

**Sabina Cisek**

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa,  
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej, Uniwersytet Jagielloński

## **Diagnostyka kompetencji informacyjnych w miejscu pracy – technika incydentów krytycznych**

### Diagnosis of workplace information literacy – the critical incident technique

Słowa kluczowe: CIT, diagnostyka, kompetencje informacyjne w miejscu pracy, technika incydentów krytycznych.

Keywords: CIT, critical incident technique, diagnostics, workplace information literacy.

#### Abstrakt

Artykuł przedstawia wybrane aspekty kompetencji informacyjnych w miejscu pracy (*workplace information literacy*) oraz jakościowej procedury badawczej zwanej techniką incydentów krytycznych (CIT), w perspektywie możliwości wykorzystania tej metody do diagnozowania wskazanych kompetencji. Na podstawie analizy i krytyki piśmiennictwa stwierdzono m.in., iż umiejętności informacyjne pożądane w środowisku pracy różnią się zasadniczo od tych, które są niezbędne w ramach edukacji formalnej, np. w trakcie studiów. Opisano także najważniejsze cechy CIT oraz zdefiniowano pojęcie zdarzenia krytycznego. Przedstawiono również argumenty na rzecz stosowania omawianej metody w diagnostyce kompetencji informacyjnych w środowisku zawodowym, w tym elastyczność i naturalistyczny, lokalny charakter.

#### Abstract

This paper depicts some selected aspects of workplace information literacy as well as a qualitative research procedure called critical incident technique (CIT), from the perspective of using that method to study information competencies at work. It has been noted, based on a critical literature review, that information skills required in the workplace context differ considerably from those needed within formal education systems (i.e. schools, universities). Also, the most important features of CIT have been described and the concept of the critical incident itself has been defined. In addition, a few arguments for using the critical incident method to study workplace information literacy are given, including its flexibility and naturalistic, local nature.

## Wprowadzenie

Artykuł poświęcony jest wybranym aspektom kompetencji informacyjnych w środowisku pracy (*workplace information literacy*, *information literacy in the workplace*; pokrewny termin stanowi *business information literacy*). Tekst powstał w oparciu o analizę i krytykę piśmiennictwa. Dzieli się na dwie zasadnicze części. Pierwsza poświęcona jest umiejętnościom informacyjnym w miejscu pracy jako takim, wskazuje również na ich niezbędność i kluczową rolę w dzisiejszej gospodarce opartej na wiedzy (Materska, 2007). Druga część dotyczy metody (techniki) incydentów krytycznych (*critical incident technique*, CIT) oraz argumentów na rzecz jej wykorzystania do diagnozowania kompetencji informacyjnych w środowisku pracy.

Ze względu na nieustaloną rodzimą terminologię w niektórych przypadkach podane są nazwy w języku angielskim. Terminy „kompetencje informacyjne” i „umiejętności informacyjne” oraz „kompetencje cyfrowe” i „umiejętności cyfrowe” są używane zamiennie, ze świadomością, że na ten temat toczy się wieloletnia już dyskusja (np. Kay, Ahmadpour, 2015; Van Dijk, 2012, s. 66-67).

## Kompetencje informacyjne w miejscu pracy

Kompetencje informacyjne w miejscu pracy stanowią nurt działań i refleksji w obrębie wielowymiarowej dziedziny zwanej *information literacy* (edukacja informacyjna, kompetencje cyfrowe, kompetencje informacyjne, kultura informacyjna), której nie sposób tutaj przedstawić, nawet w zarysie. Problematyka *information literacy* jest bardzo obszerna, a literatura na jej temat wyjątkowo obfita, obejmująca publikacje naukowe, profesjonalne, a także różnego rodzaju deklaracje, standardy i wytyczne sporządzane przez różne podmioty. Do niej zatem należy odesłać zainteresowanego Czytelnika (zob. np. Jasiewicz, 2012, s. 85-126; Kay, Ahmadpour, 2015; Lloyd, 2017). Co ciekawe, w dokumencie, w którym po raz pierwszy w ogóle pojawia się termin *information literacy*, już jest mowa o umiejętnościach informacyjnych w środowisku pracy – „People trained in the application of information resources to their **work** can be called information literates. They have learned techniques and skills for utilizing the wide range of information tools as well as primary sources in molding information solutions to their problems” (Zurkowski, 1974, s. 6).

Szeroko rozumiane kompetencje informacyjne mają dwa aspekty: generyczny – minimum niezbędne każdemu człowiekowi oraz kontekstowy, obecnie eksponowany.

Niektórzy badacze twierdzą wręcz, że poszukiwanie uniwersalnych kompetencji informacyjnych, niezwiązanych z określonym środowiskiem społecznym, sytuacją danego użytkownika itp. właściwie nie ma sensu (Jasiewicz i in., 2015; Lloyd, 2010). *Information literacy* ujmuje się zatem w kontekście edukacji (formalnej i nie) – tu dorobek jest największy, życia codziennego oraz działalności gospodarczej i pracy. Ten ostatni aspekt cieszy się obecnie rosnącym zainteresowaniem badaczy i praktyków (Head, 2017). Dla ilustracji – proste wyszukiwanie w Google Scholar za pomocą frazy „*workplace information literacy*” przynosi 377 wyników, baza LISTA (*Library, Information Science and Technology Abstracts*, EBSCO) przy kwerendzie „*workplace AND information literacy*” oferuje 184 rekordy, natomiast adnotowana bibliografia selektywna *Information Literacy in the Workplace* (Williams, Cooper, Wavell, 2014) rejestruje 41 publikacji anglojęzycznych. W kwietniu 2017 roku ukazała się także książka na ten temat (Forster ed., 2017). W polskim piśmiennictwie również ta kwestia jest podejmowana, często pod szyldem „kompetencji cyfrowych” (np. Buchner, Zaniewska, 2016a; 2016b). W działania w tym zakresie włączyło się nawet Google, w ramach akcji Internetowe Rewolucje (<https://learn-digital.withgoogle.com/internetowerewolucje>).

Przewidziana na rok 2017 ogólnoswiatowa (wbrew nazwie) konferencja odbywająca się w ramach najważniejszego w tym obszarze cyklu ECIL (*European Conference on Information Literacy*) nosi właśnie tytuł *Workplace Information Literacy*. Annemaree Lloyd, jedna z czołowych badaczek, twierdzi wręcz, że kompetencje informacyjne w miejscu pracy to obecnie najważniejszy kierunek; dlatego, że wiąże się z przygotowaniem (przyszłych) pracowników, potrafiących zrozumieć, że informacja (jej tworzenie, reprodukcja, obieg i rozpowszechnianie) odgrywa wiodącą rolę w efektywnej, przynoszącej sukces – i jednocześnie „zrównoważonej” – pracy (Lloyd, 2011). Bonnie Cheuk z kolei sądzi, że nowoczesne środowisko pracy wymaga zatrudnionych, którzy są nie tylko kompetentni w zakresie wykorzystania informacji do osiągnięcia celów biznesowych, ale również wykazują w tym kontekście pewność siebie (Cheuk, 2008, s. 137).

Działania we wskazanym zakresie podejmują zarówno „stare” stowarzyszenia bibliotekarzy i profesjonalistów informacji, jak amerykańska ALA (American Library Association) (*Information literacy*, 2017) i brytyjski CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) (Goldstein, 2016, s. 89), jak i nowo powstałe podmioty, np. InformAll (<https://www.informall.org.uk/>). Działalność tej ostatniej organizacji jest szczególnie interesująca, ponieważ w jej projektach i publikacjach widać starania, by w badania i wdrożenia związane z kompetencjami informacyjnymi w miejscu pracy angażować – i uwzględniać punkt widzenia – nie tylko przedstawiciele środowisk bibliotekar-

skich i informacyjnych, ale również pracodawców i pracowników z różnych branż gospodarki. Podobne podejście widoczne jest zresztą także w wielu najnowszych publikacjach (np. Collard i in., 2016; Goldstein, 2016; Zorica, Špiranec, Bušelić, 2016).

Co oznacza termin *workplace information literacy*? Jaką wiedzę, umiejętności i postawy obejmuje? W ogólnym sformułowaniu jest to zdolność pracowników – na różnych stanowiskach – do efektywnego lokalizowania, oceny, organizacji i wykorzystania informacji, a także jej tworzenia, „opakowania” i prezentowania właściwym odbiorcom. Innymi słowy, stanowi zbiór umiejętności w zakresie interakcji z informacją, tam, gdzie jest to potrzebne do działań biznesowych, wykonywania zadań albo rozwiązywania problemów zawodowych (np. Goldstein, 2016, s. 95). Podkreśla się także, że w kontekście pracy, np. przedsiębiorstwa ważny jest nie tylko „zwykły”, indywidualny wymiar kompetencji informacyjnych, ale również – zespołowy oraz organizacyjny (Bruce, 1999; Collard i in., 2016). Zresztą, nowoczesne podejście do definiowania kompetencji informacyjnych w ogóle, promowane m.in. przez cytowaną już Lloyd, również odchodzi od utożsamiania *information literacy* z listą „technicznych” niemal umiejętności jednostki, przeciwnie – eksponuje się ich kompleksową, społeczną naturę i uwarunkowania oraz łączy z doskonaleniem „krajobrazu” informacyjnego. Kompetencje informacyjne (cyfrowe, medialne) są podstawą uczenia się i „radzenia sobie” w pracy – zarówno indywidualnego, jak i organizacyjnego – a jest to niezbędne w dzisiejszej, szybko zmieniającej się, opartej na wiedzy gospodarce (Lloyd, 2011).

Autorzy zgodnie twierdzą, że kompetencje informacyjne w miejscu pracy – i oczekiwania pracodawców w tym zakresie – różnią się od tych potrzebnych do ukończenia szkoły czy studiów. Dzieje się tak, ponieważ środowisko pracy ma inną „specyfikę informacyjną” niż sektor edukacyjny, gdzie obowiązują ustalone programy, reguły i wymagania, m.in.:

- jest bardziej chaotyczne, nieuporządkowane, zmienne;
- potrzeby i zachowania informacyjne wiążą się z nieprzewidywalnymi wyzwaniami biznesowymi, są mniej ustrukturyzowane;
- ważny jest przede wszystkim sukces przedsiębiorstwa – a nie indywidualny jak w edukacji, co wiąże się z naciskiem na pracę grupową;
- w o wiele większym stopniu wykorzystywane są źródła osobowe i nieformalne kanały (a nie źródła dokumentalne i sformalizowane systemy informacyjno-wyszukiwawcze) (Goldstein, 2016; Head, 2017; Lloyd, 2011; Weiner, 2011).

Pracodawcy raczej nie używają *explicite* terminu „kompetencje informacyjne” (jeżeli już – to „cyfrowe”), *de facto* jednak oczekują zawansowanych umiejętności w tym zakresie (Head i in., 2013). Mówią jednakże o innych elementach, dla których *information literacy* jest niezbędną podstawą. Są to m.in.: elastyczność (zdolność do zmiany i przystosowania się), praca zespołowa, planowanie i organizacja, rozwiązywanie problemów, sprawna komunikacja w mowie i piśmie, „świadomość biznesowa”, ustawiczne uczenie się, wiedza o klientach, wykorzystanie technologii informacyjnych, zarządzanie czasem, zarządzanie własną karierą (Goldstein, 2016; Weiner, 2011; *Workforce IL*, 2017; Zorica, Špiranec, Bušelić, 2016). Poza tym, jak okazało się w wyniku interesujących badań Alison Head i współpracowników, pracodawcy cenią (a zatrudniani absolwenci często nie posiadają) takie postawy i umiejętności informacyjne, jak:

- angażowanie członków zespołu do poszukiwania przydatnych informacji, wykorzystywanie wiedzy współpracowników,
- pozyskiwanie informacji z **różnych** źródeł (dokumentacja firmowa, eksperci, specjalistyczne bazy danych itp.), **nie tylko z internetu**,
- interpretacja informacji, identyfikowanie powiązań, odnajdywanie wzorców,
- staranne i dogłębne pozyskiwanie informacji czy eksplorowanie problemów (a nie szybkie i pobieżne) (Head i in., 2013, s. 87-89, 97-98).

Dorothy Williams i współautorki określają trzy zasadnicze typy kompetencji informacyjnych w środowisku pracy:

- nieformalne, kontekstowe, społeczne przetwarzanie informacji – umiejętność nauczania się i zarządzania informacją specyficzną dla określonego, konkretnego przedsiębiorstwa (organizacji); zdolność do zrozumienia (i spożytkowania) interakcji społecznych zachodzących w tym środowisku, mających wpływ na dzielenie się i wykorzystanie informacji;
- transformacja informacji w wiedzę – takie „posługiwanie się” informacją, które przyczynia się do wzrostu wiedzy organizacyjnej;
- kreowanie, „pakowanie” i organizacja informacji – informacja w środowisku pracy bywa słabo ustrukturyzowana, nieuporządkowana, tym bardziej istotna więc jest umiejętność porządkowania i zarządzania danymi różnego typu (Williams, Cooper, Wavell, 2014).

Natomiast w kontekście pracy zespołowej albo kolektywnego wymiaru kompetencji informacyjnych wskazuje się następujące przydatne umiejętności: dzielenie się zbiorem dokumentów, organizowanie przestrzeni na potrzeby współpracy, planowanie spotkań i aktywności grupy, podejmowanie kolektywnych decyzji, synchroniczna praca na odległość, wykorzystywanie współpracowników do znajdowania informacji, zarządzanie „przychodzącą” i „wychodzącą” informacją, zespołowe tworzenie dokumentów i treści (Collard i in., 2016, s. 83).

Christine Bruce, autorka wpływowej koncepcji *seven faces of information literacy* wiąże siedem sposobów doświadczania kompetencji informacyjnych z następującymi procesami i zjawiskami zachodzącymi w firmach (albo szerzej – w organizacjach): skanowanie otoczenia (wykorzystywanie technologii informacyjnej); praca z zewnętrznymi i własnymi usługami i zasobami informacji (znajomość źródeł informacji); przetwarzanie informacji, przygotowanie jej do wewnętrznego lub zewnętrznego użytku (sterowanie procesami informacyjnymi); zarządzanie dokumentami, ich archiwizacja (kontrola informacji); pamięć korporacyjna (organizacja wiedzy); badania i rozwój (tworzenie nowej wiedzy); etyka zawodowa (mądrość) (Bruce, 1999, s. 43).

W polskim *Katalogu kompetencji cyfrowych małych firm* stwierdzono, że wdrożenie i rozwój umiejętności informacyjnych w przedsiębiorstwie ostatecznie prowadzi do trzech – jak to nazwano – meta-korzyści: oszczędności czasu, pieniędzy oraz wypracowania zysków (Buchner, Zaniewska, 2016a, s. 13). Ponieważ przedsiębiorstwa różnią się od siebie i działają w odmiennych warunkach nie istnieje „jedynie słuszny” wykaz kompetencji informacyjnych niezbędnych w każdym miejscu pracy. Na rzecz należy zatem patrzeć funkcjonalnie – przez pryzmat aktywności danej organizacji, dla realizacji których kompetencje cyfrowe są przydatne. Takich aktywności wskazano sześć – prowadzenie firmy, rynek i konkurencja, produkt lub usługa, klienci, komunikacja i promocja, sprzedaż, pokazując jednocześnie konkretne korzyści, które w tych obszarach przynoszą e-kompetencje (Buchner, Zaniewska, 2016a; 2016b).

## **Technika incydentów krytycznych (CIT)**

Jak już powiedziano, kompetencje informacyjne są istotne, czasami wręcz kluczowe dla funkcjonowania przedsiębiorstw i innych organizacji w XXI wieku, z różnych względów (Buchner, Zaniewska, 2016a; 2016b; Weiner, 2011). Warto zatem je diagnozować – rozpoznać, ocenić i na tej podstawie sformułować zalecenia mające na celu ich

doskonalenie, rozwój, a w ostatecznym efekcie – usprawnienie funkcjonowania danej organizacji i korzyści temu towarzyszące.

Istnieje wiele sposobów diagnozowania *information literacy*, stworzono także liczne, stosunkowo precyzyjne narzędzia temu służące (zob. np. Batorowska, 2015; Mueller, 2014). Zdecydowana większość z nich dotyczy jednak poziomu umiejętności informacyjnych uczniów (np. *TRAILS*, 2017) albo studentów (np. *SAILS*, 2017) i skojarzona jest z edukacją formalną. Natomiast jednym z narzędzi dedykowanych badaniu *workplace information literacy* jest *DeVIL – Determining the Value of Information Literacy*, opracowany w *InformAll (IL value, 2017)*.

Celem tego artykułu nie jest jednak przygotowanie zestandaryzowanego instrumentu do pomiaru kompetencji informacyjnych w miejscu pracy, chociaż narzędzie takie byłoby skądinąd pożyteczne, lecz zaproponowanie interesującej metody badawczej, przydatnej w omawianym zakresie. Stanowi ją – wspomniana w tytule – technika incydentów (zdarzeń) krytycznych, zwana w literaturze również analizą, metodą lub podejściem (Butterfield i in., 2005).

Twórcą CIT jest znany amerykański psycholog John C. Flanagan, który opisał tę procedurę w roku 1954, w nadal często cytowanym artykule (Flanagan, 1954). Przez następne kilkadziesiąt lat technika zdarzeń krytycznych znalazła szerokie zastosowanie również poza psychologią (w tym w naukach humanistycznych i społecznych), m.in. w biznesie, edukacji, marketingu, medycynie, naukach o komunikacji, pielęgniarstwie, socjologii, uczeniu się organizacyjnym, wojskowości, zarządzaniu, a także w informatologii (zob. np. opublikowany też w niniejszej książce artykuł Anety Januszko-Szakiel i Palomy Korycińskiej pt. *Ocena komunikacji przekrojowej jako składnik audytu komunikacyjnego w przedsiębiorstwie wdrażającym innowacje*), w tym do badania *information literacy* i zachowań informacyjnych (Cisek, 2016; Hughes, 2007; Urquhart i in., 2003). Jest powszechnie uważana za procedurę elastyczną, którą można modyfikować w kontekście konkretnych problemów poznawczych; uczeni proponowali jej różne udoskonalenia i warianty (np. Hughes, 2012). Co ważne z punktu widzenia niniejszych rozważań, jest szczególnie przydatna do badania jakości usług oraz zagadnień związanych z pracą i pracownikami (ocena, wymagania związane z jakimś zawodem, wynagradzanie, **zarządzanie kompetencjami**) (Butterfield i in., 2005; Dziadkowiec, 2006, s. 29-31).

Generalnie CIT stanowi indukcyjną, jakościową procedurę poznawczą; aczkolwiek może włączać też elementy ilościowe i w efekcie funkcjonować w ramach metodologii mieszanej. Służy do identyfikacji i (behawioralnego) opisu postaw i zachowań ludzi

w różnych okolicznościach, np. dobrych i złych praktyk przy realizacji pewnych zadań albo umiejętności niezbędnych do efektywnego wykonywania jakiejś pracy. Może też przyczynić się – idąc „głębiej” – do ustalenia prawidłowości oraz uwarunkowań rządzących ludzkimi działaniami i właściwościami (Borgen, Amundson, Butterfield, 2008; Flanagan, 1954).

Incydent krytyczny z kolei jest to pojedyncza aktywność lub wydarzenie (*event*, *instance*; fakt, sytuacja), które:

- da się odróżnić; stanowi odrębny epizod;
- **znacząco** wpływa na jakieś szersze działanie, proces, zjawisko, kształtując czyjeś osiągnięcia, postawy oraz przyczyniając się do sukcesu lub porażki jednostki albo organizacji;
- zostało zapamiętane, a dokładniej – zapada w pamięć (*memorable*);
- jest obserwowalne, poddaje się badaniu.

Nie oznacza to, że zdarzenia krytyczne muszą być dramatyczne lub niezwykłe (Flanagan, 1954, s. 338-339; Hughes, 2007; Schluter, Seaton, Chaboyer, 2008, s. 108). Przykładem incydentu krytycznego może być ostatnie (albo najlepiej zapamiętane) zadanie na studiach lub w pracy, które wymagało poszukiwania i wykorzystania informacji (m.in. Hughes, 2012).

Wyróżnia się pięć etapów metody zdarzeń krytycznych. Są to:

1. Określenie celu dociekań i problemu poznawczego.
2. Operacjonalizacja, opracowanie szczegółowego planu badań, w tym dobór respondentów i próby badawczej (której liczebność determinuje zbiór incydentów – a nie respondentów) oraz określenie jakiego typu zdarzeniami mają być incydenty krytyczne.
3. Zbieranie danych empirycznych, czyli (pisemnych bądź ustnych) sprawozdań (deskrypcji, opowieści) z interesujących nas zdarzeń krytycznych. Materiał empiryczny jest gromadzony z reguły za pomocą wywiadu indywidualnego, ale też ankiet, esejów pisanych przez respondentów, obserwacji (bezpośredniej, uczestniczącej) oraz wywiadu grupowego. Ponieważ intencją współczesnych dociekań wykorzystujących CIT jest poznanie zdarzeń i zachowań tak jak są postrzegane przez badanych, preferowany jest wywiad częściowo ustrukturu-



ryzowany, jakościowy, otwarty. Celem jest zebranie opowieści „z pierwszej ręki” o tym, co działo się w konkretnej sytuacji. Często prosi się respondentów o przypomnienie sobie i dokładny opis najnowszego incydentu z kategorii tych, które bierzemy pod uwagę w danym projekcie. Nie interesują nas natomiast interpretacje, opinie, uogólnienia, wnioski, które mogliby ewentualnie sformułować badani – lecz szczegółowe, „obiektywne” deskrypcje jednostkowych epizodów, „krok po kroku”.

4. Analiza materiału empirycznego. Może odbywać się na różne sposoby w zależności od przyjętych ram teoretycznych (analiza statystyczna, tematyczna, zawartości, ciągła analiza porównawcza itd.). Obowiązkowym elementem jest indukcyjna kategoryzacja (grupowanie) zdarzeń krytycznych, np. wedle podobieństw w nich występujących. W efekcie otrzymujemy m.in. zestawienie sytuacji i zachowań, w związku z którymi coś się nie udało, nastąpiła porażka (incydenty negatywne), jak i tych, którym towarzyszył sukces (incydenty pozytywne).
5. Interpretacja danych i raportowanie rezultatów (Borgen, Amundson, Butterfield, 2008; Butterfield i in., 2005; Cisek, 2016; Schluter, Seaton, Chaboyer, 2008).

Dlaczego technika incydentów krytycznych nadaje się do diagnozowania kompetencji informacyjnych w miejscu pracy? Po pierwsze, pozwala rozpoznać, skategoryzować i przeanalizować zachowania informacyjne zatrudnionych w konkretnych sytuacjach zawodowych, przy wykonywaniu autentycznych zadań. Opiera się na rzeczywistych doświadczeniach pracowników, które można zaobserwować, albo o których mówią własnymi słowami, z ich punktu widzenia, posługując się terminami występującymi w praktyce. Umożliwia to identyfikację faktycznie podejmowanych czynności oraz ich pozytywnych bądź negatywnych rezultatów, a w efekcie stwierdzenie, jakie zachowania są skuteczne dla zaspokojenia potrzeb informacyjnych (i w konsekwencji dla realizacji celów organizacji), a jakie – nie. Innymi słowy – CIT pozwala uchwycić kompetencje informacyjne „w akcji” oraz w kontekście ich przydatności, nie – ogólnej, wyabstrahowanej, ale w danym przedsiębiorstwie bądź instytucji.

Po drugie, jak już wspomniano, metoda zdarzeń krytycznych jest elastyczna, można ją dostosować – pod względem wielkości próby, czasu badań, sposobu gromadzenia materiału empirycznego itd. – do lokalnej specyfiki, potrzeb i problemów swoistych dla wybranego podmiotu gospodarczego.

Po trzecie wreszcie, CIT ma charakter jakościowy, badania odbywają się w naturalnym środowisku respondentów, są „zakorzenione” w konkretnym miejscu, dlatego praktyczne wdrożenie ich wyników, wniosków i zaleceń jest ułatwione (Cisek, 2013). Takie zalecenia mogą, na przykład, wskazywać na potrzebę szkoleń w zakresie *information literacy* albo na konieczność zmian organizacyjnych, dzięki którym posiadane już przez pracowników umiejętności informacyjne byłyby lepiej wykorzystane.

## Zakończenie

Zarówno zagadnienie *workplace information literacy*, jak i cechy techniki incydentów krytycznych zostały w niniejszym tekście jedynie zarysowane, więcej wiadomości znajduje się m.in. w przywoływanej literaturze przedmiotu. Na zakończenie warto podkreślić, że kompetencje informacyjne w miejscu pracy można i należy diagnozować a następnie doskonalić i efektywnie wykorzystywać, ponieważ mają rosnące znaczenie dla funkcjonowania podmiotów różnego typu, w każdym z sektorów gospodarki.

## Bibliografia

1. Batorowska, Hanna (2015). Wybrane narzędzia badawcze do ewaluacji poziomu kultury informacyjnej jednostki. *PTINT Praktyka i Teoria Informatyki Naukowej i Technicznej*, t. XXIII, nr 2-3, s. 3-12.
2. Borgen, William A., Amundson, Norman E.; Butterfield, Lee D. (2008). Critical incident technique. In: Lisa M. Given ed. *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, vol. 1 & 2. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., pp. 158-159.
3. Bruce, Christine S. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, vol. 19, issue 1, pp. 33-47.
4. Buchner, Anna; Zaniewska, Katarzyna (2016a). *Katalog kompetencji cyfrowych małych firm*. Warszawa: Centrum Cyfrowe. Projekt: Polska. <https://centrumcyfrowe.pl/wp-content/uploads/2016/03/IR-katalog-kompetencji.pdf> (odczyt: 09.06.2017).
5. Buchner, Anna; Zaniewska, Katarzyna (2016b). *Katalog kompetencji cyfrowych małych firm. Raport z badań*. Warszawa: Centrum Cyfrowe. Projekt: Polska. <https://centrumcyfrowe.pl/wp-content/uploads/2016/03/IR-raport-badawczy.pdf> (odczyt: 09.06.2017).
6. Butterfield, Lee D.; Borgen, William A.; Amundson, Norman E.; Maglio, Asa-Sophia T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954–2004 and beyond. *Qualitative Research*, vol. 5, issue 4, pp. 475-497.

7. Cisek, Sabina (2013). Metodologia jakościowa we współczesnej informatologii. Wybrane aspekty. *Przegląd Biblioteczny*, R. 81, z. 3, s. 299-310.
8. Cisek, Sabina (2016). *Critical incident technique in information literacy research in the XXI Century*. [http://www.academia.edu/29325512/Critical\\_Incident\\_Technique\\_in\\_Information\\_Literacy\\_Research\\_in\\_the\\_XXI\\_Century](http://www.academia.edu/29325512/Critical_Incident_Technique_in_Information_Literacy_Research_in_the_XXI_Century) (odczyt: 19.06.2017).
9. Collard, Anne-Sophie; De Smedt, Thierry; Fastrez, Pierre; Ligurgo, Valeria; Philippe, Thibault (2016). How is information literacy related to social competences in the workplace? In: Serap Kurbanoglu, Joumana Boustany, Sonja Špiranec, Esther Grassian, Diane Mizrahi, Loriene Roy, Tolga Çakmak eds. *Information literacy: key to an inclusive society. 4th European Conference, ECIL 2016, Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised selected papers*. Cham, Switzerland: Springer, pp. 79-88.
10. Dziadkowiec, Joanna (2006). Wybrane metody badania i oceny jakości usług. *Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie*, nr 717, s. 23-35.
11. Flanagan, John C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, vol. 51, issue 4, pp. 327-358.
12. Forster, Marc ed. (2017). *Information literacy in the workplace*. London: Facet Publishing.
13. Goldstein, Stephane (2016). Information literacy and graduate employability. In: Serap Kurbanoglu, Joumana Boustany, Sonja Špiranec, Esther Grassian, Diane Mizrahi, Loriene Roy, Tolga Çakmak eds. *Information literacy: key to an inclusive society. 4th European Conference, ECIL 2016, Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised selected papers*. Cham, Switzerland: Springer, pp. 89-98.
14. Head, Alison J. (2017). Posing the million-dollar question: What happens after graduation? *Journal of Information Literacy*, vol. 11, issue 1, pp. 80-90. <http://dx.doi.org/10.11645/11.1.2186> (odczyt: 12.06.2017).
15. Head, Alison J.; Van Hoeck, Michele; Eschler, Jordan; Fullerton, Sean (2013). What information competencies matter in today's workplace? *Library and Information Research*, vol. 37, issue 114, pp. 74-104.
16. Hughes, Hilary (2007). Critical incident technique. In: Suzanne Lipu, Kirsty Williamson, Annemaree Lloyd eds. *Exploring methods in information literacy research*. Wagga Wagga, N.S.W.: Centre for Information Studies, Charles Sturt University, pp. 49-66.
17. Hughes, Hilary (2012). An expanded critical incident approach for exploring information use and learning. *Library and Information Research*, vol. 37, issue 112, pp. 72-95.
18. *IL value. The value of information literacy to employers* (2017). InformAll. <https://www.informall.org.uk/employment/il-value/> (odczyt: 21.06.2017).
19. *Information literacy in the workplace* (2017). ALA. <http://www.ala.org/news/member-news/2017/04/information-literacy-workplace> (odczyt: 09.06.2017).
20. Jasiewicz, Justyna (2012). *Kompetencje informacyjne młodzieży*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
21. Jasiewicz, Justyna; Filiciak, Mirosław; Mierzecka, Anna; Śliwowski, Kamil; Klimczuk, Andrzej; Kisilowska, Małgorzata; Tarkowski, Alek; Zadrożny Jacek (2015). *Ramowy katalog kompetencji cyfrowych*. Warszawa: Centrum Cyfrowe Projekt: Pol-

- ska. [https://cppc.gov.pl/wp-content/uploads/zal.-13-Ramowy\\_katalog\\_kompetencji\\_cyfrowych.pdf](https://cppc.gov.pl/wp-content/uploads/zal.-13-Ramowy_katalog_kompetencji_cyfrowych.pdf) (odczyt: 12.06.2017).
22. Kay, Robin H., Ahmadpour, Kamran (2015). Negotiating the digital maze of information literacy: a review of literature. *Journal of Educational Informatics*, issue 1, pp. 1-25.
  23. Lloyd, Annemaree (2010). *Information literacy landscapes. Information literacy in education, workplace and everyday contexts*. Oxford, Cambridge, New Delhi: Chandos Publishing.
  24. Lloyd, Annemaree (2011). Trapped between a rock and a hard place: what counts as information literacy in the workplace and how is it conceptualized? *Library Trends*, vol. 60, issue 2, pp. 277–296.
  25. Lloyd, Annemaree (2017). Information literacy and literacies of information: a mid-range theory and model. *Journal of Information Literacy*, vol. 11, issue 1, pp. 91-105. <http://dx.doi.org/10.11645/11.1.2185> (odczyt: 12.06.2017).
  26. Materska, Katarzyna (2007). *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
  27. Mueller, Jon (2014). *Assessments of information literacy available online*. <http://jfm-mueller.faculty.noctrl.edu/infolitassessments.htm> (odczyt: 12.06.2017).
  28. *SAILS. Standardized Assessment of Information Literacy Skills* (2017). <https://www.projectsails.org/> (odczyt: 12.06.2017).
  29. Schluter, Jessica; Seaton, Philippa; Chaboyer, Wendy (2008). Critical incident technique: a user's guide for nurse researchers. *Journal of Advanced Nursing*, vol. 61, issue 1, pp. 107-114.
  30. *TRAILS. Tools for Real-time Assessment of Information Literacy Skills* (2017). <http://www.trails-9.org> (odczyt: 12.06.2017).
  31. Urquhart, Christine; Light, Ann; Thomas, Rhian; Barker, Anne; Yeoman, Alison; Cooper, Jan; Armstrong, Chris; Fenton, Roger; Lonsdale, Ray; Spink, Sian (2003). Critical incident technique and explicitation interviewing in studies of information behavior. *Library and Information Science Research*, vol. 25, issue 1, p. 63-88.
  32. Van Dijk, Jan A. G. M. (2012). *The evolution of the digital divide. The digital divide turns to inequality of skills and usage*. <https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/news/The%20Evolution%20of%20the%20Digital%20Divide/Evolution%20of%20the%20Digital%20Divide%20Digital%20Enlightment%20Yearbook%202012.pdf> (odczyt: 13.07.2017).
  33. Weiner, Sharon A. (2011). *Information literacy and the workforce: a review*. [http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=lib\\_fsdocs](http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=lib_fsdocs) (odczyt: 12.06.2017).
  34. Williams, Dorothy; Cooper, Katie; Wavell, Caroline (2014). *Information literacy in the workplace. An annotated bibliography*. Aberdeen: Robert Gordon University Institute for Management, Governance & Society (IMaGeS), InformAll. <https://www.informall.org.uk/wp-content/uploads/2015/11/Workplace-IL-annotated-bibliography.pdf> (odczyt: 09.06.2017).
  35. *Workforce IL* (2017). <https://www.informall.org.uk/webinars/workforce-il-webinar/> (odczyt: 11.06.2017).

36. Zorica, Mihaela Banek; Špiranec, Sonja; Bušelić, Vjeran (2016). Are we speaking the same language? Croatian employers' IL competency requirements for prospective employees. In: Serap Kurbanoglu, Joumana Boustany, Sonja Špiranec, Esther Grassian, Diane Mizרחי, Loriene Roy, Tolga Çakmak eds. *Information literacy: key to an inclusive society. 4th European Conference, ECIL 2016, Prague, Czech Republic, October 10-13, 2016. Revised selected papers*. Cham, Switzerland: Springer, pp. 99-108.
37. Zurkowski, Paul (1974). *The information service environment relationships and priorities*. Related paper No. 5. Washington, D.C.: National Commission on Libraries and Information Science.