANULO

MISJA PANELU MANULO

Misją Panelu Internetowego "Manulo" jest dostarczanie rzetelnych danych do różnorodnych badań marketingowych i społecznych. Zapewniamy wysoką jakość informacji poprzez uniwersalny charakter panelu oraz skrupulatne procedury rekrutacji, weryfikacji i kontroli. Naszym celem jest utrzymanie wiarygodności danych, przejrzystości procesów i ochrony prywatności uczestników, aby być godnym zaufania partnerem dla klientów.

SPECYFIKA I TEMATYKA BADAŃ REALIZOWANYCH W PANELU

Panel służy do realizacji badań na szerokiej populacji i zróżnicowanych grupach docelowych. Panel ma charakter uniwersalny i służy do realizacji różnorodnych typów badań marketingowych i społecznych. W Panelu podejmujemy się tematycznie różnorodnych badań bez ograniczeń.

PODSTAWOWA DEMOGRAFICZNA CHARAKTERYSTYKA PANELISTÓW

https://openfield.pl/panelbook_manulo

2. REKRUTACJA I WERYFIKACJA

- a. **Opis źródeł rekrutacji** – paneliści rekrutowani są wyłącznie poprzez samodzielną rejestrację na panelu w skutku prowadzonych działań marketingowych (reklamy). Jedynym wykluczeniem użytkownika przy rejestracji jest wiek – panelistami mogą być tylko osoby pełnoletnie (które ukończyły 18 rok życia). Panel nie stosuje systemu poleceń ani zaproszeń z konkretnych grup docelowych. Każdy użytkownik może samodzielnie zarejestrować się i wziąć udział w badaniach zgodnie z obowiązującymi procedurami.
- b. Za każdym razem jesteśmy w stanie pokryć panelistami badanie, którego się podejmujemy, dzięki odpowiedniej strukturze i wielkości panelu oraz bieżącemu monitorowaniu jego składu.
- c. **Weryfikacja podstawowych danych demograficznych** – raz do roku podejmowane są czynności obejmujące manualną weryfikację danych podawanych przez respondentów w panelu. Działania obejmują analizę oczywistych omyłek pisarskich, spójności logicznej podanych danych demograficznych oraz unikalności użytkowników. W ramach kontroli weryfikowana jest także unikalność numerów kont bankowych i innych danych metryczkowych w celu minimalizowania ryzyka dublowania się tych samych osób na panelu.
- d. **Monitorowanie zmian w danych społeczno-demograficznych** - W panelu Manulo prowadzimy regularną analizę struktury demograficznej panelistów, porównując jej zgodność z danymi Głównego Urzędu Statystycznego dotyczącymi społeczeństwa polskiego. Aktualizacji dokonujemy raz roku i dokumentujemy w „Panel book Manulo”. Analizujemy stopień odchylenia w zakresie kluczowych cech, takich jak wiek, płeć, wykształcenie czy wielkość

miejsowości zamieszkania i województwo. Podejmujemy działania korygujące w przypadku istotnych różnic. Dzięki temu zapewniamy reprezentatywność panelu i możliwość realizacji badań o wysokiej jakości metodologicznej.

3. USUNIĘCIA I NARUSZENIA

- a. **Procedura usuwania z panelu** – zgodnie z § 3 ust. 7 Regulaminu Manulo: „Niestaranne wypełnianie ankiet w ramach badań prowadzonych w Panelu, poprzez które rozumie się między innymi: wypełnianie ankiet w zbyt krótkim czasie, z błędami logicznymi albo w sposób wskazujący na wykorzystanie zautomatyzowanych mechanizmów, będzie przesłanką do weryfikacji Konta Uczestnika przez Organizatora, w tym również jego czasowego zawieszenia bądź usunięcia.” oraz § 6 ust. 1. „Organizator może zawiesić na określony czas bądź na stałe Konto Uczestnika w przypadkach:
- a) naruszenia przez Uczestnika postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b) zamieszczania przez Uczestnika treści obraźliwych, bezprawnych, naruszających dobre obyczaje,
 - c) wypełniania przez Uczestnika ankiet za pomocą zautomatyzowanych mechanizmów wprowadzania informacji do bazy danych,
 - d) posiadania przez Uczestnika więcej niż jednego Konta,
 - e) wypełniania przez Uczestnika ankiet niezetelnie i niezgodnie z prawdą bądź zamieszczanie w treści ankiet przypadkowych ciągów znaków,
 - f) niewypełnienie przez Uczestnika żadnej ankiety w terminie sześciu miesięcy od rejestracji konta bądź wypełnienia ostatniej ankiety,
 - g) podjęcia procedury weryfikacyjnej Uczestnika, bądź powzięcia wiadomości, iż Uczestnik podał niezgodne z prawdą dane.”

- b. Zawieszenia i usunięcia z panelu – taryfikator kar:

Przewinienie	Okres zawieszenia
naruszenie przez Uczestnika postanowień niniejszego Regulaminu innych niż niżej wymienione	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe Drugie – zawieszenie na 3 miesiące Trzecie – zawieszenie stałe
zamieszczanie przez Uczestnika treści obraźliwych, bezprawnych, naruszających dobre obyczaje	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe Drugie – zawieszenie na 1 miesiąc Trzecie - zawieszenie na 3 miesiące Czwarte – zawieszenie stałe
wypełnianie przez Uczestnika ankiet za pomocą zautomatyzowanych mechanizmów wprowadzania informacji do bazy danych	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe Drugie – zawieszenie na 1 miesiąc Trzecie - zawieszenie na 3 miesiące Czwarte – zawieszenie stałe
posiadanie przez Uczestnika więcej niż jednego Konta	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe (pozostawienie tylko 1 konta) Drugie – zawieszenie na 3 miesiące Trzecie – zawieszenie stałe

Przewinienie	Okres zawieszenia
wypełnianie przez Uczestnika ankiet nierzetelnie i niezgodnie z prawdą bądź zamieszczanie w treści ankiet przypadkowych ciągów znaków – podsumowanie 1 miesięczne	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe Drugie – zawieszenie na 1 miesiąc Trzecie - zawieszenie na 3 miesiące Czwarte – zawieszenie stałe
niewypełnienie przez Uczestnika żadnej ankiety w terminie 12 miesięcy od rejestracji konta bądź wypełnienia ostatniej ankiety	Weryfikacja via mail, czy uczestnik chce być nadal panelistą. Brak odpowiedzi w ciągu miesiąca – zawieszenie na 6 miesięcy. Powtórzenie weryfikacji via mail maksymalnie 3 krotne.
Uczestnik Panelu nie ma 18 lat - na podstawie uzupełnionego konta	Zawieszenie do osiągnięcia pełnoletności
podjęcie procedury weryfikacyjnej Uczestnika, bądź powzięcia wiadomości, iż Uczestnik podał niezgodne z prawdą dane	Pierwsze przewinienie – upomnienie mailowe Drugie – zawieszenie na 1 miesiąc Trzecie - zawieszenie na 3 miesiące Czwarte – zawieszenie stałe

- c. **Definicja aktywnego panelisty** – jako aktywnego panelistę rozumie się Użytkownika, który przynajmniej raz w roku wykazał aktywność w koncie (np. zaakceptował aktualny regulamin).
- d. **Sposób weryfikacji aktywności** – weryfikacja aktywności prowadzona jest w sposób ręczny, admin w uzasadnionych przypadkach podejrzenia o brak aktywności panelistów ma podgląd w opis panelisty zawierający informacje o otrzymanych zaproszeniach i zrealizowanych badaniach przez pojedynczego użytkownika.

4. METODY DOBORU PRÓBY DO BADAŃ

- a. W ramach panelu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje doboru próby:
- Dobór losowy – Zaproszenia do badania na panelu wysyłane są do panelistów w drodze losowego doboru próby.
 - Dobór celowy – kwalifikacja do badania odbywa się na podstawie ankiety screeningowej zawierające kryteria doboru do badania. Wówczas treść zaproszeń do badania, poza ogólnymi informacjami o firmie i badaniu, nie powinna sugerować respondentom, jakie odpowiedzi w części rekrutacyjnej kwestionariusza zapewnią udział w badaniu. W samych pytaniach natomiast kryteria doboru próby są ukryte w szerokim katalogu innych wariantów, tak aby nie sugerować odpowiedzi respondentom.
- b. W zaproszeniach do ankiety respondent otrzymuje następujące informacje:
- podanie informacji o podmiocie prowadzącym badanie (pełna nazwa i adres firmy) oraz ogólnej informacji o badaniu oraz o poufności zbieranych danych;
 - informację o szacowanej długości ankiety i liczbie możliwych punktów do zdobycia
 - jeśli tego wymaga badanie: wskazanie (nie)zalecanych urządzeń dostępowych, a także o zbieraniu danych szczególnych lub wrażliwych oraz pozyskiwaniu informacji w inny sposób niż poprzez pytania ankiety, np. badanie służy także pomiarom zachowań respondenta z zastosowaniem np. technologii cookies).

- c. W przypadku niezakwalifikowania się od badania respondent otrzymuje informacje na temat powodu odrzucenia z badania. Są to – niespełnienie założeń badania („do badania poszukujemy kogoś innego”), przekroczenie limitów w badaniu („zebraliśmy wystarczającą liczbę ankiet”), a także błędne zaznaczenia odpowiedzi w pytaniu kontrolnym („Udzieliłeś błędnej odpowiedzi na pytanie kontrolne”).
- a. Kwalifikacja do badania
 - **Procedura wykluczania respondenta z badania (karencje tematyczne i czasowe)** - bazy użytkowników, do których wysyłane jest zaproszenie są wstępnie filtrowane w oparciu o kryteria demograficzne w profilu panelisty, każda ankietę rozpoczyna się pytaniami filtrującymi (filtracja tematyczna), ankietę nie może być wypełniana przez respondenta dłużej niż godzinę. Jeśli panelista nie wyraża zgody na wypełnienie ankiety o danej tematyce może zrezygnować z wypełnienia ankiety.
 - **Dopuszczalna częstotliwość udziału w badaniu** – zakłada się, że jeden panelista nie może brać udziału w badaniach częściej niż 3 razy dziennie.
- d. Zakres dostępnych informacji profilujących uczestników panelu
 - Informacje profilujące Panelistów to dane z konta Panelisty oraz z ankiety wstępnej. Na podstawie tych danych respondenci są zapraszani do badań. Dopuszcza się zastosowanie screenera, aby zweryfikować potencjał realizacyjny i na tej podstawie wybierać respondentów do późniejszych badań celowych.
 - Dane podane w innych miejscach niż screenery nie są wykorzystywane w celu profilowania do dalszych badań.

5. WSPÓŁPRACA Z INNYMI PANELAMI

Panel Manulo aktualnie nie jest przystosowany do współpracy z innymi panelami badawczymi.

6. PARAMETRY PANELU MANULO

- a. Zakres monitorowanych wskaźników - raz na rok dokonujemy aktualizacji kluczowych parametrów panelu, obejmujących:
 - Liczbę aktywnych panelistów
 - Wskaźnik liczby osób, które reagują na zaproszenia (średni response rate)
 - Wskaźnik incidence rate (odsetek osób spełniających kryteria kwalifikacyjne w badaniach)
- b. Dane historyczne oraz aktualizacje wskaźników są archiwizowane i mogą być udostępniane w ramach audytów lub na wniosek klienta.
- c. Na wniosek klienta możemy również dostarczyć dodatkowe parametry, takie jak:
 - Struktura demograficzna aktywnych panelistów
 - Inne wskaźniki dostosowane do specyfiki projektu badawczego

7. REGULAMIN PANELU:

- a. Aktualny regulamin panelu: https://manulo.pl/pdf/03-10-2023/Regulamin_Panelu_Badawczego_Manulo_2023.10.03_PL.pdf
- b. Polityka prywatności: https://manulo.pl/pdf/03-10-2023/Polityka_Prywatno%C5%9Bci_Panelu_Badawczego_Manulo_2023.10.03_PL.pdf

8. DOKUMENTACJA PANELISTÓW

- a. **Cechy demograficzne gromadzone na temat panelistów:**
- a. Rok urodzenia
 - b. Płeć
 - c. Kraj pochodzenia
 - d. Kraj zamieszkania
 - e. Miejsce zamieszkania (miejscowość, gmina, województwo, kod pocztowy)
 - f. Wielkość miejscowości zamieszkania
 - g. Wykształcenie
 - h. Status zawodowy
 - i. Typ zatrudnienia
 - j. Branża
 - k. Stan cywilny
 - l. Liczba członków gospodarstwa domowego
 - m. Liczba dzieci poniżej 18 roku życia
 - n. Miesięczny dochód netto na 1 osobę w gospodarstwie domowym
 - o. Aktualna sytuacja mieszkaniowa
 - p. Zainteresowania
- b. **Zgoda na udział w badaniach panelowych (w przypadku osób nieletnich zgoda rodziców)** – paneliści wyrażają zgodę na udział w badaniach poprzez akceptację regulaminu przy rejestracji. W panelu nie przewidziano użytkowników poniżej 18 roku życia.
- c. **Wykaz projektów, w których dany respondent brał udział** – wykaz projektów, w których brał udział respondent dostępna jest z poziomu admina w podglądzie pojedynczych panelistów.
- d. **Akceptacje regulaminu** – panelista akceptuje regulamin podczas rejestracji konta. W przypadku aktualizacji regulaminu lub polityki prywatności system wymusza zapoznanie i akceptację regulaminu przez użytkownika w momencie logowania na konto panelisty lub po kliknięciu w link z zaproszeniem do ankiety, jeśli wcześniej nie zaakceptował regulaminu na koncie panelisty.

9. WYMAGANIA TECHNICZNE PANELU

- a. **RODO** – panel spełnia wymagania RODO w zakresie bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych (wdrożone są środki techniczne i organizacyjne odpowiednio dostosowane do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych osobowych. W firmie został powołany (i zgłoszony) Inspektor Danych Osobowych – Agata Toman. W firmie obowiązują procedury wynikające z RODO i regulujące poprawne przetwarzanie danych osobowych.
- b. **Jednorazowa rejestracja w panelu** – weryfikacji podlega unikalność adresów mailowych – nie ma możliwości rejestracji więcej niż 1 konta z 1 adresu e-mail.
- c. **Zapewnienie jednorazowego udziału respondenta w danym badaniu** – zastosowane są rozwiązania techniczne uniemożliwiające wielokrotny udział w tym samym badaniu (nawet jeśli omyłkowo zostanie wysłane kilkukrotnie zaproszenie, system nie umożliwia wzięcia udziału w badaniu więcej niż raz).
- d. **Mechanizmy zabezpieczające przed wzięciem udziału w badaniu osób nie wylosowanych** – losowanie następuje poza systemem, osoba odpowiedzialna za uruchomienie wysyłki dokonuje losowania samodzielnie przygotowując paczkę do wysyłki. W celu upewnienia się co do unikalności adresów e-mail stosowana jest stosowna formuła w excelu.

- e. **Zapewnienie szyfrowanej transmisji danych** – szyfrowana transmisja danych zapewniona jest na panelu poprzez certyfikat SSL.
- f. **Zastosowanie rozwiązań zapewniających respondentowi chroniony osobistym logiem i hasłem dostęp do jego danych osobowych z możliwością poprawienia** – użytkownik ma swobodny dostęp do swojego indywidualnego konta. Hasło i login użytkownik definiuje podczas rejestracji. Po zalogowaniu na swój profil może edytować swoje dane osobowe, dane demograficzne oraz zmienić hasło.
- g. **Zabezpieczenia zapewniające, że respondent jest w stanie wyświetlić ankietę tylko wtedy, kiedy poprawnie wyświetlają się materiały wspomagające** – grafika, dźwięk, film (jeśli dotyczy) – w przypadku wystąpienia materiałów o których mowa wyżej w kwestionariuszu ankiety, każdorazowo panelista musi potwierdzić, czy zamieszczone tam multimedia wyświetlają się poprawnie.
- h. **Aby zapewnić ochronę danych osobowych Panelistów ze strony organizatora Panelu** – organizator wyznaczył opiekuna Panelu – Magdalenę Śladek. Zadaniem opiekuna jest czuwanie nad zapewnieniem realizowania prawa panelistów zgodnie z RODO. Dostęp do danych osobowych panelistów mają pracownicy współadministratorów Panelu. Realizujemy prawa panelistów zgodnie z wymaganiami RODO.

10. JAKOŚĆ I KONTROLA W BADANIACH CAWI

- a. Paneliści biorący udział w badaniach mają **zapewniony jednorazowy udział w każdym z badań** za pomocą mechanizmów uniemożliwiających wypełnienie kwestionariusza ankiety dwukrotnie przez tego samego panelistę.
- b. Paneliści, którzy będą wypełniali ankietę dłużej niż godzinę nie będą mogli jej wczytać. W ten sposób zapewniona jest **kontrola czasu realizacji ankiety**.
- c. **Każda baza wynikowa z badania jest kontrolowana pod kątem prawidłowości odpowiedzi.** Ankiety z odpowiedziami według schematu (straightliners), ankiety z odpowiedziami otwartymi będącymi ciągiem przypadkowych znaków oraz ankiety wypełniane nieuważnie zostają usuwane z bazy.
- d. Panel Manulo jest **zabezpieczony przed wypełnianiem ankiet przez oprogramowanie** dzięki procedurze rejestracji zawierającej konieczność zaznaczenia pola wyboru (captcha) oraz dzięki stosowaniu pytań sprawdzających uważność Panelisty.
- e. **Treść zaproszeń/przypomnień poza ogólną informacją o tematyce badania nie może sugerować respondentom kto jest szukany w konkretnym badaniu, ani nie może sugerować wyboru właściwych odpowiedzi w screenerze, powodujących zakwalifikowanie się do badania.**