

Zaostřeno
... na výsledky!

www.focus-agency.cz



Popis designu sběru dat veřejné zakázky malého rozsahu

Inovativní cesty definice, měření prevalence a řešení seniorského abusu v ČR (RESTABUS)

pro

MUNI
FSS



Všechny výzkumné projekty FOCUSu se uskutečňují v souladu s pravidly mezinárodního kodexu pro marketingový a sociální výzkum (ICC/ESOMAR) vydaného Evropským sdružením ESOMAR, jehož je FOCUS, prostřednictvím osoby jednatele, členem. FOCUS je také řádným členem České marketingové společnosti. Agentura tak garantuje, že sběr a zpracování dat proběhne v souladu s pravidly těchto organizací.

FOCUS je členem konsorcia evropských výzkumných agentur pod vedením společnosti Gallup, které v letech 2006–2011 zajišťovalo pro Evropskou komisi projekt Flash Eurobarometr a nyní stále realizuje jiné ad hoc projekty pro orgány Evropské unie. Členství v konsorciu zaručuje, že se FOCUS při své práci řídí principy mezinárodní organizace.

V únoru 2015 jsme od Gallupu obdrželi ocenění „Distinguished Quality Award“ za realizaci průzkumu Gallup World Poll 2014 v ČR i SR.



OBSAH

1.	VÝBĚROVÝ SOUBOR A JEHO KONSTRUKCE.....	4
2.	DOTAZNÍK A JEHO PILOTÁŽ	6
3.	METODA SBĚRU DAT	9
4.	KONTROLA SBĚRU DAT	13
5.	DATA MANAGEMENT	15

1. VÝBĚROVÝ SOUBOR A JEHO KONSTRUKCE

Základní soubor představuje populace České republiky starší 65 let bez ohledu na místo bydliště (domácnost, zařízení pro seniory, atp.). **Výběrový soubor** bude tvořit 2553 respondentů (kompletně vyplněných dotazníků). Respondenti budou vybíráni pomocí záměrného, **kvótního výběru**. Výběrový soubor bude reprezentativní na základní soubor na úrovni pohlaví, věku, vzdělání, velikosti sídla a kraje. Výběrový soubor bude **reprezentativní na úrovni základních kvótních znaků**, přičemž struktura kvótních znaků bude spočítána samostatně pro každý kraj.

Interval spolehlivosti: $n = 2\ 553$: max. $\pm 1,9\%$ na 95% hladině významnosti.

Postup konstrukce výběrového souboru:

1. Základní soubor bude rozdělen podle 14 regionů NUTS3 (krajů ČR) a velikostních kategorií sídel na **70 strat**¹.
2. V rámci každého takto definovaného strata bude, **na základě počtu obyvatel 65+ let představujících základní soubor**, určen počet dotazníků, který bude v daném stratu realizován.
3. Pro jednotlivé kraje i pro celý soubor bude vypočtena **kvóta**², přičemž kvótními znaky budou kritéria a jejich proporce zadané klientem, tj. **pohlaví, věk** (pětileté kategorie až do věku 85+) a **vzdělání** (4 kategorie).
4. Následně budou **v rámci každého strata** vybíráni respondenti, kteří splňují kvótní znaky. Výběr správných respondentů bude probíhat dle **screeningové části dotazníku**, na základě, které bude určena vhodnost respondenta pro účely výzkumu.
 - A. V případě face to face rozhovorů (CAPI, PAPI) budou respondenty v populaci vyhledávat vyškolení tazatelé agentury FOCUS. Pro ně budou v rámci jednotlivých strat určeny, na základě počtu obyvatel, počty dotazníků, které budou v daném stratu realizovány. Analogicky bude určen i počet tazatelských úkolů. Ten bude vycházet z předpokladu, že jeden tazatelský úkol bude činit 10 respondentů. Bude tak určen i počet lokalit v rámci strata, ve kterých budou tazatelé respondenty vyhledávat. Platí přitom, že jeden tazatelský úkol rovná se jedna takto vymezená lokalita v rámci strata. Dále platí, že v jedné domácnosti může tazatel dotázat pouze jednoho respondenta. Každý tazatel má dispozici vlastní kvótu, kterou musí při výběru respondenta dodržet (věk,



¹ Pro účely výzkumu navrhujeme spíše 4 kategorie, a to: do 4 999, 5000 – 19 999, 20 000 – 99 999 a 100 000 a více obyvatel. Takto vznikne 56 strat. Počet kategorií a strat bude předmětem další diskuse se zadavatelem výzkumu.

² Na základě dat z posledního SLDB (budou-li tato data již k dispozici).

pohlaví, vzdělání). V případě CAPI má každý tazatel v elektronickém dotazníku naprogramovanou kvótu, kterou musí při výběru respondenta dodržet. Systém focusIS přitom automaticky hlídá naplněnost kvót; pokud je některá kvóta již naplněna, tazatel již podobnou osobu nemůže dotázat. V případě PAPI má tazatel tuto kvótu k dispozici v tištěné podobě ve formě tabulky. Naplněnost kvóty pak hlídá sám tazatel.

B. V případě online dotazování (CAWI) jsou v rámci každého strata náhodně vybráni respondenti, kteří odpovídají zadaným kvótám. Respondenti jsou primárně rekrutováni z Českého národního panelu, případně panelu Talk či MN Force. Český národní panel čítá více než 70 000 potenciálních respondentů, kteří jsou převážně rekrutováni pomocí offline metod (při CATI dotazování či při face to face rozhovorech). Panel striktně dodržuje principy, které definuje SIMAR / ESOMAR, a to hlavně omezení počtu dotazníků (max. 2 týdně, 36 ročně) a verifikaci respondentů (tím hlavním je ověřovací telefonát; žádný respondent nedostane dotazník k vyplnění před verifikací). Parametry panelu jsou následující:

- double opt-in, telefonické ověření respondentů;
- poštovní adresa respondentů, příp. bankovní účet jsou ověřeny při výběru odměn;
- vyloučení nespolehlivých respondentů (lži score, analýza času vyplňování);
- nefinanční motivace respondentů (část respondentů podporuje charitativní projekty);
- panel rekrutovaný různými způsoby (telefonicky, on-line, osobně...), aby komplexně pokryl potřeby našich klientů;
- členství v panelu online panelů je bezplatné;
- s osobními údaji se zachází jako s důvěrnými a nikdy se nepředávají třetím stranám;
- s respondenty ČNP jsou uzavírány dohody o PP. Z jedné adresy (domácnosti) může být členem panelu jen jedna osoba;
- členové panelu jsou povinni aktualizovat své profilové údaje každých 6 měsíců k zajištění aktuálních informací;
- na základě standardů ESOMAR může každý respondent uskutečnit nejvýše 2 průzkumy týdně, přičemž však celkový počet dokončených průzkumů za rok u jednoho respondenta nesmí překročit 36. V průměru ovšem je každý člen panelů, které budou využity, vytěžen 14x do roka. K zajištění toho je vedena kompletní historie každého respondenta.
- vzorek je vybrán pro každý průzkum individuálně v souladu se specifikací průzkumu, kvótami a screeny. Panelisté jsou do vzorku vybíráni náhodně s použitím filtrů na základě projektové specifikace (např. region, věk, pohlaví či jiné demografické znaky);
- sběry dat probíhají plně v souladu se zásadami ESOMAR.

Členům panelu jsou posílány pozvánky ke konkrétním výzkumům. Pozvánky do výzkumu se realizují formou „selekce“, tj. výběru všech vhodných respondentů podle požadovaných charakteristik (např. kvót).

Algoritmus výběru je postavený na třech pilířích – vhodnost (musí splňovat výběrová kritéria), vytiženost (zajišťuje rovnoměrné zapojení členů) a náhodnost. Na základě těchto kritérií se realizuje náhodný výběr. Náhodný výběr respondentů v jednotlivých stratech zaručí pestrost rozložení napříč jednotlivými straty.

Náhodně vybraní **paneloví respondenti**, stejně jako v případě **face to face rozhovorů**, budou muset vyplnit **screeningovou část dotazníku**, která určí jejich vhodnost pro daný výzkum. Screeningové otázky v úvodu dotazníku budou:

- ▶ pohlaví respondenta;
 - ▶ věk respondenta
 - ▶ vzdělání respondenta;
 - ▶ velikost obce, ve které bydlí převážnou část roku
 - ▶ kraj
5. Data budou v případě potřeby převážena pomocí statistické procedury (data weight) tak, aby odpovídala proporcím jednotlivých krajů.
6. Předpokládáme, že 20 % výběrového souboru bude pořízeno pomocí online dotazování (CAWI) a 80 % vzorku bude dotázáno pomocí přímých rozhovorů tazatele s respondentem (CAPI nebo PAPI).

2. DOTAZNÍK A JEHO PILOTÁŽ

Dotazník vytvoří zadavatel výzkumu. Předpokládaný rozsah dotazníku je **30 – 45 minut**. Vzhledem k charakteru cílové skupiny (senioři všech věkových i vzdělanostních kategorií) i povaze tématu výzkumu **doporučujeme**, aby rozsah dotazníku byl **max. 30 minut**. Při delších dotaznících má tento typ respondentů, dle našich zkušeností, **problém s udržením pozornosti a soustředěním se na vyplňování dotazníku**.

Dotazník bude podroben **pilotáži sestávající ze tří kroků**:

- V **prvním kroku** bude proveden **kognitivní semi-strukturovaný rozhovor** ve spolupráci s respondenty 65+ let z různých věkových i vzdělanostních skupin. Účelem bude zjištění míry komunikační náročnosti dotazníku, jeho komunikability, resp. identifikace položek či formulací příliš obtížných pro porozumění. Součástí této fáze je i otestování komunikační vhodnosti strategií sloužících ke stimulaci co nejpřesnějšího vybavení požadovaných informací, resp. k motivaci podat co nejúplnější odpověď. Zjištěné nedostatky budou odstraněny při korekci otázek.
- Ve **druhém kroku** se pak tyto poznatky ověří z hlediska komunikační vhodnosti struktury dotazníku. Tato fáze zahrnuje zjišťování funkčnosti klíčových bodů dotazníku, zvláště jeho plynulosti, resp. řazení filtrů či sekcí jednotlivých položek.

To vše s cílem posílit pozitivní reakce a utlumit negativní reakce respondenta, které snižují response set.

- Dotazník a zvolený způsobu sběru dat bude otestován v terénu na vzorku cca 30 respondentů. Pilotáž proběhne jak face to face tak i online formou (navrhujeme v poměru 1:1).
- Na základě této pilotáže budou zadavateli **ve třetím kroku** navrženy případné **úpravy v dotazníku**.

Finální podoba dotazníku podléhá schválení zadavatelem.

Téma výzkumu a z něj plynoucí povaha kladených otázek vyžadují, aby **respondent dotazník** (nebo jeho část) **vyplňoval samostatně** (anonymně). **Charakter výběrového souboru pak neumožňuje použít jen elektronické dotazníky**, (ať již formou CAPI či CAWI), **protože lze předpokládat, že zejména starší a méně vzdělaní respondenti nebudou schopni elektronický dotazník sami vyplnit** (ze zkušenosti například víme, že lidem, kteří nepoužívají počítač, dělá problém i samotné klikání). Elektronické dotazníky (CAPI, CAWI) bude proto potřeba **doplnit o jejich papírovou verzi**. Každý tazatel bude proto vybaven, jak notebookem pro dotazování formou CAPI, tak i sadou papírových dotazníků. Ty využije jen v případě, když respondent nebude schopen vyplnit CAPI dotazník (či jeho část) samostatně. Je velmi obtížné předem určit počet papírových dotazníků potřebných pro dotazování. Každý tazatel proto obdrží **8 papírových dotazníků** (v rámci tazatelského úkolu dotazuje celkem 10 respondentů) a **8 obálek**, do kterých budou respondenti vyplněné dotazníky, kvůli anonymitě, vkládat. Tato potřeba duality forem vyplňování se odráží do zvýšených nákladů na sběr dat.

Elektronická verze dotazníku bude naprogramována do systému focusIS modulu CAPI a CAWI. Dotazník se tvoří uživatelsky volbou otázek a zadáváním jejich parametrů. Stejně tak i kompletní logika následnosti otázek je zadávána uživatelsky, pomocí voleb vstupních podmínek, výstupních akcí, rotací apod. Naprogramovaný dotazník umožňuje:

- automaticky dodržovat filtry,
- rotaci otázek nebo položek (kladení v náhodném pořadí – pokud je to zapotřebí),
- rotaci odpovědí v rámci otázky (pokud je zapotřebí),
- možnost přerušit vyplňování rozpracovaného dotazníku,
- možnost povolit nebo zakázat úpravu předchozích odpovědí,
- dodržovat logiku odpovědí respondentů (např. při udávání numerických hodnot v různých otázkách apod.),
- realizovat základní výpočetní operace na základě odpovědí respondentů a výsledky těchto operací využívat pro kladení dalších otázek,

- na pozadí zaznamenávat čas a datum vyplňování dotazníku, dále pak celkovou dobu vyplňování dotazníku, ale také jednotlivých otázek i stran v dotazníku, což zvyšuje možnosti kontroly průběhu dotazování (umožňuje identifikovat dotazníky vyplněné v nestandardních časech),
- vkládat multimédia (obrázky, video, audiosekvence apod.) a zamezit přeskočení přehrání multimediálního obsahu,
- použít různé typy conjoint analýz,
- nahrávání části rozhovoru – v průběhu rozhovoru lze při programování dotazníku definovat bod, ve kterém se začne nahrávat (tj. strana elektronického dotazníku) a souvislý blok, který se od tohoto bodu nahraje (např. 5 minut), takových bodů lze definovat více,
- klientský online náhled na sběr dat, kdy je klient průběžně informován o počtu dotázaných respondentů a rozložení jejich odpovědí na jednotlivé otázky. Daný náhled je umožněn pomocí webového rozhraní. Náhled na systém je přílohou této nabídky.

Dotazník včetně veškerých jeho funkcionalit bude po naprogramování testován jak interními pracovníky agentury, tak zadavatelem – tomu bude zaslán testovací link na reálný náhled dotazníku. Výsledkem pilotáže i testu naprogramovaného dotazníku bude technická zpráva, která zhodnotí dotazník a navrhne jeho případné změny.

V případě CAPI a CAWI příprava sběru dat probíhá na serveru agentury FOCUS, kde je systém focusIS umístěn. V případě CAPI je projekt následně zpřístupněn tazatelům, kteří na něm budou pracovat. Tazatelé si stáhnou svůj tazatelský úkol do svého CAPI profilu v rámci aplikace Interview CAPI, kterou mají nainstalovanou ve svém notebooku. Data se nahrávají pouze tazatelům, kteří na projektu pracují. Při vlastním dotazování nemusí být tazatel připojen k internetu, což rozšiřuje jeho tazatelské možnosti. Průběžně, po uskutečněných rozhovorech, odesílá CAPI tazatel získaná data automaticky zpět na server agentury FOCUS tím, že své zařízení připojí k internetu. Odpovědi respondentů jsou na tazatelské stanici zašifrovány v okamžiku jejich uložení a následně v zašifrovaném formátu odesílána na centrální server. Tím jsou data zabezpečena proti přístupu třetí strany. Dokončený rozhovor je zapečetěn a nemá k němu přístup ani samotný tazatel.

V případě sběru dat formou CAWI (online dotazování) je celý dotazník zpřístupněn pouze respondentům, kteří byli vybráni v rámci screeningové fáze. Podobně jako v případě CAPI i u CAWI dotazování jsou odpovědi respondentů šifrovány. Vzhledem k délce dotazníku lze předpokládat, že část respondentů bude preferovat dotazník vyplnit na několikrát. Proto naprogramovaný dotazník bude obsahovat možnost přerušit vyplňování dotazníku a vrátit se k němu na stejném místě, na kterém respondent vyplňování přerušil.

Papírové dotazníky (PAPI) budou vytvořeny v tzv. **skenovací podobě**, která umožní jejich automatický přepis do datové matice pomocí **dokumentového skeneru**.

3. METODA SBĚRU DAT

Sběr dat bude probíhat ihned po pilotáži, finalizaci a programování dotazníku. Osmdesát procent sběru dat proběhne pomocí **přímých (face to face) standardizovaných rozhovorů vyškolených tazatelů s respondenty** zaznamenávaných do elektronických nebo papírových dotazníku (CAPI / PAPI). Dvacet procent sběru bude realizováno formou elektronického **dotazování na panelu respondentů (CAWI)**.

Face to face rozhovory bude realizovat vlastní tazatelská síť agentury FOCUS.

- Rozhovory budou realizovány v domácnostech respondentů nebo na místě, které bude respondent preferovat (např. před domem, na zahradě atp.).
- Na začátku rozhovoru tazatel vybere, dle kvóty zakomponované ve screeningové části dotazníku, respondenta, následně mu předá průvodní dopis³ o šetření a vysvětlí okolnosti výzkumu. Na konci rozhovoru předá respondentovi dárek za účast ve výzkumu.
- Všichni tazatelé projdou speciálním školením pro tento výzkumný projekt. Obdrží také veškeré materiály potřebné k dotazování (instrukce pro dotazování, průvodní dopisy pro respondenty, papírové dotazníky apod.). Školení bude buď osobně nebo online pomocí nástroje MS Teams. Délka školení je cca 1 hodina a bude zahrnovat:
 - základní představení projektu: pozadí a smysl výzkumu, informace o důležitosti dodržování metody výběru respondenta, termíny sběru dat,
 - podrobné vysvětlení konkrétního postupu při výběru respondenta, možné časy a termíny dotazování, vyplňování kontrolních listů apod.,
 - představení dotazníku, základní informace k jeho vyplňování, upozornění na případná specifika dotazníku,
 - seznámení se způsoby chování vůči respondentům: vysvětlení projektu, způsoby persvazivní komunikace s respondentem, předávání dáreků apod.,
 - představení modelových situací s důrazem na formy persvazivní komunikace s respondenty při měkkém odmítnutí,
 - formy a četnost komunikace s interními zaměstnanci agentury,
 - další organizační záležitosti.

³ Průvodní dopisy zanechávané v domácnosti respondenta jsou velmi důležitou součástí dotazování, zejména u seniorské populace. Průvodní dopisy, podepsané autoritou typu univerzity, zvyšují kredibilitu výzkumu a snižují neochotu se takového výzkumu zúčastnit.

- Pro zajištění kvalitního sběru dat je klíčové, aby tazatelé dodržovali stanovené postupy při dotazování, zejména:
 - Vybírali a dotazovali respondenty nejenom podle obecných instrukcí k dotazování, ale také podle specifických instrukcí vytvořených pro účely realizace této veřejné zakázky a informací, které obdrží v rámci školení.
 - Dotazovali podle veškerých instrukcí uvedených v dotazníku.
 - Rozhovory realizovali s respondenty v jejich domácnostech, případně na verandě nebo na zahradě domu atp. V souvislosti s epidemií Covid-19 víme, že zvýšený počet respondentů nyní vyžaduje vyplňování dotazníků mimo domov v otevřených prostranstvích, tj. např. v parku před domem, na zahradě domu apod. Část respondentů také vykazuje obavy o svoji bezpečnost a nechce tazatele do bytu vpustit. V takovém případě tazatel nabídne možnost uskutečnit rozhovor v nejbližší kavárně, restauraci (budou-li v době sběru tyto provozovny otevřeny), či na jiném veřejném místě.
 - Četli respondentům otázky a možnosti odpovědí tak, jak jsou napsány (neulehčovali si práci zkracováním).
 - Žádným způsobem nepodsouvali respondentům odpovědi, nekladli na některé možnosti odpovědí větší důraz apod.
 - U rozhovoru (vyplňování dotazníku) nebyla přítomna třetí osoba.

Sběr dat bude probíhat také online.

- Každý vybraný respondent obdrží link na dotazník na svůj e-mailový účet.
- Jednotlivé linky jsou unikátní, což umožňuje kontrolovat, který respondent dotazník vyplnil či nevyplnil.
- Respondent následně sám na svém zařízení vyplňuje dotazník. Systém focusIS umožňuje vyplnit dotazník na počítači, tabletu i chytrém telefonu s minimální uhlopříčkou 5,8 palců. V případě tohoto výzkumu budeme preferovat, aby respondent vyplňoval dotazník na PC nebo tabletu.

Interní pracovníci agentury FOCUS průběžně sledují stav terénu přímo v systému a mají tak možnost sběr dat kontrolovat a případně korigovat již v jeho průběhu. Systém umožňuje sledovat průběžné výsledky v online náhledu, stahování průběžných dat a jejich export do SPSS, MS Excel, MS Access apod. Dále také průběžné sledování stavu terénu i vzdálený přístup na stanici (PC) tazatele

Při sběru dat pomocí CAPI / CAWI můžeme využít lepších kontrolních mechanismů ve srovnání se sběrem dat pomocí papírových dotazníků. K daným kontrolním mechanismům patří např. sledování času vyplňování dotazníku, jeho jednotlivých otázek a stran. Další výhodou je elektronické nastavení filtrů, rotací položek, otázek či celých

bloků dotazníku. Velkou výhodou je také náhodné nahrávání části rozhovorů (v případě face to face rozhovorů).

Eliminace nízké response rate při face to face rozhovorech

Při prvotním kontaktu tazatele a respondenta může nastat několik různých situací. Značná část z nich spadá do kategorie tzv. měkkého odmítnutí – jedná se o odmítnutí účasti na výzkumu z marginálních důvodů, důvodů krátkodobě platných nebo důvodů obavy o bezpečnost, zdraví, anonymity apod. Tedy z důvodů, které lze vhodným přístupem tazatele odstranit / konvertovat. Pro zajištění vysoké míry návratnosti je nutné, aby tazatelé právě v těchto situacích byli co nejúspěšnější. Proto se i školení zaměří na tuto část tazatelského úkolu.

Příklady důvodů měkkého odmítnutí:

- strach z osoby tazatele (obecná nedůvěřivost, zákaz vpouštění cizích lidí do bytových domů, důsledky informačních kampaní varujících před podvodníky, obavy v souvislosti s Covid-19, aj.).
- obavy z anonymity dat.
- vyrušení od právě vykonávané činnosti (vaření, úklid, plánovaná relaxace, návštěva).
- odmítnutí za ostatní členy domácnosti.

Příklady možností postupů:

- vysvětlení metody a smyslu výběru a prestižnosti šetření.
- prokázání se průkazem tazatele a průvodním dopisem.
- možnost ověření identity tazatele na centrále agentury.
- domluvení na jiném času dotazování, v případě potřeby i na neutrálním místě dotazování (veřejné prostranství, kavárna, zázemí knihovny apod.). Viz příklad Covid-19.
- předání tel. kontaktů mezi tazatelem a respondentem pro budoucí domluvu.

V rámci opatření pro zvýšení response rate (eliminace odmítnutí participace na výzkumu) budeme respondenty výzkumu odměňovat dárky.

Tazatelská síť

Agentura FOCUS klientovi zaručuje, že pracuje s kvalitními a objektivně získanými údaji, protože přímo kontroluje každou fázi sběru primárních údajů – určuje způsob výběru tazatelů a kontroluje kvalitu jejich práce.

FOCUS má vybudovanou vlastní tazatelskou síť, prostřednictvím které realizuje sběr primárních empirických údajů. FOCUS disponuje přístupem do databáze nespolehlivých

tazatelů (black a grey list), kterou provozuje SIMAR. Každý tazatel je v tomto systému prolustrován, než je zapojen do tazatelské činnosti u naší agentury.

Tazatelskou síť tvoří přibližně 760 vyškolených tazatelů ze všech okresů České republiky. Sběr primárních kvantitativních údajů probíhá metodou standardizovaných rozhovorů tazatele s respondentem (face-to-face interview). Cca 70 % tazatelů je vybaveno notebooky pro dotazování s využitím počítače (CAPI). V Brně a okolí máme v současnosti cca 50 aktivně pracujících tazatelů.

Všichni naši tazatelé participují min. 15x do roka na výzkumech sbíraných pomocí kvótního výběru. Nejzkušenější z nich pak pracují na náhodných výběrech.

Všichni uchazeči o tazatelství procházejí vstupním školením v rámci získají dovednosti „jak být dobrým tazatelem“. V rámci školení obdrží také Příručku tazatele s podrobným popisem jednotlivých výběrových technik a popisem, jak mají při těchto technikách postupovat. Tazatelé následně procházejí školeními ke konkrétním projektům.

Kontrola práce tazatelů probíhá u všech projektů. Při zjištění hrubého porušení pravidel dotazování (neuskutečnění interview, dotázání jiné osoby, nepotvrzení uskutečnění rozhovoru během zpětné telefonické kontroly ve více případech) je s tazatelem toto porušení pravidel projednáno, při zjištěném opakovaném porušení pravidel dotazování je tazatel z tazatelské sítě vyřazen a zařazen do databáze nespolehlivých tazatelů SIMAR. Záznamy z jednotlivých kontrol jsou součástí personální karty tazatele, každý manažer sběru dat tak ví, na jakých projektech tazatel v minulosti pracoval a s jakým výsledkem. Výsledky kontrol z jednotlivých projektů pak vstupují do celkového hodnocení tazatele. Tazatelé s nejlepším hodnocením pak čtvrtletně dostávají bonus.

Motivace tazatelů

Tazatelé budou motivováni finanční odměnou za správně provedený rozhovor a kompletně vyplněný dotazník. Klademe důraz na pozitivní motivaci tazatelů k řádné realizaci rozhovorů (dodržování metodiky výběru respondenta, dotazování nevykazující chyby a správné vyplnění kontrolního listu apod.), proto bude použit bonusový systém. Pokud tazatel řádně splní všechny tazatelské úkoly, a kontrola sběru dat ukáže bezvadnost jeho práce, je vyplacen finanční bonus.

O odměnách budou tazatelé informováni před zahájením samotného šetření při oslovení tazatelů pro participaci na projektu. Detailně budou seznámeni s rozsahem prací, formou kontroly a odměňování, na školeních. Takto budou do projektu vybráni jen tazatelé, kteří přijmou zodpovědnost za prováděné práce a budou souhlasit s vyšší odměn.

Eliminace nízké response rate při online dotazování

Respondenti z online panelu jsou motivováni pomocí bodového systému. Za řádně vyplněné dotazníky obdrží určitý počet bodů. Čím delší dotazník tím více bodů. Tyto body mohou následně směřovat za různé dárky (elektronika, dárkové poukazy na nákup atp.) nebo mohou požádat o vyplacení finanční odměny.

4. KONTROLA SBĚRU DAT

Každý sběr dat je kontrolován v souladu s pravidly kodexu ESOMAR (FOCUS je, prostřednictvím osoby jednatele, členem této organizace).

Kontrola je prováděna v těchto oblastech:

- správnost výběru požadované osoby podle zadání (kvóty),
- korektní realizace rozhovoru (v případě F2F interview),
- úplnost a správnost vyplnění dotazníku, tazatelé vypisují jména, příjmení, adresy a telefonní čísla dotázaných do samostatného záznamového archu,
- rychlost vyplnění dotazníku i jednotlivých stran a otázek.

Kontrola probíhá pomocí 4 metod:

1) Automatická kontrola

Technologie CAPI / CAWI focusIS zajišťuje, že systém hlídá korektnost a úplnost vyplnění dotazníku, nemůže se např. stát, že by tazatel otázky přeskočil či vyplnil ty, které nemá z důvodu filtru vyplňovat. Systém také zaznamenává automaticky datum vyplnění dotazníku, přesný čas i délku jeho vyplnění a také čas, který tazatel stráví vyplněním jednotlivých stran dotazníku i jednotlivých otázek. Kontrola sběru dat (za využití speciálního algoritmu) hlídá výrazné odchylky od průměru všech sledovaných parametrů. Dotazníky, které se výrazně odchylují, jsou přednostně kontrolovány.

2) Kontrola nahrávek

Systém CAPI/focusIS rovněž umožňuje nahrávat náhodně vybrané fragmenty realizovaných rozhovorů tazatelů s respondenty. V tomto případě budou pořízené dvě cca 60 sekundové nahrávky ze 100 % rozhovorů. Tazatelé přitom nevědí, ve kterém momentě (části dotazníku) se nahrávání spustí. Pořízené nahrávky se použijí jen pro účely kontroly tazatelů. Po kontrole terénu jsou zničeny.

3) Telefonická zpětná kontrola

Tazatelé mají povinnost získat kontaktní telefonní čísla od minimálně 70 % svých respondentů. Tito respondenti jsou kontaktováni pracovníky FOCUSu a je u nich zjišťováno:

- zda byl rozhovor realizován,
- jaké bylo téma rozhovoru,
- výběrové charakteristiky (věk, vzdělání apod.),
- příp. způsob vystupování tazatele.

4) Logická a formální kontrola dat

Probíhá před a po ukončení sběru dat. V jejím rámci datový analytik kontroluje logickou konzistenci odpovědí jednotlivých respondentů. Laicky řečeno – je kontrolováno, zda si odpovědi respondenta vzájemně neprotiřečí. Dále znovu kontroluje rychlost vyplnění dotazníku a eliminuje dotazníky vyplněné v nestandardních časech. Při tomto sběru dat vyřazujeme cca 5 % extrémně rychle vyplněných dotazníků (v rámci CAWI), tím eliminujeme tzv. „speedery“.

Po ukončení sběru dat bude každému tazateli zkontrolováno **30%** dotazníků formou telefonického ověření a/nebo kontrolou pořizovaných nahrávek. Pokud kontrola odhalí nesrovnalosti je tazateli kontrolováno 100% jeho rozhovorů.

Rozhovory (dotazníky), u kterých je identifikováno velmi vážné pochybení jsou z výběrového souboru vyřazeny. Z uvedeného důvodu FOCUS vždy sbírá data s rezervou cca 5% až 10%.

FOCUS disponuje přístupem do databáze nespolehlivých tazatelů (black list), kterou provozuje SIMAR. Každý tazatel je v tomto systému prolustrován, než je zapojen do tazatelské činnosti u naší agentury.

Z každé kontroly je pracovníkem agentury FOCUS pořizován protokol, který obsahuje přesný počet dotazníků zařazených do zpracování, počet a výsledek kontrol, nedostatky zjištěné během kontroly, identifikaci tazatelů i respondentů (v případě CAWI), kteří porušili hrubým způsobem pravidla dotazování s informací o provedených opatřeních. Tyto protokoly jsou následně archivovány.

Při zjištění hrubého porušení pravidel dotazování (neuskutečnění interview, dotázání jiné osoby, nepotvrzení uskutečnění rozhovoru během zpětné telefonické kontroly ve více případech) je s tazatelem toto porušení pravidel projednáno, při zjištěném opakovaném porušení pravidel dotazování je tazatel z tazatelské sítě vyřazen. Zároveň jsou dotazníky realizované tímto tazatelem vyřazeny a jeho dotazníky nahrazeny.

Sběr i kontrola sběru dat bude prováděna v souladu s pravidly kodexu ESOMAR a v souladu s Nařízením 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.

5. DATA MANAGEMENT

Zadávání a kontrola dat kvantitativních a kvalitativních terénních šetření se řídí doporučenými standardy ESOMAR.

V případě použití technologie CAPI / CAWI focusIS je datová matice vytvářena automaticky online, tak jak probíhají jednotlivé rozhovory. Programování dotazníku přitom neumožňuje logicky nekorektní vyplnění. Vyplněné dotazníky jsou průběžně stahovány na server, je proto možný průběžný export do formátu SPSS a průběžná kontrola dat. Valná část kontroly datové matice je zajištěna elektronicky, protože jsou nastaveny filtry, systém umí hlídat homogenitu odpovědí na různě kladené otázky a v případě nesrovnalostí upozorní tazatele na disharmonii v odpovědích aj.

Papírové dotazníky jsou v první fázi opticky kontrolovány vyškolenými kodéry. Pokud kodér nalezne v dotazníku chybu, snaží se respondenta telefonicky kontaktovat s tím, aby dotazník doplnil, opravil. Následně jsou jednotlivé dotazníky automaticky skenovány do datové matice pomocí dokumentového skeneru CANON DR-G2140.

Pořízený datový soubor (datová matice) je popsán názvy proměnných i názvy hodnot, kterých nabývají. Datová matice je pak podrobena logické a formální kontrole – kontrole filtrů a přeskoků, kontrole homogenity odpovědí:

- je připravena sada kontrolních syntaxí v programu SPSS, jejichž cílem je odhalit případné nesrovnalosti a excesy v datech;
- v případě jejich nalezení jsou tyto dotazníky zpětně kontrolovány a verifikovány.

Odpovědi na volné otázky jsou do datové matice přepisovány doslovně. Ke kategorizaci těchto odpovědí dochází až v analytickém oddělení FOCUSu. Zde pomocí obsahové analýzy analytici provedou kategorizaci odpovědí a vytvoří tzv. „kódovník“. Následně konkrétní odpovědi jednotlivých respondentů rekódují do těchto ex post vytvořených kategorií (pomocí příkazu „recode“). Recode se vždy provádí do nové proměnné, aby nedošlo ke ztrátě primárních dat.

Vážení dat

V rámci kontroly datové matice je také provedena kontrola míry shodnosti výběrových charakteristik výběrového souboru s parametry souboru základního. V případě potřeby jsou určeny váhy na základě marginálních četností v případě odchylek, respektive (v případě požadavků objednatele) je provedeno vážení dat. Oporou budou data SLDB 2021 ČSÚ (budou-li již k dispozici). Jedná se o post-stratifikovaný vícekriteriální postup, jehož cílem je kompenzovat dosažené rozdílné charakteristiky vzorku dle distribuce těchto znaků v cílové populaci, známých z dat ČSÚ. Každému respondentovi bude přidělena výsledná hodnota (dosažená hodnota váhy je vypočítána jako vzájemný poměr mezi dosaženou a očekávanou hodnotou) dle vypočítaného vzorce dílčích vah. Přidělená

hodnota ukazuje, jak velkou sílu bude daný případ (respondent) mít ve vypočítaných výstupech. Hodnoty vah jsou vždy kladné a nenulové. Výsledná hodnota váhy by se měla ideálně pohybovat v rozmezí cca 0,6 – 1,5. Zásadou je, že hodnota vah nesmí nikdy dosáhnout nuly (tím by se respondent z celé analýzy vyloučil) nebo naopak by neměla být přidělena hodnota 2 a více, čímž by se daný case zduplikoval.



Česká republika

FOCUS - Marketing & Social Research

Vrchlického sad 4
602 00 Brno
tel.: +420 532 191 470
fax: +420 532 191 475

e-mail: info@focus-agency.cz
www.focus-agency.cz

Slovenská republika

FOCUS - Marketing & Social Research

Sládkovičova 4
810 00 Bratislava
tel.: +421 252 931 366
fax: +421 252 931 378

e-mail: info@focus-research.sk
www.focus-research.sk

Dáváme datům smysl

... již více než 20 let!