

# Ankieta czytelników Biblioteki CIOP-PIB

Agnieszka Młodzka-Stybel, Ośrodek Informacji Naukowej i  
Dokumentacji CIOP-PIB

V. OGÓLNOPOLSKA KONFERENCJA NAUKOWA  
Katowice, 27-28 listopada 2014

# Wprowadzenie

- Tematyka prezentacji dotyczy **pierwszych doświadczeń** Biblioteki związanych z ankietowaniem czytelników
- czytelnicy: użytkownikami zbiorów Biblioteki są pracownicy naukowi, dydaktyczni i studenci publicznych i niepublicznych wyższych uczelni, szkół, pracownicy, pracodawcy oraz **wszystkie osoby zainteresowane problematyką** szeroko rozumianej ochrony pracy
- opracowanie ankiety Biblioteki CIOP-PIB – w odpowiedzi na dostrzegany **rozwój form komunikowania się bibliotek z czytelnikami**
- przykłady innych bibliotek - coraz częściej spotykane na stronach internetowych różne formy komunikowania się, m.in. ankiety, skierowane do użytkowników informacji

# Biblioteka CIOP-PIB - komunikowanie się z czytelnikami

- Biblioteka CIOP-PIB – postrzegana jest wśród użytkowników jako przyjazna, ogólnodostępna, z profesjonalną, merytoryczną obsługą czytelników, dzięki dobrej znajomości zarówno księgozbioru, jak i problematyki bezpieczeństwa pracy
- dotychczas – **tradycyjne formy komunikowania się** z czytelnikami: kontakty bezpośrednie w czytelni, telefon, poczta elektroniczna, poczta tradycyjna
- dostrzeganie **potrzeby rozwoju form kontaktów** z użytkownikami, usystematyzowania informacji zwrotnej, w ślad za doświadczeniami innych bibliotek

# Ankieta Biblioteki

- W celu pogłębienia wiedzy na temat potrzeb czytelników, sposobu wyszukiwania, oraz satysfakcji z wyników wyszukiwania, **w 2013 r. opracowano pilotażową Ankietę Biblioteki** obejmującą zestaw pytań kierowanych do czytelników
- ankieta czytelników – jako forma uzyskiwania informacji zwrotnej, możliwość wykorzystania wyników dla dalszego kształtowania zasobów oraz sposobów ich udostępniania, rozwój form komunikowania się z czytelnikami
- ankieta stanowiła **pierwsze tego typu narzędzie** badawcze wykorzystane w Bibliotece Instytutu

# Ankieta Biblioteki

- Ankieta (2013) opracowana była w wersji drukowanej. Przy opracowaniu ankiety przyjęto założenie jej **zwięzłej, jednostronicowej formy**
- pytania ankietowe obejmowały, poza podstawowymi danymi respondenta (status zawodowy, wiek), następujące kwestie: sposobu dotarcia do poszukiwanych materiałów informacyjnych, wykorzystywanych zasobów Biblioteki, **satysfakcji z wyników wyszukiwania** w zasobach Biblioteki.

# Ankieta Biblioteki

- Badanie objęło **użytkowników zewnętrznych, odwiedzających Bibliotekę**. Z grupy użytkowników zewnętrznych wyłączonego słuchaczy Studiów Podyplomowych CIOP-PIB ze względu na ich szersze uprawnienia w zakresie korzystania ze zbiorów Biblioteki, zbliżone do uprawnień pracowników Instytutu
- ankietowanie trwało **od czerwca do października 2013 r.** Uzyskano 67 wypełnionych ankiet. Kilka osób odmówiło wypełnienia ankiety ze względu na brak czasu

## ANKIETA BIBLIOTEKI CIOP-PIB

1. Proszę określić Pani/Pana status zawodowy (proszę zaznaczyć jedną odpowiedź) oraz wiek:

- |   |                                     |                                    |                                     |
|---|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> uczeń, student | <input type="checkbox"/> pracodawca | <input type="checkbox"/> pracownik | <input type="checkbox"/> do 35      |
| <input type="checkbox"/> bezrobotny     | <input type="checkbox"/> emeryt     |                                    | <input type="checkbox"/> 36-55      |
|   |                                     |                                    | <input type="checkbox"/> powyżej 55 |

2. W jaki sposób w praktyce najczęściej dociera Pani/Pan do poszukiwanych materiałów w Bibliotece CIOP-PIB ?  
(Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź):

- z katalogu elektronicznego, ale ze wsparciem bibliotekarza
- przede wszystkim z pomocą bibliotekarza
- przede wszystkim z wykorzystaniem katalogu elektronicznego

3. Z jakich zasobów udostępnianych przez Bibliotekę CIOP-PIB Pani/Pan korzysta? (Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):

- książki w wersji drukowanej
- czasopisma w wersji drukowanej
- elektroniczne źródła informacji – krajowe i zagraniczne
- zdigitalizowane publikacje udostępnione na stronie internetowej
- wydawnictwa z lat 1950-1999
- krajowe i zagraniczne materiały informacyjne, broszury, ulotki itp.

4. W jaki sposób najczęściej stara się Pani/Pan dotrzeć do poszukiwanych informacji? (Proszę zaznaczyć jedną odpowiedź):

- wyszukiwanie na określony temat przez słowa, hasła
- wyszukiwanie przez autora, tytuł, wydawcę, itp.

5. Czy jest Pani/Pan usatysfakcjonowany z wyników wyszukiwania w zasobach Biblioteki CIOP-PIB ?

- tak
- nie

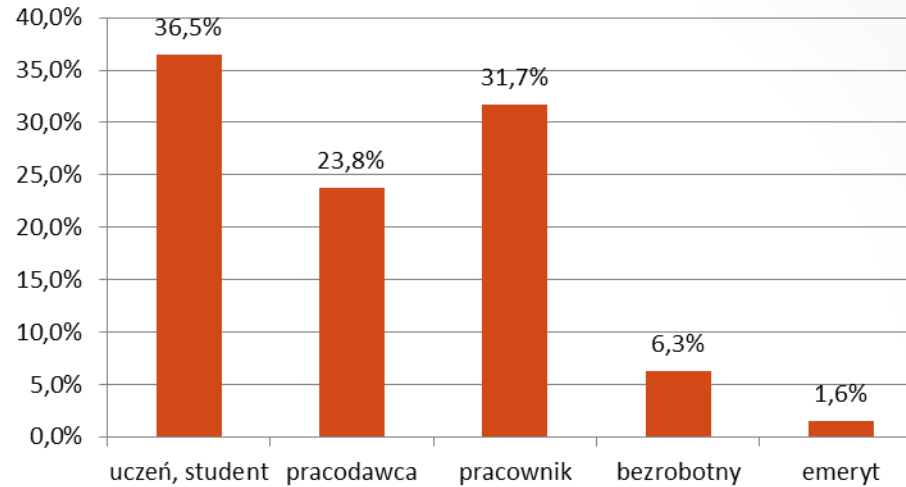
6. Uwagi, komentarze, propozycje zmian: .....

7. Czy Pani/Pana zdaniem wiedza uzyskana za pośrednictwem Biblioteki/Ośrodka Informacji CIOP-PIB przełoży się w przyszłości na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy?

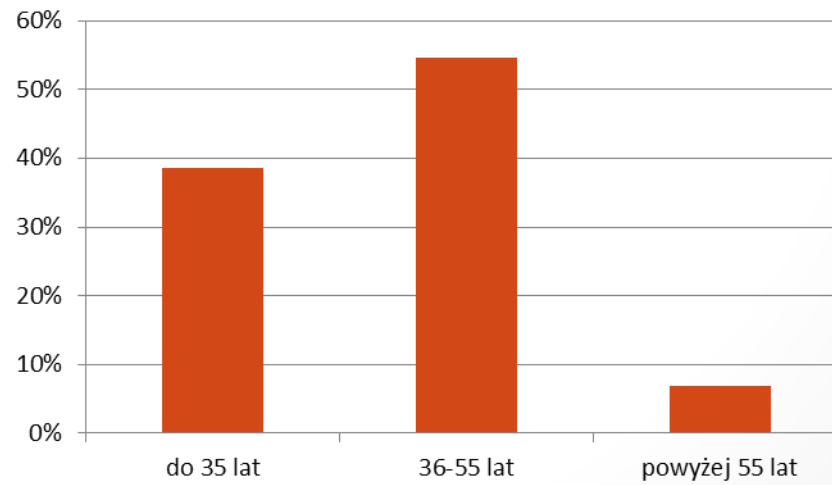
- tak
- raczej tak
- nie wiem
- raczej nie
- nie

# Ankieta Biblioteki 2013 r.

status respondentów



wiek respondentów

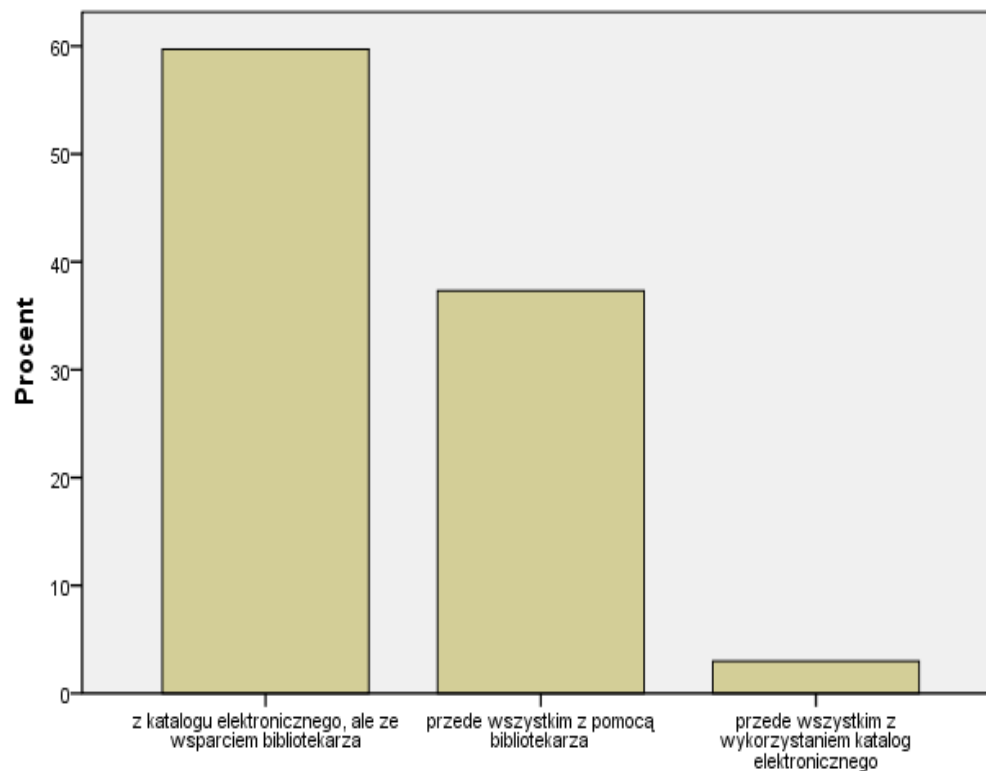




# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki

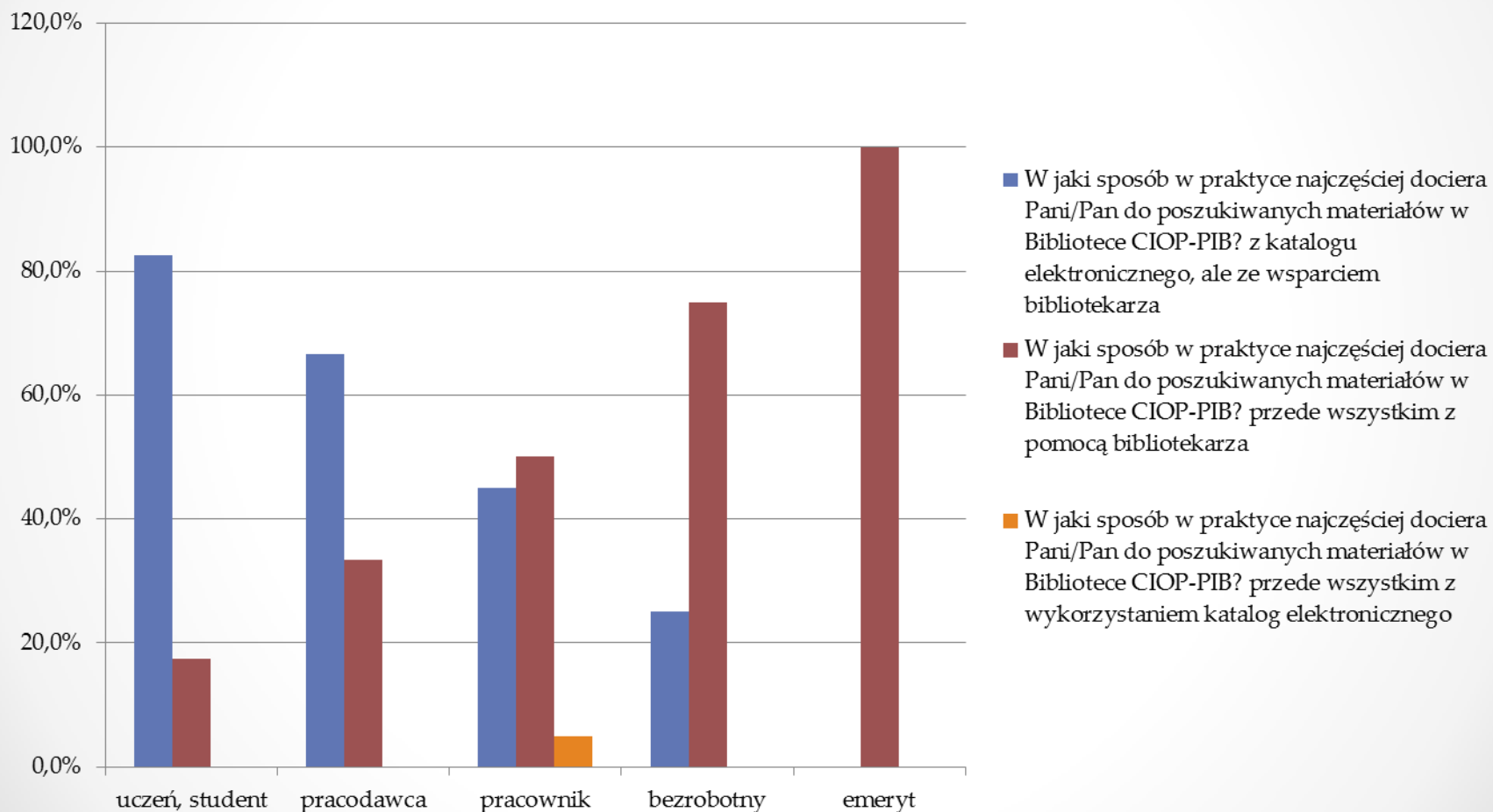
- Odpowiedzi respondentów wskazują, że preferowaną **formą dotarcia do materiałów informacyjnych** jest wykorzystywanie komputerowego systemu bibliotecznego wraz ze wsparciem bibliotekarza (ok. 60% odpowiedzi).
- Zróżnicowane wyniki w podziale na status zawodowy i wiek

W jaki sposób w praktyce najczęściej dociera Pani/Pan do poszukiwanych materiałów w Bibliotece CIOP-PIB?

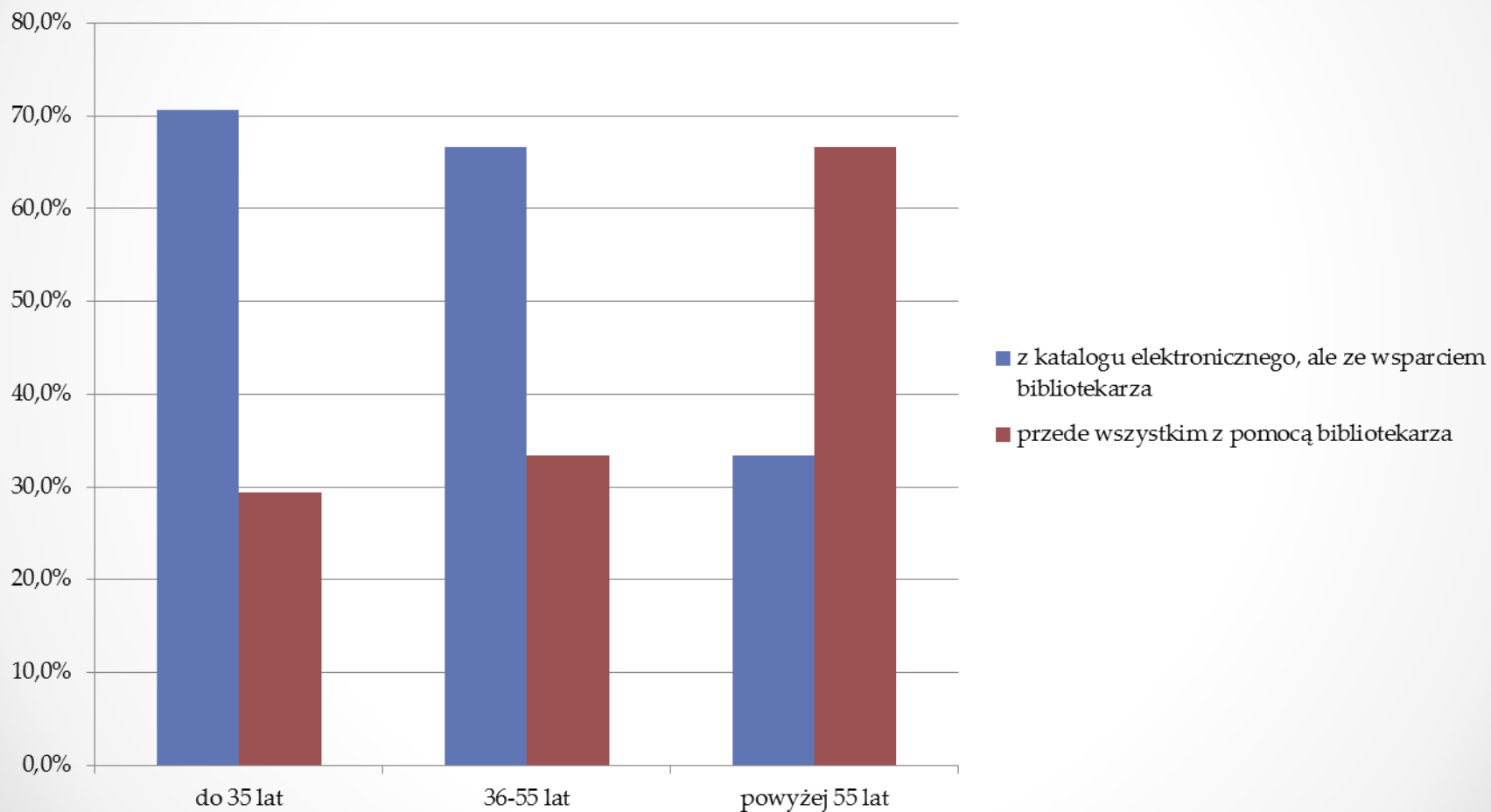


W jaki sposób w praktyce najczęściej dociera Pani/Pan do poszukiwanych materiałów w Bibliotece CIOP-PIB?

# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki



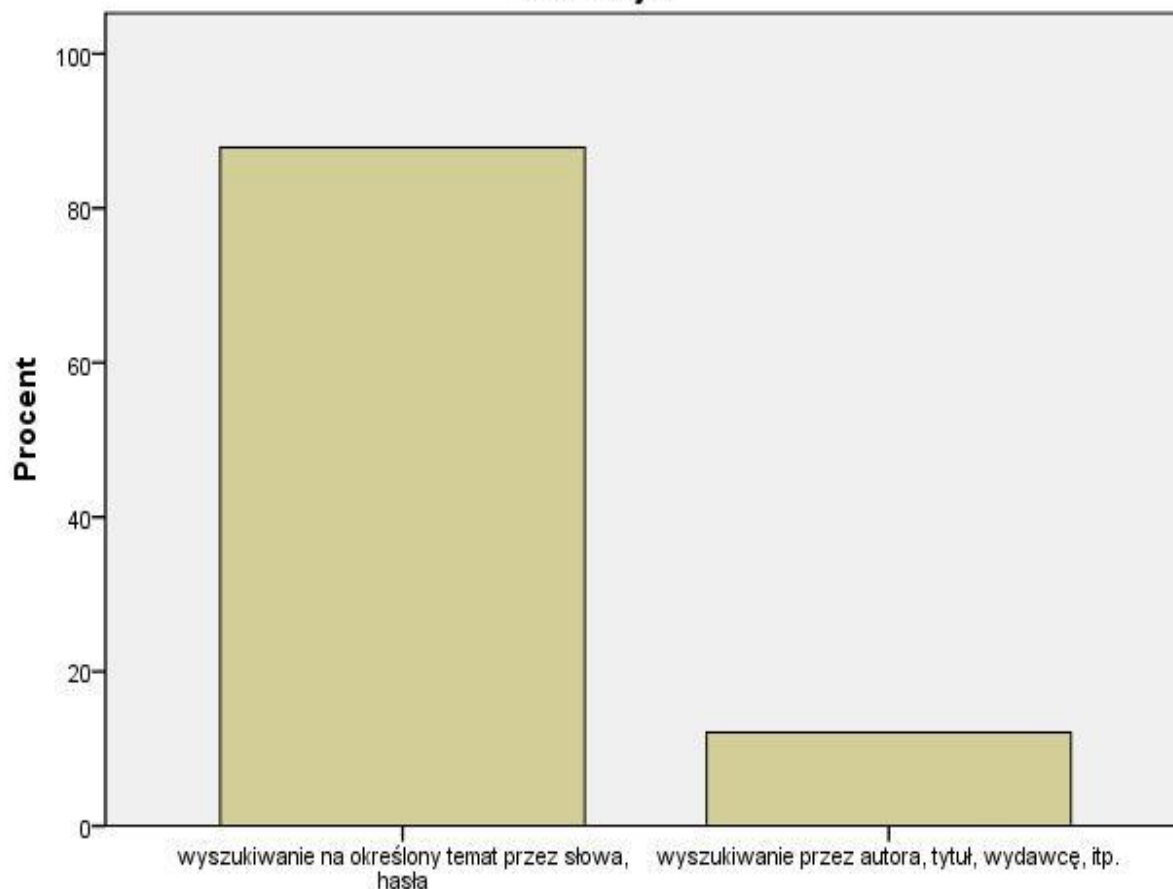
# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki



# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki

- Czytelnicy najczęściej próbują dotrzeć do potrzebnych materiałów poprzez **wyszukiwanie tematyczne** (ok. 90 % czytelników)
- Wyniki w znacznym stopniu podobne w podziale według wieku i statusu zawodowego

W jaki sposób najczęściej stara się Pani/Pan dotrzeć do poszukiwanych informacji?

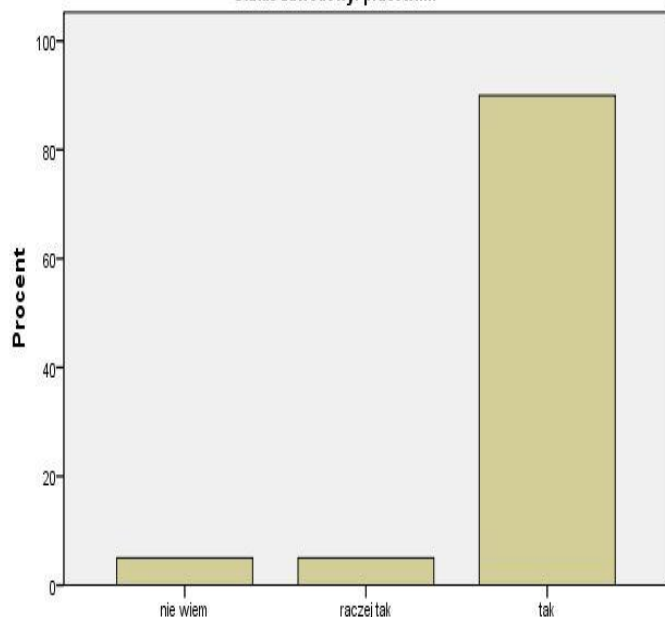


W jaki sposób najczęściej stara się Pani/Pan dotrzeć do poszukiwanych informacji?

# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki

Czy Pani/Pana zdaniem wiedza uzyskana za pośrednictwem Biblioteki/Ośrodka Informacji CIOP-PIB przełoży się w przyszłości na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy?

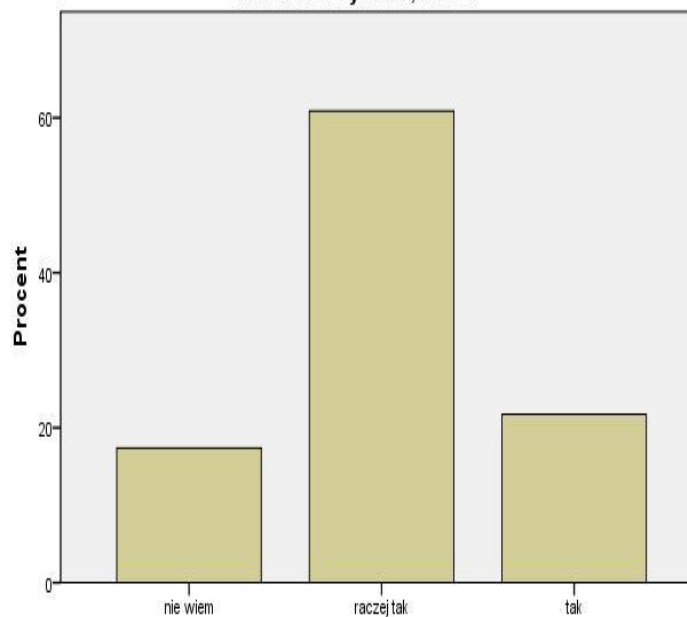
Status zawodowy: pracownik



Czy Pani/Pana zdaniem wiedza uzyskana za pośrednictwem Biblioteki/Ośrodka Informacji CIOP-PIB przełoży się w przyszłości na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy?

Czy Pani/Pana zdaniem wiedza uzyskana za pośrednictwem Biblioteki/Ośrodka Informacji CIOP-PIB przełoży się w przyszłości na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy?

Status zawodowy: uczeń, student



Czy Pani/Pana zdaniem wiedza uzyskana za pośrednictwem Biblioteki/Ośrodka Informacji CIOP-PIB przełoży się w przyszłości na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy?

# Ankieta Biblioteki – wybrane wyniki

- Czytelnicy wskazywali na **wykorzystywanie różnych kategorii zasobów**, zarówno drukowanych jak i udostępnianych w formie elektronicznej
- zgromadzone dane wskazują, że **poziom satysfakcji** czytelników zewnętrznych korzystających z zasobów Biblioteki ocenić można bardzo wysoko (67 respondentów, 100% odpowiedzi)
- uzyskane wyniki dotyczą grupy 67 czytelników, którzy udzielili odpowiedzi **podczas korzystania z czytelni**
- wyniki ankietowania 2013 stanowiły punkt wyjścia do **dalszych badań**, obejmujących szerszą grupę użytkowników informacji

# Opracowanie ankiety (2014) w wersji internetowej

- Wyniki ankietowania 2013 stanowiły punkt wyjścia do opracowania internetowej wersji ankiety Biblioteki
- **wymóg zwięzłości** ankiety internetowej spowodował konieczność dalszego zawężenia obszaru zainteresowań
- w wyniku dyskusji przyjęto, że największe zainteresowanie dotyczy **wykorzystywania zasobów informacyjnych** udostępnianych przez Bibliotekę. Zestawienie tych zasobów najlepiej odzwierciedla **strona internetowa** Biblioteki
- zakres pytań ankietowych objął pytania dotyczące **wykorzystywania wybranych zasobów**, udostępnionych za pośrednictwem strony internetowej Biblioteki oraz Czytelni

# Ankieta w wersji internetowej

## pytania dotyczące wykorzystywania zasobów informacyjnych

1. Proszę zaznaczyć, jak często korzysta Pani/Pan z wymienionych, wybranych źródeł informacji, udostępnianych przez Bibliotekę?

Udostępniane źródła informacji	Częstość korzystania				
	b. często	często	od czasu do czasu	rzadko	nigdy
<b>Na stronie internetowej Biblioteki:</b>					
Elektroniczny Katalog Biblioteki					
Dział „Nowości” - Spisy treści wybranych czasopism					
Bibliograficzne zeszyty tematyczne					
Nabytki (nowe książki)					
Dział „Do przeczytania” - książki, artykuły, poradniki, i in.					
Pozostałe źródła, np. dokumenty cyfrowe, zbiory terminologii, zbiory archiwalne, lista czasopism krajowych i zagranicznych					
<b>Wypożyczenia, czytelnia:</b>					
książki wypożyczone w Bibliotece					
czasopisma i/lub książki dostępne w czytelnii					
inne źródła informacji (m.in. bazy dostępne w czytelnii)					



# Ankieta w wersji internetowej

pytania dotyczące przydatności źródeł informacji oraz doskonalenia obsługi informacyjnej; dane czytelnika

## 2. Jak ocenia Pan/Pani przydatność udostępnianych źródeł informacji?

- przydatne       raczej przydatne       trudno powiedzieć       raczej nieprzydatne       nieprzydatne

## 3. Co chciałby Pan/Pani zmienić, udoskonalić w zakresie obsługi informacyjnej użytkowników?

.....

## 4. Proszę określić Pana/Pani status zawodowy:

- uczeń, student, pracownik naukowo–dydaktyczny  
 pracodawca  
 pracownik  
 pracownik służby bhp  
 inny .....

## 5. Proszę określić Pana/Pani wiek:

- do 35  
 36-55  
 powyżej 55

# Ankieta na stronie internetowej Biblioteki

The screenshot shows the website of the Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy (CIOP PIB). The main navigation bar includes links for 'O Instytucje', 'Działalność naukowa', 'Problematyka', 'Wydarzenia', 'OFERTA', 'Edukacja i szkolenia', 'System BHP', 'Przepisy BHP', 'Narzędzia on-line', 'BHP Info', and 'Serwisy'. The current page is 'Ankieta biblioteki'.

**1. Proszę zaznaczyć, jak często korzysta Pani/Pan z wymienionych, wybranych źródeł informacji, udostępnianych przez Bibliotekę?**

Udostępniane źródła informacji	Częstość korzystania				
	bardzo często	często	od czasu do czasu	rzadko	nigdy
<b>Na stronie internetowej Biblioteki:</b>					
Elektroniczny Katalog Biblioteki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dział „Nowości” - Spisy treści wybranych czasopism	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliograficzne zeszyty tematyczne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nabytki (nowe książki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dział „Do przeczytania” - książki, artykuły, poradniki, i in.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pozostałe źródła, np. dokumenty cyfrowe, zbiory terminologii, zbiory archiwalne, lista czasopism krajowych i zagranicznych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Wypożyczenia, czytelnia:</b>					
książki wypożyczone w Bibliotece	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Polecamy**

- Ankieta**
- Nowości:**
  - Spisy treści wybranych czasopism z dziedziny bhp
  - Bibliograficzne Zeszyty Tematyczne
  - Nabytki
- Do przeczytania:**
  - Książki
  - Artykuły
  - Poradniki
  - Bibliografia bhp 2011
- Inne źródła informacji** - dostępne w czytelni CIOP-PIB:
  - Wirtualna Biblioteka Nauki
  - PROQUEST
  - Baza CISDOC
  - Baza OSH UPDATE
  - Baza FIREINF
  - IEEE Xplore

# Ankieta w wersji internetowej

- **Harmonogram dalszych działań** przewiduje:
  - zgromadzenie i przegląd wyników serii pilotażowej
  - ewentualne korekty treści ankiety (I kw. 2015 r.)
  - ankietowanie - 2015 r.
  - analiza zgromadzonych danych – 2016 r.
- dostrzeganym problemem może być niewielka liczność uzyskanych, wypełnionych ankiet. W przypadku niewielkiego zainteresowania konieczne może okazać się **przeprowadzenie dodatkowych działań, np. promujących zasoby** informacyjne

# Podsumowanie

- W odpowiedzi na dostrzeganą potrzebę rozwoju form komunikowania się z czytelnikami, w ślad za przykładem innych bibliotek, w 2013 r. **podjęto inicjatywę opracowania Ankiety** czytelników Biblioteki CIOP-PIB (ankieta drukowana, czytelnia)
- opracowane wyniki (2013) stanowiły punkt wyjścia do opracowania **internetowej wersji ankiety**, w której zawężono zakres pytań ze względu na wymóg zwięzłości
- spośród wielu obszarów zainteresowania opiniami czytelników wybrano **pytania dotyczące udostępnianych przez Bibliotekę źródeł informacji** – zarówno tych na stronie internetowej, jak i w czytelni – wypożyczenia, źródła dostępne na miejscu, m.in. bazy danych.
- pozostałe pytania dotyczą **oceny przydatności** udostępnianych źródeł, obsługi informacyjnej użytkowników oraz **danych czytelnika**.

# Podsumowanie (cd.)

- Wyniki badania ankietowego, w szczególności w zestawieniu z innymi danymi statystycznymi gromadzonymi przez Bibliotekę będą potwierdzać **wykorzystywanie udostępnianych zbiorów, poprawności funkcjonowania systemu bibliotecznego** - w ocenie użytkowników. Będą także źródłem ewentualnych **propozycji zmian**, przydatnych z punktu widzenia aktualnych użytkowników
- włączenie ankietowania czytelników do działań Biblioteki stanowi **kolejny krok w kierunku komunikowania się z użytkownikami**, gromadzenia informacji o ich aktualnych potrzebach informacyjnych
- wyniki pilotażowego badania ankietowego wykorzystane zostaną do planowania dalszych badań użytkowników informacji dziedzinowej.

Dziękuję za uwagę

[agmlo@ciop.pl](mailto:agmlo@ciop.pl)