

# Vstupní školení

SC&C s. r.o. Krakovská 7, 110 Praha 1  
Praha 2023

# Základní informace o SC&C

- Společnost SC&C byla založena roku 1992
- Zabýváme se marketingovým a sociologickým výzkumem, tvorbou analýz apod.
- Jsme členy ESOMARu a SIMARu (Evropská společnost pro výzkum trhu a veřejného mínění a Sdružení agentur pro výzkum trhu a veřejného mínění)
- Více se dozvíte na: [www.scac.cz](http://www.scac.cz)

# Tazatelská síť a kontakty

- **Počet tazatelů: cca 300 osob**
- **Tazatelé jsou rozmístěni po celé ČR**

## Pracovníci tazatelské sítě:

- Supervize a komunikace s tazateli: Olga Cabáková; e-mail: [ocabakova@scac.cz](mailto:ocabakova@scac.cz); tel.: 777 759 412
- Nábor: Olga Plašilová; e-mail: [oplasilova@scac.cz](mailto:oplasilova@scac.cz); tel.: 736 167 246
- Reklamace: [reklamace@scac.cz](mailto:reklamace@scac.cz) – používejte výhradně pro reklamaci nebo dotazy týkající se výplat

## Sídlo firmy:

SC&C spol. s r. o.

Krakovská 7

110 00 Praha 1

# Metodologie výzkumu

# Typy výzkumu

## Kvantitativní výzkumy

### Face to face

osobní rozhovory – PAPI, CAPI

V domácnostech

Ve firmách

Na ulici

### Telefonické výzkumy (CATI)

### Studiové testy

### Internetové výzkumy (CAWI)

## Kvalitativní výzkumy

### Focus groups (skupinové diskuze)

### Hlubkové rozhovory

### Mystery shopping (fiktivní nákup)

# Základní slovníček



## Respondent

Osoba dotazovaná tazatelem (případně osoba vyplňující tištěný nebo elektronický dotazník)



## ID respondenta

Pořadové (nebo přidělené) číslo, pod kterým se respondent dotazuje a eviduje.



## Tazatel

Externí spolupracovník agentury, který provádí rozhovory s respondenty (tzn. VY)



## Číslo tazatele

Identifikační číslo, které tazatel používá při práci v terénu. Evidují se pod ním hotové dotazníky



## Průkaz tazatele

Průkaz s identifikačním číslem a fotografií tazatele, kterým se tazatel prokazuje



## Supervizor

Styčný důstojník pro tazatele se kterou tazatel komunikuje během sběru dat



## Hlášení

Předání informací o počtu hotových dotazníků supervizorovi



# Základní slovníček



## Dotazník

Záznamový arch, z něhož tazatel/ka předčítá otázky a do něhož zapisuje odpovědi respondenta



## Souhlas respondenta

Záznam o provedení rozhovoru s respondentem pro účely kontroly práce tazatele



## Úkol tazatele

Obsahuje konkrétní podmínky spolupráce k danému projektu (číslo projektu, termíny, odměna apod.)

# Nejčastější formy osobních rozhovorů



## PAPI

- **PAPI** = dotazování pomocí papírového dotazníku, tzn. zaznamenávání odpovědi respondenta do papírového dotazníku
- následně je pořízení do systému přes speciální odkaz



## CAPI

- CAPI = dotazování pomocí notebooku, telefonu, tabletu
- Pokud vlastníte notebook, který splňuje potřebné technické parametry, může ho používat k dotazování
- Máte možnost zapůjčení notebooku k dotazování od společnosti SC&C
- Dotazování s notebookem vyžaduje tazatelovu základní technickou zdatnost



# Pomocné karty k osobnímu dotazování



## Pomůcka k dotazování...

- Pomáhají respondentovi si lépe uvědomit možnosti odpovědi
- Používají se v případě otázek, které mají mnoho variant odpovědí nebo se má respondent umístit na stupnici
- Karty se podle potřeby opakují
- Použití Karty je vždy avizováno v instrukcích tazatele u příslušné otázky

### POMOCNÉ KARTY K DOTAZOVÁNÍ

V13 Praha 13 – červen 2023

#### KARTA „aktivity pro rodiny“ (q18)

- 1) Mateřské / rodinné centrum
- 2) Komunitní centrum
- 3) Jesle
- 4) Dětská skupina
- 5) Mateřská školka
- 6) Hlídní dětí formou placené služby
- 7) Přípravný (nultý) ročník pro předškoláky
- 8) Doučování
- 9) Volnočasové aktivity, uveďte jaké (pro děti či dospělé) \_\_\_\_\_
- 10) Vzdělávací aktivity pro dospělé, uveďte \_\_\_\_\_
- 11) Jednodenní sportovní či rodinné akce (např. Mikulášská, Rodinné sportovní hry apod.)
- 12) Dostupné bydlení
- 13) Jiné \_\_\_\_\_

#### KARTA „služby pro rodiny“ (q19)

- 1) Rodinné poradenství, rodinné terapie
- 2) Občanská poradna
- 3) Poradenství při hledání zaměstnání, popřípadě při návratu z rodičovské dovolené
- 4) Azylové bydlení
- 5) Přechné ubytování pro mladé lidi odcházející z dětských domovů
- 6) Volně přístupné, neplacené (nízkoprahové) programy pro neorganizované děti a mládež
- 7) Pomoc v případě domácího násilí
- 8) Pomoc v rodinách, kde je vývoj dětí ohrožen krizovou sociální situací (pomoc s vedením domácnosti, hospodařením, přípravou dětí do školy, nácvik sociálních dovedností apod.)
- 9) Jiné, uveďte \_\_\_\_\_

# Výběr respondenta při osobním dotazování



## Kvótní rozpis (nejčastější způsob výběru respondenta)

Výběr respondentů probíhá nejčastěji podle provázaných kvót na věk a pohlaví, doplněných o kvótu na vzdělání

Vhodné respondenty vyhledáváte sami dle předepsané kvóty

Vybraný respondent Vám vždy splňuje všechny podmínky kvótního výběru

Věk a pohlaví			
Věkové kategorie	Muž	Žena	
18 - 34 let	1	1	
35 - 49 let	2	2	
50 - 64 let	1	1	
65 - 79 let	1	1	
<b>Kontrolní součet</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

  

Vzdělání	Obec	Krajské město	Praha
zš+vyu	5	4	2
maturita	3	3	4
vš, voš	2	3	4
<b>Kontrolní součet</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

# Výběr respondenta při osobním dotazování

## Další způsoby výběru respondenta



### Náhodná procházka

procházka dle stanovených pravidel, např. je určený výchozí bod, směr kterým půjdete, kolikátý dům máte vybrat, apod. V rámci náhodné procházky nakreslíte plánek náhodné procházky



### Na zadaných adresách (pravděpodobnostní výběr/ adresný sběr)

máte k dispozici vybranou adresu a číselný kód pro výběr konkrétní domácnosti, kterou musíte navštívit. Vybranou domácnost kontaktujete a výsledek návštěvy zaznamenáváte do Kuponové knížky

**Důležité:** Lokalita dotazování je obvykle shodná s místem bydliště tazatele nebo se s Vámi na místě sběru individuálně domluvíme

# Kuponová knížka

## Záznam průběhu dotazování („kuponová knížka“)

- Používá se při adresných sběrech - při náhodné procházce, u adresných sběrů
- Počet povinných návštěv konkrétní adresy je vždy uveden v Úkolu tazatele nebo v manuálu k projektu
- Každou návštěvu adresy zaznamenáte do knížky – hodinu, datum návštěvy a výsledek návštěvy
- Důležité: vyplněné kuponové knížky zasíláte zpět – SLOUŽÍ PRO VÝPOČET NÁVRATNOSTI (zasílání bude vždy individuálně upřesněno)

**ID ADRESA**

**ID ADRESA**



<https://scac.cz/ess/>

**ESS - ZDRAVÍ A SPOKOJENOST V ČR**

Datum návštěv

1.  2.  3.  4.

Kódy návštěv

1.  2.  3.  4.

 Pokud použijete kód 122, předejte spodní část respondentovi

---

**ESS - ZDRAVÍ A SPOKOJENOST V ČR**

**KONTAKTY**

ESS - ZDRAVÍ A SPOKOJENOST V ČR

BC. FILIP OLIVA  
VEDOUČÍ PROJEKTU  
TEL.: 739 690 490  
E-MAIL:  
FOLIVA@SCAC.CZ



TAZATEL

RESPONDENT

---

**KÓDOVNÍK**

122 Rozhovor online (respondent obdrží link a instrukce k vyplnění dotazníku emailem)	402 Vyhraný respondent dočasně mimo domov
201 Nikdo nezastihán	404 Nelze provést rozhovor (mentální choroba apod.)
202 Kontakt – v procesu (Podařilo se kontaktovat domácnost, ale feščí se účast)	405 Jazyková bariéra – potenciální respondent nehovoří česky.
203 Kontakt – schůzka pro rozhovor, zadajte datum a čas	406 Karanténa / nemoc
205 Odmítnutí – měkké + důvod	407 Nemůže se dostat do domu / bariéra na vstupu
214 Odmítnutí – tvrdé + důvod	408 Neobydlená domácnost
	409 Nedosažitelná domácnost (4 návštěvy)

---

**KONTAKT NA TAZATELE**

JMÉNO:

TELEFON:



European Social Survey



Sociologický ústav Akademie věd ČR



SC&C

# Anonymita výzkumu

## Co se děje s osobními údaji?

- Informace, které respondent poskytne, jsou uloženy pod číselným kódem. tzn. v anonymizované podobě.
- Osobní údaje se striktně ukládají odděleně a budou uloženy pouze po dobu nezbytně nutnou (dle smluvních vztahů se zadavatelem výzkumu)
- Všechny údaje, které nám respondent poskytne chráníme a zacházíme s nimi tak, aby nebylo možné jejich zneužití neoprávněnou osobou.
- Pro práci s osobními daty jsme registrováni u Úřadu pro ochranu osobních údajů dle Zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ze dne 4. dubna 2000 a v souladu s ustanovením čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
- Pokud budou mít respondenti dotazy ohledně GDPR odkažte je na naše stránky <http://scac.cz/gdpr/>, kde se dozví veškeré informace.

## Jak vypadá dotazník a jak s ním pracovat

# Dotazník

**Odkaz:**

[https://online.scac.cz/mrWeb/mrWeb.dll?I.Project=ZTEST\\_OTAZKY\\_NA\\_VIKEND](https://online.scac.cz/mrWeb/mrWeb.dll?I.Project=ZTEST_OTAZKY_NA_VIKEND)

## Co je při dotazování zakázáno

1. Navádět respondenta ke konkrétním odpovědím (respondent odpovídá sám za sebe, ne na základě Vašich doporučení)
2. Dotazovat dvě osoby z jedné domácnosti a více osob ze skupiny na veřejném prostranství (v rámci jednoho výzkumu, pokud není uvedeno jinak)
3. Dotazovat sám sebe, vlastní rodinu, oslovovat příbuzné, přátelé, kolegy apod.
4. Oslovovat téhož respondenta častěji než jednou za 6 měsíců
5. Dotazovat cizího státního příslušníka, i když má trvalé bydliště v ČR a umí česky (pokud není uvedeno jinak)
6. Nechat respondenta, aby vyplnil dotazník sám / sama nebo vyplňovat s respondentem dotazník telefonicky (pokud není uvedeno jinak)
7. Porušovat instrukce a pravidla
8. Nabízet výrobky a jakékoli služby
9. Chovat se neslušně, arogantně a svým (jakýmkoliv nevhodným) jednáním poškozovat jméno firmy, provádět dotazování pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy...)

# Zahájení rozhovoru

## Před zahájením vlastního dotazování:

- Představte sebe, firmu, požádejte o rozhovor, zdůrazněte, že nejde o podomní prodej, zdůrazněte anonymitu
- Vysvětlete o čem výzkum je, s kým musíte dotazník vyplnit, jak dlouho bude rozhovor trvat, předejte informaci o finanční odměně za účast (je-li stanovena)
- Ubezpečte se, že hovoříte s osobou, se kterou hovořit máte (odpovídá výběrovým pravidlům)
- Upozorněte na požadavek kontaktních údajů (jméno, telefon) pro kontrolu Vaší práce a kvůli odeslání odměny za účast ve výzkumu
- **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 rozhvoru

- Zajistěte nerušené dotazování respondenta (tzn. u rozhvoru je pouze tazatel a respondent)
- **Vedte rozhvor přesně podle dotazníku a dle pokynů, které jsou v dotazníku uvedeny** (čtěte otázky, předkládejte pomocné karty, sledujte pokyny v dotazníku)
- Zaznamenávejte odpovědi **přesně** a v doslovném znění
- **Nevysvětľujte otázky či odpovědi** (pokud otázce nerozumí, přečtěte znovu. Pokud odpoví jinak (nevybere si z daných odpovědí), přečtěte odpovědi znovu a požádejte aby si vybral z daných možností. Nenabízejte možnost „neví/m“)
- **Nepomáhejte respondentovi s formulací odpovědi**
- **Neovlivňujte respondenta, nesděľujte mu své vlastní postoje a názory**
- Vyplňte souhlas respondenta (+ podpis respondenta) po ukončení rozhvoru
- Zkontrolujte dotazník a ostatní materiály, zda jsou zcela vyplněné (včetně čísla tazatele a ID respondenta), pokud jsou k rozhvoru další doplňkové materiály
- Poděkujte za rozhvor a znovu upozorněte na telefonickou kontrolu Vaší práce

Otázky

**Prostor pro Vaše dotazy**

# Práce tazatele

# Způsob spolupráce

## DPP / DPČ – Dohoda o provedení práce (o pracovní činnosti)

- platí vždy na daný projekt
- odevzdáváte dvě vyplněná a podepsaná vyhotovení (jedno orazítkované od nás dostanete zpět)

## Smlouva o poskytování služby (ŽL)

- Odevzdáváte dvě vyplněná a podepsaná vyhotovení (jedno orazítkované od nás dostanete zpět)
- Ke Smlouvě o poskytování služby přiložte kopii Vašeho živnostenského listu

**Způsob, jakým budete spolupracovat se společností  
SC&C, si vyberete sami podle Vašich možností  
a preferencí**

# Tazatel – základní povinnosti

1. Odvedení kvalitní práce přesně dle instrukcí (Úkol tazatele, pokyny)
2. Dodržování termínů (sběr dat, hlášení)
3. Dodržování podmínek výběru respondentů (kvóty, Kishovy tabulky, adresy)
4. Včasné omluvení se z projektu, pravidelná komunikace se supervizorem
5. Dodržování diskrétnosti a mlčenlivosti
6. Účast na školení

# Spolupráce na projektu

1. Práce na přiděleném úkolu začíná převzetím materiálů, které obdržíte na Váš e-mail
2. **Doručení materiálů a tím i spolupráci na projektu potvrdíte e-mailem**
3. Seznam materiálů:
  - Úkol tazatele
  - Pokyny pro tazatele (kvótní rozpis, pokyny k dotazování, manuál apod.)
  - Dotazníky (v případě, že dotazování neprobíhá na notebooku)
  - Souhlasy respondenta případně soupis souhlasů respondenta
  - Pomocné karty k dotazníku
4. Prostudování materiálů je **nutné před zahájením dotazování**
5. Naplánování dotazování
6. Provedení zkušebního rozhovoru u náročnějších typů výzkumu – tzv. testový dotazník
7. Příprava pomůcek k dotazování a samotné dotazování

**V případě jakékoliv nejasnosti kontaktujete svého supervizora, se kterým si nejasnosti vysvětlíte.**

# Kontroly

- **Naším společným cílem je pomoci Vám případné chyby v práci tazatele odstranit a poskytnout Vám maximální podporu pro osvojení zásad a pravidel tazatelské činnosti**
- Pokud si nejste jisti, obraťte se na svého supervizora který s Vámi projde vše, co je Vám nejasné
- NIKDY nepodceňujte dodržování zásad a pravidel tazatelské práce, vyhnete se problémům při následných kontrolách
- Kontroly jsou prováděny různými metodami a způsoby
  - telefonické kontroly
  - e-mailové kontroly
  - osobní kontroly
- Výsledek kontrol je hlavním podkladem pro vyplacení odměny
- Je kontrolováno minimálně 30% dotazníků od každého tazatele
- V případě nesrovnalostí se provádí 100% kontrola dat

# Kontroly

**U důvodného podezření z falzifikací pozastavíme honorář a provedeme zpětnou hloubkovou kontrolu**

Pokud se naše podezření nepotvrdí, honorář Vám bude vyplacen...

- **Dotazníky, které neprojdou kontrolou** nemohou být zařazeny do finálního souboru dat a tím pádem nebudou proplaceny
- **Informace o vyřazených dotaznících** vč. důvodu jsou součástí výplatnice, kterou rozesíláme e-mailem k 20. dni v měsíci
- V případě, že bude zjištěný podvod (dotazování jiným než určeným způsobem, neexistující respondenti, falšování dat apod.) zaniká nárok na odměnu v plném rozsahu, zároveň se zvyšuje riziko nutnosti úhrady nákladů na dosbírání dat



Těší nás  
pracovat bez  
srážek.....

**Důvody vedoucí k udělení srážek jsou vždy uvedeny v Úkolu tazatele.  
Nejzásadnější prohřešky:**

- Chybný výběr respondentů
- Neúplné nebo nečitelné souhlasy respondenta (např. chybí podpis)
- Dotazník vyplněn s příbuzným či vyplnění fiktivního dotazníku
- Vyplněno více dotazníků v jedné domácnosti
- Nedodání dat (nebo potřebných podkladů) do termínu
- Špatné výsledky kontrol

# Odměny

- Odměna za projekt je uvedena v Úkolu tazatele
- Termíny výplaty jsou k 20. dni následujícího měsíce
- Odměny zasíláme bankovním převodem
  
- Výše honoráře je závislá:
  - na délce rozhovoru
  - náročnosti tématu
  - způsobu výběru respondenta.
  - je závazná a náleží tazateli za správně vyplněné dotazníky **doručené v předepsaném (nebo v předem povoleném) termínu**
  
- Cestovné proplácíme:
  - pouze k vyplněným dotazníkům (navýšení ceny za dotazník o paušál dle vzdálenosti – viz „Úkol tazatele“)

Pokud máte dotaz k vyúčtování nebo s ním či jeho částí nesouhlasíte, reklamaci provádějte **výhradně písemně**:

E-mailem: ***reklamace@scac.cz***

# Reklamace

- Reklamace MUSÍ obsahovat: ***Vaše jméno, příjmení, číslo tazatele + název a číslo projektu, kterého se reklamace týká***
- Reklamace musí být uplatněna do 3 měsíců od skončení práce na projektu
- Reklamaci se snažíme vyřídit do 5 pracovních dnů
- V případě, že není možné v tomto termínu Vaši reklamaci vyřídit, budete o tom písemně informováni
- Pokud bude Vaše reklamace adresována mimo uvedené kontakty, nebude moci být vyřízena

# Aplikace Docházka

- Aplikace Docházka slouží k evidenci tazatelů pracujících na projektu
- Přihlašujete se pod svým ID (tazatelské číslo)
- Po zadání ID kliknete na text „Zapomenuté heslo“
- Na Váš e-mail je zaslána informace o změně hesla
- Heslo zkopírujete a vložíte do příslušného políčka
- Zároveň si také můžete heslo změnit
- K přihlášení můžete využít jak počítač, tak aplikaci z mobilního telefonu
- Přihlášení a evidence Vám zabere max. 5 minut času
- Odkaz na přihlášení : <https://scac.dochazka.one/Pages/Account/Login>
- Odkaz na instruktážní video: <https://youtu.be/tGRVoAI8EUK>

Otázky

**Prostor pro Vaše dotazy**

**Jsme jeden tým, takže společně to zvládneme.....**

Na závěr

