Příklad 1

Stravovací služby univerzity (XYZ) - Focus Group

Rozvrh výzkumu

Připravil:

Projektový koordinátor

Měsíc, ROK

Úvod

Výzkumná organizace (RO) provedla na Univerzitě XYZ výzkum, jenž byl zaměřen na čtyři výzkumné skupiny. Výzkum se uskutečnil v období 14. - 21. dubna 2011. Účelem šetření bylo poskytnout informace o stravovacích službách na univerzitě a v kampusu a informovat poskytovatele stravovacích služeb, jímž je Gourmet Cafeteria Catering, a vícekancléře pro školní záležitosti Johna Doa. Hlavním cílem bylo zjistit, zda studenti využívají nabízené služby, jakým způsobem je využívají, zda jsou s nimi spokojeni a kde je největší prostor ke zlepšení. Ve výzkumných skupinách byly pořizovány audio-nahrávky všech účastníků a všichni účastníci také dostali voucher v hodnotě 25 dolarů do univerzitního knihkupectví. Institucionální hodnotící komise (IHK) (protokol # 20110269-59934-1-1) rozhodla, že tato činnost nesplňuje kritéria „human subject research“, tj. výzkumu, pro který je třeba zvláštní etické posouzení.

Screening

Školská rada poskytla výzkumné organizaci RO elektronický soubor se seznamem všech studentů, kteří se zapsali do jídelny a využívají jídelníček. Soubor zahrnoval jména všech studentů, jejich osobní čísla, e-mailové adresy a také informace o tom, jak často využívají elektronické služby jídelny. Organizace RO mohla díky tomuto souboru kontaktovat jednotlivé studenty a poté využila online program SUERVEYGIZMO, který byl využit ke sběru a vyhodnocení veškerých dat a k následnému rozřazení studentů do jednotlivých výzkumných skupin. Všem odběratelům jídelníčku byl zaslán e-mail s pozváním k vyplnění dotazníku a URL odkaz na samotný dotazník, v němž studenti odpovídali na různé otázky. Emailová zpráva, která byla studentům rozeslána, je součástí přílohy A této zprávy a dotazník je součástí přílohy B.

Studentům bylo položeno několik otázek, které měly za úkol ověřit, zda jsou studenti starší osmnácti let, prokázat, že opravdu studují na univerzitě XYZ a ověřit, zda studenti skutečně využívají elektronický jídelníček. Poté, co studenti odpověděli na tyto otázky, následovaly otázky o tom, jak často jídelníček využívají. Organizace RO tato data zpracovala a na základě výsledků byli studenti rozřazeni do jednotlivých výzkumných skupin. Studenti, kteří využívají jídelníček k objednání jednoho jídla denně, byli zařazeni do skupiny `zřídka`. Ti, kteří pomocí této služby odebírají jedno až dvě jídla denně, byli zařazeni do skupiny `střední` a studenti, kteří službu využívají k objednání více jak dvou jídel denně, patří do kategorie `pravidelní`. Studentům, kteří prošli úvodním screeningem a byli do výzkumu zařazeni, byla odeslána zpráva s informacemi, kdy a kde se bude šetření výzkumné skupiny konat. Účastníci obdrželi mail, jehož text je součástí přílohy C. Den před konáním výzkumu organizace studenty kontaktovala s tím, že je informovala o podrobnostech dalšího postupu.

Logistika focus group a výstupy

Časový plán pro focus groups je zaznamenán v tabulce 1. Zajistili jsme na každé sezení občerstvení a dvaceti pěti dolarové dárkové karty pro každého účastníka. Dosáhli jsme tak 43,6% účasti se 17 zúčastněnými z celkových 4 skupin (průměrně 4,25 na skupinu). Tabulka 2 ukazuje čísla zúčastněných pro každou ze skupin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabulka 1. - Časový plán pro focus groups [10] | | |
| Skupina 1 – příležitostní uživatelé | Čtvrtek, 14. dubna 2011 | 11:00 – 13:00 |
| Skupina 2 – občasní uživatelé | Středa, 20. dubna 2011\* | 5:30 – 7:30 |
| Skupina 3 – častí uživatelé | Čtvrtek, 21. dubna 2011 | 11:00 – 13:00 |
| Skupina 4 – příležitostní uživatelé | Čtvrtek, 21. dubna 2011 | 15:00 – 17:00 |
| \*Tato skupina byla původně naplánována na 14. dubna 2011 od 15:00, ale studenti nemohli dorazit v dostatečném počtu, takže byl termín přesunut na následující středeční večer. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabulka 2. - účastníci focus groups [8] | | |
| SKUPINA | ROZVRH ÚČASNÍKŮ | ZÚČASTNĚNÍ STUDENTI |
| Skupina 1 – příležitostní uživatelé | 7 | 3 |
| Skupina 2 – občasní uživatelé | 8 | 5 |
| Skupina 3 – častí uživatelé | 12 | 6 |
| Skupina 4 – příležitostní uživatelé | 12 | 3 |

Příloha A – Pozvánka k průzkumu

Pozvánka E-vite

TEXT POZVÁNKY: Sdílejte své názory na jídlo a obdržíte dárkovou kartu v hodnotě 25 dolarů!

Co si myslíte o stravování na akademické půdě? Je na vaší pizze dostatek sýra? Jsou sedadla v jídelně čistá? Je vaše káva dostatečně horká? Zajišťuje personál jídelny, abyste se cítil/a jako doma?

Jako uživatele jídelny na univerzitě XYZ bychom Vás rádi pozvali, abyste nám řekl/a, co si myslíte o jídelníčku, nabídce stravování v kampusu univerzity a sdělil/a nám své názory o celkové úrovni stravování na univerzitě prostřednictvím účasti na focus group o stravovacím servisu univerzity XYZ. Diskuse nebude trvat déle než dvě hodiny. Občerstvení bude na focus group jako poděkování za Váš čas zajištěno. VŠICHNI ÚČASTNÍCI TAKÉ ZÍSKAJÍ DÁRKOVOU KARTU V HODNOTĚ 25 DOLARŮ!

Máte-li zájem o účast, klikněte na níže uvedený odkaz a věnujte pár minut zodpovězení několika otázek. Pokud budete vhodnými kandidáty, zavoláme Vám, nebo se ozveme emailem kvůli potvrzení Vaší účasti. Pokud se neozveme zpět, znamená to, že všechna místa byla již zaplněna.

[ZABEZPEČENÝ ODKAZ]

Děkuji předem za Váš zájem o účast!

Stravovací servis univerzity XYZ

Kancelář vícekancléře pro studentské záležitosti

Dodatek B – Materiály k pozvání na průzkum

Dotazník

Stravovací servis univerzity XYZ

Vítejte!

Děkujeme vám za váš zájem o účast ve focus group o vašich zkušenostech s využíváním jídelního servisu Univerzity XYZ. Potřebujeme studenty, kteří aktuálně využívají jídelní plán, aby nám pomohli jej zhodnotit/vyhodnotit. Rádi bychom, aby účastníci focus group sdíleli své dojmy a vysvětlili, co mají rádi na jídelním plánu a také nám sdělili, jaká očekávání nejsou momentálně splňována. Všechna tato zpětná vazba nám pomůže zlepšit nabídku jídelních plánů pro studenty univerzity XYZ.

Focus group se bude konat v kampusu Univerzity XYZ Research Organization. Občerstvení bude podáváno a všichni účastnící obdrží dárkovou kartu v hodnotě 25 dolarů do univerzitní knihovny.

Prosím, odpovězte na otázky, které budou na následujících stránkách. Na konci vás poprosíme, zda-li byste nám nesdělili vaši dostupnost pro specifické datum a čas a také o vaše kontaktní informace. Poté Vás kontaktujeme pomocí telefonu, či emailu, abyste nám potvrdili vaši účast. Pokud se vám neozveme, všechna dostupná místo ve focus group byla obsazena.

Děkujeme za váš zájem!

Instrukce

Pár rychlých poznámek o dotazníku

* Na každé straně se může nacházet škála otázek. Když jednu stranu vyplníte, klikněte na „Next“ pro uložení vašich odpovědí a postupujte na další stranu.
* Pokud byste se rádi vrátili k předešlé otázce, klikněte na „Back“ pro návrat. Pokud změníte některé odpovědi na předešlé stránce, nezapomeňte znovu kliknout na tlačítko „Next“ před postupem na další stranu.
* Na konci prosím klikněte na tlačítko „Submit“ pro odeslání vámi vyplněného dotazníku.

1) Je vám 18, či více let?

* Ano
* Ne

2) Jste v současné době studentem Univerzity XYZ?

* Ano
* Ne

3) Využíváte jídelního plánu?

* Ano
* Ne

4) Kolik jídel denně zkonzumujete podle jídelního plánu?

* Méně než jedno jídlo denně
* Mezi jedním a dvěma jídly denně
* Dvě, nebo více jídel denně

5) Zaškrtněte prosím datum a čas, pokud máte možnost účastnit se výzkumu v ohniskové skupině.

* Čtvrtek, 14. dubna, 2011 - 15-17
* V tomto termínu čas nemám. <neoprávněné; přeskočit na konec a zobrazit "Děkujeme za váš zájem. Pokud přidáme další data a časy, budeme vás kontaktovat.“

6) Zaškrtněte prosím datum a čas, pokud máte možnost účastnit se výzkumu v ohniskové skupině.

* Čtvrtek, 14. dubna, 2011 - 11-13
* Čtvrtek, 21. dubna, 2011 - 15-17
* V těchto termínech čas nemám. <neoprávněné; přeskočit na konec a zobrazit "Děkujeme za váš zájem. Pokud přidáme další data a časy, budeme vás kontaktovat.“

7) Zaškrtněte prosím datum a čas, pokud máte možnost účastnit se výzkumu v ohniskové skupině.

* Čtvrtek, 21. dubna, 2011 - 11-13
* V tomto termínu čas nemám. <neoprávněné; přeskočit na konec a zobrazit "Děkujeme za váš zájem. Pokud přidáme další data a časy, budeme vás kontaktovat.>

8) Poskytněte nám prosím na sebe kontakt.

Jméno: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefonní číslo: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

<PŘERUŠENÍ STRÁNKY>

Děkujeme Vám za zájem. Kontaktujeme Vás přes telefon nebo e-mailem, abychom nám mohl potvrdit svoji účast na výzkumu v ohniskové skupině. Pokud se Vám neozveme, znamená to, že jsme naplnili kapacitu.

Příloha C: Potvrzující e-mail

Píšu Vám abych potvrdil Vaši účast na výzkumu v ohniskové skupině, který se týká stravovacích služeb na Univerzitě XYZ na DATE AND TIME. Diskuze nebude trvat déle než 2 hodiny. Budeme servírovat občerstvení a jako poděkování za účast od nás obdržíte dárkovou kartu v hodnotě 25 $. V příloze naleznete pokyny, jak najít cestu do Výzkumné organizace University XYZ. Nacházíme se v prvním patře 1 hlavní ulice. **Prosím, dorazte alespoň o 15 minut dříve kvůli registraci.**

Pokud nebudete moci dorazit na výzkum v ohniskové skupině, dejte nám prosím vědět alespoň 24 hodin dopředu, abychom mohli najít náhradníka. Zároveň, pokud máte dotazy ohledně toho, jak bude výzkum v ohniskové skupině probíhat, neváhejte mě kontaktovat skrze telefon nebo e-mail. Mé kontaktní informace naleznete níže.

Opravdu si vážíme Vaší ochoty se výzkumu zúčastnit a těšíme na setkání v TERMÍNU!

Příloha D: Průvodce diskuzí u Focus group

Stravovací služby Focus Group

Příručka moderátora

4/11/12, 4/12/12 a 4/17/12

Klíčové cíle:

1) Určete očekávání studentů pro stravovací služby a stravovací programy univerzity XYZ.

2) Prozkoumejte očekávání studentů a hodnocení kvality:

* + 1. Jídla
    2. Služeb zákazníkům
    3. Možností nabídky
    4. Potravinářské stanice
    5. Stravovacího plánu (tj. Dny v týdnu, hodiny provozu, pohodlí)

Úvod

Děkuji vám za to, že jste přišli. Moje jméno je Jana a budu moderátorkou dnešní focus group. Pro začátek bych ráda trochu vysvětlila, co dnes budeme dělat. Dnes jsme se tu sešli, abychom diskutovali o vašich zkušenostech jakožto s uživateli stravovacích služeb univerzity XYZ. Byli jste vybráni, protože máte rozvržený stravovací plán s jídelním servisem školního areálu. Jelikož jste právě uživatelé těchto služeb, můžete nám poskytnout dobrý přehled o tom, jaké to je využívat servisu jídelny Univerzity XYZ. Chceme se konkrétně zabývat vašimi zkušenostmi nebo zkušenostmi, o kterých jste slyšeli

od lidí, které znáte, a to, co se týče kvality jídla, služeb zákazníkům v jídelně a celkové spokojenosti s jídelním servisem. Váš příspěvek pomůže v budoucím rozhodování ve věci změn služeb stravovacího programu Univerzity XYZ.

Jsme tu přeci proto, abychom se od vás něco přiučili.

Máme velký zájem o vaše upřímné, necenzurované názory. Neexistují žádná správná, nebo špatná odpověď, chceme opravdu znát váš názor. Cílem této relace je pokusit se zjistit, jakým způsobem je možné Univerzitní stravovací služby vylepšit.

V prvé řadě bychom rádi vymezili uspořádání této místnosti. Používáme polopropustné zrcadlo, aby Univerzitní administrativa mohla pozorovat a dělat závěry z toho, co se ve skupině děje, aniž by aktivně zasahovala do diskuze. Také nahráváme zvuk, jednoduše proto, že není v našich silách zapamatovat si vše z diskuze. Použijeme nahrávku, abychom si připomněli to, co bylo již řečeno.

Základní pravidla dnešní diskuse jsou jednoduchá: mluvte svobodně a nečekejte na vyzvání. Adresujte prosím všechny své připomínky všem, nejen osobě, která sedí vedle vás.

To zajistí, že najednou bude hovořit pouze jedna osoba. Pokud několik lidí mluví současně, nebudeme moci slyšet komentáře, když posloucháme nahrávky.

Nastanou i chvíle, kdy je na místě, abyste zvedli ruku, kupříkladu, když se zeptáme, kolik z vás dělá určitou věc. Pokud toto nastane, prosíme vás, abyste ruku drželi zvednutou až do chvíle, když spočítáme všechny ano a ne. Tím způsobem mohu zaznamenat výsledky do nahrávacího zařízení.

Všechno, co je ve skupině řečeno, je důvěrné, protože v žádném písemném dokumentu nebude odkaz na to, kdo co řekl.

Sedněte si, prosím, relaxujte a zapojte se.

Úvodní dotazy:

1) Pojďte okolo stolu a stručně se představte. Řekněte nám křestní jméno, kterou jídelnu zpravidla používáte, a jak často obvykle jíte v jídelnách.

Úvodní otázka:

2) Co si vybavíte, když uslyšíte “Jídelní haly Univerzity XYZ”?

3) Jaké byly vaše první dojmy, když jste začaly využívat jídelních služeb Univerzity XYZ.

4) Jaké jsou vaše očekávání od těchto služeb?

5) Mluvme o péči o zákazníky v jídelnách. Všimli jste si něčeho, co se týká zákaznického servisu v jídelnách?

6) Jaké typy služeb dělají pracovníci jídelních hal zvlášť dobře?

7) Zamyslete se nad jakoukoli interakcí, které jste měli s jídelním servisním personálem. Byly někdy nějaké interakce, kdy jste se cítili jako ctěný a ceněný zákazník? A co to bylo?

8) Byly někdy nějaké interakce s jídelním personálem, které pro vás byly obzvlášť frustrující? Co se stalo?

9) Setkali jste se s někým, kdo měl problém se zaměstnanci?

10) Jaký typ služeb zde postrádáte?

11) Co si myslíte, že je nejdůležitější věc, aby se daly poskytovat špičkové zákaznické služby v jídelnách?

12) Mluvme nyní o kvalitě jídla. Pokud byste se měli zmínit rodině, nebo přátelům o kvalitě v jídelnách, co byste řekli?

13) Když si vzpomenete na kvalitu jídla, co by sneslo vyšší měřítka? A co by neobstálo?

14) Nyní se podívejme na graf s kategoriemi jídel. Pro každý z nich řekněte, jaké potraviny byste chtěli vyřadit, přidat do nabídky nebo nechat v jídelnách. Přemýšlejte na chvíli o snídani, obědě a večeři.

Prosím, nechat!/Prosím, vyřadit!/Prosím, přidat do nabídky!

Snídaně

Oběd

Večeře

Pozdně noční občerstvení

Nápoje

Dezerty

Příloha

15) Pojďme se teď bavit o bufetech s občerstvením a jejich menu. Sendvič, veganská kuchyně, salátový bar, cereální tyčinka? Něco jiného? Je ještě něco, co byste chtěli vidět na menu a není tam?

16) Zamysleme se nad jídelníčky. Pokud byste vyprávěli příteli, který míří na Univerzitu XYZ o rozhodování v oblasti jídelníčků, co byste řekli? Který pokrm byste mu doporučili jako nejlepší? Proč?

17) Vysvětlete, co se vám na předložených volbách jídelníčku líbí? Hodiny? Dny v týdnu? Pozdně večerní menu? Dny v týdnu nejvhodnější pro pozdně večerní občerstvení?

18) Co je nejlepší vlastnost vašeho jídelníčku?

19) Co je naopak nejhorší?

20) Chodíte do některých jídelen častěji z důvodu jejich blízkosti/pohodlí?

21) Za předpokladu, že by mohly jídelny mluvit, co by o sobě řekly?

22) Co by bylo třeba pro jídelny, aby obdrželi zlatou hvězdu?

23) Pokud byste měli tu moc, jaké změny byste provedli? Projděte se kolem a všichni se k tomuto vyjádřete.

24) Máte jakékoliv komentáře k věcem, které jsme probrali? Tady jsme u konce, ale ještě se podívám, zda nemají administrátoři jídelen, kteří nás poslouchali, nějaké dotazy, které by chtěli, abych vám položil.

VRAŤ SE DO MÍSTNOSTI A ZEPTEJ SE NA DALŠÍ OTÁZKY.

Závěrečné otázky položek kontrolního seznamu pro Případ 1

1. Kdo sponzoroval výzkum a kdo ho provedl? Pokud se nejedná o sponzory, původní zdroje financování budou také uvedeny.
2. Definice populace ve studii a její geografické umístění.
3. Použité nástroje (např. dotazníky, arch odpovědí pro diskuze), popis způsobu použitého sběru dat (např. ohniskové skupiny, polostandardizované rozhovory) a užitý jazyk.
4. Popis relevantních stimulů, jako vizuální nebo smyslové ukázky či kartičky - neaplikovatelné pro tento případ.
5. Data pro sběr dat
6. Fyzickou lokaci, kde probíhal veškerý sběr dat (např. domov zkoumaných jednotek, kancelář/pracovní prostředí, klinika, umístění ohniskových skupin, roh ulice)
7. Popis způsobilosti zkoumaných subjektů (např. podmínky věku, pohlaví) a procedury použité k prověření a výběru zkoumaných jednotek.
8. Počet zkoumaných jednotek podle zvoleného způsobu sběru dat.
9. Metody tazatele a/nebo trénování kodérů, dohled a monitoring, pokud byli tazatelé nebo kodéři zapotřebí - neaplikovatelné pro tento případ.
10. Trvání účasti ve výzkumu (délka rozhovorů, sezení ohniskových skupin)
11. Jakékoliv kompenzace/pobídky pro zkoumané subjekty.
12. Informace o výskytu audio nebo video záznamu v sesbíraných datech.

Příklad 2

Pozadí Studie a Metody

Výsledky Studie [nejsou zahrnuty v tomto případě]

Příloha A: Výsledky Průzkumu Diskuzní Skupiny

Příloha B: Skript a Dotazník Diskuzní Skupiny

Pozadí Studie a Metody

Jedním z cílů Strategického Plánu Města Westminster je "Krásné a k životnímu prostředí citlivé město". Bylo tak učiněno, částečně jako odezva na výsledek Občanského Průzkumu z roku 2008, týkajícího se recyklování, ale také z důvodu neustálých obav ze strany veřejnosti ohledně recyklování. Jedním z cílů tohoto plánu je nabídnout "vhodný recyklační program pro obyvatele a podniky s vysokou mírou účasti."

K dosažení tohoto cíle město za poslední rok provedlo vícefázové vyhodnocení potřeb odpadních a recyklačních služeb. Součástí tohoto posouzení byla i diskuzní skupina složená z obyvatel, kteří se zajímali o to pomoct městu, najít nejlepší způsob, jak tohoto cíle dosáhnout.

Město uzavřelo smlouvu s Národním výzkumným střediskem, Inc. (NRC), aby vedlo skupinové diskuze s dotčenými obyvateli [1,3]. Účelem této diskusní skupiny bylo prozkoumat možnosti, které stanovila Městská poradní komise pro životní prostředí (EAB) a její podvýbor Komunitní Recyklační Studie a také určit, co si o těchto možnostech skupina myslela.

Návrh Skripta and Dotazníku

Ve spolupráci s personálem z Westminsteru vyvinulo NRC skript zaměřený na diskuzní skupinu s otázkami, které umožnily hlubší porozumění názorům obyvatel ohledně recyklace a role města k recyklaci. Skript se také zaměřil na aktuální perspektivy účastníků o komerčních recyklacích, odběrových centrech, sběru organických odpadů, vzdělávání a potenciálních možnostech financování. Město a personál NRC dále připravily pro účastníky po diskuzi dotazník. Skript a dotazník naleznete v Příloze *B: Skript a Dotazník Diskuzní Skupiny [3].*

Nábor Účastníků

Diskuzní skupina sestávala z dospělých obyvatel Westminsteru (ve věku 18 let a starších), kteří se nabídli, v reakci na veřejné oznámení během společenského setkání na radnici města, účastnit se diskuzní skupiny zaměřené na recyklování [2,7]. Celkem bylo k účasti pozváno 16 obyvatel a účastnilo se jich 11. [8].

Sběr Dat

Diskuzní skupina se konala v městském zařízení, které nevyžadovalo žádný poplatek [6]. Diskuzi řídil prezident NRC, Thomas Miller Ph. D, ve formě audia byla poté zaznamenána městem a pro účel analýzy přepsána NRC.

Diskuze skupiny se konala po dobu zhruba 90 minut 12. ledna 2012 [5,10].

Účastníkům nebyla nabídnuta žádná kompenzace za účast na diskuzní skupině [11].

Analýza dat

Připomínky účastníků diskuzní skupiny byly analyzovány kvalitativně. Analytik NRC nejprve poslouchal a četl všechny reakce, aby identifikoval klíčová prohlášení a obecná témata a uspořádal výňatky z každé diskuse tak, aby se opakující témata mohly kódovat a dále analyzovat.

Limitace Studie

Stejně jako u všech diskuzních skupin, malá velikost výběru a účelný výběr účastníků omezuje zobecnění těchto výsledků. Navrhují však to, co mohou říkat ostatní obyvatelé, a to i přesto, že nemají zastupovat široký zájem. Tyto diskuzní skupiny poskytují náhled do názorů obyvatel, s nimiž jsme mluvili o jejich vizí recyklace ve Westminsteru.

Užití Souhrnné Zprávy

Motivy z diskuzních skupin jsou shrnuty na následujících stránkách. Přímé citace od účastníků diskuzní skupiny jsou zahrnuty pro zvýraznění perspektivy. Tyto citace jsou odsazeny a kurzívou. Veškeré připomínky a otázky moderátora jsou zvýrazněny velkým písmenem. Slova přidaná ke zlepšení porozumění čtenáře jsou ve hranatých závorkách.

Každá citace pod daným tématem pochází od konkrétní osoby účastnící se, pokud není uvedeno jinak. Někdy jsou větší části rozhovoru vyjmuty, aby poskytly plnou chuť diskuze, v kterémžto případě je každý účastník očíslován, k naznačení posloupnosti komentářů v diskuzi.

Příloha A: Výsledky průzkumu diskuzní skupiny

Následující tabulky zobrazují početní a procentní zastoupení respondentů pro každou otázku dotazníku, zahrnující možnost „nevím“.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Otázka 1 |  |  |
| Jak dobře vyhovuje současný Westminsterský recyklační systém vašim potřebám? | **Počet** | **Procenta** |
| Velmi dobře | 4 | 36 % |
| Dobře | 4 | 36 % |
| Nevyhovuje | 1 | 9 % |
| Velmi nevyhovuje | 2 | 18 % |
| Nevím | 0 | 0 % |
| Celkem | 11 | 100 % |
|  |  |  |
| Otázka 2 |  |  |
| Jste součástí rezidenčního recyklačního programu? | **Počet** | **Procenta** |
| Ano | 7 | 64 % |
| Ne | 4 | 36 % |
| Celkem | 11 | 100 % |
|  |  |  |
| Otázka 3 |  |  |
| Měsíční poplatek $3 za dopravce recyklačních služeb je… | **Počet** | **Procenta** |
| Příliš mnoho | 4 | 36 % |
| Celkem v pořádku | 6 | 55 % |
| Příliš málo | 0 | 0 % |
| Nevím | 1 | 9 % |
| Celkem | 11 | 100 % |
|  |  |  |
| Otázka 4 |  |  |
| Kterou z nabízených možností preferujete? | **Počet** | **Procenta** |
| Odvoz recyklátu na místo svozu | 1 | 9 % |
| Odvoz popelářským autem v místě Vaší residence | 10 | 91 % |
| Celkem | 11 | 100 % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Otázka 5 |  |  |
| Jak je pro vás recyklace důležitá? | **Počet** | **Procenta** |
| Nezbytná | 5 | 45 % |
| Velmi důležitá | 2 | 18 % |
| Poněkud důležitá | 4 | 36 % |
| Nedůležitá | 0 | 0 % |
| Celkem | 11 | 100 % |
|  |  |  |
| Otázka 6 |  |  |
| Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s tvrzením, že by mělo město stanovit recyklační cíl? | **Počet** | **Procenta** |
| Silně souhlasím | 7 | 64 % |
| Souhlasím | 1 | 9 % |
| Nesouhlasím | 0 | 0 % |
| Silně nesouhlasím | 3 | 27 % |
| Celkem | 11 | 100 % |
|  |  |  |
| Otázka 7 |  |  |
| Pokud souhlasíte s tvrzením, že by mělo mít město recyklační cíl, jaký by měl podle Vás být? (Prosíme zvolte pouze jednu možnost) | **Počet** | **Procenta** |
| Zamezit určitému procentu odpadu odvoz na skládku | 6 | 86 % |
| Recyklační angažovanost je dostatečná | 0 | 0 % |
| Další (Prosíme upřesnit) | 1 | 14 % |
| Celkem | 7 | 100 % |

Dotazovány pouze osoby, které silně souhlasili nebo souhlasili s otázkou 6

Doslovné odpovědi na otevřené otázky průzkumu

Následují doslovné odpovědi na otevřené otázky z průzkumu. Vzhledem k tomu,  
že tyto odpovědi byly napsány účastníky průzkumu, jsou zde uvedeny v doslovné podobě, včetně typografických, gramatických nebo jiných chyb. V každé otázce jsou odpovědi  
v abecedním pořádku.

**Otázka 7: Pokud souhlasíte s tvrzením, že by mělo mít město recyklační cíl, jaký by měl podle Vás být? Odpovědi k „Další (prosíme upřesnit)“.**

* Měli by být zapojeny soukromé společnosti (tj. odpadové firmy).
* Plus 100% účast, možnost rozšíření sběrných míst, rozšiřující se obchodní využití, městské kompostovací programy, recyklace stromů
* Účast %
* Maximalizace recyklovatelného odpadu, vyvážení nákladů.

**Otázka 8: Máte nějaké další komentáře?**

* Vzdělání – velmi důležité!
* Prosím dejte recyklační koše do Westminsterského parku a rec centra.
* Úlohou města by měla být pouze podpora a vzdělání, nemělo by být v obchodování  
  s odpadem.
* Sběrná místa by měla být více podporována.
* Další sběrná místa by byla ideální. IDEÁL: Pokud by mohl každý občan jít 15 minut nebo méně s recyklování v rámci jejich sousedství.
* Tento měsíc jsem se vydal k recyklačním košům z důvodu vyššího pohodlí. Zaplatím $5/měsíc, kdo to dělá za $3?

Příloha B: Skript cílové skupiny a dotazníku

Následující strany obsahují skript zaměřený na diskusní skupinu, a taktéž dotazník, který byl dokončen účastníky po zájmové skupině.

**Diskusní příručka pro moderátory**

**Uvítací a základní pravidla (5 minut – tohle může být parafrázováno)**

Ahoj, všem děkuji za to, že jste přišli a účastníte se této diskuse. Moje jméno je \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
a pracuji pro nezávislou výzkumnou společnost Národní Výzkumné Centrum.

**Byl(a) jste pozván(a), abyste se připojil(a) k této diskusi**, protože jste vyjádřil(a) zájem stát se členem vstupního procesu Komunitní Recyklační Studie. Městská poradní komise pro životní prostředí (EAB) a její podvýbor Komunitní Recyklační Studie chce vědět, co si myslíte o jejich návrzích a doporučeních.

**Kolik z Vás bylo někdy součástí diskusní skupiny?** V případě, že jste členy takové skupiny v minulosti nebyli, diskusní skupina je strukturovaná diskuse, kde se Vás zeptáme na sérii otázek, abychom podpořili sdílení názorů a nápadů. Skutečně chceme, abyste se vyjádřili otevřeně a upřímně. Neexistují žádné správné ani nesprávné odpovědi. Chceme jen vědět, co si myslíte.

Z důvodů nahrávání Vám můžeme příležitostně připomenout, abyste mluvili více nahlas nebo po jednom, abychom Vás mohli čistě slyšet při následném hodnocení nahrávek. **Zasedání budeme nahrávat** z důvodu zajištění toho, že naše zpráva **přesně odráží Vaše připomínky [12]**. **Nicméně, vzhledem k tomu, že jsme veřejná organizace, nemůžeme tuto informaci na žádost ochránit. Vaše jméno nebude v našich zprávách spojeno se specifickou odpovědí.  
Nicméně, veškeré nahrávky budou uloženy na Městské webové adrese, aby jej mohla veřejnost prověřit stejnou měrou, jako výzkumnou práci podvýboru EAB.**

**Jsem Váš průvodce, ale chci, aby byla konverzace vedena mezi všemi z Vás.** Není nutné, aby po každé mnou položené otázce proběhlo kolečko kolem stolu, aby každý odpovídal  
po kolech. Čas od času mohu zkontrolovat a ujistit se, že dostaneme šanci slyšet názory různých lidí, protože je důležité, abychom pochopili různé perspektivy. Je Vás tady pouze\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, takže každý z Vašich pohledů je důležitý. Pokus byste měli zájem připojit nápad, nebo pokud je Váš nápad rozdílný od ostatních, skočte do konverzace. Mějte na paměti, že zde nehledáme shodné názory, chceme slyšet škálu názorů a zkušeností.

Jezte, co hrdlo ráčí, vězte, že můžete kdykoliv opustit místnost a navštívit toaletu. Nebudeme Vás pobízet k vyšší rychlosti po Vašem návratu.

**Představení (5 minut)**

1. Začneme vyslovením Vašeho jména před skupinou, uvedete, jak dlouho žijete ve Westminsteru a jestli doma recyklujete.

**Komerční recyklace (15 minut)**

Jak možná někteří z vás vědí, město Westminster v současné době vyžaduje po všech svážečích odpadu, aby nabídli recyklační služby rezidentním zákazníkům. Rezidenti mají možnost účastnit se tohoto programu či ne. Těm, kteří se účastní a recyklují jsou naúčtovány přibližně 3 dolary měsíčně nebo 0,1 dolaru denně.

Nicméně 14 městských licencovaných svážečů odpadu nemusí nabízet recyklační služby podnikajícím zákazníkům, kteří zahrnují obchodní firmy a asociace majitelů domů. Vzhledem k tomu, že většina rezidentů Westminsteru bydlí v asociaci majitelů domů, nemusí mít možnost účastnit obnovy recyklačního programu.

1. Pokud by město mělo po svážečích vyžadovat, aby nabízeli recyklační služby asociacím majitelů domů, rodinným bytovým jednotkám a podnikatelům, jaké jsou výhody a nevýhody?

Sonda o peněžních nákladech (přibližně 3 dolary měsíčně – 0,1 dolaru denně) náklady a výhody pro prostředí, náklady a výhody podnikání.

**Recyklační místa (15 minut)**

Westminster v současné době spravuje čtyři místa pro recyklaci. Na těchto místech mohou obyvatelé odkládat materiály pro recyklaci bez jejich třízení. Příklady odpadů, které lze v těchto místech recyklovat: papírové výrobky, hliníkové, ocelové a plechové plechovky, jisté druhy plastů (označené 1-7) a skleněné lahve. Nicméně igelitové tašky a odpadky nemohou být recyklovány v těchto místech.

1. Kdo použil jedno nebo více těchto recyklačních míst? (ukaž rukou)
2. I když jsi tato místa nepoužil, co o nich víš, pokud něco?
   1. Zkoumá, zdali:
      1. Lokace
      2. Hodiny
      3. Kapacitu přijímat recyklovatelné látky
      4. Poplatky za recyklaci
      5. Jak dobře řídí město recyklační místa
      6. Jak dobře město propaguje služby nabízené v recyklačních místech
3. I kdybyste tyto místa nepoužili, jaké změny nebo zlepšení by se podle vás měly objevit v těchto zařízeních?
   1. Zkoumá, zdali:
      1. Měla by tato místa mít zaměstnance?
      2. Vzhledem k tomu, že zde není žádná finanční dotace, jak by měli být pracovníci zaměstnání?
      3. Měl by být provoz hodin pro tyto oblasti?
      4. Měly by tyto oblasti být oploceny?
      5. Měly by v těchto oblastech být provedeny změny, jako například:

* zdvojnásobení počtu oblastí ze čtyř na osm
* konsolidace oblastí ze čtyř na dvě
* hromadné uzavření oblastí
* rozšíření přijímaných materiálů, například odpad ze sběrných dvorů a větve stromů
  + 1. Zlepšené značení předmětů, které mohou být v těchto oblastech recyklovány.
    2. Sběrný dvůr na 88. je frekventovaně využíván obyvateli, kteří žijí v jiných komunitách. Měly by být sdílené náklady se sousedními komunitami prošetřovány?
    3. Měly by být tyto oblasti privatizovány – řízeny technickou službou/popelářem?
    4. Domníváte se, že zlepšené recyklační služby, jako je například rozmanitost sběrných předmětů nebo zvýšená četnost, by ovlivnily užívání obecních sběrných oblastí?

6. Pokud by sběrné oblasti měly být oploceny a mimo otevírací dobu uzavřeny, myslíte si, že by se ve městě zvýšil počet ilegálních skládek?

**Sběr organického odpadu**

Westminster v současné době poskytuje služby, které vykonávají řezání větví, a které jsou určeny bydlícím v dané oblasti. Bydlící mohou recyklovat větve poslední sobotu v měsíci, od března do října, od osmé rána do poledne (12:00). Větve mohou být jakékoli délky, ale musí být široké méně než osm palců v průměru. Jsou také povoleny křoviny, pokud z nich byly odstraněny kořeny. Kromě toho, je každou poslední sobotu v měsíci zdarma k dispozici mulč, a to do té doby, dokud jsou zásoby.

7. Co se týká sběru větví a odpadu ze sběrných dvorů, co víte, pokud vůbec něco, o tomto druhu sběru?

* 1. Zkoumá, zdali:
     1. Kde a kdy se sběr může vyskytovat?
     2. Cena
     3. Typ sběrného materiálu

8. Co se týká sběru větví a odpadu ze sběrných dvorů, jaké změny byste uvítali, a co by bylo pro vas vhodné?

* 1. Zkoumá, zdali:
     1. rozšíření # dnů nebo časů, kdy je otevřen oblast pro větve ze stromů.
     2. ii. Nabídnout zahradní odpad (trávu, lístky, podrost) k recyklaci na určených místech nebo vyžadovat kontejnery podél silnic
     3. iii. Nabízet organický odpad ke kompostaci na určených místech nebo vyžadovat kontejnery podél silnic.

**Výuka (15 minut)**

Podle výzkumu z roku 2008 obyvatel Westminstu, 72% respondentů odpovědělo, že nevyužívají recyklační kontejnery podél cest—32% protože takové kontejnery nemají, 29% kuli nákladům, 24% protože nevědí, že mohou recyklovat podél silnice. V současné době město Westminster vzdělává veřejnost o možnostech recyklování, protože pouliční recyklování je smluvně vázáno, není to městská služba.

9. Měli by být obyvatelé vzděláváni ohledně recyklační služby? Jak si myslíte, že vzdělání může zvýšit recyklaci? Kdo si myslíte, že může být nejvíce efektivní ve vzdělávání o recyklaci—město, soukromé popelářské firmy nebo jiní?

* 1. Vyzkoumá, zdali:
     1. By se mělo vyvinout úsilí sousedských komunit, aby se obyvatelstvo poučilo o recyklaci.
     2. Na koho a kde by se mělo zaměřit vzdělávání.
  2. OPTIMÁLNÍ KDYŽ DOVOLÍ ČAS: Co si myslíte o městech, které rozvíjejí partnerství s organizacemi jako jsou HOA’s, a školách, které pomáhají vzdělávat obyvatele o materiálech, které jsou recyklovatelné, jak recyklovat a o recyklační službě?

**Financování/platby: (15 minut)**

10. Diskutovali jsme o místech vývozu, recyklování zahradního odpadu a o rozšíření vzdělání. Platili byste měsíční poplatky pro poskytování těchto služeb?

* 1. Vyzkoumá, zdali:
     1. Co by vás přesvědčilo, abyste platili za recyklaci mimo kontejnery podél silnic?
     2. Jakou částku byste byli ochotni zaplatit za recyklaci mimo kontejnery podél silnic měsíčně? (nic, 0,25$, 0,50$, 1$, 2$, 3$? měsíčně)
     3. Myslíte, že by měla okolní města finančně podpořit místa vývozu odpadu? Například, odpadní místo na 88. ulici je často využíváno obyvateli sousedství.
     4. Myslíte si, že by měl být program privatizován?

11. Jaké další možnosti financování by mělo město zvážit, aby zaplatili za rozšířené recyklování, o kterém se mluvilo večer?

**Závěr (5 minut)**

12. Co by vás donutilo recyklovat více?

Toto uzavírá diskuzi. Rád jsem s Vámi se všemi mluvil a děkuji Vám za váš čas. Město Westminster využije výsledky nejenom této ale i jiné příkladové skupiny, aby mohl výbor *Environmental Advisory Board’s recommendation to City Council (Výbor pro environmentální poradenství městské rady)*, vydat doporučení řemeslníkům, jak zefektivnit recyklování v jejich komunitě.

**Než odejdete, najděte si chvíli a zodpovězte na další otázky, které se týkají vašich preferencí a názorů na recyklaci. Po skončení budu tyto informace shromažďovat.**

**Konečná podoba otázek z kontrolního listu Příklad 2**

1. Kdo výzkum sponzoroval a kdo jej provedl? Pokud se od sponzora liší, budou zpřístupněny původní informace o zdroji financování.

2. Definice studované populace a její zeměpisná poloha.

3. Použité šetření (např. dotazníky, průvodce diskuzí), popis používané strategie shromažďování dat (např. příkladové skupiny, částečně strukturované rozhovory) a použité jazyky.

4. Popis jakýchkoliv relevantních podnětů jako jsou vizuální nebo senzorické předměty nebo ukázkové předměty. - nepoužitelné v tomto výzkumu

5. Termíny sběru dat.

6. Kde bylo šetření prováděno (např. doma, kancelář/pracoviště, klinika, zařízení pro příkladové skupiny, ulice)

7. Popis způsobilosti k projektu (např. požadavky na pohlaví a věk) a postupy využívané při hledání a náboru výzkumných subjektů.

8. Počet zkoumaných subjektů podle strategie shromažďování údajů.

9. Metody rozhovoru nebo kódování, dohled a monitorování, pokud byli použiti průzkumníci s anketou.

10. Doba trvání samotného výzkumu (např. délka rozhovoru, délka zasedání příkladových skupin)

11. Jakékoli finanční kompenzace poskytované výzkumným subjektům.

12. Informace o tom, zda je součástí výzkumu audio nebo video záznam

**PŘÍKLAD 3**

**Vyhodnocení zkušební lokality/komunity**

**Případová studie - Rok 4**.

1. **Úvod**

ABCD je mnohostranně zaměřený komunitní spolek, který pomáhá zlepšovat zdraví, well-being (životní spokojenost), a vývoj dětí mladších 5 let prostřednictvím podpory jejich rodičů. ABCD a hodnocený program je dotován společností XYZ [1] - jež zastupuje práva dětí. Vliv PROGRAM A je ve třech směrech: Posílení rodiny, Role komunitních budov a Systémové změny - obsahuje tedy četné, vzájemně provázané strategie, jež mají posílit jak schopnost rodin vychovávat děti tak možnosti komunity a širšího systému podpory rodin s malými dětmi.

K docílení těchto změn ABCD nejprve spustilo PROGRAM A v centru města ve “zkušební” komunitě označované jako *Metro LA*. V této oblasti je koncentrováno rozličné množství organizací, jež jsou založeny na komunitní spolupráci, a poskytovatelů služeb, jež uskutečňují následující základní strategie:

* ***Návštěva domácností***: Aktivit A na úrovni rodin, jež poskytuje služby ošetřovatelek, vysokoškolsky vzdělaných lektorů pro rodiče (jak být rodičem), či nekvalifikovaných odborníků, kteří navštěvují rodiny v období těhotenství ženy, narození dítěte a v poporodní době, kdy poskytují poradenství v oblasti kojení, dětského zdraví a vývoje či zprostředkovávají informace o potřebných zdrojích a službách.
* ***Komunitní zapojení a lokálně poskytovaná podpora***: Tato aktivita na komunitní úrovni má za cíl posílit komunitní “lead entity” s podporou Community Based Action Research metod, tak aby aktivizovala členy komunity a usnadnila jim identifikaci potřeb v jejich sousedství/lokalitě a následně podnítila tvorbu opatření a služeb, které by na tyto potřeby reagovaly.
* ***Aktivity v oblasti systémových změn***: Investice do systému podporují vývoj rodinných a přátelských služeb, politik a uspořádání na komunitní/lokální úrovni tak i v administrativně vyšších jednotkách.

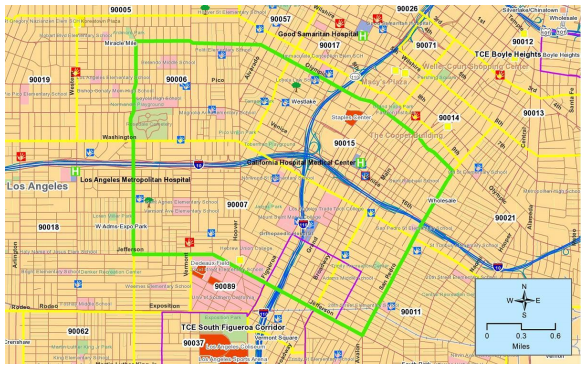
V průběhu roku 2012, hodnotitelé společnosti ABCD dotazovali, zda a jakým způsobem výdaje dotačního programu PROGRAM A podporují stanovené investiční cíle. V návaznosti na to, zaměstnanci ABCD přehodnotili výchozí model a vydali doporučení, jež by měla nasměrovat PROGRAM A k původním cílům. Nicméně v době naší návštěvy, žádné změny v modelu ještě neproběhly a výdaje PROGRAMU A se stále zaměřují na dosažení následujících čtyř výstupů pro děti:

* aby se dítě narodilo zdravé
* aby si dítě udrželo zdravou váhu
* aby dítě bylo chráněno před zneužíváním a zanedbáváním
* aby bylo dítě schopné se učit při nástupu do školky

Navzdory otázkám v souladu s logikou modelu, se PROGRAM A setkal s vytrvalou a pevnou podporou během posledních let. A to především ze strany nového předsedy komise ABCD a ze strany nového výkonného ředitele organizace. Investice nyní významně narůstají a uvažuje se o rozšíření projektu na dalších 13 lokalit v rámci Los Angeles. ABCD má v úmyslu využít zkušenosti z realizace PROGRAMU A v rámci lokality *Metro LA* za účelem informovat o PROGRAMU A v dalších 13 lokalitách a zároveň vylepšit samotnou realizaci programu.

Pilotní projekt *Metro LA* - na nějž je toto hodnocení zaměřeno - zahrnuje části čtyři odlišných oblastí Los Angeles - Pico Union, Koreatown, the Byzantine Latin Quarter a South L. A. (Obrázek 1) [2]. V průběhu posledních čtyř let se tato lokalita téměř nezměnila. Akorát v průběhu roku 2012, dle stěžejních dotazovaných respondentů [3], zaznamenala oblast Koreatownu a okolí University of Southern California (USC) přírůstek lépe situovaného obyvatelstva a výstavbu.

**Obrázek 1: Mapa šetřené oblasti Metro LA**



Tato zpráva je zpracována jako součást PROJEKTU A v rámci hodnocení zkušební lokality v návaznosti na šest let trvající spolupráci mezi ABC a Výzkumným institutem [1]. Zhodnocení bylo zveřejněno v roce 2009 za účelem zdokumentování a zpřístupnění realizovaných opatření a dopadů projektu. Výzkumný institut a jeho partneři (University of California, Los Angeles) - vypracovali široké spektrum hodnocených aktivit v průběhu vzájemné spolupráce, jež zahrnují i longitudinální šetření v domácnostech rodičů (focus group s rodinami, členy komunity a partnery v lokalitě *Metro LA*) a analýzu komunitních ukazatelů z WIC data mining projektu. Hodnocení zároveň zahrnuje i každoroční případové studie zaměřené na realizovaná opatření PROGRAMU A v lokalitě *Metro LA*. Tato zpráva shrnuje poznatky z našich čtyř návštěv Los Angeles a je založena na základě výstupů z prvních třech případových studií.

**Metody**

S cílem shromáždit informace pro čtvrtou případovou studii PROGRAMU A v *Metro LA* uskutečnili výzkumníci z Výzkumného ústavu třídenní návštěvu v Los Angeles v dubnu 2013 [5]. Výzkumníci na místě uspořádali jedno- až dvouhodinové rozhovory [10] s 15 klíčovými účastníky výzkumu v ústředí [6, 8] a zúčastnili se jednání výkonného výboru řídícího orgánu *Metro LA* (CGB), aby sledovali řízení a poskytli stručnou prezentaci závěrů hodnocení z posledních tří let. Stejně jako v případě předchozích návštěv na místě, naši hlavní respondenti byli zaměstnanci a vedoucí pracovníci ABCD, stejně jako zaměstnanci a manažeři z jednotlivých partnerských organizací PROGRAMU A včetně EFG, HIJK a LMNOP [2].

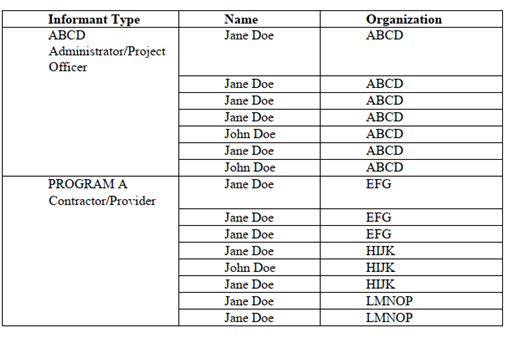
Všechny rozhovory s klíčovými účastníky byly prováděny hodnotícím personálem Výzkumného ústavu za použití strukturovaných protokolů přizpůsobených každé dotazované kategorii. (Seznam účastníků podle kategorií je uveden v Příloze A [2], protokoly o rozhovorech jsou uvedeny v Příloze B & C [3]). Před začátkem všech rozhovorů byli klíčoví účastníci zpraveni o tom, že jejich účast je dobrovolná (bez poskytnutí kompenzace či pobídek [11]), že nemusí odpovídat na žádné otázky, na které by jim nebylo příjemné odpovídat, diskuse nebude nahrávána [12] ] a že nebudou citováni bez jejich svolení. Všichni účastníci souhlasili s těmito základními pravidly před zahájením rozhovorů. Provedli jsme pečlivý a přísný výběr účastníků, abychom zajistili, že budou zohledněny všechny názory klíčových zúčastněných stran.

Případové studie představují metodu kvalitativního výzkumu, která může poskytnout cenné a trochu odlišné poznatky založené na odborném vstupu v realizaci konkrétního produktu, procesu nebo programu. Omezení případových studií je, že spoléhají na informace shromážděné od poměrně malého počtu osob. Zjištění tedy nelze považovat za reprezentativní pro všechny skupiny zúčastněných stran a jednotlivců zapojených do programu jako je PROGRAM A v *Metro LA*.

1. **Výsledky: Zavedení PROGRAMU A – Rok 4.**

Pro účel předkládaného příkladu nepotřebné.

**Příloha A - Klíčoví informátoři dělající rozhovory v Roce 4**



**Příloha B**

**PROGRAM A - Protokol rozhovoru s dodavatelem/poskytovatelem [3]**

**Protokol rozhovoru mezi dodavatelem a poskytovatelem**

**Hodnocení PROGRAMU A Pilotní komunita**

**Jméno účastníka výzkumu: Telefon:**

**Titul: Fax:**

**Společnost/Organizace: E-mail:**

Velice děkujeme, že jste souhlasili se společným setkáním. Jsme z Výzkumného ústavu a jsme financováni společností ABC, abychom provedli hodnocení iniciativy PROGRAM A v pilotní komunitě *Metro LA*.

Návrh hodnocení zahrnuje jak kvantitativní, tak i kvalitativní činnosti; jsme zde jako součást projektu případové studie. Toto je čtvrtý rok hodnocení a my jsme navštívili Los Angeles s cílem shromažďovat informace o probíhající implementaci PROGRAMU A. Provádíme rozhovory s širokou škálou "klíčových respondentů" - včetně správců programů a smluvních partnerů a partnerů PROGRAMU A - a budeme provádět každoroční návštěvy na místě, abychom zjistili, jak dobře program PROGRAM A uspokojuje potřeby dětí a rodin v pilotní komunitě. Na základě poznatků z této návštěvy vypracujeme a zveřejníme zprávu z případové studie.

Máme řadu otázek, na které bychom se vás chtěli zeptat během následující hodiny. Nemusíte odpovídat na žádnou otázku, pokud se Vám na ni nechce odpovídat. Nebudete identifikováni v žádných z našich reportů a komentáře, které nám poskytnete s Vámi nebudou spojovány bez Vašeho svolení. Tyto rozhovory rovněž nenahráváme [12].

Rádi bychom zahrnuli Vaše jméno do seznamu osob, jimž budeme chtít touto cestou poděkovat za jejich účast ve výzkumu. Nicméně, vaše jméno bude zahrnuto pouze s Vaším předchozím souhlasem.

Máte nějaké další otázky ohledně našeho projektu předtím, než budeme pokračovat?

Ještě jednou děkuji.

**A. Pozadí**

Rádi bychom začali s několika základními otázkami.

1. Popište prosím svou pozici, roli a zodpovědnosti v této organizaci.

* Jak dlouho zastáváte tuto pozici v této organizaci?
* Změnila se vaše role, či pozice v souvislosti s aktivitami PROGRAMU A od doby, co jsme spolu mluvili?

**B. Znaky pilotní komunity**

Nyní bychom rádi přešli k otázkám týkajících se Pilotní komunity. Během posledních tří let jsme se o pilotní komunitě *Metro LA* dozvěděli hodně, včetně následujících charakteristik:

* Podstatná rasová diverzita, i když převaha Latinskoamerického původu.
* Čtyři odlišné čtvrti (Pico Union, Koreatown, South LA a Byzantine Latino Quarter)
* Hustě obydlené
* Výrazný nedostatek zdrojů související s mentálním zdravím
* Vysoká míra chudoby, kriminality, domácího násilí, astma a obezity
* Nedostupné bydlení, nedostatek zeleně a přístupu k čerstvému jídlu

1. Můžete říci, zda se některá z těchto charakteristik během minulého roku změnila? Podle vašeho názoru:

* Došlo k nějakým demografickým změnám?
* Vstoupily do komunit nové zdroje, či poskytovatelé?
* Mají obyvatelé nové problémy?
* Prošla komunita fyzickými, či stavebními změnami prostředí?
* O čem jiném bychom měli vědět?

1. Můžete poukázat na změny v komunitě, které podle Vašeho mínění vyplynuly ze zahájení Programu A v *Metro LA*? Prosím popište:

* Co byste rád viděl v Pilotní komunitě související s programem, nebo služeb.

**C. PROGRAM A Zhotovitel/Poskytovatel: Implementace**

Dále bychom chtěli věnovat určitý čas diskusi o realizaci aktivit programu PROGRAM A, jejíž jste byl/a součástí.

1. Když jsme se naposledy setkali, dozvěděli jsme se, že vaše role v PROGRAMU A zahrnuje:

* *Vítání novorozenců*
* *Řízení komunitního zapojení*
* *Komunitní akční výzkum*

Dlouho jsme s Vámi mluvili o vašich aktivitách 3. roku a o Vašem pokroku. Stručně jste nám řekl, že:

* **MCHA**:
  + měli 2000 klientů a během letoška očekáváte dosažení 3000.
  + kontinuálně zaměstnáváte zdravotní ošetřovatelky na 2,5 úvazku a 15 rodičovských poradců, ale doufáte, že se najmete více zaměstnanců
  + snažili jste se navýšit kapacitu poskytování prenatálních služeb najmutím druhého specializovaného pracovníka,
  + požádali jste o dodatečné domácí návštěvy 6 a 12 měsíců, které byly zamítnuty ABC.
  + objevili jste nový zdroj financování (Administrativní aktivity Medi-Cal).
  + se seřizovali DCAR systém
* **PLN**:
  + jste zažil další změnu vedení PLN.
  + se vyvinulo hodnocení komunitních potřeb pro *Metro LA*.
  + Bylo diskutováno postavení PLN, které by mohlo tvořit odborný dohled nad rozpočtem projektu realizovaného v lokalitě *Metro LA*, tak v dalších plánovaných 13 lokalitách
  + byly vytvořeny 4 pracovní skupiny prostřednictvím CGB, včetně Parent, CBAR, Komunikací, Školení a technické pomoci.
  + CGB dostalo více kontroly pro implementaci komunitních plánů.
  + se financovalo druhé kolo kolaborativních partnerských grantů.
* **SSG**:
  + si vybralo IDEPSCA aby se ujal vedení projektu CBAR, který v komunitě ohodnotil přiměřenost středisek péče o děti.

Je shrnutí v pořádku, nebo je zde něco co byste rádi zmínili?

2. Pojďme se věnovat vašim aktivitám minulého roku. Od posledně co jsme s vámi mluvili:

* Můžete podrobně popsat, na jakých aktivitách jste se za poslední rok podílel?
* Zejména,
  + **MCHA**:
    - Byli jste schopni zvýšit a zlepšit své prenatální nasazení?
    - Přijali jste nová personál pro zvýšení kapacity?
    - Co jste podnikli s cílem zlepšit míru poklesu za 72 hodin?
    - Našli jste nové zdroje financování?
    - Jaký progres byl dosažen v systému sběru dat a podávání zpráv (DCAR)?
  + **PLN**
    - Jaký progres CGB dosáhlo při přípravě a implementování komunitního plánu?
    - Učinili jste opatření, které by měli udělat úkolové skupiny CGB udržitelné?
    - Řekněte nám, jak probíhalo druhé kolo kolaborativních partnerských grantů. Jsou zde plány pro poskytnutí 3. kola někdy v budoucnu?
* Dostali jste se do situace, kdy bylo potřeba změnit plány během cesty, nebo potřeby udělat korekci uprostřed kurzu? Pokud ano, mohli byste poskytnout pár příkladů?

3. Jak jsou členové komunity v Pilotní komunitě vnímaví k vašim službám a aktivitám?

* Chápou, čeho se snaží Program A dosáhnout?
* Vypadají, že jsou otevření a že akceptují pomoc?
* Zaznamenali jste nějakou neochotu používat služby nebo aktivity, které nabízíte? Proč myslíte, že by tomu tak mohlo být?

4. Měli jste nějaké zkušenosti, během posledního roku s ostatními partnery PROGRAMU A (ABCD, EFG, HIJK, LMNOP, etc.)? Prosím popište tyto zkušenosti a váš vztah s nimi.

* Dříve se mnozí dodavatelé cítili, že různé součásti PROGRAMU A fungují jako samostatné jednotky, tj. nejsou spolu provázané. Myslíte, že tento problém přetrvává?
* Pokud ano, proč si myslíte, že přetrvává nedostatek integrace?
* Pokud ne, jak je úsilí více integrováno partnery než dříve?
* Máte nějaký nápad, jak zlepšit integraci partnerů a jejich práce?

5. Dejme v potaz a diskutujme váš progres v posledním roce.

* Co byste považoval za vaše hlavní úspěchy v minulém roce?
* Co šlo zvlášť dobře, pokud jde o vaše úsilí o realizaci v uplynulém roce? Jaké faktory usnadnily “úspěch”?
* Jaké byly nejobtížnější aspekty vaše práce v uplynulém roce? Bylo něco, co Vám stálo v cestě Vašeho progresu?
* Jak jste se snažil překonat dané výzvy? Byl jste úspěšný?
* Změnila se Vaše práce a interakce s ABC za poslední rok? Pokud ano, jak? Jaký dopad to mělo na Vaši práci?

6. Máte nějaké zprávy a/nebo údaje, které můžete s námi sdílet ohledně počtu rodin a/nebo dětí, kterým jste pomáhal nebo byl nějak zapojen?

**D. Získané poznatky**

Chtěli bychom na závěr se zeptat na několik otázek týkajících se "získaných poznatků"

souvisejících s investicemi Program A.

1. Jak byste celkově popsal probíhající implementaci Programu A v *Metro LA*?

* Šlo to dobře nebo se vyskytly nějaké problémy?
* Všiml jste se změny tempa nebo úspěchu implementace za poslední rok?
* Jaké faktory usnadnily implementaci?
* Jaké faktory bránily implementaci?

1. Co zatím považujete za největší úspěch Programu A v *Metro LA*?
2. Co zatím považujete za klíčové nedostatky Programu A v *Metro LA*?
3. Jaký je Váš dojem o tom, jaký dopad má program na děti a rodiny v dané fázi implementace? Existuje nějaká konkrétní část programu, která má tento dopad?
4. Jaký je Váš dojem ohledně vlivu projektu na společnost? Jaké části Programu A mají daný vliv?
5. Jaký je Váš dojem ohledně vlivu na širší politiky a systémy pro děti a rodiny obecně? Je nějaká konkrétní část s významným dopadem v dané oblasti?
6. Myslíte si, že cíle ABC Comission byly splněny pomoci investic Programu A?
7. Máte pocit, že služby nebo aktivity, které vyvíjíte/realizujete, jsou "správné" pro rodiny a společnost?

* Pokud ne, proč?
* Co chybí?

1. Když se podíváte nazpět, udělal byste něco jinak? Co?
2. Když se podíváte do budoucna, jaké zlepšení služeb a výsledků Programu A v *Metro LA* pro děti/rodiny byste rád viděl?
3. Jaké poznatky, o kterých si myslíte, že by mohly pomoct při zavedení PROGRAMU A ve 13 dalších komunitách jste dozvěděl, v *Metro* *LA*?

* Co si myslíte, že by mělo být stejné v následujícím Programu A?
* Co by mělo být jinak?

Moc děkujeme za Váš čas!

**Příloha C**

**Protokol - rozhovor s vedoucím projektu**

**Zhodnocení programu - pilotní komunita**

**Jméno účastníka výzkumu: Telefon:**

**Titul: Fax:**

**Společnost/Organizace: E-mail:**

Velice děkujeme, že jste souhlasili se společným setkáním. Jsme z Výzkumného ústavu a jsme financováni společností ABC, abychom provedli hodnocení iniciativy PROGRAM A v pilotní komunitě *Metro LA*.

Návrh hodnocení zahrnuje jak kvantitativní, tak i kvalitativní činnosti; jsme zde jako součást projektu případové studie. Toto je čtvrtý rok hodnocení a my navštěvujeme Los Angeles s cílem shromažďovat informace o probíhající implementaci PROGRAMU A. Provedeme rozhovory s širokou škálou "klíčových respondentů- včetně správců programů a smluvních partnerů a partnerů PROGRAMU A - a provedeme každoroční návštěvy na místě, abychom zjistili, jak dobře program PROGRAM A uspokojuje potřeby dětí a rodin v pilotní komunitě. Na základě poznatků z této návštěvy vypracujeme a zveřejníme zprávu z případové studie.

Máme řadu otázek, na které bychom se vás chtěli zeptat během následující hodiny. Nemusíte odpovídat na žádnou otázku, pokud se Vám na ni nechce odpovídat. Nebudete identifikováni v žádných z našich reportů a komentáře, které nám poskytnete s Vámi nebudou spojovány bez Vašeho svolení. Tyto rozhovory rovněž nenahráváme.

Rádi bychom zahrnuli Vaše jméno do seznamu osob, jimž budeme chtít touto cestou poděkovat za jejich účast ve výzkumu. Nicméně, vaše jméno bude zahrnuto pouze s Vaším předchozím souhlasem.

Máte nějaké další otázky ohledně našeho projektu předtím, než budeme pokračovat?

Ještě jednou děkuji

**A. Background - zázemí, základ**

Rádi bychom začali s pár základními otázkami.

1. Prosím popište vaší pozici v ABC? Na jakou část PROGRAMU A dohlížíte? Změnila vaše role od minulého roku (nebo od počáteční implementace Programu A do *Metro LA*)?

**B. Historie PROGRAMU A**

1. Během prvního roku našeho vyhodnocování jsme se naučili, jak byla utvářena iniciativa pro Program A a jaký byl impuls pro hnutí ABC dělat lokální investice. Minulý rok jsme se dozvěděli, že význam aktivit na “systémové úrovni” PROGRAMU A byl zmenšen, a že kontraktorům (jako ZTT, Parents Anonymous a PAC-LAC) nebyly prodlouženy jejich smlouvy. Poněkud nedávno jsme zaslechli, že i aktivity na komunitní úrovni podlehly kontrole, a to vzhledem k tomu, že zaměření na více hmatatelný komponent PROGRAMU A, na domácí prohlídky, získalo na důležitosti.

Vzhledem k tomuto pozadí, můžete nám podat obecný vhled do toho, jak věci fungují od té doby, co jsme se viděli?

* Jaké jsou nejvýznamnější pokroky investic?
* Byly zde nějaké konkrétní výzvy či komplikace?

1. Jaké jsou nejnovější zprávy ohledně plánu společnosti ABC zavést program A v dalších 13 komunitách?

* Jaký důraz je v současnosti kladen na tento plán?
* Jaký pokrok zatím udělali komunity?
* V čem jsou komunity podobné nebo se odlišují od *Metro LA*?
* Jak se liší jejich strategie od těch Metra LA?

**C. Charakteristiky pilotní komunity**

Teď bychom se rádi zeptali na pár otázek týkajících se Pilotní komunity. Během našich prvních tří let případových studií jsme se mnoho dozvěděli o charakteristikách pilotní komunity Metro A. Charakteristiky například zahrnovaly:

* značná rasová rozmanitost, i když často latinskoamerická
* čtyři odlišné sousedství (Pico Union, Koreatown, South LA a Byzantine Latino Quarter)
* husté zalidnění
* významně neuspokojené potřeby týkající se zdrojů péče o duševní zdraví
* vysoká míra chudoby, kriminality, domácího násilí, astmatu a obezity
* těžce cenově dostupné bydlení, nedostatek zelené plochy a nedostatečný přístup k čerstvému jídlu

1. Můžeme říci, že se některé z těchto charakteristik změnily v průběhu posledních let? Pro vaši představu:

* Existují nějaké posuny v demografii?
* Vstoupily do komunity nějaké zdroje nebo poskytovatelé služeb?
* Objevily se nějaké nové problémy, které by obyvatelé zjistili?
* Podstoupila komunita nějaké změny ve fyzickém/vytvořeném prostředí?
* Něco dalšího, co bychom měli vědět?

1. Proběhly v komunitě nějaké změny, které podle vás byly důsledkem zahájení Programu A v Metru A? Prosím, popište je.

* Co by podle vás mělo být zahrnuto v Pilotním programu v podmínkách programů a služeb?

**D. ABC Projektový vedoucí: Implementace**

Dále bychom se rádi zaměřili na pokračující implementaci aktivit PROGRAMU A

1. Nedávno, jste nám řekl, že jste byl součástí složky PROGRAMU A nazvaného:

* Vítání novorozenců Návštěva domova
* Řízení komunitního zapojení
* Komunitní akční výzkum
* Marketing poselství PROGRAMU A

1. Můžete krátce shrnout cíle této složky Programu A?
2. Změnil se nebo rozvinul cíl této složky od zahájení PROGRAMU A?

Poznámka k interview: Víme, že organizátoři, kteří obdrželi kontrakt pro složku PROGRAMU A jsou:

* Kalifornské nemocniční lékařské centrum a MCHA (Vítání novorozenců)
* PLN (Komunitní řízení)
* SSG (CBAR)
* Fenton Communications

Také jsme zjistili, že primární odpovědi zahrnují:

* **Kalifornské nemocniční lékařské centrum a MCHA (Vítání novorozenců):** Řízení programu návštěva domova, který zahrnuje náborový proces a implementaci Vítání novorozenců.
* **PLN (Komunitní řízení)**: Usnadňuje řízení komunity a změny v Metru LA a poskytuje podporu komunitnímu plánování strategií a implementaci.
* **SSG (CBAR)**: Asistuje Para Los Niňos s výzkumným úsilím založeném na chování komunity
* **Fenton Communications**: Podpora Marketingu a public relations a materiály pro Program A v Metru LA a v okolí kraje, a organizuje celkovou komunikační strategii

A že v průběhu let 1, 2 a 3 PROGRAMU A v Metru LA došlo k těmto zlepšením:

* **ABCD**
  + Poskytli návštěvu zdravotní sestry a rodičovských koučů více než 2000 klientům
  + Doporučili a implementovali změny do protokolu Vítání novorozeňat
  + Zlepšili dosah snah najímáním dvou specialistů s cílem pomoci zvýšit snahu prenatálního náboru
  + Prozkoumali nové možnosti financování
  + Pracovali na sbírání dat a reportování systému
* **EFG**
  + Vytvořili komunitního průvodce zahrnujícího rodiče, obyvatele a komunitní vůdce v Metru LA
  + Rozvinuli hodnocení komunitních potřeb v Metru LA
  + Diskutovali roli PLN jako změny fiskálního agenta, aby se mohli zařadit mezi 13 nejlepších začínajících komunit
  + Podporovali CGB v rozvoji čtyř pracovních skupin
  + Dohlíželi na grantový proces po dva roky zlepšující strategie mini grantové podpory komunity
* **HIJK**
  + Asistovali CGB v plánování a implementaci CBAR projektů
  + IDEPSCA převzalo vedení nad CBAR projektem s cílem hodnotit adekvátnost center dětské péče v komunitě
* **LMNOP**
  + Rozvinuli plán komunikace práce s CGB komunikačními pracovními silami a přičemž ABCD zdůrazňuje potřebu budování kapacit v oblasti komunikací
  + Produkovali vedlejší materiál pro ABCD a Vítání novorozeňat
* Zní to všechno správně? Nevynechali jsme nějakého dodavatele nebo aktivitu z našeho shrnutí?

1. Okay, pojďme se vrátit k poslednímu roku (od naší poslední návštěvy z dubna 2012). Řekněte nám, co tento dodavatel dělal v uplynulém roce?

* Můžete popsat jejich odpovědnosti/ rozsah práce ve 4. roce a které cíle si organizace stanovila?
* Můžete popsat aktivity, kterých se účastnili a postup, který byl proveden v posledním roce?
* Potkaly je nějaké výzvy, které zpomalily jejich postup?
* Jak se jim podařilo naplnit cíle? Co podle vás mělo vliv na daný úspěch?
* Proběhly nějaké změny v plánu? Udělali jste opravy v průběhu? Pokud ano, jaké?

1. Jsou aktivity tohoto dodavatele zkoordinovány s nějakými dalšími dodavateli z Programu A a partnerských organizací? Se kterými dodavateli?

* Jako moc byly tyto zkoordinované aktivity úspěšné?
* Byla práce, kterou provedli nějakým způsobem opožděná kvůli potížím, se kterými se setkali jiní dodavatelé?
* Ovlivnilo jejich vlastní zdržení postup jiných dodavatelů?

1. Ovlivňují aktivity tohoto dodavatele způsob, jakým je program A plánován a implementován v některé z dalších 13 komunit Programu A?

* Pracuje dodavatel přímo s některými jinými komunitami?
* Konzultuje dodavatel s ostatními dodavateli v těchto komunitách?
* Jaký vliv má dodavatel na tom, jak se Program A vytváří v Los Angeles County?

1. Celkově, jak probíhala implementace komponentu na, který dohlížíte vy v rámci programu A?

* Probíhá implementace časově podle plánu? Byla nějakým způsobem zpomalena?
* Které faktory vám usnadnily postup v těchto aktivitách?

**E. Získané poznatky**

Na závěr se Vás chceme zeptat na pár otázek ohledně "získaných poznatků" v souvislosti s investicemi Programu A.

1. Celkově, jak byste popsali probíhající implementaci Best start in *Metro LA*?
2. Probíhá dobře, nebo se vyskytují nějaké potíže?
3. Jaké faktory usnadňují implementaci?
4. Jaké faktory brání implementaci?
5. Co je podle Vás zatím největší úspěch Best start in *Metro LA*?
6. Co je podle Vás klíčový nedostatek nebo selhání programu Best Start in *Metro LA*?
7. Jaký je celkový dopad projektu na děti a rodiny v komunitě?
8. Jaký je dopad na komunitu jako takovou?
9. Jaký je Váš dojem ohledně vlivu na širší politiky a systémy pro děti a rodiny obecně?
10. Myslíte si, že cíle komise ABC jsou naplňovány skrze investice Programu A? Proč? Proč ne?
11. Myslíte si, že strategii a aktivity, které projekt podporuje, jsou správné pro rodiny a komunitu?
12. Pokud ne, proč? Co chybí?
13. Pokud se podíváme zpět, změnili byste něco? Co?
14. Když se podíváte do budoucna, jaké zlepšení služeb a výsledků Programu A v *Metro LA* pro děti/rodiny byste rádi viděli?
15. Co jste se naučili v *Metro LA* co by podle Vás mohlo být užitečně v nových 13 komunitách, kde bude Program A zaveden?

**Závěrečné poznámky: kontrolní položky pro Příklad 3**

1. Kdo dotuje výzkum a kdo je jeho zadavatelem. V případě, že se zadavatel odlišuje od sponzora, pak je uveden u původní zdroj dotace.
2. Definování studované populace a vymezení její geografické lokalizace
3. Použitý nástroj (dotazník, scénář diskuze), popis sběru dat (např. focus group, semistrukturovaný rozhovor), a použitý jazyk.
4. Popis relevantních podnětů – například karty či nějaký produkt (v tomto případě nerelevantní)
5. Termíny sběru dat.
6. Fyzické umístění všech činností okolo shromažďování údajů (např. doma, v kanceláři/na pracovišti, na klinice, v zařízení pro focus group, na rohu ulice).
7. Popis způsobilosti subjektu (např. požadavky na věk nebo pohlaví) a postupy používané k vyhledávání a získávání výzkumných subjektů.
8. Počet výzkumných subjektů podle strategie shromažďování údajů.
9. Metody dotazování – kódování, dohled, monitoring – v případě zapojení tazatelů či kóderů – (v tomto případě nerelevantní)
10. Doba trvání účasti na výzkumu (např. délka rozhovorů, schůzky focus group).
11. Jakékoli kompenzace/pobídky poskytované výzkumným subjektům.
12. Informace o tom, zda shromažďování údajů zahrnuje zvukové či obrazové záznamy.