

Правила модерации опросных кампаний и подачи жалоб на платные ответы

Все анкеты, ответы на которые собирают по онлайн-панели «Анкетолог», проходят процедуру модерации перед запуском.

Запуск опросных кампаний

После того, как вы сформировали выборку для опроса, необходимо запустить опросную кампанию в личном кабинете пользователя.

После этого анкета будет направлена на проверку модераторам онлайн-сервиса. Если у модератора нет замечаний, приглашения к опросу начнут рассылаться целевой аудитории. Если анкета была отклонена, комментарии модератора будут отправлены на электронную почту создателя кампании и отобразятся в окне кампании.

Модерация опросных кампаний

Модерация занимает до 24 часов с момента запуска кампании. Среднее время модерации в будние дни до 14:00 мск составляет 1 час.

Модератор может отклонить анкету по следующим причинам:

- правила дисквалификации и квоты установлены после 8 вопроса
- последний вопрос анкеты содержит правила дисквалификации или квоты
- респондент дисквалифицируется по полу, возрасту, месту жительства или наличию детей. Эти параметры настраиваются в параметрах выборки при создании опросной кампании и не могут быть основанием для дисквалификации респондента
- вопросы с правилами дисквалификации чередуются с вопросами без правил дисквалификации, кроме случаев, когда это обусловлено внутренней логикой анкеты
- все вопросы анкеты не обязательные
- вопросы для сбора персональных данных обязательны для заполнения. Респонденты не обязаны указывать свои персональные данные, даже если получают вознаграждение за опрос
- не указаны основания для сбора персональных данных
- анкета содержит грамматические ошибки
- неверно заданы логические правила или правила отображения
- тип вопроса не соответствует измеряемому параметру
- вопросы типа «Имя» и «Эл. почта» обязательны для заполнения, но респондент не давал согласия на предоставление своих персональных данных
- название анкеты не отражает ее содержания
- анкета содержит задания для респондента, предполагающие переход на сайт через поисковую систему. Если вы хотите оценить дизайн или функционал сайта, укажите точный адрес страницы (<https://example.ru/pages>) и дайте подробное описание задания
- в параметрах выборки не задано место жительства респондентов, в то время как вопросы анкеты обращены к жителям конкретного города или страны. Этот параметр настраивается в параметрах выборки при создании опросной кампании
- заголовок анкеты содержит контактные данные. Для того чтобы поделиться контактами, используйте соответствующие поля
- анкета рекламирует сайты конкурентов
- анкета содержит менее одного вопроса
- неполный список вариантов ответа, который склоняет респондента к выбору подсказки, не соответствующей действительности. Например, отсутствуют варианты ответа «Ни один из перечисленных» или «Другое»
- параметры отбора в настройках кампании не соответствуют названию кампании или содержанию анкеты
- изображения, аудио- или видеофайлы отображаются или воспроизводятся некорректно или не полностью
- указанная длительность опроса не соответствует объему анкеты
- анкета содержит информацию противоправного характера, к ней относятся:
 - нецензурная лексика

- вопросы о нелегальных услугах и товарах
- оскорбительные высказывания, в том числе расистского и религиозного толка
- информация о насилии и противоправных действиях
- сведения порнографического характера, в том числе фотографии порнографического содержания
- вопросы о наркотических, психотропных веществах
- вопросы о способах мошенничества, вымогательства, просьба или предложение материальной помощи и поддержки в какой-либо форме
- вопросы, связанные с продажей, покупкой и обменом огнестрельного и холодного оружия, а также электрошоковых устройств
- вопросы, связанные с продажей, покупкой и обменом документов и бланков государственного образца (например, студенческих билетов, зачетных книжек, дипломов, проездных билетов и т. д.)
- вопросы, связанные с продажей, покупкой и обменом предметов с изображением нацистской символики
- информация о террористических или экстремистских действиях, как явные, так и скрытые призывы к совершению террористических, экстремистских действий
- информация, которая противоречит нормам морали и этики, содержит антигуманные призывы
- как явные, так и скрытые призывы к нарушению действующего законодательства
- иные моменты, связанные с нарушением действующего законодательства РФ.

Другие комментарии модератора, касающиеся дизайна и стилистики анкеты, а также структуры выборки носят рекомендательный характер и могут не учитываться, если они противоречат задачам исследования.

Модераторы могут отклонить опросную кампанию без объяснения причин.

Проверка качества данных и жалобы на ответы респондентов

Если создатель опросной кампании считает ответ респондента некорректным, он может «пожаловаться» на него. В случае удовлетворения жалобы стоимость ответа вернется на счет создателя опросной кампании.

На ответ респондента можно подать только одну жалобу. В случае ее отклонения на ответ респондента нельзя «пожаловаться» еще раз.

Основные причины возврата средств за ответы на анкету:

- респондент дал противоречивые, нарушающие логику ответы
- респондент ввел бессмысленный набор символов для ответа на хотя бы один вопрос
- респондент ввел данные не в то поле (например, в поле «Имя» ввел номер телефона)
- респондент использовал нецензурную лексику
- респондент предоставил информацию о себе, которая не соответствует действительности (пол, возраст, город проживания)
- респондент дал значимый % однотипных ответов на блок вопросов или все вопросы анкеты
- продолжительность заполнения анкеты респондентом значительно меньше средней
- респондент неверно ответил на контрольные или проверочные вопросы анкеты
- респондент не выполнил задание анкеты (если оно не связано с передачей персональной или иной конфиденциальной информации и не содержит информацию противоправного характера)

Модератор рассматривает жалобы в течение 24 часов с момента отправки. Среднее время рассмотрения жалобы в будние дни до 14:00 мск составляет 1 час. Если с момента получения ответа прошло более 7 дней, повторно «пожаловаться» на этот ответ будет невозможно.