



Certificação ISO 26362

netquest 

Certificação ISO 26362

Um padrão de qualidade para a gestão do painel de pesquisa

Uma das grandes coisas dos nossos painéis é que, por anos, possuem a certificação ISO 26362, específica para painéis de acesso online.

Esta norma estabelece os critérios pelos quais os fornecedores de painéis de acesso e os próprios painéis em si podem ser avaliados.

Mas o que tudo isso significa?

Estes 10 fatos dizem tudo o que você precisa saber.

1. Recrutamento de painéis

Fato: Os fornecedores que atendem à ISO 26362 explicam aos seus clientes como funciona o seu processo de recrutamento.

O que isso significa...

- Os painelistas devem dar seu consentimento expresso para se registrar.
- Os painelistas devem vir de fontes documentadas, não de bancos de dados adquiridos ou de origem incerta.
- Para se tornar um membro, os painelistas devem fornecer informações de identificação durante o processo de registro.
- A política de incentivo deve ser comunicada aos painelistas durante o processo de registro.
- Menores de 14 anos não podem se registrar como painelistas. Nos casos em que participarem de uma pesquisa, será necessário o consentimento e a supervisão dos pais.
- Somente fontes registradas podem ser usadas para recrutar painelistas, e os clientes podem solicitar informações sobre essas fontes e o grau de dispersão entre elas.
- O painel deve ter métodos para validar a autenticidade dos dados sociodemográficos do registro.
- É necessário fornecer aos clientes informações importantes, como: O painel está aberto (todos podem se registrar) ou fechado (somente por convite)? Existem provas de identidade para o novo painalista? Como os registros duplicados são evitados?
- O painalista deve ter facilidade em retirar-se voluntariamente, se desejar, ou mesmo excluir seus registros.

2. Tamanho do painel

Fato: A ISO 26362 considera apenas os painelistas ativos como válidos.

O que isso significa...

- Um painalista ativo é alguém que participou de alguma pesquisa ou atualizou seu perfil nos últimos 12 meses.
- As informações de profiling no painel devem estar disponíveis para os clientes.

3. Gestão do painel

Fato: O fornecedor está em conformidade com a política de qualidade ISO, que garante o tempo do projeto e uma relação de transparência com o cliente.

O que isso significa...

- O fornecedor deve ter uma política de qualidade documentada que seja acessível ao cliente.
- Devem ser mantidos registros de todos os painelistas: convites, participação em estudo, etc.
- O cliente deve ser notificado se a amostra for terceirizada. Nesse caso, o fornecedor contratado deve cumprir os processos de qualidade.
- Os dados pessoais dos painelistas nunca poderão ser entregues a terceiros, a menos tenha obtido permissão explícita para isso.
- O uso de cookies deve ser comunicado aos membros do painel juntamente com o requisito de permissão específica, bem como a possibilidade de rejeitar seu uso.
- O fornecedor deve ter uma equipe específica responsável pelo gerenciamento do painel, bem como procedimentos claros sobre como executar tarefas que requerem gerenciamento.
- O fornecedor deve manter um registro de todos os estudos realizados com cada um de seus membros. Isso deve incluir informações como: duração, número de chamadas, questões relacionadas à igualdade na pesquisa e uma atualização final dos dados de profiling.
- Os painelistas devem ser solicitados a atualizar suas informações de perfil pelo menos uma vez por ano.

4. Incentivos para os painelistas

Fato: A ISO 26362 incentiva recompensas justas e equilibradas para os painelistas.

O que isso significa...

- O sistema de incentivo deve ser público e documentado.
- O sistema de incentivos deve ser o mais neutro possível para evitar influenciar nos resultados dos projetos.

5. Requisitos

Fato: Os fornecedores de painéis com certificação ISO 26362 possuem a tecnologia para garantir a segurança dos dados e fornecer aos painelistas todo o suporte necessário.

O que isso significa...

- É necessário ter recursos técnicos para gerenciar o painel, incluindo cópias de backup para garantir a segurança dos dados.
- O painel deve oferecer um serviço técnico para ajudar aos painelistas envolvidos na pesquisa.

6. Amostragem

Fato: Os fornecedores de painéis com ISO 26362 fazem uma seleção cuidadosa das amostras usadas nos projetos.

O que isso significa...

- O fornecedor deve explicar aos seus clientes os métodos usados para selecionar a amostra usada nos projetos. Esses métodos não podem influenciar nos estudos.
- A frequência com que cada membro do painel é entrevistado deve ser registrada. A ISO 26362 não exige que esses dados sejam enviados aos clientes; no entanto, a Netquest os envia sob pedido.

7. Questionários

Fato: Os fornecedores de painéis com certificação ISO 26362 usam questionários validados para painelistas e clientes.

O que isso significa...

- Se o fornecedor for responsável pela tradução dos questionários, deverá fazê-lo de acordo com a norma 20252. Por exemplo, é importante validar duas vezes as traduções.
- Os membros do painel devem ser informados adequadamente sobre as características da pesquisa. Os convites para participar devem incluir informações sobre o propósito geral do projeto, sua duração estimada, as políticas de confidencialidade e anonimato, o tempo de participação, a política de incentivo e como cancelar o registro no painel.

8. Validação de dados

Fato: É necessário verificar os dados coletados através de questionários.

O que isso significa...

- O fornecedor deve estabelecer meios para validar as informações fornecidas pelos painelistas por meio de pesquisas para garantir a confiabilidade das informações e estabelecer mecanismos para excluir painelistas fraudulentos.

- Os seguintes critérios devem ser aplicados ao avaliar respostas potencialmente fraudulentas:
 - O tempo que levou para concluir a pesquisa.
 - A participação em perguntas abertas, se a pesquisa inclui questões desse tipo.
- Recomenda-se também aplicar controles adicionais em perguntas simples e em perguntas abertas para verificar a coerência dentro da investigação. A Netquest programou controles para ambos, incluindo “perguntas sobre armadilhas” em pesquisas longas e analisando as respostas a perguntas abertas em todos os questionários programados pela Netquest.

9. Relatórios

Fato: Painéis com certificação ISO 26362 oferecem aos clientes informações detalhadas sobre o projeto.

O que isso significa...

- Os dados do painel estarão disponíveis para os clientes mediante solicitação. Esses dados podem incluir os convites e questionários usados, os métodos de amostragem do painel, os períodos de campo, os métodos de validação e as taxas de resposta. Deverão ser considerados os fatores que podem afetar a representatividade, o desempenho dos subcontratados e a consistência com a norma ISO 26362.

10. Entrega dos dados

- A Netquest informará que o projeto foi realizado em conformidade com a norma ISO 26362, e os dados mencionados acima estarão disponíveis após a entrega dos resultados finais do estudo.

Isso pode parecer muita informação, mas não se esqueça: com grande poder vem uma grande responsabilidade e, como pesquisador, faz parte do seu compromisso usar esses poderes para o bem.

Pergunte ao seu fornecedor de painel de acesso online se ele está em conformidade com esse padrão antes de lançar seu próximo estudo ou entre em contato com um especialista em vendas da Netquest para obter mais informações sobre como construímos nossos próprios painéis certificados pela ISO 26362.

Contato

USA & Canada

americas@netquest.com

Portugal

portugal@netquest.com

Espanha

iberia@netquest.com

Europa e Ásia

rfqinternational@netquest.com

netquest.com

Colômbia

colombia@netquest.com

Brasil

atendimento@netquest.com

Cone Sul

cs.sales@netquest.com

México

latamnorte@netquest.com

genuine data