
O przydatności ekologii informacji w brokeringu informacji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

¹ Głównymi nurtami zainteresowań badawczych autora są obecnie lingwistyczne metody organizacji i zarządzania informacją oraz ekologia informacji. Najnowsze publikacje to: monografia *Ekologia informacji*, Kraków 2014, a także dwie prace zbiorowe pod redakcją: *Nauka o informacji*, Warszawa 2016 i *Zarządzanie informacją*, Warszawa 2019 (w druku).

Wprowadzenie

Brokering informacji to specjalizacja (komercyjna) polegająca na pośredniczeniu (mediacji) w świecie informacji. To pośredniczenie z kolei sprowadza się do wykonywania przez brokera informacji określonych operacji na komunikatach, takich jak ich pozyskiwanie, ocena, analiza i dostarczanie na zlecenie. Jest to więc rodzaj usługi informacyjnej.

Celem artykułu jest zasygnalizowanie wybranych problemów informacyjnych omawianej dziedziny w kontekście ekologii informacji. Takie podejście jest potrzebne, uwzględnienie pojawiających się wytycznych poprawi jakość usług informacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) i komfort życia w społeczeństwie opartym na informacji i wiedzy, a nade wszystko ma podkreślić wagę problemów infoekologicznych i skłonić do refleksji.

Środowisko informacyjne to jeden z obszarów otaczającej nas wielowymiarowej rzeczywistości, którą poprzez informacje nieustająco współtworzymy i przekształcamy. Społeczeństwo informacyjne, które w ten sposób budujemy w XXI w., jest

[...] nakierowane na zdobywanie informacji, operowanie informacją, przesyłanie informacji i inne aktywności wykorzystujące technologie elektroniczne [...].²

Wprawdzie jego genezę wiąże się z przełomem XX i XXI w., ale można doszukiwać się jej już wcześniej. Informacja jako tworzywo wiedzy istnieje bowiem od wieków w bibliotekach, które słusznie są nazywane skarbnicą wiedzy³.

Ekologia informacji – fundament współczesnego brokeringu informacji

Ekologia informacji to domena badawcza stworzona pod koniec lat 70. XX w. w USA, traktująca przestrzeń informacyjną jako ekosystem/infosystem⁴. Termin ten wyraża związek między ideami ekologii środowiska przyrodniczego a dynamiką rozwoju i cechami cyfrowej przestrzeni informacji, postrzeganej jako środowisko informacyjne człowieka. W analizie i opisie środowiska informacyjnego, w tym funkcjonujących w nim systemów

2 A. Chodubski, *Informacja w warunkach kształtującej się globalnej społeczności obywatelskiej*, materiały międzynarodowej konferencji naukowej pt. „Informacja naukowa a dydaktyka”, Gdańsk 10–12 czerwca 1999, s. 43.

3 Por. S. Kurek-Kokocińska, *Społeczeństwo biblioteczne jako społeczeństwo informacyjne*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78), s. 43–63; W. Babik, *Broker informacji – komercyjny bibliotekarz?* [w:] „Archiwista cyfrowy” i infobroker. *Kształcenie, sylwetka, wyzwania*, red. D. Drzewiecka, B. Drzewiecki, Kraków 2016, s. 75–78.

4 Por. T. Davenport, L. Prusak, *Information ecology. Mastering Informational Knowledge Environment*, New York-Oxford 1997; A. Eryomin, *Information ecology – a viewpoint*, „International Journal of Environmental Studies” 1998, No. 3–4, s. 241–253; R. Capurro, *Towards an Information Ecology* [w:] *Information and Quality. Proceedings of the NORDINFO International Seminar, Copenhagen. August 23–25. 1989*, ed. I. Wormell, London 1990; s. 122–139, <http://www.capurro.de/nordinf.htm> (15.12.2019); B. Nardi, V.L. O’Day, *Information Ecologies. Using Technology with Heart*, Cambridge 1999.

informacyjnych, ekologia informacji posługuje się językiem ekologii jako nauki przyrodniczej, której przedmiotem jest środowisko przyrodnicze (przyroda)⁵.

Jako charakterystyczne zjawiska w ekosystemie i środowisku informacyjnym człowieka XXI w. postrzega się trudności z dostrzeganiem problemów w sposób całościowy i wskazaniem ich powiązań z innymi obszarami⁶, wyolbrzymianie i/lub marginalizacja wybranych informacji, wirtualny świat, cyberprzemoc, wojny informacyjne, choroby informacyjne, przeciążenie informacyjne oraz podejście komercyjne do informacji⁷.

W tej sytuacji Manfred Spitzer, autor znanych w Polsce książek *Jak uczy się mózg* (2012) i *Cyfrowa demencja* (2013), apeluje o:

- zaprzestanie systematycznego zaśmiecania naszych mózgów informacjami: bezwartościowymi, wyrwanymi z kontekstu, za wszelką cenę nowymi, przepływającymi jak w kalejdoskopie, w tempie niepozwalającym na refleksję, informacjami służącymi do manipulowania zachowaniami i postawami ludzi;
- przeciwstawianie się powierzchowności, natychmiastowości, fragmentaryzacji i wielozadaniowości, które przyczyniają się do degradacji mózgu i ogłupiania jednostki;
- walkę z potopem informacyjnym, kakofonią i ogłuszającym jazgotem mediów, wojną obrazów, propagandy oraz kontrpropagandy, zamętem w umysłach⁸.

Stąd w sferze zainteresowań badawczych ekologii informacji znajdują się takie obszary, jak: środowisko informacyjne człowieka, ekologiczne zarządzanie informacją, potrzeby informacyjne, bariery informacyjne, zachowania informacyjne, kultura informacyjna, etyka informacyjna, konsumpcja informacji, profilaktyka informacyjna, higiena informacyjna, bezpieczeństwo informacji czy polityka informacyjna⁹.

Ekologia informacji już z samej definicji akcentuje wzajemne oddziaływanie człowieka i środowiskowych czynników informacyjnych, traktując priorytetowo relacje między nimi. Podejście infoekologiczne oznacza poszukiwanie w środowisku informacyjnym tych elementów i związków, które dotyczą wspomnianych zależności, a zwłaszcza ochrony nadawcy i informacji przed wzajemnymi niekorzystnymi oraz niszczącymi działaniami¹⁰. Z takiego podejścia wypływają teoretyczne zadania ekologii informacji. Są to:

- identyfikowanie kryteriów jakościowych i ilościowych informacji;
- badanie relacji pomiędzy informacją a zdrowiem człowieka;
- analiza wartości informacji;

5 W. Babik, *Ekologia informacji*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78), s. 64–70.

6 H. Batorowska, *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dorosłości informacyjnej*, Warszawa 2013.

7 Por. K. Krzysztofek, *Społeczeństwo w dobie internetu: refleksyjne czy algorytmiczne?* [w:] *Re; internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. nauk. Ł. Jonak, P. Mazurek i in., Warszawa 2006; A. Toffler, *Szok przyszłości*, Przeźmierowo 2007; M. Golka, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Warszawa 2008; W. Babik, *O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym*, 2010, <http://www.ap.krakow.pl/ktime/ref2010/babik.pdf> (20.05.2019); G. Small, G. Vorgan, *iMózg. Jak przetrwać technologiczną przemianę współczesnej umysłowości*, Poznań 2011; *Człowiek w obliczu szans cyberprzestrzeni i świata wirtualnego*, red. nauk. J. Bednarek, Warszawa 2014.

8 M. Spitzer, *Cyfrowa demencja. W jaki sposób pozbawiamy rozumu siebie i swoje dzieci*, Słupsk 2013, s. 284.

9 W. Babik, *Ekologia informacji*, Warszawa 2014, s. 110.

10 W. Babik, *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2 (100), s. 48–65.

- badanie procesów przekazywania i recepcji informacji;
- analiza jakości usług informacyjnych;
- określanie odpowiedzialności za informacje i jej skutki społeczne;
- badanie rozwoju/ewolucji środowiska informacyjnego;
- zarządzanie informacją w pracy, domu, społeczeństwie¹¹.

Wymienione zadania znajdują swój wyraz we współczesnych nurtach badawczych ekologii informacji. Pierwszy z nich to nurt diagnostyczny (pesymistyczny), związany z diagnozowaniem (wyjaśnianiem przyczyn i skutków na przyszłość) aktualnego stanu środowiska informacyjnego i ekosystemu. Dominuje tu metoda sondażu diagnostycznego. Drugi to nurt prognostyczny (optymistyczny), związany z prognozowaniem i kształtowaniem rozwoju człowieka i jego środowiska informacyjnego, społecznego w przyszłości. Priorytetowa jest tu metodologia projektowania i prognozowania.

Na bazie teoretycznych dążeń wyrastają praktyczne zadania ekologii informacji, którymi są m.in. ochrona środowiska informacyjnego człowieka, zagrożonego przede wszystkim przez nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, oraz ochrona samej informacji przed jej zniekształceniami i manipulacją. Środkami realizacji tych zadań są:

- dbanie o jakość informacji (ze względu na człowieka, gdyż niska jakość informacji negatywnie wpływa na zdrowie i samopoczucie). Dotyczy ona obszaru, który stanowi przestrzeń informacyjną – rzeczywistą i wirtualną;
- profilaktyka informacyjna, to jest niedopuszczanie do generowania informacji, które nie spełniają wymaganych norm jakościowych, stanowią swoistą „truciznę”, zanieczyszczającą środowisko informacyjne poszczególnych osób, społeczeństwa i gospodarki;
- usuwanie z obiegu informacji, które trwale i całkowicie utraciły swoją użyteczność, a także ich utylizację, czyli przywracanie przydatności informacjom, które się do tego nadają;
- dbanie o wartościowy, bezpieczny i dobrze zorganizowany dostęp do informacji i wiedzy, w tym usuwanie barier informacyjnych;
- kształtowanie przyjaznego dla człowieka środowiska informacyjnego;
- inicjowanie usprawnień funkcjonowania człowieka w tym środowisku, w tym badanie procesów percepcji i recepcji informacji oraz wiedzy;
- wprowadzanie stanu równowagi w antropoinfosferze, aby zapewnić zrównoważony rozwój człowieka w społeczeństwie informacji i wiedzy¹².

Ekologia informacji proponuje więc wizję funkcjonowania człowieka i społeczeństwa w harmonii z ich pierwotnym środowiskiem informacyjnym, to jest takim, które jest dostosowane do możliwości naturalnych (zrównoważonych) ekosystemów¹³. Istotną rolę pełni tu broker informacji¹⁴.

¹¹ W. Babik, *Ekologia informacji*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78), s. 64–70; *idem*, *Ekologia informacji*, Warszawa 2014, s. 114.

¹² W. Babik, *Ekologia informacji*, Warszawa 2014, s. 122–123.

¹³ Por. *Senior zalogowany*, red. nauk. B. Szmigielska, Kraków 2014.

¹⁴ E.P. Nowak, *Broker informacji – odpowiedź na zapotrzebowanie XXI wieku*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2006, nr 1 (85), s. 51–63.

Ekologia informacji katalizatorem działań infobrokerskich w sferze edukacji i usług ZUS

Ekologia informacji to młoda, lecz bardzo ważna domena badawcza i naukowa, która kładzie ogromny nacisk na potrzebę zachowywania równowagi w naszym świecie, zdominowanym przez technologie informacyjne. Koncepcja ekologii informacji nie jest nowym pomysłem. Pierwsze szersze opracowania na ten temat pojawiły się już w latach 70. i 80. XX w.¹⁵ Obecnie ta problematyka jest coraz częściej i coraz bardziej eksponowana zarówno w literaturze przedmiotu, jak i w dyskursie publicznym. W świetle dotychczasowych doświadczeń w tym obszarze odpowiedzi wymaga pytanie o jej miejsce w sferze edukacji i usług ZUS.

Ubezpieczenia społeczne są rodzajem ryzyka socjalnego, gdyż dotyczą bezpieczeństwa naszego funkcjonowania na co dzień, związanego z takimi zdarzeniami, jak choroba, niezdolność do pracy, wypadek w pracy, macierzyństwo, starość, śmierć¹⁶. Należy do nich pakiet praktycznych działań wzbogacających sferę edukacji i usług ZUS. Są to m.in. czynności z zakresu brokeringu informacji zmierzające do zwiększenia świadomości informacyjnej przy podejmowanych przez człowieka (jako podmiotu) działaniach (informacyjnych) w sferze ubezpieczeń społecznych. Jest to też ochrona człowieka przed jego uprzedmiotawianiem za pomocą informacji (manipulacje). W obrębie tych przedsięwzięć jest również rozwijanie kompetencji informacyjnych brokerów informacji, które umożliwiają im racjonalne zarządzanie informacją, panowanie nad jej nadmiarowością, uniezależnianie się od niepożądanych wpływów informacji, zwłaszcza unikanie manipulacji ludzkimi postawami i zachowaniami. Istotna jest też edukacja brokerów informacji w kwestii odpowiedzialności za tworzenie, przetwarzanie, rozpowszechnianie i wykorzystywanie informacji, a także równoważenie rozwoju człowieka w świecie techniki, technologii oraz informacji.

Stąd z punktu widzenia infobrokeringu informacji za niezbędne w środowisku informacyjnym ZUS należy uznać:

- podkreślanie faktu ograniczonej pojemności ludzkiego mózgu i konsekwencji natłoku informacji;
- zwracanie uwagi na środowisko i otoczenie informacyjne nadawcy, pośrednika oraz odbiorcy informacji;
- uświadamianie obu stronom potencjalnych niebezpieczeństw w sferze informacji, a także formułowanie zaleceń dotyczących równoważenia procesów informacyjnych w edukacji;
- posiadanie odpowiednich kompetencji informacyjnych, umożliwiających brokerom racjonalne zarządzanie informacją, panowanie nad jej nadmiarowością, nieuleganie manipulacjom za pomocą komunikatów;

¹⁵ W. Babik, *Ekologia informacji*, Warszawa 2014, s. 111.

¹⁶ Por. G. Uścińska, *Zabezpieczenia społeczne osób korzystających z prawa przemieszczania się w Unii Europejskiej*, Warszawa 2013.

- zwracanie uwagi na odpowiedzialność za tworzenie, przetwarzanie, rozpowszechnianie i wykorzystywanie informacji;
- umiejętne wykorzystywanie informacji w budowaniu indywidualnej i zbiorowej wiedzy oraz tworzeniu indywidualnego środowiska informacyjnego w tym obszarze.

ZUS to fragment przestrzeni publicznej, w której występuje proces wielopoziomowego komunikowania społecznego – jego nieodłącznymi elementami są dostęp do informacji, jej swobodny przepływ (rozkład, gromadzenie, blokowanie) oraz środki i narzędzia do komunikacji, jak również sposoby jej przetwarzania. W całym procesie komunikowania i wymiany komunikatów z ZUS to informacja stanowi budulec relacji społecznych. W centrum tej przestrzeni znajduje się człowiek, dla którego informacja z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych staje się znacząca – stwarza nowe pole poznawcze, zaspokajając jednocześnie jego istotne potrzeby życiowe obecne i/lub na przyszłość.

Podsumowanie

Obecnie w sposób niemal produkcyjny przekształca się informacja w wiedzę. Proces ten charakteryzują takie terminy, jak: fragmentaryzacja, konsumpcjonizm, konkurencyjność, niepewność, deregulacje zastanego ładu. Od wszystkich członków społeczności informacji i wiedzy ze względu na m.in. konieczność poczucia bezpieczeństwa informacyjnego wymaga się permanentnego dokształcania się, gotowości do podejmowania nowych wyzwań, odpowiedzialności za informację oraz ciągłego doskonalenia swoich kompetencji w komunikacji. W społeczeństwie informacyjnym to

postęp techniczny czyni, że przepływ informacji cechuje chwilowość i natychmiastowe zaspokojenie ciekawości, a nawet wytworzenie relacji emocjonalnych. Szybkemu przepływowi informacji nie towarzyszy refleksja poznawcza porządkująca wiedzę, a nierzadko i sens. Ten styl działania informacji społecznej przenosi się na postawy i zachowania społeczne¹⁷.

Dlatego istnieje powszechna potrzeba zwracania szczególnej uwagi na skutki oddziaływania informacji w społeczności informacyjnej oraz dostrzegania socjalnego kontekstu ilościowo zwielokrotnionej i zróżnicowanej tematycznie podaży informacji¹⁸. Wskazana tu optyka spojrzenia na istniejącą obecnie przestrzeń informacyjną wymaga pogłębienia i wsparcia w postaci rozważań infoekologicznych. Warunkiem właściwego funkcjonowania człowieka w społeczeństwie informacji i wiedzy jest bowiem posiadanie odpowiednich kompetencji informacyjnych, informatycznych i kultury informacyjnej w tej dziedzinie, a ekologia informacji rzuca nowe światło na jakość życia tego społeczeństwa.

¹⁷ N. Carr, *Płytki umysł. Jak Internet wpływa na nasz mózg*, Gliwice 2013, s. 40.

¹⁸ W. Babik, *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1 (37), s. 20–25.

Celem artykułu była próba zasygnalizowania i pokazania przydatności tej domeny badawczej w projektowaniu i ocenie oferowanych przez ZUS usług informacyjnych, w tym w dziedzinie ubezpieczeń społecznych oraz działaniach kierowanych do różnych klientów tej instytucji. Za szczególnie przydatne w tej sferze trzeba uznać budowanie zaufania do komunikatu, profilaktykę informacyjną potencjalnych zagrożeń i bezpieczeństwo informacji. Na tym tle (info)broker ubezpieczeniowy powinien być świadomy istniejących zagrożeń i odpowiedzialności za podejmowane w tym środowisku i środowisku sieciowym różnorodne operacje na informacji.

Sygnalny charakter tekstu sugeruje, ale i zapowiada kontynuację tej problematyki w formie relacji z przeprowadzonych badań empirycznych.

prof. dr hab. Wiesław Babik
Instytut Studiów Informacyjnych
Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
ORCID: 0000-0002-7074-8992

ŹRÓDŁA

- Babik W., *Broker informacji – komercyjny bibliotekarz?* [w:] „Archiwista cyfrowy” i infobroker. *Kształcenie, sylwetka, wyzwania*, red. D. Drzewiecka, B. Drzewiecki, Kraków 2016.
- Babik W., *Ekologia informacji*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78).
- Babik W., *Ekologia informacji*, Kraków 2014.
- Babik W., *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2 (100).
- Babik W., *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1 (37).
- Babik W., *O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym*, <http://www.ap.krakow.pl/ktime/ref2010/babik.pdf> (20.05.2019).
- Batorowska H., *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dorosłości informacyjnej*, Warszawa 2013.
- Capurro R., *Towards an Information Ecology* [w:] *Information and Quality. Proceedings of the NORDINFO International Seminar, Copenhagen. 23–25 August 1989*, ed. I. Wormell, London 1990, <http://www.capurro.de/nordinf.htm> (15.12.2019).
- Carr N., *Płytki umysł. Jak Internet wpływa na nasz mózg*, Gliwice 2013.
- Castells M., *Spółczesność sieci*, Warszawa 2006.
- Chodubski A., *Informacja w warunkach kształtującej się globalnej społeczności obywatelskiej*, materiały międzynarodowej konferencji naukowej pt. „Informacja naukowa a dydaktyka”, Gdańsk 10–12 czerwca 1999.
- *Człowiek w obliczu szans cyberprzestrzeni i świata wirtualnego*, red. nauk. J. Bednarek, Warszawa 2014.
- Davenport T., Prusak L., *Information ecology. Mastering Informational Knowledge Environment*, New York-Oxford 1997.

- Eryomin A.L., *Information ecology – a viewpoint*, „International Journal of Environmental Studies” 1998, No. 3–4.
- Golka M., *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Warszawa 2008.
- Krzysztofek K., *Spółeczeństwo w dobie internetu: refleksyjne czy algorytmiczne?* [w:] *Re: internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. nauk. Ł. Jonak, P. Mazurek, M. Olcoń, A. Przybylska, A. Tarkowski, J.M. Zając, Warszawa 2006.
- Kurek-Kokocińska S., *Spółeczeństwo biblioteczne jako społeczeństwo informacyjne*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78).
- Nardi B., O’ Day V.L., *Information Ecologies. Using Technology with Heart*, Cambridge 1999.
- Nowak E.P., *Broker informacji – odpowiedź na zapotrzebowanie XXI wieku*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2006, nr 1 (85).
- *Senior zalogowany*, red. nauk. B. Szmigielska, Kraków 2014.
- Small G., Vorgan G., *iMózg. Jak przetrwać technologiczną przemianę współczesnej umysłowości*, Poznań 2011.
- Spitzer M., *Cyfrowa demencja. W jaki sposób pozbawiamy rozumu siebie i swoje dzieci*, Słupsk 2013.
- Toffler A., *Szok przyszłości*, wyd. 3, Przeźmierowo 2007.
- Uścińska G., *Zabezpieczenia społeczne osób korzystających z prawa przemieszczania się w Unii Europejskiej*, Warszawa 2013.