

Aldona Zawałkiewicz
Edyta Kędzierska

Ocena funkcjonalności serwisów i platform
służących do tworzenia ankiet on-line
pod kątem ich przydatności do badania
satysfakcji użytkowników bibliotek

Wykonano w ramach projektu Obserwatorium Bibliotek:
Analiza Funkcjonowania Bibliotek

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego.

Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego.

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
2013

<http://afb.sbp.pl>

Ocena funkcjonalności serwisów i platform służących do tworzenia ankiet on-line pod kątem ich przydatności do badania satysfakcji użytkowników bibliotek

Wprowadzenie

Jednym z celów zapisanych w *Strategii Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021* jest cel szczegółowy *I.3 Inicjowanie opracowania i upowszechniania istniejących standardów w dziedzinie bibliotekarstwa*, a w nim *Zadanie: I.3.1.2: Badanie efektywności bibliotek publicznych i pedagogicznych*¹. Realizacja tego zadania była możliwa dzięki wsparciu finansowemu Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI), która przyznała środki na pracę zespołu ds. badania efektywności bibliotek. Jednym z pierwszych efektów pracy zespołu było opracowanie zestawu wskaźników funkcjonalności dla bibliotek publicznych² i pedagogicznych³.

Profesor Ewa Głowacka, ekspert powołany do oceny wskaźników, wyraziła opinię, że do listy należy dodać wskaźnik badający satysfakcję użytkowników biblioteki. Warunkiem określenia wartości tego wskaźnika jest przeprowadzenie badań ankietowych wśród użytkowników bibliotek.

I. Badania pilotażowe ujednoliconego kwestionariusza do badania satysfakcji użytkowników bibliotek

W ramach prac finansowanych przez FRSI przygotowano wersję ujednoliconego kwestionariusza ankiety badającej poziom satysfakcji użytkowników bibliotek. Poddano go ocenie w trakcie badań pilotażowych przeprowadzonych w styczniu 2013 r. w dziewięciu wybranych bibliotekach naukowych, pedagogicznych i publicznych. Celem badania było poznanie odpowiedzi, czy proponowane narzędzie zawiera jasno sformułowane i zrozumiałe dla respondenta pytania oraz czy zakres tematyczny zagadnień ujętych w kwestionariuszu jest kompletny.

Dobór potencjalnej próby badawczej oparty był na dostępności badanych. Na potrzeby badania przygotowano ankietę w wersji papierowej i elektronicznej. Respondentami były osoby, które pojawiły się fizycznie w bibliotece i wypełniły kwestionariusz drukowany lub odwiedziły stronę internetową i wypełniły kwestionariusz on-line. Do przygotowania elektronicznej wersji ankiety badającej poziom satysfakcji użytkowników wykorzystano serwis *Moje-Ankiety.pl*. Respondenci otrzymali dostęp do ankiety poprzez wygenerowany z

¹ Strategia Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich na lata 2010–2021. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 05.08.2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.sbp.pl/repository/SBP/ZarzadGlowny/strategia2010-2021a.pdf>.

² Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek publicznych w Polsce. W: Analiza Funkcjonalności Bibliotek Publicznych [on-line]. [dostęp 05.08.2013]. Dostępny w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/wskazniki-publiczne-2013.pdf>.

³ Wskaźniki funkcjonalności dla bibliotek pedagogicznych w Polsce. W: Analiza Funkcjonalności Bibliotek Pedagogicznych [on-line]. [dostęp 05.08.2013]. Dostępny w Internecie: <http://pliki.sbp.pl/afb/wskazniki-publiczne-2013.pdf>.

programu i zamieszczony na stronie biblioteki link. Wersję elektroniczną udostępniły na swoich stronach WWW dwie biblioteki biorące udział w badaniu.

Dane zebrane w trakcie badania pilotażowego pozwoliły poznać opinie ankietowanych na temat kwestionariusza. Odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie nie sprawiły respondentom problemu, czego dowodem był brak uwag w stosunku do konstrukcji pytań, ich języka i czytelności instrukcji – w części oceniającej ankietę. Dowodzi to, że kwestionariusz ankiety został oceniony pozytywnie.

Przyjęto, że kolejnym etapem prac, przygotowującym do podjęcia w przyszłości badania poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek na większą skalę, jest wybór efektywnego narzędzia dostępnego on-line. Wykorzystanie do badań ankiety on-line ma wiele zalet takich jak: krótki czas realizacji badania, mniejsze koszty w porównaniu z badaniami tradycyjnymi i dużą kontrolę nad przebiegiem badań.

Podjęto decyzję o zarekomendowaniu środowisku narzędzia, które pozwoli skonstruować elektroniczną wersję ankiety i przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników bibliotek w jak najbardziej prawidłowy sposób. W dalszej części materiału zaprezentowano wyniki przeglądu dostępnych rozwiązań, scharakteryzowano i oceniono wybrane narzędzia oraz zarekomendowano dwa spośród nich.

II. Dostępne narzędzia

W Tabeli 1. zestawiono informacje o serwisach i platformach internetowych, które umożliwiają tworzenie ankiet i przeprowadzenie badań on-line. Lista ta zapewne nie wyczerpuje wszystkich dostępnych rozwiązań, jednak przedstawia te najpopularniejsze i powszechnie dostępne. Serwisy zostały pogrupowane wg dwóch głównych kategorii: języka, w jakim są obsługiwane oraz kosztów użytkowania. Wyodrębniono narzędzia działające w języku polskim (Grupy I-III) oraz te, które posługują się innymi językami – nie są obsługiwane w języku polskim (Grupa IV). Uwzględniając koszty użytkowania spośród polskojęzycznych narzędzi wyszczególniono: serwisy darmowe (Grupa I), serwisy częściowo płatne (Grupa II) oraz serwisy całkowicie płatne lub realizujące badania tylko na zlecenie (Grupa III).

Serwisy obsługiwane w języku polskim	I. Serwisy darmowe		
	1	eBadania.pl	http://www.ebadania.pl/
2	e@nkieta	http://www.eankieta.com.pl/index.php	
3	Google Docs	http://www.google.com/intl/pl/drive/apps.html#forms	
4	interaktywnie.com	www.interaktywnie.com	
5	LimeSurvey	http://www.limesurvey.org/	
6	opinieomnie.pl	http://opinieomnie.pl/	
Serwisy częściowo płatne	II.		
	7	Ankiety dla Ciebie	http://www.ankietydlaciebie.pl/
	8	ankieta+	http://www.ankietaplus.pl/
	9	ankieter.pl	http://www.ankieter.pl/
	10	ankietka.pl	http://www.ankietka.pl/
	11	formularze.eu	http://www.formularze.eu/
	12	moje ankiety.pl	http://moje-ankiety.pl/
	13	mySurveyLab	http://mysurveylab.com/lng/en/pageTag/page:mysurveylab/
	14	net-ankiety.pl	http://www.net-ankiety.pl/
	15	paxonta.com	http://pl.paxonta.com/
	16	Research Online	http://researchonline.pl/
17	survey24.pl	http://ankieta.survey24.pl/	

Serwisy płatne	18	SWresearch	http://swresearch.pl/wydawca
	19	wBadanie	http://www.wbadanie.pl/
	20	webankieta.pl	http://webankieta.pl/
	III.		
	21	e-inquiry	http://www.e-inquiry.eu/
	22	Netigate	http://www.netigate.pl/
	23	opiniac.com	http://opiniac.com/eng/
	24	PBonline.pl	http://www.pbonline.pl/customers
	25	ResponsCenter	http://www.responscenter.pl/
	26	smartforms.pl	http://smartforms.pl/
Serwisy obsługiwane w innych językach	IV.		
	27	4qsurvey	http://www.4qsurvey.com/
	28	aytm	http://aytm.com/
	29	FluidSurveys	http://fluidsurveys.com/1/
	30	IdeaScale	http://ideascale.com/
	31	iperceptions	http://www.iperceptions.com/product/overview.aspx
	32	Kampyle	http://www.kampyle.com/
	33	Poll daddy	http://poll daddy.com/
	34	QuestionPro	http://www.questionpro.com/
	35	Snapsurveys	http://www.snapsurveys.com/
	36	surveygizmo	http://www.surveygizmo.com/
	37	Survey Monkey	http://www.surveymonkey.com/
38	zoomerang	http://www.zoomerang.com/	

Tabela 1. Serwisy i platformy internetowe służące do przeprowadzania badań ankietowych on-line.

III. Kryteria wyboru serwisów do prowadzenia badań on-line

W sytuacji, gdy planowane jest przeprowadzenie badań ankietowych za pomocą jednego z narzędzi internetowych, należy mieć na uwadze kilka istotnych kwestii. Wybór dostępnych platform i serwisów jest duży, więc wskazane jest wcześniejsze zapoznanie się i porównanie ofert w celu wybrania narzędzia najlepiej dopasowanego do specyfiki badań oraz potrzeb osób je realizujących.

Posiadając plan badawczy, czyli:

- skonstruowany kwestionariusz (określoną liczbę pytań, typy pytań, stworzoną kafeterię odpowiedzi, określone indeksy i skale),
- zdefiniowaną populację badawczą (kogo chcemy objąć badaniem),
- określony sposób doboru próby do badań i jej liczebność,
- sprecyzowane warunki trwania badania (czas trwania, kiedy badanie ma się rozpocząć i kiedy zakończyć),
- określone kanały dystrybucji ankiety (rozpowszechnianie tylko w Internecie czy też rozdawanie ankiet papierowych),
- ustalone formy analizy danych (sposoby prezentacji danych, miary statystyczne),

można sformułować wymogi, jakie serwis służący do przeprowadzania badań on-line powinien spełnić, by możliwe było jego wykorzystanie.

Do dalszych analiz wykorzystano projekt badań satysfakcji użytkowników bibliotek⁴, o którym była mowa już wcześniej. Uwzględniając specyfikę opracowanego ujednoliconego

⁴Badanie satysfakcji użytkowników bibliotek. Standardowy kwestionariusz ankiety. W: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. Ogólnopolski portal bibliotekarski [on-line]. [dostęp 20.10.2013]. Dostępny w Internecie: http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/Badanie_satysfakcji_uzytownikow_bibliotek14_10-1.pdf.

kwestionariusza ankiety oraz wstępne założenia dotyczące procesu badawczego, wyszczególniono kryteria (Tabela 2.), wg których opisano i oceniono serwisy i platformy do badań on-line. W ostatniej kolumnie poniższej tabeli oznaczono (podkreślono) elementy, które zostały uznane za konieczne do realizacji przez dany serwis w kontekście projektu badań obranych jako punkt wyjścia do analiz.

Kryteria oceny	Szczegółowe aspekty, jakie uwzględnia kryterium	Sposób i forma realizacji kryterium
Obsługa serwisu	Warunki użytkowania	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>koszty użytkowania serwisu: brak</u> lub konieczność ponoszenia kosztów; ✓ użytkowanie w trybie on-line lub stacjonarnie; ✓ instalacja dodatkowego oprogramowania;
	Łatwość obsługi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ układ i przejrzystość serwisu, architektura informacji; ✓ dostępna pomoc i instrukcje; ✓ możliwość kontaktu z administratorem;
Konstrukcja kwestionariusza	Liczba ankiet	✓ <u>dowolna</u> lub ograniczona <u>liczba ankiet możliwych do stworzenia</u> ;
	Liczba pytań w ankiecie	✓ <u>nieograniczona</u> lub ograniczona <u>liczba pytań do zamieszczenia w kwestionariuszu</u> ;
	Pytania (typy)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>pytania wymagane dla planowanego kwestionariusza: pytania pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytania matrycowe</u>; ✓ inne typy pytań możliwe do zastosowania;
	Dodatkowe funkcje	<ul style="list-style-type: none"> ✓ dodatkowe funkcje przy konstrukcji pytań: <u>wymagana możliwość wskazania pytań obowiązkowych</u>; ✓ zmiana układu kwestionariusza;
	Wygląd kwestionariusza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ możliwość modyfikacji wyglądu; ✓ <u>czytelność i estetyka kwestionariusza ankiety</u>;
Ustawienia badania	Ograniczenia badań	✓ ograniczenia lub <u>brak ograniczeń wobec liczby respondentów, czasu przeprowadzania badania, dostępu do wyników</u> ;
	Publikacja ankiety	<ul style="list-style-type: none"> ✓ określenie warunków trwania badania; ✓ możliwość edycji po opublikowaniu ankiety;
	Dystrybucja ankiety	<ul style="list-style-type: none"> ✓ możliwość rozesłania zaproszeń drogą mailową; ✓ umieszczenie informacji o ankiecie na portalach społecznościowych;
	Ograniczenia dla respondentów	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>określenie możliwości wielokrotnego wypełnienia ankiety z jednego IP</u>; ✓ definiowanie ankiety jako dostępnej publicznie/ prywatnej/dla wskazanych respondentów;
Analiza danych i raportowanie	Prezentacja wyników	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>prezentacja wyników zbiorczych</u> oraz pojedynczych arkuszy; ✓ <u>sposób zliczania danych</u>; ✓ <u>prezentacja graficzna</u>;
	Analiza danych	✓ <u>wyliczane automatycznie miary statystyczne (głównie</u>

	Raporty i eksport danych	<u>średnia arytmetyczna</u>); ✓ możliwość przetwarzania danych; ✓ tworzenie raportów zbiorczych i możliwość ich prezentacji (wydruk); ✓ <u>eksport danych</u> ;
	Przechowywanie danych	✓ miejsce przechowywania danych (na serwerze serwisu/na serwerze własnym); ✓ okres przechowywania danych;
Przechowywanie danych i ich ochrona	Ochrona danych	✓ gwarancja ochrony danych; ✓ dostęp do wyników (publiczny/prywatny);

Tabela 2. Kryteria opisu i oceny serwisów i platform internetowych do przeprowadzania badań on-line.

Mając na uwadze powyższe kryteria dokonano przeglądu oraz oceny przydatności serwisów i platform internetowych wykorzystywanych do badań on-line. W założeniu projektu badań satysfakcji użytkowników bibliotek narzędzie on-line powinno być darmowe (lub wiązać się z niewielkimi kosztami) oraz przystępne w obsłudze, tak aby jego potencjalni użytkownicy (pracownicy bibliotek różnego typu) byli w stanie samodzielnie z niego korzystać, tzn.: poprawnie skonstruować ankietę⁵, dotrzeć z nią do respondentów (opublikować), a następnie zgromadzone dane poddać analizie. M.in. z tego względu z dalszych analiz wykluczono platformy i serwisy obsługiwane w języku innym niż polski.

Znaczna część serwisów tego typu to narzędzia funkcjonujące w sferze usług komercyjnych. Ich działanie w dużej mierze opiera się na celach zarobkowych poprzez oferowanie dostępu do całości lub części swoich funkcji za określoną opłatą. W większości przypadków udostępniają one jednak użytkownikom fragment swoich usług nieodpłatnie, ograniczając jedynie pewne opcje. Możliwe jest zatem wykorzystanie tych narzędzi bez konieczności ponoszenia opłat lub z uwzględnieniem niewielkich kosztów. Dlatego właśnie przeanalizowano także wybrane platformy częściowo płatne pod kątem ich użyteczności, dostępności funkcji w formie nieodpłatnej oraz ograniczeń wobec elementów płatnych.

Przeglądu serwisów darmowych dokonała Aldona Zawalkiewicz (rozdział IV), natomiast serwisów częściowo płatnych Edyta Kędzierska (rozdział V).

IV. Charakterystyka wybranych serwisów darmowych

IV.1. e@nkieta – Internetowy Portal Badawczy

- Obsługa serwisu

Warunkiem korzystania z serwisu jest założenie konta i rejestracja. W celu dokonania rejestracji należy podać adres e-mail, login oraz hasło oraz zaakceptować warunki korzystania z serwisu zawarte w regulaminie.

Serwis nie oferuje typowego systemu pomocy przy tworzeniu ankiet. Informacje podstawowe dotyczące korzystania z serwisu zgromadzone są w zakładce FAQ. Użytkownik może zadać pytanie administratorowi poprzez formularz kontaktowy zamieszczony na stronie.

- Konstrukcja kwestionariusza

⁵ Konstrukcja ankiety będzie polegała na zamianie papierowej postaci ujednoliconego kwestionariusza do badań satysfakcji, opracowanego przez zespół ds. badania efektywności bibliotek SBP, na jego postać elektroniczną.

Użytkownik może stworzyć ograniczoną liczbę ankiet. Kwestionariusz ankiety może zawierać nieograniczoną liczbę pytań. Użytkownik ma do dyspozycji pytania: jedno- i wielokrotnego wyboru, stopniowane, otwarte, macierzowe i obrazkowe. Istnieje możliwość ustawienia pytania jako obowiązkowego. Przy pytaniach wielokrotnego wyboru można wskazać limity odpowiedzi.

Do wykorzystania jest tylko jeden szablon ankiety. Istnieje możliwość dodawania grafiki do pytań. Każde pytanie wyświetlane jest na oddzielnej stronie (nie można zmienić tych ustawień). W trakcie wypełniania ankiety pod pytaniami wyświetla się pasek postępu. Nie ma możliwości powrotu do wcześniejszych pytań. Po opublikowaniu ankiety nie można jej edytować. Kwestionariusz ankiety jest mało czytelny.

- **Ustawienia badania**

W szablonie ankiety dostępne są opcje ustawienia badania. Można ograniczyć liczbę respondentów, określić datę rozpoczęcia i zakończenia badania (czas dostępu do ankiety dla respondentów wynosi maksymalnie 30 dni), ustawić liczbę wypełnień. Brak możliwości zablokowania – tak aby ankieta nie pojawiała się w domenie publicznej i jednocześnie nie wymagała hasła, oraz możliwości jedno- lub wielokrotnego wypełnienia kwestionariusza z jednego IP. Dystrybucja ankiety odbywa się poprzez wygenerowanie linku, który można zamieścić na stronie WWW. W ustawieniu badania można ograniczyć respondentów ze względu na płeć lub wiek.

- **Analiza danych i raportowanie**

Prezentowane są wyniki zbiorcze (brak możliwości przeglądania pojedynczych arkuszy), uwzględniające liczbę odpowiedzi i udział procentowy liczony od liczby respondentów i wskazań w pytaniach jednokrotnego wyboru, w pytaniach wielokrotnego wyboru liczony od liczby wskazań.

Graficzna prezentacja wyników odbywa się za pomocą wykresów kołowych i słupkowych. Brak wyliczeń. Nie ma możliwości tworzenia raportów zbiorczych i ich prezentacji. Nie ma możliwości eksportu danych źródłowych i zbiorczych.

- **Przechowywanie danych**

Dane przechowywane są na serwerze serwisu. Nie jest określony czas ich przechowywania. Nie ma informacji na temat gwarancji ochrony danych. Dostęp do wyników badań jest publiczny.

IV.2. eBadania.pl

- **Obsługa serwisu**

Warunkiem korzystania z serwisu jest założenie konta i rejestracja. W celu dokonania rejestracji należy podać adres e-mail, login oraz hasło. Serwis prosty w obsłudze, oferuje bardzo rozbudowany system pomocy przy tworzeniu ankiet. Istnieje możliwość kontaktu z autorami serwisu poprzez formularz kontaktowy zamieszczony na stronie.

- **Konstrukcja kwestionariusza**

Brak informacji dotyczących liczby ankiet, które można stworzyć. Brak informacji o liczbie pytań, które może zawierać kwestionariusz ankiety. Użytkownik ma do dyspozycji pytania: jedno- i wielokrotnego wyboru, zamknięte, półotwarte, otwarte, skala, ranga, pytania filtrujące. Można ustawiać reguły przejścia między pytaniami. Domyślnie wszystkie pytania ustawione są jako obowiązkowe, co stanowi poważną wadę, ponieważ zmusza respondenta do udzielenia odpowiedzi na pytania otwarte, które z natury nie mogą być obowiązkowe. Po opublikowaniu ankiety można ją edytować. Nie ma możliwości modyfikacji wyglądu kwestionariusza. Każde pytanie wyświetla się na oddzielnej stronie. W trakcie wypełniania ankiety pod pytaniami wyświetla się pasek postępu. Kwestionariusz wizualnie prezentuje się dobrze.

- **Ustawienia badania**

Brak informacji o ograniczeniach wobec liczby respondentów. W informacjach dotyczących publikacji ankiety można określić datę dostępu do badania głównego lub pilotażowego. Nie można wielokrotnie wypełniać kwestionariusza z jednego IP. Publikacja ankiety odbywa się poprzez wygenerowany link, który można zamieścić na stronie WWW. Ankietę można ustawić jako dostępną publicznie. Nie można zablokować publicznego dostępu do niej, co należy uznać za poważną wadę.

- **Analiza danych i raportowanie**

Wyniki nie są prezentowane, dane nie są zliczane, brakuje prezentacji zestawień zbiorczych. Nie ma możliwości analizy danych w serwisie. Istnieje możliwość eksportu danych w formatach POR (SPSS, Statistica), XLS (MS Excel), CSV (Open Office), SAV – format SPSS – SPSS, Statistica, PSPP, umożliwiająca samodzielną analizę. Dane źródłowe, które są zestawione w mało czytelnych tabelach samodzielną analizę znacznie utrudniają.

- **Przechowywanie danych i ich ochrona**

Dane przechowywane są na serwerze serwisu. Nie ma informacji o okresie przechowywania danych. Nie ma gwarancji ochrony danych. Dostęp do wyników jest publiczny.

IV.3. Google Docs

- **Obsługa serwisu**

Warunkiem korzystania z serwisu jest posiadanie konta gmail. Serwis prosty w obsłudze, dostępny z poziomu strony internetowej. Oferuje wystarczający system pomocy przy tworzeniu ankiet.

- **Konstrukcja kwestionariusza**

Brak informacji dotyczących liczby ankiet, które można stworzyć. Brak informacji o liczbie pytań, które może zawierać kwestionariusz ankiety. Użytkownik ma do dyspozycji pytania: jedno- i wielokrotnego wyboru, skala, otwarte, półotwarte i matrycowe. Istnieje możliwość ustawienia pytań jako obowiązkowych. Istnieje możliwość modyfikacji wyglądu kwestionariusza (szablony). Można dzielić kwestionariusz na strony, ustawiać warunki przejścia do następnych stron, dodawać grafikę. Po opublikowaniu ankiety można ją edytować.

- **Ustawienia badania**

Nie określa się daty rozpoczęcia i zakończenia badania. Istnieje możliwość jedno- lub wielokrotnego wypełnienia kwestionariusza z jednego IP. Ankieta dystrybuowana jest poprzez wygenerowany link, który można m.in. zamieścić na stronie WWW, wysłać e-mailem lub udostępnić na portalach społecznościowych.

- **Analiza danych i raportowanie**

Pojedyncze arkusze odpowiedzi prezentowane są w tabeli Excel. Wyniki zbiorcze, uwzględniają: liczbę odpowiedzi, udział procentowy w pytaniach wielokrotnego wyboru (liczony od liczby wskazań), w postaci graficznej (wykresy słupkowe i kołowe). W pytaniach matrycowych każdy aspekt obliczany jest osobno (nie w tabeli zbiorczej). Widoczne są statystyki odpowiedzi. Nie ma możliwości analizy danych i ich przetwarzania. Istnieje możliwość eksportu danych w formacie CSV.

- **Przechowywanie danych i ich ochrona**

Dane przechowywane są na wirtualnym dysku, który można pobrać na swój dysk lokalny. Brak informacji o ochronie danych i okresie ich przechowywania. Dostęp do wyników może być publiczny lub prywatny.

IV.4. interaktywnie.com

- **Obsługa serwisu**

Warunkiem korzystania z serwisu jest wypełnienie formularza rejestracyjnego, założenie konta i rejestracja. W celu dokonania rejestracji należy podać adres e-mail, imię i nazwisko (stanowią login) oraz hasło. Prosty w obsłudze, oferuje bardzo rozbudowany system pomocy przy tworzeniu ankiet, w tym filmy instruktażowe dotyczące logowania i rejestracji, tworzenia ankiety, analizy wyników i promocji. Na stronie serwisu zamieszczony jest formularz do kontaktu.

- **Konstrukcja kwestionariusza**

Użytkownik może stworzyć nieograniczoną liczbę ankiet. Kwestionariusz ankiety może zawierać nieograniczoną liczbę pytań. Użytkownik ma do wyboru różne rodzaje pytań m.in.: jedno- i wielokrotnego wyboru, pytania matrycowe, skala ocen, pytania otwarte.

Istnieje możliwość modyfikacji wyglądu kwestionariusza (do wyboru są dwa szablony w ośmiu kolorach) oraz podzielenia go na strony. Serwis pozwala na dodawanie grafiki do pytań. Można wskazywać limity odpowiedzi w pytaniach wielokrotnego wyboru (minimalną i maksymalną liczbę). Istnieje opcja ustawienia odpowiedzi neutralnej oraz pytania obowiązkowego. Po opublikowaniu ankiety nie można jej edytować, ale można zmienić jej wygląd.

- **Ustawienia badania**

Opublikowanie ankiety polega na umieszczeniu jej zawartości pod ogólnodostępnym adresem internetowym. Użytkownik może także zamieścić ankietę na forach internetowych czy portalach społecznościowych. Nie ma informacji o ograniczeniu liczby respondentów. Nie można określić czasu rozpoczęcia i zakończenia badania. Udostępnianie ankiety można zakończyć w każdej chwili poprzez kliknięcie przycisku: Zakończ ankietę – wówczas adres, pod którym została ona opublikowana przestaje być widoczny. Istnieje możliwość udostępnienia ankiety innym użytkownikom poprzez wysłanie zaproszenia e-mailem. Warunkiem jest posiadanie przez nich konta w serwisie interaktywnie.com. Ankieta jest dostępna publicznie. Nie ma możliwości wielokrotnego wypełnienia ankiety z tego samego IP.

- **Analiza danych i raportowanie**

System pozwala na szybkie tworzenie raportów z przeprowadzonego badania. Odpowiedzi respondentów na poszczególne pytania przedstawione są zarówno w ujęciu liczbowym, jak i procentowym. Przy każdym pytaniu znajduje się pasek narzędziowy umożliwiający przedstawienie danych w postaci wykresu słupkowego lub kołowego. Niestety, poważne zastrzeżenia budzi czytelność wykresów, szczególnie w wypadku odpowiedzi z dużą liczbą wariantów. W systemie można pobrać wszystkie wykresy lub odpowiedzi jednocześnie, każde pytanie lub wykres osobno (również pytania otwarte i półotwarte), wyniki z nałożonym filtrem, dane z tabel krzyżowych. System nie wylicza średniej arytmetycznej. Dane, które są zapisywane w formacie xls, można odczytać w programach m.in. Microsoft Office Excel i Open Office Cal. Istnieje możliwość pobrania surowych danych.

- **Przechowywanie danych i ich ochrona**

Dane przechowywane są na serwerze serwisu. Nie ma informacji o okresie ich przechowywania, ani o gwarancji ich ochrony.

IV.5. LimeSurvey

- Obsługa serwisu

Jest to aplikacja internetowa wymagająca instalacji na serwerze użytkownika. Przy instalacji niezbędna jest pomoc informatyka. Zarządzanie programem odbywa się przez przeglądarkę internetową. Serwis jest złożony, ale czytelnie skonstruowany i uporządkowany. Oferuje rozbudowany system pomocy przy tworzeniu ankiet. Dostępny jest podręcznik obsługi w języku polskim. Administrowanie odbywa się bezpośrednio w instytucji, na której serwerze zainstalowano program.

- Konstrukcja kwestionariusza

Użytkownik może stworzyć nieograniczoną liczbę ankiet. Kwestionariusz ankiety może zawierać nieograniczoną liczbę pytań. Pytania są podzielone na grupy. W obrębie każdej grupy pytania organizowane są na tej samej stronie. Do badań można wykorzystywać różne rodzaje pytań m.in.: jedno- i wielokrotnego wyboru, pytania otwarte, pytania jednokrotnego wyboru w postaci list rozwijalnych, skala, pytania tak/nie, pytania matrycowe i wiele innych.

Na etapie tworzenia pytań można weryfikować ich logikę, ustalać liczbę odpowiedzi, ich kolejność, ustawiać filtry poprawności odpowiedzi. Pytania mogą być ustawiane jako obowiązkowe lub nieobowiązkowe. Można wstawiać instrukcje między pytaniami oraz wskazywać limity odpowiedzi w pytaniach wielokrotnego wyboru. Dostępny jest wybór szablonów kwestionariuszy. System pozwala na dodawanie grafiki oraz linków. W trakcie wypełniania ankiety widoczny jest pasek postępu, można wrócić do poprzednich pytań. Po opublikowaniu ankiety nie można jej edytować. Można zmieniać wygląd kwestionariusza – kolor, układ treści, wielkość czcionki. Kwestionariusz bardzo czytelny i estetyczny.

- Ustawienia badania

Liczba respondentów biorących udział w badaniu może być nieograniczona lub ograniczona (istnieje możliwość ograniczenia respondentów do określonej grupy i zapewnienia im dostępu poprzez tokeny lub hasła). Program daje możliwość określenia daty rozpoczęcia i zakończenia badania. Istnieje możliwość jedno- i wielokrotnego wypełnienia ankiety z jednego IP. Dodatkowo występuje odrębna opcja wprowadzania danych, co pozwala na odróżnienie tych ankiet, które zostały wypełnione przez użytkowników on-line od tych wprowadzonych zdalnie przez ankietera. Publikacja ankiety odbywa się poprzez wygenerowany link lub zaproszenie wysyłane e-mailem.

- Analiza danych

Prezentowane są wyniki zbiorcze i pojedyncze arkusze. Podana jest liczba odpowiedzi, udział procentowy we wszystkich pytaniach, także tych wielokrotnego wyboru liczony od liczby ankiet. Pojedyncze wyniki i pytania macierzowe prezentowane są w formie tabel.

Istnieje możliwość analizy wyników badań, wyniki przedstawione są graficznie (wykresy) i ilościowo. W pytaniach typu skala wyliczana jest średnia arytmetyczna, podane są odchylenia standardowe. Istnieje możliwość tworzenia raportów. Wyniki można przeglądać w HTML-u, PDF-ie i Excelu. Dane można eksportować w formatach .lss, lsa, *.xml, *.txt, CSV, SPSS, VV.

- Bezpieczeństwo danych – dane są zabezpieczone, ponieważ przechowywane są na serwerze użytkownika, bezterminowo. Dostęp do wyników jest prywatny.

IV.6. opinieomnie.pl

- Obsługa serwisu

Korzystanie z serwisu możliwe jest po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, w którym m.in. trzeba określić typ zakładanego konta. Użytkownik ma do wyboru konto: młodzieżowe, naukowo-dydaktyczne, dla osoby pracującej zawodowo, niepracującej lub firmy. Serwis dostępny jest z poziomu strony WWW, dostęp do konta następuje po zalogowaniu. Prosty w obsłudze, oferuje mało rozbudowany system pomocy. Istnieje możliwość kontaktu z reprezentantem serwisu poprzez e-mail. Struktura serwisu jest mało czytelna, dodatkowym minusem jest czarne tło, które bardzo ogranicza widoczność tekstów.

- Konstrukcja kwestionariusza

Brak informacji dotyczących liczby ankiet, które można stworzyć i liczby pytań do użycia w kwestionariuszu. Użytkownik ma możliwość zaprojektowania pytań otwartych (tekst, data, liczba), pytań macierzowych pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytań zamkniętych pojedynczego i wielokrotnego wyboru. W serwisie każde z pytań można stworzyć w wariacie multimedialnym, który umożliwia wstawianie dowolnych obiektów w treść pytania, w treść odpowiedzi lub w komórce macierzy, a także w tło, we wstępie i w zakończeniu ankiety. Można ustawić pytanie jako obowiązkowe. Brak paska nawigacji, brak przycisku „Wyślij ankietę”.

Nie ma możliwości modyfikacji wyglądu kwestionariusza. Kwestionariusz jest mało czytelny. Po opublikowaniu ankiety można ją edytować.

- Ustawienia badania

Można ustawić datę rozpoczęcia i zakończenia badania. Można ograniczyć liczbę respondentów i dostęp do wyników. Istnieje możliwość przetestowania ankiety przed jej publikacją. Istnieje możliwość ustawienia jednokrotnego (tylko raz z komputera, tylko raz z IP, tylko raz z konta) lub wielokrotnego wypełnienia kwestionariusza. Dostęp do ankiety może być publiczny (odpowiedzi jawne i niejawne) lub prywatny. Ankieta może być udostępniana poprzez wygenerowany link, zaproszenie, portal społecznościowy (Nasza Klasa) i komunikator – GaduGadu.

- Analiza danych i raportowanie

Dane prezentowane są w postaci ilościowej i procentowej (nie ma wskazanej podstawy obliczania udziału procentowego), a także w postaci graficznej (wykresy słupkowe). Pytania macierzowe prezentowane są w tabeli. Widoczne są statystyki odpowiedzi. Nie ma możliwości analizy danych. Istnieje możliwość eksportu danych w formacie xls (Excel).

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane przechowywane są na serwerze serwisu. Nie ma informacji o okresie przechowywania danych i gwarancji ich ochrony. Można zapewnić prywatny dostęp do wyników badania.

V. Analiza wybranych serwisów i platform częściowo płatnych

V.1. Ankiety dla Ciebie

- Obsługa serwisu

Serwis dostępny jest przez przeglądarkę internetową, praca z nim odbywa się w trybie on-line. Wymagana jest rejestracja. Serwis jest dosyć ubogi pod względem zamieszczonych w nim treści. Brak informacji o samym narzędziu oraz jego możliwościach. Pojawia się stwierdzenie, iż rejestracja i korzystanie z konta o podstawowych możliwościach jest

całkowicie bezpłatne, jednak brak jest dalszych wyjaśnień na temat płatności oraz zróżnicowania funkcjonalności kont.

Brak instrukcji oraz pomocy. Linki *FQM* oraz *Kontakt* nie są aktywne. Możliwość kontaktu przy pomocy formularza zapytania. Serwis wydaje się być wadliwy technicznie, nie wszystkie umieszczone tu opcje działają poprawnie.

- Konstrukcja kwestionariusza

Brak informacji o ograniczeniach dotyczących liczby ankiet możliwych do stworzenia oraz maksymalnej liczbie pytań do zamieszczenia w ankiecie. Można zastosować: pytania pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytania matrycowe (które nie funkcjonują poprawnie), pytania otwarte. Możliwe jest wskazanie pytań obowiązkowych, wstawienie tekstu między pytaniami, dodanie odpowiedzi typu: *inne*. Funkcje dostępne przy tworzeniu kwestionariusza są ubogie, nie ma możliwości wprowadzania zmian w układzie kwestionariusza (np. podział na strony), dodawania elementów typu zdjęcia, ustawienia nawigacji ankiety.

Kwestionariusz stworzonej ankiety jest słabo czytelny: mała czcionka, reklamy pojawiające się między pytaniami. Brak możliwości zmiany wyglądu kwestionariusza.

- Ustawienia badania

Brak jest informacji określającej ograniczenia wobec liczby respondentów. Zakończenie badania może odbyć się poprzez określenie daty lub osiągnięcie wyznaczonej liczby respondentów. Dystrybucja ankiety następuje poprzez wygenerowanie linku do jej wypełnienia. Możliwość wielokrotnego wypełniania ankiety z jednego IP.

Dopuszczana jest modyfikacja ankiety w trakcie trwania badania bez utraty wyników. Utworzona ankieta jest dostępna w publicznej bazie ankiet, każdy może mieć w nią wgląd i ją wypełnić, nie ma możliwości zablokowania tej funkcji.

- Analiza danych i raportowanie

Dostęp do wyników zbiorczych oraz pojedynczych arkuszy. Wyniki zbiorcze uwzględniają: liczbę odpowiedzi, udział procentowy odpowiedzi liczony od liczby wskazań, wykresy słupkowe oraz kołowe (przy szczegółowym wglądzie w pytania). Brak jest dodatkowych wyliczeń (np. średniej arytmetycznej) oraz możliwości przetwarzania danych (np. tabele krzyżowe, filtrowanie wyników).

Prezentowany jest raport zbiorczy, ale nie ma możliwości jego bezpośredniego wydruku. Eksport danych do formatu CSV oraz XML (formaty mało czytelne), ale tylko statystyk wypełnień, a nie danych źródłowych. Dostępne są statystyki odpowiedzi (IP, data, czas wypełnienia).

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane są przechowywane na serwerach serwisu, brak jakichkolwiek informacji o terminie ich przechowywania. Brak wzmianek na temat ochrony gromadzonych danych.

V.2. ankieta+

- Obsługa serwisu

Serwis funkcjonuje w trybie on-line. Konieczność rejestracji. Dostępne 4 typy kont: *darmowe*, *standard* (60 zł miesięcznie), *profesjonalne* (100 zł miesięcznie) oraz *korporacyjne* (300 zł miesięcznie).

Narzędzie zawiera wsparcie w postaci instrukcji, określającej sposób jego użycia. Informacje te są jednak bardzo zdawkowe i niewystarczające. Funkcję pomocy ma także spełniać blog powiązany z serwisem, jednak także tu liczba wiadomości jest niewielka. Często informacje zawarte w pomocy nie pokrywają się z tym, co można napotkać podczas użytkowania serwisu. Jest on jednak prosty w obsłudze i intuicyjny, poprzez swoją schematyczność i uporządkowanie treści łatwo się po nim poruszać.

Możliwość kontaktu z administratorem drogą mailową (czas reakcji 72 h), kontakt telefoniczny płatny.

- Konstrukcja kwestionariusza

Nieograniczona liczba pytań w ankiecie. Brak informacji odnośnie ograniczeń wobec liczby ankiet możliwych do stworzenia. Dostępne są następujące typy pytań: jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, pytania macierzowe jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, pytania tekstowe, pytanie typu data/czas oraz wzór pytania metryczkowego. Możliwość wskazania pytania jako obowiązkowego. Z dodatkowych ustawień przy konstrukcji kwestionariusza dostępne są: nawigacja w ankiecie, podział kwestionariusza na strony i numerowanie stron, wstawianie tekstu oraz zdjęć między pytaniami, losowa kolejność odpowiedzi oraz odpowiedzi półotwarte.

Można zastosować jeden z 10 dostępnych szablonów. Brak możliwości wprowadzania innych zmian edytujących wygląd (nawet w instrukcji wprowadzającej nie ma możliwości podziału tekstu na akapity). Skonstruowany kwestionariusz jest czytelny i przejrzysty.

- Ustawienia badania

Brak ograniczeń wobec liczby respondentów. Rozbudowana funkcja dystrybucji ankiety przy użyciu różnych kanałów: email, link, portale społecznościowe, QR kod. Istnieje funkcja umożliwiająca blokowanie czy też ograniczenie możliwości wypełniania ankiety z określonych IP, nie jest jednak możliwe wielokrotne wypełnienie ankiety z tego samego IP. Dostęp do ankiety może zostać ograniczony przez użycie hasła. Ustawienie automatycznego zamknięcia badania po określonej dacie lub po osiągnięciu wskazanej liczby respondentów. Możliwość edycji kwestionariusza ankiety oraz ustawień badania po aktywacji (bez utraty wyników).

Podczas pracy z serwisem następuje częste automatyczne wylogowanie i konieczność ponownego wpisywania loginu i hasła – fakt ten utrudnia pracę w systemie.

- Analiza danych i raportowanie

Dostępne są wyniki zbiorcze i indywidualne w czasie rzeczywistym. Wyniki zbiorcze prezentują: liczbę odpowiedzi, udział procentowy liczony od liczby ankiet oraz wykresy: słupkowe w pytaniach matrycowych (bardzo słabo czytelne) i kołowe w pytaniach jednokrotnego wyboru. Brak jakichkolwiek wyliczeń. Brak możliwości przetwarzania danych, są one jedynie prezentowane w formie statycznej. Wydruk wyników nie jest możliwy. W pakiecie darmowym nie ma możliwości eksportu wyników.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane są przechowywane na serwerze serwisu, brak jest informacji o terminie ich przechowywania. W pakiecie podstawowym brak szczególnej gwarancji ochrony danych. Szyfrowanie połączenia dla badań ankietowych – silne szyfrowanie SSL/TLS wraz z autoryzowanym certyfikatem dostępne po dokonaniu opłaty.

V.3. ankietka.pl

- Obsługa serwisu

Korzystanie z serwisu możliwe jest po zarejestrowaniu. Dostęp odbywa się poprzez stronę internetową. W strukturze serwisu wyodrębniono (wg dedykowanych grup użytkowników) 4 typy kont: *standard* (konto darmowe), *premium* (przeznaczone dla studentów), *biznes* (dla firm) oraz *enterprise* (stworzone dla dużych firm). Koszty użytkowania kont płatnych wynoszą od 39 zł miesięcznie (konto *premium*) do 299 zł miesięcznie (*enterprise*). Istnieje możliwość darmowego wypróbowania funkcjonalności kont płatnych podczas 14-dniowego okresu próbnego (dostęp do 10 wypełnień).

Obsługa platformy jest prosta, dodatkowo przy większości opcji znajdują się komentarze wyjaśniające zastosowanie danej funkcji. Dostępna jest pomoc oraz instrukcje.

Jako forma pomocy może służyć także blog powiązany z serwisem, opisujący kwestie związane z przeprowadzaniem badań społecznych.

Serwis oferuje różne formy kontaktu z osobami odpowiedzialnymi za jego funkcjonowanie: e-mail, czat, telefon (konto płatne). Możliwe jest także skorzystanie z płatnych usług badawczych, czyli zlecenie części lub całości badań do realizacji przez twórców serwisu.

- **Konstrukcja kwestionariusza**

W pakiecie darmowym można stworzyć dowolną liczbę ankiet, jednak kwestionariusz ankiety może zawierać jedynie 10 pytań. Można wykorzystać: pytania jedno- i wielokrotnego wyboru, pytania otwarte oraz pytania macierzowe z możliwą jedną odpowiedzią w wierszu. Z opcji dodatkowych oferowane jest: zaznaczenie obowiązku odpowiedzi na dane pytanie, dodanie opcji *inne* w pytaniach zamkniętych wraz z komentarzem (na kształt pytania półotwartego) oraz wstawianie instrukcji między pytaniami. Bardziej specjalistyczne typy pytań oraz dodatkowe funkcje do zastosowania tylko w pakietach płatnych.

Kwestionariusz stworzonej ankiety jest pod względem estetycznym bardzo poprawny: przejrzysty, czytelny, uporządkowany. Można zmieniać wielkość czcionki w pytaniach i odpowiedziach, inne zmiany kolorystyczne czy ustawień treści dostępne są w pakietach płatnych.

- **Ustawienia badania**

Liczba respondentów możliwych do przebadania została ograniczona do 150. Brak wariantów pozwalających na ustalenie warunków badania – dostępne tylko w pakietach płatnych.

Ankieta jest publikowana poprzez wygenerowanie indywidualnego linku. Dystrybucja może się odbywać poprzez wysłanie zaproszeń do jej wypełnienia drogą mailową. Można określić wielokrotność wypełniania ankiety z jednego IP lub zablokować ten wariant. Ankieta stworzona w pakiecie darmowym (po weryfikacji jej poprawności przez administratora serwisu) jest umieszczana w publicznie dostępnej bazie ankiet (zablokowanie tej opcji możliwe jest tylko w pakietach płatnych). Wszelkie działania personalizujące ankietę np. tokeny, hasła, grupy kontaktów oferowane są w pakietach płatnych.

Po opublikowaniu badań możliwa jest modyfikacja kwestionariusza i ustawień bez utraty wyników.

- **Analiza danych i raportowanie**

Zebrane dane prezentowane są w formie liczbowej, udziału procentowego wyliczanego od liczby wypełnionych ankiet oraz w formie graficznej (wykresy słupkowe). Możliwe jest przeglądanie zarówno wyników zbiorczych, jak i pojedynczych arkuszy. Brak wyliczeń średniej arytmetycznej. Przetwarzanie danych, filtrowanie wyników lub tworzenie tabel krzyżowych dostępne jest w pakietach płatnych.

Wygenerowanie raportów z badań nie jest możliwe w pakiecie darmowym, podobnie nie można eksportować danych do różnych formatów (opcje płatne).

- **Przechowywanie danych i ich ochrona**

Zgromadzone dane są przechowywane na serwerze serwisu. Brak jest informacji o terminie ich przechowywania. Ochrona zebranych danych gwarantowana jest przez administratora serwisu tylko w wypadku kont płatnych. W zakresie wariantu darmowego poziom ochrony danych jest niski, dodatkowo brak jest możliwości ukrycia wyników ankiety przed respondentami.

V.4. moje ankiety

- Obsługa serwisu

W serwisie zostały określone trzy typy kont: *standard* (darmowe), *plus* (34,99 zł miesięcznie) oraz *premium* (44,99 zł miesięcznie w abonamencie rocznym). Aby korzystać z serwisu konieczna jest rejestracja oraz utworzenie własnego profilu, dostęp do serwisu odbywa się przez przeglądarkę internetową.

Obsługa serwisu jest stosunkowo prosta, jednak sama jego struktura jest dosyć złożona i niezbędne jest dobre zapoznanie się z architekturą informacji serwisu, by poznać sposób jego funkcjonowania. Oferowana jest pomoc w postaci opisu najczęściej pojawiających się pytań. W formie prezentacji wyjaśniono proces tworzenia ankiet krok po kroku. W razie potrzeby istnieje możliwość kontaktu mailowego z administratorem.

- Konstrukcja kwestionariusza

Pakiet darmowy pozwala na stworzenie dowolnej liczby ankiet. Nieograniczona jest także liczba pytań możliwych do umieszczenia w kwestionariuszu.

Do wykorzystania w pakiecie darmowym są wszystkie oferowane w serwisie typy pytań (jest ich 12): pytania pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytanie typu skala, pytania matrycowe (pojedynczego i wielokrotnego wyboru, otwarte odpowiedzi, listy rozwijane), pytania otwarte, pytania o liczbę/email/datę, pytania rankingowe. Istnieje możliwość wskazania obowiązku odpowiedzi na pytania.

Dodatkowe konfiguracje pozwalające na bardziej precyzyjne definiowanie formy zadawanych pytań to: tworzenie pytań półotwartych, losowa kolejność odpowiedzi, określanie limitu odpowiedzi w pytaniach wielokrotnego wyboru, komentowanie pytań, punktowanie odpowiedzi, wyłączenie odpowiedzi.

Istnieje możliwość zastosowania pytań filtrujących, czyli określania warunków, według których pytania mają być prezentowane i wypełniane. Stosowanie opcji filtrowania jest jednak dosyć trudne i mimo szczegółowej instrukcji stworzenie sprawnie działających reguł widoczności pytań jest bardzo złożonym działaniem.

W serwisie można także dokonać podziału kwestionariusza na strony, wstawić instrukcje lub komentarz, dodać zdjęcia lub pliki multimedialne.

Stworzony kwestionariusz jest czytelny, choć ubogi pod względem szaty graficznej. Zmiana wyglądu, kolorystyki, układu treści oraz rozmiaru czcionek dostępna jest w pakietach płatnych.

- Ustawienia badania

Brak ograniczeń co do przeprowadzania badań (system nie narzuca określonej liczby respondentów, czasu badania czy też dostępu do wyników).

Publikacja ankiety odbywa się poprzez wygenerowanie unikatowego linku. W ustawieniach można określić poziom jej prywatności (publicznie dostępna, dostępna jedynie poprzez link, dostęp personalizowany przy użyciu hasła lub tokenów). Można także określić, czy zezwalamy na wielokrotne wypełnienie ankiety z jednego IP. Ustalenie warunków trwania badania (daty rozpoczęcia i zakończenia, wymaganej liczby respondentów) dostępne jest w pakietach płatnych.

Po publikacji ankiety dozwolona jest jej modyfikacja bez utraty zebranych wyników. Istnieje możliwość przerwania i ponownego wznowienia ankiety.

- Analiza danych i raportowanie

Zapewniony został dostęp do wyników zbiorczych oraz pojedynczych arkuszy odpowiedzi. Dane zbiorcze prezentowane są w postaci liczbowej, udziału procentowego liczonego zarówno od liczby ankiet, jak i od liczby wszystkich wskazań możliwych do uzyskania oraz w formie graficznej.

W wypadku pytania typu skala system automatycznie wylicza średnią arytmetyczną, nie jest ona jednak wyliczana poprawnie, gdy doda się opcję neutralną (nie dotyczy/brak zdania), która to powinna mieć wartość 0. Średnia arytmetyczna nie jest wyliczana w pytaniach matrycowych, pomimo iż w nich także możliwe jest zastosowanie skali ocen. W pytaniu typu skala określona jest także wartość minimalna i maksymalna.

Wszelkie przetwarzanie danych np. filtrowanie wyników oraz tworzenie tabel krzyżowych dostępne jest w pakietach płatnych. Możliwy jest eksport zarówno wyników zbiorczych, jak i danych źródłowych. Raporty tworzone są na bazie eksportowanych wyników – opcja ta jest jednak niedopracowana, gdyż utworzony raport (w pliku Excel) zawiera tylko dane surowe bez prezentacji graficznych. Można oczywiście modyfikować utworzone pliki, ale jest to praca dodatkowa. Dane źródłowe można pobrać w formatach CSV, Excel, OpenOffice, SPSS.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane zebrane podczas badania są przechowywane na serwerze serwisu. Nie ma żadnych informacji dotyczących okresu ich przechowywania zarówno w wypadku konta darmowego, jak i płatnych wersji. Brak informacji o ochronie danych. Możliwość dodatkowego zabezpieczenia badań i ich wyników oferowana jest w pakietach płatnych.

V.5. mySurveyLab

- Obsługa serwisu

W strukturze serwisu zostało wyodrębnionych 5 typów kont (*Basic, Standard, Standard Plus, Professional, Enterprise*), z czego jedno jest darmowe (*Basic*). Pozostałe konta wymagają miesięcznych opłat w wysokości od 27 zł do ponad 360 zł (wielkość opłaty jest zależna od dostępnych funkcji). Aby korzystać z serwisu konieczna jest rejestracja. Obsługa odbywa się przez przeglądarkę internetową.

Dostępna jest pomoc w postaci wyczerpujących i bardzo szczegółowych instrukcji uporządkowanych w kategorii tematyczne z możliwością wyszukiwania interesujących treści. Dodatkowo słownik najczęściej używanych terminów z zakresu badań społecznych pozwala na wzbogacenie wiedzy z tego obszaru. Oferowany jest podręcznik użytkownika dostępny w formacie PDF. Można zadać pytania obsłudze serwisu poprzez odpowiedni formularz albo drogą mailową. Dodatkowym źródłem informacji na temat badań społecznych jest prowadzony blog. Serwis oferuje także płatne usługi profesjonalne.

- Konstrukcja kwestionariusza

Na koncie darmowym można stworzyć maksymalnie 10 ankiet. Kwestionariusz nie może zawierać więcej niż 10 pytań. Oferowane do użycia typy pytań to: pytania pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytania typu skala, pytania macierzowe, pytania otwarte (wszystkie typy pytań dodatkowo są zróżnicowane ze względu na swój układ). Wskazanie pytań jako obowiązkowych do wypełnienia jest określone tylko dla kont płatnych. W pytaniach typu skala można dodać odpowiedź ND, która traktowana jest jako odpowiedź neutralna.

Wiele funkcji dodatkowych występujących przy konstrukcji kwestionariusza zostało zablokowanych dla wariantu darmowego.

Kwestionariusz stworzonej ankiety jest pod względem estetycznym atrakcyjny, czytelny i przejrzyste ułożony. W pakiecie bezpłatnym nie można dokonywać zmian jego wyglądu.

- Ustawienia badania

Serwis ogranicza liczbę respondentów dla konta darmowego do 100. Ustawienia warunkujące publikację ankiety (data rozpoczęcia i zakończenia badania, liczba respondentów do przebadania) są niedostępne w pakiecie darmowym. Forma publikacji

ankiety to ustawienie kolektora, który gromadzi wyniki. Dla jednego badania można ustawić kilka kolektorów, gromadzących wyniki równolegle.

Serwis pozwala na dozwolenie lub nie wielokrotności wypełniania ankiety z jednego IP. Możliwe jest ustawienie akcji po zakończeniu wypełniania ankiety. Wszelkie sposoby personalizacji ankiety poprzez użycie haseł i wytypowanie respondentów do wypełnienia ankiety oferują konta płatne. Po opublikowaniu badań można modyfikować pytania bez utraty dotychczas zebranych danych.

- **Analiza danych i raportowanie**

Zapewniony jest dostęp do wyników zbiorczych oraz pojedynczych arkuszy odpowiedzi. Raport sumaryczny zawiera: liczbę odpowiedzi, udział procentowy odpowiedzi liczony od liczby wypełnionych ankiet, graficzną prezentację wyników w postaci wykresów słupkowych. Brak jest jakichkolwiek wyliczeń. Dostępne są statystyki odpowiedzi (ID, data wypełnienia). Przetwarzanie danych przy użyciu tabel krzyżowych lub filtrów wyników oferowane jest tylko w pakiecie płatnym. Możliwość eksportu danych źródłowych oraz tworzenia raportów tylko po dokonaniu opłaty.

- **Przechowywanie danych i ich ochrona**

Dane gromadzone są na serwerach serwisu, brak jest jednak informacji o terminie ich przechowywania. Serwis realizuje określoną politykę prywatności i zapewnia ochronę zarówno danych osobowych, jak i zgromadzonych w wyniku badania danych.

V.6. net-ankiety.pl

- **Obsługa serwisu**

Serwis dostępny jest on-line, aby z niego skorzystać konieczna jest rejestracja. Wyodrębniono 3 typy kont: *free* (darmowe), *business* (40 zł miesięcznie) oraz *pro* (80 zł miesięcznie). Wraz ze wzrostem miesięcznych kosztów zwiększa się funkcjonalność konta. Dostępny jest wariant pozwalający na przetestowanie wszystkich możliwości serwisu przy pomocy konta demo, które jest publicznie dostępne (prowadzone tam operacje są systematycznie kasowane).

Obsługa serwisu jest stosunkowo prosta, interfejs jest przejrzysty i intuicyjny. Dodatkowo przy większości funkcji znajdują się komentarze wyjaśniające działania poszczególnych opcji.

Dostępna jest pomoc opisująca zarówno sposób korzystania z serwisu, jak i specyfikę badań ankietowych. Instrukcje są klarowne i w sposób pełny opisują poruszane tematy. Zapewniony został kontakt z administratorem serwisu za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu.

- **Konstrukcja kwestionariusza**

W wypadku konta darmowego maksymalna liczba ankiet możliwych do stworzenia została określona na 200. W pojedynczej ankiecie liczbę pytań ograniczono do 17. Można zastosować: pytania pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytania otwarte, macierzowe, pytania typu skala ocen. Kwestionariusz ankiety może zostać podzielony na strony, istnieje możliwość wstawiania opisów między pytaniami oraz wskazania pytań obowiązkowych do wypełnienia. W zakresie konstrukcji kwestionariusza wprowadzono także ograniczenia wobec konta darmowego dotyczące stosowania pytań filtrujących oraz wstawiania plików obrazkowych i loga.

Kwestionariusz ankiety jest względnie czytelny. Ustawienia wyglądu ankiety można dokonać poprzez określenie: rozmiaru strony, szerokości okna ankiety, typu, rozmiaru i koloru czcionki (dla całości kwestionariusza).

- **Ustawienia badania**

Maksymalna liczba respondentów do przebadania (dla konta darmowego) to 200. Publikacja ankiety wiąże się ze wskazaniem daty jej zakończenia bądź liczby zebranych odpowiedzi. Możliwe jest wielokrotne wypełnianie ankiety z jednego IP lub zablokowanie tej funkcji (wyznaczenie indywidualnego linku dla każdego respondenta). Jedynie w kontach płatnych możliwa jest personalizacja wypełniania ankiety przy użyciu loginu i hasła. Po opublikowaniu ankiety jej edycja jest niedostępna.

- Analiza danych i raportowanie

Dostępny jest podgląd wyników zbiorczych i pojedynczych arkuszy. Prezentowane są dane liczbowe, udział procentowy liczony od liczby respondentów oraz diagramy słupkowe. W pytaniach typu skala oraz w pytaniach matrycowych z zastosowaną skalą ocen wyliczana jest średnia arytmetyczna, jednak podczas obliczeń nie są uwzględniane w sposób prawidłowy odpowiedzi neutralne. Brak możliwości przetwarzania danych. Dostępne są statystyki odpowiedzi (adres IP, data rozpoczęcia i zakończenia, czas wypełniania ankiety).

Po zgromadzeniu danych możliwy jest wydruk raportu zbiorczego. Eksport danych źródłowych nie jest dostępny dla konta darmowego.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane gromadzone i przechowywane są na serwerze serwisu. Dla konta bezpłatnego okres przechowywania danych określono na 5 miesięcy (bezterminowo dla kont płatnych). Brak gwarancji ochrony danych.

V.7. Research Online

- Obsługa serwisu

W strukturze serwisu zostało określone 5 typów kont: *basic*, *student*, *standard*, *pro*, *premium*. Jedynie użytkowanie konta *basic* jest darmowe, pozostałe warianty wiążą się z wniesieniem opłaty w wysokości od 25 zł do przeszło 600 zł miesięcznie. Pakiet darmowy wygasa po roku czasu. Dostęp do serwisu odbywa się przez przeglądarkę internetową. Wymagana jest rejestracja.

Można znaleźć tu informacje na temat funkcjonowania serwisu, przeprowadzania badań społecznych oraz analizy danych – zamieszczone opisy są ciekawe i drobiazowe. Obsługa serwisu jest stosunkowo prosta i intuicyjna. Oferowana jest pomoc techniczna (nie merytoryczna) za pomocą formularza kontaktowego.

- Konstrukcja kwestionariusza

Konto darmowe pozwala na utworzenie tylko 1 ankiety. Maksymalnie można umieścić w niej 20 pytań. Dostępne są pytania: jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, pytania otwarte, pytania rankingowe, pytania z oceną na skali (bez kategorii ND). Brak pytań macierzowych (pakiety płatne). Dodatkowo można określić pytania obowiązkowe do wypełnienia, dodać wariant odpowiedzi *inne*, określić odpowiedź wykluczającą, wyznaczyć limit odpowiedzi, podzielić kwestionariusz na strony, ustawić nawigację, wstawić tekst informacyjny między pytaniami.

Utworzony kwestionariusz jest czytelny i estetyczny. Dozwolona jest zmiana tła oraz edycja czcionki w pytaniach i odpowiedziach.

- Ustawienia badania

Ograniczona została liczba respondentów, których można poddać badaniu – do 100. Publikacja ankiety odbywa się poprzez jej aktywację. Dopuszczane jest ustawienie daty zakończenia badania oraz wymaganej liczby respondentów. Automatyczna dystrybucja ankiety za pomocą maila dostępna jest tylko w pakietach płatnych. Możliwość wielokrotnego wypełnienia ankiety z jednego IP. Po opublikowaniu ankiety jej edycja jest zabroniona.

Podczas zbierania danych możliwe jest skorzystanie z panelu badawczego, czyli bazy respondentów zarejestrowanych w serwisie.

- Analiza danych i raportowanie

Wyniki dostępne są w czasie rzeczywistym, wgląd zarówno w wyniki zbiorcze, jak i pojedyncze arkusze. Dane zbiorcze uwzględniają: liczbę odpowiedzi, procent odpowiedzi i procent respondentów. Możliwość wyboru formy prezentacji graficznej: wykresy kołowe, słupkowe, kolumnowe. W pytaniach typu skala wyliczane są miary tendencji centralnej oraz miary rozproszenia (bez uwzględniania odpowiedzi neutralnych).

Możliwe jest utworzenie, edycja i wydruk raportów zbiorczych. Eksport danych do formatów: CSV, XLS, XLSX. Możliwe jest przetwarzanie danych poprzez filtrowanie wyników, jednak bardziej precyzyjne analizy (np. tabele krzyżowe) dostępne są tylko w pakietach płatnych.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane przechowywane są na serwerze serwisu, po okresie roku pakiet darmowy wygasa, więc można przypuszczać, że i dane są tracone. Przez ten czas archiwizowane mogą być tylko 4 projekty. Bezpieczeństwo zapewnia protokół SSL, ale nie gwarantuje anonimowości ankiety.

V.8. survey24

- Obsługa serwisu

Serwis dostępny jest przez przeglądarkę internetową, aby z niego korzystać wymagana jest rejestracja. Dostęp do kreatora ankiet jest bezpłatny. Po 31 dniach od momentu rejestracji, na stronie lub stronach ankiety mogą pojawić się reklamy. W wypadku dokonania opłaty reklamy nie będą wyświetlane (przez 10 dni za kwotę 10 zł, przez rok – 99 zł). Samo użytkowanie serwisu wydaje się nie wymagać opłat – brak ograniczeń, co do stosowania zamieszczonych w nim funkcji.

Dostępna instrukcja obsługi jest bardzo ograniczona i zawiera tylko podstawowe informacje. Brak wartościowych opisów i wyjaśnień, jak użytkować serwis i jak za jego pomocą przeprowadzić badania. Konstrukcja całego serwisu oraz funkcji służących przeprowadzaniu badań ankietowych jest bardzo chaotyczna. Możliwość mailowego kontaktu z administratorami strony.

- Konstrukcja kwestionariusza

Brak informacji o ograniczeniach liczby ankiet możliwych do stworzenia oraz liczby pytań w kwestionariuszu. Serwis oferuje użycie pytań: pojedynczego i wielokrotnego wyboru, pytań z oceną (wadliwie funkcjonujące), pytań otwartych; brak pytań macierzowych. Nie ma opcji pozwalającej na wskazanie pytań obowiązkowych do odpowiedzi. Kwestionariusz może zostać podzielony na strony, maksymalnie w pojedynczym pytaniu może znajdować się 20 wariantów odpowiedzi, nie ma możliwości wstawiania instrukcji między pytaniami.

Dopuszczalna jest modyfikacja wyglądu kwestionariusza: zmiana szablonów, układu treści, czcionek, dodanie własnego logo – są to jednak tylko teoretyczne możliwości, gdyż w praktyce okazuje się, że albo coś nie funkcjonuje poprawnie, albo jest to bardzo trudne do zastosowania. Wygląd kwestionariusza jest mało czytelny, w wypadku odpowiedzi o rozbudowanej treści poszczególne elementy nachodzą na siebie i powodują kompletną nieczytelność kwestionariusza.

- Ustawienia badania

Nie ma informacji o ograniczeniu liczby respondentów możliwych do przebadania. Aktywacja ankiety odbywa się poprzez wygenerowanie unikatowego linku. Można określić czy ankieta ma być dostępna publicznie, czy przeznaczona dla wybranych osób. Przed publikacją należy ustalić datę rozpoczęcia i zakończenia badania. Dostępne są ustawienia nawigacji. Dystrybucja ankiety może się także odbywać poprzez wysyłanie zaproszeń mailem.

Ustawienie opcji „sprawdź czy odpowiedziano” w założeniu ma wymuszać obowiązek odpowiedzi, ale na wszystkie pytania (bez możliwości wskazania konkretnych pytań, co wymusza odpowiedź na pytanie otwarte). Wprawdzie nie ma ustawień dotyczących wielokrotnego wypełnienia ankiety z jednego IP, ale w praktyce sprawdzono, iż kilkukrotne wypełnienie ankiety z jednego IP jest niedopuszczalne. Po opublikowaniu ankiety nie można jej edytować, w celu dokonania zmian konieczne jest zamknięcie badania i rozpoczęcie go na nowo.

- Analiza danych i raportowanie

Dostępne są do wglądu wyniki zbiorcze oraz pojedyncze arkusze. Wyniki zbiorcze zliczane są dopiero w momencie utworzenia tabeli. Zestawione są: wyniki liczbowe, udział procentowy liczony od liczby ankiet oraz graficzna prezentacja w postaci wykresów słupkowych. Brak wyliczeń miar tendencji centralnej oraz możliwości przetwarzania danych. Dostępne są statystyki odpowiedzi (IP, data dostępu). Możliwe jest pobranie wyników z innymi typami wykresów (np. kołowym). Brak opcji pozwalającej na eksport danych.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Zebrane dane przechowywane są na serwerach serwisu, brak jest informacji o terminie ich przechowywania oraz gwarancji ochrony.

V.9. webankieta

- Obsługa serwisu

W serwisie wyróżniono dwa konta: jedno darmowe o ograniczonych funkcjonalnościach oraz płatne (99 zł miesięcznie), w którym to dostępne są pełne możliwości serwisu. Aby skorzystać z tego narzędzia konieczna jest rejestracja w serwisie.

Platforma jest prosta w obsłudze, posiada przyjazny interfejs. Dostępna jest zakładka *Pomoc* opisująca pracę z serwisem w postaci instruktażu oraz najczęściej zadawanych pytań. Oferowana jest także instrukcja w formacie PDF, której niestety nie można pobrać.

W razie pojawienia się dodatkowych pytań lub problemów można skontaktować się z administratorami, wysyłając maila lub przez formularz kontaktowy. Serwis oferuje także przeprowadzenie kompleksowych badań realizowanych na zlecenie lub też wykonanie wybranego etapu badań (za dodatkową opłatą).

- Konstrukcja kwestionariusza

Brak jest informacji o ograniczeniach dotyczących liczby ankiet, które można utworzyć. Serwis oferuje możliwość skorzystania z gotowych szablonów przeznaczonych dla różnych typów badań (z zakresu marketingu, psychologii, itp.), szablony można modyfikować w zależności od potrzeb. Tworzenie ankiety może się odbyć także poprzez wczytanie gotowego pliku Word, który zostanie przetworzony przez system na wersję ankiety on-line (operacja ta nie jest jednak prosta, gdyż plik Word musi być w odpowiedni sposób konstruowany, by serwis go prawidłowo odczytał). Można także budować kwestionariusz samodzielnie. Pakiet darmowy umożliwia umieszczenie maksymalnie 10 pytań w ankiecie.

Serwis oferuje do użycia pytania: pojedynczego i wielokrotnego wyboru, prostą skalę ocen, skalę ocen dla wielu odpowiedzi, pytania matrycowe, pytania otwarte, pytania o... Można wymusić konieczność dokonania odpowiedzi wskazując pytania obowiązkowe, ustawić losową kolejność odpowiedzi, określić liczbę odpowiedzi, podzielić kwestionariusz na strony, wstawić blok tekstu lub plik multimedialny.

Kwestionariusz ankiety jest czytelny i przejrzysty. Zmiana jego wyglądu ogranicza się do wyboru jednego z 3 dostępnych szablonów (dalsza edycja tylko w pakiecie płatnym).

- Ustawienia badania

Przed publikacją ankiety można określić datę jej rozpoczęcia oraz zakończenia lub wskazać maksymalną liczbę ankiet do uzyskania – w pakiecie darmowym liczba ta nie może

być większa niż 100. Dodatkowe ustawienia dotyczą: określenia wielokrotności wypełnienia ankiety z jednego IP, ustawienia nawigacji, działań prowadzonych po wypełnieniu kwestionariusza (np. wgląd w wyniki).

Możliwe jest określenie dostępności ankiety poprzez umieszczenie jej (lub nie) w publicznie dostępnej bazie serwisu, wygenerowanie tokenów lub haseł. Dopuszczalna jest edycja kwestionariusza po opublikowaniu badań bez utraty wyników.

- Analiza danych i raportowanie

Dostępny jest widok wyników zbiorczych oraz pojedynczych arkuszy. Wyniki zbiorcze są prezentowane w postaci liczbowej, udziału procentowego liczonego od liczby ankiet oraz wykresów słupkowych. Wyliczana jest automatycznie średnia arytmetyczna w pytaniu skalującym macierzowym (brak takich wyliczeń w prostej skali ocen), niestety serwis błędnie uwzględnia kategorie ND jako wartość najwyższą. Możliwa jest szczegółowa analiza wyników przy użyciu tabel krzyżowych. Dostępne są do wydruku gotowe raporty z badań w wersji Word. Zapewniony został eksport danych źródłowych, jak również danych przetworzonych przy użyciu tabel krzyżowych.

- Przechowywanie danych i ich ochrona

Dane zebrane w wyniku badań przechowywane są na serwerach serwisu, brak informacji o terminie ich przechowywania. Gwarancja ochrony zebranych informacji pojawia się tylko w pakietach płatnych (np. ankiety i dane nie pojawiają się w wynikach wyszukiwania najpopularniejszych wyszukiwarek).

W tabeli poniżej (Tabela 3.) zestawiono platformy i serwisy częściowo płatne, które ze względu na znaczne ograniczenia w działaniu kont darmowych nie mogłyby zostać wykorzystane do przeprowadzenia badań użytkowników bibliotek. Szczegółowy ich opis jest zbędny w tym miejscu, zostały jedynie wykazane te cechy, które ujawniają ograniczenia wykluczające narzędzia z puli możliwych do zastosowania w planowanych badaniach.

Nazwa serwisu	Ograniczenia
ankieter.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 pytań; ✓ dostęp do wyników przez 7 dni; ✓ 50 respondentów.
formularze.eu	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ograniczona liczba pytań – 100 znaków do zastosowania (ok. 3 pytania); ✓ 3 ankiety; ✓ 50 respondentów.
paxonta.com	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 pytań; ✓ 100 respondentów; ✓ 10 ankiet; ✓ brak pytań obowiązkowych; ✓ trudności z zarejestrowaniem się – brak potwierdzenia rejestracji ze strony serwisu.
swresearch.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 ankieta na koncie; ✓ 150 respondentów; ✓ możliwość użytkowania jedynie wersji demo.
wbadania	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3-miesięczna ważność konta; ✓ 100 respondentów; ✓ 10 pytań; ✓ 3 ankiety; ✓ ograniczona konstrukcja pytań macierzowych do 5 wierszy.

Tabela 3. Serwisy częściowo płatne, które nie spełniają wymogów badania użytkowników bibliotek.

VI. Podsumowanie

Spośród dostępnych w sieci internetowej platform i serwisów służących do przeprowadzania badań on-line poddano szczegółowej analizie te, które mogą być wykorzystywane do przeprowadzenia badań użytkowników bibliotek. Ich najistotniejsze wady i zalety zestawiono w tabelach poniżej.

Wady i zalety analizowanych serwisów

	Zalety	Wady
e@ankieta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prosty w obsłudze , ✓ umożliwia poprawną konstrukcję kwestionariusza do badań, ✓ dane prezentowane są w sposób prosty i czytelny, ✓ możliwe wielokrotne wypełnienie kwestionariusza z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ograniczenie dostępu do ankiety (maksymalnie do trzydziestu dni), ✓ brak możliwości analizy zgromadzonych danych, ✓ brak możliwości eksportu danych, ✓ nie wylicza średniej arytmetycznej,
eBadania.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prosty w obsłudze (rozbudowany system pomocy), ✓ brak ograniczeń związanych z realizacją badania i tworzeniem kwestionariusza, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak możliwości analizy danych w serwisie, ✓ brak możliwości wielokrotnego wypełniania ankiety z jednego IP, ✓ ustawienie wszystkich pytań jako obowiązkowe, ✓ nie wylicza średniej arytmetycznej,
Google Docs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prosty w obsłudze, ✓ umożliwia poprawną konstrukcję kwestionariusza do badań, ✓ możliwe wielokrotne wypełnienie kwestionariusza z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ nie wylicza średniej arytmetycznej, ✓ brak możliwości analizy danych,
interaktywnie.com	<ul style="list-style-type: none"> ✓ łatwy w obsłudze, ✓ pozwala na tworzenie poprawnych formularzy. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak możliwości ustawienia warunków badania (czas rozpoczęcia i zakończenia), ✓ brak możliwości wielokrotnego wypełniania ankiety z jednego IP, ✓ nie wylicza średniej arytmetycznej, ✓ przy dużej liczbie odpowiedzi nieczytelne wykresy słupkowe i kołowe w wynikach.
LimeSurvey	<ul style="list-style-type: none"> ✓ rozbudowany, ✓ umożliwia tworzenie zaawansowanych kwestionariuszy, ✓ pozwala na wielokrotne wypełnienie kwestionariusza z jednego IP, ✓ posiada opcję wprowadzania danych, ✓ wylicza poprawnie średnią arytmetyczną w pytaniach typu skala, ✓ umożliwia analizę danych, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ trudny proces instalacji aplikacji na serwerze, wymaga pomocy specjalisty,
opinie o mnie.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ umożliwia stworzenie poprawnego kwestionariusza, ✓ nie ogranicza badania, ✓ możliwe wielokrotne wypełnienie kwestionariusza z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak profesjonalnej pomocy, ✓ brak możliwości analizy danych, ✓ słabo czytelna struktura serwisu, ✓ nie wylicza średniej arytmetycznej,

Tabela 4. Zestawienie mocnych i słabych stron ocenianych serwisów darmowych.

	Zalety	Wady
Ankiety dla Ciebie	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak opłat (informacja niepotwierdzona), ✓ brak ograniczeń co do liczby: ankiet, pytań, respondentów, ✓ dostępne pytania obowiązkowe, ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ serwis mało wiarygodny, brak rzetelnych informacji, ✓ brak możliwości skonstruowania pytań matrycowych, ✓ ankieta ogólnodostępna w publicznej bazie, ✓ kwestionariusz mało czytelny, ✓ nie można eksportować danych źródłowych, ✓ brak wyliczeń i możliwości przetwarzania danych,
ankieta+	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak ograniczeń co do liczby pytań, liczby respondentów, czasu trwania badania, ✓ wymagane typy pytań (w tym pytania obowiązkowe), ✓ prosty w obsłudze, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak możliwości wielokrotnego wypełnienia z jednego IP, ✓ słabo czytelne prezentacje graficzne danych, ✓ brak wyliczeń i możliwości przetwarzania danych, ✓ brak możliwości wydruku raportów, ✓ nie można eksportować danych źródłowych, ✓ częste automatyczne wylogowanie z serwisu,
ankietka.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ dostępne wymagane typy pytań (w tym pytania obowiązkowe), ✓ prosty w obsłudze, czytelna i wyczerpująca pomoc, ✓ profesjonalne narzędzie, ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 pytań w ankiecie, ✓ 150 respondentów, ✓ znaczna część funkcji dostępnych jedynie w pakietach płatnych, ✓ ankiety publicznie dostępne, ✓ brak wyliczeń średniej arytmetycznej, ✓ brak możliwości analizy danych, ✓ brak możliwości tworzenia raportów zbiorczych i eksportu danych,
moje ankiety	<ul style="list-style-type: none"> ✓ brak ograniczeń co do przeprowadzenia badań (liczby respondentów, czasu trwania badania) oraz konstrukcji kwestionariusza (liczba pytań), ✓ dostępne wymagane typy pytań (w tym pytania obowiązkowe oraz filtrujące), ✓ średnia arytmetyczna wyliczana w pytaniach typu skala (bez uwzględniania odpowiedzi neutralnych), ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, ✓ eksport danych, ✓ profesjonalne narzędzie służące do tworzenia ankiet on-line, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ część funkcji dostępnych jedynie w pakietach płatnych, ✓ ograniczenia pojawiające się na etapie ustawień badań oraz analizy danych, ✓ brak możliwości złożonych analiz wyników (np. tabele krzyżowe), ✓ raporty zbiorcze mało czytelne,
mySurveyLab	<ul style="list-style-type: none"> ✓ profesjonalne narzędzie służące do tworzenia ankiet on-line, ✓ prosty w obsłudze, kwestionariusz czytelny i estetycznie wyglądający, ✓ odpowiedź neutralna w pytaniach typu skala, ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 pytań, ✓ 100 respondentów, ✓ pytania obowiązkowe niedostępne dla wariantu darmowego, ✓ brak wyliczeń oraz możliwości przetwarzania danych, ✓ brak możliwości wydruku raportów zbiorczych oraz eksportu danych, ✓ znaczna część funkcji dostępna jest jedynie w pakietach płatnych,

net-ankiety.pl	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prosty w obsłudze; nieskomplikowany, schematyczny serwis, ✓ dostępne wymagane typy pytań (w tym pytania obowiązkowe), ✓ średnia arytmetyczna wyliczana w pytaniach typu skala (bez uwzględniania odpowiedzi neutralnych), ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 200 respondentów, ✓ 17 pytań, ✓ część funkcji dostępnych jedynie w pakietach płatnych, ✓ brak możliwości przetwarzania danych (pakiet płatny), ✓ brak możliwości eksportu danych (pakiet płatny),
Research Online	<ul style="list-style-type: none"> ✓ pytania obowiązkowe do wykorzystania, ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, ✓ wyliczane miary tendencji centralnej oraz miary rozproszenia (bez kategorii ND), ✓ różnorodna prezentacja danych (wyliczenia, wykresy), ✓ profesjonalne narzędzie służące do tworzenia ankiet on-line, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 aktywna ankieta, ✓ 100 respondentów, ✓ 20 pytań, ✓ konto wygasa po roku, ✓ brak pytań matrycowych,
survey24	<ul style="list-style-type: none"> ✓ serwis możliwy do użytkowania w pełnej swej funkcjonalności bez opłat, ✓ brak ograniczeń w przeprowadzaniu badań (liczba respondentów, liczba pytań, czas trwania badania), 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ serwis wadliwie funkcjonujący, chaotyczny, ✓ brak pytań matrycowych i obowiązkowych, ✓ nie ma możliwości wielokrotnego wypełniania ankiet z jednego IP, ✓ nieczytelny kwestionariusz, ✓ brak wyliczeń i możliwości przetwarzania danych; ✓ niemożliwy eksport danych,
Webankieta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ średnia arytmetyczna wyliczana w pytaniach typu skala (bez uwzględniania odpowiedzi neutralnych), ✓ brak znaczących ograniczeń przy konstrukcji kwestionariusza i ustawieniach badania względem pakietu płatnego, ✓ wielokrotne wypełnianie z jednego IP, ✓ wymagane typy pytań (także obowiązkowe), ✓ analiza danych przy użyciu tabel krzyżowych, ✓ raporty z badań i eksport danych, ✓ prosty w obsłudze, czytelny kwestionariusz. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 100 respondentów, ✓ 10 pytań,

Tabela 5. Zestawienie mocnych i słabych stron ocenianych serwisów częściowo płatnych.

VII. Wnioski

Prowadzenie badań ankietowych przy użyciu platform i serwisów służących do konstrukcji ankiet jest bardzo wygodne w stosowaniu. Pozwala na redukcję kosztów ekonomicznych oraz oszczędność czasu, upraszcza wiele czynności i umożliwia weryfikację postępu badania oraz szybkie uzyskanie wyników. Możliwe jest także przebadanie bardzo dużych grup osób bez względu na rozproszenie geograficzne. Badania przeprowadzane przy użyciu narzędzia internetowego pozwalają zminimalizować wiele błędów badań tradycyjnych, do których m.in. należą tzw. efekt ankierski, błędy wprowadzania danych czy błędy matematyczne podczas zliczania danych.

Wykorzystując narzędzia internetowe powinno się także pamiętać o ich ograniczeniach. Ankiety on-line dystrybuowane są jedynie w środowisku Internetu i docierają tylko do internautów. Badanie tego typu nie obejmuje osób, które nie mają dostępu do sieci lub się nią nie posługują. Można zatem przypuszczać, iż trudniejszy będzie dostęp do osób starszych, mieszkańców wsi oraz osób mniej zamożnych i biernych zawodowo – gdyż jak pokazują badania – wykorzystanie Internetu przez te grupy społeczne jest znacznie niższe⁶. Przez Internet trudna jest zatem realizacja badań, w których chcemy poznać opinie grupy reprezentatywnej dla szerszej populacji. Przeprowadzając ankietę on-line mamy także mniejszą kontrolę nad respondentami, nigdy do końca nie wiemy, kto jest po drugiej stronie ekranu. Czy jest to osoba, do której faktycznie chcieliśmy dotrzeć, czy całkiem przypadkowy użytkownik Internetu w równie przypadkowy sposób odpowiadający na nasze pytania.

Platformy i serwisy służące do przeprowadzania badań on-line mają zarówno swoje wady, jak i zalety – co z całą pewnością wykazały dokonane analizy. Narzędzie, które będzie przez nas użytkowane zawsze jednak powinno być kompatybilne i dopasowane do specyfiki badań. Jego właściwe i świadome wykorzystanie z całą pewnością przysłuży się i wpłynie pozytywnie na realizację całego procesu badawczego.

VIII. Rekomendacje

W wyniku szczegółowej analizy serwisów, zgodnej z ustalonymi kryteriami, wybrano do zarekomendowania środowisku dwie aplikacje internetowe (po jednej z każdej z analizowanych grup):

1. **LimeSurvey** (serwis darmowy);
2. **Moje ankiety** (serwis częściowo płatny, możliwy do wykorzystania w formie konta darmowego).

Narzędzia te spełniają najwięcej kryteriów branych pod uwagę podczas oceny.

Program LimeSurvey jest bardzo rozbudowany, posiada szereg funkcjonalności, które gwarantują użytkownikom tworzenie i obsługę rzetelnych badań. W trakcie badań satysfakcji prowadzonych za pomocą ujednoliconego kwestionariusza opracowanego przez zespół ds. badania efektywności bibliotek, użytkownicy będą oceniać usługi biblioteczne. Oceny respondentów powinny być wyliczane jako średnie arytmetyczne. LimeSurvey jako jedyny spośród ocenianych serwisów darmowych wylicza średnią arytmetyczną w prostych pytaniach skalujących. Jest to istotne, gdyż wskaźnik satysfakcji dodany do listy wskaźników funkcjonalności będzie stanowił średnią arytmetyczną oceny całości usług oferowanych przez bibliotekę.

Test programu LimeSurvey został przeprowadzony w maju 2013 r., w Bibliotece Pedagogicznej im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu, podczas badań satysfakcji użytkowników⁷.

Serwis Moje ankiety został wykorzystany do badań pilotażowych przeprowadzonych w 2013 r., których głównym celem było przetestowanie narzędzia badawczego. Serwis ten umożliwił zebranie danych z dwóch bibliotek testujących, które zamieściły ankietę on-line na swoich stronach WWW. Wydaje się, iż narzędzie spełniło swoje funkcje. Konto podstawowe (darmowe) nie narzuca żadnych ograniczeń dotyczących przeprowadzania badań. Dostęp do

⁶ *Korzystanie z Internetu: komunikat z badań*, Centrum Badań Opinii Społecznej, czerwiec 2012, [on-line]. [dostęp 15.8.2013]. Dostępny w Internecie: http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K_081_12.PDF; *Rocznik statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2012 = Statistical Yearbook of The Republic of Poland 2012*, [red. główny Halina Dmochowska], Warszawa : Główny Urząd Statystyczny, 2012, s. 427.

⁷ Zawalkiewicz A. Badanie satysfakcji użytkowników Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu [on-line]. [dostęp 14.08.2013]. Dostępny w Internecie: <http://www.sbp.pl/repository/SBP/strategia/2013/zawalkiewicz.pdf>.

serwisu jest prosty, a jego użytkowanie nie sprawia większych trudności. Serwis spełnia niemal wszystkie podstawowe warunki wymagane do przeprowadzenia badań satysfakcji użytkowników bibliotek. Średnia arytmetyczna wyliczana jest automatycznie w pytaniach typu skala (bez kategorii ND) – co jest atutem serwisu, choć nie do końca spełnia wszystkie oczekiwania.

Załącznik 1.

Opis i ocena funkcjonowania platform i serwisów statystycznych służących do przeprowadzania badań on-line.

W poniższych tabelach zostały scharakteryzowane serwisy wykorzystywane do przeprowadzenia badań on-line. W Tabeli 6. przedstawiono serwisy darmowe, natomiast w Tabeli 7. serwisy komercyjne częściowo płatne.

Instrukcja odczytywania tabel:

Pierwszy wiersz tabeli to nazwa opisywanego serwisu. Pierwsza kolumna po lewej stronie to kryteria, według których opisywano poszczególne serwisy.

Znak „x” w komórce oznacza, iż dany serwis spełnia określone w pierwszej kolumnie kryterium. Znak „?” oznacza przypuszczalne spełnianie kryterium, choć jest to informacja niepotwierdzona. Dane liczbowe wpisane w komórkach określają ograniczenia narzucane przez serwisy.

Ciemniejszym kolorem w kolumnie określającej kryteria (kolumna pierwsza) zaznaczono te, które zostały uznane jako obowiązkowe do spełnienia w kontekście badań satysfakcji użytkowników bibliotek. Wyodrębniono 14 obowiązkowych warunków.

Ostatnie dwa wiersze tabeli to ogólna ocena serwisu. Ocena ta zawiera:

- liczbę warunków spełnianych przez serwis spośród 14 obowiązkowych,
- udział procentowy realizowanych warunków spośród wyróżnionych obowiązkowych – wartość ta może być interpretowana jako poziom, w jakim dany serwis spełnia wymagania zaplanowanych badań.

kryteria oceny		e@anketa	e-badania	Google Docs	Interaktywnie .com	LimeSurvey	opinie o mnie
koszty finansowe		<i>serwis bezpłatny</i>	x	x	x	x	x
		<i>częściowo płatny</i>					
		<i>serwis płatny</i>					
warunki użytkowania serwisu		<i>rejestracja w serwisie</i>	x	x	x		x
		<i>brak konieczności rejestracji</i>				x	
wymagania techniczne, dostęp, przechowywanie danych	dostęp do serwisu	<i>dostęp i użytkowanie on-line</i>	x	x	x	x	x
		<i>instalacja na serwerze</i>				x	
	przechowywanie danych	<i>w serwisie</i>	x	x	x	x	x
		<i>na serwerze własnym</i>			x		x
	czas przechowywania danych	<i>beztymczasowo</i>	?	?	?	x	?
		<i>terminowo</i>					
liczba ankiet możliwych do stworzenia		<i>nieograniczona</i>	x	?	?	x	?
		<i>ograniczona</i>					
liczba respondentów		<i>nieograniczona</i>	x	?	?	x	?
		<i>ograniczona</i>					
czas trwania badania		<i>nieograniczony</i>		x	?	x	x
		<i>ograniczony</i>	30 dni				
konstrukcja kwestionariusza	liczba pytań	<i>nieograniczona</i>	x	?	?	x	?
		<i>ograniczona</i>					
	możliwości konstrukcji pytań	<i>wymagane typy pytań</i>	x	x	x	x	x
		<i>dodatkowe typy pytań</i>	x	x	x		x
		<i>ograniczenia</i>					
	dodatkowe funkcje przy tworzeniu pytań	<i>duże</i>		x	x	x	
		<i>średnie</i>					x
		<i>ograniczone</i>	x	x			
ustawienia ankiety/ustawienia badań	warunki rozpoczęcia i zakończenia	<i>warunki rozpoczęcia i zakończenia</i>	x	x			x
		<i>wielokrotne wypełnienie ankiet z jednego IP</i>	x		x		x
	dostęp do ankiety	<i>publiczny</i>	x	x			
		<i>niepubliczny</i>			x		x
		<i>takeny, hasła</i>	x				x
dystrybucja ankiety		<i>link</i>	x	x	x	x	x
		<i>zaproszenia e-mail</i>			x		x
wyniki – prezentacja, analiza, przetwarzanie	prezentacja wyników	<i>liczba odpowiedzi (liczba)</i>	x		x	x	x
		<i>% udział</i>	x		x	x	x
		<i>prezentacja graficzna</i>	x		x	x	x
		<i>średnia arytmetyczna</i>					x
		<i>dodatkowe miary</i>					x
		<i>brak wyliczeń</i>	x	x	x	x	x
		<i>tabele krzyżowe</i>					
przetwarzanie danych	<i>filtrowanie wyników</i>						
	<i>brak możliwości przetwarzania</i>	x	x	x	x	x	
	możliwości analizy danych	<i>duże</i>				x	
		<i>ograniczone/brak</i>	x	x	x		x
przeglądanie danych		<i>widok wyników zbiorczych</i>	x		x	x	x
		<i>widok pojedynczych arkuszy</i>			x	x	
eksport wyników		<i>tak</i>		x	x	x	x
		<i>brak możliwości</i>	x				
funkcje po zakończeniu ankiety		<i>opcja wprowadzania danych</i>				x	
		<i>możliwość przeglądania wyników (respondenci)</i>	x	x	x	x	x
statystyki odpowiedzi							
ochrona danych		<i>zagwarantowana</i>				x	
		<i>brak gwarancji</i>	x	x	x		x
wygląd kwestionariusza	możliwość modyfikacji wyglądu	<i>tak</i>			x	x	
		<i>nie</i>	x	x			x
		<i>wysoka</i>	x	x	x	x	
		<i>niska</i>					x
możliwość edycji po publikacji ankiety		<i>tak</i>		x			x
		<i>nie</i>	x			x	
liczba spełnianych kryteriów spośród 14 wyróżnionych			11	8	13	12	14
% udział spełnianych kryteriów spośród wyróżnionych			79%	57%	93%	86%	100%
							86%

Tabela 6. Analiza i ocena serwisów i platform darmowych służących do przeprowadzania badań on-line.

kryteria oceny		ankieta dla ciebie	ankieta+	ankietka.pl	ankieter.pl	formularze.eu	moje-ankiety.pl	mySurvey Lab	net-ankiety.pl	paxonta	Research Online	survey24.pl	sw research	wbadanie	webankieta.pl	
koszty finansowe	serwis bezpłatny															
	częściowo płatny	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
warunki użytkowania serwisu	serwis płatny															
	rejestracja w serwisie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
wymagania techniczne, dostęp, przechowywanie danych	brak konieczności rejestracji															
	dostęp do serwisu	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
	dostęp i użytkowanie on-line															
	instalacja na serwerze															
przechowywanie danych	w serwisie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
	na serwerze własnym															
czas przechowywania danych	bezterminowo	?	?	?	?	?	?	?		?		?	?		?	
	terminowo								5 miesięcy		1 rok			?		
ilość ankiet możliwych do stworzenia	nieograniczona	?	?	x	?		x					?			x	
	ograniczona					3		10	200	10	1		1	3		
ilość respondentów	nieograniczona	?	x				x					?				
	ograniczona			150	50	50		100	200	100	100		100	100	100	
czas trwania badania	nieograniczony	x	?	x		x	x	x		?		x	?		?	
	ograniczony				7 dni				?		1 rok			3 miesiące		
konstrukcja kwestionariusza	liczba pytań	?	x				x					?				
	możliwości konstrukcji pytań	nieograniczona			10	10	ok. 3		10	17	10	20		?	10	10
		ograniczona														
	wymagane typy pytań	wymagane typy pytań		x	x	x	x	x		x				?	x	x
		dodatkowe typy pytań														
	ograniczenia	duże	x				x		x		?	X	?	x		x
średnie																
ograniczone	x	x	x	x		x		x		X		x	x			
ustawienia ankiety/ustawienia badań	warunki rozpoczęcia i zakończenia	x	x		x				x	?	X	x	x		x	
	wielokrotne wypełnienie ankiet z jednego IP	x		x	x	x	x	x	x	x				x	x	
	dostęp do ankiety	tylko publiczny	x		x											
		niepubliczny		x		x	x	x	x	x	x	X	x			x
dystrybucja ankiety	takeny, hasła		x		x	x				x		x			x	
	link	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
	zaproszenia e-mail		x	x	x	x						x	x			
wyniki – prezentacja, analiza, przetwarzanie	prezentacja wyników	liczba odpowiedzi (liczba)	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	
		% udział	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	
	wyliczone miary/średnie	prezentacja graficzna	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	
		średnia arytmetyczna														
	dodatkowe miary	duże					x					X			x	
		brak wyliczeń	x		x				x		?		x			
	przetwarzanie danych	tabele krzyżowe				x										x
		filtrowanie wyników				x	x					X				
możliwości analizy danych	brak możliwości przetwarzania	x	x	x			x	x	x	?		x				
	duże														x	
ograniczone/ brak	x	x	x		x		x	x	x			?	x			
przeglądanie danych	widok wyników zbiorczych	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	?	x	x	
	widok pojedynczych arkuszy	x	x	x	x	x	x	x	x		X	x		x	x	
eksport wyników	tak				x	x	x				X			x	x	
	brak możliwości	x	x	x				x	x	x		x				
funkcje po zakońc. ankiety	opcja wprowadzania danych															
	możliwość przeglądania wyników (respondenci)			x	x	x	x	x	x			x			x	
statystyki odpowiedzi		x			x	x	x	x	x			x				
ochrona danych	zagwarantowana					x										
	brak gwarancji	x	x	x	x		x	x	x		X	x		x	x	
wygląd kwestionariusza	modyfikacja wyglądu	tak		x		x			x		X	x			x	
		nie	x			x		x	x	?				x		
	czytelność kwestionariusza		x	x	x	x	x	x	x	?	X		x	x	x	
edycja ankiet po opublikowaniu	niska	x										x				
	tak	x	x	x	x	x	x	x							x	
nie									x							
liczba spełnianych kryteriów spośród 14 wyróżnionych		9	10	9	9	10	13	7	8	7	8	8	7	9	11	
% udział spełnianych kryteriów spośród wyróżnionych		64%	71%	64%	64%	71%	93%	50%	57%	50%	57%	57%	50%	64%	79%	

Tabela 7. Analiza i ocena serwisów i platform częściowo płatnych służących do przeprowadzania badań on-line.