

OCEŃ JAKOŚĆ INFORMACJI ELEKTRONICZNEJ !- Bożena Bednarek-Michalska: Biblioteka Główna UMK, Toruń

Wstęp

Specjaliści informacji podkreślają, że ocenianie jakości serwisów informacyjnych pojawiających się w Internecie jest bardzo trudne, gdyż kryteria oceny ciągle się zmieniają a elementy oceny dobiera się w sposób indywidualny. To, co dla jednego ma wartość informacyjną, dla innego może być niepotrzebne. Dlatego, jeśli chcielibyśmy kiedyś oceniać informację, jaką znajdziemy w Internecie, powinniśmy pamiętać o tym, że przyjęto pewne ogólne zasady, które warto znać i stosować. Dlaczego powinniśmy oceniać jakość informacji, jaka pojawia się w sieci? Dlatego, że:

- od jakości dostarczanej czy pozyskiwanej informacji zależy stan edukacji i wiedzy społeczeństwa.
- informacji jest coraz więcej w Internecie i jej ocena oraz selekcja staje się niezbędna.
- dobra jakościowo informacja jest towarem, który można sprzedać.
- przyszłość będzie związana z informacją oraz nowymi technologiami i posiadanie umiejętności oceniania jakości stanie się niezbędne w każdym zawodzie.
- jakość jest kategorią coraz częściej przywoływaną we wszystkich dziedzinach życia, nie tylko w związku z informacją.

Oceny jakości informacji sieciowej dokonuje się podobnie jak tej, która przekazywana jest w tradycyjnej formie. Zwłaszcza, jeśli bierzemy pod uwagę ocenę zawartości treści. Różnice leżą w formie przekazu tych treści, a forma przede wszystkim wynika ze stosowania hipertekstowego systemu WWW do udostępniania informacji. Wpływa ona też znacząco na jakość informacji. Zastosowanie nowoczesnych technologii informacyjnych zmieniło całkowicie dostępność informacji, jej aktualizację, walory estetyczne i możliwości przetwarzania.

Do niedawna, kiedy mówiliśmy o Internecie i możliwościach jakie daje sieć przy przesyłaniu informacji, bardzo często ekscytowaliśmy się szybkością przepływu dokumentów, ilością danych, różnorodnością formatów, możliwościami grafiki, narzędziami wyszukiwawczymi, natomiast mniej było w nas refleksji na temat jakości tych danych, jakie sieć nam oferuje. Teraz po kilku latach, postrzegając problem związany z nadmiarem informacji, zaczynamy częściej analizować jakość. Pojawia się coraz więcej literatury na ten temat, która omawia szczegółowo kryteria oceny informacji.

Metody i kryteria

Zarówno metody stosowane przy ocenie stron jak i kryteria oceny są bardzo różnorodne, w zależności od tego, przez kogo, dla kogo i na jakim poziomie ocena ma być dokonana. Metody oceny stron internetowych proponowane przez duńskiego bibliotekoznawcę Helge Clausena:

1. Metoda stosowania automatycznych procedur polegająca na stosowaniu programów komputerowych oceniających mechanicznie strony (takich jak Doctor HTML),
2. Metoda statystyczna analizująca typ i ilość informacji (liczenie odnośników),
3. Metoda jakościowo-heurystyczna kiedy ocenia się wybraną grupę cech formalnych czy treściowych.

Ostatnia z tych metod jest związana często z oceną ekspercką. Pamiętać także musimy, że istnieją standardy dotyczące Internetu i tworzenia jego zawartości W3C <http://www.w3.org/>, które wyznaczają drogi dla prawidłowego doboru kryteriów oceny jakościowej informacji elektronicznej. Przystępując do oceny zawsze należy się zastanowić, jaki jest cel naszej oceny, które kryteria są

istotne w danym momencie a dopiero potem rozpoczynamy analizę poszczególnych elementów, jakie w ramach danego kryterium trzeba przejrzeć.

Główne kryteria oceny wg Helge Clausen zastosowane przy użyciu metody jakościowo-heurystycznej:

- struktura i wygląd stron (organizacja treści, racjonalne użycie grafiki),
- jakość informacji (instytucja sprawcza, aktualizacja, poprawność, ilość informacji),
- linki i nawigacja (odpowiedniość, adnotacje, ilość odsyłaczy, łatwość wertowania)
- wrażenie estetyczne (kolory, czcionki, format),
- miscellanea (pomoc, użytkownik),
- ogólne (oryginalność, przyjazność serwisu).

Główne kryteria oceny wg Alistair Smith:

- zakres (tematyczny, chronologiczny, formalny),
- zawartość treści (obiektywizm, instytucja sprawcza, aktualizacja, oryginalność, linki, pisownia),
- grafika i multimedia (audio, video, kolory, grafika),
- cel utworzenia serwisu (określony, jasny),
- użytkownik (użyteczność i przyjazność),
- recenzje (czy strony oceniono i jak),
- technika (efektywność, sprzęt, wyszukiwarki, organizacja serwisu, interaktywność, szybkość ładowania, stosowanie rozwiązań standardowych),
- cena (płatny czy bezpłatny serwis).

Kryteria w obu przypadkach określono różnie, elementy oceny jednak, jakie przy tej okazji zacytowali badacze, są podobne do siebie. To samo dotyczy innych propozycji, jakie można znaleźć w Internecie, zwłaszcza na stronie dotyczącej tego zagadnienia <http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>. Dla przykładu podaję poniżej zestaw kryteriów, które zostały opracowane przeze mnie i są wybrane dla potrzeb oceny bibliotekarskich serwisów informacyjnych.

Indywidualny wybór kryteriów:

- misja,
- autorstwo, instytucja sprawcza,
- aktualizacja,
- kompletność zasobów,
- wiarygodność,
- obiektywizm treści,
- design i struktura stron,
- edycja i poprawność gramatyczna tekstu,
- użyteczność i przyjazność,
- koszty.

Powyższe kryteria oceny mogą być modyfikowane, selekcjonowane i zmieniane, bowiem w świecie nowoczesnych technologii informacyjnych standardy ulegają zmianie w miarę rozwoju stosowanych

technik. Poza tym, nasze potrzeby są za każdym razem inne. Ale najważniejsze z nich, takie jak: autorstwo, aktualizacja, wiarygodność, kompletność informacji, grafika i poprawność powinny być brane pod uwagę zawsze.

Szczegółowa analiza jednego z kryteriów: Wygląd i struktura stron

- Analizuj strukturę dokumentu (działy, poddziały, sekcje, klarowna mapa stron, formułowanie nagłówków działów i adnotacje przy nich,
- Analizuj układ treści (chronologiczny, geograficzny, logiczny),
- Czy dostrzegasz uwypuklenie elementów istotnych (adres, pilny komunikat)?
- Jak wygląda identyfikacja podstron (nagłówki i stopki)?
- Jak skonstruowana jest strona główna (domowa) czy mieści się na jednym ekranie?
- Czy zachowana jest równowaga między formą a treścią (powaga treści a komizm grafiki, patetyzm a żart),
- Zbadaj ilość tekstu i obrazków (nadmiar wrażeń estetycznych, dezinformacja),
- Oceń profesjonalizm i oryginalność grafiki (autoryzacja formy, copyright, referencje artystyczne, szablony czy oryginalna grafika),
- Oceń efekty multimedialne na stronie,
- Jaka jest wielkość i krój czcionki, czy nie występuje nadmiar krojów?

Zakończenie

Umiejętność oceniania informacji, w tym zwłaszcza polskich zasobów, jest bardzo ważna, ponieważ polskie serwisy informacyjne, nawet te rządowe, są często niedopracowane i nieaktualizowane. Powodem ich bylejakości jest to, że edytorstwo elektroniczne to dziedzina młoda, tworząca się na naszych oczach. Wielu osobom wydaje się, że są lub mogą być dobrymi twórcami informacji. Możliwości techniczne i łatwa ich dostępność sprawiają wrażenie, że wszystko jest banalnie łatwe i proste. Panuje przekonanie, że stworzenie serwisu informacyjnego w Internecie nie wymaga wielkiej filozofii, skoro może go tworzyć nawet uczeń gimnazjum. Wystarczy znać podstawy języka HTML, treści to sprawa drugorzędna. Nie ma jednak nic mylnego, niż taka wiara, ponieważ źle wytworzona informacja może przynieść bardzo wiele szkód i to nie tylko edukacyjnych, ale i wymiernych finansowych czy w przypadku informacji medycznej także natury zdrowotnej. Tworząc informację w Internecie pamiętajmy o odpowiedzialności, jaką bierzemy na siebie, za jej udostępnianie i przepisach prawa (ustawa o prawie autorskim, ustawa o ochronie danych osobowych, ustawa o bazach danych i inne), które związane są z przekazywaniem informacji. Wszyscy im podlegamy, nawet jeśli ich nie znamy.

Literatura

1. Clausen H., Evaluation of library Web sites: the Danish case, *The electronic library* 1999, 17(2):83-7.
2. HARRIS R., Evaluating Internet Research Sources. <http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>.
3. Rothermich P., Evaluating Web Sources. <http://www.otterbein.edu/resources/library/libpages/subeval.htm>.
4. Barker J., Finding Information on the Internet: A Tutorial. <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/FindInfo.html>.
5. Froehlich T.J., Kryteria oceny systemów wyszukiwawczych w Internecie, *Zagadnienia Informacji Naukowej* 2/2000.

6. Ciołek M.T., Goltz I.T., Information Quality WWW Virtual Library: The Internet Guide to Construction of Quality Online Resources. <http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>.
7. Smith A.G., Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources, The Public-Access Computer Systems Review 8(3)/ 1997.