

OCENA JAKOŚCI DOKUMENTÓW A NOWE MEDIA

Adam Pawłowski
Uniwersytet Wrocławski

Jakość dokumentów, ocena, media

Proces oceny dokumentów – zarówno tradycyjnych, jak i elektronicznych – był przedmiotem pewnej liczby omówień o charakterze naukowym i/lub praktycznym (Daniłowicz, Szarski 1979; Marszakowa-Szajkiewicz 1996; Prost 2000; Konieczna 2002; Twigge 2003; Monastersky 2006; Pulikowski 2007; Bednarek-Michalska 2007; Chrzęstek 2007; Kocójowa 2009). Ponadto w sieci WWW znaleźć można doraźnie tworzone recenzje nowych portali firm lub instytucji¹ oraz poradniki tworzenia takich ocen². Poziom merytoryczny tych prac jest zróżnicowany i nie zawsze zadowala wymagającego czytelnika. Co więcej, ujęcie tematu jest najczęściej fragmentaryczne i odnosi się jedynie do wybranych charakterystyk lub typów dokumentów. Propozycja przedstawiona poniżej wypełnia lukę istniejącą w polskojęzycznej literaturze naukowej, ponieważ ewaluację dokumentów ujmuje szeroko – w kategoriach historycznych i typologicznych z uwzględnieniem aspektów teoretycznego i praktycznego (formularz oceny).

Perspektywa historyczna i zakres tematyczny

Ocena jakości dokumentów jest zjawiskiem tak starym jak fenomen piśmiennictwa, przynajmniej w obszarze kultury judeochrześcijańskiej. Ustalenie pierwotnych kanonów wielkich tekstów kultur i religii polegało na oddzieleniu tego, co prawdziwe i/lub stworzone z natchnienia boskiego, od tego, co wtórne i niewiarygodne. Tradycja chrześcijańska, odwołująca się w pierwszych wiekach naszej ery do przekazów ustnych i rozproszonych zapisów, wprowadzała stopniowo podział tych przekazów na Kanon, a więc pisma powstałe z objawienia Bożego, i apokryfy, stanowiące dzieło wyłącznie człowieka. Pierwszego powszechnie uznanego podziału dokonał Atanazy z Aleksandrii w 367 r. Proces budowania Kanonu został ostatecznie zakończony na Soborze Trydenckim w roku 1546 (Rahner, Vorgrimler 1987: 167). W tradycji judaizmu ten proces rozpoczął się znacznie wcześniej, ale niezwykle istotne było ostateczne usta-

¹ Oceny nowych stron WWW kilku instytucji finansowych znaleźć można w archiwum blogów. [online]. [dostęp: 15.10.2011]. Dostępny w World Wide Web: <<http://emarketing.blogbank.pl>>.

² Evaluating Web Sources. [online]. [dostęp: 15.10.2011]. Dostępny w World Wide Web: <www.otterbein.edu/resources/library/libpages/subeval.htm>.

Evaluating Internet Research Sources. [online]. [dostęp: 15.10.2011]. Dostępny w World Wide Web: <www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>.

lenie zawartości i formy językowej Biblii, dokonane przez grupę *masoretów*³, działających na terenie Palestyny i dawnego kalifatu bagdadzkiego (Babilonii) w okresie od VI do X w. Objęło ono dobór tekstów, stworzenie systemu zapisu języka starohebrajskiego zawierającego symbole wokalizacji oraz obliczenie i podanie liczby znaków w wersach Biblii (*stychometria*). Podobne procesy zachodziły przy budowaniu kanonu tekstów świeckich. Dzięki pracy gramatyków, filologów i bibliotekarzy z Aleksandrii i Pergamonu stworzono pierwsze kanony treściowe wielkich dzieł funkcjonujących wcześniej jedynie w tradycji ustnej i/lub w postaci rozproszonych, fragmentarycznych zapisów. Często cytowanym przykładem takiej działalności jest ustalenie treści i edycja epopei homeryckiej przez Zenodota z Efezu: *Zenodotus [...] initiated Homeric studies on a grand scale and in a methodical way both as editor and lexicographer* (Pfeiffer 1968: 92).

Jak z powyższego widać, oceny tekstów towarzyszą intelektualnej aktywności człowieka od tysiącleci. Współcześnie, czyli w społeczeństwie wiedzy zdominowanym przez procesy komunikacyjne, ocena jakości dokumentów stała się zjawiskiem powszechnym, związanym z różnorodnymi formami działalności intelektualnej. Wprawdzie trudno byłoby wymienić wszystkie obszary takiej działalności, można, jednak wskazać najważniejsze.

a. Praktyka dziennikarska

Przedmiotem oceny są treść i forma dokumentu, przy czym stosowane są dwa podstawowe kryteria: *p r a w d z i w o ś c i* (kryterium to odwołuje się do klasycznej definicji prawdy, która w tym kontekście mówi o zgodności treści dokumentu ze stanem faktycznym) oraz *z g o d n o ś ć z n o r m ą p r a w n ą*, szczególnie gdy zachodzi podejrzenie, iż podmioty wymienione w artykule mogłyby podjąć kroki prawne przeciwko autorowi lub wydawcy. Kryterium pierwsze jest szczególnie podatne na nadużycia, a to z uwagi na daleko idące rozmywanie się pojęcia prawdy w świecie postmodernistycznym, a także zdobycze psychologii poznawczej (wystarczy przywołać podejście konstrukttywizmu poznawczego do tej kategorii).

Publikacje trafiające do rąk bądź na ekrany użytkowników oceniane są także pod względem edytorskim i typograficznym (estetyka, zgodność z przyjętymi normami gatunkowymi). Wymogi edytorsko-typograficzne w wypadku dokumentów elektronicznych rozszerza się o takie cechy jak przejrzystość interfejsu komunikacyjnego, intuicyjność i logikę nawigacji.

b. Działalność organów ścigania

Ocena jakości dokumentów w działaniach śledczych ma ogromne znaczenie. Dokumenty stanowią materiał dowodowy i wpływają na przebieg śledztwa, postawienie zarzutów oraz końcowy werdykt, decydujący nawet o życiu lub śmierci człowieka. Celem oceny jest sprawdzenie autentyczności, kompletności i wiarygodności dokumentu, a następnie określenie jego przydatności dla prowadzonego postępowania. Pierwszy element oceny (autentyczność) jest tu o tyle istotny, że w obszarze zainteresowań organów ścigania znajduje się fałszerstwo i plagiat. Różnorodność typologiczna tekstów podlegających takiej ocenie jest ogromna: od materiałów prasowych i telewizyjnych, przez oficjalną

³ Nazwa pochodzi od hebrajskiego słowa (*masoreth*), oznaczającego tradycję.

dokumentację instytucji i firm, po prywatną korespondencję i nagrania rozmów. Oprócz działalności dochodzeniowo-represyjnej, organy ścigania zajmują się także prewencją wymagającą w niektórych wypadkach oceny dokumentacji a priori, a więc przed popełnieniem czynu karalnego. Dotyczy to w szczególności analiz listów z pogrózkami i zapowiedzi zamachów. Cele oceny są w takim wypadku dwa: jeżeli autor nie jest znany, chodzi o ustalenie jego tożsamości lub przynajmniej stworzenie profilu psychologicznego, społecznego i/lub etnicznego, a następnie o prawdopodobieństwo zrealizowania zapowiedzianego czynu; jeżeli natomiast tożsamość autora jest ujawniona, chodzi o jej potwierdzenie, a następnie określenie prawdopodobieństwa zrealizowania zapowiedzianego czynu.

c. Tajne służby

Celem działania tajnych służb jest wczesna identyfikacja i neutralizacja zagrożeń dla państwa, a w szczególności – jego suwerenności, porządku prawnego i instytucji, prowadzona w kontekście profesjonalnych działań utajniających i/lub dezinformujących. Cel ten realizuje się m.in. poprzez pozyskiwanie, weryfikację i analizę dokumentów. Ocena jakości dokumentu polega w tym wypadku na ustaleniu jego autentyczności, prawdziwości, wiarygodności i kompletności, dotyczy więc przede wszystkim treści i ewentualnie nośnika materialnego, a w mniejszym stopniu formy. Podstawową metodą oceny jest tzw. weryfikacja krzyżowa, polegająca na porównaniu kilku wersji tego samego dokumentu lub różnych opisów tego samego zdarzenia czy przedmiotu. Procedura ta pozwala na odkrycie podobieństw i różnic dokumentów, wygenerowanie informacji uzupełniającej istniejące braki, ewentualnie odkrycie intencji dezinformacji. Natomiast analizy materiałowe prowadzone są metodami laboratoryjnymi.

d. Badania naukowe (historia i archiwistyka)

W podręcznym katalogu aforyzmów znaleźć można stwierdzenia określające historię jako „uzgodniony zestaw kłamstw” (Napoleon Bonaparte) albo „uzgodnioną bajkę” (Bernard le Bovier de Fontenelle)⁴. Nie wnikając w głębszy sens tej skądinąd inspirującej metafory, warto uświadomić sobie, jak ogromną i złożoną rolę w badaniach historycznych i archiwistyce odgrywa ocena jakości źródeł pisanych – zarówno pod względem treści, jak i formy. Przedmiotami ewaluacji w takim wypadku są autentyczność i kompletność dokumentu oraz prawdziwość zawartych w nim informacji. To ostatnie kryterium jest dość wieloznaczne, ponieważ musi uwzględniać wiele punktów odniesienia, takich jak kontekst historyczny i współczesny, wiedza naukowa i potoczna, opisywanie bądź konstruowanie rzeczywistości (por. wcześniejszy komentarz do pojęcia prawdy). Ocena jakości dokumentów w archiwistyce zyskała w Polsce na znaczeniu w sposób szczególny po uruchomieniu Instytutu Pamięci Narodowej i rozpoczęciu badań spuścizny tajnych służb PRL.

⁴ Zdanie przypisywane temu ostatniemu w oryginale brzmi: „L'histoire n'est qu'une fable convenue”.

e. Naukoznawstwo i medioznawstwo

Jednym z przedmiotów badań naukoznawczych jest ocena dorobku i ewaluacja potencjału naukowego osób (zespołów), czasopism, instytucji wydawniczych i całych ośrodków. Dział naukoznawstwa zajmujący się takimi pomiarami (informetria) stosuje wskaźniki ilościowe, oparte na liczbie i układzie chronologicznym cytowań prac naukowych (należą tutaj m.in. tzw. wskaźniki wpływu), może także uwzględniać inne dane, na przykład wysokość nakładów, liczbę przekładów na języki obce i obecność w prestiżowych zestawieniach. Przedmiotem oceny jest w tym wypadku zawartość, a nie forma dokumentu. Podobne procedury, ale w nieco uproszczonej formie, stosowane są w medioznawstwie do oceny cytowalności źródeł informacji (najczęściej cytowane czasopismo, portal, agencja informacyjna czy osoba). Ocena taka opiera się zwykle na monitoringu mediów i przyjmuje formę rankingu.

f. Działalność handlowo-aukcyjna, muzealnictwo

Na pograniczu wymienionych wyżej dziedzin sytuuje się działalność domów aukcyjnych i muzeów. Obrót dziełami sztuki i dokumentami archiwalnymi wymaga surowych procedur oceniających jakość dokumentów archiwalnych. W odróżnieniu od wyżej opisanych przypadków, przedmiotem oceny nie jest jednak ich treść, ale pochodzenie (prawo własności), autentyczność, stan zachowania i forma estetyczna.

Jak z powyższego przeglądu widać, ocena jakości dokumentów jest częstą praktyką nie tylko w badaniach internetu, lecz także w innych dziedzinach. Odwołuje się ona do różnych procedur heurystycznych i przeważnie ma charakter interdyscyplinarny, ponieważ korzysta z metod i pojęć typografii, teorii komunikacji, lingwistyki, psychologii, bibliometrii, estetyki, kryminalistyki i materiałoznawstwa. Poszczególne dziedziny inaczej też definiują jakość, uwypuklając w ten sposób różne aspekty dokumentu. Najbardziej wyraziste linie podziału przebiegają pomiędzy:

- analizą treści (autentyczność, wiarygodność, prawdziwość),
- analizą formy (cechy estetyczne, layout i/lub typografia, stan zachowania),
- oceną cech pragmatycznych (nawigacja, interfejs i obudowanie metainformacją),
- kontekstem (prestiż instytucji sprawczej, czyli stacji, programu, portalu lub wydawnictwa).

Media elektroniczne

Problem oceny dokumentów powrócił w nowym kontekście i z nową siłą w trakcie rewolucji medialnej lat dziewięćdziesiątych. Internet nie tylko ułatwił komunikację na skalę globalną, lecz także pozwolił na tworzenie wspólnych zasobów wiedzy praktycznie każdemu obywatelowi bądź instytucji. Uwarunkowania ekonomiczno-rynkowe sprawiają, że ocena stron WWW weszła do kanonu procedur weryfikacyjnych, stosowanych przez instytucje i wyspecjalizowane agencje, jest poza tym formą autoprezentacji specjalistów⁵.

⁵ Odsyłacze do takich ocen, publikowanych przez pracowników agencji reklamy i PR, zamieszcza dość regularnie prasa ekonomiczna, m.in. portale Bankier.pl i Money.pl.

Poniżej przedstawiono podstawowe pojęcia oraz założenia wstępne oceny dokumentów elektronicznych i stron WWW, odnosząc je w miarę możliwości do analogicznych procedur stosowanych w tradycyjnym uniwersum piśmienniczym.

Kontekst rozważań

Kontekst przedstawionych tutaj rozważań określa sytuacja tzw. *potopu informacyjnego*, charakterystyczna dla społeczeństwa wiedzy w jego obecnej fazie. Charakteryzuje się ona nadmiarem bodźców informacyjnych (dokumentów, publikacji, kanałów), wynikającym z gwałtownego rozwoju technologicznego oraz rynkowej i ideologicznej walki o hegemonię informacyjną, przy jednoczesnym braku jasnych procedur oceny i selekcji oferowanych treści. Przymiotnik „gwałtowny” bywa używany w podobnym kontekście nader często. Nie jest jednak rytualnym pustostowiem. Rzeczona „gwałtowność” rozwoju infosfery nie wynika bowiem z szybkości procesu i wolumenu dostarczanej informacji, lecz z tego, że tempo jej przetwarzania przez mózg statystycznego odbiorcy przestało nadążać za dynamiką jej przyrostu (można jedynie mówić o postępującym procesie adaptacji informacyjnej). Podobne zjawisko obserwuje się zresztą na poziomie systemów społecznych i prawnych, które nie są obecnie w stanie sterować przepływami informacji, mogą jedynie *a posteriori* ustalać prawa sankcjonujące istniejące stany rzeczy.

Dokument

Przez dokument należy rozumieć każdy świadomy i celowy zapis intelektualnej aktywności człowieka, nie tylko w postaci piśmienniczej (Migoń 2009, Narojczyk 2005). W dobie rewolucji medialnej polegającej między innymi na zastępowaniu tradycyjnych nośników treści (papier i jego substytuty, taśma magnetyczna bądź filmowa) zapisem cyfrowym, definiowanie dokumentu wymaga rozróżnienia *replik*, czyli kopii istniejących już i utrwalonych tekstów lub obrazów, od wytworów prymarnie cyfrowych. W wypadku zapisu dźwiękowego i/lub wizualnego rozróżnienie to nie ma odczuwalnych dla odbiorcy skutków, jednak tekst cyfrowy różni się znacznie od repliki druku, ponieważ ma on charakter dynamiczny (jest edytowalny i może podlegać ciągłym zmianom, ponadto oryginał w sensie materialnym nie istnieje), hipertekstowy (pozwala na praktycznie dowolne porządki lektury), może wreszcie integrować w sobie inne formaty danych.

Jakość

Przez jakość dokumentu rozumieć należy jego cechę wartościującą, stanowiącą efekt porównania zaobserwowanego stanu rzeczy z założonym wzorcem lub pozycję w pewnym porządku (rankingu), opartym na jasnym zestawie kryteriów. Możliwe jest oczywiście połączenie obu kryteriów.

Kryteria oceny

Liczba potencjalnych kryteriów oceny dokumentu jest równie długa jak liczba jego cech. Można jednak zredukować ją, stosując wstępną klasyfikację i wybór elementów relewantnych. Uwzględniane cechy mogą mieć charakter formalny bądź dotyczyć treści. Jeśli mowa o cechach formalnych, dominującą rolę odgrywa typografia, czyli zestaw użytych krojów pisma, kolorystyka, grafika i układ na płaszczyźnie, a także harmonia wszystkich tych elementów (tzw. ład typograficzny). Ponadto do tej grupy zaliczyć można informacje pomocnicze, takie jak streszczenia, bibliografie, indeksy i abstrakty, których cyfrowym odpowiednikiem jest wewnętrzna nawigacja. Treść dokumentu może być oceniana tylko pośrednio, poprzez analizę cytowań i stopnia wykorzystania. Specyficzną pozycję zajmują cechy pragmatokomunikacyjne, w obrębie których mieści się intuicyjność interfejsu. Oprócz cech inherentnych istotna dla oceny jakości dokumentów (niezależnie od postaci i nośnika) jest charakterystyka kontekstowa, czyli prestiż instytucji sprawczej, kraj pochodzenia dokumentu, wskaźniki wpływu oraz uwiarygodnienie. Można wreszcie dodać jako kryterium intuicję eksperta, który sobie tylko wiadomym sposobem potrafi ewaluować dokument.

Problemy ewaluacji

Ocena każdego dokumentu jest w jakimś stopniu subiektywna i niejednoznaczna. Jednak ze szczególną siłą trudności ewaluacyjne objawiają się w nowych mediach – im należy więc poświęcić więcej uwagi. Pomijając bariery tak oczywiste jak błąd ludzki, niedoskonałość metody, a także mieszanie kryteriów i pojęć, za specyficzne trudności oceny dokumentów elektronicznych uznać należy: hipertekstowość i rozproszenie fizyczne danych (co utrudnia określenie zakresu nazwy *dokument*) oraz modyfikowalność stron WWW (pozwala na ciągłą zmianę formy i treści, sprawiającą, że nie ocenia się dokumentu jako takiego, ale dokument istniejący w pewnym odcinku czasu). Ta ostatnia kwestia ma związek z jednostkowością i niepowtarzalnością dokumentów drukowanych, dopuszczającą w oczywisty sposób kategorie oryginału i kopii, oraz z nieograniczoną „kopiowalnością” dokumentów elektronicznych, która wyeliminowała opozycję kopii i oryginału⁶.

W kontekście nowych mediów, definiowanych jako nośniki prymarnie cyfrowe, globalne, asynchroniczne, konwergencyjne i interaktywne, istotnym problemem rzetelnej oceny jest ostatnia wymieniona tutaj cecha. Tradycyjnie interaktywność kojarzona jest ze swobodą poruszania się po hipertekście⁷. Jednak takie rozumienie tego pojęcia jest na obecnym etapie rozwoju technolo-

⁶ Nieograniczona kopiowalność dokumentów rozszerza się w świecie wirtualnym na wszelkie obiekty lub postaci, czego fikcyjnym przykładem jest program-agent Smith z serii filmów Matrix.

⁷ Można na marginesie dodać, że owa swoboda lektury hipertekstowej jest w większości serwisów iluzoryczna, ponieważ ruchy użytkownika portalu są sterowane przez wyróżniające elementy typografii, grafikę pełniącą funkcje pragmatokomunikacyjne o charakterze perswazyjnym (sugerowanie wyboru takiej a nie innej ścieżki), a także przez selektywne rozmieszczenie treści na różnych poziomach strony.

gicznego zbyt wąskie, ponieważ kategoria ta obejmuje także daleko posuniętą personalizację strony użytkownika. Czy możliwe jest więc w takiej sytuacji poddanie dokumentu sieciowego (na przykład interfejsu programu) ocenie? Z pozoru nie, ponieważ można przyjąć, że każdy użytkownik, o ile zechce, będzie budował swój własny interfejs według subiektywnych preferencji. Jednak doświadczenie podpowiada, że w swoim otoczeniu fizycznym i wirtualnym człowiek poszukuje bezpieczeństwa i stabilności, co wyraża się preferowaniem powtarzalnych zachowań, środowisk, skal wartości, stereotypowych trybów komunikacji itp. W odniesieniu do Internetu może to oznaczać opór przed ingerowaniem w zaoferowany przez instytucję interfejs, połączony jednak z akceptowaniem powolnych zmian, które nie burzą dotychczasowych schematów. Mimo przedstawionych tutaj zastrzeżeń ocena dokumentu elektronicznego jest więc możliwa i wiarygodna także w kontekście nowych mediów.

Słabo dostrzeganym problemem oceny pozostaje natomiast nieadekwatność kryteriów do ocenianego gatunku piśmiennictwa oraz nadużywanie kategorii wiarygodności. O nieadekwatności kryteriów mowa jest wówczas, gdy kategorie stosowane i interpretowalne w pewnym kontekście komunikacyjnym przenoszone są mechanicznie na inne systemy odniesienia. Wzorce formalne i gatunkowe portali i/lub czasopism plotkarskich, naukowych, biznesowych, społecznych, amatorskich czy profesjonalnych są zupełnie różne, tak jak różne są ich funkcje i grupy odbiorcze. Dokonując oceny formalnej (typograficznej, estetycznej) i merytorycznej dokumentu, należy więc zawsze respektować zasadę adekwatności gatunkowej.

Stosowanie powyższej zasady może być jednak w środowisku cyfrowym trudne, ponieważ spotykane w rzeczywistości układy formalne portali przekształcają się na tyle szybko, idąc oczywiście za rozwojem technologii i modą, że kodyfikacja ustalonego wzorca nie jest możliwa. Podstawą kodyfikacji gatunkowej jest natomiast stabilizacja schematów osiągnięta dzięki ich powtarzalności w czasie. Te dwie przeciwstawne tendencje nie znalazły jeszcze punktu równowagi w świecie cyfrowym. Można dodać, że nieostrość genologiczna charakteryzuje w szczególności sposób teksty dziennikarskie, którym gatunkowe etykiety przypisują sami autorzy lub redakcje, przeważnie według własnego mniemania (przykładem jest felieton albo blog dziennikarski).

Warto wreszcie odnieść się do kategorii *o b i e k t y w i z m u*, która w tekstach poświęconych ewaluacji zasobów cyfrowych i piśmienniczych pojawia się wielokrotnie. Otóż kategoria ta jest nieostra i trudna do zdefiniowania, a jej mechaniczne stosowanie obarczone jest ryzykiem poważnego błędu. W sensie filozoficznym obiektywność może być bowiem rozumiana jako ontologiczna niezależność przedmiotu od podmiotu poznania, dalej – jako niezależność epistemologiczna procesu poznania od woli, nastawienia czy innych właściwości podmiotu (w tym wypadku namiastką obiektywizmu jest intersubiektywność), bywa wreszcie obiektywność synonimem *b e z s t r o n n o ś c i*, stając się tym samym kategorią nie tyle poznawczą, co etyczną i aksjologiczną. Biorąc pod uwagę powyższe, wyrażenie „obiektywny dokument” albo wymaga uszczegółowienia kategorii obiektywizmu, albo, jako wieloznaczne, przestaje być relewantne dla rzeczowej analizy.

Postać oceny

Ocena dokumentu powinna składać się z części opisowej i liczbowej. Część opisowa przedstawia niekwantyfikowalne (niemierzalne, jakościowe) cechy dokumentu, natomiast wskaźnik wyraża właściwości mierzalne. Wskaźniki liczbowe nabierają w kontekście oceny dokumentów szczególnego znaczenia, ponieważ pozwalają na zobiektywizowane porównania, syntezy i uogólnienia. Poprawnie skonstruowane wskaźniki powinny być unormowane (przedział i możliwy przebieg), a ich sens powinien być zrozumiały dla użytkownika i podlegać jakiejś formie weryfikacji. Stosowanie wskaźników liczbowych ułatwia ich liniowa charakterystyka. Liniowość sprawia, że jeżeli wartość wskaźnika dla dokumentu A jest n -krotnie wyższa (lub niższa), niż dla dokumentu B, to ze względu na przyjęte kryterium dokument A n -krotnie różni się od B.

Formularz oceny⁸

Przedstawiony dalej formularz zawiera listę 20 cech dokumentu, uznanych przez Autora za istotne dla jego oceny. Stosownie do przypadku odrębnie traktowano dokumenty drukowane i cyfrowe. Niektóre z wymienionych parametrów są inherentne (niezależne od kontekstu), inne relacyjne (kontekstowe), natomiast wszystkie są mierzalne i kwantyfikowalne. Dzięki temu możliwe jest stworzenie jednego ogólnego wskaźnika oceny, agregującego metodą addytywną wartości otrzymane dla poszczególnych kategorii. W praktyce badawczej można na przykład przyporządkować każdemu parametrowi skalę liczbową od zera do dziesięciu, dzięki czemu rozpiętość sumarycznych ocen dla konkretnego dokumentu wynosiłaby od zera do wartości powstałej przez przemnożenie liczby uwzględnionych cech przez dziesięć. Warto zauważyć, że nie w każdym przypadku należy stosować wszystkie parametry oceny. Nie wynika to jednak bezpośrednio z wielkiego zróżnicowania typologicznego dokumentów, ale z rozdrobnienia parametrów oceny, które służy temu, by tak zdefiniowany wskaźnik był możliwie ogólny i elastyczny w zastosowaniu. Można także założyć, że istotność poszczególnych kategorii nie będzie zawsze jednakowa (niektóre parametry mogą być uznane za ważniejsze, inne za mniej ważne). Wówczas podczas sumowania należy zastosować dla każdego parametru odpowiednią wagę, czyli mnożnik różny od jedności. Warto wreszcie podkreślić, że dokumenty porównywane na podstawie tego formularza ocen muszą być do siebie podobne pod względem genologicznym, ponieważ tylko istnienie chociażby minimalnej bazy porównawczej pozwala na sensowną interpretację wyniku.

1. Stopień wykorzystania dokumentu

Nośnik cyfrowy

Do pomiaru można wykorzystać statystyki efektywnych połączeń ze stroną (wzbogacone o topografię kliknięć, o ile odpowiednie narzędzie jest zaimple-

⁸ Inne formularze ocen zostały omówione lub wymienione m.in. w pracach Bożeny Bednarek-Michalskiej (2007) oraz Marii Kocójowej (2009).

mentowane), liczbę odsyłaczy z innych stron, liczbę wyszukiwań, liczbę ściągnięć dokumentu, pozycję w rankingu wielkich wyszukiwarek.

Druk

Do pomiaru stopnia wykorzystania dokumentu stosuje się dane o nakładach i statystyki wypożyczeń.

2. Prestiż instytucji sprawczej

Nośnik cyfrowy i druk

Zarówno w odniesieniu do dokumentów cyfrowych, jak i drukowanych, ocena powinna być wypadkową następujących zmiennych: wiek instytucji sprawczej, jej usytuowanie (zarówno geograficzne, jak i organizacyjne), wielkość aktywów i bieżąca sytuacja ekonomiczna, liczba odbiorców publikacji, postrzeganie instytucji sprawczej przez otoczenie (rynek, odbiorców).

3. Obiektywizm

Nośnik cyfrowy i druk

Jak wyżej wspomniano, kryterium to jest w wypadku tekstu cyfrowego i drukowanego wysoce problematyczne, dotyczy bowiem ontologicznego statusu treści dokumentu, ale także uwarunkowań pragmatykomunikacyjnych, takich jak intencje autora, indywidualne oczekiwania odbiorcy i ogólny kontekst odczytania. Kategorię obiektywizmu należy więc albo jasno zdefiniować, albo z niej całkowicie zrezygnować.

4. Wiarygodność autora

Nośnik elektroniczny

W sieci Internet kryterium wiarygodności można stosować w sposób łatwy i skuteczny, ponieważ informacja o autorze zwykle zawarta jest w wielu źródłach (dotyczy to także replik cyfrowych). Należy jedynie poprawnie rozpoznać teksty autopromocyjne (na przykład biografie pisane przez wydawców), których celem jest wykreowanie pozytywnego wizerunku autora, i teksty pochodzące ze źródeł bezstronnych.

Druk

W przypadku dokumentów drukowanych wiarygodność również podlega weryfikacji, lecz proces ten jest powolny, a w odniesieniu do osób lub instytucji o krótkim okresie działalności może być niemożliwy. Znacznie łatwiej, niż w przypadku nośników elektronicznych, jest także wykreować pozytywny wizerunek autora, ponieważ druk podlega ściślejszej kontroli i łatwiej jest blokować niepożądane informacje.

5. Cechy typograficzne

Nośnik elektroniczny

Nieustająca ewolucja technologiczna zdążająca w kierunku pełnej konwergencji mediów sprawia, że graficzne ukształtowanie dokumentu elektronicznego podlega stosunkowo szybkim zmianom. W istotny sposób odróżnia to środowisko Internetu od statycznych w swej formie dokumentów tradycyjnych. Z tego względu typografia dokumentu elektronicznego, a szerzej typografia nowych mediów, obejmuje obszerny i nie do końca sprecyzowany zestaw cech i kryteriów. Niektóre z nich, na przykład czytelność pisma (determinowana krojem, kolorem, wielkością i stylem czcionki), logika i estetyka układu akapitów, symetria układu bloków graficznych i tekstowych, harmonia barw oraz intuicyjne poczucie ładu typograficznego, bezspornie podlegają ocenie jakościowej, a dodatkowo mogą być także parametryzowane ilościowo. Do tego dochodzi jednak obecność na ekranie komputera elementów dynamicznych, które podlegają ciągłej zmianie, tak pod względem zawartości, jak i formy (chodzi na przykład o tzw. pływające ramki z treściami reklamowymi). Dodatkowo na proces ewaluacji typografii cyfrowej wpływa zawartość strony lub dokumentu, ponieważ w pewnych granicach determinuje ona cechy formalne. Jeśli więc oceniający odwołuje się do jakiegoś wzorca formalnego, musi brać pod uwagę jego gatunkową adekwatność. Na przykład stronę banku powinno się odnosić do wzorca strony WWW instytucji finansowej, a nie portalu informacyjnego.

Druk

Zasady tradycyjnej typografii zostały wypracowane i utrwalone w wielowiekowym procesie rozwoju technik drukarskich i w praktyce edytorskiej. Dzięki temu zestaw wzorców typograficznych (kroje pism, interlinia, układ akapitów, paginy żywe, elementy ozdobne itp.) jest względnie ustabilizowany i podlega stosunkowo jasnym ocenom jakościowym i ilościowym.

6. Intuicja ekspercka

Nośnik elektroniczny i druk

Ocena taka może mieć postać recenzji lub innej wypowiedzi opisowej, przedstawia wrażenia specjalisty i jego ogólną ewaluację opartą na oglądzie i intuicji (analizy szczegółowe opierają się na pozostałych punktach tego zestawienia). Sama forma udostępnienia może mieć charakter publiczny (np. wpis na blogu, tekst o cechach felietonu) lub niepubliczny (na przykład sekcja zamówionego raportu ewaluacyjnego, mówiąca o „ogólnym wrażeniu”).

7. Vox populi, czyli intuicja użytkowników

Nośnik elektroniczny

Przez analogię do intuicyjnej oceny eksperckiej można w podobny sposób wykorzystać intuicję zwykłych użytkowników informacji. Proces takiej oceny widoczny jest w postaci wpisów, pojawiających się na liście komentarzy pod dokumentem lub na liście dyskusyjnej. Z uwagi na anonimowy charakter forów

internetowych zagrożeniem fałszującym uśredniony wynik są wpisy wysyłane na zamówienie, a więc noszące jedynie pozory obiektywizmu.

Druk

Dla dokumentów drukowanych ocena taka jest w praktyce trudna do przeprowadzenia. Można wprawdzie wykorzystać do tego celu techniki ankietowe, jednak barierą jest ich wysoki koszt i opóźnienie w stosunku do samego aktu edycji dokumentu.

8. Interaktywność, komunikacja z użytkownikiem

Nośnik elektroniczny

Przedmiotem oceny jest dostępność i jakość usług, pozwalających użytkownikowi na interakcję z twórcą strony. W szczególności chodzi o forum dyskusyjne, adres serwisu technicznego, adres zwrotny (lub email, telefon itp.) instytucji sprawczej, kanały RSS, oferta newslettera, formularz kontaktowy, dodatki wynikające ze specyficznej treści dokumentu (fotografie i/lub CV osób, odsyłacze do ich blogów itp.). Jednym z parametrów badanych przy ocenie stopnia interaktywności dokumentu sieciowego jest czas reakcji na pytanie internauty przesłane za pośrednictwem różnych kanałów.

Druk

Komunikacja zwrotna w tradycyjnych dokumentach praktycznie nie istnieje, co wynika z ich statycznego charakteru. Wyjątkiem od tej reguły są wydawnictwa prasowe, zawierające sekcje, w których umieszczane są odpowiedzi na listy czytelników lub polemiki innych autorów.

9. Nawigacja

Nośnik elektroniczny

Ocena nawigacji obejmuje m.in. klarowny status i hierarchię podstron, link do strony głównej z każdego poziomu, link powrotu do wcześniejszego ekranu, mapę serwisu, intuicyjność pragmatycznej oraz logikę układu informacji.

Druk

Kryterium to stosuje się w zasadzie wyłącznie do dokumentów elektronicznych, ponieważ funkcja nawigacji mieści w sobie element interaktywności i hipertekstowości. Statycznym pierwowzorem i odpowiednikiem nawigacji w dokumentach naukowych lub prasowych jest spis treści, sieć odsyłaczy, skorygowidz oraz żywa pagina.

10. Metadane

Nośnik elektroniczny

Do cech formalnych o charakterze metainformacyjnym zaliczyć można mapę strony, narzędzia przeszukiwawcze zasobów bieżących i archiwalnych oraz metatagi (słowa kluczowe), charakteryzujące dokument sieciowy jako całość, ułatwiające m.in. pozycjonowanie w wyszukiwarkach.

Druk

Do metadanych dokumentu drukowanego można zaliczyć podstawowe cechy formalne, czyli tytuł, nazwiska autorów, miejsce wydania, instytucję sprawczą, a dodatkowo streszczenia, bibliografie, indeksy, skorowidze i abstrakty.

11. Zasada adekwatności gatunkowej

Nośnik elektroniczny

Ukształtowanie graficzne i formalne dokumentu powinno odpowiadać jego charakterystyce genologicznej. Ocena zasobu musi więc uwzględniać stopień adekwatności formy i gatunku. Niestety klasyfikacja stron WWW i innych zasobów elektronicznych jest nieostra i w zasadzie mogłaby być tematem osobnej, obszernej dysertacji (por. Badre, Laskowski 2001; Askehave, Nielsen 2004; Garzone 2007; Chudziński 2008, Dutko 2007). Sprawę dodatkowo komplikuje fakt istnienia wielu kryteriów klasyfikacyjnych i typologii użytkowych, tworzonych *ad hoc* przez osoby zarządzające uniwersum dokumentów cyfrowych. Wśród najbardziej typowych odmian gatunkowych stron WWW wyróżnić można portale ogólnoinformacyjne, tematyczne, biznesowe, administracyjne, edukacyjne, handlowe (aukcyjne) i prywatne. Z kolei w ramach tych odmian wyróżnić należy bardzo liczne, nierzadko krzyżujące się pododmiany. Pamiętać wreszcie warto, że zasada adekwatności gatunkowej dotyczy także zawartości ulotnej, czyli formy i treści krótkookresowo wyświetlanych reklam lub ogłoszeń. Kryterium powyższe uznać więc należy za ważne, lecz w odniesieniu do przestrzeni cyfrowej, dość intuicyjne.

Druk

Kryterium spójności gatunkowej stosuje się także do dokumentów drukowanych, jednak z uwagi na to, że piśmiennictwo tradycyjne jest znacznie bardziej dojrzałe i lepiej uporządkowane, a proces tworzenia takich dokumentów jest w znacznym procencie domeną profesjonalistów, przestrzeń potencjalnych wariantów (a więc i błędów) jest bardziej ograniczona.

12. Poprawność językowa

Nośnik elektroniczny i druk

Kryterium to jest czytelne i w znacznym stopniu intuicyjne, musi jednak uwzględniać fakt, iż poziom poprawności językowej oraz dobór właściwego stylu powinny odpowiadać rodzajowi dokumentu lub całego portalu. Jeżeli dokument będzie imitacją mowy potocznej (np. blog), reguły normatywne będą inne, niż ma to miejsce w przypadku dokumentów naukowych czy informacyjnych.

13. Język publikacji

Nośnik elektroniczny

Języki światowe podnoszą prestiż publikacji, jej zasięg i w jakimś sensie wartość komunikacyjną. Widać to na przykładzie wszystkich, a nie tylko nowych mediów. Jednak w odróżnieniu od dokumentów drukowanych, dokumenty

internetowe mogą już być automatycznie tłumaczone w czasie rzeczywistym, co osłabia znaczenie języka pierwowzoru (choćby prawdopodobnie nigdy nie wyeliminuje jego wpływu).

Druk

Język pozostaje w tym wypadku istotnym kryterium oceny. W pewnych kontekstach wyżej oceniane są publikacje w językach światowych, niżej w językach o zasięgu lokalnym.

14. Uwiarygodnienie

Nośnik elektroniczny

Uwiarygodnienie dotyczy w pierwszym rzędzie dokumentów o charakterze reklamowo-promocyjnym i komercyjnym. Dokonuje się poprzez uwidocznienie prestiżowych certyfikatów lub akredytacji, a także informację o nagrodach, rekomendacjach i/lub innych wyróżnieniach. W przypadku czasopism naukowych pośrednio funkcję uwiarygodniającą mogą pełnić informacje o indeksowaniu w prestiżowych bazach lub wskaźniki wpływu (przedstawione dalej jako osobne kategorie).

Druk

Treść pojęcia uwiarygodnienia jest taka sama, jak w przypadku dokumentu elektronicznego. Jednak zakres jego stosowalności jest mniejszy, ponieważ w przeciwieństwie do nowych mediów druk jest nośnikiem statycznym, oferującym gotowy produkt, podczas gdy wiele rodzajów uwiarygodnienia pojawia się już *post factum* (na przykład nagrody) i nie może być w gotowym dokumencie uwidocznione.

15. Liczba cytowań

Nośnik elektroniczny i druk

Parametr ten uważany jest za najbardziej wiarygodny i efektywny w ocenie dokumentów naukowych. Niestety jego użycie jest bezproblemowe jedynie w stosunku do czasopism naukowych z list ISI Web of Science lub innych instytucji prowadzących regularną analizę cytowań. Ponieważ jednak większość piśmiennictwa nie podlega takim badaniom, zakres stosowalności wskaźnika jest ograniczony albo bardzo kosztowny. Jego niewątpliwą zaletą jest natomiast liczbowy charakter. Zbliżony charakter mają badania powołań na źródła informacji (np. agencje prasowe, tytuły czasopism), które prowadzi się na tekstach medialnych o charakterze nienaukowym.

16. Liczba odwołań

Nośnik elektroniczny

W obiegu medialnym wskaźnik ten może być definiowany jako uśrednienie liczby linków z innych stron WWW i/lub liczba efektywnych wejść z tych linków. Jego pomiarem trudnią się wyspecjalizowane instytucje prowadzące monitoring mediów.

Druk

Wskaźnik ten jest specyficzną cechą hipertekstu i w stosunku do dokumentów drukowanych powinien być raczej pominięty. Jego jedynymi odpowiednikami mogłyby być statyczne odwołania mające postać spisów publikacji konkretnego wydawnictwa lub serii.

17. Wskaźniki wpływu

Nośnik elektroniczny i druk

Wskaźnik ten dotyczy wyłącznie literatury naukowej, przeważnie wysokiego poziomu, i jest niezależny od nośnika. Jego znaczenie jest jednak istotne także w medioznawstwie, ponieważ w analogiczny sposób można obliczać *impact factor* źródeł informacji, takich jak agencje informacyjne (prasowe), konkretne czasopisma i inne źródła informacji.

18. Aktualność

Nośnik elektroniczny

Wskaźnik ten jest intuicyjnie dość oczywisty, opiera się bowiem na założeniu, zgodnie z którym informacja jest tym wartościowsza, im jest nowsza. W praktyce przedmiotem oceny są więc częstotliwość i regularność aktualizacji stron WWW.

Druk

W wypadku dokumentów drukowanych wskaźnik ten dotyczyć może jedynie prasy, gdzie przez aktualność należy rozumieć odstęp między czasem relacjonowanych zdarzeń a momentem ukazania się gazety lub czasopisma. Pośrednio parametr ten ma również związek z częstotliwością ukazywania się tytułu.

19. Indeksowanie

Nośnik elektroniczny i druk

Indeksowanie dotyczy w pierwszym rzędzie tekstów naukowych i jest niezależne od nośnika. Należy pod tym pojęciem rozumieć obecność periodyku w prestiżowych bazach abstraktów naukowych różnych instytucji, na przykład *Current Contents*, LLBA⁹, Index Copernicus¹⁰. Podobnie jak w przypadku wskaźników wpływu, rynek medialny także oferuje tutaj pewne analogie. Odpowiednikiem indeksowania byłaby obecność artykułów z danego czasopisma w prestiżowych przeglądach prasy.

⁹ Linguistics and Language Behavior Abstracts. [online]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.csa.com/factsheets/llba-set-c.php>>.

¹⁰ Index Copernicus International. [online]. Dostępny w World Wide Web: <<http://www.indexcopernicus.com/index.php?newlang=polish>>.

20. Realizacja misji

Nośnik elektroniczny i druk

Konkretne elementy misji mają charakter kontekstowy, zależą bowiem od przynależności gatunkowej dokumentu i jego zawartości. Na przykład w dokumentach o charakterze komercyjnym misja obejmuje określenie grup docelowych (cel akwizycyjny), prezentację oferty (cel sprzedażowy), edukację klienta (zamieszczenie słowników lub innych objaśnień) oraz tworzenie (utrwalanie) więzi z klientem poprzez programy lojalnościowe, darmowe usługi, implementacje usług komunikacji zwrotnej itp. Dokumenty edukacyjne będą natomiast w pierwszej kolejności eksponować jakość i wiarygodność proponowanej oferty, a w drugiej realizować inne cele (na przykład prezentację oferty, interakcję z odbiorcą komunikatu).

Literatura cytowana

1. Askehave I., Nielsen A. E.: *Web-mediated genres: a challenge to traditional genre theory*. Århus 2004.
2. Badre A., Laskowski S.: *The Cultural Context of Web Genres: Content vs. Style*. [online]. [dostęp 15.10.2011]. Dostępny w World Wide Web: <ftp://ftp.cc.gatech.edu/pub/gvu/tr/2001/01-01.pdf>.
3. Bednarek-Michalska B.: *Ocena jakości informacji elektronicznej. Pułapki sieci*. EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy 2007, nr 5 (86).
4. Chrząstek T.: *Strony WWW jako przedmiot badań medioznawczych*. W: *Książka Biblioteka Informacja. Między podziałami a wspólnotą*. Pod red. Jolanty Dzieńkowskiej. Kielce 2007, s. 545-551.
5. Daniłowicz C., Szarski H.: *Metoda oceny wartości merytorycznej czasopism naukowych na podstawie danych systemu SDI*. „Zagadnienia Naukoznawstwa” 1979, nr 1, s. 55-63.
6. Dutko M.: *Typografia stron WWW. Formy, funkcje, perspektywy*. Rozprawa doktorska, promotor prof. Małgorzata Komza. Wrocław, Uniwersytet Wrocławski, 2007.
7. Kocójowa M.: *Prawda o odesłaniach (linkach) w Internecie: z badań nad jakością piśmiennictwa komunikacji elektronicznej*. W: Krzysztof Migoń, Marta Skalska-Złat: *Uniwersum piśmiennictwa wobec komunikacji elektronicznej*. Wrocław 2009, s. 185-197.
8. Koniczna D.: *Bibliometryczna analiza publikacji cytowanych w czasopiśmie „Litteraria” w latach 1969-1999*. „Zagadnienia Naukoznawstwa” 2002, nr 38 (151-152), s. 137-145.
9. Marszakowa-Szajkiewicz I.: *Bibliometryczna analiza współczesnej nauki*. Katowice 1996.
10. Migoń K.: *Uniwersum piśmiennictwa, jego właściwości, granice i sposoby istnienia*. W: Krzysztof Migoń, Marta Skalska-Złat: *Uniwersum piśmiennictwa wobec komunikacji elektronicznej*. Wrocław 2009, s. 11-20.
11. Monastersky R.: *Liczba, która paraliżuje naukę. Impact factor – kiedyś prosta metoda tworzenia rankingów czasopism naukowych, dziś bezwzględne kryterium zatrudniania i przyznawania grantów*. EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny Bibliotekarzy 2006, nr 3 (73).
12. *Multimodality in corporate communication: web genres and discursive identity*. Pod red. Garzone Giuliana. Milano 2007.
13. Narojczyk K.: *Dokument elektroniczny i jego opis bibliograficzny w publikacjach humanistycznych*. Olsztyn 2005.
14. Pfeiffer R.: *Classical Scholarship*. Oxford 1968.
15. Prost E. K.: *Ocena wartości czasopism i publikacji*. „Forum Akademickie” 2000, nr 7/8, s. 43-46.
16. Pulikowski A.: *Kryteria oceny dokumentów wyszukiwanych w Internecie*. W: *Studia z informacji naukowej i dyscyplin pokrewnych*. Pod red. Elżbiety Gondek, Diany Pietruch-Reizes. Katowice 2007, s. 120-129.

17. Rahner K., Vorgrimler H.: *Mały słownik teologiczny*. Przekład T. Mieszkowski, P. Pachciarek. Warszawa 1987.
18. *Słownik wiedzy o mediach*. Pod red. Edwarda Chudzińskiego Warszawa 2008.
19. Twigge S.: *Ocena dokumentów elektronicznych*. W: *Archiwa w postaci cyfrowej*. Pod red. Ewy Rosowskiej. Warszawa 2003, s. 132-139.

Summary

The article concerns quality evaluation of documents in historical, comparative, and typological perspectives. The author revealed that documents (not only written ones) have been evaluated from the very beginning of a script culture. Nowadays such evaluation is needed in many disciplines and fields, like media and journalism, penal prosecution agencies, museums, and science. However, new media generated significant changes in evaluating processes. The opposition between an original and a copy has vanished, website personalization undermined a typographic system as a stable document's feature. The article includes also a proposed form of document evaluation.