

Telefonické dotazování (CATI)



➤ 1. ÚVOD

1.1. DEFINICE CATI

CATI je telefonické dotazování řízené počítačovým programem (Computer Assisted Telephone Interviewing). Tazatel je veden dotazovacím SW systémem. Odpovědi respondentů zaznamenává přímo do počítače. Systém musí umožnit odlišení textů, které se předčítají, od pokynů pro tazatele. Základní (a minimální) podmínkou provedení kvalitního telefonického výzkumu je záznam odpovědí s využitím SW (v kontrastu s např. vyplňováním papírových dotazníků) a systematická kontrola práce tazatele supervizorem.

1.2. CÍL STANDARDU

Cílem tohoto standardu je zajistit co nejlepší kvalitu sebraných dat ve všech členských agenturách SIMAR a to za pomoci dodržování jednotných postupů při školení, dodržování zásad správného dotazování, provádění kontroly práce tazatelů (operátorů) a nastavení pravidel projektového řízení.

Standard definuje zásadní principy z hlediska výzkumné metody, a sice databázové zdroje respondentů, využívání panelů, ověřování identity respondentů a frekvence dotazování.

➤ SHRNUÍ

- ✓ metodika výběru respondentů a sběr dat dle zadání
- ✓ proškolení tazatelů (operátorů)
- ✓ supervize a následky - kontrola práce tazatelů
- ✓ profesionální CATI nástroje



1.3. KLÍČOVÉ PRINCIPY KVALITY

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

- ✓ Jak jsou tazatelé proškoleni pro svou práci?
- ✓ Jak je práce tazatelů kontrolována?
- ✓ Jak jsou chráněny osobní údaje s ohledem na GDPR?
- ✓ Jaká je metodika výběru respondentů?
- ✓ Jak se kontroluje dodržování tohoto standardu?

2. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ PLNĚNÍ STANDARDU

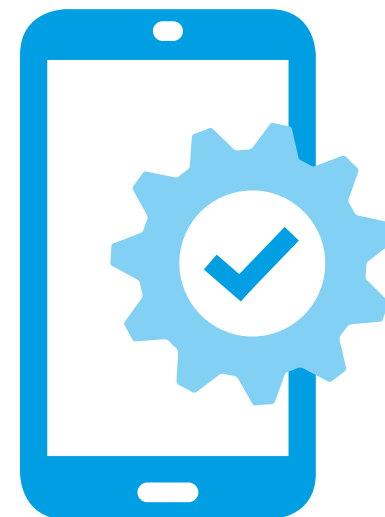
2.1. ZÁKLADNÍ ZÁSADY A OBECNÉ POŽADAVKY NA CATI

2.1.1. Prostředí pro dotazování a následové pracoviště

Tazatel dotazuje na samostatném pracovišti (telefonním CATI studiu), nebo v takovém prostředí, kde nedochází k rušení jeho práce. Pro vzdálené dotazování CATI v domácnosti nebo vlastní kanceláři (home office a remote office) musí být určeno místo, které splňuje potřeby kvalitního dotazování.

Náslechové pracoviště musí umožňovat současně hlasovou a vizuální kontrolu vyplňování dotazníku tazatelem. Taková kontrola může probíhat během hovoru, případně po něm. Hlasovou kontrolou je míněno napojení na hovor s odposlechem obou stran bez možnosti vstoupení do hovoru a nemožnosti rozpoznání náslechu jakoukoli stranou. Vizuální kontrolou se rozumí porovnání záznamu odpovědí respondenta s daty, které tazatel vyplnil do dotazovacího systému. Vizuální kontrola není vyžadována při využití externě naprogramovaných dotazníků, kdy si dotazování kontroluje zadavatel sám, případně si je zadavatel vědom, že vizuální kontrola není možná.

CATI studio je vybaveno minimálně jedním kontrolním pracovištěm, které umožňuje audiovizuální kontrolu práce na maximálně 20 aktivně používaných tazatelských pracovištích. Náslechové pracoviště musí umožňovat náslech vzdáleně pracujících tazatelů ve stejné kvalitě a rozsahu jako v rámci CATI studia.



2.1.2. Požadavky na dotazovací software

Agentura je povinná zajistit takovou elektronickou formu dotazníku, která tazatele jednoznačně provádí dotazníkem (dotazovací software). Podle zadaných odpovědí software určí způsobilost respondenta pro výzkum a filtruje otázky přesně podle zadání. Dotazovací systém musí obsahovat a zajišťovat správu (výběr) vytáčených telefonních čísel zcela nezávisle na tazateli, musí umožnit smlouvání termínu odložených hovorů a správu kvót.



2.2. KONTROLA PRÁCE TAZATELŮ A KVALITY PROVEDENÝCH ROZHovorŮ

Agentura realizuje pravidelnou a opakující se kontrolu práce tazatele audiovizuálním náslechem. Kontrolou zajišťuje agentura správné vedení rozhovorů a bezchybný záznam odpovědí do dotazovacího systému. Povinnost kontroly se vztahuje i na tazatele pracující vzdáleně (home office, remote office). O každé kontrole musí být proveden záznam, který bude obsahovat nejméně kód zakázky a hodnocení náslechu – kvalita provedeného rozhovoru. Dotazování a supervize jsou prováděny prostřednictvím řádně proškolených pracovníků. Silně se doporučuje, aby supervizor prováděl kontroly přímo v CATI studiu či na pracovišti agentury, nikoliv vzdáleným přístupem.

2.2.1. Rozsah kontrol

Celkově musí být zkontrolováno náslechem 30% rozhovorů každého výzkumu. Rozsah náslechů jednotlivých rozhovorů a posouzení jejich dostatečnosti je v kompetenci jednotlivých agentur, případně podle požadavků klienta. Každý tazatel musí mít na každé pracovní směně alespoň jeden náslech. Při přerušované směně agentura zajistí odpovídající frekvenci kontroly.

2.2.2. Předmět kontroly

Supervizor provádí kontrolu kvality projevu, dodržování pokynů pro dotazování, věcné správnosti, pečlivosti záznamu odpovědí do dotazníku a práce s programem. Zadání je zpravidla definováno v metodických příručkách tazatelů a pokynech pro daný projekt.

Kvalita provedených rozhovorů bude hodnocena dle pravidel a standardů agentury, doporučuje se hodnotit následující parametry rozhovoru:

- ✓ kvalita představení se (správně uvedené jméno agentury a jméno tazatele)
- ✓ výběr cílové osoby (správné vysvětlení, jaké skupiny respondentů hledáme)
- ✓ navázání rozhovoru a představení tématu hovoru (především kvalita mezilidské komunikace)
- ✓ jasné a plynulé čtení textu s důrazem na intonaci (eliminace drmolání, zadržování atd.)
- ✓ vymezení prostoru pro respondentovy odpovědi (tazatel nespěchá na odpovědi)
- ✓ vysvětlení otázek respondentovi, dodržování neutrality (nenabádání k odpovědi, neovlivňování, co má respondent uvést)



- ✓ důkladnost zjišťování uzavřených i otevřených odpovědí (doptávání se na další u otevřených otázek a podobně)
- ✓ dodržování textu otázek (především neupravování si formulací do vlastní podoby)
- ✓ dodržování instrukcí
- ✓ přesné zaznamenávání uzavřených odpovědí a otevřených odpovědí
- ✓ přívětivost, zdvořilost
- ✓ výslovnost, tón hlasu

2.3. POŽADAVKY NA TAZATELE CATI

2.3.1. Způsobilost tazatelů

Veškeré dotazování je prováděno prostřednictvím tazatelů, kteří byli odpovídajícím způsobem vyškoleni.

Tazatelem se může stát osoba:

- ✓ právně způsobilá
- ✓ po úspěšném absolvování vstupního školení a úspěšném provedení testovací práce
- ✓ která se zavázala svým podpisem dodržovat pravidla, s nimiž byla seznámena na školení

2.3.2. Vedení evidence o tazatelské síti

Členské agentury musí vést evidenci o své tazatelské síti CATI v písemné nebo elektronické podobě, která obsahuje:

- ✓ podepsanou pracovní smlouvu
- ✓ datum vstupního školení tazatele
- ✓ formu a obsah školení, školicí dokumentaci, případně záznamy o významných přeškoleních
- ✓ jméno a příjmení školitele, osobu zodpovědnou za průběh školení tazatelů

2.3.3. Vstupní školení tazatelů

Vstupní školení tazatelů se skládá z teoretické a praktické části. Praktickou částí je myšleno provedení zkušebního dotazování s dotazníkem, který odpovídá běžnému dotazování. Školitelé jsou povinni prověřit správnost provedení zkušebních rozhovorů, ohodnotit je a případně upozornit nového tazatele CATI na chyby, kterých se dopustil při provádění zkušebního rozhovoru. Požadované informace o školení jsou evidovány v elektronické nebo písemné formě. Vstupní školení v této podobě je povinné i pro vzdáleně pracující tazatele.



Vstupní školení nových tazatelů CATI musí zahrnovat:

- ✓ informace o výzkumné agentuře a jejím působení
- ✓ smysl a cíle výzkumu trhu / veřejného mínění
- ✓ vysvětlení, jakými způsoby získáváme kontakty na respondenty
- ✓ význam přesného dodržení technických a metodických postupů
- ✓ etické zásady dotazování v souladu s ICC/ESOMAR Kodexem a záruky důvěryhodnosti, anonymity dotazování a ochrany osobních údajů dotázaných + PRO VÝZKUM Desatero
- ✓ etické zásady dotazování specifických skupin – viz standard „Pravidla realizace výzkumných šetření s dětmi, mládeží a dalšími zranitelnými osobami“.
- ✓ způsob hodnocení a odměňování práce tazatelů

Agentura vypracuje pro tazatele příručku s výše uvedenými body a odpovídá za to, že se s ní tazatelé CATI seznámí. Příručka může být v papírové nebo elektronické formě.

2.3.4. Školení na nový projekt a přeškolení na stávající projekty

Školení tazatelů CATI na nový projekt a přeškolení na stávající projekty musí zahrnovat:

- ✓ informace o konkrétním projektu vč. popisu cíle projektu
- ✓ cílové skupině a zdroji použitých kontaktů (viz 2.5.2.)
- ✓ podrobné nastudování dotazníku v testovacím režimu
- ✓ upozornění na obtížná místa v dotazníku
- ✓ popis a vysvětlení odborných a neobvyklých pojmů obsažených v dotazníku

2.4. POŽADAVKY NA SUPERVIZORY

2.4.1. Způsobilost supervizorů

Supervizorem členské agentury SIMAR se může stát pouze osoba:

- ✓ právně způsobilá
- ✓ po úspěšném absolvování vstupního školení supervizorů a po úspěšném ukončení zkušebního období
- ✓ která se zavázala svým podpisem dodržovat zásady a postupy, s nimiž byla seznámena na školení
- ✓ která má buď minimálně půlroční praxi tazatele CATI, nebo jde o pracovníka agentury podrobně seznámeného s metodou CATI dotazování



2.4.2. Vedení evidence o školeních supervizorů

Členské agentury jsou povinny vést elektronický nebo papírový záznam o vstupním školení supervizora, který eviduje tyto náležitosti:

- ✓ datum školení supervizorů
- ✓ osobu zodpovědnou za průběh školení supervizorů
- ✓ formu a obsah školení, školicí dokumentaci

2.4.3. Školení supervizorů

Vstupní školení supervizorů se skládá z teoretické a praktické části. Praktickou částí je myšleno provedení náslechu pod kontrolou školitele supervizorů. Školitel je povinen prověřit správnost provedení náslechu, ohodnotit je a případně upozornit zájemce o supervizi na chyby, kterých se dopustil. Školení musí zahrnovat základní okruhy obsažené v bodě 2.3.3. tohoto standardu, doplněné nejméně o zásady hodnocení tazatele náslechem. Vstupní školení supervize je zaměřeno na:

- ✓ správnost kladení otázek
- ✓ správnost záznamu odpovědí
- ✓ správný výběr respondentů

2.5. RESPONDENTI

2.5.1. Ohleduplné provádění výzkumů

Členské agentury SIMAR jsou povinny řídit se veškerými etickými kodexy, zásadami slušného chování a platnou legislativou s ohledem na ochranu soukromí respondentů, mimo jiné agentury zaručí, že:

- ✓ rozhovory s respondenty jsou prováděny ve vhodnou denní dobu
- ✓ účast respondenta ve výzkumu je naprosto dobrovolná
- ✓ respondenti jsou v případě potřeby obeznámeni se skutečností, že se jedná pouze o výzkum, nikoliv prodej
- ✓ tazatelé členských agentur SIMAR jsou povinni informovat respondenty o pořizování audio záznamu, pokud k němu dochází
- ✓ respondent na počátku rozhovoru obdrží potřebné informace o kontrolní nahrávce a u relevantních projektů také informace týkající se jeho práv při zpracování osobních údajů dle požadavků GDPR, případně je požádán o souhlas se zpracováním těchto osobních údajů



2.5.2. Výběr respondentů

Členské agentury SIMAR jsou povinny informovat zadavatele o způsobu výběru respondentů, pokud není metodika stanovena zadavatelem. O případných změnách ve způsobu výběru respondentů je nutné vést písemný záznam. Metodicky správný výběr respondentů, který je v souladu s požadavkem zadavatele, zahrnuje tyto možnosti:

- ✓ Náhodné generování telefonních čísel – na základě využití veřejně dostupných existujících trojmístných předvoleb mobilních operátorů a následného náhodného generování šestičíslí pomocí softwaru agentury do devítimístného telefonního čísla.
- ✓ Panel respondentů s explicitním souhlasem k cílenému oslovování v rámci do budoucna prováděných výzkumů – souhlas respondenta je archivován v souladu s GDPR
- ✓ Oslovování respondentů z databáze poskytnuté klientem - obvykle se jedná o klienty zadavatele projektu (předání osobních údajů respondenta, viz 2.6.)
- ✓ B2B volání (Business to Business) – jedná se o využití veřejně dostupných kontaktů na právnické osoby

2.5.3. Seznam vyřazených telefonních čísel

Každá agentura, která realizuje CATI, si vede seznam telefonních čísel, jejichž uživatelé výslovně požádali o vyřazení z dalšího volání. Tento seznam ideálně obsahuje datum zařazení na seznam, případně dotazovací situaci a poznámku k formě nesouhlasu. Agentury si pravidelně, bezpečným způsobem, tyto seznamy sdílejí a analyzují překryv seznamů. Výstupem porovnání je sdílený seznam vyřazených čísel, která se objevila na seznamu tří a více agentur. Taková čísla nebude žádná členská agentura kontaktovat v náhodném volání. Pokud je číslo vedeno v panelu agentury a agentura disponuje prokazatelným souhlasem od respondenta, může jej dále kontaktovat. V případě, že se číslo objevilo v databázi zadavatele, upozorní agentura zadavatele na tuto skutečnost a postupuje podle pokynů zadavatele. Seznam vyřazených telefonních čísel se v žádném případě nesmí použít pro jiné účely.

2.6. POŽADAVKY NA ZADAVATELE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Agentura se plně řídí povinnostmi vyplývající z nařízení EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen GDPR). Při náhodném volání a realizaci výzkumu na panelu respondentů, kterým disponuje agentura, jsou odpovědi anonymizovány, osobní údaje nejsou sdíleny s klientem a kontrolní nahrávky jsou po kontrole kvality sběru dat odstraněny. Agentura je v tomto případě správcem případných osobních údajů.

V případě, že databáze respondentů je poskytnuta klientem, je klient správcem osobních údajů a je odpovědný za soulad s příslušnou legislativou na ochranu osobních údajů, která je upravena smlouvou mezi správcem (klientem) a zpracovatelem (agenturou).



- ✓ Zadavatel předá databázi kontaktů, která obsahuje pouze informace relevantní pro realizaci výzkumného šetření.
- ✓ Zadavatel předá pouze kontakty, u nichž lze prokázat, že existuje relevantní a odpovídající vztah mezi subjektem údajů (zákazníkem) a správcem (viz GDPR, recitál č. 47). Seznam kontaktů neobsahuje respondenty, kteří již v minulosti využili své právo nebýt kontaktováni za účelem výzkumu, a zváží, zda zařadit ty, kteří odmítají kontakt za účelem marketingu.
- ✓ V případě, že respondent využije svého práva na omezené zpracování, agentura předá tuto informaci zadavateli a ten je povinen ji zohlednit ve své interní evidenci.
- ✓ Předání osobních údajů mezi správcem a zpracovatelem probíhá vždy odsouhlaseným zabezpečeným způsobem.

➤ 3. ZPŮSOB KONTROLY DODRŽOVÁNÍ STANDARDU

Kontrola dodržování standardu předpokládá:

- ✓ zpřístupnění pokynů k dotazování a organizace kontrol ke konkrétnímu projektu
- ✓ způsob výběru respondentů, cílová skupina
- ✓ prohlídka dotazovacího a následového pracoviště, případně popis zajištění vzdáleného dotazování
- ✓ předvedení dotazovacího software
- ✓ parametry kontroly / následů pro daný projekt dohodnuté s klientem
- ✓ přehled kontrolních následů pro daný projekt
- ✓ doklady ke způsobilosti a školení tazatelů
- ✓ doklady ke způsobilosti a školení supervizorů
- ✓ popis postupu, kterým agentura využívá seznam vyřazených čísel

➤ 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:
 - 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 CATI z února 2012.

