

Osobní dotazování prostřednictvím tazatelské sítě



➤ 1. ÚVOD

1.1. DEFINICE OSOBNÍHO DOTAZOVÁNÍ

Osobní dotazování je založeno na rozhovoru tazatele s respondentem na základě předem připraveného dotazníku, zahrnuje metody CAPI (Computer Aided Personal Interview) a PAPI (Paper Aided Personal Interview). Vztahuje se na dotazování v domácnostech, ve firmách i na dotazování prováděné na ulici, v přírodě, mimo uzavřené prostory.

Výzkumy “in-store”, které jsou založeny na osobních rozhovorech prováděných v prostorech zpravidla vlastněných či spravovaných zadavatelem výzkumu, upravuje samostatný standard pro in-store.

1.2. CÍL STANDARDU

Standard stanoví potřebná pravidla pro metody osobního dotazování, jeho realizaci a kontroly. Upravuje pravidla pro všechny etapy práce s tazateli, tedy jejich získávání, školení, evidenci, přehled nasazení, průběh terénní práce, kontrolu práce a hodnocení kvality práce tazatelů.

Dodržování tohoto standardu by mělo zaručit jednotnou evidenci tazatelů, jednotnou informovanost tazatelů o obecných pravidlech práce tazatele, o etických zásadách výzkumu, o mlčenlivosti a také o existenci a smyslu sdružení SIMAR a jeho nástrojů (Databáze chybujících a podvádějících tazatelů.).

Standard řeší rovněž kvalitu pořizování dat získaných metodou PAPI a jejich převedení do elektronické podoby.

➤ SHRNU TÍ

- ✓ výběr respondentů a sběr dat v souladu se zadáním
- ✓ proškolení tazatelů
- ✓ použití technologie při kontrole kvality sběru dat
- ✓ kontrolovaná kvalita tazatelské práce



1.3. KLÍČOVÉ PRINCIPY KVALITY

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

- ✓ Jak jsou tazatelé proškoleni pro svou práci?
- ✓ Jak je práce tazatelů kontrolována?
- ✓ Jak jsou chráněny osobní údaje respondentů?
- ✓ Jak se kontroluje dodržování tohoto standardu?
- ✓ Jsou dodržovány postupy pro pořizování dat z výzkumu realizovaného metodou PAPI?

➔ 2. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ PLNĚNÍ STANDARDU

2.1. TAZATELSKÁ SÍŤ

2.1.1. Tazatelem členské agentury SIMAR se může stát pouze osoba:

- ✓ starší 18 let
- ✓ právně způsobilá a morálně bezúhonná
- ✓ po úspěšném absolvování vstupního školení
- ✓ po úspěšném provedení testovací práce
- ✓ která se zavázala svým podpisem dodržovat etické zásady dotazování
- ✓ která není zahrnuta v Databázi opakovaně chybujících a podvádějících tazatelů spravované SIMAR

2.1.2. Obecné zásady pro přípravu tazatelů

- ✓ Členské agentury jsou povinny zajistit vstupní školení pro zájemce o tazatelskou činnost.
- ✓ Členské agentury zajistí, aby veškeré dotazování bylo prováděno výhradně tazateli, vyškolenými odpovídajícím způsobem pro úkoly, kterými budou pověřeni. Bez absolvování školení nesmí žádná osoba provádět dotazování v terénu. Minimem přípravy je vstupní školení.
- ✓ Členské agentury jsou povinny evidovat v elektronické podobě datum školení u každého tazatele na jednotlivé typy spolupráce.



2.1.3. Vstupní školení pro nové tazatele

- ✓ Vstupní školení musí provádět osoba, která prošla v minulosti vstupním školením.
- ✓ Školení v zásadě provádějí zaměstnanci agentury, školitel musí být buď zaměstnanec agentury, nebo osoba zaměstnancem agentury pověřená.
- ✓ Celé školení musí být uzavřeno do 14 dnů po osobním proškolení. Po této době je nutné mít tazatele evidovaného buď v elektronické či písemné podobě.
- ✓ Školení je možné provádět osobně i za pomoci vzdáleného přístupu (například individuálně telefonicky, pomocí Skype nebo na podobné video-platformě).

2.1.4. Obsah vstupního školení pro nové tazatele

2.1.4.1. Teoretická část

Vstupní školení tazatelů musí zahrnovat základní okruhy, a to nejméně:

- ✓ informace o školicí agentuře a jejím působení
- ✓ smysl, cíle a pravidla výzkumu trhu / veřejného mínění
- ✓ etické zásady dotazování v souladu s ICC/ESOMAR Kodexem
- ✓ význam přesného dodržení technických postupů, etických zásad výzkumu trhu a veřejného mínění a práce s daty
- ✓ etické zásady dotazování specifických skupin, viz Pravidla realizace výzkumných šetření s dětmi, mládeží a dalšími zranitelnými osobami
- ✓ záruky důvěryhodnosti, anonymity dotazování a ochrany osobních údajů dotázaných + PRO VÝZKUM Desatero
- ✓ vysvětlení typů šetření, s nimiž se tazatel ve své činnosti může setkat
- ✓ způsoby výběru respondentů (kvótní a náhodné výběry)
- ✓ techniky dotazování
- ✓ využití tazatelských průkazů
- ✓ využívání tazatelských příruček
- ✓ způsob hodnocení práce tazatelů
- ✓ informace o způsobu odměňování
- ✓ způsoby kontroly práce tazatelů s informacemi o možném zařazení tazatele do Databáze SIMAR chybujičích a podvádějících tazatelů spravované SIMAR

Tazatelské příručky

Každá členská agentura SIMAR odpovídá za vydání a distribuci tazatelských příruček / manuálů všem svým tazatelům. Tazatelské příručky musí obsahovat minimálně ty části, které jsou součástí vstupního školení tazatelů.



2.1.4.2. Praktická část

Testovací práce

Před nasazením do terénu, jako součást vstupního školení, musí zájemce o práci tazatele provést zkušební / testovací dotazování s dotazníkem a v podmínkách, které odpovídají jeho dalšímu využití. Členské agentury SIMAR jsou povinny prověřit správnost provedení zkušebního / testovacího rozhovoru. Na základě vyhodnocení tazatel je, nebo není zařazen do tazatelské sítě agentury jako její aktivní člen. Každému zájemci o činnost tazatele je poskytnuta zpětná vazba a je upozorněn na chyby, kterých se dopustil při provádění zkušebního rozhovoru. Tazatele může provádět pouze ta osoba, která prošla teoretickou i praktickou částí školení.

2.1.5. Evidence tazatelů

Členská agentura SIMAR musí vést evidenci o své tazatelské síti v písemné a/nebo elektronické podobě. Řádně vedená evidence musí obsahovat následující informace o každém tazateli:

- ✓ jméno a příjmení tazatele
- ✓ adresa tazatele
- ✓ rodné číslo tazatele
- ✓ identifikační číslo tazatele
- ✓ datum, popřípadě místo školení
- ✓ fotografii tazatele
- ✓ podepsané „Čestné prohlášení“, které musí obsahovat informace o etických zásadách práce tazatele, mlčenlivosti a o existenci Databáze chybných a podvádějících tazatelů, spravované SIMAR.

2.1.6. Tazatelský průkaz

Členská agentura SIMAR je povinna vybavit každého tazatele „Průkazem tazatele“, který musí obsahovat následující:

- ✓ jméno a příjmení tazatele
- ✓ fotografii tazatele
- ✓ název a adresu členské agentury SIMAR
- ✓ razítko agentury
- ✓ platnost průkazu dle standardů agentury

Výjimečně může agentura vydat dočasně platný průkaz bez fotografie. Platnost takových průkazů nesmí být delší než 2 měsíce.



2.1.7. Průběh terénních prací

2.1.7.1. Údaje o práci tazatele

Agentura eviduje údaje o kvalitě a rozsahu práce tazatele. Údaje o práci tazatele mohou být uloženy v elektronické podobě pro každou práci provedenou tazatelem a obsahují:

- ✓ číslo práce
- ✓ počet odeslaných dotazníků / datových souborů tazateli
- ✓ počet vrácených dotazníků / datových souborů
- ✓ počet dotazníků doložených vizitkou / razítkem respondenta (pouze průmyslové / B2B výzkumy)
- ✓ způsoby provedených kontrol práce a jejich výsledek

2.1.7.2. Hodnocení práce tazatelů

Každá členská agentura SIMAR je povinna provádět průběžné hodnocení práce všech tazatelů pracujících na jednotlivých projektech. Na základě tohoto hodnocení a interních kontrol každá agentura rozhoduje o ponechání tazatele ve své interní databázi a o případném zařazení tazatele do Databáze SIMAR chybuujících a podvádějících tazatelů spravované SIMAR.

2.1.7.3. Způsoby kontroly kvality prováděných rozhovorů

Kontrola kvality se provádí kombinací základních a doplňkových prvků. Vždy je nutné aplikovat alespoň jeden z každé skupiny.

Základní:

- ✓ telefonická / e-mailová / korespondenční kontrola
- ✓ nahrávky během dotazování

V případě in-street PAPI kontrola supervizorem (viz standard pro in-store, odstavec 2.8.1.1. a 2.8.1.2. Supervize)

Doplňkové:

- ✓ kontrola délky dotazování
- ✓ kontrola času dotazování, doby mezi jednotlivými dotazníky
- ✓ kontrola otevřených otázek
- ✓ náslechy během jednotlivých rozhovorů
- ✓ geolokace
- ✓ fotodokumentace
- ✓ logická návaznost odpovědí

Kontrola je provedena u min. 30% z celkového vzorku.



Návratnost (= pozitivní výsledek kontroly) pro telefonickou / e-mailovou / korespondenční kontrola musí být minimálně 10%.

100% kontrola se provádí v následujícím projektu u tazatelů s negativním výsledkem v posledním vyhodnoceném projektu.

Za negativní výsledek je považován takový výsledek, kdy:

- ✓ oslovený respondent uvede, že s ním nebyl proveden rozhovor
- ✓ z nahrávky je patrné, že nebyl proveden rozhovor
- ✓ z nahrávky je patrné, že rozhovor byl s respondentem proveden jen částečně, část doplnil tazatel sám
- ✓ oslovený respondent uvede trvání rozhovoru výrazně nižší, než odhadovaný čas dotazování, zpravidla několik minut
- ✓ GPS kontrola odhalí adresní projekt dotazovaný doma u tazatele
- ✓ z nahrávky je patrné, že tazatel nedodržel kvótu pro výběr respondenta
- ✓ z nahrávky je patrné, že tazatel dotazuje opakovaně stejného respondenta

2.2. POŘIZOVÁNÍ DAT Z VÝZKUMU REALIZOVANÉHO METODOU PAPI

2.2.1. Software pro vstup dat a analýzu

- ✓ Software pro vstup dat musí umožňovat nastavení povolených rozsahů hodnot proměnných.
- ✓ Logická kontrola dat musí být provedena v softwarovém prostředí pro vstup dat nebo v analytickém software. Logickou kontrolou dat se rozumí softwarová kontrola správnosti vyplnění filtrů a zachování logických vazeb v dotazníku.
- ✓ Povinná je logická kontrola v rovině jednoznačně určených znaků (logická vazba otázek, filtry, screening, vybraná sociodemografika).
- ✓ Je doporučeno, aby softwarové prostředí umožňovalo dvojí verifikační vstup dat pro kontrolu kvality dat jiným operátorem (např. Data Entry SPSS nebo specifický firemní software).

2.2.2. Záznam dat

- ✓ Pro ověření kvality primárního vstupu dat numerických proměnných musí být při každé akci minimálně 20 % datového souboru zkontrolováno opakovaným vstupem dat nezávislým operátorem (nezávislími operátory).
- ✓ Doporučeným standardem je pak 100% verifikace dat nezávislým operátorem, tedy dvojí opakovaný vstup dat (zejména pro výzkumy, u kterých je logická kontrola obtížná, a chyby plynoucí ze vstupu dat jsou nekontrolovatelné, jako např. postojové nebo hodnotové výzkumy).
- ✓ Kontrole opakovaným vstupem dat nezávislým operátorem musí být podroben při každé akci každý z operátorů.



- ✓ V případě, že je u operátora zjištěna chybovost vyšší než 1,5 % v celém jeho pořizovaném souboru, jsou veškeré vstupy dat pořizované tímto operátorem pořizeny znovu.
- ✓ Pro potřeby kontroly se chybou rozumí chybná hodnota proměnné (znaku), a to numerické(ho) (například u platů jedna číslice chybně zadaná na jakékoliv pozici).
- ✓ Podíl procent chybovosti se počítá jako podíl chybných proměnných na pořizovaný soubor (1,5%).

2.2.3. Archivace

- ✓ Protokoly o kontrole dat, zdrojová a kontrolní data musí být archivovány 12 měsíců od odevzdání dat (zprávy) klientovi.
- ✓ Dotazníky musí být archivovány po dobu nejméně 6 měsíců od skončení terénního sběru dat.

2.3. RESPONDENT

2.3.1. Identifikační údaje

Členské agentury SIMAR jsou povinny prostřednictvím tazatelů na začátku každého dotazování nebo s poděkováním předávat všem respondentům osobních rozhovorů tyto informace:

- ✓ jméno členské agentury SIMAR
- ✓ informaci o členství v SIMAR
- ✓ poučení o právech respondentů a o způsobu nakládání s osobními údaji v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů

Na vyžádání respondenta:

- ✓ telefonní a e-mailové spojení do členské agentury
- ✓ identifikační znak agentury (logo, razítko apod.)
- ✓ kontakt na SIMAR

Doporučení:

- ✓ využití děkovacích dopisů / děkovacích karet

2.3.2. Transparentnost

Agentura je povinna prostřednictvím svých tazatelů zajistit:

- ✓ aby účast respondentů na výzkumu probíhala na základě dobrovolnosti a informovaného souhlasu
- ✓ aby respondenti nebyli žádným způsobem poškozeni nebo nepříznivě zasaženi



- ✓ transparentní jednání, pokud jde o téma a účel sběru dat
- ✓ ochranu práv respondentů
- ✓ nestranné získání dat, tj. aby respondenta žádným způsobem neovlivnili
- ✓ získání souhlasu zákonného zástupce před pořízením rozhovoru s dítětem (viz Pravidla realizace výzkumných šetření s dětmi, mládeží a dalšími zranitelnými osobami)

2.4. ZADAVATEL

V souladu s Principy realizace výzkumných projektů: role zadavatelů a realizátorů zejména zdůrazňujeme tyto povinnosti:

- ✓ dodržovat smluvní podmínky sjednané s agenturou
- ✓ dodržovat platnou legislativu, včetně legislativy týkající se ochrany osobních údajů
- ✓ zajistit, aby v případě využití klientské databáze zadavatele při výzkumu, byla tato databáze legálně pořízená a aktuální. Její předávání mezi zadavatelem a agenturou musí probíhat bezpečným způsobem. Osobní údaje musí být zadavatelem zpracovávány a zabezpečeny v souladu s platnými právními předpisy. zajistit, aby v případě využití klientské databáze zadavatele při výzkumu, byla tato databáze legálně pořízená a aktuální. Její předávání mezi zadavatelem a agenturou musí probíhat bezpečným způsobem. Osobní údaje musí být zadavatelem zpracovávány a zabezpečeny v souladu s platnými právními předpisy.

➔ 3. ZPŮSOB KONTROLY DODRŽOVÁNÍ STANDARDU

Kontrola dodržování standardu pro osobní dotazování prostřednictvím tazatelské sítě předpokládá:

- ✓ zpřístupnění všech materiálů souvisejících s proškolením a následnou evidencí tazatele v tazatelské síti příslušné agentury
- ✓ předložení tazatelské příručky příslušné agentury
- ✓ možnou účast na školení tazatelů kontrolované agentury včetně kontrol testovací práce
- ✓ kontrolu v průběhu dotazování (vybavení tazatele tazatelským průkazem a úplnost tohoto průkazu, sdělení povinných informací o členské agentuře a SIMAR)
- ✓ předložení dokumentace kontroly práce tazatele na jednotlivých projektech včetně hodnocení
- ✓ kontrolu smluvního zajištění dostatečné ochrany osobních údajů zadavatelem (pokud je relevantní, tedy v případě, že dochází z nějakých výjimečných důvodů k předávání osobních údajů)



- ✓ zpřístupnění protokolu o kontrole (např. čistící syntax), zdrojového datového souboru a datového souboru z kontrolní procedury

➤ 4. NORMY, DOKUMENTY, LEGISLATIVA A ZDROJE

- ✓ 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

- ✓ Kvalitativní standardy EFAMRO (EMRQS - EFAMRO Market Research Quality Standards), mezinárodní normu ISO 20252 „Výzkum trhu a veřejného mínění a sociální výzkum — Terminologický slovník a požadavky na prováděné služby“ (Market, Opinion and Social Research – Vocabulary and Service Requirements) vč. formulovaných definic a specifické kodexy a guideliney ESOMAR.
- ✓ 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
 - Standard pro In store dotazování
 - 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.

Nahrazuje standardy SIMAR pro CAPI, PAPI, Tazatelské sítě a Pořizování dat z února 2012.

