

Vážený pán
Martin Klus

Dňa 17.8.2017 bola na adresu Slovenskej asociácie výskumných agentúr(SAVA) doručená žiadosť kandidáta na župana Banskobystrického samosprávneho kraja, pána Martina Klusa, o kontrolu priebehu terénneho zberu na tému volieb do VÚC v banskobystrickom kraji. V podnete bolo uvedené, že zber bol realizovaný spoločnosťou Focus, s.r.o., členskou agentúrou SAVA. Zber sa mal konať v pondelok 14. 8. 2017 v časovom rozmedzí od 9:00 do 11:00 prostredníctvom call centra, telefonát bol z čísla +421 2 2090 1700 a jeho priebeh, konkrétne spôsob kladenia otázok a reakcie operátora na odpovede respondenta, mohli podľa podnetu navádzať k preferovaniu jedného z kandidátov na župana a preto neboli podľa autora podnetu v súlade so štandardami SAVA.

Slovenská asociácia výskumných agentúr na základe podnetu začala na základe interných smerníc voči svojej členskej agentúre Focus, s.r.o. kontrolu dodržiavania metodologických štandardov v oblasti kvantitatívneho výskumu a požiadala ho o nasledovné informácie:

- Vyjadrenie sa, či agentúra Focus, s.r.o. v predmetnom čase realizovala v banskobystrickom kraji telefonický zber dát s problematikou VUC
- Vyjadrenie sa, či agentúra Focus, s.r.o. využíva telefonickú linku +421 2 2090 1700
- Predloženie presného znenia predmetnej časti dotazníka vrátane inštrukcií operátorovi call centra
- Informáciu o spôsobe školenia operátorov, ich supervízie a kontroly priebehu zberu
- Informáciu, či priebeh zberu bol nahrávaný a či je možné skontrolovať nahrávky realizované z uvedenej telefonickej linky
- Vyjadrenie sa ku predmetu podania

Dňa 22.7.2017 bola Slovenskej asociácií výskumných agentúr doručená odpoveď spoločnosti Focus, s.r.o., ktorú prikladáme v plnom znení.

Slovenská asociácia výskumných agentúr overila poskytnuté informácie a ich súlad so základnými štandardami SAVA. Základné štandardy SAVA sú zoznamom minimálnych pravidiel a postupov, ktoré určujú rozsah činností výskumnej agentúry pri výskume a týmto zaručujú dosiahnutie požadovanej kvality u všetkých členov združenia SAVA. Základné štandardy SAVA sú zamerané výhradne na dodržiavanie formálne správnych postupov pri vykonávaní a spracovaní prieskumov trhu a sociologických prieskumov.

Na základe obdržaných informácií a ich kontroly z konštatujeme:

- v predmetný deň (14.8.2017) a v uvedenom čase (9.00 – 11.00 hod.) **agentúra Focus, s.r.o. realizovala** prieskum Banskobystrickom kraji.
- Telefonická linka +421 2 20901700 **je jedno z čísel využívaných digitálnou ústredňou call centra agentúry Focus, s.r.o.**

- Predložená formulácia otázok v dotazníku a inštrukcie operátorom callcentra o spôsobe ich kladenia **spĺňajú štandardy SAVA a ich znenie nenavádzalo k prioritizovaniu niektorého z kandidátov.**
- Predložená metodika spôsobu školenia operátorov, ich supervízie a kontroly priebehu zberu **spĺňajú štandardy SAVA**
- Výskumné rozhovory kladené počas predmetného zberu dát **neboli nahrávané a nie je teda možné skontrolovať priebeh uvádzaného rozhovoru.** Nahrávanie by si vyžadovalo explicitný súhlas respondentov. **Bez takéhoto súhlasu nemôže byť nahrávanie vykonané,** pretože by bolo v rozpore s platnou legislatívou, ako aj štandardami profesných združení SAVA a ESOMOAR (nahrávanie telefonických rozhovorov ani **nie je vyžadované štandardami SAVA a ESOMAR**). Ak by sa od respondentov vyžadoval vopred súhlas s nahrávaním, odpovede niektorých by neboli pravdivé, resp. voliči niektorých strán by odmietali odpovedať čo by negatívne ovplyvnilo presnosť merania.
- Kontrola dodržiavania metodologických štandardov v oblasti kvantitatívneho výskumu na základe dostupných informácií **nepreukázala žiadne porušenie metodologických štandardov SAVA agentúrou Focus, s.r.o.**
- Keďže terénny zber nebol zaznamenávaný formou nahrávok, navrhli a realizovali sme pre prípad, že nám bude dodatočne dodané telefónne číslo respondenta nasledovný dodatočný postup kontroly:
 1. Kontrolovaná agentúra vytvorila dátový súbor obsahujúci všetky úspešne realizované rozhovory vrátane telefonického čísla respondenta
 2. Kontrolovaná agentúra tento súbor zabezpečila heslom, aby ho nebolo možné nepovolanej osobe ani zástupcom SAVA dáta otvoriť a nedošlo k prezradeniu údajov spájajúcich telefónne číslo respondenta s jeho odpoveďami
 3. Zabezpečený súbor bol odoslaný Slovenskej asociácii výskumných agentúr kde sú tieto dáta uložené v záujme predídeniu neskoršej manipulácie s nimi.
 4. V prípade, že telefónne číslo respondenta sa podarí zistiť, vyzve SAVA zástupcu agentúry Focus, s.r.o., aby dátový súbor, dovedy uložený v SAVA za prítomnosti jej povereného člena odkódoval a zástupca asociácie skontroluje, či sa na uvedené číslo volalo a aké odpovede boli zaznamenané v dátach

V Bratislave 23.8.2017

Mgr. Václav Hřích

Predseda Slovenskej asociácie výskumných agentúr

Na vedomie:

Focus, s.r.o.