

Příručka tazatele - Dotazování

PRAHA 2014

Přihlášení se ke spolupráci na projektu

- ✓ Začátkem každého projektu je rekrutace tazatelů, tzn. pošleme Vám e-mail s nabídkou projektu
- ✓ Na Vás je, abyste nám dali zpětnou vazbu, zda na projektu budete spolupracovat či nikoliv

Vaše přihlášení se na projekt **je závazné** a počítáme, že se celého projektu určitě zúčastníte

- ✓ V případě, že se tazatel/ka přihlásí na projekt a následně nepracuje nebo se z projektu po zahájení sběru dat odhlásí:
 - A)**nám tím působí komplikace v terénu (+ zvýšení nákladů apod.)
 - a
 - B)**takový tazatel / taková tazatelka nebude již naší společností oslovován/a ke spolupráci na dalších projektech

Zahájení projektu

- ✓ Práce na přiděleném úkolu začíná převzetím materiálů
- ✓ Kontrola obsahu materiálů
 - Úkol tazatele
 - Pokyny pro tazatele (instrukční dopis – nemusí být vždy součástí materiálů)
 - Dotazníky (v případě, že dotazování neprobíhá na notebooku)
 - Souhlasy respondenta případně soupis souhlasů respondenta
 - Pomocné karty k dotazníku (v případě, že jsou potřeba – víc na straně 3)
 - Předávací protokol (v případě, že dotazování probíhá na notebooku, který máte zapůjčený od nás)
- ✓ Pečlivé prostudování Úkolu tazatele, pokynů a dotazníku je **nezbytně nutné před zahájením samotného dotazování**
- ✓ Naplánování dotazování (svůj plán sdělíte svému supervizorovi)
- ✓ Provedení zkušebního rozhovoru u náročnějších typů výzkumu – tzv. testový dotazník
- ✓ Příprava pomůcek k dotazování a samotné dotazování
- ✓ **V případě jakékoliv nejasnosti kontaktujete svého supervizora**

Pomůcky k dotazování...

Karty

- ✓ Pomáhají respondentovi udržet v paměti možnosti odpovědí
- ✓ Použití při znění dlouhých, podrobných odpovědí
- ✓ Karty se podle potřeby opakují
- ✓ Použití Karty je vždy avizováno v instrukcích tazatele u příslušné otázky
- ✓ Tazatel
 - Požádejte respondenta, ať si vyhledá specifickou kartu
 - Upozorněte respondenta, že příslušná Karty již není potřeba
- ✓ Po chvíli si na proces používání karet zvykne a začne je používat automaticky
- ✓ Některé karty obsahují podrobnější informace než možnosti zobrazované na Vašem displeji

Výběr vhodného respondenta

Způsoby výběru respondenta (vždy uveden v pokynech):

- ✓ Kvótní výběr (výběr dle pohlaví, vzdělání, věku apod. – ukázka na straně 7)
- ✓ Náhodná procházka (procházka dle stanovených pravidel)
- ✓ Na zadaných adresách (zadané domácnosti, které tazatel navštíví)
- ✓ Systematický náhodný výběr (DTB)
- ✓ Výběr dle určitého pravidla u konkrétního projektu
- ✓ Lokalita dotazování – obvykle shodná s místem bydliště tazatele
- ✓ Kishova tabulka (ukázka na straně 8 – problematika Kishových tabulek je vysvětlena na příslušném školení)

Při výběru respondenta je **ZAKÁZÁNO** (pokud není určeno jinak)

- ✓ Dotazovat dvě osoby z jedné domácnosti a více osob ze skupiny na veřejném prostranství (v rámci jednoho výzkumu)
- ✓ Dotazovat sám sebe, vlastní rodinu, oslovovat příbuzné, přátelé, kolegy apod.
- ✓ Oslovovat téhož respondenta častěji než jednou za rok
- ✓ Dotazovat se osob, jejichž přímý vztah k tazateli by mohl ovlivnit kvalitu odpovědi
- ✓ Dotazovat cizího státního příslušníka, i když má trvalé bydliště v ČR a umí česky

Dále je přísně zakázáno:

- ✓ Nechat respondenta vyplnit osobně dotazník nebo vyplňovat s respondentem dotazník telefonicky (není-li uvedeno jinak)
- ✓ Porušovat instrukce a pravidla
- ✓ Nabízet výrobky a jakékoli služby
- ✓ Chovat se neslušně, arogantně a svým (jakýmkoliv) jednáním poškozovat jméno firmy
- ✓ Provádět dotazování pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy...)

Kvóta

T - A						
Pohlaví/věk				Vzdělání		
muž	18-29	3		ZŠ	4	
	30-39	2		VYUČ	11	
	40-49	2		SŠ	7	
	50-59	3		VŠ	3	
	60-79	2				
žena	18-29	3		Rodinný stav		
	30-39	2		Svobodný/á	6	
	40-49	2		Ženatí/Vdaná	14	
	50-59	3		Rozvedení/á	3	
	60-79	3		Ovdovělý/á	2	
Celkem: 25						

Kishova tabulka

SOUPIS OSOB V DOMÁCNOSTI VÝBĚR 1. RESPONDENTA

Instrukce

- do tabulky sepište všechny osoby ve věku od 18 let, které trvale žijí ve společné domácnosti (jméno a věk)
- seřadte je podle věku - do sloupce POŘADÍ vypište pořadové číslo
- podle počtu osob v seznamu určete vybranou osobu a označte ji křížkem ve sloupci VÝBĚR
- nezapomeňte zaznamenat číslo respondenta a Vaše tazatelské číslo

Číslo respondenta Číslo tazatele

Počet osob v seznamu	1	2	3	4	5	6 a více
Pořadí vybrané osoby	1	1	2	2	2	3

Zde vypište všechny osoby ve společné domácnosti od 18 let
(od nejstaršího k nejmladšímu)

osoba	věk	pořadí	výběr

Zahájení rozhovoru

Před zahájením vlastního dotazování:

- ✓ Představení sebe, firmy a požádání o rozhovor
- ✓ Ubezpečení se o vhodnosti dotazovaného (odpovídá výběrovým pravidlům; hovoříme s osobou, se kterou hovořit máme)
- ✓ Přečtení (z dotazníku) čeho se výzkum týká a sdělení, jak dlouho bude rozhovor trvat
- ✓ Upozornění respondenta na požadavek kontaktních údajů (jméno, telefon) kvůli kontrole provedené práce tazatele společností SC&C
- ✓ ***Odmítnutí jména a telefonického kontaktu by mělo být ojedinělou záležitostí (tyto údaje jsou nezbytnou součástí kontrol – práce tazatele, který nedodává kontaktní údaje je nekontrolovatelná a tím pádem i nepoužitelná)***
- ✓ Vysvětlení anonymity výzkumu
- ✓ Provedení samotného dotazování

Pravidla vedení rozhovoru

- ✓ Zajištění nerušeného dotazování respondenta (tzn. u rozhovoru je pouze tazatel a respondent)
- ✓ **Vedení rozhovoru přesně podle dotazníku** (číst to, co je tučným písmem, předkládat pomocné karty povinně, pokyny v *kurzívě* – *nečtěte nahlas!*)
- ✓ Zaznamenávání odpovědi **přesně** a v doslovném znění
- ✓ **Zákaz vysvětlování otázek** (otázka je přečtena znovu a pomalu)
- ✓ Nenabízet možnost „nevím“
- ✓ **Nepomáhat respondentovi s formulací odpovědi**
- ✓ **Neovlivňovat respondenta, nesdělovat vlastní postoje a názory**
- ✓ Vyplnění souhlasu respondenta (+ podpis respondenta) po ukončení rozhovoru
- ✓ Kontrola dotazníku a ostatních materiálů, zda jsou zcela vyplněné (včetně čísla tazatele a ID respondenta)
- ✓ Po ukončení rozhovoru předat odměnu (v případě, že se váže k projektu)
- ✓ Poděkování za rozhovor

Ukončení dotazování s respondentem

- ✓ Po skončení rozhovoru požádáte o vyplnění **souhlasu respondenta**
- ✓ **U 70% respondentů musí být uveden telefonický kontakt**
- ✓ V případě, že vám dotázaný v závěru rozhovoru odmítne údaje sdělit, zapíšete alespoň pohlaví a adresu
- ✓ Odmítnutí jména a telefonického kontaktu by se ale nemělo stávat příliš často (tazatelé, kteří většinou nejsou schopni či odmítají získávat od dotazovaných tyto údaje, budou muset naši síť opustit)
- ✓ **Na závěr poděkujete za rozhovor a věnovaný čas**

Číslování respondentů – ID respondenta:

- Každému respondentovi, s nímž provedete rozhovor (hlavní dotazník) přidělíte pořadové číslo = **ID respondenta**
- **Číslovat je budete vzestupně** (od nejnižšího čísla po nejvyšší)
- **ID respondenta musí být shodné v hlavním dotazníku i na Souhlasu respondenta**

Postup při odmítnutí / nedostupnosti respondenta

Nedostupnost respondenta:

- Zadaná adresa neexistuje nebo vybraná osoba zde nebydlí – poznamenáte do tabulky výsledek návštěv a pokračujete podle pokynů pro dotazování
- Nezastihnete ve vybrané domácnosti nikoho doma – poznamenáte do tabulky výsledek návštěv a vrátíte se v jinou dobu, v jiný den (opakovat min. třikrát)

Odmítnutí rozhovoru:

- *Nedostatek času* – u krátkých rozhovorů poukažte na počet otázek či délku rozhovoru; u delších si snaže domluvit jiný termín
- *Nezájem o daný problém* – použijete argument: „Nevadí, že neznáte / nekupujete daný výrobek, nás zajímá obecný postoj k tomuto tématu / typu výrobků.“
- *Nedůvěra ve výzkumy* – „V tomto výzkumu jde hlavně o to, co by se mělo zlepšit / změnit, abyste byli spokojeni s...“
- *Obecná nedůvěra či strach* – můžete ji zmírnit svým vystupováním, použitím průkazu tazatele, ujištěním o anonymitě a dodržování zákona 101/2000 o ochraně osobních dat, předání telefonického kontaktu do SC&C

Email / poštou

Po ukončení dotazování odesíláte e-mailem (můžete též zasílat originály poštou - doporučeně):

- ✓ Naskenované souhlasy respondenta
- ✓ Vyplněný a podepsaný Úkol tazatele (naskenovaný)
- ✓ Naskenovaný FOPD (pokud je součástí daného projektu)
- ✓ Přehled jízd v případě nároku na cestovné na školení (viz dokument „Přehled_jízd.xls) – nárok na proplacení vzniká po vyhotovení tazatelského úkolu)
- ✓ **Naskenované dokumenty musí být jasně čitelné!!**
- ✓ Tazatel si hradí poštovné sám

Po ukončení dotazování odesíláte zpět do společnosti zásilku poštou, pokud máte:

- ✓ Vyplněné papírové dotazníky (PAPI)
- ✓ **Souhlasy respondenta k těmto dotazníkům vkládejte** do příslušného dotazníku (se shodným číslem respondenta) vždy **za titulní stranu nebo připněte pomocí kancelářské svorky.**
- ✓ **Nikdy nepoužívejte sešíváčku**
- ✓ Vyplněnou roční smlouvu o spolupráci – DPP nebo Smlouva na ŽL (pokud jste ji ještě neposlali)
- ✓ Jízdenky a cestovní příkaz ze školení (nárok na proplacení vzniká po vyhotovení tazatelského úkolu)

Volejte, pište, přijďte (pokud jste poblíž)....

- ✓ Naším společným cílem je pomoci Vám případné chyby v práci tazatele odstranit a poskytnout Vám maximální podporu pro osvojení zásad a pravidel tazatelské činnosti
- ✓ Proto se můžete vždy obrátit na pracovníka oddělení sběru dat (svého supervizora), který s Vámi rád projde vše, co pro Vás může být nejasné a pomůže Vám, aby Vaše odvedená práce byla kvalitní a nevyšla v niveč
- ✓ Nepodceňujte, prosím, dodržování zásad a pravidel tazatelské práce
- ✓ V případě důvodného podezření z falzifikací Vám pozastavíme honorář a uskutečníme zpětnou hloubkovou kontrolu
- ✓ Pokud se naše podezření nepotvrdí, honorář Vám bude vyplacen...
- ✓v opačném případě Vám honorář vyplacen nebude a bude ukončena spolupráce s naší společností



Další zajímavé informace na Vás čekají
v prezentaci
*„Příručka
tazatele_KONTROLY_ODMĚŇOVÁNÍ“*