



UŽIVATELSKÝ MANUÁL

Obecné informace pro uživatele a administrátory dotazníku

Test sluchové paměti



1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O TESTU

Test sluchové paměti je zaměřen na krátkodobou sluchovou paměť spočívající v reprodukci slovních podnětů s krátkým časovým odstupem.

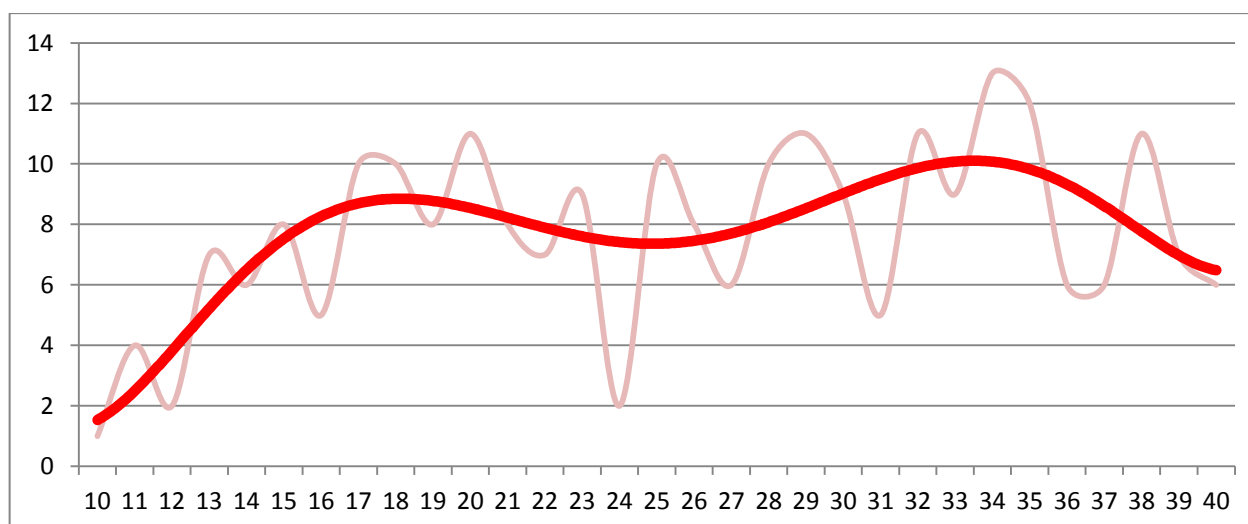
Test obsahuje dva subtesty administrované po sobě. Oba subtesty zahrnují 30 slov čtených tempem odpovídajícím běžné řeči. První subtest je namluven mužským hlasem. Druhý subtest je namluven ženským hlasem. Na zaznamenání zapamatovaných slov má respondent celkem 3 minuty času bezprostředně po skončení poslechu.

Test sluchové paměti je primárně určen pro diagnostiku na všech pozicích vyžadujících krátkodobé zapamatování si informací a faktů, zejména pak pro pozice telefonních operátorů, pracovníků Call center, zákaznické podpory, případně pro přepážkové pracovníky.

Výstupem testu je zhodnocení celkové úspěšnosti v testu a srovnání rychlosti i kvality řešení s referenční skupinou a minimálními požadavky a dále pak srovnání úspěšnosti napříč oběma subtesty, kdy je možno buď pozorovat zhoršení výkonu způsobené celkovým zahlcením krátkodobé paměti, stagnující výkon nebo naopak zlepšení způsobené zorientováním se v úloze a zcvikem. Výstupy testu pracují se standardními skóry, T-skórem a percentily.

Test je určen pro individuální nebo hromadnou administraci. Pro vyšší vypovídací hodnotu testu, doporučujeme administraci za kontrolovaných podmínek, tj. prezenčně. Test díky své povaze při administraci za nekontrolovaných podmínek umožňuje dosáhnout falešně pozitivních výsledků. Vyplnění testu trvá maximálně 10 minut času, včetně času potřebného pro seznámení se s instrukcí.

Vliv nekontrolovaných podmínek na rozložení výsledků v pilotní skupině:

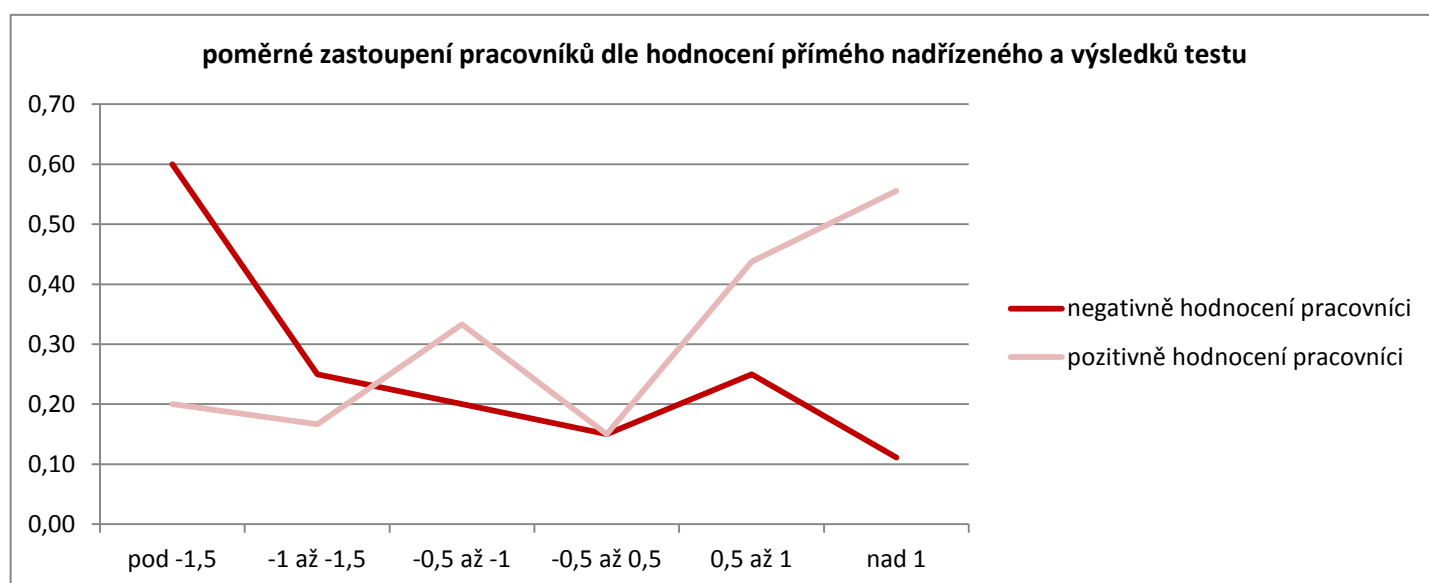


Za kontrolovaných podmínek byla střední hodnota testu 20, za nekontrolovaných se posunula na 27.

Reliabilita testu vyjádřená pomocí Cronbachovo alfa je 0,83. Test byl validizován na skupinách pracovníků jejichž významnou část náplně práce tvoří vyřizování telefonických požadavků zákazníků N=236. Validizační



studie prokázala, že výsledky testu pozitivně korelují s kladným hodnocením přímých nadřízených a naopak u pracovníků se špatným hodnocením nadřízeným je korelace s výsledky testu záporná. Ve skupině respondentů dosahujících v testu nadprůměrných výsledků (nad 1 směrodatnou odchylku) roste poměrné zastoupení pracovníků pozitivně hodnocených nadřízeným (až o 250%) a naopak výrazně klesá počet pracovníků hodnocených manažery negativně. Opačná tendence je zřejmá u respondentů dosahujících podprůměrné výsledky (-1 směrodatná odchylka a méně). Pracovníci hodnoceni přímým nadřízeným kladně, dosahovali v průměru lepších výsledků než pracovníci hodnocení negativně.





2. PŘEVOD HRUBÝCH SKÓRŮ NA PERCENTILY

10	0,00%
11	0,40%
12	2,10%
13	2,90%
14	5,90%
15	8,50%
16	11,90%
17	14,00%
18	18,20%
19	22,50%
20	25,90%
21	30,60%
22	34,00%
23	37,00%
24	40,80%
25	41,70%
26	45,90%
27	49,30%
28	51,90%
29	56,10%
30	60,40%
31	64,20%
32	66,30%
33	71,00%
34	74,40%
35	80,00%
36	85,10%
37	87,60%
38	90,20%
39	94,80%
40	97,80%

