

# Obecné zásady přípravy dotazníku/standardizovaného rozhovoru

*Růžena Lukášová*

## Druhy otázek

Z hlediska formálního jsou obvykle rozlišovány otázky:

- otevřené - nenabízejí varianty odpovědi, vybízejí k volné, obsáhlejší odpovědi
- uzavřené - nabízejí dvě nebo více alternativ odpovědi, ze kterých respondent vybírá, speciální formou uzavřených otázek jsou škály
- polouzavřené - jsou nabídnuty varianty odpovědi a souhrnná skupina "jiné", obvykle s dovětkem "uveďte, prosím" vybízejícím respondenta ke specifikaci jeho "jiné" odpovědi.

Z hlediska funkčního je možné rozlišit otázky:

- úvodní - jejich funkcí je navázání kontaktu, vzbuzení důvěry a zájmu dotazovaného
- věcné - týkají se předmětu šetření, vycházejí z cíle výzkumu a formulovaných výzkumných otázek
- filtrační otázky - jejich účelem je "roztřídit" respondenty na ty, kterých se týkají či netýkají otázky, které následují dále, podle odpovědi na tuto otázku je respondent vyzván, aby pokračoval příslušnou další otázkou (např. "Pokud jste odpověděl ano, přejděte, prosím, k otázce 8" )
- identifikační otázky - otázky umožňující zjištění základních demografických a jiných údajů o respondentovi, sloužící pro následný popis výzkumného souboru a jeho třídění podle daných znaků.

Otevřené otázky se v kvantitativním výzkumu užívají jen tehdy, je-li to nezbytně nutné, tj. nejsme-li schopni připravit vyčerpávající varianty odpovědi. Důvodem je pracnost a časová náročnost zpracování odpovědí na otevřené otázky - na základě získaných obsahů odpovědi musí být totiž vytvořeny příslušné kategorie odpovědi a jednotlivým odpovědím respondentů musí potom být přiděleny kódy odpovídající jednotlivým stanoveným kategoriím odpovědi. Kategorií přitom nesmí být mnoho, aby četnosti odpovědi nebyly u jednotlivých kategoriích nízké a statistické zpracování bylo možné a nezkrácené, na druhé straně ale nesmějí kategorie být příliš obecné, aby nedošlo k přílišné redukci získané informace.

## Stavba dotazníku

Uspořádání otázek by mělo mít logickou strukturu. Úvodní otázky by měly být takové, které nejsou pro respondenta nepříjemné ani náročné. Měly by to být spíše otázky "získávací", vzbuzující zájem a ochotu vyplnit dotazník či odpovědět na otázky tazatele. Méně zajímavé otázky by měly být umístěny ve střední části dotazníku, otázky, prozrazující jednoznačně cíl výzkumu by měly být umístěny až ke konci dotazníku. Identifikační otázky pak obvykle dotazník zakončují.

Na začátku každého dotazníku by měla být stručná a srozumitelná instrukce, jak dotazník vyplňovat, na konci dotazníku bývá poděkování za vyplnění.

Pro kontrolu obsahové i technické stránky dotazníku je výhodné posoudit jednotlivé otázky a stavbu dotazníku pomocí níže uvedených otázek (podle Disman, 1993, upraveno).

K jednotlivým otázkám dotazníku:

- Je tato otázka opravdu nezbytná ?
- Ptá se tato otázka skutečně na to, co chceme zjišťovat ?
- Bude tato otázka srozumitelná každému respondentovi ? Pochopí ji všichni stejným způsobem ?
- Bude respondent schopen poskytnout žádanou informaci ?
- Je otázka formulována jednoznačně ? Neptá se na dvě věci najednou ?
- Není otázka sugestivní ? Neprovokuje určitý typ odpovědi ?
- Je výčet variant odpovědí úplný ? Nepřekrývají se jednotlivé varianty odpovědí ?
- Je použití otevřené otázky nezbytné ?
- Budou mít odpovědi všech respondentů na danou otázku stejnou váhu ? Nejsou někteří o předmětu zkoumání více informováni než jiní ?
- Není daná otázka nepříjemná, znepokojující, nemůže se respondent cítit ohrožen pravdivou odpovědí ?

K celkové výstavbě dotazníku:

- Obsahuje dotazník všechny otázky, které jsou potřebné ke zodpovězení formulovaných výzkumných otázek a k otestování hypotéz ?
- Jsou otázky předkládány v logickém sledu ?
- Podporuje uspořádání otázek úplné dokončení dotazníku respondentem ?
- Není v dotazníku nic, co by z pohledu respondenta ohrožovalo zajištění jeho anonymity ?
- Není dotazník příliš dlouhý ?

## Škály a jejich užití

Pojmu škála je v jazyce výzkumné metodologie užíváno ve dvou významech: k označení měřícího nástroje a k označení stupnice užívané v rámci měřícího nástroje.

Škálování je v podstatě postupem, který slouží k převádění relativně neměřitelných znaků na znaky měřitelné.

Dva základní typy škál užívané v socio-ekonomických výzkumech jsou posuzovací škály a postojové škály.

### Posuzovací škály

Posuzovací škály (angl. rating scales) jsou užívány k posuzování jednotlivých charakteristik zkoumaných osob či jevů. Při jejich konstrukci musí výzkumný pracovník identifikovat charakteristiky chování či vlastnosti osobnosti (příp. jiných objektů zkoumání), které mají být za účelem naplnění cíle výzkumu posouzeny, a vytvořit kategorie posuzovaného chování či odstupňované kontinuum míry projevu dané vlastnosti, pomocí nichž respondent zkoumaný objekt posuzuje. Posuzovatel pak posuzuje objekt pomocí kategorií či prostřednictvím bodů na kontinuu. Zatímco při posuzování chování jde obvykle o posouzení

přítomnosti či nepřítomnosti daného projevu, při posuzování vlastností jde většinou o posouzení míry jejich intenzity pomocí škálování na pořadové stupnici.

Za základní typy posuzovacích škál jsou obvykle považovány číselné (numerické) škály, grafické škály a srovnávací metody.

**Číselná škála** (angl. numeric rating scale) je tvořena řadou čísel, znázorňující kontinuum dané charakteristiky či projevu chování. Čísla na stupnici označují jednotlivé projevy či množství posuzované charakteristiky, přičemž všechny nebo alespoň krajní varianty kontinua jsou verbálně popsány.

Příklad:

Jak jste celkově spokojen(a) se svým současným zaměstnáním? *Zaškrtněte, prosím, příslušnou variantu odpovědi, která nejlépe vystihuje Váš pocit.*

1. bezvýhradně spokojen(a)
2. velmi spokojen(a)
3. spíše spokojen(a)
4. ani spokojen(a), ani nespokojen(a)
5. spíše nespokojen(a)
6. velmi nespokojen(a)
7. naprosto nespokojen(a)

**Grafická škála** (angl. graphic rating scale) může mít podobu obrázků charakterizujících jednotlivé stupně škály či třeba podobu úsečky, jejíž krajní póly jsou verbálně zakotveny.

Příklad:

Jak jste celkově spokojen(a) s vaším současným zaměstnáním?  
*Zaškrtněte, prosím, místo na úsečce, které nejlépe vystihuje Váš pocit.*

bezvýhradně spokojen

naprosto nespokojen



**Srovnávací posuzovací škály** (angl. comparative rating scales) jsou takové škály, kde posuzovatel hodnotí osobu, objekt nebo jev ve srovnání s nějakým standardem (posuzuje např. svého vedoucího ve srovnání s charakteristikou demokratického vedoucího) či ve srovnání s jinou osobou, objektem, jevem.

Příklad:

Seřaďte, prosím, níže uvedené automobily do pořadí podle míry, v jaké byste si přál(a) jednotlivé automobily vlastnit. Automobilu, který byste si přál(a) nejvíce, přiřaďte, prosím, číslo 1, automobilu, který byste si přál(a) nejméně, přiřaďte číslo 4.

----- BMW                      ----- Mercedes  
----- Audi                        ----- Jaguár

Kromě výše uvedených posuzovacích technik existuje ještě řada dalších, většinou však velmi náročných na tvorbu z hlediska dosažení validity používané techniky.

