

Ankieta badawcza

Badania, wykonywane metodą obserwacji uczestniczącej tzw. „tajemniczego klienta” będą polegać na wizycie dwuosobowego zespołu badawczego w placówce sprzedającej alkohol i próbie kontrolowanego zakupu alkoholu przez jedną z tych osób, wyglądającą na małoletnią (poniżej 18 roku życia), ale mającą ukończone 18 lat.

Osoba druga będzie obserwatorem – świadkiem sprzedaży, bądź odmowy, która w razie powodzenia zakupu kontrolowanego wskaże sprzedawcy na konieczność żądania dokumentu od młodo wyglądającego nabywcy.

Badania są pierwszym działaniem operacyjnym w programie, ich celem jest zdiagnozowanie skali problemu sprzedaży alkoholu małoletnim w danej gminie / dzielnicy, powinny zostać przeprowadzone przed podjęciem pozostałych działań, tj. w lipcu.

Po zakończeniu działań, we wrześniu powinna zostać przeprowadzona druga fala badania, według tego samego schematu i ankiety, której celem będzie zweryfikowanie skuteczności zrealizowanych działań.

INSTRUKCJA PRZEPROWADZENIA BADANIA

Tajemniczy Klient

CZĘŚĆ I: Podstawowe informacje o badaniu

Nazwa badania	„Pozory mylą, dowód nie”
Metoda przeprowadzenia badania	Obserwacja uczestnicząca, tzw. Tajemniczy Klient
Badane obiekty	Punkty sprzedaży alkoholu – minimum 25 na terenie jednostki zgłaszającej
Cele badania	Określenie dostępności alkoholu dla osób nieletnich w różnego rodzaju punktach sprzedaży.

CZĘŚĆ II: Sposób przeprowadzenia badania.

1. Wprowadzenie

Celem badania jest określenie dostępności alkoholu dla małoletnich w różnego rodzaju punktach sprzedaży na terenie danej jednostki terytorialnej. Badanie w formule Tajemniczy Klient będzie polegało na wizycie zespołu badawczego w punkcie sprzedaży, której celem będzie próba dokonania zakupu

alkoholu (piwa, wina lub wódki). Zespół będzie składał z **dwóch osób** – osoby „małoletniej”, która będzie dokonywała próby zakupu alkoholu i osoby „dorosłej”, która będzie świadkiem sprzedaży lub odmowy i w określony sposób zareaguje na zaistniałą w trakcie zakupu alkoholu sytuację.

Audyty realizowane będą zgodnie ze scenariuszem opisanym poniżej.

Celem nie będzie faktyczny zakup alkoholu, tylko sprawdzenie, czy dany sprzedawca sprzedałby alkohol mimo podejrzenia, że kupujący jest osobą nieletnią lub wobec reakcji świadka sprzedaży.

Badanie powinno być przeprowadzone minimum w 25 sklepach na terytorium jednostki zgłaszającej, wyjąwszy sytuację, kiedy w danej gminie takich sklepów jest mniejsza liczba.

2. Charakterystyka małoletniego

- osoba „małoletnia”, która wchodzi do sklepu w celu zakupu alkoholu na imprezę ze znajomymi;
- zapytana, podaje się za osobę pełnoletnią, nie ma żadnego dowodu tożsamości;
- w momencie, w którym sprzedawca podaje alkohol lub wprowadza sumę należności do kasy fiskalnej, stwierdza, że nie zabrała ze sobą portfela.

W roli „małoletniego” w badaniu powinna wziąć udział osoba, która faktycznie ukończyła 18 lat, ale jej wygląd wyraźnie wskazuje, że jest niepełnoletnia.

3. Charakterystyka dorosłego

- przychodzi do sklepu w celu dokonania drobnego zakupu, ustawia się w kolejce za „małoletnim”;
- osoba świadoma, nie bojąca się wyrażać głośno swojej opinii;
- wcieli się w rolę świadka zakupu alkoholu przez niepełnoletniego lub odmowy;
- reaguje na sprzedaż alkoholu, zwracając uwagę sprzedawcy na konieczność okazania dowodu osobistego przez młodo wyglądającego nabywcę;
- stara się nawiązać dyskusję z innymi osobami, żeby wymusić opowiedzenie się po jednej ze stron.

4. Rodzaje sklepów

Badanie będzie przeprowadzone w punktach sprzedaży alkoholu w podziale na 2 rodzaje sklepów:

- Mały sklep (spożywczy lub monopolowy) - sklep do 40m² powierzchni handlowej – większość sklepów osiedlowych, wiejskich
- Duży sklep – samoobsługowy, dyskont lub supermarket, o powierzchni powyżej 40 m².

Nie realizujemy badania w sklepach przy stacjach benzynowych.

5. Rodzaje alkoholi

Zadaniem „małoletniego” jest zakup alkoholu (alternatywnie) – 3 półlitrowych puszek lub butelek piwa o zawartości alkoholu minimum 4,5 proc., butelki wina 0,75 l do 20 zł, butelki wódki 0,5 l do 40 zł.

6. Scenariusz wizyty

1. „Dorosły” wchodzi do sklepu – przegląd sytuacji
2. „Małoletni” wchodzi do sklepu
3. (Sklep samoobsługowy) „Małoletni” bierze ustalony rodzaj alkoholu z półki i podchodzi do kasy
4. „Dorosły” podchodzi za „małoletnim” do kasy
5. „Małoletni” podaje alkohol lub prosi sprzedawcę o podanie alkoholu
6. Reakcja sprzedawcy (żądanie dowodu / odmowa / zgoda)
7. (żądanie dowodu) „Małoletni” mówi, że nie zabrał dowodu tożsamości
8. (żądanie dowodu) Reakcja sprzedawcy (odmowa / zgoda)
9. (odmowa) „Małoletni” wychodzi ze sklepu. „Dorosły” dokonuje drobnego zakupu wychodzi ze sklepu. KONIEC WIZYTY
10. (zgoda) Sprzedawca kasuje alkohol.
11. Reakcja „dorosłego”: „Czy nie widzi Pan(/i), że ten chłopak/dziewczyna jest niepełnoletni/a. Dlaczego sprzedaje Pan(/i) alkohol?”
12. „Małoletni” mówi do „dorosłego”: „Co się Pan/i wtrąca”
13. Reakcja sprzedawcy (odmowa / zgoda)
14. (odmowa) „Małoletni” wychodzi ze sklepu. „Dorosły” dokonuje drobnego zakupu i wychodzi ze sklepu. KONIEC WIZYTY
15. (zgoda) „Małoletni” stwierdza, że zapomniał zabrać ze sobą pieniędzy.
16. (zgoda) „Dorosły” dokonuje drobnego zakupu i wychodzi ze sklepu. KONIEC WIZYTY

Kwestionariusz badawczy

BADANIE „Pozory mylą, dowód nie”				
PX1. Data wizyty (MM – DD)		PX2. Godzina wizyty (HH-MM)		
_ _ - _ _		_ _ - _ _		
PX3. Dane „małoletniego”		PX4. Dane „dorosłego”		
Nazwisko.....		Nazwisko.....		
RODZAJ WYWIADU				
R1. Płeć „małoletniego”	R2. Rodzaj kupowanego alkoholu	R3. Scenariusz	R4. Płeć „dorosłego”	R5. Wiek „dorosłego”
1. Kobieta 2. Mężczyzna	1. Piwo 2. Wino 3. Wódka	1. „Małoletni i dorosły – aktywny”	Kobieta Mężczyzna	WPISZ
DANE SKLEPU				
A2. Nazwa sklepu		A3. Adres sklepu (ulica i nr):		
A4a. Miejscowość:		A5. Położenie sklepu		
		Sklep w centrum miasta/wsi Sklep na pozostałym obszarze		
A4b. Województwo				
A6. Rodzaj sklepu:			A7. Sprzedaż alkoholu:	
1. Mały sklep 2. Duży sklep UWAGI:			1. Podaje sprzedawca 2. Samoobsługa	
A8. Czy w sklepie znajdowało się wydzielone stoisko monopolowe?	A9. Jakie alkohole były dostępne na stoisku?		A10. Rodzaj stoiska:	

1. Tak – <i>wypełnij A10-11</i> 2. Nie – <i>pomiń A10-11</i>	1. Piwo 2. Wina 3. Wódki	1. Płaci się na stoisku 2. Płaci się przy kasie głównej
---	--------------------------------	--

WIZYTA			
B1a. Płeć sprzedawcy:	B1b. Wiek sprzedawcy:	B2. Obecność innych osób personelu sklepu:	B3. Liczba osób:
Kobieta Mężczyzna	OKOŁO	1. Tak (<i>wypełnij B3</i>) 2. Nie (<i>omiń B3</i>)	WPISZ.....
B4. Czy podczas sprzedaży sprzedawca wyraził jakiegokolwiek wątpliwości odnośnie wieku „nieletniego”? Opisz krótko, jeśli nie wpisz <BRAK>			
B5. Czy przy próbie zakupu sprzedawca poprosił o okazanie dowodu tożsamości?		B6. Jaka była reakcja sprzedawcy na brak dowodu tożsamości przez nieletniego? Opisz krótko, jeśli nie było żadnej wpisz <BRAK>	
1. tak, sam o to poprosił, bez interwencji innych osób (<i>wypełnij B6</i>) 2. tak, ale dopiero po interwencji innych klientów na sprzedaż alkoholu nieletniemu (<i>wypełnij B6</i>) 3. tak, ale dopiero po interwencji drugiego audytora na sprzedaż alkoholu nieletniemu (<i>wypełnij B6</i>) 4. nie, w ogóle nie poprosił o dowód (<i>omiń B6</i>)			
B7. Czy sprzedawca sprzedał alkohol?		B8. Z jakiego powodu sprzedawca nie sprzedał alkoholu?	
1. Tak (<i>omiń B8</i>) 2. Nie (<i>wypełnij B8</i>)			
B9. Czy w sklepie podczas sprzedaży byli obecni inni kupujący? (oprócz dorosłego - audytora)		B10. Liczba innych osób:	B11. Czy ktoś ze świadków sprzedaży podjął jakąkolwiek interwencję?
1. Tak (<i>wypełnij B10-11</i>) 2. Nie (<i>omiń B10-14</i>)		WPISZ	1. Tak (<i>wypełnij B12-14</i>) 2. Nie (<i>omiń B12-14</i>)
B12. Jaka to była interwencja?			
1. Zwrócenie uwagi sprzedawcy 2. Zwrócenie uwagi „niepełnoletniemu” 3. Ogólne stwierdzenie, że „niepełnoletnim nie sprzedaje się alkoholu” 4. Inna interwencja, jaka?			
B13a. Kto interweniował? - PŁEĆ		B13b. Kto interweniował- WIEK	

1. Kobieta	OKOŁO
2. Mężczyzna
B14a. Kto interweniował? - PŁEĆ	B14b. Kto interweniował- WIEK
1. Kobieta	OKOŁO
2. Mężczyzna
PYTANIA B15 – TYLKO KIEDY W PRZYPADKU SPRZEDAŻY ALKOHOLU Małoletniemu – w Pytaniu B7 zaznaczono odpowiedź „tak”	
B15. Jaka była reakcja sprzedawcy na pytanie audytora: „Czy nie widzi Pan(/i), że ten chłopak/dziewczyna jest niepełnoletni/a. Dlaczego sprzedaje Pan(/i) alkohol?”	
B16. Czy byli inni świadkowie interwencji audytora?	B17. Czy ktoś ze świadków w jakikolwiek sposób zareagował na tę interwencję?
1. Tak (wypełnij B17)	3. Tak (wypełnij B18)
2. Nie (omiń B17-19)	4. Nie (omiń B19)
B18. Jaka to była reakcja?	
Przyznanie racji dorosłemu audytorowi	
Przyznanie racji dorosłemu audytorowi i zwrócenie uwagi sprzedawcy	
Przyznanie racji sprzedawcy	
Przyznanie racji sprzedawcy i stwierdzenie, że „dorosły audytor miesza się w nie swoje sprawy”	
Inna reakcja?	
.....	
UWAGI AUDYTORA	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	