

## 25 Preguntas sobre el PANEL NETQUEST

Fecha de creación: 3 de Marzo de 2009

En línea con el cumplimiento de los estándares de calidad de ESOMAR para realizar investigación por internet, Netquest ha respondido a las 25 preguntas que esta asociación propone a los proveedores de paneles de internautas para definir la calidad de sus servicios.

En el siguiente documento, Netquest responde a preguntas sobre captación, gestión, tamaño, muestreo, entre otras, relativas a su panel online.

### 1) ¿El panel sobre el que se desea realizar la investigación es una comunidad gestionada para realizar investigación (nurtured community) o simplemente una base de datos de emails?

El Panel Netquest es una comunidad de colaboradores dispuestos a recibir invitaciones a encuestas online mediante el correo electrónico. Esta comunidad está gestionada únicamente con el fin de realizar estudios de mercado y el panelista registrado en Netquest no recibe ningún otro tipo de comunicación de ninguna otra empresa.

### 2) ¿Cuál es el tamaño real del Panel?

Netquest dispone de 64.000 usuarios activos (6 de Febrero de 2009) de los cuales se ha comprobado activamente que su email existe - y funciona correctamente - y que han recibido una comunicación mediante correo postal en sus hogares. Esta comunidad se recicla anualmente y se comprueba que el 100% de los colaboradores continúan activos y su perfil sociodemográfico.

### 3) ¿Cuál es el porcentaje de miembros activos y como se define?

Se considera panelista activo a una persona que haya contestado una encuesta durante el último año. En el caso que durante un año un panelista no haya completado ninguna encuesta (incluidos Filter-Outs) se le pedirá que vuelva a declarar su interés de pertenecer al panel de Netquest. El 100% de los panelistas de Netquest se consideran activos y se ha comprobado su identidad.

### 4) ¿Cuál es el origen y la forma de reclutamiento de los panelistas?

La captación de panelistas es exclusivamente activa, sólo es posible registrarse en el panel si el colaborador ha recibido una invitación individual. Netquest no realiza captaciones mediante banners, campañas publicitarias o envíos masivos a bases de datos publicitarias.

La captación se realiza a través encuestas online personales enviadas por email a los usuarios de un conjunto muy variado de webs y portales online (estas encuestas suelen tratar sobre algún servicio/producto que la persona haya utilizado o sobre algún tema de actualidad). Al acabar la encuesta - si el perfil de la persona corresponde con el que Netquest está buscando - se le ofrece la posibilidad de ser colaborador y un regalo por el mero hecho de apuntarse. Estas encuestas sólo pueden contestarse una única vez por lo que no es posible apuntarse dos veces a través de la misma encuesta. Tampoco es posible recomendar a terceros ni registrarse en la web del panelista.

### 5) ¿Se comprueba la validez del correo electrónico y si es así cómo es el proceso Opt-in?

Sí, una vez la persona se registra en Netquest con una dirección de email, recibe en esa cuenta de correo un email que solicita su confirmación de pertenencia al Panel. Netquest establece un control para evitar duplicidades de emails. El proceso es de doble opt-in con validación postal.

### 6) ¿Qué es exactamente lo que se les pide para participar en el panel?

Netquest les solicita que rellenen un cuestionario con unas variables sociodemográficas, una cuenta de correo a la que poder enviar las encuestas y su conformidad con las condiciones generales del servicio Netquest.

<http://www.netquest.es>

**7) ¿Qué obtienen los panelistas a cambio de participar?**

Sólo por inscribirse reciben un regalo directo por correo postal. Tanto los panelistas que completan la encuesta como los que son filtrados reciben puntos que pueden cambiar por regalos directos enviados a su casa.

**8) ¿Se utiliza el panel únicamente para investigación de mercados?**

Sí.

**9) ¿Existe algún tipo de política de privacidad en uso para los panelistas? ¿Cuál es?**

Sí. [http://www.netquest.es/portal\\_ntq\\_esp/zona\\_publica/proteccion\\_datos.jsp](http://www.netquest.es/portal_ntq_esp/zona_publica/proteccion_datos.jsp)

**11) ¿Cumple las normativas locales, regionales y nacionales respecto a la privacidad y protección de datos de los panelistas? (Por ejemplo EU Safe Harbour y COPPA en US?)**

Sí. Netquest cumple la normativa española e internacional vigente en materia de protección de datos de carácter personal: LOPD [https://212.170.242.196/portalweb/canalciudadano/preguntaciudadano/principios\\_lopd/index-ides-idphp.php](https://212.170.242.196/portalweb/canalciudadano/preguntaciudadano/principios_lopd/index-ides-idphp.php) Los datos recopilados por Netquest de sus colaboradores están registrados en un fichero inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos.

**12) ¿Cuál es la información del perfil socio-demográfico básico que se solicita a los miembros del panel?**

Netquest recoge entre otras las siguientes variables de información sociodemográfica de sus colaboradores: Sexo, Edad, Provincia, Tamaño de Hábitat, Nivel de Estudios, Profesión, Situación Laboral, Estado Civil, Nivel de ingresos, Nº de Hijos, Responsable de las compras del hogar, Puesto y Sector donde trabaja, Departamento, Frecuencia de uso de internet, lugar y tipo de conexión. Hay otras variables disponibles.

**13) ¿Con qué frecuencia se actualizan los datos de los panelistas?**

Un mínimo de una vez por año se solicita a los panelistas que validen que la información de su perfil es correcta, y en caso de haber cambios que modifiquen dicha información.

**14) ¿De qué otras formas se puede obtener información de los panelistas?**

Netquest envía periódicamente a los panelistas diversos módulos de información sobre temas que pueden rellenar para ofrecer más datos sobre sus pautas de consumo. Ejemplos: módulo de coches, módulo de ocio, módulo financiero, etc. Netquest no realiza encuestas telefónicas a su base de datos. Únicamente es posible en casos concretos invitar a los panelistas a participar en grupos de discusión.

**15) ¿Cuál es el tiempo mínimo necesario de activación de un estudio desde la petición de inicio del proyecto hasta el comienzo del campo (envío de emails)?**

Sin programación de encuesta: 6 horas

Con programación sencilla: 48 horas

Con programación compleja: hasta 4 días laborables.

**16) ¿Cuáles son las tasas de respuesta obtenidas en el Panel y cómo se calculan?**

40%-50% en 4-5 días de campo

La tasa de respuesta se calcula mediante la siguiente fórmula:

Numero de respuestas (completes+filter outs+ cuota fulls) / Numero de envíos realizados

**17) ¿Se excluyen del muestreo aquellos panelistas que hayan participado recientemente en un estudio de temática similar?**

Sí, una persona no puede contestar una encuesta sobre un mismo tema en el periodo de 6 meses. Es posible también realizar estudios tipo tracking.

**18) ¿Se garantiza una tasa de respuesta mínima?**

Netquest garantiza la entrega de la muestra y una tasa de respuesta mínima del 50% en todos los proyectos que realiza.

**19) ¿Con qué frecuencia son invitados los panelistas a participar en estudios?**

Una persona puede contestar una encuesta como máximo una vez cada 15 días.

**20) ¿Cómo se realiza el proceso de muestreo?**

Netquest define el tamaño muestral en función de las cuotas y el segmento al que se pretenda entrevistar. Se controlan a priori las variables sociodemográficas del 'target' y se envían invitaciones individuales a aquellos panelistas que cumplan los criterios de no haber respondido a una encuesta en los últimos 15 días y que sean necesarios para cubrir las cuotas previstas.

**21) ¿Se pueden controlar las muestras por zonas geográficas, zonas horarias, etc?**

El panel online de Netquest cubre el mercado Español. En este ámbito se controlan las zonas geográficas.

**22) ¿Se aleatoriza la selección de la muestra antes de realizar el envío?**

Sí

**23) ¿Cómo se controla el tiempo de entrega muestral?**

Netquest dispone de tecnología para controlar en tiempo real la entrega de emails, la tasa de acceso a la encuesta, la tasa de respuesta y de filtrados con el fin de realizar envíos sucesivos de invitaciones en el caso de no obtener la muestra necesaria en un segmento concreto en el tiempo estimado.

**24) ¿Se puede redirigir a los panelistas a otros sitios de Internet para realizar el cuestionario?**

Netquest intenta en todo momento mantener la fidelización del panelista sobre la comunidad Netquest, no obstante en ocasiones es posible realizar estudios alojados en portales de terceros, para lo cual se le comunica previamente al panelista y éste es incentivado y redirigido posteriormente a su portal Netquest.

**25) ¿Qué medios hay para evitar datos malintencionados del panelista, respuestas inconsistentes o falsas en las encuestas?**

Netquest realiza tracking de los panelistas y filtra a aquellos que no responden coherentemente o de forma consistente. Un panelista con tres amonestaciones es eliminado del panel. Los controles de calidad interna son los siguientes:

- **Control de consistencia:** Netquest puede introducir una o varias preguntas de consistencia que situadas en lugares estratégicos de la encuesta permitirán filtrar aquellos que no muestren una similitud en todos los proyectos finalizados. Esta tasa de inconsistencia por poca veracidad de resultados se estima en torno al 1% del total de respuestas y es siempre eliminada del total de encuestas obtenidas. Los panelistas que incumplan los criterios de consistencia pueden ser amonestados y expulsados del panel.
- **Control de consistencia estudio-perfil básico:** A través de preguntas de consistencia en un estudio se comprueba la veracidad de los datos sociodemográficos que aporta el panelista.
- **Control de tiempos:** Netquest controla la duración de la encuesta por panelista. Una vez finalizado el proyecto se eliminan aquellos casos que por haber realizado la encuesta en un tiempo inferior al que se estime oportuno sus respuestas no se consideran válidas y por tanto no podrán ser contabilizadas con el resto.
- **Auditoría telefónica:** por petición expresa del cliente, Netquest puede realizar una auditoría telefónica a la muestra para comprobar que el panelista contestó a la encuesta.

Raul Páramo

[Rparamo@netquest.es](mailto:Rparamo@netquest.es)

Tel +34 93 205 00 63

[www.solucionesnetquest.com](http://www.solucionesnetquest.com)