

Technické informace o výzkumném projektu poskytované klientům



➤ 1. ÚVOD

1.1. CÍL STANDARDU

Tento standard popisuje minimální požadavky na technické informace ke kvantitativním a kvalitativním projektům, které agentura klientovi na vyžádání poskytne. Výzkumníci zajistí, že výzkumné projekty jsou navrženy, prováděny a dokumentovány transparentně a objektivně. Svým klientům na vyžádání poskytnou vhodným způsobem technické podrobnosti o projektu, nejlépe písemně. Součástí výzkumné zprávy by za normálních okolností měly být informace, které popisují výzkumný projekt tak, aby jej bylo případně možné replikovat a kontrolovat kvalitu sběru dat.

Podle ICC/ESOMAR Kodexu (článek 7, Odpovědnost vůči klientům), musí výzkumníci na požádání umožnit klientům nezávislou kontrolu kvality sběru a úpravy dat a také poskytnout dostatečné technické informace o výzkumech, které jim umožní posoudit platnost výsledků ve vztahu ke všem závěrům.

1.2. KLÍČOVÉ PRINCIPY KVALITY

Otázky / principy, které by si každý zadavatel měl klást před zahájením, během zadání a po realizaci projektu.

- ✓ Existují odsouhlasené technické parametry výzkumu?
- ✓ Máme dohodnutý způsob kontroly kvality sběru dat?
- ✓ V jaké formě a rozsahu požadujeme od výzkumné agentury technickou zprávu?
- ✓ Byla data sebrána v souladu s parametry, které byly v projektu odsouhlaseny?
- ✓ Rozumíme případným změnám v projektu oproti původnímu zadání?

➤ SHRNUÍ

- ✓ parametry výzkumu na základě shody klienta s agenturou
- ✓ úroveň kvality a způsoby její kontroly
- ✓ reportování rozdílu oproti původnímu zadání
- ✓ garance kvality díky standardům SIMAR



2. TECHNICKÉ A ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ PLNĚNÍ STANDARDU



2.1. GARANCE KVALITY DÍKY STANDARDŮM SIMAR

Při realizaci výzkumného projektu se členská agentura řídí schváleným standardem kvality SIMAR, odpovídajícím dané metodě sběru dat. Tyto standardy obsahují informace o profesionálních a metodicky správných postupech sběru dat a specifikují minimální požadavky na funkční kontrolní mechanismy. Dodržování standardů je v členských agenturách pravidelně kontrolováno. K dodržování standardů se zavazuje pouze členská agentura SIMAR a v žádném případě nelze garantovat, že nečlenské subjekty, které se nějakým způsobem k těmto standardům hlásí, tyto standardy opravdu naplňují.

Členská agentura, která z vlastní iniciativy používá významného externího partnera¹ na realizaci sběru dat, zajistí, že sběr dat proběhne podle požadovaných nároků na kvalitu sběru dat.

2.2. ROZSAH POSKYTOVANÝCH TECHNICKÝCH INFORMACÍ

Klient a agentura si dohodnou podrobnější obsah, formu technické zprávy a způsob kontroly sběru dat před zahájením projektu. Při práci na projektu, který vykazuje vyšší nároky na specifikaci a kontrolní mechanismy, než je uvedeno ve standardu, má agentura nárok na pokrytí nákladů s tím spojených.

Technické informace jsou ve svém minimálním rozsahu součástí výzkumné zprávy a jsou poskytovány na vyžádání. Výzkumná agentura u projektů eviduje minimálně tyto technické informace:

Kvantitativní výzkum

- ✓ Vzorek (velikost, definice cílové skupiny, reprezentativita)
- ✓ Sběr dat (metoda a termín sběru)
- ✓ Kontext výzkumného projektu (nějaké relevantní události, které mohly výsledky výzkumu ovlivnit, např. výzkum je realizován během ekonomické krize)
- ✓ Významné změny v porovnání se zadáním, viz podrobnosti v bodě 2.3.

¹ Významným externím partnerem se rozumí subjekt, který se podílí svou činností více než 30% z celkového objemu terénních prací, tedy např. zajišťuje sběr více než 30% rozhovorů).



Kvalitativní výzkum

- ✓ Způsob výběru respondentů, jejich charakteristika
- ✓ Metoda sběru dat a doba sběru dat
- ✓ Kontext výzkumného projektu
- ✓ Významné změny v porovnání se zadáním

V případě, že jsou klientovi předávána pouze data, a v případě zakázky menšího rozsahu (např. bez finančního plnění), je klient prokazatelně informován minimálně v rozsahu: velikost a struktura požadovaného vzorku, velikost a struktura získaného vzorku, případně komentář k odlišnostem.

Pokud je výzkum veřejně publikován, je společnou povinností zadavatele a agentury vhodným způsobem zveřejnit také technické parametry výzkumného projektu v rozsahu pasportu veřejně publikovaného výzkumu, viz Principy realizace výzkumných projektů: role zadavatelů a realizátorů, kapitola 3 - Pravidla pro publikaci výstupů výzkumných projektů.

2.3. TECHNICKÉ INFORMACE U KVANTITATIVNÍCH PROJEKTŮ

2.3.1 Vzorek

- ✓ popis populace (základní soubor, cílová populace), výběrový soubor a jeho reprezentativita / výběrový postup (pokud lze v daném případě aplikovat)
- ✓ velikost a struktura požadovaného vzorku, velikost a struktura získaného vzorku + případný komentář k odlišnostem
- ✓ využití vážení a popis způsobu vážení (v doporučeném rozsahu: vážicí algoritmus, vážicí proměnné, minimální / maximální váhy, případně porovnání váženého a neváženého vzorku)
- ✓ vhodné je také uvést míru odezvy / response rate (v případě pravděpodobnostních výběrů) a definici způsobu výpočtu

2.3.2. Sběr dat

- ✓ metoda sběru dat
- ✓ časový harmonogram sběru dat
- ✓ popis kontrolních mechanismů použitý pro kontrolu kvality sběru / pořizování dat (případně deklarovaný soulad s minimálními požadavky Standardu SIMAR)
- ✓ způsob rekrutace respondentů a typ pobídek, je-li to vhodné
- ✓ pokud jsou využita sekundární data, je třeba poskytnout informace o zdrojích a jejich stáří



SIMAR



2.3.3. Kontext výzkumného projektu

- ✓ pro koho byla studie provedena a účel studie
- ✓ seznam případných významných externích partnerů (subdodavatelů) a jejich podíl na projektu
- ✓ relevantní události, které mohly výsledky výzkumu ovlivnit

2.4. VÝZNAMNÉ ZMĚNY V POROVNÁNÍ SE ZADÁNÍM

- ✓ Odlišnosti v načasování, požadavcích a odlišnosti v podkladech: výzkumní pracovníci musí vynaložit přiměřenou péči pro splnění dohodnutých termínů, ale nemohou být zodpovědní za zpoždění způsobené okolnostmi mimo jejich vliv. Pokud výzkumný projekt vychází z údajů poskytnutých klientem, které jsou následně shledány nepřesnými či neúplnými a jsou takové povahy, že mohou způsobit zpoždění či dodatečné náklady, případně není ze strany klienta dodržen termín dodání podkladů, potom může výzkumná organizace upravit načasování či náklady odpovídajícím způsobem.
- ✓ Naplnění vzorku: pokud se během projektu nepodaří naplnit požadovanou strukturu či rozsah vzorku, realizátor tuto skutečnost sdělí klientovi a nabídne řešení. Vhodným řešením je například prodloužení sběru dat, dosběr určité cílové skupiny jinou výzkumnou metodou, snížení velikosti vzorku, případně dovážení.
- ✓ Pokud v průběhu realizace nastane jakákoliv změna ve specifikaci projektu, musí být tato změna oznámena klientovi. Obě strany (realizátor a klient) musí – ideálně písemně – odsouhlasit podstatné změny projektu, které mohou mít vliv na náklady, načasování a kvalitu projektu. Členská agentura SIMAR při kontrole kvality výzkumu předloží písemný nebo elektronický důkaz o tom, že klient byl o řešení problému nenaplněnosti informován.

➡ 3. ZPŮSOB KONTROLY DODRŽOVÁNÍ STANDARDU

Při kontrole kvality výzkumného projektu kontrolní skupinou SIMAR předloží členská agentura:

- ✓ Technické informace o výzkumném projektu, které byly sdíleny a odsouhlaseny s klientem
- ✓ Vhodným způsobem doloží naplnění vzorku
- ✓ V případě odlišností v plánu se sběrem dat předloží důkaz, že klient byl o podstatné změně informován



➤ 4. NORMY, DOKUMENTY, LEGISLATIVA A ZDROJE

- ✓ ICC/ESOMAR Code - Mezinárodní kodex ICC/ESOMAR o trhu, veřejném mínění a sociálním výzkumu a analýze údajů, který byl vypracován společně s Mezinárodní obchodní komorou (ICC), stanoví globální standardy pro samoregulaci výzkumníků a analytiků údajů a je podepsán všemi členy ESOMAR.

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

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

- ✓ Kvalitativní standardy EFAMRO (EMRQS - EFAMRO Market Research Quality Standards), mezinárodní normu ISO 20252 „Výzkum trhu a veřejného mínění a sociální výzkum — Terminologický slovník a požadavky na prováděné služby“ (Market, Opinion and Social Research – Vocabulary and Service Requirements) vč. formulovaných definic a specifické kodexy a guideliney ESOMAR.

- ✓ NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tzv. GDPR).

- ✓ Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů

- ✓ Dále tento standard souvisí s níže uvedenými dokumenty:

- Standard pro osobní dotazování prostřednictvím tazatelské sítě
- Standard pro telefonické dotazování (CATI)
- Standard pro kvantitativní online výzkum
- Standard pro In store
- Standard pro Mystery shopping
- Standard pro CLT
- Standard pro kvalitativní výzkum
- Doporučení SIMAR pro spolupráci klient – agentura
- PRO VÝZKUM Desatero ochrany osobních údajů

➤ 5. SCHVALOVACÍ DOLOŽKA, PLATNOST STANDARDU

Tento standard byl připraven pracovní skupinou a schválen řediteli členských agentur dne 8. 10. 2020 s platností od 1. 1. 2021.

