



Wanda Pindlowa

Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej

Uniwersytet Jagielloński

Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej

Autorzy wypowiadający się na temat społeczeństwa informacyjnego podają bardzo różne jego cechy i definicje. Ten pochodzący z Japonii termin tak bardzo się rozpowszechnił, że dzisiaj prawie nikt nie docieka, co on właściwie oznacza, choć odmieniamy go na różne sposoby i wykorzystujemy przy wskazywaniu celu, do którego dążyć mają między innymi służby informacyjne. Rogers stwierdził, że w takim społeczeństwie dominuje "praca informacyjna", a wiedza jest głównym zasobem zastępując w tym względzie kapitał (Rogers, 1986). Nie rozwijając szerzej tego tematu można skomentować zdanie Rogersa w ten sposób, że pracownicy informacji znajdują się wobec tego w centrum "wydarzeń" budowy takiego społeczeństwa, co niewątpliwie brzmi zachęcająco i pozwala na snucie wizji rozwoju naszej dyscypliny oraz działalności.

Jak zatem ma się do zagadnienia Społeczeństwa Informacyjnego problem jakości, któremu poświęcona jest dzisiejsza konferencja? Otóż jakość usług informacyjnych jest warunkiem niezbędnym, aby polskie społeczeństwo można było ocenić jako dojrzałe Społeczeństwo Informacyjne. Przyczynić się powinna do przyspieszenia przemian, przekwalifikowania się użytkowników informacji i przystosowania do nowych zawodów, a także do zwiększenia szybkości komunikowania.

Poziomu jakości nie można określić raz na zawsze. Zmieniają się bowiem zarówno kryteria, jak i sposoby oceniania, a także punkty widzenia osiąganych efektów. Wpływają na to różnorodne czynniki, m.in. technologiczne, polityczne, ekonomiczne, kulturowe, a także środowisko, w którym i dla kogo działają służby informacyjne. W dążeniu do przyjęcia międzynarodowych standardów w zakresie jakości pracy informacyjnej musi się zarówno tę różnorodność, jak i odmienność, poziomu osiągniętego przez dany kraj brać pod uwagę. Osiągnięcia w zakresie poziomu życia codziennego, kształcenie oraz wprowadzanie innowacji nie w każdym bowiem kraju wygląda tak samo. Istotne jest ustalenie celu, którego spełnienie lub niespełnienie może stanowić podstawę oceny jakości. Jacek Wojciechowski pisze, że: *"[...] cel stanowi główną przyczynę, dla której każde działanie zostaje podjęte i realizowane.... w bibliotekarskiej praktyce - ale bywa, że również w teorii - przez cel główny, finalny, często rozumie się samo użytkowanie przekazu albo biblioteki, z pominięciem skutków komunikacyjnych. To błąd. Nie istnieje przecież użytkowanie dla użytkowania ani odbiór dla odbioru - coś z tego w sumie musi wynikać."* (Wojciechowski, 37-38). Cel finalny dla każdej placówki informacyjnej może być nieco inny. Można też, jak wiadomo, realizować wiązkę celów, ale przy omawianiu problemów generalnych odnoszących się do całych społeczeństw lokalnych mających stać się społeczeństwem informacyjnym określenie jakości działania musi mieć charakter ogólny. Łatwiej jest ocenić np. działanie jednej placówki, jednego serwisu informacyjnego, trudniej naturalnie czynić to w odniesieniu, np. do całego kraju, a jeszcze trudniej w stosunku do działalności informacyjnej w sieci globalnej, jaką stanowi Internet.

Jakość jawi się nam więc jako kategoria podobna nieco do modelu, do którego dąży się, ale można go nigdy nie osiągnąć. Różnica polega na tym, że pewien wyznaczony poziom jakości musi zostać osiągnięty, ponieważ w przeciwnym przypadku grozi nam zahamowanie rozwoju i popadnięcie w marazm. Jakość musi być więc wciąż korygowana, a poprzeczki stawiane coraz wyżej. W zdaniu Toma Petersa, że *"Rewolucja jakości oznacza jedzenie, spanie i oddychanie jakością."* (Melling, 1998, p.183) można doszukać się wskazówki, że bez zainteresowania się jakością, nie można oczekiwać efektów i osiągnięcia zamierzonych celów. Myślenie o jakości i zainteresowanie się nią cechować musi nie tylko kadre zarządzającą informacją, ale pracowników służb informacyjnych wszystkich szczebli.

Wypracowano już wiele metod i narzędzi do badań jakości (TQM, benchmarking, metoda SWOT i in.) i na dzisiejszej konferencji jest o nich mowa. W moim wystąpieniu chodzi o podjęcie dyskusji, co stanowi o jakości usług informacyjnych oferowanych przez biblioteki i ośrodki informacji i jak dążyć do osiągnięcia odpowiedniego poziomu jakości? W tym aspekcie należy zastanowić nad: problemami zarządzania informacją, poziomem technologicznym, kompetencjami pracowników informacji, zaspokajaniem i uświadamianiem potrzeb użytkowników, kompetencjami użytkowników informacji w

korzystaniu z informacji, warunkami pracy stwarzanymi dla użytkownika, a także nad tym, jak oceniać jakość tradycyjnej i elektronicznej informacji, w tym przede wszystkim baz danych oraz Internetu.

Rozważania te będą prowadzone przede wszystkim, choć nie tylko, z punktu widzenia użytkownika informacji, a nie pracownika. Jakość usług oceniają bowiem przede wszystkim użytkownicy. Tymczasem trzeba pamiętać, że interesy użytkowników i pracowników informacji nie zawsze są zbieżne, a czasem wręcz cechują je sprzeczne dążenia.

Zarządzanie jakością

System zarządzania informacją powinien obejmować całokształt zagadnień merytorycznych i administracyjnych, a jakość musi być utrzymana w każdym elemencie systemu dla zachowania jego równowagi. Chodzi tu o dobór źródeł informacyjnych, zapewnienie sprzętu i oprogramowania odpowiadających potrzebom wykorzystania tych źródeł i dobór nowoczesnych metod pracy, dobór pracowników, ich kształcenie i doskazywanie, kształcenie użytkowników informacji, a wreszcie odpowiedni rozdział budżetu i dbałość o zdobywanie środków finansowych na rozwój danej placówki. Ważne znaczenie dla osiągania jakości mogą mieć również działania propagandowe i marketingowe. Powinno się stale prowadzić badania jakości usług i w wyniku tych badań stale dążyć do poprawy działań informacyjnych. Wszystkie te czynniki wpływają na odpowiednią ocenę jakości pracy informacyjnej i image placówki w oczach jej użytkowników.

Jest oczywiste, że punktem wyjściowym decydującym o jakości usług informacyjnych jest zasób informacji i człowiek, który sięga do tego zasobu, aby udzielić odpowiedzi na pytanie użytkownika. Wraz ze wzrostem informacji zawartej w różnej postaci (tradycyjnej i elektronicznej) oraz jednoczesnym ograniczeniem budżetów placówek informacyjnych, jednym ze środków zaradczych jest, np. tworzenie konsorcjów dla wspólnego zakupu i korzystania ze źródeł informacji. Drugim ważnym, a często za mało dostrzeganym czynnikiem jest odpowiednie administrowanie zasobem. W zakres tego problemu wchodzi przede wszystkim polityka gromadzenia zbiorów, orientacja w potrzebach swoich użytkowników oraz pozycjach rynku wydawniczego, poszukiwanie najlepszego i najtańszego pośrednika, zakupy czynione w odpowiednim czasie, umiejętność dogadywania się z partnerami w konsorcjum. Jednak jakość polityki gromadzenia ma jeszcze głębsze znaczenie, które jest mało zbadane, np. w polskich bibliotekach i ośrodkach informacji. W Stanach Zjednoczonych niektórzy użytkownicy skarżą się na zjawisko napotykania w literaturze przedmiotu nieprawdziwych danych. Najczęściej odnosi się to do prac niepublikowanych, jak prace magisterskie i doktorskie, które często nie są dokładnie sprawdzane przez odpowiedzialnych za nie promotorów, ale nie tylko. Mogą występować w raportach z badań, a czasami trafiają także takie dane do pozycji publikowanych.

Otóż autorzy P. Hernon i E. Altman ze Stanów Zjednoczonych opisali problem występowania zamierzonego fałszowania wyników badań naukowych i implikacje tego zjawiska na jakość usług dostarczanych przez biblioteki uniwersyteckie. Podają oni, że należy odróżniać błędy podawane w raportach z badań, które wkradły się przypadkowo od zamierzonej dezinformacji. Już Charles Babbage, brytyjski matematyk z Cambridge wyodrębnił trzy typy takich oszustw: "wyrównywanie" (np. wyrównywanie wyższych i niższych punktów danych...), fałszowanie (wybieranie tylko danych pasujących do hipotezy), i podrabianie (zmyślanie danych). Ta zamierzona dezinformacja może być wynikiem braku kompetencji autorów, braku odpowiedzialności, nieetycznym postępowaniem, lenistwem w obliczaniu i sprawdzaniu danych. [Charles Babbage wskazał *three types of fraud: trimming (dropping high and low data points...), cooking (selecting only the data that fit the hypothesis), and forging (inventing data)*]. Prowadzi to naturalnie do przekazywania błędów i przekłamań w sferze badań naukowych. W wyniku badań przeprowadzonych w tym zakresie, które miały miejsce w Arcadia Institute, a objęły 2000 doktorantów i 2000 pracowników nauki z dziedziny chemii, inżynierii lądowej i wodnej, mikrobiologii i socjologii, 40% pracowników nauk inżynieryjnych i socjologii odpowiedziało, że wykryli plagiaty popełniane przez studentów, a 12% mikrobiologów podało, że mają podobne doświadczenia. (Hernon, Altman, 2001).

Wkraczamy w tym wypadku na grunt niezwykle grząski i wart dyskusji: "Czy pracownik informacji może wykryć tego rodzaju błędy w tekstach specjalistycznych?". Na ile placówka informacji może chronić przed taką sytuacją? A następnie dotykamy problemów etyki, cenzury, wolności informacji, odpowiedzialności. Jedno jest jednak pewne, że pracownicy informacji powinni zwracać uwagę użytkowników na ten problem i przestrzegać ich przed wykorzystywaniem nieprawdziwych danych. Pracownicy informacji wiedzą bowiem, że studenci często piszą swoje prace na podstawie artykułów w encyklopedii, na podstawie abstraktów, niesprawdzonych materiałów znalezionych w Internecie oraz wypożyczają prace doktorskie i magisterskie, z których robią kopie lub bogate wypisy. Wówczas znowu powstaje pytanie, jak daleko wolno interweniować pracownikowi informacji? Niewątpliwie jednak jakość zasobu informacyjnego jest bardzo ważna dla oceny jakości usług informacyjnych.

Zapewnienie dostępu do zasobu informacyjnego

Kiedy mowa o dostępie do zasobu informacji musimy pamiętać o odpowiednim jego opracowaniu, a zatem tworzeniu katalogów, indeksów, zarówno w postaci tradycyjnej jak i elektronicznej, które mają przede wszystkim służyć użytkownikom, a nie pracownikom informacji. Ze względu na to, że wiele bibliotek, szczególnie wielkich uczelnianych tworzy katalogi komputerowe dostępne online, ważnym elementem jest tu zapewnienie przyjaznego interfejsu. Użytkownik powinien bez korzystania z pomocy pracownika informacji znaleźć pozycję, której poszukuje.

Pracownik informacji

W ocenie jakości usług informacyjnych istotną rolę odgrywa pracownik informacji. Kompetencja, odpowiedzialność, umiejętność kontaktowania się z użytkownikiem i inne wymieniane często cechy, jak: pokora, uśmiech, uprzejmość, dyskrecja, wzmacniają poziom usługi informacyjnej. (Rozmowa podsłuchana w autobusie, mówi uczennica liceum: weszłam do biblioteki publicznej, aby pożyczyć lekturę na okres wakacji. Wyszukałam ją sama na półce. Na około trzysta stron, dwieście było zupełnie luźnych. Bałam się, że czytając ją poza pomieszczeniem, np. na plaży, kartki porwie mi wiatr. Podeszłam więc do pań bibliotekarek, były dwie i piły kawę. Zanim otwierałam usta, jedna powiedziała mi "dobranoc", ale potem poprawiła to na "dobry wieczór". Były bowiem tak zagadane, że nie zwracają na mnie żadnej uwagi. Zapytałam, czy nie mają innego egzemplarza tej książki. Nie miały. Pożyczyłam więc tę zastanawiając się, czy nie mogły pijąc kawę przynajmniej podkleić rozlatującą się?). Niestety nie jest to pozytywny obraz bibliotekarza, ani biblioteki w oczach użytkownika.

Ważne jest także, aby pracownik wykazał się cierpliwością przy udzielaniu informacji. Istnieją bowiem przypadki wielokrotnie opisywane w literaturze informacyjnej, że użytkownik nie bardzo wie, czego poszukuje i do jakiego zbioru, bazy danych, do jakiego miejsca dostępu w sieci ma się zwrócić, aby znaleźć coś, co przypuszcza, że go zainteresuje. Istotny jest tu poziom przeprowadzenia rozmowy z użytkownikiem. Wiadomo też, że udzielane są kwerendy, zarówno bezpośrednie ustne, jak i telefoniczne, przez pocztę elektroniczną oraz listy. Chociaż zanika już sztuka epistolarna, to jednak oddziały informacji otrzymują jeszcze wciąż listy z pytaniami, także z zagranicy. Poważne traktowanie klienta, czyli użytkownika, wymaga poświęcenia mu uwagi. Odpowiedź na taki list powinna być dobrze napisana po polsku, rzeczowa, w miarę wyczerpująca. Są to zagadnienia powszechnie znane, więc nie wydaje się, aby trzeba było poświęcać im w tym gronie więcej miejsca. Przedmiotem oceny jakości powinno być także wykształcenie pracownika informacji, jakie ma przygotowanie, jaką uczelnię czy też szkołę ukończył?

Wpływ na jakość usług informacyjnych ma również niewątpliwie miejsce, w którym informacja jest udzielana: wystrój wnętrza - kwiaty, przestrzeń, kolor ścian, pozwalają na lepszą lub gorszą recepcję informacji; godziny otwarcia placówki; atmosfera panująca w danym pomieszczeniu; odpowiednia temperatura; światło; wygodne miejsce dla użytkownika, który musi przeglądać lub czytać, czy też mieć dostęp do komputera; wreszcie cisza pozwalająca na skupienie. Wszystko to powinno być brane pod uwagę przy ocenie usług.

Bazy danych i ich jakość

Służby informacyjne muszą zadbać, aby zarówno tradycyjne źródła informacji, jak i elektroniczne spełniały warunki dobrej jakości. Toteż decyzja o zakupie bazy danych powinna być podjęta po dokładnym rozpoznaniu: wiarygodności (m.in. kto daną bazę przygotował), zawartości bazy, jej aktualności i procesu aktualizacji oraz "przyjazności" interfejsów. Ocenia się także bazę pod kątem, czy będzie ona przechowywać dużą liczbę danych przez długi okres (czyli tzw. persistence). Z jednej strony dane powinny być dostępne z wielu miejsc w jednym czasie (concurrency) i w różnych postaciach (CD, sieć), a z drugiej strony powinny spełniać warunki ochrony przed przypadkowym dostępem do danych (authorization) oraz warunki niezawodności, to znaczy ochrony przed uszkodzeniem (aby można było odzyskać dane po awarii - recovery). Zwrócić należy uwagę na jakość zapisu danych oraz program, w jakim została zapisana baza, aby dostęp do niej był odpowiednio łatwy. To tylko wybrane cechy, które należy brać pod uwagę przy ocenie jakości tego źródła informacji.

Internet jako źródło i narzędzie informacji

Potęga sieci globalnej polega głównie na szybkości dostępu do informacji i ilości informacji, jaka jest w niej zawarta. Właśnie ze względu na spontaniczne rozrastanie się sieci istnieje konieczność oceny jakości informacji. Pracownicy informacji, jeśli oferują usługi tego typu, winni są poinformować użytkowników nie tylko o zaletach, ale i pewnych zagrożeniach, jakie niesie sieć. Ocena powinna obejmować, m.in. dane:

- o autorze (kim jest autor i czy jego kwalifikacje pozwalają na napisanie danego artykułu, czym autor się zajmuje, jaką ma pozycję, jakie posiada przygotowanie i doświadczenia, czy jest wiarygodny, czy można uznać autora za bezstronnego, czy wyraża on własny punkt widzenia itp.);
- czy fakty przedstawione są ściśle (można porównać te fakty z innymi źródłami z tego samego zakresu);
- czy informacja jest skierowana do jakiegoś konkretnego użytkownika lub grupy osób, gdzie została opublikowana? Powinno się sprawdzać w różnych źródłach, poszukiwać ewentualnych recenzji wykazów on-line, sprawdzać, co dany autor jeszcze napisał itp. (Brandt, 2001).

Gdy mówimy o społeczeństwie informacyjnym, o procesie wejścia do Unii Europejskiej i konieczności wypracowania standardów jakości działania, nasuwa się również myśl o globalizacji. Czy globalizacja zawsze powoduje pewne zrównanie podejścia do jakości? To znaczy czy wypracowanie standardów spowoduje, że nie będzie lepszych i gorszych i czy to dobrze. Czy takie standardy nie będą z konieczności zbyt ogólne? Myślę, że standardy mogą być jedynie pewnymi wskazówkami odnoszącymi się do poziomu działania, które pozwolą na właściwą ocenę usługi. Każdy bowiem użytkownik będzie szukał lepszej, szybciej udzielonej informacji i tańszej usługi. Pozwoli to więc na rozwój konkurencji na

ryнку usług informacyjnych i w tym przypadku globalizacja nie będzie przeszkadzać tym, którzy chcą być lepsi.

Literatura

1. Brandt, Scott D.: *Why we need to evaluate what we find on the Internet*. 2001. Dostępny w World Wide Web: <http://thorplus.lib.purude.edu/techman/eval.html>.
2. Follet Report. *Chapter 8 - Summary of Specific Recommendations*. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ukoln.ac.uk/serives/paper/follett/report/ch8.html>.
3. Głowacka, Ewa: *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*. Toruń 2000.
4. Hernon P., Altman E.: *Misconduct in academic research: Its implications for the service quality provided by university...* "Journal of Academic Librarianship" 1995, vol. 21 Issue 1, p. 27.
5. *Spółeczeństwo informacyjne. Jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Kraków 2001.
6. Melling M.: *Określenie wymagań klientów w odniesieniu do jakości usług* [W:] *Zarządzanie biblioteką. Najnowsze kierunki w bibliotekoznawstwie brytyjskim*. Warszawa, 1998. S. 183.
7. Rogers E.: *Communication Technology*. New York 1998.
8. *Standards for College Libraries 2000 Edition*. Dostępny w Worl Wide Web: <http://www.ala.org/aerl/guides/college.html>
9. Wojciechowski Jacek: *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa 2000.

Jakość usług informacyjnych jako warunek tworzenia nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego w Unii Europejskiej [Dokument elektroniczny] / Wanda Pindlowa. - Wwa : KWE SBP. - EBIB ;2002 nr 31. - Tryb dostępu : <http://www.ebib.pl/2002/31/pindlowa.php>