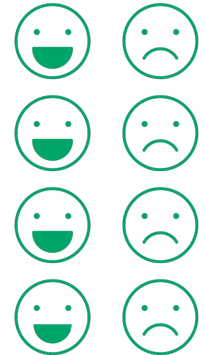
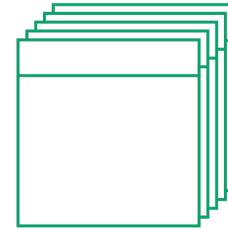
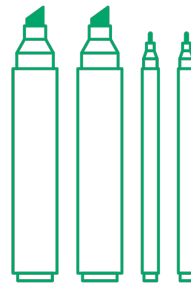
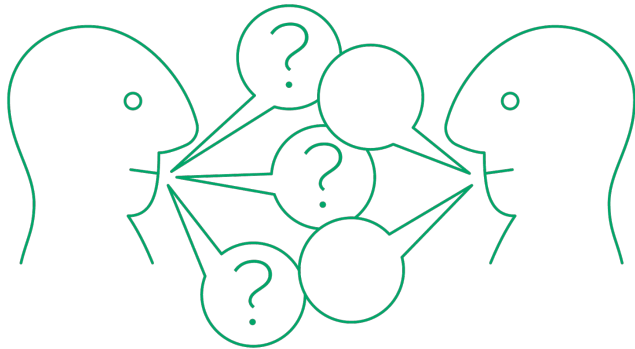


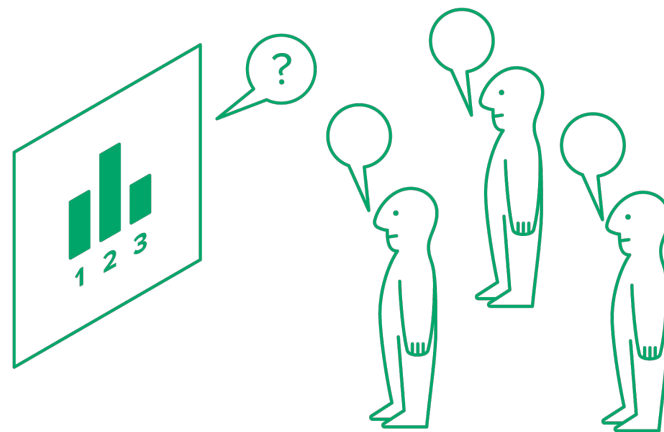
# Dotazníky a další metody pro sběr zpětné vazby

školení 13. 4. 2017  
Pavla Minaříková





# Dotazník a anketa



## Nástroje pro tvorbu online dotazníků a anket

### [Survio.com](https://www.surveymonkey.com)

– ve verzi zdarma je možné získat pouze 100 odpovědí za měsíc a nelze exportovat data

### [Typeform.com](https://www.typeform.com)

– netradiční nástroj, který dbá na vizuální atraktivitu a nabízí množství přednastavených typů formulářů

### [Vyplnto.cz](https://www.vyplnto.cz)

– free verze je přístupná po deseti minutách vyplňování cizích dotazníků, sice umožňuje export dat, ale má také absolutní omezení počtu odpovědí na 100, stránka zobrazuje hodně reklam a nepůsobí dobrým dojmem.

[...opravdu hodně moc dalších](#)

**Kritéria:** účel, jazyk, dostupnost (zdarma/placené), typy otázek, vzhled, formáty exportu dat, jednoduchost ovládání, ...

Google formuláře, praktická ukázka

[forms.google.com](https://forms.google.com)

# Net Promoter Score

– Otázka: „*Jak pravděpodobné je, že byste doporučili (společnost / produkt / službu...) přáteli nebo kolegovi?*“

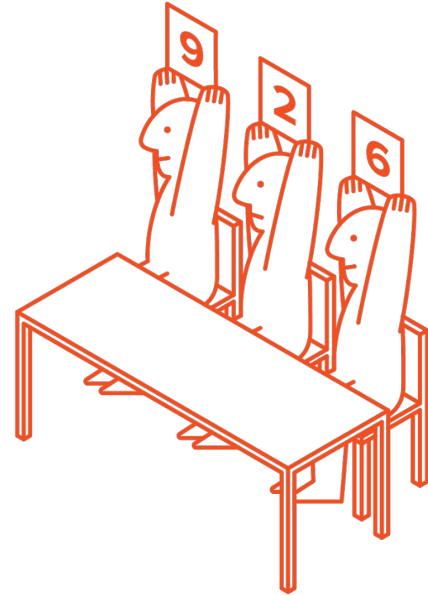
– škála 0 (zcela nepravděpodobné) až 10 (zcela pravděpodobné)

## **Jak se počítá**

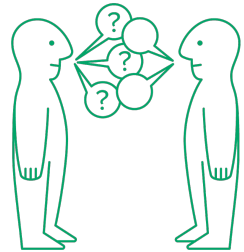
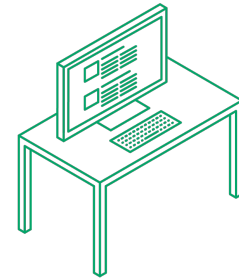
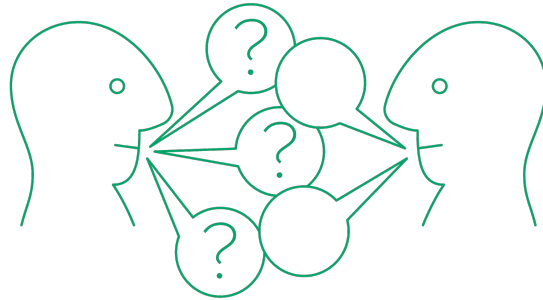
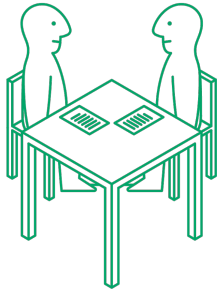
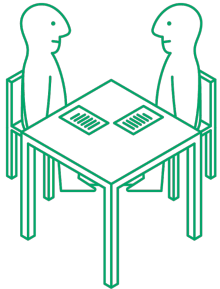
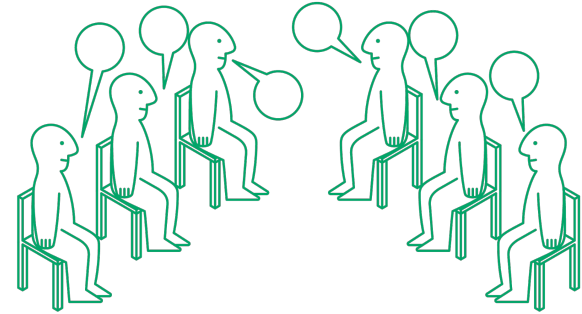
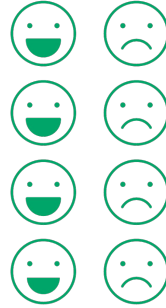
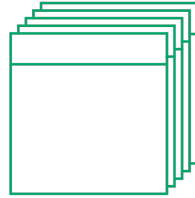
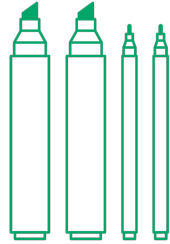
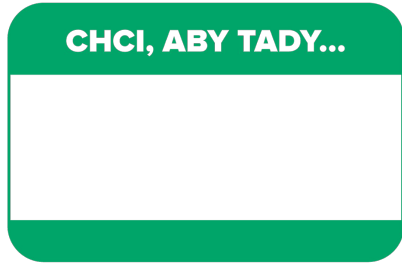
0–6 = neloajální uživatelé (Y %)

9 a 10 = nejloajálnější (hodnota X)

$X - Y = \text{NPS}$



## Další metody pro sběr zpětné vazby



Chci, aby v knihovně...

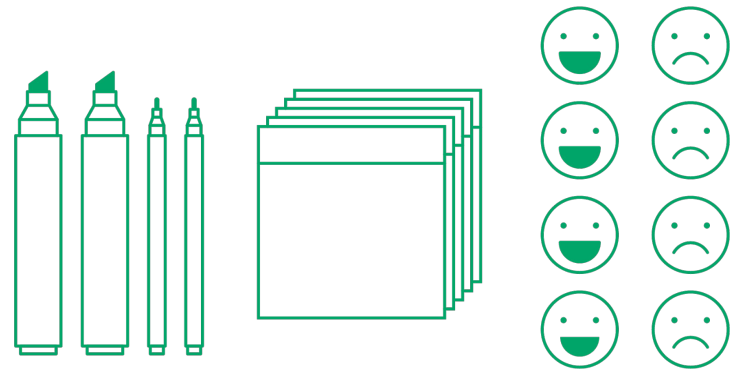
[Metoda v NTK](#)





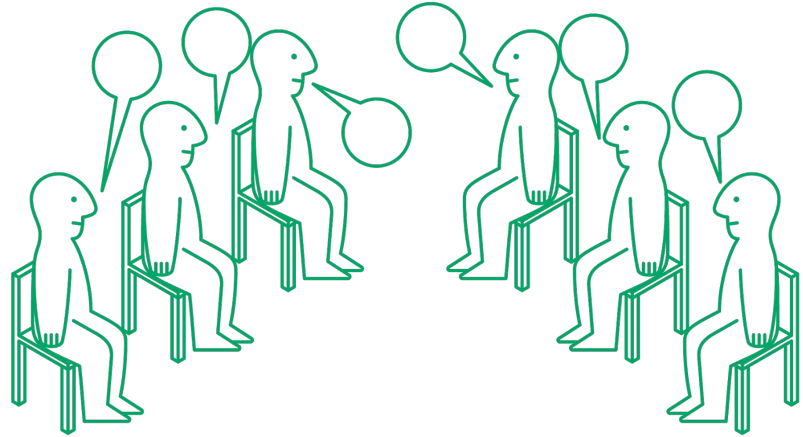
# Graffiti Walls

[Video o metodě](#)



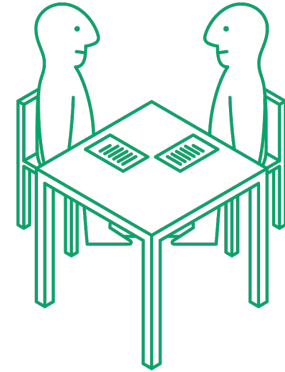
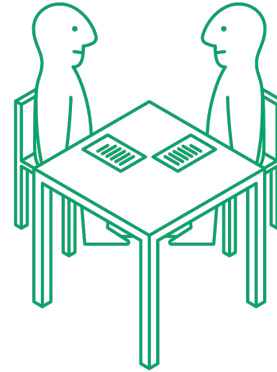
# Focus Group

- 8 až 12 účastníků + zkušený facilitátor, moderátor
- každý by měl mít prostor se vyjádřit
- je dobré sezení zaznamenávat (zvuk, video)

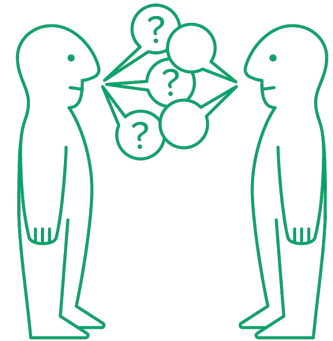
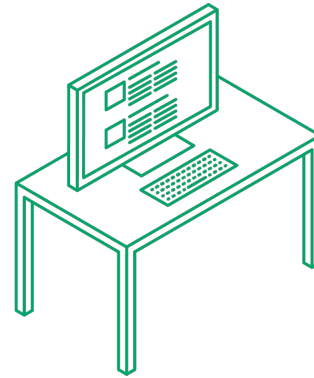
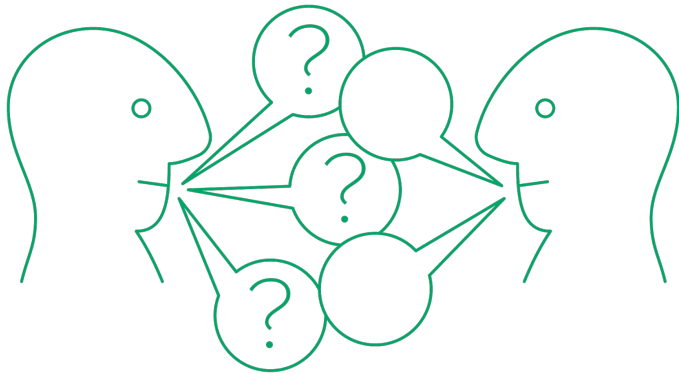


# World Café

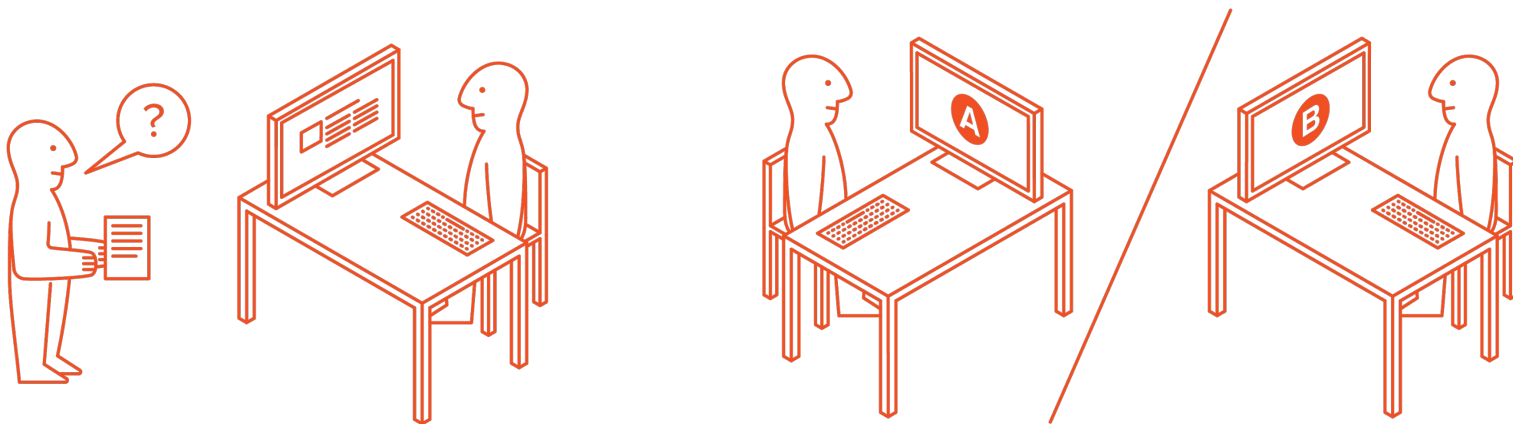
- X stolů, u každého 3 až 4 účastníci + zapisovatel
- účastníci se u stolů střídají (zapisovatel zůstává) po 20 minutách
- za sebou mohou následovat 3–4 diskuze se stejnou nebo změněnou otázkou



# Hlubkový a kontextový rozhovor



# Uživatelské a A/B testování webu



Další informace o metodách

[100metod.cz](https://100metod.cz)

[libdesign.kisk.cz](https://libdesign.kisk.cz)

Autor ilustrací: Matěj Málek – [stilltesting.cz](https://stilltesting.cz) – pro Libdesign