

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta podnikohospodářská

3CV401 Metody výzkumu



*Stereotypy Čechů vůči Indům v pracovním prostředí IT*

Bc. Sára Michalčáková

Bc. Karolína Jahodová

Bc. Adam Karlík

Bc. Petr Krejcar

Bc. Ilona Thomasová

Vedoucí cvičení: doc. Ing. Petr Houdek, Ph.D.

LS 2022

## **Abstrakt**

Cílem práce bylo otestovat stereotypizaci Čechů vůči Indům v pracovním prostředí IT. Výzkum byl proveden pomocí vinětové studie, v níž respondenti ( $N = 65$ ) hodnotili úroveň komunikace, dochvilnosti a kvality práce tuzemských a zahraničních IT pracovníků. Byla nalezena stereotypizace Indů v oblasti komunikace a dochvilnosti, nebyla ale potvrzena stereotypizace v oblasti kvality odvedené práce. Na základě výsledků autoři práce doporučili, aby firmy iniciovaly mezikulturní tréninky pro lepší porozumění a chápání jednotlivých národů a jejich kultur.

# Obsah

_Toc105529584	ÚVOD.....	5
<b>1</b>	<b>TEORETICKÝ ZÁKLAD.....</b>	<b>5</b>
1.1	Stereotypizace .....	6
1.2	Rozmach indických pracovníků v IT sektoru.....	6
1.3	Indická kultura a její znaky .....	7
1.4	Stereotypizace IT pracovníků .....	8
1.5	Jak vnímají Češi cizince.....	8
<b>2</b>	<b>VÝZKUMNÉ METODY .....</b>	<b>10</b>
2.1	Výzkumný soubor.....	10
2.2	Metody.....	10
2.3	Proměnné .....	11
2.4	Design výzkumu.....	12
<b>3</b>	<b>VÝSLEDKY .....</b>	<b>13</b>
3.1	Návrh změny postupu sběru dat.....	13
3.2	Analýza dat .....	13
3.2.1	Spearmannův a Kendallův test závislosti proměnných .....	13
3.2.2	Stereotypizace v oblasti kvality.....	14
3.2.3	Stereotypizace v oblasti komunikace .....	14
3.2.4	Stereotypizace v oblasti dochvilnosti .....	15
3.2.5	Předsudky Čechů bez uživatelských zkušeností .....	16
	<b>DISKUZE .....</b>	<b>17</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>19</b>
	<b>REFERENCE .....</b>	<b>20</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>24</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>24</b>

**PŘÍLOHY.....25**

# Úvod

Stereotypizace je způsob posuzování lidí coby skupiny bez kritického zhodnocení reálných vlastností konkrétního jednotlivce (Pickering, 2015). Může vést v profesní i osobní sféře ke komplikované spolupráci a dalším problémům, jelikož na základě chybného úsudku může dojít k chybné komunikaci a jednání s takovým člověkem (Lindemann, 2021).

Indičtí pracovníci se stále více uplatňují na mezinárodních trzích. Zejména v oboru informačních technologií Indie začíná více vyvážet pracovní sílu a indičtí IT specialisté se dnes podílejí na vývoji významných IT projektů po celém světě (Avishkaar, 2021). Rovněž i české společnosti využívají indické pracovníky v IT buď přímo, nebo skrz outsourcing. V rámci těchto spoluprací je prostor pro stereotypizaci indických pracovníků, která může poškozovat pracovní vztah.

Cílem této práce je otestování existence stereotypů Čechů vůči Indům v oblasti IT. V práci jsou identifikovány specifické stereotypy, které se k indickým zaměstnancům pojí. Náš výzkum se zaměřuje na stereotypizaci v nedochvilnosti, komunikaci a kvalitě odvedené práce indických pracovníků Čechy. Tyto stereotypy jsou ověřovány za pomoci experimentálního výzkumu pomocí vinětové studie.

# 1 Teoretický základ

## 1.1 Stereotypizace

Lidé jsou vlivem stereotypizace přiřazováni do určitých kategorií a jejich vlastnosti jsou omezeny pouze na vlastnosti skupiny spíše, než aby byli vnímáni jako jednotlivci s vlastními osobními rysy a kvalitami.

V sociální psychologii dle McLeoda (2017) je stereotyp fixní, příliš zobecněné přesvědčení o určité skupině nebo třídě lidí. Stereotypem usuzujeme, že má člověk celou řadu vlastností a schopností, které, jak předpokládáme, mají všichni členové této skupiny. Používáním stereotypů se zjednodušuje sociální svět, protože mysl člověka má tendenci snižovat množství informací ke zpracování. Jednou z výhod stereotypu je umožnění rychlé reakce na situaci, která vychází z dřívější zkušenosti. Naopak nevýhodou je zobecňování, které může vést k nesprávné interpretaci skutečnosti. Stereotypy vznikají dle Hamiltona & Shermana (2014) především sociální interakcí s autoritami (především rodiči) a také působením informačního přesycení, které je pro dobu 21. století typické. Dále autoři uvádí, že stereotypy se nejčastěji vytváří mezi skupinami, které jsou na okraji povědomí většinové společnosti a na tyto skupiny má stereotypizace enormní dopad. Hamilton & Sherman (2014) tvrdí, že tvorba stereotypů může být zbrzděna zkušenostmi, kterou s danou skupinou člověk má. Pokud ale zkušenosti ukazují na fakt, že vlastnosti jedinců ze skupiny odpovídají stereotypizované vlastnosti, může zkušenost naopak stereotypizaci posílit.

## 1.2 Rozmach indických pracovníků v IT sektoru

Indie je s 1,4 miliardy obyvatel druhou nejlidnatější zemí planety a patří k nejrychleji rostoucím. Více než 50 % indické populace je mladší 25 let a mladí lidé po celém světě se obracejí ke kariéře v oblasti softwaru, i protože se stávají první generací, která studuje programování ve škole (Indian office of the Registrar General & Census Commissioner, 2022).

Dle Soldaka (2007), na počátku 90. let a v roce 2000, se Indie začala stávat jedním z hlavních míst pro vývoj softwaru. Mnoho Indů využilo příležitosti, kterou softwarové inženýrství představuje, a rychle si osvojují dovednosti, které jim umožňují vstoupit do tohoto odvětví.

Outsourcing softwarových projektů do Indie je populární především za cílem snížit náklady. Softwaroví inženýři vydělávají v USA kolem 110 000 dolarů. Naproti tomu softwarový inženýr z Indie si vydělá jen asi 10 000 dolarů ročně. Tento rozdíl představuje pro mnoho společností příležitost, jak uspořit náklady (Ebrahimi, 2009).

Indie je nyní druhou největší anglicky mluvící zemí na světě. Anglicky mluví přibližně 125 milionů obyvatel, tj. 10 % Indů. Další asijské země mohou nabídnout levnou pracovní sílu. Indie ji však nabízí také v jazyce, kterému západní svět rozumí. To znamená, že off-shore indiští

softwaroví inženýři se mohou snadno integrovat s týmy po celém světě (Indian office of the Registrar General & Census Commissioner, 2022).

V Indii studuje na univerzitách více než 2,6 milionu studentů v oboru STEM (přírodní vědy, technologie a matematika). Avishkaar dále (2021) tvrdí, že více než polovina dětí v Indii si přeje studovat obor IT/Technologie. Náklady na vzdělání jsou v Indii výrazně nižší než ve Spojených státech a Kanadě. To znamená, že více lidí může studovat softwarové inženýrství a další související ICT obory a této možnosti také využívají.

Důvodem, proč firmy z České republiky jsou vyhledávány indickými pracovníky, je dle Myškové Skarlandtové (2021) nabídka nadprůměrných platů, benefitů a možnosti profesního rozvoje.

### **1.3 Indická kultura a její znaky**

Hofstede (2010) zjistil, že v indické kultuře existuje systém nadřazenosti a podřazenosti, tudíž si nejsou jednotlivci rovni, moc je rozdělena nerovnoměrně a zároveň jsou Indové zvyklí na hierarchii. V práci Indové vykonávají pouze to, co jim je přiděleno a neradi dělají něco, co může udělat podřízená osoba. Finanční motivace hraje klíčovou úlohu a závisí na ní loajlnost k podniku, ovšem finanční ohodnocení nezávisí pouze na výsledcích práce, ale i na vztazích s nadřízenými. Hierarchie, kterou zmiňuje Hofstede (2010), vyplývá také z hluboko zakořeněných zásad indické společnosti. Indové si velmi cení životních zkušeností, a proto se respekt k lidem zvyšuje s jejich věkem. Při obchodních schůzkách většinou mluví ten nejstarší, v rodinných firmách má každý své místo a na schůzky chodí majitel firmy (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2009).

Indové mají zároveň sklony k individualismu, což se projevuje menším využíváním týmové práce (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2009). Sklony k individualismu mohou být způsobeny jejich náboženstvím, které je učí zodpovědnosti za vlastní skutky. Hindové věří v karmu. Znamená to, že to, jakým způsobem se budou chovat v tomto životě, se promítne do jejich příštího života (Knotková-Čapková, 2005). Dhuru (2016) a Hofstede (2010) se shodují, že jsou Indové přizpůsobiví, rádi experimentují a v práci se rádi pouští do nových projektů.

V pracovním prostředí jsou Indové velmi dochvilní a dodržují pracovní dobu, která se většinou pohybuje mezi 10.až 17. hodinou. Dochvilnost se projevuje především v situacích, kdy se jedná o pracovní schůzku s vysoce postavenou osobou. Ovšem v běžném životě nejsou výjimkou zpoždění, která mohou být často i hodinová (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2009).

Indové mají specifický způsob gestikulace, ale během oficiálních jednání gestikulují s mírou. Přímé vyjadřování k problému je pro ně výjimkou a velmi často se setkáme s mlčením jako součástí komunikace. To nastává zejména v případě, pokud nechtějí dát najevo svůj nesouhlas, jenž je považován za nezdvořilý. Též nedávají najevo příliš své emoce (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2009).

## 1.4 Stereotypizace IT pracovníků

Wynekoop & Walz (1998) ve své studii potvrdili, že pracovníci IT mají jiné osobnostní rysy než běžná populace. Mezi hlavní rozdíly patří, že dosahují vyšších hodnot v oblasti ambicí, logiky a konservatismu. To neznámá, že veškeré tyto vlastnosti jsou dále stereotypizovány, nicméně Enns, Ferratt & Prasad (2006) tvrdí, že převážně v oblasti konzervatismu a ambicí jsou IT pracovníci často stereotypizováni, jak z pohledu nadřízených, tak z pohledu spolupracovníků z jiných oblastí. Zároveň se u IT pracovníků projevuje menší tendence k submisivnímu chování. Vlastnost, že pracovníci z IT oborů mají plošně menší tendenci k socializování, nebyla Wynekoopem & Walzem (1998) potvrzena. Toto potvrzuje i Enns, Ferratt & Prasad (2006), jejichž studie nepotvrdila markantní antisociální chování IT pracovníků.

## 1.5 Jak vnímají Češi cizince

Konkrétní výzkum na téma jak Češi nebo Evropané vnímají Indý nebyl v dostupných literárních zdrojích nalezen. Pro přiblížení je možné využít obecné výzkumy postojů Čechů k cizincům, které zahrnují i Indý.

Dle Centra pro výzkum veřejného mínění (2020) vnímají Češi cizince ze 78 % jako malou nebo žádnou hrozbu. Přibližně polovina českých občanů soudí, že je správné zaměstnávat v České republice cizince, asi dvě pětiny (41 %) veřejnosti mají názor opačný. Přibližně dvou třetinová většina českých občanů se kloní k názoru, že zaměstnávání cizinců by se mělo omezit v oblastech s vysokou nezaměstnaností (67 %) a současně, že cizí levná pracovní síla ohrožuje současné zaměstnávání českých občanů (65 %) (Centrum pro výzkum veřejného mínění, 2019).

Pro lepší pochopení kulturních rozdílů slouží interkulturní tréninky, kde člověk získá ucelený přehled o kultuře, chování a zvyklostech určitého etnika.

### Výběr stereotypů pro výzkum

Náš výzkum se zaměřuje na stereotypizaci v nedochvilnosti, komunikaci a kvalitě odvedené práce indických pracovníků Čechy. Nedochvilnost byla zvolena z důvodu rozdílnosti vnímání času v práci a ve volném čase u Indů. Je důležité zjistit, zda tento rozdíl vnímají i Češi, tudíž z pracovního hlediska vnímají Indý jako nedochvilné. Předmětem výzkumu je také pohled na komunikaci Indů s českými pracovníky, kterou MPO (2009) popisuje jako velmi slabou. MPO (2009) také zmiňuje, že finanční ohodnocení indického pracovníka nezávisí pouze na výsledcích práce, ale také na vztazích s nadřízenými. Z toho důvodu jsme se rozhodli zabývat i kvalitou odvedené práce indickými pracovníky.

### Problém:

Stereotypizace indických pracovníků ze strany českých kolegů, která vede k znesnadnění společného fungování v organizaci.



**Cíl:**

Otestovat existenci předsudků Čechů vůči Indům v pracovním prostředí IT.

**Výzkumné otázky:**

Jak jsou Indové v pracovním prostředí IT stereotypizováni ze strany Čechů?

Jak ovlivňuje uživatelská zkušenost Čechů s Indy v IT stereotypizaci?

**Hypotézy:**

H1: Češi stereotypizují Indy v oblasti kvality odvedené práce.

H2: Češi stereotypizují Indy v oblasti komunikace.

H3: Češi stereotypizují Indy v oblasti dochvilnosti.

H4: Češi bez uživatelské zkušenosti s indickými pracovníky v IT mají vůči nim statisticky významně větší předsudky než Češi bez uživatelské zkušenosti.

## 2 Výzkumné metody

### 2.1 Výzkumný soubor

Základním souborem výzkumu jsou čeští zaměstnanci, kteří nepracují v oboru IT, tedy všichni zaměstnanci firem, které využívají outsourcované služby IT. V rámci výzkumu se budeme zaměřovat na dvě skupiny: lidé, kteří spolupracují s Indy v IT oddělení a lidé, kteří nespolečně spolupracují s Indy v IT oddělení. Výběrovým souborem jsou zaměstnanci firmy Commerzbank AG v rámci oddělení HR a finance. Ve zmíněné společnosti pracuje cca 1000 zaměstnanců. Počet zaměstnanců, kterých se ptáme je rovnoměrný: lidé, kteří spolupracují s Indy a kteří nespolečně spolupracují. Zaměstnance oslovíme pomocí náhodného výběru.

V rámci společnosti Commerzbank AG, která čítá 1000 zaměstnanců, je dotazník rozeslán 103 respondentům. Toto je počet zaměstnanců v HR oddělení a financí. Vyplněných dotazníků přišlo zpět celkem 67, dvě odpovědi byly vyloučeny, jelikož respondenti špatně odpověděli na otázku měření pozornosti. Na dotazník odpovědělo 36 žen a 26 mužů. Věkové rozložení respondentů bylo takové, že 44 % respondentů byli ve věku do 25 let, 20 % respondentů ve věku 26 - 42 let, 19 % ve věku 43 - 56 let a 5 % bylo ve věku 57 let a více. Celková návratnost byla 65 %. Předpoklad návratnosti 50 % byl tedy překonán o 15 %. Použitelných vzorků odpovědí bylo sebráno 65.

### 2.2 Metody

V seminární práci je použita metoda CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), jejíž součástí jsou viněty, pomocí kterých se zjišťuje tendence k stereotypizaci.

Zaměstnanci jsou oslovováni pomocí e-mailu s odkazem vedoucím na online dotazník, který je vytvořen prostřednictvím nástroje Google Forms. Každý zaměstnanec je kontaktován individuálně a s personalizovaným oslovením, aby e-mail působil věrohodně a nebyl označen jako spam, zároveň je v e-mailu zdůrazněno, že dotazník je zcela anonymní. Při oslovování respondentů pomocí e-mailu je využito několika činností ke zvýšení odezvy, které doporučuje Nenadál et al. (2004). Respondentům jsou poskytnuty podrobné instrukce o výzkumu, vysvětlen jeho význam a je navržen ve snaze zajistit co největší uživatelskou přívětivost. To může dle Nenadála et al. (2004) zvýšit procento odezvy.

#### Podoba dotazníku

Dotazník se skládá ze sociologických otázek na pohlaví, věk a dosažené vzdělání. Tyto otázky pomohou k lepšímu zařazení zaměstnance. Dále je zjištěno, zda respondent má či nemá uživatelskou zkušenost s Indy a ve kterém oboru v rámci firmy pracuje. Otázky týkající se stereotypizace jsou směřovány na dvě situace, které respondent po přečtení hodnotí pomocí škály.

## **Vinětová studie**

Vinětová studie představuje krátké popisy situací nebo osob, které se ukazují vzorku respondentů v rámci průzkumu. Cílem vinětové studie je zjistit přesvědčení, postoje, úsudky a znalosti respondentů na předložené krátké popisy (Atzmüller & Steiner, 2010). Dle Christine Barter a Emmy Renold (1999) se vinětové studie používají ke třem hlavním účelům: umožnit zkoumání jednání v kontextu, objasnit předsudky lidí a poskytnout méně osobní způsob zkoumání citlivých témat. Na základě stanovené hypotézy se vinětová studie zaměřuje na názory lidí na stereotypy vůči indickým pracovníkům. V rámci dotazníku jsou tedy použity krátké popisy osob a situací v pracovním životě, které jsou předloženy zaměstnancům, kteří spolupracují nebo nespolečně pracují s Indy. Na základě výsledků je pomocí Likertových škál odvozeno, zda existují vnímané předsudky očima Čechů.

Jako příklad vinětové studie může být uveden průzkum autorů Atzmüller & Steiner (2010) o postojích k imigraci. Viněta zahrnuje pět faktorů, které specifikují žadatele o rakouské občanství: země, rodinný stav, obvinění, jazyková vybavenost a profese. Uvedené faktory se mění a na základě toho na ně respondenti reagují. Respondenti měli následně odpovídat na otázku: „*Měl by se tento žadatel stát rakouským občanem?*“ Respondenti odpovídali na šesti stupňové škále, zda s tvrzením silně souhlasí nebo silně nesouhlasí.

## **Likertovy škály**

Likertovy škály se řadí mezi tzv. jednodimenzionální škálování (Rod, 2012). Tyto škály, jež se víceméně plošně používají jako nástroj shromažďování dat (Weng & Cheng, 2000), jsou nejčastěji užívány pro měření postojů nebo názorů, kdy respondent na předem dané stupnici vyjadřuje míru svého souhlasu či nesouhlasu s výrokem (Jamieson, 2004).

Jamieson (2004) uvádí, že existují výhody pro sedmistupňové škály a také pro škály se sudým počtem možností. Ve výzkumu je pro vyřazení neutrálních odpovědí zvolena šestistupňová Likertova škála. Důvod pro vyřazení neutrální odpovědi je, že pro průzkum mající za cíl rozhodnout o existenci jevu není vhodné nechat ve výběru neutrální odpovědi (Jamieson, 2004).

## **Uživatelská zkušenost**

Pro účely tohoto výzkumu uživatelská zkušenost znamená, že respondent zadával požadavek na IT oddělení firmy, ve které pracuje nebo pracoval.

## **2.3 Proměnné**

Proměnná x: uživatelská zkušenost s pracovníky IT

Proměnná y: míra stereotypizace

## **2.4 Design výzkumu**

Respondenti byli rozřazeni pomocí prostého náhodného výběru do tří skupin, kde jedna skupina dostane dotazník s vinětovou studií o indické firmě, druhá skupina dostane dotazník s vinětovou studií o české firmě a třetí skupina dostane dotazník s vinětovou studií o německé firmě.

# 3 Výsledky

## 3.1 Návrh změny postupu sběru dat

Po provedení testu Cronbachovy alfy nám pro otázky mířené na stereotyp dochvilnosti vyšla hodnota 0,54 a žádnou kombinací vynechání jednotlivých proměnných nebylo dosaženo lepšího výsledku. Otázka *“Myslíte si, že když se (zaměstnanec) zpozdí, bude to způsobeno nepochopením zadání?”* byla zahrnuta do měření komunikace a otázka *“Pokud se (zaměstnanec) zpozdí, domníváte se, že se tak stalo poprvé?”* byla z analýzy vynechána.

## 3.2 Analýza dat

### 3.2.1 Spearmannův a Kendallův test závislosti proměnných

Byl proveden Spearmannův a Kendallův test závislosti škál. Výsledky jsou shrnuté v tabulce níže.

Dle Spearmannova testu je kvalita a komunikace středně závislá. Korelace dochvilnosti s komunikací a kvalitou je v záporných hodnotách, je to způsobeno tím, že otázka na dochvilnost se ptá na záporný názor respondenta: *„Domníváte se, že se (zaměstnanec) zpozdí s dodáním zadané fáze projektu?“* Korelace dochvilnosti a komunikace má silnou závislost a dochvilnost s kvalitou je středně závislá.

Hodnoty Kendallova testu vyšly podobně jako hodnoty Spearmannova testu, je tedy možné potvrdit vzájemnou korelaci odpovědí respondentů. Jediným rozdílem je korelace odpovědí dochvilnosti s komunikací, kde vyšla střední závislost.

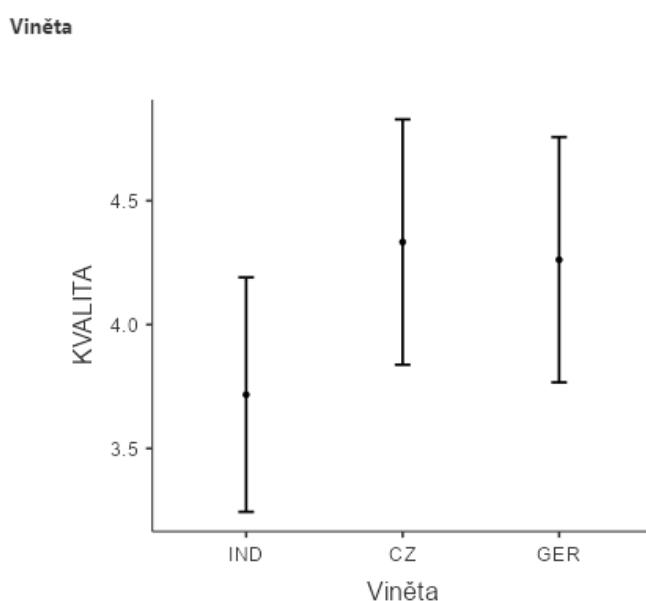
**Tabulka 1: Spearmannův a Kendallův test závislosti proměnných**

Correlation Matrix		KOMUNIKACE	KVALITA	DOCHVILNOST
KOMUNIKACE	Spearman's rho	—		
	p-value	—		
	Kendall's Tau B	—		
	p-value	—		
KVALITA	Spearman's rho	0.560	—	
	p-value	< .001	—	
	Kendall's Tau B	0.425	—	
	p-value	< .001	—	
DOCHVILNOST	Spearman's rho	-0.791	-0.628	—
	p-value	< .001	< .001	—
	Kendall's Tau B	-0.657	-0.535	—
	p-value	< .001	< .001	—

### 3.2.2 Stereotypizace v oblasti kvality

V oblasti kvality odvedené práce byla vytvořena škála z kombinace dvou otázek: “*Jak byste hodnotili celkové zkušenosti s pracovníky IT oddělení?*” a “*Myslíte si, že (zaměstnanec) odvede svoji práci kvalitně?*”. Výsledek testu Cronbachovy alfy byl 0,721. Ač Indové byli hodnoceni ve srovnání s Čechy hůře v průměru o 0,545 bodu a s Němci v průměru o 0,616 bodu, lineární regrese neukázala, že by rozdíly byly signifikantní. Hodnocení výkonu různých národností se neliší,  $R^2 = 0,0595$ ,  $F(2,62) = 1,96$ ,  $p = 0,149$ . Pomocí parciálních t-testů bylo dále ověřeno, že není možné potvrdit ani stereotypizaci ve vztahu Ind – Němec,  $t(44) = 1.59$ ,  $p = 0,117$ , a Ind – Čech,  $t(44) = 1.80$ ,  $p = 0,077$ .

**Obrázek 1: Odlišnost hodnocení kvality ve třech vinětách**



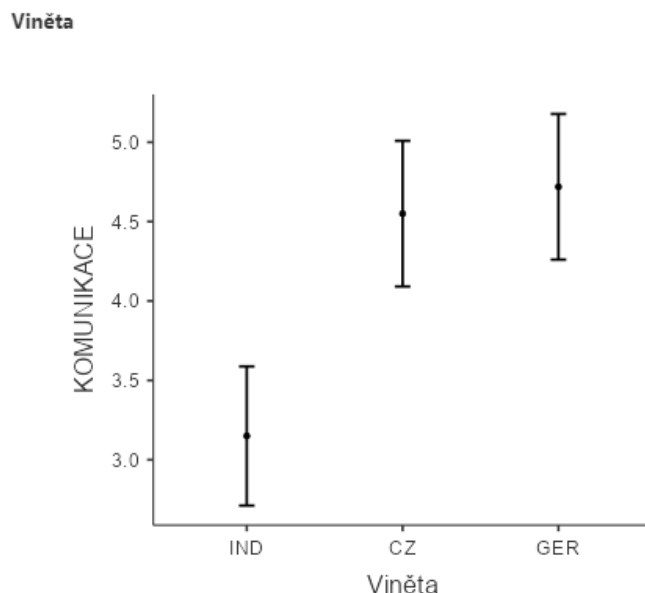
Zdroj: (Jamovi, 2022)

### 3.2.3 Stereotypizace v oblasti komunikace

V oblasti komunikace byla také vytvořena škála z kombinace pěti otázek: “*Domníváte se, že (zaměstnanec) z firmy (společnost) pochopí zadání?*”, “*Pokud zaměstnanec nepochopí zadání, myslíte si, že požádá o vysvětlení zadavatele?*”, “*Myslíte si, že bude (zaměstnanec) dávat průběžné informace o postupu práce?*”, “*Domníváte se, že při zjištění problému bude (zaměstnanec) ihned kontaktovat zadavatele a obeznámí ho detailně s problémem?*” a “*Myslíte si, že (zaměstnanec) bude preferovat řešení realizace celého projektu se zadavatelem, nebo bude řešit interně?*”. Výsledek testu Cronbachovy alfy byl 0,868. Indové byli hodnoceni ve srovnání s Čechy v průměru o 1,40 bodu hůře a Němci v průměru o 1,57 bodu. Lineární regrese ukázala, že rozdíly byly signifikantní. Hodnocení výkonu různých národností se liší,  $R^2 = 0,325$ ,  $F(2,62) = 14,9$ ,  $p < 0,001$ . Pomocí parciálních t-testů bylo dále ověřeno, že je možné

potvrdit stereotypizaci i ve vztahu Ind – Němec,  $t(44) = 4,94, p < 0,001$ , a Ind – Čech,  $t(44) = 4,41, p < 0,001$ .

**Obrázek 2: Odlišnost hodnocení komunikace ve třech vinětách**

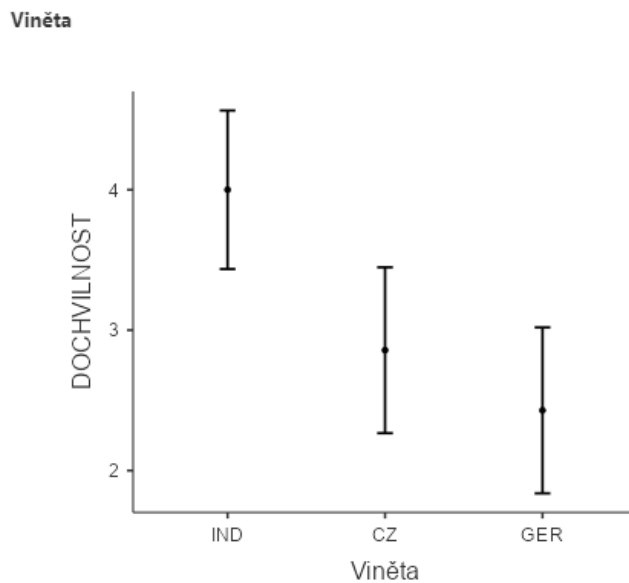


Zdroj: (Jamovi, 2022)

### 3.2.4 Stereotypizace v oblasti dochvilnosti

V oblasti dochvilnosti škála vytvořena nebyla, jelikož výsledek testu Cronbachovy alfa původně zamýšlených otázek pro vytvoření škály, nebyl dostačující. Pro měření byla proto využita pouze otázka “*Domníváte se, že se (zaměstnanec) zpozdí s dodáním zadané fáze projektu?*”. Indové byli hodnoceni ve srovnání s Čechy v průměru o 1,14 bodu hůře a Němci v průměru o 1,57 bodu. Lineární regrese ukázala, že rozdíly byly signifikantní. Hodnocení výkonu různých národností se liší,  $R^2 = 0,205, F(2,62) = 7,99, p < 0,001$ . Pomocí parciálních t-testů bylo dále ověřeno, že je možné potvrdit stereotypizaci ve vztahu Ind – Němec,  $t(44) = -3,84, p < 0,001$ , nicméně není možné potvrdit stereotypizaci ve vztahu Ind – Čech,  $t(44) = -2,80, p = < 0,007$ . Výsledky jsou opačného znaménka, jelikož je tato otázka položena reverzně, tzn. čím vyšší hodnota, tím větší pravděpodobnost zpoždění.

**Obrázek 3: Odlišnost hodnocení dochvilnosti ve třech vinětách**



Zdroj: (Jamovi, 2022)

### 3.2.5 Předsudky Čechů bez uživatelských zkušeností

V oblasti ovlivnění stereotypizace respondentů uživatelskou zkušeností s IT pracovníky byl pomocí t-testů testován vliv otázky “*Máte zkušenosti s IT pracovníky, např., že jste zadával/a požadavek na IT oddělení firmy, ve které pracujete?*” na oblasti dochvilnosti, komunikace a kvality. Bylo ověřeno, že není možné potvrdit statisticky významnou závislost stereotypizace Indů na uživatelské zkušenosti zaměstnanců společnosti Commerzbank s IT pracovníky pro faktor dochvilnosti,  $t(44) = -0,356$ ,  $p = 0,723$ , faktor komunikace,  $t(44) = -0,485$ ,  $p = 0,629$ , ani pro faktor kvality  $t(44) = -0,0392$ ,  $p = 0,969$ .



## Diskuze

Ze studie MPO (2009) bylo zjištěno, že Češi mají tendenci stereotypizovat indické pracovníky a tato teze byla v rámci výzkumu této práce testována. Na základě analýz dat bylo zjištěno, že není možné potvrdit, že by Češi negativně stereotypizovali Indý v oblasti kvality odvedené práce. Indové jsou negativně stereotypizováni v komunikaci a stejně tak jsou Indové stereotypizováni v dochvilnosti. Tato úvaha byla podpořena konfrontací české a německé viněty s vinětou indickou. Dle zjištění výzkumu nemá uživatelská zkušenost na stereotypizaci v komunikaci, kvalitě ani dochvilnosti statisticky významný dopad. V oblasti komunikace výsledky mohou být zkreslené vinou menší jazykové znalosti indických pracovníků v rámci ČR. V dalším výzkumu by bylo vhodné se zaměřit na použití jazyků v rámci IT oddělení v českých firmách a možný dopad jazykových bariér na horší komunikaci se zahraničními zaměstnanci. V oblasti dochvilnosti jsou výsledky v konfrontaci s Ennsem, Ferrattem & Prasadem (2006), kteří tvrdí, že IT pracovníci obecně jsou stereotypizováni a je jim přisuzována nedochvilnost. Výsledky v oblasti kvality odvedené práce by vzhledem k subjektivitě takového faktoru a množstvím možných ovlivnění vnímání kvality bylo vhodné ověřit podobným průzkumem v jiné společnosti, což by mohlo umožnit zobecnění výsledků provedeného výzkumu.

V rámci zachování anonymity zaměstnanců společnosti Commerzbank AG nebyl v dotazníku zjišťován přesný věk respondentů, což částečně znemožňuje zobecnění, nicméně tato anonymizace podpořila větší psychickou otevřenost a pohodu respondentů, kteří by v případě, kdy by zadávali přesný věk mohli mít obavu, že na základě výsledků budou ovlivněni v zaměstnání. Testy závislosti proměnných ukázaly na středně silnou závislost mezi kvalitou a komunikací, silnou závislost mezi komunikací a dochvilností a středně silnou závislost mezi dochvilností a kvalitou. Tyto výsledky ukazují, že témata zkoumaných faktorů byla vhodně zvolena, jelikož jsou spolu provázána a sledují trend ve stereotypizaci.

Z výsledků vyplývá, že stereotypizace indických pracovníků v IT je přítomna. McLeod (2017) tvrdí, že stereotypizace nemusí vždy mít negativní dopady a je proto potřeba provést další výzkum, který se bude zabývat skutečnými dopady této stereotypizace na pracovní soužití českých a indických pracovníků. Práce se přímo nezabývá reálnými dopady stereotypizace na společnost a výkon zaměstnanců, v podobě přidělování horších pracovních úkolů nebo neochoty spolupráce s nimi. Je důležité poznamenat, že výzkum je limitován pouze na prostředí firmy Commerzbank AG, kde mohou být názory na indické pracovníky v IT zkreslené právě reálnou zkušeností z firemního prostředí Commerzbank. Další limitací je omezený počet respondentů, na kterých byl výzkum proveden. Pro hlubší porozumění a otestování by bylo potřebné provést obdobný výzkum ve vícero společnostech v rámci ČR. Zároveň do výzkumu nebyly zahrnuty všechny věkové kategorie. Výzkum probíhal zejména mezi mladými lidmi (do 25 let), kteří tvořili 42 %. Výsledky z tohoto důvodu není možné generalizovat na celou populaci v ČR. Starší generace může více stereotypizovat, nežli mladší generace ovlivněna globalizací, která je více zvyklá na multikulturní prostředí (von Hippel, 2000).

Do výzkumu by měla být přidána proměnná týkající se předchozí zkušenosti s indickými IT pracovníky. Mělo být prozkoumáno, jaká byla respondentova historie s IT pracovníky a případně s indickými pracovníky obecně. Toto by umožnilo větší pochopení následných odpovědí a zlepšilo by to validitu výzkumu.

V dostupných literárních zdrojích se nepodařilo nalézt přímo výzkum, který by se zabýval tématem, jak Češi vnímají Indý. Výsledky práce tedy nemohou být porovnány přímo s obdobným výzkumem.

Praktickým přínosem této práce může být upozornění zaměstnanců, kteří spolupracují s indickými IT pracovníky, že mohou vůči nim mít negativní předsudky. Toto uvědomění může pomoci k iniciaci mezikulturních tréninků (Alkhesnam, 2022) a lepší spolupráci mezi těmito lidmi, jelikož negativní předsudky mohou tento vztah velmi negativně ovlivnit (McLeod, 2017).

Firmě Commerzbank AG může pomoci, když svým zaměstnancům poskytne školení, která se budou zaměřovat na předsudky a stereotypizaci vůči jiným národům. O tomto tématu mohou být proškoleni i Indové, kteří pracují pro společnost externě. Výsledkem těchto školení bude lepší porozumění a chápání mezi národy. Komunikace mezi národy pak bude snazší pro obě strany. Zároveň je ale nutné zmínit, že výzkum zkoumal pouze postoje zaměstnanců vůči jiným národnostem, a ne interní procesy firmy, které se zabývají školením zaměstnancům.

## Závěr

Byl proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření metodou CAWI ve firmě Commerzbank AG. Dotazník měl podobu tří vinětových studií, kde byly otázky směřovány na stereotypizace Čechů, Němců a Indů. Německá viněta byla zvolena z důvodu, aby bylo možné odlišit, zda se jedná o stereotypizaci cizinců obecně, nebo přímo stereotypizaci zkoumaných Indů. Bylo získáno 67 odpovědí od respondentů.

Výsledky analýzy verifikovaly hypotézu, že indiští IT pracovníci jsou Čechy skutečně negativně stereotypizováni, a to v oblasti dochvilnosti a komunikace. Nebylo potvrzeno, že uživatelská zkušenost ovlivňuje stereotypizaci a ani to, že jsou indiští IT pracovníci v oblasti kvality práce stereotypizováni. Toto zjištění je v konfrontaci například s výzkumem provedeným Gunn Elisabeth Birkelundovou (2020), která prokázala, že předchozí zkušenost se zaměstnanci ze zahraničí ovlivňuje další spolupráci a nábor zaměstnanců jiných národností.

Je doporučeno, aby firma Commerzbank AG poskytla interním i externím zaměstnancům mezikulturní školení (Alkhashnam, 2022) ohledně předsudků a stereotypizací vůči jiným národům. Pro příklad může být využita platforma GlobeSmart, kterou pro proškolení svých zaměstnanců používá společnost Boeing, která má po celém světě okolo 330 000 zaměstnanců (GlobeSmart, 2022). Obecně je nutné prověřovat, zda zaměstnanci firmy nemají předsudky vůči svým kolegům jiné národnosti, jelikož to poté vede k problémům v komunikaci a výsledkem může být špatně odvedená práce.

# Reference

- Alkhashnam, A. (2022). Development and validation of intercultural competence scale for university students in Kuwait. *Journal of Behavioural Sciences*, 32(1), 189. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/development-validation-intercultural-competence/docview/2627931084/se-2?accountid=17203>
- Atzmüller, C., & Steiner, P. M. (2010). Experimental Vignette Studies in Survey Research. *Methodology*, 6(3), 128–138. <https://doi.org/10.1027/1614-2241/a000014>
- Avishkaar. (2021). *India's future in next-generation Tech and STEM*. <https://avishkaar-assets.s3.amazonaws.com/careers-in-stem-report-v2.pdf>
- Barter, C. & Renold, E. (1999). *Social Research Update 25: The Use of Vignettes in Qualitative Research*. <https://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU25.html>
- Birkelund, G. E., Johannessen, L. E. F., Rasmussen, E. B., & Rogstad, J. (2020). Experience, stereotypes and discrimination. Employers' reflections on their hiring behavior. *European Societies*, 22(4), 503–524. <https://doi.org/10.1080/14616696.2020.1775273>
- Centrum pro výzkum veřejného mínění. (2019). *Postoje české veřejnosti k zaměstnávání cizinců – březen 2019*. [https://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c2/a4903/f9/ov190412.pdf](https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4903/f9/ov190412.pdf)
- Centrum pro výzkum veřejného mínění. (2020). *Postoje české veřejnosti k cizincům – březen 2020*. <https://cvvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/vztahy-a-zivotni-postoje/5207-postoje-ceske-verejnosti-k-cizincum-brezen-2020>

- Centrum pro výzkum veřejného mínění. (2020). *Postoje české veřejnosti k integraci cizinců v ČR – březen 2020*. <https://evvm.soc.cas.cz/cz/tiskove-zpravy/ostatni/vztahy-a-zivotni-postoje/5202-postoje-ceske-verejnosti-k-integraci-cizincu-v-cr-brezen-2020>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Dhuru, P. (2016). *A Study on Cultural Differences of Organizations Based in India and Middle East*. OPUS: HR Journal.
- Ebrahimi, A. G. (2009). Leadership and technology offshoring in India beyond cost reduction. In *ProQuest Dissertations and Theses*. Capella University. <https://www.proquest.com/docview/288357990/abstract/3BB6BAEDC94FAFPQ/1>
- Enns, H. G., Ferratt, T. W., & Prasad, J. (2006). Beyond stereotypes of IT professionals: Implications for IT HR practices. *Communications of the ACM*, 49(4), 105–109. <https://doi.org/10.1145/1121949.1121956>
- GlobeSmart. (2022). Cross-Cultural & Inclusion Learning Platform. GlobeSmart. <https://www.globesmart.com/>
- Hamilton, D. L., & Sherman, J. W. (2014). *Stereotypes*. In *Handbook of social cognition* (s. 17–84). Psychology Press.
- Hofstede, G. H, Hofstede, G. J, & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind: Intercultural cooperation and its importance for survival (3rd ed)*. McGraw-Hill.
- Indian office of the Registrar General & Census Commissioner. (2022a). *Age Structure And Marital Status*. [https://censusindia.gov.in/census\\_and\\_you/age\\_structure\\_and\\_marital\\_status.aspx](https://censusindia.gov.in/census_and_you/age_structure_and_marital_status.aspx)

- Indian office of the Registrar General & Census Commissioner. (2022). *C-17 POPULATION BY BILINGUALISM AND TRILINGUALISM*. <https://www.censusindia.gov.in/2011census/C-17.html>
- Jamieson, S. (2004). Likert scales: How to (ab)use them. *Medical Education*, 38(12), 1217–1218. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x>
- The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Knotková-Čapková, B. (2005). *Základy asijských náboženství*. Karolinum.
- Lindemann, N. (2021). What's the average survey response rate? [2021 benchmark]. *Survey Anyplace*. <https://surveyanyplace.com/blog/average-survey-response-rate/>
- McLeod, S. (2017). *Stereotypes | Simply Psychology*. <https://www.simplypsychology.org/katz-braly.html>
- Ministerstvo průmyslu a obchodu. (2009). *Strategie prosazování obchodně-ekonomických zájmů ČR v Indii*. <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/ministerstvo/ministr/strategie-prosazovani-obchodne-ekonomicky-zajmu-cr-v-indii--4994/>
- Myšková Skarlandtová, E. (2021). *Lidské zdroje v informačních technologiích—2020*. Lidské zdroje v informačních technologiích - 2020. <https://www.czso.cz/csu/czso/cris/lidske-zdroje-v-informacnich-technologiich-2020>
- Nenadál, J. (2004). *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníku*. Národní informační středisko pro podporu jakosti.

- Pickering, M. (2015). Stereotyping and Stereotypes. In A. D. Smith, X. Hou, J. Stone, R. Dennis, & P. Rizova (Ed.), *The Wiley Blackwell Encyclopedia of Race, Ethnicity, and Nationalism* (s. 1–2). John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781118663202.wberen046>
- Rod, A. (2012). Likertovo škálování. *E-Logos Electronic Journal for Philosophy*, 13, 2–14. <http://nb.vse.cz/kfil/elogos/science/rod12.pdf>
- Soldak, K. (2007). *The Father Of Indian Outsourcing*. Forbes. [https://www.forbes.com/2007/05/21/outsourcing-raman-india-oped-cx\\_rd\\_0522raman.html](https://www.forbes.com/2007/05/21/outsourcing-raman-india-oped-cx_rd_0522raman.html)
- Tahal, R. et al. (2017). *Marketingový výzkum. Postupy, metody, trendy*. Grada Publishing, a.s. <https://docplayer.cz/107204053-Marketingovy-vyzkum-postupy-metody-trendy-radek-tahal-a-kolektiv.html>
- von Hippel, W., Silver, L. A., & Lynch, M. E. (2000). Stereotyping Against Your Will: The Role of Inhibitory Ability in Stereotyping and Prejudice among the Elderly. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(5), 523–532. <https://doi.org/10.1177/0146167200267001>
- Weng, L.-J., & Cheng, C.-P. (2000). Effects of Response Order on Likert-Type Scales. *Educational and Psychological Measurement*, 60(6), 908–924. <https://doi.org/10.1177/00131640021970989>
- Wynekoop, J. L., & Walz, D. B. (1998). Revisiting the perennial question: Are IS people different? *Database for Advances in Information Systems*, 29(2), 62–72. <https://www.proquest.com/docview/196636218/abstract/D66AF79D7AD9442DPQ/1>

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Spearmannův a Kendallův test závislosti proměnných.....	13
--	----

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Odlišnost hodnocení kvality ve třech vinětách .....	14
--	----

Obrázek 2: Odlišnost hodnocení komunikace ve třech vinětách .....	15
---	----

Obrázek 3: Odlišnost hodnocení dochvilnosti ve třech vinětách .....	16
---	----



# Přílohy

## Příloha 1 – dotazníkové šetření

### Hodnocení spolupráce IT oddělení ve firmě

Dobrý den,

chtěli bychom Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který zkoumá vztahy na pracovišti. Dotazník je anonymní, zabere 5-10 minut a jeho výstupy budou použity pro účely výzkumu v rámci předmětu Metody výzkumu na Vysoké škole ekonomické v Praze.

Předem Vám děkujeme za Váš čas a ochotu.

#### Otázka 1:

Máte zkušenost s IT pracovníky, např., že jste zadával/a požadavek na IT oddělení firmy, ve které pracujete?

Odpověď: vůbec ne / ano, ale vzácnou / ano občas / ano pravidelně

#### Otázka 2: pozn. pokud odpověď na otázku 1 = ano

Jak byste hodnotili celkové zkušenosti s pracovníky IT oddělení?

Odpověď: Likertova škála: 1 – extrémně nespokojený, 2 – velmi nespokojený, 3 – nespokojený, 4 – spokojený, 5 – velmi spokojený, 6 – extrémně spokojený

**Nyní představíme hypotetickou situaci. Na základě popisu prosím odpovězte, co se domníváte.**

#### Situace 1:

Je zadán požadavek pro IT oddělení firmy Namaste. Požadavek se týká vývoje nového MIS (Management Information System), který pro naši firmu společnost Namaste vyvíjí. Dle strategického plánu vývoje odhaduji časovou náročnost zpracování tohoto požadavku na 40h práce indického vývojáře Rameshe Kumara. V kontraktu je specifikováno, že na jeden týden je od firmy Namaste možné alokovat maximálně 40 hodin práce. Je dohodnuto, že firma Namaste má požadavek zpracovat právě za jeden týden. Průběžná zpětná vazba není smluvně vyžadována, je ale vítána.

Otázky:

**1. Myslíte si, že Ramesh odvede svoji práci kvalitně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**1.1. Domníváte se, že se Ramesh zpozdí s dodáním zadané fáze projektu?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**1.2. Myslíte si, že když se Ramesh zpozdí, bude to způsobeno nepochopením zadání?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**1.3. Pokud se Ramesh zpozdí, domníváte se, že se tak stalo poprvé?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**2. Domníváte se, že Ramesh z firmy Namaste pochopí zadání požadavku správně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**2.1. Pokud Ramesh nepochopí zadání, myslíte si, že požádá o vysvětlení zadavatele?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**2.2. Myslíte si, že bude Ramesh dávat průběžné informace o postupu práce?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**Otázka pozornosti - Z jaké země je firma Namaste?**

1- ČR, 2 - Německo, 3 – Indie, 4 - Filipíny

**2.3. Domníváte se, že při zjištění problému bude Ramesh ihned kontaktovat zadavatele a obeznámí ho detailně s problémem?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**2.4. Myslíte si, že Ramesh bude preferovat řešení realizace celého projektu se zadavatelem, nebo bude řešit interně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

## Situace 2:

Je zadán požadavek pro IT oddělení firmy Ptáček s.r.o. Požadavek se týká vývoje nového MIS (Management Information System), který pro naši firmu společnost Ptáček vyvíjí. Dle strategického plánu vývoje odhaduji časovou náročnost zpracování tohoto požadavku na 40h práce českého vývojáře Jana Nováka. V kontraktu je specifikováno, že na jeden týden je od firmy Ptáček možné alokovat maximálně 40h práce. Je dohodnuto, že firma Ptáček má požadavek zpracovat právě za jeden týden. Průběžná zpětná vazba není smluvně vyžadována, je ale vítána.

Otázky:

### 3. Myslíte si, že Jan odvede svoji práci kvalitně?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

#### 3.1. Domníváte se, že se Jan zpozdí s dodáním zadané fáze projektu?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

#### 3.2. Myslíte si, že když se Jan zpozdí, bude to způsobeno nepochopením zadání?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

#### 3.3. Pokud se Jan zpozdí, domníváte se, že se tak stalo poprvé?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

### 4. Domníváte se, že Jan z firmy Ptáček pochopí zadání požadavku správně?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

#### 4.1. Pokud Jan nepochopí zadání, myslíte si, že požádá o vysvětlení zadavatele?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

#### 4.2. Myslíte si, že bude Jan dávat průběžné informace o postupu práce?

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

### Otázka pozornosti - Z jaké země je firma Ptáček s.r.o.?

1 – Německo, 2 - Itálie, 3 – Indie, 4 - Česká republika

**4.3. Domníváte se, že při zjištění problému bude Jan ihned kontaktovat zadavatele a obeznámí ho detailně s problémem?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**4.4. Myslíte si, že Jan bude preferovat řešení realizace celého projektu se zadavatelem, nebo bude řešit interně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

Odpověď: základní, středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské

**Situace 3:**

Je zadán požadavek pro IT oddělení firmy Vogel AG. Požadavek se týká vývoje nového MIS (Management Information System), který pro naši firmu společnost Vogel AG vyvíjí. Dle strategického plánu vývoje odhaduji časovou náročnost zpracování tohoto požadavku na 40h práce německého vývojáře Hanse Müllera. V kontraktu je specifikováno, že na jeden týden je od firmy Vogel AG možné alokovat maximálně 40 hodin práce. Je dohodnuto, že firma Vogel AG má požadavek zpracovat právě za jeden týden. Průběžná zpětná vazba není smluvně vyžadována, je ale vítána.

Otázky:

**5. Myslíte si, že Hans odvede svoji práci kvalitně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**5.1. Domníváte se, že se Hans zpozdí s dodáním zadané fáze projektu?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**5.2. Myslíte si, že když se Hans zpozdí, bude to způsobeno nepochopením zadání?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**5.3. Pokud se Hans zpozdí, domníváte se, že se tak stalo poprvé?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**6. Domníváte se, že Hans z firmy Vogel AG pochopí zadání požadavku správně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**6.1. Pokud Hans nepochopí zadání, myslíte si, že požádá o vysvětlení zadavatele?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**6.2. Myslíte si, že bude Hans dávat průběžné informace o postupu práce?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**Otázka pozornosti - Z jaké země je firma Vogel AG?**

1 - Indie, 2 - Česká republika, 3 - Německo, 4 - Španělsko

**6.3. Domníváte se, že při zjištění problému bude Hans ihned kontaktovat zadavatele a obeznámí ho detailně s problémem?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**6.4. Myslíte si, že Hans bude preferovat řešení realizace celého projektu se zadavatelem, nebo bude řešit interně?**

Odpověď: 1 - určitě ne, 2 - pravděpodobně ne, 3 - spíše ne, 4 - spíše ano, 5 - pravděpodobně ano, 6 - určitě ano

**Otázka 3: Jaké je vaše pohlaví?**

Odpověď: muž / žena

**Otázka 4: Do jaké věkové kategorie se řadíte?**

Odpověď: do 25 let, 26 – 42 let, 43 – 56 let, 57 a více

**Otázka 5: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Odpověď: základní, středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské

**Otázka 6: V jakém oddělení firmy pracujete?**

Odpověď: HR, Finance