

# Základy tvorby dotazníku

---

Dotazník by měl na první pohled upoutat pozornost, nesmí respondenta hned na začátku odradit. Je potřeba se zaměřit především na:

- srozumitelnost,
- přehlednost a snadnou orientaci,
- jednoduchost vyplňování,
- jazykovou korektnost,
- typografickou úpravu,
- grafickou úpravu.

## Stanovení cíle

---

Na počátku tvorby dotazníku je důležité si stanovit **cíl průzkumu**, na který se zaměříme. Pokud není přesně definován, může se stát, že průzkum nesplní očekávání. Cíl musí být především zjistitelný a srozumitelný.

## Délka vyplňování

---

Běžně se uvádí délka dotazníku v rozmezí 40 až 50 otázek a doba vyplňování 20 minut, nicméně tolik času je ochoten věnovat vyplňování pouze velmi dobře motivovaný respondent.

**Více než 20 otázek** zpravidla dotazovanou osobu **odradí**. Obzvláště u dotazníků vyplňovaných přes internet je vhodné udržet celkovou **dobu vyplňování pod 10 minutami**.

## Formulování otázek

---

Hlavní zásady formulování otázek:

- **Jednoznačnost** - formulovat výstižné a jednoduché věty. Je lepší se vyvarovat se dvojitých záporů a nejednoznačných slov jako občas, někdy, několik apod.
- **Srozumitelnost** - používat jazyk cílové skupiny respondentů, vžít se do role dotazovaného. Například manažeři a mládež mají rozdílné způsoby vyjadřování a v mnoha oblastech používají odlišné pojmy.
- **Stručnost** - používat krátké, stručné věty.
- **Validnost** - ptát se na to, co skutečně potřebujeme zjistit, jiným slovy, zda-li odpověď na otázku pomůže dosažení stanoveného cíle průzkumu. Jinak je lepší otázku zcela vynechat.
- Nepoužívat **sugestivní otázky**, tj. takových, které svou formulací napovídají odpověď.
- Vyvarovat se **haló-efektu**, tj. řadě příbuzných otázek za sebou, kde se odpověď z první otázky přenáší i do ostatních.

## Struktura dotazníku

---

### Řazení otázek

**Na začátku** dotazníku by měly být zařazeny **zajímavé** otázky, které upoutají pozornost respondenta. **uprostřed** by se měly nacházet **stěžejní** otázky, jejichž vyplnění vyžaduje soustředění, a **na konci** otázky **méně závažné**.

## Úvod

Na začátku dotazníku by měl být stručný úvod, který by měl dotazovanou osobu:

- slušně **oslovit** a požádat o vyplnění dotazníku,
- **představit náplň** dotazníku,
- naznačit **význam** odpovědí a **smysl** celého dotazníku (lidé neradi dělají věci, u kterých nevidí žádný smysl), a pokud možno zdůraznit přínos správného vyplnění pro samotného respondenta
- sdělit **stručné pokyny** k vyplňování, je-li to nutné - obsáhlé pokyny mohou dotazovanou osobu odradit již na začátku,
- zmínit přibližnou **délku vyplňování** dotazníku,
- **poděkovat** za čas, který bude vyplňování věnovat.

## Závěr

Na závěr dotazníku je vhodné poděkovat za čas strávený vyplňováním dotazníku. Je možné také připsat stručné pokyny k odevzdání dotazníku.

## Otestování dotazníku

Dotazník by měl po dokončení projít alespoň dvěma testy:

1. Samotný tvůrce by si jej měl poctivě celý vyplnit.
2. Malá skupinka *testovacích respondentů* může poskytnout důležitou zpětnou vazbu v době, kdy je možné dotazník ještě upravit.

Mnoho otázek se může naráz jevit jinak v kontextu předchozích otázek. Je vhodné si dotazník také vyplnit v náhodném pořadí nebo od konce, umožňuje-li to povaha dotazníku, zda-li jsou odpovědi stále stejné.

Je vhodné si také prohlédnout výsledky testovacího průzkumu, zda-li splnily očekávání a poskytly potřebné informace.

## Typy otázek v dotazníku

Otázky v dotazníku dělíme na tři základní typy:

- **otevřené** - umožňují volnou tvorbu odpovědi,
- **uzavřené** výběr z několika variant odpovědi,
- **polouzavřené** (nebo také polootevřené) - jedná se o kombinace obou předchozích typů.

### Polouzavřené otázky

Polouzavřené otázky kombinují výhody (ale také nevýhody) otevřených a uzavřených otázek. Polouzavřené otázka vznikne přidáním varianty "jiné" do uzavřené otázky, která je vlastně otevřenou otázkou a umožňuje respondentovi volně vyjádřit svůj názor.

Příklad: Z jaké země pocházíte?

- Česká republika
- Slovenská republika
- Polsko
- Maďarsko
- jiné: .....