

Kvalitativní výzkum



➤ 1. ÚVOD

1.1. DEFINICE KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU

Kvalitativním výzkumem se rozumí takový, který se zaměřuje na hlubší porozumění tomu, jak jednotlivci a skupiny osob vnímají, chápou a interpretují zkoumanou problematiku, jak se rozhodují a jednají a proč tomu tak je. Nejčastěji jde o skupinové nebo individuální rozhovory, návštěvy v domácnostech, asistované nákupy, online a mobilní diskuse, etnografické výzkumy, deníkové metody, atp.

Tento standard stanoví potřebná pravidla a postupy pro všechny metodiky kvalitativního výzkumu, ať už probíhají osobní, telefonickou, písemnou, online, mobilní nebo jinou formou.

1.2. CÍL STANDARDU

Řeší konkrétní požadavky na realizaci kvalitativních výzkumných projektů s cílem zajistit co nejvyšší úroveň zjištění pro zadavatele a zároveň respektovat práva zúčastněných respondentů. Definuje základní principy spolupráce agentury se zadavatelem, s tazateli i s respondenty. Dále upřesňuje kontrolní mechanismy dodržování kvalitativních procesů nastavených tímto standardem.

Specificky se zaměřuje na otázky spojené s kvalitou náboru respondentů, realizace a interpretace zjištění,

➤ SHRNUÍ

- ✓ vhodné rekruční techniky
- ✓ prověřovaná frekvence účasti respondentů
- ✓ bezpečí a ochrana respondenta



1.3. KLÍČOVÉ PRINCIPY KVALITY

Otázky, které by si každý zadavatel měl klást před zadáním, během zadání a po realizaci projektu.

- ✓ Kdo a jak vybere (narekrutuje) relevantní respondenty?
- ✓ Jakým způsobem agentura vhodnost respondentů zkontroluje?
- ✓ Jak si zadavatel může ověřit, že výzkum proběhl a o co se opírají jeho výstupy?
- ✓ Jaké procesy kontroly kvality by měla dobrá agentura dodržet a jaké dokumenty doložit pro kontrolu?

2. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ PLNĚNÍ STANDARDU

2.1. AGENTURA

2.1.1. Rekrutace respondentů

Agentura při výběru a rekrutaci účastníků / respondentů kvalitativního výzkumu musí používat rekrutační dotazníky, příp. jiné instrukce jasně vymezující kritéria výběru respondentů. Následně musí být schopna doložit, že výběrová kritéria byla splněna. To platí pro všechny formy rekrutace (jak přes tazatelskou síť, tak s využitím databází, panelů respondentů nebo jiných, projektu relevantních, forem náboru). Samovýběr není vhodnou formou náboru kvalitativního výzkumu.

V případě náboru přes tazatelskou síť je z důvodu vyváženosti a kvality výběru respondentů doporučeno využívat na každý projekt větší počet rekrutérů / tazatelů (netýká se rekrutace z databáze) a respondenty před zahájením kvalitativního výzkumu podrobit minimálně dvoustupňové kontrole kvót.

Na jednotlivé projekty (tj. s uvedením konkrétních rekrutačních parametrů) není povoleno rekrutovat přes inzeráty v médiích, není-li se zadavatelem domluveno jinak.

Členské agentury se zavazují dodržet maximální povolenou frekvenci účasti na kvalitativním výzkumu a za tím účelem ji předem kontrolovat v Evidenci účastníků kvalitativního výzkumu, vedené SIMAR. Dále se zavazují do této evidence vkládat prvních 8 znaků rodného čísla účastníků od dovršených 15 let věku (při respektování platné legislativy) a to nejpozději do 2 pracovních dnů od konání výzkumu. Do evidence SIMAR se nevkládají respondenti z klientem dodaných databází a respondenti, se kterými je nakládáno jako s experty.



Při využití externích rekrutérů / tazatelů jim předem musí agentura odpovídajícím způsobem předat následující informace a pokyny:

- ✓ výběrová kritéria a požadované kvóty
- ✓ zadaný počet účastníků a odměna pro tazatele za jejich rekrutaci
- ✓ forma výzkumu, místo a čas jeho konání (přesný začátek a doba trvání, příp. další důležité časové mezníky výzkumu, které musí respondenti dodržet - např. termín pro předpřípravu, úkol přes víkend, víceetapové výzkumy s opakovanou účastí, atp.)
- ✓ odměna za účast pro respondenty a odměna pro náhradníky
- ✓ povinnost informovat respondenta o možnosti stát se náhradníkem, který není zadáván do evidence SIMAR, s tím, že o finálním výběru rozhoduje agentura
- ✓ vymezení / omezení povolených způsobů rekrutace (např. přípustnost nabalování / snowballing, telefonické kontaktování respondentů, využití panelů, atp.)
- ✓ zákaz rekrutace na konkrétní výzkumy přes internetové pracovní servery, webové portály, novinové inzeráty atp. s uvedením předmětu výzkumu a času konání
- ✓ upozornění na sankce v případě nedodržení povinností nebo nekvalitního náboru, zejm. v situacích, kdy tazatelem narekrutovaný respondent / účastník:
 - nevyhovuje zadaným kritériím
 - nepřijde ve stanovenou dobu
 - nebude způsobilý k výzkumu (např. opilost či psychický / fyzický handicap, který by mohl omezit účast ve výzkumu)
 - bude „nabířovaný“, tzn. úmyslně naveden do role / k uvedení lživých informací
- ✓ Rekrutéři / tazatelé opakovaně závažně porušující instrukce výzkumné agentury budou zařazeni do společné interní Databáze chybujících a podvádějících tazatelů / rekrutérů, v souladu s pravidly, která jsou podrobně definována Standardem pro Databáze SIMAR.

Respondenti musí být předem obeznámeni s níže uvedenými informacemi:

- ✓ forma výzkumu
- ✓ datum, místo a čas konání výzkumu (přesný začátek a doba trvání, příp. další důležité časové mezníky výzkumu, které musí respondenti dodržet - např. pravidlo včasného příchodu 15min předem, termín pro předpřípravu, úkol přes víkend, víceetapové výzkumy s opakovanou účastí, atp.)
- ✓ obecné téma výzkumu
- ✓ případné specifické požadavky pro účast (např. domácí úkol, dokumenty prokazující klientství, apod.)
- ✓ odměna za účast, příp. náhradnická odměna, a podmínky pro její vyplacení (např. pravdomluvnost, aktivní účast, atp.)
- ✓ informace o pořízení záznamů a jejich využití (pozor, i pro účely zpracování a kontroly výzkumu je třeba mít výslovný souhlas respondenta s nahrávkou - doporučuje se jako součást smlouvy o účasti na výzkumu)



- ✓ povinnost respondentů zákonným dokladem s RČ doložit svou totožnost
- ✓ poučení respondentů o jejich právech (záruka anonymity, způsob nakládání s osobními údaji v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů)
- ✓ kontakt na pověřenou osobu agentury

Zodpovědnost za předání uvedených informací nese agentura, přičemž je na jejím rozhodnutí, jakou formou jednotlivé informace předá.

U kvalitativních výzkumů, kde nejsou účastníci předem seznámeni s tím, že výzkum probíhá (např. pozorování, analýza online diskusí atp.), musí členské agentury SIMAR dodržovat pravidla zachování anonymity a nakládání s daty v souladu s platnou legislativou o ochraně osobních údajů - tzn. osobní a citlivé údaje nezpracovávat, výzkumná zjištění anonymizovat, nebo následně od účastníka / respondenta získat tzv. informovaný souhlas vycházející z příslušného zákona.

Agentura je povinna umožnit zadavateli průběžnou kontrolu plnění dohodnutých kroků v rámci přípravy, realizace a vyhodnocení projektu. Zejména jde o schválení screeningového dotazníku, scénáře, stimulů, formy výstupů a o možnost náhledu do sběru dat (v závislosti na metodice buď osobně, online či prostřednictvím audio/video/písemných záznamů).

Dále je agentura povinna předat zadavateli výstupy v předem dohodnuté podobě a v maximální kvalitě.

2.2. ZADAVATEL

Zadavatel je odpovědný zejména za:

- ✓ dodržení předem dohodnutých kroků a termínů
- ✓ kvalitu podkladů / materiálů k výzkumu
- ✓ v případě projektů s využitím klientské databáze za poskytnutí kontaktů v souladu s platnou legislativou
- ✓ způsob využití záznamů a výstupů z výzkumu dle dohody a v souladu s platnou legislativou řešící nakládání s osobními údaji*

* Pozor - nahrávky a záznamy z výzkumu, podle nichž lze respondenta identifikovat, jsou osobním údajem a nesmí tedy být využity k jinému účelu, než ke kterému respondent udělil výslovný souhlas - obvykle "pro účely zpracování a kontroly výzkumu" a na časově omezenou dobu. Pokud zadavatel potřebuje využít nahrávky, záznamy, fotografie, resp. jakékoli osobní údaje respondentů jinak, např. videosestřihy, interní / veřejná projekce, inspirace pro reklamní agenturu, archivace, atp., je třeba si za konkrétním účelem vyžádat od respondentů výslovný souhlas.



2.3. RESPONDENT

Respondent bere na vědomí a svou účastí souhlasí s následujícími obecnými pravidly pro účast v kvalitativním výzkumu:

- ✓ dodržení maximální povolené frekvence účasti 1x za 6 měsíců
- ✓ pravdomluvnost / otevřenost
- ✓ kooperativnost / zapojování se do diskuse
- ✓ pořízení záznamu z výzkumu

➤ 3. ZPŮSOB KONTROLY DODRŽOVÁNÍ STANDARDU

SIMAR je oprávněn provádět u svých členských agentur kontroly, jejichž účelem je výhradně ověření dodržování tohoto kvalitativního standardu, nikoliv obsahu výzkumu.

U kvalitativních výzkumů je členská agentura povinna vést a v případě kontroly SIMAR předložit písemnou / elektronickou dokumentaci minimálně v tomto rozsahu:

- ✓ seznam rekrutérů / tazatelů využitých na projekt
- ✓ zadavatelem odsouhlasené zadání (kvóty, časový harmonogram...) a vyplněné rekrutační dotazníky, příp. jiný záznam o interní kontrole respondentů pracovníky agentury, který dokládá, že rekrutační kvóty byly dodrženy
- ✓ výplatnice z výzkumu, příp. jiný dokument pro kontrolu vložení části RČ účastníků do Evidence účastníků kvalitativního výzkumu spravované SIMAR
- ✓ souhlas respondentů s účastí na výzkumu a text souhlasu

Pořízení, uchování a nákládání s další dokumentací k projektu se řídí interními pravidly jednotlivých členských agentur a musí být v souladu s platnou legislativou. Doporučená doba archivace audio/vizuálních záznamů by neměla překročit 3 roky.

➤ 4. NORMY, DOKUMENTY, LEGISLATIVA A ZDROJE

Tento kvalitativní standard respektuje základní mezinárodně platné kodexy a pravidla výzkumu trhu a veřejného mínění, tedy:



- ✓ ICC/ESOMAR Code - Mezinárodní kodex ICC/ESOMAR o trhu, veřejném mínění a sociálním výzkumu a analýze údajů, který byl vypracován společně s Mezinárodní obchodní komorou (ICC), stanoví globální standardy pro samoregulaci výzkumníků a analytiků údajů a je podepsán všemi členy ESOMAR.

https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR_Code_Czech_.pdf

https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR_Code_English_.pdf

- ✓ NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tzv. GDPR).
- ✓ Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- ✓ Dále tento standard souvisí s níže uvedenými dokumenty:
 - Standard pro Databáze SIMAR
 - Pravidla realizace výzkumných šetření s dětmi, mládeží a dalšími zranitelnými osobami
 - Doporučení SIMAR pro spolupráci klient – agentura
 - PRO VÝZKUM Desatero ochrany osobních údajů

5. SCHVALOVACÍ DOLOŽKA, PLATNOST STANDARDU

Tento standard byl připraven pracovní skupinou a schválen řediteli členských agentur dne 8. 10. 2020 s platností od 1. 1. 2021.

Ruší se tím standard SIMAR pro Kvalitativní výzkum z února 2012.

