

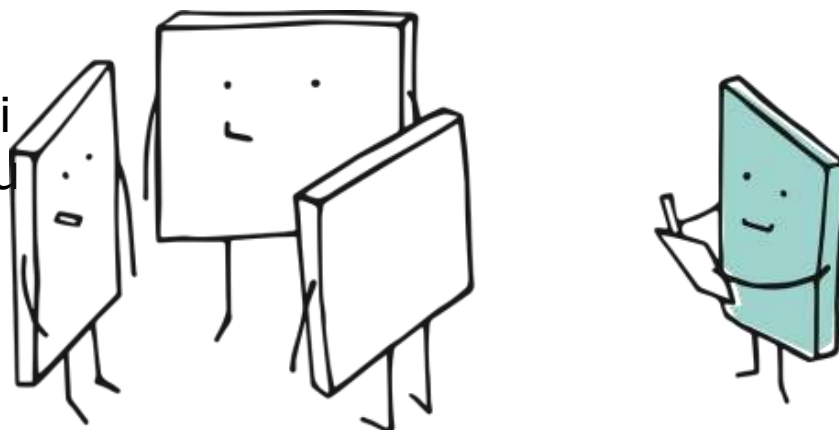
Etika, Pravidla a Desatero

Olga Cabáková

Duben 2022

Povinnosti tazatele

- ✓ Kvalitní práce přesně **podle instrukcí** (Úkol tazatele, Pokyny)
- ✓ **Dodržování termínů a úkolů** (sběr dat, hlášení, apod.)
- ✓ **Včasné omluvy**
- ✓ **Diskrétnost a mlčenlivost**
- ✓ Seznámení se s materiály
- ✓ Pravidelné kontaktování domácností
- ✓ Provádění rozhovorů
- ✓ Pravidelná synchronizace
- ✓ Pravidelná hlášení supervizorovi
- ✓ Čtení e-mailů a zpráv o projektu



- ▶ Je nutné důkladně vysvětlit respondentovi, že jeho odpovědi nejsou spojovány s jeho jménem a adresou.
- ▶ Jeho odpovědi se budou zpracovávat souhrnně, ve společném souboru, který obsahuje odpovědi dalších 499 respondentů.
- ▶ Souhlas podepisuje z důvodu kontroly kvality vaší práce a z důvodu výplaty odměny (zákon o účetnictví)

- ▶ **Důležité:**
- ✓ **Pokud si respondent nepřeje další kontaktování v rámci projektu SHARE jsou, pro tyto typy odmítnutí, zpracovány dva nové kódy 600 a 700. Jaké jsou mezi nimi rozdíly si vysvětlíme v praktické části školení.**

GDPR - Závazek mlčenlivosti

- ▶ Byli jste proškoleni a souhlasíte s povinnostmi a etickými pokyny pro tazatele a rozumíte jim. Zavazujete se dodržovat všechny pokyny:
- ✓ Nesdělím jméno, adresu, telefonní číslo ani jiné identifikační údaje žádného respondenta, který se účastní výzkumného projektu, na kterém pracuji
- ✓ Nebudu nikomu sdělovat názory, údaje nebo jiné informace o respondentovi
- ✓ Podniknu veškerá nezbytná bezpečnostní opatření zajišťující prevenci neúmyslného zpřístupnění informací o respondentovi, včetně zabezpečení počítače, papírových dotazníků, souhlasů, záznamových archů, datových souborů apod.
- ✓ Chápu, že jakékoliv porušení etických pokynů nebo tohoto závazku může vést k disciplinárnímu řízení, které může vyústit až k ukončení spolupráce

COVID-19 opatření

- ▶ hygienická nařízení:
 - ▶ respirátory/nanoroušky, antigenní testy, desinfekce
 - ▶ očkování – dostupný certifikát (aplikace Tečka, vytištěný certifikát, lékařské potvrzení o výši protilátek)
- ▶ Aktivně sledovat aktuální vládní nařízení v případě, že se budou během doby trvání projektu měnit



Vystupování a chování

- ✓ Představuje se a jedná **jménem společnosti SC&C**
- ✓ Předkládá průkaz tazatele
- ✓ Je zdvořilý, taktní, seriózní, nevtíravý, důvěryhodný
- ✓ **Neutrální**, nesmí ovlivňovat respondenta



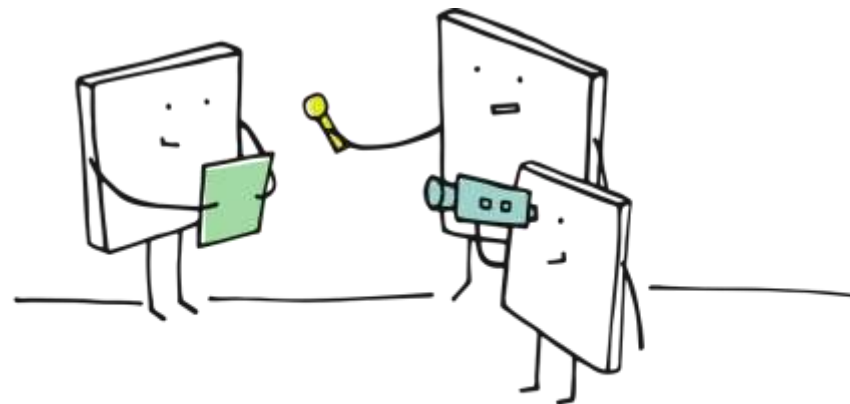
První dojem

▶ Jak udělat dobrý dojem:

- ✓ Usmívejte se
- ✓ Dbejte na profesionální vzhled
- ✓ Přizpůsobte oděv situaci
- ✓ Mluvte srozumitelně, přesně a jednoduše
- ✓ Znalost výzkumu je klíčová
- ✓ Budujte vztah
- ✓ Respondent udává tempo
- ✓ Buďte připraveni na otázky typu:
 - Smysl a cíl výzkumu, jeho realizace
 - Kdo výzkum zadal, kdo ho platí
 - Důvěrnost dat, anonymita

▶ Upoutete pozornost:

- ✓ Vtáhněte respondenta do hovoru
- ✓ Naslouchejte
- ✓ Ukažte porozumění
- ✓ Dávejte zpětnou vazbu



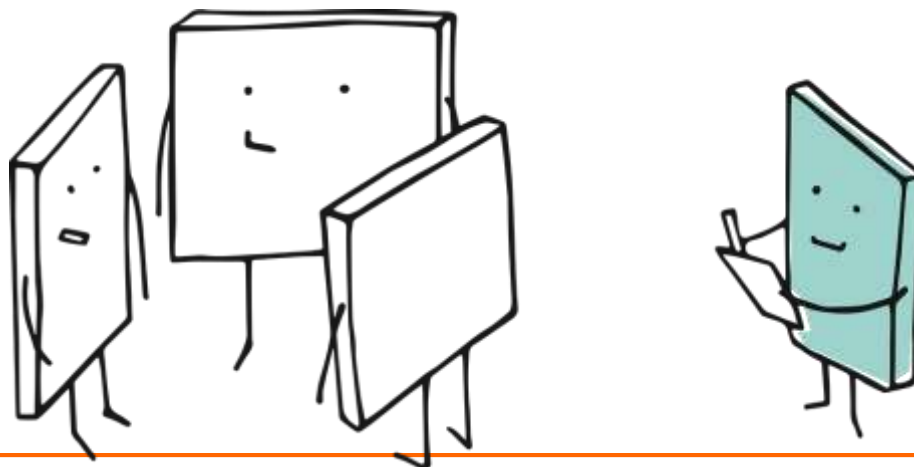
Dotazování

KOHO dotazujeme – pouze panelové respondenty

- ✓ Osoby na zadaných adresách, tzn.:
- ✓ pouze osoby, které byly vybrány jako hlavní HCAP respondent
- ✓ **Jejich delegovaní (nominovaní) partneři** (jakéhokoliv věku) F&F respondent
- ✓ osoby s **českým státním občanstvím**

KOHO **NE**dotazujeme

- ✓ Dalšího člena domácnosti, který nebyl vybrán jako HCAP respondent, i když v SHARE respondentem je. Může však být právě tím nominovaným na F&F rozhovor
- ✓ V projektu HCAP se nedělají rozhovory pro případ úmrtí. Úmrtí se pouze zakóduje přes „Přidat nový pokus o kontakt“ a na úrovni konkrétního člověka se zadá kód 301



TYPY DOTAZNÍKŮ

- ▶ Zahájení nominování
- ▶ Hlavní HCAP rozhovor
- ▶ Partnerský F&F rozhovor

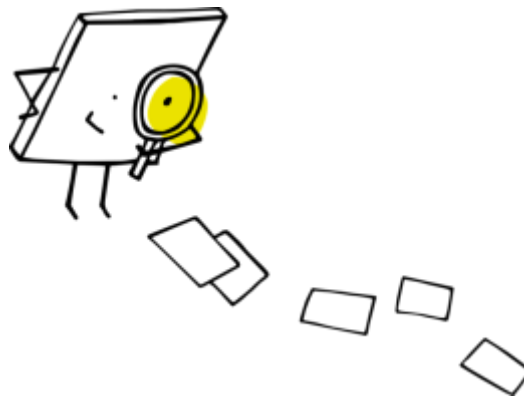
Návštěvy domácností

- ▶ Osobně / telefonicky
- ▶ Opakujte pokusy o zastižení domácností
- ▶ Střídejte denní doby + všední a víkendové dny
- ▶ Min. počet kontaktů: 5

Doba kontaktování	Minimální počet pokusů o kontakt
Všední den dopoledne, odpoledne	2
Všední den večer	1
Víkend	2

Cíl dotazování

- **Cílem** každého rozhovoru: získat pomocí dotazníku přesné informace
 - základní vědomosti o dotazníku a jeho používání
 - všem respondentům pomocí stejné metody dotazování kladeny stejné otázky
 - účelem shromáždit přesná data - srovnatelná za všechny účastníky
 - pomocí nich popsat obyvatelstvo zúčastněných zemí v projektu SHARE
- **Proto je bezpodmínečně nutné všem osobám klást dotazy přesně stejným způsobem.**



Jak dotazovat

- U rozhovoru jsou pravidla kladení otázek pro kvalitu dat rozhodující. Otázky musejí být přečteny vždy celé a v daném pořadí, aby mohlo být zajištěno pozdější vzájemné srovnání dat různých respondentů. I lehké odchylky od textu otázek nebo pořadí mohou mít vliv na srovnatelnost odpovědí.

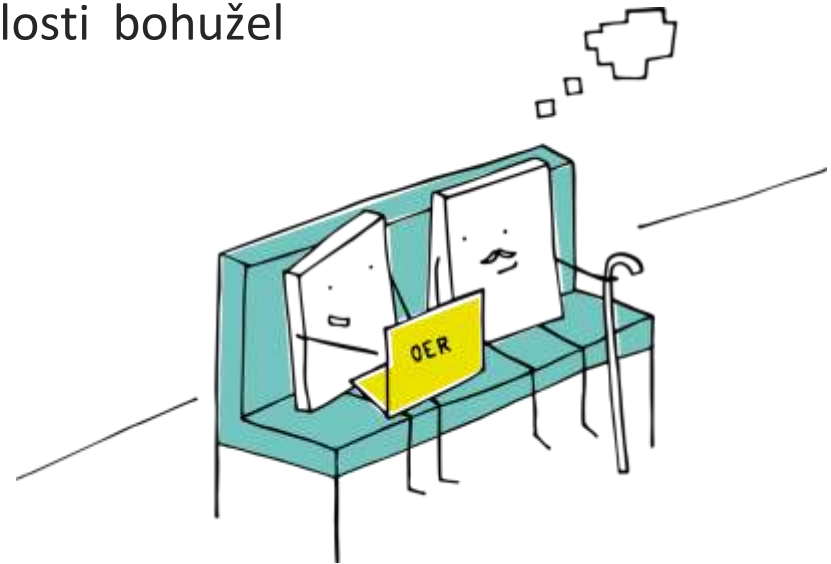
Upozornění:

Je velice důležité, abyste jako tazatel nevyjadřoval žádné domněnky či pochybnosti o odpovědích respondenta. Na začátku rozhovoru si často vytvoříte jasnou představu o životním stylu, financích, zdraví nebo o stabilitě respondenta a očekáváte pak u určitých otázek negativní odpovědi. Svádí Vás to k tomu, že takové otázky prostě vypustíte, nebo je začínáte větou jako: “Já vím, že se Vás to netýká, ale...”



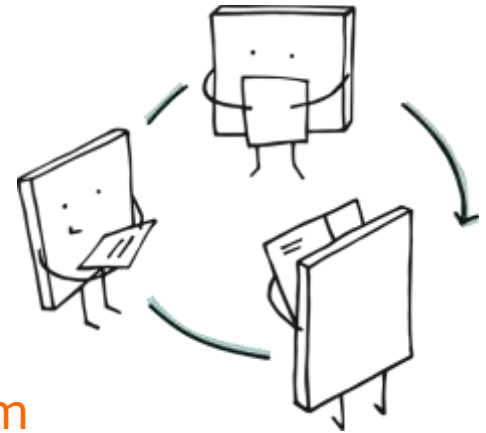
Jak dotazovat

I když jste schopni otázku pro respondenta na základě vlastní zkušenosti zodpovědět, musíte se bezpodmínečně držet výše uvedeného pravidla. Jiný postup vede k nechtěným efektům a je nutné se jich vyvarovat. Jinak se vystavíte riziku velkých problémů a sankcí – jak se v minulosti bohužel několikrát stalo.



JAK dotazujeme

- **Otázky čtete PŘESNĚ TAK, JAK JSOU NAPSANÉ**
 - ✓ nezkracujte
 - ✓ nepřeskakujte
 - ✓ nevysvětľujte
- V případě, že respondent požádá o zopakování jedné položky z nabídky, přečtete **celou nabídku**
- Sledujte **instrukce tazatele**
 - ✓ Pomáhají Vám bezproblémově projít dotazníkem

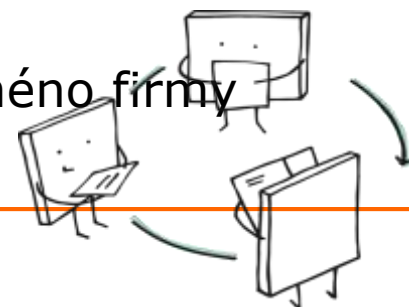


Dotazování

- ✓ **Přečíst pokyny** (příručka tazatele, manuál Case CTRL, úkol tazatele, Manuál HCAP)
- ✓ **Prostudovat** dotazník, **otestovat** minimálně na 4 případech
- ✓ **Vyplnit testový dotazník v ostré verzi**
- ✓ **Naplánovat dotazování**
- ✓ Připravit **pomůcky** a materiály pro dotazování (+ ke každému dotazníku **souhlas** respondenta. POZOR budou dva souhlasy, jak pro HCAP respondenta, tak pro F&F respondenta)

Je zakázáno:

- Nechat respondenta vyplnit **osobně** dotazník (kromě testů s kterými pracuje)
- Vyplňovat dotazníky **telefonicky** (kromě dotazníku F&F, délka cca 20 min.)
- Porušovat **instrukce a pravidla**
- **Nabízet výrobky a jakékoli služby**
- Chovat se neslušně, arogantně a tím poškozovat jméno firmy



Kontrola kvality práce

- ▶ Abychom splnili cíl dotazování a dostáli svým závazkům vůči zadavateli, je nezbytně nutné provádět kontrolu kvality Vaší práce, která sestává z následujících postupů:
- ✓ Telefonické kontroly – respondentům pokládáme otázky na ověření kvality získaných odpovědí
- ✓ Kontrola, zda byl rozhovor realizován s respondentem, který splňuje pravidla pro výběr respondenta
- ✓ Kontrola doby trvání rozhovorů, konkrétních částí a otázek v dotazníku
- ✓ Osobní kontroly – pokud získáme podezření, že nepracujete tak, jak máte, provedeme osobní kontrolu, při které zjistíme, zda jste navštívili správnou adresu, zda je správně vybráný respondent a zda rozhovor proběhl, tak jak měl.

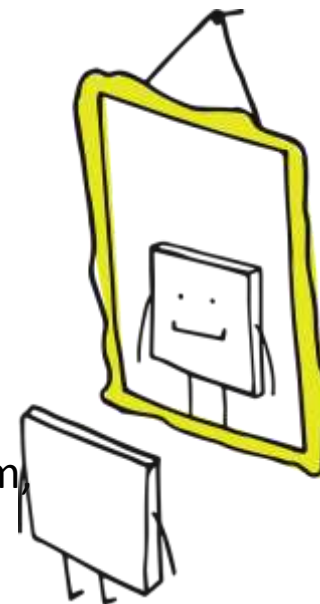
▶ **Pro ilustraci pár příkladů podvodů a zkratk, které lze zjistit při různých typech kontroly kvality:**

- ✓ Tazatel data upraví – jinými slovy - neprovede rozhovor, ale vyplní dotazník sám
- ✓ Tazatel shromáždí údaje od náhodných lidí na ulici
- ✓ Tazatel předá notebook respondentovi, aby dotazník vyplnil sám
- ✓ Tazatel nepřečte všechny otázky nebo je nečte doslovně
- ✓ Tazatel vynechá některé části, když si myslí, že respondent nemá znalosti, aby odpověděl
- ✓ Tazatel vyplní odpovědi, aniž by položil otázku, protože si myslí, že ví, jak by respondent odpověděl

Pečlivá příprava Vám usnadní práci

- ✓ Připravte si a naučte se úvodní představení výzkumu a své osoby
- ✓ Zkoušejte si je před zrcadlem, s kolegou, se členy rodiny, s přáteli
- ✓ Připravte si a zkontrolujte vše, co budete potřebovat
- ✓ Nebojte se, buďte sebejistí
- ✓ Budte pozitivní, usměvaví, přátelští
- ✓ Budte pohotoví
- ✓ Dbejte na profesionální vzhled, přizpůsobte oděv místu a situaci
- ✓ Mluvte srozumitelně, jednoduše a přesně
- ✓ Seznamte se s lokalitou, v níž budete pracovat

(např. v malých obcích navštivte starostu, seznamte ho s projektem, přesvědčte ho, aby projekt podpořil – relace v místním rozhlase, informace na webových stránkách obce)



- ▶ Kraje ČR: Ústecký, Karlovarský, Jihočeský, Plzeňský, Praha, Středočeský, Moravskoslezský, Olomoucký, Zlínský, Jihomoravský, Vysočina, Pardubický, Královéhradecký, Liberecký
- ▶ Vedoucí projektu: **Bc. Filip Oliva** foliva@scac.cz 739 690 490
+ technická podpora
- ▶ Supervize: **Olga Cabáková** ocabakova@scac.cz 777 759 412

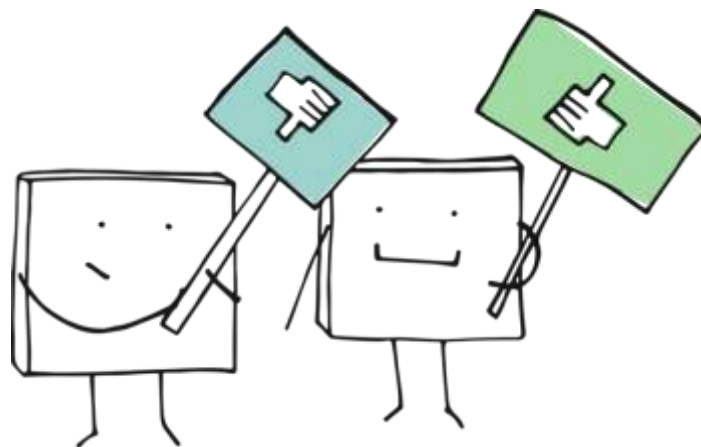


Komunikace se supervizorem

- ▶ **Pozdravte, představte se** = supervizor se lépe zorientuje, pokud ví, s kým mluví
- ▶ **Sdělte konkrétní problém** = pokuste se o stručnou a výstižnou specifikaci problému
- ▶ **I supervizor je člověk** = snažte se prosím supervizora nepoužívat jako hromosvod
- ▶ **Naštvaní nic nevyřešíte** = v klidu se vyřeší vše rychleji a příjemně
- ▶ **Šetřete čas, i další tazatelé potřebují pomoc** = rádi bychom si s Vámi povídali, bohužel na to často nezbývá čas
- ▶ **Používejte jméno, příjmení a číslo tazatele v sms** = abychom Vás rychle identifikovali a o to rychleji Vám pomohli / vyřešili Váš problém
- ▶ **Komunikujte a buďte prosím trpěliví** = (supervizor poskytuje podporu dalším tazatelům)

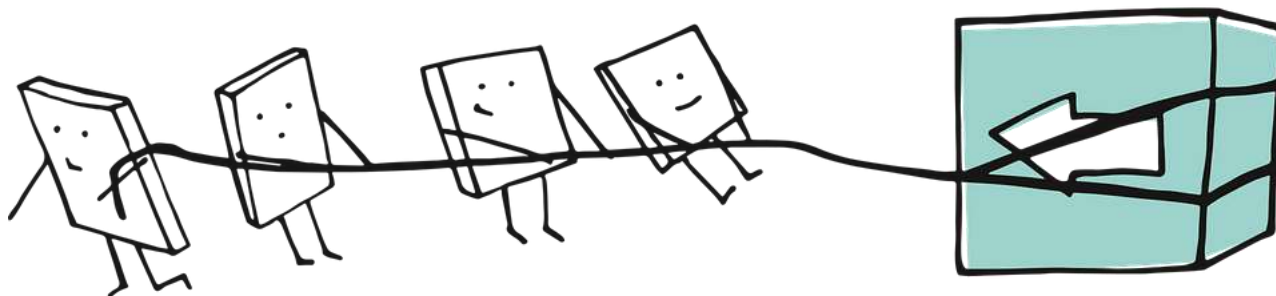
Častá a zbytečná pochybení

- ▶ **Tazatel má problém a nekomunikuje** (problém v terénu, nejasnosti) = když máte problém, kontaktujte svého supervizora – JE TU PRO VÁS!
- ▶ **Tazatel nečte doručené e-maily / má plnou schránku** = v těchto e-mailech jsou zasílány důležité informace a upozornění.
- ▶ **Tazatel si myslí, že vyřeší technický problém sám** = nezasahujte žádným způsobem do HW nebo SW, který od nás máte. **VŽDY** nás kontaktujte.
- ▶ **Tazatel si není jist a raději hádá** = pokud si nejste jisti, kontaktujte nás a zeptejte se. Vaše volba bude s 99% pravděpodobností nesprávná (Murphyho zákon).



✓ Co je pro obě strany důležité?

- Spolupráce
- Dodržování pravidel
- Vzájemná slušnost a tolerance
- Vstřícnost
- Zodpovědnost (pochybení jedince má negativní vliv na celý tým potažmo projekt)
- Důvěra
- Přesvědčení
- Trpělivost





**DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST
A
PŘEJI VÁM MNOHO ÚSPĚCHŮ PŘI DOTAZOVÁNÍ!**

Otázky

