

Główne wnioski

Wstępna ocena serwisów BHP

1. We wszystkich czterech grupach badani deklarowali, iż mają dostęp i korzystają z Internetu. Zdecydowana większość korzysta z niego codziennie - zarówno w pracy, jak i w domu. Większość posiada własne skrzynki e-mail – kilkoro nawet po kilka. Dwie osoby mają również własne strony www.

Wszyscy bardzo pochlebnie wypowiadają się o Internecie. Zdaniem badanych jest to niewyczerpane źródło wiedzy z różnych dziedzin i obszarów zagadnień. Najczęściej respondenci poszukują w Sieci informacji związanych z wykonywaną przez siebie pracą – interesują ich przepisy prawne, serwisy branżowe, serwisy informacyjne. „Aktywnych” uczestników działań BHP interesują ponadto serwisy poświęcone tej tematyce. „Bierni” odbiorcy działań BHP odwiedzają takie serwisy sporadycznie.

Serwisy BHP najczęściej odwiedzane to serwis www.bhp.pl i www.ciop.pl.

2. W wykorzystywanych serwisach o tematyce BHP respondenci poszukują najczęściej informacji związanych z przepisami prawnymi i ich nowelizacją. Te zagadnienia interesują zarówno „aktywnych” uczestników, jak i „biernych” odbiorców działań BHP. Dużym zainteresowaniem cieszy się również kodeks pracy i wszystkie zagadnienia z nim związane.

W poszukiwane materiały „wglębiają” się zdecydowanie bardziej „aktywni” uczestnicy działań BHP. „Bierni” odbiorcy BHP traktują je pobieżnie.

3. Generalna opinia o portalach BHP jest pozytywna. Dotyczy to zwłaszcza portalu CIOP i BHP (www.bhp.com.pl). Zdecydowanie gorzej oceniane są serwisy PPOŻ i Ministerstwa Pracy.

4. Badani uznają internetowe serwisy BHP za wiarygodne źródło informacji. Kryteriami używanymi przy ocenie wiarygodności serwisów są przede wszystkim:

- obecność rozbudowanego serwisu prawnego wraz z interpretacjami,
- dostęp do pełnych tekstów ustaw, rozporządzeń oraz artykułów i opracowań,
- obecność bogatej bibliografii, stanowiącej uzupełnienie serwisu prawnego,
- autorstwo i/lub autoryzacja serwisu przez ministerstwo, centralne instytucje państwowe i instytucje resortowe,
- aktualność zawartych informacji i częstotliwość dokonywania aktualizacji na stronach,
- prezentowanie pism specjalistycznych,

- prezentowanie porad i opinii uznanych ekspertów i specjalistów.
5. „Aktywni” uczestnicy działań BHP dobrze znają portale www.bhp.com.pl i www.ciop.pl. Odwiedzają je - jak już wspomniano wcześniej - często, zwłaszcza portal CIOP – najczęściej uznawany za zdecydowanie najlepszy. „Bierni” odbiorcy działań BHP w Elblągu najwięcej opinii formułują na temat serwisu www.bhp.com.pl. Portal ten oceniają jako przyjazny i graficznie ładnie opracowany. Serwisu CIOP praktycznie nie znają. W znacznej mierze wynika to z odległej pozycji serwisu CIOP w popularnych wyszukiwarkach – po wpisaniu hasła „BHP” w Google serwis www.wypadek.pl (będący częścią serwisu www.ciop.pl) pojawia się na 13 pozycji, www.mikrofirmabhp.pl na 63 pozycji, a www.ciop.pl dopiero na 80 pozycji.
 6. Tylko nieliczni respondenci wymieniają takie elementy, które nie podobają się im w najczęściej odwiedzanych portalach poświęconych BHP (CIOP i www.bhp.com.pl). Główne zastrzeżenie to brak informacji o bieżącej aktualizacji przepisów prawnych.
 7. Tylko jedna osoba kupiła przez Internet „coś” z zakresu BHP (opracowanie książkowe przepisów prawnych). Pozostali badani stwierdzili, że *nigdy nie mieli takiej potrzeby*. Tym niemniej opinie dotyczące zakupów różnych produktów przez Internet są raczej pozytywne. Część osób ujawnia, że kupuje w Internecie książki, niektórzy uczestniczą w aukcjach Allegro.

Porównanie portali BHP

1. Przeprowadzone podczas badania porównanie różnych portali poświęconych zagadnieniom BHP (na podstawie wydruków wybranych stron internetowych) prowadzi do następujących wniosków:

Największą atrakcyjnością wśród „biernych” odbiorców działań BHP cieszy się strona główna serwisu www.bhp.com.pl. Ocenia ją - jako najlepiej opracowaną - 13 z 16 badanych tej kategorii. Również jako najlepszą wybrało ją 4 z 10 „aktywnych” uczestników działań BHP. Elementy, które przyciągają do tego portalu to: • najbardziej rozbudowane menu, • centralne położenie wyszukiwarki, • najlepsza przejrzystość, • najładniejsza kolorystyka, • największa ilość informacji, • duża ilość linków.

2 z 16 „biernych” i 4 z 10 „aktywnych” najlepiej ocenia stronę główną serwisu CIOP. Strona jest przejrzysta i łatwo jest z niej korzystać. Podoba się fakt, że cała mieści się na jednym ekranie. Pozostali „aktywni” również mają pozytywne opinie o tym serwisie. Uwagi krytyczne zgłaszają natomiast pozostali „bierni” uczestnicy działań BHP. Ładniejsza wydaje się im strona serwisu www.bhp.com.pl.

Jedynie 3 osoby spośród wszystkich badanych najlepiej odbierają stronę główną Ministerstwa Pracy.

Nikt nie wypowiada się pozytywnie na temat strony głównej serwisu PPOŻ.

Niemal wszyscy „aktywni” uczestnicy działań BHP oceniają - jako najlepszą - stronę poświęconą zagadnieniom prawnym serwisu CIOP. Strona prawna tego serwisu jest najlepsza jedynie zdaniem jednego respondenta z kategorii „biernych”. „Bierni” w Elblągu – mimo, że nie ocenili strony CIOP jako najlepszej - to mają jednak o niej pozytywną opinię. Nie podoba się natomiast „biernym” w Ostrowcu.

Niemal wszyscy „bierni” odbiorcy działań BHP za najlepszą uznają stronę prezentującą zagadnienia prawne w serwisie www.bhp.com.pl

Strona prezentująca zagadnienia prawne w serwisie Ministerstwa Pracy najbardziej odpowiada dwóm osobom.

Podobnie jak w przypadku oceny strony głównej serwisu nikt z badanych nie ocenił jako najlepszej strony prezentującej zagadnienia prawne w serwisie PPOŻ i również nikt nie wypowiada się o niej pozytywnie.

2. Niemal wszyscy badani uznają internetowe serwisy BHP za wiarygodne źródło informacji. Wiarygodność i rzetelność gwarantują głównie właściciele serwisów, którymi są centralne instytucje państwowe. Wiarygodność serwisów wiąże się również z samymi prezentowanymi w nich informacjami. Wielu badanych twierdzi, że przecież serwisy, które prezentują dużą ilość przepisów prawnych związanych z BHP nie mogą być niewiarygodne. Również wiarygodne są interpretacje tych przepisów, gdyż opierają się na szerokiej bibliografii, do której można łatwo dotrzeć śledząc linki w w/w serwisach. Bardzo dobrym dowodem oceniania serwisów jako wiarygodnych jest stwierdzenie jednego z badanych → *gdybym nie uznawał ich za wiarygodne na pewno nie korzystałbym z nich.*

Ocena serwisu CIOP

1. Po kilkuminutowym samodzielnym „surfowaniu” badani wyrażają pozytywne opinie na temat serwisu. Poszczególne materiały serwisu są dobrze uporządkowane i czytelne. Nawigacja nie sprawia problemów.

2. Strona główna portalu CIOP

Podoba się dobór tematyczny głównych działów serwisu. Na podstawie menu umieszczonego po lewej stronie ekranu badani uważają, że w całym portalu znajduje się dobry zestaw informacji, który na pewno każdego zainteresuje.

„Zakładki” najczęściej wskazywane jako najbardziej przydatne to działy „Przepisy BHP” i „Aktualności”.

Dostęp do poszczególnych stron serwisu poprzez „zakładki” menu oceniono jako łatwy, nie nastrożający problemów i nie wymagający zmian.

Akceptowana jest obecność na stronie głównej odnośników do podstron z wybranymi innymi zagadnieniami (linki z grupy „Aktualności” i linki z ikonami w dolnym pasie strony). Te dodatkowe tematy uznano za bardzo przydatne.

Podoba się, że uruchomienie linków z dołu strony następuje poprzez kliknięcie ikon (a nie jedynie umieszczonych pod nimi nazw). Pojawia się sugestia, by w ten sam sposób uruchamiały się linki w całym serwisie CIOP (w szczególności badani oczekują, by linki aktywowały się po kliknięciu tekstu zapowiedzi, a nie wyłącznie po „najechniu” na czerwone słowo „zobacz”).

Mapa serwisu wydaje się wielu respondentom zbędna, ponieważ jest niemal identyczna jak menu strony głównej i dubluje je – należy zastanowić się nad zasadnością jej umieszczenia. Natomiast wszystkim podoba się zestawienie słów kluczowych „A-Z” i tego indeksu z całą pewnością nie powinno zabraknąć.

3. Problematyka prawna w portalu CIOP

Zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia informacje prawne zawarte w serwisie. Uznano je za ważne, wiarygodne i opracowane w wyczerpujący sposób. Wszyscy deklarują, że będą korzystać z serwisu w poszukiwaniu rozwiązania problemów prawnych i konkretnych aktów.

Chwalony jest sposób nawigacji. Serwis jest również ładnie opracowany graficznie.

Badani pozytywnie oceniają dział BHP dla mikroprzedsiębiorstw. Z działu mają zamiar korzystać zwłaszcza „aktywni” uczestnicy działań BHP. Akceptowany jest sposób nawigacji. Pojawiają się jednak te same uwagi, które zgłaszane były wcześniej – przejścia nie powinny aktywować się jedynie po kliknięciu podpisów pod ikonami, ale po kliknięciu ikon i wytłuszczonych nazw poszczególnych aktów prawnych.

Wszyscy deklarują chęć korzystania z serwisu www.wypadek.pl. Serwis zawiera wiele ważnych informacji, jest łatwy w obsłudze i ładnie opracowany graficznie.

Badani nie mają zastrzeżeń do sposobu zorganizowania zagadnień prawnych w serwisie CIOP. Akceptują fakt, że różnorodne przepisy są umieszczone w serwisie w różnych miejscach.

4. Specjalistyczna literatura w portalu CIOP (Nowości wydawnicze)

Zdecydowana większość respondentów nie jest zainteresowana kwartalnikiem JOSE. Czasopismo nie jest przydatne głównie dlatego, że jest angielskojęzyczne i nie ma wersji polskojęzycznej. Tylko pojedyncze osoby uważają, że informacje dotyczące kwartalnika powinny znajdować się w serwisie CIOP.

Podobają się natomiast informacje na temat miesięcznika „Bezpieczeństwo Pracy – nauka i praktyka”. Akceptowany jest sposób graficznego opracowania tego serwisu.

5. Biblioteka CIOP

Pozytywne są opinie o dziale „Biblioteka”. Niemal wszyscy badani są zdania, że sposób posługiwania się biblioteczną bazą danych jest prosty i zrozumiały. Podoba się graficzne opracowanie serwisu. Prezentacja nie wymaga zmian. Niemal wszystkim odpowiada uzupełnienie strony „Biblioteka” linkami

tematycznymi (umieszczonymi z prawej strony) prowadzącymi do wybranych, dodatkowych elementów serwisu CIOP oraz przekierowującymi do zewnętrznych baz czasopism.

W ogólnych uwagach „aktywni” uczestnicy działań BHP proponują wprowadzenie możliwości zamawiania *via Internet* wybranych pozycji z biblioteki CIOP.

6. Dział „Problematyka” - serwis pełnych tekstów

Niemal wszyscy akceptują fakt, że w portalu CIOP umieszczono bogaty serwis pełnych tekstów artykułów i opracowań (w formacie PDF i HTML) związanych z BHP. Wysokie są deklaracje chęci korzystania z niego, co przemawia za uznaniem go za wiarygodne źródło informacji. Akceptowana jest zawartość treściowa tego serwisu. Podoba się sposób graficznego opracowania działu.

7. Dział narzędzi interaktywnych

Zaakceptowany został nowy dział „BHP Online”, w którym udostępniono praktyczne narzędzia interaktywne wspomagające prowadzenie różnych działań BHP w przedsiębiorstwie. Podoba się sposób graficznego opracowania stron i nawigacja w obrębie działu.

8. Serwis angielskojęzyczny

Angielską wersję serwisu CIOP uznano za niezbędną.

Końcowe oceny serwisu CIOP

1. Po poznaniu zawartości portalu oceny badanych są zdecydowanie bardziej pozytywne niż na początku badania.
2. Portal oceniono jako bardzo dobry i przydatny. Nikt z badanych nie oświadcza, że nie jest wiarygodny i nie będzie z niego korzystał, a materiały, które budzą największe zainteresowanie to przede wszystkim przepisy prawne. Zdecydowanie częstsze korzystanie deklarują „aktywni” uczestnicy działań BHP.
3. W końcowych wypowiedziach po raz kolejny podkreślana jest łatwość nawigacji po stronach portalu, choć niektóre elementy wymagają korekt:
 - linki powinny się uruchamiać poprzez kliknięcie całych skrótowych wprowadzeń, ikon i podpisów pod nimi, a nie jedynie skrótów „zobacz”, czy „więcej”,
 - bardziej widoczne powinny być strzałki nawigacji – zwłaszcza umożliwiająca powrót do poprzedniej strony i na wyższy poziom.
4. Podoba się sposób graficznego opracowania portalu, nie wymaga korekt.

5. Po przetestowaniu serwisu w trakcie badania powszechnie uznano, że portal CIOP jest najlepszym serwisem prezentującym zagadnienia związane z BHP.
6. W końcowych wypowiedziach praktycznie pada tylko jeden postulat zmiany udoskonalającej serwis – oczekiwane jest częstsze aktualizowanie zawartych w nim informacji.

Komentarz

Badania ujawniły dwa style korzystania z serwisów BHP:

- „aktywni” uczestnicy działań BHP korzystają z serwisów BHP na co dzień, w związku z bieżącą pracą zawodową – są zainteresowani jak najszerszą i jak najbardziej szczegółową informacją wiążącą się z bezpieczeństwem i higieną pracy,
- „bierni” odbiorcy działań BHP korzystają z serwisów BHP sytuacyjnie – w momencie powstania problemu z tego zakresu – poszukują konkretnych danych związanych z przeżywaną sytuacją problemową. W związku z tym oceniają zawartość portalu CIOP jako zbyt szczegółową i za szeroką z punktu widzenia swoich potrzeb, jednocześnie są przekonani, że z dużym prawdopodobieństwem znajdą materiały, które pomogą im rozwiązać problem.

Obie kategorie badanych uznały serwis CIOP za profesjonalny i wyczerpujący. Przeważa opinia, że bardziej jest adresowany do „naukowców” niż do praktyków, choć także praktycy na pewno znajdą pełną pulę informacji przydatnych w pracy zawodowej. Serwis powszechnie uznany jest za wiarygodne źródło informacji o problematyce BHP i dla wielu jest źródłem ostatecznym – zawarte w nim informacje nie wymagają konieczności weryfikowania.

Serwis CIOP zyskuje „przy bliższym poznaniu”. Przetestowanie jego zawartości przez osoby, które nie miały z nim wcześniej kontaktu bezwyjątkowo polepsza opinię na jego temat. Być może opracowanie prezentacji portalu lub samouczka prowokującego do przetestowania jego zawartości zwiększyłoby liczbę użytkowników i zwolenników.

Rekomendacje i postulaty

Poniższe rekomendacje i postulaty mają charakter sugestii wynikających z przeprowadzonego badania FGI. Większość z nich jest konsekwencją opinii wyrażanych przez większość badanych, a część jest odzwierciedleniem poglądów prezentowanych przez mniejszość i nie popartych przez grupę. Z punktu widzenia oceny wiarygodności i dostępności internetowego serwisu CIOP mogą być one jednak uznane za istotne i warte rozważenia podczas projektowania zmian i modyfikacji w serwisie.

Poniżej sformułowano rekomendacje i postulaty osób badanych:

- Dbanie o maksymalną aktualność publikowanych informacji, w szczególności przepisów prawnych, co jeszcze bardziej podniesie i tak już bardzo wysokie odczucie wiarygodności serwisu.
- Konieczne jest dołączanie opisów i komentarzy do przepisów prawnych.
- Rozbudowanie serwisu o porady specjalistów i ekspertów – ich zdanie w wielu poruszanych kwestiach z pewnością przyczyni się do jeszcze większej oceny wiarygodności serwisu.
- Rozbudowanie serwisu o dział „Najczęściej zadawane pytania...” zawierający odpowiedzi na najczęściej pojawiające się problemy i zapytania internautów.
- Uzupełnienie serwisu o opisy najczęściej występujących problemów BHP i sposobów ich rozwiązywania – najczęściej wykorzystywane przez osoby nie korzystające na co dzień z przepisów, które poszukują informacji dopiero w sytuacji problemowej, a znalezione oceniają jako wiarygodne i gotowe są z nich korzystać.
- Zgromadzenie przepisów prawa w jednej spójnej strukturze – np. od najbardziej ogólnych po najbardziej szczegółowe, dotychczasowe rozproszenie sprawia wrażenie chaosu i powoduje trudności w znalezieniu odpowiednich dokumentów.
- Stworzenie możliwości skorzystania z pełnych wersji obowiązujących przepisów – obecnie tylko w części przypadków jest dostęp do pełnych wersji, brakuje jednoznacznego klucza, który pozwoliłby stwierdzić dlaczego niektóre przepisy są publikowane w pełnej wersji, a inne są prezentowane w postaci linków i odnośników.
- Wprowadzenie bardziej wyrazistych elementów graficznych i akcentów kolorystycznych.
- Zwiększenie liczby linków do ważnych tematów na głównej stronie – na przykład do nowych ustaw i rozporządzeń oraz przepisów będących w przygotowaniu.
- Konieczne jest aktywizowanie linków poprzez ikony, zdjęcia lub tekstowe zapowiedzi, a nie tylko poprzez link „więcej...”
- Wyraźniejsze wyeksponowanie wyszukiwarki na stronie głównej.
- Lepsze wyeksponowanie skorowidzu A-Z.

- Uatrakcyjnienie – przynajmniej graficzne – mapy serwisu, która na pierwszy rzut oka jest replikacją zakładki umieszczonej na stronie głównej.
- Ułatwienie swobodnego operowania na mapie serwisu – trudność sprawia precyzyjne najechanie na symbol „+”, który rozwija podrzędne poziomy.
- Wyeksponowanie ikon nawigacyjnych umożliwiających powrót na stronę główną, na stronę poprzednią i przejście na niższy poziom.
- Wprowadzenie w całym serwisie większej liczby elementów graficznych i zdjęć.