

# KONTROLNÍ MECHANIZMY SBĚRU DAT V CATI



Připravili: Michal Ševera, Pavel Čejka

DATA COLLECT  
FIELDWORK SPECIALIST



SIMAR



The logo for SIMAR, consisting of the word "SIMAR" in a bold, sans-serif font.

Association of Market Research and Public Opinion Agencies SIMAR

The logo for PRO VÝZKUM, featuring the text "PRO VÝZKUM" in a bold, sans-serif font, with a small circular icon containing a checkmark to the left of "VÝZKUM". Below it, the tagline "NÁZORY MĚNÍ SVĚT" is written in a smaller, sans-serif font on a dark, brush-stroke-like background.

RESEARCH INITIATIVE - public benefit activity for researchers working in proven market and public opinion research agencies

The logo for ESOMAR, consisting of the word "ESOMAR" in a bold, sans-serif font.

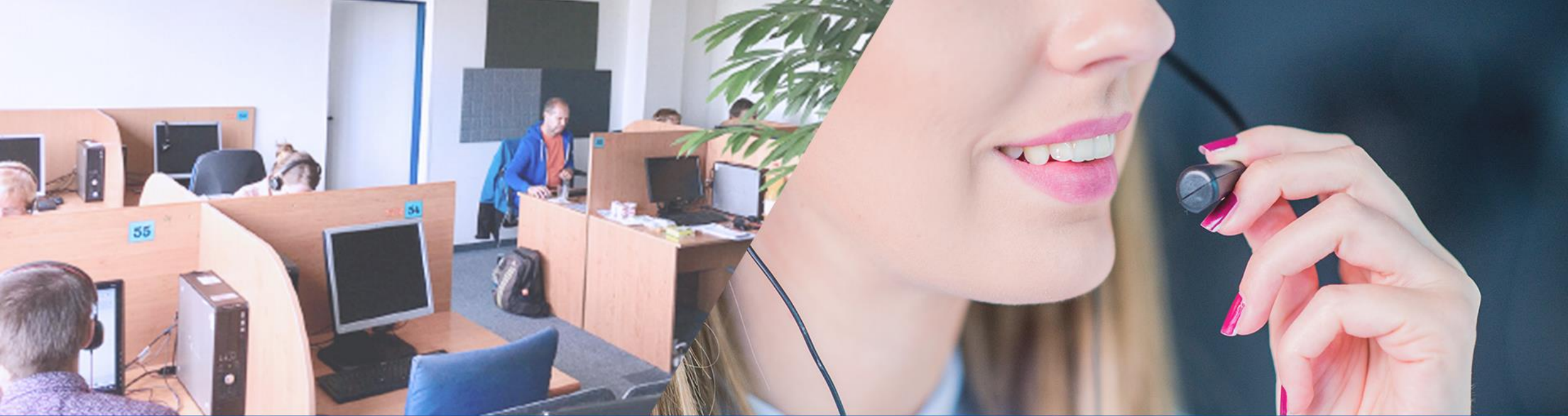
ESOMAR, a global association of research agencies (through the company's management)

The logo for vmö, featuring a stylized circular icon with a white arrow pointing right, followed by the text "vmö" in a bold, sans-serif font. Below it, the text "Verband der Marktforscher Österreichs" is written in a smaller, sans-serif font.

The parent company Talk Online Panel is a member of "The Association of Market Researchers of Austria", which is the equivalent of the Czech association SIMAR

# NAŠI KLIENTI





# CÍLE KONTROL TELEFONNÍHO DOTAZOVÁNÍ

Zaručit validitu a  
reliabilitu dat

Garantovat špičkovou  
kvalitu v souladu se  
standardy SIMAR

Budování dlouhodobé  
image společnosti jako  
specialisty na sběr dat



# STAVÍME NA ČTYŘECH PILÍŘÍCH

Kontroly  
DOTAZNÍKU

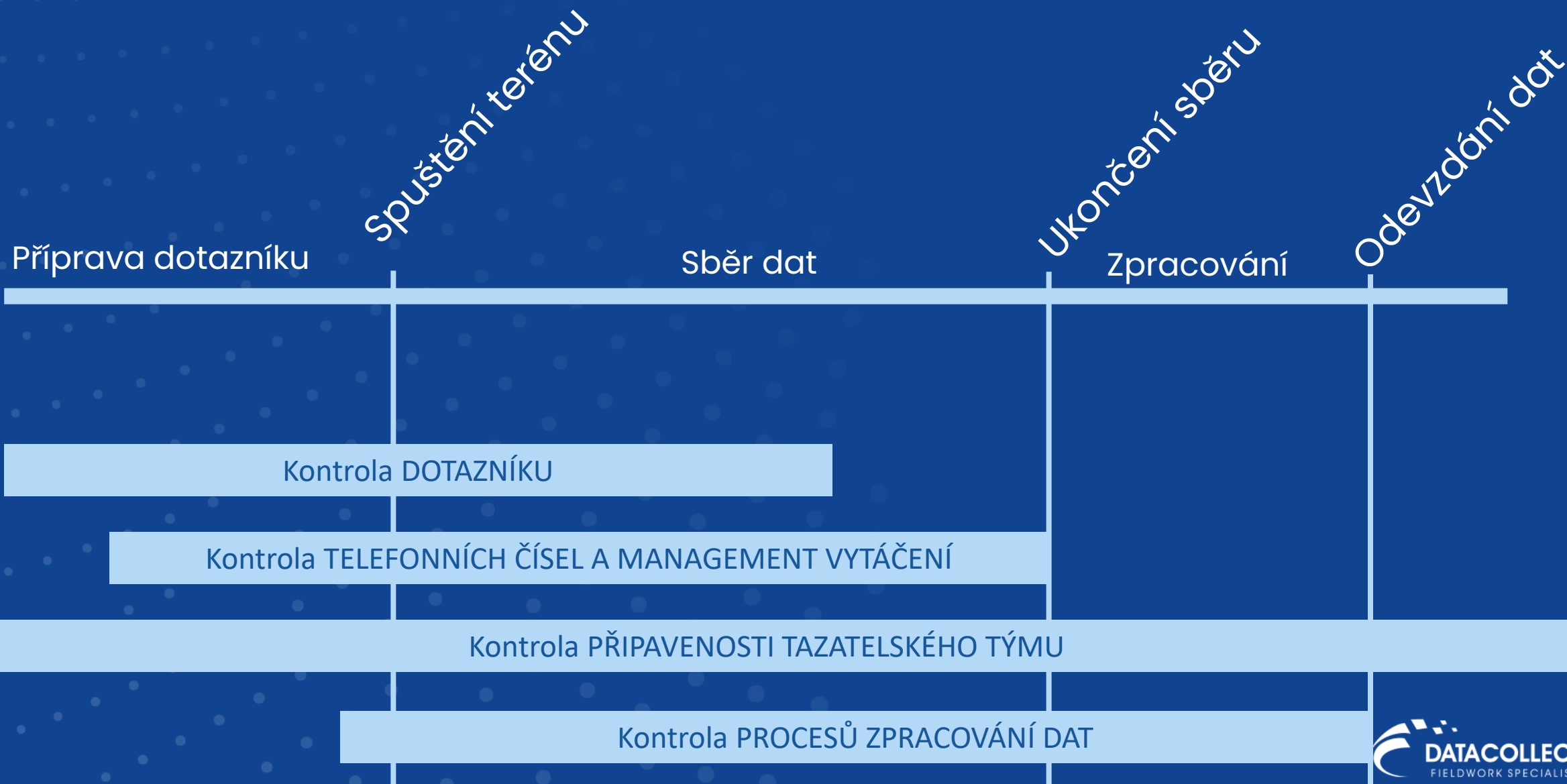
Kontroly  
TELEFONNÍCH  
ČÍSEL a  
MANAGEMENTU  
VYTÁČENÍ

Kontroly  
PŘIPRAVENOSTI  
TAZATELSKÉHO  
TÝMU

Kontroly procesů  
ZPRACOVÁNÍ  
DAT



# KONTROLNÍ MECHANISMY – ČASOVÁ OSA



# DOTAZNÍK

Telefonické dotazování má svá specifika. Víme o nich. Kontrolujeme, aby...



- Byl dotazník srozumitelný všem vrstvám společnosti



- Dotazník neodrazoval od účasti svojí délkou nebo obsahem



- Byl dotazník atraktivní pro respondenta a snadno uchopitelný pro tazatele



- Byl funkční z hlediska logiky průchodu, filtrů a odskoků

# DOTAZNÍK

Co kontrolujeme?

- Aby používání **složitých formulací** nevedlo k nepochopení otázek
- Aby **příliš dlouhý dotazník** nesnižoval response rate (vliv na typ lidí, kteří jsou ochotni dotazník vyplnit)
- Aby **filtry a odskoky** v dotazníku perfektně fungovaly (nástroj show logic v OpenSurvey)
- Aby komplikované a **dlouhé popisy odpovědí** nevedly k nutnosti dodatečného vysvětlování a opakování otázek
- Aby **dlouhé baterie** nevedly k předčasnému ukončení dotazníků





# DATABÁZE A MANAGEMENT VYTÁČENÍ

Kontrolujeme, aby management vytáčení byl řízen jen umělou inteligencí a prováděl efektivní a metodicky správný výběr respondentů. K tomu využíváme:

- Vlastní systém automatického vytáčení čísel (RDD)
- Smlouvání telefonních schůzek ve stanovený čas
- Rozdělení dotazníku do více hovorů, když respondent potřebuje hovor přerušit
- Evidenci a podrobný přehled výsledných stavů volání
- Zakrytí volaného telefonní čísla (aby tazatel neviděl komu volá)
- Zamezení i umožnění kontaktování respondenta na jiném čísle než systém sám vybere
- Opakované volání na nedostupná čísla dle nastavení priorit
- Trvalé blokování čísel, kde o to respondent požádá (sdílená databáze robinsonů agentur SIMAR)

# DATABÁZE A MANAGEMENT VYTÁČENÍ

Volání je řízeno tak, aby byla eliminována rizika spojená s oslovením hůře dostupných demografických skupin. Jak to děláme?

- Dotazujeme v průběhu celého dne 9:00 – 20:00, i o víkendech
- Každé číslo vytáčíme alespoň 5x než ho vyřadíme jako nedostupné
- Rovnoměrně rozkládáme objem práce v rámci sjednané doby pro sběr dat

# DATABÁZE A MANAGEMENT VYTÁČENÍ

## Náhodné generování

### *Kontrola postupu generování*

Postup náhodného generování lze přirovnat k náhodnému losování, kdy se vybírají telefonní čísla ze všech možných kombinací. Kombinace jsou sestavovány algoritmem, který se opírá o existující předvolby mobilních operátorů, a které jsou následně doplněny číslicemi 0 až 9 tak, aby vzniklé číslo mělo 9 pozic. Čísla vznikají elektronickou syntézou, na základě algoritmu, neboli algoritmickou randomizací, která je řízena umělou inteligencí a do náhodnosti nevstupuje lidský faktor. Bývají používány tradiční nástroje jako je SQL, SPSS, Access, Excel.

## Klientské databáze

### *Kontrola souladu se zadáním a GDPR*

Dotazování klientských databází obvykle probíhá po předchozí dohodě se zadavatelem. Definiuje se maximální počet kontaktů, předávání tzv. hot alerts, předáváme informace k číslům, kde si přejí vyřazení z databází pro marketingové účely.

## Panely respondentů

### *Kontroly panelů dle pravidel SIMAR*

Mimo tradiční online panel využíváme i tzv. virtual pools, což jsou respondenti, kteří se dříve účastnili jiných průzkumů a disponujeme jejich souhlasem. Obvykle tedy známe místo bydliště a další demografické charakteristiky.

# KONTROLY PŘIPRAVENOSTI TÝMU

## Systematická práce s tazateli se provádí...

- Kvalitním zaškolením tazatelů
- Prováděním testovacích prací před nasazením na živý projekt
- Realizací workshopů, kde edukujeme tazatele

## Supervize dotazování dílčích projektů se provádí...

- Realizací náhodných náslechů v reálném čase i zpětnou kontrolou nahrávek
- Zpřístupněním náhledu dotazování včetně nahrávek třetí straně v plném rozsahu
- Pořizováním audiozáznamů ze všech realizovaných rozhovorů
- Klasifikací tazatelů
- Řízením lidských zdrojů podle schopností hovořit s lidmi a kvality dotazování

# KONTROLY PŘIPRAVENOSTI TÝMU

- Aplikujeme Kontrolu každého tazatele minimálně 1x za směnu
- Provádíme celkovou kontrolou 30+ % realizovaných rozhovorů z projektu

**Předmětem náslechu je hlavně kvalita projevu, dodržování pokynů pro dotazování, věcná správnost a pečlivost zaznamenávaných odpovědí.**

- Tazatelé jsou hodnocení jako ve škole
- Zámka 1 je za bezchybný projev
- 2 a 3 jsou za chyby, které neovlivní odpovědi respondenta
- 4 a 5 jsou za chyby, které ovlivňují odpovědi respondenta

# KONTROLY PŘIPRAVENOSTI TÝMU

- Velmi se osvědčilo tipování rozhovorů ke zpětné kontrole samotnými tazateli
- Tazatel na konci rozhovoru sám ohodnotí hovor, v případě pochybností požádá o kontrolu náslechem nebo sám požádá o vyřazení rozhovoru (respondent si zjevně dělal legraci, byl opilý a podobě)



# CO HODNOTÍME V RÁMCI NÁSLECHŮ

✓ Schopnost představit sebe a společnost

✓ Navázání rozhovoru a představení tématu rozhovoru

✓ Dodržování instrukcí

✓ Výběr cílové osoby

✓ Dodržování textu otázek

✓ Přesnost zaznamenávání odpovědí

✓ Plynulost čtení s důrazem na intonaci

✓ Umožnění respondentovi formulovat odpovědi

✓ Schopnost odpovědět na otázky respondenta, zachování neutrality

✓ Čtení a komunikační schopnosti

✓ Schopnost zjišťovat odpovědi respondenta, tzv. sondování



# KONTROLY PROCESŮ ZPRACOVÁNÍ DAT

- Kontroly délky dotazníků ve vztahu k tazatelům (speedsters)
- Kontrola logiky dotazování
- Průběžné confirmace toplines v průběhu terénu

# DĚKUJI ZA POZORNOST



**Michal Ševera**

Managing Director

[michal.severa@datacollect.cz](mailto:michal.severa@datacollect.cz)

+420 731 403 561



**Pavel Čejka**

CATI Development

[pavel.cejka@datacollect.cz](mailto:pavel.cejka@datacollect.cz)

+420 731 403 556

# DĚKUJEME



[rfq@datacollect.cz](mailto:rfq@datacollect.cz)



<https://www.datacollect.cz/>



Geologická 575/2  
152 00 Praha 5 – Hlubočepy