

**STANOVENÍ METODOLOGIE ZJIŠŤOVÁNÍ HODNOT
VYBRANÝCH INDIKÁTORŮ VÝSLEDKŮ PRO OPTP 2014
– 2020 A ZJIŠTĚNÍ VÝCHOZÍCH HODNOT V ROCE 2014
(METODIKA ŠETŘENÍ)**

STANOVENÍ METODOLOGIE ZJIŠŤOVÁNÍ HODNOT VYBRANÝCH INDIKÁTORŮ VÝSLEDKŮ PRO OPTP 2014 – 2020 A ZJIŠTĚNÍ VÝCHOZÍCH HODNOT V ROCE 2014

METODIKA ŠETŘENÍ

ZADAVATEL:

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

ZPRACOVATEL:

Institut evaluací a sociálních analýz

Heřmanova 22, 170 00 PRAHA 7

Tel.: +420 220 190 597

E-Mail: info@inesan.eu

www.inesan.eu

OBSAH

1. ÚVOD	2
1.1 ÚČEL DOKUMENTU	2
1.2 VÝSTUPY PROJEKTU	2
1.3 STRUKTURA ZPRÁVY	2
2. RÁMCOVÝ POPIS ŠETŘENÍ (RESEARCH DESIGN)	3
2.1 CÍLE ŠETŘENÍ	3
2.2 ÚČEL ZÍSKANÝCH POZNATKŮ	3
2.3 POPIS A DOPORUČENÍ VÝZKUMNÉHO USPOŘÁDÁNÍ	3
3. POSTUP REALIZACE NAVAZUJÍCÍHO ŠETŘENÍ	7
4. METODA SBĚRU DAT A DŮLEŽITÉ OKOLNOSTI SBĚRU DAT	8
5. TECHNIKA VÝBĚRU	13
6. FORMULACE A POŘADÍ OTÁZEK VE VÝZKUMNÉM INSTRUMENTU	15
7. VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	16

1. ÚVOD

1.1 ÚČEL DOKUMENTU

Předkládaná zpráva popisuje navrhovaný metodologický postup navazujícího šetření. Vychází ze zkušeností s realizací baseline šetření a přináší doporučení týkající se navazujícího šetření; poukazuje přitom na hlavní problematické oblasti přípravy a realizace šetření, kterým je třeba věnovat zvýšenou pozornost. Dokument rovněž poskytuje konkrétní návod na provedení navazujícího šetření.

1.2 VÝSTUPY PROJEKTU

Závěrečnými výstupy realizovaného projektu jsou celkem tři zprávy:

- a) tato metodologická zpráva, která se zaměřuje na specifikaci a argumentaci klíčových metodologických rozhodnutí a přináší doporučení a podrobný návod pro realizaci navazujícího šetření,
- b) závěrečná zpráva včetně shrnutí nejdůležitějších výsledků, která shrnuje a interpretuje výsledky zjištěné v rámci baseline šetření,
- c) technická zpráva o průběhu baseline šetření zabývající se popisem konkrétních podrobností spojených s realizací baseline šetření a přinášející popis konstrukce a výpočtu jednotlivých ukazatelů.

1.3 STRUKTURA ZPRÁVY

Tato zpráva je rozdělena do několika částí. První část (kapitola 2) přináší doporučení týkající se obecného designu navazujícího šetření, které se opírá o zkušenosti s realizací baseline šetření. Další kapitola (kapitola 3) popisuje postup provedení navazujícího šetření, ze kterého je jednak patrný výčet činností, jež je třeba v rámci navazujícího šetření vykonat, a dále je z prezentovaného postupu zřejmé také pořadí jednotlivých činností. Pro přehlednost jsou tyto kroky rozřazeny do tří etap, a to do etapy přípravné, realizační a finalizační. Kapitola čtvrtá popisuje jednotlivé metody sběru dat a poukazuje na důležité okolnosti získávání informací, které by měly být brány v potaz při realizaci navazujícího šetření.

Následující část (kapitola 5) obrací pozornost k popisu výběrových technik a přináší doporučení týkající se aplikace výběrových technik v navazujícím šetření. Další část (kapitola 6) přináší doporučení týkající se formulace a pořadí otázek ve výzkumném instrumentu. V poslední části této zprávy (v kapitole 7) je specifikován postup analýzy získaných údajů; jednak je vysvětlena konstrukce jednotlivých indikátorů, a dále je podrobně popsán způsob výpočtu jednotlivých indikátorů.

Tato metodika je určena především pracovníkům, kteří se budou podílet na přípravě zadávací dokumentace navazujícího šetření v příštím období a realizátorovi navazujícího šetření.

2. RÁMCOVÝ POPIS ŠETŘENÍ (RESEARCH DESIGN)

2.1 CÍLE ŠETŘENÍ

Cílem navazujícího šetření bude zjistit podrobné informace o spokojenosti a o hodnocení relevantních aktérů ve vymezených oblastech charakterizujících pracovní podmínky a identifikovat případné změny spokojenosti s vymezenými oblastmi. Předmětem navazujícího šetření bude hodnocení pracovních podmínek; konkrétním cílem pak bude zjištění aktuálních hodnot vybraných indikátorů výsledků Operačního programu Technická pomoc 2014 – 2020. Předpokládá se, že navazující šetření proběhne cca jeden rok po uskutečnění baseline šetření, tj. v první polovině roku 2015. Je vhodné pokračovat s realizací navazujících šetření i v dalších letech, a to i navzdory tomu, že některé z ukazatelů nebudou v průběhu prvních let vykazovat žádnou dynamiku. Přidaná hodnota získávaných údajů se bude zvyšovat postupem času; za optimální lze považovat realizaci následných šetření vždy ve stejném období roku (tj. v měsících únoru, březnu a dubnu) po celou dobu programovacího období až do roku 2020.

V návaznosti na specifikaci v zadávací dokumentaci je navazující šetření zaměřeno na analýzu týkající se reflexe a vnímání pracovních podmínek v předem stanovených oblastech, na identifikaci hlavních problémů spojených s výkonem pracovní činnosti jednotlivých cílových skupin a na odhalení silných a slabých stránek těchto pracovních podmínek.

2.2 ÚČEL ZÍSKANÝCH POZNATKŮ

Jednotlivá zjištění budou sloužit jako informační podpora směřující ke snížení nejistoty při rozhodování o strategických důzazech plánovaných změn. Výsledky navazujícího šetření mohou být dále využity při tvorbě dlouhodobé strategie rozvoje pracovních podmínek pro relevantní cílové skupiny. Zjištěné údaje budou využívány pro manažerskou činnost; na základě analýzy dat a interpretace jejich výsledků mohou být identifikovány případné problémy a navrženo jejich řešení. Navazující šetření poskytne data k identifikaci účinnosti a dopadu opatření realizovaných za účelem zlepšení pracovních podmínek a dalších sledovaných oblastí.

2.3 POPIS A DOPORUČENÍ VÝZKUMNÉHO USPOŘÁDÁNÍ

Navazující šetření je koncipováno jako tracking, tedy série časových snímků zachycujících vždy momentální stav v době realizace sběru dat. Tento přístup sledování změny vybraných ukazatelů v průběhu času je organizačně nenáročný a poskytuje značnou flexibilitu při samotném provedení. Pochopitelným omezením je základní podoba výzkumného uspořádání,

kteřá musí v zájmu zpětné kompatibility zůstat identická jako při baseline šetření. Podobně také struktura výzkumných instrumentů, formulace jednotlivých otázek i jejich pořadí v dotaznících by neměly být měněny. Rovněž by měla být zachována i výběrová technika předznamenávající způsob dosažení reprezentativity výsledných zjištění. Na druhé straně není v rámci takto koncipovaného šetření nutné brát v potaz zahrnutí či nezahrnutí konkrétních jednotlivců do zkoumaného souboru. V rámci trackingu se totiž očekává, že výběrový soubor bude strukturálně podobný (ideálně identický) s výběrovým souborem dosaženým v rámci baseline šetření¹, nicméně konkrétní respondenti se budou lišit (při provádění trackingu tedy není nutné vytvářet panel dotazovaných jako v případě longitudinálních šetření).

Z uvedeného designu vyplývají dvě okolnosti, jež je třeba vzít při provedení navazujícího šetření v potaz. První okolností je, že v navazujícím šetření bude vhodné ověřit, zdali se konkrétní respondent účastnil baseline šetření, resp., zdali se účastnil šetření v předchozím roce. Takováto proměnná umožní analyzovat efekt opakovaného zařazení do výběrového souboru a má zásadní analytický význam. Druhá okolnost se týká interpretace případných diferencí (či naopak podobností) výsledků navazujícího šetření a baseline výsledků výzkumu. Vzhledem k tomu, že navazujícího šetření se budou účastnit jiní jednotlivci, než kteří se účastnili baseline výzkumu, je třeba uvážlivě interpretovat případné difference ve zjišťovaných hodnotách, neboť nemusí jít nutně o změnu v čase, ale zjištěná odchylka může být důsledkem jiného složení výběrového souboru.

Navazující šetření bude realizováno v konkrétních cílových skupinách, které byly již definovány v rámci baseline šetření a rovněž v navazujícím šetření by měly být stanoveny stejným způsobem. Konkrétně se tedy bude jednat o:

- a) zaměstnance implementační struktury používající systém MONIT7+ a/nebo MSC2007²
- b) žadatele/příjemce používající systém BENEFIT7³
- c) členy pracovních skupin podílející se na řízení Dohody o Partnerství (DoP), kteří nejsou placeni z OPTP (typicky jde o členy koordinačních výborů DoP, členy Řídicího koordinačního výboru DoP, členy pracovních skupin nebo členy monitorovacího výboru OPTP)
- d) osoby podílející se na řízení Dohody o Partnerství (DoP), kteří jsou placeni z OPTP; do cílové skupiny nebudou zahrnuty osoby pracující na Dohodu o provedení práce či Dohodu o pracovní činnosti

Výzkumné instrumenty, dotazníky, by v rámci navazujících šetření měly zohledňovat specifika jednotlivých cílových skupin, podobně jako tomu bylo v případě baseline šetření. Tato

¹ Resp., že v případě navazujícího šetření bude reprezentativita výběrového souboru zajištěna analogickým způsobem

² Resp. nástupce těchto informačních systémů, které budou používány v období 2014 – 2020

³ Resp. nástupce tohoto informačního systému, který bude používán v období 2014 – 2020

customizace je v aktuálně navržených instrumentech patrná jednak z výčtu nabízených možností u jednotlivých otázek (např. otázky na vzdělání či na pracovní zařazení, a dále také z používané terminologie, která byla předmětem pilotáže).

Vzhledem ke svému charakteru a s ohledem na způsob využití zadavatelem by navazující šetření mělo přinést kvantitativní (a kvantifikovatelné) informace; tomuto zaměření mj. odpovídá převaha uzavřených otázek v navrhovaných výzkumných instrumentech, doporučená metoda sběru dat i nástin zpracování a vyhodnocení sledovaných informací. Navržené výzkumné instrumenty obsahují i řadu otázek otevřených, pomocí kterých bude možné sledovat motivační faktory jednotlivých aspektů uvažování respondentů a postihnout tak dílčí dimenze spokojenosti s pracovními podmínkami, o nichž by se nebylo možné dozvědět ani během přípravy výzkumného instrumentu, ani v průběhu prováděné pilotáže. Navržený design výzkumných instrumentů tak povede k úplnějšímu pokrytí zkoumaných jevů a ke správnějším interpretacím, což potažmo může podpořit využitelnost zjištěných poznatků navazujícího šetření.

Metodika baseline šetření byla koncipována s ohledem na budoucí provádění navazujících šetření a principiálně tedy neexistuje žádná zjevná metodologická překážka omezující či dokonce vylučující replikovatelnost provedeného šetření. Tím je položen základ pro systematické sledování dané problematiky prostřednictvím navazujících šetření. Návrh jednotlivých ukazatelů a doporučený způsob jejich vyhodnocení tak umožňuje kromě zjištění aktuálních informací také sledování dlouhodobých trendů a časových řad dokumentujících změny ve vnímání a v hodnocení pracovních podmínek. Metodika navazujícího šetření je v neposlední řadě navržena takovým způsobem, aby bylo možné srovnávat obsahově identické dílčí výsledky mezi jednotlivými cílovými skupinami.

Při respektování definice cílových skupin a při uplatnění korektních výběrových technik mohou výsledky navazujícího šetření alespoň rámcově identifikovat dopad provedených změn a mohou být používány pro odhad jejich efektivity.

Již bylo uvedeno, že se pro navazující šetření doporučuje respektovat strukturu otázek využitých při baseline šetření z důvodů zajištění kompatibility a komparability dat. Toto doporučení na druhé straně nevyklučuje možnost doplnit výzkumné instrumenty o nové otázky, popřípadě výčet jednotlivých otázek aktualizovat s ohledem na okolnosti vyplývající ze specifikace nového programovacího období 2014 – 2020. V této souvislosti by dokonce měla být upravena terminologie použitá při konstrukci výzkumných instrumentů, která bude odpovídat novému programovacímu období. Navzdory těmto výjimkám však stále platí

obecné doporučení neměnit design výzkumu a neměnit formulaci, podobu a umístění otázek, které zjišťují stejnou proměnnou.

Po zkušenostech s přípravou baseline šetření je doporučeno věnovat pozornost pilotáži výzkumných instrumentů, která odhalila problémové prvky dotazníků, které byly následně opraveny. Lze očekávat, že i při provádění navazujícího šetření bude provedení pilotáže smysluplné a umožní identifikovat případné problémy při aplikaci výzkumných instrumentů v rámci jednotlivých cílových skupin.

Při vyhodnocení baseline šetření byly na základě analýzy reliability identifikovány otázky, které vybočovaly z jednodimenzionálnosti sledovaných indikátorů. V případě cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury používající systém MONIT7+ a/nebo MSC2007 se jednalo o proměnnou „hodnocení dopadu plánovaných odstávek systému na práci“, v případě cílové skupiny osob, jejichž platy jsou hrazeny z OPTP mimo osob pracujících na DPP či DPČ, se jednalo o proměnné „hodnocení informovanosti/připravenosti partnerů na jednáních pracovní skupiny“, „hodnocení frekvence aktualizací metodik a pravidel OPTP“ a „hodnocení dostatku času pro využití nabídky kurzů“. V rámci baseline šetření byly sice do celkového indikátoru zařazeny i tyto ukazatele, nicméně doporučuje se věnovat těmto proměnným v navazujícím šetření zvýšenou pozornost. Zejména v rámci pilotáže bude vhodné zaměřit se na obsah těchto ukazatelů a pokusit se identifikovat příčiny, proč jsou právě tyto proměnné vnímány jinak, než ostatní znaky, se kterými tvoří daný indikátor.

Po úspěšném provedení pilotáže a revize výzkumných instrumentů lze přikročit k provedení samotného sběru dat. Při něm je nutno věnovat pozornost opakování výzev k participaci na výzkumu (podrobněji viz kapitola 4), neboť tyto výzvy, jak je patrné ze zkušeností s baseline šetřením, významným způsobem přispívají ke zvýšení míry návratnosti.

Provedené vyhodnocení dat získaných v rámci navazujícího šetření bude využito jednak k identifikaci dopadu a účinnosti realizovaných opatření na celkovou spokojenost s pracovními podmínkami, a dále také k identifikaci změn v hodnocení jednotlivých aspektů a charakteristik pracovních podmínek a dalších sledovaných oblastí.

3. POSTUP REALIZACE NAVAZUJÍCÍHO ŠETŘENÍ

Následující schéma vytyčuje posloupnost jednotlivých kroků, které je třeba učinit v rámci realizace navazujícího šetření. Obecná argumentace jednotlivých kroků byla na úrovni výzkumného designu vysvětlena v předchozí kapitole; podrobné zdůvodnění jednotlivých rozhodnutí a kroků je pak dále specifikováno v kapitolách 4 – 6.

Přípravná fáze	<ul style="list-style-type: none"> a) Seznámit se s metodikou baseline šetření (viz mj. Technická zpráva) b) Aktualizovat výzkumné instrumenty (ověřit platnost terminologie; ujistit se o změnách, ke kterým došlo ve sledovaných oblastech v průběhu minulého období) c) Ověřit prostřednictvím konzultací se zadavatelem aktuální obsahové priority a zjistit požadavky zadavatele na doplnění či revizi indikátorů d) Provést pilotáž aktualizovaných výzkumných instrumentů e) Zapracovat výsledky pilotáže a finalizovat výzkumné instrumenty f) Naprogramovat CAWI aplikaci včetně relevantních filtrů g) Převzít a vyčistit aktuální databázi kontaktů (včetně vyřešení otázky ochrany osobních údajů) h) Revidovat obsah opory výběru; zejména řešit případné duplicity – diskutovat se zadavatelem a rozhodnout o zařazení/vyřazení konkrétních skupin respondentů; upřesnit priority při zařazování jednotlivců do překrývajících se cílových skupin; formulovat strategii pro oslovení zahraničních kontaktů
↓	
Realizační fáze	<ul style="list-style-type: none"> i) Připravit zázemí pro sběr dat, tj. zejména připravit avíza o realizaci výzkumu a distribuovat informační dopisy pro zainteresované strany; instruovat pracovníky hot-line j) Zajistit od zadavatele písemné pověření k realizaci výzkumu a umístit ho na web zadavatele k) Provést sběr dat; průběžně sledovat návratnost a včas rozhodnout o provedení follow-up (opakované výzvy k účasti na výzkumu) l) Uskutečnit follow-up (optimálně 2x)
↓	
Finalizace	<ul style="list-style-type: none"> m) Vyčistit data, provést analýzu dat a výpočet hodnot sledovaných indikátorů n) Připravit závěrečnou zprávu; provést výpočty měř návratnosti o) Porovnat data s výsledky baseline šetření p) Připravit podrobnou dokumentaci provedeného šetření q) Aktualizovat tuto metodiku a formulovat doporučení pro další vlnu navazujícího šetření

4. METODA SBĚRU DAT A DŮLEŽITÉ OKOLNOSTI SBĚRU DAT

Navazující šetření by mělo být realizováno metodou CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), tedy pomocí on-line dotazníku, který budou vyplňovat jednotliví respondenti samostatně. Tato metoda umožňuje eliminovat případné rušivé podněty, které rozptylují pozornost respondentů a poskytuje respondentům možnost volby, v rámci vymezeného časového rámce, vhodného termínu k samostatnému vyplnění on-line dotazníku. Metoda CAWI dále umožňuje každému z respondentů postupovat při vyplňování dotazníku vlastním tempem; v neposlední řadě je významnou výhodou zvolené metody sběru dat vyšší diskrétnost při poskytování odpovědí o spokojenosti či nespokojenosti s jednotlivými oblastmi pracovních podmínek. Absence tazatele a skutečnost, že respondent nemusí svou případnou kritiku formulovat a sdělovat tazateli tváří v tvář, vede k vyšší otevřenosti respondentů a snižuje výskyt efektu tzv. sociální desirability⁴.

Na druhé straně je třeba počítat s tím, že při aplikaci metody CAWI respondent nemá možnost požádat tazatele o dovysvětlení obtížně pochopitelné či nesrozumitelně formulované otázky (spoléhat na hot-line v tomto ohledu lze jen v omezené míře). Je třeba rovněž počítat s rizikem výskytu výběrového vychýlení v důsledku samovýběru; v daném případě tedy existuje vyšší pravděpodobnost, že se do výzkumu zapojí mimořádně nespokojení či naopak velmi spokojení jednotlivci, zatímco zapojení pracovníků s nevyhraněnými či neutrálními postoji je nižší než odpovídá jejich reálnému zastoupení v základním souboru. Z výsledků baseline šetření se však zdá, že tento jev nenastal. Je nutné zajistit vysoký standard důvěryhodného zacházení s osobními údaji. Respondent hodnotí své pracovní prostředí a podmínky, je proto nutné, aby sběr prováděl externí subjekt, který dokáže zajistit, že individuální odpovědi budou zpracovány souhrnně a nebudou nikde spojovány se jmény respondentů.

I přes uvedené nevýhody této metody sběru dat, je provedení této metody v navazujícím šetření doporučeno.

Významné okolnosti provádění sběru dat

Před samotným započítáním sběru dat je v souvislosti s přípravou výběrové opory nutno provést opravy a vyčištění výchozích seznamů v rámci jednotlivých cílových skupin. Jedná se zejména o opravu zjevných překlepů a chyb, opravu a případné doplnění neúplných údajů, opravu nepřesných údajů, identifikaci a opravu duplicit a vyloučení irelevantních kontaktů.

⁴ Jde o jev, kdy dotazovaní zkreslují své odpovědi ve prospěch takových variant, o nichž předpokládají, že jsou konformní a očekávané.

V rámci přípravných prací je tedy nezbytné vyčlenit potřebný čas a personální kapacity na vyčištění výběrové opory, přičemž je třeba počítat zejména s následujícími komplikacemi:

a) duplicity ve vstupních datech

Deduplikace je v rámci softwarového vybavení používaného při výzkumné činnosti víceméně rutinní a relativně snadnou operací. Nicméně některé „duplicity“ ve zpracovávané výběrové opoře nelze opravit, neboť chybí 100% jistota, že se skutečně jedná o duplicity a nikoliv o pouhé shody jmen. Ve výběrové opoře se totiž mohou vyskytnout shodná jména a příjmení, ale různé e-mailové adresy; další údaj použitelný pro ověření identity respondenta (např. telefon) v řadě případů může chybět. Pokud takováto situace nastane, je lépe ponechat ve výběrové opoře oba kontakty i s tím rizikem, že respondentovi budou zasílány dvě pozvánky do výzkumu. Je vhodné poučit pracovníka hot-line, aby v případě dotazů informoval respondenty o tom, že mají vyplnit dotazník pouze jedenkrát. Takovéto případy je však třeba odlišit od situací, kdy je respondentům umožněno zapojení do výzkumu v různých rolích (respondenti pak budou navedeni k vyplnění různých dotazníků) a je žádoucí, aby je oba skutečně vyplnili.

b) neúplné údaje

U některých záznamů ve výběrové opoře mohou chybět dokonce i základní kontaktní údaje (e-mail a telefon), popř. osobní údaje identifikující konkrétní osobu (jméno a příjmení). Ve spolupráci se zadavatelem je vhodné pokusit se o jejich doplnění zejména v případě málopočetných cílových skupin (může totiž nastat výběrové vychýlení).

c) nepřesné údaje

Výběrová opora může dále obsahovat nepřesné záznamy, zejména pak chybně uvedené e-mailové adresy, nefunkční e-maily apod. Je vhodné poskytnout zadavateli seznam takovýchto nepřesností a chyb, aby mohly být včas vyjasněny, doplněny a opraveny.

V rámci realizace navazujících šetření, je při práci s výběrovou oporou doporučeno dodržovat následující obecné zásady, které vycházejí mimo jiné i z výše uvedených komplikací zjištěných během baseline šetření:

a) zamezit opakovanému vyplnění dotazníku jedním respondentem

Jak již bylo uvedeno, výběrová opora může obsahovat duplicitní záznamy; bez jejich pečlivé eliminace je pravděpodobné, že někteří respondenti by vyplnili stejný dotazník opakovaně, což by mohlo zkreslit výsledné hodnoty. Při realizaci baseline sice takováto situace nenastala, nicméně její výskyt nelze vyloučit.

b) eliminovat irelevantní jednotky

Při eliminaci jednotlivých záznamů je třeba informovat zadavatele a diskutovat o charakteristikách eliminovaných kontaktů a odhadnout dopady jejich faktického vyřazení na přesnost a nevychýlenost výsledků. Je doporučeno připravit separátní seznam vyřazených subjektů a sdílet ho se zadavatelem.

c) umožnit respondentům v různých rolích zapojit se do příslušných etap sběru dat

Je také třeba počítat s tím, že mezi jednotlivými cílovými skupinami existují přirozené průniky, jež je nutné reflektovat. V tomto ohledu platí, že cílová skupina A se může fakticky překrývat s cílovou skupinou C a D, naopak cílové skupiny B a A, C, D jsou disjunktní. V rámci přípravy navazujících šetření je třeba zvážit, zdali je s ohledem k minimalizaci zátěže respondentů vhodné požádat o zapojení do výzkumného šetření jen v jedné z jejich rolí. V takovém případě je vhodné zapojovat respondenty primárně do méně početných cílových skupin (tj. respondenta, který patří současně do cílové skupiny B i C, oslovit jako zástupce cílové skupiny C). Existuje totiž riziko, že se opakovaně oslovený respondent do výzkumu nezapojí vůbec nebo se zapojí jen selektivně (vyplní tedy jen jeden z několika zaslaných dotazníků). V takové situaci nelze efektivně předejít problematickému samovýběru, kdy si respondent vybere příslušnost k početnější cílové skupině, ačkoliv by z metodologického hlediska bylo vhodnější, pokud by daný respondent vystupoval v roli zástupce méně početné cílové skupiny. Konkrétní způsob řešení průniků je třeba diskutovat se zadavatelem.

Pozornost je dále nutné věnovat předběžnému informování respondentů a dalších zainteresovaných stran o probíhajícím výzkumu, hot-line a v neposlední řadě také organizaci opakovaných výzev k participaci na prováděném výzkumu.

a) informování respondentů o výzkumu

Význam avíza je dán nejen tím, že informuje zástupce jednotlivých cílových skupin (zejm. respondenty) o probíhajícím výzkumu, ale také tím, že vysvětlí jeho průběh (nároky na respondenty) a motivaci k jeho provedení.

Avízo umožňuje zkrátit potřebný čas ke sběru dat a přispívá rovněž ke zvýšení kredibility prováděného šetření (poskytuje mu legitimitu). Je třeba upozornit na vhodnost informovat kromě samotných respondentů také další zainteresované strany (nadřízená pracoviště; kooperující subjekty, potenciální uživatele výsledků šetření). Ty sice nejsou primární cílovou skupinou (potenciálními respondenty), přesto je však žádoucí, aby byly adekvátním způsobem informovány přímo zadavatelem výzkumu.

Užitečná je informace na WWW stránkách zadavatele (respondenti skutečně ověřují). Avízo by mělo být signováno kompetentním a dobře informovaným pracovníkem zadavatele výzkumu. Vzhledem k doporučenému cenzu je eliminována situace, že by byl informován potenciální respondent, který následně nebude k účasti na výzkumu přizván.

b) hot-line

Je vhodné, aby po celou dobu terénních prací byla k dispozici funkční podpora v podobě hot-line; je třeba počítat s tím, že v průběhu terénní fáze bude třeba zodpovědět a vyřídit více než 100 podnětů⁵. Typicky je třeba počítat s dotazy na význam některé z otázek v dotazníku, ujištění se o způsobu vyplňování on-line dotazníku (vynucení některých odpovědí, způsob vyplnění otevřených otázek atd.), vyřešení specifické situace (souběžná příslušnost respondenta ke dvěma cílovým skupinám) a ujištění se o způsobu zpracování poskytnutých odpovědí (souhrnné vyhodnocení vylučující přímou či nepřímou identifikaci konkrétního respondenta). Nezanedbatelná část dotazů se může týkat technických okolností při vyplňování dotazníku (potřeba přerušit vyplňování a pokračovat ve vyplnění jindy). Technicky je vhodné řešit hot-line formou zelené linky a e-mailem; rovněž je vhodné vyčlenit kvalifikovaného pracovníka poskytujícího potřebnou podporu.

c) opakování výzvy k participaci

Ve snaze minimalizovat možné negativní jevy spojené s nízkou návratností (nejde jen o výběrové vychýlení, ale také o problematičnost provedení celé řady analýz vyžadujících určitý počet pozorování) je nutné, aby respondenti byli v průběhu terénních prací opakovaně vyzváni k participaci na výzkumu. Tyto opakované výzvy je třeba zasílat výlučně těm respondentům, kteří v daný okamžik s vyplňováním on-line dotazníku ani nezačali. Optimální počet opakovaných výzev jsou dvě (tj. celkem tři vlny), na každou vlnu je vhodné vyčlenit cca 3 – 7 dní.

⁵ Uvedený odhad vychází ze zkušeností při realizaci baseline šetření.

Časový harmonogram sběru dat

<p>Přípravná etapa</p> <p>a) Seznámit se s metodikou baseline šetření (viz mj. Technická zpráva)</p> <p>b) Aktualizovat výzkumné instrumenty (ověřit platnost terminologie; ujistit se o změnách, ke kterým došlo ve sledovaných oblastech v průběhu minulého období)</p> <p>c) Ověřit prostřednictvím konzultací se zadavatelem aktuální obsahové priority a zjistit požadavky zadavatele na doplnění či revizi indikátorů</p> <p>d) Převzít a vyčistit aktuální databázi kontaktů (včetně vyřešení otázky ochrany osobních údajů)</p> <p>e) Revidovat obsah opory výběru; zejména řešit případné duplicity – diskutovat se zadavatelem a rozhodnout o zařazení/vyřazení konkrétních skupin respondentů; upřesnit priority při zařazování jednotlivců do překrývajících se cílových skupin; formulovat strategii pro oslovení zahraničních kontaktů</p>	<p>2 týdny</p>
<p>Pilotáž</p> <p>f) Provést pilotáž aktualizovaných výzkumných instrumentů</p> <p>g) Zapracovat výsledky pilotáže a finalizovat výzkumné instrumenty</p> <p>h) Naprogramovat CAWI aplikaci včetně relevantních filtrů</p>	<p>3 týdny</p>
<p>Sběr dat</p> <p>i) Připravit zázemí pro sběr dat, tj. zejména připravit avíza o realizaci výzkumu a distribuovat informační dopisy pro zainteresované strany; instruovat pracovníky hot-line</p> <p>j) Zajistit od zadavatele písemné pověření k realizaci výzkumu a umístit ho na web zadavatele</p>	<p>1 týden</p>
<p>k) Provést sběr dat; průběžně sledovat návratnost a včas rozhodnout o provedení follow-up (opakované výzvy k účasti na výzkumu)</p> <p>l) Uskutečnit follow-up (optimálně 2x)</p>	<p>3 týdny</p>
<p>Analýza dat a příprava závěrečných výstupů</p> <p>m) Vyčistit data, provést analýzu dat a výpočet hodnot sledovaných indikátorů</p> <p>n) Připravit závěrečnou zprávu; provést výpočty měr návratnosti</p> <p>o) Porovnat data s výsledky baseline šetření</p>	<p>4 týdny</p>
<p>p) Připravit podrobnou dokumentaci provedeného šetření</p> <p>q) Aktualizovat tuto metodiku a formulovat doporučení pro další vlnu navazujícího šetření</p>	<p>2 týdny</p>
<p style="text-align: right;">Celkový realizační čas</p>	<p>15 týdnů</p>

5. TECHNIKA VÝBĚRU

Technika výběru

Při výzkumu jednotlivých cílových skupin je vhodné využít cenzu, tedy dotazování všech jednotek základního souboru. Tento přístup napomáhá při zobecňování dosažených výsledků (neboť nevyklučuje žádnou část základní populace), umožňuje aplikovat adekvátní analytické postupy (zejména ty, které vyžadují vyšší absolutní počet případů) a v neposlední řadě také eliminuje riziko výběrového vychýlení (protože aplikace jakékoliv techniky výběru s sebou nese riziko výběrového vychýlení).

Oslovení všech jednotek základního souboru je dokonce nezbytné v případě méně početných cílových skupin (tj. takových, které čítají řádově desítky a stovky jednotlivců); v daném případě se jedná o cílové skupiny C (tedy o členy oficiálních pracovních uskupení podílející se na řízení Dohody o Partnerství, kteří nejsou placeni z OPTP) a D (tj. o osoby podílející se na řízení Dohody o Partnerství placených z OPTP). Použití cenzu je však smysluplné i u početných cílových skupin, které zahrnují řádově tisíce členů (v případě provedeného baseline šetření se jedná o cílové skupiny A (tedy o zaměstnance IS využívající MONIT7+ a/nebo MSC2007) a B (tj. o žadatele/příjemce využívající BENEFIT7)⁶. V této souvislosti platí, že mezní náklady spojené s oslovením vyššího počtu respondentů jsou v případě zvolené metody sběru dat (CAWI) prakticky nulové.

Na druhé straně je třeba vzít v potaz riziko posilování pocitu „přezkoumanosti“ konkrétních cílových skupin či některých jednotlivců, nicméně tuto skutečnost je vhodné řešit na obecnější úrovni případnou koordinací výzkumných a evaluačních aktivit a vysvětlením významu prováděného šetření. V tomto ohledu je rovněž znakem citlivého přístupu k cílovým skupinám pečlivé uvážení rozsahu výzkumného instrumentu (jinými slovy počet otázek v dotazníku).

V rámci navazujících šetření je možné zvolit některou z následujících výběrových technik⁷, dle aktuální situace je třeba zvážit jejich konkrétní výhody a nevýhody:

a) prostý náhodný výběr

Výhodou prostého náhodného výběru je jednoduchost jeho provedení a možnost výpočtu standardní chyby výběru. Na druhé straně platí, že prostý náhodný výběr může vést k nesystematickým zkreslením a vychýlením, které nelze předem odhadnout. Dále platí, že v případě méně početných cílových skupin se zvyšuje riziko výběrového vychýlení, které se

⁶ Resp. nástupce těchto informačních systémů, které budou používány v období 2014 - 2020

⁷ Ostatní výběrové techniky jako např. kvótní výběr, snowball či systematický výběr nejsou v podmínkách navazujících šetření bud technicky proveditelné (kvótní výběr) nebo nejsou obhajitelné (snowball) či jsou spojeny s neúnosnými riziky (systematický výběr).

dále může posílit nízkou návratností. Vzhledem k relativně nízké kvalitě vstupních dat není doporučena případná aplikace post-stratifikační váhy, neboť existuje riziko distorze dosažených výsledků (nelze počítat s tím, že by výběrová opora byla dokonale očištěná od duplicit).

b) Stratifikovaný náhodný výběr

Výhodou stratifikovaného náhodného výběru je, že tento typ výběru lépe zohlední strukturu základní populace a sníží riziko výběrového vychýlení. Stratifikovaný náhodný výběr je však nevhodný kvůli nedostatečným informacím obsažených ve výběrové opoře; ta totiž neobsahuje proměnné, které by bylo třeba využít pro užitečné a smysluplné nastavení strat. Tento typ výběru je dále nevhodný kvůli relativně nízké kvalitě vstupních dat. V důsledku toho mohou být jednotky zařazeny do nesprávných strat a může tak dojít k výběrovému vychýlení.

c) Výběr úsudkem

Tento typ výběru lze aplikovat jen v případě málo početných cílových skupin (C, D). Nicméně platí, že je obtížně obhajitelný, neboť k výběru jednotek dochází na základě subjektivního posouzení, což může významně ovlivnit strukturu výběrového souboru a jeho reprezentativitu.

S ohledem k charakteristickým rysům jednotlivých výběrových technik popsaných výše, s ohledem k charakteru cílových skupin a s přihlédnutím ke skutečnosti, že je k dispozici výběrová opora zahrnující celý základní soubor je při použití metody CAWI vhodné realizovat výzkum v celé základní populaci, tedy provést cenzus a vyhnout se tak aplikaci kterékoliv výběrové techniky.

Velikost výběrových souborů

Velikost výběrového souboru je důležitá z hlediska minimalizace výběrové chyby. Získáním dostatečně početného výběrového souboru je podmíněno provádění spolehlivých zobecnění. Dostatečná velikost výběrového souboru je dále důležitá s ohledem k prováděným analýzám, neboť jen dostatečně robustní datový soubor umožňuje provádět užitečné segmentační analýzy a aplikovat některé z analytických metod (mj. chí-kvadrát). Dosažení potřebné velikosti výběrových souborů je jedním z hlavních důvodů proč neaplikovat žádnou z výběrových technik a provést v navazujících šetřeních cenzus.

6. FORMULACE A POŘADÍ OTÁZEK VE VÝZKUMNÉM INSTRUMENTU

Odpovědi na jednotlivé otázky ve výzkumných instrumentech by v rámci on-line sběru dat měly být vynucovány, tj. mělo by být u nich nastaveno povinné vyplnění. Současně platí, že by varianty „nevím“ či „bez odpovědi“ neměly být u většiny ukazatelů explicitně nabízeny. V kombinaci se stupnicemi se sudým počtem kategorií jde totiž ve většině případů o metodologickou chybu. Výjimku představuje jen několik jednotlivých proměnných, které zjišťují hodnocení takových jevů, jež nemusí být relevantní pro všechny respondenty (typicky se jedná o hodnocení spokojenosti s technickou podporou). U těchto otázek je naopak nutné meritorní odpověď nevynucovat a ponechat respondentovi možnost, aby danou otázku mohl vynechat či nevyplnit. Alternativně lze doplnit filtrační otázku, nicméně v takovém případě je třeba počítat s prodloužením průměrné doby vyplnění dotazníku.

Explicke pořadí otázek v dotazníku a řazení jednotlivých tematických bloků

Navzdory obecným doporučením zařazovat sociodemografické (a další klasifikační) otázky na konec dotazníku doporučujeme v daném případě pravý opak. Důvodem je předpokládaný relativně vysoký podíl částečně vyplněných dotazníků⁸, které by při absenci základních třídících znaků umístěných na konci dotazníku, nebylo možné použít. Umístěním klasifikačních otázek na začátek dotazníku však bude i částečně vyplněný dotazník v určité míře použitelný. V této souvislosti je nutné podotknout, že počet sociodemografických a klasifikačních znaků je nízký (čítá přibližně pět proměnných, tj. pět otázek) a nepředstavuje tak pro respondenta neúměrně vysokou kognitivní zátěž a obstrukci při vyplňování.

Ve výzkumných instrumentech jsou důsledně používány stupnice se sudým počtem hodnot, které lépe diferencují spokojené respondenty od nespokojených. Přestože tento typ škál je pro některé dotazované náročnější (vzhledem k chybějící středové -neutrální- hodnotě), je nanejvýš vhodné tento typ škál zachovat. Další důležitou vlastností používaných stupnic je, že první nabízenou alternativou odpovědi na zadané otázky je nejvíce pozitivní varianta (např. „rozhodně ano“ či „velmi spokojen/a“) a jako poslední je uváděna varianta nejméně pozitivní (např. „rozhodně ne“ či „velmi nespokojen/a“).

V neposlední řadě je vhodné zachovat umístění otevřené otázky na důvody spokojenosti či nespokojenosti mezi obecnou uzavřenou otázkou na celkovou spokojenost s danou oblastí a sérií uzavřených otázek na hodnocení dílčích oblastí. Změnou umístění otevřené otázky by mohlo dojít k tzv. haló-efektu, kdy by odpovědi na otevřenou otázku mohly být ovlivněny otázkami uzavřenými.

⁸ Důvodem může být irelevance některých otázek, vysoký počet otázek či nahodilé situační vlivy.

7. VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V návaznosti na specifikaci v zadávací dokumentaci je výzkumné šetření zaměřeno na analýzu týkající se reflexe a vnímání pracovních podmínek v předem stanovených oblastech, na identifikaci hlavních problémů spojených s výkonem pracovní činnosti jednotlivých cílových skupin a na odhalení silných a slabých stránek těchto pracovních podmínek.

Vyhodnocení baseline šetření přineslo vytvoření sady monitorovacích indikátorů a stanovení jejich výchozích hodnot, které budou v rámci navazujících šetření periodicky aktualizovány a bude tak možno ověřovat případné změny ve spokojenosti mezi reprezentanty jednotlivých cílových skupin. Součástí sledovaných ukazatelů je řada údajů charakterizujících spokojenost jednotlivých cílových skupin s pracovními podmínkami, které mohou být využity při řízení dalšího rozvoje pracovních podmínek.

Konstrukce indikátorů

Základní úroveň konstrukce monitorovacích indikátorů tvoří jednotlivé znaky (proměnné). Platí, že každá otázka v dotazníku odpovídá jednomu znaku, resp. základem otázek ve výzkumných instrumentech jsou jednotlivé znaky. Hodnoty zjištěné v rámci sběru dat je třeba sumarizovat; jednotlivé proměnné byly navrženy tak, aby se varianty odpovědí pohybovaly na stupnici od 1 do 4, kde hodnota 1 představuje nejhorší hodnocení a hodnota 4 nejlepší. Vyšší průměrná škálová hodnota pak znamená lepší hodnocení, což usnadňuje interpretaci a nevyžaduje přitom transformaci dat.

Druhou úroveň konstrukce indikátorů tvoří oblasti, na základě kterých jsou monitorovány pracovní podmínky, monitorovací systém a systém vzdělávání a odměňování. Pro každou takovou oblast je vypočten tzv. parciální indikátor. Jeho hodnota je sumou hodnot jednotlivých proměnných ($\sum X_i$) transponovanou na standardizovanou škálu 0 – 100 % umožňující vzájemné porovnávání hodnot parciálních indikátorů. Konkrétní způsob výpočtu je patrný ze vzorce:

$$PI = ((\sum X_i) - n) / (n * 3) * 100$$

kde PI je hodnota parciálního indikátoru; n, je počet proměnných a X_i je hodnota i-té proměnné (i = 1 až n)

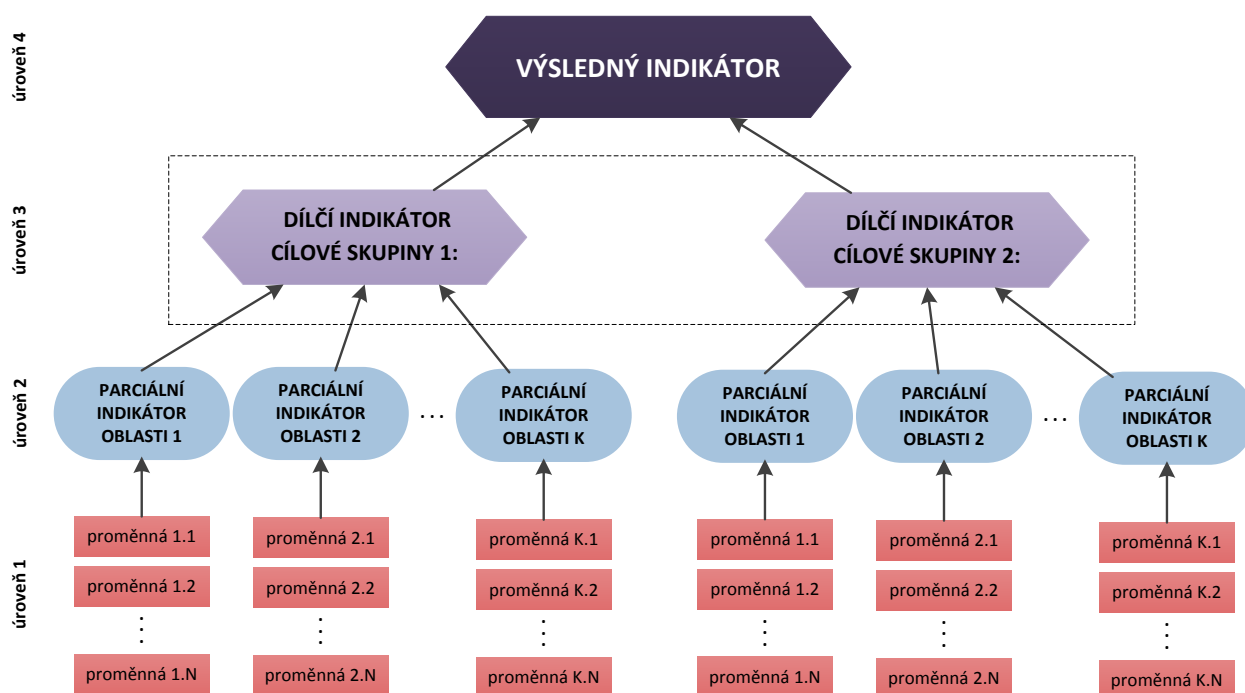
Třetí úroveň indikátoru se vyskytuje pouze u parciálních indikátorů „spokojenost relevantních aktérů s podmínkami pro práci na řízení DoP/OP“ a „spokojenost zaměstnanců implementační

struktury a příjemců a žadatelů s informačním systémem“ a tvoří ji tzv. dílčí indikátor cílové skupiny. Dílčí indikátor pro cílovou skupinu je vypočten jako aritmetický průměr jednotlivých parciálních indikátorů.

Poslední (čtvrtou) úroveň tvoří výsledný indikátor, který je vypočten jako aritmetický průměr obou dílčích indikátorů. Váhy těchto dílčích indikátorů je vhodné nastavit v poměru 1:1 (v tom případě stačí vypočíst skutečně jen aritmetický průměr). Je však možné zohlednit velikost jednotlivých cílových skupin (v návaznosti na interpretaci dosaženého výsledku) tak, že početnější cílové skupině bude přiřazena vyšší váha (odpovídající velikosti této cílové skupiny). V tom případě bude třeba připravit namísto aritmetického průměru průměr vážený. Ostatní okolnosti výpočtu výsledného indikátoru zůstanou beze změny.

Celková skladba indikátorů je podrobně znázorněna v následujícím schématu:

Schéma 1: Čtyř-úrovňový model úrovně sledovaných indikátorů



Pozn.: V případě indikátoru “Spokojenost zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání“, který se vztahuje jen k jedné cílové skupině, má konstrukce indikátoru jen tři úrovně a hodnota výsledného indikátoru odpovídá hodnotě dílčího indikátoru

Na tomto místě je vhodné připomenout, že při vyhodnocení baseline šetření byly na základě analýzy reliability identifikovány některé proměnné, které vybočovaly z jednodimenzionality sledovaných indikátorů. V případě cílové skupiny zaměstnanců implementační struktury používající systém MONIT7+ a/nebo MSC2007 se jednalo o proměnnou „hodnocení dopadu plánovaných odstavek systému na práci“, v případě cílové skupiny osob, jejichž platy jsou

hrazeny z OPTP mimo osob pracujících na DPP či DPČ, se jednalo o „hodnocení informovanosti/ připravenosti partnerů na jednáních pracovní skupiny“, o „hodnocení frekvence aktualizací metodik a pravidel OPTP“ a o „hodnocení dostatku času pro využití nabídky kurzů“. V tomto ohledu je nutné před opakovaným zařazením těchto proměnných zvážit případnou změnu ve formulaci či v akcentu otázky, popř. rozhodnout o vyřazení těchto proměnných z analytického modelu.

Metodika výpočtu monitorovacích indikátorů

Postup výpočtu jednotlivých indikátorů je popsán v následujícím schématu:

Shrnutí metodiky výpočtu indikátorů

(standardizované rozpětí indikátorů: 0 – 100 %)

1) výpočet parciálních indikátorů

$$\text{parciální indikátor (PI)} = \left(\frac{\sum X_i - n}{n \cdot 3} \right) \cdot 100$$

kde **n** je počet proměnných a **X_i** je hodnota *i*-té proměnné (*i* = 1 až *n*)

2) výpočet dílčích indikátorů

$$\text{díleč indikátor (DI)} = \frac{\sum PI_j}{k}$$

kde **k**, je počet parciálních indikátorů (PI) a **PI_j** je hodnota *j*-tého parciálního indikátoru (*j* = 1 až *k*)

3) výpočet výsledných indikátorů

$$\text{INDIKÁTOR (I)} = \frac{DI_1 + DI_2}{2}$$

INDIKÁTOR (I) = DI (v případě spokojenosti zaměstnanců implementační struktury s personální politikou a systémem vzdělávání)

Metodika výpočtu indikátorů je navržena takovým způsobem, aby bylo možné zjistit a vypočítat příslušné hodnoty již na úrovni řádkových dat (tj. pro každého jednotlivého respondenta). Tím lze snadno provádět další analýzy založené na porovnání jednotlivých podskupin respondentů definovaných např. délkou praxe, mírou zkušeností s monitorovacími systémy či pracovním zařazením.

O INSTITUTU

Institut evaluací a sociálních analýz je první soukromý vědecko-výzkumný institut v oboru společenských věd založený v ČR. Jde o nezávislý subjekt, který se zaměřuje na přípravu a aplikaci metodik evaluačního výzkumu. Institut byl založen podle pravidel stanovených Evropskou unií (Článek 2.2, písm. d. Rámce Společenství pro státní podporu výzkumu, vývoje a inovací). Cílem Institutu je provádět základní výzkum, aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj a šířit jejich výsledky prostřednictvím výuky, publikování nebo převodu technologií, přičemž veškerý zisk je zpětně investován do těchto činností.

INESAN realizuje své aktivity v takových oblastech jako:

- rozvoj evaluačních metod a technik,
- zkoumání výkonnosti analyzovaných subjektů,
- evaluace dopadů a efektivity analyzovaných programů,
- formulace a implementace efektivních doporučení a řešení,
- systematické provádění formativních i sumativních meta-evaluací.

Díky svému zázemí v oblasti metodologie aplikovaného společenskovedního výzkumu poskytuje také zpracování výzkumných studií a analýz. INESAN rovněž poskytuje odborné služby při tvorbě metodických nástrojů pro evaluace, realizuje samotná evaluační šetření, podílí se na přípravě zadávacích dokumentací, poskytuje peer-review jednotlivých dokumentů vztahujících se k evaluacím a k metodologii společenskovedního výzkumu.

Publikace, expertízy, odborná stanoviska a posudky, které INESAN vydává, nejsou ovlivněny názory a postoji zadavatelů a obsahují nezávislý pohled expertů INESAN.



**INSTITUT EVALUACÍ
A SOCIÁLNÍCH ANALÝZ**



**STANOVENÍ METODOLOGIE ZJIŠŤOVÁNÍ HODNOT VYBRANÝCH
INDIKÁTORŮ VÝSLEDKŮ PRO OPTP 2014 – 2020 A ZJIŠTĚNÍ
VÝCHOZÍCH HODNOT V ROCE 2014**

METODIKA ŠETŘENÍ

ČERVEN 2014

INESAN – Institut evaluací a sociálních analýz

Heřmanova 22, 170 00 Praha 7

Tel: +420 220 190 597

E-Mail: info@inesan.eu

Web: www.inesan.eu

