





Wiesław BABIK
Uniwersytet Jagielloński

O „podwórkowym” stylu zarządzania informacją

VII Ogólnopolska Konferencja Naukowa
„Zarządzanie informacją w nauce”
Katowice, 29-30 listopada 2018 r.



Abstrakt

O „podwórkowym” stylu zarządzania informacją

Przedmiotem wystąpienia będzie obecnie coraz częściej stosowany „podwórkowy” styl zarządzania informacją. Zostanie on potraktowany jako negatywne zjawisko w procesach zarządzania informacją. Celem jest prezentacja niedomagań tego procesu i stylu zarządzania. Informacja zostanie przedstawiona jako proces, który dostarcza informacje oraz jako rodzaj produktu. Diagnoza zarządzania informacją jako procesu i produktu ujawnia w tym stylu takie negatywne zjawiska, jak zawał informacyjny, zaleganie informacji, utajnianie informacji oraz jej dystorsję. Ubocznymi produktami są m. in. przeciążenie informacyjne, wieloznaczność informacji, anemia informacyjna i przekłamania informacyjne. Wystąpienie zostanie zaopatrzone w odpowiednie rekomendacje dla obecnych i potencjalnych odbiorców informacji wytworzonej w toku takiego procesu i stylu zarządzania.

On the “backyard style” of information management

This presentation will discuss the “backyard style of management” that is more and more often applied to information management. Such a “style” will be rather treated as a negative development in the information management processes. The author’s intention is to concentrate on the shortcomings of the management processes and styles. Information will be presented as a process that delivers data as specific products. The author’s diagnosis of the information management process and product reveals such negative phenomena as information collapse, overdue information, data suppression, or information distortion. The side products of such actions include e.g. information overload, ambiguity, information deficiency or misstatements. This presentation will also include certain recommendations for current and potential information receivers subjected to those specific management processes and style.



Ponieważ szeroko rozumianym
zarządzaniem informacją obecnie, nawet
w sposób nieświadomy, zajmuje się
prawie każdy, zamierzam pokazać jako
ono rzeczywiście wygląda, a nie tylko jak
powinno wyglądać z naukowego punktu
widzenia.





O „podwórkowym”, a więc o nieprofesjonalnym, amatorskim zarządzaniu informacją, czyli takim, jak czyni to większość z nas - i o jego skutkach.





Plan wystąpienia

- ⌘ Wprowadzenie
- ⌘ Istota problemu
- ⌘ Skutki „podwórkowego” zarządzania informacją
- ⌘ Czy „podwórkowe” zarządzanie informacją jest właściwe?
- ⌘ Na czym powinno polegać właściwe zarządzanie informacją
- ⌘ Podsumowanie
- ⌘ Bibliografia



Jak my zarządzamy informacją





Jak inni zarządzają informacją





Jak powinno zarządzać się informacją





Informacja





Problemy z informacją?

- ⌘ Aby lepiej zrozumieć jak zarządzać informacją, należy uświadomić sobie czym w ogóle jest informacja.
- ⌘ Obecnie żyjemy w czasach konsumpcjonizmu, także informacji. Informacja stała się dobrem konsumpcyjnym.
- ⌘ W związku z tym informacja podlega prawom rynku i konsumpcji. Stąd komercjalizacja, handel informacją, ale i korupcja związana z informacją.



W prezentacji wykorzystano ilustracje i zdjęcia dostępne w Internecie



Podjęcia do informacji...

- ⌘ Informacja jako towar.
- ⌘ Informacja jako produkt.
- ⌘ Informacja jako dobro wspólne.
- ⌘ ...

Informacja jako proces, produkt i wiedza (M.K. Buckland)



- ⌘ Informacja jako produkt – obiekt będący nośnikiem informacji (np. dane, dokument, instrukcja obsługi, komunikat itp.);
- ⌘ Informacja jako proces – ciąg działań, w wyniku których ktoś zostaje poinformowany, w rezultacie czego dochodzi do zmiany posiadanej przez niego wiedzy lub proces skutkujący powstaniem informacji rozumianej jako produkt;
- ⌘ Informacja jako wiedza – informacja dotycząca wystąpienia określonego faktu, zdarzenia lub na ustalony temat poszerzająca wiedzę odbiorcy, zmniejszająca jego stan niepewności.



W bliskim informatologii ujęciu infologicznym, w którym to użytkownik odgrywa centralną rolę, informacja jest różnie interpretowana i pojawia się pierwiastek subiektywizmu.

Informacja jest zależna od wielu czynników, m.in. od:

- ⌘ - czasu przyswojenia;
- ⌘ - dotychczas posiadanej wiedzy;
- ⌘ - kontekstu;
- ⌘ - stanu emocjonalnego;
- ⌘ - okoliczności odbioru informacji;
- ⌘ - ...



Elementy immanentne informacji

- ⌘ Rodzaj informacji (naukowa, biznesowa, ekonomiczna...).
- ⌘ Typ informacji (informacja źródłowa, metainformacja).
- ⌘ Treść informacji.
- ⌘ Forma informacji.
- ⌘ ...

Elementy otoczenia wpływające na informację

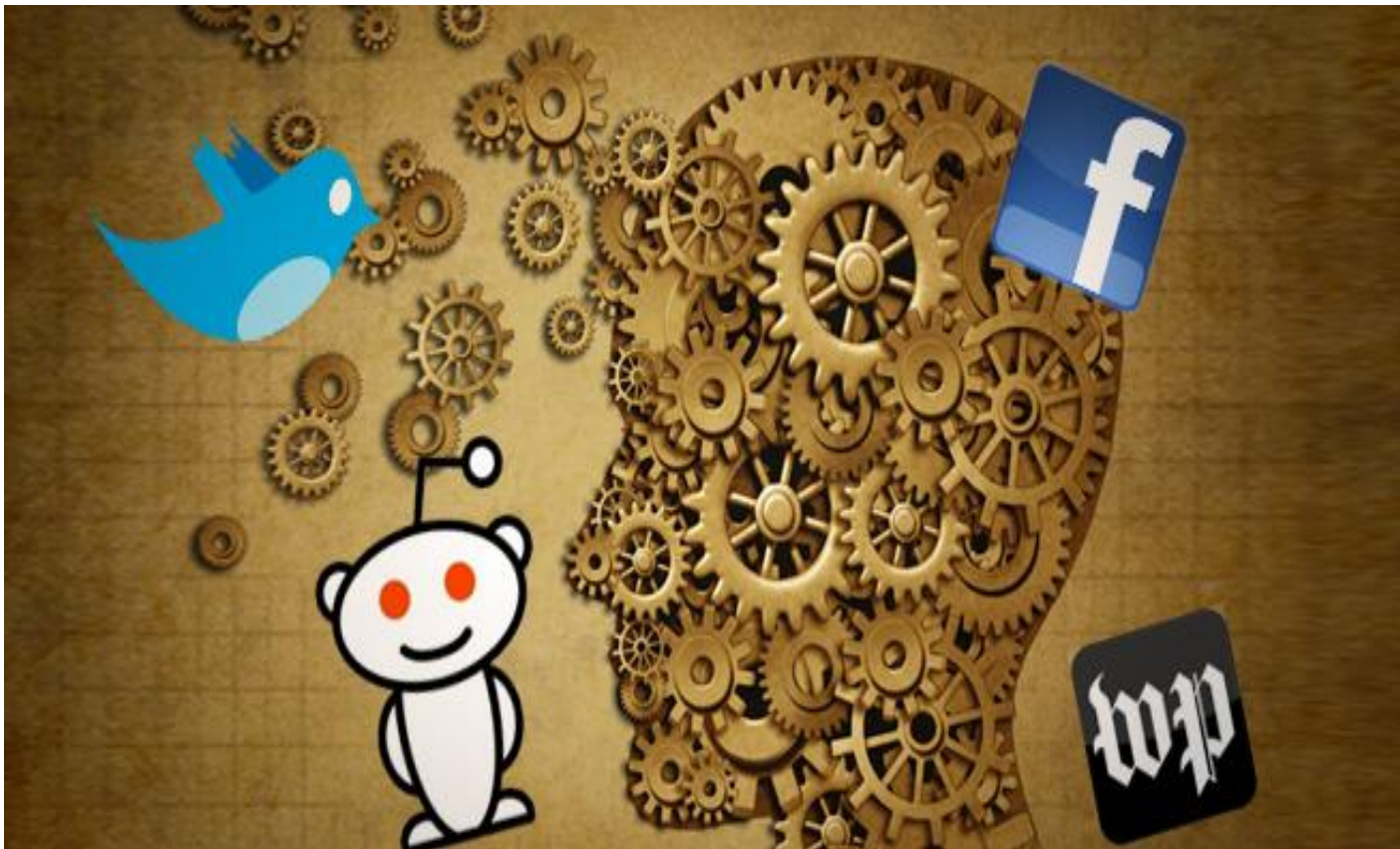


- ⌘ Kod/język przekazu informacji (wokalny, graficzny itd..).
- ⌘ Nadawca/autor informacji.
- ⌘ Kontekst informacji.
- ⌘ Kontekst przekazu informacji.
- ⌘ Kanał przekazu i stopień jego wiarygodności.
- ⌘ Możliwości i sposoby dostępu do informacji.
- ⌘ Kategoria odbiorcy/ów.
- ⌘ Aktualność informacji.
- ⌘ Wiedza językowa i pozajęzykowa nadawcy i odbiorcy.
- ⌘ ...



- ⌘ Informacja jest jednym z podstawowych wymiarów rzeczywistości, stąd zarządzanie nią ma dla nas kluczowe znaczenie.
- ⌘ Od złego zarządzania informacją gorszy jest jedynie jej brak.

I jak tu zarządzać informacją?





Problemy z zarządzaniem ...?

- ⌘ Co to znaczy zarządzać informacją?
- ⌘ Dlaczego powinniśmy zarządzać informacją?
- ⌘ Kto powinien zarządzać informacją?
- ⌘ Jak zarządzać informacją?



Same problemy...

- ⌘ Współczesna rzeczywistość jest zdominowana przez informację i technologie służące do jej pozyskiwania, przetwarzania i przekazywania. Informacja staje się najcenniejszym zasobem, cenniejszym niż ziemia czy kapitał. Coraz łatwiejsze sposoby jej produkowania i dostarczania generują także pewne zagrożenia.
- ⌘ Po pierwsze, ilość dostarczanej informacji znacznie przekracza możliwości jej przetworzenia.
- ⌘ Po drugie, dostarczana informacja jest coraz gorszej jakości, a więc zagrożona jest także jakość podejmowanych na jej podstawie decyzji.
- ⌘ Problem jakości informacji, jakie powinny posiadać informacje będące w obiegu.
- ⌘ Z tego względu zarządzanie informacją staje się ważnym wyzwaniem dla współczesnego człowieka i każdej organizacji.



Zagrożenia w zarządzaniu informacją

- ⌘ Podawanie informacji nieprawdziwych (inteligentne kłamstwo i oszustwo);
- ⌘ Podawanie informacji nieważnych lub mało ważnych z pominięciem najważniejszych;
- ⌘ Podawanie informacji bardzo ważnych jako mało ważnych lub bez znaczenia;
- ⌘ Preparowanie informacji wieloznacznych w celu utrudnienia ich zrozumienia;
- ⌘ Przekazywanie informacji w nadmiarze, aby spowodować chaos informacyjny;
- ⌘ Podawanie informacji sprzecznych;
- ⌘ Manipulowanie informacjami;
- ⌘ Falsyfikacja – podrabianie czegoś, przedstawianie czegoś niezgodnie z prawdą. Fałszowanie rzeczywistości;
- ⌘ Mistyfikacja – celowe wprowadzenie kogoś w błąd przez nadanie czemuś pozorów prawdy;
- ⌘ ...



Skutki niekompetencji w zarządzaniu informacją...



Kategorię „kompetentny” i „kwalifikacje” zastępuje się kategorią „swój”.

Pojawiają się takie zjawiska, jak:

- ⌘ Szum informacyjny;
- ⌘ Chaos informacyjny;
- ⌘ Dezinformacja;
- ⌘ Agresja i zastraszanie – strach;
- ⌘ Promowanie miernych ale wiernych;
- ⌘ Szantaż informacyjny;
- ⌘ ...

Niektóre elementy teorii „podwórkowych” zachowań informacyjnych?



- ⌘ Herszt o absolutnej władzy.
- ⌘ Struktura hierarchiczna grupy.
- ⌘ Rozmiękczenie i brak odpowiedzialności.
- ⌘ Chaos i szum informacyjny.
- ⌘ Problemy ze spójnością informacji (często sprzeczność informacji).
- ⌘ Informacje związane z osobistymi ambicjami liderów.
- ⌘ Funkcjonowanie kategorii „swój” – „obcy”.
- ⌘ Działalność akcyjna.
- ⌘ Naruszanie dóbr osobistych.
- ⌘ Tendencja do skrajności oceny.
- ⌘ Często informacje krytyczne uderzające w osoby (argumenty ad persona) a nie problemy.
- ⌘ ...



Słowa płyną jak rzeka, a sens ?????.....
.....kapie kropelkami

Z mądrości ludowych



Mamy więc poważne problemy ...

- ⌘ Nesprawności w procesie zarządzania informacją:
- ⌘ - jako produktu,
- ⌘ - jako procesu,
- ⌘ - jako wiedzy.

Niesprawności w procesie zarządzania informacją



- Jako produktu:

- ⌘ Przeciążenie informacyjne,
- ⌘ Wieloznaczność informacji,
- ⌘ Anemia informacyjna (osłabienie pola widzenia),
- ⌘ Przekłamanie informacyjne,
- ⌘ ...

Niesprawności w procesie zarządzania informacją



- Jako procesu informacyjnego:

- ⌘ zaleganie informacji,
- ⌘ dystorsja informacji,
- ⌘ opóźnienia w przekazie informacyjnym (zawał informacyjny),
- ⌘ ...

Niesprawności w procesie zarządzania informacją/wiedzą



- Jako wiedzy:

- ⌘ utrata wartości,
- ⌘ zaleganie nieaktualnej wiedzy,
- ⌘ asymetria wiedzy,
- ⌘ opóźnienia w przekazie wiedzy,
- ⌘ ...



Prawo jakości informacji

J. Oleński:

*Na rynku informacyjnym informacja
gorsza wypiera informację lepszą*



Bariera niższej jakości informacji

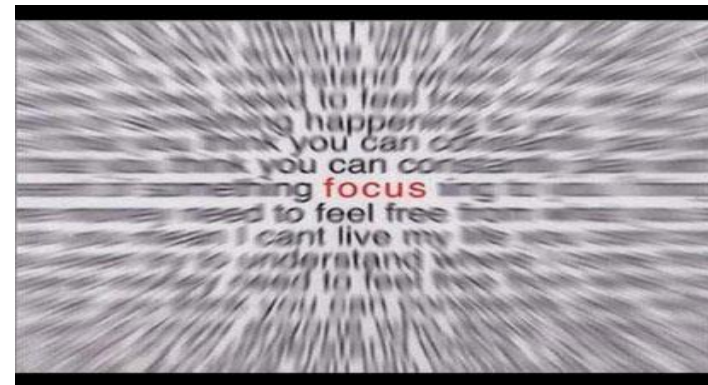
- ⌘ W piśmiennictwie naukowym tą nazwą określa się informacje przygotowane w sposób niepoprawny, nierzetelny, jak również informacje niewiarygodne [Hagg 1989].
- ⌘ Niższa jakość informacji to również informacja przedstawiona w sposób niezrozumiały dla odbiorców [Próchnicka 1991].





Ilość a jakość informacji

- ⌘ Brak bezpośredniego przełożenia ilości informacji na jej jakość.
- ⌘ Próbuje się lansować tezę, że ilość przekształca się w jakość, por. moda.



Prawo V. Pareto a jakość informacji



80/20

Zasada 80/20 mówi, że w zbiorowości niejednorodnej 20% elementów reprezentuje 80% skumulowanej wartości cechy, która służy jako kryterium klasyfikacji.

20% informacji, to informacja wysokiej jakości. Pozostałe 80% to informacja niskiej jakości.



Jakość informacji a procesy informacyjne

Sprawne funkcjonowanie obiegu informacji wymaga, aby informacja posiadała następujące cechy jakościowe:

- ⌘ Wierność – odwzorowywanie rzeczywistego stanu rzeczy;
- ⌘ Szczegółowość – „konkretność” i „pełność” informacji;
- ⌘ Ścisłość – jednoznaczność informacji;
- ⌘ Zwięzłość – zawieranie istotnych danych;
- ⌘ Szybkość – decyduje o aktualności informacji otrzymywanej przez odbiorcę i często przesądza o jej wartości.



Problemy z jakością informacji

- ⌘ Jakość informacji zalicza się do cech informacji zależnych od woli i intencji użytkownika/klienta, które wpływają na stopień praktycznej użyteczności informacji, przyczyniają się do zwiększenia jej wartości.
- ⌘ Cechy te ulegają oddziaływaniu ze strony wielu rozmaitych czynników obniżając ich poziom, co obniża użyteczność informacji.



Rynek informacji

- ⌘ Nie wszyscy potrzebujemy informacji o najwyższej jakości.
- ⌘ Popyt a podaż informacji.
- ⌘ Zarządzanie cechami informacji.



Zarządzanie informacją

- ⌘ Zarządzanie informacją sprowadza się więc do rozwiązywania problemu określenia poziomu jakości informacji akceptowanego przez użytkowników informacji i określenia działań związanych z utrzymaniem tego poziomu przy rozsądnych kosztach realizacji procesów informacyjnych (pozyskiwania, przechowywania, przetwarzania i udostępniania informacji). [Babik 2000, s. 57-58].



Podsumowanie

Korzyści z profesjonalnego zarządzania informacją

- ⌘ Sprawny obieg informacji;
- ⌘ Lepsze zaspokojenie potrzeb użytkowników;
- ⌘ Lepsza komunikacja;
- ⌘ Większa konkurencyjność;
- ⌘ Łatwiejsze wyszukiwanie informacji;
- ⌘ Lepsza orientacja w zasobach informacji;
- ⌘ Poprawa pozycji informacji na rynku informacyjnym.;
- ⌘ ...



Wybrana literatura przedmiotu

- ⌘ Babik W. (2000): Zarządzanie informacją we współczesnych systemach informacyjno-wyszukiwawczych – nowe wyzwanie współczesności. „Zagadnienia Informacji Naukowej” nr 1(75) s. 51-63.
- ⌘ Czekaj J., red. (2012): Podstawy zarządzania informacją. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.
- ⌘ Czerwiński A., Krzesaj M. (2018): Ocena jakości informacji w Internecie. Opole: Uniwersytet Opolski.
- ⌘ Stefanowicz B. (2004): Informacja. Warszawa: Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 139s.
- ⌘ Wprowadzenie do analizy wartości informacji. Pod red. M. Ćwiklickiego. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie 2015.
- ⌘ Zarządzanie informacją. Warszawa: Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej 2011.

Bardzo dziękuję za uwagę!





Wiesław BABIK
Uniwersytet Jagielloński

O „podwórkowym” stylu zarządzania informacją

VII Ogólnopolska Konferencja Naukowa
„Zarządzanie informacją w nauce”
Katowice, 29-30 listopada 2018 r.