

*Irena Prázová, Michala Sošková*

---

## VÝZKUMNÝ ONLINE NÁSTROJ LIKEEX V PRAXI

---

### **Zajímavosti z oboru**

#### **Abstrakt:**

Článek se zaměřuje na zhodnocení použití online dotazovacího nástroje, který byl použit při výzkumech v Moravské zemské knihovně v Brně. Ve dvou případech výzkumného šetření byl použit nástroj Research systems Likeex firmy GBIT, která se zabývá komunikací v malých a středních firmách. Autorky v článku zhodnotily výhody a nevýhody online nástroje pro dva typy rozdílného výzkumného šetření v jedné knihovně.

**Klíčová slova:** sociálně vědní výzkum, online dotazovací nástroje, výzkumy v knihovnách, uživatelská spokojenost

#### **Abstract:**

Article describes evaluation of online tool used during research in the Moravian Library in Brno. The Research Systems Likeex tool by GBIT company, distributor of communication software in small and medium-sized enterprises, has been used in two cases. The authors of the article evaluated the advantages and disadvantages of this online tool applied on two types of different researches in one library.

**Keywords:** social science research, online survey tool, library research, user satisfaction

### **1 Dotazovací online nástroj Likeex.eu**

Při přípravě rozsáhlého dotazníkového šetření v Moravské zemské knihovně (dále jen MZK) na konci roku 2010 zvažovala MZK použití online nástroje pro zpracování dat, na doporučení byl vybrán nástroj Likeex. Jedná se o placený nástroj firmy GBIT, která je českého původu a nabízí pro webovou správu výzkumů aplikaci plně v českém jazyce. Aplikace je dostupná pod pěti licencemi od testovací bezplatné po korporátní s plnou podporou všech funkcí. Jelikož MZK takto rozsáhlý výzkum neprovádí často, dostatočovala licence Business Team s platností na 6 měsíců, firma GBIT pak dokázala flexibilně upravit počty uživatelů dle potřeby.

MZK použila nástroj Likeex pro správu dvou svých výzkumů, první se zabýval průzkumem spokojenosti uživatelů a počet uživatelů přesáhl jeden tisíc. Druhý

zjišťoval spokojenost uživatelů s webovou aplikací Kramerius a byl realizován v mnohem menším měřítku.

Nacházíte se zde: [Hlavní panel](#)

## Mé vlastní výzkumy

**Účty**

- [Upgradé účtu](#)
- [Aktuální ceník a popis účtů](#)
- [Informace o mém účtu](#)

**Výzkumy**

- [Založit výzkum](#)

**Týmová spolupráce**

- [Pozvání do týmu](#)
- [Můj tým Likeex](#)
- [Pozvat známého do Likeex](#)

**Komunikace**

- [Adresář respondentů](#)
- [Skupiny respondentů](#)
- [Interní zprávy](#)

**Nastavení**

- [Nastavení hesla](#)
- [Mé operace](#)
- [Fakturační údaje](#)

**Dokumentace**

- [FAQ - nejčastěji kladené dotazy](#)
- [Uživatelský manuál](#)
- [Kontakty a podpora](#)
- [Nové nápady a připomínky](#)
- [Podmínky užití](#)
- [Ochrana soukromí](#)

**Vaše účast ve výzkumech**

	Zobrazeno	Vyplněno	Vše
1. Pokusný výzkum II	0x	0x	0 %

**Vaše probíhající výzkumy**

	Akce	Zobrazeno	Vyplněno	Vše
1. test		0x	0x	0 %
2. Kramerius4		66x	4x	6 %
3. Kramerius4 - původní		1x	1x	100 %
4. Výzkum spokojenosti uživatelů MZK		2347x	1200x	51 %

chart by amCharts.com

### Výkonnost výzkumů

Item	Zobrazeno	Vyplněno
1. test	0	0
2. Kramerius4	66	4
3. Kramerius4 - původní	1	1
4. Výzkum spokojenosti uživatelů MZK	2347	1200

**Datum, čas** | **IP adresa** | **URL aplikace** | [Úplný výpis](#)

05.05.2011 10:53	195.113.155.2	/
08.04.2011 15:18	195.113.155.2	/research/community/mailler.php?vyzkum=17...
08.04.2011 14:27	195.113.155.2	/research/index.php?vyzkum=175
08.04.2011 14:27	195.113.155.2	/research/setting/modify.php
08.04.2011 14:27	195.113.155.2	/research/setting/modify.php?vyzkum=175
08.04.2011 14:27	195.113.155.2	/research/index.php?akce=upravit&vyzkum=...

Obr. 1 Úvodní strana systému

## 2 Popis nástroje a správa výzkumu

Celá správa výzkumu je přehledně členěna do osmi kroků. Při samotném zadávání otázek bylo jako u každého systému potřeba pochopit systém zadávání jednotlivých baterií otázek podle nadefinovaných proměnných. V tomto případě je

třeba podotknout, že zadávání otázek nebylo příliš intuitivní a občas bylo nutné nejdříve typ otázky vyzkoušet v praxi. Náповěda je velmi obecná a zasloužila by si pečlivější rozpracování, zejména již zmíněné terminologie používané při zadávání otázek do dotazníku. Aplikace má velmi propracované uživatelské rozhraní s příjemnou a jednoduchou grafikou. Pokud se v aplikaci vyskytly nějaké komplikace, zástupci firmy velmi flexibilně problém vyřešili.

### **3 Postup a možnosti při vytváření výzkumu**

Krok č. 1 - Nastavení výzkumu část první

Základní informace o výzkumu

Dílčí cíle výzkumu

Klíčová slova výzkumu

Hypotézy k výzkumu

Krok č. 2 - Nastavení výzkumu část druhá

Preference výzkumu

Úvodní, závěrečné a další texty dotazníku

SEO adresa výzkumu

Omezení přístupu

Krok č. 3 - Výzkumný tým

Účastníci výzkumného týmu

Týmová komunikace

Přehled komunikace

Krok č. 4 - Tvorba dotazníku

Správa archů dotazníku - definice otázek

Vytvořit klon výzkumu

Logická struktura dotazníku

Krok č. 5 - Spuštění výzkumu

Informace o výzkumu

Zobrazení a tisk archů

Zobrazit testovací dotazník na veřejné URL

Spustit sběr dat

Zobrazit dotazník na veřejné URL

Krok č. 6 - Distribuce výzkumu respondentům

Rozeslat dotazník respondentům

Přehled zaslanych zpráv

Popup pro Váš web, iFrame pro Váš web

MiniWeb stránky

Krok č. 7 - Nasbíraná data

Přístupy k dotazníku

Nasbíraná data

Grafy, statistika

Krok č. 8 - Výstupy - souhrnné informační dokumenty.

Závěry výzkumu

Uživatelská závěrečná zpráva

Závěrečná zpráva kompletní

Závěrečná zpráva základní

#### **4 Zkušenosti s využitím nástroje v MZK**

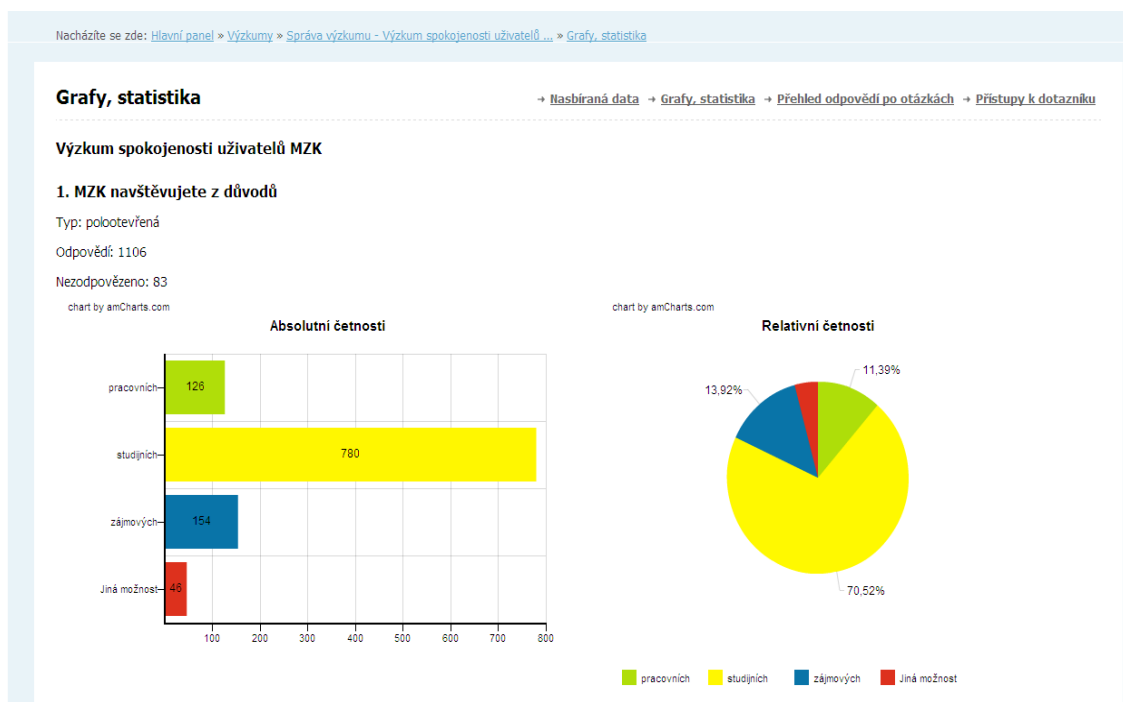
Účet bylo možné aktivovat na jméno, respektive e-mail osoby, a i když má Likeex velmi propracované možnosti kooperace, nemohl majitel účtu všechna svá práva předat svým spolupracovníkům. Systém má velmi zdařile vyřešenou práci s multimediálními prvky výzkumů, práce s nimi byla velmi snadná. Z praktického pohledu uživatele systému byla nutná znalost terminologie z oblasti metodologie výzkumů pro vytvoření dotazníku. Určité vysvětlení pojmů našel uživatel v nápovědě, pokud by výzkum tvořil naprostý laik, bylo by nadefinování otázek

obtížnější. Bez pečlivého prostudování návodu bylo poměrně obtížné naformulovat složitější otázku. Je nutné podotknout, že některé odborné pojmy uvedené v nápovědě byly pro laika dost matoucí a často i zbytečné.

Obr. 2 Vytvoření otázky

I když tvůrce výzkumu nepotřeboval podpůrné listy jako úvodní, závěrečné a další texty k výzkumu (dílčí cíle výzkumu, závěrečnou zprávu základní či kompletní), nebylo možné tuto část vynechat a bylo nutné formuláře i tak vyplnit. Likeex nevyhodnocuje hypotézy, jejich zadání do systému je přesto nezbytné k umožnění dalšího kroku (stejně jako u dalších listů). Systém jednoduchým způsobem dokázal vytvořit online přístupný dotazník formou postupně se zobrazujících oken, iframe či jednoduché stránky. Umožňoval též odkaz na dotazník rozeslat respondentům e-mailem, přičemž obsahoval jednoduchou správu maillistu.

Systém vyhodnocoval výsledky se základní grafickou částí. U vyhodnocení dat se jednalo o třídění prvního stupně, což byla výhoda, pokud bylo třeba získat rychlé vyhodnocení či jednoduchou zpětnou vazbu z výzkumu. V systému se daly zobrazit průběžné výsledky a odpovědi i ve vizuální podobě. Aplikace dokázala sledovat poměr otevřených a reálně vyplněných dotazníků. Nasbíraná data bylo možné stáhnout do různých formátů a vyexportovat (např. do statistického programu či do programu MS Excel). U otevřených odpovědí byl systém schopen zobrazit pouze základní přehled, zde bylo třeba odpovědi vyhodnotit ručně.



Obr. 3 Ukázka zobrazení výsledků ve formě grafů

Největší nevýhodou bylo, že po závěrečném vygenerování dotazníku před jeho spuštěním na webu již s dotazníkem nebylo možné pracovat. Nešlo tedy vyplnění dotazníku vyzkoušet dopředu a případnou chybu opravit. Je korektní uvést, že v době použití online dotazovacího nástroje v MZK byl spuštěn testovací provoz a systém byl poté ještě inovován. Tyto následné úpravy již v tomto článku neuvádíme.

## 5 Závěr

Pokud budeme Likeex Research systém souhrnně hodnotit, na rozdíl od jednodušších online nástrojů typu i-dotaznik.cz, či vyplno.cz atp. se snaží o rozpracovanější a komplexnější přístup a uživatelsky přívětivé rozhraní (s využitím multimediálních prvků). Systém poměrně dobře zvládnul velké množství respondentů i zadaných otázek. Pokud systém odstraní výše uvedené nedostatky, bude z něj kvalitní nástroj pro realizaci dotazníkových šetření.

## Použité zdroje

1. *Marketingový výzkum, tvorba dotazníků, online sběr dat, perfektní nástroj | Likeex výzkumný systém*[online].Global Business IT s.r.o., c2008 [cit. 2011-05-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.likeex.eu/>>.