

Štandardy kvality SAVA

Telefonické dopytovanie



1. Čo je kvantitatívny prieskum prostredníctvom telefonického dopytovania

Tento kvalitatívny štandard stanovuje potrebné pravidlá pre telefonické dopytovanie riadené počítačovým programom CATI – Computer Aided Telephone Interview, jeho realizáciu a kontrolu.

Rešpektuje pritom základné medzinárodne platné kódexy a pravidlá výskumu trhu a verejnej mienky, teda ICC/ESOMAR Medzinárodný kódex prieskumu trhu a sociálneho výskumu (International code on Market and Social Research), Kvalitatívne štandardy EFAMRO (EMRQS - EFAMRO Market Research Quality Standards), medzinárodnú normu ISO 20252 „Výskum trhu a verejnej mienky a sociálny výskum — Terminologický slovník a požiadavky na poskytované služby“) vrátane formulovaných definícií a špecifické kódexy a usmernenia ESOMARu. Ďalej vychádza z ustanovení národnej legislatívy, najmä zákona o ochrane osobných údajov.

2. Základné princípy

2.1. Operátor je vedený dopytovacím systémom a zaznamenáva odpovede priamo do počítača.

2.2. Na dopytovanie CATI je určené samostatné štúdio, kde operátor dopytuje na samostatnom pracovisku alebo dopytuje v takej situácii, kedy nedochádza k priamemu rušeniu jeho práce.

2.3. Na vzdialené dopytovanie CATI v domácnosti musí byť určené miesto v byte operátora, ktoré spĺňa potreby kvalitnej realizácie dopytovania.

2.4. Štúdio CATI je vybavené minimálne jedným príposluchoвым pracoviskom na maximálne 20 aktívne používaných dopytovacích pracovísk.

2.5. V prípade využitia externého callcentra, musia členovia SAVA vyžadovať splnenie týchto štandardov od dodávateľa.

3. Príposluch

3.1. Kontrola operátora príposluchom má za cieľ správne vedenie rozhovorov operátormi a bezchybný záznam odpovedí do dopytovacieho systému.

3.2. Príposluchové pracovisko musí umožňovať súčasne hlasovú a vizuálnu kontrolu operátora, kde hlasovou kontrolou sa myslí napojenie na hovor s odposluchom oboch strán bez možnosti vstúpenia do hovoru.

3.3. Príposluchové pracovisko musí umožňovať vzdialený príposluch domácich operátorov.

3.4. Členské prieskumné agentúry SAVA zaistia, aby každé dopytovanie bolo realizované prostredníctvom operátorov, ktorí boli zodpovedajúcim spôsobom vyškolení na úlohy, ktorými budú poverovaní. Členské prieskumné agentúry sú povinné vypracovať elektronický alebo papierový záznam o vstupnom školení, ktorý by mal evidovať tieto náležitosti:

- a) dátum a miesto školenia operátorov
- b) osoba zodpovedná za priebeh školenia operátorov
- c) zoznam účastníkov, obsahujúci: meno, priezvisko a podpis operátora

Členská prieskumná agentúra je povinná na požiadanie sprístupniť tieto informácie kontrolným orgánom SAVA.

3.5. Členské prieskumné agentúry SAVA zaistia, aby každý príposluch bol vykonávaný prostredníctvom pracovníkov príposluchu, ktorí boli zodpovedajúcim spôsobom vyškolení. Školenie je zamerané predovšetkým na:

- a) kontrolu správnosti kladenia otázok
- b) kontrolu správnosti záznamu odpovedí
- c) kontrolu správneho výberu respondentov

3.6. Členské prieskumné agentúry sú povinné vypracovať elektronický alebo papierový záznam o vstupnom školení, ktorý by mal evidovať tieto náležitosti:

- a) dátum a miesto školenia príposluchu
- b) osoba zodpovedná za priebeh školenia príposluchu
- c) zoznam účastníkov, obsahujúci: meno, priezvisko a podpis záujemcu o supervíziu
- d) Členská prieskumná agentúra je povinná na požiadanie sprístupniť tieto informácie kontrolným orgánom SAVA.

4. Operátor

4.1. Operátorom členskej prieskumnej agentúry SAVA sa môže stať iba osoba:

- a) staršia ako 16 rokov
- b) právne spôsobilá
- c) po úspešnom absolvovaní vstupného školenia a úspešnom vykonaní testovacej práce,
- d) ktorá sa zaviazala svojím podpisom dodržiavať etické zásady, s ktorými bola oboznámená na školení

4.2. Osoba vykonávajúca vstupné školenie nových operátorov

Vstupné školenie operátorov v zásade vykonávajú pracovníci prieskumnej agentúry. Pokiaľ školiteľ nie je pracovníkom prieskumnej agentúry, musí táto osoba mať písomné poverenie vedenia

prieskumnej agentúry. Každý školiteľ musí zároveň absolvovať v minulosti vstupné školenie operátorov CATI.

4.3. Vstupné školenie pre nových operátorov CATI

Vstupné školenie operátorov pozostáva z dvoch častí. Jednou z nich je vlastný výklad školenia a druhou je vykonanie testovacieho dopytovania. Pred nasadením do prevádzky musí nový operátor vykonať skúšobné dopytovanie s dotazníkom, ktorý odpovedá bežnému dopytovaniu. Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné preveriť správnosť vykonania skúšobných / testovacích rozhovorov, ohodnotiť ich a prípadne upozorniť nového operátora CATI na chyby, ktorých sa dopustil pri realizovaní skúšobného rozhovoru. Požadované informácie o školení sú evidované v elektronickej alebo písomnej forme.

Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné zaistiť osobné preškolenie nových operátorov volajúcich vzdialene, napr. z domu.

Testovacia práca pýtajúceho je hodnotená podľa pravidiel a štandardov prieskumnej agentúry.

4.4. Vstupné školenie nových operátorov CATI musí zahrňovať základné okruhy uvedené v príručke / pokynoch pre operátorov, minimálne však:

- a) informácie o školiacej prieskumnej agentúre a jej pôsobení
- b) zmysel a ciele výskumu trhu / verejnej mienky
- c) význam presného dodržania technických postupov a etických zásad výskumu
- d) etické zásady dopytovania v súlade s kódexom ESOMAR
- e) záruky dôveryhodnosti a anonymity dopytovania
- f) spôsob hodnotenia práce operátorov
- g) informácie o spôsobe odmeňovania

4.5. Školenie operátorov CATI na nový projekt alebo preškolenie na existujúce

- a) projekty musí mimo iného zahrňovať:
- b) informácie o konkrétnom projekte vrátane. popisu cieľa projektu, cieľovej skupine a použitých tel. číslach
- c) podrobné nastudovanie dotazníka v testovacom režime
- d) upozornenie na náročné miesta v dotazníku
- e) popis a vysvetlenie odborných a menej bežných pojmov obsiahnutých v dotazníku

4.6. Členské organizácie vypracujú príručku pre operátorov a zodpovedajú za to, že sa s ňou operátori CATI oboznámia. Príručka pre operátorov musí obsahovať prinajmenšom časti uvedené v bode 4.4 tohto štandardu.

5. Supervízor CATI

5.1. Supervízor CATI

- a) Supervízorom členskej prieskumnej agentúry SAVA sa môže stať iba osoba:
- b) staršia ako 18 rokov

- c) právne spôsobilá
- d) po úspešnom absolvovaní vstupného školenia a po úspešnom vykonaní testovacej práce
- e) ktorá sa zaviazala svojím podpisom dodržiavať etické zásady, s ktorými bola oboznámená na školení
- f) ktorá má buď minimálne ročnú prax operátora CATI, alebo ide o pracovníka prieskumnej agentúry, podrobne oboznámeného s metódou CATI dopytovania

5.2. Osoba vykonávajúca vstupné školenie supervízie

Vstupné školenie supervízie v zásade vykonávajú pracovníci prieskumnej agentúry. Pokiaľ školiteľ nie je pracovníkom prieskumnej agentúry, musí táto osoba mať písomné poverenie vedenia prieskumnej agentúry. Každý školiteľ musí zároveň absolvovať v minulosti vstupné školenie supervízie.

5.3. Vstupné školenie pre nových pracovníkov supervízie CATI

Vstupné školenie príposluchu pozostáva z dvoch častí. Jednou z nich je vlastný výklad školenia a ďalej je to prevedenie testovacej práce (= testovacie príposluchy). Testovacím príposluchom sa rozumie vykonanie príposluchu pod kontrolou pracovníka prieskumnej agentúry alebo pracovníka supervízie, povereného prieskumnou agentúrou. Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné preveriť správnosť prevedenia testovacích príposluchov, ohodnotiť ich a prípadne upozorniť záujemcu o supervíziu na chyby, ktorých sa dopustil. Požadované informácie o školení sú evidované v elektronickej alebo písomnej forme.

Školenie supervízie CATI musí zahŕňať základné okruhy obsiahnuté v bode 2.3.3. tohto štandardu doplnené najmenej o zásady hodnotenia operátora príposluchom

5.4. Evidencia činnosti operátorov CATI

Členské prieskumné agentúry musia viesť evidenciu o svojej operátorskej sieti CATI vo forme evidenčných listov operátora CATI. Každý list (v písomnej alebo elektronickej podobe) musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko operátora
- b) adresa operátora
- c) rodné číslo alebo dátum narodenia operátora
- d) dátum školenia operátora
- e) ohodnotenie jednotlivých príposluchov

6. Evidencia kontroly práce

6.1. Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné zaistiť pravidelnú a opakujúcu sa kontrolu práce operátora príposluchom. Povinnosť kontroly sa vzťahuje i na operátorov pracujúcich vzdialene, napr. z domu.

6.2. Každý operátor musí mať na každej pracovnej zmene aspoň jeden príposluch.

6.3. Celkovo musí byť skontrolované príposluchom 30% rozhovorov každého výskumu.

6.4. O každej kontrole musí byť vykonaný záznam, ktorý bude obsahovať najmenej:

- a) kód zákazky
- b) hodnotenie príposluchu – kvalita operátorom realizovaného rozhovoru
- c) Kvalita realizovaných rozhovorov operátora kontrolovaná príposluchom bude hodnotená podľa pravidiel a štandardov prieskumnej agentúry.

6.5. Členské prieskumné agentúry SAVA sú povinné zaistiť správnu elektronickú formu dotazníka (dopytovací software), ktorým musí byť operátor jednoznačne prevádzaný dotazníkom, podľa zadaných odpovedí software určí vierohodnosť respondenta pre výskum a bude filtrovať otázky presne podľa zadaní.

Tento štandard bol pripravený pracovnou skupinou SAVA a schválený valným zhromaždením SAVA dňa s platnosťou od