

---

# Broker ubezpieczeń i broker informacji – ujęcie kompetencyjne

---

Głównym celem artykułu jest odpowiedź na pytanie o to, czy kompetencje brokerów informacji mogą występować również w innych typach usług brokerskich – przede wszystkim w brokieringu ubezpieczeń, a zatem – czy broker ubezpieczeń może być infobrokerem. Ponadto podjęto w tekście próbę wyodrębnienia kompetencji wspólnych dla omawianych dwóch typów działalności brokerskiej, przy czym położono nacisk głównie na kompetencje informacyjne, a także zwrócono uwagę na możliwość rozszerzenia zakresu kompetencji charakterystycznych dla specjalistów z obszaru ubezpieczeń.

Punktem wyjścia do rozwiązania powyższego problemu była dokładna analiza terminów określających powyższe specjalności. To one warunkują postrzeganie i rozumienie zawodów brokerskich w obrębie różnych branż i – co więcej – uzasadniają potrzebę rozwijania oraz nabywania nowych kompetencji pracowniczych. Obszar kompetencyjny, umiejętnościowy (tzw. *literacy*), podlega próbom definiowania i systematyzowania m.in. w obrębie oficjalnych dokumentów opracowywanych przez różne instytucje. W powyższej analizie jednymi z głównych źródeł były krajowe standardy kompetencji i kwalifikacji zawodowych opracowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

Problem kompetencji związany z działalnością brokerską zawiera także liczne odniesienia do regulacji w wymiarze ponadnarodowym. W artykule uwzględniono również procesy zachodzące w obszarze kompetencji (jak np. transferowalność).

**Słowa kluczowe:** infobrokering, kompetencje, metakompetencje, ubezpieczenia, transferowalność

Otrzymano: 2.08.2019

Zaakceptowano po recenzjach: 20.04.2020

DOI: 10.32088/0000\_15

## Wstęp

Celem artykułu jest próba odpowiedzi na pytania, czy broker ubezpieczeń może być brokerem informacji oraz czy kompetencje brokerów informacji mogą występować również w innych typach usług brokerskich (przede wszystkim w brokeryngu ubezpieczeń). Kompetencje stanowią jeden z najważniejszych elementów składowych w kulturze organizacyjnej współczesnych instytucji i przedsiębiorstw. Są także czynnikiem decydującym o atrakcyjności zawodowej jednostki, stąd na przestrzeni kilku ostatnich lat ukształtował się trend i niejako obowiązek nabywania różnego rodzaju nowych kompetencji.

O powszechności tego zjawiska świadczy chociażby liczba wyników w samej tylko wyszukiwarce Google. Po wpisaniu frazy „kompetencje szkolenia” otrzymujemy blisko 14 mln wyników<sup>1</sup>. Kompetencje cieszą się także dużym zainteresowaniem naukowców. Baza Scopus rejestruje ponad 267 tys. publikacji poświęconych tematyce związanej z umiejętnościami, Web of Science prawie 132 tys., a Google Scholar blisko 4 mln<sup>2</sup>. Liczby te świadczą o tym, że mamy do czynienia z zagadnieniem, którego nie można pomijać w odniesieniu do współczesnego świata, gdyż zwłaszcza kompetencje informacyjne (oraz cyfrowe) stanowią kluczowy składnik społeczeństwa wiedzy.

Mimo tak licznych publikacji na temat kompetencji wśród dostępnej literatury brakuje opracowań dotyczących relacji kompetencji brokerów informacji (infobrokerów) i brokerów ubezpieczeniowych, a także – przede wszystkim – informacyjnego obszaru ich działalności, który ma kluczowe znaczenie w realizacji obowiązków zawodowych. Pewien wyjątek stanowi artykuł Anny Pieczki pt. *Infobrokeryng w edukacji i informacji o ubezpieczeniach społecznych – możliwość czy konieczność?* (2019), w którym autorka zaprezentowała możliwości potencjalnego wykorzystania kompetencji infobrokerów w procesie edukowania o ubezpieczeniach społecznych<sup>3</sup>. Relacyjność kompetencyjna brokerów informacji i ubezpieczeń stanowi zatem niezbadany jeszcze obszar, mimo że na temat samego infobrokeryngu powstało już wiele opracowań, jak np. książki *Infobrokerstwo. Idee, koncepcje, rozwiązania praktyczne* pod red. Tadeusza Wojewódzkiego i Małgorzaty Kowalskiej (Gdańsk 2015), *Zawód infobroker. Polski rynek informacji* pod red. Sabiny Cisek i Anety Januszko-Szakiel (Kraków 2015) oraz artykuły, np. *Broker informacji – zawód z przyszłością czy zawód z przyszłości?* Barbary Szczepańskiej (2002), *Infobrokeryng w Polsce – wyniki badań w środowisku praktyków zawodu* Karoliny Nizioł (2010), *Specyfika rynku usług infobrokerskich w Polsce* Patrycji Hrabiec-Hojdy (2013) czy *Etyczny wymiar usług infobrokerskich w gospodarce opartej na wiedzy* Anny Waligórskiej-Kotfas (2016).

<sup>1</sup> Stan na 27.07.2019 r.

<sup>2</sup> Stan na 29.07.2019 r.

<sup>3</sup> Por. A. Pieczka, *Infobrokeryng w edukacji i informacji o ubezpieczeniach społecznych – możliwość czy konieczność?*, „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka” 2019, nr 1 (140), s. 71–87.

Przyjęta przez autorkę niniejszego artykułu perspektywa wspomnianej wyżej relacyjności zaimplikowała konieczność wykorzystania przede wszystkim dwóch metod badawczych: analizy treści (*content analysis*) oraz analizy i krytyki piśmiennictwa. Metoda pierwsza została wykorzystana w celu analizy oficjalnych dokumentów regulujących kwestie związane z kompetencjami i kwalifikacjami zawodowymi, takich jak *Europejskie ramy kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie*, *Polska Rama Kwalifikacji* oraz przede wszystkim *Krajowy standard kompetencji zawodowych* i *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych*.

Metoda analizy i krytyki piśmiennictwa znalazła z kolei zastosowanie podczas próby określenia stanu badań. Dzięki niej możliwe stało się także zarysowanie teoretycznego tła dla zagadnień omawianych w niniejszym artykule. Jak można zauważyć, w opracowaniu wykorzystano prace, które układają się w trzy główne nurty tematyczne: 1) infobrokering (i zagadnienia pokrewne); 2) ubezpieczenia społeczne; 3) kompetencje. W pierwszym nurcie uwzględniono przywołane już wcześniej publikacje i uznane za najbardziej adekwatne z punktu widzenia celu artykułu. Zasada adekwatności była stosowana także w przypadku obszaru ubezpieczeń. Autorka wybrała te publikacje, które jej zdaniem najlepiej odnosiły się do zagadnień związanych z kompetencjami w pracy brokera ubezpieczeń. Zaś co do ostatniego nurtu tematycznego zdecydowano się na opracowania zarówno polskie, jak i zagraniczne z różnych okresów. Choć dobór literatury w tym zakresie może wydawać się niejednorodny, przedstawia różne podejścia w dyskursie naukowym do kompetencji oraz ich roli i ewolucji.

## Czym są kompetencje?

Omawianie zagadnienia kompetencji wymaga wprawdzie uporządkowania definicyjnego, co nie jest łatwym zadaniem – pojęcie to bowiem jest złożone i niejednoznaczne<sup>4</sup>. Pótczośnie są one utożsamiane z umiejętnościami. Jest to jednak zbyt duże uproszczenie w odniesieniu do rozpatrywania kompetencji jako kwalifikacji zawodowych. W takim ujęciu stanowią one połączenie wiedzy, umiejętności oraz odpowiedzialności<sup>5</sup>, a także pewne uprawnienia i pełnomocnictwa, które tworzą zakres działania podmiotu<sup>6</sup>.

Termin „kompetencje” wprowadził do dyskursu naukowego w 1959 r. Robert H. White. W artykule *Motivation reconsidered: The concept of competence* opublikowanym w czasopiśmie „Psychological Review” zdefiniował je jako efektywne interakcje jednostki z otoczeniem<sup>7</sup>. Uważał, że leżą one u podstaw tzw. konceptu motywacyjnego, który zakłada, że istnieje motywacja do ich rozwijania i zdobywania osiągnięć. Wspomniana

4 B. Mikula, *W kierunku organizacji inteligentnych*, Kraków 2001, s. 50.

5 *Słownik języka polskiego*, red. M. Szymczak, Warszawa 1994, s. 977.

6 *Słownik języka polskiego*, red. E. Sobol, Warszawa 2005, s. 348.

7 R.H. White, *Motivation reconsidered: The concept of competence*, „Psychological Review” 1959, Vol. 66, s. 317.

potrzeba interakcji z otoczeniem charakteryzuje się skuteczną motywacją i jest ściśle związana z osobistym poczuciem efektywności.

W 1973 r. David McClelland napisał przełomowy artykuł zatytułowany *Testing for Competence Rather Than for Intelligence*. Skrytykował w nim dotychczasowe podejście, zakładające, że sukces zawodowy jest warunkowany przez inteligencję i wykształcenie. Zaproponował pomiar zmiennych osobowości, czyli kompetencji, jako swoistych czynników, które uwidaczniają się w konkretnych sytuacjach życiowych. Zaliczył do nich umiejętności komunikacyjne (*communication skills*), cierpliwość (*patience*), racjonalne ustalanie celów (*moderate goal setting*) oraz rozwój jednostki (*ego development*)<sup>8</sup>.

Dalsze badania nad kompetencjami przyniosły różne ich definicje. James L. Hayes stwierdził, że kompetencje zazwyczaj obejmują wiedzę, motywację, umiejętności społeczne i inne<sup>9</sup>. Według Richarda E. Boyatzisa kompetencje związane są ze zdolnościami jednostki, ponieważ stanowią

potencjał istniejący w człowieku, prowadzący do takiego zachowania, które przyczynia się do zaspokojenia wymagań na danym stanowisku pracy w ramach parametrów otoczenia organizacji, co z kolei daje pożądane wyniki<sup>10</sup>.

Inni uczeni postrzegają kompetencje jako połączenie wiedzy praktycznej i teoretycznej, umiejętności poznawczych, zachowań oraz wartości, również jako odpowiednie przygotowanie do pełnienia określonej roli. Jeśli ktoś jest w stanie osiągnąć wymagany poziom biegłości, oznacza to, że jest „kompetentny” w danej dziedzinie<sup>11</sup>.

Różnorodność definicji przyczyniła się do tego, że kompetencje doczekały się także różnych typologii. Tomasz Rostkowski wskazał na istnienie ośmiu typów kompetencji związanych z:

- 1) uzdolnieniami – pracownik ma potencjał i możliwości, aby zdobywać nowe kompetencje;
- 2) umiejętnościami i zdolnościami – pracownik wie, że istnieją takie czynniki, które są niezbędne dla osiągnięcia sukcesu;
- 3) wiedzą – pracownik jest przygotowany do pracy w ramach zawodu, stanowiska, firmy itd.;
- 4) potencjałem fizycznym – pracownik ma sprawność fizyczną, wyczerpane zmysły oraz zdolności psychofizyczne;
- 5) stylami działania – pracownik umie planować i organizować oraz definiować zasoby potrzebne do realizacji zadań;
- 6) osobowością – pracownik jest częścią społeczności i społeczeństwa, podejmuje interakcje z innymi;

<sup>8</sup> D.C. McClelland, *Testing for competence rather than for „intelligence”*, „American Psychologist” 1973, Vol. 28, s. 9–10.

<sup>9</sup> J.L. Hayes, *A new look at managerial competence: the AMA model of worthy performance*, „Management Review” 1979, Vol. 68, Issue 11, s. 2–3.

<sup>10</sup> R.E. Boyatzis, *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, New York 1982, s. 18.

<sup>11</sup> W. Furmanek, *Kompetencje – próba określenia pojęcia*, „Edukacja Ogólnotechniczna” 1997, nr 7, s. 14.

- 7) zasadami i wartościami – pracownik umie odwoływać się do pełnionych przez siebie ról i uzasadnia swoje wybory;
- 8) zainteresowaniami – pracownik wie, że jego hobby może wpływać na zadania realizowane w miejscu pracy<sup>12</sup>.

Inną typologię zaproponował Grzegorz Filipowicz. Wyróżnił on dwie główne grupy kompetencji: bazowe oraz wykonawcze. Do pierwszej z nich zaliczył kompetencje poznawcze (rozwiązywalność problemów, otwartość i elastyczność myślenia), społeczne (relacyjność z innymi, wywieranie wpływu, kultura osobista) oraz osobiste (radzenie sobie ze stresem, efektywność, pewność siebie itp.). W grupie drugiej umieścił kompetencje biznesowe (orientacja w branży, techniki sprzedaży), firmowe (znajomość języków, wiedza zawodowa, etyka) i menedżerskie (budowanie zespołu, strategiczność myślenia, zmienność)<sup>13</sup>.

W odróżnieniu od T. Rostkowskiego oraz G. Filipowicza, Françoise Delamare Le Deist i Jonathan Winterton wyodrębnili cztery typy kompetencji: poznawcze (kognitywne) – powiązane z postrzeganiem, rozumieniem, analizowaniem i zapamiętywaniem; społeczne – polegające na budowaniu i utrzymywaniu relacji; funkcjonalne – odnoszące się do jakości działań i specyfiki pracy; a także metakompetencje – warunkujące zdolność uczenia się i realizację celów<sup>14</sup>.

Z kolei Tadeusz Oleksyn wyróżnił pięć rodzajów kompetencji: organizacyjne (istotne dla działania podmiotu), zawodowe (niezbędne dla danej profesji), stanowiskowe (warunkujące działalność zawodową na danym stanowisku, niezależnie od tego, kto jest na nim zatrudniony), indywidualne (posiadane przez jednostkę) oraz potencjalne (takie, które każdy może nabyć w celu efektywniejszego wykonywania obowiązków zawodowych)<sup>15</sup>.

Analizując powyższe definicje i typologie, można zauważyć, że na przestrzeni lat ukonstytuowały się dwa nurty. Jeden z nich odnosi się do codziennego (niekoniecznie zawodowego) życia jednostki, w którym realizuje ona zadania dzięki posiadanym umiejętnościom, jak chociażby sprawdzanie rozkładu jazdy. Obszar ten nie podlega ścisłej formalizacji, choć może być przedmiotem ogólnie przyjętych wytycznych. Do tego nurtu należą prace m.in. R.H. White'a, D. McClellanda czy J.L. Hayesa. Drugi nurt, którego reprezentantem był np. R.E. Boyatzis, ma ścisły związek z działalnością zawodową, podlegającą regulacjom instytucjonalnym i organizacyjnym.

W związku z powyższym niezbędne jest także uściślenie zależności pomiędzy kompetencjami a kwalifikacjami zawodowymi. Kwalifikacje są definiowane jako potencjał,

indywidualny układ wiadomości, umiejętności i postaw, warunkujący wykonanie określonych zadań zawodowych<sup>16</sup>.

12 T. Rostkowski, *Kompetencje jako jakość zarządzania zasobami ludzkimi* [w:] *Jakość zasobów firmy. Kultura, kompetencje, konkurencyjność*, red. A. Sajakiewicz, Warszawa 2002, s. 89–97.

13 G. Filipowicz, *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Warszawa 2004, s. 38.

14 F. Delamare Le Deist, J. Winterton, *What Is Competence?*, „Human Resource Development International” 2005, Vol. 8, No. 1, s. 35.

15 T. Oleksyn, *Zarządzanie kompetencjami. Teoria i praktyka*, Kraków 2006, s. 19.

16 J. Orczyk, *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3–4, s. 27.

## W świetle aktów prawnych

kwalifikacje są formalnym rezultatem procesu oceny i walidacji prowadzonego przez właściwy organ i zazwyczaj przyjmują formę dokumentów, takich jak świadectwa lub dyplomy. Stwierdzają one, że dana osoba osiągnęła efekty uczenia się zgodne z określonymi standardami. Te efekty uczenia się można osiągnąć na różne sposoby, poprzez edukację formalną, pozaformalną lub uczenie się nieformalne, w kontekście krajowym bądź międzynarodowym<sup>17</sup>.

Kwalifikacje należy zatem interpretować jako wszelkiego rodzaju formalnie potwierdzone umiejętności nabyte w trakcie edukacji, szkoleń, staży, praktyk itd. Z kolei kompetencje mają charakter „miękki”, są obszerniejsze znaczeniowo<sup>18</sup> i utożsamiane chociażby ze zdolnościami jednostki, jej predyspozycjami. Jedne i drugie są ze sobą połączone – do zdobywania kwalifikacji potrzebne są odpowiednie kompetencje, które z kolei mogą być rozwijane dzięki określonym kwalifikacjom. Są to zagadnienia o tyle ważne, że ta „relacyjność” jest widoczna chociażby w takich zawodach jak broker ubezpieczeniowy i infobroker.

Formalne uwarunkowania kompetencji i kwalifikacji zawodowych w Polsce, czyli Krajowe Ramy Kwalifikacji (KRK), inaczej: Polskie Ramy Kwalifikacji (PRK), wynikają z Europejskich Ram Kwalifikacji (ERK). Ich funkcjonowanie jest ściśle związane z rozwojem gospodarki opartej na wiedzy i potrzebą efektywnego zarządzania tym cennym zasobem. Obejmują osiem stopni i są scharakteryzowane jako:

- I – podstawowa wiedza ogólna nabywana podczas obowiązkowej edukacji, rozwój bazowych umiejętności do realizacji prostych zadań, bezpośredni nadzór w zorganizowanym kontekście;
- II – podstawowa wiedza w danej dziedzinie, zasadnicze umiejętności potrzebne do korzystania z istotnych informacji, nadzór i autonomia;
- III – wiedza na temat faktów, procesów i pojęć w danej dziedzinie; umiejętności potrzebne do wybierania i stosowania podstawowych narzędzi, informacji i materiałów; dostosowanie zachowania do okoliczności, odpowiedzialność za pracę;
- IV – znajomość szerszego kontekstu danej dziedziny; generowanie rozwiązań dla wskazanej specjalizacji, samodzielność, nadzorowanie innych, ocenianie;
- V – obszerna wiedza specjalistyczna w danej dziedzinie; kreatywne rozwiązywanie abstrakcyjnych problemów, radzenie sobie z nieprzewidywalnymi zmianami, rozwój osiągnięć;
- VI – zaawansowana wiedza krytyczna; biegłość i innowacyjność przy nieprzewidywalnych zmianach, odpowiedzialność za decyzje w nieoczekiwanych sytuacjach, zarządzanie projektami, odpowiedzialność za rozwój innych jednostek;
- VII – wysoko wyspecjalizowana wiedza w danej dziedzinie; świadomość krytyczna, innowacyjne tworzenie nowej wiedzy i procedur, nowe podejścia strategiczne, udział w rozwoju kognitywnym i praktycznym;

<sup>17</sup> Zalecenie Rady z dnia 22 maja 2017 r. w sprawie europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie i uchylające zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (2017/C 189/03).

<sup>18</sup> J. Berek, *Identyfikacja pożądaných kompetencji pracowników na przykładzie przedsiębiorstw branży lotniczej regionu bielsko-bialskiego*, „Zeszyty Naukowe MWSE w Tarnowie” 2016, nr 1 (29), s. 20.

- VIII – najbardziej zaawansowana wiedza w danej dziedzinie oraz relacyjność innych; zaawansowana synteza i ocena w krytycznych problemach, określanie wiedzy, autorytet i innowacyjność, etyka i autonomia, zaangażowanie w rozwój procesów<sup>19</sup>.

Dodatkowo PRK obejmuje także drugi poziom, w którym znajdują się uszczegółowienia dla poziomu pierwszego (ERK)<sup>20</sup>.

## Broker informacji i broker ubezpieczeń – istota zawodów

Analizując problem kompetencji brokerskich, warto na początku zastanowić się, jakie obszary działalności są reprezentowane przez przedstawicieli powyższych zawodów i – przede wszystkim – jak są one definiowane. Na gruncie polskim informacji na ten temat dostarcza szereg opracowań naukowych, a ponadto *Krajowy standard kompetencji zawodowych* oraz *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych*. Jak zatem w świetle powyższych dokumentów są definiowani brokerzy informacji i ubezpieczeń?

Jeśli chodzi o infobrokerów, są oni definiowani jako niezależni pośrednicy świadczący odpłatnie usługi informacyjne na zlecenie klienta, z zachowaniem zasad etycznych oraz przestrzeganiem prawa<sup>21</sup>. Jak wskazuje Tadeusz Wojewódzki za Sabiną Cisek, łączne spełnienie pięciu warunków przez brokera informacji wyróżnia jego profesję spośród innych zawodów informacyjnych. Są to:

- 1) pośrednictwo w formie usługi informacyjnej, 2) niezależność gospodarcza, 3) odpłatność usługi, 4) produkt w postaci usługi, 5) legalność źródeł informacji<sup>22</sup>.

W swoim zawodzie, polegającym głównie na poszukiwaniu, pozyskiwaniu, selekcji i przetwarzaniu informacji, korzystają przede wszystkim z technologii informacyjno-komunikacyjnych<sup>23</sup>, choć nie tylko, zaś

sednem pracy infobrokerskiej jest akredytacja informacji wykorzystanej do realizacji zlecenia wyszukiwawczego na zadany temat<sup>24</sup>.

19 *Europejskie ramy kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie*, [http://web.archive.org/web/20111216115209if\\_/http://ec.europa.eu:80/education/pub/pdf/general/eqf/broch\\_pl.pdf](http://web.archive.org/web/20111216115209if_/http://ec.europa.eu:80/education/pub/pdf/general/eqf/broch_pl.pdf) (16.06.2019).

20 *Polska Rama Kwalifikacji*, <http://www.kwalifikacje.gov.pl/polska-rama-kwalifikacji> (16.06.2019).

21 K. Nizioł, *Infobrokering w Polsce – wyniki badań w środowisku praktyków zawodu*, „PTINT. Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2010, nr 4 (72), s. 4.

22 T. Wojewódzki, *Infobrokerstwo systemowe – kontekst niezbędności infobrokerskiej roboty* [w:] *Zawód infobroker. Polski rynek informacji*, red. S. Cisek, A. Januszko-Szakiel, Warszawa 2015, s. 156.

23 M. Klisowska, „Infobroker” vs „badacz”. *O e-determinantach (nie)efektywności transferu wiedzy fizycznej* [w:] *Człowiek – Media – Edukacja*, red. J. Morbitzer, E. Musiał, Kraków 2013, s. 207.

24 H. Batorowska, *Analitik w środowisku walki o dominację i przetrwanie* [w:] *Walka informacyjna. Uwarunkowania – incydenty – użyczenia*, red. H. Batorowska, Kraków 2017, s. 184.

Co więcej, zadaniem infobrokera jest wydobycie najważniejszych danych, według uprzednio opracowanej strategii wyszukiwawczej i ściśle określonych kryteriów<sup>25</sup>. Broker informacji jest także określany jako infobroker, profesjonalista informacji lub niezależny profesjonalista informacji (IIP – *Independent Information Professional*), *cybrarian* (z połączenia słów *cyber* i *librarian*), *data dealer*, *freelance librarian*, niezależny researcher (*independent researcher*), broker wiedzy (*knowledge broker*)<sup>26</sup> oraz analityk<sup>27</sup>. Trzeba w tym miejscu podkreślić, że nie sprzedaje on informacji (błędnie używany skrót myślowy), gdyż istnieje ona obiektywnie i nie jest niczyją własnością, ale usługę „pośredniczenia pomiędzy poszukującymi informacji a zasobami informacyjnymi”<sup>28</sup>. W erze informacji i wiedzy infobrokerzy jako specjaliści informacji

odgrywają wyjątkową rolę w gromadzeniu, organizowaniu, tworzeniu, analizowaniu, syntezy i koordynowaniu dostępu do najlepszych dostępnych źródeł informacji dla organizacji jako całości. Są liderami w opracowywaniu i wdrażaniu standardów etycznego i legalnego wykorzystywania informacji<sup>29</sup>.

Ważnym aspektem jest wykształcenie osób planujących karierę infobrokerską. *Krajowy standard kompetencji zawodowych* jednoznacznie wskazuje, że aby pracować w tym zawodzie, powinno się ukończyć

studia wyższe drugiego stopnia z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa lub pokrewne kierunki. Istnieje również możliwość ukończenia studiów podyplomowych (kierunek: broker informacji, infobrokering, zarządzanie informacją lub pokrewne)<sup>30</sup>.

Ważny jest również udział w szkoleniach, webinarach, seminariach, konferencjach itd., aby poszerzać swoją wiedzę i doskonalić umiejętności. Oferta edukacyjna dla potencjalnych infobrokerów jest dość szeroka<sup>31</sup>. Oprócz poziomu edukacji formalnej brokerzy informacji pozyskują wiedzę w obszarze społecznym oraz działalności zawodowej. Niezależnie od sposobu zdobycia edukacji istotne są trzy czynniki: kontekst sytuacyjny i środowiskowy, w którym funkcjonują ci specjaliści, znajomość reguł oraz umiejętność budowania przynależności do społeczności brokerów informacji, świadomość konieczności doskonalenia swoich umiejętności oraz warsztatu<sup>32</sup>.

25 A. Januszko-Szakiel, *Brokering informacyjny jako istotne ogniwo biznesu w dobie kryzysu gospodarczego* [w:] *Narzędzia zarządzania w obliczu kryzysu*, red. D. Fatuła, Kraków 2009, s. 36–37.

26 I. Bałos, S. Cisek, A. Januszko-Szakiel, *Wprowadzenie do infobrokeringu. Wybrane aspekty* [w:] *Zawód infobroker. Polski rynek informacji*, red. S. Cisek, A. Januszko-Szakiel, Warszawa 2015, s. 19.

27 H. Batorowska, *op. cit.*

28 *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Broker informacji (researcher) (262204)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (27.06.2019).

29 *Competencies for information professionals of the 21st century*, <http://infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf> (9.11.2019).

30 *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Broker informacji, op. cit.*

31 A. Tomasik, *Kształcenie brokerów informacji w Polsce*, „Elektroniczne czasopismo Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie” 2015, nr 7, s. 4–6.

32 V.M. Tucker, *Ways of Learning of Information Professionals: Concepts, Roles, and Strategies* [w:] *Informed Learning Applications: Insights from Research and Practice (Advances in Librarianship, Vol. 46)*, ed. K. Ranger, 2019, s. 53.



Jak już wcześniej wspomniano, każda usługa świadczona przez brokera informacji jest realizowana w oparciu na zasadach etycznych ustalonych przez *Association of Independent Information Professionals* (AIIP) [Stowarzyszenie Niezależnych Profesjonalistów Informacji]. Zgodnie z wytycznymi osoby pracujące jako infobrokerzy (zarówno samodzielnie, w agencjach infobrokerskich, jak i na stanowiskach infobrokerskich w firmach z różnych gałęzi gospodarki) są zobowiązane m.in. do:

- dbałości o dobre imię zawodu;
- bycia uczciwym, kompetentnym oraz dyskretnym;
- przekazywania informacji adekwatnej, aktualnej i zgodnej ze zleceniem klienta;
- udzielania klientowi informacji na temat wykorzystanych źródeł;
- przyjmowania zleceń zgodnych z prawem;
- zachowywania poufności;
- działania zgodnie z poszanowaniem praw autorskich;
- informowania klientów o ograniczeniach w realizacji usługi;
- utrzymywania kontaktów zawodowych z różnymi podmiotami;
- odpowiedzialności za współpracowników i przestrzeganie przez nich kodeksu<sup>33, 34</sup>.

Oprócz „tradycyjnych” brokerów informacji na rynku działają tzw. brokerzy systemowi, czyli specjaliści okazjonalnie, masowo i rutynowo wykonujący zadania informacyjne, „bez infobrokerskiej identyfikacji, bez przypisania im kompetencji istotnych profesjonalnie”<sup>35</sup>. Zdaniem T. Wojewódzkiego realizują oni zadania podobne do infobrokerskich i posiadają kompetencje zbliżone do brokerów informacji, jednak zredukowane do zarządczych czy informatycznych.

Jeśli zaś chodzi o brokera ubezpieczeń, to w świetle *Krajowych standardów kwalifikacji zawodowych* jest on definiowany jako pośrednik między klientem a towarzystwem ubezpieczeniowym. Doradza klientowi i działa w jego imieniu, oceniając ryzyko i analizując zagrożenia<sup>36</sup>. Obok agenta ubezpieczeniowego wchodzi w skład grupy zawodowej określanej jako pracownik ds. ubezpieczeń. Według *Krajowego standardu kompetencji zawodowych* jej przedstawiciele realizują działalność usługową, są najczęściej zatrudniani w agencjach ubezpieczeniowych i firmach brokerskich, salonach samochodowych i zakładach ubezpieczeń<sup>37</sup>. Pośredniczą przede wszystkim w zawieraniu umów. Polska Klasyfikacja Działalności (PKD) wyłączyła jednak z tej grupy obowiązkowe ubezpieczenia społeczne (mieszczą się one w kategorii 84.30.Z PKD).

33 B. Szczepańska, *Broker informacji – zawód z przyszłością czy zawód z przeszłości?*, „Biuletyn EBIB” 2002, nr 11, <http://www.ebib.pl/2002/40/szczepanska.php> (25.06.2019).

34 *Code of Ethical Business Practice*, <https://www.aiip.org/About/Professional-Standards> (25.06.2019).

35 T. Wojewódzki, *op. cit.*, s. 157.

36 *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych. Broker ubezpieczeniowy (341203)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KWALIFIKACJI%20ZAWODOWYCH/> (27.07.2019).

37 *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Pracownik ds. ubezpieczeń (431202)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (27.06.2019).

Pracownicy ds. ubezpieczeń, w tym także brokerzy ubezpieczeniowi, powinni posiadać wykształcenie średnie ogólne lub średnie zawodowe o kierunku związanym z ekonomią, marketingiem. Istotną funkcję w poszerzaniu ich kompetencji i kwalifikacji zawodowych pełnią również kursy oraz szkolenia. Do głównych zadań zawodowych brokerów ubezpieczeniowych należą m.in.:

- nawiązywanie kontaktów z klientami i pozyskiwanie informacji,
- przygotowanie i prezentacja oferty ubezpieczeniowej,
- wystawianie dokumentów ubezpieczeniowych i aktualizowanie danych klientów,
- kontakt mailowy i telefoniczny w zakresie ubezpieczeń,
- kontrola terminów odnawiania umów,
- przekazywanie dokumentacji do towarzystw ubezpieczeniowych,
- organizacja druków ubezpieczeniowych,
- zarządzanie danymi osobowymi w procedurze zawierania umowy ubezpieczeniowej,
- dbałość o stanowisko pracy z poszanowaniem przepisów bhp<sup>38</sup>.

## Kompetencje informacyjne w infobrokeringu i brokeringu ubezpieczeń

Każdy człowiek niezależnie od tego, czym się zajmuje, jest częścią przestrzeni informacyjnej. Pełni różne role: jest twórcą, odbiorcą i użytkownikiem. Jak podaje za Albertem Borgmannem Małgorzata Kisilowska, także informacje są różne – mogą dotyczyć rzeczywistości, służyć rzeczywistości oraz stanowić rzeczywistość<sup>39</sup>. Kompetencje informacyjne (*information literacy*) są zatem niezbędne do obcowania z informacją. Najbardziej uwidacznia się to w przypadku brokerów informacji i pracowników innych zawodów informacyjnych. Co więcej, znajduje to swoje odzwierciedlenie w postaci uporządkowanego standardu kompetencji brokerów informacji.

Jak już wcześniej sygnalizowano, kluczowe w działalności infobrokerskiej są – rzecz jasna – kompetencje informacyjne. Po pierwsze można je definiować w oparciu na istniejącym już dorobku teoretycznym (ujęcie węższe), w którym są one utożsamiane z wiedzą na temat wyszukiwania informacji, ich oceny oraz wykorzystania<sup>40</sup>. Po drugie, w szerszym ujęciu, warto zestawić je ze zjawiskiem, jakim jest zarządzanie informacją, a które to poniekąd wyznacza zakres kompetencyjny w działalności informacyjnej. Proces zarządzania informacją polega na tworzeniu, gromadzeniu, przechowywaniu, transferze, przetwarzaniu, wykorzystywaniu i udostępnianiu informacji<sup>41</sup>. Co więcej,

38 *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Pracownik ds. ubezpieczeń (431202)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (21.01.2020).

39 M. Kisilowska, *Kultura informacji*, Warszawa 2016, s. 92.

40 L. Derfert-Wolf, *Information literacy – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych*, „Biuletyn EBIB” 2005, nr 1 (62), <http://www.ebib.pl/2005/62/derfert.php> (9.11.2019).

41 W. Roman, *Podstawy zarządzania informacją*, Toruń 2012, s. 78.

zarządzanie informacjami identyfikuje się z tą dziedziną działalności przedsiębiorstwa, która polega na dostarczeniu użytkownikom informacji adekwatnych do ich potrzeb, a ponadto pełni funkcje, takie jak: planowanie potrzeb i zasobów informacyjnych, monitoring procesów informacyjnych, rozdział i kontrola zleceń, koordynacja pracy zespołów, sterowanie procesami techniki informacyjnej oraz nadzór informatyczny (bezpieczeństwo informacji)<sup>42</sup>. Warto w tym miejscu zauważyć, że w obrębie zarządzania informacją funkcjonuje zjawisko zarządzania informacją osobistą (ang. *personal information management* – PIM), które jest często odnoszone do *information literacy*, a nawet z nim utożsamiane<sup>43</sup>.

Podejmowane przez brokerów ubezpieczeniowych działania ograniczają się natomiast w sferze informacyjnej jedynie do analizowania i weryfikowania informacji otrzymanych od podmiotów, z którymi współpracują, transferu informacji o czynnościach, jakie musi podjąć klient, oraz na temat dokumentacji i jej przechowywania, a także gromadzenia danych. Broker ubezpieczeniowy wie także, jak posługiwać się narzędziami tradycyjnymi lub elektronicznymi dla gromadzenia danych i informacji<sup>44</sup>. Można zatem stwierdzić, że ich kompetencje informacyjne mają inny zakres.

Ważnym aspektem jest powiązanie kompetencji informacyjnych z cyfrowymi (*digital literacy*). Umiejętności umożliwiające poruszanie się w internecie i intranecie są niezbędne, aby specjaliści mieli globalny dostęp do wiedzy<sup>45</sup>. Ponadto, jak zauważyła A. Waligórska-Kotfas,

stopień przyswojenia kompetencji cyfrowych i umiejętność implementacji cyfrowej mądrości znajdują swoje bezpośrednie przełożenie w transformacji systemu stratyfikacji społecznej, w którym wyróżnić można następujące klasy społeczne: proletariat – ludzie niepotrafiący korzystać z ICT; digitariat – osoby używające ICT w sposób bezrefleksyjny, doraźny, bierny; kognitariat – osoby wykorzystujące ICT do przetwarzania danych i posiadające umiejętność dokonywania agregacji i selekcji<sup>46</sup>.

Nieumiejętne korzystanie z ICT może przyczynić się do powstania tzw. ryzyka cybernetycznego. Istnieją cztery jego źródła, które wynikają z działania ludzkiego (o charakterze celowym, np. kontrolowany wyciek danych, lub przypadkowym, jak nieuważne kliknięcie w niebezpieczny link), zakłócenia w pracy oprogramowania i sprzętu komputerowego, niewystarczającej efektywności procesów wewnątrz organizacji oraz

42 J. Czekaj, *Podstawy zarządzania informacją*, Kraków 2012, s. 34.

43 J. Jacques, *Personal Information Management and Organisation Competencies: A Review of Information Literacy Conceptual Frameworks and Standards* [w:] *Information Literacy in Everyday Life*, ECIL 2018, CCIS 989, red. S. Kurbanoğlu, S. Špiranec i in., 2019, s. 52.

44 *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych. Broker ubezpieczeniowy*, op. cit.

45 A.B. Abu Bakar, *So Near and Yet So Far: The Digital Divide among the Information Professionals* [w:] *Digital Libraries: Technology and Management of Indigenous Knowledge for Global Access. ICADL 2003. Lecture Notes in Computer Science, vol 2911*, ed. T.M.T. Sembok, H.B. Zaman i in., Berlin 2003, s. 312.

46 A. Waligórska-Kotfas, *Etyczny wymiar usług infobrokerskich w gospodarce opartej na wiedzy*, „Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne” 2016, nr 2 (3), s. 231.

niepożądanym zdarzeń zewnętrznych niezależnych od organizacji<sup>47</sup>. Jak się okazuje, ryzyko cybernetyczne jest zjawiskiem bardziej powszechnym, niż mogłoby się wydawać, i obecnym wszędzie tam, gdzie mamy do czynienia z informacją na nośnikach cyfrowych/elektronicznych, a więc także w pracy brokerów informacji i ubezpieczeń.

## Transferowalność kompetencji

Jednym z kluczowych procesów związanych z kompetencjami jest ich transferowalność. Kompetencje transferowalne to takie, które po pierwsze są związane z działalnością zawodową, przy czym miejsce zatrudnienia nie ma większego znaczenia. Po drugie cechują się potencjałem atrakcyjności, co oznacza, że zwiększają szansę na znalezienie lepszej pracy w przyszłości. Po trzecie stanowią grupę kompetencji, które mogą być przenoszone pomiędzy życiem osobistym a zawodowym<sup>48</sup>. Które z nich można uznać za transferowalne? Będą to np.:

rozwiązywanie problemów, komunikacja, analityczność, kreatywność, organizacja pracy, zespołowość, negocjacje, przewodzenie, świadomość biznesowa i rynkowa, orientacja na cele, precyzja, uczenie się, korzystanie z narzędzi ICT, zaangażowanie, budowanie własnego wizerunku, budowanie zrzeczeń i społeczności<sup>49</sup>,

a więc dotyczą wielu kompetencji miękkich.

Transferowalność kompetencji jest ściśle związana z rozwojem koncepcji gospodarki opartej na wiedzy, która jest także czynnikiem uzasadniającym istnienie podmiotów świadczących usługi informacyjne. Coraz wyraźniejsze stają się trendy połączone z tym procesem. Wzmocnienie transferowalności jest warunkowane treściami kształcenia, wzrostem znaczenia transferu wiedzy, przyrostem własnych inicjatyw szkoleniowych wewnątrz organizacji, dużą elastycznością kompetencji wynikającą ze zwiększonych oczekiwań pracodawców, dopasowaniem kompetencji transferowalnych do polityki strategicznej dotyczącej działalności na rynku gospodarczym<sup>50</sup>. Co więcej, przenikalność (transferowalność) kompetencji jest jedną z cech odzwierciedlających charakter rynku usług infobrokerskich<sup>51</sup>.

47 G. Strupczewski, *Ryzyko cybernetyczne jako wyzwanie dla branży ubezpieczeń w Polsce i na świecie*, „Finanse” 2017, nr 1, s. 254.

48 D. Turek, A. Wojtczuk-Turek, *Kompetencje transferowalne. Przegląd definicji, modeli i stanowisk teoretycznych* [w:] *Kompetencje transferowalne. Diagnoza, kształtowanie i zarządzanie*, red. S. Konarski, D. Turek, Warszawa 2010, s. 13–32.

49 M. Fryczyńska, *Kompetencje transferowalne i specyficzne w branży telekomunikacyjnej. Implikacje w perspektywie sieci społecznych*, „Organizacja i zarządzanie” 2013, nr 3 (23), s. 20–21.

50 A. Siejka, *Prognozowanie rozwoju kompetencji transferowalnych na rynku pracy* [w:] *Kompetencje transferowalne. Diagnoza, kształtowanie i zarządzanie*, red. S. Konarski, D. Turek, Warszawa 2010, s. 104–107.

51 P. Hrabiec-Hojda, *Specyfika rynku usług infobrokerskich w Polsce*, „Bibliotheca Nostra” 2013, nr 1 (31), s. 87–94.

Obok czynników wspomagających transferowalność istnieją także potencjalne bariery dla jej rozwoju. Można do nich zaliczyć np.: starzenie się społeczeństwa, brak jednolitości i równoważności w politykach państw członkowskich Unii Europejskiej związanych z edukacją i zatrudnieniem, zaniechanie prognozowania trendów, ignorowanie potrzeby wzmacniania transferowalności przez instytucje krajowe<sup>52</sup>.

Czy można w ogóle mówić o transferowalności w kontekście kompetencji informacyjnych, które są uniwersalne? Tak i może ona zachodzić na wszystkich trzech poziomach wskazanych przez Dariusza Turka i Agnieszkę Wojtczuk-Turek (por. tabela 1).

**Tabela 1.** Transferowalność kompetencji informacyjnych (uniwersalnych) w brokeringu ubezpieczeń

Lp.	Poziom transferowalności	Przykłady kompetencji/działań informacyjnych
1.	Życie zawodowe niezależne od miejsca pracy	znajomość narzędzi do wyszukiwania informacji, ewaluacja wiarygodności źródeł, selekcja informacji, komunikatywność
2.	Życie zawodowe niezależne od obszaru zawodowego (atrakcyjność dla pracodawcy)	znajomość strategii wyszukiwania informacji, znajomość kryteriów oceny jakości źródeł i zasobów informacyjnych, estetyka w syntezie informacji, znajomość zaawansowanych i profesjonalnych narzędzi do transferu informacji
3.	Z życia osobistego do zawodowego	utrzymywanie porządku w zgromadzonych informacjach, organizowanie danych według subiektywnych kryteriów, neutralna postawa wobec znajdowanych informacji (szeroko pojęte PIM)

Źródło: opracowanie własne

Co powyższe rozważania mają wspólnego z pracą brokera ubezpieczeń? Ze względów formalnych wskazanych powyżej broker ubezpieczeń nie jest infobrokerem w tradycyjnym rozumieniu tego zawodu. Jednak w świetle definicji zaproponowanej przez T. Wojewódzkiego może być (i często jest) infobrokerem systemowym. Broker ubezpieczeń, realizując działania informacyjne, posiada kompetencje zbliżone do infobrokerskich. Chodzi jednak o to, aby miał większą wiedzę na temat wykonywanych procesów informacyjnych i żeby były one bardziej uświadomione, a także by znał narzędzia przydatne w pracy infobrokerów. Po pierwsze w swojej praktyce informacyjnej może wykorzystywać znane modele, np. Big6Skills stworzony w 1990 r. przez Michaela B. Eisenberga i Roberta E. Berkowitza, Seven Faces of Information Literacy autorstwa Christine Susan Bruce z 1997 r. czy Seven Pillars of Information Literacy opracowany przez grupę SCONUL w 1999 r. Na co dzień broker ubezpieczeń może nie zastanawiać się nad procesem wyszukiwania informacji i tym, że np. model Big6Skills obejmuje sześć etapów (I – zdefiniowanie zadania, II – wybór strategii wyszukiwania, III – zlokalizowanie informacji i weryfikacja

<sup>52</sup> *Ibidem*, s. 110.

źródeł, IV – wykorzystanie informacji, V – synteza informacji, VI – ewaluacja procesu wyszukiwania).

Po drugie będzie miał większą świadomość na temat wiarygodności i jakości informacji (szczególnie elektronicznej), a także sposobów służących jej weryfikacji. Niezależnie od wykonywanego zawodu warto wiedzieć, że ocena jakości informacji może odbywać się za pomocą trzech metod: automatyczno-technicznej, statystycznej i jakościowo-heurystycznej<sup>53</sup>. Pierwsza z nich polega na analizie stron www, kodów źródłowych itp. Druga służy zgromadzeniu danych liczbowych i dokonaniu na ich podstawie analiz statystycznych za pomocą dostępnych narzędzi, np. Google Analytics. Trzecia metoda polega na analizie cech (atrybutów) informacji ważnych z punktu widzenia użytkownika. Służy do tego np. test CRAAP, który opracowała Sarah Blakeslee<sup>54</sup>. Jego nazwa została utworzona od pierwszych liter atrybutów określających jakość informacji: *currency* (aktualność), *relevance* (istotność: znaczenie informacji dla użytkownika), *authority* (odpowiedzialność: źródło), *accuracy* (dokładność: rzetelność, prawdziwość i prawidłowość treści) oraz *purpose* (cel: powód istnienia informacji). W każdej kategorii przyznaje się punkty od 1 do 10 (gdzie 1 oznacza najsłabszy stopień występowania danej cechy, a 10 – najsilniejszy). Jeśli chodzi o pytania związane z aktualnością, to obejmują one takie zagadnienia jak to, kiedy informacja została opublikowana, czy była aktualizowana, czy jest ona aktualna z punktu widzenia tematu, czy linki są przydatne (w przypadku źródeł elektronicznych). Rozważając istotność, sprawdza się, czy informacja jest związana z tematem lub odpowiada na postawione pytania, do kogo jest skierowana, czy znajduje się na właściwym poziomie w odniesieniu do potrzeb, czy użytkownik korzysta z wielu źródeł, zanim zdecyduje się na wybrane, oraz czy wykorzystałby dane źródło w opracowaniu naukowym. W obszarze odpowiedzialności istotne jest to, kto informację stworzył/ opublikował/ jest jej źródłem, czy została podana afiliacja autora, czy ma on odpowiednie kwalifikacje do zabierania głosu w temacie, czy są podane dane do kontaktu, czy na podstawie URL można coś stwierdzić o autorze lub źródle (w przypadku źródeł elektronicznych). Przy określaniu dokładności istotne są elementy, takie jak: pochodzenie informacji, czy są one poparte dowodami, czy poddano je weryfikacji, czy pozwalają się sprawdzić w innym źródle lub na podstawie osobistej wiedzy użytkownika, czy informacja jest subiektywna bądź neutralna oraz czy zawiera błędy ortograficzne, gramatyczne lub inne. W aspekcie celowości sprawdza się cel informacji, jasność intencji twórcy informacji, charakter informacji (fakt, opinia czy propaganda), czy zaprezentowany w niej punkt widzenia jest obiektywny, a także czy wynikają z niej polityczne, ideologiczne, kulturowe, religijne, instytucjonalne lub osobiste uprzedzenia. Ocena jakości informacji i źródeł może przyczynić się do zwiększenia ich wiarygodności, co jest jednym z wymogów stawianych brokerom ubezpieczeń<sup>55</sup>.

53 B. Bednarek-Michalska, *Ocena jakości informacji elektronicznej. Pułapki sieci*, [http://eprints.rclis.org/10011/1/bednarek\\_jakosc.pdf](http://eprints.rclis.org/10011/1/bednarek_jakosc.pdf) (9.11.2019).

54 S. Blakeslee, *The CRAAP Test*, „LOEX Quarterly” 2004, Vol. 31, Issue 3, Article 4, <https://commons.emich.edu/loexquarterly/vol31/iss3/4> (9.11.2019).

55 Por. *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych. Broker ubezpieczeniowy*, *op. cit.*

O poziomie świadczonych usług z zakresu brokeringu ubezpieczeń mogą świadczyć także umiejętności informacyjne związane z wizualizacją i opracowaniem danych, a przede wszystkim metody oraz narzędzia, jakie można wykorzystywać do tego celu. Oprócz tradycyjnej formy prospektów obejmujących oferty ubezpieczeniowe w pracy brokerów przydatne mogą okazać się infografiki czy mapy myśli. Metody te stanowią doskonałą alternatywę dla wspomnianych opracowań. Estetyka i spójność, które powinny znaleźć odzwierciedlenie w projektach, wpływają na postrzeganie brokera ubezpieczeń i jego podejście do realizowanego zlecenia. Aktualnie dostępne są różne narzędzia (również w wersji bezpłatnej), które umożliwiają efektowne (i efektywne) opracowanie informacji. Jeśli chodzi o mapy myśli, mogą to być na przykład MindMup czy Bubbl.us. Z kolei w przypadku infografik można korzystać z takich opcji, jak Canva, Piktochart czy Easelly. Znajomość nie tylko narzędzi, ale i zasad tworzenia map myśli i infografik zalicza się do transferowalnych kompetencji informacyjnych.

Powyższe przykłady umiejętności nie wyczerpują oczywiście całego ich katalogu. Mają jednak na celu pokazać, że oprócz kompetencji charakterystycznych dla zawodu brokera informacji istnieje szereg uniwersalnych kompetencji informacyjnych, które mogą być transmitowalne. Dokładniejszy wykaz umiejętności i zależności pomiędzy tymi dwiema profesjami brokerskimi został wskazany w tabeli 2.

Jak wynika z powyższej tabeli, istnieje pewien zakres kompetencji wspólnych dla infobrokerów i brokerów ubezpieczeń. Należy do nich np. aspekt pośredniczenia – w przypadku brokerów informacji dochodzi do niego między zasobem informacyjnym a klientem; broker ubezpieczeń pośredniczy między firmą ubezpieczeniową a klientem. Poza tym przedstawiciele obydwu zawodów przejawiają znajomość zasad z zakresu bezpieczeństwa informacji, a także znajomość źródeł informacji ważnych dla danej profesji i przepisów prawnych, które wyznaczają zakres ich działania. Przedstawiciele obu grup potrafią też korzystać z ICT, co w zasadzie jest jednym z wymogów pracy na wymienionych stanowiskach. Istotne różnice widać przede wszystkim w poziomie kompetencji infobrokerskich, które przejawiają się zróżnicowanym poziomem umiejętności (lub ich brakiem) w różnych aspektach związanych z procesami informacyjnymi oraz w kontekście potrzeb informacyjnych.

Rozpatrując aspekt cech zawodowych, warto zwrócić uwagę, że zarówno infobrokerzy, jak i brokerzy ubezpieczeniowi mogą wykazywać niezależność gospodarczą lub pracować w organizacji. Co więcej, obie profesje podlegają standaryzacji pod względem kompetencji i kwalifikacji zawodowych – broker informacji został opisany w *Krajowym standardzie kompetencji zawodowych*, zaś broker ubezpieczeń w *Krajowym standardzie kwalifikacji zawodowych*. Jak wynika z tabeli 2, zasadnicza różnica między powyższymi zawodami tkwi m.in. w wykształceniu i ukończonym kierunku studiów tej specjalizacji. Znacznie bliżej brokerom ubezpieczeniowym jest do tzw. infobrokerów systemowych, a wspólną cechą wiodącą jest fakt, że oba zawody posiadają kompetencje zbliżone do infobrokerskich.

**Tabela 2.** Kompetencje i cechy brokerów informacji i brokerów ubezpieczeń – wybór (\* oznaczono kompetencje wspólne)

	Definicja information literacy	Definicja zarządzania informacją	Klasyyczny brokering informacji	Infobrokering systemowy <sup>56</sup>	Brokering ubezpieczeń
<b>Poziom kompetencji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wyszukiwanie, ocena, wykorzystanie informacji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzenie, gromadzenie, przechowywanie, transfer, przetwarzanie, wykorzystanie, udostępnianie, bezpieczeństwo informacji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kompetencje informacyjne charakterystyczne dla zawodu, zaspokajanie różnicowanych potrzeb informacyjnych, pośrednictwo* (między zasobem informacyjnym a klientem), znajomość metod oceny informacji, stosowanie specjalistycznych narzędzi do wizualizacji i opracowania informacji, znajomość zasad z zakresu bezpieczeństwa informacji*, umiejętność stosowania strategii wyszukiwawczych, większa świadomość pozyskiwanych informacji, znajomość źródeł informacji i przepisów prawnych*, korzystanie z ICT*.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kompetencje zbliżone do infobrokerskich, zaspokajanie różnicowanych potrzeb (w zależności od profilu działalności firmy), organizowanie procesów informacyjnych, orientacja na potrzeby informacyjne organizacji lub stanowiska pracy, znajomość zasad z zakresu bezpieczeństwa informacji, znajomość źródeł i przepisów prawnych, korzystanie z ICT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kompetencje zbliżone do infobrokerskich, zaspokajanie określonych potrzeb klientów, pośrednictwo* (między firmą ubezpieczeniową a klientem), orientacja na potrzeby informacyjne organizacji lub stanowiska pracy, a dopiero później potrzeby informacyjne klienta, znajomość zasad z zakresu bezpieczeństwa informacji*, znajomość źródeł informacji i przepisów prawnych*, korzystanie z ICT*.</li> </ul>
<b>Cechy zawodu</b>	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realnie funkcjonujący, niezależny zawód, wykształcenie wyższe kierunkowe/ studia podyplomowe, niezależność gospodarza lub praca w organizacji*, Krajowy standard kompetencji zawodowych*.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zadania informacyjne na stanowisku, dowolne wykształcenie wyższe, praca w organizacji, nie występuje w krajowych standardach kompetencji i kwalifikacji zawodowych ani przepisach prawnych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realnie funkcjonujący, niezależny zawód, ale także zadania informacyjne na stanowisku, dowolne wykształcenie wyższe, niezależność gospodarza lub praca w organizacji*, Krajowy standard kwalifikacji zawodowych*.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne

<sup>56</sup> Wg T. Wojewódzkiego.



## Zakończenie

Problem kompetencji (w tym także kompetencji informacyjnych) dotyczy nie tylko brokerów informacji. Ze względu na funkcjonowanie gospodarki opartej na wiedzy i obecność procesów związanych z zarządzaniem informacją odnosi się on także do innych zawodów. Mimo to infobrokering jest zawodem na tyle unikalnym i wyspecjalizowanym, że przypisywanie jego cech innym profesjom jest zbyt dużym uproszczeniem. Zatem na postawione w niniejszym artykule pytanie o to, czy broker ubezpieczeń może być brokerem informacji, można odpowiedzieć dwojako.

Tak, broker ubezpieczeń może być infobrokerem, jeśli ma wykształcenie kierunkowe i/lub przeszedł odpowiednie szkolenia oraz posiada kompetencje niezbędne do wykonywania tego zawodu. Nie, ponieważ nie sprzedaje swojej usługi. Informacje, które pozyskuje od niego klient, są dla niego całkowicie darmowe, a jedyny koszt, jaki został poniesiony, to nakład czasu. W przypadku brokera informacji kompetencje informacyjne są kompetencjami zawodowymi, podczas gdy u brokera ubezpieczeń nie są priorytetowe i pozostają raczej w sferze kwalifikacji uzyskiwanych na poziomie obowiązkowej edukacji formalnej, a później doświadczenia życiowego.

Pracownicy działający w obszarze usług ubezpieczeniowych są zdolni do przyswojenia i rozwinięcia kompetencji o charakterze infobrokerskim. Dzięki temu, że są one uniwersalne, mogą być wykorzystywane niezależnie od miejsca zatrudnienia. Inną zaletą jest fakt, że są dodatkowym atrybutem w staraniach o lepszą pracę w przyszłości.

*dr Dorota Rak*

*Uniwersytet Jagielloński*

*ORCID: 0000-0001-8113-9132*

## ŹRÓDŁA

- Abu Bakar A.B., *So Near and Yet So Far: The Digital Divide among the Information Professionals* [w:] *Digital Libraries: Technology and Management of Indigenous Knowledge for Global Access. ICADL 2003. Lecture Notes in Computer Science, vol. 2911*, ed. T.M.T. Sembok, H.B. Zaman, H. Chen, S.R. Urs, S.H. Myaeng, Berlin-Heidelberg 2003.
- Bałos I., Cisek S., Januszko-Szakiel A., *Wprowadzenie do infobrokeringu. Wybrane aspekty* [w:] *Zawód infobroker. Polski rynek informacji*, red. S. Cisek, A. Januszko-Szakiel, Warszawa 2015.
- Batorowska H., *Analitik w środowisku walki o dominację i przetrwanie* [w:] *Walka informacyjna. Uwarunkowania – incydenty – wyzwania*, red. H. Batorowska, Kraków 2017.
- Bednarek-Michalska B., *Ocena jakości informacji elektronicznej. Pułapki sieci*, [http://eprints.rclis.org/10011/1/bednarek\\_jakosc.pdf](http://eprints.rclis.org/10011/1/bednarek_jakosc.pdf) (9.11.2019).
- Berek J., *Identyfikacja pożądanych kompetencji pracowników na przykładzie przedsiębiorstw branży lotniczej regionu bielsko-bialskiego*, „Zeszyty Naukowe MWSE w Tarnowie” 2016, nr 1 (29).

- Blakeslee S., *The CRAAP Test*, „LOEX Quarterly” 2004, Vol. 31, Issue 3, Article 4, <https://commons.emich.edu/loexquarterly/vol31/iss3/4> (9.11.2019).
- Boyatzis R.E., *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, New York 1982.
- *Code of Ethical Business Practice*, <https://www.aiip.org/About/Professional-Standards> (25.06.2019).
- *Competencies for information professionals of the 21st century*, <http://infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf> (9.11.2019).
- Czekał J., *Podstawy zarządzania informacją*, Kraków 2012.
- Delamare Le Deist F., Winterton J., *What Is Competence?*, „Human Resource Development International” 2005, Vol. 8, No. 1.
- Derfert-Wolf L., *Information literacy – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych*, „Biuletyn EBIB” 2005, nr 1 (62), <http://www.ebib.pl/2005/62/derfert.php> (9.11.2019).
- *Europejskie ramy kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie*, [http://web.archive.org/web/20111216115209if\\_/http://ec.europa.eu:80/education/pub/pdf/general/eqf/broch\\_pl.pdf](http://web.archive.org/web/20111216115209if_/http://ec.europa.eu:80/education/pub/pdf/general/eqf/broch_pl.pdf) (16.06.2019).
- Filipowicz G., *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Warszawa 2004.
- Fryczyńska M., *Kompetencje transferowalne i specyficzne w branży telekomunikacyjnej. Implikacje w perspektywie sieci społecznych*, „Organizacja i zarządzanie” 2013, nr 3 (23).
- Furmanek W., *Kompetencje – próba określenia pojęcia*, „Edukacja Ogólnotechniczna” 1997, nr 7.
- Hayes J.L., *A new look at managerial competence: the AMA model of worthy performance*, „Management Review” 1979, Vol. 68, Issue 11.
- Hrabiec-Hojda P., *Specyfika rynku usług infobrokerskich w Polsce*, „Bibliotheca Nostra” 2013, nr 1 (31).
- Jacques J., *Personal Information Management and Organisation Competencies: A Review of Information Literacy Conceptual Frameworks and Standards* [w:] *Information Literacy in Everyday Life*, ECIL 2018, CCIS 989, ed. S. Kurbanoglu, S. Špiranec, Y. Ünal, J. Boustany, M.L. Huotari, E. Grassian, D. Mizrachi, L. Roy, 2019.
- Januszko-Szakiel A., *Brokering informacyjny jako istotne ogniwo biznesu w dobie kryzysu gospodarczego* [w:] *Narzędzia zarządzania w obliczu kryzysu*, red. D. Fatuła, Kraków 2009.
- Kisilowska M., *Kultura informacji*, Warszawa 2016.
- Klisowska M., „Infobroker” vs „badacz”. *O e-determinantach (nie)efektywności transferu wiedzy fizycznej* [w:] *Człowiek – Media – Edukacja*, red. J. Morbitzer, E. Musiał, Kraków 2013.
- *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Broker informacji (researcher) (262204)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (27.06.2019).
- *Krajowy standard kompetencji zawodowych. Pracownik ds. ubezpieczeń (431202)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> (27.06.2019).

- *Krajowy standard kwalifikacji zawodowych. Broker ubezpieczeniowy (341203)*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KWALIFIKACJI%20ZWODOWYCH/> (27.07.2019).
- McClelland D.C., *Testing for competence rather than for „intelligence”*, „American Psychologist” 1973, Vol. 28.
- Mięka B., *W kierunku organizacji inteligentnych*, Kraków 2001.
- Nizioł K., *Infobrokering w Polsce – wyniki badań w środowisku praktyków zawodu*, „PTINT. Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2010, nr 4 (72).
- Oleksyn T., *Zarządzanie kompetencjami. Teoria i praktyka*, Kraków 2006.
- Orczyk J., *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3–4.
- Pieczka A., *Infobrokering w edukacji i informacji o ubezpieczeniach społecznych – możliwość czy konieczność?*, „Ubezpieczenia Społeczne. Teoria i Praktyka” 2019, nr 1 (140).
- *Polska Rama Kwalifikacji*, <http://www.kwalifikacje.gov.pl/polska-rama-kwalifikacji> (16.06.2019).
- Roman W., *Podstawy zarządzania informacją*, Toruń 2012.
- Rostkowski T., *Kompetencje jako jakość zarządzania zasobami ludzkimi [w:] Jakość zasobów firmy. Kultura, kompetencje, konkurencyjność*, red. A. Sajkiewicz, Warszawa 2002.
- Siejka A., *Prognozowanie rozwoju kompetencji transferowalnych na rynku pracy [w:] Kompetencje transferowalne. Diagnoza, kształtowanie i zarządzanie*, red. S. Konarski, D. Turek, Warszawa 2010.
- *Słownik języka polskiego*, red. E. Sobol, Warszawa 2005.
- *Słownik języka polskiego*, red. M. Szymczak, Warszawa 1994.
- Strupczewski G., *Ryzyko cybernetyczne jako wyzwanie dla branży ubezpieczeń w Polsce i na świecie*, „Finanse” 2017, nr 1.
- Szczepańska B., *Broker informacji – zawód z przyszłością czy zawód z przeszłości?*, „Biuletyn EBIB” 2002, nr 11, <http://www.ebib.pl/2002/40/szczepanska.php> (25.06.2019).
- Tomasiak A., *Kształcenie brokerów informacji w Polsce*, „Elektroniczne czasopismo Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie” 2015, nr 7.
- Tucker V.M., *Ways of Learning of Information Professionals: Concepts, Roles, and Strategies [w:] Informed Learning Applications: Insights from Research and Practice (Advances in Librarianship, Vol. 46)*, ed. K. Ranger, 2019.
- Turek D., Wojtczuk-Turek A., *Kompetencje transferowalne. Przegląd definicji, modeli i stanowisk teoretycznych [w:] Kompetencje transferowalne. Diagnoza, kształtowanie i zarządzanie*, red. S. Konarski, D. Turek, Warszawa 2010.
- Waligórska-Kotfas A., *Etyczny wymiar usług infobrokerskich w gospodarce opartej na wiedzy*, „Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne” 2016, nr 2 (3).
- White R.H., *Motivation reconsidered: The concept of competence*, „Psychological Review” 1959, Vol. 66.
- Wojewódzki T., *Infobrokerstwo systemowe – kontekst niezbędności infobrokerskiej roboty [w:] Zawód infobroker. Polski rynek informacji*, red. S. Cisek, A. Januszko-Szakiel, Warszawa 2015.

## Insurance broker and information broker – a competence approach

The main purpose of the article is to answer the question whether information brokers' competences may also occur in other types of brokerage services – mainly in insurance brokering, and therefore, whether an insurance broker can be an info-broker. In addition, the text attempted to distinguish the shared competences of these two types of brokerage activities, with emphasizing information competences, as well as the possibility of extending the area of competence characteristic to various insurance services.

The starting point for solving the above problem was a thorough analysis of the terms determining these specialisms. They determine the perception and understanding of brokerage within different industries and, moreover, justify the need to develop and acquire new employee competences. The area of competence, skill (so-called literacy) is subject to attempts to define and systematise, inter alia, within the official documents produced by different institutions. In this analysis, the national standards of competence and professional qualifications developed by the Ministry of Labour and Social Policy constituted one of the main sources.

The issue of competence related to brokerage activities also contains numerous references to supranational regulation. The article also takes into account processes in the area of competence (such as transferability).

**Key words:** infobrokering, competences, metacompetences, insurance, transferability