



Data Collect s.r.o.
Geologická 575/2, 152 00 Praha 5
tel. (+420) 225 020 035
www.datacollect.cz

Příručka a pokyny pro tazatele CATI studia

Všeobecné podmínky
Pracovní postupy
Zásady práce
Organizační předpisy

Vážené kolegyně a kolegové,

vážíme si Vašeho zájmu o spolupráci s naší společností. Abychom Vám ulehčili první kroky v práci telefonického tazatele, předkládáme Vám tuto krátkou příručku. Jejím úkolem je shrnout základní informace, se kterými jste se seznámili během vstupního školení.

Byli bychom rádi, kdybyste si tuto příručku pozorně přečetli, protože jedině tak budete blíže k tomu, aby se z Vás stali profesionální tazatelé, kteří budou spoluvytvářet dobré jméno naší společnosti.

Pokud budete mít jakékoliv otázky či připomínky, nebojte se za námi přijít, rádi s Vámi vše probereme.

Stručně o nás

Data Collect s.r.o. působí na českém trhu. Našimi hlavními zákazníky jsou agentury pro výzkum trhu, pro které provádíme telefonické a internetové dotazování.

Výzkum trhu a veřejného mínění je velmi důležitý obor, který pomáhá firmám a organizacím při jejich rozhodování (co spotřebitelům chybí, jak jsou uživatelé spokojeni s produkty a službami, co by si přáli změnit atd.).

Neprovádíme žádný prodej ani marketingové kampaně, jen čistý výzkum trhu!

Tazatel

Tazatelem se u nás může stát ten, komu je více než 15 let, má ukončenou povinnou školní docházku a má zájem a možnost provádět výzkumné úkoly. Povinností je také úspěšně projít vstupním školením.

Telefonické dotazování probíhá v CATI studiu v sídle naší firmy anebo z pohodlí Vašeho domova. Při své práci je tazatel veden dotazovacím systémem a zaznamenává odpovědi přímo do počítače.

Organizace práce

Spolupráce začíná absolvováním **vstupního školení**. Školením Vás provede **Monika Vaňhová**. V průběhu školení získáte základní přehled o dotazování, naší společnosti, zásadách bezpečnosti práce a organizačních postupech. Vstupní školení je zakončeno zkušebním rozhovorem s pracovníkem společnosti.

O přijetí/nepřijetí budete informováni ještě tentýž den. Poté s Vámi bude uzavřena smlouva, nejčastěji formou **dohody o provedení práce**. Nabízíme ovšem i možnost pracovat na **Živnostenský list**. V případě zájmu je možné vyplnit formulář na slevu poplatníka daně. Pokud jej u nás neuplatníte, bude se váš výdělek danit 15%.

Důležité **změny osobních údajů** (např. přestěhování, změnu příjmení, nové telefonní číslo, nové číslo účtu, ukončení studia apod.) je potřeba **vždy nahlásit**.

Kdo je kdo ...

Chod směny zajišťuje **supervizor**. Supervizor zná detaily o probíhajících výzkumech. Dohlíží také na kvalitu dotazování, konzultuje s tazateli problémy a chyby při dotazování. Hlavním úkolem supervizora je zajistit ve spolupráci s Vámi co nejkvalitnější průběh dotazování. Na supervizora se obračejte s veškerými provozními záležitostmi (problémy s počítačem, zařízením apod.). Na směně se můžete potkat s těmito supervizory: **Ivanna Bihanych, Christine Kuželová, Michaela Andrejková a Zdeněk Sláma**.

Vedoucí projektů jsou kolegové, kteří komunikují s našimi klienty, konzultují s nimi dotazníky, programují je a kontrolují celý průběh projektu. Pokud se objeví při dotazování nějaký závažný problém, měl by je supervizor informovat. Vedoucími projektů jsou: **Pavel Čejka, Pavel Alinče a Petra Němečková**, která má zároveň na starosti mzdovou problematiku.

Pravidla CATI

Docházka

Dotazování probíhá ve dvou směnách (všední dny i víkend), a to:

8:00/9:00 - 15:00 - dopolední směna

15:00 - 20:00 - odpolední směna

Pokud nemůžete odpracovat celé dopolední či odpolední směny, nabízíme možnost **individuálních směn**, kdy si začátek i konec směny určíte Vy sami. Podmínkou ovšem je, aby směna nebyla kratší než čtyři hodiny.

Nahlašování na směn

Směny je nutné hlásit alespoň 24 hodin předem. Prvním způsobem nahlašování směn je prostřednictvím **SMS** na telefonním čísle **731 403 554**. V SMS uvedete své tazatelské číslo, jméno, datum a zda chcete zapsat dopolední či odpolední směnu, popř. časy individuální směny (viz. příklady níže). Toto telefonní číslo využijte výhradně jen na SMS, na číslo prosím nevolejte.

Dalším způsobem nahlašování směn je prostřednictvím formuláře na adrese: **tazatel.datacollect.cz**. Heslo do systému obdržíte po podepsání pracovní smlouvy.

Jestliže máte směnu nahlášenou, přijde Vám **odpověď OK**. V opačném případě, tedy pokud jste odpověď neobdrželi, směnu nahlášenou nemáte.

Směny si navolte tak, abyste splnili alespoň stanovené **minimum** odpracovaných hodin, tedy alespoň **20 hodin za měsíc**.

Rušení směny

Pokud již máte směnu nahlášenou, avšak z nějakého důvodu se dostavit nemůžete, je potřeba se **omluvit** alespoň **24 hodin** předem. Pokud se neomluvíte, bude Vám přidělena absence. V případě tří neomluvených absencí za čtvrtletí automaticky spadnete další měsíc do nižší kategorie tazatelů, která je hodnocena nižší základní hodinou sazbou.

Příklady nahlašování a rušení směn:

9999, Novák, 15. 6. dopolední směna nahlásit

9999, Novák, 13. 2. nahlásit 10-15 hod.

9999, Novák, nahlásit 13. 10. a 14. 10. odpolední směnu a 15. 10. a 16. 10. dopolední směnu.

9999, Novák, prosím o zrušení dopolední směny dne 26. 10. z důvodu nemoci

Příchod na směnu a průběh směny

Začátek směny

Před začátkem každé směny se musíte informovat, jaký projekt máte na své směně volat. Veškeré informace jsou uvedeny na adrese: <http://www.datacollect.cz/tazatel>. Heslo pro přihlášení je **catidc**. Zde se najdete v seznamu tazatelů podle svého tazatelského čísla či jména, u kterého bude uveden název projektu, který budete na směně dotazovat. Zároveň je velkým písmenem uveden i master, na kterém se projekt nachází. Pokud v plánu směny své jméno nenajdete, kontaktujte supervizi, která Vám projekt přidělí.

V případě školení budete s dotazníkem seznámeni prostřednictvím videoškolení. Odkazy na jednotlivá školení naleznete pod plánem směny. Každé školení obsahuje informace, které jsou důležité pro správné dotazování daného výzkumu.

Pokud máte jakékoliv nejasnosti během školení, vždy se obraťte na supervizi. **Nebojte se zeptat!**

Chování na směně

Každý tazatel je povinen dodržovat všechna pravidla stanovená pro práci v CATI studiu. **Každý pracovník je povinen řídit se příkazy svého nadřízeného. Každý by měl dodržovat zásady slušného chování při komunikaci s řídicím pracovníkem i se svými kolegy.** V případě porušení bude s pracovníkem ukončena spolupráce.

Stravování u tazatelského počítače není možné. Ke konzumaci jídla je možno využít kuchyňku. Při dotazování je zakázáno číst, učit se, luštit křížovky a podobně. Veškeré aktivity související s rozptýlením pracovního úsilí jsou zakázány.

Přestávky

Na dopolední směně je přestávka zpravidla ve 12:00 na 30 min, na odpolední směně v 17:00 na 15 minut. Pauzu si všichni mohou vzít až na výzvu supervize. Přestávku v plné výši mohou čerpat jen ti, kteří odpracují celou dopolední (odpolední) směnu. Pokud je Vaše směna kratší, přestávka je kratší také. Není povinností si pauzy vybírat, můžete dotazovat po celou dobu. Popř. si můžete zvolit pauzu zkrácenou. Není ovšem možné si zkracovat směnu o nevybranou přestávku.

V dotazovacím systému je nutné pauzu zapínat vždy, když opouštíte tazatelkou stanici.

Je Vám k dispozici kuchyňka a lednice. Pokud si zapůjčíte nějaké nádobí, po použití ho umyjte a zase uklid'te. **Dodržujte v kuchyňce pořádek!!!** Každou neděli večer bude vše, co zůstane v lednici vyhozeno. Je to z důvodu, aby se v lednici nehromadily zkažené potraviny.

Nástěnka

Každý pracovník je povinen **sledovat nástěnku**, kde jsou napsány veškeré potřebné aktuální a důležité informace. Jedná se o nástěnku jak v CATI studiu, i o nástěnku elektronickou na adrese: <http://www.datacollect.cz/tazatel>.

Neznalost pravidla, které je vyvěšeno na těchto nástěnkách, neomlouvá.

Každý tazatel je **povinen se po dobu pracovní směny věnovat dotazování od začátku až do konce**. Není možné, přestat dotazovat 15 min před koncem směny z důvodu obavy přetažení směny. V případě, že budete vyplňovat rozhovor po ohlášení konce směny, proplatíme tuto dobu jako přesčas dle aktuální hodinové sazby.

Konec směny

Konec dopolední a odpolední směny vyhlašuje vždy supervizor napsáním zprávy na dolní lištu v dotazovacím systému. Pokud nemáte nahlášenou individuální směnu, není dovoleno končit směnu samovolně třeba čtvrt hodiny před oficiálním koncem směny.

Před odchodem je každý tazatel povinen uklidit si svojí pracovní stanici, umýt a uklidit vypůjčené nádobí a vypnout počítač. Pokud pracovník cokoliv zapomene na pracovním místě, kde danou směnu pracoval, automaticky tyto věci budou dány do ztrát a nálezů u supervize.

Základní principy dotazování

Dodržujeme zásady Evropské společnosti výzkumu veřejného mínění a trhu (ESOMAR) a českého Sdružení agentur marketingového výzkumu (SIMAR). Ty poskytují klientům garance, že výzkumy budou prováděny korektně, podle přijatých základních principů a zásad. Obecně jde o zachování vysokého stupně nestrannosti a objektivity výzkumů, dodržování anonymity a ochrany dotázaných, oddělení výzkumu trhu od reklamy, prodeje zboží či služeb a o korektní a otevřenou informovanost klientů.

Anonymita dotazovaných

Zvláštní pozornost musí být věnována podkladům, které obsahují osobní údaje, z nichž lze identifikovat dotázaného. Tyto údaje nesmí být součástí dotazníku, musí být ihned po skončení rozhovoru od dotazníku odděleny a až do jejich zničení musí být vždy bezpečně uschovány. Informace, které by mohly být použity k přímé či nepřímé identifikaci dotázaného, nesmějí být poskytnuty mimo stanovený okruh osob. Jiným osobám než těm, které provádějí výzkum pro vlastní organizaci a které je potřebují k provedení či vyhodnocení rozhovorů či pro zpracování dat, nesmí být tyto informace poskytnuty. Pro tazatele to znamená, že zjištěné údaje nesmí sdělit nebo předat nikomu jinému než naší firmě. **Anonymní dotazování tedy zaručuje, že odpovědi nebudou nijak spojovány s telefonním číslem a výsledky budou zpracovávány souhrnně s odpověďmi všech dotazovaných.** Tím bude zachována naprostá anonymita.

Všechny **otázky osobního charakteru** (výše hrubého příjmu domácnosti, věk respondenta, vzdělání respondenta, ...) **slouží vždy pouze ke statistickému zpracování!!!**

Informace mohou být poskytnuty i neanonymně. O tom ovšem musí vždy rozhodnout svým souhlasem sám respondent. Pokud respondent souhlasí s tím, že data budou zpracovány neanonymně, zadavatel má k dispozici konkrétní odpovědi spolu s konkrétním respondentem.

Původ databáze

U **firemních projektů** se většinou jedná o **veřejně dostupné databáze** nebo zdroje (např. google, seznam, firmy nebo např. zlaté stránky či databáze Albertina).

Když voláme projekty **do domácností na mobilní telefonní čísla**, je potřeba říci, že telefonní čísla jsou **náhodně generována počítačem**. Je dána předvolba telefonního operátora a k tomu je náhodně sestaveno 6 následujících čísel.

Také občas využíváme na dotazování přímo databázi od zadavatele projektu, která může být použita jak na projekty ve firmách, tak v domácnostech.

Ochrana informací

Informace o prováděných výzkumech a jejich detailech jsou naprosto důvěrné a proto je nikomu nesděluje. Ustanovení o ochraně informací obsahuje také smlouva, kterou s námi musí každý tazatel podepsat.

Dobrovolná účast ve výzkumech

Nikdo z dotazovaných nesmí být jakýmkoliv způsobem do účasti ve výzkumu nucen, účast je zcela dobrovolná. Nepřípustné jsou jakékoliv formy nátlaku na respondenta.

Chování tazatele

Slušné chování je pro výzkum trhu velmi důležité. I pokud narazíte na špatně naladěného člověka, zůstaňte klidní a nenechte se vyprovokovat k unáhlené reakci. Váš pozitivní přístup naopak lidé přivítají a ocení.

Avšak může se stát, že respondent bude trvat na **stížnosti vůči naší společnosti** či Vám nebude věřit, že tato společnost existuje. V této chvíli respondentovi musíte podat informace kam a na koho se mohou obrátit. Respondentovi můžete sdělit **webové stránky** naší společnosti **www.datacollect.cz**, dále číslo **225 020 035** pro případ stížnosti a odkazovat se na Pavla Čejku či Petru Němečkovou. V neposlední řadě musíte jako tazatelé vědět, že naše společnost sídlí na adrese Geologická 575/2, Praha 5 a **ředitelem společnosti je Ing. Radek Domanský**. Pokud si nebudete v takové situaci vědět rady, vždy se můžete obrátit na naše supervizory. Nechat si poradit od supervizora je mnohem lepší než neslušně respondentovi zavěsit telefon.

Pravidla pro správné dotazování

- Na začátku rozhovoru je tazatel povinen se respondentovi **představit svým jménem a názvem společnosti**, která je uvedena v úvodu daného dotazníku.
- **Čtete přesně a celé otázky v dotazníku**. Někdy i malá změna formulace může ovlivnit odpověď respondenta. Data z dotazování by nebyla jednotná a nebylo by možné je vyhodnocovat.
- V celém dotazníku je nutné **respektovat modré pokyny pod otázkou**, kde je většinou zmiňováno, zdali se mají jednotlivé možnosti pod otázkou předčítat či nikoli, zda je možnost jedné či více odpovědí, popř. zde mohou mít další doplňující informace vztahující se k dané otázce. Pokud je uvedeno, že se možnosti předčítat nemají, čekáte na spontánní znalost. V žádném případě nemůžete možnosti nabízet či podbízet. Zajímá nás neovlivněný názor respondenta, kterému se dovoláme, a není možné ho svými názory jakkoliv ovlivňovat.
- Snažte se **minimalizovat** odpověď „**Neví, bez odpovědi**“ ve všech typech otázek, především však u otevřených otázek a u spontánních znalostí. Respondenti jsou často neochotní přemýšlet a velmi často raději odpoví „Nevím“, než aby řekli jakoukoli odpověď. Vaším úkolem je však odpověď zjistit, nikoli zapsat neví.

Demografické otázky

Součástí každého průzkumu jsou otázky osobního charakteru, kdy se respondenta ptáme např. na věk, vzdělání, počet členů v domácnosti aj.

- Tyto otázky **slouží pro statistické účely**.
- **Na pohlaví respondenta se neptáme**. Pokud si tazatel není jistý, zda mluví se ženou či s mužem, pokusí se pohlaví odhadnout.

Otevřené otázky

Příklad: Proč je Vaší nejoblíbenější televizní stanicí zrovna ČT1?

- Otevřená otázka je prostor pro respondenta, kdy může vyjádřit svými vlastními slovy své názory, svou spokojenost bez omezení předepsaných možností.
- Odpovědi by měly být co nejvíce **konkrétní**. Pokud respondent odpoví obecně např. „jsem spokojen“, doptávejte se „s čím přesně jste spokojen?“. „Můžete to nějak prosím konkretizovat?“
- Je **potřeba vytěžit z respondenta maximum**. Vždy se doptávejte na další důvody, názory, na cokoli, co by respondent mohl dodat k uvedené otázce. I v případě, že se Vám zdá, že respondent již odpověděl dostatečně, doptávejte se na další informace. Je velice důležité, jakým způsobem se doptáváte. Pokud položíte např. otázku „to už je vše?“, „už nechcete nic dodat?“ je velice pravděpodobné, že se respondent nebude obtěžovat zamyšlením a nic dalšího neřekne. **Doptávejte se kladným způsobem, který respondenta motivuje k další odpovědi**.
- Respondenta je nutné motivovat k odpovědi, ale zároveň **nesmíte napovídat** či **podbízet** vaše názory či nápady.
- Dávejte si pozor, zdali **odpověď** opravdu **souvisí s otázkou**, na kterou jste se dotazovali. Pokud by v případě otázky: „Proč je vaší nejoblíbenější televizní stanicí zrovna ČT1?“, odpověď zněla „Ani nevím, na televizi se koukám málokdy.“, odpověď by byla při zpracování vyhodnocena jako neplatná. Vnímejte, co respondent říká a pokud zjistíte, že sdělená informace není odpovědí na otázku, požádejte o odpověď jinou.
- Pokud respondent odpoví **nejasně**, nebojte se respondenta **požádat o dovysvětlení**. Uvědomte si prosím, že odpovědi, které zapisujete do PC, po Vás někdo třídí a hodnotí. Z odpovědí musí být vždy zřejmé, co tím chtěl respondent říci.
- Při zápisu nepoužívejte Caps Lock pro celou odpověď, piště s diakritikou. Pokud píšete odpovědi ve větách, začínejte velkým písmenem a ukončujte tečkou. Pokud jsou Vaše odpovědi v bodech, oddělujte čárkami.

MULTI otázky

Příklad: Sledujete alespoň občas následující televizní stanice?

(Odpovědi: 1. ČT1; 2. ČT2; 3. ČT24)

- O Multi otázku se jedná, pokud je modrém pokynu uvedeno: „**Předčítejte, možnost více odpovědi.**“
- Možnosti se musí **předčítat postupně** a u každé musí zaznít jednoznačná odpověď ano nebo ne.
- Není možné jakoukoli možnost vynechat. A to i v případě, že by vám respondent rovnou po přečtení otázky např. řekl „dejte tam všude ne“. Respondent dopředu neví, které televizní stanice jsou v dotazníku uvedeny a zda si na nějakou z nich nevzpomene. Proto musíte vždy předčítat vše a přesvědčit se, zda respondent skutečně televizní stanici nesleduje.

Škálové otázky

Příklad: Nakolik jste spokojen/a s televizí stanicí ČT1?

(Respondent svou spokojenost může vyjádřit na stupnici 1 až 5, kde 1 znamená naprosto spokojen a 5 naprosto nespokojen. Hodnoty mezi 1 a 5 slouží k dalšímu odstupňování.)

- Respondent na škálových otázkách musí **odpovídat pouze číselně**.
- Pokud respondent např. uvede slovní odpověď „dobrý“. Není možné automaticky zadat na stupnici 3, každý pod pojmem dobrý vnímá jiné číslo. V daném případě je nutné se doptat, např. „jak byste svou spokojenost vyjádřil na stupnici 1 až 5, k jakému číslu byste se přiklonil?“
- Tazatel nesmí v žádném případě čísla na stupnici podbízet, tj. nikdy by nemělo zaznít „takže můžeme dát za tři“. Je to bráno jako ovlivnění odpovědi respondenta.
- Na stupnici je možné zaznamenávat pouze celá čísla. Pokud respondent odpoví nejasně např. 1 až 2, 1-, je nutné se opět doptat na konkrétní odpověď „přiklonil byste se spíše k jedničce nebo ke dvojce?“.
- Může se také stát, že respondent krajní hodnoty na stupnici obrátí. Vaší povinností je i opravit respondenta a opět mu vysvětlit, jak je otázka nastavená.

Pravidla pro známkování práce

Během směny se provádí kontrolní náslechy, které se pak i ohodnotí. Zde je vypsána stupnice pro známkování a popis pravidel pro udělení dané známky.

- 1** Známkou 1 může dostat jen ten tazatel, který provede rozhovor perfektně, bez chyb. Tazatel je na respondenta milý a navíc je schopen mu vysvětlit i záležitosti, které se netýkají přímo konkrétního výzkumu, tzv. pozadí projektu (např. zodpoví otázky typu k čemu je jeho účast v průzkumu, kde jsme vzali jeho telefonní číslo, proč se ho ptáme na věk, vzdělání atd.). Tazatel si dokáže poradit v každé situaci.
- 2** Známkou 2 získá ten tazatel, který podá velmi dobrý výkon s drobnými chybami, které nijak neovlivní kvalitu dotazníku, snaží se respondentovi vše vysvětlit, jedná s ním příjemně, mile.
- 3** Známkou 3 získá ten tazatel, který podá dobrý výkon s drobnými chybami, které opět nijak neovlivní kvalitu dotazníku. Posouzení, zda za danou chybu dostane tazatel známku 2 nebo 3 je na supervizorovi.
- 4** Známkou 4 obdrží tazatel za jakoukoli chybu, která ovlivní kvalitu rozhovoru
- 5** Známkou 5 obdrží tazatel za jakoukoli chybu, která ovlivní kvalitu rozhovoru. Posouzení, zda za danou chybu bude udělena známka 4 nebo 5 náleží supervizorům.

Pokud v rámci tří měsíců zopakujete stejnou chybu 3x za sebou (např. špatně přečtená „Multi otázka“), **bude Vám udělen ZÁPORNÝ BONUS -100 Kč**. O záporném bonusu budete vždy informováni.

Způsob odměňování

Systém zohledňuje kvalitu dotazování i množství rozhovorů, které se vám podaří realizovat. Každý tazatel bude zařazen do platové skupiny dle kvality jeho dotazování. Rozřazení do skupiny bude stanoveno dle průměrných známek z odposlechu za celý minulý měsíc. Plat tazatele se tedy skládá z pevné části mzdy (hodinová sazba) a pohyblivé části ve formě bonusů za počet hotových dotazníků. Čas, kdy aktivně nedotazujete (přestávky nebo při předčasném odhlášení) není proplácen. Výpadky či případné čekání se řeší nahlášením do projektu cekarna a jsou placeny základní sazbou.

Hodinové sazby - fixní část

Zlatý tazatel	80 Kč/hod – průměrná měsíční známka do 1,25 včetně
Stříbrný tazatel	70 Kč/hod – průměrná měsíční známka nad 1,25 do 2,0 včetně
Bronzový tazatel	60 Kč/hod – průměrná měsíční známka nad 2,0 a horší

Pohyblivá část mzdy

Je stanovena na základě počtu hotových rozhovorů a snahou tyto hovory realizovat. Pokud je váš výkon lepší než výkon ostatních, získáváte bonusy. Naopak, pokud jsou vaše výsledky horší než výsledky ostatních, hrozí riziko finanční sankce.

Bonusy, které můžete získat jsou ve výši 10ti a 20ti procent ze základu. Finanční sankce je ve výši -10ti procent ze základu.

Informace i tom, jestli získáváte bonus případně, kolik jste si vydělali, kolik jste realizovali rozhovorů a další informace z terénu naleznete na portálu <http://tazatel.datacollect.cz>. Uživatelské jméno a heslo se dozvíte po registraci a podepsání pracovní smlouvy.

Každý začíná na pevné hodinové sazbě **80 Kč/hod**, za tuto sazbu pracuje celý měsíc. Další měsíc bude pracovat za pevnou hodinovou sazbu podle toho, do jaké kategorie se zařadil. Zařazení do jednotlivých kategorií se může měnit každý měsíc, je to závislé na vašich schopnostech dotazovat. Může se tedy stát, že jeden měsíc pracujete za 80 Kč/hod, ale další měsíc spadnete do nižší kategorie a naopak.

Pokud tazatel nesplní normu, tak se mu automaticky nestrhává ze mzdy. V tomto případě se přihlíží k počtu vytočených čísel a k dalším údajům ze statistiky, kterou si tazatel tvoří sám svým pracovním úsilím.

Manuál pro práci s NIPEM

NIPO - program využívaný v našem CATI studiu pro dotazování

CATI - dotazování za pomoci počítače (zkratka z anglického Computer Assisted Telephone Interviewing)

1. Nahlášení do výzkumu

Dotazovací systém NIPO je systém, ve kterém jsou naprogramovány jednotlivé projekty. Je tvořen **mastery**, které jsou označeny písmeny A – E, a každý projekt je vždy umístěn na konkrétním masteru.

Po otevření ikony příslušného masteru se objeví šedivá tabulka s názvem **SURVEY NAME**, kam zapíšete **název projektu**.

- Příklad ostré verze: **15130_1** (_podtržítka napíšete pomocí SHIFT + pomlčka).

V případě, že máte být nejdříve do projektu školeni, uvedete školící login.

- Příklad školícího loginu: **130skol**

Školící login slouží pro informaci supervizi, že se právě školíte do projektu a zároveň pro kontrolu, že se školíte na správný projekt. Školící login je tvořen trojčíslím shodným s číslem projektu a příponou skol. Musíte se do něj přihlásit vždy, kdy se školíte na nový projekt ještě před spuštěním vlastního videoškolení.

Po zadání čísla projektu se objeví další tabulka s názvem **INTERVIEWER NUMBER**, zde zadáváte své **tazatelské číslo**. Po potvrzení tlačítka ok se dostanete na úvodní obrazovku dotazníku.

2. Úvodní stránka dotazníku

V horní části obrazovky se nachází šedivá tlačítka:

START, UKONČENÍ, VYTOČIT ČÍSLO a KONEC

- **VYTOČIT ČÍSLO** - po kliknutí na tlačítko se ozve vyzváněcí tón
Ve chvíli, kdy dojde ke spojení a respondent zvedne telefon, kliknete na tlačítko START.
- **START** - využívá se pro vstup do dotazníku z úvodní stránky
Zobrazí se úvod dotazníku a pod ním několik možností (např. pokračování, schůzka, odmítnutí)
- **UKONČENÍ** - využívá se, pokud nedojde ke spojení s respondentem. Po kliknutí na tlačítko se objeví seznam důvodů, proč nebyl hovor uskutečněn. Zvolíte si důvod z nabídky a potvrdíte klávesou ENTER.
 1. **Neberou telefon** - telefon cca 30 vteřin vyzvání a poté se Vám ozve hláška: „*nikdo to nebere, zkus vytočit další.*“ Hovor se poté sám zavěsí.
 3. **Obsazeno, záznamník, fax** - zde se řadí i čísla, která jsou dočasně nedostupná nebo mimo provoz. Do záznamníku v žádném případě nikdy nic nenahrávejte.
 5. **Volané číslo neexistuje** - kódovat opravdu pouze neexistující čísla
 - 6., 7. **Schůzka** - zadávejte v případě, že je s Vámi respondent ochotný vyplnit dotazník později popř. jiný den
 - definitivní - respondent sdělí konkrétní čas a den dalšího kontaktu
 - orientační - respondent nesdělí konkrétní čas dalšího kontaktu, ale např. odpověď „zkuste“
 - po vybrání typu schůzku se objeví šedivá tabulka, kde je možné měnit údaje (den, měsíc, rok, hodina, minuta)
 - položka *s kým*: zde je možné zapsat poznámku, která je pro rozhovor důležitá (např. jméno respondenta, nové telefonní číslo na cílovou osobu, klapku atd.) Nepište prosím zbytečné poznámky typu: „neměl čas“. Poznámkám musíte rozumět nejen vy sami, ale i další tazatelé, kterým hovor může přijít. V položce *s kým* je ovšem omezený počet znaků. Pokud se Vám celý vzkaz do této kolonky nevejde, je možné ho zaznamenat do kolonky *poznámky*. Kliknutím zobrazíte tabulku, kam vzkaz vypíšete. Poté potvrdíte tlačítkem ok. Poznámka se poté zobrazí na úvodní obrazovce vedle nebo pod původním číslem v databázi.
 12. **Vyřazení z databáze pro průzkumy trhu** - využíváte v případě, kdy Vás respondent požádá o vyřazení z databáze, také naštvané respondenty, kteří křičí či vyhrožují. Tito lidé již nebudou nikdy kontaktováni.
- **KONEC** - používáme pouze v případě odhlášení se z daného projektu (např. v případě ukončení směny, či když Vás vyzve supervizor, abyste se odhlásili a přehlásili na jiný projekt)

V levém rohu úvodní obrazovky se nachází další potřebná tlačítka:

AKCE, ZOBRAZIT, HELP

- **AKCE**
 - **Ukončit, přerušit rozhovor** - využívá se v případě, když **respondent již nechce pokračovat ve vyplňování dotazníku**. Vždy musíte dotazník ukončit jako nedokončený,

neúspěšný rozhovor. Pokud byste zbylé odpovědi za respondenta vyplnili sami, je to bráno jako hrubé porušení pravidel vedoucí k ukončení spolupráce.

- **Smluvit schůzku** - využívá se pro **smluvení schůzky v průběhu dotazování**. V případě, že již respondent nemůže z časových či jiných důvodů pokračovat v dotazování, doptejte se, zda je možné ho kontaktovat později popř. jiný den. S respondentem si domluvíte náhradní termín a smluvíte schůzku. Je nutné do položky s kým či do poznámek uvést, že se jedná o rozdělaný dotazník a jiné důležité informace souvisejí s daným telefonním kontaktem (osoba, se kterou je rozdělaný dotazník, v jaké části dotazníku bylo ukončeno dotazování atd.). Dotazník poté začne na otázce, kde jste s respondentem skončili. V případě, že Vám přijde takovýto rozdělaný dotazník, po stisknutí tlačítka start Vám nenaskočí úvod dotazníku, ale přímo nějaká otázka, kde bylo dotazování ukončeno.
- **Přestávka** - vyhlášena je vždy supervizorem zprávou na dolní liště v dotazovacím systému. Po kliknutí na tlačítko se objeví šedé okýnko s nápisem: **Pausing from** (= čas, kdy jste zahájili přestávku). **Po uplynutí** Vaší pauzy zmáčknete **START** a naskočí Vám opět úvodní stránka s telefonním číslem. (START = UKONČENÍ PAUZY)
- **Restart** - využívá se pro **návrat z dotazníku na úvodní obrazovku s telefonním číslem**. Po kliknutí na tlačítko naskočí šedivá tabulka s možnostmi ano/ne, kliknete na možnost **ANO POZOR: DATA SE ZTRATÍ!**
- **ZOBRAZIT**
 - **Adresa** - v průběhu hovoru se Vám může stát, že Vám vypadne telefonní spojení. **Pro zobrazení volaného čísla v průběhu hovoru** se využívá tlačítko Adresa. Poté zmáčknete vytočit číslo a opět budete hovořit s respondentem, se kterým jste dotazník započali.
- **HELP** - nevyužívá se

3. Prostředí v dotazníku

- **OK** - potvrzení odpovědi. (Je možno potvrzovat i odpovědi ENTER)
- **SMAŽ** - zrušení daného příkazu (funguje stejně jako backspace na klávesnici)
- **ZPĚT** - využíváte, když se chcete vracet na předešlé otázky

Čekárna – jedná se o **fiktivní projekt**, který se využívá např., pokud dojde k technickým problémům na naší straně. V takovém případě máte čas proplacený základní hodinovou sazbou. Do čekárny se přihlašujete na stejném masteru, kde jste byli doposud nahlášeni. Po kliknutí na příslušný master zadáte místo čísla projektu slovo **cekarna** (bez diakritiky). Volbu potvrdíte tlačítkem OK. Dále zadáte své tazatelské číslo a opět potvrdíte tlačítkem OK. Vstup do čekárny potvrdíte stiskem klávesy ENTER nebo kliknutím na tlačítko SRART. **Čekárna je aktivní, pokud vlevo nahoře běží čas**. Pro ukončení funkce čekárny kliknete na volbu ZPĚT DO PRÁCE.

Do čekárny vstupujete vždy jen na pokyn supervizora, nikdy se do čekárny nesmíte nahlásit sami!!!

Barvy písma a jejich význam pro tazatele :

černá – stálý text v dotazníku, který má tazatel číst

zelená – text, který rotuje, není v dotazníku stabilně umístěn, tazatel tento text také čte

modrá – pokyny či informace, které jsou pro tazatele, tazatel je respondentovi nečte, pokud není uvedeno jinak

červená – velmi důležité informace či pokyny pro tazatele či možnosti odpovědí, které se respondentovi nenabízí (např. možnost neví, bez odpovědi)