

**Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta informatiky a statistiky
Katedra systémové analýzy**



**Srovnání vybraných metod sběru informací
(interview, dotazník)
(bakalářská práce)**

Student: Ondřej Sýkora

Vedoucí bakalářské práce: Doc. Ing. Stanislav Horný, CSc

ROK : 2008

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně. Veškeré použité podklady, ze kterých jsem čerpal informace, jsou uvedeny v seznamu použité literatury a citovány v textu podle normy ČSN ISO 690.

V..... dne

Podpis:

Abstrakt

Cílem této bakalářské práce je poskytnout komplexní informace o průběhu a možnostech získávání informací pro analýzu a řešení vyskytnutého problému. Práce je zaměřena na dvě nejzákladnější a v praxi nejčastěji využívané metody sběru informací, kterými jsou interview a dotazník. U obou způsobů sběru informací je proveden rozbor, jehož cílem je poskytnout celkové seznámení a přiblížení těchto metod. Práce přináší základní informace o možných způsobech sběru informací a následné detailnější rozbor již předem zvolených metod. Podívá se na podmínky užití metod, způsoby, které se při nich používají a shrne jejich hlavní výhody a nevýhody. V bakalářské práci nechybí ani kapitola srovnávající obě metody, tedy jaké znaky jsou pro ně společné a které naopak obě metody od sebe odlišují. Poslední kapitola této práce se pak zabývá typickými modelovými situacemi v manažerském světě a doporučení pro použití některé z metod.

Obsah

Abstrakt.....	- 2 -
Obsah	- 3 -
Úvod.....	- 4 -
Jak na sběr informací	- 7 -
Definování problému a cílů	- 7 -
Specifikace informací	- 7 -
Identifikace zdrojů informací.....	- 8 -
Způsob výběru osob.....	- 9 -
Stanovení metod sběru informací	- 10 -
Vypracování projektu	- 10 -
Metody získávání informací	- 11 -
Sekundární metody získávání informací.....	- 11 -
Primární metody získávání informací.....	- 11 -
Výběr metod a jejich charakteristika	- 13 -
Interview	- 13 -
Dotazník.....	- 19 -
Výhody a nevýhody vybraných metod	- 33 -
Výhody.....	- 33 -
Nevýhody.....	- 34 -
Srovnání vybraných metod	- 35 -
Co mají dotazník a interview společného	- 36 -
Co mají dotazník a interview odlišného	- 36 -
Typické modelové situace v manažerském světě	- 38 -
Doporučení, jaké postupy pro dané situace zvolit	- 43 -
Závěr	- 48 -
Literatura:.....	- 52 -

1. Úvod

Při vyslovení spojení „metody sběru informací“ jedna část lidí bude hledět kamsi směrem na manažerské pozice a poprvé se zamyslí na tím, že sběr informací se řídí také podle nějakých metod a pravidel. Druhá část lidí si zas budou říkat, co je na tom vlastně tak složitého, vždyť když budou chtít si něco zjistit, prostě půjdou a nějakým způsobem si to zjistí, aniž by tušili, že právě použijí některou z metod získávání informací. V dnešním světě internetu je pro ně tento postoj velmi snadno přijímající.

Ale vraťme se na začátek. Každý člověk se za svůj život mnohokrát dostane do situace, kdy bude postaven před nějaký problém a tím pádem bude potřebovat získat určité informace, které mu s daným problémem pomohou. Aniž by si tuto skutečnost uvědomoval, prakticky ve všech případech bude postupovat nebo alespoň používat některou z již zaběhlých metod sběru informací.

Jelikož se jedná o každodenní činnosti ve světě lidí (mohli bychom vlastně říci „nejen“ ve světě lidí), toto téma mne velice zaujalo a navíc již mám nějaké zkušenosti s prací jako tazatel v nejmenované obchodní společnosti, rozhodl jsem se věnovat se v této bakalářské práci právě tématu - *srovnání metod sběru informací*.

Jelikož je velké množství způsobů sběru informací, je tato práce hlavně zaměřena jen dvě z nejzákladnějších a v praxi nejvíce používaných metod, kterými jsou interview a dotazník, přičemž o ostatních metodách je zde také krátká zmínka. I když se jedná o dvě nejzákladnější a nejznámější metody a může se zdát, že každý o nich má dostatek informací, ve skutečnosti není zas až tak snadné vyhotovit a provést správně určitý dotazník, respektive interview. A proto snahou této práce je proniknout hlouběji do

pravidel, správného pochopení problematiky, získat větší znalost pro sestavování otázek, předejití nejčastějších chyb vzniklých z neznalosti a také popsat hlavní výhody a nevýhody použití těchto metod.

V první kapitole v základu představím, jakým způsobem se vydat směrem k získávání informací. Popíšeme si pět základních kroků jak postupovat při řešení problému a následném sběru potřebných informací a vysvětlíme si, proč je dobré tyto kroky dodržovat.

Následující kapitola přináší ve stručnosti různé způsoby sběru informací, jelikož je také dobré vědět, že těchto metod je opravdu větší množství. Tím ale zmínka o těchto metodách prakticky končí a dále se budeme zabývat už pouze dříve avizovanými metodami dotazníkem a interview.

Další kapitoly se již zabývají hlavní částí této bakalářské práce a obsahují detailnější zaměření na dotazník a interview. U interview si povíme jaké druhy rozhovorů známe, jaké otázky a postupy vedení rozhovoru se zde používají a dále výhody a nevýhody právě použitých otázek. V kapitole zaměřené na dotazník je to obdobné. Zde si popíšeme také strukturu dotazníku, jak by měl vypadat a též vhodnost či nevhodnost použitých otázek, neboli zásad otázek. Ukážeme si na jednoduchých příkladech, jak by mohla taková otázka a následný možný výběr vypadat. Po popsání vybraných metod dále stručně shrnu výhody a nevýhody jejich použití a následném vzájemném porovnání.

V poslední kapitole se zaměřuji na typické modelové situace v manažerském světě aplikované na situace vyskytující se na VŠE a následné doporučení, jaké v takovýchto situacích použít metody.

2. Jak na sběr informací

Dostane-li se člověk do situace, kdy je nezbytně nutné odněkud získat určité informace, na které by těžko sám přicházel, nezbyvá mu nic jiného, než použít nějakou vhodnou metodu určenou ke sběru informací. Avšak než se do toho pustí, musí si vše předem řádně připravit a projít základními kroky: *definování problému a cílů, specifikace potřebných informací, identifikace zdrojů informací, stanovení metod sběru informací, vypracování projektu.*

Definování problému a cílů

Je potřeba si odpovědět na otázku, proč nějaké informace potřebuji, abych se zabýval jejich sběrem a v čem spočívá daný problém. Na základě toho se přesně vymezí požadované cíle. Již zde se mohou formulovat i hypotézy možného řešení problému. Formulování hypotéz pomáhá lépe specifikovat a přesně vymezovat kladené otázky.

Specifikace informací

Informace shromažďované a zpracovávané členíme dle různých kritérií.

K nejobvyklejším patří členění informací na:

- primární – získané prostřednictvím vlastního snažení, v příslušné formě nebyly nikde dříve publikovány.
- sekundární – získány a zpracovány někým jiným za jiným účelem, avšak lze je pro naši potřebu použít
- interní – získané od pracovníků nebo ze záznamů a písemností vlastní firmy
- externí – zahrnují všechny informace čerpané z mimofiremních zdrojů

- kvantitativní – vyjadřují určité množství, četnost, objem, intenzitu apod.
zkoumaných jevů
- kvalitativní – charakterizují zkoumané jevy pomocí různých pojmů a kategorií.

Nejsou přímo kvantitativně měřitelné.

Každá získaná informace může být klasifikována všemi uvedenými způsoby.

Podle obsahu mohou být informace členěny na:

- informace o faktech (co skutečně existuje či existovalo)
- informace o znalostech (co respondenti vědí o zjišťovaných skutečnostech)
- informace o mínění (jak respondenti něco vnímají, co si o něčem myslí a jaký to má pro ně význam)
- informace o záměrech
- informace o motivech

Od získaných informací se obecně očekává:

- relevantnost pro řešení daného problému,
- validnost, tzn. že budou vyjadřovat a měřit to, co vyjadřovat a měřit mají,
- spolehlivost, tzn. že opakováním stejných metod budou získávány stejné výsledky,
- dostatečná rychlost jejich získání s přijatelnými náklady.

Identifikace zdrojů informací

Zdrojů informací je velké množství a dělí se na sekundární a primární zdroje informací.

Sekundární zdroje jsou buď *interní*, mezi které patří dokumenty a dokumentace firmy, anebo *externí*, a to různé mimofiremní odborné publikace.

Primárními zdroji mohou být jednotlivé osoby, nebo třeba celá organizace a dělí se též na *interní*, jako např. pracovníci společnosti, a na *externí*, což mohou být experti, konzultanti apod.

Způsob výběru osob

Chceme-li od nějaké subjektu získat informace, musíme si také řádně promyslet od kterého a definovat, z jakého okruhu lidí budeme vybírat a jak velký soubor vybereme. Máme při tom možnost, zda zvolíme výběr *náhodný*, či *záměrný*. Záměrný je v porovnání s náhodným výběrem relativně méně pracný, snazší na organizaci a informace jsou získávány rychleji a levněji. Nelze však stanovit přesnost výsledků.

Z náhodného výběru známe např:

- prostý - máme nějaký základní soubor subjektů a z něj se pak vybírají přímo jednotlivé skupinky, jednotky
- postupný – náhodně se vybere nějaká skupina, která bude pokládána za celek a z něj se pak dále vybere další dílčí skupiny...

U záměrného výběru máme možnost např:

- intuitivní – spočívá ve výběru dotazovaných na základě intuice, že se jedná o osoby určitým způsobem typické pro základní soubor, nebo že se vyznačují určitými charakteristikami. Výběr se řídí hlavně subjektivním názorem tazatele

- kvótní – provádí se na základě procentuálního výběru z nějakého velkého celku v takovém složení, aby byl vytvořen reprezentativní zmenšený model základního souboru.

Vyskytují se i dva zvláštní typy výběru a to *vyčerpávající*, kde se potřebné informace zjišťují ode všech subjektů, a tzv. *anketa*, kde se používá metoda samovýběru. Zde však obvykle reagují jen krajní skupiny, takže neposkytuje reprezentativní výsledky.

Stanovení metod sběru informací

Výběr metod sběru informací použitelných na konkrétní problém, či případ je ovlivněn především účelem a cíli, na kterých závisí kvantita a kvalita požadovaných informací, stupeň přesnosti apod. a také charakterem zkoumaných skutečností, na kterém závisí dostupnost informací o těchto faktech.

Bližšímu náhledu na metody bude věnována další kapitola.

Vypracování projektu

Projektem se završuje příprava na získání informací a představuje plán její realizace, podle něž je možné i kontrolovat průběh sběru informací. Samotný projekt většinou obsahuje popis problému, kterým se chceme zabývat, cíle, postup a metody, které budou použity, včetně jejich zdůvodnění, časový rozvrh průběhu a finanční nároky na realizaci, přílohy a dodatky obsahující technické detaily realizace.

3. Metody získávání informací

Při sběru informací je velmi dobré si pořádně rozmyslet a přesně nadefinovat problém, který nás k tomuto kroku vede a proč vůbec vynakládat na tuto činnost úsilí a svůj čas. V druhé řadě je potřebné vědět, jaké že ty informace vlastně chceme získat, z jakých zdrojů a v neposlední řadě vybrat správnou metodu sběru informací. A právě metody si zde stručně nastíníme.

Sekundární metody získávání informací

Tyto metody tvoří základ pro získání informací, jenž jsou též označovány jako informace „od stolu“. Jedná se především o interní zdroje, ale mohou to být i zdroje externí, jako např. různé publikace, statistiky apod. Někdy již poskytují dostatečné množství potřebných informací, na základě nichž není poté nutné provádět mnohem nákladnější průzkumy v terénu.

Mezi tyto metody patří:

- Analýza firemní dokumentace
- Analýza firemních dokumentů

Primární metody získávání informací

Tyto metody přicházejí na řadu tehdy, nepostačují-li informace získané metodami sekundárními. Nesou též označení „terénní“. Zde se rozeznává řada různých metod, které je možno členit na:

- Pozorování
- Šetření – nejčastěji používané, potřebné informace jsou získávány dotazováním
 - o Vyčerpávající

- o Výběrové
 - Záměrný výběr
 - Anketa
 - Řetězový výběr
 - Úsudkový výběr
 - Kvótní výběr
 - Metoda základního masívu
 - Pravděpodobnostní výběr
- Experimentální
 - o Laboratorní
 - o Přirozené (terénní)
- Kvalitativní
 - o Individuální rozhovor
 - o Skupinový rozhovor

4. Výběr metod a jejich charakteristika

Získávat informace, jak již víme, lze různými způsoby. Zde se však budeme zabývat nejběžnějšími metodami, které jsou jednoznačně velmi často používané, dalo by se říci nejpoužívanější. Jak už samotný název bakalářské práce říká, jedná se o dvě metody a těmi jsou interview a dotazník.

Interview

U interview, nebo-li rozhovoru, jde především o přímé setkání tazatele (analytika) a respondenta (dotazovaného). Na jedné straně pomáhá získávat informace vysvětlující příčiny chování, jevy, které jsou hůře uchopitelné a někdy vyžadující i psychologickou interpretaci a na druhé, pokud se jedná například o firemní IS, se snaží identifikovat a shromáždit veškeré informace z reality od jednotlivých pracovníků ve firmě a tím vytvořit příznivé předpoklady pro další spolupráci mezi uživatelem a navrhovatelem IS. Ve zkrácené formě lze říci, že se snaží o hlubší proniknutí do podstaty problému.

Rozhovor může být *standardizovaný*, kdy tazatel klade respondentovi otázky v přesném znění a ve stanoveném pořadí podle předem připraveného dotazníku, který sám během rozhovoru nebo po jeho skončení vyplňuje, nebo *nestandardizovaný*, kdy tazatel klade respondentovi otázky zcela volně, s cílem získat předem stanovené informace. V kombinaci obou vzniká rozhovor *polostandardizovaný*, kdy tazatel z části klade otázky ve stanoveném závazném znění a částečně klade otázky volně dle svého uvážení, zpravidla se jedná o otázky doplňující.

Dále se interview dělí na dvě části. Jednu část tvoří interview *individuální* a druhou část zaujímá *skupinová diskuse*.

Individuální interview

U individuálního interview hraje svou roli délka, po kterou se rozhovor vede a ta rozděluje tuto část do dalších tří podskupin. *Miniinterview*, *Semistrukturované interview* a *Hlubková (psychologická) explorace*. Pomyslná čára, která rozděluje tyto skupiny, je však velmi křehká a záleží též na analyzovaném problému. Je velmi důležité vytvořit si dobrý kontakt se zpovídanou osobou, jenž nám zaručí bezprostřední komunikaci a pravdivé výpovědi. Nesmí se ale takový vztah přehnat, aby nedocházelo od respondenta ke zkreslování odpovědí, z důvodu toho, že se bude snažit svému tazateli zavděčit a jeho hodnocení se bude spíše přiklánět pozitivním směrem, i když tomu tak ve skutečnosti nebude.

- Miniinterview – trvá přibližně 30 minut a málokdy se při něm jde do větší hloubky.
- Semistrukturované interview – jeho délka se pohybuje okolo 45 – 90 minut, záleží na tom jak je rozsáhlá osnova, a odpovědi jsou na základě předem připravených otázek.
- Hlubková explorace¹ - z těchto tří uvedených metod je psychologicky nejnáročnější. Vychází z principu individuálního dotazování s možností vytvoření intenzivního vzájemného působení mezi tazatelem a dotazovanou

osobou. Základní metoda bývá doplněna dalšími specifickými postupy a technikami, které umožňují komplexní analýzu zkoumaných skutečností. Jsou vedeny odbornými tazateli (nejčastěji psychology, sociology), a to na základě předem vytvořeného exploračního schématu. Tazatelé by měli mít s tímto typem dotazování zkušenosti a jsou vždy seznámeni s konkrétními cíli daného projektu.

Skupinová diskuse

Jedná se o řízený rozhovor skupiny vybraných osob, nejlépe homogenní skupiny, při němž jde hlavně o získání individuálních názorů a rozhodování. Zaměřuje se též na pocity a chování dotazovaného směrem k stávajícímu systému, jeho i společné cíle, z čehož lze vyvodit spokojenost, či naopak nespokojenost s daným systémem nebo případná očekávání od systému nového. Velkou roli zde sehrává postava moderátora diskuse. Musí se v diskusi orientovat, vést ji podle osnovy, vstupuje do ní, avšak tak, aby do ní zapadl a v žádném případě ve svých otázkách nenaznačuje žádaný směr odpovědi, což by bylo jeho velkou chybou. Podněcuje všechny zúčastněné k zapojení se do hovoru, ale nepotlačuje spontánnost.

Skupinové diskuse se dají dělit na určité formy:

- Standardní – jedná se o nejčastější formu, jíž se účastní 6 – 8 osob, je vedena moderátorem a má obvyklý rozsah s trváním cca do 2 hodin.
- Minigroup – méně účastníků, důraz je zde kladen na vzájemném působení.
- Triáda – je to ještě užší forma než u minigroup. Jak už název sám napovídá, účastní se jí 3 osoby.

- Extenzivní – specifická technika, jejíž délka se pohybuje okolo 4 i více hodin.

V této formě se vystřídá diskusní fáze s různými funkčními hrami či kreativními činnostmi. Dociluje se zde podstatně větší uvolněnost, avšak výsledky pokaždé nepřinášejí.

Na pomyslném rozhraní mezi skupinovou diskuzí a individuálním interview se pohybuje *párové interview*. Přínosem bývají zejména tam, kde se analyzuje rozhodovací proces probíhající na spolupráci obou osob (například manželé).

Expertní metody

Speciálním zdrojem pro sběr informací jsou rozhovory s experty. Experti mají velké znalosti a zkušenosti se systémem. I tyto metody lze dělit na *singulární expertizy*, kde je odborník pozván a odpovídá na otázky, na *diskuse se skupinou odborníků*, což je obdobné běžné skupinové diskuse a na *skupinovou diskusi se speciálním scénářem a vysokými nároky na moderátora*, kde rozeznáváme tzv. *brainstorming* a *advocatus diaboli* (d'áblův advokát).

- Brainstorming² – soupis všech myšlenek, které byly znamenány jako odezva na nějaký předložený problém v diskuzi. Jedná se o strukturovaný, skupinový proces hledání tvůrčích myšlenek. Jde dovoleno skákat druhému do řeči, avšak zakázáno kritizovat. Cílem je získání maximálního počtu nápadů.

- Advocatus diaboli – jde o osobu, která vystupuje v diskusi jako oficiální odpůrce a vznáší proti návrhům námitky, zpochybnění, čímž by měl být zajištěn výběr nejlepšího návrhu s nejméně či žádnými nedostatky. Wikipedie jej vysvětluje takto: *„Pojem d'áblův advokát se užívá také pro označení obhájce reálně nebo zdánlivě špatné věci, respektive pro někoho, kdo při diskusi předkládá argumenty pro něco, čemu sám nevěří, aby mohlo být toto hledisko také zváženo“*³.

Typy otázek

Otevřené

Jsou to otázky, na které se nedá odpovědět jednoznačně „ano“, nebo „ne“, ale musí se na ně odpovědět celou větou. Používají se na začátku rozhovoru, kdy potřebujeme zjistit co nejvíce informací o klientovi, potřebujeme zjistit, co přesně požaduje, jaké jsou jeho názory, atd. Otevřené otázky zpomalují rozhovor a rozebírají nějaké téma podrobněji. Většinou začínají slovy jak, kdy, kde, kolik apod..

Výhody

- snazší tvorba, není potřeba nad nimi tolik přemýšlet
- poskytují více detailních informací
- věrněji zachycují pohled respondenta na otázku
- podněcují respondenta k hlubšímu zamyšlení nad tématem
- hodí se jako úvodní otázky, které napomáhají získat kontakt s respondentem

Nevýhody

- volnost odpovědí znesnadňuje následné zpracování
- může být obtížné odpověď interpretovat
- kvalitu odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta
- výsledkem může být mnoho zbytečných a zavádějících detailů
- možné nebezpečí ztráty kontroly nad průběhem interview

Uzavřené

Uzavřené otázky jsou takové otázky, na které je možné jednoznačně odpovědět buď „ano“ – „ne“ anebo prostou větou („Máme 10 zaměstnanců“).

Používají se, pokud chceme jednoznačnou a konkrétní odpověď. Také je možné je použít v situaci, kdy rozhovor začíná být vleklý a chceme jej urychlit. Uzavřených otázek ale nesmí být mnoho za sebou, aby nevyvolávaly pocit výslechu. Vhodné je použití uzavřených otázek i v závěru, kdy všechny potřebné informace už byly vysloveny a už je jen potřeba zjistit závěrečná vyjádření.

Výhody

- jednoduché na odpověď
- nasměrování respondenta na to, co nás zajímá
- snadné zpracování odpovědí

Nevýhody

- složitější na vytváření
- nemusí vystihnout názor respondenta
- nezískávají detailní informace

- nevzniká interakce mezi tazatelem a respondentem

Dotazník

Dotazník je jedním z nejběžnějších nástrojů pro sběr informací pro různé typy průzkumů. Skládá se ze série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů. Oproti jiným typům průzkumů, jako například osobní nebo telefonický rozhovor, pozorování, skupinový rozhovor, atd., je možné prostřednictvím dotazníku získat informace s mnohem menší námahou a levněji tam, kde je nutné pracovat s velkým počtem subjektů. Dále se výsledná data dají mnohem jednodušeji zpracovávat. Někdy se dotazníku používá jako takový předvoj pro to, co je nutné ještě zjistit či upřesnit při interview. Ale též opačně se může dotazník použít pro upřesnění informací získaných z předešlého interview.

Přes tyto výhody může být sestavení a správné vyhodnocení dotazníku dost obtížné, obzvláště pokud jej nezpracovává odborník. Otázky mohou být špatně formulovány, navržené odpovědi nemusí poskytovat potřebný prostor pro vhodné odpovědi, forma nebo obsah dotazníku může odradit od dokončení jeho vyplňování a nakonec ani výsledky nemusí být dostatečně relevantní pro naplnění cíle dotazování.

Jak už je uvedeno na začátku, na počátku tvorby dotazníku je jednou z důležitých věcí stanovit si cíl průzkumu, na který se zaměříme. Pokud není přesně definován, může se stát, že průzkum nesplní očekávání. Cíl by měl být:

- Specifický a konkrétní, to znamená, že by měl být přesně popsán. Pokud jsme schopni si odpovědět na otázku, co je předmětem a daným problémem, potom jsme toto kritérium specifičnosti splnili.

- Měřitelný, kvantifikovatelný, což nám umožňuje přesně vyjádřit, sledovat a kontrolovat průběh a stupeň plnění. Zde si můžeme například položit otázku, jak poznáme, že jsme byli úspěšní.
- Akceptovatelný pro všechny, kterých se jakýmkoliv způsobem týká.
- Reálný a realizovatelný, z hlediska všech potřebných zdrojů. Položme si otázku, jestli vůbec můžeme tohoto cíle dosáhnout s tím, co známe a máme.
- Termínovaný, tedy stanovit požadovaný termín plnění.

Je též nutné si řádně uvědomit:

- co by měl dotazník splňovat
- jakou strukturu by měl mít dotazník
- jaké typy otázek v dotazníku zvolit
- jak formulovat jednotlivé otázky
- jak motivovat respondenty k vyplnění dotazníku
- jak se vyvarovat nejběžnějších chyb

Dotazník by měl také 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

Struktura dotazníku aneb úvod, stat' a závěr

Na začátku dotazníku by měly být zařazeny zajímavé otázky, které upoutají pozornost respondenta a je jimi získána jeho důvěra a spolupráce. Uprostřed by se měly nacházet stěžejní a pro nás nejdůležitější otázky, jejichž vyplnění vyžaduje soustředění. Na konci otázky méně závažné, většinou se tam umisťují informace o respondentovi, jejichž umístěním na začátek dotazníků by mohlo vést hned ze začátku k odrazení respondentem dotazník začít vyplňovat.

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, jelikož lidé neradi dělají věci, u kterých nevidí žádný smysl
- zdůraznit přínos správného vyplnění pro samotného respondenta, tzv. motivaci
- sdělit stručné pokyny k vyplňování, ovšem je-li to nezbytně nutné, neboť 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.

Zásady otázek

Při formulování otázek je třeba dodržovat určité zásady. Především je třeba uvážit, jestli informace, získaná odpovědí na danou otázku, bude pro účely průzkumu vhodná. Dále pak je nutné uvážit, zda respondent může požadovanou informaci poskytnout, a s jakou přesností.

Hlavní zásady formulování otázek

Sestavování a navrhování otázek pro dotazníky je velice odborná činnost, která vyžaduje pečlivé promyšlení otázek a jejich strukturu, aby výsledky měly nějakou hodnotu.

Čím by se měly vyznačovat:

- Jednoznačnost - formulovat výstižné a jednoduché věty. Je lepší vyvarovat se dvojíých 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.
- Validnost⁴ – 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.
- 1 otázka = 1 problém

Dobré je začlenit tzv. kontrolní otázky, kdy se dva způsoby otázek ptají na jednu a tu samou věc, pro ověření, zda respondent jen tak bez rozmyšlení nezaškrťává odpovědi. V tomto případě by nám informace z takto vyplněného dotazníku moc nepomohly.

Otázky, kterým se raději vyhnout:

- sugestivním otázkám – takové, které svou formulací napovídají odpověď
- haló-efektu – řada příbuzných otázek za sebou, kde se odpověď z první otázky přenáší i do ostatních
- indiskrétním otázkám – nepříjemné otázky, které jsou příliš osobní nebo vyvolávají předsudky
- otázkám souvisejícím s prestiží – otázky, které se přímo ptají na určitou věc, např. výrobek (Kupujete časopis „název“ ?)
- otázkám na budoucnost, hypotetické – odpovědi na tyto otázky, nám daný problém moc nevyřeší
- otázkám náročným na paměť – otázky s ohledem např. na dálnější minulost
- napěťovým otázkám – otázky vyjmenovávací (Jaké znáte?)
- otázkám, na které nemá člověk vlastní názor – takové, které dávají respondentovi pouze na výběr mezi určitými věcmi (Máte rád to či ono?)

Typy otázek

Stejně jako při interview, tak i v dotaznících se používají různé typy otázek. Někdy se používají otázky *otevřené*, avšak účelnější je zde používání otázek *uzavřených*. I když uzavřené otázky jsou účelnější, přesto by měla být mezi otevřenými a uzavřenými otázkami jistá rovnováha.

Otevřené

Otevřené otázky jsou takové, kde je položena otázka na kterou dotazovaný odpovídá volně dle svého vlastního uvážení. Nedostává na výběr z předem připravených variant odpovědí. Pomocí odpovědí na tyto otázky můžeme proniknout hlouběji do problému. Obtížně se však zpracovávají a nejprve musí být nějakým způsobem analyzovány a až následně interpretovány.

Do takovýchto otázek s otevřeným koncem řadíme otázky:

- volné
- asociační - doplnění bezprostřední asociace na uvedený pojem
- dokončení předložené věty
- dokončení povídky
- dokončení obrázku - k obrázku dvou osob se doplňuje reakce druhé osoby
- dokončení tématického námětu dle obrázku

Výhody

- umožňují získat odpověď, která tvůrce dotazníku nemusela napadnout
- věrněji zachycují pohled respondenta na otázku, jelikož není omezen variantami odpovědi
- podněcují respondenta k hlubšímu zamyšlení nad tématem
- jsou užitečné, nelze-li efektivně definovat nebo vypsát všechny možné odpovědi
- hodí se jako úvodní otázky, které napomáhají získat kontakt s respondentem

Nevýhody

- volnost odpovědí znesnadňuje následné zpracování

- může být obtížné odpověď interpretovat
- kvalitu odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta

Uzavřené

Uzavřené otázky nabízejí několik možných variant odpovědí, ze kterých si dotazovaný vybírá jednu nebo více odpovědí, které se nejvíce blíží jeho názoru. Tento typ otázek je vhodné použít v případě, že znáte většinu možných odpovědí. Klade však větší nároky na přípravu odpovědí, jež by měli pokrýt hlavní možnosti.

Uzavřené otázky je možné dělit na:

- Dichotomické (dvojčlenné) otázky, rozdělené na dvě části, nebo-li třídící jen na dvě možnosti odpovědí.
- Trichotomické otázky tj. k dichotomickým je přidána třetí třídící odpověď, zpravidla to bývá neutrální možnost.

Obvykle se na tyto otázky umožňuje odpovědět pouze ano/ne, respektive ano/ne/nevím.

Příklad: Studujete na vysoké škole?

- ☐ ano
- ☐ ne

Příklad: Vybral byste si opět tuto vysokou školu?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ nevím

- Selektivní (výběrové) otázky

Při použití těchto otázek se dává na možnost výběru jedné z nabízených alternativy.

Příklad: Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- o základní
- o střední bez maturity / vyučen
- o střední s maturitou
- o vysokoškolské

- Taxativní (výčtové) otázky

Takovéto otázky umožňují vybrat z nabízených odpovědí více alternativ zároveň.

Příklad: Jaký je váš oblíbený předmět?

- o matematika
- o ekonomie
- o účetnictví
- o právo
- o cizí jazyk
- o informatika

- Škálové otázky

Škálové otázky jsou nejvhodnějším nástrojem pro měření názorů a postojů respondentů.

Odpovědi lze celkem jednoduše kvantifikovat a následně statisticky analyzovat.

- Hodnoticí škála

Respondent vyjadřuje svůj postoj k dané situaci či objektu na hodnoticí škále výběrem z předem nastavené stupnice, například:

- o 1-5 jako ve škole
- o -2 velmi nespokojen, -1 mírně nespokojen, 0 neutrální, +1 mírně spokojen, +2 velmi spokojen

Hodnoticí škála může mít též grafickou podobu například ve formě úsečky vymezené dvěma krajními postoji.

- Škála pořadí

Na škále pořadí se snaží respondent seřadit jednotlivé možnosti, které mu jsou předloženy, podle svých preferencí.

Příklad: Seřaďte novinové tituly podle vašich preferencí:

- o Hospodářské noviny
- o Lidové noviny
- o MF Dnes
- o Právo
- o Blesk

- Škála konstantní sumy

Škála konstantní sumy je jednou z nejpřesnějších metod diferenciování preferencí, kde respondent rozděluje pevně stanovené množství bodů, zpravidla to bývá 100, mezi jednotlivé předměty dle svých preferencí.

Příklad: Stanovte podíl jednotlivých preferencí pro výběr zájezdu:

- o blízkost moře
- o strava
- o kategorie hotelu
- o možnost výletů
- o vlastní doprava
- o zvíře

Výhody uzavřených otázek

- jednoduché vyplnění odpovědi
- nasměrování respondenta na to, co nás zajímá
- snadné zpracování odpovědí

Nevýhody uzavřených otázek

- umožňují nahodilé vyplnění
- sugestivní odpovědi
- nemusí vystihnout názor respondenta
- složitější na vytváření

Pilotáž

Dotazník musí být před uzavřením konečné verze vyzkoušen na menším počtu lidí. Pilotáž, neboli testování dotazníku, je nezbytné hlavně proto, aby se ověřila správnost formulování otázek a zda získané odpovědi přinesou žádané informace. V případě zjištěných nedostatků se v dotazníku provedou potřebné úpravy a připraví se finální verze, která bude použita pro sběr informací.

Anketa

Anketa je zvláštní druh výzkumné techniky založené na dotazníku, která slouží především ke zjištění názoru co nejvíce lidí. Zpravidla se skládá pouze z několika otázek a publikuje se v tisku, rozesílá poštou, rozdává při nákupu apod. Neposkytuje však většinou vyloženě reprezentativní výsledky, neboť na anketu obvykle reagují jen krajní skupiny lidí, např. hodně nespokojení x hodně spokojení. Proto někdy anketa bývá podpořena také slosováním jednotlivých odpovědi o ceny, pro přilákání většího množství respondentů.

Kontakt

Pro získávání informací pomocí dotazníku je nezbytné nějakým způsobem kontaktovat potřebný počet a okruh respondentů. Dotazník je v tomto směru docela variabilní a tak je pro něj více možností, jak tyto žádané respondenty kontaktovat a předložit jim dotazník k vyplnění. Uvedeme si zde pět možností kontaktování a naznačíme jejich výhody a nevýhody.

Písemný kontakt

Dotazník je rozeslán vybranému okruhu respondentů poštou.

Výhody

- sběr informací na rozsáhlém území
- respondent může věnovat vyplnění dotazníku dostatek času a péče
- neovlivnění tazatelem
- větší upřímnost odpovědi

- malá organizační náročnost a nákladnost
- dosažitelnost jinak nedosažitelných respondentů

Nevýhody

- časová náročnost
- nutnost spíše jednoduchých, uzavřených otázek
- chybí kontrola pro porozumění dotazníku
- možnost ovlivnění ostatními otázkami
- není zde spontánnost odpovědi
- možnost narušení reprezentativnosti výběru (za adresáta může odpovědět někdo jiný ...)
- nízká návratnost dotazníků (zhruba 10 – 30%)

Ústní kontakt

Provádí se na základě osobního dotazování za pomoci týmu tazatelů.

Výhody

- může proběhnout v relativně krátkém čase
- obsahuje i metodu pozorování
- přesnější dodržení struktury výběru
- případné vysvětlení otázky
- spontánnost odpovědí
- přímá zpětná vazba

Nevýhody:

- možnost ovlivnění tazatelem
- respondenti mohou mít zábrany před tazatelem
- relativně vysoké náklady při širším geografickém rozptýlu souboru dotazovaných

Telefonický kontakt

Tento kontakt je založen na ústním kontaktování, kdy tazatel obvolává z jednoho místa vybrané respondenty.

Výhody

- snadný a rychlý kontakt širokého výběru
- v případě nejasnosti možnost opakování dotazu
- vysoká efektivita

Nevýhody

- omezení na účastníky telefonní sítě
- v případě nutnosti nelze použít názorné prostředky
- dotazování musí být provedeno v poměrně krátkém časovém úseku
- menší návratnost než při ústním kontaktu

Elektronický kontakt

Jedná se o podobnou metodu jako při písemném kontaktování, jen je převedena do elektrické podoby.

Výhody

- spojuje výhody písemného a telefonického dotazování
- rychlost
- nízké náklady

Nevýhody

- omezení výběru na uživatele e-pošty, internetu

Kombinovaný kontakt

Kombinuje způsoby kontaktování a možnosti vyplnění dotazníku. Například se písemně obešle zvolená skupina respondentů a v dalším průběhu kontaktu se může pokračovat elektronickým způsobem.

5. Výhody a nevýhody vybraných metod

V následující kapitole si shrneme z již výše popsaného, jak na tom jsou dotazník a interview ohledně výhod a nevýhod jejich používání při sběru informací.

Výhody

Výhody dotazníku

- jedna z nejlevnějších metod průzkumu
- jednoduše se zpracovává a vyhodnocuje
- jedna z nejméně dotěrných metod průzkumu - respondent jej může vyplnit v klidu domova
- neovlivnění tazatelem
- jednoduchý na vyplnění - téměř každý alespoň jednou v životě vyplňoval dotazník

Výhody interview

- možnost získání informací i pomocí metody pozorování
- snazší tvorba otázek
- může poskytnout více detailních informací
- respondent se hlouběji zamýšlí nad tématem
- možnost doplňujících dotazů
- případná možnost vysvětlení dotazu
- nasměrování respondenta na to, co nás zajímá

Nevýhody

Nevýhody dotazníku

- může být obtížné získat respondenty
- v dotazníku je snadnější vyplnit nepravdivé informace
- redukuje komunikaci, protože 90 % komunikace je nonverbální - dotazník ji nedokáže zachytit
- náročnost na správné sestavení a uspořádání otázek
- možnost ovlivnění ostatními otázkami, respondent si může přečíst celý dotazník a až poté na něj odpovídat
- za osobu z výběru může odpovědět někdo jiný

Nevýhody interview

- úspěch závisí především na tazateli, na kvalitě jeho práce i jeho vzhledu a chování
- možnost ovlivnění respondenta ze strany tazatele
- poměrně vysoké náklady při širším geografickém rozložení šetřeného souboru respondentů
- náročnější na čas i místo konání
- občas horší na zpracování
- kvalitu odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta
- možnost výskytu mnoho zbytečných a zavádějících detailů

6. Srovnání vybraných metod

Jelikož již toho bylo napsáno dost, v této kapitole ve stručnosti zaměříme na porovnání výše popisovaných metod sběru informací a to dotazníku a interview. Popíšeme si, jaké druhy informací pomocí těchto metod můžeme získat, v čem se od sebe liší a co mají naopak společného.

Jak už bylo v předcházejících kapitolách zmíněno, je nezbytné se na takový sběr informací řádně připravit, nadefinovat si pořádně daný problém a zvolit cíl, ke kterému chceme dospět a následně si specifikovat informace, které chceme získat a jakou formu by měly mít.

Informace získané pomocí dotazníku:

- především jednoznačná fakta dobrá pro snadné zpracování
- preference respondentů
- předem stanovené pomocí výběru, jedná-li se o uzavřené otázky
- nemusí se dále upravovat
- dají se použít větší počet lidí
- dají se snadněji zpracovávat statistickými metodami

Informace získané pomocí interview:

- především se jedná o emoce, názory a pocity
- jsou též stanovené pomocí výběru, ale většinou rozšířené dalšími informacemi okolo, podle toho, jak se respondenti rozhovoří
- vycházejí z hlubšího zamyšlení, avšak nemusejí přesně odpovídat na danou otázku

- věrněji zachycují pohled respondenta na otázky
- většinou každý respondent má svůj osobní názor, pocit
- hůře zpracovatelné

Co mají dotazník a interview společného

Jak jsem již mnohokrát zmínil v předešlých kapitolách, interview a dotazník jsou jedny z nejzákladnějších metod sběru informací. Bývají využity na mnoha místech každý den. Jejich pomocí se především získávají informace primárního charakteru, tedy takové, které ještě nebyly nikde popsány, zdokumentovány a prezentovány a je teprve nutné je nějakým způsobem získat od vybraných skupin respondentů. Je zde také zaměření na informace týkající se krátkodobých nebo opakujících se situací. Realizace - Obě tyto metody jsou relativně časově i finančně dostupné. Efektivnost - ta však záleží na správném sestavení otázek a schopnosti tazatele vést interview. Obě metody se dají též navzájem kombinovat a v praxi se toho často též využívá.

Co mají dotazník a interview odlišného

I když se jedná o docela příbuzné metody sběru informací a částečně se navzájem i podporují, přesto mají i své odlišnosti, jejichž výčet by byl opravdu obsáhlý a proto si zde uvedeme jen ty nejpodstatnější z nich.

- Náklady

Náklady na realizaci sběru informací pomocí dotazníku jsou podstatně nižší než tomu tak je v případě interview.

- Počet dotazovaných ve stejný čas

U dotazníku je možné oslovit a nechat vyplnit dotazník na větším počtu osob. Interview musí spolupracovat s menšími skupinami osob.

- Informace získané za časový úsek

Pomocí dotazníku se získá velké množství odpovědí v krátkém časovém období. Interview je v tomto ohledu náročnější na čas.

- Kontrola výběru respondentů

Dotazník může vyplnit za vybraného respondenta jiná osoba. U interview k tomuto nelze dojít, aniž by o tom tazatel věděl.

- Pravdivost a upřímnost odpovědí

Respondent odpovídá na dotazník anonymně a tudíž více ztrácí zábrany pro odpovědi. Při interview záleží jak se daná osoba cítí a jaký vliv na ní má cizí prostředí.

- Nároky na tazatele

U dotazníku není nutná přítomnost tazatele. Úspěšnost interview záleží také především na schopnostech tazatele, tudíž jsou na něj kladeny vysoké nároky.

- Získání (návratnost) informací

Návratnost dotazníků není nijak vysoká. Získání informací pomocí interview je poměrně vyšší.

- Zpracování informací

U dotazníku se většinou odpovídá přímo z daného výběru popřípadě jen krátce a heslovitě a tudíž je konečné zpracování takto získaných informací snazší než u informací získaných pomocí interview, kde jsou odpovědi rozsáhlejší a je potřeba z nich vybrat jen ty důležité a žádané.

7. Typické modelové situace v manažerském světě

V této kapitole se podíváme typické situace, se kterými se můžeme setkat ve společnosti, pro něž je čas od času potřeba získat informace, jak fungují a zda je s nimi spokojenost, nebo by se na nich mělo něco zlepšit, popřípadě nahradit vhodnějším systémem. Ve stručnosti si také popíšeme, co která ta situace znamená a v následující kapitole budou doporučení, kterou z metod sběru informací pro určitou situaci zvolit. Pro tuto práci jsem vycházel z prostředí VŠE.

1. Rozřazování uchazečů o studium pro přijímací řízení

Než se dostaví noví uchazeči o studium na VŠE k přijímacím testům, musí být nějakým způsobem rozřazeny do skupin, které určí, z jakých předmětů budou přijímací zkoušky skládat.

2. Knihovní systém

Každý student i pracovník potřebuje občas navštívit školní knihovnu a vypůjčit si zde určitá skripta, která samozřejmě musí ještě před vypršením lhůty v pořádku vrátit.

3. Vozový park

Jelikož se VŠE neskládá jen z jedné budovy, ale je rozložena do více míst jak po Praze, tak i v celé ČR, je občas potřeba z jedné části něco či někoho převézt do druhé. Je též potřeba být mobilní i pro mimoškolní události.

4. Evidence majetku

Zakoupí-li se pro školu nějaký drobný či investiční majetek, je potřeba o něm vést evidenci o tom, kdy byl pořízen, kdo jej má na starosti, kde se nachází, jaká je jeho zůstatková cena, nebyl-li již odepsán atd.

5. Vyřazení majetku

Jestliže se některý majetek stane nepotřebným, porouchá se, odepíše se atd. je pro tyto situace zaveden úřední postup, jak jej vyřadit a samozřejmě je potřeba o tom vést v systému záznamy.

6. Úklidový systém

V každé normální společnosti musí fungovat úklidový systém pro udržování pořádku, zejména tehdy, pohybuje-li se po areálu tak mnoho lidí jako na VŠE.

7. Zjišťování stavu a fungování stávajícího systému

Každý zavedený systém musí být čas od času probrán, aby se zjistilo, zda funguje bez problémů, či zda v dnešní době modernizace již není příliš zastaralý.

8. Zavedení nového systému

Je-li již starý systém zastaralý, již nevyhovující, nebo se vyskytne situace, pro kterou zatím žádný systém nefunguje, je na čase zavést nový.

9. Spokojenost s novým (starým) systémem

Před nebo po zavedení určitého systému se provádí průzkum, do jaké míry jsou uživatelé spokojeni s daným systémem, aby se v případě potřeby mohl vylepšit a poopravit nežádoucí jevy.

10. Workflow bakalářských (diplomových) prací

Každý student zakončuje své úspěšné studium na VŠE vypracováním závěrečné bakalářské, respektive diplomové práce. Je tudíž potřeba vědět jakým způsobem má postupovat.

11. Stravovací systém

V každé společnosti mají pracovníci nárok na pauzu na jídlo a proto musí být zaveden určitý stravovací systém, zejména pohybuje-li se k tomu po budovách tisíce studentů.

12. Spokojenost se stravováním

Ke stravovacímu systému také patří spokojenost s jídlem, prostorami, časem určeným k době stravování atd.

13. Vytápění budov

Jelikož žijeme na území, kde se střídají roční období, musí zde být zaveden i fungující vytápěcí systém, aby mohla společnost bez problémů fungovat.

14. Úschovný systém

V šatnách si lidé nechávají své bundy, tašky, batohy atd., jelikož se s nimi nechtějí celý den nosit a tak musí být zaveden též fungující šatní systém.

15. Fungování účetního systému

Každá společnost musí mít v pořádku své účetnictví a jelikož se pohybujeme na VŠE, kde se účetnictví jako takové také vyučuje, škola si jej spravuje sama.

16. Podatelna (poštovní systém)

V areálu VŠE je více útvarů, které mezi sebou také komunikují. Též slouží ke komunikaci s okolím.

17. Ubytování na kolejích

Jelikož na VŠE studují nejen místní studenti, jsou pro ně zřízeny ubytovací zařízení, kde musí fungovat ubytovací systém.

18. Parkování

V areálu VŠE jsou též zřízena parkovací místa, na kterých ovšem nemůže parkovat kdokoliv a i časově bývá omezeno.

19. Správa hesel

Každý kdo má něco společného s VŠE má přidělen svůj účet pro e-poštu, přihlašování se do školního systému, registraci atd. Pro tyto účely je nutné mít i svá hesla a někdo se o ně musí starat.

20. Správa IT

V dnešním moderním světě se setkáváme s IT téměř na každém kroku a proto zde musí být zabezpečení správného fungování těchto technologií.

21. Hodnocení (spokojenost) předmětů, profesorů

Čas od času se provádějí průzkumy jaká byla spokojenost s daným předmětem a jeho vyučujícím, aby se mohly dělat závěry, co a jak případně vylepšit.

22. Pravomoce

V zavedených systémech má každá osoba své pravomoce, aby nedocházelo k nežádoucímu zasahování do systému osobou nekompetentní k těmto činnostem.

23. Objednávání drobného či investičního majetku

Dříve než se dostane majetek k evidenci, musí se určitým způsobem objednat.

24. Tok faktur

Dojde-li k doručení objednané zboží od dodavatele, přichází s ním i faktura, která však před založením do archivu oběhne několik oddělení na VŠE. To samé se stává s fakturou vydanou.

25. Správa areálu VŠE

O areálu je potřeba se též dobře starat, aby to bylo reprezentativní místo.

26. Archivace dokumentů

Každý dokument podléhá ze zákona nutnosti jej archivovat na určitý počet let.

27. Zápis předmětů

Studenti se potřebují přihlašovat na předměty, které chtějí, či musí v daný semestr vystudovat a k tomu slouží systém pro registraci a zápis předmětů.

28. Omluvení předmětu

Bohužel občas nastane pro studenta nepříjemná událost, kdy není schopen dokončit studium nějakého předmětu nebo složit zkoušku. V tomto případě je nutné předmět řádně omluvit.

29. Ukončení studia

Ukončit studium lze dvěma způsoby. Buď školu student řádně dostuduje a získá diplom, nebo nesplní všechny své povinnosti vůči VŠE a je mu ukončeno působení na škole.

30. Přiřazování učeben

Každý předmět musí mít přiřazenou studovnu, kde se bude vyučovat. Čas a místo se ovšem nesmí krýt s jiným předmětem.

31. Vyřizování žádostí

Na VŠE jsou různé druhy žádostí a každá se nevyřizuje stejně ani na stejném místě. Jako například žádost o přerušení studia, žádost na objednání kancelářských potřeb, žádost o podmíněčný zápis do semestru atd.

32. Ukončení pracovního poměru

Jako v každé společnosti i na VŠE dochází k ukončení pracovního poměru s pracovníky, buď kvůli odchodu do důchodu, přerušení externí spolupráce atd. Ve velké míře zde pracují i doktorandi, kteří pracují na VŠE jen na dohodu a koncem letního semestru ji ukončují, načež před začátkem zimního semestru ji zas obnovují.

33. Inventury

Minimálně na konci každého účetního období je nutné provést v celém areálu VŠE kompletní inventury a napravit nedostatky, aby se mohl daný účetní rok uzavřít.

8. Doporučení, jaké postupy pro dané situace zvolit

Jak už bylo v předešlé kapitole napsáno, v této kapitole si popíšeme jaké metody sběru informací pro dané situace nejlépe použít.

1. Rozřazování uchazečů o studium pro přijímací řízení

Pro rozřazení uchazečů je nejlepším způsobem dát k dispozici speciální dotazník, jenž není vůbec náročný na čas a jeho zpracování je velice jednoduché.

2. Knihovní systém

Pro zjištění jak funguje knihovní systém, stačí zajít do školní knihovny a prakticky veškeré informace zjistit pozorováním. V případě nějakých nejasností je možné použít pro objasnění metodu dotazování za použití individuálního rozhovoru.

3. Vozový park

Jak funguje vozový park bychom se mohli dozvědět z dobře sestaveného dotazníku, ale nejjednodušší cesta se jeví použitím individuálního rozhovoru s osobou, jenž má školní vozový park na starosti.

4. Evidence majetku

Vidíme-li do problematiky evidence majetku, je možné zjistit informace za použití dotazníku, avšak nejsnazším způsobem bude krátké interview.

5. Vyřazení majetku

Jedná se o stejný případ jako u evidence majetku.

6. Úklidový systém

V tomto případě bychom si vystačili prostým pozorováním, což by nám však zabralo spoustu času a proto bych doporučil použít krátký rozhovor, nebo dotazník, jenž by však byl složitější na sestavení.

7. Zjišťování stavu a fungování stávajícího systému

Pro zjištění stavu a fungování systému je vhodné použít dotazník, nebo skupinové interview.

8. Zavedení nového systému

Chceme-li zavést nový systém, je potřeba to probrat s kompetentní osobou, která většinou figuruje na vyšších pracovních místech, jako například na VŠE rektor a za ním s dotazníkem opravdu přijít nemůžeme. Tudíž je potřeba se s ním domluvit na sjednání schůzky a provést s ním rozhovor za účasti kompetentních osob.

9. Spokojenost s novým (starým) systémem

Pro zjištění spokojenosti by se mohlo použít interview, které by však bylo časově náročnější a tak bude nejlépe použít dotazník, který za krátký čas obsáhne velké množství respondentů.

10. Workflow bakalářských (diplomových) prací

Postup vyhotovení a odevzdání těchto prací lze vypořádat. V případě dodatečných dotazů se použije rozhovor.

11. Stravovací systém

Jak funguje stravovací systém můžeme též zjistit pozorováním.

12. Spokojenost se stravováním

Jak již bylo výše uvedeno (bod 9) pro spokojenost je nejlépe použít dotazník.

13. Vytápění budov

Jak funguje vytápěcí systém budov bychom mohli zjistit pozorováním, avšak v určitých chvílích by to bylo zdlouhavé. V těchto případech bych doporučil interview.

14. Úschovný systém

Zde nám postačí použít metodu pozorování.

15. Fungování účetního systému

Tato problematika je složitější a proto je potřeba jí už určitým způsobem rozumět. Poté se již dá použít dotazník pro přiblížení daného systému a poté dořešit zbývající části individuálním nebo skupinovým interview.

16. Podatelna (poštovní systém)

Stačí si zajít do podatelny a jednoduchým vypořádáním zjistíme, jak tento systém funguje.

17. Ubytování na kolejích

Zde se bude hodit použití jak dotazníku, tak rozhovoru, případně skloubit obě metody dohromady.

18. Parkování

Zde bych propojil pozorování s jednoduchým a nenáročným interview.

19. Správa hesel

V této situaci je na výběr použití dotazníku i interview.

20. Správa IT

Správa IT je na VŠE rozsáhlejší, má své jednotlivé útvary a proto se doporučuje použití metody rozhovoru.

21. Hodnocení (spokojenost) předmětů, profesorů

Pro hodnocení předmětů a podobného je jednoduchou a nejsnazší cestou použít dotazník.

22. Pravomoce

V tomto případě je to o něco složitější než správa hesel a proto bych doporučil použít metody interview.

23. Objednávání drobného či investičního majetku

Jak se objednává majetek bychom mohli vypořádat, avšak nejjednodušší by bylo použití krátkého rozhovoru.

24. Tok faktur

Informace o této situaci můžeme nejlépe zjistit dotazováním pomocí malého interview.

25. Správa areálu VŠE

Správa areálu je rozsáhlejší a proto je nejlépe použít metodu interview se zasvěcenými osobami.

26. Archivace dokumentů

Archivace dokumentů je zákonem stanovená činnost a proto můžeme použít i metody sekundární spojené s doplňujícím rozhovorem.

27. Zápis předmětů

Fungování tohoto systému je jednoduché a postačí nám použít metodu pozorování.

28. Omluvení předmětu

Pro zjištění jak je možné omlouvat předměty je nejsnazší použít jednoduché interview.

29. Ukončení studia

Možnosti jak funguje systém automatického ukončování studia a co pro ukončení musíme udělat je nejlépe zjistit pomocí rozhovoru.

30. Přiřazování učeben

Jak funguje systém přiřazování učeben je nejlépe zjistit od osoby, která to má na starosti individuálním rozhovorem.

31. Vyřizování žádostí

Pro získání informací o tom, jak funguje postup při podání a vyřízení žádosti je nejlépe použít metodu interview.

32. Ukončení pracovního poměru

Proces ukončení pracovního poměru je v různých společnostech různý a proto bychom asi nesestavili správně dotazník a proto je lepší použít pro sběr informací rozhovor.

33. Inventory

Pro zjištění informací o inventurním systému se může použít metoda dotazníku, popřípadě doplnit potřebné informace za pomoci interview.

9. Závěr

Jak již bylo ve výše uvedených kapitolách napsáno, tato bakalářská práce je zaměřena na srovnání metod sběru informací. Jestliže chceme něco porovnávat, musíme nejprve o dané věci vědět určitá fakta. Proto bylo nutné si nejprve detailněji rozebrat způsoby sběru informací, přičemž důraz byl kladen zejména na dotazník a interview.

Dříve, než začneme zpracovávat dotazník či interview, je nezbytné si na začátku vysvětlit, jak při sběru informací postupovat. K tomu nám slouží pět základních kroků, kterými jsou definování problému a cílů, specifikace potřebných informací, identifikace zdrojů informací, stanovení metod sběru informací a vypracování projektu. Ve zkratce by se tyto kroky daly nahradit otázkami co, kdo, kdy, kde, jak a proč. První dva kroky jsou, dalo by se říci, zatím neutrální, které slouží ke zjištění, proč se vlastně do sběru informací pouštět a jaké informace očekáváme, že získáme. Až třetí krok nám signalizuje a určuje, jakou metodou budeme informace získávat. Posledním krokem vše zrekapitulujeme, jak vše bude probíhat a zda-li je to vůbec reálné.

Po vysvětlení souvislostí sběru informací a práce s informacemi jako takové vůbec, lze přistoupit k problematice metod, pomocí kterých potřebná data získáváme. Je dobré vědět, jaké metody sběru informací máme k dispozici a následně, jaká by byla nejvhodněji použitelná pro konkrétní případ. Metody jsou rozděleny na dvě skupiny, a to skupinu sekundárních metod, to jsou informace již kdesi sepsané a je snadné je takřka bez většího úsilí získat a skupinu primárních metod, která nás již nutí k vypracování projektu, protože se tyto žádané informace zatím nikde nevyskytují ve formě nějakého dokumentu.

Jak už bylo avizováno, pro tuto práci byly jako metody sběru informací vybrány interview a dotazník, které jsou v této bakalářské práci podrobněji rozepsány. Interview je vhodné použít při menším množství respondentů, chceme-li získat příčiny chování, pocity, emoce osob i pokud potřebujeme identifikovat a shromáždit veškeré informace o firemním IS, neboli proniknout hlouběji do podstaty systému. Informace se sbírají za pomoci tazatele, na kterého jsou kladeny větší nároky na kvalitu jeho práce, vzhledu a chování. Tazatel může vést buď individuální rozhovor, nebo skupinovou diskuzi a podle daného problému může být interview standardizované, kdy tazatel respondentovi klade otázky přesně podle připraveného dotazníku, nebo nestandardizované, kdy klade otázky zcela volně podle průběhu diskuze, avšak s cílem získat předem stanovené informace. Výhodou interview je snazší tvorba otázek a jelikož se jedná o osobní kontakt tazatele a respondenta, je možné získat informace i pomocí metody pozorování, může poskytnout více detailních informací z doplňujících otázek. Má však i své nevýhody. Mezi největší patří závislost úspěchu na tazateli, náročnost na čas a horší zpracování odpovědí.

Dotazník je jedním z nejběžnějších nástrojů sběru informací, i díky schopnosti kontaktovat širokou veřejnost v krátkém časovém úseku. Používá se zejména za účelem získat názory a fakta od respondentů. Hlavní riziko spatřuji v tom, že příprava dobrého dotazníku není zrovna snadná, je nutné si uvědomit, jakou strukturu by měl mít a správně volit a formulovat typy otázek. Jelikož nedochází většinou ke kontaktu tazatele a respondenta, musí upoutat jeho pozornost. Je potřeba se zaměřit na srozumitelnost, přehlednost, jednoduchost, korektnost, typografickou a grafickou úpravu dotazníku. Dále je nutné si uvědomit, že se skládá z úvodu, statě a závěru. Máme-li dotazník sestaven, musí být před konečným použitím ještě vyzkoušen na menším počtu lidí, aby

se ověřila jeho bezchybnost. Tento krok se nazývá pilotáž. Hlavními výhodami dotazníku jsou menší nákladnost, jednoduchost na vyplnění a zpracování odpovědí a neovlivnitelnost tazatelem. Mezi nevýhody patří možnost obtížného získávání respondentů, náročnost na sestavení dotazníku a možnost ovlivnění ostatními otázkami, kdy si respondent může přechíst celý dotazník a až následně jej vyplňovat.

Při srovnání dotazníku a interview je možné vyzorovat, že pomocí těchto dvou metod sběru informací se získávají především data primárního charakteru a také informací krátkodobých či opakujících se situací. Obě tyto metody jsou relativně časově i finančně dostupné a jejich efektivnost záleží na správném sestavení otázek a schopnosti tazatele vést interview. Avšak výčet odlišností je o poznání obsáhlejší. Mezi nejpodstatnější můžeme řadit náklady, počet dotazovaných, kontrola výběru respondentů, pravdivost a upřímnost odpovědí, nároky na tazatele, návratnost a zpracování informací. Z toho důvodu není při výběru metody jedno, kterou metodu zvolit, je však dobré, že se dají velice dobře kombinovat a v praxi se toho také velice často využívá.

V poslední kapitole jsem si jako praktickou část vybral společnost, kterou jsem posuzoval jako celek, a dovolil jsem si navrhnout, jaké metody by byly nejvhodnější pro získání informací, rozbor situací a používaných systémů. Jedná se o VŠE, jelikož je mi tato společnost velice blízká, vzhledem k mému zaměstnání a studiu. Zabýval jsem se její organizační, ekonomickou i akademickou částí působnosti. Došel jsem k poznatku, že pokud chceme znát určité názory či fakta, využijeme dotazník. Ten můžeme použít i při získávání informací ohledně nějakého systému, avšak zde je již potřeba o dané problematice něco vědět, abychom mohli správně volit otázky a výběr odpovědí. V jiném případě je nutné použít interview k hlubšímu proniknutí do dané situace a

následnému vyvození správných závěrů. Ve snazších případech je možné použít pouze metodu pozorování.

Moje bakalářská práce na téma: „Srovnání vybraných metod sběru informací (interview, dotazník)“ pro mě měla značný význam, přinesla mi spoustu poznatků, zejména o interview a dotazníku a jejich přípravě. Díky ujasnění si obou metod a jejich srovnání, jsem schopen tyto teoretické kroky přípravy interview resp. dotazníku využít ve své možné budoucí profesi. Je až neuvěřitelné, jak člověk některá slova – jako je například příprava – považuje za samozřejmost a přitom si není plně vědom toho, jaké všechny kroky to s sebou přináší a co všechno je k přípravě takového interview resp. dotazníku potřeba.

Literatura:

Analýza a návrh systémů (Stanislav Horný)

Vybrané kapitoly systémové metodologie (S. Horný, H. Palovská, M. Václavíková)

Základy marketingu (kolektiv)

Firemní strategie pro praxi: praktický návod pro manažery a podnikatele (J. Charvát)

Marketingový výzkum, Metodologie a aplikace (Kamil Zbořil)

Marketingový výzkum, Teorie a praxe (Václav Malý)

Chování spotřebitele a výzkum trhu (H. Bártová, V. Bárta, J. Koudelka)

Sylaby – Analýza IS – Metody sběru informací (S. Horný)

Využití interview a dotazníků při analýze IS/IT (M. Vycpálek)

Srovnání vybraných metod sběru informací (interview, dotazník) (D. Krulíková)