

Sabina Cisek
Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Uniwersytet Jagielloński
sabina.cisek@uj.edu.pl

Zachowania informacyjne – wybrane aspekty

Streszczenie: Artykuł dotyczy wybranych aspektów zachowań informacyjnych użytkowników z punktu widzenia informatologii i bibliotekoznawstwa. Przybliża obecny stan wiedzy, ze zwróceniem szczególnej uwagi na różnorodność, kontekstowość i nieoczywistość zachowań informacyjnych, także naukowców i studentów, we współczesnym cyfrowym środowisku informacji i wiedzy. Przedstawia również w zarysie niektóre koncepcje zachowań informacyjnych – model Davida Ellisa oraz analizę domen.

Słowa kluczowe: naukowcy, poszukiwanie informacji, pozyskiwanie informacji, użytkownicy informacji, zachowania informacyjne

Wprowadzenie

Artykuł poświęcony jest wybranym aspektom zachowań informacyjnych ludzi (ang. *human information behavior*, HIB), ze szczególnym uwzględnieniem użytkowników biblioteki akademickiej – naukowców (oraz doktorantów i magistrantów). Ze względu na obszerność wskazanej problematyki z jednej strony i ograniczone ramy niniejszego tekstu z drugiej, większość zagadnień jest jedynie zasygnalizowana. Cel stanowi przedstawienie nie tyle poszczególnych koncepcji i modeli zachowań informacyjnych, aczkolwiek i o nich jest mowa, ile osiągniętego stanu wiedzy we wskazanym zakresie. Natomiast czytelnika zainteresowanego szczegółowymi wynikami badań empirycznych dotyczących wymienionej grupy użytkowników informacji oraz ich zachowań można odesłać do innych publikacji, także w języku polskim¹.

Do kwestii pokrewnych, tutaj nieporuszanych, należą zagadnienia barier informacyjnych², kompetencji informacyjnych (kultury informacyjnej)³ oraz potrzeb informacyjnych⁴.

¹ Zob. MIERZECKA-SZCZEPAŃSKA, A. *Badania zachowań informacyjnych*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2013. ISBN 978-83-64203-04-6; SAPA, R., JANIĄK, M., KRAKOWSKA, M. Information seeking behaviour of mathematicians: scientists and students. *Information Research* [online]. 2014, Vol. 19, No. 4, paper 644. [Dostęp 31.05.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/19-4/paper644.html#.WS71VWiLRPY>; STEINEROVA, J. Seeking relevance in academic information use. *Information Research* [online]. 2008, Vol. 13, No. 4, paper 380. [Dostęp 07.06.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper380.html>; ŚWIGOŃ, M. *Dzielenie się wiedzą i informacją. Specyfika nieformalnej komunikacji naukowej w polskim środowisku akademickim*. Olsztyn: Wydaw. UWM, 2015. ISBN 978-83-7299-944-3.

² ŚWIGOŃ, M. *Barier informacyjne*. Warszawa: Wydaw SBP, 2006. ISBN 83-89316-64-1.

³ BATOROWSKA, H. *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2013. ISBN 978-83-61464-87-7.

⁴ CASE, D.O., GIVEN, L.M. *Looking for Information. A survey of research on information seeking, needs and behavior*. Fourth edition. Bingley: Emerald Group, 2016, s. 80-92. ISBN 978-1-78560-968-8.

Opracowanie składa się z czterech części, zatytułowanych:

1. Jak definiuje się zachowania informacyjne i dlaczego warto się nad nimi zastanowić?,
2. Co już wiemy o zachowaniach informacyjnych (naukowców)?,
3. Kontekst i uwarunkowania zachowań informacyjnych,
4. Wybrane koncepcje – szczególnie przydatne dla bibliotek akademickich.

Praca powstała w oparciu o metodę analizy i krytyki piśmiennictwa – polsko- i anglojęzycznego. W niektórych przypadkach podano w nawiasach – ze względu na kontrowersje terminologiczne – nazwy w języku angielskim. Dla większej jasności wyводу główne tezy artykułu zostały ponumerowane w sposób ciągły w całym tekście cyframi rzymskimi.

Jakie wymiary mają zachowania informacyjne naukowców?

Po pierwsze, naukowcy są ludźmi, przejawiają więc zachowania informacyjne wspólne dla naszego gatunku na obecnym etapie rozwoju cywilizacyjnego. Po drugie, ich działania wynikają z natury badań naukowych jako takich, albo szerzej – z istoty pracy akademickiej (badania, nauczanie, sprawy organizacyjne)⁵. Po trzecie wreszcie, zachowania informacyjne naukowców są uwarunkowane specyfiką uprawianych dyscyplin (zob. dalej – analiza domen). Wymienione trzy aspekty są uwzględnione w niniejszym artykule.

Jak definiuje się zachowania informacyjne i dlaczego warto się nad nimi zastanowić?

Zachowania informacyjne są przedmiotem dociekań nauki o informacji od kilkudziesięciu lat, aczkolwiek do szerokiego użycia termin ten wszedł dopiero w latach 90. XX wieku. Wtedy też nastąpiła – trwająca do dzisiaj – intensyfikacja badań w tym zakresie. Obecnie większość rozważań dotyczących użytkowników informacji występuje pod tym właśnie szyldem.

Do przełomu lat 70. i 80. XX wieku badania zachowań informacyjnych skupiały się głównie na poszukiwaniu informacji przez naukowców (i innych specjalistów), a dokładniej polegały na ankiетowym badaniu źródeł informacji wykorzystywanych przez tychże użytkowników. Do dzisiaj się je oczywiście prowadzi, ale nie są już wiodące⁶.

Od kilkunastu lat dominuje szerokie rozumienie zachowań informacyjnych, które określa się jako wszelkie aktywności, działania i reakcje ludzi związane ze źródłami i kanałami informacji, obejmujące m.in. to jak jednostki postrzegają, potrzebują, poszukują, zarządzają, przekazują i wykorzystują informację w różnych kontekstach życiowych. Do zachowań informacyjnych zalicza się zarówno – najczęściej bodaj dyskutowane – świadome poszukiwanie informacji, jak i niezamierzone zachowania, np. przypadkowe natknięcie się na informację, oraz celowe zachowania niezwiązane z poszukiwaniem, np. aktywne unikanie informacji. Zachowania informacyjne najczęściej wiąże się z jednostką, można jednak

⁵ FALCIANI-WHITE, N. Understanding the “Complexity of Experience”: Modeling Faculty Research Practices. *The Journal of Academic Librarianship* 2016, Vol. 42, s. 118-126. ISSN 0099-1333.

⁶ CASE, D.O., GIVEN, L.M., dz. cyt., s. 279-287.

przyjąć, że cechują one nie tylko indywidualnych użytkowników, ale również grupy ludzi, organizacje bądź warstwy społeczne⁷.

Jeżeli chcemy się czegoś dowiedzieć o zachowaniach informacyjnych – nawet wyłącznie na poziomie behawioralnym (czyli stwierdzić co ludzie robią, bez dociekania, dlaczego i po co to robią), to nie wystarczy odkryć, jakie źródła użytkownicy eksploatują i ewentualnie w jaki sposób. Do aspektów zachowań informacyjnych, na które zwracano dotychczas uwagę należą m.in.: czas poświęcony na dotarcie do informacji, kryteria wyboru treści, (indywidualne) metody porządkowania informacji, sposób oceny jakości odnalezionej informacji oraz jej relewancji, staranność poszukiwania, wysiłek włożony w zdobycie informacji, wykorzystywane zasoby i źródła, związek pozyskiwania informacji z podejmowaniem decyzji itp.⁸

Do dzisiaj powstało wiele koncepcji i teorii zachowań informacyjnych, o charakterze mniej lub bardziej uniwersalnym, odnoszących się do różnych kategorii użytkowników informacji, w tych samych bądź odmiennych środowiskach. Obecnie zauważalna jest tendencja nie tyle do tworzenia nowych modeli, ile do integrowania i uogólniania istniejących⁹. Mimo tej różnorodności zgromadzony już został pewien wspólny zasób wiedzy i osiągnięty konsensus – przynajmniej w odniesieniu do niektórych aspektów zachowań informacyjnych¹⁰.

Dlaczego warto się z tym dorobkiem zapoznać? Po pierwsze, żeby dobrze służyć użytkownikom, także w bibliotece akademickiej, trzeba wiedzieć jak ludzie zachowują się w obliczu informacji, a także wyjaśnić i zrozumieć ich zachowania. A te z reguły nie są proste, przeciwnie – mają skomplikowany i wielowymiarowy charakter. Gdy znamy cechy i uwarunkowania zachowań informacyjnych, możemy prognozować i projektować usługi i zasoby albo doskonalić istniejące. Po drugie, wydaje się, że nadal powszechne są pewne mity na temat zachowań informacyjnych, zwłaszcza w środowisku akademickim, mianowicie zakłada się wyłącznie racjonalne postępowanie użytkowników, podejmujących celowe i uporządkowane poszukiwanie informacji w reakcji na jasno uświadomione własne potrzeby informacyjne¹¹. Czasami zapewne tak jest, ale z reguły opis ten nie odpowiada rzeczy-

⁷ Zob. Tamże, s. 4; FISHER, K.F., ERDELEZ, S., MCKECHNIE, L.E.F. (red.). *Theories of Information Behavior*. Medford: Information Today, Inc., 2005, s. XIX. ISBN 1-57387-230-X; WILSON, T.D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* 1999, Vol. 55, Issue 3, s. 249. ISSN 0022-0418.

⁸ Zob. np. CISEK, S. *Indywidualne zarządzanie informacją* [online]. [Dostęp 04.06.2017]. Dostępny w: http://www.academia.edu/9779934/Indywidualne_zarzadzanie_informacja; HEINSTROM, J. Fast surfing, broad scanning and deep diving. The influence of personality and study approach on students' information-seeking behavior. *Journal of Documentation* 2005, Vol. 61, Issue 2, s. 235. ISSN 0022-0418; MISHRA, J., ALLEN, D., PEARMAN, A. Information seeking, use, and decision making. *Journal of the Association for Information Science and Technology* [online]. 2015, Vol. 66, No. 4, s. 662-673. ISSN 2330-1643. Dostępny w: doi: 10.1002/asi.23204.

⁹ Zob. KRAKOWSKA, M. Zachowania informacyjne człowieka. W: BABIK, W. (red.). *Nauka o informacji*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2016, s. 449-452. ISBN 978-83-64203-82-4; LIU, J. Towards a unified model of human information behavior: an equilibrium perspective. *Journal of Documentation* 2017, Vol. 73, Issue 4. ISSN 0022-0418; SAVOLAINEN, R. Conceptual growth in integrated models for information behaviour. *Journal of Documentation* 2016, Vol. 72, Issue 4, s. 648-673. ISSN 0022-0418.

¹⁰ BAWDEN, D., ROBINSON, L. *Introduction to Information Science*. London: Facet Publishing, 2012, s. 204-205. ISBN 978-1-85604-810-1.

¹¹ CASE, D.O., GIVEN, L.M., dz. cyt., s. 10-12.

wistości, zwłaszcza dzisiaj, gdy mamy do czynienia jednocześnie z wielością (rozproszonych) źródeł oraz zlewaniem się kanałów informacji. Po trzecie wreszcie, zdecydowana większość prezentowanych tutaj idei i koncepcji zachowań informacyjnych nie jest efektem apriorycznej refleksji, przeciwnie – powstała w oparciu o badania empiryczne, z reguły prowadzone przez wiele lat i w różnych krajach. Podwyższa to ich wiarygodność i możliwość bezpośredniego odniesienia do praktyki informacyjnej.

Co już wiemy o zachowaniach informacyjnych (naukowców)?

I. Przede wszystkim, jak już powiedziano, użytkownicy przejawiają różne zachowania informacyjne. Oprócz „ulubionego” w informatologii i bibliotekoznawstwie poszukiwania informacji istnieje szereg innych, w tym:

1. związane z reagowaniem na informację –
 - a. dalsze poszukiwanie (kolejnych) wiadomości,
 - b. odnotowanie istnienia jakiejś informacji „na wszelki wypadek” (ang. *taking mental note*),
 - c. unikanie, ignorowanie i negowanie informacji,
 - d. ukrywanie lub niszczenie informacji,
 - e. zrozumienie informacji, włączenie jej w struktury dotychczasowej wiedzy użytkownika;
2. związane z indywidualnym zarządzaniem informacją – ocena i selekcja informacji, jej opracowanie, przetwarzanie, przechowywanie;
3. związane z wykorzystaniem informacji (ang. *information use*) –
 - a. dzielenie się informacją z innymi, przekazywanie, upowszechnianie (ang. *information exchange, sharing, transfer*), o czym pisze m.in. Marzena Świ-goń¹²,
 - b. podjęcie decyzji w oparciu o informację,
 - c. rozwiązanie problemu, wykonanie zadania, „załatwienie sprawy”,
 - d. odzyskanie albo ustanowienie poczucia sensu rzeczywistości¹³.

Warto zatem, co zresztą już się robi¹⁴, zorganizować środowisko przyjazne dla rozmaitych zachowań i postaw informacyjnych, nie tylko dla poszukiwania informacji. Ciekawe i bodaj nieintuicyjne, przynajmniej w środowisku bibliotekarzy i informatologów, jest odkrycie, że nie zawsze informacja i dostęp do niej są postrzegane przez użytkowników jako „dobre”.

Do podstawowych zachowań informacyjnych naukowców należą szeroko rozumiane, wielowymiarowe pozyskiwanie informacji (zob. dalej) oraz dzielenie się nią na różne sposoby (transfer informacji)¹⁵.

II. Użytkownicy nie tyle poszukują informacji, ile ją pozyskują (ang. *information gathering*), wieloma metodami i w rozmaitych zasobach. To pozyskiwanie może przybrać postać ak-

¹² ŚWIGOŃ, M. *Dzielenie się wiedzą...*, dz. cyt.

¹³ CISEK, S. *Typologia zachowań informacyjnych* [online]. [Dostęp 30.05.2017]. Dostępny w: http://www.academia.edu/18217890/Typologia_zachowań_informacyjnych.

¹⁴ Zob. np. STĄPOREK, M. *Crowdsourcing, social media, livestreaming – nowe możliwości e-partycypacji użytkowników w kształtowaniu zbiorów, zasobów i usług bibliotek naukowych* [online]. [Dostęp 31.05.2017]. Dostępny w: http://delibra.bg.polsl.pl/Content/15520/Staporek_Marta_tekst.pdf.

¹⁵ FALCIANI-WHITE, N., dz. cyt.

tywnego, celowego i ukierunkowanego poszukiwania informacji, opartego na mniej lub bardziej przemyślanej strategii wyszukiwawczej (ang. *information seeking*)¹⁶, ale także – pasywnego odbioru (ang. *passive acquisition of information*), przeglądania (ang. *browsing*), przetrząsania (ang. *information foreaging*), rutynowego zbierania (ang. *monitoring, routine information gathering*) oraz przypadkowego zdobycia przydatnej informacji, niezamierzonego natknięcia się na nią (ang. *information encountering, opportunistic discovery of information, serendipity*)¹⁷.

Na ostatni z wymienionych modeli zachowań warto zwrócić szczególną uwagę, ponieważ jego znaczenie we współczesnym środowisku informacyjnym rośnie. Co więcej, „napędza” ono twórczość naukową, pozwala odkryć literaturę w „nowych” miejscach, znaleźć nieoczekiwane dane lub fakty, uzyskać nowe perspektywy. Remigiusz Sapa już w 2008 r. zwracał uwagę, że dobrej jakości usługi i systemy informacyjne dla naukowców, w tym katalogi biblioteczne, powinny sprzyjać przypadkowemu pozyskiwaniu informacji¹⁸.

Wedle badań Jannicy Heinström, prowadzonych wśród magistrantów, istnieją trzy podstawowe tryby zdobywania informacji (naukowej) we współczesnym elektronicznym środowisku: (1) *fast surfing* – poszukiwanie niedbale i pospieszne, bez przywiązywania większej wagi do ewaluacji informacji, cechujące się preferencją dla zasobów potwierdzających dotychczasowe poglądy i wiedzę użytkownika, a nie oferujących nowe spojrzenie na badany problem, często występujące w obliczu braku czasu; (2) *broad scanning* – poszukiwanie staranne i szerokie, wielopłaszczyznowe, odwołujące się do zróżnicowanych zasobów online, sprzężone z krytyczną oceną informacji oraz jej przypadkowym pozyskiwaniem; (3) *deep diving* – „dokopywanie się” do informacji w sposób drobiazgowy, precyzyjny, w oparciu o wypracowaną strategię wyszukiwawczą, połączone z akceptowaniem wyłącznie źródeł i treści wysokiej jakości¹⁹.

Z kolei Ewa Głowacka i współautorzy, w kontekście poszukiwania i selekcji informacji, wyróżniają trzy stałe postawy naukowców: *systematyczne i skrupulatne działania zmierzające do ogarnięcia całości piśmiennictwa związanego z daną problematyką; działania nakierowane na wybór publikacji o pewnym poziomie oryginalności, a jednocześnie poprawnych merytorycznie; dość przypadkowy wybór pewnej liczby publikacji. (...) Badacz reprezentujący ten typ na ogół wybiera publikacje łatwo dostępne*²⁰.

III. Zachowania informacyjne, zwłaszcza podejmowane w obliczu bardziej skomplikowanych problemów, z reguły nie mają linearnego, lecz raczej cykliczny, iteracyjny charakter.

¹⁶ Poszukiwanie informacji należy także odróżnić od jej wyszukiwania (ang. *information retrieval, information searching*). To drugie polega na interakcji użytkownika z konkretnym systemem informacyjno-wyszukiwawczym, jak baza danych, biblioteka czy portal internetowy.

¹⁷ Zob. CISEK, S. *Typologia zachowań informacyjnych*, dz. cyt.; KRAKOWSKA, M., dz. cyt., s. 435-436.

¹⁸ SAPA, R. Przypadkowe pozyskiwanie informacji o literaturze naukowej. W: PIETRUCH-REIZES, D., BABIK, W (red.). *Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*. Katowice: Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej, 2008, s. 77-85. ISBN 978-83-904561-7-1.

¹⁹ HEINSTROM, J., dz. cyt.

²⁰ GŁOWACKA, E. i in. Model indywidualnej przestrzeni informacyjnej w procesie badawczym – wstępne założenia. *Zagadnienia Informacji Naukowej – Studia Informacyjne* 2015, Vol. 53, nr 2, s. 24. ISSN 0324-8194.

Do pewnych etapów postępowania użytkownicy wracają wielokrotnie, a poszukiwanie informacji, jej ocena, wykorzystanie a nawet redefiniowanie potrzeby informacyjnej mogą współwystępować²¹. Oznacza to m.in., że czasami dopiero w trakcie pozyskiwania informacji użytkownik uświadamia sobie – i potrafi zwerbalizować – swoją faktyczną potrzebę informacyjną.

W przypadku uczonych jest to szczególnie istotne, ponieważ odzwierciedla immanentną nielinearność samych badań naukowych. Te ostatnie w praktyce zawierają również element chaotyczny, nie rozwijają się w uporządkowany linearny sposób – jedynie tak się je potem przedstawia; przypominają raczej formowanie się kryształu²².

IV. Zachowania informacyjne, w tym poszukiwanie informacji, nie mają czysto poznawczego statusu. Każde z nich stanowi proces lub zespół procesów integrujących działania o charakterze afektywnym (akty emocjonalne), behawioralnym (wykonywane czynności) oraz kognitywnym (akty poznawcze, myśli)²³. Co więcej, odbywają się one z reguły w warunkach luki poznawczej, mogą zatem towarzyszyć im odczucia niepewności (ang. *uncertainty*), niepokoju (ang. *anxiety*) lub nawet frustracji. Dzieje się tak również w przypadku naukowców – badaniom z reguły towarzyszy niepewność²⁴.

Dodatkowo, informacja nie zawsze redukuje wątpliwości użytkownika, jak często bezrefleksyjnie się twierdzi, przeciwnie – czasami je zwiększa, zwłaszcza na wczesnych etapach poszukiwania²⁵.

V. Zachowaniami użytkowników, w każdej grupie społecznej i w dowolnym środowisku, rządzi zasada minimalizacji wysiłku (ang. *principle of least effort*), co zostało potwierdzone w licznych badaniach empirycznych²⁶. Użytkownicy preferują schematy postępowania oraz źródła już sobie znane, wypróbowane, łatwo dostępne i przyjazne w użyciu, nawet jeżeli są gorszej jakości.

Pokrewne zagadnienie stanowi moment uznania przez użytkownika, że uzyskana informacja jest już wystarczająca oraz dostatecznie relewantna/pertynentna (ang. *good enough, satisficing*, także – *stopping behavior*). Prosta odpowiedź, że w momencie całkowitego zaspokojenia potrzeby informacyjnej albo zdobycia kompletnej, adekwatnej informacji jest – z reguły – fałszywa (być może oprócz wyszukiwań dotyczących konkretnych danych, np. liczbowych). Przy obecnym stanie środowiska informacji i wiedzy (również naukowej) czynnikami, które decydują o przerwaniu poszukiwania informacji i uznaniu, że

²¹ Zob. FOSTER, A. A nonlinear model of information-seeking behaviour. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 2004, Vol. 55, No. 3, s. 228-237. ISSN 1532-2882; GODBOLD, N. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* [online]. 2006, Vol. 11, No. 4, paper 269. [Dostęp 31.05.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/11-4/paper269.html>.

²² FALCIANI-WHITE, N., dz. cyt.

²³ KUHLTHAU, C.C. *Information Search Process* [online]. [Dostęp 31.05.2017]. Dostępny w: <http://wp.cominfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/>.

²⁴ FALCIANI-WHITE, N., dz. cyt.; GŁOWACKA, E. i in., dz. cyt.

²⁵ KUHLTHAU, C.C., dz. cyt.

²⁶ BAWDEN, D., ROBINSON, L., dz. cyt., s. 204-205.

„wystarczy”, często są czas (a właściwie jego brak) oraz przeciążenie informacyjne (ang. *information overload*)²⁷.

VI. Zachowania informacyjne, także naukowców i studentów, nie są realizowane tylko poprzez sformalizowane systemy informacyjno-wyszukiwawcze jak biblioteka, specjalistyczne bazy danych czy serwisy WWW, przeciwnie – te profesjonalne narzędzia i zasoby są tylko częścią środowiska informacyjnego współczesnego badacza²⁸.

Kontekst i uwarunkowania zachowań informacyjnych

Zachowania informacyjne nie są aktywnościami wyizolowanymi, zawsze odbywają się w jakimś kontekście, i tylko w tym kontekście mają sens (można je zrozumieć)²⁹. Zagadnienie kontekstu ma kilka aspektów.

VII. Generalnie istnieją dwa mega-konteksty zachowań informacyjnych: formalny (badania, nauka, praca) oraz życia codziennego (aktywność społeczna, dbanie o zdrowie, zainteresowania, życie rodzinne itp.). W przypadku naukowców – użytkowników biblioteki akademickiej – można założyć, iż obydwa są ze sobą mocno powiązane, „przeplatają się”.

VIII. Ludzie podejmują zachowania informacyjne nie dla nich samych, ale w określonej sytuacji i w związku z innymi działaniami bądź potrzebami, takimi jak nadanie albo odtworzenie sensu rzeczywistości (poczucia jej zrozumienia), rozwiązanie problemu (naukowego lub praktycznego), stworzenie czegoś, zaspokojenie potrzeb podstawowych (emocjonalnych, fizjologicznych, poznawczych, bezpieczeństwa, szacunku, samorealizacji itd.)³⁰.

IX. Kontekst (okoliczności, sytuacja) jest dynamiczny, zmienny³¹. Tworzą go – ujmując rzecz w pewnym uproszczeniu – czas, miejsce i czynniki kulturowo-społeczne (w szerokim rozumieniu)³².

Do kwestii związanych z czasem należą m.in.:

- Czy i jak ograniczony czas w dyspozycji użytkownika (brak czasu, presja czasu) wpływa na zachowania informacyjne, np. na liczbę i typ wykorzystywanych źródeł,

²⁷ Zob. CASE, D.O., GIVEN, L.M., dz. cyt., s. 80-92; PRABHA, Ch. i in. What is enough? Satisficing information needs. *Journal of Documentation* 2007, Vol. 63, Issue 1, s. 74-89. ISSN 0022-0418.

²⁸ FALCIANI-WHITE, N., dz. cyt.

²⁹ WILSON, T.D., dz. cyt., s. 249-270.

³⁰ Zob. CISEK, S. Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek: metodologia Sense-Making. W: KOCÓJOWA, M. (red.). *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników* [online]. Kraków: Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, 2008, s. 97-103. [Dostęp 02.06.2017]. Dostępny w: http://www.academia.edu/7443909/Badanie_zachowań_informacyjnych_użytkowników_bibliotek_metodologia_a_Sense-Making lub <http://eprints.rciis.org/13708/1/cisek-n.pdf>; WILSON, T.D., dz. cyt.

³¹ SAVOLAINEN, R. Time as a context of information seeking. *Library & Information Science Research* 2006, Vol. 28, s. 113. ISSN 0740-8188.

³² Zob. SAVOLAINEN, R. Small worlds and information grounds as contexts of information seeking and sharing. *Library & Information Science Research* 2009, Vol. 31, s. 38-45. ISSN 0740-8188; SAVOLAINEN, R. Time as a context of information seeking. *Library & Information Science Research* 2006, Vol. 28, s. 110-127. ISSN 0740-8188.

postrzeganie dostępności informacji, tolerancję dla gorszej jakości treści (ang. *less selective approach*)?

- Jak często wykorzystywane jest dane źródło informacji?
- Jak długo trwa dotarcie do źródła, wyszukanie jakiejś informacji?
- Jak w trakcie procesu pozyskiwania informacji, który „rozwija się” w czasie, zmieniają się np. ocena relewancji informacji albo potrzeby informacyjne?
- Jakie są powtarzalne w czasie, rutynowe, zwyczajowe zachowania informacyjne (np. codzienne przeglądanie jakiegoś źródła)?
- W jaki sposób perspektywa czasowa, w której ludzie postrzegają swoje życie w ogóle, a także różne własne działania i konkretne przedsięwzięcia (projekty), wpływa na okoliczności i sposoby poszukiwania informacji – typ wykorzystywanych źródeł, sposoby indywidualnego zarządzania informacją, jej przechowywanie, porządkowanie itp.?³³

Z kolei przestrzeń – środowisko fizyczne (charakter i typ lokalu, dystans, umiejscowienie) ułatwia bądź ogranicza, utrudnia pozyskiwanie i transfer informacji; tym samym czynniki przestrzenne mają wymiar poznawczy. Także elementy społeczne, takie jak normy, role, sieci, współdzielony światopogląd (paradygmat) itp., z pewnością występujące w środowisku naukowym³⁴, mają wpływ na zachowania informacyjne. Co więcej, aspekty przestrzenne i społeczne są ze sobą powiązane, ludzie stale funkcjonują (koncepcja *Small worlds* Elfredy Chatman) albo czasem spotykają się w pewnych miejscach (koncepcja *Information grounds* Karen Fischer). Jednym z elementów ich interakcji jest poszukiwanie i dzielenie się informacją³⁵.

Wybrane koncepcje – szczególnie przydatne dla bibliotek akademickich

Jak już wcześniej powiedziano, w informatologii i bibliotekoznawstwie sformułowano jak dotąd kilkadziesiąt modeli i teorii zachowań informacyjnych. Część z nich ma charakter opisowy, czyli „po prostu” identyfikuje i wymienia, działania ludzi w obliczu źródeł i kanałów informacji. Pozostałe dążą również do wyjaśnienia i zrozumienia, próbują ustalić nie tylko jakie zachowania informacyjne są podejmowane przez użytkowników, ale także co je warunkuje, dlaczego są takie a nie inne, co na nie wpływa. Poza tym, większość koncepcji dotyczy jednak pozyskiwania (poszukiwania) informacji, a nie wszystkich możliwych zachowań informacyjnych³⁶.

W kontekście zachowań informacyjnych naukowców (i studentów) szczególnie interesujące są, m.in. oczywiście, behawioralny model Davida Ellisa, *Information Search Process* (ISP) Carol C. Kuhlthau, nieliniarny model Allena Fostera oraz teoria (albo subdyscyplina) o nazwie analiza domen, autorstwa Birgera Hjørlanda i współpracowników. Wszystkie one

³³ Tamże.

³⁴ Zob. np. SAPA, R. *Metodologia badań obszaru pośredniczenia w komunikacji naukowej z perspektywy nauki o informacji*. Kraków: Wydaw. UJ, 2009, s. 98-121. ISBN 978-83-233-2849-0.

³⁵ SAVOLAINEN, R. *Small worlds and...*, dz. cyt.

³⁶ Zob. BAWDEN, D., ROBINSON, L., dz. cyt., s. 187-210; CASE, D.O., GIVEN, L.M., dz. cyt.; KRAKOWSKA, M., dz. cyt.

albo powstały w oparciu o badania empiryczne prowadzone w środowisku naukowym, albo odwołują się do specyfiki poszczególnych dziedzin nauki.

Opisowy model Davida Ellisa dotyczy poszukiwania informacji na potrzeby naukowe lub profesjonalne. Obejmuje osiem etapów (albo lepiej – sposobów, bo nie muszą one występować w ustalonej kolejności): rozpoczynanie; łączenie (ang. *chaining*) – analiza bibliografii załącznikowej i śledzenie cytowań; przeglądanie – skanowanie obszarów zainteresowania; selekcjonowanie – filtrowanie materiałów ze względu na jakość i źródło pochodzenia; monitorowanie – regularne sprawdzanie wybranych źródeł; ekstrahowanie – uporządkowane wydobywanie informacji z konkretnego źródła; weryfikowanie informacji; kończenie³⁷.

Najważniejsze aspekty modeli Fostera i Kuhlthau zostały już przedstawione (zob. punkty III i IV). Poza tym, ich szerszy opis można odnaleźć w polskiej literaturze przedmiotu³⁸.

Analiza domen z kolei ma cechy socjologiczne. Wiąże zachowania informacyjne raczej ze specyfiką danej dyscypliny naukowej albo dziedziny praktycznej, a nie z (kognitywnymi, psychologicznymi) właściwościami pojmowanego generalnie użytkownika. Co zatem wpływa na sposób pozyskiwania informacji przez naukowców? Są to następujące czynniki: typ dyscypliny (aprioryczna, empiryczna, przyrodnicza, humanistyczna itd.), jej status epistemiczny oraz akceptowana metodologia; stopień multidyscyplinarności; wielkość pola badawczego; skala rozproszenia dokumentów i wiedzy; status publikacji – czy ważniejsze są artykuły, czy książki (monografie); zasadnicze kryterium relewancji – zgodność z tematem czy z paradygmatem³⁹.

Zakończenie

Generalnie widać wzrastającą rolę zachowań nienakierowanych bezpośrednio na cel, pozyskiwanie informacji staje się bardziej holistyczne, a różne kanały informacyjne zlewają się w jeden. Wraz z rozwojem cyfrowego, w tym społecznościowego środowiska informacyjnego, niezaplanowane i nieustrukturyzowane zachowania informacyjne odgrywają coraz istotniejszą rolę⁴⁰. Nie wymagajmy zatem, by użytkownicy, w tym naukowcy, byli zawsze racjonalnymi poszukiwaczami informacji, kierującymi się precyzyjnie zwerbalizowanymi potrzebami informacyjnymi. To ludzie, czyli istoty wielowymiarowe, których aktywności i postawy są uwarunkowane przez wiele czynników, w tym negatywne i pozytywne emocje, elementy biologiczne i społeczne, cechy usług i źródeł informacji. W efekcie zachowania informacyjne nie zawsze są aktywne, celowe, ukierunkowane oraz wykonywane świadomie i starannie. Czasami są bierne, chaotyczne, instynktowne (odruchowe), nieskuteczne, a nawet podejmowane z niechęcią – i należy wziąć to pod uwagę w komercyjnych i niekomercyjnych systemach i usługach informacyjnych.

³⁷ FISHER, K.F., ERDELEZ, S., MCKECHNIE, L.E.F. (red.), dz. cyt., s. 138-148.

³⁸ MIERZECKA-SZCZEPAŃSKA, A., dz. cyt., s. 67-71, 87-93.

³⁹ BAWDEN, D., ROBINSON, L., dz. cyt., s. 91-104; FISHER, K.F., ERDELEZ, S., MCKECHNIE, L.E.F. (red.), dz. cyt., s. 123-127.

⁴⁰ CASE, D.O., GIVEN, L.M., dz. cyt., s. 4-5.

Bibliografia:

1. BATOROWSKA, H. *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2013. ISBN 978-83-61464-87-7.
2. BAWDEN, D., ROBINSON, L. *Introduction to Information Science*. London: Facet Publishing, 2012. ISBN 978-1-85604-810-1.
3. CASE, D.O., GIVEN, L.M. *Looking for Information. A survey of research on information seeking, needs and behavior*. Fourth edition. Bingley: Emerald Group, 2016. ISBN 978-1-78560-968-8.
4. CISEK, S. Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek: metodologia Sense-Making. W: KOCÓJOWA, M. (red.). *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników* [online]. Kraków: Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, 2008, s. 97-103. [Dostęp 02.06.2017]. Dostępny w http://www.academia.edu/7443909/Badanie_zachowań_informacyjnych_użytkowników_bibliotek_metodologia_Sense-Making lub <http://eprints.rclis.org/13708/1/cisek-n.pdf>.
5. CISEK, S. *Indywidualne zarządzanie informacją* [online]. [Dostęp 04.06.2017]. Dostępny w: http://www.academia.edu/9779934/Indywidualne_zarządzanie_informacją.
6. CISEK, S. *Typologia zachowań informacyjnych* [online]. [Dostęp 30.05.2017]. Dostępny w: http://www.academia.edu/18217890/Typologia_zachowań_informacyjnych.
7. FALCIANI-WHITE, N. Understanding the "Complexity of Experience": Modeling Faculty Research Practices. *The Journal of Academic Librarianship* 2016, Vol. 42, s. 118-126. ISSN 0099-1333.
8. FISHER, K.F., ERDELEZ, S., MCKECHNIE, L.E.F. (red.). *Theories of Information Behavior*. Medford: Information Today, Inc., 2005. ISBN 1-57387-230-X.
9. FOSTER, A. A nonlinear model of information-seeking behaviour. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 2004, Vol. 55, No. 3, s. 228-237. ISSN 1532-2882.
10. GŁOWACKA, E. i in. Model indywidualnej przestrzeni informacyjnej w procesie badawczym – wstępne założenia. *Zagadnienia Informacji Naukowej – Studia Informacyjne* 2015, Vol. 53, nr 2, s. 18-30. ISSN 0324-8194.
11. GODBOLD, N. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* [online]. 2006, Vol. 11, No. 4, paper 269. [Dostęp 31.05.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/11-4/paper269.html>.
12. HEINSTROM, J. Fast surfing, broad scanning and deep diving. The influence of personality and study approach on students' information-seeking behavior. *Journal of Documentation* 2005, Vol. 61, Issue 2, s. 228-247. ISSN 0022-0418.
13. KRAKOWSKA, M. Zachowania informacyjne człowieka. W: BABIK, W. (red.). *Nauka o informacji*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2016, s. 429-455. ISBN 978-83-64203-82-4.
14. KUHLTHAU, C.C. *Information Search Process* [online]. [Dostęp 31.05.2017]. Dostępny w: <http://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/>.
15. LIU, J. Towards a unified model of human information behavior: an equilibrium perspective. *Journal of Documentation* 2017, Vol. 73, Issue 4. ISSN 0022-0418.
16. MIERZECKA-SZCZEPAŃSKA, A. *Badania zachowań informacyjnych*. Warszawa: Wydaw. SBP, 2013. ISBN 978-83-64203-04-6.
17. MISHRA, J., ALLEN, D., PEARMAN, A. Information seeking, use, and decision making. *Journal of the Association for Information Science and Technology* [online]. 2015, Vol. 66, No. 4, s. 662-673. ISSN 2330-1643. Dostępny w doi: 10.1002/asi.23204.
18. NIEDŹWIEDZKA, B. A proposed general model of information behaviour. *Information Research* [online]. 2003, Vol. 9, No. 1, paper 164. [Dostęp 31.05.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/9-1/paper164.html>.
19. PRABHA, Ch. i in. What is enough? Satisficing information needs. *Journal of Documentation* 2007, Vol. 63, Issue 1, s. 74-89. ISSN 0022-0418.
20. SAPA, R. *Metodologia badań obszaru pośredniczenia w komunikacji naukowej z perspektywy nauki o informacji*. Kraków: Wydaw. UJ, 2009. ISBN 978-83-233-2849-0.
21. SAPA, R. Przypadkowe pozyskiwanie informacji o literaturze naukowej. W: PIETRUCH-REIZES, D., BABIK, W. (red.). *Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*. Katowice: Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej, 2008, s. 77-85. ISBN 978-83-904561-7-1.
22. SAPA, R., JANIĄK, M., KRAKOWSKA, M. Information seeking behaviour of mathematicians: scientists and students. *Information Research* [online]. 2014, Vol. 19, No. 4, paper 644. [Dostęp

- 31.05.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/19-4/paper644.html#.WS71VWiLRPY>.
23. SAVOLAINEN, R. Conceptual growth in integrated models for information behaviour. *Journal of Documentation* 2016, Vol. 72, Issue 4, s. 648-673. ISSN 0022-0418.
 24. SAVOLAINEN, R. Small worlds and information grounds as contexts of information seeking and sharing. *Library & Information Science Research* 2009, Vol. 31, s. 38-45. ISSN 0740-8188.
 25. SAVOLAINEN, R. Time as a context of information seeking. *Library & Information Science Research* 2006, Vol. 28, s. 110-127. ISSN 0740-8188.
 26. STĄPOREK, M. *Crowdsourcing, social media, livestreaming – nowe możliwości e-partycypacji użytkowników w kształtowaniu zbiorów, zasobów i usług bibliotek naukowych* [online]. [Dostęp 31.05.2017]. Dostępny w: http://delibra.bg.polsl.pl/Content/15520/Staporek_Marta_tekst.pdf.
 27. STEINEROVA, J. Seeking relevance in academic information use. *Information Research* [online]. 2008, Vol. 13, No. 4, paper 380. [Dostęp 07.06.2017]. ISSN 1368-1613. Dostępny w: <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper380.html>.
 28. ŚWIGOŃ, M. *Bariery informacyjne*. Warszawa: Wydaw SBP, 2006. ISBN 83-89316-64-1.
 29. ŚWIGOŃ, M. *Dzielenie się wiedzą i informacją. Specyfika nieformalnej komunikacji naukowej w polskim środowisku akademickim*. Olsztyn: Wydaw. UWM, 2015. ISBN 978-83-7299-944-3.
 30. URBAN, B. *Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej* [online]. [Dostęp 04.06.2017]. Dostępny w: <http://informacjacyfrowa.wsb.edu.pl/pdfs/urban.pdf>.
 31. WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* 1999, Vol. 55, Issue 3, s. 249-270. ISSN 0022-0418.