

Štandardy kvality SAVA

Pravidlá realizácie výskumov s deťmi, mládežou a inými zraniteľnými osobami

1. Úvod

1.1. Toto je odporúčanie k realizácii výskumov s respondentami, ktorí vyžadujú zvláštnu starostlivosť a citlivý prístup. Pravidlá zhrňujú základné princípy všeobecne platné pre kohokoľvek, kto spracováva informácie týkajúce sa detí, mládeže a iných zraniteľných osôb v kontexte výskumu trhu a dátovej analýzy.

1.2. Pravidlá určujú etické odporúčania a vychádzajú z právnych noriem platných v SR. Sú platné pre všetky zaužívané spôsoby aktívneho zberu dát, kvalitatívne (napr. skupinové diskusie), kvantitatívne (napr. osobné, telefonické dopytovanie a online metódy), ďalej na pasívne metódy získavania dát (pozorovanie, meranie a monitoring správania) a zahrňujú tiež dátovú analýzu.

1.3. Dokument definuje pojem deti a mládež, navrhuje vekové hranice a iné znaky, podľa ktorých výskumný odbor identifikuje vhodný stupeň zrelosti pre samostatné rozhodovanie sa, ďalej vysvetľuje rolu osoby s rodičovskou zodpovednosťou a pravidlá získavania súhlasu k účasti na výskume. Text ďalej určuje kľúčové pravidlá pre realizáciu výskumných projektov tak, že respondenti nebudú ukrátení na svojich právach, nebudú žiadnym spôsobom poškodení či vystavení neprimeranému nepohodliu.

2. Kľúčové princípy pre zadávateľov a prieskumnej agentúry

Výskum s deťmi, mládežou a zraniteľnými osobami vyžaduje zvláštnu starostlivosť, opatrnosť a dodržiavanie etických pravidiel. Práva a potreby subjektu výskumu majú vždy prednosť pred záujmami výskumníka a zadávateľa.

2.1. Základné princípy

- a) Anketári, moderátori a ďalšie osoby prichádzajúce do kontaktu s takýmto respondentom musia byť špeciálne a podrobne preškolení k dopytovaniu detí, mládeže a zraniteľných osôb a tiež k danému projektu, vrátane spôsobu získavaniu súhlasu a vytváraní dobrého vzťahu s respondentom.
- b) Je treba rozlišovať súhlas s účasťou vo výskume a súhlas so spracovaním osobných údajov pre účely kontroly kvality zberu dát, prípadne tiež pre preukázanie získania súhlasu osoby s rodičovskou zodpovednosťou.
- c) Osoba s rodičovskou zodpovednosťou, poskytujúca súhlas s účasťou dieťaťa vo výskumnom projekte, musí byť dostatočne informovaná (jasné vysvetlenie pravidiel

výskumu, ukážka otázok či rámcových tém rozhovoru, pri teste produktu ukážka alebo popis výrobku) a musí byť presvedčená, že je úplne zaručená bezpečnosť a sú ochránené práva a záujmy dieťaťa.

- d) Výskumník musí brať do úvahy stupeň zrelosti dieťaťa. Pokiaľ si to stupeň zrelosti dieťaťa alebo téma výskumu vyžaduje, odporúča výskum realizovať v prítomnosti plnoletej osoby, ktorú dieťa pozná a dôveruje jej.
- e) Je treba zaistiť, aby takýto respondent nebol znepokojovaný, mätený alebo klamaný, zvlášť pokiaľ sa jedná o citlivé témy (napr. sexuálne témy, násilie, drogy, šikana, rodinné vzťahy).
- f) Osobné údaje detí, mládeže a zraniteľných osôb sa neodporúča spracovávať ani odovzdávať zadávateľovi výskumu bez opodstatneného dôvodu.
- g) V prípade neistoty s procesom výskumu s takýmito respondentami je vhodné pred zahájením projektu ho konzultovať s právnym oddelením prieskumnej agentúry, zadávateľa, SAVA, prípadne Úradom na ochranu osobných údajov.

2.2. Otázky, ktoré je potrebné si položiť pred realizáciou

- a) Je naozaj nevyhnutné realizovať výskum s deťmi, mládežou, ďalšími zraniteľnými osobami?
- b) Vysvetlil zadávateľ tieto dôvody písomne pred zahájením výskumného projektu?
- c) Akým spôsobom získame súhlas osoby s rodičovskou zodpovednosťou?
- d) Akým primeraným spôsobom získame súhlas s účasťou na výskume od respondenta?
- e) Existujú aspekty realizácie výskumu, ktoré by mohli byť pre deti, mládež, zraniteľnú osobu nebezpečné alebo spôsobiť neprimerané nepohodlie?
- f) Doložili sme dostatočne pred zahájením výskumu posúdenie nezávadnosti testovaného produktu alebo služby?
- g) Zaistili sme bezpečné prostredie pre dopytovanie?
- h) Je zaistená skutočná a úplná anonymizácia alebo pseudonymizácia odpovedí respondentov?
- i) Akým spôsobom bude realizovaná kontrola zberu údajov v prípade, že sa neodporúča zbierať osobné údaje?
- j) Uistili sme sa, že v prípade výskumných projektov s účasťou detí, mládeže a zraniteľných osôb používame len výstupy, ktoré sú anonymizované?

3. Definície

Dieťaťom sa v kontexte tohto štandardu rozumie nepľnoletá osoba, u ktorej je treba prihliadať na stupeň spôsobilosti právne konať (svojprávnosť). Svojprávnosť sa rozvíja postupne s vekom, pričom plne svojprávnym sa človek podľa slovenského právneho poriadku stáva dovŕšením 18. rokov, pričom nie je presne stanovená veková hranica, pri ktorej môže nepľnoletý sám vykonávať určité právne úkony, len vo všeobecnosti sa vychádza z rozumovej vyspelosti (schopnosti posúdiť následky svojho konania a schopnosti riadiť svoje konanie svojou vôľou), ktorú má daný nepľnoletý v danom veku. Konkrétny duševný stav nepľnoletého je však treba vždy individuálne posúdiť.

Zraniteľnou osobou sa rozumie jedinec s krátkodobou alebo dlhodobou obmedzenou schopnosťou konať dobrovoľné a informované rozhodnutia. Príčinou môže byť mentálne, emočné aj fyzické obmedzenie. Osoba vykonávajúca výskum musí byť schopná rozoznať zraniteľnú osobu a zaistiť, že takáto osoba nie je ukrátená na svojich právach.

Vekové hranice: Podľa Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018, § 15 sa upravuje spôsobilosť dieťaťa pre súhlas so spracovaním osobných údajov. Veková hranica pre samostatné poskytnutie súhlasu so spracovaním osobných údajov v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti (online výskumy) je stanovená dovŕšením 16 rokov veku.

Obdobne aj pri ostatných zaužívaných výskumných metódach (osobné dopytovanie, kvalitatívny výskum) možno deti do dovŕšenia 16 rokov veku dopytovať len so súhlasom osoby s rodičovskou zodpovednosťou, pričom dieťa samotné musí súhlasiť s účasťou vo výskume.

Osoba s rodičovskou zodpovednosťou: Pre potreby tohto textu sme zvolili termín osoba s rodičovskou zodpovednosťou v súlade s tým, ako je rodičovská zodpovednosť stanovená v Zákone o rodine č. 36/2005, teda ako súbor povinností a práv rodičov voči deťom. Pokiaľ sa ďalej v texte vyskytuje slovo „rodič“, je tým myslená osoba s rodičovskou.

Ujmou sa rozumie hmotná škoda (napr. fyzické zranenie alebo finančné straty) a ďalej nehmotná alebo morálna ujma (napríklad poškodenie reputácie alebo dobrej vôle alebo nadmerné narušenie súkromného života, vrátane poskytovania nevyžiadaných marketingových správ).

Súhlas s účasťou vo výskume: Súhlasom sa rozumie slobodné, informované a preukázateľné prejavenie súhlasu osoby s (1) s účasťou vo výskume a (2) zhromažďovaním a spracovaním osobných údajov. Výskumní pracovníci musia pred získaním súhlasu s účasťou vo výskume od akéhokoľvek dieťaťa získať súhlas osoby s rodičovskou zodpovednosťou. Nie je dovolené oslovovať respondentov, u ktorých je zrejmé, že sa jedná o deti, pokiaľ ich nesprevádza dospelá osoba.

Ak je miestom zberu údajov verejné miesto, je potrebné získať súhlas osoby s rodičovskou zodpovednosťou predtým, ako výskumný pracovník osloví dieťa. Pokiaľ sa údaje zhromažďujú v chránenom prostredí (napr. v škole alebo v nejakom inom mieste starostlivosti o dieťa, kde má nejaká osoba v právomoci celkovú zodpovednosť), musia výskumníci získať navyše súhlas majiteľov a / alebo správcov, ktorí majú za toto miesto zodpovednosť, a to skôr než ako sa začne realizovať výskum s deťmi.

Po získaní súhlasu s realizáciou výskumu od osoby s rodičovskou zodpovednosťou je pred realizáciou výskumu tiež treba získať súhlas s účasťou vo výskume od dieťaťa. Všetky informácie a oznámenia musia byť poskytnuté za použitia jasných a jednoduchých jazykových prostriedkov, aby im deti ľahko porozumeli.

Pokiaľ sa výskum detí do 16 rokov týka napr. finančnej situácie domácnosti alebo iných informácií, ktoré sa týkajú iných osôb alebo subjektov, je možné sa ich dopytovať len s explicitným súhlasom osoby s rodičovskou zodpovednosťou.

Podmienky dopytovania: Pri realizácii výskumu je treba predovšetkým vyhodnotiť, či neplnoletá/ zraniteľná osoba dokáže porozumieť účelu, pre ktorý je dopytovaná (výskum trhu a verejnej mienky), či dokáže vyhodnotiť či sa chce výskumu zúčastniť, či je schopná porozumieť tomu, že poskytnutie odpovedí je dobrovoľné, a či dokáže zvážiť či odpovedať chce alebo nie. Je treba vždy zohľadniť zásadu dobrých mravov, podľa ktorej by neplnoletý nemal byť dopytovaním obťažovaný (aj vzhľadom k miestu, kde je dopytovaný), nemal by byť k odpovedi na otázku nútený a byť dopytovaním akokoľvek znepokojovaný alebo rozrušovaný.

Pred dopytovaním je treba starostlivo zvážiť predovšetkým vyššie uvedené faktory a vždy sa pýtať len takej osoby, u ktorej nebudú pochybnosti o tom, že je vzhľadom na svoju obmedzenú svojprávnosť schopná dostatočne posúdiť svoje konanie a prejaviť svoju vôľu (viď bod 4.3. Odporúčanie realizácie výskumov podľa použitej výskumnej metódy).

4. Technické a organizačné zabezpečenie plnenia štandardu

4.1. Získanie súhlasu od dieťaťa a osoby s rodičovskou zodpovednosťou

Odporúča sa regrutovať deti pre výskum primárne prostredníctvom osoby s rodičovskou zodpovednosťou. Pred zahájením začatím rozhovoru/ zberu dát je vždy treba získať súhlas dieťaťa k účasti vo výskume a disponovať preukázateľným súhlasom osoby s rodičovskou zodpovednosťou pri realizácii výskumu s deťmi do dovŕšených 16 rokov. Totožnosť osoby udeľujúcej súhlas by mala byť zaznamenaná.

Pri prvom kontakte s respondentom, u ktorého nie je jasné či sa jedná o dieťa, je treba sa opýtať na vek, a to skôr ako začneme zisťovať akékoľvek ďalšie údaje. Ak sa jedná o dieťa (viď vyššie odstavce Vekové hranice, Súhlas s účasťou vo výskume), nemožno pokračovať v dopytovaní bez súhlasu osoby s rodičovskou zodpovednosťou.

Ak osoba s rodičovskou zodpovednosťou nie je k dispozícii a výskumník komunikuje vzdialeným prístupom (napr. pri online alebo telefonickom dopytovaní), je možné dieťa požiadať o kontakt na takúto osobu za účelom získania súhlasu. Do získania súhlasu osoby s rodičovskou zodpovednosťou nie je možné pokračovať vo výskume.

Pri získavaní súhlasu poskytnú výskumníci dostatočné informácie o charaktere výskumného projektu, aby umožnili osobe s rodičovskou zodpovednosťou dospieť k informovanému rozhodnutiu o zapojení dieťaťa, a to predovšetkým tieto:

- a) Meno a kontaktné údaje výskumného pracovníka / organizácie realizujúcej výskum
- b) Charakter údajov, ktoré majú byť zhromažďované od subjektu údajov, vrátane odkazov na všetky údaje, ktoré by mohli byť považované za citlivé alebo nevhodné pre príslušnú vekovú skupinu
- c) Vysvetlenie ako budú informácie chránené a používané
- d) Vysvetlenie dôvodov, prečo bola dotknutá osoba požiadaná o účasť, a vysvetlenie pravdepodobných prínosov alebo potenciálnych dopadov
- e) Náčrt druhov činností, ktoré môžu byť realizované (napríklad testovanie produktov)
- f) Popis akýchkoľvek ponúkaných stimulov
- g) Popis postupu udeľovania a overovania súhlasu
- h) Žiadosť o kontaktnú adresu alebo telefónne číslo osoby s rodičovskou zodpovednosťou k overeniu súhlasu.

Súhlas osoby s rodičovskou zodpovednosťou sa tiež vyžaduje na zhotovovanie fotografií, videozáznamu a nahrávania detí. Odporúča sa, aby boli tieto záznamy upravené tak, aby deti neboli identifikovateľné.

4.2. Posúdenie nezávadnosti produktov a služieb

Pri testovaní výrobkov a služieb je treba posúdiť ich nezávadnosť a vhodnosť pre danú vekovú skupinu. Napríklad u potravín a hračiek je treba:

- a) Písomné potvrdenie zadávateľa alebo iné preukázateľné overenie, že konzumácia (potraviny), alebo použitie (hračky) je bezpečné (zloženie, expiračná doba, drobné súčiastky a pod.).
- b) Overenie, že dotyčný respondent netrpí alergiou (orechy, lepok a pod.)
- c) Testované výrobky nesmú obsahovať alkohol alebo iné omamné látky
- d) Nesmú sa testovať tabakové výrobky

4.3. Doporučenie realizácie výskumov podľa použitej výskumnej metódy

a) Práca so sekundárnymi dátami

Pri práci so sekundárnymi dátami, ktoré pravdepodobne pochádzajú od dieťaťa alebo zraniteľného dospelého a obsahujú osobné údaje, napríklad zo sociálnych médií, musia byť výskumní pracovníci zvlášť opatrní. Takéto údaje môžu byť využité len v súlade s účelom, na ktorý boli vytvorené (prípadne je vhodné ošetriť súhlas s účasťou vo výskume) a je nutné zaistiť, že subjekt údajov nemôže byť vo výskumných výstupoch identifikovaný. V každom prípade je treba zdôrazniť, že kľúčovou povinnosťou výskumného pracovníka je postupovať podľa platných právnych predpisov.

b) Kvalitatívny výskum

Pri príprave a realizácii výskumu s deťmi je potrebné brať ohľad na ich vek/ stupeň vývoja a prispôbiť tomu formu a dĺžku rozhovoru, formuláciu otázok a pod.

Predovšetkým pri rozhovoroch s predškolskými a mladšími školopovinnými deťmi (prvý stupeň ZŠ) sa odporúča:

- S ohľadom na schopnosť koncentrácie dieťaťa obmedziť dĺžku rozhovoru ideálne na 45, maximálne 60 minút a členiť ho do kratších blokov. V prípade, ak téma výskumu vyžaduje dlhšie zapojenie dieťaťa, treba mu umožniť vhodné odreagovanie (podobne ako v škole).
- Minimalizovať možný stres dieťaťa a spresniť jeho odpovede vhodným zapojením do výskumu takej osoby, ktorá je dieťaťu blízka (rodič, starý rodič, učiteľ, súrodenci, kamaráti, spolužiaci a pod.). Minimálne je žiadúce, aby táto osoba bola neďaleko od miestnosti, kde rozhovor prebieha, prípadne sa vzhľadom na tému výskumu samotného rozhovoru v menšej alebo väčšej miere zúčastnila.
- Formulovať otázky jednoducho a využívať techniky, ktoré sú dieťaťu zrozumiteľné a blízke. Zvláštnu pozornosť je treba venovať práci s mierami, frekvenciou, časom a pod., pri ktorých sú schopnosti dieťaťa ešte obmedzené – je vhodné overiť/ upresniť odpovede dieťaťa s dospelou osobou, ktorá dieťa pozná.

c) Osobné dopytovanie (CAPI a PAPI)

Pri dopytovaní detí nemožno získavať ich osobné údaje pre potreby kontroly kvality zberu údajov. V prípade CAPI/ PAPI odporúčame menej invazívne metódy, napríklad logickú kontrolu údajov, prípade pre spätnú kontrolu namiesto dieťaťa kontaktovať zodpovedného zástupcu.

Anketár musí byť preškolený a u nepĺnoletých respondentoch je treba zohľadniť vyššie uvedené faktory a postupovať podľa vyššie uvedených princípov.

d) Nástroje online výskumu a mobilného výskumu

Pri realizácii výskumov s deťmi do dovŕšených 16 rokov veku (za splnenia podmienky súhlasu osoby s rodičovskou zodpovednosťou s účasťou dieťaťa vo výskume) je odporúčané uprednostniť aplikácie, nástroje a postupy, ktoré zaistia anonymizáciu či pseudonymizáciu respondentov. V prípade realizácie výskumu napr. cez WhatsApp a Messenger je možné respondentov ľahko identifikovať a následne kontaktovať, neodporúčame teda ich používať pre skupinové rozhovory. Odporúčame tieto aplikácie používať len individuálne a bez možnosti nahliadnutia (prítomnosti) pre zadávateľa.

Kvantitatívny online výskum

Pri realizácii výskumov v online prostredí (napr. pomocou webových stránok, platí aj pre online panel) je odporúčané sa najskôr spýtať na vek respondenta. Účasť osoby do dovŕšených 16 rokov veku na akomkoľvek online výskume je podmienená preukázateľným súhlasom osoby s rodičovskou zodpovednosťou. Pre tento súhlas výskumníci poskytnú dostatočné informácie o charaktere výskumného projektu, vid' vyššie 4.1.

Musia byť prijaté primerané kroky k overeniu, že skutočne došlo k súhlasu, a to zaslaním e-mailu, listu alebo prostredníctvom telefonického rozhovoru. Pre výskumy dostupné priamo z webových stránok je možné použiť i súhlas umiestnený priamo na týchto stránkach.

Pre opakované dopytovanie je odporúčané jednotlivé výskumy chrániť heslom, ktoré pozná len osoba s rodičovskou zodpovednosťou, ktorá touto cestou vyslovuje súhlas s účasťou na opakovaných výskumoch.

Aby nedošlo k nežiadúcemu zdieľaniu osobných a citlivých údajov, výskumník poskytne respondentom jasné inštrukcie, ktoré im primerane ich veku vysvetlí: čo a ako majú uviesť (napr. len meno alebo prezývku) a čo naopak určite nemajú/ nesmú písať, fotiť a pod. (adresu, intímne informácie a pod.). Tieto inštrukcie výskumníci zdieľajú aj s osobou s rodičovskou zodpovednosťou.

e) CATI

V prípade projektov, kde zadávateľ vyžaduje dopytovanie detí, sa odporúča zisťovať vek respondentov cieľnou otázkou v úvode dopytovania alebo zaradiť otázku na vek ako jednu z prvých otázok v dotazníku. Ak sa prieskumu zúčastňuje osoba do dovŕšených 16 rokov veku, uplatnia sa vyššie popísané postupy získania súhlasu/ poskytnutia informácie s poskytnutím rozhovoru a so spracovaním osobných údajov. Ak sa z rozhovoru robí nahrávka, je treba toto explicitne zmieniť v rámci súhlasu/ informácie o spracovaní osobných údajov.

Operátori musia byť na dopytovanie detí špeciálne preškolení a musia sa pri ňom riadiť požiadavkami tohto štandardu.

Ako dôkaz poskytnutia súhlasu osoby s rodičovskou zodpovednosťou alebo dieťaťom, poslúži buď nahrávka rozhovoru alebo fakt, že supervízia realizuje pravidelné odposluchy rozhovorov (počúvanie rozhovorov) a nedopustí, aby sa realizoval rozhovor bez súhlasu rodiča.

5. Spôsob kontroly dodržiavania štandardov

- a) Posúdiť zdôvodnenie, podľa ktorého je treba výskum realizovať na deťoch, mládeži či zraniteľných osobách.
- b) Posúdenie prostredia dopytovania, nástrojov dopytovania a ich primeranosti s ohľadom na etické normy odboru a zákonným požiadavkám.
- c) Preukázať existenciu súhlasu s realizáciou výskumu od osoby s rodičovskou zodpovednosťou, predložiť informácie o charaktere výskumu, ktoré táto osoba obdržala.
- d) Preukázať, že anketári, operátori, moderátori, regrutátori a ďalšie zúčastnené osoby boli špeciálne preškolení pre tento projekt a všeobecne preškolení pre dopytovanie detí, mládeže a zraniteľných osôb.
- e) Výskumný projekt zahŕňajúci deti, mládež alebo zraniteľné osoby sa ďalej kontroluje podľa príslušného štandardu kvality pre danú metódu.

6. Zdroje

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

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

Pravidlá realizácie výskumov a dátovej analýzy s deťmi, mládežou a inými zraniteľnými osobami (ESOMAR/GRBN Guideline on Research and Data Analytics with Children, Young People, and Other Vulnerable Individuals, 2018.)

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. Zákon 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“).

Zákon č. 36/2005 Z. z. Zákon o rodine

7. Schválenie a platnosť tohto štandardu

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