

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Phuong Thi Truong

Vliv pořadí otázek

Diplomová práce

Praha 2017

Autor práce: **Phuong Thi Truong**

Vedoucí práce: **Ing. Mgr. Jiří Remr, Ph.D., MBA**

Rok obhajoby: 2017

Bibliografický záznam

TRUONG, Phuong Thi. *Vliv pořadí otázek*. Praha, 2017. 86 s. Diplomová práce (Mgr.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra sociologie. Vedoucí diplomové práce Ing. Mgr. Jiří Remr, Ph.D., MBA.

Abstrakt

Tato práce se zaměřuje na metodologický jev zvaný efekt pořadí otázek, ve kterém předcházející otázky v dotazníku mohou ovlivnit odpovědi u následujících otázek. Předchozí otázky mohou během kognitivního procesu odpovídání vyvolat určité myšlenkové asociace a představy, které jsou následně snadněji dostupné při odpovídání na následující otázku. Tyto informace mohou být při výběru odpovědi využity, čímž může nastat vychýlení odpovědi. Stejně otázky umístěné v odlišném pořadí mohou generovat odlišné odpovědi. Různé pořadí otázek se může vyznačovat odlišnou kognitivní zátěží. Cílem této práce je posouzení kognitivní zátěže různého pořadí stejných otázek. Sběr dat je proveden kognitivními rozhovory, které pomáhají odhalit, jak respondenti během vyplňování dotazníku pracují s jednotlivými otázkami, a identifikovat jednotlivé typy efektu pořadí. V práci rozlišují tyto typy efektu pořadí: efekt přenesení, obráceného účinku, asimilace a kontrastu. Méně zatěžující je pořadí, ve kterém konkrétní otázka předchází obecnou otázku, jelikož je vyvolaná informace z konkrétní otázky snadněji přístupná pro interpretaci obecné. Méně zatěžující je také pořadí od negativní otázky k pozitivní otázce, které vyvolává silnější emoce, než obrácené pořadí.

Abstract

This thesis deals with a methodological phenomenon called order effect. This effect creates a situation where the preceding questions influence answers of the subsequent questions. During cognitive responding process, the preceding questions may evoke specific mental associations and ideas that are more easily accessible afterwards during responding of the following questions. This induced information may be used during answer selection process which may cause bias in answers. The same questions placed in different order can generate different answers. Different question order can have different cognitive burden. The aim of this thesis is cognitive burden assessment of different question orders. Data collection was conducted by cognitive interviews which helped to detect how respondents work with particular questions during questionnaire responding process, and to identify specific types of order effect. There are four types of order effect: carryover effect, backfire effect, assimilation and contrast effect. A specific question preceding a general question evokes information which is more accessible for interpretation of a general question therefore this question order is less burdensome. Also the order from negative to positive question is less burdensome than the opposite order because it evokes stronger emotions.

Klíčová slova

efekt pořadí, kognitivní zátěž, kognitivní proces odpovídání, chyba měření

Keywords

order effect, cognitive burden, cognitive process in responding, measurement error

Rozsah práce: 122 207 znaků včetně mezer

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 31. 7. 2017

Phuong Thi Truong

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu diplomové práce Ing. Mgr. Jiřímu Remrovi, Ph.D, MBA za průběžné konzultace, podněty a cenné rady. Dále bych ráda poděkovala respondentům a respondentkám za účast ve výzkumu.

Institut sociologických studií UK FSV
Projekt diplomové práce

Předpokládaný název práce: Vliv pořadí otázek

1. Teoretická východiska

Pořadí otázek v dotazníku může vyvolat určité problémy, jelikož jednotlivé otázky neexistují samy o sobě, ale figurují v koexistenci s ostatními (Disman 2002:156). „Každá otázka může ovlivnit odpovědi na všechny otázky následující. V dotazníku, za předpokladu, že zkoumaná osoba přečte celý dotazník dříve, než jej počne zodpovídat, může ovlivnit odpovědi na kteroukoliv z ostatních otázek.“ (Disman 2002:156). Disman toto nazývá jako haló efekt. Rozdílné pořadí otázek a tedy potažmo odlišný obsah dotazníků může výrazně ovlivnit odpovědi respondentů a zvýšit tak chybu měření (Rasinski 1989, Holyk 2008). Každý respondent může vnímat jednotlivá slova i celý kontext dotazníku různě, jelikož v nich může vyvolat odlišné asociace, evokovat v nich rozdílné představy a dojmy, čímž lze vysvětlit rozdíly mezi odpověďmi. Důležitou roli při vyplňování dotazníku hrají psychologické a kulturní faktory, na základě kterých se respondent orientuje v položených otázkách (Brancato *et al.* 2006:31). Každé slovo použité v otázce může nasměrovat respondentovu odpověď určitým směrem. Dotazovaný vnímá položenou otázku ve vztahu k předchozím otázkám a i ve vztahu k celému dotazníku (Holyk 2008:142). Výsledky výzkumu tak mohou „záviset na detailech týkajících se konstrukce dotazníku a formulace“ (Noelle-Neumann 1970:191).

Respondenti procházejí při kognitivním procesu odpovídání čtyřmi fázemi. Jedná se o porozumění, vyvolání informace, posouzení a zodpovězení. Ne vždy respondent během tohoto procesu odpovídání projde postupně všemi fázemi a co je také důležité, každá fáze odpovídání může být ovlivněna položkou v dotazníku (Tourangeau 1992:36-37). „Předcházející položka může změnit respondentovu interpretaci následující ‚cílové‘ otázky, jaká kritéria vyhledá při formulování svých odpovědí, které standardy a normy aplikuje na formování požadovaného úsudku a jak sdělí svoje odpovědi“ (Tourangeau 1992:37). U otázek, které vyžadují hlubší zamyšlení nebo delší hledání v paměti, se vliv kontextu předchozích otázek může vyskytovat pravděpodobněji (Smith 1991).

Příkladem vlivu pořadí otázek jsou otázky ptající se na postoj k interrupci v různých situacích. V případě, že se první otázka bude ptát na postoj k legálním

potratům, pokud je vysoká šance výskytu vážného defektu u dítěte, a druhá otázka nabídne jako důvod k potratu to, že žena už je vdaná a nechce další děti, ovlivní negativně první otázka počet pozitivních odpovědí na druhou otázku. V případě obráceného pořadí otázek by byl počet pozitivních odpovědí na druhý důvod potratu (žena již další dítě nechce) vyšší (Schuman, Presser, Ludwig 1981).

Efekt pořadí otázek je možné zkoumat na výzkumu provedený split-ballot designem, který eliminuje všechny ostatní vlivy v jednotlivých částech dotazníku na chybu měření kromě vlivu samotných otázek. Vzorek respondentů je v tomto designu náhodně rozdělen na několik segmentů, které podléhají stejným podmínkám a jsou dotazovány simultánně každý segment jinou verzí dotazníku (Noelle-Neumann 1970:191).

2. Cíle diplomové práce

Cílem této práce je prozkoumat a vysvětlit, jak a proč respondenti reagují na odlišné pořadí otázek. Tento jev má za následek odlišný kontext dotazníku a respondenti následně odpovídají na věcně stejné otázky jinak. Zjištění by mohlo sloužit k hlubšímu pochopení procesu odpovídání.

3. Výzkumná otázka

Výzkumnými otázkami jsou: jak respondenti vnímají a reagují na odlišné pořadí otázek? Proč na změnu pořadí otázek reagují daným způsobem?

4. Metodologie

V této práci budu nejprve analyzovat veřejně dostupná data z amerického výzkumu General Social Survey a z českého výzkumu Naše společnost prováděný Centrem pro výzkum veřejného mínění. Vyberu si výzkumy provedené split-ballot designem, na kterých lze sledovat vliv změny pořadí otázek. Na základě této analýzy se pokusím definovat jednu kategorii respondentů, která na tento jev reaguje nejvýrazněji. Poté provedu hloubkové rozhovory s respondenty odpovídající dané kategorii. Hloubkovými rozhovory bych ráda získala detailní informace o tom, jak je efekt pořadí otázek konkrétně vnímán, jak na respondenty působí a jak je jimi reflektován. Přestože hloubkové rozhovory postavím mimo jiné na zjištění z amerických dat, mezikulturní rozdíl by neměl vadit, jelikož v této práci nejde o mezinárodní srovnání, ale o popis a

analýzu vlivu metodologického jevu způsobující chybu měření. Navíc, každý respondent prochází při odpovídání stejným kognitivním procesem.

5. Předpokládaná struktura diplomové práce

- 1) Úvod
- 2) Teoretická část
 - a) Podstata vlivu pořadí otázek
 - b) Kognitivní proces odpovídání
 - c) Příklady zkoumání problému
- 3) Empirická část
 - a) Metodologie
 - i) Výzkumná otázka
 - ii) Popis a analýza kvantitativních dat
 - iii) Popis a analýza hloubkových rozhovorů
 - b) Reflexe výzkumníka
- 4) Zjištění
- 5) Diskuze
- 6) Závěr

6. Základní literatura k tématu

Biemer, Paul P et al. *Measurement Errors in Surveys*. Hoboken, N.J.: Wiley, 2004, 760 s.

Groves, Robert M. *Survey Errors and Survey Costs*. Hoboken, N.J.: Wiley, 2004, 590 s.

Hedges, B. M. Question Wording Effects: Presenting One or Both Sides of a Case. *Journal of the Royal Statistical Society. Series D (The Statistician)* [online]. 1979, 28 (2), s. 83-99 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2987682>

Jabine, Thomas B et al. *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*. Washington, D.C.: National Academy Press, 1984, 176 s.

Knäuper, Bärbel. The Impact of Age and Education on Response Order Effects in Attitude Measurement. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1999, 63 (3), s. 347-370 [cit. 23.11.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2991712>

Lavrakas, Paul J. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2008, 1072 s.

Morgan, Roy. A Note on Question Wording [cit. 16.12.2015]. Dostupné z: *ng. The Public Opinion Quarterly* [online]. 1948, 12 (2), s. 328 <http://www.jstor.org/stable/2745273>

Noelle–Neumann, Elisabeth. Wanted: Rules for Wording Structured Questionnaires. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1970, 34 (2), s. 191-201 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2747417>

Rasinski, Kenneth A. The Effect of Question Wording on Public Support for Government Spending. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1989, 53 (3), s. 388-394 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2749127>

Schwarz, Norbert a Seymour Sudman. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992, 353 s.

Tourangeau, Roger, Lance J. Rips a Kenneth Rasinsky. *The Psychology of Survey Response*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000, 416 s.

Zdroje použité při přípravě projektu:

Brancato, G et al. Handbook of Recommended Practices for Questionnaire Development and Testing in the European Statistical System. In *Istat* [online]. 2006, 162 s. [cit. 3.12.2015]. Dostupné z:

http://www.istat.it/it/files/2013/12/Handbook_questionnaire_development_2006.pdf

Disman, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002, 374 s.

Holyk, Gregory G. Context Effect. In Paul J. Lavrakas, ed. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2008, s. 142.

Noelle–Neumann, Elisabeth. Wanted: Rules for Wording Structured Questionnaires. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1970, 34 (2), s. 191-201 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2747417>

Rasinski, Kenneth A. The Effect of Question Wording on Public Support for

Government Spending. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1989, 53 (3), s. 388-394 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2749127>

Schuman, Howard, Stanley Presser a Jacob Ludwig. Context Effects on Survey Responses to Questions About Abortion. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1981, 45 (2), s. 216-223 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2748793>

Smith, Tom W. Context Effects in the General Social Survey. In P. P. Biemer, R. M. Groves, L. Lyberg, N. Mathiowetz, and S. Sudman, eds. *Measurement Errors in Surveys*. New York: Wiley & Sons, 1991, s. 57-72.

Tourangeau, Roger. Context Effects on Responses to Attitude Questions: Attitudes as Memory Structures. In Norbert Schwarz a Seymour Sudman, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992, s. 35-47.

Obsah

ÚVOD	2
1. TEORETICKÁ ČÁST	3
1.1 PŘEDSTAVENÍ EFEKTU POŘADÍ OTÁZEK	3
1.2 DOTAZNÍK JAKO NÁSTROJ PRODUKUJÍCÍ CHYBU MĚŘENÍ	5
1.3 KOGNITIVNÍ PROCES ODPOVÍDÁNÍ	7
1.4 ODLIŠNÁ ZÁTĚŽ RŮZNÉHO POŘADÍ OTÁZEK	9
1.5 SHRNUÍ	10
1.6 KONKRÉTNÍ PROJEVY EFEKTU POŘADÍ OTÁZEK	11
1.6.1 <i>Postojové otázky</i>	11
1.6.2 <i>Efekt asimilace</i>	12
1.6.3 <i>Efekt kontrastu</i>	13
1.6.4 <i>Efekt přenesení</i>	13
1.6.5 <i>Efekt obráceného účinku</i>	18
1.6.6 <i>Shrnutí</i>	19
2. METODOLOGICKÁ ČÁST	19
2.1 CÍL VÝZKUMU	19
2.2 KOGNITIVNÍ ROZHOVOR	20
2.3 TVORBA DOTAZNÍKU	21
2.4 SBĚR DAT	27
2.5 ANALÝZA KOGNITIVNÍCH ROZHOVORŮ	28
2.6 LIMITY KOGNITIVNÍHO ROZHOVORU A REFLEXE VÝZKUMU	29
3. ANALYTICKÁ ČÁST	30
3.1 SROVNÁNÍ EFEKTU POŘADÍ V JEDNOTLIVÝCH SEKCÍCH	31
3.1.1 <i>Sekce obecné otázky</i>	31
3.1.2 <i>Sekce spokojenost s bydlištěm</i>	38
3.1.3 <i>Sekce životní prostředí</i>	44
3.1.4 <i>Sekce důvěra</i>	50
3.1.5 <i>Sekce migrace</i>	54
3.2 SHRNUÍ	60
4. DISKUZE	64
ZÁVĚR	67
SUMMARY	68
POUŽITÁ LITERATURA	69
SEZNAM PŘÍLOH	74
PŘÍLOHY	75

Úvod

Tématem této diplomové práce je vliv pořadí otázek. Jedná se o metodologický jev, ve kterém pořadí otázek v dotazníku může ovlivnit výběr odpovědi u následující otázky. Položená otázka je respondentem zpracována v kontextu předchozích otázek. Odlišné rozestavení stejných otázek tak může vyvolat jiné myšlenkové představy a asociace a to může vyústit v odlišnost odpovědi u daných otázek. Získané odpovědi a následné výsledky výzkumu mohou být tímto efektem zkreslené. Navíc rozdílné pořadí stejných otázek se může vyznačovat také odlišnou kognitivní náročnost při odpovídání. Respondenti si mohou díky předcházející otázce vytvořit určité souvislosti, vyvolat určité představy a myšlenky, které poté použijí při odpovídání na následující otázku. Využití těchto informací může respondentům pomoci při odpovídání, napovědět jim, jak si danou otázku vyložit, a tedy snížit vynaložené úsilí při hledání odpovědi.

Cílem této práce je posouzení kognitivní zátěže různého pořadí stejných otázek. Ve výzkumu zkoumám efekt pořadí mezi dvěma dotazníky obsahující totožné otázky umístěné v odlišném pořadí. Srovnávám, jak respondenti odpovídali na určité otázky a které pořadí otázek považují za méně zatěžující. Práce je rozdělena do čtyř částí. V první, teoretické části práce, se zabývám popisem vzniku efektu pořadí otázek a popisem konkrétních projevů tohoto jevu. Dále se zde věnuji kognitivnímu procesu odpovídání, ve kterém nastává vychýlení odpovědi. V druhé, metodologické části práce, popisují cíle výzkumu a sběr dat provedený kognitivními rozhovory. Jedná se o metodu vhodnou pro odhalení toho, jak respondenti zpracovávají jednotlivé otázky a jak vybírají jednotlivé odpovědi. V této části také popisují tvorbu a obsah dvou verzí uměle vytvořeného dotazníku lišících se od sebe pořadím otázek, jež byly použity během rozhovorů. Ve třetí, analytické části práce, se věnuji srovnání odpovědí na určité otázky obou verzí dotazníku a také představuji konkrétní projevy efektu pořadí vyskytnuté během kognitivních rozhovorů. Na základě výpovědí respondentů posuzuji, které pořadí bylo pro respondenty méně náročné na odpovídání. Poslední částí je diskuze, kde diskutuji zjištění vyplývající z rozhovorů s poznatky z teoretické části.

1. Teoretická část

1.1 Představení efektu pořadí otázek

Vliv pořadí otázek je jev, při kterém samotné pořadí otázek může ovlivnit odpovědi. Jednotlivé otázky neexistují samy o sobě, ale figurují v koexistenci s ostatními (Disman 2002:156). Vliv pořadí může vzniknout „kvůli problémům s pochopením otázky, se zapamatováním relevantní informace, s tvorbou vhodné odpovědi nebo při dalších mentálních procesech“ (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:2). Dotazovaný totiž vnímá položenou otázku ve vztahu k předchozím otázkám i k celému dotazníku (Holyk 2008:142). Výsledky výzkumu tak mohou „záviset na detailech týkajících se konstrukce dotazníku a formulace“ (Noelle-Neumann 1970:191). Výzkumník by při sestavování dotazníku měl mít na mysli mimo jiné také to, v jakém pořadí budou otázky předkládány. Otázka může v respondentovi odstartovat složitý sled úsudků a vyvozování, který může ovlivnit odpověď (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:50). Předchozí položky mohou udělat určité úvahy významnější, přednější, důležitější a tudíž budou později pravděpodobněji zařazeny do cílové položky, tedy budou zahrnuty při posuzování dotázané záležitosti (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:317). Výsledky výzkumu mohou být takto ze strany respondenta zkresleny.

Efekt pořadí spočívá na různých kognitivních a sociálně-psychologických procesech. Vliv může mít samotná pozice otázky, dotazované téma první otázky nebo také implicitní či explicitní postoj respondentů k tématu první otázky (Smith 1982:14-15). Předchozí otázka vede k formování postoje nebo změně postoje projevující se v následující otázce (Smith 1982:14). Předchozí otázka může pomoci zpřístupnit již existující myšlenkové spojení nebo informace, přivést respondenta k novým informacím či propojit vzniklé asociace pro vytvoření podkladu k odpovídání na následující otázku (Smith 1982:14). Předchozí otázka může podvědomě aktivovat soubor relevantních vzpomínek, které by v případě nepoložení první otázky nebyly z paměti vytaženy. Aktivace těchto vzpomínek může způsobit změny odpovědí (Pustejovsky a Spillane 2009:223). „Předcházející položka může změnit respondentovu interpretaci následující ‚cílové‘ otázky, jaká kritéria vyhledá při formulování svých odpovědí, které standardy a normy aplikuje na formování požadovaného úsudku a jak sdělí svoje odpovědi“

(Tourangeau 1992:37). Otázka může vyvolat vedlejší efekt „přeinterpretování“. Předchozí otázka může ovlivnit odpověď na následující otázku samotným obsahem nebo odpovědí, kterou daná otázka vygeneruje (Strack 1992:33). Respondent může mít tendenci vyvozováním doplnit nebo rozšířit význam otázky, čímž může nastat vychýlení významu nebo nesprávná interpretace a výzkumník poté získá odlišné odpovědi (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:60-61).

„Předcházející otázka má dvě funkce – aktivační a informační. Aktivační funkce slouží k automatickému spuštění informace, která se stane posléze snadněji dostupnou pro následující otázku. Informační funkce předchozí otázky poskytuje informační základ, ze kterého lze vyvodit zamýšlený smysl otázky“ (Strack 1992:30). Díky těmto funkcím může být předcházející otázka zdrojem informací, které jsou posléze jednodušeji dostupné při odpovídání na další otázku (Strack 1992:25-26). Využití těchto informací, tedy interpretace následující otázky pomocí předchozích otázek, může být ze strany respondenta uvědomované i neuvědomované (Strack 1992:25-26). U informační funkce je třeba, aby si toho byl respondent vědom, tedy všiml si sémantického vztahu mezi oběma otázkami a chápal je jako patřící k sobě (Strack 1992:30). Je-li si respondent vědom tohoto vlivu (např. je-li obsah otázky očividným zdrojem vlivu), může respondent tento vliv dokonce zmírnit (Strack 1992:26). Vliv předchozích otázek se tak liší v tom, do jaké míry otázka určuje odpověď (Strack 1992:23).

Existují tři odlišné způsoby reakce respondenta na pořadí otázek (Strack 1992:23-26). Prvním způsobem je ten, kdy si respondenti při odpovídání neuvědomí vliv předchozí otázky, která automaticky vyvolá spuštění procesů, tedy otázka svým obsahem podvědomě ovlivní proces odpovídání. Druhý způsob vlivu předchozí otázky je ten, při kterém si respondent neuvědomí možnost ovlivnění předchozí otázkou a tím pádem může zastavit potenciální vliv, tedy respondent není ovlivněn předchozí otázkou. Třetím způsobem vlivu je takový, kdy si je respondent vědom vlivu a může záměrně obsahu předchozí otázky využít při dalším odpovídání, nebo jej naopak pomíjet (Strack 1992:23-26).

Informace z první otázky je při odpovídání na druhou otázku snadněji přístupná, což ovlivňuje interpretaci druhé otázky. Navíc také vědomí toho, že lze použít informaci

z první otázky, je součástí procesu odpovídání a respondent tak může úmyslně informace použít. Záleží tedy také na respondentovi, zda vyvolanou informaci využije a jak (Strack 1992:28).

Během procesu odpovídání interpretuje respondent jednotlivé otázky mimo jiné za pomoci předcházejících otázek, které vytvářejí určitý kontext. Liší-li se předcházející otázky, mohou být odpovědi na otázky stejné obsahem, ale položené v jiném kontextu, jiné, jelikož myšlenkové asociace dané předcházejícími otázkami mohou být jiné. Předcházející otázky tak mohou určovat, jak bude respondent interpretovat otázku a potažmo, jak na ni bude odpovídat. Sám respondent může při uvědomění tohoto vlivu efektu pořadí záměrně využít.

1.2 Dotazník jako nástroj produkující chybu měření

Cílem výzkumníků je získat „validní, reliabilní, citlivá, nevychýlená a úplná data“ (Collins 2003:229). Standardizovaný dotazník jako nástroj sběru dat může pomoci dosáhnout takovýchto dat. Otázky v takovém dotazníku by měly být všemi respondenty chápány stejně. Standardizovaný dotazník dále obsahuje otázky ptající se na informace, které respondenti mají a mohou vyvolat nebo vyhledat a otázky jsou formulovány tak, že obsahují všechny nezbytné informace k tomu, aby respondent odpověděl dle potřeby výzkumníka (Collins 2003:230). I přes standardizaci výzkumného nástroje se nelze vyhnout odchýlkám a chybám v měření. Jedním ze zdrojů chyb jsou samotné výzkumné otázky a s nimi spojený proces odpovídání (Collins 2003:230).

Collins (2003:230) uvádí tzv. „task-focused model“, tedy model zaměřující se na jednotlivé úlohy v procesu odpovídání, ve kterých může vzniknout chyba měření (Collins 2003:230). Chyba měření způsobená dotazníkem je jedním ze zdrojů celkové chyby měření (Groves 2004:16). Task-focused model pomáhá odhalit problémy týkající se 1) porozumění, 2) validity, 3) obtížnosti zpracováním otázky a 4) komunikačními obtížemi (Collins 2003:230), které dále rozebírám.

Prvním zdrojem chyb je neporozumění. Nastat mohou problémy týkající se neporozumění určitých slov použitých v otázce, dále může být pro respondenta komplikovaná samotná větná stavba, také může nastat neporozumění samotného úkolu

odpovědět, či neporozumění instrukcím, jak odpovědět. Druhý zdroj chyb je spojen s validitou. Jedná se o problém, kdy respondenti odlišně interpretují stejnou otázku, nebo ji interpretují stejně, ale odlišně od výzkumníkova záměru. Třetím zdrojem chyb měření jsou obtíže se zpracováním otázky. Respondenti nemusí být ochotní nebo schopní vyvolat informaci nutnou pro zodpovězení otázky. Čtvrtým zdrojem jsou obtíže spojené s komunikací nebo výslovností, které mohou ovlivnit nejen respondenta, ale případně také tazatele (Collins 2003:230).

Efekt pořadí otázek produkuje chybu měření následujícím způsobem. Předchozí otázka zvyšuje určitá kognitivní spojení a následné odpovědi jsou vědomě i podvědomě ovlivněny těmito faktory. Téma vznesené předchozí otázkou stimuluje odpovědi na následující otázku (Smith 1982). Např. otázky o postojích ke kriminalitě, položené jako první, vedou k častějším výpovědím o kriminální viktimizaci (Smith 1982:10-11). Dalším příkladem jsou otázky o politice zvyšující počet odpovědí týkající se zájmu o politiku (Smith 1982:10-11). Zvýšený počet odpovědí na dané téma lze vysvětlit různě. Díky předcházející otázce mohli být respondenti schopni vyvolat více informací u následující otázky, což mohlo vést k úplnějším odpovědím (Smith 1982:10-11).

Některé druhy otázek mohou pomoci potlačit efekt pořadí např. otázky na intimní nebo nepříjemná témata (Smith 1982:10). Vliv první otázky na druhou se naopak pravděpodobněji vyskytne, když je třeba odpovídat na relativně těžkou otázku, nebo když je předmět první otázky méně specifikovaný a může se vztahovat na různá témata. Odpovědi může respondent konstruovat nejen na základě vlastních názorů, ale také dle názorů, mínění a hodnot všeobecně platných, jelikož ne vždy má člověk utvořen názor na nějakou záležitost. Při hledání odpovědi si tak může respondent pomoci i předchozí otázkou (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1440).

K identifikování problematických míst v procesu odpovídání lze použít kognitivní rozhovor, který „umožňuje zkoumat procesy, pomocí kterých respondenti odpovídají na výzkumné otázky, a faktory, které ovlivňují poskytnuté odpovědi“ (Collins 2003:231). Kognitivní rozhovory se tedy využívají ke zkoumání toho, jak respondenti rozumí, zpracovávají a reagují na předkládané otázky. Důraz je kladen na hledání potenciálních problémů v celém procesu odpovídání (Willis 2005:1). Testovat lze v podstatě jakýkoliv ústní či psaný podklad nebo materiál za účelem identifikování potenciálních těžko rozpoznatelných nebo skrytých problémů.

Kognitivními rozhovory se tedy testují a vyhodnocují připravované dotazníky (Willis 2005:1). Díky takovému dotazování se můžeme zaměřit na jednotlivé fáze kognitivního procesu odpovídání a detekovat různé problémy související s otázkami. Teoretickým východiskem kognitivních metod, na kterých je založen kognitivní rozhovor, je model odpovídání pocházející z kognitivní psychologie, který je popsán v následující kapitole.

1.3 Kognitivní proces odpovídání

Kognitivní modely procesu odpovídání pomáhají objasnit nebo pochopit rozdílné typy chyb měření (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:319). Proces odpovídání lze rozdělit do čtyř fází: 1) porozumění otázce, 2) vyvolání či vyhledání relevantní informace, 3) vytvoření úsudku pomocí vyvolané informace a 4) výběr a předání odpovědi (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:7). Tento model je obecně aplikovatelný na všechny typy otázek a způsoby sběru dat (Japec 2007:188), avšak je možné takto uvedený sled jednotlivých fází nedodržet, jelikož do procesu vstupují i vnější faktory např. jak moc přesná nebo podrobná odpověď je vyžadována, nebo jak rychle je třeba odpovědět (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:8). Proces odpovídání není mechanický a poskytnuté odpovědi závisí na řadě kognitivních procesů (Sudman, Bradburn a Schwarz 1996).

V první fázi porozumění se respondent seznámí s otázkou a jejími instrukcemi, identifikuje cíle a význam otázky a propojí klíčové pojmy s relevantními koncepty. Collins (2003) ve svém task-focused modelu zahrnuje problémy s porozuměním a validitou, které se tedy mohou vyskytnout již v první fázi. Pochopení jednotlivých otázek se může mezi respondenty lišit, např. z důvodu neporozumění určitým slovům v otázce, nebo z důvodu odlišného pochopení stejné otázky různými respondenty (Collins 2003:230). Pomoc mohou respondenti hledat v informacích vyvolaných pomocí předchozích otázek. Respondenti mohou následně odlišně interpretovat obsah nebo účel otázky, např. jak detailně mají odpovědět nebo co mají odpovědět, což vede k odlišným odpovědím (Collins 2003:232). V této fázi předchozí otázka vytváří tzv. efekt přenesení („carry-over“). Jedná se o vytvoření „interpretativního rámce pro následující otázku“ (Tourangeau 1992:37). Díky tomuto rámci může respondent interpretovat pro něj neznámá nebo nejednoznačná témata propojením a posouzením, zda se následující otázka tematicky váže na předchozí (Tourangeau 1992:37).

Další efekt, který může nastat v první fázi kognitivního procesu, je tzv. efekt obráceného účinku („backfire“) objevující u dvojice otázek konkrétní-obecná. Je-li obecná otázka položená jako druhá, po konkrétní, respondent vyloučí obsah konkrétní otázky z interpretačního rámce pro obecnou otázku. Druhou, obecnou otázku respondent považuje za dotaz na novou informaci (Tourangeau 1992:37-38). Oba tyto efekty mohou nastat v každé fázi procesu odpovídání (Tourangeau 1992).

V druhé fázi procesu odpovídání probíhá vytváření vyhledávací strategie, pomocí které respondent vyvolá vzpomínky či informace sloužící k nalezení odpovědi. Během této fáze se generují podněty, které spouští vyvolání informací a vzpomínek z dlouhodobé paměti. Případné neúplné vzpomínky jsou zaplněny pomocí odvozování (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:9-10). V této fázi vyvolání se respondent rozhodne, co si myslí. Vyvolané informace mohou obsahovat „přesvědčení, pocity, představy, vzpomínky, nebo hodnocení“ (Tourangeau 1992:36). V této fázi může být vyvolaná informace z předchozí otázky použita pro zodpovězení následující otázky (Tourangeau 1992:38). V některých případech může být proces vyvolávání ztížen. Collins (2003:232) zmiňuje problémy, kdy respondent není ochoten nebo schopen vyvolat odpověď. Může se jednat např. o dotazy na běžné události a situace. Těch respondent může během svého života získat velké množství, a tím pádem může vzniknout tendence konkrétní událost přesně nevyvolat právě z důvodu velkého množství těchto událostí. Místo toho pouze odvozuje či interpretuje pomocí již vyvolaných informací z předcházejících otázek (Collins 2003:232).

Ve třetí fázi posouzení probíhá zhodnocení relevance a úplnosti vyvolané vzpomínky. V této fázi probíhá implementování respondentova vlastního chápání určité události do otázky (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:10) a formulování odpovědi na položenou otázku (Collins 2003:233). Respondenti mohou během procesu vytváření úsudku uvažovat nad tím, zda „porozuměli otázce, zda se otázka vztahuje na jejich situaci, zda se ptá na informaci, kterou mají, jak podrobná a přesná má být tato informace nebo zda je třeba upravit či přizpůsobit odpověď dle potřeb dané otázky“ (Collins 2003:233). V této fázi může předchozí otázka vyvolat použití stejné normy pro posouzení následující otázky. Předchozí otázka se stává „výchozím bodem“ pro zodpovězení následující (Tourangeau 1992:38). Jelikož si respondent nemusí vybavit všechny události vztahované k položené otázce, je možné při vytváření odpovědi skutečnou míru a rozsah události na základě vyvolaných částí odhadnout a tím vytvořit

odpověď, k čemuž může napomoci informace z předcházející otázky (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:10-11). Dále při hledání odpovědi, např. na postojovou otázku, může nastat problém, při kterém respondent nemá názor na danou otázku a musí si ho na místě vytvořit. Svůj postoj k dotazované informaci respondent může založit na postoji k něčemu, co lze snadno vyvolat v paměti, jako je informace z předchozích otázek (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:13).

Ve čtvrté fázi dochází u respondenta k vytvoření odpovědi na základě vyvolaných informací z paměti. „To může proběhnout dvěma procesy: mapováním odpovědi vzhledem k nabízeným odpovědím a sestavením odpovědi z důvodu její konzistentnosti či přijatelnosti“ (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:13). V této fázi může předcházející otázka mít vliv na respondenta projevující se tak, že respondent může upravovat odpověď tak, aby zachoval logickou a psychologickou konzistentnost. Právě kvůli zachování konzistentnosti nastává efekt přenesení (Tourangeau 1992:38-39). Tendence udržovat tuto kognitivní konzistentnost je lidem vlastní (McGuire 1960:345). U otázek, které spolu logicky souvisí, může nastat změna odpovědí, zvláště jsou-li otázky postaveny blízko sebe. Těsná blízkost otázek má za následek větší potřebu udržovat jednotnost názorů a tedy i odpovědí (McGuire 1960:347). Existují však také důvody, jako je obava z přijetí extrémního stanoviska, které mohou vést k efektu obráceného účinku. Jedná se např. o situaci, kdy respondent v několika předešlých otázkách podpořil jednu stranu názoru, takže u další otázky opětovnou podporu odmítne, aby nevypadal jako silný stoupenec (Tourangeau 1992:39).

1.4 Odlišná zátěž různého pořadí otázek

Během tvorby dotazníku je důležité brát v úvahu, jak postavit jednotlivá témata v dotazníku (Brace 2004:49). Obecným pravidlem je začínat dotazník obecnými tématy a poté přejít ke konkrétním, např. v dotazníku hodnotící určitý produkt je dobré se nejdříve dotázat na respondentovo obecné nákupní chování a poté na hodnocení konkrétního produktu (Brace 2004:49). V tomto pořadí není respondent ze začátku zatížen informacemi o produktu a hodnocení obecné otázky tak není ovlivněno. Umístění konkrétní otázky před obecnou by mohlo způsobit opětovné hodnocení jejího obsahu v dalších otázkách a navíc by mohlo být hodnocení náročnější, protože by respondent neměl možnost se nad danou situací všeobecně zamyslet, vzpomenout si a uvědomit si své zkušenosti, chování a postoje k tématu (Brace 2004:49).

Martin a Harlow (1992:89) zmiňují, že pořadí otázky od konkrétní k obecné může mít dva následky. Prvním je ten, kdy konkrétní otázka poslouží k vytvoření informací, které jsou následně přístupné pro další otázky, a odpovědi na následující otázky jsou tak provázané. Na druhou stranu může konkrétní otázka určit, co respondent nemá zahrnout do následující obecné otázky, tedy odpovídat na jiné záležitosti, než bylo předtím zodpovězeno (Martin a Harlow 1992:89). Přemýšlení nad novou informací po konkrétní otázce však může vyžadovat velké kognitivní úsilí, než využití již vyvolané informace. Vyvine-li respondent větší kognitivní úsilí při odpovídání u druhé obecné otázky, provázanost odpovědi u této otázky s první konkrétní otázkou bude menší (Martin a Harlow 1992:89). Pokud však respondent využije informaci z předcházející konkrétní otázky, bude pořadí od konkrétní po obecnou otázku jednodušší na zodpovězení (Smith 1992:172).

Pořadí konkrétní-obecná dává respondentům více času utřídit si myšlenky (Smith 1992:172), avšak obecné otázky v tomto pořadí více podléhají vlivu kontextu vytvořeného předchozími otázkami, než konkrétní otázky na stejné pozici (Bickart 1992:63). Interpretace obecné otázky tak může být změněna předcházejícími otázkami (Bradburn 1992: 318). Reinterpretace následující obecné otázky tak, aby se její výklad nepřekrýval s předcházející konkrétní otázkou, může nastat v situaci, kdy respondent považuje obě otázky za jednotné (Tourangeau, Rips a Rasinski 2000:205).

Zátěž při odpovídání mohou respondenti úmyslně snižovat (Japac 2007:189). Někteří respondenti nevyvalozí dostatečné kognitivní úsilí, aby poskytli optimální odpověď. Místo toho využijí zkratk v kognitivním modelu odpovídání a poskytnou odpověď, která nevyžaduje náročnou práci (Japac 2007:189). Jedná se např. o situaci, kdy se respondenti důkladně nezamyslí nad významem otázky, nehledají důkladně v paměti, s vyvolanými informacemi pracují ledabyly a při výběru odpovědi jednají chaoticky. Jednotlivé kroky kognitivního procesu odpovídání jsou tak provedeny méně svědomitě a povrchně (Krosnick 1991:215). Efekt pořadí otázek může nabídnout respondentům jednu ze zkratk. Při odpovídání mohou využít již vyvolané informace z předchozích otázek, které jim mohou pomoci odpovědět na další otázky.

1.5 Shrnutí

Pořadí otázek může tedy výrazně ovlivnit výběr odpovědi. Během procesu odpovídání respondent prochází kognitivními úlohami, během kterých je položená

otázka vnímána v kontextu předcházejících otázek a ty mohou některé úvahy při výběru odpovědi upřednostnit, což ovlivňuje přesnost výsledků výzkumu. Respondenti mohou využít vlivu předcházejících otázek vědomě nebo podvědomě. Předchozí otázka poskytuje informační základ, který je posléze snadněji dostupný u dalších otázek, proto mohou předcházející otázky pomoci při odpovídání. Na druhou stranu mohou předcházející otázky vychýlit odpovědi na následující otázky, což je nežádoucí. Problematičnost určitých otázek je možné zkoumat kognitivním rozhovorem, který odhalí, jak respondent u jednotlivých otázek přemýšlí a postupuje. Je tedy nutné znát, jak probíhá kognitivní proces odpovídání. Tento proces se skládá ze čtyř fází: porozumění otázce, vyvolání relevantní informace, posouzení dané informace a předání odpovědi. Předcházející otázka může sloužit jako norma, dle které je možno posuzovat další otázky. Někteří respondenti mohou využít vlivu předchozích témat záměrně, aby si ulehčili odpovídání tím, že vyberou odpověď, která je rychlá, lehká nebo první přijatelná. Nižší kognitivní zátěž při odpovídání je jednou z možností, jak ulehčit respondentům jejich práci, avšak v souvislosti s efektem pořadí otázek je toto také zdrojem vychýlení. Následující kapitola se věnuje konkrétním příkladům efektu pořadí.

1.6 Konkrétní projevy efektu pořadí otázek

Strack (1992) dělí efekt pořadí na dva typy: efekt asimilace, tedy pozitivní ovlivnění, nebo kontrastu, tedy negativní ovlivnění (Strack 1992:24). Tourangeau (1992:37) rozeznává také dva typy a to efekt přenesení („carryover“) a efekt obráceného účinku („backfire“).

V následujících podkapitolách se nejprve věnuji krátkému úvodu o postojových otázkách, které jsou citlivější na vliv kontextu vytvořený předcházejícími otázkami (Schuman a Presser 1996:45) a na které se ve svém výzkumu zaměřuji, a poté jednotlivých efektům dělených dle Stracka (1992) a Tourangeaua (1992).

1.6.1 Postojové otázky

Odpovědi na postojové otázky mohou být výrazně ovlivněné předcházejícími otázkami v dotazníku. Postoj je „psychologická tendence vyjádřena hodnocením určitého subjektu na určité úrovni obliby nebo nelibosti“ (Eagly a Chaiken 1998:269). Postoje jsou vytvořeny osobními zkušenostmi, komunikací s okolím, sledováním médií a dalšími vlivy (Smith 1983:1). Proces vyvolání relevantních přesvědčení a názorů

pro zodpovězení pokládané otázky není mnohdy respondenty proveden důkladně. Mnoho respondentů vyvolá takové názory, které jsou nejsnadněji přístupné v dané chvíli a které jsou ovlivněny předcházejícími otázkami, zvláště jsou-li otázky postaveny za sebou a souvisí spolu (Tourangeau *et al.* 1989). Smith (1983) dále zmiňuje, že se lidé během odpovídání na postojové otázky snaží prohledávat a sjednotit tyto různorodé a v paměti rozházené mentální obrazy do nějakého názoru na dotazovanou věc. Vyjádřený názor je však ovlivněn nejen těmito vzpomínkami, ale také faktory spojenými se samostatným dotazováním. Umístění dvou určitých otázek u sebe může přinést jistá omezení, než kdyby tyto otázky byly položeny odděleně (Smith 1983:1). Příkladem takového vlivu jsou otázky ptající se na názor o přítomnosti amerických novinářů v Sovětském svazu a sovětských novinářů v USA. V případě, že je jako první položena otázka na americké novináře v Sovětském svazu, druhá otázka poskytne více odpovědí podporujících přítomnost sovětských novinářů v USA, než kdyby pořadí bylo obrácené (Smith 1983:1). Dvě související otázky se mohou takto ovlivnit a to, i kdyby mezi nimi ležely jiné otázky. Odpovědi na druhou otázku jsou tak ovlivněny výběrem odpovědi u předcházející otázky (Smith 1983:1).

1.6.2 Efekt asimilace

Efekt asimilace je jev, při kterém předcházející otázka ovlivní odpověď na následující ve stejném směru, např. pozitivní hodnocení u první otázky vyvolá pozitivní odpověď u následující (Strack 1992:24). Příkladem je studie Ottatiho *et al.* (1989), ve které respondenti vyjadřovali postoj ke svobodě projevu. Respondenti, kteří měli jako předcházející otázku dotaz na postoj k Americkému svazu pro občanské svobody (*American Civil Liberties Union*), což je převážně pozitivně vnímaná organizace, poskytli více pozitivnějších odpovědí na otázku týkající se svobody projevu. Naopak byla-li uvedena v předchozí otázce negativně vnímaná organizace (např. Americká nacistická strana), počet pozitivních odpovědí na následující otázku o svobodě projevu byl menší (Ottati *et al.* 1989).

Dalším příkladem jsou otázky ptající se na reklamu, kterým předcházejí otázky týkající se hodnocení šatů (např. místo nákupu, oblíbený styl, nebo zda se šaty líbí). Následující otázky na reklamu pak poskytnou více odpovědí hodnotících reklamu kladně, nebo více odpovědí říkajících, že reklamy na šaty bývají hlavním typem reklam, na které si respondent vzpomněl (Smith 1982:14).

1.6.3 Efekt kontrastu

Při efektu kontrastu nastává opačný směr odpovědi, tedy např. pozitivní obsah předchozí otázky vede k negativní odpovědi na obsah následující otázky (Strack 1992:24). Příklad uvádí Smith (1982:12). Pokud první otázka obsahuje výrok o vysoce pozitivní situaci, po kterém následuje výrok o méně zajímavé situaci, první otázka způsobí, že druhý výrok působí ještě méně zajímavě, než by působil sám o sobě, jelikož je v kontrastu s prvním výrokiem. Toto platí i obráceně, kdy např. výrok velmi negativního charakteru stojí před výrokiem pozitivního charakteru, takže je umocněna jejich rozdílnost, čímž se mohou změnit získané odpovědi, oproti situaci, kdy jsou takové otázky položeny samostatně (Smith 1982:12).

Konkrétní příklad uvádí Alspach a Bishop (1991), kteří se ve svém článku zabývali výzkumem mínění o prezidentovi USA a o guvernérovi státu Ohio v letech 1983 a 1984. Výzkumy ukázaly, že příznivé hodnocení guvernéra bylo významně vyšší, když byla daná otázka postavena před otázkou na hodnocení prezidenta, než když bylo hodnocení guvernéra dotázáno po hodnocení prezidenta (Alspach a Bishop 1991:1241). Autoři tedy konstatují, že hodnocení méně známého politika může být v kontrastu s předchozím hodnocením více známého politika velmi ovlivněno, a to opačným směrem, než je hodnocení více známého politika (Alspach a Bishop 1991:1245).

1.6.4 Efekt přenesení

Efekt přenesení nastává v situaci, kdy respondent využívá vytvořeného interpretativního rámce z předchozí otázky pro nalezení odpovědi u následující otázky (Tourangeau 1992:37). Výše uvedené efekty asimilace a kontrastu je možné zařadit také jako typy efektu přenesení, jelikož v obou těchto efektech dochází k využití interpretativního rámce z předchozí otázky. U efektu asimilace tento interpretativní rámec napomáhá výběru odpovědi ve stejném směru jako odpověď u předchozí otázky, naopak u efektu kontrastu dochází ke změně směru odpovědi na opačnou stranu (Strack 1992).

Tourangeau (1992) zmiňuje příklad studie, ve kterém byly respondentům položeny otázky dotazující se na postoj k různým sociálním záležitostem, jako je blahobyt společnosti, nebo interrupce. Každé cílové otázce předcházela otázka na podobné téma, která měla za úkol vyvolat u respondentů názory podporující však pouze jeden úhel pohledu. Např. před otázkou na blahobyt dostala jedna část

respondentů otázku na zodpovědnost vlády za chudé a druhá část respondentů otázku na ekonomický individualismus. Respondenti, kteří odpovídali na otázku o zodpovědnosti vlády za chudé, poskytli více odpovědí podporující zvýšení vládních výdajů než druhá část respondentů. Téma chudých se tedy přeneslo do procesu odpovídání u následující otázky (Tourangeau 1992:39-40). Další příklad se týká tématu interrupce. U cílové otázky týkající se potratů předcházely otázky buď na ženská práva, nebo na tradiční rodinné hodnoty. Respondenti byli takto obsahem předcházejících otázek ovlivněni a poskytli odlišné odpovědi na stejnou cílovou otázku (Tourangeau 1992:39-40). Předchozí otázka přitáhne pozornost na určité téma vztahující se také k následující otázce. Respondent si během hledání odpovědi na navazující otázku lehce vybaví představy spojené s předchozí otázkou. Tyto představy mohou vést respondenta ke změně postojů (Smith 1983:1).

Příkladem efektu přenesení je také soubor otázek týkající se dětí a potratů z výzkumu General Social Survey z roku 1978. Otázkám o potratu předcházely otázky týkající se dětí. Takto byly respondentům vloženy do mysli představy o dětech a následující otázky o potratech poskytly nižší procento odpovědí podporující potraty, než v předchozích ročnících tohoto výzkumu, kde otázky o dětech před tématem interrupce chyběly (Smith 1983:2). Souhlas s potratem se snížil u následujících důvodů: nezájem mít další dítě, nemožnost dovolit si další dítě, nezájem o vstup do manželství a jiné důvody. Naopak důvody jako vrozená vada, ohrožení zdraví matky a otěhotnění z důvodu znásilnění nezaznamenaly snížení počtu odpovědí souhlasící s potratem, i když těmto otázkám předcházely otázky zaměřené na děti. Vliv otázek o dětech se ukázal pouze u určitých důvodů a to, u těch, kde nepanuje obecně velmi vysoký konsensus s provedením potratu (Smith 1983:2). Některé otázky tedy mají moc potlačit nebo změnit původní názor, což se projeví v následující otázce. Avšak otázky, u kterých panuje obecně u většiny lidí podobný názor, ovlivněny předchozí otázkou být nemusí.

Dalším příkladem efektu přenesení jsou otázky vyskytující se zejména ve výzkumech o zdraví. Jedná se o otázky dotazující se na to, „co by měl respondent dělat“ (pro své zdraví) a „co respondent udělal“ (pro své zdraví). Rozdílné pořadí těchto otázek produkuje rozdílné odpovědi (Willis 2005:154), jelikož první otázka stanoví, v jakém kontextu bude respondent přemýšlet u druhé otázky.

Důležité je tedy, aby témata otázek spolu souvisela (Tourangeau 1992:39-40). Efekt přenesení je možné zmenšit oddělením těchto otázek nesouvisejícími otázkami (Tourangeau 1992:39-40). Příkladem efektu přenesení je také dvojice otázek na americké a sovětské novináře uvedená v podkapitole 1.6.1.

1.6.4.1 Pořadí konkrétních a obecných otázek

Rozdělení do další podkapitoly je provedeno z toho důvodu, jelikož jsou tyto příklady specifické tím, že se jedná o dvojici otázek, kde je jedna otázka obecná (ptající se na obecný pohled/názor na určitou situaci) a druhá otázka konkrétní, zatímco v předcházejících odstavcích jsem se zabývala příklady obsahující pouze konkrétně zaměřené otázky. Při tvorbě dotazníku může být matoucí, zda položit nejprve obecnou otázku o daném tématu, nebo začít konkrétní otázkou. Následující příklady ukazují, jak na sebe tyto otázky působí. Příklady v této části reprezentují efekt přenesení.

Tento příklad se týká dotazů na pocit štěstí. Pokud je jako první položena otázka na pocit štěstí v manželství, na kterou respondent odpoví kladně, druhá otázka na pocit štěstí obecně získá vyšší počet kladných odpovědí než v případě obráceného pořadí. Respondent hodnotící manželství jako velmi šťastné tak bude podobně hodnotit i obecné štěstí (Smith 1982:3). Odpověď na první otázku tak může indikovat odpověď na druhou otázku, respektive omezí možnosti odpovědí na druhou otázku. Může se jednat o vědomou reakci, kdy si respondent záměrně vybaví pod obecným štěstím štěstí v manželství, které je důležitou součástí života, nebo může být druhým vysvětlením to, že představu manželství respondent využil při odpovídání na obecné štěstí, jelikož tuto představu měl již vyvolanou z paměti z první otázky, tedy byla to vzpomínka nejjednodušeji dostupná (Smith 1982:13).

McFarland (1981) provedl výzkum, ve kterém byly položeny obecné a konkrétní otázky na téma politiky a náboženství. Respondenti vykazovali větší zájem o politiku a náboženství, když konkrétní otázky předcházely obecným otázkám. Šance ovlivnění konkrétní otázky předcházející obecnou otázkou je menší než šance ovlivnění obecné otázky konkrétními, jelikož ty udělají některé představy a asociace významnější a mohou být posléze zahrnuty v následujících otázkách (McFarland 1981:209)

Příklad vztahu obecné a konkrétní otázky uvádí také Willis (2005). Jedná se o dotazy na alternativní medicínu, kde se jedna otázka ptá na využívání služeb

akupunkturisty, tedy konkrétního představitele, a druhá na služby u čínského léčitele, což je obecnější typ představitele alternativní medicíny. V případě, že je čínský léčitel zmíněn jako první, konkrétní představitel (akupunkturista) může být také zahrnut v hodnocení, když si respondent vybaví akupunkturistu jako zástupce čínského lékařství. V následující konkrétní otázce tak může být akupunkturista hodnocen podruhé. V tomto případě je tedy lepší konkrétní otázku položit jako první (Willis 2005:154).

Dalším příkladem jsou výzkumy týkající se hodnocení značky nebo produktu, ve kterém pořadí otázek také hraje velkou roli. Výsledné hodnocení určité vlastnosti produktu se může velmi lišit dle toho, kde byla umístěna obecná otázka dotazující se na zhodnocení produktu celkově (Moorthy in Bickart 1992:63). Pokud jsou konkrétní otázky položeny před obecnými otázkami, konkrétní otázky poskytnou respondentům určitý informační rámec, ve kterém mohou hodnotit daný produkt, což se projeví u následujícího obecného hodnocení. Informace z předcházející otázky jsou posléze lépe přístupné a lze je použít pro zodpovězení následující otázky (Bickart 1992:63-67). Respondenti takto získají více znalostí o produktu, což může vyústit ve zlepšení schopnosti zapamatovat si informace o produktu, v získání úplnějších kognitivních struktur o produktu a ve snížení kognitivního úsilí vyžadovaného během hodnocení produktu (Bickart 1992:66). Je-li respondent dobře o produktu obeznámen, je poté lépe schopen si vybavit více informací. Avšak má-li respondent více informací (lépe vyvinutou kognitivní strukturu), předcházející otázky mohou aktivovat určitá přesvědčení, která jsou pouze jednostranná, a ta jsou poté použita při pozdějším hodnocení (Bickart 1992:67).

Dalším příkladem může být dotaz na druh výrobku, např. obecná otázka na to, jaký typ auta respondent vlastní. Pokud je tato otázka položena samostatně, nebo před konkrétní otázkou, je možné získat různé odpovědi a to třeba značku výrobku (v tomto případě tedy značku vlastněného auta) nebo druh výrobku (např. sedan, kombi apod.) (Smith 1982:11). V případě, že by konkrétní otázka byla položena jako první, určí směr odpovědi v následující obecné otázce. Tedy bude-li konkrétní otázka zaměřena na značku auta, odpoví respondent v druhé otázce na vlastněné auto automaticky, jakou značku vlastní (Smith 1982:11).

Dalším příkladem vlivu efektu pořadí otázek je hodnocení spokojenosti se specifickými místními službami a obecnou spokojeností s místem bydliště (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1438). I malé změny v dotazníku mohou mít velký dopad na to, jak budou lidé formulovat svojí spokojenost s veřejnými službami. Pod spojením „veřejné služby“ si mohou lidé představit různé služby, navíc názory na ně mohou být ovlivněny i názory na služby, které však nemusí patřit do veřejných služeb. Také každý respondent může mít jiné zkušenosti s jednotlivými službami. Ve výzkumu Van de Walleho a Van Ryzina (2011) byly dotazníky koncipovány tak, že první čtyři otázky byly v obou verzích stejné, dále v první verzi následovaly po první části otázky na obecnou spokojenost s veřejnými službami a v druhé verzi následovaly po první části otázky na spokojenost s konkrétními službami. Poté následovala třetí část, kde byly v první verzi otázky na konkrétní služby, zatímco v druhé verzi otázky na obecnou spokojenost s bydlištěm (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1442). V případě, kdy dotazy na obecnou spokojenost předcházely otázkám na spokojenost s konkrétními službami, získaly otázky na obecnou spokojenost vyšší hodnocení, tedy větší spokojenost, než v obráceném pořadí. Konkrétní otázky tak snížily obecnou spokojenost (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1443). Také první část, která byla v obou verzích tohoto dotazníku stejná, mohla způsobit odlišné hodnocení druhé a třetí části. V případě, že otázkám na obecnou spokojenost předcházely otázky na konkrétní služby, ovlivní konkrétní otázky hodnocení obecné otázky, jelikož první otázky určují, které informace budou respondenti brát v potaz během odpovídání na obecné (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1445). Pořadí otázek tak výrazně ovlivnilo výsledky jejich výzkumu. Každá verze přinesla odlišné hodnocení respondentů, které konkrétní veřejné služby považují občané za důležité. Důsledky vycházející ze zjištění jedné a druhé verze by tak byly odlišné. Vliv pořadí se tak mohl promítnout na reportované úrovni spokojenosti obecně či s jednotlivými službami a potažmo i na vysvětlení dosažených výsledků (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1447).

Jiné výzkumy efektu pořadí otázek však zjistily opačné výsledky než nabídli Van de Walle a Van Ryzin (2011) tedy, že konkrétní otázky zvyšují obecnou spokojenost (Lock, Shapiro a Jacobs 1999). Autoři (1999) píší, že konkrétní otázky týkající se důvěry ve specifické vládní programy a operace (jako např. správa armády, sociálního zabezpečení, ochrana životního prostředí, lékařská péče či programy na podporu chudých rodin) položené jako první, zvýšily počet kladných odpovědí

na následující otázku na důvěru ve vládu obecně (Lock, Shapiro a Jacobs 1999:246-247). Respondenti byli tedy u obecné otázky ovlivněni informacemi z předcházejících otázek na důvěru. Konkrétní otázky respondentům odhalily nové informace nebo jim tyto informace a případně také postoje připomněly (Lock, Shapiro a Jacobs 1999:247).

Na uvedených příkladech lze vidět, že pořadí otázek „první konkrétní – druhá obecná“ může mít různorodý vliv. Téma a cíle výzkumu, potažmo obsah otázek jsou tedy důležitými prvky pro rozhodování, jak jednotlivé otázky seřadit. Příručky o výzkumech doporučují postavit obecnou otázku před konkrétní (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1448; Brace 2004:49) a to z toho důvodu, že obecná otázka jako první nebude ničím ovlivněna a tedy neovlivněné odpovědi budou pravděpodobněji vypovídat o skutečnosti (McFarland 1981:213). Problém je však v tom, že tyto výpovědi mohou být také umělé, jelikož někteří lidé nemají utvořený názor např. na veřejné služby, nebo určitý výrobek obecně, takže bude obecná otázka sice „nepobídnutá“, zato ale nepřesná, kvůli neexistujícímu názoru, který musel být respondenty na místě vytvořen (Van de Walle a Van Ryzin 2011:1448). Také výše uvedené příklady Willise (2005) a Bickart (1992) reprezentují možnost první uvést konkrétní otázku, aby buď nedošlo k duplicitnímu hodnocení, nebo aby dostali respondenti informaci, na základě které mohou hodnotit.

1.6.5 Efekt obráceného účinku

Respondenti mohou mít tendenci interpretovat následující otázku jako dotaz na novou informaci a při odpovídání na druhou otázku opomíjet informace již poskytnuté (Schwarz in Pustejovsky a Spillane 2009:223). Opomíjení informací z předchozích otázek může být také úmyslné, a to v případě, kdy je informace z předchozí otázky poskytnuta otevřeně, neskrývavě a respondent si je vědom, odkud informaci má (Martin in Bickart 1992:68; Martin a Harlow 1992:89). Tourangeau (1992) toto nazývá jako efekt obráceného účinku („backfire“).

Otázky na téma interrupce nabízejí příklad efektu obráceného účinku. Jedná se o dvojici otázek ptající se na podporu potratů obecně a podporu potratů z důvodu vrozené vady dítěte. Pokud je otázka obsahující konkrétní důvod pro potrat položena před obecnou otázkou, nastává u respondentů tendence vyloučit tento důvod z hodnocení obecného názoru na potraty a tím se sníží počet souhlasných odpovědí na potraty obecně (Smith 1982:6). Když je obecná otázka v dotazníku položena jako

první, respondenti si mohou během hledání odpovědi představit různé představy a asociace, zatímco když je obecná otázka položena jako druhá, po konkrétní otázce, respondenti nezahrnou do hodnocení obecné otázky i příklad z konkrétní otázky. Tedy na příkladu otázek o důvodech potratu si pod obecnou otázkou mohou respondenti představit, mimo jiné, i vrozenou vadu, ale pokud se na vrozenou vadu zeptáme jako první, tak u druhé obecné otázky si respondenti už nepředstaví vrozenou vadu jako jeden z důvodů potratu, jelikož byl tento důvod již explicitně předtím jmenován a nebudou tedy tento důvod brát v potaz během hodnocení obecné otázky (Smith 1982:7). Do druhé obecné otázky není předchozí důvod zahrnut, jelikož se jednalo o velmi závažný důvod, takže méně lidí bude podporovat obecnou otázku na potrat, protože konkrétní otázka redefinovala obecnou otázku (Smith 1992:171-178).

1.6.6 Shrnutí

Vliv pořadí otázek se může projevit několika různými způsoby. Tyto efekty jsou nazývány jako kontrastní efekt, efekt asimilace, efekt přenesení, nebo efekt obráceného účinku. Terminologie jednotlivých typů efektu pořadí není jednoznačná a některé efekty se mohou překrývat. Zajímavou interakci mezi sebou nabízí dvojice otázek obecná-konkrétní. Velice záleží na tématu a obsahu těchto otázek a dle toho nastávají různé reakce na pořadí. Není snadné rozhodnout, zda uvést jako první konkrétní, nebo obecnou otázku. S pomocí výše probraných projevů efektu pořadí otázek jsem vytvořila dotazník, se kterým pracovali respondenti během kognitivního rozhovoru. Tvorbu dotazníku popisují v metodologické části. Dotazník byl koncipován tak, aby bylo možné porovnat vztah dvojice otázek konkrétní-obecná, na kterém se může projevit efekt přenesení, asimilace nebo obráceného účinku, a dále jsem zahrнула otázky protikladného charakteru pro sledování možného efektu asimilace či kontrastu.

2. Metodologická část

2.1 Cíl výzkumu

Cílem této diplomové práce je posouzení kognitivní zátěže různého pořadí stejných otázek. Za méně kognitivně zatěžující pořadí beru takové, ve kterém respondenti při procesu odpovídání častěji využívali již vyvolaných informací z předchozích otázek, tedy byli předchozí otázkou ovlivněni. Výzkumnými otázkami

jsou: jak respondenti reagují na odlišné pořadí otázek a jaké pořadí otázek je pro respondenty méně kognitivně zatěžující? Jako efekt předchozí otázky jsem označila takový výrok, který obsahoval informace vyvolané během myšlenkového toku při odpovídání na jakoukoliv předchozí otázku a který byl použit u jakékoliv otázky následující po dané otázce. Již vyvolanými informacemi si respondenti během procesu odpovídání pomáhají, při vybírání odpovědi respondent využívá informace z předchozí otázky, čímž snižuje zátěž při odpovídání. Stejná otázka v odlišném pořadí může vést k jiným odpovědím, což sleduji pomocí dvou verzí stejného dotazníku. Jaké informace respondent použil při odpovídání, jsem získala pomocí kognitivního rozhovoru s uměle vytvořeným dotazníkem obsahující stejné otázky na různá témata seřazená v odlišném pořadí.

2.2 Kognitivní rozhovor

Kognitivní rozhovor může zahrnovat tyto dva postupy: think aloud a verbal probing (Willis 2005).

Think aloud je metoda, při které respondent říká nahlas vše, na co během hledání odpovědi na otázku pomyslí. Tazatel během think aloud většinou nevstupuje do procesu odpovídání. Získáme tak myšlenkový proud respondenta, tedy informace, jak o dané otázce přemýšlí, k čemu téma otázky vztahuje a jak postupuje při odpovídání (Willis 2005:42-43). Willis zmiňuje následující výhody think aloud metody: menší zásah tazatele do procesu odpovídání a tedy menší možné ovlivnění respondenta, dále tazatele není třeba odborně školit a respondenti mohou odpovídat vlastními slovy (Willis 2005:53). Díky této metodě mohou odhalit, zda respondenti využívají během procesu odpovídání informace z předchozích otázek a jak náročné je pro ně výběr odpovědi. Během think aloud respondenti sdělovali důvody pro výběr odpovědi.

Druhou metodou je verbal probing, při kterém se tazatel po zodpovězení cílové otázky nebo celého rozhovoru následně doptává na další specifické informace vztahující se k otázce nebo řečené odpovědi (Willis 2005:47). Výhodami techniky probing je zajištění kontroly nad rozhovorem tazatelem, ten se také může zaměřit na určitou oblast potenciálních problémů, tedy aktivně je hledat. Další výhodou je snadnost zaškolení respondenta, jelikož otázky se během probingu v zásadě neliší od klasické dotazníkové otázky (Willis 2005:55-56). Tato metoda pomůže v mém výzkumu odhalit, proč respondenti případně využili vyvolaných informací z předcházejících otázek

a případně sdělit osobní hodnocení, zda by hodnotili jinak, kdyby bylo pořadí otázek odlišné a zda bylo odpovídání pro ně náročné.

Ve své práci jsem využila kognitivní rozhovory jako prostředek k testování uměle vytvořeného dotazníku, abych zjistila, jaké postavení otázek je pro respondenty méně zatěžující, tedy u kterého pořadí otázek respondenti častěji podléhali efektu pořadí. Nejdříve proběhl think aloud a posléze verbal probing. Během kognitivního rozhovoru lze kombinovat souběžný a retrospektivní způsob provedení, tedy myšlení nahlas během zodpovídání otázky a zároveň retrospektivně informovat o tom, na co respondent myslel během odpovídání. Taková kombinace poskytuje kompletnější popis toho, nad čím respondent přemýšlí (Bishop 1992:150). Ve své práci jsem využila oba tyto způsoby, jelikož jsem předpokládala komplikovanost kognitivního rozhovoru. Respondentů jsem se v případě potřeby doptávala souběžně během think aloud, abych pobídla respondenty, když nevěděli, co dále říci. Po skončení rozhovoru proběhlo retrospektivní verbal probing, během kterého respondenti hodnotili jednotlivé části dotazníku a případnou změnu odpovědi se změnou pořadí na opačné. V příloze je uveden scénář kognitivních rozhovorů.

Kognitivní rozhovor umožňuje zjistit myšlenkové pochody při vybírání odpovědi a tedy i použití již vyvolaných informací z předcházejících otázek. Každou informaci, která byla zmíněna v určité otázce a zároveň zopakována v následující otázce jsem označila za vliv předchozí otázky.

2.3 Tvorba dotazníku

Během tvorby dotazníku jsem vycházela z výše uvedených problémů spojených s pořadím otázek. Vytvořila jsem dvě verze A a B obsahující totožné otázky seřazené do jiného pořadí. Konkrétní otázky jsou inspirovány články od Smithe (1982, 1983) a Van de Walleho a Ryzina (2011), které obsahovaly konkrétní příklady otázek ovlivněných pořadím, dále dotazníkem Centra pro výzkum veřejného mínění z března 2003, kdy byl proveden metodologický výzkum zkoumající mimo jiné efekt pořadí otázek. Využila jsem také dotazníky CVVM květen 2016 a červen 2016, jelikož obsahovaly podobné otázky jako březen 2003, pro rozšíření počtu otázek. Jednotlivé sekce se týkají těchto témat: obecné otázky na spokojenost, otázky na spokojenost s místem bydliště, důvěra v instituce, migrace a životní prostředí. Následující popis dotazníku se týká verze A.

První sekce (téma: obecné otázky) obsahuje následující otázky ptající se na různé aspekty života:

1. Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem?
2. Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli ...
3. Jak byste popsal/a své rodinné zázemí? Řekl/a byste, že je ...
4. Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost ...
5. Považujete životní úroveň Vaší domácnosti za ...
6. Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? Je ...
7. Jak byste ohodnotil/a současnou ekonomickou situaci v ČR? Je ...

Tato sekce obsahuje obecné otázky na spokojenost s různými situacemi. Ve verzi B jsou tyto otázky položeny v obráceném pořadí (tedy od otázky č. 7 až 1) a celá sekce je položena jako poslední. Cílem je zjistit a srovnat, jak budou respondenti odpovídat na obecné otázky různého tématu bez a s předcházejícími konkrétními otázkami.

V druhé sekci (téma: spokojenost s místem bydliště) jsou následující otázky týkající se bydliště:

8. Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete?
9. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti?
10. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s parky a hřišti ve Vašem bydlišti?
11. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a se službami městské knihovny ve Vašem bydlišti?
12. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací policie ve Vašem bydlišti?
13. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací hasičů ve Vašem bydlišti?
14. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s městskou hromadnou dopravou ve Vašem bydlišti?

Soubor těchto otázek začíná ve verzi A obecnou otázkou č. 8, za kterou následují konkrétní otázky. Celá sekce je umístěna jako druhá, po sekci obecné otázky. Ve verzi B je obecná otázka umístěna v sekci jako poslední. Dle popsaných problémů by hodnocení obecné otázky ve verzi B mělo přinést odlišné odpovědi či myšlenkové asociace, než ve verzi A kvůli vlivu konkrétních otázek, které respondentům mohou

pobídnout informace, které mohou být využity při hledání odpovědi na obecnou otázku. Tato sekce je ve verzi B položena také jako druhá a předchází jí sekce migrace.

Ve třetí sekci (téma: důvěra) jsou následující otázky týkající se důvěry v různé instituce:

15. Důvěřujete nebo nedůvěřujete neziskovým organizacím?
16. ... odborům?
17. ... církvím?
18. ... sdělovacím prostředkům?
19. ... bankám a peněžním ústavům?
20. ... armádě?
21. ... policii?
22. ... soudům?

Ve verzi B jsou tyto otázky pokládány v obráceném pořadí, tedy od otázky č. 22 po 15. Cílem je srovnat vývoj názorů na jednotlivé instituce položené v odlišném pořadí. V obou verzích je tato sekce umístěna jako třetí v pořadí.

Ve čtvrté sekci verze A je umístěn sémantický diferenciál obsahující pozitivní a negativní výroky týkající se migrace. Tato sekce sleduje změnu odpovědi při předložení pozitivních, nebo negativních výroků jako první v pořadí.

Imigrace obohacuje kultury.	1	2	3	4	5	6	7	Imigrace ochuzuje kultury.
V Evropě je imigrace pod kontrolou.	1	2	3	4	5	6	7	V Evropě se imigrace vymkla kontrole.
Stýkat se s imigranty mi nevdí.	1	2	3	4	5	6	7	Stýkat se s imigranty je pro mě nepřijemné.
S imigrací selepší náš způsob života.	1	2	3	4	5	6	7	S imigrací se zhorší náš způsob života.
S nárůstem imigrace bude evropská kultura pozvednuta.	1	2	3	4	5	6	7	S nárůstem imigrace bude evropská kultura ztracena.

Imigranti budou respektovat zájmy naší země.	1	2	3	4	5	6	7	Imigranti nebudou respektovat zájmy naší země.
Situace okolo uprchlíků není hrozbou pro mír ve světě.	1	2	3	4	5	6	7	Situace okolo uprchlíků je hrozbou pro mír ve světě.

Ve verzi A jsou předkládány nejprve pozitivní výroky a celá sekce je umístěna jako čtvrtá v pořadí. Ve verzi B jsou předkládány nejprve negativní výroky a sekce je umístěna jako první v pořadí. Sledovat lze tak i vliv této sekce na ostatní otázky.

Pátá sekce (téma: životní prostředí) obsahuje následující otázky týkající se životního prostředí:

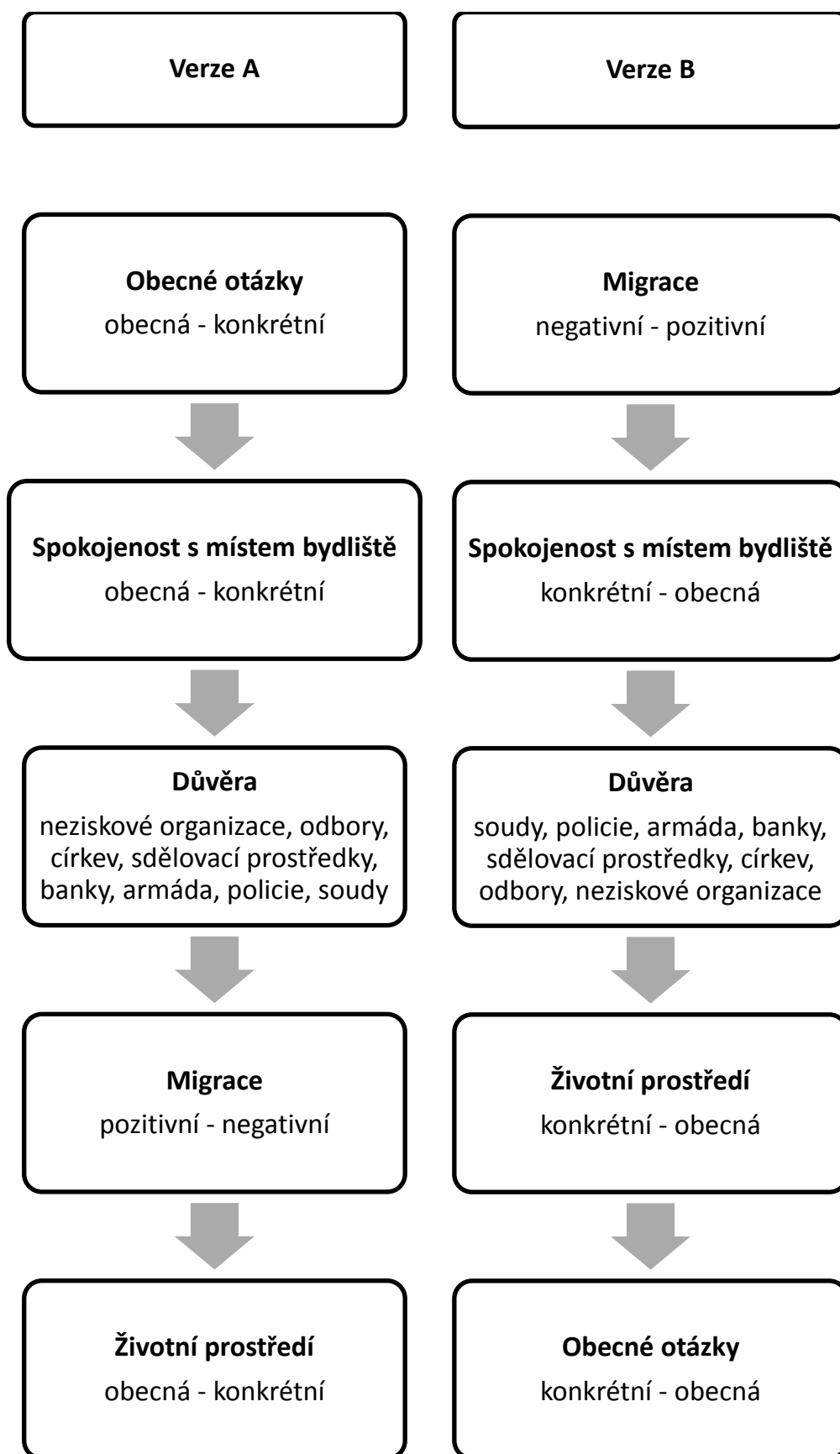
23. Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém ...
24. Lidé se o ochranu životního prostředí starají ...
25. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštných pralesů
26. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: znečišťování zdrojů pitné vody
27. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek rostlinných a živočišných druhů
28. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: globální oteplování
29. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: vyčerpávání zdrojů surovin

Ve verzi A je tato sekce umístěna jako poslední. Ve verzi B jsou první dvě obecné otázky pokládány na posledním místě po konkrétních otázkách a sekce je umístěna jako čtvrtá v pořadí. Rozdílné postavení otázek by mělo produkovat odlišné odpovědi a myšlenkové asociace vzhledem k ovlivnění obecných otázek konkrétními otázkami ve verzi B.

Všechny otázky jsou uzavřené, obsahují možnost „nevím“ (kromě sémantického diferenciálu) a neutrální možnost typu „ani spokojen ani nespokojen“, aby dotazník

obsahoval všechny náležitosti standardního dotazníku. Následující schéma zobrazuje přehled témat v obou verzích. Kompletní dotazníky obou verzí jsou uvedeny v příloze.

Schéma č. 1: Přehled rozložení témat obou verzí dotazníku



2.4 Sběr dat

Výzkum bylo třeba provést s respondenty disponující podobnými kognitivními schopnostmi, aby bylo možné srovnat jejich výpovědi. Jedním z indikátorů kognitivních schopností je úroveň respondentova vzdělání (Uhan a Hafner Fink 2013). Vzhledem k tématu mé práce nemohu určit specifické charakteristiky respondentů, na rozdílné pořadí otázek může prakticky reagovat jakýkoliv respondent. Kognitivní schopnosti respondentů jsem ověřila krátkým testem a to konkrétně testem pojmenování obrázků a jejich vybavení (Bartoš 2015). Tento test kognitivních schopností prověřuje řeč, dlouhodobou sémantickou a krátkodobou vizuální paměť. Test má dvě části: pojmenování a vybavení obrázků. Při tomto testu mají respondenti za úkol pojmenovat (napsat název) dvacet obrázků, které dostanou k dispozici, a při tom si zapamatovat co nejvíce těchto obrázků. Po dopsání je arch s obrázky odebrán a respondenti mají jednu minutu na napsání co nejvíce zapamatovaných obrázků v libovolném pořadí. Po provedení testu se vyhodnocuje počet chyb v pojmenování obrázků a počet správně vybavených obrázků. Celkové skóre se vypočítá jako „rozdíl mezi počtem správně vybavených obrázků (čím více tím lépe) a počtem chyb pojmenování (čím více tím hůře)“ (Bartoš 2015). Zvolila jsem tento test, jelikož k jeho provedení není potřeba speciální kvalifikace nebo školení (Bartoš 2015).

Sběr dat probíhal následovně. Nejprve jsem oslovila respondenty z mého blízkého okolí kvůli provedení testu kognitivních schopností. Respondenty, kteří dosáhli stejného skóre, jsem vybrala pro kognitivní rozhovor. Nebylo určeno, jakého výsledku respondenti musí v testu dosáhnout, pro rozhovor bylo nutné to, aby výsledek byl mezi respondenty stejný (nebo alespoň velmi podobný). Celkem bylo provedeno deset kognitivních rozhovorů s respondenty, kteří v testu kognitivních schopností dosáhli výsledku 13 a 14, což byly nejčastější výsledky.

Respondenty jsem náhodně rozdělila do dvou skupin a každá skupina dostala jednu verzi dotazníku. Před rozhovorem jsem respondenty informovala o tom, že se rozhovor bude nahrávat, jejich jména budou anonymizována a rozhovor bude sloužit výhradně pro účely diplomové práce. Vzhledem k mému pobytu v zahraničí v době sběru dat jsem rozhovory prováděla přes program Skype. Dotazník byl vyplňován think aloud metodou, kterou jsem v případě nutnosti doplňovala upřesňujícími otázkami.

Pro některé respondenty byl kognitivní rozhovor náročnější, během rozhovorů jsem se v případě potřeby snažila odpovědi pobídnout otázkami např. „Co Vás napadlo?“, „Nad čím jste přemýšlel/a?“, „Co jste si vybavil/a?“, nebo „Proč jste vybral/a tuto odpověď?“.

Nejdříve respondenti vyplnili celý dotazník, poté následoval probing, během kterého jsem se doptávala na jednotlivé sekce, konkrétně na to, zda by se jejich odpovědi změnily v případě obráceného pořadí otázek, jaké by případně byly jejich odpovědi nebo myšlenkové asociace. Scénář kognitivního rozhovoru je uveden v příloze. Rozhovory jsem následně přepsala. V prepisech jsem hledala výroky poukazující na vliv pořadí otázek, tedy informaci vyvolanou u určité otázky a použitou u následující. Nemám k dispozici laboratoř, proto je tato práce odkázána na self-report respondentů. Dle Martina (2014:603) je subjektivní hodnocení jedním z nejběžnějších přístupů reprezentace kognitivní zátěže. Přehled respondentů (jejich věk a nejvyšší dosažené vzdělání) je uveden v příloze. Jména respondentů jsou změněna, nová jména jsem vybrala dle stejného počátečního písmene.

2.5 Analýza kognitivních rozhovorů

Analýza kognitivních rozhovorů se provádí pomocí formálního kódovacího schématu, při kterém se jednotlivé části verbálního protokolu, pořízeného během rozhovoru, zkoumají a přidělují se objektivní kódovací kategorie na základě explicitně určených znaků. Poté se určí frekvence výskytu jednotlivých kódů u každé otázky, což indikuje menší či větší problematičnost dané otázky či sekce (Willis 2005:157-158). V prepisech jsem tedy hledala výroky, které poukazují na vliv předchozí otázky. Jednalo se o informace, které respondent zmínil u určité otázky a které použil při odpovídání u jakékoliv následující otázky. „Každá otázka může ovlivnit odpovědi na všechny otázky následující“ (Disman 2002:156). Vyšší nebo nižší kognitivní zátěž určím dle počtu těchto výroků v jednotlivých verzích. Častější využívání informací z předchozích otázek během odpovídání poukazuje na menší kognitivní zátěž, jelikož se respondent opírá o již využití informace.

2.6 Limity kognitivního rozhovoru a reflexe výzkumu

Kognitivní metody slouží k hodnocení a testování již existujících dotazníků a jejich přepracovaných verzí, avšak nemohou poskytnout „kvantitativní důkaz, zda přepracovaná verze je lepší než původní“ (Collins 2003:236). Dalším limitem je, že tato metoda je závislá hlavně na verbálních reportech a ne všechny kognitivní procesy mohou být vyjádřeny slovně, jelikož se odehrávají velmi rychle a nemohou být tak zachyceny v paměti. Dalším problémem může být také náročnost formulování myšlenkových procesů během odpovídání, tedy respondenti s horšími verbálními schopnostmi mohou být znevýhodněni a inklinovat k nezúčastnění se kognitivních rozhovorů. Samotné kognitivní dotazování může ovlivnit způsob odpovídání na dotazník (Collins 2003:236).

Nevýhodami metody think aloud jsou neobvyklost, nepřírozenost či zátěž takového rozhovoru. Někteří respondenti nemusí think aloud zvládnout, jiní mohou snadno během rozhovoru přejít k irelevantním myšlenkám a výpovědím. V některých případech se může respondent „zamotat“ do svých myšlenek, což může vyústit v nezodpovězení otázky. V jiných případech se výběr odpovědi obejde bez složitých myšlenkových pochodů, takže think aloud neodhalí užitečné informace. Ze samotné podstaty metody myšlení nahlas pak vyplývá také možnost vychýlení z důvodu většího úsilí přemýšlet nad odpovědí a hledat pro každou odpověď odůvodnění (Willis 2005:53-55). Nevýhodami metody probing jsou (ne)schopnosti respondenta reagovat na doptávající se otázky, možnost vychýlení z důvodu použití otázky, která není neutrální, stejně jako u klasických dotazníkových otázek, a také potřeba zdatnosti a znalosti tazatele o tomto typu dotazování (Willis 2005:56-57).

Respondentům jsem v úvodu rozhovoru oznámila, že je pro tento výzkum důležité sdělit vše, na co pomyslí během odpovídání, jelikož tyto informace budou předmětem zkoumání. Během rozhovoru nastávaly problematické situace, kdy respondent odpověděl velice stručně, rychle vybral odpověď a důvod výběru dané odpovědi okomentoval vágně. Byla znát nepřírozenost dotazování a nezkušenost respondenta s takovým druhem rozhovoru. V těchto situacích jsem se respondenta doptávala otázkami typu: „Co Vás napadlo?“, „Nad čím jste přemýšlel/a?“, „Co jste si vybavil/a?“ nebo „Proč jste vybral/a tuto odpověď?“. Respondenta jsem však nenutila

za každou cenu k odpovědi. Se všemi respondenty jsem se znala a myslím, že tento fakt nehrál negativní roli při rozhovoru. Naopak respondenti mohli být ke mně otevření a sdělit vše, co si myslí. Blichfeldt a Heldbjerg (2011) zmiňují, že známost mezi respondentem a tazatelem ulehčuje konverzační tok. Rozhovor má díky tomu podobu mezilidského vztahu vyznačující se důvěrou a otevřeností (Blichfeldt a Heldbjerg 2011:12).

Tato práce je opřena o kognitivní rozhovory, díky kterým jsem získala informace týkající se hlediska a vnímání metodologického jevu efektu pořadí ze strany respondentů. Jelikož se jedná o kvalitativní výzkum, výsledky této práce nemohou být generalizovány na populaci (Hendl 2005).

3. Analytická část

V zápisech rozhovorů jsem tedy hledala výroky, které poukazují na vliv předchozí otázky. Jednalo se o informace, které respondent zmínil u určité otázky a které použil při odpovídání u jakékoliv následující otázky. Taková informace se skládala někdy z delších, někdy z kratších slovních spojení, někdy se jednalo pouze o jedno slovo. Šlo o to, zachytit myšlenku, která byla vyvolána v předcházející části dotazníku a použita v následujících otázkách. Výzkumnými otázkami jsou: jak respondenti reagují na odlišné pořadí otázek a jaké pořadí otázek je pro respondenty méně kognitivně zatěžující? Kognitivní zátěž určím dle počtu výroků poukazujících na efekt pořadí v jednotlivých verzích. Častější využívání informací z předchozích otázek během odpovídání poukazuje na menší kognitivní zátěž, jelikož se respondent opírá o již vyvolané informace. Na druhou stranu takový proces poukazuje na větší šanci získání vychýlené odpovědi, jelikož se respondent tolik nezaobírá otázkou a odpověď je čerpána z informací, které byly v paměti snadněji dostupné. Respondenti tedy mohou u stejné otázky přemýšlet a následně odpovídat odlišně.

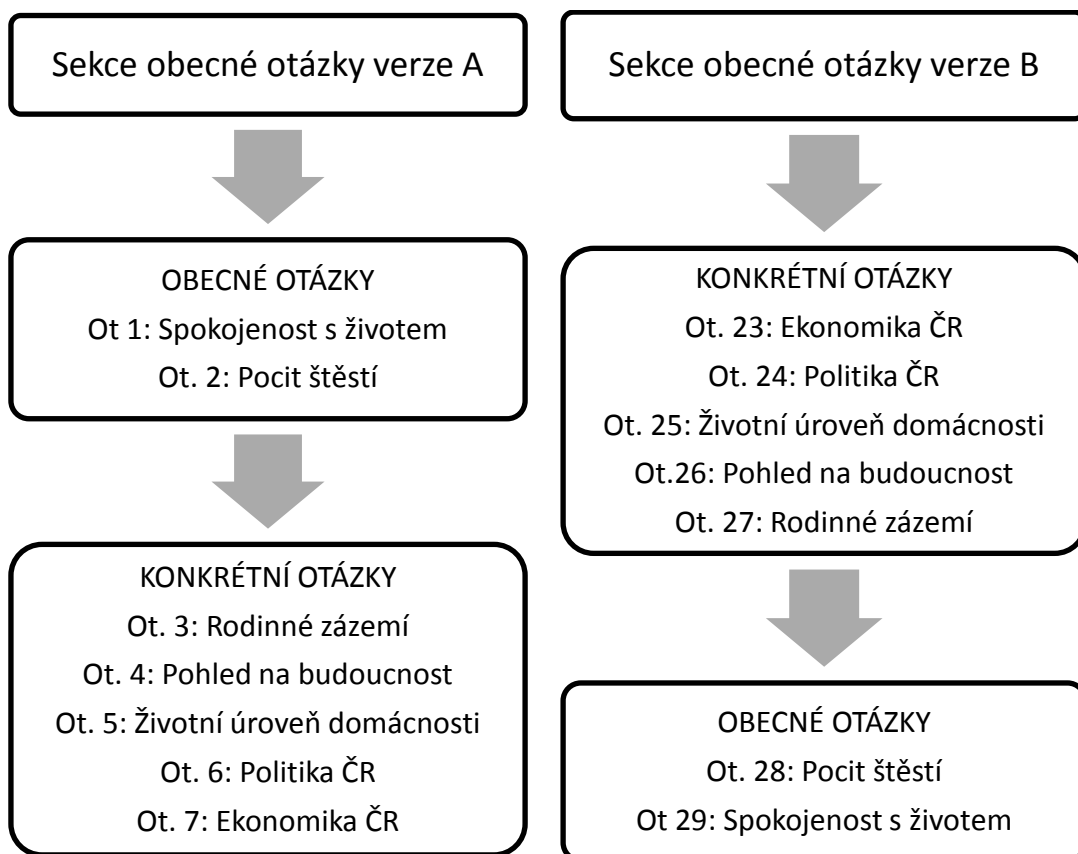
V následujících kapitolách prezentuji efekt pořadí otázek, který se vyskytl v rozhovorech (z kapacitních důvodů neuvádím všechny případy), a také informace poskytnuté respondenty během probingu, který následoval po vyplňování dotazníku metodou think aloud. Během probingu jsem se doptávala na potenciální změnu odpovědi se změnou pořadí otázek.

3.1 Srovnání efektu pořadí v jednotlivých sekcích

3.1.1 Sekce obecné otázky

Ve verzi A začíná tato sekce dvěma obecnými otázkami dotazující se na spokojenost s životem a pocit štěstí. Následují konkrétní otázky ptající se na postoj k rodině, na budoucnost, životní úroveň domácnosti, politickou a ekonomickou situaci v ČR. Ve verzi A je tato sekce umístěna jako první, zatímco ve verzi B jako poslední po všech dalších sekcích. Ve verzi B postupují stejné otázky od konkrétní k obecným. Níže uvedené schéma zobrazuje srovnání rozložení otázek této sekce mezi oběma verzemi, schéma obsahuje čísla jednotlivých otázek pro představu, kde jsou otázky v dotazníku umístěny. V příloze jsou uvedeny obě verze dotazníku. Schéma č. 1, kde je uvedeno rozložení jednotlivých sekcí, je uvedeno v metodologické části výše.

Schéma č. 2: Srovnání pořadí otázek u sekce obecné otázky



Předpoklad byl, že u verze B budou respondenti zahrnovat do svého hodnocení také informace vyvolané předchozími konkrétními otázkami a eventuálně by toto mohlo vést k odlišnému hodnocení stejných obecných otázek.

Následující příklady efektu pořadí ve verzi B se vztahují pouze na obecné otázky č. 28 a 29. Jedná se o vliv jak samotné sekce, tak také předcházejících sekcí, jelikož ve verzi B byla tato sekce umístěna jako poslední.

U obecné otázky 28 na pocit štěstí se vyskytl jeden případ efektu pořadí.

Příklad č. 1 (verze B)

Ot. 26: Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost? *„Asi spíš pesimisticky, protože ještě nemám dodělanou školu, chtěla bych pokračovat a nevím, jestli se dostanu.“*

Ot. 28: Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli velmi, docela, méně šťastný/á? *„Velmi šťastná nejsem, to bych musela mít všechny překážky za sebou, třeba tu školu.“*
(Marta)

Tento příklad 1 tedy ukazuje, jak si respondentka ve 26. otázce vzpomněla na motiv školy, který zahrnula do hodnocení pocitu štěstí u otázky 28. Jedná se zde o efekt přenesení.

U otázky 29 na spokojenost s životem se vyskytly tři případy efektu pořadí, které uvádím níže.

Příklad č. 2 (verze B)

Ot. 28: Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli velmi, docela, méně šťastný/á? *„(...) zahrnula jsem to, že se mi nepovedla škola.“*

Ot. 29: Jak jste celkově spokojen/a se svým životem? *„Zatím se mi to daří, jak jsem si naplánovala, i když ne škola (...)“* (Kateřina)

U otázky 28 si respondentka vzpomněla na motiv školy, se kterým není spokojena, a stejný motiv byl poté zahrnut v hodnocení 29. otázky. Jedná se o efekt přenesení.

Příklad č. 3 (verze B)

Ot. 24: Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? *„Spíše špatná, protože to, co známe z médií, by se zdálo, že je hloupý vtíp.“*

Ot. 27: Jak byste popsal/a své rodinné zázemí? *„Velmi šťastné, protože naše rodina není úplně velká, ale rozhodně si myslím, že žijeme šťastně a všichni se máme rádi.“*

Ot. 28: Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli velmi, docela, méně šťastný/á? *„Vzpomněla jsem si na rodinné zázemí v předchozí otázce a jelikož mám velmi šťastné rodinné zázemí, což je základ všeho, cítím se velmi šťastně.“*

Ot. 29: Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem? *„Rozhodně spokojena, už jen protože mám šťastné rodinné zázemí, v tuto chvíli se cítím šťastně, protože i přesto, že nejsem vyloženě spokojena s politickou situací v zemi, vím, že mám stále mnoho možností.“* (Lucie)

Tento příklad 3 velmi názorně zobrazuje vliv konkrétních otázek této sekce na hodnocení obecné otázky 29. Respondentka nejprve hodnotila politickou situaci, u další otázky rodinné zázemí a u posledních dvou obecných otázek tyto aspekty zahrnula do hodnocení. Jedná se o efekt přenesení a také bych tento příklad zařadila do efektu asimilace, jelikož u 28. otázky respondentka hodnotila velmi pozitivně a stejné pozitivní hodnocení („rozhodně spokojena“) vybrala u následující otázky.

Příklad č. 4 (verze B)

Ot. 28: Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli velmi, docela, méně šťastný/á? *„Velmi šťastná, je to ovlivněno úspěšným dokončením vysoké školy.“*

Ot. 29: Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem? *„Spíše spokojena, svojí hloupostí jsem si prodloužila studium, chtěla jsem být dál, já jsem sotva dokončila studium.“* (Lada)

Tento příklad 4 poukazuje na efekt kontrastu. Respondentka nejprve vybrala nejpozitivnější hodnocení („velmi šťastná“) s odůvodněním dokončení studia, ale následně hodnocení o stupeň snížila (na „spíše spokojena“) kvůli stejnému důvodu. Celková spokojenost s životem působila v kontrastu s aktuálním pocitem štěstí hůře. Ve verzi B se tedy vyskytly celkem čtyři příklady efektu pořadí týkající se konkrétně dvou obecných otázek umístěných za konkrétními a za dalšími sekcemi.

V této sekci se vyskytly ve verzi B další příklady efektu pořadí v rámci sekce nebo celého dotazníku, které se objevily u konkrétních otázek 23 až 27. Následující příklad ilustruje efekt přenesení i asimilace, jelikož v následující otázce hodnotila respondentka stejně jako v předchozí.

Příklad č. 5 (verze B)

Ot. 23: Jak byste ohodnotil/a současnou ekonomickou situaci v ČR? „*Nevím, protože to není věc, kterou bych sledovala.*“

Ot. 24: Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? „*Nevím, to mi přijde úplně to samý jako ekonomický, není to oblast, ve který bych se úplně vyznala.*“ (Marta)

Respondentka se rozhodla tyto dvě otázky nehodnotit, jelikož se ptají na oblasti, které nejsou její silnou stránkou a obě si propojila mezi sebou.

Celkem se ve verzi B v sekci obecné otázky objevilo patnáct výskytů efektu pořadí. Ve stejné sekci verze A se vyskytlo celkem osm případů efektu pořadí. Jelikož byla ve verzi A tato sekce umístěna jako první, sledovat lze pouze vliv v rámci sekce. Níže uvádím dva příklady.

Příklad č. 6 (verze A)

Ot. 2: Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli velmi, docela, méně šťastný/á? „*Méně šťastná, vybavila jsem si současnou chvíli, že mě nebaví práce.*“

Ot. 3: Jak byste popsal/a své rodinné zázemí? „*Méně šťastné, rozvod rodičů, mamka je nemocná.*“

Ot. 4: Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost? „*Spiše optimisticky, představuju si, že mě čeká jednou rodina, zahrnuju i vyhlídky na lepší pracovní život.*“ (Jitka)

Tento příklad 6 ukazuje efekt přenesení, tedy respondentka si nejprve vybavila motiv práce, u další otázky se věnovala tématu rodiny a oba tyto motivy zahrnuje do hodnocení otázky na budoucnost.

Příklad č. 7 (verze A)

Ot. 1: Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem? „*Momentálně bych nic neměnila, mám plány, který se pokusím splnit, mám práci, která mě baví, mám kluka, který je hodnej, mám zvířata, mám co jíst, bydlím v rodině.*“

Ot. 4: Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost? „*Vidím ji hezky, vidím, že budu mít chlapa, suprový děti, mamku s tatškou jako babičku s dědou, budu mít zvířata u sebe, dobrou práci.*“ (Ema)

Příklad 7 rovněž ukazuje efekt přenesení, respondentka u otázky 4 využila témata, která si vybavila hned u první otázky. Uvedené příklady ukazují, že také obecné otázky mohou mít vliv na následující konkrétní otázky.

Jak respondenti z verze A hodnotili během probingu tuto sekci? Dva respondenti (Jan a Tamara) uvedli, že při obráceném pořadí by se jejich odpovědi nezměnily. Tři respondentky z verze A uvedly, že je možné, že by se odpovědi změnily se změnou pořadí otázek, viz následující úryvky.

Úryvek č. 1

„Myslím, že by to mohlo ovlivnit někoho z chudší rodiny. Když by to bral od začátku, tak by si řekl, jo jsem šťastný, ale když by to bral z druhé strany, tak by si vlastně uvědomil, že je na tom ekonomicky špatně a mohl by si říct, že je kvůli tomu nešťastný.“
(Alena)

Úryvek č. 2

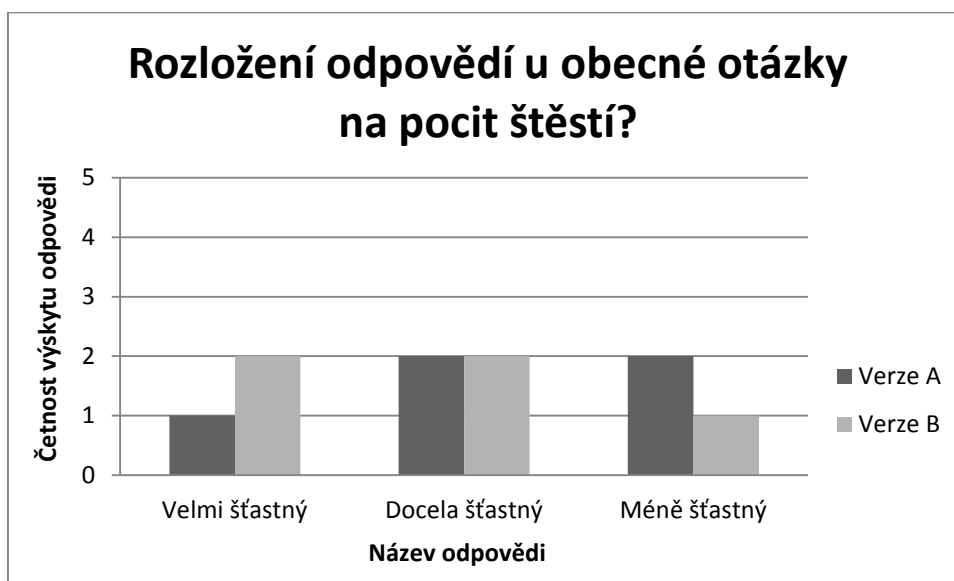
„Asi kdybys mi tuhle otázku (pozn. 1. otázku) dala teďko, když jsem se rozohnila se zvířatama, tak bych směřovala víc po těch zvířatech, tak bych to brala se životem tímhle stylem. (...) Kdybychom začli ekonomikou, politikou, životní úroveň domácnosti, to si myslím, že tu domácnost bych furt hodnotila stejně, ale pak bych se třeba podívala jinak na tu budoucnost, že bych to myslela taky s tou politikou, prostě kdyby nějak padlo, že by tady byly strašný podmínky.“ (Ema)

Úryvek č. 3

„Možná kdybych odpovídala fakt hodně pesimisticky na politickou a ekonomickou situaci, tak si myslím, že by mě to donutilo ještě víc pesimisticky se zamyslet nad rodinným životem, že bych byla možná hůř naladěná.“ (Jitka)

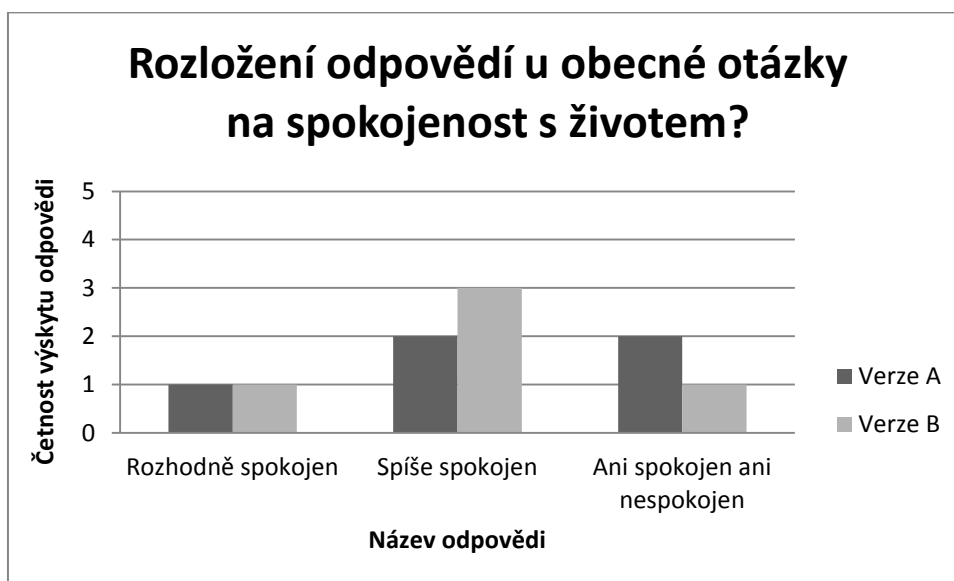
Tyto tři respondentky verze A uvedly, že by obrácené pořadí mohlo vést ke změně na negativnější odpověď. Z jejich výpovědí vyplývá, že by konkrétní otázky pomohly u dotazovaného uvědomit si určitý problém a díky tomu by bylo hodnocení negativnější. Právě respondenti z verze B odpovídali nejprve na konkrétní a poté obecné otázky, proto lze srovnat, zda jsou jejich odpovědi negativnější. Následující dva grafy zobrazují rozložení odpovědí u dvou obecných otázek této sekce v obou verzích.

Graf č. 1



Graf 1 ukazuje, že respondenti z verze A se spíše přikláněli k negativnějším odpovědím, naopak respondenti z verze B spíše k pozitivnějším odpovědím. Vidíme tedy mezi odpověďmi obou verzí rozdíly v rozložení odpovědí, avšak graf 1 neodpovídá komentářům poskytnutým respondentkami verze A, které tvrdily, že konkrétní otázky vedou k negativnějším odpovědím. Druhý graf zobrazuje rozložení odpovědí u druhé obecné otázky.

Graf č. 2



Graf 2 ukazuje, že většina respondentů verze B zvolila kladné odpovědi. U verze A byla zvažována dvakrát neutrální možnost „ani spokojen ani nespokojen“ oproti verzi B,

kde ji vybral pouze jeden respondent. Průměr odpovědí na tuto otázku ve verzi A je 2,2 a ve verzi B je průměr 2, (kódování bylo 1 = rozhodně spokojen až 5 = rozhodně nespokojen), takže verze A poskytla o trochu negativnější odpovědi než verze B, což opět nekoresponduje s komentáři z probingu od respondentek verze A uvedených výše.

Během probingu verze B uvedli tři respondentky, že by obrácené pořadí u nich nepřineslo změnu odpovědi. Zbylé dvě respondentky uvedly, že by změna nastat mohla, viz následující příklady.

Úryvek č. 4

„Možná by mě to ovlivnilo o stupeň, pod tím životem toho může být vztáhnuto hodně. Tím, že ses předtím ptala na moji budoucnost a tak, tak člověk vezme osobní život a víc si představí, na co odpovídá, ale když to má obecně, tak bych hodnotila hůř než teď.“
(Kateřina)

Úryvek č. 5

„Možná by mě napadaly v první chvíli i různé horší věci, možná bych přemýšlela nad tím, že jsou i špatné stránky, že se občas něco nepovede a váhala bych, ale díky tomu, že před touto otázkou (pozn. jedná se o otázku 29 verze B) byly otázky na rodinné zázemí, na štěstí, tak jsem si uvědomila, že vlastně jsou tady tyto důležité věci.“ (Lucie)

Respondentky tedy zmínily, že konkrétní otázky před obecnými jim pomohly uvědomit si spokojenost a v obráceném pořadí, tedy kdyby měly hodnotit obecné otázky jako první, by si mohly vybavit nějaké negativní události, čímž by bylo jejich hodnocení negativnější. Také další respondentka, Marta, se vyjádřila podobně, viz níže uvedená citace.

Úryvek č. 6

„To, že byly otázky s rodinou, s budoucností, před obecnou spokojeností se životem mi pomohlo v závěrečné celkové spokojenosti.“ (Marta)

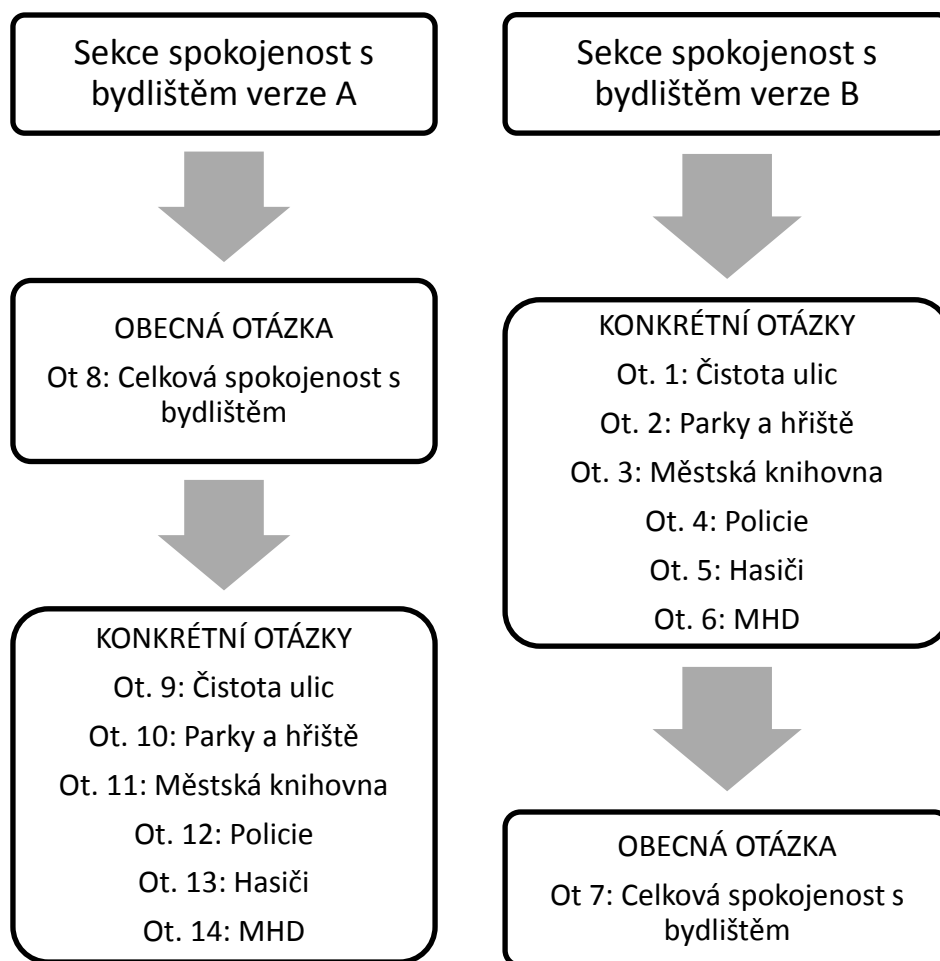
Respondenti z verze A zmínili, že obrácené pořadí (tedy konkrétní-obecná) by pomohlo vybavit si negativní situace. Avšak toto nepotvrdili respondenti z verze B, jelikož ti pořadí konkrétní-obecná měli a konkrétní otázky jim pomohly vybavit si

pozitivní situace. Srovnání odpovědí na obecné otázky z výše uvedených grafů tedy koresponduje s komentáři poskytnutými respondentkami verze B tedy, že obecná otázka jako první v pořadí je hodnocena hůře než obecná otázka, které předchází konkrétní otázka.

3.1.2 Sekce spokojenost s bydlištěm

Ve verzi A je tato sekce umístěna jako druhá v pořadí po sekci obecné otázky. Sekce spokojenost s bydlištěm zde začíná obecnou otázkou na spokojenost s místem bydliště, následuje šest konkrétních otázek ptajících se na spokojenost s konkrétními atributy bydliště jako je čistota ulic, parky a hřiště, knihovna, policie, hasiči a městská hromadná doprava. Ve verzi B jsou konkrétní otázky položeny ve stejném pořadí jako ve verzi A a po konkrétních otázkách následuje otázka na obecnou spokojenost. Ve verzi B je tato sekce umístěna také jako druhá v pořadí, předchází ji však jiná sekce – migrace. Sledovat lze tedy vliv předcházejících sekcí na odpovědi této sekce u obou verzí. Následující schéma ukazuje rozložení otázek.

Schéma č. 3: Srovnání pořadí otázek u sekce spokojenost s místem bydliště



Následující příklady efektu pořadí se týkají pouze obecné otázky 7 u verze B a to protože zde obecná otázka následovala po konkrétních otázkách na stejné téma, tedy sledují vliv konkrétních na obecné. Následující příklad obsahuje dva případy výskytu efektu pořadí u jedné respondentky.

Příklad č. 8 (verze B)

Sekce migrace: „(...) je to spojený s teroristama, (...), asi míchám imigranty s menšinama.“

Ot. 1: Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti? „*Nejsem, jsou tady odpadky, lidi nejsou schopni třídit, my vlastně nepotřebujeme žádný teroristy, žádný uprchlíky, my si to zkazíme sami.*“

Ot. 7: Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete? „*Když bych hodnotila okolí, čistotu jsme tady hodnotili, máme tady víc menšin, než v jiných městech.*“ (Kateřina)

Respondentka si tedy u první sekce migrace vybavila motiv teroristů a menšin. Následně v sekci spokojenost s bydlištěm si hned u první otázky vybavila motiv teroristů, který propojila s tématem čistoty ulic. U obecné otázky č. 7 posléze použila motiv menšin. Použití motivu čistoty je příkladem efektu obráceného účinku. Respondentka vypověděla, že čistota již byla hodnocena, tedy do obecného hodnocení již toto nemusí být zahrnuto. Použití motivu menšin je příkladem efektu přenesení, jelikož respondentka využila vytvořeného interpretačního rámce z předcházející sekce.

Příklad č. 9 (verze B)

Ot. 1: Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti? *„Spíše nespokojena, vybavilo se mi to, že v naší ulici vylejzá denně plno cikánů a opíraj se tam o cizí auto, to vnímám taky jako nečistotu.“*

Ot. 7: Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete? *„Je to napůl, zase ty konflikty přímo tam u nás s těma cikánama (...)“* (Marta)

Tento příklad 9 ilustruje efekt přenesení. Respondentka si nejprve u otázky 1 vybavila motiv týkající se menšin, který byl poté zahrnut do hodnocení obecné otázky.

Výše uvedené příklady této sekce verze B ukázaly, že konkrétní otázka na čistotu ulic byla zahrnuta v hodnocení obecné otázky u dvou respondentek. V této sekci verze B se objevilo celkem dvanáct případů vlivu předchozích otázek na následující otázky (nejen na otázku 7), a to jak v rámci sekce, tak díky předcházející sekci migrace. Příklad vlivu sekce migrace je uveden výše (č. 8).

Naopak ve verzi A se v této sekci objevily celkem pouze tři případy výskytu efektu pořadí, navíc pouze u jedné respondentky. Níže uvádím tento příklad.

Příklad č. 10 (verze A)

Ot. 8: Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete? *„Spíše spokojena, protože žijeme ve městě, je tady při hlavní silnici ruch, já bych radši, kdyby tady každou chvíli nelítalo auto.“*

Ot. 9: Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti? *„Spíše nespokojena, ted'ko je to tu celý rozkopaný, je tu bordel, unikal jim tu plyn, je to rušný.“*

Ot. 10: Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s parky a hřišti ve Vašem bydlišti? *„Hodně se to zlepšilo, budujou se tu hodně hřiště, u gymplu je to víceméně v blízkosti mého bydliště, je to takový čistý.“*

Ot. 12: Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací policie ve Vašem bydlišti?
„Vybavila jsem si, když v naší ulici to lítá, hodně jezděj, tak čas od času si tam stoupnou a chytaj lidi, co valej místo padesátky osmdesát.“ (Ema)

Tento příklad 10 ilustruje efekt přenesení dvou témat na následující otázky. Respondentka pracovala během odpovídání na tuto sekci s motivy dopravního ruchu a čistoty ulic, které vyvolala u otázky 8, respektive 9, a které přenesla do otázek 10 a 12.

Ve verzi B se u otázky na čistotu ulic objevilo téma menšin u dvou respondentek (příklady Kateřiny a Marty viz výše), naopak ve verzi A u této otázky téma menšin nezaznělo vůbec. Dvě respondentky verze B toto propojení během probingu odůvodnily následovně.

Úryvek č. 7

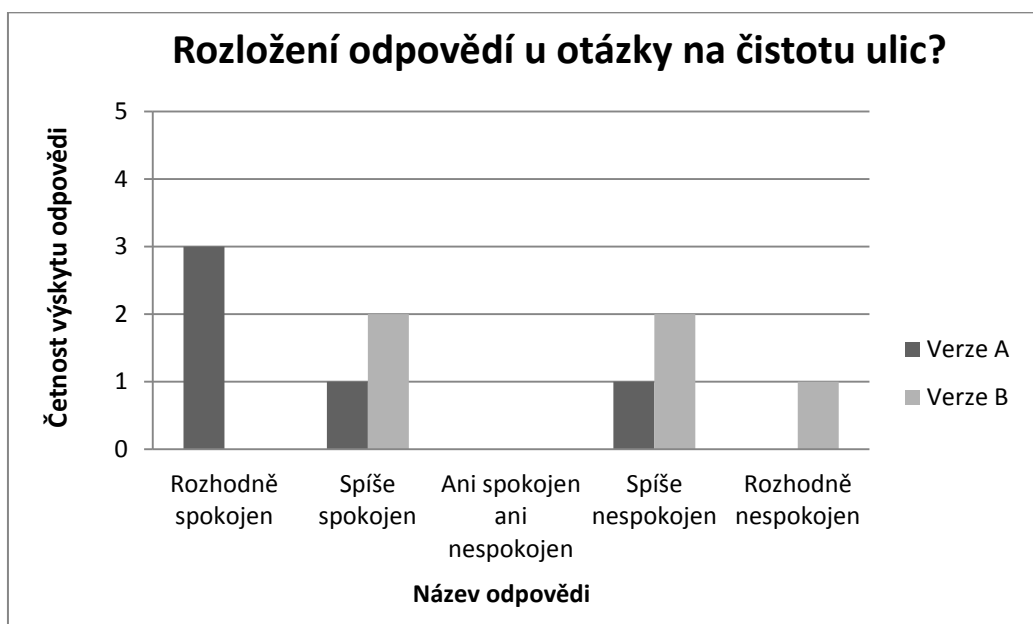
„(..) asi bych si to s migrací nespojila, ale když první otázka je čistota ulic a to taky může mít spojitost s migrací, ulice by byly přeplněné, mohlo by to způsobit, že ulice by nebyla tak čistá, pěkná.“ (Milada)

Úryvek č. 8

„Je možné, že kdybych si přečetla otázku (pozn. obecnou na spokojenost s bydlištěm) hnedka po migraci, uvažovala bych nad tím trochu jinak, nepředstavila bych si hned parky, hřiště.“ (Lucie)

Zobrazila jsem si proto graf rozložení odpovědí na tuto otázku, zda se odpovědi mezi verzemi neliší.

Graf č. 3



Ve verzi A převažují odpovědi kladné (4 respondenti), ve verzi B převažují odpovědi záporné (3 respondenti). Je tedy vidět rozdíl v tom, jak respondenti obou verzí odpovídali na tuto otázku, tedy negativnější vnímání čistoty ulic respondenty z verze B oproti respondentům z verze A. Do oněch tří respondentů verze B hodnotící negativně patří Kateřina a Marta, které hodnotily v souvislosti s tématem menšin. Celkem tedy čtyři respondentky verze B zmínily vliv sekce migrace na sekci spokojenost s bydlištěm, ať už během vyplňování dotazníku nebo probingu

Jak hodnotili respondenti tuto sekci během probingu? Respondenti ve verzi A hodnotili během probingu situaci, kdyby odpovídali v obráceném pořadí, tedy od konkrétní po obecnou. Tři respondenti zmínili, že by obrácené pořadí nepřineslo změnu odpovědí, ostatní dvě respondentky změnu připustily, a to na negativnější odpověď. Zde jsou jejich výroky.

Úryvek č. 9

„Možná by mě to ovlivnilo, kdybych si vybavila špatnou situaci s policií nebo hasiči, třeba tady nefunguje úplně, jak má, tak v takovém případě bych mohla reagovat jinak, (...), když jsem na 8 (pozn. obecná spokojenost s bydlištěm) odpovídala, tak jsem si vzpomněla na ty pozitivní, ale až teď mi naskakují negativa Prahy, nenaběhly mi předtím, vybavila jsem si okrajové části, ve kterých bych nechtěla žít.“ (Jitka)

Respondentka Jitka vybrala u otázky 8 na obecnou spokojenost s bydlištěm odpověď „rozhodně spokojena“. Během probingu připustila možnost změny odpovědi na základě

předcházejících konkrétních otázek, které by ji pomohly vybavit si negativní aspekty bydliště. Další výrok je od Aleny.

Úryvek č. 10

„Když odpovídáš na konkrétní otázky, proč jsi s konkrétní věcí nespokojená, a utřídiš si to v hlavě a pak si řekneš, já tady nejsem spokojená vůbec celkově. Přitom, když to vidíš z té druhé strany (pozn. od obecné ke konkrétní), tak si řekneš, jo jsem docela spokojena, a až později si uvědomuješ, že s jednotlivými věcmi nejseš spokojena, a pak už se k té první nemůžeš vrátit.“ (Alena)

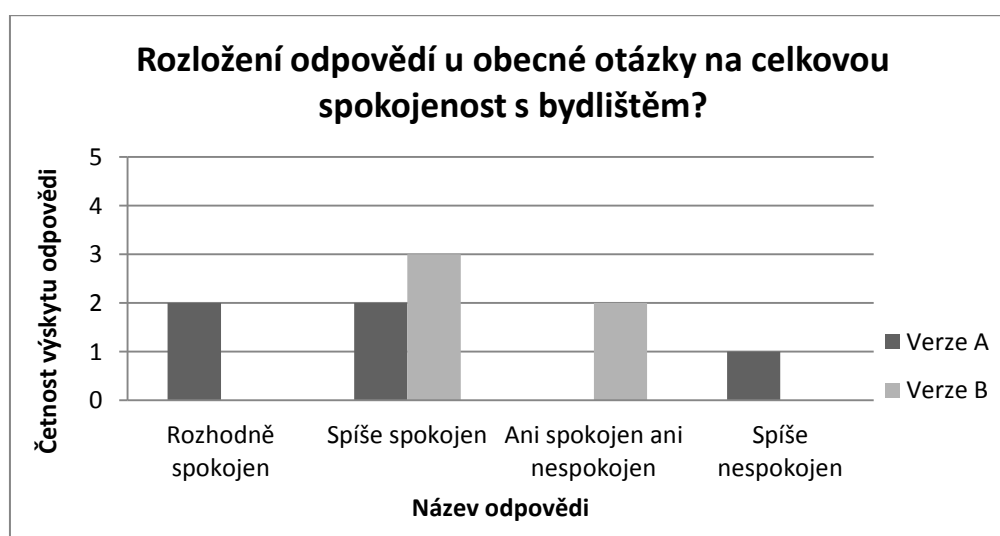
Podobně jako u předchozího výroku zde respondentka zmínila, že konkrétní otázky pomáhají odhalit nespokojenost s konkrétním aspektem. Posledním respondentem je Jan, který ve svém výroku zobecnil funkci konkrétních otázek v postavení před obecnými.

Úryvek č. 11

„Možná by mi to pomohlo v tom, co si pod tím představit. Ta otázka je vágní (pozn. obecná 8), hrozně obecná, a kdyby to bylo po těch dalších šesti, tak bych pochopil, co je tím konkrétně myšleno.“ (Jan)

Jitka a Alena se tedy shodly, že změna na pořadí konkrétní-obecná by přineslo negativnější odpovědi. Srovnání rozložení odpovědí na obecnou otázku ukazuje následující graf.

Graf č. 4



Na grafu 3 vidíme rozdíly v odpovědích mezi sekcemi. Respondenti verze A zmínili spokojenost i nespokojenost. Respondenti verze B se přikláněli spíše ke spokojenosti, ale zazněla také neutrální odpověď. Průměr odpovědí u této otázky ve verzi A je 2, u verze B je 2,4 (kódování je 1 = rozhodně spokojen, 5 = rozhodně nespokojen). Respondenti verze B tedy hodnotili negativněji než respondenti verze A a toto koresponduje s komentáři Jitky a Aleny uvedené výše.

Respondentky verze B hodnotily během probingu možnou změnu odpovědi při změně pořadí na obecná-konkrétní. Pouze Marta uvedla možnou změnu odpovědi.

Úryvek č. 12

„Řekla bych, že bych hodnotila, alespoň poslední otázku, tu nejobecnější, kladněji, protože bych si ji právě nespojila s konkrétními problémy u nás v ulici.“ (Marta)

Průměry odpovědí na obecnou otázku o spokojenosti s bydlištěm uvedené výše potvrzují výpověď Marty tedy, že začínat obecnou přinese kladnější odpovědi.

Další dvě respondentky verze B okomentovaly vztah konkrétní a obecné otázky tedy, že jsou nebo mohou být konkrétní otázky zahrnuty při hodnocení následující obecné otázky.

Úryvek č. 13

„Tím, že nejdříve jsem rozebrala ty jednotlivé podsekce, policie, knihovna, zjistila jsem, že to není tak špatný, že jsem spokojena s místem, kde žiju.“ (Lucie)

Úryvek č. 14

„Když mám obecný, tak se snažím zahrnovat ty konkrétní, shrnula jsem to předchozí.“ (Kateřina)

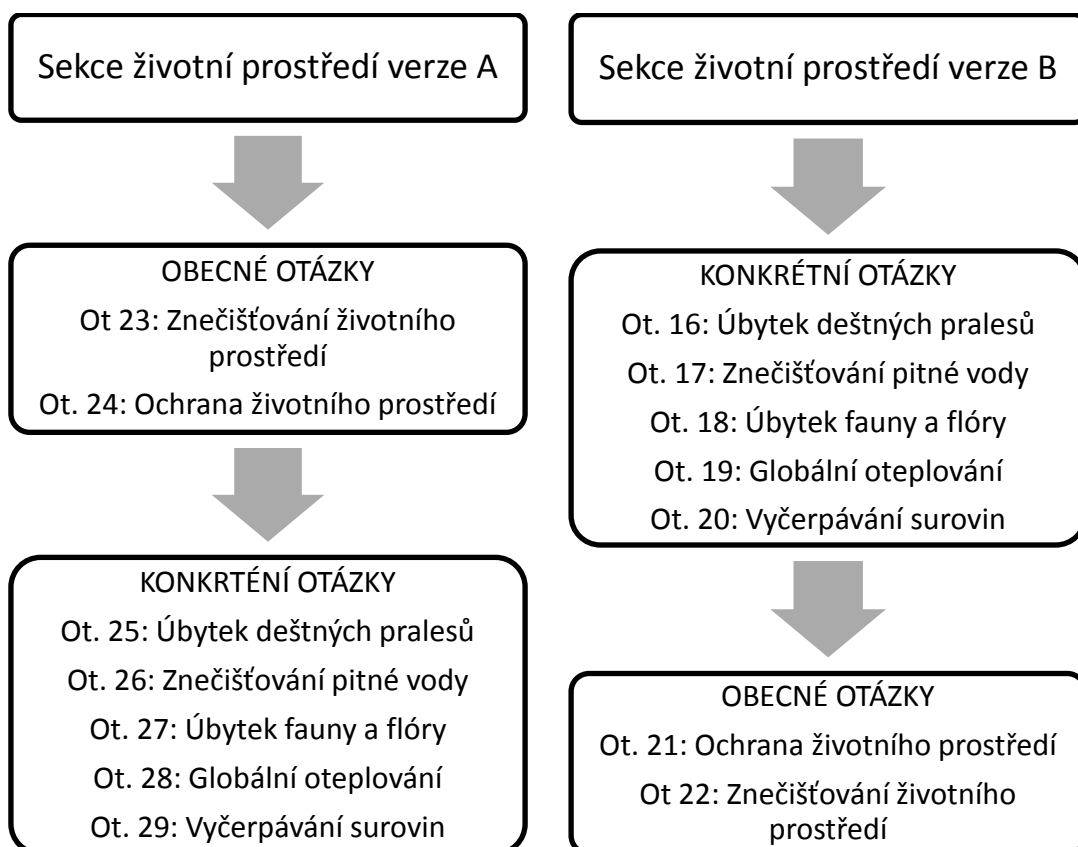
Respondentky Jitka a Alena z verze A zmínili, že konkrétní otázky by pomohly odhalit nespokojenost. Toto potvrdila Marta z verze B. Naopak Lucie z verze B si díky konkrétním otázkám uvědomila spokojenost s bydlištěm. Průměry odpovědí na obecnou otázku však nahrávají Martě, Jitce a Aleně.

3.1.3 Sekce životní prostředí

V této sekci zkoumám, obdobně jako u předcházejících, vliv konkrétních otázek na obecné. Ve verzi A začíná tato sekce dvěma obecnými otázkami na postoj

ke znečišťování životního prostředí a ochranu životního prostředí, po kterých následuje pět otázek na konkrétní problémy životního prostředí. Tato sekce je ve verzi A umístěna jako poslední. Ve verzi B jsou otázky umístěny obráceně, od konkrétních problémů po obecné hodnocení, a celá sekce následuje po sekci důvěra, umístěna je tedy jako předposlední (viz schéma č. 1 v metodologické části). V obou verzích lze tedy sledovat také vliv otázek z předchozích sekcí. Níže je uvedené schéma rozestavení otázek.

Schéma č. 4: Srovnání pořadí otázek u sekce životní prostředí



Nejprve uvádím příklady efektu pořadí ve verzi B vztahující se na pouze na obecné otázky č. 21 a 22, jelikož jsem předpokládala využití informací z konkrétních otázek stejného tématu při odpovídání na obecné otázky.

U obecné otázky 21 na ochranu životního prostředí se vyskytl pouze jeden příklad efektu pořadí. Jedná se o přenesení motivu deštných pralesů na obecnou otázku.

Příklad č. 11 (verze B)

Ot. 16: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštných pralesů? „*Je to problém a problém to bude ještě větší, vymírají druhy, planeta je hodně devastována.*“

Ot. 21: Lidé se o ochranu životního prostředí starají dostatečně, přiměřeně, nedostatečně? „*Mohlo by to být víc i míň, třeba vysazování nových stromů na místa, kde bývaly pralesy.*“ (Lada)

Tento příklad 11 ukazuje efekt přenesení. Respondentka využila u otázky 21 motiv deštných pralesů pro odůvodnění své odpovědi.

U obecné otázky 22 na znečišťování životního prostředí se vyskytly čtyři příklady efektu pořadí u třech respondentek, viz úryvky níže.

Příklad č. 12 (verze B)

Ot. 16: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštných pralesů? „*Velmi závažný, vzpomněla jsem si na živočišnou produkci, která je největším původcem úbytku deštných pralesů.*“

Ot. 18: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek rostlinných a živočišných druhů? „*Velmi závažný, protože už jenom díky tomu úbytku pralesů to souvisí.*“

Ot. 22: Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém velmi, dosti, málo závažný? „*Velmi závažný, (...), na zemi i v moři, každým dnem vyhynou druhy živočichů, rostlin.*“ (Lucie)

Tento příklad 12 ukazuje efekt asimilace. Úbytek deštných pralesů (otázka 16) byl hodnocen jako velmi závažný, s čím souvisí následující otázka 18, hodnocena stejně, a dále otázka 22, hodnocena také stejně. U obecné otázky 22 byl použit motiv úbytku fauny a flóry jako odůvodnění hodnocení a u otázky 18 byl použit motiv deštných pralesů, v příkladu jsou tedy zahrnuty dva výskyty efektu pořadí. Další dva příklady uvádím níže.

Příklad č. 13 (verze B)

Ot. 19: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: globální oteplování? „*Je to problém, ale zase o tom vím velmi málo.*“

Ot. 22: Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém velmi, dosti, málo závažný? „*(...) vím, že globální oteplování je problém, ale nevíme o tom nic konkrétního.*“ (Kateřina)

Tento příklad 13 ilustruje efekt přenesení, kdy byl u obecné otázky 22 použit motiv globálního oteplování, který byl vyvolán předcházející otázkou.

Příklad č. 14 (verze B)

Ot. 22: Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém velmi, dosti, málo závažný? *„Znečišťování má vliv na globální oteplování, vyčerpávání surovin, znečišťování vod, takže určitě je to velký problém, z toho vyplývají všechny předešlé problémy.“* (Milada)

Příklad 14 je také efektem přenesení. Respondentka u obecné otázky 22 použila tři motivy vyvolané předchozími konkrétními otázkami – globální oteplování, úbytek surovin a znečišťování vod.

V této sekci verze B se vyskytlo celkem dvacet jedna případů efektu pořadí, v rámci sekce i v rámci dotazníku. Níže uvedený příklad reprezentuje vliv pořadí ze sekce migrace a ze sekce důvěra, konkrétně z otázky 12 týkající se sdělovacích prostředků, na sekci životního prostředí.

Příklad č. 15 (verze B)

Ot. 16. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštých pralesů? *„(...) oni nám ubývají, média nás o tom neinformují, (...) je velký problém to, že nevím, proč je to problém, řešíme uprchlíky, imigranty, ale dřív, než ta válka přijde, tak ty pralesy mít nebudem.“* (Kateřina)

V této sekci verze A se vyskytlo celkem osmnáct případů efektu pořadí. Jedná se o vliv předcházejících sekcí i o vliv uvnitř sekce. Následující příklad reprezentuje vliv uvnitř sekce a efekt kontrastu.

Příklad č. 16 (verze A)

Ot. 26: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: znečišťování zdrojů pitné vody? *„Velmi závažný, myslím, že je problém, protože je spousta lidí, který nemají přístup k pitné vodě.“*

Ot. 27: Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek rostlinných a živočišných druhů? *„Málo závažný, v kontextu těch ostatních, který tam jsou zmíněný, mě to nepřijde jako velký problém.“* (Tamara)

Respondentka tedy u otázky 26 hodnotila znečišťování vody odpovědí „velmi závažný“ a u následující otázky 27 hodnotila úbytek fauny a flóry odpovědí „málo závažný“ a svůj výběr odůvodnila tak, že jednala v kontextu s předcházející otázkou. Úbytek rostlin a zvířat tak v kontrastu s problematikou pitné vody působil pro ni méně závažně.

Jak hodnotili respondenti tuto sekci během probingu? Ve verzi A respondenti komentovali případnou změnu hodnocení při změně pořadí na konkrétní-obecná. Všichni respondenti verze A vypověděli, že by je změna pořadí neovlivnila, ale čtyři z nich se shodli na tom, že konkrétní otázky by vnukly, co zahrnout do hodnocení obecných otázek, viz úryvky níže.

Úryvek č. 15

„Kdybych o něčem nevěděla, že je problém, tak by mi to asi připomnělo a mohla bych tím pádem hodnotit tu odpověď na základě těch předchozích.“ (Jitka)

Úryvek č. 16

„Asi bych se zaměřila víc na elektrárny, smogový situace, a spíš na životní prostředí obecně, na to kácení, že bych byla navozená z předešlých otázek, že by mě možná to třídění nenapadlo.“ (Ema)

Úryvek č. 17

„V tu chvíli, kdy jsem ti odpovídala na znečišťování životního prostředí, mě nenapadly všechny ty věci, který jsou zmíněny níže, takže si myslím, že potom by mě napadly ještě nějaké další.“ (Alena)

Úryvek č. 18

„Pomohlo by to, protože nejsem nějaký ekolog, vím o tom životním prostředí obecně a pomohlo by mi to aspoň v tom, že by mi se v hlavě vybavilo všechno, co do znečišťování zahrnout.“ (Jan)

U výše uvedených příkladů verze B lze vidět, že konkrétní otázky byly použity pro výklad obecných otázek, tedy potvrzují, co řekli během probingu respondenti verze A.

Jak hodnotili tuto sekci během probingu respondenti verze B? Respondenti hodnotili potenciální změnu pořadí na obecná-konkrétní. Pouze jedna respondentka (Lucie) zmínila možnou změnu hodnocení. Všichni respondenti verze B zmínili, že konkrétní otázky v první pozici jsou určující pro následující otázky a v případě obráceného pořadí (začínající obecnou otázkou) by si respondenti nevzpomněli

na stejné problémy jmenované v konkrétních otázkách, což se shoduje s výpověďmi z probingu respondentů verze A. Následující úryvky jsou pouze od dvou respondentek verze B, avšak zahrnují informace řečené všemi respondenty verze B.

Úryvek č. 19

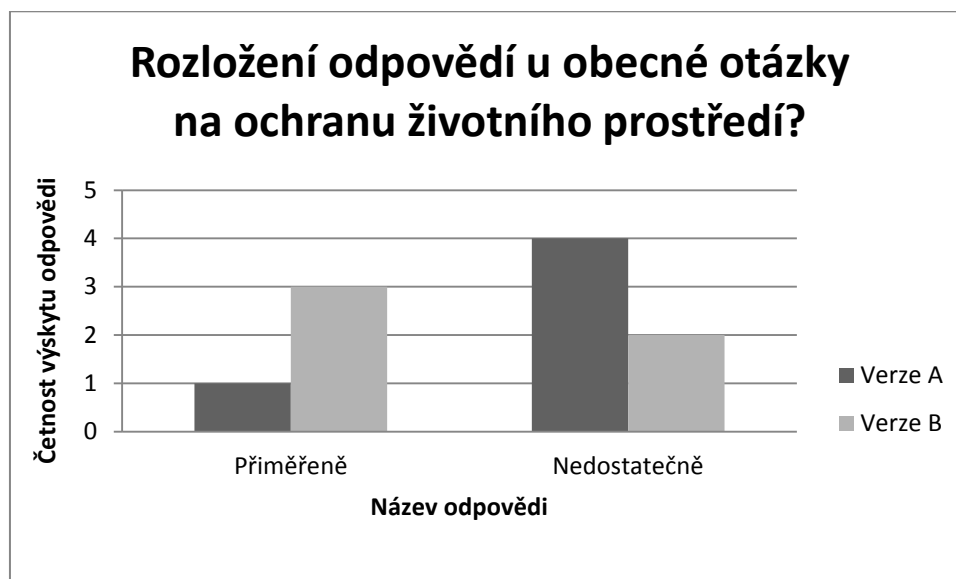
„Já jsem se takhle opírala, mě to možná i víc pomohlo. Kdybych to měla jako první otázku, tak pravděpodobně jediné, co bych si pod tím představila, by bylo lidi po ulici a vyhodí nějaké odpadky na zem.“ (Milada)

Úryvek č. 20

„Myslím si, že u některých lidí by to ovlivnit mohlo, protože si tolik nepředstaví podle problému životního prostředí vyloženě ty jednotlivé věci jako úbytek deštých pralesů, globální oteplování, takže myslím, že někdo by to mohl vidět trochu více optimisticky. U mě by to rozhodně neovlivnilo, i kdybych začala otázkou, jestli je to problém, stále to je problém, a postupně bych se dostala k těm konkrétním věcem.“ (Lucie)

Lucie tedy naznačila možné pozitivnější hodnocení při začínání obecnou otázkou. Zobrazila jsem si tedy dva grafy dvou obecných otázek této sekce pro srovnání odpovědí, zda respondenti verze A, kteří začínali obecnými otázkami, hodnotili pozitivněji.

Graf č. 5



U obecné otázky na ochranu životního prostředí se výrok Lucie nepotvrdil. Většina respondentů verze A se přiklonila k negativní variantě „nedostatečně“, zatímco většina respondentů verze B se přiklonila ke kladnější variantě „přiměřeně“. Pro úplnost dodávám, že průměrné hodnocení této otázky u verze A je 2,8, u verze B 2,4 (kódování je 1 = dostatečně, 2 = přiměřeně, 3 = nedostatečně), takže respondenti z verze A poskytli zápornější hodnocení oproti druhé verzi.

Graf č. 6



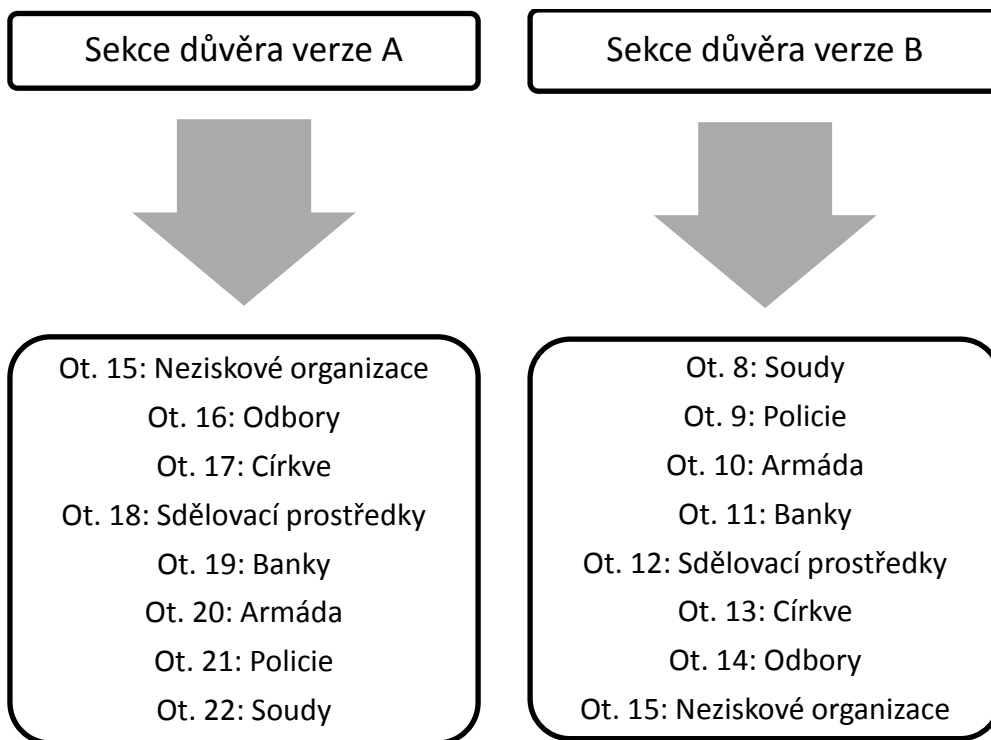
Rozložení odpovědí neukázalo výrazné rozdíly mezi verzemi, většina respondentů obou verzí se přiklonila k negativní možnosti „velmi závažný“ a zbylí respondenti zvolili pouze o stupeň nižší závažnost. Průměrné hodnocení u verze A je 1,4 a u verze B je 1,2 (kódování je 1 = velmi závažný až 4 = není to problém). Respondenti verze A v tomto případě poskytli kladnější hodnocení oproti respondentům z verze B, čímž je naopak podpořen výrok Lucie. Na těchto dvou obecných otázkách lze vidět nesoulad v hodnocení.

3.1.4 Sekce důvěra

Otázky v této sekci se ptají na důvěru respondentů k osmi různým institucím a sledují, zda při procesu odpovídání nejsou respondenti ovlivněni otázkou či odpovědí z předchozí otázky. Ve verzi A začínají otázky dotazem na neziskové organizace a končí dotazem na postoj k soudům. Ve verzi B jsou otázky obráceně, začínají tedy dotazem na soudy a končí dotazem na neziskové organizace. V obou verzích následuje sekce důvěra po sekci spokojenost s bydlištěm a v obou verzích je sekce důvěra třetí

v pořadí. Sledovat lze vliv předchozích otázek v rámci sekce a vliv ostatních sekcí v rámci dotazníku. Následující schéma ukazuje srovnání rozložení otázek této sekce.

Schéma č. 5: Srovnání pořadí otázek u sekce důvěra



V této sekci na sebe působily otázky ptající se na konkrétní instituce. Nejprve se věnuji verzi A a níže uvádím příklad efektu pořadí pouze v rámci sekce.

Příklad č. 17 (verze A)

Ot. 15: Důvěřujete nebo nedůvěřujete neziskovým organizacím? *„Ani důvěřuji, ani nedůvěřuji, neziskovek je hodně, některý jsou úplně k ničemu, co peníze používají na zvláštní věci, jde tam o to, aby si nahrabali členové. Na druhou stranu je spousta neziskovek, co dělá důležitou práci.“*

Ot. 21: Důvěřujete nebo nedůvěřujete policii? *„Tohle je zase jako u neziskovek, jsou policejní útvary, kterým se dá důvěřovat a kterým nedá.“ (Jan)*

Tento příklad 17 reprezentuje efekt asimilace. U otázky 15 bylo zvoleno hodnocení „ani důvěřuji ani nedůvěřuji“ a stejné hodnocení bylo dodrženo u otázky 21 ptající se na policii, která byla srovnána s neziskovou organizací.

Příklad efektu pořadí ve verzi A v rámci dotazníku.

Příklad č. 18 (verze A)

Ot. 6: Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? *„Spíše špatná, korupce v České republice je známá.“*

Ot. 16: Důvěřujete nebo nedůvěřujete odborům? *„Když vidím, jak to funguje v politice, nemyslím si, že na odborech to funguje jinak, hodně lidí hází peníze do své kapsy.“*

(Alena)

Tento příklad 18 poukazuje na efekt přenesení. Respondentka si při hodnocení otázky 16 vybavila motiv politiky, na který již odpovídala v sekci obecné otázky a který použila jako srovnávací kritérium při hodnocení odborů.

Celkem se v této sekci verze A objevilo šest případů efektu pořadí. Naopak ve verzi B se vyskytlo dvanáct případů efektu pořadí. Následující dva příklady z verze B reprezentují vliv v rámci sekce (příklad 19) a mezi sekcemi (příklad 20).

Příklad č. 19 (verze B)

Ot. 8: Důvěřujete nebo nedůvěřujete soudům? *„Asi spíše důvěřuji, i když, jestli je to myšlený, jestli jsem spokojená, tak když si vezmu nějaký rozsudek, tak to neodpovídá reálu.“*

Ot. 9: Důvěřujete nebo nedůvěřujete policii? *„Nejsem schopná policii začlenit na jeden orgán, rozděluju městskou a státní a co se týče městský, tak rozhodně nedůvěřuju, když vezmu státní policii, která se stará o nějaký pořádek, chytá zloděje, zabývá se vraždama, ano, jsou to lidi na svém místě.“*

Ot. 11: Důvěřujete nebo nedůvěřujete bankám a peněžním ústavům? *„Spíše nedůvěřuji, (...) nedala bych si peníze do banky, která nemá kamennou pobočku a nabízí hory doly, se právě divím, když jsme se bavili o soudech a policii, že dovolí, aby se nám tyhle instituce rozmáhaly.“* (Kateřina)

Tento příklad 19 je efektem přenesení. Respondentka využila již vyvolaného interpretačního rámce obsahující motiv soudů a policie z předchozích otázek během odpovídání na otázku 11.

Příklad č. 20 (verze B)

Ot. 9: Důvěřujete nebo nedůvěřujete policii? „(...) *jediná osobní zkušenost s policií, když jsme měli autonehodu, nebylo to vyloženo v mém bydlišti, bylo to jinde (...)*“ (Lucie)

Tento příklad 20 také reprezentuje efekt přenesení. Respondentka si při odpovídání na otázku 9 vybavila určitou událost, u které však upozornila, že se nestala v jejím bydlišti, což je odkaz na sekci bydliště, která těsně předchází sekci důvěra (viz schéma č. 1).

Jak hodnotili respondenti tuto sekci během probingu? Respondenti verze A hodnotili případnou změnu odpovědí při obráceném pořadí tedy, že by poslední dotazovanou institucí byla nezisková organizace, následovně. Tři respondenti (Ema, Jitka, Jan) zmínili podobné komentáře, konkrétně možnou změnu na negativní hodnocení kvůli negativně vnímaným předchozím institucím, viz následující úryvky.

Úryvek č. 21

„Já si představuju korupci, tak možná nakonec bych mohla být trochu jinak naladěná na odpověď, asi spíš negativně, na základě policie, když i policie, která má zajistit bezpečnost, toho zneužívá, co by nějaká neziskovka taky nevyužívala pro sebe.“ (Jitka)

Úryvek č. 22

„Možná, kdyby to hodnotil člověk, co neví, co si má představit pod neziskovou organizací a naservírovala bys mu tam 5 organizací, který jsou negativně vnímaný, takže by odpověděl, že ji vnímá jako celek negativně.“ (Jan)

Úryvek č. 23

„Asi bych zvažovala to, jestli v těch neziskovkách není někdo, kdo na tom vydělává, protože nejen soudy, policajti, jakýkoliv odbory, tak vždycky byla nějaká kauza, kde se profláklo, že spolupracovali s tím a tím.“ (Ema)

Opačně změnu pořadí komentovala Alena, viz následující úryvek.

Úryvek č. 24

„Někdo by mohl odpovědět na základě těchto otázek hodně kladně, protože předtím se zamýšlel nad těma špatnýma věcmi a pak vidí, nezisková organizace, ty dělaj dobrý věci pro lidi, jako jediný z tadyhle všech, a vyzdvihne je kvůli tomu.“ (Alena)

Poslední respondentka verze A (Tamara) zmínila, že by změna pořadí nepřinesla žádnou změnu v hodnocení. Respondenti verze B měli ve svém dotazníku dotaz na neziskové organizace jako poslední. Následující graf ukazuje rozložení odpovědí u této otázky.

Graf č. 7



Na grafu 7 je vidět rozdílné rozložení odpovědí. Respondenti verze A se přikláněli hlavně k neutrální odpovědi, zatímco respondenti verze B se přikláněli k pozitivnějším odpovědím. Průměr odpovědí u verze A je 3, u verze B je 2,2 (kódování bylo 1 = rozhodně důvěřuji až 5 = rozhodně nedůvěřuji), takže respondenti verze B hodnotili neziskové organizace kladněji než respondenti verze A. Tento graf tak koresponduje s výpovědí Aleny říkající, že v kontrastu s negativně vnímanými institucemi může být pozitivně vnímaná instituce vyzdvihnuta více.

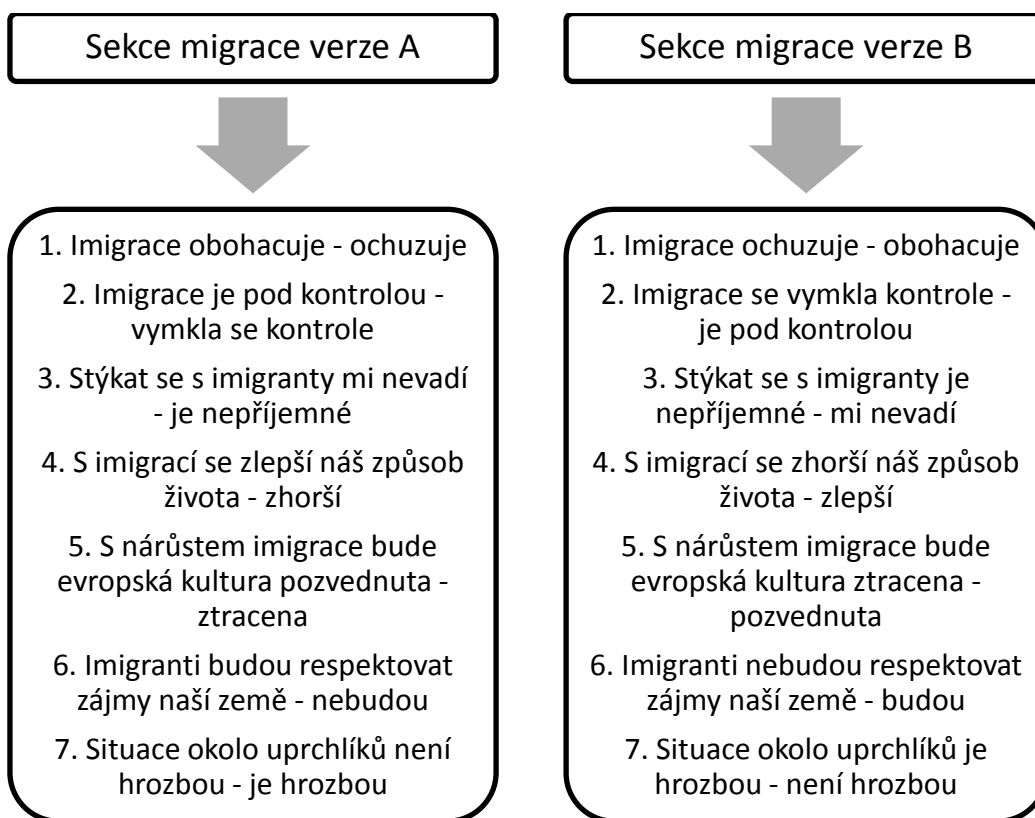
Ve verzi B uvedly všechny respondentky během probingu, že by změna pořadí nevedla ke změně odpovědí.

3.1.5 Sekce migrace

Otázky této sekce jsou umístěny v sémantickém diferenciale a slouží ke srovnání toho, jak respondenti odpovídali v případě položení negativního výroku jako první v pořadí a v případě položení pozitivního výroku jako první v pořadí. Ve verzi A začíná sémantický diferenciale pozitivními výroky a sekce je umístěna jako čtvrtá v pořadí.

Lze tedy sledovat také vliv ostatních sekcí na tuto sekci. Ve verzi B začíná sémantický diferenciál negativními výroky a sekce je umístěna jako první v dotazníku z důvodu sledování vlivu na ostatní témata. Ten byl již probrán v předcházejících podkapitolách. Následující schéma zobrazuje jednotlivé výroky a jejich pořadí.

Schéma č. 6: Srovnání pořadí otázek u sekce migrace



Ve verzi B lze tedy sledovat efekt pořadí pouze v rámci sekce. Pro ilustraci uvádím dva příklady.

Příklad č. 21 (verze B)

2. Imigrace není/je pod kontrolou: „*S těma událostma, co jsou v poslední době, ty útoky všude různě, v Německu a tak, nepříjde mi, že to je pod kontrolou.*“

4. S imigrací se zhorší/zlepší náš způsob života: „*(...) vybavím si islamisty.*“

6. Imigranti nebudou/budou respektovat zájmy naší země: „*Dávám 4, protože jak který, jsou právě příklady v jiných zemích, třeba v Německu, třeba islamisti, tak ti to nerespektují.*“ (Marta)

Příklad č. 22 (verze B)

3. Stýkat se s imigranty je nepříjemné/nevadí: „*Nevím, jestli to umím úplně posoudit. Že by mi to bylo nepříjemný, se říct nedá, jsme hodně ovlivněný médiama a bojíme se dopředu.*“

7. Situace okolo uprchlíků je/není hrozbou: „*Přesně nevím, co si o tomhle myslet, je to strašně silně zmedializovaný.*“ (Kateřina)

Oba příklady reprezentují efekt přenesení. V prvním příkladu respondentka Marta odkázala na motiv islamistů v Německu během hodnocení předposlední dvojice výroků. V druhém příkladu se respondentka Kateřina vrátila k motivu vlivu médií během hodnocení poslední dvojice výroků.

Celkově se ve verzi B vyskytlo čtrnáct případů efektu pořadí. Ve verzi B se efekt pořadí vyskytl devětkrát. Následující dva příklady zobrazují vliv v rámci sekce (příklad 23) a mezi sekcemi (příklad 24) ve verzi A.

Příklad č. 23 (verze A)

6. Imigranti budou/nebudou respektovat zájmy naší země: „*Ty lidi jsou většinou z chudších oblastí, naučí se tam krást, nevědí, jak si vydělat.*“

7. Situace okolo uprchlíků není/je hrozbou: „*Uprchlíci nejsou hrozbou pro válku, protože to jsou chudý lidi.*“ (Ema)

Tento příklad 23 je efektem přenesení. Respondentka si vybavila motiv chudoby, který použila při hodnocení poslední dvojice výroků.

Příklad č. 24 (verze A)

Ot. 7: Jak byste ohodnotil/a současnou ekonomickou situaci v ČR? „*Spíše dobrá, rozhodně se tu nevyskytuje tolik nezaměstnanosti jako ve východnějších zemích jako Rumunsko, Bulharsko, Ukrajina, ale určitě jsou tu nějaké rozdíly mezi chudšími, střední třídou a bohatými, ale nejsou tak vysoké jako mezi rozvojovějšími, jako to Rumunsko.*“

4. S imigrací selepší/zhorší náš způsob života: „*Když každý chce zlepšit svůj život, může to udělat na jakémkoliv místě, když to jde. Třeba v rozvojové Africe, když nemají dostatek vody, jídla, tak si život nezlepší, ale v Evropě je možné žít dobrý život i třeba v Rumunsku, když má člověk cíl a chce něčeho dosáhnout.*“ (Alena)

Tento příklad 24 ukazuje vliv mezi sekcí obecné otázky, umístěnou jako první, a sekcí migrace, která je umístěna jako čtvrtá. Respondentka si u sedmé otázky vybavila motiv rozvojových států, konkrétně Rumunska, který přenesla do hodnocení výroků o imigraci.

Během probingu u verze A respondenti hodnotili případnou změnu odpovědí se změnou pořadí na negativní-pozitivní. Respondenti Ema a Jan zmínili, že by změna nenastala. Další dva respondenti zmínili možnou změnu z důvodu vyvolání větších emocí negativním výrokem, viz následující úryvky.

Úryvek č. 25

„Myslím, že to, co přečteš dřív, tak to ti navodí jako první ty odpovědi, kladnější nebo zápornější, možná bych si vzpomněla na více záporů a pak bych postupně došla ke kladu, ale už bych byla taková rozhořčená, třeba by se mi hůř vybavovaly klady.“
(Jitka)

Úryvek č. 26

„Když ti někdo dá nejdřív negativní výroky a pak pozitivní, tak se naladíš na tu negativní notu a teoreticky budeš odpovídat jinak.“ (Tamara)

Poslední z respondentů verze A, Alena, uvedla také změnu k negativnímu, ale specifikovala jen pro osoby, které mají celkově negativní postoj k imigraci.

Úryvek č. 27

„Třeba někdo, kdo nenávidí všechny muslimy, nadává na ně, kdyby viděl nejdřív tu špatnou stránku, tak si myslím, že by na to automaticky odpovídal negativně.“ (Alena)

Negativním výroky jako první v pořadí čelili respondenti verze B. Je možné se podívat, zda hodnotili negativněji než respondenti z verze A. Níže uvedená tabulka uvádí průměry odpovědí u každé dvojice výroků v obou verzích a také celkový průměr za všechny výroky.

Tabulka č. 1: Průměrné hodnocení jednotlivých výroků v obou verzích

Dvojice výroků	Průměr odpovědí verze A	Průměr odpovědí verze B
1. Imigrace ochuzuje/obohacuje	2,8	3,6
2. Imigrace se vymkla kontrole/je pod kontrolou	4,8	4,8
3. Stýkat se s imigranty je nepříjemné/mi nevadí	2,8	3
4. S imigrací se zhorší náš způsob života/zlepší	4,4	4,8
5. S nárůstem imigrace bude evropská kultura ztracena/pozvednuta	4,6	4,4
6. Imigranti nebudou respektovat zájmy naší země/budou respektovat	5,2	4,8
7. Situace okolo uprchlíků je hrozbou/není hrozbou	4,4	5,2
PRŮMĚR	4,1	4,4

Hodnocení v tomto sémantickém diferenciatu se pohybovalo na škále od 1 do 7, přičemž 1 byla hodnota nejbližší k pozitivnímu výroku a 7 hodnota nejbližší k negativnímu výroku. V tabulce tedy vidíme u čtyř dvojic výroků vyšší průměrné hodnocení u verze B (dvojice č. 1, 3, 4 a 7), dále u dvou dvojic vyšší průměrné hodnocení u verze A (dvojice č. 5 a 6) a poslední dvojice č. 2 poskytla stejné průměrné hodnocení. Celkový průměr ukazuje, že vyšší průměrné hodnocení, tedy větší příklon k negativním výroky, poskytli respondenti z verze B, což koresponduje s výroky z probingu respondentů z verze A.

Jak případnou změnu pořadí na pozitivní-negativní hodnotili respondenti z verze B? Dvě respondentky zmínily, že by si v pořadí začínající pozitivním výrokem

nevybavily, nebo hůře vybavovaly pozitivní představy. Nezmínily však, jak by posléze hodnotily, viz následující úryvky.

Úryvek č. 28

„Kdyby to bylo obráceně, tak bych dýl přemýšlela nad tou pozitivní, ale je to spojený s typem migrantů, kteří teďko v poslední době sem přicházeli, média a strach zapracovali.“ (Lada)

Úryvek č. 29

„Pozitivní situace by se mi žádné nevybavily, žádné ani nemám.“ (Marta)

Další dvě respondentky zmínily, že při odpovídání nedodržovaly čtení otázek v nabízeném pořadí. Z tohoto důvodu nedokázaly posoudit případnou změnu odpovědí, viz následující výroky.

Úryvek č. 30

„Nevím, jestli by mě to ovlivnilo, ten pravej sloupeček jsem po třetí otázce nečetla, když jsem zjistila, že je to stejný.“ (Kateřina)

Úryvek č. 31

„Přiznám se, že jsem někdy četla první to napravo, prostě tak, jak mi to přišlo, nebo když jsem pochopila, že na pravé straně jsou negativní věci, tak jsem si automaticky dokázala představit, co je na druhé straně, takže nevím, jestli by se mé odpovědi změnily. Myslím, že bych odpověděla přibližně stejně, když si přečteš něco pozitivně, tak automaticky začnu přemýšlet nad negativními stránkami, a když si přečteš to negativní, tak se možná snažíš najít něco dobrého na tom.“ (Milada)

Ještě dodám, že ve verzi A to byla pouze jedna respondentka, Alena, která zmínila, že výroky během odpovídání četla „na střídačku“. Milada tedy zmínila opačnou reakci, než zmínili respondenti verze A, tedy pod pozitivním výrokem by hledala negativní představu a naopak. Poslední respondentka verze B, Lucie, zmínila, že by ke změně odpovědi nedošlo, viz následující úryvek.

Úryvek č. 32

„Přečetla jsem si obě odpovědi a zamyslela jsem se nad dvěma póly, nemyslím si, že by se to změnilo, kdybych si to přečetla obráceně.“ (Lucie)

Žádná z respondentek verze B tedy nezmínila, jaké by byly jejich odpovědi, kdyby začínaly pozitivním výrokem.

3.2 Shrnutí

V této práci jsem si určila tyto výzkumné otázky: jak respondenti reagují na odlišné pořadí otázek a jaké pořadí otázek je pro respondenty méně kognitivně zatěžující? Pro zodpovězení těchto otázek jsem provedla kognitivní rozhovory. Ty odhalily celkem 118 výskytů efektu pořadí v obou verzích dotazníku. Následující dvě tabulky zobrazují přehled počtu výskytů efektu pořadí dle jednotlivých typů efektu pořadí a dle jednotlivých sekcí.

Tabulka č. 2: Přehled počtu výskytů jednotlivých typů efektu pořadí

Typ efektu	Verze A	Verze B	CELKEM
Asimilace	2	5	7
Kontrastu	1	2	3
Přenesení	41	66	107
Obráceného účinku	0	1	1
CELKEM	44	74	118

Tabulka č. 3: Přehled počtu výskytů výroků poukazující na efekt pořadí otázek

Sekce	Verze A	Verze B
Obecné otázky	8	15
Spokojenost s místem bydliště	3	12
Důvěra	6	12
Migrace	9	14
Životní prostředí	18	21
CELKEM	44	74

Nejčastějším typem efektu pořadí, který se v rozhovorech vyskytl, byl efekt přenesení. V dotazníku verze B se vyskytl více než 1,5krát větší počet případů efektu pořadí než ve verzi A.

Rozhovory odhalily, že respondenti využívali motivů vyvolaných předchozími otázkami i při větší vzdálenosti otázky ovlivňující a ovlivňované. Následující tabulka č. 4 zobrazuje počet případů efektu pořadí rozdělených na vliv v rámci jedné sekce a mezi sekcemi. Z tabulky vyplývá jednoznačná převaha vlivu otázek v rámci sekce v obou verzích. Témata jednotlivých sekcí nemusí být na první pohled považována za související, přesto se během rozhovorů vyskytly případy propojení sekcí (např. sekce bydliště a důvěra v instituce v příkladu 20).

Tabulka č. 4: Počet případů efektu pořadí v rámci sekce a mezi sekcemi

Efekt pořadí	Verze A	Počet případů verze		
		A v %	B v %	
Vliv uvnitř sekce	40	91 %	57	77 %
Vliv mezi sekcemi	4	9 %	17	23 %
Celkem	44	100 %	74	100 %

U některých respondentů byl zaznamenán velký odstup mezi ovlivňujícími otázkami. Tabulka 5 níže zobrazuje počet případů efektu pořadí dle vzdálenosti na sebe působících otázek.

Tabulka č. 5: Počet případů efektu pořadí dle vzdálenosti ovlivňujících se otázek

Vzdálenost otázek	Verze A	Počet případů		
		verze A v %	verze B v %	
Otázky bezprostředně sousedící	23	52 %	35	47 %
1 otázka mezi otázkami	8	18 %	12	16 %
2 a více otázek mezi otázkami	13	30 %	27	37 %
Celkem	44	100 %	74	100 %

Nejčastěji se tedy vyskytla situace, kdy na sebe působily otázky, které spolu bezprostředně sousedily. Avšak větší rozestup mezi otázkami (určeno počtem otázek 2 a více) se vyskytl v obou verzích jako druhá nejčastější vzdálenost mezi na sebe

působícími otázkami. V jednom případě nastalo ovlivnění při rozestupu dokonce dvou sekcí (příklad 24). Respondenti tedy propojovali také otázky, které byly zařazeny v jiných sekcích a tematicky spolu nesouvisely.

Je známo, že konkrétní otázky ovlivňují interpretaci obecné otázky. Vztahu těchto dvou typů otázek se věnovaly tři sekce – obecné otázky, spokojenost s bydlištěm a životní prostředí. V sekci obecné otázky respondenti reagovali tak, že konkrétní otázka před obecnou zlepšila hodnocení obecné otázky. V sekci spokojenost s bydlištěm respondenti reagovali tak, že konkrétní před obecnou zhoršila hodnocení obecné. V sekci životní prostředí reagovali respondenti tak, že konkrétní před obecnou zlepšila hodnocení u jedné obecné otázky, ale zhoršila hodnocení u druhé obecné otázky. Je tedy vidět různorodost reakce respondentů dle tématu.

Další sekce důvěra se věnovala změně názorů na různé instituce se změnou pořadí. V této sekci se ukázalo, že obecně dobře vnímaná instituce, jako nezisková organizace, může být v kontextu obecně špatně vnímaných institucí, jako je např. policie, vnímána ještě pozitivněji.

Poslední sekcí byla migrace, ve které byly umístěny otázky pozitivního a negativního charakteru. Tato sekce ukázala, že zahajování negativním výrokiem vyvolává více negativních odpovědí, než zahajování pozitivním výrokiem. Respondenti uváděli, že negativní výrok vyvolá silnější emoce než pozitivní výrok. Respondenti obou verzí také přiznali „neposlušnost“ při čtení výroků, tedy buď výroky četli na přeskáčku, nebo druhou variantu nečetli vůbec.

V rozhovorech se tedy nejčastěji vyskytl efekt přenesení, tedy využití interpretačního rámce vytvořený předcházející otázkou během odpovídání na následující otázku. Ostatní typy efektu pořadí se vyskytly sporadicky, efekt obráceného účinku jsem identifikovala pouze jednou. Z tabulek 2 a 3 vidíme, že častěji se efekt pořadí vyskytl u verze B, která obsahovala pořadí otázek od konkrétní k obecné a od negativní k pozitivní. Tabulka 3 navíc ukazuje, že počet případů efektu pořadí je vyšší u každé sekce verze B.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že bylo pro respondenty kognitivně méně náročné odpovídat na dotazník verze B z důvodu častějšího využívání snadněji dostupných informací vyvolaných předcházejícími otázkami. Toto podporují také výroky respondentů obou verzí během odpovídání nebo probingu, viz následující úryvky.

Úryvek č. 33

„Myslím si, že je to lepší od konkrétních po obecný, protože se nad tím můžeš spíš zamyslet, a spojuješ si to s konkrétníma věcmi.“ (Alena)

Úryvek č. 34

„Je to jednodušší pohodlnější, když se zeptáš nejprv na daný problém.“ (Lada)

Dále úryvky č. 11 a 18 od Jana a úryvek č. 19 od Milady popisují stejnou záležitost tedy, že konkrétní otázka napověděla respondentům, jak mají interpretovat následnou obecnou otázku.

Co se týče vyjádření respondentů k zahajování dotazníku obecnou otázkou, pouze dvě respondentky z deseti, Ema a Alena, obě z verze A, uvedly následující výhodu zahajování obecnou otázkou:

Úryvek č. 35

„Já mám radši pomaloučku na začátku, takže radši obecnou otázku na začátku, kdy si v hlavě udělám nějaký obrázek o tom daným tématu a až pak se prohloubávat do konkrétních problémů.“ (Ema)

Úryvek č. 36

„Nejdřív bych se nad tím chtěla zamyslet sama a až potom odpovídat na ty konkrétní. Takhle jsem měla možnost utřídit si, co všechno je tam špatně, sice mě nenapadlo všechno, ale pak jsem to doplnila konkrétníma otázkama.“ (Alena)

Alena se však vyjádřila pozitivně také k zahajování konkrétní otázkou, viz úryvek 33, takže pouze Ema se přiklonila výhradně k zahajování obecnou otázkou. Obecná otázka tedy dle respondentek umožní dotazovaným vytvořit si svoji vlastní představu o tématu, avšak větší počet respondentů a také větší počet výskytů efektu pořadí ve verzi B

poukazuje na to, že konkrétní otázka před obecnou otázkou je pro respondenty méně zatěžující. Dotazník verze B byl tedy určen jako kognitivně méně náročný na odpovídání než dotazník verze A.

4. Diskuze

Umístění konkrétní otázky v dotazníku jako první v pořadí evokuje možnost jednodušší manipulace s respondentem. Ten bude při odpovídání následovat témata vyvolána těmito konkrétními otázkami a zahrne je do hodnocení u dalších otázek. Obdobně negativní výrok o určitém tématu umístěn jako první v pořadí vyvolá silnější emotivní reakci a opačný, pozitivní názor, bude hrát menší roli při výběru odpovědi. Při tvorbě dotazníku je třeba tyto souvislosti brát v úvahu a umístit jednotlivé otázky tak, aby si respondent vyložil otázku správně, tedy dle výzkumníkovy záměru.

Strack (1992) píše, že vliv předchozí otázky může být uvědomělý i neuvědomělý. Z případů vyskytnutých během rozhovorů lze posoudit pouze uvědomělý vliv a to na základě explicitně vyjádřené informace o použití předchozí otázky. Takové případy se vyskytly, respondenti komentovali, že odpovědi vybírali na základě kontextu předchozích otázek.

Propojení nesouvisejících témat se díky interpretativnímu rámci vytvořený předcházejícími otázkami (Tourangeau 1992, Bickart 1992) ukázalo hlavně v sekci důvěra, kde bylo hodnocení nesouvisejících institucí občas vloženo do kontextu vytvořeného předcházející institucí. Jak píše Smith (1983), ovlivnění může nastat i kdyby mezi otázkami ležely jiné otázky. Toto se ve výzkumu také ukázalo. Autor dále zmiňuje, že témata, u kterých panuje všeobecně jednotný názor, nepodléhají efektu pořadí. Během probingu respondenti obou verzí poznamenávali, že má-li člověk ustálený názor, opačné pořadí by nezměnilo jeho odpovědi. Výrok tohoto typu jsem do analytické části nezakomponovala, jelikož se objevovaly právě v komentářích tvrdících, že by změna nenastala.

Tourangeau (1992) tvrdí, že efekt přenesení je možné zmírnit oddělením otázek nesouvisejícími otázkami, avšak v odpovědích respondentů obou verzí se ukázalo, že vliv jedné otázky na druhou se objevil i mezi sekcemi zabývající se různými tématy.

Smith (1982) zmiňuje vliv motivu manželství na celkový pocit štěstí. Tato dvojice otázek byla inspirací pro podobnou dvojici otázek v mém dotazníku, avšak téma manželství jsem nahradila tématem rodiny, abych nebyla při výběru respondentů omezena na sezdané respondenty, a zároveň se jedná o téma mající spojitost s manželstvím. Odpovědi respondentů potvrdily vliv, který byl popsán Smithem (1982), tedy že motiv rodiny dotázaný před pocitem štěstí pomohl respondentovi uvědomit si, zda je šťastný.

V teoretické části práce byl popsán efekt obráceného účinku (Tourangeau 1992). Mezi výroky z rozhovorů jsem identifikovala pouze jeden příklad reprezentující tento efekt. Naopak se ukázalo, že respondenti informace z předcházejících konkrétních otázek neopomíjejí, jak je pro efekt obráceného účinku typické, ale využívají je pro interpretaci následující obecné otázky, jelikož díky nim si pod obecnou otázkou dokáží představit specifické skutečnosti (Van de Walle a Van Ryzin 2011; Lock, Shapiro a Jacobs 1999). Respondenti tedy nenaznačovali tendenci obecnou otázku interpretovat jako dotaz na novou informaci a při odpovídání na obecnou otázku opomíjet informace již poskytnuté, jak píše Schwarz (in Pustejovsky a Spillane 2009) či Martin a Harlow (1992). Martin a Harlow navíc zmínili, že by vyvolávání nové informace pro zodpovězení druhé, obecné otázky, bylo kognitivně náročné. Martin (in Bickart 1992) zmiňuje, že opomíjení informací z předchozích otázek může být úmyslné z důvodu zjevného propojení obsahu předchozí a následující otázky, avšak během rozhovorů se ukázalo, že zjevné propojení témat mezi otázkami bylo naopak nápomocné a respondenti informací z předchozích otázek využívali, i když věděli, odkud informace pochází a že spolu otázky souvisí. Jediný příklad identifikovaný v rozhovorech se týkal zmínění konkrétního aspektu bydliště – čistoty ulic – u obecného hodnocení bydliště v souvislosti s tím, že čistota ulic už hodnocena byla.

Van de Walle a Van Ryzin (2011) tvrdí, že konkrétní otázka před obecnou otázkou snižuje obecnou spokojenost. Naopak Lock, Shapiro a Jacobs (1999) tvrdí,

že konkrétní otázka před obecnou zvyšuje obecnou spokojenost. Tento nesoulad se ukázal i v tomto výzkumu. Respondenti si díky konkrétní otázce uvědomili konkrétní aspekty daného tématu, na základě čeho si uvědomili spokojenost, nebo nespokojenost s těmito konkrétními aspekty, což se posléze odrazilo během odpovídání u následující obecné otázky. Je potom logické, že odhalená nespokojenost s určitými aspekty sníží obecnou spokojenost a naopak odhalená spokojenost zvýší obecnou spokojenost.

Brace (2004) a Smith (1992) tvrdí, že pořadí od obecné ke konkrétní nechává respondentovi prostor se nad dotazovaným tématem sám zamyslet a utřídit si myšlenky. Dvě respondentky se takto během probingu vyjádřily. Ostatní respondenti však zmiňovali, jak jim byly konkrétní otázky před obecnými užitečné při výkladu obecné otázky. Jak píše Smith (1992), využití informací z předchozích otázek dělá proces odpovídání snadnějším.

Závěr

V této diplomové práci jsem se zabývala tématem vlivu pořadí otázek. Jedná se o metodologický jev, který ovlivňuje proces odpovídání. Respondenti během tohoto procesu zpracovávají otázky v kontextu předcházejících otázek. Odlišné pořadí otázek může mít za následek odlišné odpovědi, čímž se zvyšuje chyba měření. Cílem práce bylo posouzení kognitivní zátěže různého pořadí stejných otázek. Výzkumné otázky zněly: jak respondenti reagují na odlišné pořadí otázek a jaké pořadí otázek je pro respondenty méně kognitivně zatěžující. Sběr dat proběhl formou kognitivních rozhovorů, metodami think aloud a probing, které odhalují proces výběru odpovědi. Jedná se tedy o kvalitativní výzkum. Pro jeho účely jsem vytvořila dvě verze dotazníku (A a B) obsahující stejné otázky v různém pořadí. Z mého výzkumu vyplývá, že méně kognitivně zatěžující je pro respondenty pořadí, ve kterém je jako první umístěna otázka konkrétní, za kterou následuje otázka obecná, a dále ve kterém je umístěn jako první negativní výrok a poté pozitivní výrok. Tato forma pořadí přinesla v rozhovorech větší počet případů efektu pořadí. Konkrétní otázka totiž vyvolává představy a asociace, které jsou přeneseny do procesu odpovídání u následujících otázek. Informace z konkrétní otázky jsou dále snadněji dostupné a nápomocné při výběru odpovědi. Díky těmto informacím si respondenti uvědomí svůj postoj, který prezentují v dalších otázkách. Dále, negativní výrok vyvolává u respondentů silnější emoce a následkem toho zahajování dotazování negativním výrokem a umístění pozitivního výroku na druhou pozici přineslo negativnější odpovědi než v obráceném pořadí. Efekt pořadí otázek se projevil jak u otázek, které spolu bezprostředně sousedily, tak u těch, které byly odděleny dalšími souvisejícími i nesouvisejícími otázkami. Respondenti propojovali témata, která nemusí být na první pohled vnímána jako související. Odpovědi respondentů během kognitivních rozhovorů poukázaly na verzi B jako méně zatěžující, která obsahovala pořadí konkrétní-obecná a negativní-pozitivní.

Summary

This thesis dealt with a topic of order effect. This is a methodological phenomenon that influences the responding process. Respondents elaborate given questions in context of preceding questions. Different question orders may result in different answers therefore the measurement error increases. The aim of this thesis was a cognitive burden assessment of different question orders. The research questions were: how do respondents react to different question orders and which question order is less cognitively burdensome for respondents. This is a qualitative research and data collection was conducted by cognitive interviews, namely by think aloud and probing methods which uncover the answer selection process. Two versions of a questionnaire (A and B) were created for this research. These versions included the same questions positioned in different orders. It was shown that the less cognitively burdensome question order for respondents was the order of a specific question placed first and followed by a general question and also the order of negative question first, followed by positive question. This question order produced larger amount of order effect occurrence in interviews. The specific question evokes the ideas which are transferred to the subsequent question responding process and in case the general question follows, the evoked information from previous question is supportive in answer selection. These information help respondents to realise their opinion that is presented in following questions. Another examined type of questions was a couple of negative and positive questions. The negative proposition evokes stronger emotions therefore the beginning with negative question and placing positive question as a second one produced more negative answers. The order effect was found between questions that were immediately next to each other and also between questions that were separated by either related or unrelated questions. The respondents linked together topics which may not be considered as related at the first sight. The respondents' answers from cognitive interviews revealed that version B is less cognitive burdensome. This version contained from specific to general question order and from negative to positive question order.

Použitá literatura

ALSPACH, Steven E a George F BISHOP. Question-Order Effects of Presidential Approval Ratings on Gubernatorial Approval Ratings: A Research Note. *Social Forces* [online]. 1991, 69 (4), s. 1241-1248 [cit. 26.7.2017]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2579311>

BARTOŠ, Aleš. *Test Pojmenování Obrázků A jejich Vybavení (POBAV)*. 2015. Dostupné z: http://www.nudz.cz/adcentrum/kratke_kognitivni_testy.html

BICKART, Barbara B. Question-Order Effects and Brand Evaluations: The Moderating Role of Consumer Knowledge. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

BISHOP, George F. Qualitative Analysis of Question-Order and Context Effects: The Use of Think-Aloud Responses. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

BLICHFELDT, Bodil Stilling a Grethe HELDBJERG. *Why not? The interviewing of friends and acquaintances* [online]. 2011 [cit. 26.7.2017]. Dostupné z: http://static.sdu.dk/mediafiles/E/2/5/%7BE255E21E-4B55-4216-A242-45B95EF44099%7DWP%202011-1_samlet.pdf

BRACE, Ian. *Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research*. Londýn: Kogan Page, 2004.

COLLINS, Debbie. Pretesting survey instruments: An overview of cognitive methods. *Quality of Life Research* [online]. 2003, 12 (3), s. 229-238 [cit. 1.7.2017]. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1023254226592>

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002.

EAGLY, Alice H a Shelly CHAIKEN. Attitude, Structure and Function. In D. T. GILBERT, S. T. FISK a G. LINDSEY, eds. *Handbook of Social Psychology*. New York: McGowan-Hill, 1998.

GROVES, Robert M. *Survey Errors and Survey Costs*. Hoboken, N.J.: Wiley, 2004.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.

HOLYK, Gregory G. Context Effect. In Paul J. LAVRAKAS, ed. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2008.

JAPEC, Lilli. Interviewer Error and Interviewer Burden. In J. M. LEPKOWSKI, C. TUCKER, J. M. BRICK, E. D. d. LEEUW, L. JAPEC, P. J. LAVRAKAS, M. W. LINK a R. L. SANGSTER, eds. *Advances in Telephone Survey Methodology*. Hoboken, NJ: Wiley, 2007.

KROSNICK, Jon A. Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys. *Applied Cognitive Psychology* [online]. 1991, 5, s. 213-236 [cit. 30.1.2017]. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/acp.2350050305/full>

LOCK, Shmuel T, Robert Y SHAPIRO a Lawrence R JACOBS. The Impact of Political Debate on Government Trust: Reminding the Public What the Federal Government Does. *Political Behavior* [online]. 1999, 21 (3), s. 239–64 [cit. 30.1.2017]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/586455>

MARTIN, Stewart. Measuring cognitive load and cognition: metrics for technology-enhanced learning. *Educational Research and Evaluation* [online]. 2014, 20 (7-8), s. 592-621 [cit. 30.1.2017]. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.1080/13803611.2014.997140>

MARTIN, Leonard L a Thomas F HARLOW. Basking and Brooding: The Motivating Effects of Filter Questions in Surveys. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

McFARLAND, Sam G. Effects of Question Order on Survey Responses. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1981, 45 (2), s. 208–215 [cit. 30.1.2017]. Dostupné z: poq.oxfordjournals.org/content/45/2/208.full.pdf

McGUIRE, William J. Cognitive Consistency and Attitude Change. *Journal of Abnormal and Social Psychology* [online]. 1960, 60 (3), s. 345-353 [cit. 26.7.2017]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/263920763_Cognitive_consistency_and_attitude_change

NOELLE-NEUMANN, Elisabeth. Wanted: Rules for Wording Structured Questionnaires. *The Public Opinion Quarterly* [online]. 1970, 34 (2), s. 191-201 [cit. 3.12.2015]. Dostupné z: <http://www.jstor.org/stable/2747417>

OTTATI, Victor C, Ellen J RIGGLE, Robert S WYER, Norbert SCHWARZ a James KUKLINSKI. Cognitive and affective bases of opinion survey responses. *Journal of Personality and Social Psychology* [online]. 1989, 57 (3), s. 404-415 [cit. 7.4.2017]. Dostupné z: <http://psycnet.apa.org/journals/psp/57/3/404/>

PUSTEJOVSKY, James E a James P SPILLANE. Question-order effects in social network name generators. *Social Networks* [online]. 2009, 31, s. 221–229 [cit. 24.11.2016]. Dostupné z: <http://www.distributedleadership.org/assets/pustejovsky,-spillane.-question-order-effects-in-social-network-name-generators.pdf>

SCHUMAN, Howard a Stanley PRESSER. *Questions and Answers in Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording, And Context*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 1996.

SMITH, Tom W. Children and Abortions: An Experiment in Question Order. *National Opinion Research Center University of Chicago* [online]. 1983 [cit. 24.11.2016]. Dostupné z: <http://gss.norc.org/Documents/reports/methodological-reports/MR027.pdf>

SMITH, Tom W. Conditional Order Effects. *National Opinion Research Center University of Chicago* [online]. 1982 [cit. 24.11.2016]. Dostupné z: <https://gssdataexplorer.norc.org/documents/647/download>

SMITH, Tom W. Thoughts on the Nature of Context Effects. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2003 – březen [dotazník, online]. 2003 [cit. 17.10.2016]. Praha: Český sociálněvědní datový archiv SOÚ AV ČR [distributor].

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2016 – květen [dotazník, online]. 2016 [cit. 21.10.2016]. Praha: Český sociálněvědní datový archiv SOÚ AV ČR [distributor].

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2016 – červen [dotazník, online]. 2016 [cit. 21.10.2016]. Praha: Český sociálněvědní datový archiv SOÚ AV ČR [distributor].

STRACK, Fritz. „Order Effects“ in Survey Research: Activation and Information Functions of Preceding Questions. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

SUDMAN, Seymour, Norman M BRADBURN a Norbert SCHWARZ. *Thinking about Answers: The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. 1996.

TOURANGEAU, Roger. Context Effects on Responses to Attitude Questions: Attitudes as Memory Structures. In Norbert SCHWARZ a Seymour SUDMAN, eds. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, 1992.

TOURANGEAU, Roger, Lance J RIPS a Kenneth A RASINSKI. *The Psychology of Survey Response*. New York: Cambridge University Press, 2000.

TOURANGEAU, Roger, Kenneth A RASINSKI, Norman BRADBURN a Roy D'ANDRADE. Belief Accessibility and Context Effects in Attitude Measurement. *Journal of Experimental Social Psychology* [online]. 1989, 25, 401-421 [cit. 26.7.2017]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0022103189900309>

UHAN, Samo a Mitja HAFNER-FINK. Context effects in social surveys: between instrument and respondent. *Teorija in Praksa* [online]. 2013, 50 (1), s. 233-248 [cit. 30.1.2017]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/259480668_Context_effects_in_social_surveys_between_instrument_and_respondent

VAN DE WALLE, Steven a Gregg G VAN RYZIN. The Order of Questions in a Survey on Citizen Satisfaction with Public Services: Lessons from a Split-ballot Experiment. *Public Administration* [online]. 2011, 89 (4), s. 1436-1450 [cit. 15.11.2016]. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x/full>

WILLIS, Gordon B. *Cognitive interviewing: a tool for improving questionnaire design*.
Thousand Oaks, CA: Sage Publications, c2005.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník verze A

Příloha č. 2: Dotazník verze B

Příloha č. 3: Přehled respondentů (tabulka)

Příloha č. 4: Scénář kognitivních rozhovorů

Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník verze A

Obecné otázky

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

1. Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

2. Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli ...

- velmi šťastný/á
- docela šťastný/á
- méně šťastný/á
- nevím

3. Jak byste popsal/a své rodinné zázemí? Řekl/a byste, že je ...

- velmi šťastné
- docela šťastné
- méně šťastné
- nevím

4. Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost ...

- velmi pesimisticky
- spíše pesimisticky
- ani pesimisticky ani optimisticky
- spíše optimisticky
- velmi optimisticky
- nevím

5. Považujete životní úroveň Vaší domácnosti za ...

- velmi dobrou
- spíše dobrou
- ani dobrou ani špatnou
- spíše špatnou
- velmi špatnou
- nevím

6. Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? Je ...

- velmi dobrá
- spíše dobrá
- ani dobrá ani špatná
- spíše špatná
- velmi špatná
- nevím

7. Jak byste ohodnotil/a současnou ekonomickou situaci v ČR? Je ...

- velmi dobrá
- spíše dobrá
- ani dobrá ani špatná
- spíše špatná
- velmi špatná
- nevím

Spokojenost s místem bydliště

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

8. Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

9. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

10. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s parky a hřišti ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

11. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a se službami městské knihovny ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

12. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací policie ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

13. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací hasičů ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

14. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s městskou hromadnou dopravou ve Vašem bydlišti?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

Důvěra

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

15. Důvěřujete nebo nedůvěřujete neziskovým organizacím?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

16. Důvěřujete nebo nedůvěřujete odborům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

17. Důvěřujete nebo nedůvěřujete církvím?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

18. Důvěřujete nebo nedůvěřujete sdělovacím prostředkům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

19. Důvěřujete nebo nedůvěřujete bankám a peněžním ústavům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

20. Důvěřujete nebo nedůvěřujete armádě?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

21. Důvěřujete nebo nedůvěřujete policii?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

22. Důvěřujete nebo nedůvěřujete soudům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

Migrace

Na škále od 1 do 7 vyberte prosím číslo, které vyjadřuje Váš souhlas s danými výroky. Čím je číslo blíže výroku, tím vyjadřujete větší souhlas s výrokem.

Imigrace obohacuje kultury.	1	2	3	4	5	6	7	Imigrace ochuzuje kultury.
V Evropě je imigrace pod kontrolou.	1	2	3	4	5	6	7	V Evropě se imigrace vymkla kontrole.
Stýkat se s imigranty mi nevadí.	1	2	3	4	5	6	7	Stýkat se s imigranty je pro mě nepříjemné.
S imigrací se zlepší náš způsob života.	1	2	3	4	5	6	7	S imigrací se zhorší náš způsob života.

S nárůstem imigrace bude evropská kultura pozvednuta.	1	2	3	4	5	6	7	S nárůstem imigrace bude evropská kultura ztracena.
Imigranti budou respektovat zájmy naší země.	1	2	3	4	5	6	7	Imigranti nebudou respektovat zájmy naší země.
Situace okolo uprchlíků není hrozbou pro mír ve světě.	1	2	3	4	5	6	7	Situace okolo uprchlíků je hrozbou pro mír ve světě.

Životní prostředí

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

23. Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

24. Lidé se o ochranu životního prostředí starají

- dostatečně
- přiměřeně
- nedostatečně
- nevím

25. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštných pralesů

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

26. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: znečišťování zdrojů pitné vody

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

27. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek rostlinných a živočišných druhů

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný

- není to problém
- nevím

28. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: globální oteplování

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

29. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: vyčerpávání zdrojů surovin

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

Příloha č. 2: Dotazník verze B

Migrace

Na škále od 1 do 7 vyberte prosím číslo, které vyjadřuje Váš souhlas s danými výroky. Čím je číslo blíže výroku, tím vyjadřujete větší souhlas s výrokem.

Imigrace ochuzuje kultury.	7	6	5	4	3	2	1	Imigrace obohacuje kultury.
V Evropě se imigrace vymkla kontrole.	7	6	5	4	3	2	1	V Evropě je imigrace pod kontrolou.
Stýkat se s imigranty je pro mě nepříjemné.	7	6	5	4	3	2	1	Stýkat se s imigranty mi nevádí.
S imigrací se zhorší náš způsob života.	7	6	5	4	3	2	1	S imigrací selepší náš způsob života.
S nárůstem imigrace bude evropská kultura ztracena.	7	6	5	4	3	2	1	S nárůstem imigrace bude evropská kultura pozvednuta.
Imigranti nebudou respektovat zájmy naší země.	7	6	5	4	3	2	1	Imigranti budou respektovat zájmy naší země.
Situace okolo uprchlíků je hrozbou pro mír ve světě.	7	6	5	4	3	2	1	Situace okolo uprchlíků není hrozbou pro mír ve světě.

Spokojenost s místem bydliště

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

- 1. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s čistotou ulic ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a
 - nevím

- 2. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s parky a hřišti ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a
 - nevím

- 3. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a se službami městské knihovny ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a
 - nevím

- 4. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací policie ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a
 - nevím

- 5. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s prací hasičů ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a
 - nevím

- 6. Jak jste spokojen/a nebo nespokojen/a s městskou hromadnou dopravou ve Vašem bydlišti?**
 - rozhodně spokojen/a
 - spíše spokojen/a
 - ani spokojen/a ani nespokojen/a
 - spíše nespokojen/a
 - rozhodně nespokojen/a

- nevím

7. Jak jste obecně spokojen/a nebo nespokojen/a s místem, kde nyní žijete?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

Důvěra

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

8. Důvěřujete nebo nedůvěřujete soudům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

9. Důvěřujete nebo nedůvěřujete policii?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

10. Důvěřujete nebo nedůvěřujete armádě?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

11. Důvěřujete nebo nedůvěřujete bankám a peněžním ústavům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

12. Důvěřujete nebo nedůvěřujete sdělovacím prostředkům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji

- nevím

13. Důvěřujete nebo nedůvěřujete církvím?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

14. Důvěřujete nebo nedůvěřujete odborům?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

15. Důvěřujete nebo nedůvěřujete neziskovým organizacím?

- rozhodně důvěřuji
- spíše důvěřuji
- ani důvěřuji ani nedůvěřuji
- spíše nedůvěřuji
- rozhodně nedůvěřuji
- nevím

Životní prostředí

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

16. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek deštných pralesů

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

17. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: znečišťování zdrojů pitné vody

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

18. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: úbytek rostlinných a živočišných druhů

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

19. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: globální oteplování

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

20. Jak závažným problémem je dle Vás tento konkrétní jev: vyčerpávání zdrojů surovin

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

21. Lidé se o ochranu životního prostředí starají

- dostatečně
- přiměřeně
- nedostatečně
- nevím

22. Znečišťování životního prostředí je dle Vašeho názoru problém

- velmi závažný
- dosti závažný
- málo závažný
- není to problém
- nevím

Obecné otázky

Vyberte prosím u každé otázky jednu odpověď.

23. Jak byste ohodnotil/a současnou ekonomickou situaci v ČR? Je ...

- velmi dobrá
- spíše dobrá
- ani dobrá ani špatná
- spíše špatná
- velmi špatná
- nevím

24. Jak byste ohodnotil/a současnou politickou situaci v ČR? Je ...

- velmi dobrá
- spíše dobrá
- ani dobrá ani špatná
- spíše špatná
- velmi špatná
- nevím

25. Považujete životní úroveň Vaší domácnosti za ...

- velmi dobrou
- spíše dobrou
- ani dobrou ani špatnou
- spíše špatnou

- velmi špatnou
- nevím

26. Jakým způsobem pohlížíte na budoucnost ...

- velmi pesimisticky
- spíše pesimisticky
- ani pesimisticky ani optimisticky
- spíše optimisticky
- velmi optimisticky
- nevím

27. Jak byste popsal/a své rodinné zázemí? Řekl/a byste, že je ...

- velmi šťastné
- docela šťastné
- méně šťastné
- nevím

28. Obecně, řekl/a byste, že jste v současné chvíli ...

- velmi šťastný/á
- docela šťastný/á
- méně šťastný/á
- nevím

29. Jak jste celkově spokojen/a nebo nespokojen/a se svým životem?

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a
- nevím

Příloha č. 3: Přehled respondentů (tabulka)

Verze A	Verze B
Alena, 20 let, SŠ	Milada, 20 let, SŠ
Ema, 25 let, VŠ	Marta, 23 let, VŠ
Jitka, 27 let, SŠ	Lucie, 21 let, SŠ
Tamara, 25 let, VŠ	Lada, 26 let, VŠ
Jan, 25 let, VŠ	Kateřina, 24 let, VŠ

Příloha č. 4: Scénář kognitivních rozhovorů

Verze A

Jaké by byly odpovědi, pokud by otázky byly uvedeny v pořadí od poslední k první?

- Obecné otázky – *kdyby se první hodnotila politická a ekonomická situace a nakonec celková spokojenost?*
- Spokojenost s místem bydliště – *v této sekci byste první hodnotil/a konkrétní rysy bydliště a potom celkovou spokojenost?*
- Důvěra – *obrácené pořadí, tedy od soudů po neziskové organizace, zda by toto pořadí neevokovalo jiné myšlenkové asociace?*
- Migrace - *kdyby byly otázky předloženy v opačném pořadí, tedy nejdříve negativní výrok, poté pozitivní?*
- Životní prostředí – *kdyby se první hodnotily konkrétní problémy a poté celkový problém?*

Verze B

Jaké by byly odpovědi, pokud by otázky byly uvedeny v pořadí od poslední k první?

- Migrace - *kdyby byly otázky předloženy v opačném pořadí, tedy nejdříve pozitivní výrok, poté negativní?*
- Spokojenost s místem bydliště – *v této sekci byste první hodnotil/a celkovou spokojenost a potom konkrétní rysy bydliště?*
- Důvěra – *obrácené pořadí, tedy od neziskových organizací po soudy, zda by toto pořadí neevokovalo jiné myšlenkové asociace?*
- Životní prostředí – *kdyby se první hodnotil celkový problém a poté konkrétní problémy?*
- Obecné otázky – *kdyby se první hodnotila celková spokojenost a až poté ostatní atributy?*