

26 Preguntas ESOMAR sobre el PANEL NETQUEST en ESPAÑA

Fecha de creación: 25 de Junio de 2009

En línea con el cumplimiento de los estándares de calidad de ESOMAR para realizar investigación por internet, Netquest ha respondido a las nuevas 26 preguntas que esta asociación propone a los proveedores de paneles de internautas para definir la calidad de sus servicios. El objetivo de la presente guía es ayudar a los investigadores a considerar los temas que influyen en si una propuesta de muestra online es suficientemente representativa y sin sesgos para el proyecto.

Company Profile

1) ¿Qué experiencia tiene Netquest como proveedor de muestras online para investigación de mercados?

Netquest es la primera empresa española proveedora de Software de encuestas online y servicios de campo online desde el 2001. El equipo cuenta con experiencia en el sector del marketing y la investigación, y ha desarrollado más de 1000 proyectos de campo online en España consiguiendo posicionarse como el proveedor de muestras de máxima calidad del sector. Netquest no realiza investigación internamente, y se posiciona exclusivamente como proveedor de muestras para investigadores.

Sample Source

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

El panel de netquest es una base de datos de individuos dedicada exclusivamente a investigación de mercados. 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 enviadas por email de forma personalizada 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.

3) ¿Cuál consideras que es la principal ventaja de las muestras de Netquest frente a otras existentes en el mercado?

El proceso de captación y la incentivación son claramente los puntos diferenciadores del panel de Netquest. La captación es un proceso cerrado y controlado y el incentivo son regalos directos. A diferencia de los paneles de captación pasiva en los que el registro es abierto, Netquest selecciona mediante un proceso controlado los perfiles que necesita y de esta forma controla la representatividad del panel. La ventaja de este proceso se refleja en muestras de mayor calidad dado que no hay duplicidades al evitar el autoregistro y controlar la participación. El incentivo son regalos directos enviados al hogar del panelista, esto fomenta la elevada tasa de respuesta y la veracidad en las respuestas.

4) ¿La base de datos se usa únicamente para realizar investigación de mercados?

Si. Cualquier panelista registrado en Netquest solamente recibe encuestas para investigación de mercados. El máximo número de encuestas que puede realizar un panelista es de 2 al mes.

5) ¿Cómo captáis grupos que pueden ser difíciles de conseguir por internet?

Gracias al sistema de captación activa de Netquest, captar targets difíciles es un proceso relativamente sencillo: cerramos acuerdos con portales de internet que disponen de bases de datos con ese perfil y les invitamos personal e individualmente al panel. Por registrarse reciben un regalo directo con lo que la tasa de conversión es elevada.

6) ¿Qué se comunica en el proceso de captación?

Cuando un usuario recibe una invitación, se le comunica de forma transparente el proceso de registro y en qué consiste su participación. El registro es completamente voluntario y dispone de doble opt-in. La captación está incentivada con un sorteo y un regalo directo. El regalo directo fomenta la participación en el panel y nos facilita la dirección del hogar del usuario para comprobar posibles duplicidades. El proceso es transparente en todo momento: si el usuario lo desea puede darse de baja o no continuar y nunca se obtienen sus datos de forma ilícita.

Panel Recruitment

7) ¿Cuál es la tasa anual de desgaste/retención y cómo se calcula?

La tasa de desgaste anual es el porcentaje de panelistas que se dan de baja respecto al total. Si calculamos esta tasa sobre el año 2008 el valor que nos sale es 0,83% ->527 bajas sobre 63.118 panelistas (los 62.591 panelistas a 31 de Diciembre + los 527 que se dieron de baja).

8) Descripción del proceso de Opt-In.

En primer lugar, el potencial panelista recibe una invitación personal para registrarse en el panel, en la cual es obligatorio introducir datos personales y dirección de email. Una vez registrado, se envía automáticamente un email de confirmación con un link y posteriormente una encuesta para introducir datos de su perfil sociodemográfico. Así se cierra el proceso de doble confirmación de datos o doble optin.

9) ¿Se dispone de un proceso de confirmación de la identidad del panelista? ¿Existen procesos para detectar posibles panelistas fraudulentos en el momento de registro en el panel?

El proceso de confirmación se realiza por doble vía: por un lado comprobando que los datos personales que introduce en el registro (Nombre, email, dirección postal, teléfono) no coinciden con los de otro registrado previamente. Por otro lado, al enviar un regalo directo al hogar del panelista, se confirma con la recepción del mismo que esa persona existe en ese hogar y que no hay duplicidades.

10) ¿Qué datos de perfil se almacenan en el perfil de los miembros de panel? ¿Con qué frecuencia se actualiza esta información? Netquest cuenta con más de 100 variables de información del panelista, datos sociodemográficos, variables de consumo en el hogar, dispositivos electrónicos, automóviles, financieros, seguros, ocio, tecnología, tiempo libre y productos de gran consumo. La información sociodemográfica se actualiza anualmente, y los módulos de información adicional se envían periódicamente a los panelistas.

11) ¿Cuál es el tamaño y/o capacidad del panel basado en el número de panelistas activos en una fecha determinada? ¿Se puede proporcionar datos de número de panelistas activos en función de la fuente de captación?

La capacidad máxima del panel es de aproximadamente un 45% de su tamaño, considerando un periodo de campo de 2 semanas. La capacidad actual del panel es de $71.539 \times 45\% = 32.192$ encuestas. Es posible conocer la respuesta en función de la fuente de captación, son datos registrados.

12) Describe el proceso de extracción de muestra incluyendo procedimientos de exclusión de panelistas, duplicaciones, controles de calidad, etc.

- Seleccionar únicamente los panelistas que tengan las características para el estudio (seleccionamos usando nuestra extensa lista de variables)
- No haber completado una encuesta en los últimos 15 días, para evitar el desgaste y la profesionalización del panelista.
- No haber sido invitado a participar en otra encuesta en los últimos 7 días, aunque no haya participado.
- No se envían dos invitaciones sobre el mismo tema en un espacio de tiempo inferior a 3 meses (a no ser que el cliente específicamente quiera que se haga)
- Si alguien trabaja en el sector de la investigación no puede entrar a formar parte del panel Netquest

13) Explicar cómo se invita a una persona a participar en una encuesta. ¿Cómo es un email de invitación?

El email de invitación lo envía la persona que se encarga de gestionar el panel en cada país. Todos los emails tienen el mismo contenido, en el que se comunica la disponibilidad de un nuevo proyecto sin indicar ni la duración del cuestionario ni el tema del mismo. El asunto contiene un nombre del proyecto relacionado con temas marítimos con el objetivo de poder localizar el proyecto en caso de que el panelista necesite soporte técnico pero sin que pueda llegar a sesgar la muestra. El email contiene un link de acceso único a la encuesta que se desactiva una vez rellenado el cuestionario para evitar la doble participación.

14) Describe la naturaleza del sistema de incentivos, ¿cómo varía el incentivo en función de la longitud de la entrevista o de otros factores?

El incentivo son puntos acumulables y canjeables por regalos en el portal del panelista www.netquest.es. Cada encuesta otorga un número de puntos basado en la duración de la misma, con incrementos exponenciales a partir de los 20 minutos de encuesta dada la complejidad de mantener la atención para duraciones largas. El incentivo únicamente varía en función de la encuesta y de si hay algún tipo de complejidad añadida (por ejemplo testar un producto).

15) ¿Con qué frecuencia se envían encuestas a los panelistas en un período de tiempo determinado? ¿Se almacenan datos sobre el histórico de participación de panelistas y los límites sobre frecuencia de envíos?

Un panelista solo puede completar una encuesta una vez cada 15 días. Los datos sobre el histórico de participación se almacenan y se utilizan para escoger muestras, determinar los límites de envío y para evitar que se contesten encuestas sobre tematica similar en menos de 6 meses.

Policies and Compliance

16) ¿Qué indica la política de privacidad del panel? ¿Cumple la normativa nacional de protección de datos? ¿Qué otros estándares de la industria se cumplen?

El tratamiento de los datos de panelistas está regulado por la Agencia Española de Protección de Datos. Netquest cumple la normativa actual de todos los niveles de seguridad según la LOPD. También se adscribe a los estándares de ESOMAR para realizar investigación a través de Internet y de la Agencia Española de investigadores de mercado AEDEMO.

17) ¿Qué medidas de protección de datos o seguridad se aplican?

Los panelistas tienen acceso a su cuenta mediante user y password, y el acceso puede ser encriptado para evitar el robo de datos personales. Todo el acceso a las bases de datos de Netquest está controlado por un único administrador de red, con un sistema de permisos que evita el robo de contraseñas. Los servidores donde se aloja la información están protegidos mediante sistemas antirrobo y con firewall para evitar el acceso de terceros a la información.

18) ¿Existe algún sistema de gestión de calidad en Netquest?

No hay una auditoría de calidad externa como la ISO, no obstante Netquest ha diseñado sus propios estándares de calidad en los procesos que realiza.

19) ¿Se realizan encuestas a niños y jóvenes? Si es así describir el proceso de obtención de permiso.

Si, el proceso de obtención de permisos se realiza a través de los padres, enviando la encuesta a ellos para que la realicen con sus hijos delante del ordenador. Netquest no tiene panelistas menores de 14 años registrados en el panel siguiendo la normativa ESOMAR de encuestas a menores.

20) ¿Se utilizan otros proveedores de muestra (partners) para proyectos en los que no se alcance la muestra demandada? Si es así ¿con qué criterio se seleccionan? ¿Se notifica al cliente en este caso? ¿Hay algún proceso para evitar duplicaciones de muestra?

Netquest únicamente utiliza muestra externa al panel en casos en los que por motivos ajenos se den tasas de incidencia muy inferiores a lo estimado y por tanto no se pueda cubrir la muestra presupuestada. Siempre esta decisión se toma con la aceptación por parte del cliente. Para evitar la duplicidad, Netquest puede controlar cuales de los panelistas que han respondido ya están registrados en el panel del proveedor ya que se dispone de este dato dentro de los datos del panelista de Netquest.

21) ¿Hay alguna política para evitar la pertenencia a varios paneles? ¿Qué esfuerzos realizáis para asegurar de que los resultados obtenidos no contengan sesgo por el hecho de que varios panelistas de la muestra estén registrados en otros paneles?

Netquest sigue una política de captación activa, con lo que no es posible para un panelista apuntarse al panel a no ser que reciba una invitación. De este modo se evita que los usuarios que forman parte de diferentes paneles accedan también al panel Netquest. Previo al registro se pregunta si la persona está registrada en otros paneles online y en cuáles.

22) ¿Cuáles son las tasas de participación y drop-out de acuerdo con la muestra proporcionada? ¿Cómo se computan?

Tasa de participación: Panelistas que completan a la encuesta sobre el total de invitaciones enviadas. La tasa de participación actual está alrededor del 45%

Tasa de drop-out: Panelistas que han accedido a la encuesta pero que la abandonan antes de llegar al final de la misma. Oscila fuertemente en función del tipo de encuestas y va desde un 1-2% para encuestas breves hasta el 10% en encuestas muy extensas o encuestas con excesivos elementos multimedia.

23) ¿Se almacenan datos a nivel individual del panelista tales como histórico de participaciones, fecha de registro, etc? ¿Se utilizan para realizar análisis más exhaustivos sobre esa información?

Si, se almacenan y se utilizan para determinar causas de participación, analizar comportamientos por segmentos de población y para mejorar el sistema de incentivación del panel.

24) ¿Se usa algún criterio para identificar panelistas fraudulentos? En caso afirmativo ¿Qué técnicas y en qué momentos del proceso las aplicamos?

Con anterioridad a formar parte del panel:

- Control exhaustivo sobre la existencia de panelistas duplicados (por nombre, dirección email, dirección postal...)

Una vez forma parte del panel Netquest y contesta encuestas:

- Control del tiempo dedicado a responder encuestas (si han sido contestadas demasiado rápido se excluyen)
- Control sobre los textos escritos en las preguntas abiertas
- Control de consistencia (si responde cosas diferentes a 2 preguntas similares)
- Control de respuestas en preguntas matriz (si es obvio que ha utilizado el “tab” para rellenarlas, con lo que siempre selecciona la misma opción, se excluyen)

25) ¿Se mide la satisfacción del encuestado?

Periódicamente se mide la satisfacción de los encuestados mediante una micro-encuesta de satisfacción (una escala de 5 valores) que se muestra justo al finalizar las encuestas realizadas. El objetivo es detectar diferencias en la satisfacción general con el proceso de encuestación y detectar factores que favorecen/perjudican la participación.

26) ¿Qué información se proporciona al cliente una vez finalizado el proyecto?

- Texto de la invitación (en caso que lo solicite)
- Damos acceso al cliente en nuestro sistema mediante un link, con lo que puede controlar él mismo en todo momento como se desarrolla el trabajo de campo
- Informamos y pedimos confirmación al cliente en caso que necesitemos un partner para completar el trabajo de campo.
- Información general sobre los números del trabajo de campo una vez terminado el mismo

Ricardo Torres

Director Comercial

rtorres@netquest.es

Tel +34 93 205 00 63

www.solucionesnetquest.com