

NÁVRH METODIKY

ONLINE DOTAZOVÁNÍ (metoda sběru dat a způsob kontroly respondentů)

Probíhá tak, že oslovíme vybrané panelisty s žádostí o vyplnění dotazníku. V rámci informací, které máme o panelistech k dispozici, můžeme zacílit na respondenty, kteří by mohli pravděpodobně spadat do cílové skupiny výzkumu (reprezentativní soubor dospělé populace z ČR a SVK).

POPIS PANELU

Pro dotazování využijeme **Český Národní Panel (ČNP má 60 000 respondentů) + Slovenský Národní Panel (SNP má 25 000 respondentů)** - oba panely jsou součástí Evropského Národního Panelu. V záloze máme zároveň interní panel STEM/MARK: **Dialog o velikosti 6500 panelistů**.

Kvalita respondentů-členů panelu je ověřena více cestami, zejména:

- Offline ověření identity respondentů
- Fyzická adresa respondentů / ověřený bankovní účet
- Vyloučení nespolehlivých respondentů (lie score, analýza času stráveného vyplňováním)
- Náhodný výběr respondentů (velká část respondentů je získána na základě náhodného vytáčení telefonních čísel)
- NEfinanční motivace respondentů (např. přispívání na charitu či věcné ceny)

Bude použit **kvótní výběr** tak, aby získaný soubor splňoval požadavky na **reprezentativitu**. Tento kvótní výběr bude reflektovat průběžný stav dotazování a bude vůči němu aktualizován.

Průběh sběru dat u CAWI je následující:

- Vytvoření **skriptu** z finální verze dotazníku, jeho odzkoušení, pilotní rozhovory.
- **Výběr mailových adres** respondentů, kteří splňují požadované kvóty.
- **Rozeslání žádosti o vyplnění dotazníku** na tyto adresy společně s informací o tématu dotazování, potřebném čase na vyplnění, termínu vyplnění, odměně
- Při vyplňování je vždy možnost kontaktovat podporu na **Helpline**, která mu pomůže v případě nesnází s vyplněním, nejasností nad otázkami či jinými obtížemi.

Vlastní sběr dat s průběžným vyhodnocováním naplněnosti kvót a počtu rozhovorů, urgence respondentů, příp. doplnění vzorku dalšími adresami respondentů vyhovujícími zadaným kvótám.

POPIS POUŽÍVANÉHO ROZHRANÍ PRO CAWI VČETNĚ ZÁKLADNÍCH FUNKCIONALIT

STEM/MARK využije pro dotazování **vlastní sofistikovaný software iQuest** speciálně vyvinutý pro potřeby internetového dotazování prostřednictvím webového rozhraní.

- iQuest je vyvíjen a neustále zdokonalován od roku 2001. Výhodou in-house vývoje je snadné obohacení systému o nové prvky a jeho snadná integrovatelnost do různých procesů a prostředí.
- Dotazník je vyvinut tak, aby plně suploval práci tazatele při osobním dotazování.
- Dotazník lze nastavit tak, aby respondent mohl vyplňování přerušit a kdykoli se k němu vrátit. Lze jej tedy vyplňovat na etapy, vždy se zobrazí aktuální, dosud nevyplněná otázka.
- System podporuje všechny běžné typy otázek, navíc umožňuje některá další specifika:
 - *Uzavřené otázky (sémantický diferenciál, seřazení variant podle preferencí, baterie).*
 - *Polootevřené otázky („jiné, vypište“ v baterii).*
 - *Otevřené otázky (velmi dlouhé odpovědi).*
 - *Díky HTML struktuře možnost vkládat (do záhlaví, do textů otázek, do variant odpovědí) obrázky, zvuky, videa.*
 - *Možnost filtrovat podle předchozích odpovědí.*
 - *Možnost povolit / zakázat revize odpovědí.*
 - *Možnost zobrazení souhrnu odpovědí na konci dotazníku.*

Pro vyplňování elektronického dotazníku přímo samotným respondentem (bez asistence tazatele či operátora call centra) jsou nastaveny následující kontrolní mechanismy:

- Speciální software hlídá, aby byly správně vyplněny všechny odpovědi na všechny otázky, aby fungovaly požadované filtry na vybrané otázky, aby např. požadovaná číselná odpověď obsahovala skutečně číslice atd.
- Zaznamená-li respondent do dotazovacího software jinou formu odpovědi, nebo zapomene-li např. vyplnit některou odpověď, software ho ihned upozorní a nepustí ho v dotazování dále, dokud chybu neopraví.
- Finální datový soubor je v analytickém oddělení popsán názvy proměnných a jejich hodnot. Opět proběhne kontrola pro odhalení a korekci případných nelogických vazeb a chybných odpovědí pomocí kontrolních syntaxů a skriptů v programu SPSS.

Zpětná vazba pro zadavatele, možnost průběžné kontroly zadavatelem

Samostatným kontrolním nástrojem pro zadavatele je i zajištění průběžné – interaktivní komunikace o průběhu šetření (internetová prezentace).

Naše nabídka zahrnuje zajištění průběžných a aktuálních informací o stavu šetření umístěné na internetu. Společnost STEM/MARK vyvinula a aktivně pro komunikaci se svými klienty využívá interaktivní komunikační systém pod názvem **Dialogin** umístěný na firemních webových stránkách www.stemmark.cz.

Tato aplikace umožňuje zároveň kontrolu plnění harmonogramu sběru dat a přístup do archivu zpráv a prezentací.

System umožňuje detailní průběžný monitoring a flexibilní kontrolu výzkumu tzv. v „přímém přenosu“. A to nejen formou každodenní komunikace všech subjektů zainteresovaných na realizaci výzkumu (především mezi realizátorem a zadavatelem). Celý systém je pro zadavatele zcela transparentní (podobně ve stejné logice pracuje například ČSÚ při zpracování volebních výsledků).

Zadavatel může mít v průběhu sběru dat k dispozici stále aktuální **online statistiky průběžných výsledků**. Jejich součástí je přehled otázek, frekvence otázek, statistiky dotazování (délka dotazníku apod.). STEM/MARK vyvinul a aktivně pro komunikaci se svými klienty využívá interaktivní systém pod názvem **Dialogin** umístěný na firemních webových stránkách. Vybraní pracovníci klienta obdrží od STEM/MARK přístupový kód a heslo umožňující vstup do interaktivního systému. Nikdo ostatní (kdo nezná heslo a přístupový kód) nemá do systému přístup, systém je ochráněn před vstupem nepovolaných subjektů. **V rámci tohoto systému může zadavatel kdykoli kontrolovat stav realizace výzkumu.**

Dialogin umožňuje:

- Online statistiky průběžných výsledků v průběhu dotazování
- Klientské centrum
- Osobní analytik a dokumentace vždy „při ruce“
- Autorizovaný přístup po celém světě
- Tři jazykové mutace (CZ, EN, GER)
- Součástí online statistik je přehled otázek, frekvence otázek, statistiky dotazování (délka dotazníku apod.)
- Celý systém je dostupný 24 hodin denně

Ukázka prostředí Dialogin:

Dialogin Hlavní strana Archiv Nápověda STEM/MARK a.s. CZ

Hlavní strana / Vybraný projekt / Online statistiky / Report

Pravidelná strategie 225 — Standardní report

+ zobrazit vše - skryt vše formát pro tisk zpět

Počet kompletních rozhovorů: 680

Dobry den, obracime se na Vas s průzkumem zaměřeným na některé Vaše spotřebitelské zvyklosti a názory na vybraná témata. Nejedná se o nic odborného, ale o to, co každý zná a má na to nějaký názor.

1. Jaký je podle vás ideální počet dětí v rodině?

Vyběr z variant - zaškrtačací seznam N=680

+ Četnost + Původní

Variant	Četnost	Podíl (%)
Žádné	4	4%
1 dítě	6	6%
2 děti	74	74%
3 děti	14	14%
4 děti	1	
5 a více dětí	0	
Nevím	1	

3. Jaký je podle vás ideální věkový rozdíl mezi sourozenci?

4. Kolik máte dětí?

Vybraný projekt

- Nástěnka
- Informace o projektu
- Online statistiky
- Připojené soubory
- Nahrát soubor

ZPŮSOB VYTVOŘENÍ DATOVÉHO SOUBORU A METODA KONTROLY KVALITY A INTEGRITY DATOVÉHO SOUBORU, ZPŮSOB ČIŠTĚNÍ DAT

Čistit, kontrolovat a kompletovat data budou pracovníci z analytického oddělení STEM/MARK. Při zpracování průzkumu bude využita řada matematicko-statistických metod. Logická kontrola dat bude provedena podrobně s využitím všech dat a závislostí, které dotazník bude umožňovat. Konkrétní analytické postupy lze stanovit obvykle až na základě konkrétních vlastností získaného datového souboru.

Správnost a konzistence dat bude zkontrolována před jejich zpracováním pro vyloučení chyb a neúplně vyplněných dotazníků. Data budou zpracována osvědčenými a neustále vyvíjenými postupy STEM/MARK plně respektující dohodnuté národní a mezinárodní standardy výzkumu trhu a veřejného mínění.

Při zpracování údajů jsou dále prováděny další kontroly datového souboru týkající se zejména kompatibility, případné nekonzistence v datech jsou dále prověřovány a verifikovány, je prováděna **kontrola pomocí korelace jednotlivých pasáží dotazníku**. K provedení všech kontrolních procesů dochází dále i v analýze dat a při zpracování zprávy.

Probíhá čištění dat a kontroly logické správnosti. Finální datový soubor je v datovém oddělení popsán názvy proměnných a jejich hodnot. Následně proběhne kontrola pro odhalení a korekci případných nelogických vazeb a chybných odpovědí pomocí kontrolních syntaxů a skriptů (maker) v programu SPSS.

Pro kontrolu kvality výsledné datové matice budou využity následující postupy:

- a) Realizátor v rámci šetření provede kontrolu IP adres, zda nedošlo k duplicitnímu vyplnění.
- b) V dotazníku budou zařazeny jedna až dvě kontrolní otázky na pozornost. Při první špatné odpovědi respondenta upozorní, při druhé vyloučí z výzkumu (odpovědi na otázky budou součástí dodaných dat).
- c) Realizátor jako součást dat dodá dobu trvání rozhovoru (minuty, sekundy) za celkový rozhovor a předem určené sekce. Zadavatel může po kontrole vyžadovat vyřazení příliš krátkých dotazníků (na základě srovnání mediánových délek z mezinárodní praxe).

POPIS POSTUPŮ K ZAJIŠTĚNÍ VYSOKÉ NÁVRATNOSTI S OHLEDEM NA CÍLOVOU SKUPINU RESPONDENTŮ

- 1) Zásadní je dobře srozumitelně popsáný účel výzkumu (v úvodu).
- 2) Uživatelsky přívětivé a přehledné elektronické prostředí dotazníku, ve kterém se respondent snadno vyzná a je pro něj vizuálně atraktivní.
- 3) Z naší zkušenosti může též pomoci, když zadavatel na začátek dotazníku umístí kontakt na sebe, kdyby měl někdo z respondentů zájem seznámit se posléze z výsledky daného průzkumu (dle domluvy).
- 4) Různorodé způsoby odměňování (finanční i nefinanční odměna za vyplnění dotazníku) a aktivní péče o členy panelu.

5) U dotazníku lze vidět z kolika % už respondent průzkum vyplnil (progress bar), aby viděl, zda se blíží do jeho konce a zároveň bude mít možnost přerušit průzkum a případně se k němu vrátit později.

POPIS ZKUŠENOSTÍ SE ZAJIŠTĚNÍM NÁVRATNOSTI Z PROJEKTŮ

STEM/MARK má mnohaleté zkušenosti s výzkumy realizovanými metodou CAWI. Je spolumajitelem Evropských *národních* panelů a příprava instrumentů pro CAWI výzkumy tvoří podstatnou část obratu firmy. Za tímto účelem vyvíjí STEM/MARK vlastní softwarová řešení.

STEM/MARK má zkušenosti jak s výzkumy, kdy jsou respondenti oslovováni přes panel, tak s výzkumy, kdy jsou oslovováni přímo. Návratnost se pohybuje dle cílové skupiny, dle toho, zda je link individualizovaný či hromadný, způsobu distribuce, délky dotazníku, tématu, účelu, vedlejší motivace, nebo přidáné hodnoty pro samotného respondenta v širokém intervalu 3 – 90 %.

Při podmínkách daného průzkumu a cílové skupiny očekáváme spíše vyšší návratnost na úrovni cca 65 %.

PŘEDANÉ VÝSTUPY

- 1) **Datové soubory** převedené do souboru formátu SPSS (.sav) či Excel (.xls) a popisy znaků.
- 2) **Technická zpráva** obsahující popis metodologie, výběrového souboru a průběhu sběru dat.

NÁVRH HARMONOGRAMU

- | | |
|---|-------------------|
| <input type="checkbox"/> Příprava výzkumu,
nastavení výběrových kritérií, pilotáž, úprava,
programování dotazníku | 9 pracovních dnů |
| <input type="checkbox"/> Distribuce, sběr dat | 10 pracovních dnů |
| <input type="checkbox"/> Kódování, spojení datového souboru | 3 pracovní dny |
| <input type="checkbox"/> Úprava, čištění datového souboru | 2 pracovní dny |
| <input type="checkbox"/> Příprava výstupů a odevzdání | 1 pracovní den |
| <input type="checkbox"/> Celkem | 25 pracovních dnů |

Předání kompletních výstupů

do 20. 6. 2022