



**KLASTER**

uuringukeskus

---

# 26 ESOMARi küsimust Klasteri veebipaneelide kohta

# ESOMARI 26 küsimust

## Sissejuhatus

Järgnevad küsimused on pandud kokku ESOMARi ([www.esomar.org](http://www.esomar.org)) poolt, andmaks edasi infot veebipaneeli teenusepakkuja kohta. Küsimuste eesmärgiks on anda hea ülevaade paneeli toimimisest, valimi koostamisest ning andmete kogumisest.

Kõik uuringukeskuse Klaster ([www.klaster.ee](http://www.klaster.ee)) poolt hallatavad paneelida järgivad sarnaseid põhimõtteid.

## I: ETTEVÖTTE PROFIL

### 1. Millised on Teie ettevõtte kogemused internetipõhiste valimite kasutamiseiga turu-uuringutes?

Uuringukeskus Klaster ([www.klaster.ee](http://www.klaster.ee)) tegutseb aastast 2005. Veebipõhiseid küsitlusi pakume aastast 2006. Käesoleva veebipaneeli ([www.arvamusplats.ee](http://www.arvamusplats.ee)) liikmete värbamine algas detsembris 2008, avalik veeb on avatud märtsist 2009.

Tagamas klientide uuringuvajaduste katmist kogu pan-Balti regioonis, haldab uuringukeskus Klaster lisaks Eestis tegutsevale veebipaneelile Arvamusplats.ee ka Lätis tegutsevat paneeli [www.uzkatulapa.lv](http://www.uzkatulapa.lv) ning Leedus tegutsevat paneeli [www.nuomoniukampelis.lt](http://www.nuomoniukampelis.lt). Eelpoolmainitud portaalide kasutusloogika, värbamismetoodika ning andmekogumisvõimalused on väga sarnased.

## II: VALIMI PÄRITOLU

### 2. Kirjeldage ja selgitage Teie poolt pakutava internetipõhise valimi päritolu tüüpe?

Uuringukeskuse Klaster poolt pakutavate internetiuuringute allikaks on üle-eestiliste elanikkonnaküsitluste puhul eelvärvatud internetipaneel Arvamusplats.ee ([www.arvamusplats.ee](http://www.arvamusplats.ee)). Spetsiifilisemate sihtrühmade (juriidilised isikud, konkreetsete ametite esindajad) puhul kasutatakse Klasteri andmebaase.

### 3. Mida Te peate enda valimi peamiseks eeliseks teiste veebipõhiste valimite pakkujate ees turul?

Arvamusplats.ee näol on tegemist ainsa pan-Balti regioonis eraldiseisvalt bränditud veebipaneeliga. Kõigis kolmes riigis on olemas ka venekeelsed portaalid. Andmekogumine on kiire, usaldusväärne ning kuluefektiivne.

### 4. Juhul kui valimi allikas on paneel või andmebaas, siis kas seda kasutatakse ainult turu-uuringuteks?

Paneeli kasutatakse ainult sotsiaal- ja turu-uuringute läbiviimiseks. Paneeli liikmete kontaktandmeid ei kasutata kommertseesmärkidel, samuti ei edastada registreerunud osalejate kontaktandmeid kolmandatele osapooltele.

**5. Kuidas Te värbate vastajate gruppe, keda interneti vahendusel võib olla raske tabada?**

Värbamisprotsessis pöörame esindluslikkuse tagamiseks erilist tähelepanu raskesti tabatavatele sihtrühmadele. Peamiselt on nende näol tegemist noorte meeste, vene keelt kõnelevatele inimeste ning vanemate respondentidega.

Värbamiskanaliteks on:

1. otsene telefonivärbamine (CAT)
2. foorumiturundus / internetiturundus (sh otsingumootorid)
3. otseturundus
4. kokkuleppel kliendiga uuringukeskuse Klaster muud uuringud

**6. Millest teavitatakse vastajaid värbamisprotsessis?**

Vastajatel palutakse osaleda uuringutes, mille eest saadakse preemiapunkte. Vastamine on vabatahtlik, see ei kohusta millegiks ning oma liikmelisust on võimalik igal ajal peatada.

### III: PANEELI VÄRBAMINE

**7. Juhul kui valimi allikas on paneel, siis milline on panelistide aastane lahkumise määr ning kuidas seda arvutatakse?**

Võimalikud osalejad leiavad veebilehe kas läbi otsingumootori, reklaamlingi või läbi otsevärbamise. Väljalangejate osakaal (*churn rate*) jääb hinnanguliselt alla 10% aastas. Panelist muutub inaktiivseks kui ta ei ole vastanud 6 kuu jooksul uuringukutsetele. Väljalangejate osakaal arvutatakse inaktiivsete panelistide osakaaluna tervest paneelist.

**8. Kirjeldage paneeliga liitumise protsessi.**

Paneeliga liitumine toimub läbi portaali Arvamusplats.ee. Liituja täidab ankeedi, milles fikseeritakse tema taustatunnused ning talle saadetakse e-kiri, milles on tema kasutajakonto aktiveerimislink. Viimase klikkimine on vajalik vastaja meiliaadressi autoriseerimiseks. Liitumisprotsess on autoriseeritud liitumine (*confirmed opt-in - COI*)

**9. Kas Teie paneelis tuleb identsust kinnitada? Kas Teie paneel võimaldab avastada ebaausate kavatsustega vastajad siis, kui nad paneeliga liituvad? Kui jah, palun kirjeldage.**

Identiteet kontrollitakse läbi e-posti aadressi ning tavaposti posti-indeksi. Iga kasutaja (iga e-posti aadressi omanik) saab registreerida ainult ühe kasutajakonto. Lisaks skännitakse regulaarselt liigsarnaste taustatunnustega ning loogilisustesti mitte-läbinud vastajate vastuseid.

**10. Milliseid profiilandmeid paneeli liikmete kohta hoitakse? Kui paljude liikmete andmeid kogutakse ja kui tihti neid andmeid uuendatakse?**

Osalejatelt kogutakse registreerumisel kohustuslike väljadena järgmised taustatunnused:

1. **sugu** (mees / naine)
2. **vanus** (pidev tunnus)
3. **rahvus** (eestlane / venelane / muu)
4. **perekonnaseis** (vallaline / vabaabielus / abielus / elab eraldi / lahutatud / lesk)
5. **haridus** (põhikool / keskkool / ülikool / puudub)
6. **amet** (õpilane / täiskohaga töötaja / osalise tööajaga töötaja / ettevõtja / sõjaväelane / lapsepuhkusel / pensionil / töötu / töötab kodus / palgata puhkusel)
7. **postiinдекс** (elukoht - tänava täpsusega)

Vabatahtlikult täidetavateks väljadeks on lisaks: isikliku sõiduauto olemasolu, alla 17. aastaste laste arv, suitsetamine ning isiklik netosissetulek. Taustatunnuseid palutakse uuendada iga 6 kuu järel, lisaks on võimalik igal paneeli liikmel jooksvalt uuendada oma andmeid.

**11. Milline on paneeli suurus, tuginedes aktiivsetele paneeli liikmetele käesoleval hetkel? Kas Te saate anda ülevaate aktiivsetest panelistidest nende päritolu järgi?**

Käesoleval hetkel (mai 2009) on paneeli liikmete arv Eestis ületanud 1700 inimese piiri. Paneeli kasvukiirus on ca 200 osalejat kuus. Soovi korral saame anda ülevaate aktiivsetest panelistidest.

## IV: PANEELI JA VALIMI HALDAMINE

**12. Palun kirjeldage oma valimi koostamise protsessi, kaasa arvatud välistamise võimalusi, juhul kui neid saab kasutada. Kas valimeid saab grupeerida, ajatsoonide, asukoha jne kaupa? Kui jah, siis kuidas seda kontrollitakse?**

Valimeid on võimalik koostada lähtuvalt kõikide kohustuslike ning mittekohustuslike andmeväljade (küsimus nr 11) sisust lähtuvalt.

**13. Selgitage, kuidas inimesi uuringus osalema kutsutakse. Kuidas näeb välja tüüpiline kutse?**

Vastajaid värvatakse e-posti teel. Peamiselt kasutame tavateksti sisaldavaid e-kirju, kuid vajadusel on võimalik kasutada html-koodi sisaldavaid kirju. Saadetavas kirjas sisaldub tervitus, uuringu üldsõnaline tutvustus ning lingid ankeedile vastamiseks

**14. Kirjeldage palun oma preemia(te) süsteemi. Kuidas mõjutavad seda ankeedi pikkus, vastaja omadused või muud faktorid, mida arvestate?**

Osalejad saavad ankeetide täitmise eest preemiapunkte. Preemiapunktide arv oleneb konkreetsest uuringus, ankeedi pikkusest ning muudest teguritest. Piisava summa kogunemisel on võimalik vahetada preemiapunkte erinevate tasude vastu. Eesti paneelis pakume hetkel Selveri kinkekaarte ning Eesti Loto pileteid. Läti ja Leedu paneelides on kasutusel sama skeem - vastava riigi kiirlotopiletid ning kaubandusketi Iki kinkekaardid

**15. Kui tihti paneeli iga liiget teatud ajaperioodi jooksul uuringutes osalema kutsutakse? Kas Te hoiate andmeid panelistide osalemise ajaloo kohta ning piirate liikmete uuringutesse kutsumise sagedust?**

Panelistidele on määratud minimaalne aeg, mis peab jääma kahe uuringu vahele - käesoleval hetkel on see 10 päeva.

Panelistide kasutusajalugu salvestatakse.

## **VI: ANDMEKAITSE JA VASTAVUS REEGLITELE**

**16. Kas Te kaitsete inimeste isikuandmeid? Kui jah, siis mil moel? Kas paneel on kooskõlas nii regiooni, riigi kui ka kohalike seadustega, mis puudutavad privaatsust, andmete konfidentsiaalsust ja lastekaitset? Millistest teistest uuringufirmade standarditest te kinni peate?**

Uuringukeskuse Klaster poolt hallatavad veebipaneelid lähtuvad oma tegevuses vastavates riikides (Eesti, Läti ja Leedu) kehtivatest seadusandlikest aktidest ning heast tavast. Lisaks lähtume ESOMARi liikmena ICC/ESOMARi reeglistikust.

**17. Milliseid andmekaitse / andmeturvalisuse meetmeid Te kasutate?**

Andmete turvalisus on väga kõrgel tasemel. Panelistide kontaktandmed ning uuringutulemused on kaitstud kolmandate osapoolte poolt; juurdepääs andmetele on ainult uuringukuse Klaster töötajatel. Andmehalduses kasutatakse allhankepartneritena Rootsis asuvat CINT AB ([www.cint.com](http://www.cint.com)) paneelihalduskeskkonda ning veebimajutuspartnerina Inglismaal asuvat serveriparki RackSpace ([www.rackspace.com](http://www.rackspace.com)). Uuringukeskus Klaster tagab lõppkliendi ees oma allhankepartnerite andmekaitse ning turvalisuse.

**18. Kas Te kasutate kvaliteedijuhtimise süsteemi? Palun kirjeldage seda.**

Lisaks vastajate taustakontrollile registreerimisel (punkt 10) kontrollitakse iga andmekogumislaine käigus kogutud andmestikku eraldiseisvalt. Eemaldatakse ebasobivad vastused - nt ilmselged tulpvastused (*straightlining check*) vms.

**19. Kas Te viite veebiuuringuid läbi laste ja noorte hulgas? Kui jah, kirjeldage loa saamise protsessi.**

Veebipaneelis saab viia läbi küsitlusi alates 16-aastaste seas, kuna 16 aastat on ametlikuks alampiiiriks osalemisel.

## **VI: PARTNERLUSED JA MITMESSE PANEELI KUULUMINE**

**20. Kas Te täiendate oma valimeid teiste teenusepakkujate valimite abil? Kuidas Te neid partnereid valite? Kas Te teavitata klienti ette, et kasutate kolmanda osapoole teenusepakkujat? Kas te eemaldate mitme valimi kasutamisel valimist korduvad vastajad?**

Juhul kui valimi mahust jääb väheseks, pakume võimalust meie partnerfirmade paneelide arvelt laiendada valimi mahtu. Arvestatava valimi mahu suurendamise (10%+) puhul teavitatakse eelnevalt klienti sellest.

Ühe andmekogumislaine sees olevad korduvad vastajad erinevatest paneelidest eemaldatakse.

**21. Kas Teil on mitmesse paneeli kuulumist puudutav reeglistik? Kuidas Te tagate uuringute tulemuste erapooletuse, arvestades et mõned inimesed kuuluvad mitmesse paneeli?**

Me ei keela osalejatel osaleda konkureerivates veebipaneelides.

## VII: ANDMETE KVALITEET JA VALIDEERIMINE

**22. Millised on tõenäolised uuringu täitmise alustamise, poolelijätmise ja vastamise määrad teatud valimi korral? Kuidas neid arvutatakse?**

Ankeedi alustamise määr ca 80% (periood 7 päeva). Poolelijätmise määr 10%

Antud näitajaid arvestatakse osakaaluna üldkogumist.

**23. Kas Te säilitate panelistide kohta individuaalseid andmeid, näiteks hiljutise vastamise ajalugu, liitumise kuupäev, värbamise päritolu jne? Kas Te saate oma kliendile pakkuda analüüsi seda tüüpi individuaalsetest andmetest?**

Panelistide kohta säilitatakse põhjalikke individuaalseid andmeid (sh liitumine, uuringutes osalemine, vastamise määr jne). Kliendil on võimalik erivajaduse korral lisaanalüüsis neid kasutada.

**24. Kas Te analüüsitate andmete kvaliteeti ja kontrollite nende valiidsust, eristamaks tähelepanematud ja ebaausate kavatsustega vastajad? Kui jah, siis milliseid meetodeid selleks kasutate ja millisel töö etapil?**

Uuringukeskus Klaster analüüsib kõikide projektide lõppedes andmete valiidsust, eristamaks ausaid, korralikke vastuseid ebakvaliteetsetest.

Andmekvaliteedi kontroll viiakse läbi iga andmekogumisetapi lõpus.

**25. Kas Te mõõdate vastajate rahulolu?**

Vastajate seas viiakse läbi perioodilisi rahulolu-uuringuid, mille käigus mõõdetakse rahulolu ankeetide pikkuse, ankeedi selguse ning ankeedi ülesehitusega

**26. Millist infot Te kliendile projekti lõppedes pakute?**

Tehniline raport sisaldab järgnevaid indikaatoreid:

- 1.kokku väljasaadetud kutsete arv (sihtgruppi kuuluvate isikute arv)
- 2.vastanute arv
- 3.keeldunute arv
- 4.vastamise %
- 5.keskmine ankeedi täitmise aeg (LO)

Lisaks ka spetsiifilisemat laadi indikaatoreid vastavalt kliendi soovile.

**Paneelide jaotused EESTI: [www.arvamusplats.ee](http://www.arvamusplats.ee)**

	Panelistide arv	Osakaal
<b>Sugu</b>		
Mees	473	31%
Naine	1093	68%
<b>Vanus</b>		
16-22	282	19%
23-35	525	34%
36-55	573	38%
56+	142	10%
<b>Piirkond</b>		
Tallinn	440	29%
Põhja-Eesti	238	16%
Ida-Virumaa	76	5%
Lääne-Eesti	176	12%
Kesk-Eesti	119	8%
Lõuna-Eesti	473	31%