

Central Location Test (CLT)



➤ 1. ÚVOD

1.1. DEFINICE CLT

Základem CLT je dotazování soustředěné do jednoho místa (jedné lokace), zpravidla v oblasti s výskytem velké frekvence respondentů, zejména v krajských a okresních městech. Takovýchto lokací může být ve studii využito několik, obvykle 1 až 5.

CLT se využívá zejména pro produktové a konceptové testy, především v případě, že dotazování vyžaduje hodnocení vzorků, které není možné nebo vhodné distribuovat elektronicky či poštou (např. hmotné předměty, příliš složité nebo rozměrné obrázky či videa apod.). Velkou předností CLT je proto právě možnost otestování konkrétních produktů a / nebo reklamních materiálů ve velmi krátkém čase s garancí vysoké kontroly práce tazatelů.

Vlastní dotazování může mít formu PAPI, CAPI, CAWI nebo může jít o samovyplňovací sběr dat. V každém případě se vyžaduje přítomnost tazatelů nebo asistentů, kteří dotazování organizují, a supervizorů, kteří kontrolují jeho korektní průběh.

1.2. CÍL STANDARDU

Standard stanoví pravidla pro Central Location Test (CLT), postup testování a kontrolu kvality jeho provedení.

Cílem tohoto standardu je zajistit takové podmínky dotazování CLT, aby:

- ✓ zadavatel výzkumu (klient) měl zajištěna veškerá svoje práva, mj. dohled nad korektností realizace ve smyslu výběru respondentů, přípravy dotazníku, přípravy vzorků a zacházení s nimi, záznamu odpovědí a jejich vyhodnocení a možnosti sledovat průběh dotazování,

Tento dokument je součástí Knihy standardů SIMAR 2021.

➤ SHRNUTÍ

- ✓ příprava projektu – místo a způsob testování
- ✓ rekrutace respondentů
- ✓ proškolení tazatelů a supervize



- ✓ agentura, která výzkum realizuje, měla možnost pracovat kvalitně a s vědomím korektního přístupu k realizaci, především ve smyslu vymezení vlastních povinností vůči zadavateli a naopak jeho povinností včetně možnosti účastnit se dotazování, kontrol a sledování dotazování
- ✓ všechny osoby, které se na výzkumu podílejí (tazatelé, respondenti, supervizoři a další) měly rovněž zajištěna svoje práva a mohly na výzkumu odvést kvalitní práci
- ✓ a tedy, aby ve výsledku získaná data byla konzistentní a relevantní pro další zpracování a získání kvalitních výsledků.

Cílem standardu je zajistit co nejlepší kvalitu sebraných dat metodou CLT ve všech členských agenturách SIMAR, a to pomocí dodržování jednotných postupů při školení tazatelů, rekrutaci respondentů, realizaci dotazování a jeho kontrolách / supervizi, záznamu sebraných dat a jejich převodu do elektronické podoby.

Dodržování tohoto standardu by mělo zaručit jednotný pracovní postup rekrutérů, tazatelů, supervizorů a dalších osob na straně agentury, která výzkum realizuje, a také informovat klienty o jejich právech a povinnostech.

1.3. KLÍČOVÉ PRINCIPY KVALITY

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

- ✓ Jak jsou rekrutéři, tazatelé a supervizoři proškoleni pro svoji práci?
- ✓ Jak probíhá rekrutace a jak je kontrolována její korektnost?
- ✓ Jak probíhá dotazování a jak je kontrolováno?
- ✓ Jak jsou chráněny osobní údaje s ohledem na platné zákony a předpisy, především směrnice GDPR?
- ✓ Jak se kontroluje dodržování tohoto standardu?

Vzhledem k tomu, že test CLT může nabývat mnoho rozličných podob v souvislosti s kladenými otázkami, povahou testovaných vzorků apod., tento standard určuje pouze zásadní pravidla, která jsou agentura a klient povinni dodržovat. Nevylučuje možnost si pravidla upravit podle charakteru výzkumu, ale pouze:

- ✓ na základě výslovné vzájemné dohody agentury a klienta, jejíž součástí je oboustranné vědomí, že upravený přístup neodpovídá standardu SIMAR
- ✓ při dodržení závazných obecných principů kvantitativního výzkumu podle norem uvedených níže
- ✓ a při dodržení platných zákonů a předpisů.



2. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ PLNĚNÍ STANDARDU

2.1. ZÁKLADNÍ ZÁSADY A OBECNÉ POŽADAVKY

2.1.1. Místo dotazování CLT

Dotazování CLT probíhá v samostatném prostoru, který:

- ✓ znemožňuje rušení respondentů vnějšími vlivy, např. rušivými zvuky, nesouvisejícími vizuálními nebo čichovými vjemy, osobami, které se testu neúčastní apod.
- ✓ znemožňuje rušení a / nebo ovlivňování respondentů navzájem
- ✓ poskytuje k testování podmínky, které odpovídají povaze testu a byly schváleny klientem.

Respondent nesmí být při testu rušen žádnými nepatřičnými vjemy, které mohou ovlivnit jeho hodnocení, zrakovými, sluchovými, ale i čichovými nebo chuťovými, ať již od ostatních respondentů nebo z okolí. V tomto smyslu je vhodné podle situace např. použití sluchátek pro respondenty, místo předčítání otázek a škál jejich prezentace na kartách, rozmístění monitorů tazatelských počítačů tak, aby nemohlo dojít k odezírání, u aromatických vzorků klimatizace nebo aspoň časté větrání, při opakovaném ochutnávání aplikaci neutralizace např. bílým pečivem nebo čistou vodou apod.

2.1.2. Produktové testy (Product Tests)

Zvláštním případem CLT jsou produktové testy, kde je předmětem hodnocení konkrétní výrobek nebo služba. Vybavení místa dotazování musí odpovídat povaze testování a musí být schváleno klientem.

Produktové testy potravin

Pro uchovávání a přípravu vzorků potravin musí být místo dotazování vybaveno odděleným prostorem, do kterého nemá respondent přístup (kvůli ovlivnění dotazování). Ideálně je takovým prostorem samostatná kuchyňka a přípravná určená a vybavená adekvátně testovaným produktům. Způsob nakládání s produkty musí být s klientem domluven předem a klient s ním musí vyslovit souhlas.

Pokud z jakéhokoli důvodu není možné, aby byla při testu využita oddělená kuchyňka, resp. přípravná, musí být klient na tuto skutečnost výslovně upozorněn a musí s ní souhlasit.

Příprava potravinových vzorků musí být prováděna výhradně řádně proškoleným personálem, který disponuje zdravotním průkazem a používá odpovídající ochranné pomůcky.



2.1.3. Konceptové testy (Concept Tests)

Jiným případem CLT jsou konceptové testy, kde jsou předmětem hodnocení návrhy (koncepty) výrobků a služeb, případně včetně prostředků jejich komunikace.

Prezentace konceptů a / nebo komunikačních prostředků musí odpovídat kvalitou a formátem použití co nejvíce realitě. Každopádně musí být klient o způsobu prezentace informován a musí s ní souhlasit.

2.2 TAZATEL

Tazatelem CLT může být jen řádně proškolená osoba. Řádným proškolením se myslí jednorázové vstupní školení při zahájení činnosti tazatele na projektech CLT.

Vstupní školení musí provádět oprávněná osoba, která již v minulosti prošla vstupním školením a má písemné pověření ze strany agentury.

Vstupní školení sestává z metodiky dotazování, významu otevřených otázek, práce s PC a SW, a dále provedení testovací práce. Tazatel je na něm rovněž seznámen s tímto standardem SIMAR.

O vstupním školení každého tazatele je zpracován „Protokol o vstupním školení CLT“, který slouží jako potvrzení oprávnění tazatele vykonávat tazatelskou činnost CLT. Tento protokol stvrdí školitel i proškolený tazatel svými podpisy.

Před každým projektem pak proběhne školení k aktuálnímu výzkumu. Tazatelé jsou na něm seznámeni s tématem výzkumu, dotazníkem, organizací dotazování, formou rekrutace a případnými odchylkami od tohoto standardu SIMAR.

Z tohoto školení je zpracován záznam, který obsahuje mj. listinu přítomných proškolených tazatelů s jejich podpisy.

2.2.1. Evidence tazatelů na projekty CLT

Každý tazatel je evidován agenturou, pro niž pracuje. Tuto evidenci musí vést každá členská agentura v písemné a / nebo elektronické podobě a musí obsahovat nejméně tyto údaje:

- ✓ jméno a příjmení tazatele
- ✓ adresa tazatele
- ✓ rodné číslo tazatele
- ✓ datum a místo vstupního školení (popř. odkaz na příslušný protokol)



- ✓ ohodnocení testovací práce tazatele
- ✓ prohlášení tazatele o závazku dodržovat etické zásady pro práci tazatele

2.3. REKRUTACE

Rekrutace probíhá způsobem, který koresponduje s povahou výzkumu. Nejčastějšími způsoby rekrutace jsou:

- ✓ Oslovení namátkově volených kolemjdoucích osob v bezprostřední blízkosti místa dotazování CLT. Toto oslovení provádějí rekrutéři, popřípadě si mohou tazatelé rekrutovat respondenty sami. S oslovenými osobami je vyplněn rekrutační dotazník; v případě splnění rekrutačních kritérií je respondent uveden do místa CLT dotazování.
- ✓ Předrekrutace osob podle zadaných kritérií a jejich objednání (obvykle na danou hodinu) do místa dotazování.

V každém případě následuje vlastní dotazování, kde tazatel vyplní s respondentem kompletní dotazník včetně rekrutační části (a tím verifikuje, zda respondent skutečně splňuje všechna kritéria výzkumu). V případě nesplnění (tedy rozporu s původní rekrutací) je rozhovor ukončen.

Klient musí být vždy informován o tom, jakou formou bude rekrutace prováděna, a musí s tímto postupem vyjádřit souhlas. Pokud má být rekrutace prováděna jiným než výše popsáním způsobem, může se tak stát pouze po vzájemné dohodě agentury a klienta.

2.4. SUPERVIZE A KONTROLA

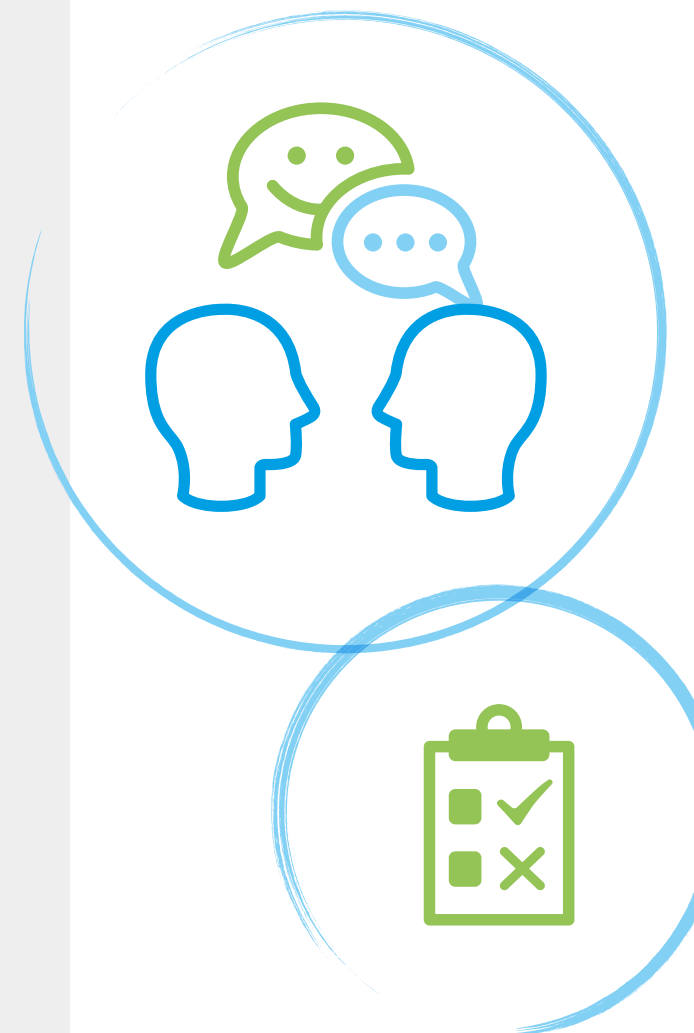
2.4.1. Supervize

Součástí každého CLT projektu je nejméně jeden supervizor na každé místo dotazování. Ten je na místě dotazování CLT přítomen po celou dobu dotazování s úkolem dohlížet na dodržování veškerých pravidel, zejména způsobu dotazování a rekrutace, kvót a technických parametrů.

Záznam o supervizi

Ke každému projektu je veden záznam o supervizi, který obsahuje nejméně:

- ✓ jméno a příjmení supervizora
- ✓ místo dotazování CLT
- ✓ hodnocení práce jednotlivých tazatelů a rekrutátorů
- ✓ případně zjištěné odchylky od předepsaného průběhu dotazování a jejich řešení



2.4.2. Kontrola

Kontrola správnosti průběhu dotazování a rekrutace může být dále dle technických možností agentury, požadavků klienta a povahy projektu prováděna dalšími způsoby, např.:

- ✓ audiovizuálními nahrávkami
- ✓ pořizováním fotografií
- ✓ přenosem průběhu dotazování pomocí webkamer (streamového vysílání) do kanceláře agentury i přímo ke klientovi (tak má klient i agentura přímou kontrolu nad průběhem projektu ve všech místech dotazování)
- ✓ popřípadě jiným způsobem, který není v rozporu s platnými zákony (včetně GDPR) a byl dohodnut mezi agenturou a klientem.

V případě zavedení takových kontrolních mechanismů musí být všichni tazatelé, rekrutéři, supervizoři i ostatní osoby účastníci se testu včetně respondentů na tuto skutečnost upozorněni.

3. ZPŮSOB KONTROLY DODRŽOVÁNÍ STANDARDU

Kontrola dodržování standardu pro CLT 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)



➤ 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 osobní dotazování prostřednictvím tazatelské sítě
 - 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 CLT z února 2012.

