

MŰSZAKI LEÍRÁS

HÁTTÉR.....	2
I. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ.....	5
Fókuszcsoportos vizsgálat	5
Célkitűzés.....	5
Tartalmi leírás és követelményspecifikáció.....	5
II. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ.....	5
Kommunikációs hatásosság felmérés (KHF).....	13
Célkitűzés.....	13
Tartalmi leírás és követelményspecifikáció.....	13
III. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ.....	15
Egészségkommunikációs sajátosságok felnőtt felmérés (ESF)	15
Célkitűzés.....	15
Tartalmi leírás és követelményspecifikáció.....	15
IV. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ.....	24
Egészségkommunikációs sajátosságok iskolai felmérés (IESF)	24
Célkitűzés.....	24
Tartalmi leírás és követelményspecifikáció.....	24

HÁTTÉR

A magyar lakosság születéskor várható élettartama – a javuló tendencia ellenére – még mindig alacsonyabb, mint a Visegrádi országokra, vagy az EU fejlettebb országaira jellemző érték. A keringési és daganatos betegségek okozta korai halálozás az EU országokban megfigyelhető tendenciákkal szemben Magyarországon stagnál, illetve növekszik.

A hazai rossz életkilátások hátterében az EU országai között kiemelkedően magas teljes halálozás valamint az EU átlagához képest közel kétszeres korai halálozás állhat. A versenyképesség szempontjából kiemelten fontos munkaképes korú népesség életkilátásait tekintve Magyarország az EU tagországainak sereghajtói közé tartozik.

Tartósan fennálló egészségproblémák, betegségek korlátozzák a lakosság több mint 40%-át mindennapi életvitelében. Magyarországon a szív- és érrendszeri, a daganatos, a mozgásszervi megbetegedések valamint a sérülések okozzák az összes egészséges életévvesztés (DALY) kétharmadát. Magyarországon az egészségtelen életmód jelenti a legnagyobb egészségkockázatot, bár – az elhízás kivételével – a legjelentősebb életmód tényezőknek tulajdonítható egészséges életévvesztések némileg csökkentek 1990 és 2010 között.

A korábbi évekhez viszonyítva a felnőtt lakosság dohányzási gyakorisága jelentősen csökkenni látszik: 2013-ban a nők 17%, a férfiak 26%-a dohányzott Magyarországon. 2011-ben még a magyar nők dohányzási gyakorisága nyolcadik, a férfiaké a 15. volt Európai Unióban. Túlzott alkoholfogyasztás tekintetében Magyarország az EU országainak középmezőnyében helyezkedett el 2009-ben, amikor a magyar férfiak 25%-a, a nők 6%-a számított túlzott alkoholfogyasztónak. 2009-ben a 14 éven felüli magyar lakosság több mint fele számított túlsúlyosnak vagy elhízottnak, így ebben az életmód tényezőben Magyarország az EU sereghajtói közé tartozott. A 14 éven felüli magyar nők 37%-a, férfiak 43%-a végzett az ajánlásoknak megfelelő testmozgást 2009-ben.

Az ELEM2009 adatainak elemzése alapján megállapítható, hogy az egészségi állapotban talált nagy egyenlőtlenségek visszavezethetők az egyén társadalmi helyzetében, lakóhelyi környezetében kimutatható különbségekre. Az egyenlőtlenségek hátterében álló tényezők nemcsak az ellátási szükségleteket, hanem az egészségügyi szolgáltatások igénybevételét is hátrányosan befolyásolják. A legjelentősebb kockázati tényezőkben az egészségi állapothoz hasonlóan kimutathatók társadalmi egyenlőtlenségek, azok mértéke azonban egy nagyságrenddel kisebb.

2005 és 2007 között Magyarországon a 75 év alattiak halálozásának 30%-a, évente közel 20 ezer haláleset elkerülhető lett volna a szükséges és megfelelő időben igénybe vett beavatkozással. Magyarország az elkerülhető halálozás 14 Európai Unió tagországának 2000/2002-es rangsorában nőknél az utolsó előtti, férfiaknál az utolsó volt.

Magyarországon az iskoláskorú fiatalok egészsége – hasonlóan a felnőttekéhez – kedvezőtlenebb, mint az ország társadalmi-gazdasági helyzetéből következne. Körükben tapasztalható egészségproblémák közül leginkább kiemelendő a balesetek és az öngyilkosságok gyakorisága, a mozgásszervi megbetegedések, a magasvérnyomás és a cukorbetegség elterjedtsége. Az elhízás és túlsúly valamint más egészségkockázatot jelentő magatartásformák, mint a dohányzást és a kábítószer kipróbálók aránya ugyancsak magas a magyar iskoláskorúak körében.

A magyar lakosság kirívóan rossz egészségi állapotáért különböző tényezők lehetnek felelősek:

Elsőként az egészséget közvetlenül befolyásoló egészségkárosító életmód a többi országhoz képest jelentős hazai elterjedtsége hibáztatható. Szerepét a túlzott alkoholfogyasztáshoz és a dohányzáshoz köthető, a referencia országokéhoz viszonyított magas halandóság meggyőzően bizonyítja. A keringési betegségek kiugróan magas halandóságához – ezeken túl – az egészségtelen táplálkozás, és a testmozgás hiánya is hozzájárulhat.

A helytelen egészségmagatartás hátterében jórészt az egészségnevelés és egészségfejlesztés modern és eredményes módszerei elterjedtségének hiányosságai, az e célokra fordított összegek elégtelensége valamint az egészséges életmódhoz szükséges információkhoz, termékekhez, szolgáltatásokhoz, sportolási lehetőségekhez való korlátozott hozzáférés állnak. Az egészséges választások további akadálya a helyes döntéshez szükséges ismeretek és a kellő motiváció hiánya.

A kisebb és nagyobb közösségekben az egyént érő stressz, az általános érték- és bizalomhiány, a támogató közösségek, az emberi szolidaritás gyakori hiánya, a romló kapcsolatok, a negatív gondolkodás, az emberek közti ellentéteket szító közhangulat, a széles körű stigma és diszkrimináció egyaránt hozzájárul a lelki és testi egészségünk megromlásához. A fokozott stressz ugyanis nem csak lelki betegségekhez vezet. A depresszió és a stressz közvetlenül járul hozzá testi betegségek kiváltásához és rosszabbodásához.

Az egészséget ily módon károsító pszichoszociális környezet kialakulásában az ország gazdasága, gazdasági teljesítménye, foglalkoztatási és jövedelmi viszonyai, de még a közlekedési és információs infrastruktúra is szerepet játszik. Ezek együttesen határozzák meg az egészséges életmód feltételeihez való hozzáférést is.

A társadalmi-gazdasági környezet felsorolt elemei az egészségügyi és szociális rendszerek nem megfelelő működtetésén keresztül közvetlenül is okai lehetnek a magyar lakosság Európától leszakadó egészségéért.

A népegészségügyi ellátó rendszer, a népegészségügyi szűrések, a közösségi, különböző szintűen tervezett programok célja az ismeretek bővítése, az attitűd váltás, az új magatartásformák fenntartásának támogatása az egészség minél tovább történő megőrzése érdekében. A lakosság különböző célcsoportjaira különböző kommunikációs eszközök használatosak, ezek egymásra épülése, a következetesség, az üzenetek tartós közvetítése biztosíthatja a célok elérését.

Az egészségkommunikáció ugyanakkor jelentős átalakulásokon megy keresztül, ahogyan a lakosságot elérő kommunikációs csatornák is jelentősen bővültek. A szakmai, és lakossági egészségkommunikáció Magyarországon hiányos, nincs egységes forrás ahol a naprakész, egészséggel, népegészségüggyel kapcsolatos hiteles információk széles körben elérhetőek lennének. A lakosság egyre nagyobb része számára elérhető az internet, és az iskolai fejlesztések egy része is a modern kommunikációs csatornák beszerzésére és alkalmazásának biztosítására irányul.

Az egészség-betegség, egészsége életmód, megelőzés témakörében szükség van egy megbízható szakmai bázisra, amely egyaránt szolgál széleskörű információkkal a szakemberek, a döntéshozók, a lakosság és a média felé is. A kommunikációs csatornák rohamos fejlődésének köszönhetően ma már a populáció egyre nagyobb része elérhető és megszólítható, melyet a gazdasági szereplők maximálisan kihasználnak. A népegészségügy eddig nem használta kellőképpen a modern kommunikációs lehetőségeket, így az információk nem mindig a legmegbízhatóbb forrásból érték el a célcsoportokat.

Az elmaradott térségek egy részében még nehezen elérhetők a korszerű kommunikációs csatornák, másrészt a lakosság korösszetétele, iskolázottsága igen eltérő, ezért különböző csatornákon érhető el. Annak ellenére, hogy rengeteg kommunikációs csatorna foglalkozik az egészség megőrzésének kérdésével, a hazai felmérések azt mutatják, hogy a lakosok nem kis részének elégtelenek az ismeretei. Ez egyértelműen nehezíti például a szervezett népegészségügyi szűrésen meg nem jelentek arányát. A lakosságnak ugyanaz a része érdeklődik az egészséggel kapcsolatos témák iránt, akik a szűréseken megjelennek, időben elmennek orvoshoz és egészségtudatosan vásárolnak, étkeznek.

A tervezett felmérések eredményei információt szolgáltatnak

- a kampányok eredményességéről,
- a célcsoportok egészség-fejlesztés szempontjából fontos sajátosságairól,
- a célcsoportok kommunikációs szokásairól.

A tervezett felmérések közvetve hozzájárulnak ahhoz, hogy jelentősen javuljon a lakosság egészségműveltsége és attitűdje, továbbá hogy növekedjen az egészségfejlesztési és betegség megelőzési programokban való lakossági részvétel, hogy az állam meghatározó szereplővé váljon a kommunikációs térben és ezáltal az állami egészségkommunikáció hitelessége és elfogadottsága megnövekedjen.

I. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ

Kvalitatív vizsgálat

CÉLKITŰZÉS

A kvalitatív szakasz célja kettős: egyfelől a tervezett kommunikációs iskolai és felnőtt felmérésekhez készített kérdőívek fókuszcsoporthoz és egyéni mélyinterjúk által történő kvalitatív vizsgálata, másfelől a kvalitatív eredmények önálló elemzése.

TARTALMI LEÍRÁS ÉS KÖVETELMÉNYSPECIFIKÁCIÓ

Felnőtt felméréshez készített kérdőív

A kvalitatív kutatás előkészítése

A kvalitatív szakasz időzítésének, mintájának és helyszíneinek közös véglegesítése

A Megbízó által kitűzött időzítés, mintaösszetétel, helyszínek szerint a Megbízott tájékozik a megvalósítási lehetőségekről, és az esetleges további pontosítási igényekről tájékoztatja a Megbízót.

A kutatás 10 fókuszcsoporthoz és 8 egyéni mélyinterjút foglal magában; a fókuszcsoporthoz közül 6 fókuszcsoporthoz Budapesten, 4 fókuszcsoporthoz vidéken kerül megtartásra.

A fókuszcsoporthoz tervezett összetétele:

1. 18-35 éves gyermektelen nők és férfiak, Budapest
2. 45-59 éves nők, Budapest
3. 45-59 éves férfiak, Budapest
4. Szülő csoport, 5. évfolyamos gyerekekkel, Budapest
5. Szülő csoport, 7. és 9. évfolyamos gyerekekkel, Budapest
6. Gyereket váró és gyermeket tervező párok (2 pár: 4-8 hónapos várandósok + partnerük, 2 pár gyermeket terveznek a lehető legközelebbi jövőben), Budapest
7. 18-35 éves gyermektelen nők és férfiak, vidéki város (nem megyeszékhely)
8. 45-59 éves gyermektelen nők és férfiak, vidéki város (nem megyeszékhely)
9. Szülő csoport, 7. és 9. évfolyamos gyerekekkel, vidéki város (nem megyeszékhely)
10. Gyereket váró vagy tervező párok (2 pár: 4-8 hónapos várandósok + partnerük, 2 pár gyermeket tervezők), vidéki város (nem megyeszékhely)

A végső összetétel a Megbízó és Megbízott közötti egyeztetés alapján csekély mértékben változhat.

A csoportok átlagos elérhetőségű résztvevőkből állnak, nagyobb részben átlagos, kisebb részben átlag feletti jövedelmi szinttel. A csoportok általános jellemzője, hogy többnyire közép- kisebb részben felsőfokú végzettségűekből állnak, legfeljebb 2 csoport kerülhet ki általános iskolai végzettséggel rendelkező résztvevők közül. A vidéki helyszíneket a Megbízó és a Megbízott egyeztetik, de várhatóan nem megyeszékhelyre esik a választás. A Megbízott naponta helyszínenként 2 csoportot bonyolít le.

A fókuszcsoportokat a Megbízott a szerződést követő lehető legkorábbi napokon tartja meg.

Az egyéni mélyinterjúk tervezett összetétele:

1. 36-55 év közötti nő, Budapest
2. 36-55 év közötti férfi, Budapest
3. 56-69- év közötti nő, Budapest
4. 56-69 év közötti férfi, Budapest
5. 36-55 év közötti nő, vidéki város
6. 36-55 év közötti férfi, vidéki város
7. 56-69- év közötti nő, vidéki város
8. 56-69 év közötti férfi, vidéki város

A végső összetétel a Megbízó és Megbízott közötti egyeztetés alapján csekély mértékben változhat.

A minta 50%-a dohányzik, legalább 50%-nak van gyermeke, 50% munkanélküli. A minta résztvevői 8 általános végzettségűek, vagy ipari szakmunkásképzőben fejezték be iskolai tanulmányaikat. A minta nagyobbik része valamivel átlag alatti jövedelemmel rendelkezik, „panelban”, vagy albérletben élnek. A mintába összesen 2-3 fő nyugdíjas.

A vidéki helyszíneket a Megbízó és a Megbízott egyeztetik.

Az egyéni mélyinterjúkat a Megbízott a szerződést követő lehető legkorábbi napokon tartja meg.

A szűrőkérdőívek és a vezérfonalak kialakítása

A Megbízó által átadott szűrőkérdőívek és vezérfonalak formai kialakítását a Megbízott úgy végzi el, hogy az a lehető legjobban illeszkedjen a Megbízó kutatási céljaihoz.

A Megbízott által formázott szűrőkérdőívek és vezérfonalak a Megbízó jóváhagyása után alkalmazhatóak.

A helyszínek technikai biztosítása

A fókuszcsoportok esetén a Megbízott biztosítja minden helyszínen a megfelelő előszűrő-, beszélgető- és megfigyelő szobákat, melyek a beszélgetés megkezdése előtt legalább 1 órával, a

szükséges eszközök bekészítésével a kutatás rendelkezésére áll. A Megbízott gondoskodik arról, hogy a beszélgető és a megfigyelő szobák külső zajoktól mentesek legyenek. Emellett a Megbízott gondoskodik arról, hogy minden helyszínen legyenek felvételek készítésére alkalmas feltételek (dvd- és külön hangfelvétel). A helyszíneken a Megbízott gondoskodik szükséges szintű catering szolgáltatásról mind a beszélgető- mind a megfigyelő szobában.

A megfigyelő szobában budapesti helyszínen a Megbízott detektívtükrös megfigyelést biztosít. Vidéki helyszínen a Megbízott detektívtükrös megfigyelést, vagy zártláncú videokapcsolatot biztosít.

A csoportos beszélgetéseken felmerülhet online gyakorlat, ezért a Megbízott internet lehetőséget biztosít (legalább a budapesti helyszínen). A Megbízó elvárja, hogy a beszélgetések helyszínén irodai környezet elérhető legyen (irodaszer, flipchart, esetleges fénymásolási / nyomtatási lehetőség).

Az egyéni mélyinterjúk esetében a Megbízott a megadott helyszíneken lefolytatja az egyéni interjúkat, azokról hangfelvételeket készít.

A fókuszcsoporton és interjúkon résztvevők beszerzése

A csoportokon 8 beszerezett személy vesz részt, de a biztonságos munkamenet érdekében a Megbízó legalább 3-4 fő / csoport nagyságú túlszervezést vár el a Megbízottól.

A beszerzés minden esetben szűrőkérdőív segítségével történik. A Megbízó által átadott szűrőkérdőívet a Megbízott saját sztenderd kérdéseivel kiegészítheti, és jóváhagyásra elküldi a Megbízónak.

A Megbízott a szervezés állásáról a Megbízó felé rendszeres visszajelzést ad. A teljesítés feltétele a minden beszerezettől kitöltött szűrőkérdőív átadása a Megbízó felé.

Az ajándékok helyszínre juttatásának biztosítása

Az ajándékokat az elvárható szinten a Megbízott biztosítja a csoportokon és interjúkon résztvevőknek (csoport esetében a beültetett és elküldött létszámfelettiek számára egyaránt) vásárlási utalvány formájában.

A kvalitatív kutatás lefolytatása

A kvalitatív kutatás a Megbízó által előzetesen meghatározott településeken, a Megbízó által a szerződéskötéskor átadott mintaösszetétel alapján zajlik.

A fókuszcsoportos helyszíneken a beültetendő csoporttagok kiválasztása

A csoportokon megjelenők beszerzése az „A kvalitatív kutatás előkészítése” pontban leírtak szerint történik. A fókuszcsoportok helyszínén a megjelent beszerezett helyszíni szűrésen vesznek részt, melynek során a főbb kiválasztási szempontok újból ellenőrizendők. Emellett a Megbízó kérheti a beszerezettektől – a beszélgetés előtt – rövid önkitaltós kérdőív kitöltését is.

A fókuszcsoporthoz helyszínen megjelent beszervezettek közül a csoporton résztvevő 8 főt a moderátor és a Megbízó jelenlévő képviselője közösen választják ki. A létszámfeletti a csoportbeszélgetés megkezdése után legkorábban 10 perccel távozhatnak a helyszínről.

A fókuszcsoporthoz moderálása, és az egyéni interjúk lefolytatása

A csoportokat – és lehetőség szerint az egyéni interjúkat is – egészségügyben jártas senior moderátor vezeti. A moderátor személyéről a Megbízó és a Megbízott egyeztetnek. Az egyéni és csoportos interjúk vezetése az előzetesen egyeztetett vezérfonal alapján történik. A vezérfonalak, az első fókuszcsoporthoz illetve interjúkat követően – a Megbízó és a Megbízott egyeztetése alapján – a végső kutatás cél érdekében kismértékben változhatnak.

A beszélgetések rögzítése

A fókuszcsoporthoz beszélgetésekről külön dvd- és külön hangfelvételek készítését biztosítja a Megbízott. A felvételek utólagos megtekintését a Megbízott a Megbízó számára lehetővé teszi. Az egyéni interjúk esetén hangfelvétel készül. Az értelmezhető minőségű hangfelvételek átadása a teljesítés feltétele.

Átiratok készítése

Az egyéni és csoportos beszélgetésekről a rögzített anyag alapján a Megbízott utólagos átiratokat készít. A vázlatos jegyzetelés a Megbízó számára nem elfogadható. Az átiratokat a Megbízott folyamatosan bocsátja a Megbízó rendelkezésére, az összes átiratot legkésőbb az utolsó fókuszcsoporthoz napja utáni második napon.

Az eredmények rövid szóbeli értékelése a moderátor által

A fókuszcsoporthoz és interjúk főbb eredményeit és tanulságait a moderátor egy személyes / telefonos debrief formájában röviden értékeli.

A debrief-en a kvantitatív szakasz kérdőívének fejlesztői is részt vesznek.

A debrief során a Megbízó tájékoztatja a Megbízottat a gyorsjelentéssel kapcsolatos elvárásairól.

Kutatói gyorsjelentés és a kvalitatív szakasz lezárása

A debrief-en elhangzottak, illetve a Megbízó által küldött template alapján a Megbízott elkészíti a kutatói gyorsjelentést PPT formátumban, magyar nyelven.

A Megbízott köteles a kutatói gyorsjelentést a Megbízó által előzetesen megadott szerkezetben a Megbízónak a fókuszcsoporthoz lezárását követő 7 munkanapon belül átadni.

A Megbízott a kitöltött szűrőkérdőíveket, és a csoporttagok által a csoportmunkában előállított dokumentumok másolatait a Megbízó telephelyére elszállítja, és jegyzőkönyvben rögzítve átadja.

Iskolai felmérés kérdőív

A kvalitatív kutatás előkészítése

A kvalitatív szakasz időzítésének, mintájának és helyszíneinek közös véglegesítése

A Megbízó által kitűzött időzítés, mintaösszetétel, helyszínek szerint a Megbízott tájékozódik a megvalósítási lehetőségekről, és az esetleges további pontosítási igényekről tájékoztatja a Megbízót.

Minta az Oktatási Hivatal nyilvántartása alapján az 5.,7. és 9. évfolyamból

A kutatás 5 db egyenként 4 fős mini-fókuszcsoporthot, és 5 db egyéni mélyinterjút foglal magában; a fókuszcsoporthok közül 3 fókuszcsoporth Budapesten, 2 fókuszcsoporth vidéken kerül megtartásra.

A fókuszcsoporthok összetétele:

1. 7. évfolyamos gyerekek (lányok és fiúk), Budapest
2. 9. évfolyamos lányok, Budapest
3. 9. évfolyamos fiúk, Budapest
4. 7. évfolyamos lányok, vidéki város
5. 9. évfolyamos fiúk, vidéki város

A végső összetétel a Megbízó és Megbízott közötti egyeztetés alapján csekély mértékben változhat.

A csoportok általános jellemzője, hogy a szülők többnyire közép- kisebb részben felsőfokú végzettségűekből állnak. A vidéki helyszíneket a Megbízó és a Megbízott egyeztetik, de várhatóan nem megyeszékhelyre esik a választás.

A fókuszcsoporthos beszélgetéseket a Megbízott a szerződést követő lehető legkorábbi napokon tartja meg.

Az egyéni interjúk összetétele:

1. 5. évfolyamos lány, Budapest (8 osztályos gimnázium)
2. 5. évfolyamos lány, Budapest (hagyományos általános iskola)
3. 5. évfolyamos fiú, Budapest (8 osztályos gimnázium)
4. 5. évfolyamos lány, vidéki város
5. 5. évfolyamos fiú, vidéki város

A végső összetétel a Megbízó és Megbízott közötti egyeztetés alapján csekély mértékben változhat.

A vidéki helyszíneket a Megbízó és a Megbízott egyeztetik.

Az egyéni mélyinterjúkat a Megbízott a szerződést követő lehető legkorábbi napokon tartja meg.

A szűrőkérdőívek és a vezérfonalak kialakítása

A Megbízó által átadott szűrőkérdőívek és vezérfonalak formai kialakítását a Megbízott úgy végzi el, hogy az a lehető legjobban illeszkedjen a Megbízó kutatási céljaihoz.

A Megbízott által formázott szűrőkérdőívek és vezérfonalak a Megbízó jóváhagyása után alkalmazhatóak.

A helyszínek technikai biztosítása

A fókuszcsoportok esetén a Megbízott biztosítja minden helyszínen a megfelelő előszűrő-, beszélgető- és megfigyelő szobákat, melyek a beszélgetés megkezdése előtt legalább 1 órával, a szükséges eszközök bekészítésével a kutatás rendelkezésére áll. A Megbízott gondoskodik arról, hogy a beszélgető és a megfigyelő szobák külső zajoktól mentesek legyenek. Emellett a Megbízott gondoskodik arról, hogy minden helyszínen legyenek felvételek készítésére alkalmas feltételek (dvd- és külön hangfelvétel). A helyszíneken a Megbízott gondoskodik szükséges szintű catering szolgáltatásról mind a beszélgető- mind a megfigyelő szobában.

A megfigyelő szobában budapesti helyszínen a Megbízott detektívtükrös megfigyelést biztosít. Vidéki helyszínen a Megbízott detektívtükrös megfigyelést, vagy zárláncú videokapcsolatot biztosít.

A csoportos beszélgetéseken felmerülhet online gyakorlat, ezért a Megbízott internet lehetőséget biztosít (legalább a budapesti helyszínen). A Megbízó elvárja, hogy a beszélgetések helyszínén irodai környezet elérhető legyen (irodaszer, flipchart, esetleges fénymásolási / nyomtatási lehetőség).

Az egyéni mélyinterjúk esetében a Megbízott a megadott helyszíneken lefolytatja az egyéni interjúkat, azokról hangfelvételeket készít.

A fókuszcsoporton és interjúkon résztvevők beszerzése

A csoportokon 4 beszerezett gyermek vesz részt, de a biztonságos munkamenet érdekében a Megbízó 1-2 fő / csoport nagyságú túlszervezést vár el a Megbízottól.

A beszerzés szűrőkérdőív segítségével történik. A Megbízó által átadott szűrőkérdőívet a Megbízott saját sztenderd kérdéseivel kiegészítheti, és jóváhagyásra elküldi a Megbízónak. A szűrőkérdőív „Szülői engedély” mellékletét a beszerezett gyermek szüleivel alá kell íratni, melyben a szülő kötelezettséget vállal arra, hogy a gyermeket elhozza a beszélgetés helyszínére, és onnan biztonsággal el is viszi saját maga, vagy meghatalmazással egy másik személy.

A Megbízott a szervezés állásáról a Megbízó felé rendszeres visszajelzést ad.

Az ajándékok helyszínre juttatásának biztosítása

Az ajándékokat az elvárható szinten a Megbízott biztosítja a csoportokon és interjúkon résztvevőknek (csoport esetében a beültetett és elküldött létszámfelettiük számára egyaránt) vásárlási utalvány formájában.

A kvalitatív kutatás lefolytatása

A kvalitatív kutatás a Megbízó által előzetesen meghatározott településeken, a Megbízó által a szerződéskötéskor átadott mintaösszetétel alapján zajlik.

A csoportos beszélgetés gyerekek esetén legfeljebb 90 perces (közben szünet lehetséges).

A helyszíneken a beültetendő csoporttagok kiválasztása

A csoportokon megjelenők beszerzése az „A kvalitatív kutatás előkészítése” pontban leírtak szerint történik. A fókuszcsoportok helyszínén a megjelent beszervezettek helyszíni szűrésen vesznek részt, melynek során a főbb kiválasztási szempontok újból ellenőrizendők.

A fókuszcsoportok helyszínén megjelent beszervezettek közül a csoporton résztvevő 4 főt a moderátor és a Megbízó jelenlévő képviselője közösen választják ki. A létszámfeletti a csoportbeszélgetés megkezdése után legkorábban 10 perccel távozhatnak a helyszínről.

A fókuszcsoportok moderálása és az egyéni interjúk lefolytatása

A csoportokat gyerekcsoport vezetésben jártas gyakorlott moderátor vezeti; az interjúkat gyerekekkel folytatott interjúkban jártas interjúkészítő folytatja le. A moderátor és interjúkészítő személyéről a Megbízó és a Megbízott egyeztetnek. Az egyéni és csoportos interjúk vezetése az előzetesen egyeztetett vezérfonal alapján történik. A vezérfonalak, az első interjúkat követően – a Megbízó és a Megbízott egyeztetése alapján – a végső kutatás cél érdekében kismértékben változhatnak.

A beszélgetések rögzítése

A fókuszcsoportos beszélgetésekről külön dvd- és külön hangfelvételek készítését biztosítja a Megbízott. A felvételek utólagos megtekintését a Megbízott a Megbízó számára lehetővé teszi. Az egyéni interjúk esetén hangfelvétel készül. Az értelmezhető minőségű hangfelvételek átadása a teljesítés feltétele.

Átiratok készítése

Az egyéni és csoportos beszélgetésekről a rögzített anyag alapján a Megbízott utólagos átiratokat készít. A vázlatos jegyzetelés a Megbízó számára nem elfogadható. Az átiratokat a Megbízott folyamatosan bocsátja a Megbízó rendelkezésére, az összes átiratot legkésőbb az utolsó csoport napja utáni második napon.

Az eredmények rövid szóbeli értékelése a moderátor által

A fókuszcsoportok és interjúk főbb eredményeit és tanulságait a moderátor egy személyes / telefonos debrief formájában röviden értékeli.

A debrief-en a kvantitatív szakasz kérdőívének fejlesztői is részt vesznek.

A debrief során a Megbízó tájékoztatja a Megbízottat a gyorsjelentéssel kapcsolatos elvárásairól.

Kutatói gyorsjelentés és a kvalitatív szakasz lezárása

A debrief-en elhangzottak, illetve a Megbízó által küldött template alapján a Megbízott elkészíti a kutatói gyorsjelentést PPT formátumban, magyar nyelven.

A Megbízott köteles a kutatói gyorsjelentést a Megbízó által előzetesen megadott szerkezetben a Megbízónak a fókuszcsoportok lezajlását követő 7 munkanapon belül átadni.

A Megbízott a kitöltött szűrőkérdőíveket, és a csoporttagok által a csoportmunkában előállított dokumentumok másolatait a Megbízó telephelyére elszállítja, és jegyzőkönyvben rögzítve átadja.

A feladat ütemterve

Szerződés-kötés: 2014.szeptember

A kvalitatív vizsgálatokra szerződés-kötést követő 90 napban kerül sor.

II. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ

Kommunikációs hatásosság felmérés (KHF)

CÉLKITŰZÉS

A felmérés célja az Egészségkommunikációs Központ (EKK) által eddig készített kampányok, megjelenések által hordozott információk megjelenésének a felnőttek körében történő vizsgálata. A felmérés célja visszajelzést kapni az eddig használt eszközök eredményességéről, a kommunikált népegészségügyi témák jelentőségéről. Felmérni kívánt kommunikációs időszak 2013 júliusától 2014 szeptemberéig.

TARTALMI LEÍRÁS ÉS KÖVETELMÉNSPECIFIKÁCIÓ

A beszerzés tárgya

A magyar felnőtt lakosság felmérése az életmód, az egészséggel kapcsolatos ismereteinek felmérése az EKK által készített kommunikációs megjelenésekre vonatkozóan.

A felmérés mintegy 15-20 percnyi személyes kérdéssel történik. A minta 1500 olyan otthonukban élő 18 éves vagy annál idősebb olyan magyar lakosból áll, akik reprezentálják az ország felnőtt lakosságát az életkor, a nem, az iskolázottság jellemzőkre valamint a lakóhelyként megjelölt település lakosság számára illetve regionális elhelyezkedésére vonatkozóan.

A beszerzés feladatai

A kiválasztott ajánlattevő (a továbbiakban Megbízott) a felmérésnek az alábbiakban felsorolt feladatait fogja végrehajtani:

- Kérdőív megfelelő formai kialakítása
- Minta készítése a Megbízó által adott paraméterek alapján
- 1500 teljesült kérdőív felvétele
- Adatrögzítés
- Adatok elemzése, záró tanulmány készítése

A feladatok végrehajtását Megbízott a Részletes feladatleírás pontban megadottak szerint és az Ütemtervben megadott határidőre köteles végrehajtani.

A feladat ütemterve

Szerződéskötés: 2014.szeptember

A kérdésre a szerződéskötést követő 30 napban kerül sor, az adatátadásra pedig az ezt követő 30 napban kell megtörténnie, vagyis a feladat teljesítése szerződéskötéstől számított 60napban meg kell történnie.

Részletes feladatlírás A kérdőív formai kialakítása

A Megbízó által átadott kérdőív formai kialakítását a Megbízott úgy végzi el, hogy az a lehető legjobban illeszkedjen a Megbízó szokásos kérdezői gyakorlatához.

Teljesítés feltétele: A formázott kérdőív Megbízó általi jóváhagyása.

Minta készítése

Megbízó által megadott kritériumok alapján megfelelő minta kialakítása, amely országosan reprezentatív eredményeket ad a magyar lakosság nem, kor, iskolai végzettség megoszlására.

Kérdőívfelvétel

Az kérdőívfelvétel a megbízott által kiválasztott mintán történik. Az átadandó adatbázis a válaszokon túl a válaszolók szocio-demográfiai, foglalkoztatottságára, anyagi helyzetére vonatkozó adatait, a mintában szereplő települések jellemzőit (településméret, megye, valamint KSH kódját - egyedi beazonosíthatóság veszélyének felmerülése esetén a járás nevét), valamint az életkor, nem, iskolázottság, településnagyság és régió jellemzőkre készített utólagos rétegezési súlyokat is tartalmazza.

Teljesítés feltétele: A legalább 1500 sikeres felvett kérdőív adatait tartalmazó, tisztított adatbázis valamint a változók egyértelmű azonosítását biztosító adatszótár és a felmérés módszertanát részletesen bemutató, továbbá az elemzések eredményeit valamint a levont következtetéseket is tartalmazó zárójelentés átadása a Megbízó számára.

III. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ

Egészségkommunikációs sajátosságok felnőtt felmérés (ESF)

CÉLKITŰZÉS

A felmérés az otthonukban felkeresett 18 éves vagy idősebb felnőttek személyes kikérdezése útján gyűjt információt a magyar lakosságnak az egészséggel kapcsolatos ismeretek, az attitűd valamint a kommunikációs szokásainak témájában.

TARTALMI LEÍRÁS ÉS KÖVETELMÉNSPECIFIKÁCIÓ

A beszerzés tárgya

A magyar felnőtt lakosság felmérése az életmód, az egészséggel kapcsolatos ismeretek, az attitűd valamint a kommunikációs szokásainak témájában az Egészség Kommunikációs Központ (EKK) célcsoportok sajátosságaihoz igazodó kommunikáció megtervezéséhez, a kommunikáció hatásosságának méréséhez.

A felmérés mintegy egy órás személyes kérdezéssel történik.

A minta kiválasztása kétféleképpen történhet, illeszkedve a nyertes cég mintaválasztási módszertanához: a Megbízott a mintakialakítás során választhatja a véletlensétás módszertant, vagy egy több lépcsős rétegzett mintavételt, ahol a végső címek meghatározása a lakcímnnyilvántartás alapján történik. (Részletesen lásd később!) Ezen részfeladat teljesítéséhez 7000 sikeres lekérdezés szükséges.

A beszerzés feladatai

A Megbízott a lakossági kérdőíves felmérésnek az alábbiakban felsorolt feladatait fogja végrehajtani:

- Elővizsgálat előkészítése
- Elővizsgálat végrehajtása
- Fővizsgálat előkészítése
- Fővizsgálat végrehajtása
- Logisztikai feladatok megvalósítása
- Adatrögzítés
- A felmérés minőségbiztosítása

A feladatok végrehajtását a Megbízott a Részletes feladatlírás pontban megadottak szerint és az Ütemtervben megadott határidőre köteles végrehajtani.

A felmérés ütemterve

A Megbízott a szerződéskötés napjától számított 130. napon köteles befejezni a fővizsgálati kérdezést. A fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés átadásának határideje szerződéskötés napjától számított 151. nap. A feladatok végrehajtásának javasolt ütemtervét – 2014. december 15.-i szerződéskötési dátumot feltételezve – az alábbi táblázat tartalmazza:

Feladat	Szerződést követő nap		Tervezet dátum: december 15.	
	Kezdés	Befejezés	Kezdés	Befejezés
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS				
Minőségbiztosítási terv készítése, eljuttatása a Megbízóhoz	1	21		január 5.
ELŐVIZSGÁLAT ELŐKÉSZÍTÉSE				
A kérdőív formai kialakítása	1	21		
Képzési anyagok elkészítése	1	30		
Elővizsgálati kérdezési segéd-, és képzési anyagok nyomtatása	31	35		január 19.
Elővizsgálati kérdezési segédanyagok, ajándékok elszállítása a képzés helyszínére	36	36		
Képzés elővizsgálatra				
Elővizsgálati képzéshez helyszín biztosítása	1	36		
Képzés végrehajtása	37	38		január 22.
ELŐVIZSGÁLAT VÉGREHAJTÁSA				
Elővizsgálati kérdezés végrehajtása	39	39	január 23.	
Az elővizsgálat tapasztalatainak helyszínen történő megbeszélése	39	39		
Az elővizsgálati adatok rögzítése, adatbázis és jelentés megküldése	40	50		
FŐVIZSGÁLAT ELŐKÉSZÍTÉSE				
A kérdőív és a kérdezési eljárásrend véglegesítése	51	56		
Fővizsgálati kérdezési segéd-, és képzési anyagok nyomtatása	57	61		
Képzési anyagok és a kérdezési segédanyagok elszállítása fővizsgálati képzések helyszíneire	62	67		
Képzés fővizsgálatához				
A képzési helyszínek biztosítása	1	67		
Képzés végrehajtása	68	69	február 21.	
FŐVIZSGÁLAT VÉGREHAJTÁSA				
Fővizsgálati kérdezés végrehajtása	70	130	február 23.	április 24.
Heti jelentések megküldése	70	130		
Adatrögzítés, ellenőrzés, javítás	77	140		
Címekártyák, Beleegyezési nyilatkozatok, kérdőívek elszállítása a Megbízóhoz	141	141		
A fővizsgálati jelentés elkészítése, és az adatbázissal együtt történő eljuttatása a Megbízóhoz	70	151		május 15.

A Megbízó gondoskodik arról, hogy a Megbízottnak az Ütemtervben szereplő feladatok megkezdéséig rendelkezésre álljanak a Megbízó által biztosítandó feltételek. A Megbízó vállalja, hogy a Megbízott által elkészített dokumentumok Megbízó általi jóváhagyása öt munkanapnál többet nem vesz igénybe. A fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés elfogadására vonatkozó döntés meghozatalára a Megbízónak öt munkanap áll rendelkezésére.

A szerződés részét képező Ütemtervet a szerződés aláírás előtt a Megbízó a Megbízottal egyeztetve – az előzőekben rögzített határidők változtatása nélkül – véglegesíti.

Részletes feladatléírás

A kérdőív formai kialakítása

A Megbízó által átadott kérdőív formai kialakítását a Megbízott úgy végzi el, hogy az a lehető legjobban illeszkedjen a Megbízó szokásos kérdezési gyakorlatához.

Teljesítés feltétele: A formázott elővizsgálati kérdőív Megbízó általi jóváhagyása.

Elővizsgálat kérdőívfelvétellel

Az elővizsgálat végrehajtása a Megbízó által előzetesen meghatározott településen, a Megbízó által a szerződéskötéskor átadott címlista alapján az alábbi kérdezési protokoll szerint legalább 100 vizsgálati személy bevonásával történik az alábbiakban külön pontban részletezett képzést követő három naptári napon belül. Az elővizsgálatban a kérdőívfelvétel minden lépése kipróbálásra kerül.

Az elővizsgálati kérdezés protokollja:

- A kérdező a címre érkezéskor bemutatja a Megbízótól kapott meghatalmazó okmányát, és ellenőrzi, hogy a célszemély az adott címen lakik. Amennyiben a célszemély nem tartózkodik a megadott címen, akkor ezt a címkártyára feljegyezi.
- Amennyiben a célszemély a megadott címen tartózkodik, akkor a felmérésről készített tájékoztató levelet átadja, és a megfelelő tájékoztatás után a kérdéshez való hozzájárulást igazolandó, a célszeméllyel beleegyező nyilatkozatot írat alá.
- Visszautasítás esetén ezt a címkártyára feljegyezve a címről távozik.
- Amennyiben a célszemély vállalja a válaszadást, a felveszi a kérdőívet. A kérdőívfelvétel végén a kérdező átadja a köszönőlevelet és a Megbízó által biztosított ajándékot.

A Megbízott folyamatosan lehetőséget biztosít arra, hogy a kérdőívfelvétel tetszőleges szakaszát a Megbízó illetve az őt képviselő személy ellenőrizze.

Az elővizsgálat befejezésekor a tapasztalatok összegyűjtése céljából a Megbízott megbeszélést tart a kérdésben résztvevők és a Megbízó munkatársainak részvételével az elővizsgálat helyszínén. Az elővizsgálat tapasztalatai, valamint az adatok gyors elemzése alapján a Megbízott jelentést készít, amelyben a kérdőívfelvételre vonatkozóan módosítási javaslatot terjeszthet elő. A Megbízott köteles az elővizsgálati adatbázist a Megbízó által előzetesen megadott szerkezetben, a jelentéssel együtt az elővizsgálat befejezését követő 5 munkanapon belül a Megbízónak átadni.

Az elővizsgálati jelentésben szereplő javaslatok alapján a Megbízottal történő egyeztetést követően (amelyre a jelentés átadását követő 3 munkanapon belül kerül sor) a Megbízó dönt a kérdőívfelvétel esetleges módosításairól, és arról tájékoztatja a Megbízottat.

Teljesítés feltétele: A megadott címekből legalább 100 sikeres, a Megbízó által előírt protokollnak megfelelően lekérdezett kérdőív és a Megbízó protokollja szerint rögzített,

tisztított elővizsgálati adatbázis valamint az elővizsgálatról készített jelentés átadása.

Fővizsgálati kérdőívfelvétel

A részvételi hajlandóság növelése céljából a Megbízó fővizsgálat megkezdése előtt 10 munkanappal tájékoztató levelet küld a mintába került személyek részére, továbbá mozgósító kommunikációs kampányt hajt végre.

A Megbízott az alábbiakban megadott kétféle mintavételi eljárás közül választhat.

Mintavétel véletlen sétás módszerrel:

Véletlen sétás módszertan, olyan valószínűségi mintavételi eljárás, ahol a kérdezőbiztosok előre szabályozott, és szigorúan dokumentáltan útvonalbejárás révén jutnak el a kiválasztott alanyokhoz. A véletlen séta esetén 10.000 véletlen címet és címenként egy személyt kell elérni, amit megelőz egy települési, majd véletlen cím kiválasztási lépés, amelyet szakértői módon kell elvégezni. A kiválasztott települések száma legalább 500, amely települések méretük és elhelyezkedésük révén (megye szinten) jól reprezentálják a teljes magyar településhálózatot. A települési kezdőcím kiválasztás során olyan módszert kell alkalmazni, amely lehetővé teszi a teljes véletlen kiválasztást. (Tehát központi intézmények kiválasztása kezdőcím gyanánt nem megfelelő, mivel azok nagy valószínűséggel mindig a település központjában helyezkednek el, hanem véletlen cím generálás – pl.: GPS koordináták generálása – révén kell létrehozni.) Az útvonal szabályok kialakításakor a szakmai standardok figyelembevételével olyan technikát kell alkalmazni, amely valószínűségi alapon garantálja, hogy az adott település összes háztartásához egyenlő, 0-nál nagyobb eséllyel eljut a kérdezőbiztos (pl.: Labirintus bejárás back-track típusú algoritmus alkalmazása révén). A minta reprezentativitásának biztosítása érdekében az útvonal szabályban rögzíteni kell, hogy két kiválasztott cím között legalább 15 másik címnek kell lennie, illetve hogy 20 kiválasztott címenként új települési kezdőcímet szükséges meghatározni.

A kérdezőbiztosok az útvonalbejárás során naplót vezetnek, amely naplókban lehetőleg GPS koordinátákat is rögzíteni kell. Minden elért címen 3-szor kell próbálkozni a kérdezőbiztosnak (tehát pótcímzés nélkül kell végrehajtani, és a lakcímnnyilvántartáson alapuló mintaválasztáshoz hasonlóan felkérő levelet kell először a címen hagyni), és az elért háztartásban a személykiválasztást szakértői módon, a 2011-es, magyar népszámlálási adatok alapján kialakított Leslie Kish kulccsal vagy véletlen viszonyítási dátum alapú legközelebbi születésnap módszerrel kell elvégezni. A Leslie Kish kulcsnak a háztartások méretére és a válaszmegtagadási jellemzőkre is tudnia kell reflektálni. A naplók alapján ellenőrzést kell végezni – térképes útvonal-ellenőrzés -, illetőleg telefonszámok elkérése/telefonkönyv alapján ellenőrző hívások révén. Az ilyen módon elért minta összetételét utólagos módon ellenőrizni kell és ennek eredményét a megbízó számára, bejárasi naplók és ellenőrzési jegyzőkönyvekkel együtt át kell adni. A mintának megközelítő módon jól kell reprezentálni a magyar 18 éves, vagy annál idősebb lakosság összetételét. Az esetleges korrekció céljára az első 5000 cím lekérdezése után a kérdezettekéről összefoglaló demográfiai táblát kell készíteni, és azt a Megbízónak átadni.

Mintavétel lakcímnnyilvántartás alapján:

Az első lépcsőben a népszámlálási illetve a KSH továbbvezetett adatai alapján a földrajzi elhelyezkedésre (megyére) és településméretre nézve legalább 500 (Budapest kerületeit is településként számítva) települést tartalmazó reprezentatív mintát kell kialakítani. A második lépcsőben a teljes 18 éves, vagy annál idősebb magyar lakosságra nézve nemre, korra rétegzett mintát kell venni, majd a Központi Nyilvántartó és Választási Hivatal lakcím-nyilvántartási adatbázisából az adott összetételben – településenként legalább 4 fős csoportokban-- címeket lekérni. Ilyen módon, elvi szinten az otthonukban élő, 18 éves vagy annál idősebb magyar lakosokra reprezentatív mintát kapunk, amely az ország felnőtt lakosságát a szocio-demográfiai összetételre és az ország településszerkezetére, a lakóhely földrajzi elhelyezkedésére vonatkozóan reprezentatív lesz. Háztartásonként csak egy személy kiválasztása lehetséges. A kiválasztott címekre először felkérő levelet kell eljuttatni, majd minden címen legalább 3-szor próbálkozni kell a kérdezőbiztosnak, kivéve, ha határozottan elutasítja a címzett a választást. Az elutasításokat kiemelten ellenőrizni kell. Az ilyen módon elért minta összetételét utólagos módon ellenőrizni kell és ennek eredményét a megbízó számára, kérdezőbiztos naplók és ellenőrzési jegyzőkönyvekkel együtt át kell adni. A mintának megközelítő módon jól kell reprezentálni a magyar 18 éves, vagy annál idősebb lakosság összetételét. A minta készítése a Megbízó feladata.

A mintába került személyekkel a Megbízott az alábbi kérdeési protokoll szerint személyes kérdezést folytat le a Megbízó által jóváhagyott fővizsgálati kérdőív segítségével.

A fővizsgálati kérdés protokollja:

- *Véletlen sétás mintavétel esetén:* a kérdező a címre érkezéskor bemutatja a Megbízótól kapott meghatalmazó okmányát, és a Leslie Kish kulcs vagy véletlen viszonyítási dátum alapú legközelebbi születésnap módszer alkalmazásához felveszi a lakásban élők adatait. A kulcs segítségével kiválasztja a kérdezendő személyt. Amennyiben az illető otthon tartózkodik, átadja neki a tájékoztató levelet, majd a kérdéshez való hozzájárulást igazolandó, a célszeméllyel beleegyező nyilatkozatot írat alá, és felveszi a kérdőívet. A kérdőívfelvétel végén a kérdező átadja a köszönőlevelet és a Megbízó által biztosított ajándékot. Amennyiben a kiválasztott személy nem tartózkodik otthon, a kérdező otthagyja számára a felméréséről készített tájékoztatót és az ismételt felkeresésről szóló értesítő levelet.
- *Lakcímnnyilvántartás alapú mintavétel esetén:* A kérdező a címre érkezéskor bemutatja a Megbízótól kapott meghatalmazó okmányát, és ellenőrzi, hogy a célszemély az adott címen lakik. Amennyiben a célszemély nem tartózkodik a megadott címen, akkor a lakásban tartózkodóktól megkísérli megszerezni a célszemély új lakcímét. Az új lakcímet a kérdezőnek haladéktalanul el kell juttatnia csoportvezetőjéhez. A célszemély új címét és ennek tényét a címkártyán jelölni kell. Amennyiben az új cím a vizsgálati mintához tartozó települések egyikén van, a Megbízott a megadott új címen megkísérli a kérdőív felvételét. Amennyiben a célszemély a megadott címen tartózkodik, akkor ellenőrzi, hogy a célszemély megkapta-e a számára a felmérésről postázott tájékoztató levelet. Amennyiben a tájékoztató levél nem jutott el a célszemélyhez, akkor a kérdező azt átadja. A kérdező megfelelő tájékoztatás után a kérdéshez való hozzájárulást igazolandó, a célszeméllyel beleegyező nyilatkozatot írat alá, majd felveszi a kérdőívet. A kérdőívfelvétel végén a kérdező átadja a köszönőlevelet és a Megbízó által biztosított ajándékot.

- Részleges kérdőívfelvétel esetén a kérdező a célszeméllyel történt egyeztetés után egy későbbi időpontban megkísérli felvenni a kérdőív hiányzó részét. Minden legalább egyszer felkeresett címet kötelező lezárni.
- Visszautasítás esetén a csoportvezető egy későbbi időpontban megpróbálja felvenni a kérdőívet.
- Abban az esetben, ha a célszemély nem tartózkodik a lakásban, a kérdező egy értesítő levelet hagy a címen. Ezt követően a kérdező legalább kettő későbbi időpontban újra megkísérli a kérdőívfelvételt. Az első megkeresés nem váltható ki telefonhívással.

A Megbízott folyamatosan követi a kérdőívfelvétel előrehaladását, és az arról készített jelentést a Megbízott hetenként eljuttatja a Megbízónak.

A Megbízott folyamatosan lehetőséget biztosít arra, hogy a kérdőívfelvétel tetszőleges szakaszát a Megbízó illetve az őt képviselő személy ellenőrizze.

A Megbízott köteles a fővizsgálati adatbázist a Megbízó által előzetesen megadott szerkezetben a Megbízónak a fővizsgálat befejezését követő 10 munkanapon belül átadni.

Teljesítés feltétele: A megadott 10.000 címből legalább 7000 sikeres, a Megbízó által előírt protokollnak megfelelően lekérdezett kérdőív és a Megbízó protokollja szerint rögzített, tisztított fővizsgálati adatbázis valamint a fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés átadása. Amennyiben a sikeres kérések száma nem éri el az 7000-et, de mind a 10.000 kiválasztott címen megtörtént a protokollban előírt és a címkártyán dokumentált felkeresés, a teljesítés elfogadottnak tekintendő.

Logisztikai feladatok megvalósítása

A Megbízott biztosítja a csoportvezetők és a kérdezők eljutását a képzés illetve a kérdőívfelvétel helyszínére, valamint köteles megszervezni a kérdőívfelvételt.

A Megbízott eljuttatja a kérdőíveket és a kérdőívfelvételhez szükséges segédanyagokat a csoportvezetőkhez és a kérdezőkhöz a személyiségi jogok, illetve az adatvédelem szempontjainak maradéktalan biztosításával.

A kérést megelőzően a Megbízott elszállítja a kérdezettek számára a Megbízó által biztosított ajándékokat a Megbízó telephelyéről, és azokat a kérdezőkhöz eljuttatja.

A címzettek felkeresését elősegítő térképek biztosítása a Megbízott feladata.

A Megbízott a kérdőívfelvételt követően a kérés során fel nem használt ajándéktárgyakat, a címkártyákat, a Beleegyezési nyilatkozatokat és a kitöltött kérdőíveket sorszám szerint rendezett kötegekben, valamint az adatbázisokat a Megbízó telephelyére elszállítja, és jegyzőkönyvben rögzítve átadja.

Az adatrögzítés protokollja

A Megbízott köteles a kérdésekre adott válaszok adatrögzítését az általa használt, de a Megbízó által előzetesen elfogadott számítógépes programmal végrehajtani. A Megbízott a válaszokat és a kérés körülményeire vonatkozó adatbázisokat a Megbízó által előzetesen jóváhagyott kódlista

(adatszótár) és szerkezet szerint köteles felépíteni, és a Megbízott által választott, előzetesen jóváhagyott adatbázis formátumban átadni.

A Megbízott köteles az adatok rögzítését kettős adatbevitel módszerével végezni. A Megbízott az adatrögzítés folyamán a Megbízó által jóváhagyott, egy kérdőíven belüli egyszerű ellenőrzéseket hajtja végre, az esetleges eltéréseket javítja, az ellenőrzést dokumentálja.

A Megbízott a felmérés adatállományairól másolatot nem tarthat meg, azokat a kérdőívfelvétel befejezése után 30 nappal köteles megsemmisíteni. Az adatállományok megsemmisítéséről jegyzőkönyvet készít, és azt eljuttatja a Megbízónak. A felmérés teljes adatállománya a Megbízó tulajdona, abból származó bármilyen adat vagy információ csak a Megbízó engedélyével használható.

Mindegyik adatbázisban szereplő célszemély adatsorának tartalmaznia kell a kérdőíven szereplő adatokon túl, a kérdőívfelvételre vonatkozó és a címkártyán rögzített, az alábbiakban felsorolt adatokat is:

- A kérdezést végző személy(ek) azonosítója
- A válaszadó személye (a célszemély / hozzátartozó)
- A felvétel eredményességi jelzője (sikeres / részleges / sikertelen)
- A sikertelenség oka
- A felvétel megkezdésének dátuma, időpontja
- A felvétel időtartama
- Felkeresések száma
- Címváltozás
- Kérdezések száma
- Ellenőrzés módja
- Javítás történt-e

A Megbízott folyamatosan lehetőséget biztosít arra, hogy az adatrögzítés tetszőleges szakaszát a Megbízó illetve az őt képviselő személy ellenőrizze.

A felmérés minőségbiztosítása

Minőségbiztosítási terv

A Megbízott köteles az általa végzett tevékenységek minőségének folyamatos biztosítására a Minőségbiztosítási tervet készíteni, és azt a Megbízóval jóváhagyatni. A Minőségbiztosítási terv kiterjed a feladatok, a felelőségek, a résztvevők körének meghatározására, a tevékenységek dokumentálására, az ellenőrzésre és a nyomon követhetőségre, továbbá az adatbiztonságra az alábbiakban meghatározott követelményeket is figyelembe véve.

A Megbízottnak lehetővé kell tennie, hogy a Megbízó felhatalmazottja minőségellenőrzési céllal a vizsgálati dokumentációkba, az adatállományokba betekinthesse, a felméréssel kapcsolatos bármely tevékenységet ellenőrizhessen.

Adatvédelem

A felmérés végrehajtásával kapcsolatosan a Megbízott birtokába került adatok (beleértve a címlistát is) a Megbízó tulajdonát képezik, a Megbízott azokat kizárólag a Megbízó engedélyével használhatja fel. A felmérés adatállományának a Megbízó felé történő átadása után a Megbízott arról másolatot

nem tarthat meg. A Megbízott a felmérés során biztosítja, hogy az adatok kezelése az alábbi hatályos jogszabályok szerint történjen, továbbá, a kitöltött kérdőívek és az adatbázisok szállítása az adatvédelmi és személyiségi-jogvédelmi előírásoknak megfelelően történjen.

Figyelembe veendő jogszabályok:

- Az 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről.
- Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről.

Csoportvezetők és kérdezők képzése

A feladat sikeres végrehajtása érdekében a Megbízott vállalja, hogy az elővizsgálati kérdést végrehajtó csoportvezetők és a fővizsgálati kérdőívfelvételt végrehajtó kérdezők részt vesznek képzésen, amely a Megbízó és a Megbízott közösen összeállított képzési terve és tananyaga alapján történik.

- A képzés elméleti anyaga a kérdőívfelvétel általános elméleti és gyakorlati ismeretein túl tartalmazza az Egészségkommunikációs Felmérés céljainak, módszerének, valamint a minőségbiztosítás ide tartozó elemeinek ismertetését is.
- A képzés gyakorlati szakaszában a lehetséges problémák megbeszélésére, a problémákat illusztráló próbakérdésekre, páros interjúkra, illetve „éles” próbainterjúkra is sor kerül.
- A képzés költségei a Megbízót terhelik, leszámítva a Megbízó munkatársainak részvételével kapcsolatos költségeket.

A) Csoportvezetők képzése:

- A csoportvezetők 1 napos képzése közvetlenül az elővizsgálat előtt kerül lebonyolításra az elővizsgálat helyszínén. A képzést a Megbízó és a Megbízott munkatársai közösen végzik. A képzést követő napon a csoportvezetők hajtják végre az elővizsgálatot. A kérdés során szerzett tapasztalatokat a Megbízó és a Megbízott munkatársai az elővizsgálatot lezáró megbeszélésen összegyűjtik.

B) Kérdezők képzése:

- A kérdezők 1 napos képzésére a fővizsgálat megkezdése előtt egy héttel kerül sor a Megbízott által biztosított helyszíneken, a képzést az elővizsgálatban részvett csoportvezetők valamint a Megbízó munkatársai végzik.
- Kezdő kérdezők esetében 4-5, a csoportvezetők által felügyelt „éles” kikérdezésnek kell megtörténnie.
- A képzéshez tartozó teljes dokumentációt (képzési anyagok, segédletek, stb.) a Megbízó és a Megbízott közösen állítja össze.
- A csoportvezetők és a kérdezők a képzés végén tesztet töltenek ki. A kérdésben csak olyan személyek vehetnek részt, akik a képzést sikeres vizsgával zárják.
- A képzéseket sikeres tesztel záró csoportvezetők és kérdezők valamint a kérdőívfelvételt végrehajtók névsorát a Megbízott még a kérdések megkezdése előtt átadja a Megbízó részére.

Kérdőívfelvétel ellenőrzése

- Megbízott telefonos vagy postai ellenőrzést végez a felvett kérdőíveknek legalább, a Megbízó által a címlistán megjelölt 10%-án, a Megbízó által meghatározott kérdésekre vonatkozóan. Az ellenőrzés, az esetleges adateltérések dokumentálása a Megbízott által összeállított és a Megbízó által jóváhagyott Ellenőrző lapon történik. A Megbízott az elvégzett ellenőrzéseket dokumentáló Ellenőrző lapokat hetenként eljuttatja a Megbízóhoz.
- Azoknál a kérdőívfelvételeknél, amelyeknél hamisítás felmerülő gyanúja nem zárható ki, a kérdezőt ki kell zárni a további terepmunkából, és az általa addig felvett minden interjút egy másik kérdezőnek meg kell ismételnie. Ebben az esetben a felmerülő többletköltség Megbízottat terheli.
- Egy csoportvezető legfeljebb 20 kérdező munkáját irányíthatja, ellenőrizheti. A csoportvezető a fővizsgálat során elvégez legalább 10 helyszíni ellenőrzést.
- Amennyiben adathiányra derül fény, és a pótlás megvalósíthatónak látszik, a Megbízó kiegészítő adatfelvételt rendel el.
- A Megbízóhoz vagy a Megbízotthoz a célszemélyektől beérkező panaszokat a Megbízott késedelem nélkül vizsgálja, dokumentálja és a szükséges intézkedéseket meghozza.

Teljesítés feltétele: A minőségbiztosítási tervben foglalt követelményeknek való megfelelés, valamint a minőségbiztosítási lépések során keletkezett valamennyi dokumentum átadása.

IV. KÖZBESZERZÉSI RÉSZ

Egészségkommunikációs sajátosságok iskolai felmérés (iESF)

CÉLKITŰZÉS

A felmérés az iskolájukban felkeresett gyerekek csoportos, önkitöltős kérdőíves kikérdezése útján gyűjt információt a magyar iskolások felmérése az egészséggel kapcsolatos ismeretek, az attitűd valamint a kommunikációs szokásainak témájában.

TARTALMI LEÍRÁS ÉS KÖVETELMÉNYSPECIFIKÁCIÓ

A beszerzés feladatai

A kiválasztott ajánlattevő (a továbbiakban Megbízott) az iskolai önkitöltős kérdőíves felmérésnek az alábbiakban felsorolt feladatait fogja végrehajtani:

- Elővizsgálat előkészítése
- Elővizsgálat végrehajtása
- Fővizsgálat előkészítése
- Fővizsgálat végrehajtása
- Logisztikai feladatok megvalósítása
- Adatrögzítés
- A felmérés minőségbiztosítása

A feladatok végrehajtását Megbízott a Részletes feladtleírás pontban megadottak szerint és az Ütemtervben megadott határidőre köteles végrehajtani.

A feladat ütemterve

A Megbízott a szerződéskötés napjától számított 93. napon köteles befejezni a fővizsgálati kérdezést. A fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés átadásának határideje szerződéskötés napjától számított 119. nap. A feladatok végrehajtásának javasolt ütemtervét – 2014. december 15.-i szerződéskötési dátumot feltételezve – az alábbi táblázat tartalmazza:

Feladat	Szerződést követő nap		Tervezet dátum: december 15.	
	Kezdés	Befejezés	Kezdés	Befejezés
MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS				
Minőségbiztosítási terv készítése, eljuttatása a Megbízóhoz	1	15		
ELŐVIZSGÁLAT ELŐKÉSZÍTÉSE				
A kérdőív formai kialakítása	1	15		
Képzési anyagok elkészítése	1	20		
Elővizsgálati kérdezesi segéd-, és képzési anyagok nyomtatása	21	25		
Elővizsgálati kérdezesi segédanyagok, ajándékok elszállítása a képzés helyszínére	26	30		
Iskolák megkeresése, szülői Beleegyezési nyilatkozatok eljuttatása az iskolákba	1	30		
Képzés elővizsgálatra				
Elővizsgálati képzéshez helyszín biztosítása	1	30		
Képzés végrehajtása	31	31		
ELŐVIZSGÁLAT VÉGREHAJTÁSA				
Elővizsgálati kérdés végrehajtása	32	32	január 16.	
Az elővizsgálati adatok rögzítése, adatbázis és jelentés megküldése	33	43		
FŐVIZSGÁLAT ELŐKÉSZÍTÉSE				
A kérdőív és a kérdezesi eljárásrend véglegesítése	44	46		
Fővizsgálati kérdezesi segéd-, és képzési anyagok nyomtatása	47	51		
Képzési anyagok és a kérdezesi segédanyagok elszállítása fővizsgálati képzések helyszíneire	52	56		
Iskolák megkeresése, szülői Beleegyezési nyilatkozatok eljuttatása az iskolákba	1	45		
Képzés fővizsgálathoz				
A képzési helyszínek biztosítása	1	56		
Képzés végrehajtása	57	57		
FŐVIZSGÁLAT VÉGREHAJTÁSA				
Fővizsgálati kérdés végrehajtása	58	93	február 11.	március 18.
Heti jelentések megküldése	58	93		
Adatrögzítés, ellenőrzés, javítás	65	103		
Osztályadatlapok, Beleegyezési nyilatkozatok, kérdőívek elszállítása a Megbízóhoz	104	104		
A fővizsgálati jelentés elkészítése, és az adatbázissal együtt történő eljuttatása a Megbízóhoz	58	119		április 13.

A Megbízó gondoskodik arról, hogy a Megbízottnak az Ütemtervben szereplő feladatok megkezdéséig rendelkezésre álljanak a Megbízó által biztosítandó feltételek. A Megbízó vállalja, hogy a Megbízott által elkészített dokumentumok Megbízó általi jóváhagyása öt munkanapnál többet nem vesz igénybe. A fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés elfogadására vonatkozó döntés meghozatalára a Megbízónak öt munkanap áll rendelkezésére.

A szerződés részét képező Ütemtervet a szerződés aláírás előtt a Megbízó a Megbízottal egyeztetve – az előzőekben rögzített határidők változtatása nélkül – véglegesíti.

Részletes feladatlírás

A kérdőív formai részeinek elkészítése

A Megbízó által átadott kérdőív formai kialakítását a Megbízott úgy végzi el, hogy az a lehető legjobban illeszkedjen a Megbízó szokásos kérdezesi gyakorlatához.

Teljesítés feltétele: A formázott elővizsgálati kérdőív Megbízó általi jóváhagyása.

Elővizsgálat kérdőívfelvétellel

Az elővizsgálat végrehajtása a Megbízó által előzetesen meghatározott évfolyamonként 1-1 osztályban, egy fővárosi és két vidéki iskolában, az alábbiakban külön pontban részletezett képzést követő három naptári napon belül történik. Az elővizsgálatban a kérdőívfelvétel minden lépése kipróbálásra kerül.

Az elővizsgálati kérdéses protokollja:

- A kiválasztott iskola vezetőjének engedélyével a kérdező eljuttatja a kiválasztott osztály osztályfőnökének a szülők számára kiküldendő tájékoztatót és Beleegyezési nyilatkozatokat.
- A kérdőívfelvételre előre egyeztetett időpontban és tanítási órában kerül sor a következők szerint:
 - A kérdező először tájékoztatást ad a tanulóknak a felmérésről és a kérdőívek kitöltéséről, a válaszolók névtelensége megőrzésének biztosításáról, a felmerülő kérdések megválaszolásának lehetőségéről.
 - Kiosztja a kérdőíveket azoknak a tanulóknak, akik szülei hozzájárultak a válaszadáshoz, és folyamatosan felügyeli a kérdőívek önálló és független kitöltéséről. A kérdések megértésével kapcsolatos, esetlegesen felmerülő kérdésekre válaszol anélkül, hogy a tanuló válaszadását bármilyen módon befolyásolná.
 - Az osztályadatlapra rögzíti az osztálylétszámot, a hiányzó, a visszautasító tanulók és a kiosztott kérdőívek számát. Ugyancsak feljegyzi a tisztázó kérdéseket és az azokra adott válaszokat.
 - Az óra végén összegyűjti a kérdőíveket, és számukat feljegyzi az osztályadatlapra.

Az elővizsgálat tapasztalatai, valamint az adatok gyors elemzése alapján a Megbízott jelentést készít, amelyben a kérdőívfelvételre vonatkozóan módosítási javaslatot terjeszthet elő. A Megbízott köteles az elővizsgálati adatbázist a Megbízó által előzetesen megadott szerkezetben, a jelentéssel együtt az elővizsgálat befejezését követő 5 munkanapon belül a Megbízónak átadni.

Az elővizsgálati jelentésben szereplő javaslatok alapján a Megbízottal történő egyeztetést követően (amelyre a jelentés átadását követő 3 munkanapon belül kerül sor) a Megbízó dönt a kérdőívfelvétel esetleges módosításairól, és arról tájékoztatja a Megbízottat.

Teljesítés feltétele: A kiválasztott három osztályban összegyűjtött kérdőívek válaszait tartalmazó, a Megbízó által előírt protokollnak megfelelően lekérdezett kérdőív és a Megbízó protokollja szerint rögzített, tisztított elővizsgálati adatbázis és jelentés átadása a Megbízó számára.

Fővizsgálati kérdőívfelvétel

A Megbízó által a szerződéskötéskor átadott minta osztályaiban az alábbi kérdezői protokoll szerinti kérdőívfelvétel végrehajtása a Megbízó által jóváhagyott fővizsgálati kérdőív segítségével.

A mintavétel az Oktatási Hivatal oktatási intézményeket tartalmazó nyilvántartása alapján, véletlen, arányos (PPS), csoport (cluster) mintavételezési módszerrel történik. A várhatóan mintegy 150

településen véletlenül kiválasztott 450 iskolában egy-egy osztály kerül a mintába úgy, hogy évfolyamonként összesen 150-150-150 véletlenül kiválasztott osztály, kb. 9000 gyerek megkérdezésére kerül sor.

A Megbízott a mintába került iskolák igazgatóitól beleegyezést szerez a kiválasztott osztályokban előre egyeztetett időpontban történő felmérésre. Elutasítás esetén a Megbízott kísérletet tesz az iskola fenntartójánál a beleegyezés megszerzésre.

A fővizsgálati kérdezési protokoll megegyezik az elővizsgálatban alkalmazottal.

Teljesítés feltétele: A Megbízó által összeállított vizsgálati minta évfolyamonként legalább 130 osztályban sikeresen kitöltött, összesen legalább 8000, a Megbízó által előírt protokollnak megfelelően lekérdezett kérdőív és a Megbízó protokollja szerint rögzített, tisztított fővizsgálati adatbázis valamint a fővizsgálat végrehajtásáról készített jelentés átadása. Amennyiben a sikeres kérdések száma nem éri el a 8000-et, de mind a 450 kiválasztott iskolában megtörtént a protokollban előírt és dokumentált felkérés, a teljesítés elfogadottnak tekinthető.

Logisztikai feladatok megvalósítása

A fővizsgálat megkezdése előtt legalább két héttel a Megbízott – az iskola vezetőjével engedélyének birtokában – eljuttatja a megfelelő számú tájékoztató levelet és a szülői Beleegyezési nyilatkozatot a vizsgálati mintába bekerült iskolák számára.

A Megbízott biztosítja a kérdezők eljutását valamint a kérdőívek és a kérdőívfelvételhez szükséges segédanyagok kiszállítását a képzés illetve a kérdőívfelvétel helyszínére, és köteles megszervezni a kérdőívfelvételeket.

A Megbízott a kérdőívfelvételeket követően az osztályadatlapokat, a Beleegyezési nyilatkozatokat és a kitöltött kérdőíveket sorszám szerint rendezett kötegekben, valamint az adatbázisokat a Megbízó telephelyére elszállítja, és jegyzőkönyvben rögzítve átadja.

Az adatrögzítés protokollja

A Megbízott köteles a kérdésekre adott válaszok adatrögzítését az általa használt, de a Megbízó által előzetesen elfogadott számítógépes programmal végrehajtani. A Megbízott a válaszokat és a kérdés körülményeire vonatkozó adatbázisokat a Megbízó által előzetesen jóváhagyott kódlista (adatszótár) és szerkezet szerint köteles felépíteni, és a Megbízott által választott, előzetesen jóváhagyott adatbázis formátumban átadni.

A Megbízott köteles az adatok rögzítését kettős adatbevitel módszerével végezni. A Megbízott az adatrögzítés folyamán a Megbízó által jóváhagyott, egy kérdőíven belüli egyszerű ellenőrzéseket hajtja végre, az esetleges eltéréseket javítja, az ellenőrzést dokumentálja.

A Megbízott a felmérés adatállományairól másolatot nem tarthat meg, azokat a kérdőívfelvétel befejezése után 30 nappal köteles megsemmisíteni. Az adatállományok megsemmisítéséről jegyzőkönyvet készít, és azt eljuttatja a Megbízónak. A felmérés teljes adatállománya a Megbízó tulajdona, abból származó bármilyen adat vagy információ csak a Megbízó engedélyével használható.

Mindegyik adatbázisban szereplő célszemély adatsorának tartalmaznia kell a kérdőíven szereplő adatokon túl, a kérdőívfelvételre vonatkozó és az osztályadatlapon rögzített, az alábbiakban felsorolt adatokat is:

- A kérdőívfelvételt végző személy azonosítója
- A kérdőívfelvétel dátuma, időpontja
- Iskola azonosítója
- Osztály azonosítója
- Osztály napló szerinti létszáma
- Hiányzók száma
- Visszautasítók száma
- Összegyűjtött kérdőívek száma

A Megbízott folyamatosan lehetőséget biztosít arra, hogy az adatrögzítés tetszőleges szakaszát a Megbízó illetve az őt képviselő személy ellenőrizze.

A felmérés minőségbiztosítása

Minőségbiztosítási terv

A Megbízott köteles az általa végzett tevékenységek minőségének folyamatos biztosítására a Minőségbiztosítási tervet készíteni, és azt a Megbízóval jóváhagyatni. A Minőségbiztosítási terv kiterjed a feladatok, a felelősségek, a résztvevők körének meghatározására, a tevékenységek dokumentálására, az ellenőrzésre és a nyomon követhetőségre, továbbá az adatbiztonságra az alábbiakban meghatározott követelményeket is figyelembe véve.

A Megbízottnak lehetővé kell tennie, hogy a Megbízó felhatalmazottja minőségellenőrzési céllal a vizsgálati dokumentációkba, az adatállományokba betekinthesse, a felméréssel kapcsolatos bármely tevékenységet ellenőrizhessen.

Adatvédelem

A felmérés végrehajtásával kapcsolatosan a Megbízott birtokába került adatok a Megbízó tulajdonát képezik, a Megbízott azokat kizárólag a Megbízó engedélyével használhatja fel. A felmérés adatállományának a Megbízó felé történő átadása után a Megbízott arról másolatot nem tarthat meg. A Megbízott a felmérés során biztosítja, hogy az adatok kezelése az alábbi hatályos jogszabályok szerint történjen, továbbá, a kitöltött kérdőívek és az adatbázisok szállítása az adatvédelmi és személyiségi-jogvédelmi előírásoknak megfelelően történjen.

Figyelembe veendő jogszabályok:

- Az 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről.
- Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről.

Kérdezők képzése

A feladat sikeres végrehajtása érdekében a Megbízott vállalja, hogy az elővizsgálati kérdézet végrehajtó kérdezők részt vesznek képzésen, amely a Megbízó és a Megbízott közösen összeállított képzési terve és tananyaga alapján történik.

- A képzés elméleti anyaga a kérdőívfelvétel általános elméleti és gyakorlati ismeretein túl tartalmazza az Iskolai Egészségkommunikációs Felmérés céljainak, módszerének, valamint a minőségbiztosítás ide tartozó elemeinek ismertetését is.
- A képzés gyakorlati szakaszában az igazgatókkal, az osztályfőnökkel, a tanulókkal kapcsolatos kommunikációban esetleg felmerülő problémák megbeszélésére, a problémákat illusztráló helyzetgyakorlatokra is sor kerül.
- A képzés költségei a Megbízót terhelik, leszámítva a Megbízó munkatársainak részvételével kapcsolatos költségeket.
 - A kérdezők 1 napos képzésére a kérdőívfelvétel megkezdése előtt egy héttel kerül sor a Megbízott által biztosított helyszíneken, a képzést a Megbízott valamint a Megbízó munkatársai végzik.
 - A képzéshez tartozó teljes dokumentációt (képzési anyagok, segédletek, stb.) a Megbízó és a Megbízott közösen állítja össze.
 - A kérdezők a képzés végén tesztet töltenek ki. A kérdésben csak olyan személyek vehetnek részt, akik a képzést sikeres vizsgával zárják.
- A képzéseket sikeres tesztel záró kérdezők valamint a kérdőívfelvételek végrehajtók névsorát a Megbízott még a kérdések megkezdése előtt átadja a Megbízó részére.

Kérdőívfelvétel ellenőrzése

- Megbízott telefonos ellenőrzést végez a kérdőívfelvételek legalább, a Megbízó által az osztálylista megjelölt 10%-án. Az ellenőrzés során meg kell állapítani, hogy a kérdőívfelvétel valóban megtörtént-e, és ha igen, az valóban a kiválasztott osztályban valósult-e meg. Az ellenőrzés, az esetleges eltérések dokumentálása a Megbízott által összeállított és a Megbízó által jóváhagyott Ellenőrző lapon történik. A Megbízott az elvégzett ellenőrzéseket dokumentáló Ellenőrző lapokat hetenként eljuttatja a Megbízóhoz.
- Azoknál a kérdőívfelvételeknél, amelyeknél hamisítás felmerülő gyanúja nem zárható ki, a kérdezőt ki kell zárni a további terepmunkából, és az általa teljesített valamennyi kérdőívfelvételeket egy másik kérdezőnek meg kell ismételnie. Ebben az esetben a felmerülő többletköltség Megbízottat terheli.
- A Megbízóhoz vagy a Megbízotthoz az iskoláktól vagy a szülőktől beérkező panaszokat a Megbízott késelem nélkül kivizsgálja, dokumentálja és a szükséges intézkedéseket meghozza.

Teljesítés feltétele: A minőségbiztosítási tervben foglalt követelményeknek való megfelelés, valamint a minőségbiztosítási lépések során keletkezett valamennyi dokumentum átadása.