

Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek: metodologia *Sense-Making*

Sabina Cisek

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ

XIV Międzynarodowa Konferencja Naukowa
„Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników”
Kraków, 2-3 czerwca 2008

Plan prezentacji

- Badania zachowań informacyjnych użytkowników w nauce o informacji i bibliotekoznawstwie – slajd 3
- Koncepcja *Sense-Making* w badaniach użytkowników informacji i bibliotek – slajd 5
- Podstawowe założenia filozoficzne podejścia *Sense-Making* oraz ich konsekwencje dla pojęć z zakresu inib (informacja, zachowania informacyjne) – slajd 7
- Najważniejsze postulaty metodologiczne *Sense-Making* dotyczące badań ludzi w ogóle oraz zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek w szczególności – slajd 15
- Wykorzystane opracowania – slajd 23

**Badania zachowań
informacyjnych użytkowników
w nauce o informacji
i bibliotekoznawstwie**

Konteksty teoretyczne i praktyczne

- **Badania użytkowników – dwa paradygmaty:**
 - (1) zorientowany na systemy
 - (2) koncentrujący się na użytkowniku
- **Od kilkunastu lat – tendencje „humanizacyjne” w badaniach**
- **Rozpoznanie wzorców i uwarunkowań zachowań informacyjnych użytkowników → podstawa dla doskonalenia i rozwoju usług oferowanych przez bibliotekę**

Koncepcja *Sense-Making* w badaniach użytkowników informacji i bibliotek

Sense-Making = koncepcja, metoda, paradygmat, podejście, ujęcie ..

- Pierwotnie sformułowana w latach 70. i 80. XX wieku przez Brendę Dervin, a następnie modyfikowana i współtworzona również przez innych uczonych, rozwijana po dzień dzisiejszy
- Należy do paradygmatu „humanistycznego” (*human-oriented, user-oriented*)
- Funkcjonuje na trzech poziomach abstrakcji, jest:
 - *metateorią*, systemem założeń ontologicznych i epistemologicznych dotyczących rzeczywistości w ogóle oraz natury ludzkiej;
 - *metodologią*, obejmującą wynikające z metateorii postulaty co i jak należy badać, w jaki sposób obserwować rzeczywistość, gromadzić, analizować i interpretować dane, budować teorię;
 - oraz opartą na metateorii i metodologii *metoda*, opisem konkretnych technik i narzędzi badawczych.

Podstawowe założenia filozoficzne
podejścia *Sense-Making*
oraz ich konsekwencje dla pojęć
z zakresu inib (informacja,
zachowania informacyjne)

Rzeczywistość

- częściowo uporządkowana, częściowo chaotyczna
- ustawicznie ewoluuje, zmienia się
- jest nieciągła, pełna luk/szczelin (*gap*)

Człowiek

- kompleks „ciało-umysł-serce-duch w czasie-przestrzeni, przesuwający się od przeszłości, poprzez teraźniejszość, ku przyszłości, zakotwiczony w materialnych warunkach”
- z jednej strony określony i ograniczony przez okoliczności i działające na niego siły, z drugiej – zdolny do przekraczania zewnętrznych i wewnętrznych uwarunkowań

Ludzkie życie

- *Gap-bridging* = konstruowanie racjonalnych i/lub emocjonalnych „mostów” nad szczelinami, uświadomione lub intuicyjne „przekraczanie luk” w nieciągłej i dynamicznej rzeczywistości. Odbywa się to poprzez jednostkowe i społeczne:
 - *sense-making* oraz *sense-unmaking*, czyli czynienie świata zrozumiałym, nadawanie i „odbieranie” mu sensu, interpretowanie i re-interpretowanie rzeczywistości
 - tworzenie opowieści, narracji – *verbing*
- W obliczu wszechobecnej i nieustannej zmiany, ludzie są zmuszeni do ciągłego rewidowania posiadanego obrazu świata i tworzenia wciąż na nowo, na swój użytek, porządku w chaosie

Informacja

- Nie jest absolutnym, niezmiennym czy obiektywnie istniejącym bytem, „rzeczą”, którą można przekazywać (*information transfer*).
- Nie jest też bezwzględnie prawdziwa lub fałszywa, stanowi bowiem odzwierciedlenie rzeczywistości, lecz tylko w opinii ekspertów z danej dziedziny i w danym czasie, czyli jest jedną z wielu możliwych „opowieści” o świecie (*verbing*).
- Z punktu widzenia odbiorcy, a ten jest najważniejszy, stanowi subiektywną konstrukcję, tzn. cokolwiek „poinformuje” użytkownika jest informacją.

Zachowania informacyjne

- Zachowania informacyjne są jedną ze strategii *sense-making*.
 - Tworzenie sensu, interpretacja rzeczywistości odbywa się na wiele sposobów, nie tylko poprzez intelektualne poznanie fragmentu świata. „Czynnikami sprawczymi” równie dobrze mogą być odczucia, ciało, zewnętrzne uwarunkowania a nawet przypadek i kaprys.
- Efekty poszukiwania i wykorzystania informacji **nie muszą być pożyteczne**, co często milcząco i bezrefleksyjnie zakłada się w teorii i praktyce inib, czasami mogą być nieprzydatne lub wręcz szkodliwe.
- Nie należy zatem, tak w badaniach jak i w działalności bibliotekarskiej:
 - umiejscawiać zachowań informacyjnych wyłącznie w sferze kognitywnej,
 - oczekiwać, że zawsze będą racjonalne, zaplanowane, celowe i linearne, tj. sekwencyjne, z określonymi kolejnymi etapami postępowania.

Repertuar możliwych zachowań informacyjnych obejmuje:

- nie tylko ogólnie rozumiane poszukiwanie, przekazywanie i wykorzystanie informacji (*information seeking, transfer and use*), lecz również w szczególności:
 - w kontekście napotykania/pozyskiwania informacji (*information encountering*)
 - aktywne, celowe pozyskiwanie informacji;
 - intuicyjne/odruchowe lub rutynowe gromadzenie informacji;
 - przypadkowe zbieranie informacji w czasie innych działań;
 - w kontekście reagowania na informację (*responding to information*)
 - poszukiwanie kolejnych informacji;
 - dzielenie się informacją, rozpowszechnianie, tworzenie dokumentów, przekazywanie informacji innym;
 - unikanie lub ignorowanie informacji;
 - niezgodę albo niewiarę w informację;
 - ukrywanie lub niszczenie informacji.

Zachowania informacyjne: wytyczne dla badań i działalności

- W badaniach zachowań informacyjnych nie powinno się ograniczać wyłącznie do jednego ich typu, czyli najczęściej dzisiaj – osadzonego w sytuacji problemowej, inspirowanego przez potrzeby celowego poszukiwania informacji, bo w efekcie otrzymamy jednostronny lub wręcz zafałszowany ich obraz.
- Dyskusyjne jest również wartościowanie zachowań informacyjnych, skoro wszystkie spełniają lub mogą spełniać swoje zadanie, tj. powodować, iż świat staje się na powrót zrozumiały dla człowieka/użytkownika.

Najważniejsze postulaty
metodologiczne *Sense-Making*
dotyczące badań ludzi w ogóle
oraz zachowań informacyjnych
użytkowników bibliotek
w szczególności

1. Należy unikać mocnych **założeń a priori**, zwłaszcza dotyczących faktów, regularności, trwałych struktur, związków przyczynowo-skutkowych

- Na przykład:

- Nie należy z góry decydować jakie czynniki są istotne w kontekście zachowań informacyjnych, tzn. – w tradycyjnej terminologii – stanowią zmienne niezależne i zależne, a następnie „jedynie” potwierdzać lub obalać istnienie relacji między nimi.

Dlaczego? Ponieważ:

- pojawia się „niebezpieczeństwo” tautologii, samopotwierdzania się teorii
- obraz świata posiadany przez badacza niejednokrotnie różni się od obrazu świata użytkownika, jednakże obydwa powstają w wyniku prób „radzenia sobie” z lukami i zrozumienia rzeczywistości, i jako takie są równoprawne; ekspertem w świecie użytkownika jest przede wszystkim on sam, nie zaś badający go uczone
- aprioryczne założenia petryfikują dynamiczną w swej naturze rzeczywistość i zwracają naszą uwagę ku przeszłości, podczas gdy poszukiwanie i użytkowanie informacji skierowane jest w przyszłość
- fakty nie istnieją obiektywnie, tzn. niezależnie od podmiotu indywidualnego bądź zbiorowego

2. Nie należy „reifikować” rzeczywistości

- Na przykład:
 - Reifikację stanowi tradycyjna kategoryzacja użytkowników, tj. ich podział na grupy wedle określonych kryteriów (doświadczenie, osobowość, płeć, rola społeczna, wiek, wykształcenie, zawód) oraz wynikające z niej próby przewidywania potrzeb i zachowań informacyjnych na podstawie przynależności do pewnej kategorii

Dlaczego? Ponieważ:

- w takim ujęciu użytkownik biblioteki (aktor) jest „zamrożony w czasie” i wyrwany z bieżącego kontekstu, a przecież i człowiek, i wpływające na niego okoliczności ustawicznie się zmieniają
- ludzie nie funkcjonują na zasadzie przyczynowo-skutkowej, tzn. nawet poznanie, gdyby było to możliwe – a nie jest, wszystkich ich uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych, nie musi być konkluzywne w odniesieniu do oczekiwanych zachowań informacyjnych

3. Należy poszukiwać powtarzalnych wzorców, prawidłowości, typów, relacji **w tym co zmienne**, m.in. wśród różnych opowieści (*verbings*) oraz strategii nadawania sensu

- Owocne pod względem metodologicznym, a także z punktu widzenia implementacji wyników badań w projektowaniu usług bibliotecznych są na przykład:
 - kategoryzacja sposobów, na jakie ludzie wykorzystują informację, by uczynić świat zrozumiałym;
 - typologia różnych możliwych zachowań informacyjnych w ogóle lub w konkretnej placówce.
- Przedmiotem zainteresowania jest więc nie tyle użytkownik informacji jako taki, lecz jej poszukiwanie i wykorzystywanie, czyli zachowania, procesy i poszczególne „praktyki” informacyjne (*focusing attention on practices rather than persons*)

4. Operacjonalizacja założeń filozoficznych i postulatów metodologicznych *Sense-Making*

- Podstawowa technika badawcza = wywiad *Sense-Making*, zwany również *the micro-moment time-line interview*.
 - Jest to rodzaj wywiadu swobodnego, otwartego i opartego na dialogu pomiędzy różnymi sposobami rozumienia rzeczywistości/sytuacji. Oczekuje się między innymi, iż respondenci zwrócą uwagę na zagadnienia, które nie były „zaplanowane” przez badacza i które przekraczają wstępnie zarysowany zakres badań.
 - Zestaw pytań zadawanych rozmówcom zależy oczywiście od celu i tematu dociekań, jednakże zawsze należy odnieść się do luki, czasu, miejsca, kontekstu, ruchu, oddziałujących sił oraz tego, co stałe i co zmienne.
- Metodologia *Sense-Making* dopuszcza zarówno ilościowe jak i jakościowe opracowanie zgromadzonego materiału empirycznego.

5. Kiedy ujęcie *Sense-Making* jest szczególnie przydatne?

- Gdy chcemy w badaniach:
 - zidentyfikować problemy, z którymi borykają się użytkownicy biblioteki, zrozumieć jak je postrzegają, próbują rozwiązywać albo omijać, co im w tym przeszkadza, co pomaga itp.;
 - odkryć, do czego „przydaje się” (bądź nie) informacja wyszukana w bibliotece, czy i w jaki sposób jest wykorzystywana, czy służy re-interpretacji rzeczywistości;
 - skupić się na tym, co nierutynowe, nietypowe, nowe.

Wykorzystane opracowania

- 1) Astrom, Fredrik (2007). Changes in the LIS Research Front: Time-Sliced Cocitation Analyses of LIS Journal Articles, 1990-2004. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* Vol. 58 No. 7, p. 947-957.
- 2) Cisek, Sabina (2002). Filozoficzne aspekty informacji naukowej. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- 3) Cisek, Sabina (2007). Teoria ugruntowana w nauce o informacji – wybrane aspekty. W: Próchnicka, Maria; Korycińska-Huras, Agnieszka red. (2007). Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni dziejów. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, s. 233-239.
- 4) Dervin, Brenda (1992). From the Mind's Eye of the User: the Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology. In: Jack D. Glazier and Ronald R. Powell eds. (1992). *Qualitative Research in Information Management*. USA: Libraries Unlimited, p. 61-84.
- 5) Dervin, Brenda (1999). On Studying Information Seeking Methodologically: the Implications of Connecting Metatheory to Method. *Information Processing and Management* Vol. 35, p. 727-750.

- 6) Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne E. F. eds. (2005). *Theories of Information Behavior*. USA: American Society for Information Science and Technology.
- 7) Godbold, Natalya, dok. elektr. (2006). *Beyond Information Seeking: Towards a General Model of Information Behaviour*. *Information Research* Vol. 11 No. 4. <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html> [odczyt 05.04.2008]
- 8) Kamińska-Czubała, Barbara (2007). *Zachowania informacyjne w życiu codziennym: wybrane aspekty teoretyczne*. W: Próchnicka, Maria; Korycińska-Huras, Agnieszka red. (2007). *Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni dziejów*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, s. 195-202.
- 9) Niedźwiedzka, Barbara (2002). *Modyfikacja modelu zachowań informacyjnych T. D. Wilsona w świetle wyników badania zachowań informacyjnych menedżerów*. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 1, s. 22-33.
- 10) Próchnicka, Maria (1991). *Informacja a umysł*. Kraków: Universitas.

- 11) Sapa, Remigiusz (2008). Potencjał bibliotecznych katalogów online w zakresie sprzyjania zjawisku przypadkowego pozyskiwania informacji o literaturze naukowej. *Przegląd Biblioteczny* R. 76 z. 1, s. 87-110.
- 12) Savolainen, Reijo (2006). Information Use as Gap Bridging: The Viewpoint of Sense-Making Methodology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* Vol. 57 No. 8, p. 1116-1125.
- 13) Sense-Making Methodology Site, dok. elektr. (2005-2008).
<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/> [odczyt 05.04.2008]
- 14) Strom, Georg, dok. elektr. Sense-Making Methodology: Learn What Users Understand Is Important. <http://www.georg.dk/sense-making-learn.pdf> [odczyt 10.04.2008]
- 15) Talja, Sanna; Hartel, Jenna, dok. elektr. (2007). Revisiting the User-centered Turn in Information Science Research: an Intellectual History Perspective. *Information Research* Vol. 12 No. 4, Special Supplement: Proceedings of the Sixth International Conference on Conceptions of Library and Information Science – “Featuring the Future”.
<http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis04.html> [odczyt 12.04.2008]