

Štandardy kvality SAVA

Kvalitatívny prieskum



1. Definícia kvalitatívneho výskumu

Kvalitatívnym výskumom sa rozumie taký, ktorý sa zameriava na hlbšie porozumenie tomu, ako jednotlivci a skupiny osôb vnímajú, chápu a interpretujú skúmanú problematiku, ako sa rozhodujú a jednajú a prečo tomu tak je. Najčastejšie ide o skupinové alebo individuálne rozhovory, návštevy v domácnostiach, asistované nákupy, online a mobilné diskusie, etnografické výskumy, denníkové metódy, atď. Tento štandard stanoví potrebné pravidlá a postupy pre všetky metodiky kvalitatívneho výskumu, či už prebiehajú osobnou, telefonickou, písomnou, online, mobilnou alebo inou formou.

1.1. Cieľ štandardu

Rieši konkrétne požiadavky na realizáciu kvalitatívnych výskumných projektov s cieľom zaistiť čo najvyššiu úroveň zistení pre zadávateľa a zároveň rešpektovať práva zúčastnených respondentov. Definuje základné princípy spolupráce prieskumnej agentúry so zadávateľom, s dopytujúcim i s respondentami. Ďalej upresňuje kontrolné mechanizmy dodržiavania kvalitatívnych procesov nastavených týmto štandardom. Špecificky sa zameriava na otázky spojené s kvalitou náboru respondentov, realizácie a interpretácie zistení, vhodné regrutačné techniky, preverovaná frekvencia účasti respondentov, bezpečnosť a ochrana respondenta

1.2. Kľúčové princípy kvality

Otázky, ktoré by si každý zadávateľ mal klásť pred zadaním, behom zadania a po realizácii projektu. Kto a ako vyberie (naregrutuje) relevantných respondentov? Akým spôsobom prieskumná agentúra vhodnosť respondentov skontroluje? Ako si zadávateľ môže overiť, že výskum prebehol a o čo sa opierajú jeho výstupy? Aké procesy kontroly kvality by mala dobrá prieskumná agentúra dodržať a aké dokumenty doložiť pre kontrolu?

2. Technické a organizačné zabezpečenie plnenia štandardu

2.1. Prieskumná agentúra

Prieskumná agentúra pri výbere a regrutácii účastníkov / respondentov kvalitatívneho výskumu musí používať regrutačné dotazníky, príp. iné inštrukcie jasne vymedzujúce kritéria výberu respondentov. Následne musí byť schopná doložiť, že výberové kritéria boli splnené. To platí pre všetky formy regrutácie (ako cez anketársku sieť, tak s využitím databáz, panelov respondentov alebo iných, projektu relevantných, foriem náboru). Náhodný výber nie je vhodnou formou náboru

kvalitatívneho výskumu. V prípade náboru cez anketársku sieť je z dôvodu vyváženosti a kvality výberu respondentov odporúčané využívať na každý projekt väčší počet regrutérov / anketárov (netýka sa regrutácie z databázy) a respondentov pred zahájením kvalitatívneho výskumu podrobiť minimálne dvojstupňovej kontrole kvót. Na jednotlivé projekty (tj. s uvedením konkrétnych regrutačných parametrov) nie je povolené regrutovať cez inzeráty v médiách, ak nie je so zadávateľom dohodnuté inak. **Členské prieskumné agentúry sa zaväzujú dodržať maximálne povolenú frekvenciu účasti na kvalitatívnom výskume a za tým účelom ju vopred kontrolovať v Evidencií účastníkov kvalitatívneho výskumu, vedenej prieskumnými agentúrami, alebo dopytovaním sa v regrutačnom dotazníku. Ďalej sa zaväzujú do tejto evidencie vkladať prvých 8 znakov rodného čísla účastníkov od dovŕšených 16 rokov veku (pri rešpektovaní platnej legislatívy) a to najneskôr do 2 pracovných dní od konania výskumu. Do evidencie SAVA sa nekladajú respondenti s klientom dodaných databáz a respondenti – experti**

Pri využití externých regrutérov / anketárov im vopred musí prieskumná agentúra odpovedajúcim spôsobom poskytnúť nasledujúce informácie a pokyny:

- a) výberové kritéria a požadované kvóty
- b) zadaný počet účastníkov a odmena pro anketárov za ich regrutáciu
- c) forma výskumu, miesto a čas jeho konania (presný začiatok a doba trvania, príp. ďalšie dôležité časové medzníky výskumu, ktoré musia respondenti dodržať - napr. termín na predprípravu, úloha cez víkend, viackrokové výskumy s opakovanou účasťou, ap.)
- d) odmena za účasť pre respondentov a odmena pre náhradníkov
- e) povinnosť informovať respondenta o možnosti stať sa náhradníkom, ktorý nie je zadávaný do evidencie SAVA, s tým, že o finálnom výbere rozhoduje prieskumná agentúra
- f) vymedzenie / obmedzenie povolených spôsobov regrutácie (napr. prípustnosť nabaľovania / snowballing, telefonické kontaktovanie respondentov, využitie panelu, ap.)
- g) zákaz regrutácie na konkrétne výskumy pomocou inzercie cez internetové pracovné servery, webové portály, novinové inzeráty ap. s uvedením predmetu výskumu a času konania
- h) upozornenie na sankcie v prípade nedodržania povinností alebo nekvalitného náboru, najmä v situáciách, kedy anketárom naregrutovaný respondent / účastník:
 - I. nevyhovuje zadaným kritériám
 - II. nepríde v stanovenú dobu
 - III. nebude spôsobilý k výskumu (napr. opitosť či psychický / fyzický handicap, ktorý by mohol obmedziť účasť vo výskume)
 - IV. bude „nabriefovaný“, tzn. úmyselne navedený do role / k uvedeniu lživých informácií

Regrutéri / anketári opakovane závažne porušujúci inštrukcie prieskumnej agentúry budú zaradení do spoločnej internej Databázy chybujúcich a podvádzajúcich anketárov / regrutérov, v súlade s pravidlami, **ktoré sú podrobne definované Štandardom pre Databázy SAVA.**

Respondenti musia byť vopred oboznámení s nižšie uvedenými informáciami:

- a) forma výskumu
- b) dátum, miesto a čas konania výskumu (presný začiatok a doba trvania, príp. ďalšie dôležité časové medzníky výskumu, ktoré musia respondenti dodržať - napr. pravidlo

včasného príchodu 15min. vopred, termín na predprípravu, úloha cez víkend, viackrokové výskumy s opakovanou účasťou, ap.)

- c) obecná téma výskumu
- d) prípadné špecifické požiadavky pre účasť (napr. domáca úloha, dokumenty preukazujúce klientský vzťah so zadávateľom apod.)
- e) odmena za účasť, príp. náhradnícka odmena, a podmienky na jej vyplatenie (napr. pravdovravnosť, aktívna účasť, ap.)
- f) informácie o vytvorení záznamu a jeho využitie (pozor, i na účely spracovania a kontroly výskumu je potrebné mať výslovný súhlas respondenta s nahrávkou - odporúča sa ako súčasť zmluvy o účasti na výskume)
- g) povinnosť respondentov zákonným dokladom s RČ doložiť svoju totožnosť
- h) poučenie respondentov o ich právach (záruka anonymity, spôsob nakladania s osobnými údajmi v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov)
- i) kontakt na poverenú osobu prieskumnej agentúry
- j) informovať respondentov o daňových povinnostiach v súvislosti s výplatom odmeny za účasť na výskume

Zodpovednosť za odovzdanie uvedených informácií nesie prieskumná agentúra, pričom je na jej rozhodnutí, akou formou jednotlivé informácie odovzdá.

U kvalitatívnych výskumov, kde nie sú účastníci vopred oboznámení s tým, že výskum prebieha (napr. pozorovanie, analýza online diskusií ap.), musia členské prieskumné agentúry SAVA dodržiavať pravidlá zachovania anonymity a nakladanie s dátami v súlade s platnou legislatívou o ochrane osobných údajov - tzn. osobné a citlivé údaje nespracovávať, výskumné zistenia anonymizovať, alebo následne od účastníka / respondenta získať tzv. informovaný súhlas vychádzajúci z príslušného zákona.

Prieskumná agentúra je povinná umožniť zadávateľovi priebežnú kontrolu plnenia dohodnutých krokov v rámci prípravy, realizácie a vyhodnotení projektu. Ide najmä o schválenie screeningového dotazníka, scenára, stimulov, formy výstupu a o možnosť náhľadu do zberu dát (v závislosti na metodike buď osobne, online či prostredníctvom audio/video/písomných záznamov).

Ďalej je prieskumná agentúra povinná odovzdať zadávateľovi výstupy vo vopred dohodnutej podobe a v maximálnej kvalite.

2.2. Zadávateľ

Zadávateľ je zodpovedný najmä za:

- a) dodržanie vopred dohodnutých krokov a termínov
- b) kvalitu podkladov / materiálov k výskumu
- c) v prípade projektov s využitím klientskej databázy za poskytnutie kontaktov v súlade s platnou legislatívou
- d) spôsob využitia záznamov a výstupov z výskumu podľa dohody a v súlade s platnou legislatívou, ktorá rieši nakladanie s osobnými údajmi*

* Pozor - nahrávky a záznamy z výskumu, podľa ktorých je možné respondenta identifikovať, sú osobným údajom a nesmú byť použité k inému účelu, než ku ktorému respondent udelil výslovný súhlas - obvykle "pre účely spracovania a kontroly výskumu" a na časovo obmedzenú dobu. Ak zadávateľ potrebuje využiť nahrávky, záznamy, fotografie, resp. akékoľvek osobné údaje respondentov inak, napr. videozostrihy, interná / verejná projekcia,

inšpirácia pre reklamnú agentúru, archivácia, ap., je potrebné si za konkrétnym účelom vyžiadať od respondentov výslovný súhlas.

2.3. Respondent

Respondent berie na vedomie a svojou účasťou súhlasí s nasledujúcimi všeobecnými pravidlami pre účasť v kvalitatívnom výskume:

- a) dodržanie maximálne povolenej frekvencie účasti 1x za 6 mesiacov
- b) pravdivosť / otvorenosť
- c) kooperácia / zapájanie sa do diskusie
- d) vytvorenie záznamu z výskumu

3. Spôsob kontroly dodržiavania štandardu

SAVA je oprávnená uskutočňovať vo svojich členských prieskumných agentúrach kontroly, ktorých účelom je výhradne overenie dodržiavania tohoto kvalitatívneho štandardu, nie obsahu výskumu. Pri kvalitatívnych výskumoch je členská prieskumná agentúra povinná viesť a v prípade kontroly SAVA predložiť písomnú / elektronickú dokumentáciu minimálne v tomto rozsahu:

3.1 zoznam regrutérov / anketárov využitých na projekt

3.2. zadávateľom odsúhlasené zadanie (kvóty, časový harmonogram...) a vyplnené regrutačné dotazníky, príp. iný záznam o internej kontrole respondentov pracovníkmi prieskumnej agentúry, ktorý dokladá, že regrutačné kvóty boli dodržané

3.3 výplatnú listinu z výskumu, príp. iný dokument pre kontrolu vložení časti RČ účastníka do Evidencie účastníkov kvalitatívneho výskumu spravované SAVA

3.4. súhlas respondenta s účasťou na výskume a text súhlasu

3.5. vytvorenie, uchovanie a nakladanie s ďalšou dokumentáciou k projektu sa riadi internými pravidlami jednotlivých členských prieskumných agentúr a musí byť v súlade s platnou legislatívou. Doporučená doba archivácie audio/vizuálnych záznamov by nemala prekročiť 3 roky.

4. Normy, dokumenty, legislatíva a zdroje

Tento kvalitatívny štandard rešpektuje základné medzinárodne platné kódexy a pravidlá výskumu trhu a verejnej mienky, teda:

4.1. ICC/ESOMAR Code - Medzinárodný kódex ICC/ESOMAR o trhu, verejnej mienke a sociálnom výskume a analýze údajov, ktorý bol vypracovaný spoločne s Medzinárodnou obchodnou komorou (ICC), stanoví globálne štandardy pre samoreguláciu výskumníkov a analytikov údajov a je podpísaný všetkými členmi ESOMAR.

4.2. NARIADENIE EUROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 zo dňa 27. 4. 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybu týchto údajov (tzv. GDPR).

4.2. Zákon o spracovaní osobných údajov.

Ďalej tento štandard súvisí s nižšie uvedenými dokumentami:

- a) Štandard pre Databázy SAVA ak taký bude vytvorený a schválený
- b) Pravidlá realizácie výskumu s deťmi, mládežou a ďalšími zraniteľnými osobami
- c) Doporučení SAVA pre spoluprácu klient – agentúra ak taký bude vytvorený a schválený

5. Schválenie a platnosť tohto štandardu

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