

Beata HYSA

Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania

Instytut Ekonomii i Informatyki

Zakład Informatyki i Ekonometrii

ZAPEWNIENIE JAKOŚCI INFORMACJI W PROCESACH INFORMACYJNO-DECYZYJNYCH URZĘDÓW ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Streszczenie. Artykuł omawia zagadnienie zapewnienia jakości informacji w aspekcie podejmowania decyzji. Szczególną uwagę zwrócono na problem nadmiaru informacji w procesie podejmowania decyzji. Istotną część artykułu stanowi prezentacja wyników badań przeprowadzonych w urzędach administracji publicznej, dotyczących zapewnienia jakości informacji w procesach informacyjnych.

THE ASSURANCE OF THE QUALITY OF INFORMATION IN PROCESSES INFORMATIVES - THE DECISION OFFICES OF THE PUBLIC ADMINISTRATION

Summary. In this paper there are introduced problems of quality information in terms of decision-making. At the beginning of the article has been shown the importance of information in decision-making process, then brought closer the concept of quality information and its characteristics. The discussion of the results of research conducted at public administration is the essential part of article.

1. Znaczenie informacji w organizacji

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie znaczenia jakości informacji w procesach informacyjno-decyzyjnych urzędów administracji publicznej. Zaprezentowano częściowe wyniki badań dotyczące metod zapewnienia jakości informacji w fazach procesu informacyjnego.

Informacja zawsze towarzyszyła procesom zarządzania przedsiębiorstwem, bez niej kierownicy nie mogliby podejmować odpowiednich decyzji. Nigdy jednak nie była tak ceniona, jak to ma miejsce obecnie. Informacje są dzisiaj najważniejszym narzędziem menadżera, wręcz jego kapitałem, a nawet przedmiotem zarządzania [1]. Pozyskiwanie właściwych informacji o organizacji i jej otoczeniu stanowi podstawę tworzenia wiedzy i zarządzania jej zasobami.

Dla podejmowania racjonalnych decyzji posiadanie odpowiednich informacji jest konieczne. Często oba te procesy: pozyskiwania informacji i podejmowania decyzji – jak podkreśla R. Kuc – są oczywiste [2]. Informacje bowiem scalają wszystkie funkcje zarządzania i zasilają wszystkie obszary działania organizacji. Ich posiadanie i precyzyjne wykorzystanie warunkują sprawność funkcjonowania każdej organizacji.

Zatem treścią wszystkich funkcji zarządzania oraz ról menadżerów są celowe procesy informacyjno-decyzyjne. Istota pracy każdego menadżera polega na pozyskiwaniu, przetwarzaniu i przesyłaniu informacji, podejmowaniu i przekazywaniu decyzji oraz komunikowaniu się z innymi podmiotami organizacji i otoczenia. Znaczenie informacji dobrze akcentuje stwierdzenie, że zarządzanie jest sztuką posługiwania się informacją [3].

2. Jakość informacji a podejmowanie decyzji

Decydenci nie mogą skutecznie podejmować odpowiednich decyzji bez dostatecznej liczby informacji. Jednak często zasypywani są nadmiarem nieistotnych i bezużytecznych informacji i mogą przeoczyć informacje o ważnych problemach. Dlatego też informacje powinny pozostawać w związku z zadaniami i obowiązkami. Inna informacja będzie potrzebna naczelnemu kierownictwu do podejmowania działań strategicznych, a inna osobie wykonującej zadania operacyjne.

Według P. Druckera [4] organizacje bogate są w dane, ale jednocześnie ubogie w informacje. Problem bowiem polega na ich odpowiedniej selekcji i przetworzeniu w informacje.

2.1. Nadmiar informacji w procesie decydowania

Nadmiar danych w procesie przetwarzania informacji skutecznie spowalnia proces podejmowania decyzji, co może utrudniać lub nawet w skrajnych przypadkach uniemożliwiać prawidłowe funkcjonowanie organizacji. Generalnie można powiedzieć, iż wraz ze zwiększeniem liczby i jakości informacji rośnie jakość podejmowanych decyzji. Ze względu jednak na ograniczenia możliwości efektywnego wykorzystania informacji pojawia się taki poziom informacji, po przekroczeniu którego jakość decyzji spada.

Zależność między liczbą informacji a jakością decyzji ma kształt odwróconej litery U [5]. Po przekroczeniu owego progu następuje przeładowanie informacyjne. Osoby korzystające z systemów informacyjnych nie są w stanie przetworzyć oraz przeanalizować wszystkich danych i informacji. W konsekwencji podejmują decyzje na podstawie tylko części informacji lub zbyt późno, by uczynić z nich pożytek.

Zagadnienie nadmiaru informacji pojawia się w wielu publikacjach¹. Po raz pierwszy terminu *przeładowanie informacyjne (information overload)* użył w 1970 roku futurolog Alvin Toffler. Przewidział, że szybko rosnąca liczba informacji wkrótce stanie się problemem dla ludzkości. Przeładowanie informacyjne odniósł do trudności, jakie ma człowiek ze zrozumieniem czegoś, co istotnie wpływa na jego decyzje i co jest spowodowane przez obecność nadmiernej liczby informacji.

Z. Martyniak [6] z kolei nazywa nadmiar informacji przeciążeniem informacji, definiuje również inne niesprawności informacyjne, nazwane przez niego schorzeniami informacyjnymi, takie jak: anemia informacyjna, zaleganie informacji, zawał informacyjny, dystorsja informacji.

Z kolei H. Lesca i E. Lesca [7] stwierdzają, że przeciążenie informacyjne powoduje wiele negatywnych skutków, takich jak:

- wydłużenie czasu potrzebnego na wyszukiwanie informacji,
- zwiększenie kosztów przetwarzania informacji,
- zwiększenie niespójności informacji,
- obniżenie motywacji użytkownika.

Poza odpowiednią liczbą informacji ważne dla decydentów są: odpowiednia jej jakość i, bezpośrednio z nią związana, wartość informacji.

2.2. Wartość i jakość informacji

Wartość informacji zależy od ich znaczenia dla podejmowanych decyzji, dokładności i pewności oraz dostępności alternatywnych źródeł informacji. Wartość informacji nie jest absolutna, zależy od sposobu i możliwości jej wykorzystania w przedsiębiorstwie.

Jak piszą A.F. Stoner i Ch. Wankel [8], na wartość informacji mają wpływ cztery podstawowe czynniki: ilość, jakość, aktualność oraz powiązania z zadaniami możliwymi do podjęcia. Informacja więc musi być aktualna, możliwa do uzyskania w czasie umożliwiającym podjęcie odpowiedniego działania.

¹ Babik W.: O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym, [online], [dostęp: 2011-03-12], www.op.krakpw.pl/ktime/ref2008/babik.pdf, Melgoza P., Mennel P.A.: Information overload, Collection Building, Vol. 21, Issue 1, 2002, p. 32-42, Ledzińska M.: Stres informacyjny – sposoby radzenia sobie i przeciwdziałania, [w:] Heszen-Niejodek I. (red.): Konteksty stresy psychologicznego. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2002, s. 27-40 i inne.

W relacji do decyzji podejmowanych w przedsiębiorstwie wartość informacji może być oszacowana na podstawie:

- zdolności do redukcji niepewności, w której znajduje się decydent,
- zakresu modyfikowania decyzji wynikających z uwzględnienia tej informacji,
- potencjalnego kosztu błędu, jaki może spowodować uwzględnienie tej informacji.

Rozważając pojęcie jakości informacji, można zauważyć, iż w klasycznych ujęciach jakość informacji wiązana jest z jej cechami, odpowiadającymi określonym potrzebom użytkowników. Na jakość informacji można spojrzeć zarówno od strony subiektywnej, wynikającej z wymagań użytkowników informacji, jak i od strony obiektywnej, wynikającej z funkcji, jakie informacja ma pełnić.

Literatura przedmiotu lat 80., 90. oraz najnowsze opracowania krajowe i zagraniczne dostarczają różnych zestawień atrybutów jakości informacji [9]. W literaturze przedmiotu nie ma jednolitego katalogu cech określających informację dobrej jakości.

Podczas badań nad jakością informacji prowadzonych w urzędach administracji publicznej określono najistotniejsze, według respondentów, cechy jakości informacji. Najczęściej wskazywane przez respondentów atrybuty jakości informacji to:

1. Wiarygodność – stopień bliskości pozyskanej wartości atrybutu do jego wartości prawdziwej (faktycznej). Informacja wiarygodna to taka, w której wszystkie jej elementy składowe są prawdziwe.
2. Użyteczność – informacja użyteczna to taka, która ma oczekiwany sens i ma cechę istotności.
3. Aktualność – cechę tę zazwyczaj interpretuje się jako zgodność ze stanem bieżącym. Częste zmiany w przepisach i ustawach sprawiają, iż urzędnicy zmuszeni są do ciągłego analizowania bieżących przepisów. Pomocne są w tym aktualizowane bazy danych przepisów prawnych (np. LEX).
4. Rzetelność – cechę tę można określić jako solidność sporządzenia określonej informacji. Związane jest to z rzetelnością procedur zbierania i przetwarzania informacji. Od postawy urzędników zależy solidność sporządzanej informacji, a tym samym jej rzetelność.
5. Jednoznaczność – cecha ta dotyczy stosowania odpowiedniego, jednoznacznego języka i precyzyjnie zdefiniowanych pojęć. W przypadku administracji publicznej jest to bardzo istotna cecha jakości informacji. Dotyczy to zwłaszcza informacji zawartych w ustawach, rozporządzeniach i innych aktach prawnych, gdzie jednoznaczność jest niezbędna do wydawania prawidłowych decyzji.
6. Dokładność – jest to stopień uszczegółowienia informacji, dostatecznie precyzyjna i odpowiednio strukturalizowana informacja w granicach potrzeb odbiorcy.

7. **Dostępność** – to zapewnienie, że informacja jest dostępna dla użytkownika w odpowiednim czasie i miejscu. Jest to inaczej stopień łatwości pozyskiwania przez odbiorcę niezbędnej informacji. W związku z przestrzeganiem przez administrację publiczną przepisu o dostępie do informacji publicznej dużą uwagę poświęca się możliwości łatwego dostępu do potrzebnej informacji. Publikowane są informacje zarówno na stronach internetowych urzędów, jak i w biuletynach, na tablicach ogłoszeń, w prasie czy telewizji.
8. **Kompletność** – w praktyce nie jest możliwe zebranie wszystkich informacji na określony temat. Dlatego też pojęcie to interpretowane jest jako wystarczalność informacji dla podejmowania racjonalnego działania. W urzędach administracji publicznej kompletność informacji jest sprawdzana przez urzędnika podczas przyjmowania wniosku petenta. Aby możliwe było złożenie kompletnego wniosku, przygotowywane są gotowe formularze oraz informacje ogłaszane są na tablicach informacyjnych lub stronach internetowych urzędów.
9. **Bezpieczeństwo** – norma PN-ISO/IEC 27001:2007, dotycząca zarządzania bezpieczeństwem informacji, podaje, iż bezpieczeństwo informacji to stan wynikający z procesu prowadzącego do zapewnienia: poufności, integralności, kompletności, autentyczności i rozliczalności informacji. W rezultacie następuje eliminacja wszelkich zagrożeń polegających na możliwości: ujawnienia, modyfikacji, a w szczególności zniszczenia informacji przez nieuprawnione podmioty.
10. **Terminowość** – można ją określić jako wymagany czas dotarcia do informacji, tak aby możliwe było zrealizowanie określonego zadania. W administracji publicznej cecha ta jest szczególnie istotna, ponieważ przepisy prawa obligują urzędy do wydawania decyzji w ściśle określonym terminie.

3. Metody zapewnienia jakości informacji w poszczególnych fazach procesu informacyjnego – wyniki badań

Administracja publiczna jest zobowiązana do ciągłego doskonalenia jakości swoich usług. Stąd konieczne staje się dbanie o wysoką jakość informacji, szczególnie dostarczanej do urzędu, na podstawie której urzędnicy pracują, podejmują decyzje, a która staje się później produktem końcowym procesów.

Postanowiono zatem zbadać o to, w jaki sposób zapewnia się jakość informacji w poszczególnych fazach procesu informacyjnego¹ w urzędach administracji publicznej. W tym celu wykorzystano kwestionariusz ankiety, który rozesłano do urzędów miast, powiatów grodzkich, ziemskich oraz gmin miejskich i miejsko-wiejskich województwa śląskiego. Wysyłanie ankiet odbywało się różnymi sposobami: tradycyjną pocztą, przez pocztę e-mail, a także w niektórych przypadkach ankiety były przekazywane osobiście. W sumie wysłano osiemdziesiąt osiem ankiet, otrzymano zwrotnie trzydzieści trzy ankiety, co stanowi trzydzieści siedem i pół procent. Badania zostały przeprowadzone w 2009 roku.

3.1. Wyniki badań dotyczące metod zapewnienia jakości informacji w fazach procesu informacyjnego

Respondenci zostali poproszeni o podanie, w jaki sposób zapewnia się odpowiednią cechę jakości informacji w urzędach administracji publicznej². Dodatkowo wskazywali, jakimi metodami zapewnia się jakość informacji w poszczególnych fazach procesu informacyjnego.

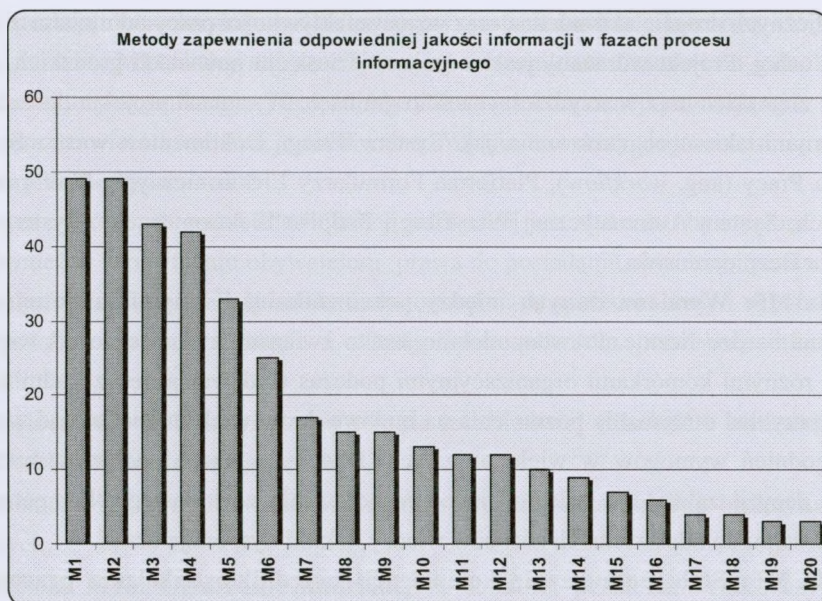
Otrzymano 20 metod zapewnienia jakości informacji w fazach procesu informacyjnego, które uszeregowano według liczby wskazań (rys. 1). W niektórych przypadkach trudno się zgodzić z nazwą „metoda”, należałoby raczej stwierdzić, iż jest to pewien sposób zapewnienia jakości informacji. Poniżej zostaną opisane metody w kolejności wyznaczonej na podstawie liczby wskazań odpowiedzi respondentów.

Większość respondentów zaznaczała odpowiedź dotyczącą metody **M1: Procedury lub instrukcje związane z Systemem Zarządzania Jakością**. Tak wysoka pozycja tej metody w rankingu wydaje się zrozumiała. Po sprawdzeniu informacji na portalach internetowych urzędów okazało się bowiem, iż prawie we wszystkich badanych urzędach funkcjonuje System Zarządzania Jakością.

Kolejna metoda, która była najczęściej zaznaczana, to **M2: Zabezpieczenia techniczne i internetowe/Bezpieczeństwo systemu informatycznego**. Aby usługi administracji publicznej mogły być realizowane drogą elektroniczną, musi być zapewniony odpowiedni system zabezpieczeń. Stosowane środki i metody ochrony zależą od specyfiki sieci, przeznaczenia systemu oraz warunków jego eksploatacji. Niemniej jednak dla pełnego bezpieczeństwa systemu informatycznego należy zapewnić współdziałanie takich mechanizmów ochrony, jak: oprogramowanie antywirusowe, oprogramowanie antyspamowe, oprogramowanie anty-spiesowskie, personalne ściany ogniowe, zapory sieciowe.

¹ Według J. Oleńskiego [10] proces informacyjny to sekwencja następujących po sobie technologicznych faz, odpowiadających poszczególnym funkcjom. Są to fazy: generowanie, gromadzenie, przechowywanie, przetwarzanie, udostępnianie, interpretacja oraz wykorzystanie informacji.

² Ze względu na ograniczoną ilość miejsca w niniejszym artykule pominięto omówienie metod zapewnienia odpowiednich cech jakości informacji.



Rys. 1. Metody zapewnienia odpowiedniej jakości informacji w fazach procesu informacyjnego
 Fig. 1. The methods of the assurance of the quality of information in the phase of the informative process

Zaskakująco dużą liczbę wskazań respondentów otrzymała metoda oparta na bezpieczeństwie informacji – **M3: Procedury lub instrukcje w ramach SZBI/ Zgodnie z polityką bezpieczeństwa informacji**. Związane jest to zapewne ze specyfiką urzędów, których obowiązkiem jest przede wszystkim przestrzegać przepisów prawa, w szczególności ustaw: o ochronie danych osobowych, o ochronie informacji niejawnych, o dostępie do informacji publicznej, o prawie autorskim i prawach pokrewnych itp. Dlatego też coraz więcej urzędów i starostw powiatowych zauważa potrzebę wdrażania Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji. Taki system został wdrożony w: UM Bielsko-Biała, w bielskim starostwie powiatowym, starostwie powiatowym w Żywcu i innych. Ze względu na zagrożenie utraty bezpieczeństwa informacji w każdym urzędzie powinna być ustalona polityka bezpieczeństwa informacji oraz osoba odpowiedzialna za jej utrzymywanie.

W szybko rozwijającej się e-administracji standardem staje się wykorzystywanie przez urzędy programów informatycznych, wspomagających przepływ dokumentów. Stąd metoda **M4: Elektroniczny system obiegu dokumentów/SEKAP** znalazła się na czwartym miejscu pod względem liczby zaznaczeń przez respondentów. Dużym projektem, realizowanym w województwie śląskim w ramach elektronicznego systemu obiegu dokumentów, jest SEKAP (System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej), czyli teleinformatyczne środowisko dla świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej. Głównym celem projektu SEKAP jest stworzenie warunków organizacyjnych i technicznych dla świadczenia

usług publicznych drogą elektroniczną oraz wzrost efektywności pracy administracji w realizacji tych usług. Projekt wdrażany jest obecnie w dziesięciu powiatach grodzkich, siedmiu powiatach ziemskich oraz w trzydziestu sześciu gminach. W ramach projektu dostarczane są między innymi takie oprogramowania, jak: System Obiegu Dokumentów wraz z Systemem Przepływu Pracy (ang. *workflow*), Platforma Formularzy Elektronicznych, Platforma Usług Publicznych, System Automatycznej Weryfikacji Podpisu Elektronicznego, System Płatności, System Bezpieczeństwa.

Metoda M5: Wymiana danych między pracownikami i innymi instytucjami była wskazywana bardzo licznie. Prawdopodobnie jest to związane z koniecznością współpracy pomiędzy różnymi komórkami organizacyjnymi podczas wydawania decyzji administracyjnych. Na przykład otrzymanie pozwolenia na budowę domu uzależnione jest od wcześniejszych uzgodnień wymogów w wielu obszarach. Poza tym jakość podejmowanych przez urzędnika decyzji zależy nie tylko od jego przygotowania zawodowego, kompetencji, ale także od dostępu do odpowiednich zasobów wiedzy, jakimi dysponuje urząd.

Metoda M6: Stałe podnoszenie kompetencji urzędników/szkolenia pracowników. Pracownicy urzędów są świadomi tego, iż w zapewnianiu odpowiedniej jakości informacji duże znaczenie mają ich wiedza i doświadczenie. Stąd zauważają potrzebę organizowania szkoleń i podnoszenia swoich kwalifikacji. Urzędy powinny mieć odpowiednie programy, procedury szkoleniowe, które już na etapie zatrudniania pracownika diagnozują jego umiejętności i kompetencje i w ten sposób przydzielają go do odpowiednich zespołów pracownicznych. Tak jest na przykład w Urzędzie Miasta w Rybniku, gdzie nowo przyjęta osoba uczestniczy w wewnętrznych szkoleniach z zakresu: Kodeksu Administracji Publicznej, Instrukcji Kancelaryjnej, podstawowych obowiązujących ustaw, użytkowania komputera i innych. W Urzędzie Miasta Żory stosuje się programy adaptacyjne, które obejmują przekazanie wiedzy o funkcjonowaniu urzędu i stanowiskach pracy, zapoznanie z zakresem obowiązków służbowych czy też ocenę pracowników przed podjęciem ostatecznej decyzji o ich zatrudnieniu. Z kolei w Urzędzie Miasta w Gliwicach każdy pracownik ma obowiązek uczestniczyć w szkoleniu z zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością. Każda osoba ma przydzielonego opiekuna stażu, a okres adaptacyjny trwa trzy miesiące.

Metoda M7: Zgodnie z instrukcją kancelaryjną jest typową procedurą obiegu dokumentu w administracji publicznej. Instrukcja kancelaryjna jest zbiorem zasad i przepisów ustalających sposób postępowania z dokumentem, który wpływa do urzędu. Normatyw ten określa przede wszystkim: system kancelaryjny, obowiązujący dla danego urzędu, obieg dokumentów (pism), sposób rejestracji spraw, sposób załatwiania spraw, postępowanie z dokumentacją spraw zakończonych (ich archiwizacja). Instrukcja kancelaryjna określa również wzory formularzy i stempli używanych w danej jednostce organizacyjnej.

Z instrukcją kancelaryjną ściśle związany jest **Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA)**, metoda **M11**, który najczęściej jest jej załącznikiem. Stanowi on jednolitą, niezależną od struktury organizacyjnej urzędu, klasyfikację dokumentacji powstającej w toku działalności oraz zawiera kwalifikację archiwalną. Wykaz ten służy do oznaczania, rejestracji, łączenia i przechowywania akt.

Jednym z głównych zadań administracji publicznej jest służenie obywatelom. Przejawia się to również w zapewnieniu obywatelom prawa do posiadania aktualnej, rzetelnej, weryfikowalnej informacji, potrzebnej im do funkcjonowania w społeczeństwie i w państwie. Stąd wiele sposobów na informowanie i udostępnianie petentom potrzebnej informacji, na przykład:

- metoda **M9: Publikowanie na stronie internetowej (dbałość o aktualność informacji)/Publikowanie informacji w BIP,**
- metoda **M17: Publikowanie w urzędowych publikatorach lub biuletynach informacyjnych,**
- metoda **M18: Ogłaszanie informacji w lokalnej prasie lub radio czy telewizji (np. Kurier Rudzki)/na tablicach ogłoszeń.**

Metodami związanymi bezpośrednio z przestrzeganiem przepisów prawa w urzędach są metody:

- **M8: Zapewnienie ciągłego dostępu do aktualnego prawa,**
- **M13: Zarządzenia lub uchwały,**
- **M15: System pełnomocnictw i upoważnień,**
- **M14: Znajomość przepisów prawa.**

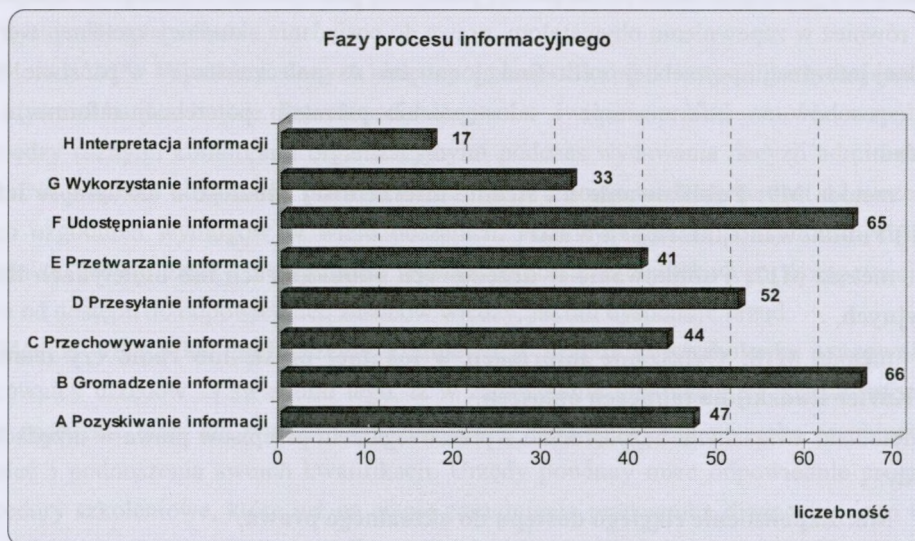
Metoda **M12: Ujednolicone gotowe formularze (wnioski) spraw** bardzo ułatwia pozyskiwanie kompletnych informacji od petentów. Respondenci podkreślali, iż przy stosowaniu tej metody skraca się czas oczekiwania na odpowiednią decyzję lub potrzebną informację.

Urząd powinien dbać o to, aby informacja, którą dysponuje, była na bieżąco aktualizowana, dlatego też wskazywano na metodę **M19: Mechanizm uwierzytelniania użytkowników, słowników i baz referencyjnych.**

Dla ułatwienia komunikacji i wymiany informacji pomiędzy wydziałami oraz komórkami urzędu, a w konsekwencji dla szybszego podejmowania decyzji stosuje się:

- **M16: Informacje dziedzinowe udostępniane w komórkach,**
- **M10: Funkcjonowanie kancelarii ogólnej, gdzie są przesyłane dokumenty (w wersji papierowej)/przesyłanie do innych komórek,**
- **M20: Tworzenie hurtowni danych działających na replikach zbiorów źródłowych.**

Analizując poszczególne fazy procesu informacyjnego w zależności od rodzaju i liczby zaznaczanych metod, które wskazywane były jako metody zapewnienia jakości w tych fazach, można stwierdzić, iż najwięcej metod wskazano dla faz: gromadzenie informacji oraz udostępnianie informacji, a najmniej dla fazy interpretacji informacji. Liczebność wskazań respondentów w odniesieniu do danej fazy przedstawiono na rys. 2.

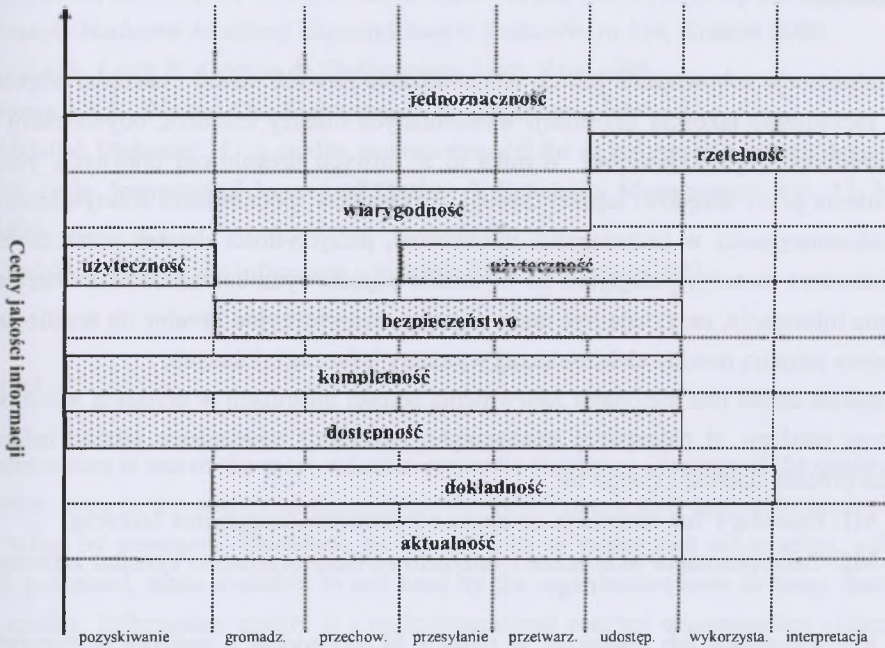


Rys. 2. Liczebność zapewniania jakości informacji w fazie procesu informacyjnego

Fig. 2. Number of the assurance of the quality of information in the phase of the informative process

3.2. Wyniki badań dotyczące zapewnienia odpowiedniej cechy jakości informacji w fazach procesu informacyjnego

W przeprowadzonym badaniu próbowano ustalić, jakie metody są wykorzystywane w urzędach administracji publicznej do zapewnienia jakości informacji w fazach procesu informacyjnego. Ponadto, w kolejnym pytaniu, respondenci zostali poproszeni o wskazanie metod zapewnienia poszczególnych cech jakości. Analizując wyniki dotyczące tych metod, zaobserwowano, iż niektóre metody powtarzają się i występują równocześnie jako sposoby zapewniające cechy jakości informacji oraz jako sposoby zapewniające odpowiednią jakość informacji w poszczególnych fazach procesu informacyjnego. Zestawiając poszczególne metody w odpowiednie macierze danych, ustalono pewne zależności pomiędzy zapewnieniem cech jakości informacji w poszczególnych fazach procesu informacyjnego (rys. 3).



Rys. 3. Fazy procesu informacyjnego

Fig. 3. The phase of the informative process

Jak można zauważyć na rys. 3, jednoznaczność jest cechą, która jest zapewniona we wszystkich fazach procesu informacyjnego, począwszy od pozyskiwania informacji, przez fazy: gromadzenia, przechowywania, przesyłania, przetwarzania, udostępniania, wykorzystania, aż do interpretacji. Kompletność, dostępność i aktualność są cechami jakości informacji, które są zapewnione w pierwszych sześciu fazach procesu informacyjnego, czyli od pozyskiwania, gromadzenia, przechowywania, przesyłania, przetwarzania do udostępniania informacji.

Cecha dokładności informacji jest zapewniona również w sześciu fazach procesu informacyjnego: od gromadzenia informacji po wykorzystanie informacji. Bezpieczeństwo informacji jest zapewnione w pięciu fazach procesu informacyjnego: od gromadzenia informacji po udostępnianie tej informacji. W najmniejszej liczbie faz procesu informacyjnego zapewnione były cechy: rzetelność (fazy: udostępniania, wykorzystania, interpretacji informacji), wiarygodność (fazy: gromadzenia, przechowywania, przesyłania, przetwarzania informacji) oraz użyteczność (fazy: pozyskiwania, przesyłania, przetwarzania, udostępniania informacji).

4. Wnioski

Administracja zobowiązana jest do wprowadzania nowych metod i narzędzi wspomagających zarządzanie jakością informacji wymienianych między urzędem, obywatelami a innymi podmiotami gospodarczymi. Wynika to z: nowych uregulowań prawnych, potrzeby usprawnienia pracy urzędów, lepszej obsługi interesantów, podniesienia efektywności działań, konkurencyjności w przyciąganiu inwestorów, przejrzystości działań publicznych itp. Dotychczasowe metody, polegające na wymianie papierowych dokumentów zawierających określone informacje, zaczynają być mało wydajne, nieprecyzyjne i trudne do zrealizowania. Ich miejsce zajmują metody elektronicznej wymiany informacji i danych.

W trakcie badań nad metodami zapewnienia jakości informacji w urzędach administracji publicznej ustalono, iż najczęściej stosowanymi metodami zapewnienia jakości informacji w fazach procesu informacyjnego są:

- M1: Procedury lub instrukcje związane z Systemem Zarządzania Jakością.
- M2: Zabezpieczenia techniczne i internetowe/Bezpieczeństwo systemu informatycznego.
- M3: Procedury lub instrukcje w ramach SZBI/Zgodnie z polityką bezpieczeństwa informacji.
- M4: Elektroniczny system obiegu dokumentów.
- M5: Wymiana danych między pracownikami i innymi instytucjami.
- M6: Stałe podnoszenie kompetencji urzędników/szkolenia pracowników.

Stwierdzono również, że zapewnienie odpowiedniej jakości informacji odbywa się przede wszystkim w fazach gromadzenia oraz udostępniania informacji (liczba wskazań dla tych faz była największa).

Bibliografia

1. Hester W.J., Meyer: The nature of information, and the effective use of information in rural development. *Information Research*, Vol. 10, No. 2, January 2005.
2. Kuc B.R.: *Zarządzanie doskonałe*. Wydawnictwo Menadżerskie PTM, Warszawa 2000.
3. Hamrol A., Mantura W.: *Zarządzanie jakością – teoria i praktyka*. PWN, Warszawa – Poznań 1999.
4. Drucker P.: *Zarządzanie w XXI wieku*. Muza, Warszawa 2000.
5. Marcinkowska M.: Wykorzystanie informacji controllingu – spojrzenie behawioralne. *Przegląd Organizacji*, nr 1/2010.

6. Martyniak Z.: Przejawy niesprawności informacyjnej i kryteria oceny jakości informacji. Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie, nr 534, Kraków 2000.
7. Lesca H., Lesca E.: Gestion de l'information. Litec, Paris 1995.
8. Stoner J.A.F., Wankel Ch.: Kierowanie. PWE, Warszawa 1994.
9. Abdallah Mohamed H.: A quality assurance model for an information system development life cycle. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 13, Issue 7, 1996.
10. Oleński J.: Ekonomika informacji – metody. PWE, Warszawa 2003.

Abstract

Information is one of the most valuable corporate resources. Because of the quality of information used in the enterprise depends on the effectiveness and appropriateness of decisions taken by managers. Therefore, we should seek to gather that information, collected, stored, processed, made available to and used by the organization have as many features of good quality. Information quality is a multidimensional concept encompassing critical relationships among multiple attributes, such as timeliness, accuracy, and relevancy. Together, these attributes contribute to the validity of the information. Good information quality is the cornerstone for sound agency decision making and inspires trust in the justice system and in the law enforcement entities that use information. In this paper there are introduced the discussion of the results of research conducted at public administration. Twenty methods of the quality of information in the phase of the informative process was identified in research in public administration.