



Štandardy kvality SAVA

Osobné dopytovanie prostredníctvom anketárskej siete

1. Čo je kvantitatívny prieskum prostredníctvom anketárskej siete

Osobné dopytovanie je založené na rozhovore anketára s respondentom na základe pripraveného dotazníka. Zahŕňa metódy CAPI (Computer Aided Personal Interview) a PAPI (Paper Aided Personal Interview). Vzťahuje sa na dopytovanie v domácnostiach, vo firmách aj na dopytovanie uskutočnené na ulici, v prírode, mimo uzavretých priestorov.

2. Cieľ štandardu a základné princípy

Štandard stanovuje potrebné pravidlá pre metódy osobného dopytovania, jeho realizáciu a kontroly. Upravuje pravidlá pre všetky etapy práce s anketármi, teda ich získavanie, školenie, evidenciu, prehľad nasadenia, priebeh terénnej práce, kontrolu práce a hodnotenie kvality práce anketárov. Dodržiavanie tohto štandardu by malo zaručiť jednotnú evidenciu anketárov, jednotnú informovanosť anketárov o všeobecných pravidlách práce anketára, o etických zásadách výskumu, o mlčanlivosti a tiež o existencii a zmysle združenia SAVA. Štandard rieši tiež kvalitu dát získaných metódou PAPI a ich prevedenie do elektronickej podoby.

3. Technické a organizačné zabezpečenie plnenia štandardov

3.1. Anketárska sieť

3.1.1. Anketárom členskej prieskumnej agentúry SAVA sa môže stať len osoba:

- a) staršia ako 18 rokov
- b) právne spôsobilá a morálne bezúhonná
- c) po úspešnom absolvovaní vstupného školenia
- d) po úspešnom urobení testovacej práce
- e) ktorá sa zaviazala svojim podpisom dodržiavať etické zásady dopytovania

3.1.2. Všeobecné zásady pre prípravu anketárov

- a) Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné zaistiť vstupné školenie pre záujemcu o anketársku prácu. Členské prieskumné agentúry zabezpečia, aby dopytovanie bolo uskutočňované výhradne anketármi, vyškolenými zodpovedajúcim spôsobom pre úlohy, ktorými

budú poverení. Bez absolvovania školenia nesmie žiadna osoba robiť dopytovanie v teréne. Minimom prípravy je vstupné školenie a uskutočnenie následného testu. Členské prieskumné agentúry sú povinné evidovať v elektronickej podobe dátumy školení pri každom anketárovi na jednotlivé typy spolupráce.

3.1.3. Vstupné školenie pre nových anketárov

- a) Vstupné školenie musí viesť osoba, ktorá prešla v minulosti vstupným školením.
- b) Školenie uskutočňujú zamestnanci prieskumnej agentúry, školiteľ musí byť buď zamestnanec prieskumnej agentúry, alebo osoba zamestnancom prieskumnej agentúry poverená.
- c) Školenie je možné uskutočniť osobne ale aj za pomoci vzdialeného prístupu (napríklad individuálne telefonicky či pomocou video on-line platformy).

3.1.4. Obsah vstupného školenia pre nových anketárov

3.1.4.1. Teoretická časť

Vstupné školenie anketárov musí zahŕňať základné okruhy, a to minimálne:

- a) informácie o školiacej prieskumnej agentúre a jej pôsobení
- b) zmysel, ciele a pravidlá výskumu trhu a verejnej mienky
- c) etické zásady dopytovania v súlade s ICC/ESOMAR Kódexom
- d) význam presného dodržania technických postupov, etických zásad výskumu trhu a verejnej mienky a práce s dátami
- e) etické zásady dopytovania špecifických skupín, vid' Pravidlá realizácie výskumu s deťmi, mládežou a ďalšími zraniteľnými osobami
- f) záruky dôveryhodnosti, anonymity dopytovania a ochrany osobných údajov dopytovaných
- g) vysvetlenie typov výskumu, s ktorými sa anketár vo svojej činnosti môže stretnúť
- h) spôsoby výberu respondentov (kvótna a náhodné výbery)
- i) techniky dopytovanie
- j) využitie anketárskych preukazov
- k) využívanie anketárskych príručiek
- l) spôsob hodnotenia práce anketárov
- m) informácie o spôsobe odmeňovania
- n) spôsoby kontroly práce anketárov

Anketárske príručky

Každá členská prieskumná agentúra SAVA zodpovedá za vydanie a distribúciu anketárskych príručiek - manuálov všetkým svojim anketárom. Anketárske príručky musia obsahovať minimálne tie časti, ktoré sú súčasťou vstupného školenia anketárov.

3.1.4.2. Praktická časť

Testovacia práca

Pred nasadením do terénu, ako súčasť vstupného školenia, musí záujemca o prácu anketára uskutočniť skúšobné / testovacie dopytovanie s dotazníkom v podmienkach, ktoré zodpovedajú jeho ďalšiemu využitiu. Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné preveriť správnosť

uskutočnenia skúšobného testovacieho rozhovoru. Na základe vyhodnotenia anketár je, alebo nie je zaradený do anketárskej siete prieskumnej agentúry ako jej aktívny člen. Každému záujemcovi o činnosť anketára je poskytnutá spätná väzba a je upozornený na chyby, ktorých sa dopustil pri uskutočnení skúšobného rozhovoru. Anketársku prácu môže robiť len tá osoba, ktorá prešla teoretickou aj praktickou časťou školení.

3.1.5. Evidencia anketárov

Členská prieskumná agentúra SAVA musí viesť evidenciu o svojej anketárskej sieti v písomnej a/alebo elektronickej podobe. Riadne vedená evidencia musí obsahovať nasledujúce informácie o každom anketárovi:

- a) meno a priezvisko anketára
- b) adresa bydliska anketára
- c) rodné číslo anketára
- d) identifikačné číslo anketára
- e) dátum, prípadne miesto školenia
- f) fotografia anketára
- g) podpísané „Čestné prehlásenie“, ktoré musí obsahovať informácie o etických zásadách práce anketára a mlčanlivosti

3.1.6. Anketársky preukaz

Členská prieskumná agentúra SAVA je povinná vybaviť každého anketára „Preukazom anketára“, ktorý musí obsahovať nasledujúce:

- a) meno a priezvisko anketára
- b) fotografiu anketára
- c) názov a adresu členskej prieskumnej agentúry SAVA
- d) razítko prieskumnej agentúry
- e) platnosť preukazu

3.1.7. Priebeh terénnej práce

3.1.7.1. Údaje o práci anketára

Prieskumná agentúra eviduje údaje o kvalite a rozsahu práce anketára. Údaje o práci anketára môžu byť uložené v elektronickej podobe pre každú prácu uskutočnenú anketárom a obsahujú:

- a) číslo práce
- b) počet odoslaných dotazníkov / dátových súborov anketárovi
- c) počet vrátených dotazníkov / dátových súborov
- d) počet dotazníkov doložených vizitkou / razítkom respondenta (len pri B2B výskumoch)
- e) spôsoby uskutočnených kontrol práce a ich výsledok

3.1.7.2. Hodnotenie práce anketárov

Každá členská agentúra SAVA je povinná uskutočňovať priebežné hodnotenie práce všetkých anketárov pracujúcich na jednotlivých projektoch. Na základe tohto hodnotenia a interných kontrol každá prieskumná agentúra rozhoduje o ponechaní anketára vo svojej internej databáze.

3.1.7.3. Spôsobý kontroly kvality uskutočnených rozhovorov

Kontrola kvality sa uskutočňuje kombináciou základných a doplnkových prvkov. Vždy je nutné aplikovať aspoň jeden z každej skupiny.

Základné:

- a) telefonická / e-mailová / korešpondenčná kontrola
- b) nahrávky v priebehu dopytovania
- c) v prípade in-street PAPI kontrola supervízorom

Doplnkové:

- a) kontrola dĺžky dopytovania
- b) kontrola času dopytovania, doby medzi jednotlivými dotazníkmi, či už celého rozhovoru, alebo jeho jednotlivých častí
- c) kontrola otvorených otázok
- d) násluchy v priebehu jednotlivých rozhovorov
- e) geolokácia
- f) fotodokumentácia
- g) logická nadväznosť odpovedí

Základná telefonická / e-mailová / korešpondenčná kontrola musí zisťovať:

- a) základný údaj - či sa rozhovor uskutočnil
- b) odporúčané údaje, medzi ktoré patria:
 - a. dĺžka rozhovoru
 - b. forma vyplnenia rozhovoru (elektronická alebo papierová)
 - c. kto vyplnil dotazník, či respondent alebo anketár
 - d. pohlavie anketára
 - e. či odovzdal anketár respondentovi darček od prieskumnej agentúry
 - f. či opytovanie nebolo spájané s inou činnosťou
 - g. či sa anketár pýtal na štatistické údaje
 - h. vystupovanie anketára

Každá prieskumná agentúra je povinná pri tomto type kontroly kontrolovať základný údaj plus dva odporúčané. Kontrola (resp. zaslanie e-mailu alebo kontrolného lístka) musí byť upravená tak, aby jej vyplnenie a vrátenie nespôsobilu kontrolovanej osobe zvláštne obtiaže.

Kontrola je uskutočnená v minimálne 30% z celkovej vzorky. Pozitívny výsledok kontroly pri telefonickú / e-mailovej / korešpondenčnej kontrole je pri minimálne 10% návratnosti.

100% kontrola sa uskutočňuje v nasledujúcom projekte u anketára s negatívnym výsledkom v poslednom vyhodnotenom projekte.

Za negatívny výsledok je považovaný taký výsledok, kedy:

- a) oslovený respondent uvedie, že s ním nebol uskutočnený rozhovor
- b) kontrolná karta sa vo viacerých prípadoch vráti s označením „adresát neznámy“, prípadne mail sa vo viacerých prípadoch vráti ako nedoručený pre neexistujúcu mailovú adresu

- c) z nahrávky je zrejmé, že rozhovor nebol uskutočnený
- d) z nahrávky je zrejmé, že rozhovor bol s respondentom uskutočnený len čiastočne, časť doplnil anketár sám
- e) oslovený respondent uvedie trvanie rozhovoru výrazne kratšie, ako je čas dopytovania
- f) GPS kontrola odhalí, že rozhovor nebol uskutočnený v zadanej lokalite
- g) z nahrávky je zrejmé, že anketár nedodrжал kvótu pre výber respondenta
- h) z nahrávky je zrejmé, že anketár dopytuje opakovane rovnakého respondenta

Stupnica hodnotenia výsledkov kontrol :

- a) do 4% vrátane negatívnych kontrol výskum spĺňa štandardy SAVA
- b) viac než 4% negatívnych odpovedí z počtu kontaktovaných respondentov = štandardy SAVA nie sú splnené. Člen združenia je s okamžitou platnosťou povinný bezpodmienečne uskutočniť opatrenia na zlepšenie kvality práce anketárskej siete

3.2. Dáta získané metódou PAPI a ich prevedenie do elektronickej podoby.

3.2.1. Software pre vstup dát a analýzu

- a) Software pro vstup dát musí umožňovať nastavenie povolených rozsahov hodnôt premenných.
- b) Logická kontrola dát musí byť urobená v softwarovom prostredí pre vstup dát alebo v analytickom software. Logickou kontrolou dát sa rozumie softwarová kontrola správnosti vyplnenia filtrov a zachovania logických väzieb v dotazníku.
- c) Povinná je logická kontrola v rovine jednoznačne určených znakov (logická väzba otázok, filtre, screening, vybraná sociodemografia).
- d) Je odporúčané, aby softwarové prostredie umožňovalo zdvojený verifikačný vstup dát pre kontrolu kvality dát iným operátorom (napr. Data Entry SPSS alebo špecifický firemný software).

3.2.2. Záznam dát

- a) Pre overenie kvality primárneho vstupu dát numerických premenných musí byť pri každej akcii minimálne 20 % dátového súboru skontrolovaných opakovaným vstupom dát nezávislým operátorom.
- b) Odporúčeným štandardom je 100% verifikácia dát nezávislým operátorom, teda zdvojený opakovaný vstup dát (najmä pre výskumy, pri ktorých je ťažká logická kontrola a chyby plynúce zo vstupu dát sú nekontrolovateľné, ako napr. postojové alebo hodnotové výskumy).
- c) Kontrole opakovaným vstupom dát musí byť podrobený pri každej akcii každý z operátorov.
- d) V prípade, že je u operátora zistená chybovosť vyššia ako 1,5 % v celom jeho súbore, sú všetky vstupy dát urobené týmto operátorom urobené znovu.
- e) Pre potreby kontroly sa chybou rozumie chybná hodnota premennej (znaku), a to numerickej(ho) (napríklad pri mzde jedna chybné zadaná číslica na akékoľvek pozícii).
- f) Podiel percent chybovosti sa počíta ako podiel chybných premenných na nahrávaný súbor (1,5%).

3.2.3. Archivácia

Protokoly o kontrole dát, zdrojové a kontrolné dáta musia byť archivované 12 mesiacov od odovzdania dát (správy) klientovi. Dotazníky musia byť archivované po dobu najmenej 6 mesiacov od skončenia terénneho zberu dát.

3.3. Respondent

3.3.1. Identifikačné údaje

Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné prostredníctvom anketárov na začiatku každého dopytovania alebo s poďakovaním odovzdávať všetkým respondentom osobných rozhovorov tieto informácie:

- a) meno členskej prieskumnej agentúry SAVA
- b) informácie o členstve v SAVA
- c) poučenie o právach respondentov a o spôsobe nakladania s osobnými údajmi v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov

Na vyžiadanie respondenta:

- a) telefónne a e-mailové spojenie do členskej prieskumnej agentúry
- b) identifikačné znaky prieskumnej agentúry (logo, IČO apod.)
- c) kontakt na SAVA

Odporúčanie: využitie ďakovacích dopisov / ďakovacích kariet

3.3.2. Transparentnosť

Prieskumná agentúra je povinná prostredníctvom svojich anketárov zaistiť:

- a) aby účasť respondentov na výskume prebiehala na základe dobrovoľnosti a informovaného súhlasu
- b) aby respondenti neboli žiadnym spôsobom poškodení alebo nepriaznivo zasiahnutí
- c) transparentné jednanie s ohľadom na tému a účel zberu dát
- d) ochranu práv respondentov
- e) nestranné získanie dát, tj. aby respondenta žiadnym spôsobom neovplyvnili
- f) získanie súhlasu zákonného zástupcu pred rozhovorom s dieťaťom (viď Pravidla realizácie výskumov s deťmi, mládežou a ďalšími zraniteľnými osobami)

3.4. Zadávatel'

V súlade s princípmi realizácie výskumných projektov zdôrazňujeme najmä tieto povinnosti zadávateľov a realizátorov projektov:

- a) dodržiavať zmluvné podmienky dojednané s prieskumnou agentúrou

- b) dodržiavať platnú legislatívu, včítane legislatívy týkajúcej sa ochrany osobných údajov
- c) zaistiť, aby v prípade využitia klientskej databázy zadávateľa pri výskume, bola táto databáza legálne zaobstaraná a aktuálna. Jej odovzdanie medzi zadávateľom a prieskumnou agentúrou musí prebiehať bezpečným spôsobom. Osobné údaje musia byť zadávateľom spracovávané a zabezpečené v súlade s platnými právnymi predpismi najmä v súvislosti s platnou GDPR legislatívou

4. Spôsob kontroly dodržiavania štandardov

Kontrola dodržiavania štandardov pre osobné dopytovanie prostredníctvom anketárskej siete predpokladá:

- a) sprístupnenie všetkých materiálov súvisiacich s preškolením a následnou evidenciou anketárov v anketárskej sieti príslušnej prieskumnej agentúry (v sídle prieskumnej agentúry)
- b) predloženie anketárskej príručky príslušnej prieskumnej agentúry (v sídle prieskumnej agentúry)
- c) možnú účasť na školení anketárov kontrolovanej prieskumnej agentúry vrátane kontrol testovacej práce
- d) kontrolu v priebehu dopytovania (vybavenie anketára anketárskym preukazom a úplnosť tohto preukazu, uvedenie povinných informácií o členskej prieskumnej agentúre a SAVA)
- e) predloženie dokumentácie kontroly práce anketára na jednotlivých projektoch vrátane hodnotenia (v sídle prieskumnej agentúry)
- f) kontrolu zmluvného zaistenia dostatočnej ochrany osobných údajov zadávateľom (ak je relevantné, teda v prípade, že dochádza z nejakých výnimočných dôvodov k odovzdaniu osobných údajov)
- g) sprístupnenie protokolu o kontrole napr. zdrojového dátového súboru a dátového súboru z kontrolnej procedúry

5. Ostatné zdroje

ICC/ESOMAR Code - Medzinárodný kodex ICC/ESOMAR o trhu, verejnej mienky a sociálnom výskume a analýze údajov

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

Kvalitatívne štandardy EFAMRO (EMRQS - EFAMRO Market Research Quality Standards), medzinárodná norma ISO 20252 „Výskum trhu a verejnej mienky a sociálny výskum — Terminologický slovník a požiadavky na uskutočňované služby“ (Market, Opinion and Social Research – Vocabulary and Service Requirements) vrátane formulovaných definícií a špecifické kódexy a guideliney ESOMAR.

Zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov („GDPR“).

6. Schválenie a platnosť tohto štandardu

Tento štandard bol pripravený pracovnou skupinou SAVA a schválený valným zhromaždením SAVA dňa 20. septembra 2021 s platnosťou od 21. septembra 2021.