

**2007**

Studie trhu, veřejného mínění a sociální studie -  
Požadavky na služby, termíny a definice

ČSN  
ISO 20252

76 1601

Market, opinion and social research - Vocabulary and service requirements

Études sociale, d'opinion et de marché - Termes, définitions et exigences de service

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 20252:2006. Překlad byl zajištěn Českým normalizačním institutem. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 20252:2006. It was translated by Czech Standards Institute. It has the same status as the official version.



© Český normalizační institut, 2007  
Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány  
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

**77518**

Strana 2

Národní předmluva

Souvisící ČSN

EN ISO 9000:2005 zavedena v ČSN EN ISO 9000:2006 (01 0300) Systémy managementu kvality -  
Základní principy a slovník

EN ISO 9001:2000 zavedena v ČSN EN ISO 9001 ed. 2:2002 (01 0321) Systémy managementu jakosti - Požadavky

ISO/TR 10013:2001 zavedena v ČSN ISO/TR 10013:2002 (01 0331) Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti

ISO/TR 10017:2003 zavedena v ČSN ISO/TR 10017:2004 (01 0336) Návod k aplikaci statistických metod v ISO 9001:2000

ISO 3534-1:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-1:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky. Část 1: Pravděpodobnost a obecné statistické termíny

ISO 3534-2:1993 zavedena v ČSN ISO 3534-2:1994 (01 0216) Statistika - Slovník a značky. Část 2: Statistické řízení jakosti

ISO 3534-3:1999 zavedena v ČSN ISO 3534-3:2001 (01 0216) Statistika - Slovník a značky - Část 3: Navrhování experimentů

Vysvětlivky k textu převzaté normy

ČSN ISO 20252:2007 je určena nejen pro organizace, poskytující produkty služby výzkumu, průzkumu, ankety a produkty podobných služeb, ale i organizacím využívajících služeb těchto organizací, organizacím certifikačním a organizacím, které v rámci systému managementu kvality považují studii trhu za nedílnou součást marketingové studie. Pro poskytovatele služeb je specifikací této technické normy stanovení charakteristik kvality produktů, z hlediska procesu vymezeného mezinárodní normou systému managementu kvality a touto technickou normou.

Upozornění na národní poznámky

Do normy byly k článkům 2.7, 2.40 a 2.42 doplněny informativní národní poznámky.

Upozornění na národní přílohu

Do této normy byla doplněna národní příloha NA (informativní), která obsahuje vymezení oblasti použitelnosti studie.

Vypracování normy

Zpracovatel: Est-Quest Conseils Praha, s.r.o., IČ 49623133, Patrik Tůma

Technická normalizační komise: TNK 6 Prokazování kvality

Pracovník Českého normalizačního institutu: Bc. Kateřina Čábelová

Strana 3

---

MEZINÁRODNÍ NORMA

Studie trhu, veřejného mínění a sociální studie -  
Slovník a požadavky na provádění služby

ISO 20252  
První vydání  
2006-04-01

### **Odmítnutí odpovědnosti za manipulaci s PDF souborem**

Tento soubor PDF může obsahovat vložené typy písma. V souladu s licenční politikou Adobe lze tento soubor tisknout nebo prohlížet, ale nesmí být editován, pokud nejsou typy písma, které jsou vloženy, používány na základě licence a instalovány v počítači, na němž se editace provádí. Při stažení tohoto souboru přejímají jeho uživatelé odpovědnost za to, že nebude porušena licenční politika Adobe. Ústřední sekretariát ISO nepřijímá za její porušení žádnou odpovědnost.

Adobe je obchodní značka „Adobe Systems Incorporated“.

Podrobnosti o softwarových produktech použitých k vytvoření tohoto souboru PDF lze najít ve Všeobecných informacích, které se vztahují k souboru; parametry, pomocí kterých byl PDF soubor vytvořen, byly optimalizovány pro tisk. Soubor byl zpracován s maximální péčí tak, aby ho členské organizace ISO mohly používat. V málo pravděpodobném případě, tj. když vznikne problém, který se týká souboru, informujte o tom Ústřední sekretariát ISO na níže uvedené adrese.



### **DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM**

© ISO 2006

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopii a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.  
ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)  
Published in Switzerland

Strana 4

---

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

**1**      Předmět  
normy

.....

..	7
<b>2</b> Termíny a definice	7
<b>3</b> Požadavky na systém managementu kvality	12
<b>3.1</b> Postup a odpovědnost	12
<b>3.2</b> Důvěrnost	13
<b>3.3</b> Požadavky na dokumentaci	13
<b>3.4</b> Odborná způsobilost a školení/výcvik	13
<b>3.5</b> Subdodavatelské smlouvy, outsourcing	13
<b>3.6</b> Přezkoumání efektivnosti systému managementu kvality	13
<b>4</b> Vedení a gesce studie	14
<b>4.1</b> Zodpovězení poptávek provedení studie	14
<b>4.2</b> Harmonogram realizace studie	16
<b>4.3</b> Podpora a spolupráce zadavatele	16
<b>4.4</b> Dotazníky a scénáře rozhovorů	17
<b>4.5</b> Řízení tvorby výběrového souboru a zpracování dat	18
<b>4.6</b> Monitorování realizace studie	19

<b>4.7</b>	Dokumenty, materiály a produkty použité v rámci studie.....	19
<b>4.8</b>	Prezentace výsledků studie.....	19
<b>4.9</b>	Elektronické záznamy týkající se studie.....	20
<b>5</b>	Sběr dat ..... .....	21
<b>5.1</b>	Všeobecně ..... .....	21
<b>5.2</b>	Management, nábor a školení/výcvik terénních pracovníků.....	22
<b>5.3</b>	Sběr dat prováděný v terénu.....	24
<b>5.4</b>	Validace práce terénních pracovníků (netýká se kvalitativní studie).....	25
<b>5.5</b>	Kvalitativní sběr dat.....	26
<b>5.6</b>	Sběr dat pomocí ankety - respondenti vyplňují samostatně.....	28
<b>5.7</b>	Sběr dat ze sekundárních zdrojů.....	29
<b>5.8</b>	Záznamy týkající se sběru dat.....	29
<b>6</b>	Management a zpracování dat.....	29
<b>6.1</b>	Všeobecně ..... .....	29
<b>6.2</b>	Elektronické pořízení dat.....	29
<b>6.3</b>	Pořízení dat v tištěné	

podobě.....	30
<b>6.4</b> Správnost databází, které nevyžadují pořízení dat.....	30
<b>6.5</b> Kódování.....	30
<b>6.6</b> Revize dat.....	32
<b>6.7</b> Správa souboru dat.....	32
<b>6.8</b> Analýza dat.....	32
<b>6.9</b> Předání dat v elektronické podobě.....	33
<b>6.10</b> Zálohování, uchovávání a zabezpečení dat.....	33
<b>7</b> Zpráva o výsledcích studie.....	34
<b>7.1</b> Všeobecně.....	34
<b>7.2</b> Kvantitativní studie.....	34
<b>7.3</b> Kvalitativní studie.....	34
Bibliografie.....	35
<b>Národní příloha NA</b> (informativní)	

## Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Předlohy mezinárodních norem jsou zpracovávány v souladu s pravidly danými směrnicemi ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem technických komisí je příprava mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členským technickým komisím k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících technických komisí.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem duševního vlastnictví nebo analogických práv. ISO není odpovědná za nerozpoznání a neupozornění na takové vlastnictví či práva.

ISO 20252 byla vypracována technickou komisí ISO/TC 225, *Průzkum trhu*.

## Úvod

Základním cílem mezinárodní normalizace je usnadnit rozvoj obchodních vztahů a jejich růst zejména mezi různými národními a regionálními trhy. Záměrem je aplikovat kvalitativní zásady uvedené v mezinárodních normách na studie trhu a veřejného mínění a sociální studie a harmonizovat je s jinými národními, již existujícími normami.

Studie trhu, veřejného mínění a sociální studie jsou v současné době odvětvím s globální působností. Zvyšující se podíl výdajů uživatelů studií je směřován do nadnárodních projektů, jejichž předmětem je konzistentní regionální a globální měřítko. Mezinárodní norma kvality přímo usnadňuje dosažení tohoto významného ekonomického a sociálního cíle, přičemž zajišťuje, aby jednotlivé procesní kroky těchto studií byly prováděny na příslušné úrovni a ověřitelným a konzistentním způsobem. To umožňuje využít data, získaná ze studií provedených v souladu s touto normou, k poskytování zboží a služeb spotřebitelům, občanům a institucím v konzistentní a transparentní podobě.

Sekundárním cílem při zpracovávání této mezinárodní normy je například potřeba stanovit úroveň požadavků na poskytování služeb a postupy práce s ohledem na jejich aplikaci v různých zemích. S ohledem na přání poskytovatelů služeb a jejich klientů tato mezinárodní norma jednoznačně rozlišuje mezi studii trhu, sociálními studii a průzkumy veřejného mínění na straně jedné a činnostmi přímého marketingu na straně druhé. Tato mezinárodní norma také zahrnuje některé základní zásady

mezinárodní normalizace včetně otevřenosti a transparentnosti, konsenzu zainteresovaných stran a technické spojitosti.

Tento první dokument vypracovaný ISO/TC 225 obsahuje rozsáhlé termíny a definice.

Strana 7

---

## 1 Předmět normy

Tato mezinárodní norma stanovuje termíny a definice stejně jako požadavky na služby kladené na organizace a profesionální pracovníky při provádění studií trhu, veřejného mínění a sociálních studií.

---

**-- Vynechaný text --**