

**Ответы компании Диджитал Рисеч (Digital Research, LLC)
на 28 вопросов ESOMAR об интернет-выборках
(для заказчиков маркетинговых онлайн исследований)**

1. Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) с 2010 года проводит исследования аудитории интернета по собственной инициативе, а также по заказам СМИ, компаний-производителей и фирм, предлагающих свои услуги как в Сети, так и на традиционном рынке. Наша компания была создана в 2010 году на основе и в качестве развития одного из старейших русскоязычных сервисов онлайн опросов "Глас Рунета" - подразделения АО "Интернет-Проекты", специалисты которого с 2002 года проводили исследования среди аудитории электронных периодических изданий (адресных рассылок) информационного канала Subscribe.Ru, представляющей одну из крупнейших Access-панелей респондентов в России.

2. Используемые нами при проведении интернет исследований выборки на 70-80% формируются из нашей собственной онлайн панели респондентов "Глас Рунета" (VoxRu.Net), которая насчитывает более 100 тыс. российских интернет-пользователей. Остальные 20-30% привлекаются из числа подписчиков на адресные рассылки информационного канала Subscribe.Ru, а также из исследовательских панелей компаний-партнёров и/или адресных CRM-баз клиентуры, предоставленных самими заказчиками опросов.

В Subscribe.Ru зарегистрированы свыше 5 млн. подписчиков, которые получают более 45 тыс. адресных рассылок. Широта и структурированность спектра распространяемых материалов позволяет детально определить интересы пользователей, так как в них представлены все основные темы: экономика практически во всех ее проявлениях - от финансов до производства, информационные технологии, культура и искусство, образование, наука, новости дня, спорт, развлечения, домашнее хозяйство и многое другое.

Рассылка подписчикам информационного канала Subscribe.ru приглашений принять участие в онлайн опросах не рассматривается ими как СПАМ.

3. При построении интернет выборки в каждом исследовании нами используется единый для всех источников рекрутинга контроль аутентичности привлекаемых к опросу интернет-пользователей, включающий проверку адреса электронной почты (для участников нашей собственной онлайн панели он по умолчанию выступает в качестве логина), IP-адреса, уникального набора технических параметров браузера респондента (Cookie).

Блокировка попыток повторного участия интернет-пользователя в онлайн опросе осуществляется:

3.1. по IP компьютера, если большинство потенциальных респондентов имеют разные IP, то есть, будут выходить в интернет из разных домашних сетей, ВУЗов и провайдеров;

3.2. по Cookies браузера, если большинство потенциальных респондентов могут находиться на одном IP, но на разных компьютерах;

3.3. одновременно по IP компьютера и Cookies браузера, что фактически соответствует учёту только по Cookies, однако даёт дополнительную информацию по IP респондентов;

3.4. по IP компьютера ИЛИ Cookies браузера, что фактически соответствует учёту респондентов только по их IP компьютеров, но могут быть учтены респонденты, у которых при выходе в интернет, от сеанса к сеансу, меняется IP.

4. Собственная онлайн панель респондентов "Глас Рунета" (VoxRu.Net) используется исключительно для социологических и маркетинговых исследований. В случаях, когда мы должны использовать в наших проектах онлайн панели партнёров, мы сотрудничаем только с панелями, которые заявляют аналогичный подход. Адресные CRM-базы клиентуры наших заказчиков обычно не предназначены изначально для исследовательских целей. Поэтому в таких проектах, рассылка приглашений к опросам ведётся от лица Заказчика, а доступ к онлайн анкете настраивается одним из указанных способов:

4.1. по единому URL доступному только тем респондентам, кому эта ссылка показывается (в почтовой рассылке приглашений, в подписи письма, на странице web-ресурса, в программах для быстрого обмена сообщениями и др.);

4.2. только с referer-страниц (целых сайтов или отдельных его страниц, на которых есть ссылка-приглашение);

4.3. только по единому паролю, разосланному среди ограниченной (целевой) аудитории;

4.4. только по персональной ссылке, сгенерированной для каждого из уникальных Email приглашаемых респондентов;

4.5. только по ограниченному диапазону IP-адресов или имен (ISP) интернет-провайдеров для опроса пользователей конкретной (домашней, корпоративной) сети.

5. На этапе планирования исследования нами оценивается достижимость посредством интернета изучаемых целевых аудиторий (достижимость российской интернет аудитории принимается по умолчанию за 100%). В случае, если мы не в состоянии гарантировать набор сложных групп/квоты клиенту, мы не берёмся за реализацию таких проектов.

Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) не проводит опросы лиц моложе 16 лет (однако, в некоторых случаях, они могут опрашиваться через вовлечение их родителей, опираясь на согласованную методику проекта).

6. Мы всегда уведомляем Заказчиков, когда планируем использовать для формирования части выборки другие источники, помимо собственной онлайн панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net). Мы обязательно информируем клиента о количестве таких сторонних респондентов, источнике выборки (имя панели или иного ресурса), характеристиках данной панели (или иного интернет-ресурса).

7. Структура выборки всегда согласовывается с Заказчиком до начала работы над проектом. Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) или сам клиент может предоставить статистику популяции (генеральной совокупности) для определения квот исследования. Для достижения репрезентативности выборки относительно изучаемой генеральной совокупности (например: общего населения или любой другой общности) мы используем:

7.1. квотирование выборки, чтобы обеспечить структуру выборки в соответствии с целевой группой исследования;

7.2. случайный выбор из приглашенных респондентов в каждой квотной ячейке;

7.3. перевзвешивание выборки по определенным Заказчиком параметрам генеральной совокупности.

8-11. Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) не применяет в рекрутинге респондентов роутер-маршрутизатор исследований. Нашим респондентам отправляется отдельное индивидуальное приглашение на каждое исследование, независимо от других проектов. Самостоятельное решение респондента об участии в опросе, без приглашения от нас исключается.

При отсутствии со стороны приглашенного к опросу участника панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) ожидаемой реакции (начало прохождения опроса или отказ от участия в опросе), допускается однократная рассылка повторного, напоминающего приглашения. Если и она не привела к получению валидной анкеты, приглашение направляется к подписчикам информационного канала Subscribe.Ru подходящим по установленным параметрам выборки.

12. Регистрации в онлайн панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) подлежат только те подписчики информационного канала Subscribe.Ru и другие интернет пользователи, которые заполняют основной профиль панелиста, включающий не менее 10-ти социально-демографических характеристик (пол, возраст, регион проживания, уровень среднемесячного дохода, образования и т.д.). Эти переменные используются для предварительной фильтрации (скрининга) респондентов в каждой конкретной выборке опроса, чтобы произвести рассылку приглашений с таргетингом.

Указанные в регистрационных анкетах панелистов данные сопоставляются с аналогичными данными, полученными в ходе конкретного опроса, для перекрестной проверки и выбраковки недобросовестных респондентов (невалидных анкет).

Мы используем в основном профиле участника онлайн панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) те же характеристики, что и в регистрационной анкете подписчиков информационного канала Subscribe.Ru, что позволяет нам при необходимости расширять основу для формирования выборки без потери качества рекрутинга.

13. Нами используется единый формат приглашения респондентов к участию в опросе от "Глас Рунета" (VoxRu.Net). На личную электронную почту панелиста высылается приглашение с уникальной (или персональной) ссылкой на анкету. В приглашении обозначается длительность интервью (или количество вопросов) и список вознаграждений (ценных призов) для участников. Тема исследования сообщается без деталей в самом общем виде (никогда не сообщается товарная категория и название бренда). Например: «Мы приглашаем Вас принять участие в опросе, который посвящен различным продуктам питания и напиткам».

14. В качестве материальной мотивации респондентов компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) использует только розыгрыш ценных призов и/или подарочных сертификатов Giftery Card - для всех количественных исследований (опросов) на базе нашей онлайн панели, вне зависимости от темы и продолжительности интервью. Для качественных исследований этот подход может варьироваться (могут быть предоставлены гарантированные призы/вознаграждение), в зависимости от целевой группы и сложности исследования.

Giftery Card - это универсальный подарочный сертификат, который можно обменять на любой бренд из каталога товаров индивидуального пользования или потратить на благотворительность. В корпоративном каталоге Giftery более 100 партнёров из различных категорий товаров и услуг. Мультиканальная онлайн платформа корпоративных подарочных решений Giftery поддерживает расчет и перечисление вознаграждения участникам онлайн исследований.

15. Чтобы обеспечить точную оценку возможностей использования собственной онлайн панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net), нам нужна от заказчика следующая информация:

15.1. четкое описание целевой аудитории (в том числе, оценка уровня проникновения интернета в данной целевой аудитории или внутри составляющих ее демографических и социальных групп);

15.2. желаемый/предпочитаемый размер выборки, определяемый с учетом максимальной ошибки выборки и доверительной вероятности;

15.3. предполагаемая длительность интервью или количество вопросов анкеты.

16. Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) проводит опросы, нацеленные на изучение мотивации и уровня удовлетворенности панелистов, участвовавших в наших исследованиях, без привязки к конкретному клиентскому проекту. Наши заказчики могут получить эти результаты в обобщенном виде (без разбивки по респондентам и привязки к конкретным клиентским проектам).

17. Статистический отчет о формировании выборки (включая количество приглашенных респондентов, количество и % начавших участвовать в опросе, количество % отсева на каждом вопросе, текст приглашения респондентам и т.д.) доступен для всех клиентов по запросу.

18. Перед завершением «полевого» этапа (сбора данных) и передачей данных на обработку в SPSS, мы проверяем наполнение всех установленных квот. Затем проводится ручная проверка качества интервью по следующим параметрам:

18.1. ручной контроль на соответствие личных данных респондентов их регистрационным данным;

18.2. выбраковка анкет с противоречивыми ответами, однообразным (монотонным) заполнением табличных вопросов, с бессмысленными ответами на открытые вопросы;

18.3. выбраковка анкет с однообразным (монотонным) заполнением табличных вопросов (например, когда во всех вопросах отмечается только один пункт шкалы, ответы в блоке отмечаются "зигзагом");

18.4. выбраковка анкет со слишком быстрой скоростью прохождения опроса (спидинг);

18.5. кодировка открытых вопросов, которые не подлежат автоматизированной обработке.

Если после такой проверки выборка в целом/ квотные ячейки не заполнены на 100%, то сбор данных продолжается до запланированного результата.

19. Формально, нет ограничения по частоте обращения к участникам (респондентам) онлайн-панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net). Однако де-факто мы

контролируем этот показатель. Обычно участник нашей онлайн панели получает приглашения участвовать в наших опросах не чаще, чем 3-4 раза в месяц.

20. Компания "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) контролирует частоту фактического участия каждого респондента в заказных маркетинговых исследованиях. В данный момент для панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) этот показатель составляет для любого конкретного участника панели - не чаще, чем раз в месяц. У каждого респондента есть свой уникальный идентификатор-логин (регистрационный Email), с помощью которого контролируется частота его участия в опросах.

Управление панелью респондентов в целом, процессом рассылки приглашений к онлайн опросам, регистрация их активности осуществляется на платформе Sendsay.

Сервис Sendsay является частью группы компаний SUBSCRIBE и представляет комплексное решение для email- и sms-маркетинга. Sendsay позволяет автоматизировать процесс сбора информации об участниках наших онлайн исследований и наладить с ними обратную связь. CRM-система Sendsay соответствует специальным требованиям по безопасности конфиденциальной информации, предъявляемым к ИСПДн уровня защищенности 3 (УЗЗ). Аттестат соответствия требованиям по информационной безопасности № А/15-1, в системе сертификации ФСТЭК России РОСС RU.0001.01БИОО. Провайдер exLIREltel (VimpelCom Ltd.)

21. Мы храним и обрабатываем историю участия каждого респондента в наших опросах (в том числе их ответы на вопросы анкет, которые могут быть использованы в будущем в качестве проверки ответов тех же респондентов в других анкетах). Нет никаких ограничений по срокам хранения данных. Данные сохраняются с момента, когда каждый респондент присоединился к онлайн панели.

22. В панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) отсутствует процедура личного, документированного подтверждения идентичности респондента (за исключением подтверждения при получении ценных призов, рассылаемых Почтой России или службами экспресс-доставки - это порядка 10% всей панели).

Контроль аутентичности личности и ответов участников опросов основан на следующем:

22.1. Сверка социально-демографического профиля. Во время регистрации панелист единоразово заполняет свои социально демографические данные. Любое несоответствие между этими заполненными заранее данными и ответами этого респондента в ходе последующего опроса приводит к удалению этой анкеты из базы данных исследования.

22.2. Отсутствие у респондента информации об исследовании. Респонденты не получают достаточной информации о проводимом опросе, с тем чтобы «подстроить» свои ответы под «ожидаемые» заказчиком критерии отбора или результаты.

22.3. Отсутствие мотивации для нечестных ответов. У респондентов нет достаточной мотивации, чтобы намеренно нечестно отвечать на вопросы (в том числе проверочные вопросы в анкете). Мы не оплачиваем респондентам каждое

завершённое интервью, поэтому респонденты не стремятся «любой ценой» довести его до конца.

23. Процедура добровольного участия респондента в маркетинговых онлайн исследованиях компании "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) состоит в следующем:

23.1. осознанное участие респондента в ходе регистрации в панели для исследований;

23.2. добровольное и сознательное подтверждение респондента на внесение его/её данных в базу данных онлайн панели (так называемое «двойное добровольное подтверждение»);

23.3. добровольное принятие приглашения к участию в конкретном опросе (за исключением регистрационной анкеты панели, которая является обязательной для присоединения к панели).

24. При регистрации в онлайн панели "Глас Рунета" (VoxRu.Net) интернет-пользователям предлагается ознакомиться с «Политикой конфиденциальности» (URL: http://www.voxru.net/cint/cint_privacy.html) и «Пользовательским соглашением» (URL: http://www.voxru.net/cint/cint_useragreement.html).

25. Надежность и долгосрочная сохранность результатов исследований (в том числе регистрационных данных респондентов) гарантируются надежным провайдером LLC Masterhost (<https://masterhost.ru/>) - основан в 1999 году, является одним из лидеров рынка хостинга и регистрации доменных имен.

26. Мы в обязательном порядке предупреждаем заказчиков, что метод исследования (взаимодействия с респондентами) компании "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) не может дать 100% гарантию, что информация и материалы, показываемые респондентам во время онлайн опроса, останутся полностью конфиденциальными.

27. Панель респондентов "Глас Рунета" (VoxRu.Net) до настоящего момента не проходила внешний аудит (сертификацию).

28. "Диджитал Рисеч" (Digital Research, LLC) тщательно следует всем правилам и рекомендациям ESOMAR. Мы не проводим маркетинговые исследования непосредственно с детьми (люди в возрасте до 16 лет).