

29857

KA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Anna Mierzecka-Szczepańska

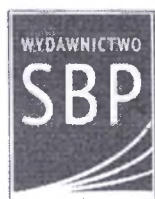
BADANIA ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

relewancja
online
model zbierania informacji
zachowania informacyjne
usługi informacyjne
information behavior information retrieval sense-making
recall search strategies information need
relewancja recall relevance informacja online
precision information need pertinence information behavior
online problem need relevance informacyjna model zbierania informacji
search strategies information behavior strategie wyszukiwania trafność recall
recall precision problem informacja need recall online
teoria racjonalnego wyboru relewancja precision
relewancja sense-making
information

Polish Librarians Association
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

Anna Mierzecka-Szczepańska

**INFORMATION
BEHAVIOR RESEARCH**



Warsaw 2013

Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Anna Mierzecka-Szczepańska

**BADANIA ZACHOWAŃ
INFORMACYJNYCH**



Warszawa 2013

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej
<< NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA >>

Jacek WOJCIECHOWSKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA, Artur JAZDON,
Danuta KONIECZNA, Dariusz KUŹMINA, Krzysztof MIGOŃ, Mieczysław MURASZKIEWICZ,
Janusz NOWICKI (sekretarz), Joanna PAPUZIŃSKA-BEKSIĄK, Wanda PINDŁOWA,
Maria PRÓCHNICKA, Jadwiga SADOWSKA, Barbara SOSIŃSKA-KALATA,
Barbara STEFANIAK, Elżbieta STEFAŃCZYK, Hanna TADEUSIEWICZ.

Publikacja dofinansowana przez Instytut Informacji Naukowej
i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego

Recenzent

dr hab. Katarzyna MATERSKA, prof. UW
dr hab. Wanda PINDŁOWA, prof. UJ

Projekt okładki
Grzegorz HAMERA

Redakcja techniczna i korekta
Anna LIS

© Copyright by Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN 978-83-64203-04-6

CIP - Biblioteka Narodowa

Mierzecka-Szczepańska, Anna
Badania zachowań informacyjnych / Anna Mierzecka-
Szczepańska ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy
Polskich. - Warszawa : Wydawnictwo Stowarzyszenia
Bibliotekarzy Polskich, 2013. - (Nauka, Dydaktyka,
Praktyka ; nr 146)

Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich
00-355 Warszawa, ul. Konopczyńskiego 5/7, tel. (22) 827-52-96
Warszawa 2013. Wyd. 1. Ark. wyd. 13,0. Ark. druk. 14,5.

Skład: Justyna GRZYMAŁA

Druk i oprawa: Mazowieckie Centrum Poligrafii
ul. Piłsudskiego 2A, 05-270 Marki, www.c-p.com.pl
e-mail: biuro@c-p.com.pl, tel. (22) 497 66 55

SPIS TREŚCI

WYKAZ SKRÓTÓW.....	11
WSTĘP.....	13
Rozdział 1. ROZWÓJ BADAŃ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH.....	20
1.1. PIŚMIENNICTWO Z ZAKRESU BADAŃ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH.....	20
1.1.1. Przegląd piśmiennictwa zagranicznego.....	20
1.1.2. Przegląd piśmiennictwa polskiego.....	28
1.2. KATEGORIE ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH.....	35
1.3. POJĘCIA PODSTAWOWE.....	37
1.3.1. Informacja.....	37
1.3.2. Problem informacyjny.....	38
1.3.3. Zadanie informacyjne.....	40
1.3.4. Potrzeba informacyjna.....	42
1.3.5. Zagadnienia relewancji.....	44
1.3.6. Teoria racjonalnego wyboru.....	51
Rozdział 2. MODELE ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH.....	56
2.1. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI T. D. WILSONA Z 1981 ROKU.....	57
2.2. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI J. KRIKELASA.....	58
2.3. PROCES <i>SENSE-MAKING</i> B. DERVIN.....	62
2.4. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI D. ELLISA.....	65
2.5. PROCES WYSZUKIWANIA INFORMACJI C. C. KUHLTHAU.....	67
2.6. MODEL ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH M. PRÓCHNICKIEJ.....	71
2.7. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI G. J. LECKIE, K. E. PETTIGREW, C. SYLVAIN.....	75
2.8. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI K. BYSTRÖM I K. JARVELIN.....	77

2.9. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI R. SAVOLAINENA.....	80
2.10. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI T. D. WILSONA Z 1996 ROKU.....	83
2.11. NIELINEARNY MODEL ZBIERANIA INFORMACJI A. FOSTERA.....	87
2.12. MODEL ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH N. GODBOLD.....	93
2.13. PODSUMOWANIE.....	98

Rozdział 3. ZACHOWANIA INFORMACYJNE HUMANISTÓW. BADANIA

PRZEPROWADZONE NA WYDZIALE HISTORYCZNYM UW.....	99
3.1. PRZEDMIOT BADAŃ.....	99
3.2. CEL BADAŃ.....	100
3.3. HIPOTEZY I ZAŁOŻENIA BADAWCZE.....	101
3.4. WYBÓR METOD I TECHNIK BADAWCZYCH.....	104
3.5. CHARAKTERYSTYKA PROCESU BADAWCZEGO.....	106
3.6. STRUKTURA PROCESU BADAWCZEGO.....	107
3.6.1. Pozyskiwanie uczestników badania.....	107
3.6.2. Narzędzia badawcze.....	114
3.6.3. Wywiad wstępny – ustalenie tematu kwerendy i oczekiwań rozmówców..	116
3.6.4. Proces realizacji kwerend i opracowania wyników.....	117
3.6.5. Wywiad końcowy – ocena wyników i procesu realizacji kwerendy.....	121
3.7. WYNIKI BADAŃ.....	122
3.7.1. Źródła informacji naukowej.....	123
3.7.2. Usługi informacyjne.....	131
3.7.3. Kwerendy naukowe w bazach piśmiennictwa online.....	139
3.7.4. Strategie wyszukiwania.....	145

ZAKOŃCZENIE.....	149
-------------------------	------------

BIBLIOGRAFIA.....	155
--------------------------	------------

Aneks 1. CHARAKTERYSTYKA BAZ PIŚMIENNICTWA NAUKOWEGO

WYKORZYSTANYCH W KWERENDACH ZE WZGLĘDU NA MOŻLIWOŚCI

WYSZUKIWANIA.....	171
--------------------------	------------

Aneks 2. KWESTIONARIUSZE WYWIADÓW.....	174
---	------------

A. KWESTIONARIUSZ WYWIADU WSTĘPNEGO.....	174
Charakterystyka respondenta.....	174
Charakterystyka zadania.....	175
Charakterystyka wyszukiwania:.....	177

Ustalenie poziomu wpływu czynników istotnych dla satysfakcji użytkowników.....	179
B. KWESTIONARIUSZ WYWIADU KOŃCOWEGO.....	180
Usługi pośredników informacji a samodzielne wyszukiwanie.....	180
Ocena wyników wyszukiwania.....	181
Ocena oferty źródeł informacyjnych.....	184
Analiza procesu oceny trafności i satysfakcji.....	186
Aneks 3. SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADAŃ.....	188
WYNIKI WYWIADU WSTĘPNEGO.....	188
WYNIKI WYWIADU KOŃCOWEGO.....	207
SPIS ILUSTRACJI.....	230
SPIS TABEL.....	232

CONTENTS

LIST OF ABBREVIATIONS.....	11
INTRODUCTION.....	13
Chapter 1. DEVELOPMENT OF INFORMATION BEHAVIORS RESEARCH.....	20
1.1. LITERATURE ON INFORMATION BEHAVIORS RESEARCH.....	20
1.1.1. Foreign literature review.....	20
1.1.2. Polish literature review.....	28
1.2. CATEGORIES OF INFORMATION BEHAVIORS.....	35
1.3. FUNDAMENTAL CONCEPTS.....	37
1.3.1. Information.....	37
1.3.2. Information problem.....	38
1.3.3. Information task.....	40
1.3.4. Information need.....	42
1.3.5. Questions of relevancy.....	44
1.3.6. The rational choice theory.....	51
Chapter 2. MODELS OF INFORMATION BEHAVIORS.....	56
2.1. T. D. WILSON'S MODEL OF INFORMATION SEEKING OF 1981.....	57
2.2. J. KRIKELAS' MODEL OF INFORMATION SEEKING.....	58
2.3. B. DERVIN'S SENSE-MAKING PROCESS.....	62
2.4. D. ELLIS' MODEL OF INFORMATION-SEEKING BEHAVIOR.....	65
2.5. C. C. KUHLTHAU'S INFORMATION SEARCH PROCESS.....	67
2.6. M. PRÓCHNICKA'S MODEL OF INFORMATION BEHAVIORS.....	71
2.7. G. J. LECKIE, K. E. PETTIGREW & C. SYLVAIN'S MODEL OF INFORMATION SEEKING.....	75
2.8. K. BYSTRÖM & K. JARVELIN'S MODEL OF INFORMATION SEEKING.....	77

2.9. R. SAVOLAINEN'S MODEL OF INFORMATION SOURCE HORIZON.....	80
2.10. T. D. WILSON'S MODEL OF INFORMATION SEEKING OF 1996.....	83
2.11. A. FOSTER'S NONLINEAR MODEL OF INFORMATION BEHAVIOR.....	87
2.12. N. GODBOLD'S MODEL OF INFORMATION BEHAVIOR.....	93
2.13. CONCLUSIONS.....	98

Chapter 3. INFORMATION BEHAVIORS OF THE HUMANISTS.

THE RESEARCH PROJECT REALIZED AT THE UNIVERSITY OF WARSAW, FACULTY OF HISTORY.....

3.1. RESEARCH TOPIC.....	99
3.2. RESEARCH AIM.....	100
3.3. RESEARCH ASSUMPTIONS AND HYPOTHESES.....	101
3.4. RESEARCH METHODOLOGY AND TECHNIQUES.....	104
3.5. RESEARCH PROCESS.....	106
3.6. RESEARCH PROCESS STRUCTURE.....	107
3.6.1. Recruitment of the respondents.....	107
3.6.2. Research tools.....	114
3.6.3. An introductory interview – determining the topic of query and the respondents' expectations.....	116
3.6.4. Realization of queries, elaboration of the results.....	117
3.6.5. A final interview – evaluation of the results and the process of query.....	121
3.7. RESEARCH RESULTS.....	122
3.7.1. Sources of research information.....	123
3.7.2. Information services.....	131
3.7.3. Research queries in online databases.....	139
3.7.4. Searching strategies.....	145
CONCLUSIONS.....	149
LITERATURE.....	155

Annex 1. DESCRIPTION OF RESEARCH LITERATURE DATABASES

BEING USED IN THE PROCESS DUE TO SEARCHING POSSIBILITIES.....

Annex 2. INTERVIEW QUESTIONNAIRES.....

A. THE INTRODUCTORY INTERVIEW QUESTIONNAIRE.....	174
Description of the respondent.....	174
Description of the task.....	175

Description of the searching process.....	177
Defining the level of influence of factors important for the users' satisfaction.....	179
B. THE FINAL INTERVIEW QUESTIONNAIRE.....	180
Information mediaries' services vs. individual searching.....	180
Evaluation of searching results.....	181
Evaluation of information sources.....	184
Analysis of the process of evaluating relevancy and satisfaction.....	186
Annex 3. DEATILED RESULTS OF THE RESEARCH PROJECT.....	188
RESULTS OF THE INTRODUCTORY INTERVIEW.....	188
RESULTS OF THE FINAL INTERVIEW.....	207
TABLE OF FIGURES.....	230
LIST OF TABELS.....	232

WYKAZ STOSOWANYCH SKRÓTÓW

- ARIST – Annual Review of Information Science and Technology
- ASIST – American Society of Information Science and Technology
- BUW – Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie
- COLIS – Conceptions of Library and Information Science
- ELIS – Everyday Life Information Seeking
- ISIC – Information Seeking in Context
- LISTA – Library, Information Science & Technology Abstracts
- LRS – Library Research Seminar
- SINTO – System Informacji Naukowej, Technicznej Organizacyjnej
- SIW – system informacyjno-wyszukiwawczy
- WH – Wydział Historyczny
- UW – Uniwersytet Warszawski

WSTĘP

Efektywna komunikacja naukowa, zapewniająca sprawny przepływ informacji o prowadzonych i zakończonych badaniach, ma bezpośredni wpływ na rozwój nauki. Trudności, jakich obecnie następcza docieranie do relewantnych informacji, dobrze obrazuje raport UNESCO z 2010 r., który ukazuje obserwowaną w ostatnich kilkudziesięciu latach wielką dynamikę rozwoju badań naukowych, implikującą gwałtowny wzrost piśmiennictwa naukowego. Zgodnie z danymi UNESCO, liczba publikacji naukowych wydanych w 2002 r. wynosi ponad 733 305, a w 2008 – już 986 099 pozycji, co oznacza wzrost o ponad 34,5% w ciągu 5 lat (dane dotyczą publikacji naukowych z całego świata) (UNESCO 2010, p. 10). Rozwój nowych technologii ułatwił dostęp do większości tych publikacji, zmniejszając znaczenie barier związanych z miejscem ich wydania i przechowywania oraz lokalizacją potencjalnego czytelnika. Jednak możliwości przyswajania informacji, którymi dysponuje ich użytkownik, nie zmieniły się mimo postępu technologicznego. Dla efektywnej pracy naukowej, w sytuacji technicznej dostępności coraz większych ilości informacji, koniecznością stało się doskonalenie jakości procesu wyszukiwania.

Badania zachowań informacyjnych mają długą historię, choć termin „badania użytkowników” (ang. *user studies*), za pomocą którego były początkowo identyfikowane, rozpowszechnił się dopiero w latach 60. XX wieku¹. Badania te obejmują

¹ Relacje pomiędzy problematyką użytkowników informacji a zagadnieniami zachowań informacyjnych wyczerpująco przedstawiła S. Cisek w artykule *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*: „Obecnie problematyka użytkowników informacji określana jest w piśmiennictwie anglojęzycznym najczęściej terminem *information behavior* (*human information behavior, information-seeking behavior*), czyli – w dosłownym tłumaczeniu – zachowanie informacyjne. Jednakże z reguły pod tą nazwą kryją się dzisiaj wszelkie kwestie związane z użytkownikami, nie tylko zachowania informacyjne w ścisłym sensie, lecz także całe ich »tło« i uwarunkowania. Zatem współcześnie wyrażenie *information behavior* oznacza: albo (a) kierunek dociekań w nauce o informacji, szeroko rozumiane badanie ludzi, którzy potrzebują, poszukują, gromadzą, zarządzają, rozpowszechniają i wykorzystują informację w różnych kontekstach, nie tylko i może nawet – nie przede wszystkim – poprzez formalne kanały lub systemy informacyjno-wyszukiwawcze,

złożone problemy, które są przedmiotem zainteresowania różnych dziedzin nauki, m.in. medioznawstwa, psychologii czy językoznawstwa. W ocenie rozwoju tego pola badawczego panuje zgodność co do stwierdzenia, że można mówić o wyraźnym przechodzeniu od badań koncentrujących się na możliwościach i działaniach systemów informacyjno-wyszukiwawczych prowadzonych w nurcie podejścia pozytywistycznego (ilościowego) do badań, które w centrum zainteresowania stawiają rzeczywiste potrzeby użytkowników informacji analizowane w szerokim kontekście środowiska, w którym funkcjonują. Obecnie w badaniach tych coraz częściej stosowany jest paradygmat humanistyczny (jakościowy). Od końca lat 90. XX wieku mamy do czynienia ze wzmożonym zainteresowaniem problematyką użytkowników informacji w jej nowym ujęciu, które przez uczonych określane jest nazwą zachowań informacyjnych (ang. *information behavior*). Uważa się, że jest to jedno z najistotniejszych i najszybciej rozwijających się pól badawczych współczesnej informatologii, pojawiają się opinie, że obecnie można nawet mówić, iż jest ono „subdyscypliną” nauki o informacji (Fisher et al. 2005, p. XIX; Wilson 2008, p. 460).

Jedną z pierwszych prac z dziedziny informacji naukowej, w której użyto terminu „badania użytkowników”, jest artykuł R. M. Fishendena z 1965 r. pt. *Information use studies* (Fishenden 1965). Jednakże początki badań o tej tematyce w zakresie wykorzystania kanałów i źródeł informacji, zwłaszcza takich jak książki i czasopisma, datowane są na początek XX wieku (Case 2008). Według D. Case’a jedne z pierwszych takich badań zostały przedstawione w pracy Ch. Eliota z 1902 r., dotyczącej wykorzystania zasobów bibliotecznych (Wilson 1994; Case 2008). T. Wilson podaje przykład badań z 1916 r., prowadzonych przez L. Ayres i A. McKinnie w bibliotekach publicznych i szkolnych (Wilson 1994).

Powszechnie uważa się, że wydarzeniem przełomowym dla badań związanych z użytkownikami informacji była *Scientific Information Conference* zorganizowana przez Royal Society w 1948 r., w trakcie której szczególne znaczenie miały wystąpienia D. Urquharta i J. D. Bernala. Urquhart prowadził badania związane z kanałami dystrybucji oraz wykorzystaniem informacji naukowej i technicznej przez użytkowników Science Museum Library. Na podstawie wypełnionych przez nich kwestionariuszy starał się odpowiedzieć na pytania: na jakiej podstawie użytkownicy wybierali pożyczane publikacje?, jakie informacje spodziewali się z nich

albo (b) zachowania informacyjne faktycznie zachodzące w rzeczywistości” (Cisek 2009, s. 7). W niniejszej publikacji przyjmuje się pierwszą z przedstawionych interpretacji terminu zachowania informacyjne, a rozwinięcie tej kwestii zostało przedstawione w podrozdz. 1.2.

uzyskać?, jaka była ich faktyczna użyteczność? Jak stwierdził D. Urquhart: „Nigdy dotąd takie badania nie były prowadzone” (Urquhart 1948).

J. D. Bernal przeprowadził badania w ośmiu placówkach naukowych i edukacyjnych. Wzięło w nich udział 208 respondentów. Na podstawie kwestionariuszy starał się najpierw stworzyć profile użytkowników, uwzględniające zarówno informacje o ich statusie zawodowym, zakresie zainteresowań badawczych, jak i nawykach czytelniczych. Celem badania było: „zdobycie wiedzy bezpośrednio od naukowców, na temat tego, co czytają, dlaczego czytają te a nie inne publikacje i jaki robią użytek z informacji w nich zawartych” (Bernal 1948). Informacje zbierane były za pomocą kwestionariuszy oraz kart obserwacji wypełnianych przez użytkowników. Tak pozyskane dane były niejednokrotnie niespójne z informacjami pozyskanymi przy tworzeniu profili użytkowników, jednak, mimo niejednoznacznych rezultatów, praca ta uznawana jest za istotny punkt wyjścia do dalszych badań (Paisley 1966).

Badania Urquharta i Bernala są dobrym przykładem wczesnych prac badawczych, w których badania potrzeb informacyjnych ograniczały się do zagadnień związanych z czytelnictwem i wykorzystaniem zbiorów. W literaturze polskiej przykład tego rodzaju badania jest opisany w artykule J. Siniarskiej-Czaplickiej, gdzie o potrzebach informacyjnych użytkowników bibliotek naukowo-technicznych wnioskowano na podstawie nawyków czytelniczych (Siniarska-Czaplicka 1973).

Na poziomie międzynarodowym istnieje szereg czasopism naukowych, w których poruszana jest tematyka zachowań informacyjnych w różnych kontekstach. Ukazujące się od 1966 r. czasopismo „Annual Review of Information Science and Technology” (ARIST) jest jedną z głównych platform wymiany myśli i prezentacji wyników badań z tej dyscypliny. Przez szereg lat ukazywał się w nim cykl artykułów pod tytułem *Information Needs and Uses*, zawierający przeglądy badań na temat potrzeb i wykorzystania informacji. Wobec wspomnianego już wzrostu liczby publikacji oraz zmieniającego się podejścia do badań zachowań informacyjnych², artykuły o podobnym charakterze publikowane są obecnie w ARIST pod tytułem *Information Behavior* (Case 2006; Fisher & Julien 2009), a dodatkowo zamieszczane są tam przeglądy badań skoncentrowanych na różnych aspektach zachowań informacyjnych, np. ze względu na rodzaj wykonywanych zadań (Vakkari 2003; Spink et al. 2008). Inne czasopisma kluczowe dla omawianej tematyki to *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *The Library Quarterly*, *Journal of Documentation*, *Library and Information Science Research*, *Information Processing & Management*, *Information Research*, *The New Review of Information Behaviour Research*.

² Ostatni artykuł pod tym tytułem ukazał się w 1990 r., jego autorką jest E. T. Hewins (Hewins 1990).

Istotne publikacje ukazują się również w licznych materiałach konferencyjnych. W szczególności ważne są konferencje Information Seeking in Context (ISIC) – konferencja o charakterze międzynarodowym, organizowana przez naukowców reprezentujących ośrodki uniwersyteckie z całego świata; inicjatorem tych zjazdów w 1996 r. byli pracownicy University of Tampere; Conceptions of Library and Information Science (COLIS), również po raz pierwszy zorganizowana przez University of Tampere w 1991 r., obecnie organizowana jest przez ośrodki uniwersyteckie z terenów Europy i Stanów Zjednoczonych oraz Library Research Seminar (LRS) organizowana przez Open University Library. Ważne materiały zawierają również publikacje zjazdów naukowych organizowanych przez American Society of Information Science and Technology (ASIST).

W piśmiennictwie polskim prace dotyczące badań zachowań informacyjnych zamieszczane są przede wszystkim w takich czasopismach jak: „Przegląd Biblioteczny”, „Zagadnienia Informacji Naukowej”, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, a także w periodyku „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji”, który ukazywał się do 1989 r.

Badania w naszym kraju w omawianym tu zakresie prowadziły takie ośrodki jak: Centrum Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej (CINTE), Instytut Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej (IINTE) oraz Ośrodek Dokumentacji i Informacji Naukowej PAN (ODIN PAN), jak również jednostki uniwersyteckie zajmujące się pracami badawczymi z zakresu bibliologii i informatologii oraz placówki informacyjne – biblioteki i archiwa. Przedmiotem badań zachowań informacyjnych, rozumianych przede wszystkim jako badania potrzeb użytkowników informacji, w Polsce zajmowano się od początku lat 50. ubiegłego wieku. Omówienie stanu badań w różnych okresach zawierają prace A. Wysockiego (Wysocki 1967), A. Michalewskiej (Michalewska 1973), J. Szwalbe (Szwalbe 1986), K. Szczehury (Szczehura 1998), B. Niedźwiedzkiej (Niedźwiedzka 2002, s. 19-46) oraz S. Cisek (Cisek 2008, 2009).

Niniejsza publikacja dotyczy nurtu badań zachowań informacyjnych, który od początku stanowił główny przedmiot zainteresowania naukowców – poszukiwania informacji. Część teoretyczna książki (rozdz. 1 i 2) służy osadzeniu przeprowadzonych przez autorkę badań empirycznych, których celem była weryfikacja założeń dotyczących wyszukiwania informacji w bazach piśmiennictwa naukowego, w kontekście zidentyfikowanych potrzeb środowiska akademickiego, w szerokim nurcie dotychczasowych badań zachowań informacyjnych, których wyniki były podstawą weryfikowanych hipotez. Warto dodać, że część z prezentowanych badań zagranicznych nie była jeszcze omawiana w rodzimej literaturze, w związku z czym korzystne jest przybliżenie ich polskiemu czytelnikowi.

Książka składa się z trzech rozdziałów. W 1. przedstawiono stan badań, analizując piśmiennictwo zagraniczne i polskie. Podjęto próbę oszacowania stanu badań na podstawie analizy publikacji z zakresu zachowań informacyjnych zawartych w bazie dziedzinowej LISTA. Zarys rozwoju badań zagranicznych z omawianej tematyki przygotowano w oparciu o wspomniany już cykl publikacji dotyczących zachowań informacyjnych w czasopiśmie ARIST. Piśmiennictwo polskie analizowano w podziale na publikacje podejmujące ogólne zagadnienia teoretyczne oraz dotyczące konkretnych aspektów zachowań informacyjnych. W dalszej części rozdziału zdefiniowano zagadnienia, które w kontekście prowadzonych badań mają kluczowe znaczenie i wymagają precyzyjnego wyjaśnienia dla klarowności dalszego wyводу, takie jak problem informacyjny, potrzeba informacyjna czy relewancja. Może nasuwać się pytanie, czemu w tej części nie zamieszczono omówienia zagadnień związanych z kompetencjami informacyjnymi użytkowników, które również stanowią istotny element wpływający na proces wyszukiwania informacji. Jednak kompetencje informacyjne respondentów nie były przedmiotem badania prowadzonego przez autorkę, w związku z tym w części teoretycznej pracy również nie poruszano tych zagadnień. Na podstawie literatury przedmiotu omówiono też typologię zachowań informacyjnych, co było niezbędne dla precyzyjnego wskazania przedmiotu prowadzonych rozważań. W tym rozdziale opisano również teorię racjonalnego wyboru, na podstawie której sformułowane zostały hipotezy dotyczące istotności tradycyjnych miar jakości wyszukiwania.

W rozdziale 2. omówiono wyniki dotychczasowych badań dotyczących zachowań informacyjnych. Prześlędzono stosowane podejścia badawcze analizując modele zachowań informacyjnych najpowszechniej przywoływane w literaturze przedmiotu, zwłaszcza przedstawiające całość procesu zbierania informacji. Analiza ta pozwoliła zidentyfikować czynniki, które w myśl dotychczasowych badań mają najistotniejszy wpływ na zachowania informacyjne i związane z nimi oceny wyników wyszukiwania informacji.

W rozdziale 3. zamieszczono opis badań empirycznych zrealizowanych przez autorkę. Przeprowadzona analiza literatury przedmiotu wykazała, że istnieje duża różnorodność czynników wpływających na zachowania informacyjne w różnych dziedzinach nauki. Nie można zakładać, że potrzeby informacyjne środowiska akademickiego są homogeniczne, istnieje konieczność prowadzenia projektów badawczych analizujących zachowania przedstawicieli różnych dyscyplin nauki osobno. Stąd też badania opisane w tym rozdziale zostały przeprowadzone na wybranej grupie specjalistów nauk humanistycznych i społecznych, reprezentowanych przez pracowników naukowych i uczestników studiów doktoranckich Wydziału

Historycznego Uniwersytetu Warszawskiego. Wybór badaczy zajmujących się naukami humanistycznymi i społecznymi podyktowany był faktem, że mimo długiej tradycji prowadzenia badań zachowań informacyjnych w środowiskach akademickich, w obszarze tym dostrzegalny jest niedostatek analiz. Badań dotyczących zachowań przedstawicieli nauk humanistycznych jest mniej niż tych dotyczących przedstawicieli nauk ścisłych (zob. rozdz. 1). Ponadto większość dotychczasowych badań dotyczy zachowań naukowców pracujących w krajach zachodnich (Al-Suqri 2011). Nie można zakładać trafności obserwacji i spostrzeżeń badań prowadzonych w Wielkiej Brytanii czy w Stanach Zjednoczonych w stosunku do polskich pracowników nauki. Wybrane środowisko jest autorce znane, co również miało istotne znaczenie dla wyboru warunków, w których prowadzone były badania.

Badania empiryczne prowadzone były zgodnie z zasadami podejścia humanistycznego, które przejawia się m.in. w sposobie formułowania hipotez (Konecki 2000, s. 23; Cisek 2009). Hipotezy przyjęte w omówionych badaniach mają charakter bardzo ogólnych założeń, choć nie zrezygnowano całkowicie z prekonceptualizacji problemowej. Jako główną hipotezę przyjęto założenie, że można ustalić wspólne dla przedstawicieli nauk humanistycznych wymagania wobec wyszukiwania informacji, które wspiera efektywne prowadzenie działalności badawczej i dydaktycznej. Stanowi to podstawę dla czterech hipotez szczegółowych, które zostały poddane weryfikacji w badaniach empirycznych.

Zgodnie z pierwszą z nich *możliwe jest ustalenie oferty informacyjnej (źródła i narzędzi wyszukiwania oraz usług informacyjnych) optymalnej dla badanej grupy użytkowników*. Oferta ta ma pozwolić na efektywne realizowanie zadań związanych z dwoma głównymi obszarami aktywności zawodowej nauczycieli akademickich: pracy badawczej i dydaktycznej.

Kolejna hipoteza dotyczy wpływu relewancji algorytmicznej wyników na poziom satysfakcji. W pracy przyjęto założenie, że *relewancja algorytmiczna nie jest kluczowa dla wysokiego poziomu satysfakcji użytkowników, można wyróżnić inne równie istotne bądź istotniejsze czynniki*. Wiąże się to ze specyfiką procesu wyszukiwania w sytuacji powszechnych problemów z przeładowaniem informacyjnym, wynikiem czego docieranie do dokumentów spełniających warunki relewancji algorytmicznej jest łatwiejsze niż proces selekcji publikacji, które są rzeczywiście pertynentne.

W odniesieniu do satysfakcji badanych przyjęto również hipotezę, zgodnie z którą w sytuacji pracy naukowej *wysoka kompletność wyszukiwania nie jest niezbędnym warunkiem satysfakcji użytkownika z wyników, istotniejsza jest natomiast optymalizacja wyników wyszukiwania, czyli współczynnik dokładności*. Tę hipotezę przyjęto odwołując się do teorii racjonalnego wyboru, zgodnie z którą można założyć, że

przedstawiciele środowiska akademickiego, kierując się zasadą maksymalizacji korzyści i minimalizacji kosztów, nie uznają dążenia do osiągnięcia możliwie najwyższego współczynnika kompletności za nieodzowny warunek satysfakcjonującego wyszukiwania³.

Ostatnia z przyjętych hipotez dotyczy *możliwości wskazania strategii i taktyk wyszukiwania, które przyniosą najlepsze rezultaty dla określonych rodzajów problemów wyszukiwawczych*. Zakładano, że można wskazać wymagania wobec potrzebnych materiałów wspólne dla określonych problemów, a co za tym idzie – optymalną strategię wyszukiwania takich publikacji.

Przedstawione hipotezy szczegółowe zweryfikowane zostały na podstawie badania skonstruowanego na wzór rzeczywistej organizacji usług wyszukiwania informacji na zlecenie użytkownika. Pozwoliło to na dokładne monitorowanie przebiegu każdego z etapów realizacji takiej usługi i zbieranie danych o uwarunkowaniach najpierw zgłoszenia kwerendy, a następnie oceny jej wyników. Podejście to pozwoliło na zgromadzenie bogatych informacji o zachowaniach informacyjnych badanej grupy, które również poddano analizie i interpretacji. W dołączonych do książki aneksach umieszczone zostały: opis baz danych, w których realizowane były kwerendy zgłoszone przez respondentów, kwestionariusz obu przeprowadzonych wywiadów oraz szczegółowy opis uzyskanych odpowiedzi.

W zakończeniu książki w syntetyczny sposób przedstawiono ogólne refleksje dotyczące zarówno metody, jak i rezultatów przeprowadzonych badań. Wskazano też zakres dalszych badań, które pozwoliłyby na uzyskanie pełniejszego obrazu uwarunkowań efektywnego wyszukiwania informacji w środowisku przedstawicieli nauk humanistycznych i społecznych.

Książka adresowana jest zarówno do osób, które interesują się teorią zachowań informacyjnych, jak i do osób odpowiedzialnych za kształtowanie oferty informacyjnej dostępnej dla środowiska naukowego oraz zajmujących się działalnością infobrokerską. Rozdziały 1. i 2. zawierają opis dotychczasowych badań, porządkują pojęcia związane z tematyką zachowań informacyjnych oraz przedstawiają zagadnienia teoretyczne z tego zakresu. Wiele z poruszanych tu zagadnień nie było dotąd omawianych w polskiej literaturze, toteż ta część rozprawy może wspierać dydaktykę akademicką. Opis badań empirycznych może dać podstawę do ewentualnych modyfikacji oferty informacyjnej dla środowiska akademickiego, ale zawarte tam treści mogą również posłużyć do doskonalenia warsztatu działalności infobrokerskiej.

³ Szczegółowy opis teorii racjonalnego wyboru, zob. punkt 1.3.6.

Pozostaje jeszcze miły obowiązek złożenia podziękowań wszystkim osobom, bez których pomocy i życzliwości ta praca by nie powstała. Szczególnie pragnę podziękować Pani profesor Barbarze Sosińskiej-Kalacie za opiekę i konsultacje w czasie tworzenia tej pracy, wnikliwe uwagi oraz wiele poświęconego wysiłku i czasu. Gorąca wdzięczność należy się także Panu doktorowi Mariuszowi Luterkowi za pomoc merytoryczną oraz wsparcie przy przygotowywaniu rozprawy. Dziękuję również serdecznie Pani magister Annie Pełce, pracownicze Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie, która niezawodnie służyła mi pomocą w trakcie prowadzenia badań empirycznych opisanych w książce.

Rozdział I

ROZWÓJ BADAŃ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

Tematem badań prezentowanych w książce są czynniki determinujące ocenę procesu i wyników wyszukiwania. Czynniki te związane są ze specyfiką problemów wyszukiwawczych, a poznanie ich wymaga analizy zachowań informacyjnych określonej kategorii użytkowników. Z tego względu przegląd dorobku badawczego w zakresie potrzeb i zachowań użytkowników dla badań zmierzających do ustalenia tych czynników ma kluczowe znaczenie.

I.1. PIŚMIENICTWO Z ZAKRESU BADAŃ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

I.1.1. Przegląd piśmiennictwa zagranicznego

Badania dotyczące użytkowników informacji i ich zachowań rozwijają się bardzo dynamicznie, a poświęcone im piśmiennictwo jest nadzwyczaj bogate. W literaturze zagranicznej wielokrotnie podejmowane były próby opracowania syntez dotychczasowych dokonań. Tego zadania podjęli się R. Siatry (Siatry 1999), T. Wilson (Wilson 2008; 2010), P. Vakkari (Vakkari 2008) oraz H. Julien, J. Pecoskie i K. Reed (Julien

et al. 2011). Omówienie rozwoju badań zamieścił też w książce *Looking for Information* D. Case (Case 2008). W 2005 r. wydana została praca zbiorowa nosząca tytuł *Theories of Information Behavior* (Fisher et al. 2005), stanowiąca zbiór krótkich artykułów prezentujących najważniejsze zagadnienia badań zachowań informacyjnych: teorie, które wykorzystywano w badaniach, rozwiązania metodologiczne, modele zachowań informacyjnych. Przegląd badań na temat potrzeb użytkowników jest też celem cyklicznie publikowanych artykułów w czasopiśmie ARIST, początkowo pod tytułem „Information Needs and Uses”, a obecnie „Information Behaviour”.

Próba oszacowania piśmiennictwa zagranicznego nawet pod względem ilościowym jest niezwykle trudna. Starał się to zrobić D. Case, który analizował m.in. piśmiennictwo cytowane we wspomnianym już cyklu artykułów *Information Needs and Uses* publikowanym na łamach ARIST, inne przeglądy literatury z tej dziedziny, a także publikacje uwzględnione w „Information Science and Technology Abstract” (Case 2008, p. 240-243). Nawet artykuły publikowane na łamach ARIST, które w latach 1966-1972 ukazywały się w każdym roczniku pisma, nie obejmowały całości piśmiennictwa, które wydano w danym roku, lecz jego wybór z ewentualnymi uzupełnieniami publikacji nieomówionych w latach wcześniejszych. Analiza tych źródeł informacji pozwoliła Case’owi na oszacowanie liczby pozycji dotyczących zachowań informacyjnych, w szczególności potrzeb informacyjnych, zbierania informacji oraz jej wykorzystania na ponad 10 tys. artykułów.

S. Cisek, zajmując się kwestiami metodologii wykorzystywanej w badaniach użytkowników, również podjęła próbę oszacowania liczby publikacji w skali międzynarodowej. W maju 2010 r. przeprowadziła kwerendę w bazie *Library and Information Science and Technology Abstract* (LISTA) na podstawie instrukcji: „*information behavior*” OR „*information literacy*” OR „*information need*” OR „*information needs*” OR „*information seeking*” OR „*information user*” OR „*information users*”. Otrzymała 10 337 rezultatów (Cisek 2009)⁴. Podobna kwerenda przeprowadzona została przez autorkę książki w lutym 2013 r. Dała wynik w postaci 13 222 publikacji, z czego 2357 zostało opublikowanych od czerwca 2010 r.⁵ (data kwerendy: 03.02.2013, przeszukiwane wszystkie pola indeksowane). Nieco precyzyjniejsze wyszukiwanie w polach charakterystyk rzeczowych, tytułu i abstraktu daje niewiele mniejszą liczbę pozycji, bo 12 540 dokumentów. Należy również pamiętać, że baza LISTA uwzględnia głównie piśmiennictwo anglojęzyczne, a jej zasoby dalekie są od kompletności.

⁴ Publikacja została wydana z datą 2009, choć data napisania tekstu to 10 maja 2010 r.

⁵ Odnotowany przyrost piśmiennictwa w bazie LISTA pomiędzy 2010 a 2013 r. nie jest tożsamy z liczbą dokumentów opublikowanych od czerwca 2010 r., ponieważ do bazy wprowadzane są też dokumenty z lat wcześniejszych.

Zakładając, że nawet jeśli przeglądy literatury zamieszczane w ARIST nie są kompletne, ale uwzględniają najważniejszą literaturę anglojęzyczną z omawianego obszaru badawczego, interesujące jest przyjrzenie się według jakich kryteriów rzeczowych kategoryzowano piśmiennictwo na przestrzeni lat.

Pierwszy z opublikowanych artykułów pochodzi z 1966 r. H. Menzel analizował piśmiennictwo wyróżniając badania potrzeb informacyjnych naukowców i techników, publikacje, które dotyczyły kanałów pozyskiwania i dystrybucji informacji naukowej i technicznej oraz prace skupione na badaniach przepływu informacji w procesie komunikacji naukowej (Menzel 1966). Przegląd piśmiennictwa opatrzył konstatacją ogólną, wskazując na niedostatek teorii, na podstawie której można by prowadzić badania, wzywał do uporządkowania terminologii, ustalenia i zdefiniowania pojęć wchodzących w obręb problematyki badań użytkowników informacji.

Podobny podział piśmiennictwa został zastosowany w artykule S. Herner i M. Herner. Poza przeglądem publikacji z zakresu badań użytkowników, autorzy, komentując ubogi warsztat metodologiczny dużej części prowadzonych badań, zaproponowali sześć technik zbierania danych, które zwiększyłyby wartość naukową realizowanych projektów (Herner & Herner 1967).

W artykule z 1968 r. W. Paisley omawiał piśmiennictwo z zakresu potrzeb i wykorzystania informacji przez naukowców i pracowników przemysłu, dzieląc je na kategorie ze względu na funkcjonowanie badanych w różnych rolach: jako członków systemu kulturowego, politycznego, zawodowego, lecz również jako członków grup o podobnych zainteresowaniach, czy uczestników systemu komunikacji formalnej bądź nieformalnej (Paisley 1968). Zwracał również uwagę, że warsztat metodologiczny prezentowanych badań jest niewystarczający w stosunku do poruszanych zagadnień i proponował sięgnięcie do metodologii stosowanej w naukach społecznych.

T. Allen przyjął podobny do zastosowanego przez Paisleya sposób kategoryzacji literatury, wprowadzając jedynie niewielkie zmiany w nazwach proponowanych działów publikacji (Allen 1969). Zauważył, że coraz większa część omawianych badań dotyczy zachowań przedstawicieli nauk społecznych, podczas gdy publikacje z lat wcześniejszych odnosiły się prawie wyłącznie do przedstawicieli nauk ścisłych oraz techników i inżynierów.

B. A. Lipetz podzielił omawianą literaturę na trzy główne grupy: publikacje omawiające badania (a) naukowców i inżynierów jako odbiorców informacji, b) specyfiki środowiska przepływu informacji, c) grup w obrębie środowiska naukowego, d) formalnych systemów przepływu informacji), publikacje dotyczące metodologii badań oraz rozprawy teoretyczne odnoszące się do badań użytkowników informacji

(Lipetz 1970). Zwracał uwagę na zmienną naturę potrzeb informacyjnych, która powoduje, że stosowanie klasycznej metodologii badań ilościowych nie pozwala na uzyskanie wyczerpującej wiedzy na ich temat. Wskazywał na konieczność prowadzenia badań jakościowych, których celem byłaby weryfikacja hipotez badawczych z tego obszaru.

D. Crane nacisk położyła na sposób organizacji badań w różnych dyscyplinach nauki i przepływ informacji w procesach komunikacji nieformalnej i formalnej (Crane 1971). Wśród analizowanego piśmiennictwa wyróżniła publikacje dotyczące potrzeb naukowców reprezentujących różne dyscypliny, w następnej kolejności omówiła piśmiennictwo dotyczące inżynierów i techników. Artykuł zakończyła krótkim podsumowaniem rozwoju literatury międzynarodowej dotyczącej tych zagadnień.

N. Lin i W. Garvin stworzyli prosty model systemu informacji naukowej (ang. *Scientific Information System*), który zawierał trzy komponenty komunikacji naukowej: potrzeby informacyjne, zbieranie i wymianę informacji oraz wykorzystanie informacji (Lin & Garvey 1972, p. 7). Ten podział zastosowali jako podstawę kategoryzacji omawianej literatury, dodatkowo wyodrębniając dział zawierający omówienie publikacji z zakresu innowacji wprowadzonych w systemach informacyjno-wyszukiwawczych. Artykuł kończy refleksja metodologiczna, wskazanie w jakich obszarach badań brakuje podstaw teoretycznych i konceptualizacji pojęć.

Artykuł z 1974 r. jest jednym z krótszych tekstów należących do prezentowanego cyklu. J. Martyn omawiając piśmiennictwo z dwóch lat, przeanalizował jedynie 32 publikacje tłumacząc, że wiele z badań poświęconych problematyce użytkowników informacji prowadzi się w innych niż informatologia dyscyplinach nauki (Martyn 1974). W związku z tym omówił tylko literaturę, w której badania użytkowników przedstawiono w tradycyjnym ujęciu, w kontekście możliwości systemów informacyjnych. Odzwierciedla to też zastosowany podział publikacji na badania dotyczące wykorzystania systemów informacyjno-wyszukiwawczych oraz badania źródeł i kanałów dystrybucji informacji naukowej i technicznej. Ostatnia część przeglądu literatury zawiera prace z zakresu teorii zachowań informacyjnych.

S. Crawford swój przegląd piśmiennictwa zaczęła od zagadnień teoretycznych, prezentując jak w literaturze funkcjonuje pojęcie potrzeby informacyjnej, a następnie omawiając publikacje, które podejmowały wątki metodologii badań użytkowników (Crawford 1978). Przegląd badań przedstawiła, podobnie jak wcześniej zrobiła to D. Crane, według dyscyplin naukowych, które reprezentowali użytkownicy informacji. Podkreśliła, że w stosunku do okresu, który był przedmiotem pierwszych analiz zamieszczanych w ARIST, wyraźna jest zmiana w przedmiocie

prowadzonych badań, albowiem obejmują one poza naukami ścisłymi coraz więcej projektów, które mają na celu poznanie zachowań informacyjnych przedstawicieli nauk społecznych, ekonomicznych i humanistycznych.

Artykuł z 1986 r. autorstwa B. Dervin i M. Nilan (Dervin & Nilan 1986) w piśmiennictwie wskazywany jest jako przełomowy dla badań z zakresu zachowań informacyjnych (Hewins 1990, p.146-149; Saracevic 1995, p.141; Meho & Tibbo 2003, p. 570). Autorzy postulowali w nim, sugerowaną już wcześniej w literaturze, konieczność zmiany podejścia do badań użytkowników z perspektywy możliwości i wymagań systemów na perspektywę pozwalającą na poznanie ich rzeczywistych potrzeb oraz uwzględniałaby szeroki kontekst sytuacji problemowej, w której się znajdują. Omówili badania prowadzone według trzech głównych nurtów, które w tamtym okresie pozwalały na przyjęcie postulowanej perspektywy: *User Values Approach* – podejście rozwijane przede wszystkim przez G. Taylora, podejście *SenseMaking* opracowywane przez B. Dervin oraz perspektywę kognitywną *Anomalous State of Knowledge* rozwijaną przez zespół pod przewodnictwem N. Belkina. Autorzy wskazali różnice i podobieństwa tych ujęć i przeanalizowali literaturę z tego zakresu pod kątem niezbędnych rozwiązań o charakterze metodologicznym i teoretycznym.

W 1990 r. ukazał się artykuł E. Hewins (Hewins 1990). Autorka, poza przeglądem badań prowadzonych w ramach ujęcia bibliotekoznawczego i informatologicznego, umieściła rozdziały, w których analizowane są prace na temat zachowań informacyjnych publikowane w piśmiennictwie medycznym oraz badania prowadzone w ramach projektów z zakresu administracji publicznej, biznesu i marketingu. Omówiła również publikacje, których celem było stworzenie interdyscyplinarnych podstaw teoretycznych badań użytkowników informacji oraz publikacje podejmujące wątki metodologii prowadzonych badań. Według Hewins postulaty zamieszczone przez Nilana i Dervin w artykule z 1986 r. (Dervin & Nilan 1986) dały rezultat w postaci coraz większej liczby projektów prowadzonych według nowego podejścia, paradygmatu, zgodnie z którym badanie jest nastawione na użytkownika – jednostkę, a nie jedynie członka większej grupy. Jego potrzeby zaczęto analizować z perspektywy kognitywnej oraz przy użyciu metodologii badań społecznych. Autorka wyraziła przypuszczenie, że tego rodzaju podejście stanie się dominujące w badaniach zachowań informacyjnych użytkowników.

Artykuł E. Hewins jest ostatnim z cyklu artykułów, które ukazywały się w ARIST pod tytułem *Information need and uses*. Jednak w 2006 r. w tym czasopiśmie opublikowany został artykuł o tytule *Information Behavior* autorstwa D. Case'a (Case 2006). Case nawiązuje do omawianych wcześniej artykułów, wskazując, że jego publikacja ma taki sam charakter, a nowy tytuł wynika ze zmiany podejścia

w badaniach dotyczących użytkowników. Artykuł zawiera przegląd najważniejszej literatury przedmiotu z lat 2001-2004. Przyjętą przez Case'a kategoryzację stanowi podział publikacji na pozycje dotyczące zachowań informacyjnych analizowanych ze względu na: zawód badanych, pełnioną rolę (np. student, pacjent) i charakterystykę demograficzną. W końcowej części przeglądu omówiona jest literatura podejmująca zagadnienia teoretyczne i metodologiczne. W podsumowaniu Case zwrócił uwagę na rosnącą liczbę publikacji dotyczących tematyki zachowań informacyjnych, również w krajach Europy i Afryki, oraz nowe wątki w badaniach, m.in. badania zachowań informacyjnych w życiu codziennym, czy badania związane z przeniesieniem dużej części komunikacji naukowej do Internetu. Zauważył też, że obszar badawczy zachowań informacyjnych jest niedostatecznie precyzyjnie wyznaczony, co powoduje nadużywanie tego terminu, np. nieuzasadnione stosowanie go w odniesieniu do badań opisujących wykorzystywanie systemów informacyjno-wyszukiwawczych.

W 2009 r., także pod tytułem *Information Behavior*, ukazał się artykuł K. Fisher i H. Julien będący w zamierzeniu autorek kontynuacją omawianego cyklu (Fisher & Julien 2009). Przegląd literatury zaczyna się od przedstawienia szeroko rozumianego kontekstu powstawania potrzeb informacyjnych. Według autorek zainteresowanie tym tematem świadczy o rosnącej dojrzałości podejścia badawczego. W dalszej kolejności omówione zostały badania różnych grup użytkowników (przedstawiciele społeczności akademickiej, przedstawiciele konkretnych zawodów), zachowań informacyjnych w życiu codziennym oraz osobno kategoria zachowań w sytuacjach związanych z problemami zdrowotnymi. Przegląd badań źródeł informacji dokonany został w podziale na źródła: interpersonalne, sieci społecznościowe, Internet i biblioteki. Następnie przywołane zostały publikacje, w których analizowano pojęcia kluczowe dla badań zachowań informacyjnych oraz teorie, które mogą znaleźć w nich zastosowanie.

Przedstawione artykuły zawierają przegląd najważniejszych anglojęzycznych publikacji z zakresu badań szeroko rozumianych zachowań informacyjnych. Jednak w sytuacji rosnącej liczby publikacji, na łamach ARIST publikowane są też artykuły dotyczące szczegółowych zagadnień z tego zakresu, m.in. kontekstu zachowań informacyjnych (Courtright 2007), rodzaju wykonywanych zadań, które implikują zachowania informacyjne (Vakkari 2003; Spink et al. 2008), zachowań związanych z informacją medyczną (MacIntosh-Murray & Choo 2006) czy też zachowań dotyczących użytkownika Internetu (Haythornthwaite & Hagar 2005; Large 2005). Od czasów pierwszych przeglądów publikowanych na łamach tego czasopisma widać wyraźne rozszerzanie się obszaru badań zachowań informacyjnych, analizowane

są zachowania innych grup zawodowych niż naukowcy i inżynierowie, zachowania niezwiązane z aktywnościami zawodowymi, w szczególności dotyczące działań życia codziennego. Kategoryzacja tematyczna omawianej literatury wyraźnie ilustruje zmianę perspektywy badawczej z koncentrującej się na możliwościach systemów informacyjno-wyszukiwawczych, badaniu źródeł i kanałów dystrybucji informacji przy użyciu metod badań ilościowych na badania jakościowe, których celem jest pogłębienie poznania rzeczywistych potrzeb użytkowników. Przyjmowana obecnie perspektywa badawcza uwzględnia szeroki kontekst sytuacji, w jakiej znajdują się badani. Analizowany jest stopień istotności indywidualnych cech użytkowników, którzy badani są już nie tylko jako reprezentanci określonych grup. Przeglądy opublikowane w ARIST uwidaczniają również dążenie do stworzenia właściwej dla tych zagadnień konceptualizacji sytuacji problemowej, precyzyjnego zdefiniowania centralnych kategorii badawczych, wypracowania użytecznych teorii i metod badania różnych aspektów zachowań informacyjnych.

Ze względu na potrzeby badania empirycznego, które omówione jest w 3. rozdziale niniejszej książki, w wymienionych powyżej źródłach szczególnie uważnie przeanalizowano publikacje dotyczące zachowań informacyjnych przedstawicieli środowiska akademickiego. Podjęto również próbę oszacowania piśmiennictwa dotyczącego tych zagadnień. Kwerenda zrealizowana w bazie *Library and Information Science and Technology Abstract* pozwoliła na znalezienie 113 dokumentów dotyczących badań zachowań informacyjnych przedstawicieli środowiska akademickiego⁶. Ponad 64% znalezionej piśmiennictwa stanowią pozycje, które ukazały się po 2000 r., najstarsza z nich pochodzi z 1964 r. Na podstawie analizy abstraktów znalezionych publikacji starano się zidentyfikować główne problemy badawcze, wokół których koncentrowały się projekty dotyczące zachowań informacyjnych. Stwierdzono, że ponad 44% znalezionych prac zawierało opis badań, w których skupiano się na poznaniu zachowań przedstawicieli określonych dyscyplin naukowych. Widać tutaj wyraźne dysproporcje pomiędzy poszczególnymi dyscyplinami: ponad 33% wszystkich publikacji dotyczyło przedstawicieli nauk ścisłych:

⁶ Kwerenda realizowana była 15.10.2011 r. za pomocą terminów *scientists, researcher* lub *scholars* występujących wraz z którymś z terminów: *information behavior, information-seeking, information needs, information resources – use studies*. Wybrano terminy, które najlepiej oddają tematykę niniejszej pracy. Przeszukiwane były pola charakterystyk rzeczowych dokumentów oraz tytułów. Wyszukiwanie w polu tytułu realizowano ze względu na powszechne w bazie błędy i małą precyzję charakterystyk rzeczowych dokumentów. Autorka ma świadomość, że baza LISTA nie obejmuje wszystkich opublikowanych pozycji, które dotyczyły tego tematu. Mimo to warto przedstawić uzyskane wyniki, bo pokazują one pewne ogólne tendencje w rozwoju piśmiennictwa badawczego w analizowanym tu zakresie.

matematycznych, przyrodniczych i stosowanych, a 14% znalezionych materiałów zawierało opisy zachowań przedstawicieli nauk humanistycznych i społecznych⁷. Wiele publikacji łączy analizę różnych aspektów zachowań informacyjnych, takich jak: zbieranie i wykorzystywanie informacji, preferencje określonych źródeł informacji, rodzaje wykonywanych zadań i inne. Można jednak wyróżnić zagadnienia, na których skupia uwagę szczególnie duża liczba badaczy. Jest to przede wszystkim proces zbierania informacji, który był głównym przedmiotem zainteresowania aż w 35% prac. Często podejmowanym tematem był wpływ pojawienia się czasopism elektronicznych na zachowania informacyjne badaczy – tych zagadnień dotyczyło 17% analizowanych publikacji. Inne problemy, którymi zainteresowanie znalazło wyraz w literaturze to: wykorzystanie różnego rodzaju źródeł informacji – 10% publikacji, dostosowanie usług bibliotecznych do potrzeb użytkowników – 9% publikacji, wyszukiwanie informacji w źródłach ogólnie dostępnych w Internecie – 7% publikacji. Trzeba zaznaczyć, że wątki dotyczące wymienionych zagadnień przeplatały się w większości wyszukanych materiałów. Wyniki omówionego badania piśmiennictwa zarejestrowanego w bazie LISTA potwierdzają opinię sformułowaną przez wcześniej cytowanych autorów, że większość dotychczasowych analiz użytkowników informacji dotyczyła przedstawicieli nauk ścisłych i technicznych, a badań odnoszących się do humanistów i specjalistów nauk społecznych było dotąd stosunkowo niewiele.

Interesujące i nadal aktualne spostrzeżenia na temat zachowań informacyjnych przedstawicieli środowiska akademickiego z zakresu nauk humanistycznych i społecznych można znaleźć m.in. w raportach z badań prowadzonych przez S. Siegfried, M. Bates i D. Wilde (Siegfried et al. 1993; Bates et al. 1995). Opisano tam zachowania informacyjne humanistów posługujących się w latach 90. XX wieku dostępnymi ówczesnie bazami serwisu DIALOG. Dla wielu uczestników tych badań był to pierwszy kontakt z tego typu narzędziami, dlatego można znaleźć pewne podobieństwa analizowanej sytuacji do tej, która analizowana była w badaniach przedstawionych w rozdziale 3. książki (duża część osób, które wzięły w nich udział nie miała wcześniej styczności z wyszukiwaniem w bazach piśmiennictwa naukowego, jedynie 4 respondentów, tj. 14% badanych, zadeklarowało częste korzystanie z tego rodzaju systemów). Z kolei L. Meho i H. Tibbo (Meho & Tibbo 2003) analizowali zastosowanie modelu zachowań informacyjnych Ellisa do badania zachowań informacyjnych przedstawicieli nauk społecznych, uwzględniając wśród nich m.in. antropologię kulturową i historię (Meho & Tibbo 2003, p. 571). Interesujący

⁷ Zachowania informacyjne przedstawicieli tych dyscyplin naukowych często analizowano łącznie.

materiał znaleziono też w pracy opisującej zachowania informacyjne humanistów korzystających z zasobów bibliotek cyfrowych (Buchanan et al. 2005) oraz w artykule M. Nassera Al-Suqri, który opisał zachowania informacyjne naukowców reprezentujących nauki społeczne z Sultan Qaboos University w Omanie, zwrócił uwagę na problemy z korzystaniem ze źródeł informacji elektronicznej w krajach rozwijających się, gdzie panują inne warunki pracy naukowej niż w krajach Europy Zachodniej i w Stanach Zjednoczonych (Al-Suqri 2011).

1.1.2. Przegląd piśmiennictwa polskiego

Zagadnieniami badań potrzeb użytkowników informacji w Polsce zajmowano się od początku lat 50. XX w. Pierwszymi pracami dotyczącymi tej tematyki są publikacje T. Zamoyskiego z 1952 i 1955 r. (Zamoyski 1952; 1955) oraz M. Kunickiego z 1959 r. (Kunicki 1959).

Omówienie stanu badań z tego wczesnego okresu przedstawił A. Wysocki (Wysocki 1967), następnie podobny przegląd badań z lat 1966-1972 przygotowała A. Michalewska w „Bibliotekarzu” (Michalewska 1973). W 1968 r. J. Szwalbe przeanalizował stan badań w Polsce w latach 1976-1982 (Szwalbe 1986). Autor ten przedstawił też cykl publikacji, w których opisywał przebieg badań realizowanych w ramach projektu SINTO (Szwalbe 1978; 1982). Ostatnio rozwój badań o tej tematyce analizowały K. Szczechura, która zajmowała się studiami polskimi (Szzechura 1998), natomiast B. Niedźwiecka (Niedźwiecka 2002, s. 19-46) oraz S. Cisek (Cisek 2008; 2009) omawiały zarówno piśmiennictwo polskie jak i zagraniczne.

Niewiele jest w literaturze polskiej prac ujmujących tematykę badań zachowań informacyjnych z perspektywy teoretycznej. Do takich publikacji niewątpliwie zaliczyć należy artykuł J. Woźniak, w którym autorka analizuje znaczenie terminu *potrzeba informacyjna*, rozpatruje ujęcia, w jakich ten termin pojawia się w literaturze oraz wskazuje warunki, które powinny spełniać prawidłowo przeprowadzane badania użytkowników, aby ich rezultaty mogły wspomagać projektowanie systemów informacyjno-wyszukiwawczych (Woźniak-Kasperek 1989). Podobne wątki podjęła A. Kozłowska, przedstawiając znaczenia terminu *potrzeba informacyjna*, w jakich jest on używany w literaturze, pokazując zastosowanie ujęcia socjologicznego oraz psychologicznego w tym nurcie badań oraz identyfikując relacje zachodzące pomiędzy potrzebą informacyjną a sytuacją problemową użytkownika (Kozłowska 1999).

Problemy związane z poznaniem motywacji użytkowników przedstawiała w swoich publikacjach J. Sobielga, która badała psychologiczne uwarunkowania

zachowań informacyjnych, w szczególności związane z indywidualnymi cechami umysłów użytkowników, które wpływają na procesy eskalacji i redukcji zachowań informacyjnych (Sobielga 1999). Inne prowadzone przez nią badania miały na celu zidentyfikowanie korelacji pomiędzy przeszkodami w użytkowaniu informacji o podłożu psychologicznym a pozostałymi typami barier informacyjnych. Badania prowadzone były wśród studentów Politechniki Świętokrzyskiej, a wynikające z nich wnioski wskazują, że niedostatki w kompetencjach informacyjnych związane są z silnymi barierami o naturze psychologicznej (Sobielga 1997). Z perspektywy uwarunkowań psychologicznych potrzebami informacyjnymi zajmowała się też B. Urban, która przedstawiła teorie psychologiczne użyteczne – jej zdaniem – dla zrozumienia potrzeb użytkowników bibliotek akademickich (Urban 2005).

Z kolei K. Mituś-Nowak zastanawiała się nad współczesnym rozumieniem terminu *użytkownik informacji*, omówiła istniejące sposoby kategoryzacji użytkowników, metodologię i stan badań prowadzonych w tym obszarze oraz zagadnienia kształcenia użytkowników (Mituś-Nowak 2004). W podsumowaniu artykułu wskazała znaczenie tej problematyki dla właściwego funkcjonowania bibliotek.

Zachowania informacyjne w życiu codziennym były przedmiotem rozważań B. Kamińskiej-Czubały, która pokazała ich różnorodne perspektywy badawcze: m.in. socjopsychologiczną, ekologiczną, lingwistyczną (Kamińska-Czubała 2007). Zrozumienie tego rodzaju zachowań, według autorki, również przekłada się na politykę informacyjną bibliotek i ośrodków informacji⁸.

W 2007 r. ukazał się artykuł K. Materskiej, w którym autorka podsumowała światowe tendencje w rozwoju badań zachowań informacyjnych w ciągu ostatnich 20 lat (Materska 2007a). Szczegółowo przeanalizowała też proces wyszukiwania informacji, wskazała jego kolejne etapy oraz związane z nimi stany emocjonalne, a także wpływ indywidualnego stylu poznawczego użytkownika na zachowania informacyjne. Autorka przedstawiła również użyteczność zastosowania w badaniach podejścia społecznego i psychologicznego dla właściwego poznania potrzeb informacyjnych użytkowników.

Zachowaniami informacyjnymi w licznych pracach zajmowała się S. Cisek. W pracy *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu* (Cisek 2009) na podstawie analizy piśmiennictwa anglojęzycznego z lat 2001-2009 w sposób syntetyczny przedstawiła zasięg obszaru

⁸ Wcześniejsza praca tej badaczki również dotyczyła badań zachowań informacyjnych w życiu codziennym, ale w odniesieniu do kanałów przepływu informacji w niewielkich grupach społecznych, takich jak kobiety w ciąży, ludzie przewlekle chorzy czy członkowie grup wsparcia (Kamińska-Czubała 2006).

badawczego użytkowników informacji oraz teorie, metody i techniki badawcze, które znajdują w nim zastosowanie. Ważną publikacją jest artykuł z 2008 r., w którym po raz pierwszy w literaturze polskiej omówiona została koncepcja Sense-Making Brendy Dervin (Cisek 2008). Poza omówieniem podstaw filozoficznych i wynikających z nich postulatów metodologicznych tego podejścia, S. Cisek przedstawiła jej zastosowanie oraz potencjał w odniesieniu do badań zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek. Cisek wskazuje jak założenia tej koncepcji wpisują się w nurt badań stawiających użytkownika w centrum zainteresowań, jak podejście Sense-Making, zbliżone w swoich założeniach do teorii ugruntowanej, pozwala na poznanie zachowań informacyjnych z perspektywy użytkownika.

Ważny wątek rozważań w pracach z zakresu zachowań informacyjnych dotyczy zmian sytuacji użytkowników pod wpływem rewolucji technologicznej. Wiązą się one z pogłębiającym się globalnym i sieciowym charakterem dostępu do źródeł informacji, będącym między innymi wynikiem postępującej cyfryzacji, inicjatyw Nauki 2.0 oraz budową informatycznej infrastruktury nauki.

O przemianach związanych z początkami automatyzacji działalności informacyjnej pisała M. Próchnicka (Próchnicka 1994/1995). Autorka zwracała uwagę na zmiany zasobu kompetencji informacyjnych niezbędnych do efektywnego wyszukiwania informacji oraz ewolucję wymagań użytkowników wobec źródeł informacji dostępnych w formie elektronicznej.

W 2000 r. ukazała się książka *Użytkownicy informacji elektronicznej* pod redakcją M. Kocójowej. Wśród zamieszczonych tam artykułów, potrzeb informacyjnych dotyczyła publikacja W. Gawreckiego, który badał oczekiwania użytkowników wobec serwisów WWW z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej (Gawarecki 2000).

Ewolucję pojęcia *użytkownik informacji* wobec zmian związanych z realizowaniem dużej części aktywności informacyjnych w środowisku cyfrowym, rozważali Z. T. Dobrowolski i D. Nicholas, postulując wprowadzenie nowego terminu „gracz informacji”, który według nich lepiej oddaje interaktywność zachowań w sieci (Dobrowolski & Nicholas 2001).

W 2004 r. ukazała się książka M. Próchnickiej poświęcona problematyce relacji pomiędzy użytkownikiem informacji a zautomatyzowanym systemem informacyjno-wyszukiwawczym (Próchnicka 2004). Autorka zaproponowała modele interakcji w wyszukiwaniu informacji, które mogą służyć jako podstawa teoretyczna, pojęciowa i metodologiczna w badaniach nad wyszukiwaniem informacji realizowanym przez konkretne grupy użytkowników. Zwracała uwagę na znaczenie rodzaju wykonywanych zadań na przebieg tego procesu.

Specyfiką zachowań użytkowników informacji elektronicznej zajmowała się również K. Materska, zwracając uwagę na zmienny i dynamiczny charakter procesu wyszukiwania w tego rodzaju źródłach (Materska 2008).

W literaturze pojawiło się również wiele relacji z badań zachowań użytkowników stykających się z innowacyjnymi narzędziami działalności informacyjnej, nową dla nich możliwością dostępu do źródeł informacji elektronicznej (m.in. Sapa 1997; Mroczek & Gizbert-Studnicka 2000; Turczyńska-Busse & Bircka 2000; Józefek 2003; Kempa & Weryho 2003; Polak & Polak 2010). Wiele z nich ogranicza się jednak do ilościowych analiz wykorzystania tych systemów, pomijając szerszy kontekst sytuacji i potrzeb użytkowników.

Wśród wątków podejmowanych w badaniach zachowań informacyjnych bardzo ważne są również analizy czynników hamujących tego rodzaju działania. Mają one na celu wykrycie i typologię barier, które utrudniają zbieranie i wykorzystywanie informacji. W 1984 r. w Jadwisinie została zorganizowana konferencja „Bariery w działalności informacyjnej”. Później problematyka ta podjęta została w artykule M. Banackiej, która przedstawiła funkcjonujące w literaturze typologie barier informacji (Banacka 2005). Próba syntezy, porządkująca zidentyfikowane rodzaje utrudnień w dostępie do informacji nie jest według autorki możliwa, można jedynie zaproponować wyróżnienie dwóch ogólnych kategorii barier: bariery podmiotowe związane z użytkownikiem informacji oraz bariery przedmiotowe związane z systemem informacyjno-wyszukiwawczym. Bariery informacyjne są również przedmiotem zainteresowań badawczych M. Świgoń, która opublikowała dwa artykuły prezentujące wyniki badań przeprowadzonych przez nią wśród studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego (Świgoń 2007; 2008). Korelacja pomiędzy rokiem, rodzajem studiów oraz płcią respondentów a oceną barier informacyjnych znalazła potwierdzenie, m.in. bariery są postrzegane jako bardziej uciążliwe przez kobiety niż przez mężczyzn, a za mniej uciążliwe uznawane są przez studentów nauk technicznych niż innych kierunków. Teoretyczne omówienie problematyki barier informacyjnych, nie tylko w odniesieniu do środowiska naukowego, Świgoń zawarła w artykule *Współczesne bariery informacyjne – podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym* (Świgoń 2006b) oraz w monografii *Bariery informacyjne* przygotowanej na podstawie rozprawy doktorskiej (Świgoń 2006a).

Szeroka grupa badań zachowań informacyjnych dotyczy potrzeb użytkowników konkretnych bibliotek, odnoszą się one do szeroko pojmowanej działalności informacyjnej tych placówek, włączając w to rodzaj świadczonych usług oraz ofertę źródeł i narzędzi wyszukiwania informacji dostępnych dla użytkowników (Biłyk-Mydlarz 1995; Czerlunczakiewicz-Barska 1998; Studnicka-Gizbert 1998; Wodzyński

1999; Czerwińska & Żelawska 2004; Zmitrowicz 2006; Gruszecka 2007; Spaleniak & Szerksznis 2008). Analizowane były też zachowania użytkowników różnych typów bibliotek, np. publicznych (Pigoń 1985), czy naukowych (Dudzińska 2003; Fedynyszyn 2007; Główska 2008). W dużej części jednak badania te prowadzone były przy wykorzystaniu metod ilościowych, w większości na podstawie ankietyzacji prowadzonej na niewielkich grupach respondentów. W efekcie takie badania dostarczają jedynie najprostszyc wskazań na temat usług bibliotecznych.

Dużą grupę badań zachowań informacyjnych stanowią studia, których celem było możliwie szerokie poznanie potrzeb informacyjnych konkretnych grup zawodowych. Wśród prowadzonych analiz szczególnie dużym zainteresowaniem cieszyły się badania dwóch grup: pracowników naukowych oraz inżynierów i techników.

Badania pracowników naukowych rozpoczęły projekty prowadzone w 1966 r. wśród ponad 500 osób zatrudnionych w placówkach PAN (Wyczańska 1966). Miały one usprawnić obsługę informacyjną w badanych jednostkach i pozwolić na uogólnienie wniosków, w taki sposób, aby mogły wskazać pożądane zmiany w działaniu innych placówek naukowych. Badania tego środowiska naukowego były powtarzane w późniejszych latach, różnicowano je także ze względu na dyscypliny naukowe, które reprezentowali respondenci, w szczególności prowadzono studia, które miały pozwolić na poznanie potrzeb informacyjnych i oczekiwań pracowników zajmujących się historią i ekonomią (Wyczańska 1976; Szczechura 1998, s. 118-119). Stwierdzono m.in., że podstawowym źródłem informacji naukowej są publikacje drukowane, a wśród usług najważniejsze jest zapewnienie możliwości reprodukcji materiałów. Ciekawe były również badania prowadzone wśród pracowników zajmujących się medycyną (Centrum Medycyny Doświadczalnej i Klinicznej PAN). Uwzględniono w nim kontekst sytuacji użytkownika, jego nawyki dotyczące zbierania informacji, ocenę jakości dostarczanych materiałów. Część badań miała charakter eksperymentalny, starano się odtworzyć przebieg zadań badawczych w procesie twórczym. Przeprowadzone obserwacje również miały służyć usprawnieniu procesu działalności informacyjnej (Bugalska 1985).

W latach 70. XX w. przeprowadzono pierwsze badania dotyczące polskich szkół wyższych. W 1976 r. analizowano użyteczność usług informacyjnych w opinii pracowników Politechniki Łódzkiej (Pomykański 1976). Pod koniec lat 70. pracownicy Biblioteki Głównej tej politechniki zrealizowali też bardzo szeroko zakrojony projekt, wykorzystując przede wszystkim metody ilościowe, ale uzupełniając je badaniami jakościowymi (wywiady). Poza pracownikami naukowymi wzięli w nim udział studenci i uczniowie szkół średnich, nauczyciele, pracownicy przemysłu i administracji. Miał on pozwolić na opracowanie kategoryzacji użytkowników,

w odniesieniu do której ustalano hierarchię wykorzystywanych źródeł informacji (Garnysz et al. 1981).

Źródła informacji preferowane przez użytkowników były też przedmiotem badania prowadzonego wśród pracowników naukowych Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu na początku lat 80. XX w. Celem analiz było uzyskanie ze strony respondentów oceny dotychczasowej oferty Biblioteki UAM (Downar-Zapolska & Jazdon 1983). Podobny charakter miały badania prowadzone w środowiskach akademickich: Politechniki Szczecińskiej, pogłębione dodatkowo o analizę stosowanych przez pracowników naukowych metod i technik w procesie badawczym (Wróblewska 1978) oraz Politechniki Rzeszowskiej (Bober 1984).

Wśród badań środowisk naukowych na uwagę zasługują pierwsze w Polsce badania empiryczne procesów nieformalnej komunikacji naukowej, prowadzone przez D. Konieczną pod koniec lat 70. XX w. wśród pracowników Akademii Rolniczo-Technicznej w Olsztynie. Autorka starała się poznać sposób pozyskiwania przez naukowców informacji potrzebnych do pracy badawczej (poza oficjalnymi źródłami drukowanymi) i rodzaj wykorzystywanych przez nich źródeł (Konieczna 1982). Dokonane obserwacje wskazują, że procesy komunikacji formalnej i nieformalnej nie są konkurencyjne wobec siebie, lecz komplementarne i jednakowo istotne dla właściwego zaspokajania potrzeb informacyjnych pracowników nauki.

Przegląd badań prowadzonych w Polsce wśród inżynierów i techników do 1982 r. został dokonany przez E. Mostowicz (Mostowicz 1984). Poznanie motywacji oraz charakterystyki zachowań informacyjnych przedstawicieli różnych grup zawodowych, miało pozwolić na usprawnienie działalności informacyjnej przeznaczonych dla nich placówek.

Kompleksowe badania tej tematyki przeprowadziła też M. Próchnicka (Próchnicka 1991). Autorka analizowała korelacje pomiędzy określonymi typami intelektu a zachowaniami informacyjnymi zatrudnionych w zakładach przemysłowych przedstawicieli branży chemicznej, mechanicznej i elektronicznej. Założenia o istnieniu takich korelacji udało się potwierdzić.

A. Grzecznowska i E. Mostowicz badały stopień wykorzystywania specjalistycznych źródeł informacji (baz danych) przez przedstawicieli małych i średnich przedsiębiorstw oraz korzystania przez nich z profesjonalnych usług informacyjnych (Grzecznowska & Mostowicz 1994). Wyniki badania pokazały, że przedsiębiorcy w niewielkim stopniu zainteresowani są tego rodzaju ofertą, nie mając zaufania do pozyskiwanych w ten sposób danych.

Wśród badań zachowań informacyjnych różnych grup zawodowych na uwagę zasługują prace B. Niedźwieckiej dotyczące pracowników ochrony zdrowia. Starła

się ona poznać specyfikę zachowań informacyjnych menedżerów w instytucjach infrastruktury zdrowia publicznego (Niedźwiedzka 2001; 2002b; 2002c; 2006). Szczególnie wnikliwie analizowała wpływ na zachowania informacyjne pełnionej roli zawodowej oraz czynników środowiskowych. Autorka stwierdziła m.in., że badani respondenci nie są bezpośrednimi użytkownikami systemów informacyjno-wyszukiwawczych, lecz informacje pozyskują od pośredników. Przeprowadzone badania pozwoliły jej również na wyciągnięcie wniosków teoretycznych, przede wszystkim zaproponowanie modyfikacji modelu zachowań informacyjnych T. D. Wilsona (Niedźwiedzka 2002a; 2003).

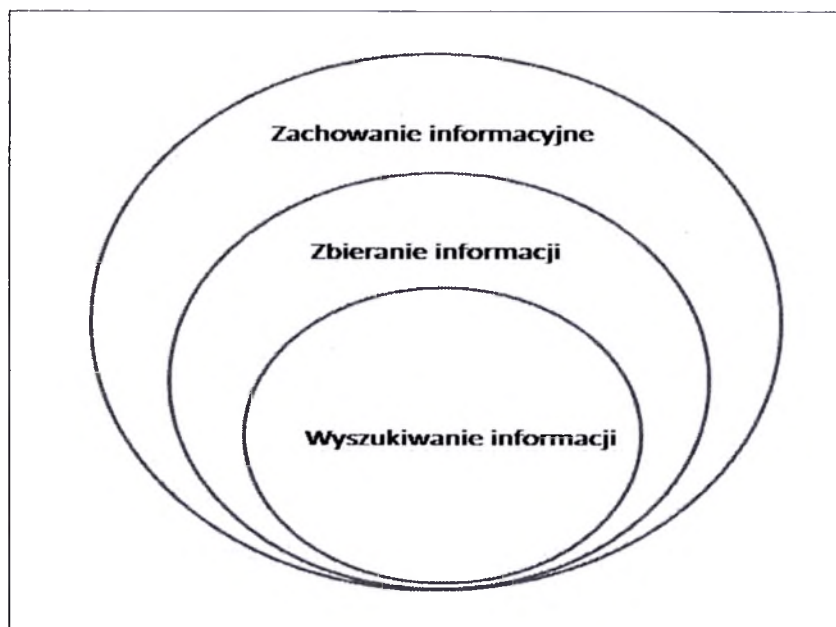
W 2007 r. ukazała się książka K. Materskiej *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy* (Materska 2007b). Autorka przedstawiła tam dotychczasowe badania zachowań informacyjnych pracowników wiedzy, a w szczególności kadry menedżerskiej. Omówiła dwa podejścia stosowane obecnie w badaniach: psychologiczne i społeczne, wskazując dla jakiego rodzaju badań ich stosowanie jest właściwe. Wśród zachowań informacyjnych autorka położyła nacisk na analizę procesu wyszukiwania informacji: etapy tego procesu, wpływ uwarunkowań środowiskowych, emocjonalnych oraz stylów poznawczych jednostek. Zachowania te omówione są zgodnie z paradygmatem badań humanistycznych, podkreślana jest zmienność w czasie potrzeb informacyjnych i ich zależność od wielu czynników związanych z indywidualną sytuacją jednostki.

Istnieje również bogata literatura dotycząca kształcenia użytkowników informacji wywodzących się z grup różniących się pod względem poziomu edukacji, cech demograficznych, czy reprezentujących różne środowiska zawodowe. Najważniejszą publikacją z tego obszaru jest monografia *Kształcenie studentów jako użytkowników informacji naukowej* W. Pindlowej (Pindlowa 1984). Kształtowanie postaw i nawyków użytkowników nie mieści się jednak w zakresie niniejszej rozprawy, dlatego ta problematyka zostaje tu jedynie zasygnalizowana.

Największe zainteresowanie badaniami zachowań informacyjnych w Polsce przypada na lata 70. i 80. ubiegłego wieku. Prowadzone wówczas badania miały charakter ilościowy i prowadzone były w myśl tradycyjnego paradygmatu, zgodnie z którym koncentrowano się na możliwościach i doskonaleniu systemu. Zmiana sytuacji związana z rewolucją technologiczną, cyfryzacją nauki, dostępem do elektronicznych źródeł informacji, przeniesieniem się aktywności związanych z komunikacją naukową do Internetu spowodowała wzrost zainteresowania tą tematyką. Niewiele jest jednak badań, które w kompleksowy i pogłębiony sposób dążą do poznania potrzeb użytkowników zgodnie z paradygmatem humanistycznym, który nacisk kładzie na uwzględnienie szeroko rozumianego kontekstu ich sytuacji problemowej.

1.2. KATEGORIE ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

Do uporządkowania kwestii terminologicznych, związanych z głównymi pojęciami zachowań informacyjnych, w niniejszym rozdziale wykorzystano model Toma Wilsona. Przedstawia on różne kategorie zachowań informacyjnych (rys. 1).



Rys. 1. Model relacji między kategoriami zachowań informacyjnych T. Wilsona.

Źródło: Wilson 1999 (przekład własny autorki).

Model ten został stworzony w 1999 r. (Wilson 1999). Zgodnie z rozumieniem Wilsona badania zachowań informacyjnych (ang. *information behaviour*) to szeroko zdefiniowany obszar, którego część stanowią analizy dotyczące zachowań, które mają miejsce podczas zbierania informacji (ang. *information seeking behaviour*). Badania te dotyczą przede wszystkim metod, które stosują jednostki, aby zlokalizować i uzyskać dostęp do źródeł informacji. Jeszcze węższy zakres ma pole badań dotyczących zachowań związanych z wyszukiwaniem informacji (ang. *information search behaviour*). W tym kontekście wyszukiwanie informacji rozumiane jest jako ciąg interakcji pomiędzy użytkownikiem a zautomatyzowanym systemem informacyjno-wyszukiwawczym (interakcje te mogą też przebiegać za pośrednictwem specjalisty informacji). W opublikowanej rok później pracy Wilson (Wilson 2000) doprecyzował prezentowany podział, przyjmując rozstrzygnięcia opisane poniżej (Wilson 2000, pp. 49-50): „Zachowanie informacyjne (ang. *information behavior*) jest całością ludzkich zachowań w stosunku do źródeł i kanałów informacyjnych, obejmuje zarówno aktywne, jak i pasywne zbieranie informacji oraz jej wykorzystanie. Tak więc oznacza ono tak samo komunikację interpersonalną, jak i pasywny

odbiór informacji, np. oglądanie reklam telewizyjnych, bez zamiaru postępowania zgodnie z przekazem informacyjnym tam zawartym.

Zbieranie informacji (ang. *information seeking behavior*⁹) zachodzi w wyniku zaistnienia potrzeby informacyjnej i jest działaniem świadomym, prowadzonym w określonym celu. Zbieranie informacji może zachodzić w interakcji z tradycyjnymi systemami informacji, takimi jak gazeta czy biblioteka, bądź ze źródłami komputerowymi, takimi jak Internet.

Wyszukiwanie informacji (ang. *information searching behavior*) jest jedną ze składowych zachowania użytkownika wchodzącego w interakcje z systemami informacyjno-wyszukiwawczymi. Dotyczy interakcji każdego rodzaju, czy to na poziomie dialogu człowiek-komputer (np. posługiwanie się myszką przy aktywowaniu linków), czy na poziomie intelektualnym (np. przygotowanie strategii wyszukiwania z wykorzystaniem operatorów Boole'a, czy decyzja, którą z dwóch książek sąsiadujących na półce w bibliotece wybrać), jak również takich procesów myślowych, jak ocena relewancji odnalezionych danych czy informacji¹⁰.

Wykorzystanie informacji (ang. *information use behavior*) oznacza wszelkie działania fizyczne oraz myślowe związane z włączaniem pozyskanych informacji w struktury dotychczasowej wiedzy użytkownika. Może to uwidocznić się w postaci takich działań jak podkreślanie istotnych fragmentów w tekście, czy też porównywanie dotychczasowych informacji z nowo zdobytymi”.

W niniejszej książce trzy przytoczone terminy rozumiane są podobnie jak u T. Wilsona, z dwoma jednak zastrzeżeniami. Po pierwsze przyjmuje się, że zbieranie informacji obejmuje również działania składające się na świadome pozyskiwanie informacji w procesie komunikacji interpersonalnej. Po drugie wyszukiwanie informacji traktowane jest jako interakcja między użytkownikiem i systemem, której analiza i prawidłowe przeprowadzenie wymagają uwzględnienia szeregu działań przygotowawczych, prowadzących do właściwego sformułowania kwerendy

⁹ K. Materska zaproponowała tłumaczenie terminu *information seeking* jako *poszukiwanie informacji* lub *swobodne poszukiwanie informacji*, natomiast *information searching* jako *ukierunkowane poszukiwanie informacji* lub *wyszukiwanie informacji* (zob. Materska 2007, s. 114-115). Tłumaczenia te dobrze oddają znaczenie angielskich terminów, dla których brakuje jednoznacznych polskich odpowiedników. Ponieważ jednak słowa „poszukiwanie” i wyszukiwanie są pod względem brzmienia bardzo podobne i mogłyby być mylone, w niniejszej pracy jako odpowiednik angielskiego wyrażenia *information seeking* przyjęte zostało polskie określenie *zbieranie informacji*, a jako odpowiednik *information searching* używane jest wyrażenie *wyszukiwanie informacji*.

¹⁰ W literaturze polskiej podobną definicję, która wyszukiwanie informacji zawęza do interakcji z siw, zaproponowano w książce *Wybrane zagadnienia nauki o informacji i technologii informacyjnej* (Batorowska & Czubała 1996, s. 33).

(zapytania informacyjnego), przekształcenia jej na odpowiednią instrukcję wyszukiwawczą, a po wyodrębnieniu z bazy danych wyszukanego zbioru dokumentów, dokonania jego analizy i ewaluacji w świetle rozpoznanych potrzeb użytkownika.

Przed przejściem do omówienia pojęć kluczowych dla problematyki analizowanej w dalszych częściach książki oraz najważniejszych modeli zachowań informacyjnych przedstawianych w piśmiennictwie przedmiotu, trzeba zaznaczyć trudności, które wiążą się z przekładem terminologii anglojęzycznej używanej w cytowanej literaturze. Dla wielu spośród terminów używanych w piśmiennictwie anglojęzycznym nie ma jednoznacznych polskich odpowiedników. W przypadku terminów istotnych dla zrozumienia objaśnianych kategorii i dla omówionych modeli zdecydowano się na podawanie ich oryginalnego brzmienia w nawiasie, obok zastosowanego przekładu polskiego.

I.3. POJĘCIA PODSTAWOWE

Podstawowe terminy dotyczące się rodzajów zachowań informacyjnych zostały zdefiniowane w oparciu o koncepcję T. Wilsona. Pozostało jednak kilka pojęć, których rozumienie jest intuicyjnie jasne, jednak dla klarowności dalszych rozważań wymagają one doprecyzowania.

1.3.1. Informacja

Problem definiowania *informacji* ma w informacji naukowej bogatą literaturę¹¹. Jak zauważył T. Froehlich, jest to pojęcie intuicyjnie zrozumiałe dla każdego, które jednak na potrzeby konkretnych perspektyw badawczych jest różnie definiowane, przywołuje się różne jego funkcje (Froehlich 1994, p. 129). W literaturze polskiej w ostatnich latach ukazały się trzy publikacje, w których wnikliwie rozważano definiowanie i funkcjonowanie tego pojęcia na gruncie informacji naukowej: w kontekście zarządzania informacją i wiedzą w organizacjach pisała o niej K. Materska (Materska 2007b, s. 23-42), w odniesieniu do wykorzystywania języków informacyjno-wyszukiwawczych w środowisku sieciowym analizę pojęcia *informacja* przeprowadziła J. Woźniak-Kasperek (Woźniak-Kasperek 2011, s. 24-48), wcześniej w kontekście filozoficznych aspektów nauki o informacji o pojęciu tym

¹¹ Wyczerpujące omówienie problemów definiowania pojęcia *informacji*, zob. m.in.: (Belkin 1978; Bojar 2002, s. 89-92; Capurro & Hjørland 2003; Case 2008, p. 39-67).

piśla S. Cisek (Cisek 2002, s. 90-100). Wobec istniejących już w literaturze wyczerpujących analiz pojęcia *informacja*, w książce nie zamieszczono szerszej dyskusji dotyczącej tego tematu. Na jej potrzeby przyjęta została prosta definicja zaproponowana przez D. Case'a: „Informacja może być każdą zmianą dostrzeżoną przez jednostkę w otoczeniu lub odnośnie własnej osoby. To każdy z obserwowanych aspektów wzorca rzeczywistości” (Case 2008, p. 5)¹². Ta bardzo ogólna definicja pozwala na objęcie badaniem wszelkich postaci zachowań informacyjnych. W kontekście badania działań użytkowników systemów informacyjno-wyszukiwawczych przyjmuje się za M. Próchnicką, że poszukiwana informacja „(...) traktowana jest jako quantum wiedzy na określony temat, który może wyrównać lub zmniejszyć jej niedobór u poszukującego informacji” (Próchnicka 2004, s. 24).

1.3.2. Problem informacyjny

Pojęcie *problemu informacyjnego*, czy też wyszukiwawczego, jest dyskutowane w literaturze jako trudne do jednoznacznego zdefiniowania. W *Słowniku Encyklopedycznym...* zamieszczono definicję problemu, zgodnie z którą jest to „zadanie, którego celem jest określenie i odszukanie informacji relewantnych i niezbędnych dla użytkownika systemu informacyjno-wyszukiwawczego znajdującego się w sytuacji (zwanej często sytuacją problemową użytkownika), w której nie może on efektywnie działać bez zasilenia informacją z zewnątrz” (Bojar, red. 2002, s. 208). W dalszej części definicji zamieszczono informację, że rozwiązanie problemu wymaga określenia potrzeby informacyjnej oraz strategii wyszukiwawczych, a charakter problemu jest interakcyjny i iteracyjny. Definicja ta zrównuje problem wyszukiwawczy z zadaniem, co można kwestionować. Relacje pomiędzy *zadaniem* a *problemem wyszukiwawczym* analizowała M. Próchnicka, zwracając uwagę na istniejące w literaturze różnice w interpretacjach tych pojęć: istnieją rozbieżności odnośnie rozłączności ich zakresu, jak również ewentualnej łączącej je relacji nadrzędności (Próchnicka 1991, s. 37-39; Vakkari 1999, p. 824; Robinson 2000, pp. 914-915; Kim & Oh 2009, p. 680). Inne pojęcie, na którego ściśle powiązania z *problemem wyszukiwawczym* wskazuje się w literaturze, to *potrzeba informacyjna* (Sosińska-Kalata 1999, s. 33). W niniejszej publikacji te pojęcia traktuje się rozłącznie, a *potrzeba informacyjna* omówiona jest szczegółowo w dalszych rozdziałach (zob. punkt 1.3.4).

¹² „Information can be any *difference* you perceive, in your environment or within yourself. It is any aspect that you notice in the pattern of reality” (Case 2007, p. 5).

W różnych definicjach *problemu* powtarza się określanie go jako pewnego rodzaju sytuacji: „anomalous state of knowledge” – stan niewystarczającej wiedzy (Belkin 1980), „situation gapuse” (Dervin 1992), „uncertainty reduction” – sytuacja zmniejszenia poczucia niepewności (Daft & Lengel 1986; Vakkari 1999, p. 824). Taylor i Macmullin wskazywali, że dla określania *problemu wyszukiwawczego* kluczowe jest wartościowanie poszukiwanych informacji dokonywane przez użytkownika (Macmullin & Taylor 1984). W ten sposób *problem informacyjny/wyszukiwawczy* rozumiany jest też w niniejszej pracy.

Określone cechy sytuacji problemowej mogą stanowić podstawę do tworzenia typologii problemów. Według Taylor i Macmullin szczególne znaczenie mają cechy informacji poszukiwanej, Dervin zwracała uwagę na elementy związane z sytuacją indywidualną jednostki (np. stopień niepewności, przyczyny powstania problemu, lokalizacja czasoprzestrzenna, oczekiwane rozwiązania problemu, relacja do wiedzy prywatnej jednostki i in.). Belkin rozważał problem informacyjny w kontekście relacji użytkownika z systemem wyszukiwawczym, wyróżniając m.in. takie komponenty sytuacji problemowej jak: cel działań użytkownika, faza rozwiązywania problemu, stan wiedzy dziedzinowej użytkownika, jego wcześniejsze doświadczenia w korzystaniu z systemu.

Uwzględnianie w badaniach zachowań informacyjnych znaczenia sytuacji problemowej użytkownika związane jest z przyjęciem humanistycznego paradygmatu badawczego. Jak pisała K. Materska: „przyjęcie kontekstu sytuacji problemowej dla zachowań informacyjnych użytkownika obala przeświadczenie o stabilności i precyzyjności potrzeb na rzecz założenia o zmienności i nieokreśloności potrzeb (...)” (Materska 2007b, s. 105). W niniejszych rozważaniach przyjmuje się, że problem wyszukiwawczy to sytuacja, w której jednostka nie posiada wystarczającej wiedzy, aby zrealizować zamierzone działania. Charakterystyczną cechą tej sytuacji jest zmienność, będąca wynikiem wieloetapowości procesu rozwiązywania problemu, w trakcie którego rośnie wiedza użytkownika o strukturze problemu.

1.3.3. Zadanie informacyjne

Szczegółową analizę pojęcia *zadania* w kontekście zbierania informacji, jego znaczenia, roli oraz rozumienia w dotychczasowych badaniach, przeprowadził na łamach ARIST P. Vakkari (Vakkari 2003). *Zadanie* zdefiniował jako „działanie, które musi być wykonane, aby osiągnąć cel”¹³ (Vakkari 2003, p. 416) i wskazał, że stosowane

¹³ „A task is an activity to be performed in order to accomplish a goal” (Vakkari 2003, p. 153).

są dwa rodzaje podejść w wyjaśnianiu tego pojęcia. W pierwszym rozumieniu uważa się *zadanie* za teoretyczny konstrukt i nie uwzględnia sposobu jego realizacji. Drugi sposób rozumienia ma bardziej operacyjny charakter. Zgodnie z nim *zadanie* jest serią działań, zarówno fizycznych jak i kognitywnych, podejmowanych przez jednostkę dążącą do określonego celu. Wykonanie zadania przynosi wymierne rezultaty. W książce to pojęcie używane jest zgodnie z drugim z podanych znaczeń.

Jak podkreślał Vakkari, powyższe stwierdzenia wskazują czym jest *zadanie*, lecz nie prowadzą do jednoznacznej, ścisłej jego definicji, mającej zastosowanie w każdej sytuacji. Różne aspekty *zadania* mogą podlegać analizie, uwzględniany może być różny poziom złożoności *zadania*.

W literaturze przedmiotu pojawiło się wiele prób stworzenia klasyfikacji zadań – uniwersalnych bądź odzwierciedlających szczególnie ich aspekty. Wśród klasyfikacji przedstawiających rodzaje zadań w odniesieniu do zachowań informacyjnych związanych z pracą zawodową często cytowana jest klasyfikacja zaproponowana przez Byström i Hansena (Byström & Hansen 2005). Zgodnie z nią *zadania* podzielono na trzy kategorie: zadania związane z pracą (ang. *work tasks*), zadania związane ze zbieraniem informacji (ang. *informationseeking tasks*) oraz zadania związane z wyszukiwaniem informacji (ang. *information search tasks*) (Byström & Jarvelin 1995; Byström & Hansen 2005; Li & Belkin 2008). *Zadania* związane z pracą odnoszą się do działań, które ludzie wykonują w ramach obowiązków zawodowych i które mogą być bodźcem do zbierania informacji. *Zadania* związane ze zbieraniem informacji dotyczą sytuacji, kiedy cel, który jednostka chce zrealizować, może zostać osiągnięty poprzez przeszukiwanie różnych źródeł informacji (dostępnych dokumentów, systemów informacyjnych), jak i korzystanie z osobowych źródeł informacji. Takie działanie może prowadzić do zdefiniowania trzeciego rodzaju *zadania*, *zadania* wyszukiwania informacji. Jest ono realizowane w trakcie interakcji z systemem informacyjnym (tradycyjnym s1w, wyszukiwarką internetową, biblioteką cyfrową itp.)¹⁴. W ramach tej klasyfikacji *zadania* związane ze zbieraniem informacji są podklasami zadań związanych z pracą, a te związane z wyszukiwaniem informacji stanowią podklasę *zadań* zbierania informacji. W szczególnej sytuacji, gdy jednostka ograniczy działanie do wyszukiwania informacji w systemie informacyjnym, *zadania* zbierania i wyszukiwania informacji będą tym samym.

Wyróżnione klasy odzwierciedlają różny poziom analizy *zadań*, które w konkretnej sytuacji łączy ten sam temat czy cel, a różnią podejmowane działania.

¹⁴ Taki podział zadań bazuje na podziale zachowań informacyjnych dokonany przez T. D. Wilsona, zob. podrozdz. 1.2.

Li i Belkin zaproponowali, aby klasyfikację Byström i Hansena uzupełnić jeszcze czwartą klasą zadań, tj. klasą *zadań* wyszukiwania w siw (ang. *information retrieval task*), związanych z wykorzystaniem jednego lub kilku siw funkcjonujących w środowisku elektronicznym (Li & Belkin 2008, p.1828). Klasyfikacja taka jest bardzo użyteczna dla omówienia różnych poziomów analizy działań użytkowników i wskazania, który z nich jest przedmiotem badań.

Innym, często wykorzystywanym podziałem *zadań* ze względu na ich strukturę jest podział na zadania dobrze ustrukturyzowane (ang. *wellstructured*) i słabo ustrukturyzowane (ang. *illstructured*), który wywodzi się z prac MacMullin i Taylora, charakteryzujących sytuacje problemowe (MacMullin & Taylor 1984)¹⁵. W przypadku dobrze ustrukturyzowanego *zadania* można wskazać moment jego rozpoczęcia, jasno określić cel i informacje, które pozwolą je zrealizować. W przypadku zadania słabo ustrukturyzowanego trudno jest określić dokładnie moment rozpoczęcia i potrzebne informacje, a także cel jest trudny do zdefiniowania. Jego wykonanie wymaga od użytkownika podjęcia starań, aby ogólny cel wyrazić za pomocą kilku celów cząstkowych/składowych.

Klasyfikacji zadań przytaczanych w literaturze jest bardzo wiele. Wyczerpujący przegląd i analiza klasyfikacji, odnoszących się do zadań w kontekście zachowań informacyjnych, zostały dokonane przez Y.Li i N.Belkina w artykule *A faceted approach to conceptualizing tasks in information seeking* (Li & Belkin 2008)¹⁶. Omówienie publikacji z dziedziny badań wyszukiwania informacji, które koncentrowały się na wpływie realizowanych zadań opublikował P.Vakkari na łamach ARIST (Vakkari 2003). Tworzenie takiej ilości taksonomii i klasyfikacji wynika z faktu, że istnieje bardzo wiele aspektów zadań, których wpływ na zachowania informacyjne można badać (zob. Li & Belkin 2008).

1.3.4. Potrzeba informacyjna

Pojęciem kluczowym, ale także trudnym do wyczerpującego i jednoznacznego zdefiniowania, jest *potrzeba informacyjna*. Zgodnie ze *Słownikiem Encyklopedycznym...* potrzeba informacyjna to „potrzeba komunikacyjna potencjalnego odbiorcy

¹⁵ Należy zauważyć, że w swojej pracy MacMullin i Taylor pisali o sytuacjach problemowych, a nie o zadaniach, jednak jak zauważają Li i Belkin w kontekście zbierania informacji można niekiedy te terminy traktować wymiennie (Li & Belkin 2008, p.1825). Omówienie podziału MacMullin i Taylora w literaturze polskiej zamieściła K.Materska (Materska 2004).

¹⁶ Podjęli oni też próbę stworzenia klasyfikacji, której celem jest możliwie najkompletniejsza, ogólna charakterystyka każdego zadania realizowanego przez użytkownika.

komunikatu, do której zaspokojenia niezbędne jest uzyskanie informacji relewantnej w danej sytuacji komunikacyjnej” (Bojar, red. 2002, s. 201). W dalszej części definicji opisano problem werbalizacji potrzeb informacyjnych użytkowników SIW oraz problemy badań tych potrzeb. Dotychczasowe badania były w większości badaniami zachowań informacyjnych lub systemów informacyjno-wyszukiwawczych (por. Woźniak-Kaspepek 1989). Pojęcie to było przedmiotem licznych dyskusji¹⁷, w literaturze polskiej analizowała je m.in. M. Próchnicka (Próchnicka 1991, s. 28-36; 2004, s. 23-24), zwracając uwagę, że zarówno termin *informacja* jak i *potrzeba* mogą mieć różne znaczenia, a analiza części składowych terminu *potrzeba informacyjna* jest konieczna dla właściwego zdefiniowania reprezentowanego przez niego pojęcia.

Problemy z definiowaniem terminu *informacja* są powszechnie znane, a jego rozumienie przyjęte w tej pracy zostało przedstawione w punkcie 1.3.1, jednak trudności dostarcza również interpretacja terminu *potrzeba*. Zazwyczaj wskazuje się na trzy możliwe jego znaczenia, jako: stanu niedoboru, procesu motywacyjnego oraz obiektywnie istniejącego warunku realizacji celu. Konstrukcja definicji *potrzeby informacyjnej*, która w pełny sposób odda aspekty obu składowych terminów, jest więc zadaniem trudnym. Omówienie definicji, które błędnie przedstawiają sens tego określenia można znaleźć w pracach M. Próchnickiej (Próchnicka 1991, s. 30-33) i A. Kozłowskiej (Kozłowska 1999, s. 129-132). Dla rozważań prowadzonych tutaj ważny jest fakt, że potrzeba informacyjna to element złożonego systemu potrzeb człowieka, zarówno potrzeb fizjologicznych, emocjonalnych, jak i poznawczych. M. Próchnicka, opierając się na rozważaniach T. Kocowskiego, pisała, że potrzeby informacyjne mogą wystąpić w związku z realizacją dowolnego celu, czy procesu zaspokajania dowolnej innej potrzeby (Próchnicka 1991, s. 32). Na związane z zaistnieniem potrzeby informacyjnej zaburzenia funkcjonowania jednostki zwracała uwagę B. Sosińska-Kalata definiując ją jako „własność podmiotu poznawczego powodującą, iż niedobór informacji w każdej sytuacji oraz niemożność realizacji czynności poznawczych w sytuacjach częściowo nowych uniemożliwia mu normalne funkcjonowanie” (Sosińska-Kalata 1999, s. 32). Emocjonalny wymiar potrzeb informacyjnych podkreślił D. Case, definiując potrzebę jako „hipotetyczny stan jednostki spowodowany świadomością dyskomfortu poznawczego, lukami w stanie wiedzy” (Case 2008, p. 5). Wskazuje na to użyte sformułowanie „dyskomfort poznawczy”, które niesie wyraźny negatywny ładunek emocjonalny.

¹⁷ Publikacje, w których zamieszczono dyskusję na temat tych zagadnień, zob. m.in. (Sokołów 1989; Woźniak-Kaspepek 1989; Próchnicka 1991; Nicholas 2001; Próchnicka 2004).

W kontekście zachowań informacyjnych istotne jest, że potrzeby poznawcze uznaje się za bezpośredni bodziec inicjujący proces zbierania informacji. Kwestią dyskutowaną w literaturze jest ich subiektywny bądź obiektywny wymiar. Jak już wspomniano, potrzeba może być traktowana jako „obiektywnie istniejący warunek realizacji celu” (Próchnicka 1991, s. 28; Kozłowska 1999, s. 130; Próchnicka 2004, s. 24). Z kolei T. Wilson (Wilson 1997) podkreślał ich subiektywny charakter twierdząc, że potrzeba informacyjna istnieje w umyśle użytkownika i jako taka nie może być przedmiotem obserwacji. Z tym podejściem zgodziła się również Próchnicka zauważając, że potrzeby informacyjne powiązane są z procesem rozwiązywania problemu, którego charakter jest silnie zindywidualizowany. Wpływa to na subiektywność potrzeb informacyjnych (Próchnicka 2004, s. 33). Są one odzwierciedleniem postrzegania przez użytkownika (czyli osoby wykonującej zadanie) wymogów informacyjnych zadania oraz jego uprzednio posiadanego doświadczenia i wiedzy. Doświadczenie i wiedza użytkownika zmienia się w trakcie realizacji zadania, dlatego też istotną cechą potrzeb informacyjnych jest zmienność. W tej książce potrzebę informacyjną rozumie się podobnie, jak w cytowanych powyżej pracach.

Werbalizacja, czyli formułowanie reprezentacji potrzeby informacyjnej, jest procesem wieloetapowym, który początkowo rozgrywa się w umyśle użytkownika, a następnie w interakcji z otoczeniem: specjalistą informacji, systemem informacyjno-wyszukiwawczym itd. Etapy precyzowania potrzeby informacyjnej szczególnie analizowali Savage-Knepshiel i Belkin, wyróżniając cztery stadia tego procesu (Savage-Knepshield & Belkin 1999). W pierwszym stadium potrzeba o wysokim poziomie nieokreśloności istnieje w umyśle użytkownika (ang. *visceral need*). Kolejne dwa stadia to formułowanie i wyrażenie potrzeby za pomocą języka naturalnego (ang. *conscious need* oraz *formalized need*). Efektem tego procesu jest stworzenie zapytania informacyjnego. Kolejny etap redukcji nieokreśloności potrzeby informacyjnej zachodzi w procesie interakcji z systemem informacyjnym i przekształca zapytanie informacyjne w instrukcję wyszukiwawczą.

1.3.5. Zagadnienia relewancji

Pojęcie *relewancji* odgrywa kluczową rolę we wszelkich próbach analizy jakości wyszukiwania informacji, zarówno w kontekście zasad działania systemów informacyjno-wyszukiwawczych, jak i działań użytkownika. Od interpretacji tego pojęcia zależy interpretacja współczynników (miar) stosowanych do oceny efektywności wyszukiwania informacji.

Słowo *relewancja* jest terminem funkcjonującym nie tylko w informacji naukowej. Na gruncie innych nauk jest ono używane od dłuższego czasu, zwłaszcza w filozofii i w logice. Wiele teorii relewancji, stworzonych na potrzeby informacji naukowej, odwołuje się do różnych aspektów definicji pochodzących z tych dziedzin¹⁸. Po raz pierwszy w znaczeniu zbliżonym do rozumienia przyjętego w informacji naukowej terminu *relewancja* użył S. C. Bradford w latach 30. i 40. XX wieku. Opisując tematykę wybranych artykułów stwierdził on, iż są one: „relevant to a subject” (relewantne w stosunku do tematu/zagadnienia) (za: Saracevic 1975, p. 324). W terminologii informacji naukowej wyrażenie *relewancja* pojawiło się równocześnie z autonomizacją tej dyscypliny. T. Saracevic twierdzi nawet, że to zagadnienia relewancji były przyczyną wyodrębnienia się informacji naukowej jako samodzielnej dyscypliny¹⁹. Głównym celem informacji naukowej jest udoskonalenie komunikacji w środowisku naukowym, czyli procesów transferu wiedzy, a co za tym idzie – opracowania metod sprawnego dostarczania informacji. W tym celu zaczęto projektować systemy informacyjno-wyszukiwawcze. Już pierwsze projekty, podejmowane w latach 50. przez C. Mooersa (1950), J. Perry’ego (1951) i M. Taubego (1955), wykazały, że informacje dostarczane przez SIW nie zawsze odpowiadają wymaganiom użytkowników (zob. Mizzaro 1997, p. 815). Kluczowym problemem informacji naukowej stało się opracowanie technik, w wyniku których dostarczane byłyby jedynie informacje relewantne. Początkowo rozumienie terminu *relewancja* było intuicyjne, lecz na potrzeby prowadzonych prac badawczych konieczne było stworzenie precyzyjnej definicji. Pojawiło się wiele publikacji, których autorzy podejmowali próby zdefiniowania tego pojęcia. Początkowo relewancję rozpatrywano jedynie w kontekście systemów informacyjno-wyszukiwawczych, jednak przeprowadzone testy pierwszych systemów (zwłaszcza prace C. Cleverdona prowadzone w Cranfield²⁰) uświadomiły, że w ocenie relewancji wyników wyszukiwania informacji niezwykle istotną rolę odgrywa użytkownik. Nie tylko z tego powodu podjęto dyskusję nad właściwą konceptualizacją pojęcia *relewancja* – odmienne perspektywy badawcze inspirowały do tworzenia różnych definicji. Wokół tematu pojawiło się mnóstwo kontrowersji.

¹⁸ W tej pracy analiza terminu *relewancja* ograniczona została do jego użycia w odniesieniu do problematyki informacji naukowej. Omówienie znaczenia relewancji w logice i filozofii, zob. Saracevic 1975, p. 322-323; Artowicz 1997, s. 22-51. Znaczenie zagadnień relewancji i pertynencji w praktyce działalności informacyjnej omówione są m.in. w pracach J. Gałczyńskiego (Gałczyński 1991; 1996).

¹⁹ „Why has information science emerged on its own not and not as part of librarianship or documentation, which would be more logical? It has to do with relevance” (Saracevic 1975, p. 323).

²⁰ Raport z tych prac, zob. Cleverdon 1962.

Według T. Saracevica definicje proponowane w latach 60. można przedstawić za pomocą schematu, który wyraża następująca formuła²¹:

Relevancja to A(B) istniejący(a) pomiędzy C i D, a określony(a) przez E.

A	B	C	D	E
miara (<i>measure</i>)	zbieżność (<i>correspondence</i>)	dokument (<i>document</i>)	kwerenda (<i>query</i>)	osoba (<i>person</i>)
stopień (<i>degree</i>)	użyteczność (<i>utility</i>)	artykuł (<i>article</i>)	zapytanie informacyjne (<i>request</i>)	sędzia (<i>judge</i>)
wymiar (<i>dimension</i>)	związek (<i>connection</i>)	tekst (<i>textual form</i>)	poszukiwana informacja (<i>information used</i>)	użytkownik (<i>user</i>)
oszacowanie (<i>estimate</i>)	satysfakcja (<i>satisfaction</i>)	odnośnik (<i>reference</i>)	punkt wi- dzenia (<i>point of view</i>)	petent (<i>requester</i>)
ocena (<i>appraisal</i>)	dopasowanie (<i>fit</i>)	dostarczana informacja (<i>information provided</i>)	warunki wy- szukiwawcze (<i>information requirement</i>)	specjalista informacji (<i>information specialist</i>)
związek (<i>relation</i>)	powiązanie (<i>bearing</i>)	fakt (<i>fact</i>)	stwierdzenie (<i>statement</i>)	
	przystawanie (<i>matching</i>)			

Tab. 1. Wykaz terminów używanych w celu definiowania pojęcia relevancji²².

Źródło: Saracevic 1975, p. 328.

Interpretacje pojęć kryjących się pod symbolami A, B, C, D i E umieszczone są w tabeli 1.

Wszystkie definicje przedstawione w ten sposób przez Saracevica miały postać wyliczenia czynników, między którymi zachodziły określone relacje. Według T. Saracevica ich twórcy kierowali się naiwnym przeświadczeniem, że stworzenie dobrej definicji pomoże zażegnać spory związane z relevancją. Jednak tak się nie stało – definicje były coraz liczniejsze i bardziej różnorodne, a żadna z nich nie uzyskała powszechnego uznania. Jedyną kwestią, w której powoli dochodzono do zgody, było stanowisko, że nie można mówić o jednym rodzaju relevancji. W zależności

²¹ „Relevance is the A of B existing between a C and a D determined by an E” (Saracevic 1975, p. 328).

²² Istnieje wiele możliwości przetłumaczenia angielskich terminów użytych w tabeli, ich właściwe znaczenie zależy od kontekstu; w tabeli podano po jednym z wielu możliwych odpowiedników polskich.

od perspektywy badawczej zaczęto używać takich terminów jak: „relewancja systemowa” (ang. *system/algorithmic relevance*) „relewancja przedmiotowa” (ang. *topical/subject relevance*), „relewancja interpretacyjna” (ang. *interpretational relevance*), „pertynencja” (ang. *cognitive relevance* lub *pertinence*), „relewancja sytuacyjna” (ang. *situational relevance* lub *utility*) i wielu innych²³.

Schemat tworzenia definicji relewancji, podobny do przedstawionego powyżej, lecz z uwzględnieniem kontekstu prac badawczych, przedstawił też S. Mizzaro. Jego artykuł *Relevance: The Whole History* zawiera przegląd prac badawczych oraz teorii dotyczących relewancji powstałych do 1997 r. (Mizzaro 1997). Analizując ten materiał autor uznał, że definiowanie relewancji w informacji naukowej w odniesieniu do różnych problemów badawczych można odwzorować za pomocą schematu. Jego formułowanie oparł na istniejącym konsensusie co do faktu, że relewancja jest relacją między dwiema jednostkami (elementami), z których każda należy do odrębnego zbioru znaczeniowego (chodzi o zbiory podobne do zbiorów wyróżnionych przez Sarcevic: A, B itd.). Zbiór pierwszy zawiera trzy elementy:

1. Dokument (ang. *document*) – jednostka fizyczna, którą użytkownik siw otrzyma po zakończeniu procesu wyszukiwania.
2. Substytut (ang. *surrogate*) – reprezentacja dokumentu, może mieć formę opisu bibliograficznego, listy słów kluczowych itd.
3. Informacja (ang. *information*) – to, czego dowie się użytkownik po przeczytaniu dokumentu.

Drugi ze zbiorów, którego jednostki wchodzi w relację, zawiera cztery elementy:

1. Problem (ang. *problem*) – przed którym stanął użytkownik i którego rozwiązanie wymaga zdobycia informacji.
2. Potrzeba informacyjna (ang. *information need*) – odwzorowanie problemu w umyśle użytkownika; odwzorowanie to różni się od samego problemu, gdyż użytkownik postrzega problem w sposób subiektywny, niekiedy nawet niewłaściwy dla postronnego obserwatora.
3. Zapytanie informacyjne (ang. *request*) – odwzorowanie potrzeby informacyjnej za pomocą języka naturalnego.
4. Instrukcja wyszukiwawcza (ang. *query*) – odwzorowanie potrzeby informacyjnej za pomocą języka systemu informacyjno-wyszukiwawczego.

Relewancja jest relacją łączącą jednostki tych dwóch zbiorów. Można mówić o relewancji dokumentu w stosunku do zapytania informacyjnego, relewancji dostarczonej informacji do potrzeby informacyjnej itd. Jednak do opisan

²³ Przytoczone powyżej przykłady rodzajów relewancji zaczerpnięte są z Sarcevic 1996.

funkcjonowania relewancji w informacji naukowej nie wystarczą wymienione powyżej elementy. Należy uwzględnić jeszcze trzy dodatkowe komponenty, jakimi są:

1. Tematyka (ang. *topic*) – czyli dziedziny wiedzy/zakres zagadnień (ang. *subject area*), jakimi interesuje się użytkownik w procesie wyszukiwania, np. „koncepcja relewancji w informacji naukowej”.

2. Zadanie (ang. *task*) – czyli określenie działań, jakie zostaną podjęte przez użytkownika po uzyskaniu informacji, np. „napisanie artykułu na temat...”.

3. Kontekst (ang. *contex*) – czyli wszystkie czynniki, które nie wchodzą w zakres tematu ani zadania, a które wpływają na sposób wyszukiwania i ocenę wyników, np. zakres wiedzy posiadanej wcześniej, koszty wyszukiwania itd.

Odnosząc się do relewancji w kontekście funkcjonowania SIW zazwyczaj uwzględnia się czynnik zgodności tematycznej. W sytuacji, gdy poruszane są kwestie zagadnień relewancji z perspektywy użytkownika, można brać pod uwagę jeden, dwa lub trzy czynniki jednocześnie. I tak można mówić o: „relewancji dokumentu do zapytania informacyjnego ze względu na zamierzone zadania”, czy o „relewancji dostarczonej informacji do potrzeby informacyjnej w kontekście wszystkich trzech czynników” itd.

Omówione powyżej elementy to nadal nie wszystkie czynniki, które wpływają na charakterystykę relewancji. Należy pamiętać, że wyszukiwanie informacji jest działaniem, które odbywa się w jakimś przedziale czasowym. Interakcje z SIW, werbalizacja potrzeby informacyjnej, przełożenie jej na język systemu, ocena wyników i zmiana instrukcji wyszukiwawczej, wszystko to może zmieniać sposób postrzegania problemu. Dlatego też ostatnią zmienną, która ma wpływ na ocenę relewancji jest czynnik czasu. Dokument (substytut/informacja) może nie być relewantny do instrukcji wyszukiwawczej (zapytania/potrzeby/problemu) w danym momencie, lecz stać się takim później (i na odwrót).

W efekcie, według Mizzaro relewancja musi być rozpatrywana jako punkt w czterowymiarowej przestrzeni, której wymiary określone są przez takie wartości jak: 1) dokument, substytut, informacja; 2) problem, potrzeba informacyjna, zapytanie informacyjne, instrukcja wyszukiwawcza; 3) tematyka, zadanie, kontekst oraz każda kombinacja tych trzech czynników; 4) czynnik czasu (zob. Mizarro 1997, p. 811-812).

Takie czynniki wyróżnił S. Mizzaro na podstawie opublikowanych do 1997 r. prac, których przedmiotem była relewancja. Powyższa analiza służy wytlumaczeniu liczby różnorodnych definicji funkcjonujących w informacji naukowej. W zależności od tego, jakie czynniki uwzględniono w prowadzonych badaniach, oceniany jest inny rodzaj relewancji. Niestety nadal nie ma powszechnego

konsensusu, jakie rodzaje relewancji są wyróżniane, jak brzmią ich nazwy (problem dotyczy zarówno terminologii polskiej, jak i angielskiej), jak powinny brzmieć ich definicje i jak należy je mierzyć (problem ten podjęty jest w dalszej części rozdziału). Piśmiennictwo poruszające te kwestie jest niezwykle obszerne. S. Mizzaro w swoim artykule odniósł się do 157 najistotniejszych publikacji. Niemożliwością byłoby przeanalizowanie w tej pracy całego piśmiennictwa przedmiotu. Wobec ogromu dostępnego materiału trudno też arbitralnie stwierdzić, które z publikacji mają największą wartość. Dlatego też na podstawie dwóch przytoczonych artykułów Saracevica oraz Mizzaro, zawierających przegląd publikacji z tej dziedziny, wybrano koncepcję, która wydaje się najlepiej służyć analizie przedstawianych tu problemów. Opiera się ona na rozróżnieniu znaczenia pojęć relewancja i pertynencja.

Koncepcję tę zapoczątkowali W. Goffman i V. Newill w artykule *Methodology for test and evaluation in information retrieval systems* z 1966 r.²⁴. Stwierdzili, że istnieją dwa pojęcia, które należy rozróżniać: relewancja, rozumiana jako relacja między dokumentem a zapytaniem, oraz pertynencja, która jest relacją między dokumentem a potrzebą informacyjną. Jak pisze Saracevic, mimo że pojęcie potrzeby informacyjnej było intuicyjnie jasne, brakowało podstaw teoretycznych takiej identyfikacji tego pojęcia, aby rozróżnienie między pertynencją a relewancją było satysfakcjonujące z naukowego punktu widzenia.

Kolejnym badaczem, który podjął próbę rozróżnienia tych dwóch pojęć był D. Foskett (Foskett 1970; 1972). Definiując je tak samo jak Goffman i Newill, wprowadził dwa dodatkowe pojęcia, które miały pozwolić na precyzyjniejsze zdefiniowanie relewancji i pertynencji, czyli pojęcia „wiedzy powszechnej/społecznej” (ang. *public knowledge*) oraz „wiedzy jednostki” (ang. *private knowledge*). Według Fosketta wiedza powszechna oraz jej dyscypliny są wynikiem powszechnego konsensusu specjalistów, natomiast wiedza jednostki jest pewnym podzbiorem wiedzy powszechnie akceptowanej. Wynika to z ograniczeń jednostki w przyswajaniu informacji oraz indywidualnych sposobów ich przetwarzania. E. Artowicz w cytowanej już książce *Reprezentacja wiedzy...* w następujący sposób opisała tezy Fosketta: „Relewancja jakiegokolwiek elementu wiedzy oznacza, że można go traktować jako spójny z ogólnym paradygmatem w szerszej dziedzinie, jako uznany i uznawalny element konsensu między specjalistami w tej dziedzinie. Pertynencja oznacza, że jest on zgodny ze szczególnym paradygmatem, jaki jednostka próbuje

²⁴ W. Goffman and V. Newill (1966), *A methodology for test and evaluation of information retrieval systems*. „Information Storage and Retrieval” 3: 19-25, za: Saracevic 1975, p. 333.

konstruować we własnym umyśle. Relewanca jest tym, co determinuje zawartość wszystkich serwisów informacyjnych; na przykład służby informacyjne selekcionują materiały według pewnego konsensusu, nie zaś kryteriów jednostkowych. Pertynencja natomiast jest tym, co determinuje dobór materiałów przez bibliotekarza lub pracownika służby informacyjnej dla konkretnego użytkownika. Dobór ten jest bardziej subiektywny, mniej zgodny z konsensusem” (Artowicz 1997, s. 78). Koncepcja Fosketta w sposób już znacznie bardziej przejrzysty różnicowała pojęcia relewancji i pertynencji. Jego tezy podjął i rozwinął D. A. Kemp, prezentując inne pary terminów, które łączy analogiczna relacja w zależności od tego, czy badamy ich funkcjonowanie w kontekście społecznym/zbiorowości (ang. *publicness*) czy jednostkowym (ang. *privateness*) (Kemp 1974). Zestawienie tych terminów (tab. 2) jest często przytaczane w publikacjach z zakresu informacji naukowej (zob. Saračević 1975, p. 333; Harter 1986, p. 163; Artowicz 1997, s. 79).

Dziedzina	Społeczna	Jednostkowa
Informacja naukowa	Relewanca	Pertynencja
Filozofia nauki	Wiedza społeczna	Wiedza jednostki
Psychologia	Denotacja	Konotacja
Lingwistyka	Semantyka	Pragmatyka
Socjologia wiedzy	Komunikacja formalna	Komunikacja nieformalna

Tab. 2. Pojęcia, których funkcjonowanie różni się w zależności od środowiska.

Źródło: (Kemp 1974).

Odnosząc się do schematu definiowania relewancji i jej odmian zaproponowanego przez Mizzaro, można pojęcia relewancji i pertynencji w ujęciu Fosketta i Kempa przedstawić następująco. Relewanca zachodzi między dokumentem lub substytutem a zapytaniem informacyjnym, bądź instrukcją wyszukiwawczą w kontekście tematyki poszukiwanych danych. Natomiast o pertynencji można mówić odnosząc się do dokumentu/substytutu/informacji w stosunku do potrzeby informacyjnej w kontekście dowolnej kombinacji elementów ze zbioru tematyka/zadania/kontekst. Jak widać, nadal pojęcia relewancji i pertynencji pozostają bardzo nieostre.

Podobnie jak w przypadku wszelkich innych prób zdefiniowania relewancji w informacji naukowej, tak i w tej nie ma zgodności co do jej poprawności. Niektórzy powątpiewają, czy kiedykolwiek dojdzie do stworzenia precyzyjnej i jednoznacznej definicji. Z tą opinią zgodził się również T. Froehlich. W artykule *Relevance Reconsidered...*, zawierającym przegląd piśmiennictwa dotyczącego relewancji, stwierdził,

że skoro nikt do tej pory nie stworzył takiej definicji, to małe są szanse, że stanie się to w przyszłości. Nie uważał jednak, aby taka sytuacja miała mieć wyjątkowo niekorzystnie konsekwencje. Stwierdził, że termin „relewancja” może funkcjonować analogicznie do terminu „informacja”, z którego definiowaniem jest równie wiele problemów (Froehlich 1994).

Pomimo przedstawionych trudności związanych ze stworzeniem ogólnie akceptowanej definicji relewancji, na potrzeby niniejszej pracy przyjęto takie rozumienie diskutowanych tu pojęć, które ma wykluczyć błędną interpretację wyników badań. Przede wszystkim przyjęto więc rozróżnienie pojęć *relewancja* i *pertynencja*. W kontekście prowadzonych badań niezbędne jest także rozróżnienie dwóch rodzajów relewancji: technicznej (algorytmicznej) i przedmiotowej. Podobnie jak w koncepcji Fosketta i Kempa oraz analizie pojęcia relewancji dokonanej przez S. Mizzaro, relewancja techniczna jest rozumiana jako relacja pomiędzy instrukcją wyszukiwawczą a dokumentem lub substytutem dokumentu istniejącym w systemie informacyjno-wyszukiwawczym i służyć ma ocenie możliwości dostarczenia przez siw poszukiwanych dokumentów. Z kolei relewancja przedmiotowa oznacza relację pomiędzy zapytaniem informacyjnym zgłoszonym przez użytkownika końcowego do pośrednika informacji a dokumentem lub jego substytutem istniejącym w siw. Powinna uwzględniać tematykę wyszukiwania, zadanie jakie ma być realizowane przez użytkownika oraz inne elementy należące do kontekstu wyszukiwania, w szczególności zasobów czasu, jakie użytkownik przeznaczył na realizację swego zadania. Natomiast pertynencja określa relację między potrzebą informacyjną a informacją dostarczoną przez wyszukane dokumenty (obiekty), z uwzględnieniem tematyki wyszukiwań, zadania realizowanego przez użytkownika oraz wszelkich elementów należących do kontekstu prowadzonego wyszukiwania. Ten element najtrudniej jest ocenić, gdyż – jak zauważył to T. Wilson – potrzeby informacyjne odzwierciedlone w umyśle użytkownika nie poddają się obiektywnej ocenie i badaniu (Wilson 1997). Mimo niemożności dokładnej oceny poziomu pertynencji zakłada się, że będzie on znajdował odbicie w poziomie satysfakcji użytkownika końcowego z uzyskanych wyników wyszukiwania.

Ze względu na potrzeby niniejszej pracy ważny jest praktyczny wymiar funkcjonowania pojęcia pertynencji, czyli ustalenie jakie elementy przekazu informacyjnego dokumentu są istotne z punktu widzenia użytkownika. Literatura dotycząca tej tematyki jest bardzo obszerna (Schamber 1994; Barry & Schamber 1998; Savolainen & Kari 2006; Coiera & Vickland 2008; Kim & Oh 2009; Hjørland 2010), warto również przywołać badania prowadzone przez Y. C. Xu oraz Z. Chen, którzy starali się ustalić, jakie elementy wpływają na postrzeganie dokumentów jako relewantnych

przez użytkowników (Xu & Chen 2006)²⁵. Na podstawie analizy bardzo szerokiego zbioru literatury z zakresu informacji naukowej dotyczącej tego tematu oraz teorii komunikacji P. Grice'a zaproponowali pięć współczynników, które w ich opinii mogą wpływać na klasyfikowanie dokumentów jako relewantnych: tematyka dokumentu rozumiana jako stopień, w jakim jego przekaz informacyjny mieści się w kręgu zainteresowań użytkownika (ang. *topicality*), nowość przekazu informacyjnego dokumentu w stosunku do dotychczasowej wiedzy użytkownika (ang. *novelty*), wiarygodność dokumentu (ang. *reliability*), jego zrozumiałość, klarowność (ang. *understandability*) oraz zakres analizy zagadnień w stosunku do potrzeb użytkownika, zarówno pod względem wnikliwości, jak i szerokości perspektywy ujmowanej tematyki (ang. *scope*). W prowadzonych badaniach weryfikowali w jakim stopniu przedstawione elementy są powiązane z ogólną oceną dokumentu jako relewantnego lub nie. Ustalili, że najmocniejsze powiązanie z oceną relewancji zachodzi pomiędzy tematyką i nowością dokumentu, wpływ mają również jego wiarygodność i zrozumiałość natomiast zakres analizy zagadnień nie jest bezpośrednio z nią związany. Te obserwacje wydają się być bardzo interesujące, szczególnie w kontekście możliwości poruszenia tych zagadnień z uczestniczącymi w badaniu pracownikami naukowymi.

1.3.6. Teoria racjonalnego wyboru

W badaniach przedstawionych w ostatnim rozdziale książki analizę zachowań informacyjnych badanej grupy przeprowadzono odnosząc się do teorii racjonalnego wyboru. Teorię tę przyjęto za zespołem badawczym ze School of Communication na Ohio State University, kierowanym przez B. Dervin. Zespół ten w ramach projektu *The Whys and Hows of College and University User Satisficing of Information Needs* tę właśnie teorię zaproponował jako podstawę oceny zachowań informacyjnych naukowców (Prabha et al. 2007). Teoria ta wcześniej nie była stosowana w badaniach zachowań informacyjnych, toteż wymaga krótkiego omówienia.

Idea racjonalności, a w szczególności modele opierające się na analizie racjonalnych zachowań, znalazła po raz pierwszy zastosowanie w ekonomii do analizy zachowań rynkowych. Początki teorii racjonalnego wyboru wiązały się z zastosowaniem w ekonomii i naukach politycznych teorii gier i decyzji Johna von Neumanna i Oskara Morgensterna (von Neumann & Morgenstern 1944). Uważa

²⁵ W myśl przyjętych w pracy rozróżnień terminologicznych termin *relewancja* używany przez Xu i Chen jest tożsamy z zastosowanym przez autorkę rozumieniem terminu *pertynencja*.

się, że wykorzystując osiągnięcia teorii gier, teoria racjonalnego wyboru zmieniła sposób uprawiania nauk politycznych (Lalman et al. 1994). Naukowcy pokładają w niej duże nadzieje także w odniesieniu do innych nauk. G. Lissowski zajmujący się rozwijaniem tej teorii w odniesieniu do zagadnień socjologicznych stwierdził, że teoria ta „stwarza obiecującą możliwość integracji nauk społecznych” (Lissowski 2002, s. 194).

Szczególnie istotne dla rozwoju teorii racjonalnego wyboru na gruncie socjologii były prace G. S. Beckera, laureata Nobla w dziedzinie ekonomii w 1992 roku, zwłaszcza *The Economic Approach to Human Behavior* z 1976 r. (w Polsce wydana pt. *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich* (Becker 1990)) oraz *Human Capital* z 1964 r. (Becker 1964). W pracach tych zastosowano modele racjonalnego wyboru określane jako „podejście ekonomiczne” do analizy takich różnorodnych zjawisk jak: małżeństwa i rozwody, spędzanie wolnego czasu, dyskryminacja rasowa, zachowania przestępcze, nałogi. Największy wkład do socjologicznej teorii wyboru wniosły prace J. S. Colemana (1926-1995). Najistotniejsze jego dzieło, *Foundations of Social Theory*, zawierało próbę wyjaśnienia jak powstają normy społeczne, władza, organizacja, ruchy społeczne na podstawie teorii racjonalnego wyboru (Coleman 1990). We współredagowanej z T. J. Fararem pracy zbiorowej *Rational Choice Theory: Advocacy and Critique* (Coleman & Fararo 1992) Coleman zmieścił obszerną dyskusję i argumenty zwolenników oraz przeciwników teorii racjonalnego wyboru, przedstawiając jej znaczenie dla rozwoju socjologii.

Podstawowym założeniem tej teorii jest zasada indywidualizmu metodologicznego, czyli przekonanie o tym, że zjawiska społeczne mogą być wyjaśniane jedynie przez działania jednostek oraz przekonanie o racjonalności jednostek, które posiadając określone hierarchie wartości, preferencji lub użyteczności, podejmują działania mające na celu optymalizację wyników, czyli maksymalizację korzyści i minimalizację kosztów. Warto podkreślić, że wybory są wynikiem indywidualnych preferencji lub gustów, co nie wyklucza np. zachowań altruistycznych. Teoria racjonalnego wyboru nie wyjaśnia, skąd biorą się preferencje. W analizie preferencji ważny jest nie tylko ich porządek, ale również intensywność. Istotne jest, że wybory jednostek nie są jedynie konsekwencjami przyjętych przez nie hierarchii, ale również wynikiem uwzględnienia ograniczeń zasobów i związanych z nimi kosztów oraz ograniczeń instytucjonalnych w postaci norm, praw, reguł gry itp. (Lissowski 2002; Jasińska-Kania 2006). W socjologii podstawowym celem stosowania teorii racjonalnego wyboru nie jest wyjaśnianie zachowań jednostek, lecz przejście między poziomami mikro- i makro-, czyli wyjaśniania zjawisk społecznych – zachowania i zmian systemów społecznych. Jak stwierdził G. Lissowski, elementem

odróżniającym teorię racjonalnego wyboru od prawie wszystkich innych orientacji teoretycznych w socjologii jest optymalizacja, czy też maksymalizacja użyteczności. Takie założenie umożliwia przewidywanie zachowań indywidualnych, podczas gdy stosując inne teorie można jedynie wyjaśniać je *ex post* (Lissowski 2002, s. 196). W kontekście analizy zachowań indywidualnych zwraca się uwagę, że słabością teorii racjonalnego wyboru jest nieuwzględnianie całej sfery nieracjonalnych czynników wpływających na zachowania, takich jak impulsy, emocje, przyzwyczajenia. Istotność tych czynników jest w ostatnich czasach przedmiotem wzmożonego zainteresowania w badaniach zachowań informacyjnych, szczególnie tych, które dotyczą zbierania informacji w trakcie aktywności życia codziennego. Badania przeprowadzone i opisane w tej książce dotyczą jednak szczególnego rodzaju zbierania informacji, jakim jest gromadzenie materiałów na potrzeby pracy naukowej, dlatego w badaniu koncentrowano się wokół zachowań racjonalnych.

Wyczerpujące omówienie badań socjologicznych wykorzystujących teorię racjonalnego wyboru znajduje się w artykule M. Hechtera i S. Kanazawy *Sociological Rational Choice Theory* (którego polski przekład zamieszczono w antologii *Współczesne teorie socjologiczne*) (Hechter & Kanazawa 2006). Znalazła ona zastosowanie w badaniach dotyczących rodziny, religii, przestępczości, problematyki płci, na przykład w pracach M. C. Brinton, która wyjaśniała nierówności w edukacji kobiet i mężczyzn w Japonii w kategoriach racjonalnego wyboru, jako efekt wykalulowanych decyzji rodziców. Warunki socjokulturowe w Japonii sprawiają, że na starość Japończycy zależni są od wsparcia finansowego synów, dlatego inwestycja w ich edukację jest posunięciem bardziej opłacalnym (Brinton 1993, za: Hechter & Kanazawa 2006, s. 170). Inne badania dotyczyły problematyki planowania rodziny – podejmowania decyzji o liczbie posiadanych dzieci. K. Yamaguchi i L. Fergsun analizowali te zjawiska i bazując na teorii racjonalnego wyboru postawili tezę, że rodzice posiadający dwoje dzieci tej samej płci, częściej decydują się na posiadanie trzeciego potomka niż osoby posiadające dzieci odmiennej płci. Znalazło to potwierdzenie w danych statystycznych (Yamaguchi & Fergsun 1995, za: Hechter & Kanazawa 2006, s. 169). Również w oparciu o teorię racjonalnego wyboru Petersen analizował efektywność, motywacje i zarobki sprzedawców w zależności od systemu płac. Wyniki wykazały, że system prowizji sprzyjał wyższym wynagrodzeniom i efektywności (Petersen 1992, za: Hechter & Kanazawa 2006, s. 171-172). Powyższe przykłady ukazują różnorodność badań, w których teoria racjonalnego wyboru znajduje zastosowanie.

W niniejszej pracy odniesienie się do założeń teorii racjonalnego wyboru nie ma ściśle socjologicznego charakteru. Stanowi ona jedynie podstawę do przyjęcia

hipotezy, że przedstawiciele środowiska akademickiego (jak również inni użytkownicy informacji), kierując się zasadą maksymalizacji korzyści i minimalizacji kosztów (wszelkiego rodzaju, w tym również włożonego wysiłku i czasu), o ile nie będzie tego wymagała specyfika zadania, nie uznają dążenia do osiągnięcia możliwie najwyższego współczynnika kompletności za nieodzowny warunek satysfakcjonującego wyszukiwania. Badania przedstawione w rozdziale 3. służyły m.in. weryfikacji słuszności stosowania tej teorii do przewidywania zachowań jednostek w specyficznej sytuacji zaspokajania potrzeb informacyjnych związanych z realizacją zadań naukowych.

W badaniach z zakresu informacji naukowej odnoszono się powszechnie do podobnej – jeśli chodzi o niektóre aspekty – teorii minimalnego wysiłku sformułowanej przez G. Zipfa. Popularność tej teorii potwierdzają prace H. Poole'a z 1985 r., który analizując badania z zakresu informacji naukowej stwierdził, że na 51 badanych przez niego przypadków 40 zawierało odniesienia do teorii Zipfa (Poole 1985). G. Zipf w pracy *Human Behavior and the Principle of Least Effort* (Zipf 1949) przedstawił teorię, której podstawowym założeniem jest to, że każda jednostka stara się włożyć w wykonywane zadania możliwie jak najmniejsze nakłady pracy, wykonać ją przy najmniejszym możliwym wysiłku. G. Zipf był filologiem, dlatego też szczególną uwagę zwracał na możliwe zastosowania tej teorii w badaniach z zakresu lingwistyki. Jednym z najsłynniejszych przykładów takich zastosowań jest analiza statystyczna wyrazów używanych w tekście dzieła Jamesa Joyce'a. Wykazała ona, że rozkład częstotliwości występowania słów w tekście jest harmoniczny i podporządkowany tzw. prawu potęgowemu (ang. *power law*). Zipf wyróżnił 10 najczęściej używanych słów (są to krótkie wyrazy, których użycie nie wymaga dużego wysiłku), które w tekście pojawiły się 2653 razy, podczas gdy kolejne 100 wyrazów o wysokiej częstotliwości użycia pojawiło się w tekście jedynie 265 razy. Teoria Zipfa znalazła szczególne zastosowanie w językoznawstwie, opracowano wzory obrazujące rozkład słów w tekście. Własności frekwencyjne wyrażeń w tekstach naturalnych stały się później podstawą do automatyzacji indeksowania i wyodrębniania wyrażeń, które stanowią słowa kluczowe dla danych tekstów, czyli uznaje się je za najbardziej reprezentatywne dla przedstawianej w nich tematyki.

Teoria minimalnego wysiłku znalazła też zastosowanie w wyjaśnianiu wielu innych zjawisk z zakresu wykorzystywania informacji: używano jej do tłumaczenia częstotliwości wykorzystywania czasopism, rozkładu cytowań czy użycia linków łączących strony internetowe (Case 2008, p. 152-154).

Różnica pomiędzy teorią minimalnego wysiłku a teorią racjonalnego wyboru jest istotna. Zgodnie z pierwszą teorią – jednostka mająca do wyboru alternatywne

metody wykonania danego zadania wybierze tę, która wymaga mniejszych nakładów pracy. W teorii racjonalnego wyboru uwagę zwraca się na indywidualną ocenę sytuacji zadania, która pozwala jednostce na podjęcie decyzji o poziomie niezbędnego wysiłku, który musi być włożony do realizacji zadania w sposób satysfakcjonujący. Nie zawsze będzie to minimum wysiłku koniecznego do ukończenia zadania. Jednostka ocenia alternatywne metody działania w kontekście przewidywanych korzyści, które mogą zostać osiągnięte i wybiera taką drogę postępowania, która zapewni maksymalne korzyści przy założonym poziomie nakładów. Ważnym elementem tej teorii jest spostrzeżenie, że sposób działania jednostek odzwierciedla indywidualną hierarchię preferencji, która rzutuje na postrzeganie zadania. Subiektywność tej oceny ma również inną przyczynę – jednostka dokonująca oceny nie dysponuje zazwyczaj wszystkimi danymi dotyczącymi zadania, mimo to bazując na niekompletnym obrazie sytuacji musi podjąć decyzję. Te aspekty tłumaczą różnorodność zachowań jednostek postawionych w obliczu realizacji takiego samego działania.

D. Case opisując teorię minimalnego wysiłku Zipfa porównywał ją również z teorią kosztów i zysków funkcjonującą w ekonomii (Case 2007, p. 154). Zgodnie z tą ostatnią można starać się wyjaśnić zachowania informacyjne w kategoriach bilansu pomiędzy wysiłkiem wkładanym w realizację danej strategii wyszukiwania oraz zysków, którymi są wyniki wyszukiwania. D. Case zwrócił uwagę, że teoria zysków jest podobna do teorii Zipfa, jednak ta ostatnia opisuje ludzkie zachowania w sposób deskryptywny, podczas gdy teoria zysków ma charakter bardziej normatywny. Jednak postrzeganie zysków i kosztów, będących wynikiem zachowań informacyjnych, z perspektywy ekonomicznej, prowadzi do upraszczania oceny tych zachowań.

W odniesieniu do przyjętych celów książki uznano, że teoria racjonalnego wyboru pozwoli na wyjaśnienie prawdopodobnego, z punktu widzenia dotychczasowych badań zachowań informacyjnych, założenia dotyczącego ocen wyników wyszukiwania. Uzasadnia ona hipotezę, że kompletność nie jest niezbędnym warunkiem satysfakcjonującego wyszukiwania, istotniejsza jest optymalizacja wyników wyszukiwania, w tym również wielkości zbioru wyników w stosunku do potrzeb informacyjnych.

Rozdział 2

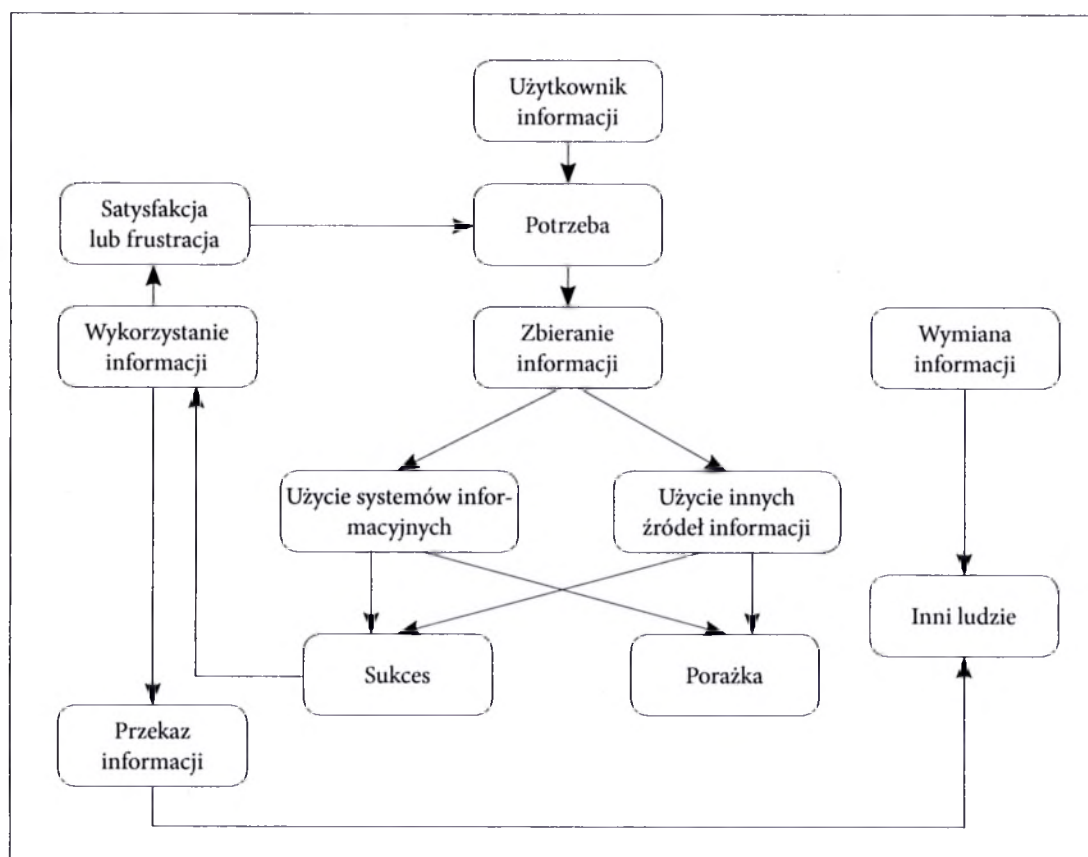
MODELE ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

Według M. Bates, klasyczny rozwój nauk przebiega zgodnie z kolejnością: „opis, przewidywanie, wytłumaczenie” zjawisk (Bates 2005). Modele zazwyczaj poprzedzają pojawienie się teorii naukowych, gdyż są przydatne na etapie opisu i przewidywania zjawisk. Zadaniem teorii jest wytłumaczenie, czemu badane zjawisko ma obserwowany przebieg czy postać. W badaniach informacji naukowej i bibliotekoznawstwa w większości przypadków funkcjonują modele, teorie nie są jeszcze w pełni rozwinięte – tak jest m.in. w badaniach zachowań informacyjnych. Jak stwierdził T. Wilson, który przez lata, oprócz tworzenia serii własnych modeli obrazujących ten proces, śledził i komentował rozwój prac w tej dziedzinie, w większości modeli podejmowana jest próba opisanie procesu zbierania informacji (ang. *information seeking*), przyczyn i konsekwencji tej działalności oraz relacji pomiędzy poszczególnymi stadiami tego procesu (Wilson 1999). Różnorodność badań prowadzonych w obrębie tej tematyki zainspirowała powstanie wielu takich modeli, a ponieważ często są one tworzone na potrzeby konkretnych projektów, trudno dokładnie określić ich liczbę. Według S. Cisek jest ich ponad kilkadziesiąt (Cisek 2008). W tej pracy omówiono najpowszechniej cytowane w literaturze modele zbierania informacji oraz te modele zachowań informacyjnych, które koncentrują się na zagadnieniach zbierania informacji. Pominięte zostały modele, których zadaniem jest przedstawienie samego procesu wyszukiwania informacji w systemach zautomatyzowanych (ang. *information retrieval*). Wybrane modele zostały przedstawione w porządku chronologicznym powstawania, co pozwoliło na prześledzenie podejścia do badań zachowań informacyjnych i rozwoju tej subdyscypliny.

2.1. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI TOMA D. WILSONA Z 1981 ROKU

Jak wspomniano, T. Wilson stworzył nie jeden, a serię modeli, które rozwijał i modyfikował przez lata. Jeden z pierwszych został zaprezentowany w 1981 r. (Wilson 1981). Był wynikiem prac badawczych autora w ramach projektu INISS (*Information*

Innovations in Social Services Departments) i bazował na wcześniej stworzonym modelu z 1971 r. Pozwalał on na odzwierciedlenie różnorodnych zachowań informacyjnych związanych ze zbieraniem informacji (ang. *information-seeking behaviour*). Graficzna ilustracja tego modelu jest przedstawiona na rysunku 2.



Rys. 2. Model zbierania informacji T. D. Wilsona z 1981 r.

Źródło: Wilson 1999 (przekład własny autorki).

W modelu Wilsona aktywność użytkownika polegająca na wyszukiwaniu informacji jest konsekwencją uświadomienia sobie potrzeby informacyjnej (ang. *information need*) i w naturalny sposób prowadzi do *użycia systemów informacyjnych* (ang. *demands on information system*), bądź *skorzystania z innych źródeł informacji* (ang. *demands on other information sources*). Ta aktywność może zakończyć się *sukcesem* (ang. *success*) lub *porażką* (ang. *failure*). Niepowodzenie oznacza koniec całego procesu (w przypadku tego modelu nie oznacza to powrotu do poziomu potrzeby informacyjnej). Natomiast *sukces* prowadzi do wykorzystania informacji, której wynikiem będzie uzyskanie stanu *satysfakcji* (ang. *satisfaction*) bądź *frustracji* (ang. *non-satisfaction*) użytkownika. *Wykorzystanie informacji* (ang. *information use*) w modelu Wilsona może wiązać się z *przekazywaniem* (ang. *information transfer*) jej pomiędzy ludźmi. Aspekty takie jak *wykorzystanie informacji*, *przekaz*

i wymiana informacji (ang. *information exchange*) pomiędzy jednostkami to obszary, którym poświęcano zbyt mało uwagi w badaniach informacji naukowej (Wilson 1999).

Wilson sam zwrócił uwagę na ograniczenia tego modelu, zauważając, że jego zadaniem jest wskazanie obszarów, które powinny stać się przedmiotem badań, ale nie wskazuje przyczyn określonych zachowań informacyjnych ani hipotez, które powinny być zweryfikowane (Wilson 1999, p. 251-252). Model ten w wyraźny sposób odnosi się do zbierania informacji w celach naukowych, co sugerowane jest przez wskazanie wykorzystywania systemów informacyjnych jako naturalnego sposobu postępowania. Drugi sposób działania (użycie innych źródeł informacji) nie został szczegółowo omówiony, choć ta kategoria zachowań jest niezwykle szeroka, co może oznaczać praktycznie każdy sposób pozyskiwania informacji. Można zastanawiać się, czy w tej kategorii mieści się też pozyskiwanie informacji od innych osób, co w modelu zostało potraktowane zupełnie odrębnie, jako *wymiana informacji*. Model nie uwzględnia sytuacji, kiedy w wyniku potrzeby zostaje wykorzystana informacja pozyskana bezpośrednio z wymiany informacji.

2.2. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI JAMESA KRIKELASA

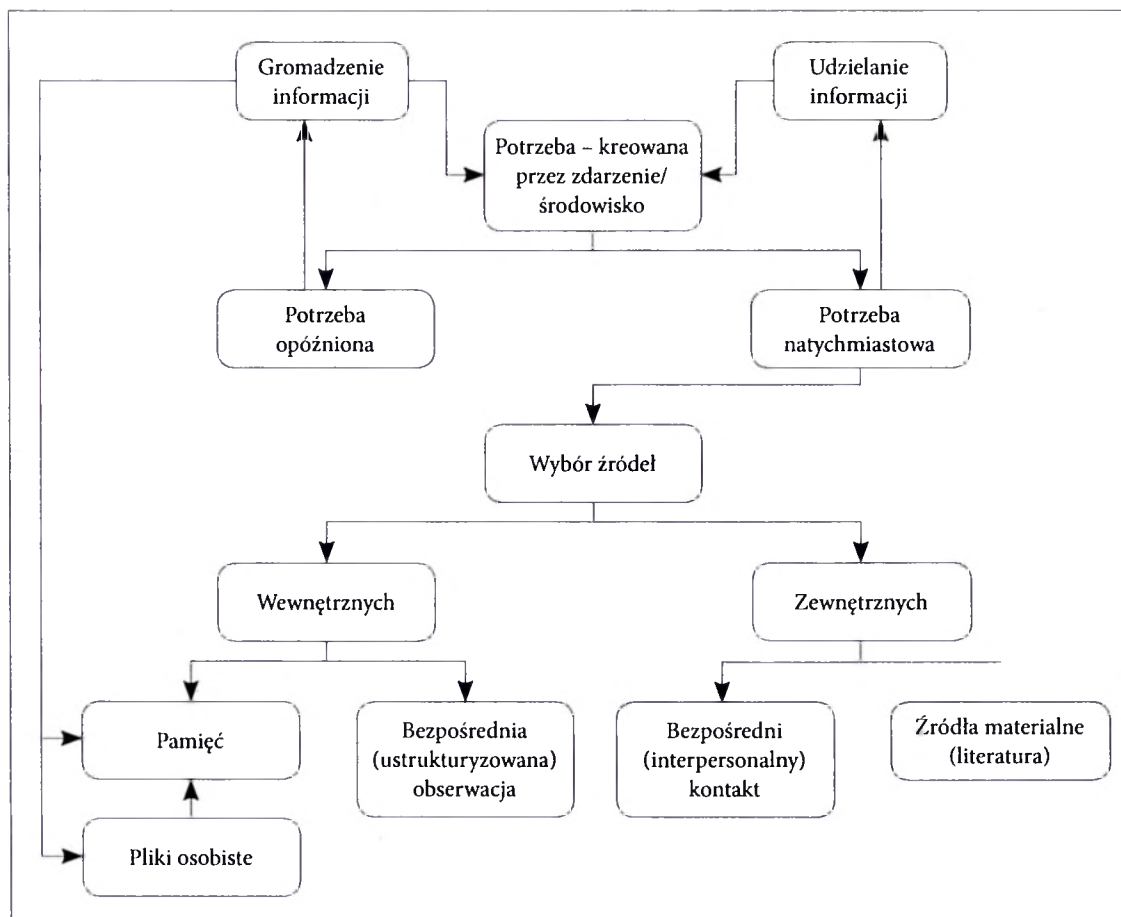
Model J. Krikelasa opublikowany w artykule *Information Seeking Behavior: Patterns and Concept* z 1983 r. przedstawia proces wyszukiwania informacji w szerszym kontekście zachowań informacyjnych (Krikelas 1983). Prezentowany w nim sposób podejścia do analizy zachowań informacyjnych, w szczególności dostrzeżenie czynnika niepewności (ang. *uncertainty*) jako kluczowego dla przebiegu procesu zbierania informacji, z perspektywy trzydziestu lat uważa się za przełomowy i wytyczający nowe kierunki badań (Henefer & Fulton 2005). Formułowano przeciwko niemu również wiele zarzutów – przede wszystkim dotyczących zbyt dużego uproszczenia omawianych procesów oraz tendencji do przedstawiania zachowań informacyjnych w sposób właściwy dla użytkowników bibliotek, lecz nieadekwatny do zachowania użytkowników innych typów usług informacyjnych (Case 2008, p. 126).

Perspektywa J. Krikelasa była ukierunkowana na zachowania użytkowników bibliotek, co zapewne wynikało z jego doświadczeń zawodowych związanych z pracą w bibliotece akademickiej, ale zaproponowane przez niego rozumienie terminu *informacja* było innowacyjne. Tradycyjnie ten termin odnoszono do informacji uzyskanej z literatury, czy innych materiałów informacyjnych. Krikelas rozumiał informację jako wszelkie bodźce wpływające na poczucie pewności (ang. *certainty*)

lub niepewności jednostki. Takie pojmowanie informacji bardzo zwiększyło liczbę potencjalnych źródeł informacji, które można uwzględniać w modelu zachowań informacyjnych, m.in. pamięć jednostki, jej obserwacje i doświadczenia, komunikację interpersonalną (elementy te były uwzględniane wcześniej w badaniach obiegu informacji, lecz często pomijane w badaniach zachowań informacyjnych, szczególnie w kontekście użytkowników bibliotek). Krikelas przyjął, że decyzja, co należy uznać za informację, podejmowana jest każdorazowo przez jednostkę.

Stan pewności i niepewności jednostki jest kluczowy dla modelu Krikelasa. Potrzeba informacyjna jest zdefiniowana jako stan niepewności, którego jednostka jest świadoma. Uzmysłowanie sobie tego stanu związanego z problemem, zadaniem, czy pytaniem jest czynnikiem, który wywołuje aktywność mającą na celu zredukowanie odczucia niepewności do poziomu akceptowalnego przez jednostkę. Przyczyny powstania takiego odczucia mogą dotyczyć jednostkowego wydarzenia, bądź mieć charakter ciągły, będący wynikiem zadań związanych z pracą, czy życiem codziennym. Krikelas zwrócił uwagę na problemy związane z badaniami tej części zachowań informacyjnych, które można nazwać procesem wewnętrznym, kiedy jednostka sięga do swoich wewnętrznych zasobów informacyjnych (ang. *internal source*). Według niego badanie ograniczające się do tradycyjnie rozumianych przejawów zachowań informacyjnych, takich jak wyszukiwanie informacji w *źródłach zewnętrznych* dostarcza niepełnych, a przez to nie w pełni wiarygodnych informacji. Z tej przyczyny badacz powinien dążyć do jak najpełniejszego zrozumienia przyczyn powstania potrzeby informacyjnej oraz czynników na nią wpływających. Właśnie przede wszystkim uwzględnienie istotności kontekstu potrzeby informacyjnej odróżniało model Krikelasa od modeli zgodnych z tradycyjnym paradygmatem (Henefer & Fulton 2005, p. 226).

Model Krikelasa, zgodnie z intencjami twórcy, może być stosowany do przedstawienia zachowań związanych ze zbieraniem informacji mającym miejsce w życiu codziennym. Uwzględnia 13 komponentów (rys. 3). U góry schematu przedstawione są dwie aktywności: *gromadzenie informacji* (ang. *information gathering*) i *udzielanie informacji* (ang. *information giving*): te działania wpływają na potrzebę informacyjną. Krikelas nie uwzględniał w swoim modelu takiego zjawiska, jak nieuświadomiona potrzeba informacyjna (gdyż nie może ona prowadzić do działalności związanej ze zbieraniem informacji), ale rozróżniał *potrzebę natychmiastową* (ang. *immediate need*) i *potrzebę opóźnioną* (ang. *deffered need*), której realizacja jest odkładana w czasie. Zarówno środowisko jednostki, jak i jej cechy osobowościowe wpływają na jej zachowanie informacyjne, lecz czynnikiem determinującym dalsze zachowanie jest postrzeganie poziomu pilności realizacji potrzeby.



Rys. 3. Model zbierania informacji Jamesa Krikelasa.

Źródło: Krikelas 1983 (przekład własny autorki).

Wynikiem *potrzeby opóźnionej* jest *gromadzenie informacji*, czy to w formie danych przechowywanych w pamięci jednostki (ang. *memory*), czy w postaci danych istniejących i magazynowanych w materialnej postaci *plików osobistych* (ang. *personal file*). Informacje te mogą być przywoływane zgodnie z potrzebą jednostki. Przykładem *gromadzenia informacji* może być zachowanie naukowców, którzy gromadzą wiadomości, aby wykorzystać je przy opracowywaniu późniejszych publikacji, ale również zachowania mające miejsce w życiu codziennym. Według Krikelasa instynktownym ludzkim zachowaniem jest *gromadzenie informacji*, wynikające z „ciągłych starań jednostki stworzenia w własnych strukturach poznawczych mapy otaczającego środowiska, która wspomagałaby proces radzenia sobie z niepewnością” (Krikelas 1983, p. 9). *Gromadzenie informacji* jest wynikiem potrzeby informacyjnej, ale również wpływa na jej formowanie.

Proces *udzielania informacji*, rozumiany jako akt rozpowszechniania informacji we wszelkich formach (pisanej, wizualnej, werbalnej czy innej), nie został przez Krikelasa szerzej omówiony. Wpływa on na formowanie się potrzeb informacyjnych, jest też jednocześnie wynikiem *potrzeb natychmiastowych*. Ten element nie

jest do końca jasny. Można rozumieć go jako akt *udzielania informacji* zdobytych w wyniku realizacji potrzeb natychmiastowych, choć na tym etapie modelu nie ma mowy o pozyskaniu informacji (to dalsze etapy). Można też dużo szerzej spojrzeć na proces *udzielania informacji*, a więc jako na wymianę informacyjną z innymi jednostkami, co oznaczałoby również pozyskiwanie informacji, jednak taki rodzaj zachowań jest wyróżniony w innym miejscu modelu.

Potrzeby natychmiastowe aktywizują proces wyszukiwania informacji, czyli powodują sięgnięcie jednostki do źródeł informacyjnych: *wewnętrznych* (ang. *internal*) lub *zewnętrznych* (ang. *external*). Źródła wewnętrzne, jak wynika z diagramu, to informacje przechowywane w *pamięci* – będące rezultatem bezpośredniego i pośredniego gromadzenia informacji za pomocą zgromadzonych *osobistych plików* (ang. *personal files*) – oraz *bezpośrednia obserwacja* otoczenia (ang. *direct structured observations*) ukierunkowana na uzyskanie potrzebnych informacji.

Korzystanie ze źródeł zewnętrznych oznacza *bezpośredni kontakt interpersonalny* (ang. *direct interpersonal contact*), bądź sięgnięcie do *źródeł w formie materialnej* (ang. *recorded*). D. Case uważa, że obecnie taki podział źródeł nie znajduje zastosowania, ponieważ niektóre źródła informacji, jak na przykład korespondencja mailowa, nagrania wideo czy inne, trudno zakwalifikować jednoznacznie do którejś z dwóch wyróżnionych kategorii (w czasach tworzenia modelu również istniały formy trudne do zakwalifikowania, np. rozmowa telefoniczna). Ten właśnie aspekt modelu Krikelasa był przedmiotem zarzutów, iż model ogranicza się do zachowań użytkowników bibliotek odzwierciedlając typowe opcje postępowania stojące przed takim użytkownikiem: zwrócenia się o pomoc do specjalisty informacji bądź skorzystania z zasobów bibliotecznych (książek, czasopism) (Case 2008, p. 126-127).

Krikelas zajął się też zagadnieniem użycia wyróżnionych przez siebie kategorii źródeł. Według niego użytkownik sięga po źródła kierując się przede wszystkim kryterium dostępności, a nie wiarygodności. Najpierw korzysta z wewnętrznych zasobów wiedzy, w następnej kolejności zwraca się do znanej sobie osoby, która według niego może dysponować potrzebną wiedzą. Jeśli nie zna takiej osoby, szuka kogoś kto może być w posiadaniu potrzebnych informacji. Zdecydowanie preferowanym źródłem informacji są ludzie. Dopiero kiedy zawiodą działania związane z poszukiwaniem odpowiednio dobrze poinformowanej osoby, użytkownik sięgnie do tradycyjnych źródeł materialnych, takich jak książki czy czasopisma. Analiza Krikelasa pochodzi z 1983 r., należy więc mieć na względzie, że rozwój nowych mediów mógł zmienić przedstawiane przez niego preferencje.

Model Krikelasa jest przejrzysty, jednak zarzucano mu, że w niektórych aspektach prowadzi do przesadnych uproszczeń. Czynniki środowiskowe, które wpływają

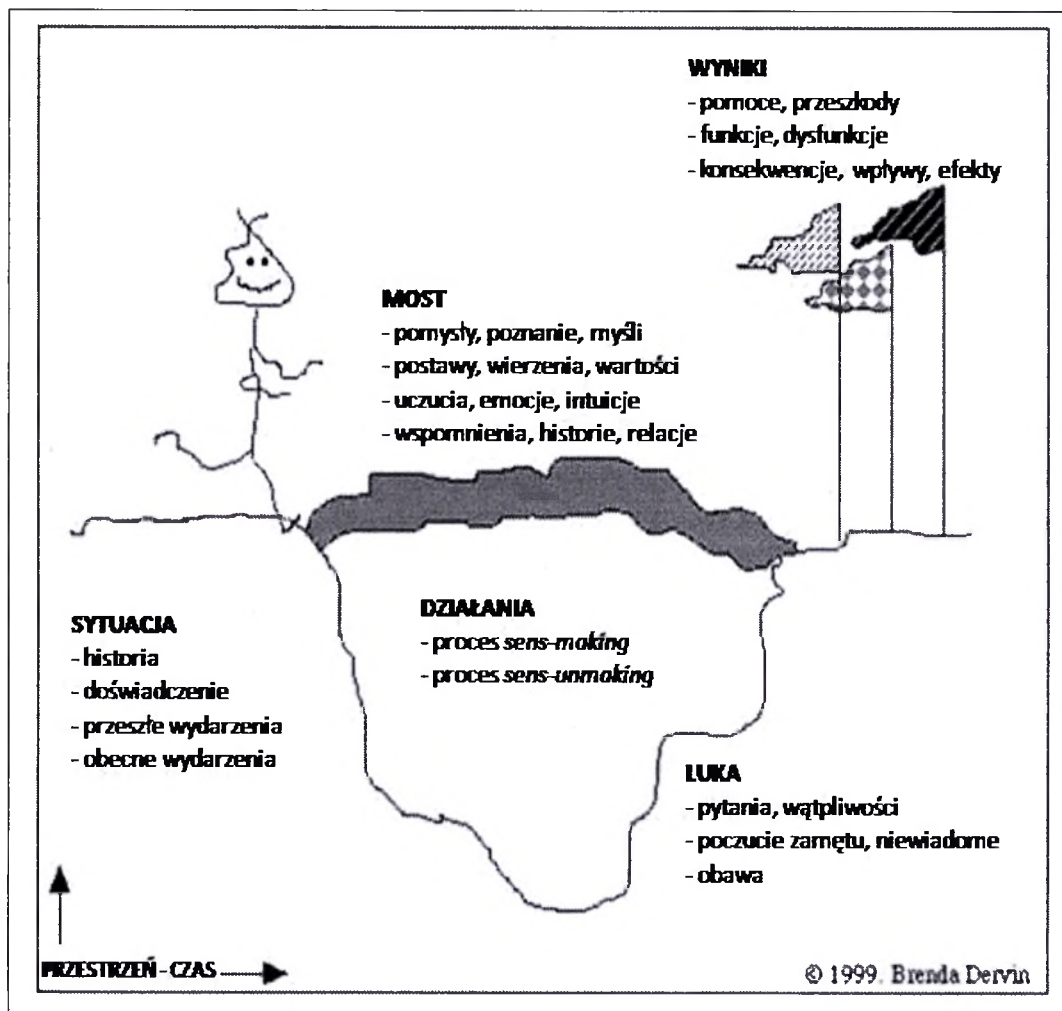
na potrzeby informacyjne zostały przedstawione bardzo ogólnie, nie ma żadnych wskazówek co do tego, na jakie czynniki należy zwracać uwagę. Można zastanawiać się, czy cechy charakterystyczne każdego z użytkowników, np. dane demograficzne, celowo nie zostały uwzględnione w modelu, czy mieszczą się w klasie czynników środowiskowych.

Zastanawiające jest też oddzielenie aktywności „udzielania informacji” od źródeł informacyjnych, z których korzysta użytkownik. Nasuwa się też pytanie, czy pliki osobiste użytkownika ograniczają się do notatek sporządzonych przez niego osobiście, czy mogą oznaczać również gromadzoną literaturę, a co za tym idzie pokrywać się z jednym z typów źródeł zewnętrznych. Donald Case przypuszczał, że podział opiera się na różnicy pomiędzy formalnym systemem informacyjnym (takim jak biblioteka), a nieformalnym (takim jak zbiory domowe) (Case 2008, p. 127).

Pomimo, że pierwotnie model miał obrazować wyszukiwanie informacji zarówno w życiu codziennym jak i zawodowym, wydaje się lepiej odzwierciedlać zachowania nastawione na cele związane z nauką czy pracą. W stosunku do modeli odzwierciedlających tradycyjny paradygmat, odróżniał się przede wszystkim osadzeniem procesu wyszukiwania informacji w bogatym i złożonym kontekście całości zachowań informacyjnych.

2.3. PROCES *SENSE-MAKING* BRENDY DERVIN

Koncepcja B. Dervin *Sense-Making* ma dużo szersze zastosowanie niż tworzenie modeli zachowań informacyjnych. Rozwijana od 1972 r., funkcjonuje na trzech poziomach: jako metateoria, metodologia oraz metoda, która opisuje techniki i narzędzia stosowane w badaniach. W literaturze polskiej założenia tej teorii przedstawiła S. Cisek (Cisek 2008). Można zastanawiać się, czy w przypadku tej koncepcji, gdzie nacisk kładziony jest na zmienność obiektów i relacji, a człowiek postrzegany jest jako „ciało-umysł-serce-duch w czasie-przestrzeni, przesuwany się od przeszłości, poprzez teraźniejszość, ku przyszłości, zakotwiczony w materialnych warunkach” (Dervin 1999, p. 730, cyt. za: Cisek 2008, s. 98) należy mówić o kreowaniu modeli. Jednak w analizach dotyczących modeli zbierania informacji jest wiele odniesień do tej teorii. T. Wilson, omawiając modele zachowań informacyjnych najpowszechniej stosowane w badaniach informacji naukowej, analizował prace B. Dervin (Dervin 1983), gdyż jej teoria pozwala na przedstawienie ogólnego schematu zachowań informacyjnych (Wilson 1999).



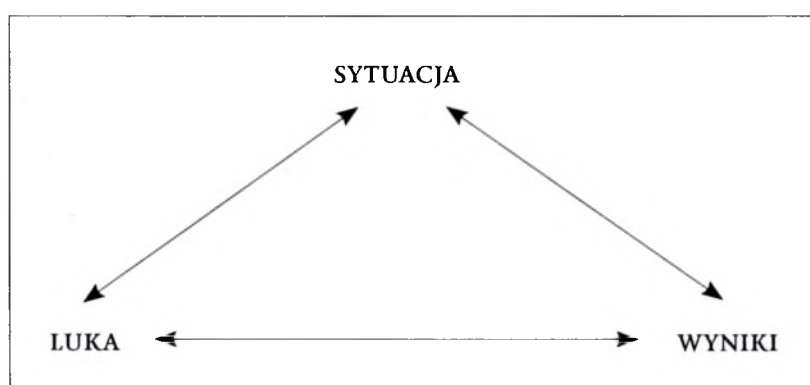
Rys. 4. Metafora procesu *sense-making* B. Dervin.

Źródło: Dervin, Romanello, Fortner 2003 (przekład własny autorki).

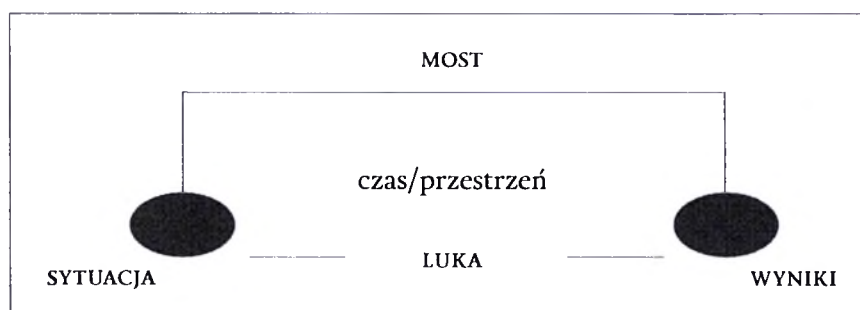
Całość teorii B. Dervin jest bardzo złożona i uwzględnia wiele czynników wpływających na zachowania jednostek. Prezentowane tutaj omówienie jest uproszczone i odnosi się do ogólnego postrzegania zachowania informacyjnego jednostki oraz głównych elementów wpływających na jej zachowanie. Elementami tymi są: *sytuacja problemowa* (ang. *situation*), która definiowana jest w czasie i przestrzeni i określa kontekst problemu informacyjnego, *wynik*, który jest konsekwencją procesu *sense-making*²⁶ oraz *most* (ang. *bridge*), który jest środkiem umożliwiającym

²⁶ Wobec braku polskich odpowiedników kluczowych terminów używanych w opisach koncepcji B. Dervin, S. Cisek zaproponowała pozostawienie ich w angielskim brzmieniu (takie rozwiązanie zostało też zastosowane w tej pracy). Termin *sense-making* (rozumiany jako proces, nie metodologia) przetłumaczyła jako „czynienie świata zrozumiałym, nadawanie (...) mu sensu” (Cisek 2008, s. 99). W teorii Dervin mowa jest też o procesie odwrotnym – *sense-unmaking*, kiedy jednostka traci poczucie sensu otaczającej ją rzeczywistości.

przekroczenie luki²⁷ (ang. *gap*), szczeliny pomiędzy sytuacją problemową a wynikiem. Rysunek 4 w metaforyczny sposób przedstawia sytuację jednostki oraz czynniki na nią wpływające. Można też przedstawić to w postaci uproszczonego schematu (rys. 5), czy też tak, jak zaproponował T. Wilson – prezentując model (rys. 6), który według niego oddaje założenia przyjęte w teorii *Sense-Making* (Wilson 1999).



Rys. 5. Uproszczony schemat teorii *Sense-Making*.
Źródło: Dervin 1992 (przekład własny autorki).



Rys. 6. Uproszczony schemat teorii *Sense-Making* według T. D. Wilsona.
Źródło: Wilson 1999 (przekład własny autorki).

Koncepcja *Sense-Making*, stosowana w badaniach zachowań informacyjnych, ma wiele implikacji rzutujących na cały proces badawczy, między innymi pozwala na analizę złożoności sytuacji problemowej, relacji pomiędzy charakterem wyników a sposobami ich wykorzystania, identyfikację barier informacyjnych postrzeganych przez użytkownika i wiele innych. Jak wspomniano, rozwój i stosowanie tej koncepcji wykroczyły daleko poza badania zachowań informacyjnych (Tidline 2005; Savolainen 2006). Teoria rozbudowywana jest nie tylko przez autorkę, ale też

²⁷ Omówienie typów luk informacyjnych wyróżnionych przez B. Dervin w literaturze polskiej zostało przedstawione przez K. Materską (Materska 2007b, s. 127).

innych badaczy prowadzących studia teoretyczne i empiryczne w myśl jej założeń. Informacje na ten temat można znaleźć na portalu *Sense-Making Methodology Site* (Dervin 2005).

2.4. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI DAVIDA ELLISA

Model stworzony przez D. Ellisa zainspirowany był badaniami przeprowadzonymi wśród różnych grup naukowców, zarówno przedstawicieli nauk ścisłych jak i społecznych oraz inżynierów wyszukujących informacje niezbędne do realizacji celów zawodowych (Ellis 1989; Ellis et al. 1993; Ellis & Haugan 1997). Mimo różnic w zachowaniach informacyjnych badaczy reprezentujących odmienne rodzaje nauk Ellis wyodrębnił typy zachowań informacyjnych (fazy lub etapy procesu zbierania informacji), mające zastosowanie w większości badań:

1. *Rozpoczynanie* (ang. *starting*) – czynności podejmowane w początkowej fazie wyszukiwania informacji, m.in.: rozmowy ze znajomymi mogącymi posiadać poszukiwane informacje; zapoznawanie się z przeglądami literatury, indeksami; ustalanie publikacji kluczowych dla danych zagadnień, które mogą służyć jako punkt wyjścia dalszych poszukiwań.

2. *Śledzenie cytowań* (ang. *chaining*) – zapoznawanie się z przypisami i bibliografiami znanych publikacji oraz śledzenie pozycji cytujących te źródła za pomocą indeksów cytowań.

3. *Przeglądanie* (ang. *browsing*) – pobieżne przeglądanie literatury wchodzącej w zakres zainteresowań, czytanie spisów treści, abstraktów; Ellis nazwał to częściowo uporządkowanym wyszukiwaniem (ang. *semi-directed/semi-structured searching*).

4. *Selekcjonowanie* (ang. *differentiating*) – podstawą selekcji zebranych materiałów stają się elementy wcześniej znane jednostce (np. znajomość nazwisk autorów, ranga czasopism, typ dokumentów itp.).

5. *Monitorowanie* (ang. *monitoring*) – bieżące śledzenie kluczowych dla danych zagadnień źródeł w celu aktualizowania swojej wiedzy w zakresie rozwoju badań w danej dziedzinie.

6. *Ekstrahowanie* (ang. *extracting*) – systematyczne wyszukiwanie w konkretnych źródłach (np. odnalezionych artykułach) relewantnych informacji, danych.

Wymienione powyżej typy zachowań stanowią główne kategorie modelu zachowań informacyjnych stworzonego przez Ellisa. Badania prowadzone wśród chemików pozwoliły na wyróżnienie jeszcze dwóch dodatkowych kategorii: *weryfikacji*

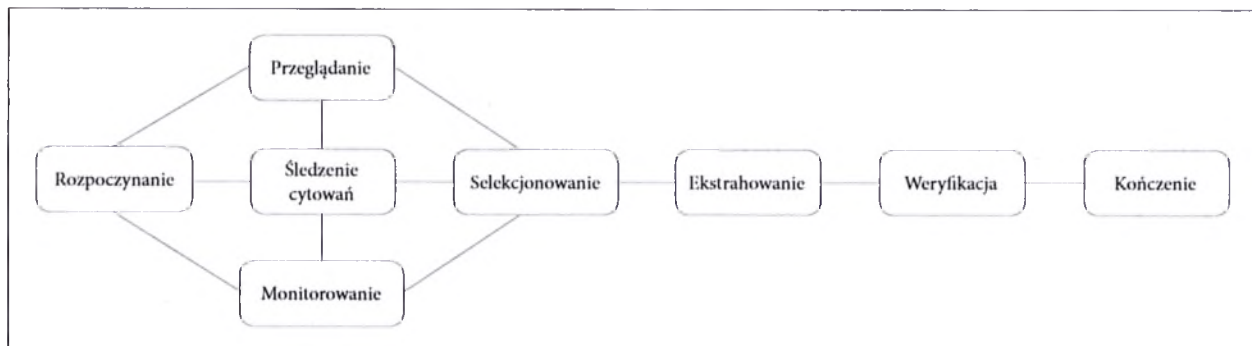
(ang. *verification*), tj. sprawdzania czy dana informacja jest wiarygodna oraz *kończenia* (ang. *ending*), czyli wyszukiwania informacji niezbędnych do zakończenia badań (Ellis 2005). Te dwie kategorie są często przywoływane w literaturze wraz z pozostałymi stadiami procesu wyszukiwania informacji (Wilson 1999; Godbold 2006).

Analizując etapy wyróżnione przez Ellisa można zastanawiać się do jakiego etapu włączyć wyszukiwanie, które przeprowadza badacz korzystający z systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Może to być faza *rozpoczynania*, kiedy to lokalizuje się kluczowe dla dziedziny zagadnienia. Niejasne pozostaje jednak zakwalifikowanie kwerend, które prowadzić mają do wyszukania bardziej wyczerpującego zbioru wyników – nie można ich włączyć do *przeglądania* ani *monitorowania*, a tylko w przypadku użycia strategii cytowań mogą być uznane za *śledzenie cytowań* (wyszukiwanie np. przy użyciu strategii klas trudno jest umiejscowić w modelu Ellisa). Ellis wyróżnił jako odrębny etap *śledzenie cytowań*, jednak w kontekście technologicznych możliwości dzisiejszych systemów informacyjno-wyszukiwawczych, takie rozwiązanie nie jest już uzasadnione. Coraz więcej baz piśmiennictwa naukowego oferuje możliwość śledzenia cytowań jako dodatkową opcję dostępną dla użytkowników realizujących kwerendy, a zatem staje się to częścią procesu wyszukiwania.

Ellis nie przedstawił swojego modelu w postaci diagramu, ponieważ uważał, że chociaż pomiędzy wyróżnionymi przez niego fazami zachodzą relacje, to nie układają się one we wzorzec odzwierciedlający kolejne fazy wyszukiwania informacji. Relacje między tymi fazami można omawiać jedynie na bardzo dużym poziomie ogólności, a każde wyszukiwanie ma indywidualny schemat postępowania, w którym kolejne stadia mogą następować w różnej kolejności bądź być pomijane (Ellis 2005). A zatem można powiedzieć, że model Ellisa jest pierwszym modelem nieliniowym.

Zaletą modelu Ellisa jest to, że powstał na podstawie badań empirycznych. Był wielokrotnie wykorzystywany również w badaniach innych naukowców (Bates 1989; Sutton 1994; Choo et al. 2000; Meho & Tibbo 2003; Makri et al. 2008). Stał się również przedmiotem analiz i modyfikacji, omawia go m.in. T. Wilson we wspomnianym wcześniej przeglądzie modeli stosowanych w badaniach zachowań użytkowników (Wilson 1999).

Według Wilsona, a mimo zastrzeżeń D. Ellisa, można spróbować stworzyć diagram obrazujący zachowanie użytkownika (ponieważ część z wyróżnionych etapów musi mieć charakter sekwencyjny). Wilson stwierdził, że faza *rozpoczynania* musi inicjować proces, a faza *kończenia* będzie ostatnią. Z kolei etap *weryfikacji* powinien być przedostatni, a *ekstrahowanie* musi być poprzedzone działaniem mającym na celu zebranie informacji, np. takim jak *przeglądanie*.



Rys. 7. Model zbierania informacji D. Ellisa według T. D. Wilsona.

Źródło: Wilson 1999 (przekład własny autorki).

Wilson zwrócił uwagę na fakt, że wśród faz wyróżnionych przez Ellisa można wskazać dwa rodzaje działań: *przegłądanie*, *śledzenie cytowań* oraz *monitorowanie* to procedury wyszukiwawcze, a *selekcjonowanie* i *ekstrahowanie* są działaniami przeprowadzanymi na zdobytych źródłach informacji. Ponadto według oceny Wilsona fazy takie jak: *rozpoczynanie*, *śledzenie cytowań*, *ekstrahowanie*, *weryfikowanie* oraz *kończenie* stanowią składowe mikroanalizy procesu wyszukiwania informacji, a *przegłądanie*, *monitorowanie*, *selekcjonowanie* to elementy bardziej ogólnej makroanalizy zachowań informacyjnych. Z takim podziałem można polemizować (np. dlaczego weryfikowanie włączane jest do procesu wyszukiwania informacji, a nie traktowane bardziej ogólnie jako jedno z zachowań informacyjnych), jednak przyjęcie przedstawionych powyżej konstatacji pozwoliło Wilsonowi na stworzenie diagramu procesu zbierania informacji uwzględniającego fazy wyróżnione przez Ellisa (zob. rys. 7). Wilson zaznaczył również, że zgodnie z założeniami Ellisa nie wszystkie etapy muszą mieć miejsce w trakcie każdego procesu wyszukiwania informacji, a także mogą występować w różnej kolejności, nie wyjaśnił jednak precyzyjnie, które dokładnie etapy ma na myśli (Wilson 1999).

2.5. PROCES WYSZUKIWANIA INFORMACJI CAROL C. KUHLTHAU

Model *procesu wyszukiwania informacji* (ang. *Information Search Process*, skrót: *ISP*) C. Kuhlthau jest wynikiem dwudziestu lat empirycznych badań użytkowników, początkowo o charakterze jakościowym, potem weryfikujących je badań o charakterze obserwacyjnym i ilościowym. Badania obejmowały studentów oraz użytkowników bibliotek rzeczywiście wyszukujących informacje przy użyciu systemów informacyjno-wyszukiwawczych (Kuhlthau 2005, p. 230). Wpływ na tworzenie modelu i postrzeganie procesu wyszukiwania informacji miała *teoria osobistego konstrukt* George'a Kelly'ego (Kelly 1963).

Model ISP przedstawia proces wyszukiwania informacji z perspektywy użytkownika na trzech poziomach: myśli, emocji i działań. W obrębie procesu wyróżniono 6 etapów, które odzwierciedlają powszechny wzorzec zachowań (Kuhlthau 1991, pp. 366-368).

Podczas etapu pierwszego, *inicjacji* (ang. *initiation*), użytkownik uświadamia sobie luki w swojej wiedzy, zdaje sobie sprawę z potrzeby informacyjnej, zazwyczaj towarzyszą temu uczucia niepewności i obawy. Myśli koncentrują się wokół prób zrozumienia problemu oraz zadania związanego z zaistnieniem potrzeby informacyjnej. Użytkownik stara się odnieść do uprzednio posiadanych doświadczeń i wiedzy. Podejmowane działania to przede wszystkim dyskusowanie możliwych alternatyw zdobycia potrzebnej wiedzy.

Etap drugi, *wybór tematu* (ang. *selection*), polega na ogólnym zidentyfikowaniu obszaru wiedzy, który powinien stać się przedmiotem badań oraz decyzji, w jaki sposób będą one prowadzone. Często towarzyszy temu chwilowy przypływ optymizmu oraz uczucie gotowości przystąpienia do wyszukiwania informacji. Myśli skupione są na rozważeniu działań, które powinny przynieść potencjalnie najlepsze rezultaty w kontekście wymagań zadania, dostępnych informacji, osobistych zainteresowań oraz wyznaczonego czasu. Działania użytkownika to najczęściej konsultacje z innymi, wstępne kwerendy oraz ogólna analiza alternatywnych sposobów zdobycia wiedzy. Jeśli z jakichś przyczyn wybór metody postępowania przeciąga się, towarzyszy mu narastanie uczucia niepokoju.

Podczas trzeciego etapu, którym jest *badanie* (ang. *exploration*), następuje wzrost poczucia niepewności, niepokoju, zagubienia. Użytkownik lokalizuje i zapoznaje się z informacjami z określonego obszaru wiedzy, porównuje je z dotychczas posiadanymi. Jego proces myślowy dotyczy osiągnięcia pełniejszego zrozumienia poszukiwanych zagadnień, wyrobienia sobie własnego punktu widzenia. Na tym etapie przewidywania odnośnie przekazu informacyjnego, który zaspokoiłby potrzeby informacyjne, są konfrontowane z faktycznymi zasobami informacyjnymi. Odnajdywane wiadomości z różnych źródeł często wydają się niespójne, a precyzyjne określenie potrzeby informacyjnej i komunikacja z siw sprawiają trudności. Użytkownicy doświadczają uczucia narastającej frustracji, właśnie na tym etapie najczęściej zdarza się odstępianie od zbierania informacji.

Punktem zwrotnym procesu wyszukiwania informacji jest etap czwarty, *uściślanie*²⁸ (ang. *formulation*), kiedy to poziom negatywnych emocji maleje, a wzrasta

²⁸ Przetłumaczenie angielskiego terminu *formulation* tak, aby odzwierciedlał działania na tym etapie jest trudne; Katarzyna Materska omawiając w swojej pracy ten model, zaproponowała tłumaczenie tego słowa jako „redagowanie” (Materska 2007b, s. 121).

poczucie pewności. Użytkownik na tym etapie posługując się już zdobytymi informacjami, precyzuje przedmiot swoich poszukiwań, uświadamia sobie dokładnie zakres potrzeb. Określanie przedmiotu poszukiwań może być porównane do formułowania hipotezy w trakcie badań. Użytkownik raz jeszcze rozważa kryteria zadania, jakie przed nim stoi, dostępność informacji, zasoby czasowe, jakimi dysponuje oraz własne zainteresowanie danym tematem.



Rys. 8. Proces wyszukiwania informacji C. C. Kuhlthau.

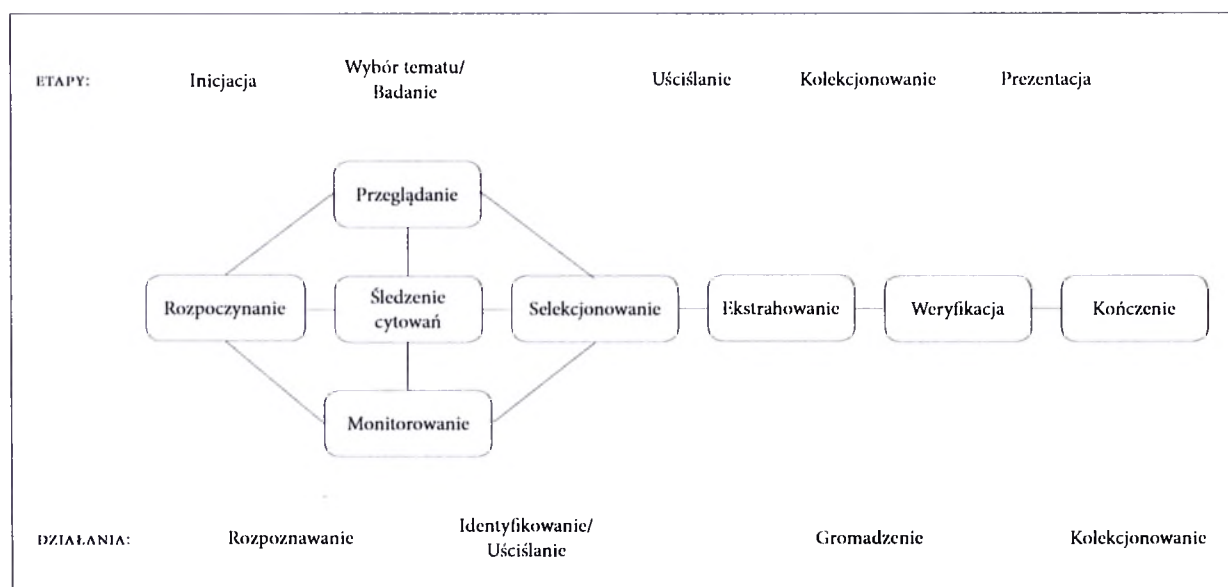
Źródło: Kuhlthau 2009 (przekład własny autorki).

Etap piąty – *kolekcjonowanie* (ang. *collection*), to ukierunkowane wyszukiwanie informacji odpowiadające doprecyzowanym potrzebom informacyjnym. Zbierane są szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu wyszukiwania, użytkownik dokonuje selekcji wybierając materiały pertynentne i oznacza szczególnie przydatne dokumenty (bądź inne formy informacji). Informacje o dużym poziomie ogólności

są pomijane. Na tym etapie interakcje z siw są najbardziej efektywne. Wzrasta poczucie pewności, pogłębia się zainteresowanie projektem.

Ostatni etap, *prezentacji* (ang. *presentation*), wiąże się bądź z uczuciem ulgi, satysfakcji w przypadku sukcesu wyszukiwania, bądź odczucia rozczarowania w sytuacji niepowodzenia. Na tym etapie użytkownik przeprowadza ostatnie kwerendy, których rezultaty zawierają już mniej dokumentów relewantnych, a więcej redundantnych i przygotowuje się do prezentacji bądź innego rodzaju wykorzystania wyników wyszukiwania. Jego myśli zajmuje próba syntezy zdobytych informacji.

Na ilustracji, która załączana jest do opisów modelu ISP (rys. 8) (Kuhlthau 1991; 2005; 2009), wyróżnionych zostało siedem etapów, a więc o jeden więcej, niż ma to miejsce w przedstawionym powyżej omówieniu. Dodatkowy etap nazwany został *ocena* (ang. *assessment*) (w różnych publikacjach zamieszczono nieco odmienne warianty grafiki). Biorąc pod uwagę, że ocena relewancji, czy pertynencji odnalezionych materiałów miała miejsce w ramach wcześniejszych etapów, można przypuszczać, że autorka miała na myśli całościową ocenę procesu, który był udziałem jednostki. Uczucia, które zostały przypisane do tego etapu są konsekwencją efektu prowadzonego wyszukiwania.



Rys. 9. Zestawienie modeli D. Ellisa i C. C. Kuhlthau proponowane przez T. D. Wilsona.

Źródło: Wilson 1999 (przekład własny autorki).

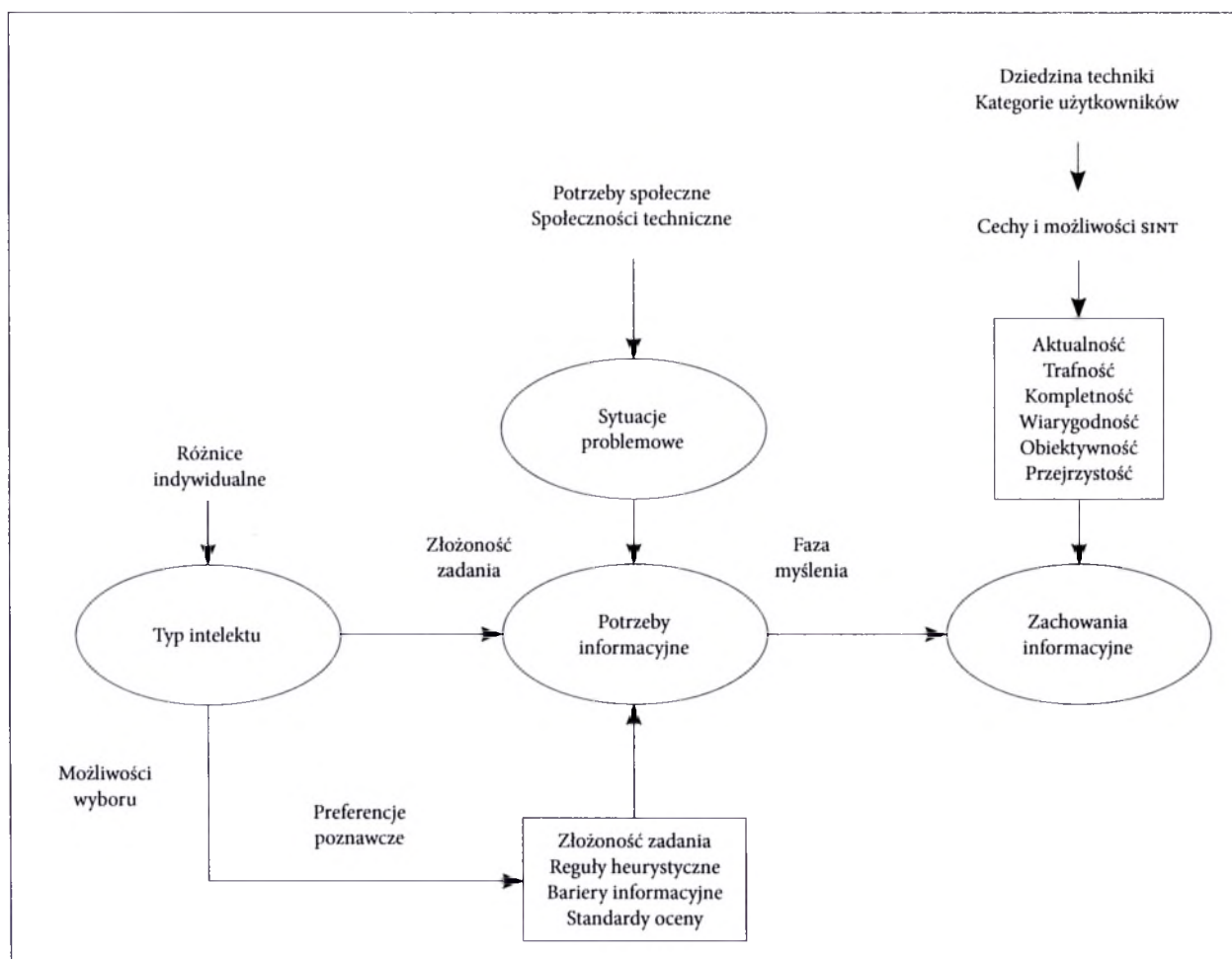
T. Wilson, opisując modele funkcjonujące w badaniach zachowań informacyjnych dostrzegł wiele podobieństw między modelami Ellisa i Kuhlthau na poziomie działań podejmowanych przez użytkowników, mimo że podstawowe założenia obydwójga naukowców są diametralnie przeciwne: Ellis twierdził, że

kolejność działań podejmowanych przez użytkowników jest zmienna, natomiast Kuhlthau na podstawie prowadzonych badań wyróżniła wzorzec postępowania właściwy dla procesu wyszukiwania informacji. Na rysunku 9 przedstawione jest porównanie tych dwóch modeli, należy jednak pamiętać, że jest to interpretacja dokonana przez Wilsona, w której modele nie są przedstawiane w ich oryginalnej formie. W swoim artykule Wilson nie zamieścił analizy podobieństw dostrzeżonych pomiędzy zestawionymi fazami procesu wyszukiwania informacji (Wilson 1999).

2.6. MODEL ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH MARII PRÓCHNICKIEJ

Kolejny model został stworzony przez M. Próchnicką w celu prowadzenia badań nad uwarunkowaniami potrzeb informacyjnych oraz relacji pomiędzy typami intelektu a zachowaniami informacyjnymi. Jest to jedna z niewielu prac w literaturze polskiej, w której podjęto omawianą tu tematykę. Przyjęte w pracy Próchnickiej rozumienie terminu *zachowania informacyjne* wydaje się być najbliższe proponowanemu w niniejszym opracowaniu rozumieniu terminu *zbieranie informacji*. Jej badania wykraczały daleko poza relację jednostka – system wyszukiwania informacji (pisała ona wprost, że „system wyszukiwania informacji nie jest przecież jedynym miejscem, w którym człowiek może pełnić rolę użytkownika informacji” (Próchnicka 1991, s. 11)), badaczka skoncentrowała w nich uwagę na celowym i ukierunkowanym zbieraniu informacji, nie analizowała takich zachowań jak unikanie informacji, niszczenie informacji, przypadkowe przyswajanie informacji, które wchodzą w obręb szeroko rozumianych zachowań informacyjnych (czyli takiego rozumienia terminu, jaki jest stosowany w niniejszej książce). Dlatego też mimo, że sama autorka określiła swoje badania jako dotyczące zachowań informacyjnych, zostaną one tu przytoczone jako przykład badań z zakresu zbierania informacji.

Zbieranie informacji w ujęciu M. Próchnickiej to proces skomplikowany, w obrębie którego działają reguły heurystyczne, a wpływ na zachowanie wywierają zarówno czynniki środowiskowe, sytuacyjne, jak i cechy jednostkowe użytkowników informacji. Schemat przedstawiony na rysunku 10 nie jest podobny do większości schematów ilustrujących modele omówione wcześniej, gdzie nacisk kładziono na przedstawienie etapów, bądź aktywności przedsięwziętych w procesie zbierania informacji. Elementy przedstawione na rysunku, podobnie jak w przypadku przytaczanych wcześniej teorii B. Dervin, czy omawianych dalej badań R. Sovalainena, obrazują, jakie determinanty mają wpływ na potrzeby i zachowania informacyjne.



Rys. 10. Determinanty potrzeb i zachowań informacyjnych wg Marii Próchnickiej.

Źródło: Próchnicka 1991, s. 84.

Elementy przedstawione na rysunku oraz relacje je łączące nie zostały przez autorkę szczegółowo omówione – celem jej pracy nie było stworzenie modelu zachowań informacyjnych. Przedstawiona ilustracja miała jedynie ukazać perspektywy badawcze, które przyjmowane są w badaniach zachowań informacyjnych. Zgodnie z interpretacją autorki, powszechnie przyjmuje się trzy punkty widzenia. Według pierwszego z nich zachowania informacyjne analizuje się przez pryzmat cech i możliwości systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Druga grupa zmiennych wpływających na zachowania informacyjne dotyczy charakteru potrzeb informacyjnych. M. Próchnicka zwróciła uwagę, że przy takim ujęciu również nie uwzględnia się indywidualnych różnic pomiędzy użytkownikami, przyjmując schematy zachowań oparte na teoriach psychologicznych i procedurach przetwarzania informacji. Trzecia perspektywa badawcza koncentruje się na analizie zachowań w kontekście indywidualnych preferencji poznawczych, które są wynikiem różnych typów intelektów. Próchnicka podkreśliła, że ta perspektywa nie oznacza rezygnacji z innych metod wyjaśniania zachowań informacyjnych. Należy

uwzględnić wpływ preferencji poznawczych na kształt potrzeb informacyjnych (zależność ta została uwidoczniiona na schemacie). W swoich badaniach autorka przyjęła trzecią z wyróżnionych perspektyw.

Rodzaje zachowań informacyjnych, szczegółowo analizowane w trakcie przeprowadzonych przez M. Próchnicką badań, nie zostały przedstawione graficznie. W tych badaniach istotniejsze od konkretnych działań są pytania, które stawia sobie użytkownik w sytuacji problemowej (które wyznaczają cel działań), bardzo ważne jest również położenie nacisku na heurystyczny charakter procesu zbierania informacji, który implikuje jego dużą zmienność.

Kluczowe dla badań M. Próchnickiej są typy intelektu, które wyróżnione zostały na podstawie teorii C. G. Junga oraz badań prowadzonych przez I. Mitroffa i R. Kilmanna (Mitroff & Kilmann 1975). Wyodrębnione zostały cztery główne typy intelektu jednostki.

Logik-analityk-empiryk to jednostka mająca tendencje do detalicznego ujmowania danych, skupiająca się na realnych, dostrzegalnych faktach, tworząca wąskie kategorie pojęciowe, w sposób sekwencyjny przetwarzająca dane i charakteryzująca się małą odpornością na dostrzegane rozbieżności informacyjne. Wartościuje informacje kierując się logikami pozaosobistymi.

Logik-holista-teoretyk ujmuje dane w sposób abstrakcyjny, całościowy. Poszukuje zasad, teorii uniwersalnych, próbuje budować modele oraz tworzyć szerokie kategorie pojęciowe. Redukuje różnorodność zjawisk w dążeniu do uniwersalności. Rozpatruje relacje teoria–rzeczywistość z punktu widzenia wielowartościowej logiki, przez co jest odporny na rozbieżności informacyjne. Wartościuje informacje kierując się zasadami logicznej spójności i trafności. Badacz reprezentujący taki typ stosuje myślenie dedukcyjne, koncentruje się na zasadach myślenia teoretycznego, a jego celem jest formalizacja i idealizacja zjawisk.

Doznaniowiec-analityk-praktyk to osoba, którą kierują zarówno obiektywne potrzeby społeczne, jak i osobiste pragnienia. Wartościując informacje, ocenia przede wszystkim możliwości ich wykorzystania, użyteczność, opłacalność itp. Jego osąd ma charakter subiektywny, logika nie stanowi dla niego głównego wyznacznika działań.

Doznaniowiec-holista-mystyk, podobnie jak *logik-holista-teoretyk*, stara się ująć zagadnienie całościowo, jednak nie dąży do tworzenia modeli, a do pełnego zrozumienia analizowanych zjawisk. Nie dąży do redukowania różnorodności badanych elementów, a przykładą do nich dużą wagę. Wartościuje informacje kierując się logikami osobistymi. Charakterystyczne jest dla niego wewnętrzne poczucie kontroli oraz symultaniczne przetwarzanie danych.

Przedstawiony powyżej opis typów intelektu to jedynie zarys analizy profili osobowościowych przeprowadzonej przez M. Próchnicką, która podjęła starania, aby wskazać powiązania pomiędzy wyróżnionymi kategoriami a preferencjami w zbieraniu informacji, rodzajami podejmowanych problemów oraz potrzebami informacyjnymi w różnych fazach myślenia (Próchnicka 1991, s. 59-81). Fazy myślenia to kolejny kluczowy element analizy zachowań informacyjnych Próchnickiej. Autorka wyróżnia pięć faz myślenia: *faza genezy problemu*, *faza analizy cech sytuacji problemowej*, *faza wytwarzania pomysłów rozwiązania problemu*, *faza oceny i wyboru pomysłów rozwiązania* oraz *faza urzeczywistniania pomysłu*.

Dla każdej z wymienionych faz myślenia M. Próchnicka wskazała pytania, na które usiłuje odpowiedzieć jednostka, a które są odzwierciedleniem jej potrzeb informacyjnych. Te pytania można też potraktować jako wskazania, co do działań podejmowanych przez użytkowników – choć nie określają one jednoznacznie rodzaju podejmowanej aktywności, wskazują jaki będzie cel działań (odpowiedź na postawione sobie pytania). Wpływ na to, jakie pytanie stawia sobie użytkownik w konkretnej sytuacji problemowej wywiera wiele czynników. M. Próchnicka starała się ustalić wpływ, jaki wywiera typ intelektu na sposób rozwiązywania problemu, a co za tym idzie, na pytania stawiane sobie przez użytkownika w procesie wyszukiwania informacji. Całość rozważań jest zbyt złożona, aby można je było w tym miejscu wyczerpująco przedstawić, niemniej jednak należało o nich wspomnieć jako o bardzo interesującej próbie uwzględnienia w analizie procesów zbierania informacji indywidualnych preferencji i możliwości poznawczych użytkowników – elementu, który zawsze sprawia wiele trudności w tego rodzaju badaniach. Praca Próchnickiej wyróżnia się na tle innych przytaczanych tu analiz. Większość z nich skupia się na zachowaniach typowych (np. modele Wilsona, Ellisa, Kuhlthau), bądź też w centrum zainteresowań ich autorzy stawiają indywidualną sytuację problemową (np. modele Krikelasa, Leckie, Byström), a nie indywidualne zdolności poznawcze jednostki.

M. Próchnicka zajęła się szczegółowo analizą modeli zachowań informacyjnych w swojej późniejszej pracy pt. *Człowiek – komputer* (Próchnicka 2004). Książka ta dotyczy jednak innych zależności niż analizowane w niniejszej pracy, albowiem przedmiotem zawartych w niej rozważań jest interakcja między jednostką a systemem informacyjnym.

2.7. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI GLORII J. LECKIE, KAREN E. PETTIGREW, CHRISTIAN SYLVAIN

G. Leckie, K. Pettigrew i Ch. Sylvain przeanalizowali piśmiennictwo badawcze z zakresu zachowań informacyjnych profesjonalistów z różnych grup zawodowych, nie zajmujących się pracą naukową (Leckie et al. 1996). Pozwoliło im to na znalezienie prawidłowości odnoszących się do postępowania przedstawicieli różnych zawodów i zbudowanie właściwego dla nich ogólnego modelu wyszukiwania informacji.

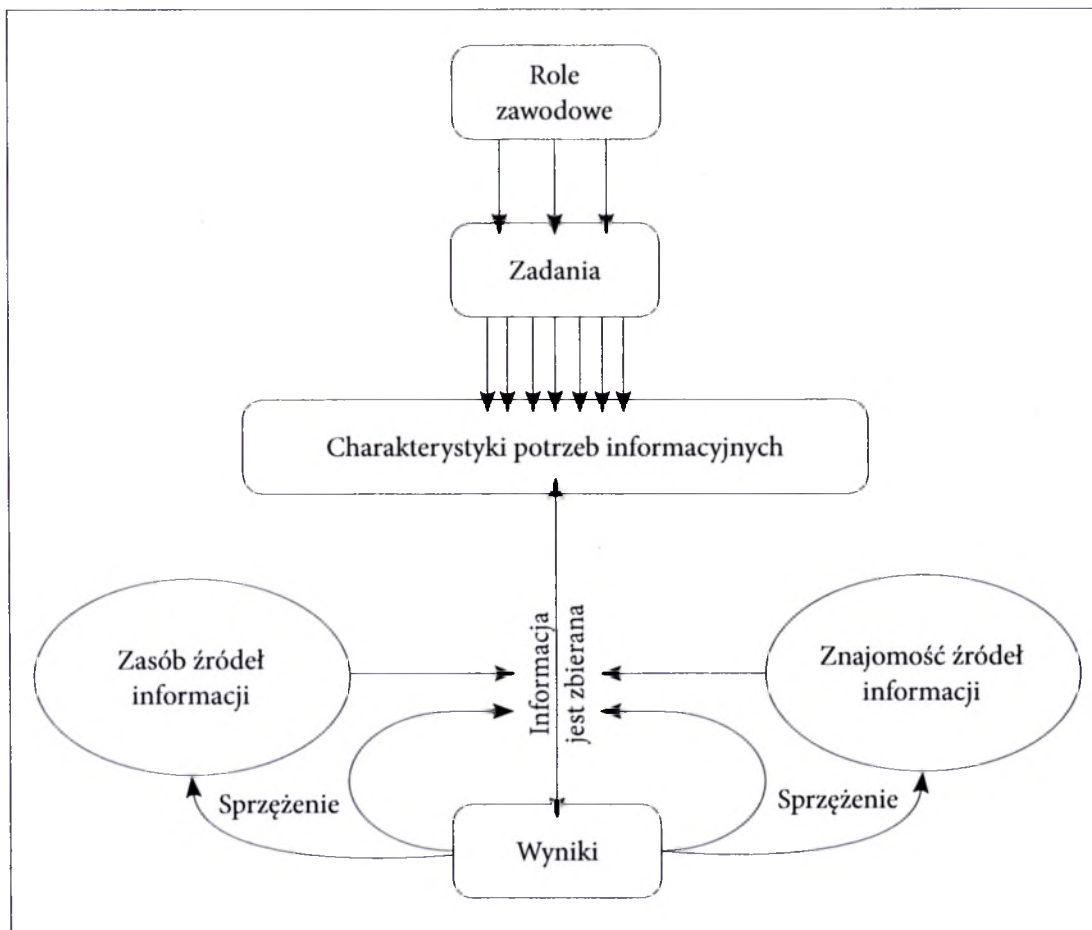
Model opierał się na kilku wnioskach wyciągniętych z analizy literatury przedmiotu. Przede wszystkim w różnych zawodach profesjonalisci pełnią role, które nie są związane bezpośrednio z ich specjalizacją zawodową (np. rola administratora, dostawcy usług, doradcy). Te role wpływają na to, jakie zadania stoją przed nimi, a co za tym idzie, jaki jest charakter ich potrzeb informacyjnych związanych z pracą zawodową. Z wykonaniem poszczególnych zadań wiążą się czynniki, których wpływ może ułatwić bądź utrudnić realizację zadania. Ponadto wykonanie zadania zazwyczaj wymaga podjęcia więcej niż jednej próby wyszukania informacji. Model oparty na tych spostrzeżeniach z założenia miał być modelem ogólnym, który uwzględniałby różnorodność zachowań różnych grup zawodowych, dlatego też jego komponenty zostały zdefiniowane bardzo szeroko (Leckie 2005, p. 161).

Zgodnie z modelem, kluczowy wpływ na zbieranie informacji ma pełniona *rola zawodowa* (ang. *work role*), która decyduje o *zadaniach* (ang. *tasks*), jakie należy wypełnić. Zadania wpływają na charakter potrzeb informacyjnych. Zrozumienie i poznanie specyfiki ról zawodowych i zadań pozwala na przewidzenie zachowań informacyjnych, które są podobne dla różnych grup zawodowych (Leckie et al. 1996).

Rysunek przedstawiający model zbierania informacji (rys. 11) nie uwzględnia dodatkowych czynników wpływających na kształt potrzeby informacyjnej, ale z opisu modelu wynika, że znaczące są takie elementy jak status w organizacji, doświadczenie, zakres specjalizacji. Elementy te składają się na *charakterystykę potrzeb informacyjnych* (ang. *characteristics of information needs*). Ponadto, jako istotne postrzegane są ogólne aspekty potrzeby: kontekst, istotność, częstotliwość czy złożoność. Na powodzenie bądź porażkę rozpoczętego już procesu zbierania informacji wpływają przede wszystkim dwa czynniki: *zasób dostępnych źródeł informacji* (ang. *sources of information*) oraz *uprzednia wiedza na ich temat* (ang. *awareness of information*) dotycząca ich wiarygodności, dostępności, czasochłonności, kosztowności i innych czynników istotnych w ocenie użytkownika.

Również sam proces wyszukiwania informacji nie jest szczegółowo przedstawiony na ilustrującym model schemacie. Reprezentuje go dwukierunkowa strzałka

obrazująca sprzężenie zwrotne między potrzebą informacyjną a wynikiem wyszukiwań. Proces opisany jest sformułowaniem *informacja jest zbierana* (ang. *information is sought*). Wyniki wyszukiwania wpływają na zasób dostępnych źródeł informacji oraz wiedzę użytkownika o źródłach (*znajomość źródeł*). Wyniki wyszukiwania, jak przedstawia to Leckie, powinny umożliwić wykonanie zadania, które było przyczyną całego procesu bądź też stać się bodźcem do dalszych wyszukiwań.



Rys. 11. Model zbierania informacji G. J. Leckie, K. E. Pettigrew, C. Sylvain.
Źródło: Leckie 2005 (przekład własny autorki).

Model zbierania informacji Leckie i innych został stworzony, aby przedstawić zachowania informacyjne różnych grup zawodowych. Tak ogólny obraz procesu zbierania informacji był celowym zabiegiem twórców modelu, który miał umożliwić innym badaczom rozbudowanie go o te czynniki, które będą istotne w prowadzonych przez nich badaniach (Leckie 2005, p. 161). Po pewnych modyfikacjach wykorzystany został w badaniach prowadzonych przez M. A. Wilkinson (Wilkinson 2001), których celem była analiza zachowania prawników w trakcie procesu zbierania informacji. Zastosował go też L. Kwasitsu, który studiował zachowania inżynierów (Kwasitsu 2005).

2.8. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI KATRIINA BYSTRÖM I KALERVO JÄRVELINA

Model przedstawiony w 1995 r. przez K. Byström i K. Järvelina był wynikiem badań, które miały wykazać istotność wpływu poziomu złożoności zadania, przed którym staje użytkownik, na charakter jego potrzeb informacyjnych i przebieg procesu zbierania informacji (Byström & Jarvelin 1995, p. 193). Model ten nawiązywał do wcześniejszych prac S. Feinmana (Feinman 1976) i C. Micka (Mick et al. 1980).

Punktem wyjścia procesu zbierania informacji jest w ujęciu Byström i Järvelina *subiektywne*, czyli widziane z perspektywy użytkownika, *zadanie*, (ang. *subjective task*). Ze względu na stopień złożoności zadania oraz przewidywalność działań niezbędnych do jego realizacji, Byström i Järvelin wyróżnili 5 głównych rodzajów zadań (Byström & Jarvelin 1995, p. 194-195):

1. Rutynowe zadania informacyjne (ang. *automatic information processing tasks*), podczas których zdobywanie informacji ma charakter automatyczny, machinalny. Działania niezbędne do jego wykonania są ustrukturyzowane i całkowicie przewidywalne: *a priori* można opisać, jakiego typu informacje będą potrzebne oraz jakiego rodzaju rezultaty będą wynikiem tego procesu.

2. Normalne zadania informacyjne (ang. *normal information processing tasks*), których wykonanie wymaga zwyczajowych działań. Są prawie całkowicie przewidywalne, aczkolwiek jakaś ich faza wymaga dokonania decyzji – oceny działań uwzględniającej kontekst działania, np. ocena ilości wymaganych informacji.

3. Zadania wymagające dokonania standardowych rozstrzygnięć (ang. *normal decision tasks*), podczas realizacji których działania wciąż są w dużym stopniu ustrukturyzowane i przewidywalne, ale wymagają podejmowania arbitralnych decyzji, np. oceny prac zaliczeniowych.

4. Zadania znane, ale wymagające istotnych rozstrzygnięć (ang. *known, genuine decision tasks*), w których typ i struktura wyników jest znana *a priori*, ale nie są ustalone stałe procedury określające przebieg procesu. W związku z tym przebieg procesu i wymagania dotyczące niezbędnych informacji pozostają nieokreślone. Jako przykład podawane jest zadanie wyznaczenia lokalizacji nowej fabryki.

5. Zadania wymagające istotnych rozstrzygnięć (ang. *genuine decision tasks*), będące dla użytkownika działalnością nową, nieoczekiwaną, o nieustalonej strukturze i przebiegu. Przystępując do realizacji zadania nie można nic zakładać z góry, a pierwszym działaniem powinno być ustrukturyzowanie zadania.

Włączanie zadania do jednej z powyżej wymienionych klas zawsze jest wynikiem indywidualnego osądu użytkownika – zadanie traktowane przez daną osobę

jako rutynowe, przez inną może być postrzegane jako wymagające istotnych rozstrzygnięć.

Byström i Järvelin zaproponowali też typologię informacji, zwracając uwagę na fakt, że w kontekście badań zbierania informacji powszechne jest dwoiste rozumienie tego terminu: informacji jako rzeczy, która jest zbierana i przyswajana w celu przekształcenia w informację drugiego rodzaju, tj. przekształcanie informacji w wiedzę. Wyróżnili trzy główne typy informacji opierając się na podziale stosowanym przy projektowaniu systemów eksperckich:

1. Informacja problemowa (ang. *problem information*), która opisuje strukturę, właściwości i wymagania problemu, przed którym stanął użytkownik. Na przykład w przypadku budowy mostu takie informacje dotyczyłyby typu mostu, przyczyny i lokalizacji jego powstania. Według Byströma i Järvelina zazwyczaj tego rodzaju informacje są dostępne w środowisku problemu, jednak w przypadku tych, które zdarzały się już uprzednio, mogą znajdować się również w dokumentach. Nie do końca jasne jest używane przez twórców modelu sformułowanie „środowisko problemu”. W tym kontekście można założyć, że oznacza ono środowisko ludzi, którzy zajmują się określonym problemem i którzy dysponują wiedzą na jego temat.

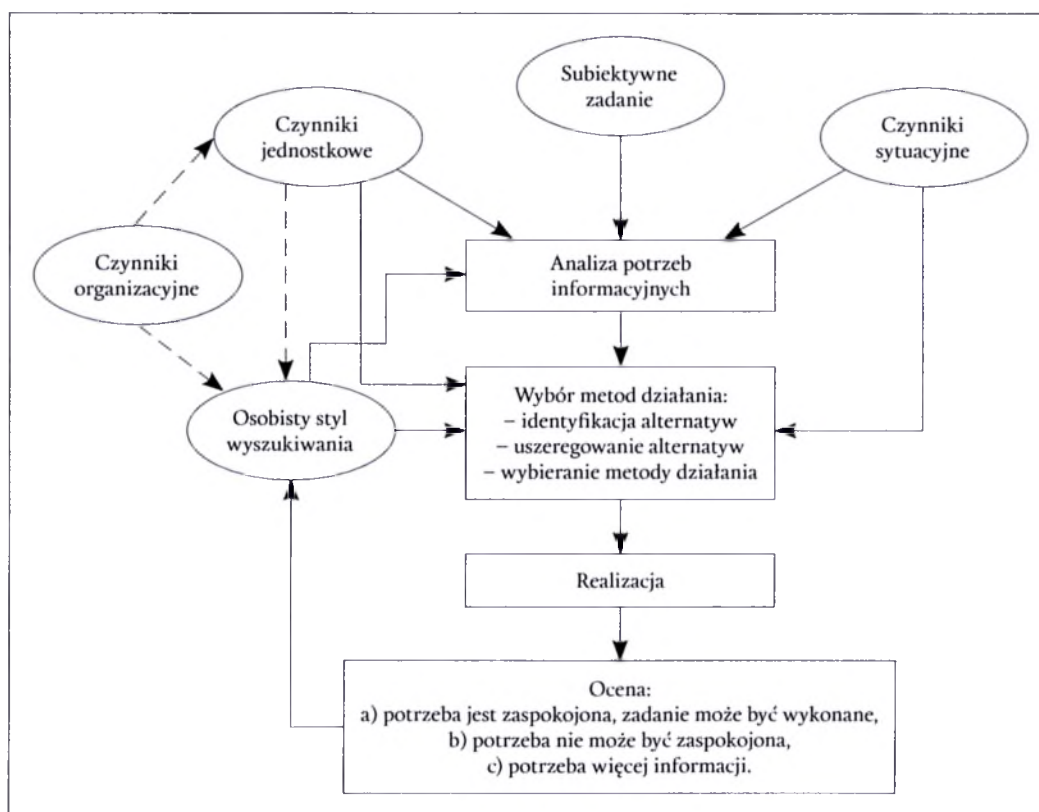
2. Informacja dziedzinowa (ang. *domain information*), która obejmuje znane fakty, prawa, teorie z dziedziny, której dotyczy problem. Odnosząc się do przykładu budowy mostu, można przyjąć, że byłyby to m.in. informacje na temat wytrzymałości stalowych konstrukcji. Tego typu informacje najczęściej zamieszczane są w artykułach naukowych i podręcznikach.

3. Informacja rozwiązująca problem (ang. *problem-solving information*) dotyczy metod radzenia sobie z problemem. Opisuje, w jaki sposób problem powinien być postrzegany oraz jakiego rodzaju informacje, problemowe i dziedzinowe, powinny być zebrane i w jaki sposób wykorzystane. W przypadku budowy mostu, byłby to zbiór zawierający informacje na temat zalet i wad różnych typów konstrukcji. Tego rodzaju informacje są zazwyczaj w posiadaniu ekspertów z danej dziedziny.

Rozwiązanie problemu, a co za tym idzie – wykonanie zadania, wymaga zdobycia informacji każdego typu. Poziom dostępności tych informacji dla użytkownika jest odmienny w przypadku różnych zadań.

Zbieranie informacji jest tylko jedną z wielu symultanicznych warstw procesu realizacji danego zadania. Według modelu Byströma i Järvelina rozpoczyna się ono od postawienia użytkownika przed zadaniem, które uświadamia mu luki w strukturach poznawczych. W efekcie pojawia się potrzeba informacyjna, która jest odzwierciedleniem postrzegania przez użytkownika (czyli osobę wykonującą zadanie) wymogów informacyjnych zadania oraz jego uprzednio posiadanego doświadczenia i wiedzy

(rys. 12). Dodatkowo na potrzebę informacyjną wpływają *czynniki jednostkowe* związane z osobą użytkownika (ang. *personal factors*), takie jak nastawienie, motywacja i inne, czynniki związane z sytuacją (ang. *situational factors*), jak np. ograniczenia czasowe oraz czynniki wiążące się z charakterem organizacji, w której pracuje użytkownik. Następnie dokonywana jest bardziej lub mniej świadoma analiza potrzeb informacyjnych (ang. *information need analysis*) i uszeregowanie źródeł i kanałów informacyjnych, które mogą być wykorzystane do ich zaspokojenia. Pod uwagę jest brana zarówno fizyczna, ekonomiczna, jak i kognitywna dostępność źródeł. Wybór spośród alternatywnych metod działania takiej, która powinna pozwolić na zdobycie pertynentnych informacji, jest wynikiem analizy potrzeb i dostępnych źródeł oraz *osobistego stylu wyszukiwania* (ang. *personal style of seeking*), który każda jednostka wypracowuje w oparciu o podejmowane wcześniej działania. Uzyskane rezultaty stają się przedmiotem oceny pod względem pertynencji i wystarczalności. Założone zadania wymagają wielokrotnego wykonania czynności wchodzących w skład procesu zbierania informacji przedstawionego na rysunku. Potrzeby informacyjne będą zaspokojone, jeśli zadanie zostanie wykonane. Jeśli nadal potrzebne są informacje, aktywuje się kolejny proces zbierania informacji. Jeśli nie uda się zaspokoić potrzeb informacyjnych, zadanie pozostanie niewykonane, bądź też trzeba będzie je przeformułować.



Rys. 12. Model zbierania informacji K. Byström i K. Järvelina.

Źródło: Byström, Järvelin 1995 (przekład własny autorki).

Ta ostatnia konstatacja nie jest niestety uwidoczniła na rysunku, gdzie jedyne sprzężenie zwrotne zachodzi pomiędzy oceną wyników wyszukiwania a osobistym stylem zbierania informacji użytkownika. W większości modeli informacyjnych wynik wyszukiwania wpływa na potrzebę informacyjną. Byström i Järvelin stwierdzili, że niesatysfakcjonujący wynik wpływa na zadanie, które było bodźcem powstania potrzeby informacyjnej.

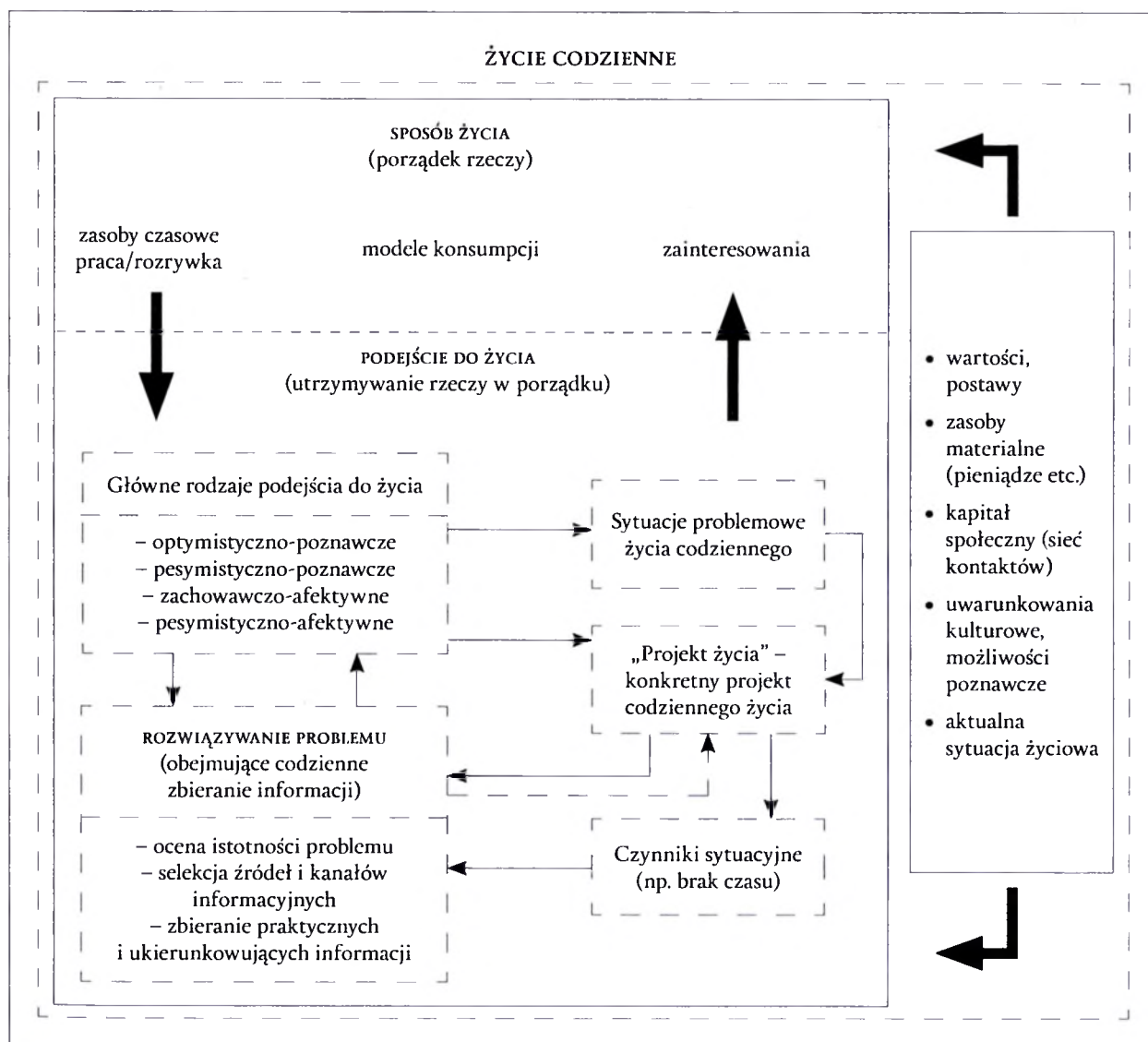
Model Byström i Järvelina został stworzony na potrzeby badań przeprowadzonych wśród pracowników administracji publicznej, których celem miało być zbadanie zależności pomiędzy zadaniem a potrzebami informacyjnymi i przebiegiem procesu wyszukiwania informacji. Rezultaty badań potwierdziły istnienie takich zależności. Stało się to początkiem dalszych badań w tym zakresie prowadzonych przez oboje naukowców oraz innych badaczy. Ich skutkiem było opracowanie teorii działań informacyjnych w kontekście zadań zawodowych (ang. *information activities in work task*) (Vakkari 1998; Byström & Hansen 2005).

2.9. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI RIJO SAVOLAINENA

Szerokie zainteresowanie w literaturze naukowej wzbudził model opracowywany od połowy lat 90. XX w. przez R. Savolainena, przedstawiający zbieranie informacji podczas aktywności dnia codziennego – Everyday Life Information Seeking (w skrócie ELIS). Celem tego modelu było zobrazowanie działań zbierania informacji niezbędnych do realizacji codziennych zadań, niezwiązanych z aktywnością zawodową (takich jak zakupy, zajęcia domowe, rozwijanie zainteresowań itp.), przy uwzględnieniu szerokiego tła czynników natury społecznej i kulturowej. Model ten został omówiony tutaj jedynie ogólnie, gdyż w dalszych analizach nie był wykorzystywany. Należy jednak podkreślić, że według twórcy jest on komplementarny w stosunku do modeli nastawionych na przedstawianie procesu zbierania informacji związanych z aktywnością zawodową (Savolainen 2005, p. 143).

Punktem wyjścia w modelu ELIS (rys. 13) jest *sposób życia* (ang. *way of life*), określane poprzez *porządek rzeczy* (ang. *order of things*). *Porządek rzeczy* to sposób postępowania jednostki, która kierując się swoimi przyzwyczajeniami, musi w trakcie życia codziennego dokonywać wyborów. Przyzwyczajenia w tym kontekście rozumiane są jako społeczny i kulturowy system myślenia, postrzegania i oceniania przyswojony przez jednostkę. Tworzą one relatywnie stabilny system, który bazując na doświadczeniach użytkownika, rzutuje na dokonywane wybory, m.in. odnośnie do wykorzystywanych kanałów i źródeł informacji. *Porządek rzeczy*

w tym kontekście rozumiany jest jako skłonności, upodobania do wykonywania aktywności związanych z życiem codziennym w pewien określony sposób, zgodnie z wypracowanym wzorcem postępowania, który postrzegany jest jako „normalny”. Najważniejsze czynniki wpływające na *porządek rzeczy* to *zasoby czasowe* (ang. *time budget*), określające relacje pomiędzy czasem przeznaczonym na pracę i na rozrywkę, *modele konsumpcji dóbr i usług* (ang. *models of consumptions of goods and services*) oraz *rodzaj zainteresowań* (ang. *nature of hobbies*).



Rys. 13. Model zbierania informacji R. Savolainena *Everyday Life Information Seeking*.
 Źródło: Savolainen 1995 (przekład własny autorki).

Aktywna działalność mająca na celu ułożenie wydarzeń w życiu, gotowość rozwiązywania problemów zgodnie z przyjętym *sposobem życia*, to *podejście do życia* (ang. *mastery of life*). Wyszukiwanie informacji jest jednym z jego komponentów, ponieważ ma na celu poradzenie sobie ze stałym rozdźwiękiem pomiędzy stanem

faktycznym rzeczy a oczekiwaniami jednostki. Savolainen zdefiniował cztery główne rodzaje *podejścia do życia* (Savolainen 1995, p. 265):

1. *Optymistyczno-poznawcze podejście do życia* (ang. *optimistic-cognitive mastery of life*) charakteryzuje się silną wiarą w możliwość pozytywnego rozwiązania problemów. Jest efektem podejmowania próby zbadania, poznania problemów i wiąże się z systematycznym zbieraniem informacji z różnych kanałów i źródeł.

2. *Pesymistyczno-poznawcze podejście do życia* (ang. *pessimistic-cognitive mastery of life*) zawiera założenie, że może nie istnieć optymalna metoda rozwiązania problemów. Jednak mimo tego działania jednostki zbierającej, informacje mogą mieć systematyczny charakter.

3. *Zachowawczo-afektywne podejście do życia* (ang. *defensive-affective mastery of life*) również charakteryzuje się wiarą w rozwiązywalność problemów, jednak dominujące w postrzeganiu problemu jest podejście emocjonalne. Skutkuje to unikaniem sytuacji wiążących się z ryzykiem, niepowodzeniem, bądź wymagających aktywnego zbierania informacji.

4. *Pesymistyczno-afektywne podejście do życia* (ang. *pessimistic-affective mastery of life*) jest właściwe dla jednostek uważających, że są niezdolne do rozwiązywania swoich codziennych problemów. W ich przypadku systematyczne zbieranie informacji nie występuje, ponieważ w ich zachowaniu dominujące są reakcje emocjonalne i krótkowzroczność.

Sposób na życie i podejście do życia wpływają na siebie nawzajem. Dodatkowo wpływ na nie wywierają jeszcze takie czynniki, jak: *system wartości* (ang. *values, attitudes*), *aktualna sytuacja życiowa* (ang. *current situation of life*), *posiadane zasoby materialne* (ang. *material capital*), *społeczny kapitał* (np. sieć kontaktów), *uwarunkowania kulturowe, możliwości poznawcze jednostki* (ang. *cultural and cognitive capital*). Jednakże *sposób na życie i podejście do życia* wyznaczają tylko ogólne tendencje do określonych zachowań informacyjnych, ale nie pozwalają na przewidzenie użycia źródeł, czy wyboru strategii wyszukiwawczych w konkretnych sytuacjach.

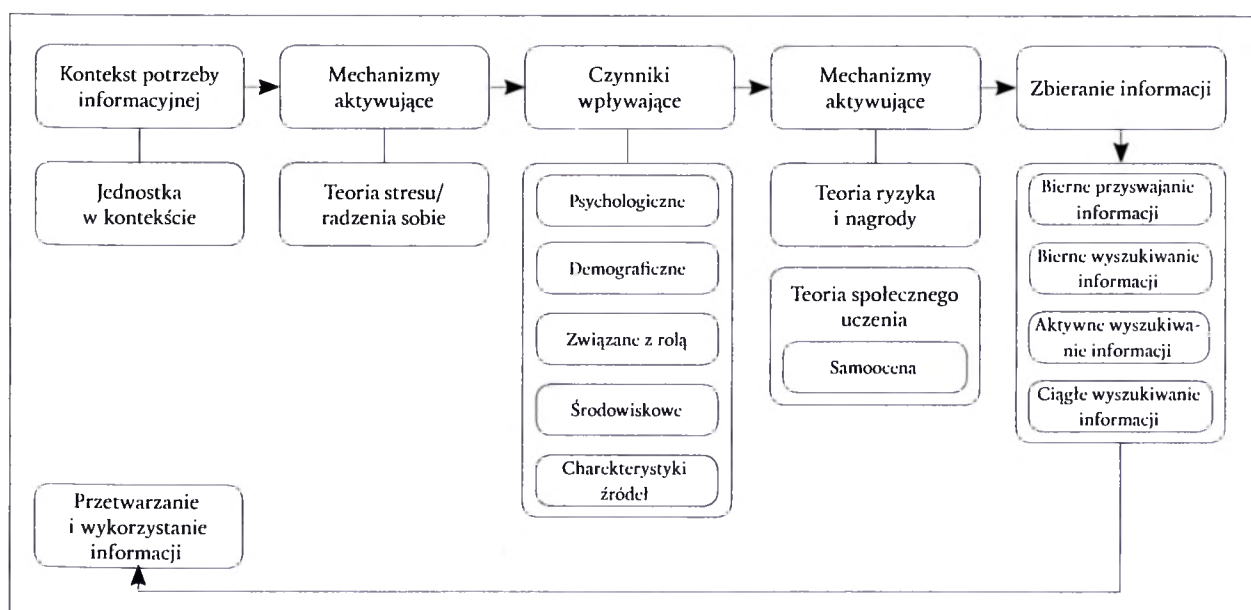
Jednostka, na którą wpływają omówione powyżej czynniki, decyduje się zazwyczaj na podjęcie działań mających na celu *rozwiązanie problemu* (ang. *problem solving behaviour*). W ramach tych działań ma miejsce *ocena istotności problemu* (ang. *evaluation of the importance of problem at hand*), *selekcja źródeł i kanałów informacyjnych* (ang. *selection of information sources and channel*) oraz *zbieranie praktycznych i ukierunkowujących informacji* (ang. *seeking of orienting and practical information*).

Model ELIS jest wyrazem powszechnej we współczesnym nurcie badań tendencji do podkreślania istotności zachowań informacyjnych w życiu codziennym, np. działań wiążących się z rozrywką czy obowiązkami domowymi. Jest powszechnie stosowany

w badaniach i przywoływany w literaturze fachowej (Chatman 2000; McKenzie 2003; Kamińska-Czubała 2007). Jak już było wspomniane, model ten różni się od modeli wcześniej omawianych, których punktem centralnym był proces wyszukiwania informacji. Model Savolainena skupia się na szeroko rozumianym kontekście zbierania informacji z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych i psychologicznych. Z tego względu można go uznać za komplementarny również w stosunku do modeli, które przedstawiają proces zbierania informacji w kontekście działań związanych z pracą zawodową. Nie przedstawia kolejnych etapów postępowania wchodzących w obręb sytuacji zbierania informacji, ale opisuje czynniki determinujące tę sytuację, ich wzajemny wpływ. Jak stwierdził D. Case, model Savolainena „raczej nie jest opisem konkretnego procesu, ale listą ważnych zagadnień, które należy badać stosując technikę pogłębionych wywiadów” (Case 2008, p. 132).

2.10. MODEL ZBIERANIA INFORMACJI TOMA D. WILSONA Z 1996 ROKU

jak już zostało powiedziane, T. Wilson przedstawił kilka modeli, które później stopniowo modyfikował. Model, który jest często przywoływany w literaturze (Niedźwiedzka 2002a; Godbold 2006) pochodzi z 1996 r. (Wilson & Walsh 1996; Wilson 1997). Jest on bardziej złożony niż model z roku 1981 i odwołuje się do badań m.in. z zakresu psychologii, socjologii, zachowań konsumentów i komunikacji.



Rys. 14. Model zbierania informacji T. D. Wilsona z 1996 r.

Źródło: Wilson 1997 (przekład własny autorki).

Pierwszym elementem modelu jest kontekst potrzeby informacyjnej (rys. 14), której subiektywny charakter Wilson podkreślał, zauważając, że potrzeba pojawia się w umyśle użytkownika i jako taka nie może być przedmiotem obserwacji. Mimo to opublikowano wiele prac zajmujących się różnymi aspektami potrzeb informacyjnych, których twórcy opierali się na relacjach osób doświadczających tych potrzeb, bądź dedukowali ich kształt na podstawie obserwacji działań tychże osób. Definiując kontekst potrzeby informacyjnej, Wilson odwołuje się do swojej pracy z 1981 r., gdzie wskazał, że składają się na nią: środowisko, rola społeczna oraz fizjologiczne, emocjonalne i poznawcze cechy właściwe jednostce.

Kolejnym elementem modelu są *mechanizmy aktywujące* (ang. *activating mechanism*) jednostkę do działania, gdyż zgodnie z założeniami Wilsona ujawnienie się potrzeby informacyjnej nie jest jednoznaczne z podjęciem działania. Na tym etapie Wilson przywołał psychologiczną teorię stresu/radzenia sobie, która według niego tłumaczy w dużym stopniu, czemu niektóre potrzeby informacyjne są bardziej stymulujące do rozpoczęcia procesu zbierania informacji niż inne. Zgodnie z *teorią stresu/radzenia sobie* (ang. *stress/coping theory*) (Folkman & Lazrus 1985; Folkman 1984, za: Wilson 1997), osoba uświadamiająca sobie luki w swojej wiedzy, zaczyna odczuwać obawę, stres przed popełnieniem błędu. W związku z tym rośnie jej motywacja do podjęcia aktywności redukującej te luki, gdyż zgodnie z teorią jednym ze sposobów radzenia sobie ze stresem jest poszukiwanie informacji pozwalającej na podjęcie racjonalnej decyzji.

Następnym elementem uwzględnionym w modelu Wilsona są *czynniki wpływające* (ang. *intervening variables*) na zachowanie jednostki, które zastąpiły bariery informacyjne występujące w modelu z 1981 r. (choć w omówieniu modelu Wilson używa tych terminów zamiennie). Umieszczając *czynniki wpływające* w tym właśnie miejscu modelu, Wilson zastrzegł, że ich wpływ może ujawnić się na różnych etapach wyróżnionych w modelu, zarówno wcześniejszych, jak i późniejszych (Wilson 1997, p. 556). W schemacie obrazującym model wyodrębnionych zostało sześć rodzajów czynników: psychologiczne, demograficzne, związane z pełnioną rolą, środowiskowe i charakterystyki źródeł. Jednak w omówieniu modelu Wilson przedstawił trochę inny ich podział:

1. *Cechy osobowe* (ang. *personal characteristics*), wśród których można wyodrębnić zmienne związane z profilem emocjonalnym jednostki (ang. *emotional variables*), poziomem wykształcenia (ang. *educational variables*) i charakterystyką demograficzną (ang. *demographic variables*). Wśród charakterystyk emocjonalnych Wilson zwrócił uwagę na poziom zdolności poznawczych jednostki i stosunek do przyswajania bądź unikania nowych wiadomości. W odniesieniu do poziomu

wykształcenia, czy też wiedzy, Wilson spostrzegł, że różnica, która może występować pomiędzy faktycznym poziomem wiedzy jednostki a jej mniemaniem o swoich zasobach informacji, również może mieć istotny wpływ na zachowania informacyjne.

2. *Bariery w kontaktach interpersonalnych* (ang. *social/interpersonal variables*) występujące w sytuacjach, kiedy źródłem informacji ma być osoba bądź też kontakt interpersonalny jest niezbędny do zdobycia informacji.

3. *Bariery ekonomiczne* (ang. *environmental variables*), wśród których Wilson wyróżnia dwa rodzaje czynników mających wpływ na zachowanie użytkownika: bezpośredni, finansowy koszt zbierania informacji oraz nakłady czasowe.

4. *Bariery środowiskowe* (ang. *environmental/situational barriers*), wśród których istotny jest czas uzyskania informacji (włączony przez Wilsona do tej grupy czynników, choć omawiany był już w grupie określonej jako *bariery ekonomiczne*) oraz wpływ środowiska, w którym funkcjonuje jednostka (np. inne wymagania mają osoby żyjące na wsiach, inne w miastach; kulturowa narodowa również jest istotna).

5. *Charakterystyka źródeł informacji* (ang. *information source characteristics*), zgodnie z którą najistotniejszą cechą właściwą dla źródła jest jego dostępność, ponadto ważna jest wiarygodność w oczach jednostki.

W dalszej części modelu zostały przedstawione kolejne *mechanizmy aktywujące*, które odwołują się do dwóch teorii: *teorii ryzyka i nagrody* (ang. *risk/reward theory*) stosowanej w badaniach konsumentów (Aaker, Batra, Myers 1992, za: Wilson 1997) oraz wywodzącej się z dziedziny psychologii *teorii społecznego uczenia się* (ang. *social learning theory*) (Bandura 2007). *Teoria ryzyka i nagrody* powszechnie stosowana w badaniach zachowań konsumentów, według Wilsona znajduje dobre zastosowanie w badaniach zachowań informacyjnych. Tłumaczy, dlaczego użytkownik, z większym lub mniejszym zaangażowaniem, przystępuje do zbierania informacji oraz czemu niektóre źródła informacji stosowane są częściej niż inne. Ryzyko przedsięwzięte przez jednostkę można analizować w różnych wymiarach: najczęściej jest to ryzyko finansowe, ale w zależności od sytuacji może mieć również wymiar psychologiczny, społeczny, fizyczny i inne. Kluczowym elementem *teorii społecznego uczenia się* jest samoocena, przekonanie o własnej efektywności, które determinuje oczekiwania jednostki wobec wyników wyszukiwania, a co za tym idzie, również jej nastawienie do podjęcia zbierania informacji. Osoba o wysokiej samoocenie będzie chętniej podejmowała aktywne działania oraz elastyczniej reagowała na pojawiające się trudności. Wysoka samoocena może być wypracowana w trakcie procesu *społecznego uczenia się*, który odbywa się w oparciu o obserwację i naśladowanie zachowań wybranej osoby. Ważnym elementem jest motywacja w postaci nagradzania i budowania pewności uczącej się osoby.

Kolejnym elementem modelu jest *zbieranie informacji*. Wilson zaproponował następujący podział aktywności zaliczonych do tej kategorii:

1. *Bierne przyswajanie informacji* (ang. *passive attention*), które odbywa się bez intencji zbierania informacji, np. podczas słuchania radia.

2. *Bierne wyszukanie informacji* (ang. *passive search*) ma miejsce wówczas, kiedy podczas aktywności mającej związek ze zbieraniem informacji jednostka natknie się na informację, którą uzna za przydatną (choć nie związaną z aktualną potrzebą informacyjną).

3. *Aktywne wyszukiwanie informacji* (ang. *active search*) odbywa się, kiedy jednostka podejmuje aktywne, intencjonalne działania mające na celu dotarcie do informacji.

4. *Ciągłe wyszukiwanie informacji* (ang. *ongoing search*) to działanie, które podejmowane jest przez jednostkę w celu uaktualniania swojej wiedzy zdobytej w procesie *aktywnego wyszukiwania informacji*.

Kolejnym etapem zbierania informacji w omawianym modelu jest *przetwarzanie informacji*, czyli włączenie zdobytych wiadomości w dotychczasowe struktury wiedzy lub *wykorzystanie informacji*, które uwidacznia się poprzez zmianę dotychczasowego stanu wiedzy, przekonań czy wiary (ang. *information processing and use*). Wilson zwracał uwagę, że badania tego etapu są tak samo problematyczne, jak badania etapu formułowania potrzeby informacyjnej, gdyż te procesy mają subiektywny charakter i zachodzą w umyśle jednostki.

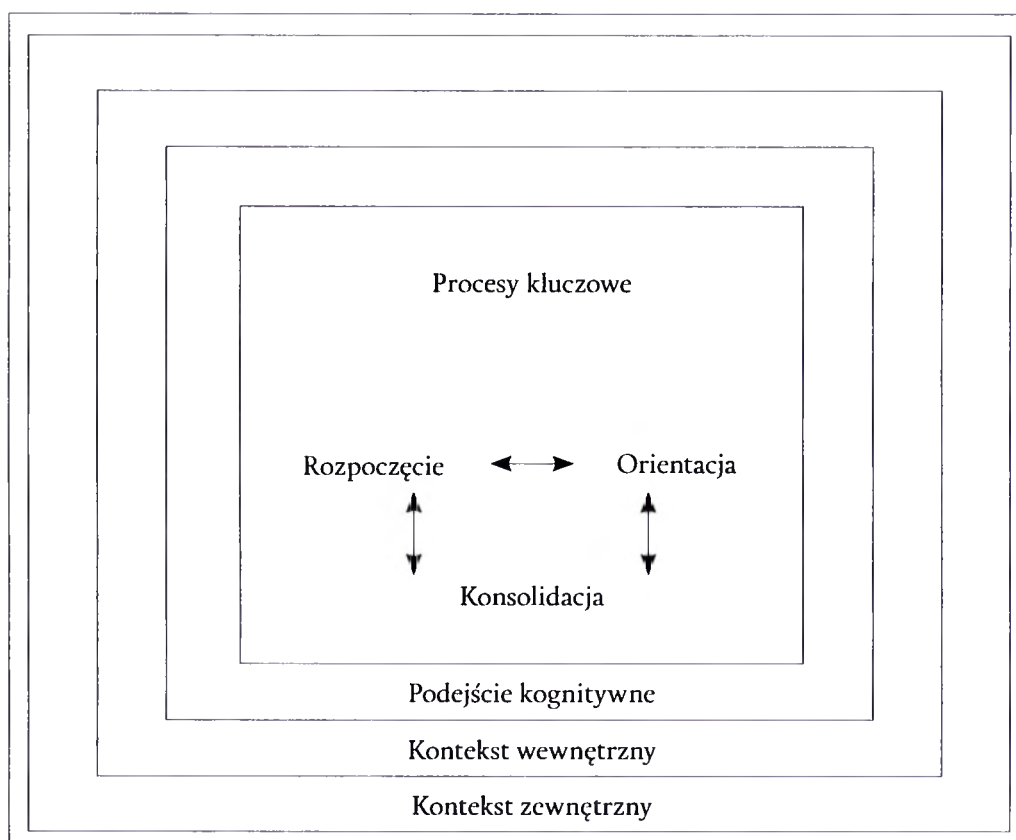
Nie sposób nie zauważyć, że opis modelu Wilsona jest dość chaotyczny, chwilami niespójny (np. włączenie czynnika czasu do barier środowiskowych) i nie do końca odzwierciedla elementy przedstawione na schemacie. Nie można też uznać, że schemat jest uproszczeniem, czy uogólnieniem czynników analizowanych w opisie. Ponadto, skoro sam Wilson przyznaje, że elementy uwzględnione w modelu nie muszą się uaktywniać, czy następować w określonej kolejności, można zastanawiać się, czy nie lepsza byłaby inna, nieliniarna forma ilustracji graficznej. Na podstawie zaprezentowanego grafu z jednostronnymi strzałkami można odnieść wrażenie, że *mechanizmy aktywujące* wpływają na *czynniki wpływające*, które z kolei rzutują na następne *mechanizmy aktywujące*, a zgodnie z opisem modelu nie taka była intencja twórcy.

Ważnym elementem modelu Wilsona jest wyodrębnienie różnych poziomów aktywności działań związanych ze zbieraniem informacji, we wcześniejszych modelach brakowało tego typu rozróżnień.

Analizę i daleko idące modyfikacje modelu Wilsona można znaleźć w pracach B. Niedźwiedzkiej (Niedźwiedzka 2002a; 2002b; 2003).

2.II. NIELINEARNY MODEL ZBIERANIA INFORMACJI ALLENA FOSTERA

W ostatnich latach model zbierania informacji przedstawił A. Foster (Foster 2004; Foster 2005b; Foster 2005a). Został on zbudowany na podstawie badania zachowań członków społeczności akademickiej reprezentujących nauki humanistyczne, ścisłe oraz medyczne, którzy prowadzili prace o charakterze interdyscyplinarnym. Najistotniejszą cechą tego modelu jest nielinearność. W literaturze polskiej omówiła go K. Materska w pracy *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy* (Materska 2007b, s. 116-119, 124).



Rys. 15. Nelinearny model zbierania informacji A. Fostera.

Źródło: Foster 2004 (przekład własny autorki).

W centrum modelu przedstawione są trzy *kluczowe procesy* (ang. *core process*) zbierania informacji: *rozpoczęcie* (ang. *opening*), *orientacja* (ang. *orientation*) oraz *konsolidacja* (ang. *consolidation*) (rys. 15). Aktywności należące do każdego procesu zostały przedstawione na schemacie (zob. rys. 16).

Nie należy sugerować się nazwą *rozpoczęcie*, zakładając, że opisany proces będzie pierwszym elementem zbierania informacji. Według modelu Fostera każdy

z kluczowych procesów wyszukiwania może stanowić początek. *Rozpoczęcie* jest nieliniowym procesem, które Foster rozumiał jako „przejście od stanu orientacji do rzeczywistego wyszukiwania, badania, przywoływania informacji” (Foster 2004, p. 233). Na ten proces składa się szereg aktywności, z których każda może oddziaływać z innymi aktywnościami zaliczanymi do procesu *rozpoczynania* bądź innych procesów. Wśród tych aktywności, dwie są działaniami tak złożonymi i wymagającymi wykonania tak wielu prac, że zasługują na miano procesu, a nie pojedynczej aktywności. Mowa o *szerokich badaniach* (ang. *breadth exploration*) i *eklektyzmie* (ang. *eclectism*). *Szerokie badania* oznaczają zakrojone na szeroką skalę wyszukiwanie informacji obejmujące wszelkie dostępne źródła i kanały informacyjne. Takie działanie daje podstawę do aktywności wykonywanych w ramach procesu *orientacji*, takich jak identyfikacja słów kluczowych czy wybór źródeł informacji.

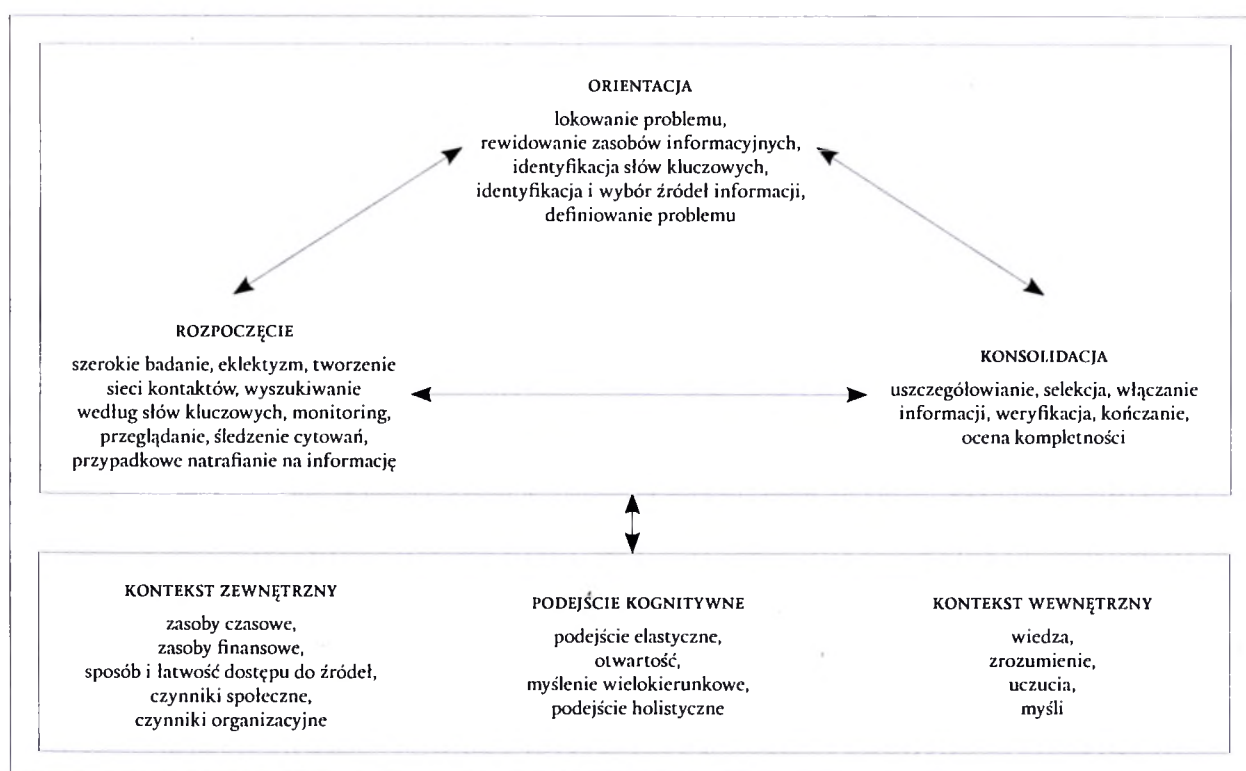
Eklektyzm wiąże się ze zbieraniem, gromadzeniem i przechowywaniem informacji pozyskiwanych zarówno w trakcie aktywnego ich zbierania, jak i pasywnego kontaktu ze źródłami informacji oraz takich, na które poszukujący natknął się przypadkowo. Charakterystyczne dla takiego postępowania jest pozyskiwanie możliwie największej liczby informacji we wszelki możliwy sposób. Istotne jest również, że tego rodzaju proces może być rozciągnięty w czasie, informacje są gromadzone z intencją późniejszego wykorzystania. Jego wynikiem ma być wykreowanie nowych koncepcji i idei.

Kolejną aktywnością w ramach procesu *rozpoczęcia* jest *tworzenie sieci kontaktów* (ang. *networking*). Polega na nawiązywaniu kontaktów ze specjalistami z danych dziedzin, poznanymi w czasie konferencji bądź odnalezionymi na podstawie przynależności do grup badawczych, stowarzyszeń, instytucji, czy też za pośrednictwem znajomych. Wykorzystywane są wszelkie kanały komunikacyjne, choć za najbardziej sprzyjającą uznano komunikację mailową. Tego rodzaju działalność ma szczególne zastosowanie w badaniach interdyscyplinarnych, gdy tradycyjne metody wyszukiwania nie przynoszą pożądanych rezultatów. Powodem tego typu aktywności zazwyczaj bywa brak dostatecznej orientacji jednostki w danych zagadnieniach, brak dostępu do odpowiednich źródeł informacji, brak wystarczającego czasu oraz kłopoty z przeładowaniem informacyjnym.

Wyszukiwanie według słów kluczowych (ang. *keyword searching*) to aktywność, przy której wykorzystywane są bazy danych, wyszukiwarki internetowe, katalogi OPAC i czasopisma online. Foster zwrócił uwagę, że w przypadku badań interdyscyplinarnych tego rodzaju działalność może być nieefektywna, ponieważ terminologia używana w różnych dziedzinach bywa niespójna. Lepszą metodą jest wtedy *przeglądanie* (ang. *browsing*).

Monitoring to aktywność oznaczająca prowadzony na bieżąco proces aktualizacji wiedzy na podstawie zidentyfikowanych wcześniej najistotniejszych źródeł informacji (dostępność tych źródeł jest kluczowym czynnikiem ich dalszego wykorzystania).

Kolejną aktywnością, podobnie jak to było w przypadku modelu Ellisa (Ellis 1989), jest *śledzenie cytowań* (ang. *chaining*), które Foster uznał za ważną składową zachowania badacza. Pozwala ono, poprzez prześledzenie odesłań do jednej relewantnej publikacji, zidentyfikować wiele dokumentów, w których podejmowano dane zagadnienia.



Rys. 16. Nielinearny model zbierania informacji A. Fostera przedstawiający składowe zachowań.

Źródło: Foster 2004 (przekład własny autorki).

Do zakresu procesu rozpoczęcia Foster zaliczył jeszcze *przypadkowe natrafianie na informację* (ang. *serendipity*). Opisał je jako: „(...) metodę pozwalającą na osiągnięcie ogólności i identyfikowanie nieznanych rezultatów, blisko związaną z przeglądaniem, eklektyzmem i nawiązywaniem kontaktów. Przypadkowe natrafianie na informację oraz aktywności sprzyjające docieraniu do przypadkowych rezultatów były często wymieniane (przez uczestników badania Fostera – przyp. A. M.-S.) jako istotna część zbierania informacji” (Foster 2004, p. 233).

Kolejnym kluczowym procesem jest *orientacja*, która w dużej mierze opiera się na rezultatach, jakie przyniosły aktywności wykonywane w trakcie procesu

rozpoczęcia, choć – jak podkreślił Foster – kolejność działań nie jest ustalana *a priori*. Proces *orientacji* może poprzedzać proces *rozpoczęcia*. W jego ramach ma miejsce *definiowanie problemu* (ang. *problem definition*), czyli dokładne określenie istoty i zasięgu zagadnienia, które będzie przedmiotem wyszukiwania. Jest to aktywność, która trwa właściwie przez cały proces zbierania informacji.

Lokowanie problemu (ang. *picture building*) polega na zidentyfikowaniu dyscyplin, w ramach których prowadzone są badania dotyczące danego tematu oraz zagadnień z nim powiązanych. Może odbywać się w umyśle użytkownika bądź zostać utrwalone na nośniku zewnętrznym.

Rewidowanie zasobów informacyjnych (ang. *reviewing*) polega na orientacji w zasobach wiedzy już posiadanej przez jednostkę oraz materiałach dotychczas zgromadzonych.

W ramach procesu *orientacji* mieści się jeszcze szereg działań takich jak identyfikacja: słów kluczowych potrzebnych do dalszych wyszukiwań, luk w dotychczasowych badaniach, osób, grup osób bądź stowarzyszeń prowadzących badania w danej dyscyplinie, najważniejszych artykułów, funkcjonujących opinii, identyfikacja i wybór źródeł informacji.

Trzecim z kluczowych procesów jest *konsolidacja* (ang. *consolidation*). Obejmuje ona przede wszystkim ocenę dotychczasowej pracy, integrację rezultatów oraz ocenę, czy dalsze zbieranie informacji jest wymagane. Jak napisał Foster, jest mało prawdopodobne, aby aktywności tego typu rozpoczynały proces zbierania informacji, ale są bardzo istotne na wszystkich jego etapach. Główny typ aktywności, tj. *ocena kompletności* (ang. *knowing enough*), polega na przebadaniu i ocenie zebranego materiału pod kątem kompletności i wystarczalności w stosunku do potrzeb. *Uszczegółowianie* (ang. *refining*) oznacza ustalanie granic, warunków wyszukiwania oraz ustalanie powiązanych tematów wyszukiwania. Kiedy informacje są już wyszukane, ma miejsce *selekcja* (ang. *sifting*), w czasie której materiały oceniane są pod kątem relewancji. Działanie *włączania* (ang. *incorporation*) informacji odbywa się w trakcie procesów myślowych, pisania raportów lub rozpraw oraz podczas wymiany poglądów z kolegami. Powtarza się wielokrotnie podczas zbierania informacji. *Weryfikacja* (ang. *veryfing*) nie zawsze ma miejsce, gdyż wyszukujący często nie czują się kompetentni, aby dokonać oceny wiarygodności zgromadzonych informacji, a przeładowanie informacyjne powoduje, że nie podejmują dodatkowych wyszukiwań. Ostatnią aktywnością, którą Foster włączył do zakresu *konsolidacji*, jest *kończenie* (ang. *finishing*), które jest kombinacją aktywności takich jak *przeglądanie*, *wyszukiwanie według słów kluczowych* oraz *nawiązywanie kontaktów* (włączonych również w obręb procesu *rozpoczęcia*).

Na zachowania informacyjne wpływa wiele czynników, które w modelu zostały podzielone na trzy główne grupy. Pierwsza z nich to *kontekst zewnętrzny* (ang. *external context*). Składają się na nią czynniki społeczne i organizacyjne, które decydują o łatwości dostępu do informacji, zasoby czasowe (ang. *time*) i finansowe (ang. *project*) właściwe dla wykonywanego zadania. Ponadto Foster wyróżnił jeszcze sposób dostępu (ang. *navigation issue*) i łatwość dostępu (ang. *access to sources*) do źródeł informacji, które wynikają z organizacji informacji w danym obszarze i w przypadku badań interdyscyplinarnych, w których naukowcy zapoznawali się z nieznanymi sobie dyscyplinami, stanowiły bardzo istotny czynnik.

Kolejna grupa czynników wpływających na zachowania informacyjne tworzy tzw. *kontekst wewnętrzny* (ang. *internal context*). Są to czynniki właściwe każdej jednostce, a związane z poziomem wiedzy i doświadczenia. Foster wyróżnił *uczucia* (ang. *feelings*), *myśli* (ang. *thoughts*), *koherencję*²⁹ (ang. *coherence*), które dotyczą samooceny własnych możliwości jednostki i sposobu postrzegania problemu oraz *wiedzę* (ang. *knowledge*) i *rozumienie* (ang. *understanding*), wiążące się z poziomem doświadczenia i potrzebami informacyjnymi.

Ostatnim elementem, który zgodnie z modelem wywiera wpływ na zachowanie informacyjne, jest rodzaj *podejścia poznawczego* (ang. *cognitive approach*) charakteryzujący jednostkę. Na podstawie prowadzonych badań Foster wyróżnił cztery rodzaje podejść właściwych dla badaczy realizujących projekty interdyscyplinarne. *Podejście elastyczne* (ang. *flexible and adaptable approach*) charakteryzuje jednostki łatwo przystosowujące się do różnych wymogów informacyjnych właściwych konkretnym dyscyplinom badawczym. *Otwartość* (ang. *openness*) to podejście, które charakteryzuje jednostkę, która nie przyjmuje *a priori* żadnych założeń odnośnie do wymagań informacyjnych – wszelkie źródła informacji są przez nią widziane jako potencjalnie jednakowo użyteczne. *Myślenie wielokierunkowe* (ang. *nomadic thought*) różni się tylko w niewielkim stopniu od otwartości i wiąże się z wielokierunkowym zbieraniem informacji w sposób oraz wśród zasobów wykraczających poza dotychczas znane jednostce. *Podejście holistyczne* (ang. *holistic approach*) polega na zbieraniu informacji z różnych dziedzin, łączeniu ich w całość, która staje się podstawą do odpowiedzi lub postawienia nowych pytań, czy wytyczenia nowych kierunków poszukiwań.

Model Allena Fostera został stworzony w odniesieniu do zbierania informacji w badaniach interdyscyplinarnych, lecz według jego twórcy znajduje zastosowanie

²⁹ Element nie omówiony dokładnie przez Fostera w tekstach artykułów oraz nie zamieszczony na schemacie modelu.

również w przypadku zbierania informacji w innych dziedzinach, a nawet stanowi podstawę do reinterpretacji dotychczasowego postrzegania całości zachowań informacyjnych ze względu na nieliniarny, dynamiczny, płynny, holistyczny charakter (Foster 2004, p. 235).

Foster określił swoje dzieło jako otwierające nową erę w badaniach zachowań informacyjnych (Foster 2005a). Schemat Fostera bez wątpienia różni się od wcześniejszych modeli, jednak nieliniarny charakter, będący w pojęciu Fostera jego innowacyjnym aspektem, proponował już Ellis (Ellis 1989). Co prawda w modelu Ellisa wyróżnione zostały wyraźne stadia postępowania niewystępujące w modelu Fostera, który podkreślał, że brak jakichkolwiek stadiów czy sekwencji postępowania pozwala na odzwierciedlenie wszelkiego rodzaju zachowań informacyjnych (Foster 2004, p. 235). Jednakże to, czy zadaniem modelu informacyjnego jest przedstawienie każdego procesu zbierania informacji, czy też odzwierciedlenie najczęściej zachodzących schematów, zależy od funkcji, którą budowanemu modelowi wyznaczył badacz.

O charakterze modelu Fostera przesądza fakt, że – jak napisał sam twórca – powstał on na podstawie analizy doświadczenia użytkowników. Przyjęta przez Fostera metoda badawcza obejmowała pogłębione wywiady przeprowadzone na wyłonionej próbie, w trakcie których uczestnicy badania opisywali swoje zachowania informacyjne. Dzięki temu zwrócono uwagę na czynniki istotne w opinii samych respondentów, a które to opinie mogłyby być pominięte bądź zniekształcone w przypadku mocnych założeń istniejących przed przystąpieniem do badań. Jednak brak obserwacji rzeczywistych zachowań informacyjnych respondentów (oparcie się jedynie na relacjach o tych zachowaniach) powoduje, że powstały model, bazując jedynie na opiniach użytkowników, ma charakter dość jednostronny. Narzuca się pytanie, czy taki model faktycznie odzwierciedla rzeczywiste zachowania informacyjne, czy też wyobrażenia użytkowników o tym, jak powinien wyglądać proces zbierania informacji. Na przykład, jeśli chodzi o *podejście kognatywne*, Foster wyróżnił cztery jego rodzaje, wszystkie odzwierciedlające metody poznawcze, które pozwalają na efektywne przyswajanie informacji. Możliwe, że dla dość specyficznej grupy respondentów prowadzących badania interdyscyplinarne wyczerpuje to pulę potencjalnych postaw poznawczych. Jeśli jednak model, zgodnie z założeniem autora, ma odzwierciedlać zachowania informacyjne różnych grup, należałoby przeprowadzić badania, które pozwolą wyróżnić także podejścia kognatywne, które nie charakteryzują się wysoką efektywnością, np. właściwe osobom, których podejście do życia (oraz wyszukiwania informacji) Savolainen nazwał pesymistyczno-afektywnym (Savolainen 1995, p. 265).

W przypadku aktywności podejmowanych w procesie zbierania informacji (procesy kluczowe) zastosowanie typologii zaproponowanej przez Fostera do klasyfikacji działań podejmowanych w konkretnym procesie zbierania informacji, nie prowadzi do jednoznacznych rozstrzygnięć. Wyróżnione klasy w wielu miejscach się przenikają. Kwalifikacja działań do kategorii *badania ogólnych* czy *eklektyzmu*, czy też procesu *rozpoczęcia*, *orientacji*, czy *konsolidacji* jest często niejednoznaczna. *Wyszukiwanie według słów kluczowych* może stanowić element *rozpoczęcia* oraz *konsolidacji*, *śledzenie cytowań* (aktywność odrębnie omówiona w modelu), może stanowić część *eklektyzmu*. W modelu tym klasyfikacja konkretnych działań pozostaje raczej kwestią interpretacji zachowania jednostki niż wynikiem faktycznych różnic w jej zachowaniu, co również odróżnia ten model od omówionych wcześniej. W przedstawionym przez Fostera opisie brakuje uzasadnienia wyróżnienia takich właśnie grup procesów i aktywności, a także wyjaśnienia czemu ma służyć taki podział zachowań związanych ze zbieraniem informacji.

Model Fostera ma innowacyjny charakter zwłaszcza ze względu na swój nieliniarny charakter, można się jednak zastanawiać, czy tak jak deklaruje autor „oferuje fundamentalnie różną od dotychczasowej perspektywę badania zachowań zbierania informacji” (Foster 2005b, p. 257). Wyróżnienie trzech *kluczowych procesów* jest ciekawym i cennym spostrzeżeniem. Natomiast podział czynników wpływających na zachowanie na *kontekst wewnętrzny*, *zewnątrzny* oraz *podejście kognitywne* (wszystkie elementy omówione są bardzo ogólnie) pojawia się już pod różnymi nazwami w modelach wcześniejszych, np. w modelu Byström i Järvelina mowa jest o czynnikach związanych z osobą użytkownika (ang. *personal factors*), czynnikach sytuacyjnych (ang. *situational factors*) oraz o osobistym stylu zbierania informacji użytkownika (ang. *personal style of seeking*) (Byström & Järvelin 1995), co wydaje się dość dobrze odpowiadać kategoriom wyróżnionym przez Fostera. Model Fostera opublikowany został w 2004 r., jak dotąd w literaturze przedmiotu nie pojawiły się inne modele nawiązujące do przyjętych w nim rozwiązań.

2.12. MODEL ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH NATALYA GODBOLD

N. Godbold na podstawie analizy piśmiennictwa dotyczącego zachowań informacyjnych, a w szczególności modeli przedstawiających te zachowania, stworzyła własny model, który – zgodnie z założeniem autorki – ma możliwie najpełniej objąć wszystkie aspekty dotychczas wskazywane przez badaczy jako istotne. W szczególności odniosła się do modeli zaproponowanych przez T. Wilsona (Wilson 1981;

1999), D. Ellisa (Ellis 1989), C. Kuhlthau (Kuhlthau 1991) oraz koncepcji B. Dervin (Dervin 1999). Propozycja Godbold zostanie tu zaprezentowana, choć zgodnie z twierdzeniem autorki model ilustruje całość zachowań informacyjnych, nie skupiając się na aktywności zbierania informacji, tak jak było to w przypadku innych modeli omawianych w niniejszym rozdziale. Jednak jej rozwiązanie w ciekawy sposób łączy propozycje analizowania zachowań informacyjnych związanych ze zbieraniem informacji prezentowanych we wcześniej omawianych modelach i dlatego jest tu przytoczony.

Jako punkt wyjścia do tworzenia modelu Godbold użyła równania B. Brookesa (Brookes 1980), które opisuje informację w odniesieniu do zmian w strukturach poznawczych:

$$W(S)+\Delta I=W(S+\Delta S),$$

gdzie struktury wiedzy $W(S)$ ulegają zmianie pod wpływem informacji ΔI . Nowa struktura ma postać $W(S+\Delta S)$, gdzie ΔS przedstawia efekt modyfikacji.

Nawiązując do metodologii B. Dervin, Godbold przedstawiła analizę zachowań, które są wynikiem uświadomienia sobie potrzeby informacyjnej, nazwanej przez Godbold za Dervin *luką* (ang. *gap*). Jak stwierdza autorka, *luka* ta może być bodźcem zachowań informacyjnych, jednak czasami jednostka, która ma świadomość jej istnienia, może nie podejmować żadnych działań. Dzieje się to najczęściej w sytuacji, gdy *luka* wydaje się jednostce zbyt duża, aby samodzielnie udało się z nią uporać, czy też próba jej wypełnienia jest związana z różnego rodzaju ryzykiem: emocjonalnym, fizycznym czy społecznym. Czasami też jednostka nie ma czasu na podjęcie odpowiednich działań bądź nie wie, jakie to mogłyby być działania.

Innym powodem bierności może być sytuacja, kiedy *luka* nie aktywuje opisanych przez Wilsona (Wilson 1997) mechanizmów, właściwych dla *teorii stresu*. Jest to wynikiem postrzegania *luki* przez jednostkę jako nieistotnej.

Na podstawie analizy piśmiennictwa Godbold wyróżniła szereg zachowań informacyjnych i dokonała ich klasyfikacji według sposobów radzenia sobie z uświadomioną *luką*:

1. *Budowanie mostu* (ang. *build a bridge*):
 - *zbieranie informacji* (ang. *seek information*),
 - *stworzenie informacji* (ang. *create information*).
2. *Zminimalizowanie luki* (ang. *make the gap smaller*):
 - *rozpowszechnianie nowych informacji bądź kwestionowanie dotychczasowych* (ang. *spread or dispute information*),
 - *niszczenie informacji* (ang. *destroy information*).
3. *Ignorowanie informacji* (ang. *ignore the gap (take a different path)*):

- *unikanie* bądź *zaprzeczanie informacji* (ang. *avoid or disbelieve information*),
- *tworzenie notatek w pamięci* (ang. *take mental note*).

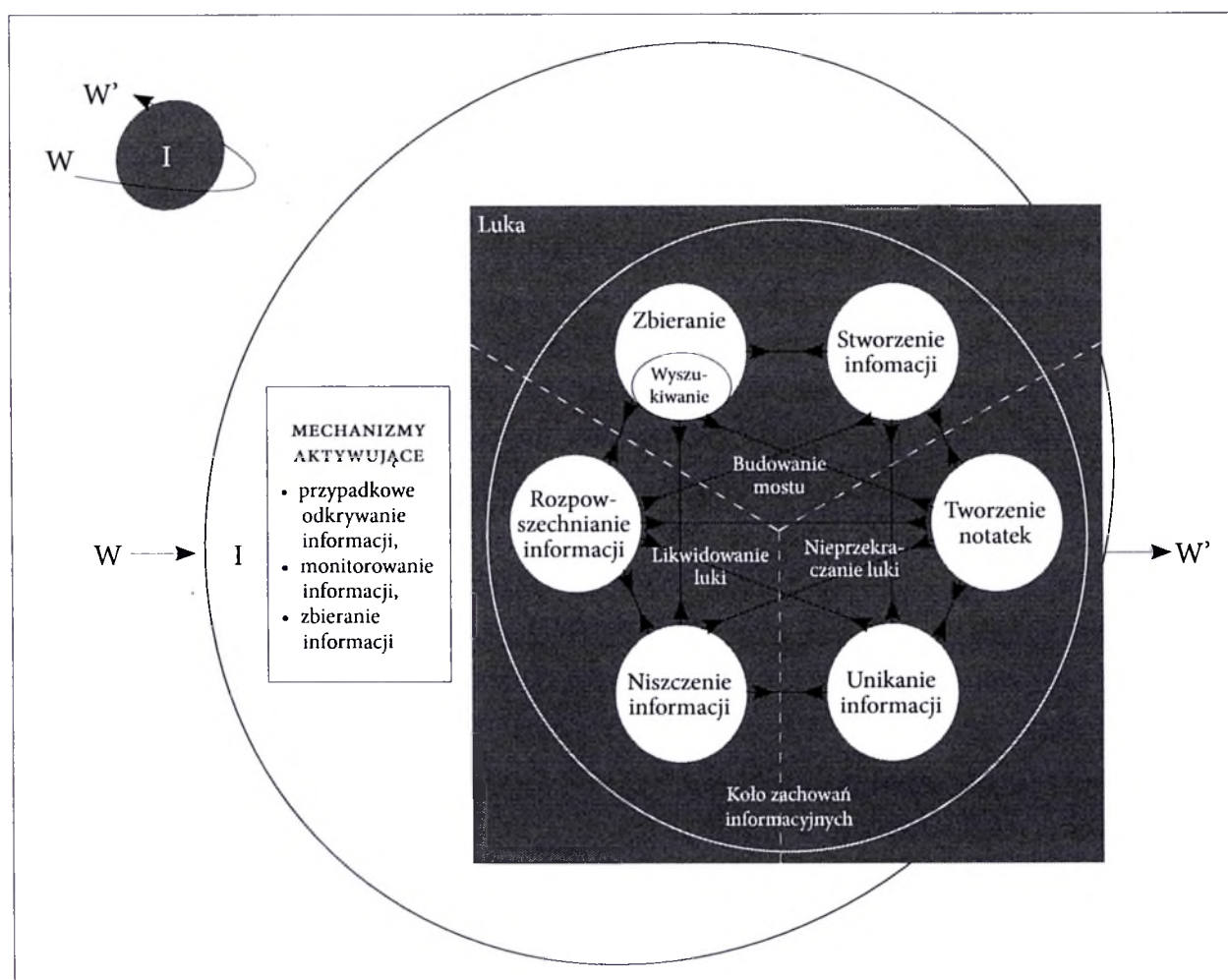
Nawiązując do metodologii B. Dervin, Godbold opisała użycie strategii *sense-making* (ang. *sense-making strategy*), czyli *budowania mostu* jako pierwszy ze sposobów radzenia sobie z luką informacyjną. Takim zachowaniem może być *zbieranie informacji*, co pozwoli na zbliżenie, dopasowanie rzeczywistości wewnętrznej jednostki do rzeczywistości zewnętrznej. Jednostka może też postarać się zmienić rzeczywistość zewnętrzną tak, aby odpowiadała jej wewnętrznej mentalnej reprezentacji *tworząc nową informację*, np. tworzenie nowej teorii przez naukowca.

Drugi typ zachowań informacyjnych opisanych przez Godbold ma bardzo szczególny charakter. Zawiera on aktywne działania mające na celu utwierdzenie otoczenia (oraz być może siebie), że choć *luka* informacyjna istnieje, to nie jest na tyle istotna, aby podejmować działania związane z *budowaniem mostu*. W tym kontekście, pisząc o *rozpowszechnianiu informacji*, Godbold wydaje się mieć na myśli *rozpowszechnianie informacji* nowej, stworzonej przez jednostkę, która kwestionuje wcześniejsze informacje związane z danym tematem (nie wynika to w sposób oczywisty z tekstu artykułu). Inną formą minimalizowania luki, jaką wskazuje Goldbold, jest *niszczenie zbioru informacji*, który nie jest zgodny z wyobrażeniem o świecie jednostki. Widać więc, że ten rodzaj działań nie jest wynikiem luki informacyjnej, ale posiadania informacji niezgodnych z poglądami jednostki (choć Goldbold nie poruszyła bezpośrednio tego zagadnienia, a całość jej modelu przedstawia zachowanie jednostki w kontekście luki informacyjnej). Godbold podała tutaj przykład rodzica, który wiedząc, że jego dziecko jest orientacji homoseksualnej, usiłuje zataić ten fakt przed otoczeniem.

Jednostka może również *ignorować informacje*. Ten typ zachowań obejmuje takie działania jak świadome *unikanie* pewnych informacji, bądź też *zaprzeczanie* ich wiarygodności, wiąże się to zazwyczaj z informacjami, których przekaz wywołuje u użytkownika jakiś rodzaj dyskomfortu. Jako inny rodzaj zachowań związanych z ignorowaniem informacji Godbold podała tworzenie notatek w pamięci, nawiązując do modelu Krikelasa z 1983 r. (Krikelas 1983). Godbold nie omówiła dokładnie tego rodzaju zachowania. W modelu Krikelasa w wyniku potrzeb, których realizacja może być opóźniona w czasie, jednostka gromadzi informacje zapisując je w pamięci bądź w osobistych plikach. W takim rozumieniu zakwalifikowanie opisanych działań do *ignorowania informacji* jest dyskusyjne, choć podobnie jak *unikanie informacji*, nie wywołuje natychmiastowej aktywności informacyjnej.

Przed przystąpieniem do prezentacji własnego modelu Godbold pokazała szereg ciekawych modyfikacji dotychczas funkcjonujących modeli, wzbogacając model

Wilsona z 1981 r. o elementy metodologii B. Dervin, łącząc model zbierania informacji Wilsona z 1999 r. z tymi stworzonymi przez D. Ellisa i C. Kuhlthau. Rozwiązanie zaproponowane przez Godbold ma być rozszerzeniem tych trzech modeli oraz ogólnego modelu zachowań informacyjnych Wilsona z 1999 r., jak również uwzględniać równania B. Brookesa (Brookes 1980) przedstawiające wpływ informacji na struktury poznawcze.



Rys. 17. Model zachowań informacyjnych N. Godbold.

Źródło: Godbold 2006 (przekład własny autorki).

Model Godbold nie ma charakteru sekwencyjnego, bo według niej działania jednostki nie można przedstawić za pomocą uporządkowanego schematu działań (co nawiązuje do przekonań D. Ellisa). Stąd każda z aktywności połączona jest z innymi za pomocą strzałek o grotach zwróconych w obu kierunkach (rys. 17). Wszystkie aktywności składają się na *koło zachowań informacyjnych* (ang. *information behaviour wheel*). Nazwa ta ma podkreślać, że kolejność działań użytkowników jest dowolna, a każda z czynności może być wielokrotnie powtarzana. Koło zachowań

informacyjnych wpisuje się w proces opisany przez równanie Brooksa. Podzielone jest na trzy części w sposób podobny, choć nie identyczny z zaproponowanym przez Godbold podziałem zachowań:

1. *Budowanie mostu* (ang. *build a bridge*):
 - zbieranie (ang. *seek*),
 - wyszukiwanie (ang. *search*),
 - stworzenie informacji (ang. *create info*).
2. *Likwidowanie luki* (ang. *close the gap*):
 - rozpowszechnianie informacji (ang. *spread info*),
 - niszczenie informacji (ang. *destroy info*).
3. *Nieprzekraczanie luki* (ang. *not cross the gap*):
 - unikanie informacji (ang. *avoid info*),
 - tworzenie notatek (ang. *take note*).

Godbold nie omówiła rozumienia tych terminów oraz różnic pomiędzy wcześniej zaproponowanym podziałem zachowań. Można założyć, że różnice są głównie terminologiczne, sens podziału pozostaje podobny. Wyjątek dotyczy *likwidowania luki* informacyjnej. Wcześniej mowa była o jej zmniejszaniu (szczególny charakter tych działań został omówiony już wcześniej) oraz *nieprzekraczaniu luki* informacyjnej. We wcześniejszym podziale ten rodzaj zachowań definiowany był jako *ignorowanie informacji*. Terminologia użyta w modelu pozwala na odrzucenie wcześniejszych zastrzeżeń dotyczących włączania do jednej klasy *unikania informacji* i *tworzenia notatek w pamięci* – obie te aktywności łączy brak dążeń do zbierania informacji, co można określić właśnie jako *nieprzekraczanie luki*. Charakter wszystkich działań został określony w kontekście aktywności podejmowanej wobec *luki informacyjnej*.

Rozumienie pojęcia *luki* u Godbold jest bardzo szerokie. Jak stwierdziła, wpływają na nią takie czynniki jak bariery informacyjne oraz takie elementy modelu zbierania informacji Wilsona z 1996 r., jak *czynniki wpływające* (ang. *intervening variables*), *teoria stresu/radzenia sobie* (ang. *stress/coping theory*), *teoria ryzyka i nagrody* (ang. *risk/reward theory*) oraz *teoria społecznego uczenia się* (ang. *social learning theory*).

W tym kontekście niezbyt jasne jest wyodrębnienie w modelu osobnego pola, w którym mieszczą się *mechanizmy aktywujące* (ang. *activating mechanism*) oraz dodatkowo *odkrywanie informacji przez przypadek* (ang. *chance discovery*), *monitorowanie informacji* (ang. *monitoring*) i *zbieranie informacji* (ang. *information seeking*). Niestety ten element nie jest opatrzony komentarzem. Pole to umieszczone jest przy znaku „I” symbolizującym – zgodnie z równaniem Brookesa – nową informację, lecz to nie wyjaśnia jego znaczenia. Zachowania takie jak *odkrywanie informacji przez przypadek*, *monitorowanie informacji* oraz *zbieranie* powinny

wchodzić w zakres strategii *budowania mostu*, natomiast sama Godbold stwierdziła, że wymieniane przez Wilsona *mechanizmy aktywujące* składają się na potrzebę informacyjną. Ta część modelu wydaje się wymagać dopracowania.

Model w bardzo ciekawy sposób łączy elementy uwzględniane w kilku najpopularniejszych modelach zbierania informacji i jest bardzo wszechstronny. Choć Godbold nie nawiązuje bezpośrednio do rozwiązań nieliniarnego modelu Fostera (Foster 2004; Foster 2005b; Foster 2005a), to uwzględniona przez nią różnorodność wzorców zachowań informacyjnych sprawia, że w przypadku jej propozycji również można mówić o nielinearności.

2.13. PODSUMOWANIE

Porównanie omówionych powyżej modeli pozwala wskazać ogólne tendencje w kształtowaniu koncepcji zbierania informacji. Zauważyć można, że badacze odeszli od różnicowania zachowań użytkowników ze względu na rodzaj używanych źródeł informacji (co można było obserwować w pierwszym modelu Wilsona czy Krikelasa). W sposób oczywisty wiąże się to z rewolucją technologiczną, która spowodowała, że podział źródeł stał się mniej przejrzysty. Coraz większy nacisk kładziony jest na kontekst powstania potrzeby informacyjnej i czynniki związane z jednostką. W badaniach uwaga nie jest już skoncentrowana na obiegu informacji, ale przyjmuje się w nich perspektywę psychologiczną lub socjologiczną.

M. Próchnicka w pracy *Informacja a umysł* (1991) przedstawiła analizę badań prowadzonych od lat 50. do 80. XX w., na podstawie której wykazała, że wczesne badania charakteryzowała tendencja do przedstawiania uproszczonego modelu zachowań użytkowników, w których kładziono nacisk zwłaszcza na racjonalność motywacji, potrzeb i całości zachowań informacyjnych oraz sztucznie ograniczono je do relacji jednostka – system informacyjno-wyszukiwawczy (Próchnicka 1991, s. 11-27). W badaniach późniejszych, w latach 80., zaczęto uwzględniać szeroki wachlarz zachowań nieracjonalnych, czy niepowodujących interakcji z SIW oraz dużo większą różnorodność czynników wpływających na zachowania jednostki. Mimo że najwcześniejszy z opisanych w niniejszej pracy modeli, pochodzi właśnie z lat 80. i prezentuje już szerszy sposób spojrzenia na zachowania informacyjne, to analizując modele z lat późniejszych, można wskazać, że zauważony kierunek zmian w podejściu nadal się utrzymuje. Zachowania nieracjonalne, takie jak unikanie, zaprzeczanie informacjom, stały się przedmiotem badań i są włączane do modeli. Interakcje jednostki z systemem we wczesnych modelach były punktem

centralnym, w nowszych są jedną z alternatywnych dróg postępowania. Zbieranie informacji zaczęło być postrzegane jako proces często bardzo rozłożony w czasie, podczas gdy wcześniej przeważało przekonanie, że jest to akt, czy też ciąg działań o łatwym do określenia początku i końcu. Jeśli chodzi o różnorodność czynników wpływających na zachowania jednostek, to, jak było to już wspomniane, brany jest pod uwagę coraz szerszy zbiór elementów i teorii, które nawiązują do badań o charakterze socjologicznym, lub psychologicznym.

Wyraźniej jednak niż ewolucję podejścia do zachowań informacyjnych, przedstawiony przegląd modeli ukazuje różnorodność aspektów, które mogą stać się centrum uwagi badań w tym zakresie. W zależności od przedmiotu badań różne aspekty zachowań informacyjnych były uwypuklane i analizowane. Podejmowane są też próby tworzenia modeli, które uwzględnią w sposób najbardziej ogólny i całościowy proces zbierania informacji (np. Foster, Godbold). Jednak stworzenie modelu, który zostałby przez ogół badaczy uznany za kompletny i wyczerpujący to odległa perspektywa, jeśli nie projekt utopijny. Dążenie do takiego modelu, zgodnie z przedstawioną na początku rozdziału opinią M. Bates (Bates 2005), ma swoje uzasadnienie w staraniach wypracowania teorii zachowań informacyjnych. W przypadku konkretnych projektów badawczych bardziej użyteczne okazują się modele, które koncentrują się na elementach najistotniejszych ze względu na potrzeby badania.

Rozdział 3

ZACHOWANIA INFORMACYJNE HUMANISTÓW. BADANIA PRZEPROWADZONE NA WYDZIALE HISTORYCZNYM UW

3.1. PRZEDMIOT BADAŃ

Badania, które omówione zostały w niniejszym rozdziale służą poznaniu cech specyficznych dla zachowań informacyjnych naukowców uprawiających dyscypliny humanistyczne. Zgodnie ze współczesnym definiowaniem zachowań informacyjnych przyjęto, że obejmują one nie tylko działania badanych użytkowników

informacji, lecz również szeroki kontekst tych działań i ich uwarunkowania. W szczególności uwagę skupiono na zagadnieniach związanych z wyszukiwaniem informacji.

Prowadzenie badań dotyczących zachowań informacyjnych badaczy nauk humanistycznych jest wskazane z różnych względów. Przede wszystkim duża różnorodność czynników wpływających na zachowania informacyjne pociąga za sobą odmienność wymagań i potrzeb różnych grup przedstawicieli środowisk akademickich specjalizujących się w różnych dyscyplinach naukowych. Ponadto większość czynników podlega bardzo dynamicznym zmianom, czego dobrym przykładem są możliwości technologiczne, których rozwój wpływa istotnie na kształtowanie oferty informacyjnej (rozumianej zarówno jako źródła, jak i narzędzia do pracy z nimi) adresowanej do środowiska naukowego. W piśmiennictwie zwraca się też uwagę na to, że większość dotychczasowych badań dotyczyła zachowań naukowców pracujących w rozwiniętych krajach anglojęzycznych (Stany Zjednoczone, Wielka Brytania), słabo poznane są natomiast zachowania informacyjne naukowców pracujących w świecie nieanglojęzycznym (Al-Suqri 2011). W badaniach prowadzonych dotąd najczęściej analizowano zachowania przedstawicieli nauk ścisłych i przyrodniczych, środowisko badaczy humanistyki jest więc słabo poznane. W Polsce dotychczas nie prowadzono badań zachowań informacyjnych tej grupy użytkowników.

3.2. CEL BADAŃ

Obecnie zwraca się uwagę na zmiany w organizacji komunikacji naukowej, jej pogłębiający się globalny i sieciowy charakter, będący między innymi wynikiem postępującej cyfryzacji, rozwoju inicjatyw Nauki 2.0 oraz budowy informatycznej infrastruktury nauki (Nahotko 2010, s. 16-17). Integralną jej częścią są specjalne systemy informacyjno-wyszukiwawcze, które powinny umożliwiać sprawny dostęp do materiałów informacyjnych w sposób odpowiadający specyfice dyscypliny reprezentowanej przez badacza. Kształceni są specjaliści, którzy powinni być przygotowani do świadczenia usług odpowiednich do oczekiwań badaczy, jak również prowadzone są prace nad właściwą organizacją służb informacyjnych, tak aby dostosować ich funkcjonowanie do wymagań pracy naukowej. Działania tego rodzaju powinny być poprzedzone rzetelnym rozpoznaniem potrzeb i zachowań przedstawicieli środowiska akademickiego.

Badania zachowań informacyjnych mają przede wszystkim na celu poznanie potrzeb informacyjnych, co powinno prowadzić do usprawnienia procesów zbierania

i wyszukiwania informacji. Potrzeba usprawnienia procesu komunikacji wśród naukowców była bezpośrednim impulsem wyodrębnienia informacji naukowej jako samodzielnej dyscypliny (Saracevic 1975, p. 322-323). Komponentem tego procesu, który jest szczególnie istotny z punktu widzenia przedstawianych w pracy badań, jest docieranie do właściwych komunikatów, czyli m.in. pertynentnych publikacji naukowych.

Celem przeprowadzonego badania było przede wszystkim uzyskanie wglądu w specyfikę uwarunkowań wyszukiwania informacji związanych z zachowaniami informacyjnymi przedstawicieli środowiska nauk humanistycznych. Zebrane dane miały pozwolić na weryfikację kilku hipotez dotyczących tych uwarunkowań, które omówione są w następnej części rozdziału. Badanie przeprowadzono na grupie celowej wyłonionej spośród pracowników i doktorantów Wydziału Historycznego Uniwersytetu Warszawskiego (dalej: WH), reprezentujących dyscypliny naukowe uprawiane w tej jednostce: archeologię, bibliologię i informatologię, etnologię, historię, historię sztuki i muzykologię. Założono, że badanie może dać podstawę do zrewidowania oferty informacyjnej macierzystej uczelni, która będzie odpowiadać potrzebom badanej grupy i usprawni ich pracę naukową.

3.3. HIPOTEZY I ZAŁOŻENIA BADAWCZE

W badaniach omówionych w dalszej części rozdziału przyjęto tzw. humanistyczną perspektywę badawczą. Za K. Koneckim rozumie się ją tutaj jako taką, która „koncentruje się głównie na kształtowanych symbolicznie ludzkich procesach poznawczych i widzi w tych procesach klucz do wyjaśnienia i rozumienia ludzkiej rzeczywistości” (Konecki 2000, s. 23). Jedną z konsekwencji tego podejścia badawczego jest sposób formułowania hipotez. Przyjmowanie *a priori* tez i założeń, które w procesie badania podlegają weryfikacji, tak jak to ma miejsce w przypadku badań ilościowych, jest w podejściu interpretatywnym odradzane, gdyż stwarza niebezpieczeństwo nadmiernego zawężenia perspektywy badawczej. Zawarte w stawianych założeniach odpowiedzi mogą doprowadzić do samopotwierdzania się tez (Konecki 2000; Cisek 2009). W przedstawionych badaniach nie zrezygnowano jednak całkowicie z prekonceptualizacji problemowej, ale przyjęte hipotezy sformułowano jako bardzo ogólne założenia, których zadaniem jest wytyczenie kierunków opisu badanej rzeczywistości.

Główną hipotezą przyjętą w badaniu jest założenie, że *można ustalić wspólne dla przedstawicieli nauk humanistycznych wymagania wobec wyszukiwania*

informacji, które ma zapewnić efektywne prowadzenia działalności badawczej i dydaktycznej. Można ją rozłożyć na cztery hipotezy cząstkowe.

Hipotezą szczegółową (**H1**), stanowiącą pierwszą badaną konsekwencję hipotezy ogólnej, jest założenie, że *możliwe jest ustalenie wspólnych dla badaczy nauk humanistycznych wymagań dotyczących optymalnej oferty informacyjnej.* W tym kontekście przez ofertę informacyjną rozumie się źródła informacji i narzędzia przeznaczone do ich przeszukiwania oraz usługi informacyjne świadczone przez profesjonalistów: bibliotekarzy i specjalistów informacji. W odniesieniu do źródeł informacji badania koncentrowały się wokół oferty systemów informacyjno-wyszukiwawczych – baz piśmiennictwa naukowego dostępnych online. Stanowiąc istotny komponent tworzonej coraz szerszej informatycznej infrastruktury nauki oraz będąc elementem stosunkowo niedawno wprowadzonym do warsztatu naukowego (w stosunku do tradycyjnych, drukowanych źródeł informacji), bazy te wymagają wnikliwej analizy w kontekście wymagań i potrzeb użytkowników. W celu identyfikacji takich wymagań niezbędne jest możliwie dokładne poznanie zachowań informacyjnych badanych, związanych z pracą naukową. Ze względu na fakt, że czynników składających na takie zachowania jest bardzo wiele, w badaniu przedstawionym w rozprawie starano się koncentrować na czynnikach charakterystycznych i istotnych dla pracy naukowej.

Zgodnie z założeniem ogólnym poznanie zachowań informacyjnych badanej grupy, miało służyć celom praktycznym, takim jak dostosowanie oferty informacyjnej do jej potrzeb. W związku z tym zrezygnowano z analizy czynników, na które nie można wpływać za pomocą środków dostępnych dla osób przygotowujących taką ofertę, np. działań nieracjonalnych, stanów emocjonalnych respondentów czy profilu psychologicznego, który implikuje m.in. skłonność użytkownika do pogłębiania wyszukiwań lub do szybszego kończenia kwerendy po uzyskaniu odpowiedzi, która wydaje się spełniać jego oczekiwania choćby w minimalnym stopniu.

Kolejne przyjęte założenie (**H2**) dotyczy czynników wpływających na satysfakcję użytkowników w odniesieniu do realizacji kwerendy w systemach informacyjno-wyszukiwawczych. W tym kontekście w szczególności starano się zweryfikować hipotezę o silnym wpływie relewancji algorytmicznej wyników na poziom satysfakcji. Celem prowadzonych badań było ustalenie *czy relewancja algorytmiczna w przypadku przedstawicieli nauk humanistycznych w sposób dominujący wpływa na poziom satysfakcji, czy też można wyróżnić inne równie istotne bądź istotniejsze czynniki.* Wiąże się to ze specyfiką procesu wyszukiwania w sytuacji powszechnych problemów z przeładowaniem informacyjnym, wynikiem czego docieranie do

dokumentów spełniających warunki relewancji algorytmicznej jest łatwiejsze niż proces selekcji publikacji, które są rzeczywiście pertynentne.

W odniesieniu do satysfakcji badanych sformułowana została trzecia hipoteza cząstkowa (H3), zgodnie z którą *w sytuacji pracy naukowej kompletność zbioru materiałów informacyjnych nie jest niezbędnym warunkiem satysfakcjonującej kwerendy, istotniejsza jest natomiast optymalizacja wyników wyszukiwania, czyli współczynnik dokładności*. To założenie przyjęto na podstawie teorii racjonalnego wyboru, zgodnie z którą można założyć, że przedstawiciele środowiska akademickiego, kierując się zasadą maksymalizacji korzyści i minimalizacji kosztów (wszelkiego rodzaju, w tym również włożonego wysiłku i czasu), o ile nie będzie tego wymagała specyfika zadania, nie uznają dążenia do osiągnięcia możliwie najwyższego współczynnika kompletności za nieodzowny warunek satysfakcjonującego wyszukiwania³⁰. Badania miały na celu zweryfikowanie słuszności stosowania tej teorii do przewidywania zachowań jednostek w sytuacji zaspokajania potrzeb informacyjnych związanych z realizacją zadań naukowych.

Ostatnie założenie (H4), które miało zweryfikować przeprowadzone badania, dotyczy *możliwości wskazania strategii i taktyk wyszukiwania, które przyniosą najlepsze rezultaty dla określonych rodzajów problemów wyszukiwawczych*³¹. Na potrzeby prowadzonych badań wstępnie przyjęto, że rodzaje problemów wyszukiwawczych mogą wiązać się z zadaniami realizowanymi w pracy akademickiej, czyli z prowadzeniem badań związanych ze stopniem lub tytułem naukowym, prowadzeniem zajęć dydaktycznych, przygotowaniem publikacji naukowych oraz aktualizacją wiedzy. Inną możliwością jest wyróżnianie typów problemów ze względu na rodzaj potrzebnych informacji. Pod tym kątem można mówić o problemach wymagających zdobycia materiałów faktograficznych zawierających konkretne dane, materiałów deskryptywnych zawierających opis konkretnych zjawisk, wydarzeń, idei itp., materiałów metodologicznych czy eksploracyjnych, które zawierają informacje o stanie badań w danym zakresie. Analiza tematów kwerend przeprowadzonych w ramach badań miała pozwolić na zweryfikowanie tych wstępnie poczynionych klasyfikacji problemów wyszukiwawczych³².

³⁰ Dokładniejszy opis teorii racjonalnego wyboru, zob. punkt 1.3.6.

³¹ Omówienie strategii wyszukiwania użytecznych przy przeszukiwaniu baz piśmiennictwa naukowego online, zob. (Szczepańska 2007).

³² Omówienie klasyfikacji problemów wyszukiwawczych funkcjonujących w literaturze przedmiotu, zob. punkt 1.3.2.

3.4. WYBÓR METOD I TECHNIK BADAWCZYCH

Badania empiryczne mogą mieć funkcję idiograficzną, eksplanacyjną, pragmatyczną lub/i prognostyczną (Apanowicz 2003, s. 32). Badania omówione w tym podrozdziale pełnią trzy z tych funkcji. Po pierwsze, ich zadaniem jest możliwie szczegółowy opis badanej rzeczywistości, w tym przypadku zachowań informacyjnych pracowników naukowych i doktorantów Wydziału Historycznego UW, których specyfika determinuje oceny użyteczności wyników wyszukiwania. Badania te pełnią zatem funkcję idiograficzną. Funkcja eksplanacyjna realizowana jest przez dążenie do zgromadzenia materiału badawczego, który pozwala na wskazanie obszarów i problemów szczególnie istotnych dla efektywności pracy naukowej badanej grupy i poddanie go pogłębionej analizie, pozwalającej na zrozumienie przyczyn obserwowanych zachowań. Wreszcie badania pełnią również funkcję pragmatyczną, bo mają prowadzić do wskazania rozwiązań, które pozwoliłyby na dostosowanie sposobów wyszukiwania do potrzeb i oczekiwań badanej grupy.

Realizacja opisanych funkcji wymaga odpowiednio dobranych technik badawczych. Zdecydowano, że najodpowiedniejsze jest przeprowadzenie z uczestnikami projektu wywiadów zogniskowanych (Frankfort-Nachmias & Nachmias 2001). Wybrana metoda w pełni pozwala na realizację zaplanowanych założeń: odbywa się z udziałem tych osób, o których wiadomo, że mają określone doświadczenia (Frankfort-Nachmias & Nachmias 2001, p. 251). W przeprowadzonym badaniu udział wzięli naukowcy i doktoranci, którym wymogi pracy naukowej narzuciły konieczność gromadzenia literatury naukowej z zakresu nauk humanistycznych. Zastosowany wywiad zogniskowany (skategoryzowany, ukierunkowany) odwołuje się do sytuacji, które były analizowane przed jego rozpoczęciem. Przedstawiona wcześniej teoretyczna część pracy zawiera tego rodzaju analizę stanowiącą podstawę do wysnucia wniosków, które z licznych komponentów składających się na zachowania informacyjne mogą mieć szczególne znaczenie w przypadku zbierania materiałów na potrzeby pracy naukowej.

Według C. Frankfort-Nachmias i D. Nachmias wywiad zogniskowany należy przeprowadzać zgodnie z planem, który określa tematy istotne z punktu widzenia hipotez badawczych. Tego rodzaju ukierunkowanie było świadomym wyborem niezbędnym w sytuacji opisywanego bogactwa zachowań informacyjnych, które mogą być przedmiotem analiz. Zachodziła uzasadniona obawa, że wywiad otwarty, tak często stosowany w przypadku badań jakościowych, nie pozwoli na uchwycenie zagadnień istotnych ze względu na przyjęte hipotezy badawcze. Kolejną

cechą charakterystyczną wywiadu zogniskowanego jest koncentracja wokół tych doświadczeń badanych, które dotyczą badanej sytuacji. To również dokładnie odpowiada założeniom badania opisanego w rozprawie, tego rodzaju doświadczenia były przedmiotem wywiadu końcowego.

Należy w tym miejscu wyjaśnić, że w ramach opisywanego badania z każdym uczestnikiem przeprowadzano dwa wywiady. W czasie wywiadu wstępnego ustalano dotychczasowe doświadczenia w zbieraniu informacji na potrzeby pracy naukowej oraz oczekiwania wobec kwerendy, która miała być zrealizowana. Drugi wywiad przeprowadzano po zakończeniu kwerendy i zapoznaniu się z jej wynikami przez badanych. Jego przygotowanie miało miejsce po zakończeniu wywiadów wstępnych, a podstawą formułowania pytań była zarówno analiza literatury przedmiotu, jak i materiał empiryczny zgromadzony w czasie wywiadu wstępnego. Kwestionariusze przygotowane na potrzeby obu wywiadów miały charakter częściowo ustrukturyzowany (częściowo skategoryzowany) i zawierały pytania zamknięte z gotową kafeterią odpowiedzi oraz pytania otwarte. W przypadku wszystkich pytań respondenci zachęcani byli do udzielania informacji tłumaczących wybór danej odpowiedzi bądź wychodzących poza przygotowany schemat rozmowy. Decyzja o umieszczeniu pytań z gotową kafeterią odpowiedzi jest wynikiem wcześniejszej analizy sytuacji oraz zamiaru ukierunkowania badanych na zagadnienia istotne z perspektywy przyjętych hipotez badawczych. Przeprowadzona analiza miała wymiar nie tylko teoretyczny, ale również praktyczny. Kilkuletnia praktyka pracy autorki z użytkownikami w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie pozwoliła na stwierdzenie, że pytani o ocenę jakości oferty informacyjnej użytkownicy udzielają często powierzchownych i nieprzemyślanych odpowiedzi. Przygotowana kafeteria odpowiedzi miała skłonić uczestników badania do zastanowienia się nad ich możliwymi wariantami. Natomiast duża swoboda pozostawiana respondentom, mimo ustrukturyzowanego charakteru spotkania, to właściwość wywiadu zogniskowanego. Odpowiada ona też założeniom humanistycznego paradygmatu badawczego, zgodnie z którym unika się narzucania respondentom perspektywy badacza (Konecki 2000; Cisek 2009) oraz założeniom metodologii tworzenia sensu (ang. *Sense-Making*), która z powodzeniem była stosowana do badań zachowań informacyjnych (Dervin 1983; 1992; Olsson 2005; Tidline 2005; Cisek 2008).

Weryfikacja hipotezy dotyczącej możliwości wskazania strategii i taktyk wyszukiwania optymalnych dla realizacji kwerend z zakresu nauk humanistycznych (H4), oparta została na eksperymencie, który polegał na testowaniu różnych metod wyszukiwania w czasie realizacji 27 kwerend zgłoszonych przez użytkowników badania.

3.5. CHARAKTERYSTYKA PROCESU BADAWCZEGO

W ramach przygotowanego projektu stworzono sytuację, w której uczestnicy badania, pracownicy naukowcy i doktoranci WH, zlecali przeprowadzenie wyszukiwania informacji na dowolnie wskazany przez siebie temat, związany z ich zainteresowaniami naukowymi. Realizacja kwerendy była poprzedzona i zakończona wywiadami z uczestnikami badania³³. Informacje zbierane w czasie wywiadu wstępnego i końcowego dotyczyły zachowań informacyjnych związanych z charakterystyką pracy naukowej i odnosiły się zarówno do uprzednich doświadczeń badanych, jak i do wrażeń oraz obserwacji poczynionych w czasie uczestnictwa w projekcie. Istnieje kilka przyczyn decyzji o takiej strukturze badania. W badaniu chciano uwzględnić zachowania informacyjne zarówno tych osób, które aktywnie korzystają z przygotowanej oferty informacyjnej macierzystej uczelni (w szczególności z zasobów baz piśmiennictwa naukowego dostępnych online), jak również osób, które dotychczas nie miały tego rodzaju doświadczeń i są jedynie potencjalnymi użytkownikami tej oferty. Całkowity brak doświadczeń w tym względzie mógł sprawić, że prezentowane przez badanych oczekiwania mogły zupełnie odbiegać od rzeczywistych możliwości wyszukiwania w dostępnych zasobach. Jednak cel badania wymagał analizy zachowań informacyjnych również tej grupy osób. Zaplanowany przebieg badania pozwalał im na styczność z bazami piśmiennictwa naukowego i zdobycie pewnych doświadczeń w korzystaniu ze źródeł i usług informacyjnych uczelni, a nie wymagał zbyt wielkiego angażowania własnych środków. Przewidywano trudności z pozyskaniem uczestników badania, którzy zgodziliby się na poświęcenie czasu na samodzielną realizację kwerend w systemach informacyjno-wyszukiwawczych w celu zdobycia doświadczeń wyszukiwawczych. Opisywana formuła badania miała zachęcić respondentów do udziału w projekcie ze względu na możliwości pozyskania materiałów na potrzeby własnych projektów naukowych uczestników.

Ponadto bardzo istotne było zdobycie informacji na temat oczekiwań w stosunku do pośredników informacji. Tego rodzaju oferta jest w macierzystej uczelni mało rozwinięta dla badanej grupy, w związku z tym celowo stworzono sytuację, która dałaby badanym podstawy do zastanowienia się nad swoimi oczekiwaniami w kwestii tego typu usług.

Wreszcie ostatnia z testowanych hipotez (H4), dotycząca możliwości wskazania strategii i taktyk wyszukiwania, które przyniosą najlepsze rezultaty dla określonych

³³ Szczegółowe informacje na temat przebiegu procesu badawczego, zob. podrozdz. 3.6.

rodzajów problemów wyszukiwawczych, wymagała użycia różnych strategii wyszukiwania dla zgłaszanych tematów kwerend. Z tego względu w realizacji kwerendy musiała brać udział osoba obeznana z bazami danych i omawianymi strategiami wyszukiwania.

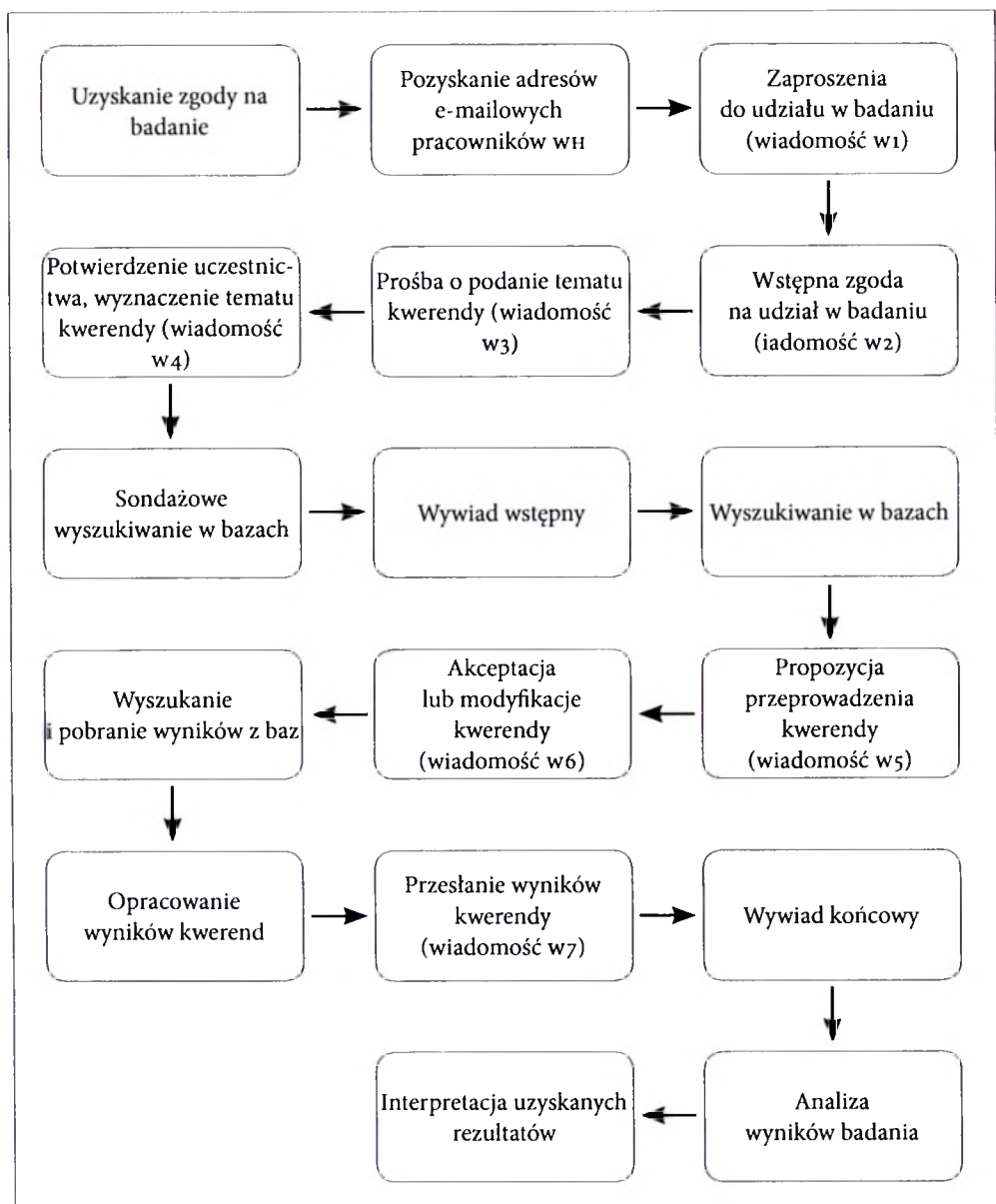
W chwili obecnej brakuje wykształconych służb informacyjnych, których zadaniem byłoby świadczenie usług wyszukiwania na potrzeby pracy naukowej. Na rynku pojawiły się firmy infobrokerskie, jednak ich funkcjonowanie dalekie jest od funkcjonowania tego rodzaju firm np. w Stanach Zjednoczonych, zarówno pod względem zakresu świadczonych usług, jak i posiadanej renomy, która skłoniłaby badaczy do korzystania z ich oferty (Cisek 2007; Kamińska 2007; Stefańska 2009). W środowisku naukowym korzystanie z tego rodzaju usług nie jest powszechne. W związku z tym realizacja kwerend nie została przekazana infobrokerom, ale przeprowadzana była przez autorkę książki. Taka organizacja procesu badawczego stanowiła również źródło wartościowych informacji na temat możliwości wyszukiwania w dostępnych systemach informacyjno-wyszukiwawczych.

3.6. STRUKTURA PROCESU BADAWCZEGO

W tej części rozdziału zaprezentowano przebieg procesu badań. Na rysunku 18 przedstawiono etapy tego procesu, które szczegółowo omówione są w dalszej części pracy.

3.6.1. Pozyskiwanie uczestników badania

W maju 2010 r. zwrócono się do Dziekana Wydziału Historycznego Uniwersytetu Warszawskiego z prośbą o wyrażenie zgody na rozesłanie wśród pracowników Wydziału informacji o prowadzonym badaniu wraz z zaproszeniem do udziału w projekcie. O wyrażenie podobnej zgody, w odniesieniu do uczestników studiów doktoranckich poproszono kierownika studiów doktoranckich WH UW. Po uzyskaniu zgody, do sekretariatów sześciu instytutów wchodzących w skład Wydziału Historycznego, tj. Instytutu Archeologii, Instytutu Etnologii i Antropologii Kulturowej, Instytutu Historii Sztuki, Instytutu Historycznego, Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych oraz Instytutu Muzykologii, przesłano zaпитanie dotyczące możliwości udostępnienia adresów e-mailowych pracowników bądź rozesłania bezpośrednio przez pracowników sekretariatów przygotowanej informacji o badaniu (wiadomość w₁, zob. rys. 18).



Rys. 18. Etapy procesu badawczego.

Praktyka pokazuje, że stosowana przez instytuty polityka udostępniania adresów e-mailowych jest zróżnicowana, np. Instytut Muzykologii publikuje na swojej stronie internetowej listę pracowników, zawierającą ich adresy e-mailowe. Pozostałe instytuty pozostawiają pracownikom decyzję o podaniu do publicznej wiadomości adresu swojej poczty elektronicznej. W przypadku niniejszego badania pracownicy sekretariatów Instytutu Archeologii, Etnologii i Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych poprosili o przesłanie tekstu wiadomości, samodzielnie dystrybuując ją wśród pracowników naukowych, natomiast pracownicy pozostałych sekretariatów odesłali do informacji zawartych na stronach internetowych, ponieważ nie dysponują innymi danymi niż tam umieszczone. W związku z tą sytuacją nie można dokładnie określić ostatecznie do ilu pracowników naukowych została

rozesłana wiadomość o prowadzonych badaniach. Potencjalna moc grupy docelowej to 273 osoby, ponieważ tylu pracowników naukowych było zatrudnionych na Wydziale Historycznym w momencie rozsyłania wiadomości.

Metoda pozyskiwania uczestników badania za pomocą środków komunikacji elektronicznej wybrana była ze świadomością, że istnieje ryzyko, iż niektórzy pracownicy WH UW nie korzystają z takich metod komunikacji i w związku z tym pytanie do nich nie dotrze. Uznano jednak, że obecnie jest to najpowszechniejsza forma wymiany informacji między pracownikami naukowymi, wykorzystywana do komunikacji również przez władze uniwersyteckie, dlatego najlepiej nadaje się do rozpowszechnienia wiadomości o prowadzonym badaniu.

W przypadku doktorantów na potrzeby badania udostępnione zostały listy słuchaczy Wydziałowych Studiów Doktoranckich wraz z adresami e-mailowymi. Wśród uczestników studiów doktoranckich zaproszenie do badań było rozsyłane dwukrotnie: w maju oraz w listopadzie 2010 r. (wiadomość w₁, zob. rys. 18). W drugim terminie do udziału w badaniach zaproszono studentów studiów doktoranckich, którzy dostali się na studia w roku akademickim 2010/2011. Wiadomość o badaniu rozesłano w sumie do 110 osób z tej grupy.

Wiadomość zawierała krótki opis badania i informacje o rozprawie doktorskiej, która będzie jej wynikiem (wiadomość w₁, zob. rys. 18). Ponadto adresatom wiadomości zadano dwa pytania: (1) czy w prowadzonych pracach naukowych wykorzystują literaturę anglojęzyczną? oraz (2) czy byliby zainteresowani nieodpłatnym zleceniem wyszukiwania literatury na wskazany przez siebie temat? Pytanie pierwsze zadano z uwagi na fakt, że dla zdecydowanej większości baz piśmiennictwa język angielski jest językiem podstawowym: większość zgromadzonych tam dokumentów to literatura anglojęzyczna, a publikacje w innych językach opisywane są za pomocą charakterystyk rzeczowych w języku angielskim, w którym również sporządzane są abstrakty. Przygotowanie kwerend dla osób wykluczających dokumenty sporządzone bądź opracowane w języku angielskim mogłoby, ze względu na zawartość baz, być bardzo trudne, a nawet niemożliwe do zrealizowania, w stopniu satysfakcjonującym osobę zlecającą wyszukiwanie.

Pytanie drugie miało pozwolić na ustalenie, czy pracownicy naukowci i doktoranci dopuszczają możliwość zlecenia kwerendy osobie trzeciej, czy też uważają, że tego typu zadania należy realizować samodzielnie.

W rozesłanej wiadomości zawarto również prośbę o przesłanie odpowiedzi także wówczas, gdyby była ona negatywna. Rozkład otrzymanych odpowiedzi przedstawia tabela 3. Zebrane dane nie były opatrywane komentarzami przez respondentów, dlatego prezentowany materiał ma charakter wyłącznie ilościowy.

Na rozesłaną prośbę o udział w badaniu odpowiedziało 79 pracowników naukowych (28,9% wszystkich zatrudnionych na WH UW)³⁴ oraz 24 doktorantów (21,8% wszystkich uczestników studiów III stopnia). Zainteresowanie udziałem w badaniach wyraziło 50 pracowników naukowych (18,3%³⁵ wszystkich zatrudnionych na WH), w tym 9 z Instytutu Archeologii (11,5%), 6 z Instytutu Etnologii (25%), 4 z Instytutu Historii Sztuki (18,2%), 20 z Instytutu Historycznego (23,3%), 5 z Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych (12,2%) oraz 6 z Instytutu Muzykologii (27,3%). W przypadku doktorantów we wszystkich uzyskanych odpowiedziach wyrażono zainteresowanie udziałem w badaniach. Odpowiedzi otrzymano od: 3 doktorantów z Instytutu Archeologii (12%), 3 z Instytutu Etnologii (25%), 1 z Instytutu Historii Sztuki (7,1%), 3 z Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych (60%) oraz 2 z Instytutu Muzykologii (33,3%).

Tylko jedna osoba, uzasadniając odmowę udziału w badaniu, zadeklarowała, iż nie korzysta z literatury anglojęzycznej, co wskazuje na istotny udział piśmiennictwa anglojęzycznego w komunikacji naukowej we współczesnej humanistyce. Trzeba jednak wziąć pod uwagę także fakt, że zapowiedź prowadzenia badań w bazach anglojęzycznych mogła mieć wpływ na brak reakcji na zaproszenie do udziału w badaniach ze strony ponad 70% pracowników naukowych wydziału i blisko 80% słuchaczy wydziałowych studiów doktoranckich. Skromny odzew na propozycję udziału w badaniu może wynikać również – jak się wydaje – z dość powszechnego wśród pracowników naukowych Uniwersytetu Warszawskiego braku nawyku korzystania z usług pośredników informacji w poszukiwaniach piśmiennictwa potrzebnego do prowadzenia badań. Biblioteki UW nie prowadzą tego typu usług.

Przedstawione dane trudno jest interpretować i porównywać ze względu na duże zróżnicowanie liczebności pracowników naukowych i doktorantów w poszczególnych instytutach WH – wnioskowanie na tej podstawie o zainteresowaniu przedstawicieli poszczególnych dyscyplin naukowych korzystaniem z usług pośredników informacji byłoby więc nieuprawnione. Dane procentowe również niewiele tu wnoszą, choć pozwalają na próbę oszacowania zainteresowania badaniem w Instytutach. Jednak badana próba jest na tyle nieliczna, że wyciąganie uogólnionych wniosków również nie jest uprawomocnione. Zastanawiające jest stosunkowo małe zainteresowanie udziałem w projekcie doktorantów. Można było zakładać, że pracownicy naukowci mają już wypracowane

³⁴ Należy jednak mieć na uwadze uczynione wcześniej zastrzeżenie, że sposób dystrybucji wiadomości nie pozwala na stwierdzenie, czy wiadomość dotarła do wszystkich pracowników.

³⁵ Dane procentowe dotyczące zgody pracowników poszczególnych Instytutów WH obliczane są w stosunku do liczby osób zatrudnionych w poszczególnych Instytutach w danej chwili.

INSTYTUTY	INSTYTUT ARCHEOLOGII		INSTYTUT ETNOLOGII I ARCHEOLOGII KULTUROWEJ		INSTYTUT HISTORII SZTUKI		INSTYTUT HISTORYCZNY		INSTYTUT INFORMACJI NAUKOWEJ I STUDIÓW BIBLIOLÓGICZNYCH		INSTYTUT MUZYKOLOGII		OGÓŁEM	
	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci	Pra-cownicy naukowi	Dokto-ranci
Wiadomości otrzymane	17 (21,8%)	4 (16,0%)	7 (29,2%)	3 (25,0%)	4 (18,2%)	2 (14,3%)	23 (26,7%)	9 (18,8%)	18 (43,9%)	3 (60,0%)	10 (45,5%)	3 (50,0%)	79 (28,9%)	24 (21,8%)
Wiadomości z 1 odp. twierdzącą	17 (21,8%)	4 (16,0%)	7 (29,2%)	3 (25,0%)	4 (18,2%)	2 (14,3%)	23 (26,7%)	9 (18,8%)	18 (43,9%)	3 (60,0%)	10 (45,5%)	3 (50,0%)	79 (28,9%)	24 (21,8%)
Wiadomości z 1 odp. negatywną	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (4,5%)	0 (0,0%)	1 (0,4%)	0 (0,0%)
Wiadomości z 2 odp. twierdzącymi	9 (11,5%)	3 (12,0%)	6 (25,0%)	3 (25,0%)	4 (18,2%)	1 (7,1%)	20 (23,3%)	9 (18,8%)	5 (12,2%)	3 (60,0%)	6 (27,3%)	1 (16,7%)	50 (18,3%)	20 (18,2%)
Wiadomości z 2 odp. negatywnymi	8 (10,3%)	1 (4,0%)	1 (4,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (0,0%)	3 (3,5%)	0 (0,0%)	13 (31,7%)	0 (0,0%)	4 (18,2%)	2 (33,3%)	29 (10,6%)	4 (3,6%)
Ogółem zatrudnienie w jednostkach	78 (100%)	25 (100%)	24 (100%)	12 (100%)	22 (100%)	14 (100%)	86 (100%)	48 (100%)	41 (100%)	5 (100%)	22 (100%)	6 (100%)	273 (100%)	110 (100%)

Tab. 3. Rozkład odpowiedzi pracowników naukowych i doktorantów WH na zaproszenie do udziału w badaniu³⁶

³⁶ Dane dotyczące liczby pracowników naukowych WH zostały otrzymane z Dziekanatu WH i odzwierciedlają stan z grudnia 2010 r. Dane procentowe dotyczące zgody pracowników danych Instytutów WH obliczane są w stosunku do liczby osób zatrudnianych w poszczególnych Instytutach w danym czasie. Ta sama sytuacja dotyczy doktorantów.

doktorantów. Można było zakładać, że pracownicy naukowcy mają już wypracowane schematy pozyskiwania informacji potrzebnych dla ich pracy zawodowej (czy to przy użyciu baz piśmiennictwa, czy innymi metodami), natomiast doktoranci będą zainteresowani wszelkimi możliwościami pomocy w gromadzeniu piśmiennictwa na potrzeby przygotowywanych prac, czy wypełnianych obowiązków dydaktycznych. Możliwe jest, że doktoranci posiadają na tyle rozwinięte kompetencje informacyjne, dotyczące również korzystania z baz piśmiennictwa, że wolą przeszukiwać je samodzielnie, bez odwoływania się do pomocy pośredników informacji. Ta część badań nie została jednak poparta szczegółowymi analizami, stąd powyższe przypuszczenie jest tylko niezwerifikowaną hipotezą.

Zgodnie ze wstępnymi założeniami grupa badawcza wyłoniona spośród osób, które udzieliły pozytywnych odpowiedzi na zaproszenie do badania miała się składać z 30 badaczy: po 3 pracowników naukowych i 2 doktorantów z każdego Instytutu. Taki dobór grupy docelowej miał pozwolić na uchwycenie różnic w zachowaniach informacyjnych przedstawicieli poszczególnych instytutów WH ze względu na specyfikę pracy w różnych dyscyplinach nauki oraz pomiędzy doktorantami a pracownikami naukowymi, w tym przypadku zakładano, że doświadczenie w pracy naukowej może mieć istotny wpływ na zachowania. Do przedstawicieli poszczególnych Instytutów, którzy wyrazili wstępne zainteresowanie badaniem (wiadomość w2, zob. rys.18), rozesłano wiadomości ze szczegółowym opisem planowanego przebiegu badania, opisem baz piśmiennictwa z zakresu nauk humanistycznych i społecznych subskrybowanych przez BUW³⁷, w których realizowane będzie wyszukiwanie, oraz prośbą o potwierdzenie udziału w badaniu (wiadomość w3, zob. rys. 18). Załączono również prośbę o przesłanie wstępnie sformułowanego tematu kwerendy, co miało pozwolić na przygotowanie wywiadu wstępnego.

Prośbę o potwierdzenie udziału w badaniu rozsyłano od 20 maja 2010 do 10 kwietnia 2011 r. (wiadomość w3, zob. rys. 18). Tak długi okres spowodowany był zarówno koniecznością włożenia dużych nakładów czasu i pracy w przygotowanie kolejnych kwerend, ale też w dużej mierze brakiem czasu na spotkanie osób, które zadeklarowały chęć uczestnictwa w badaniu. W przypadku Instytutu Etnologii i Antropologii Kulturowej, Instytutu Historii Sztuki, Instytutu Historycznego oraz Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych udało się pozyskać zaplanowaną liczbę uczestników badania w obu kategoriach badaczy, choć nie na wszystkie wysłane wiadomości otrzymano odpowiedź. Zapytania starano

³⁷ Opis baz piśmiennictwa wykorzystanych w badaniu, zob. Aneks 1.

się początkowo rozsyłać do pracowników i doktorantów reprezentujących różne zakłady. Ponadto, w przypadku pracowników naukowych, zamierzano prosić o udział w badaniach profesorów, doktorów habilitowanych i doktorów, aby w miarę możliwości te grupy były równe pod względem liczebności. Zakładano, że stopnie i tytuły naukowe badanych w wymierny sposób odzwierciedlają ich doświadczenie w pracy naukowej, co pozwoli na sprawdzenie różnic w zachowaniach informacyjnych, w zależności właśnie od poziomu doświadczenia. Niestety, te zamierzenia nie powiodły się. W przypadku Instytutu Archeologii i Instytutu Muzykologii napotkano poważne trudności w pozyskiwaniu uczestników badania. Wobec braku odpowiedzi na prośby przesłane pocztą elektroniczną starano się pozyskać uczestników badania bazując na kontaktach bezpośrednich z pracownikami tych instytutów. Ostatecznie w badaniu wzięło udział 27 osób, a rozkład celowej grupy badawczej przedstawia tabela 4.

	INSTYTUT ARCHEOLOGII	INSTYTUT ETNOLO- GII I ANTROPOLOGII KULTUROWEJ	INSTYTUT HISTORII SZTUKI	INSTYTUT HISTORYCZNY	INSTYTUT INFOR- MACJI NAUKOWEJ I STUDIÓW BIBLIO- LOGICZNYCH	INSTYTUT MUZYKOLOGII	OGÓŁEM
PRACOWNICY NAUKOWI	3	4	3	3	3	2	18
DOKTORANCI	1	2	1	2	2	1	9
OGÓŁEM	4	6	4	5	5	3	27

Tab. 4. Uczestnicy badania – podział wg jednostek WH.

Wbrew wcześniejszym zamierzeniom w badaniu udział wzięł tylko jeden doktorant z Instytutu Archeologii i Instytutu Muzykologii i dwóch pracowników naukowych z Instytutu Muzykologii. Natomiast w związku z dużym zainteresowaniem projektem wśród pracowników Instytutu Etnologii i zgłaszanymi przez nich osobiście prośbami o udział w badaniu, z tego Instytutu w projekcie uczestniczyło czterech pracowników. W związku z niemożnością pozyskania zaplanowanych równomiernych grup: stratyfikowanych pod względem doświadczenia (stopni i tytułów naukowych) oraz ze względu na dyscyplinę nauki, która jest przedmiotem zainteresowań zawodowych badanych, zrezygnowano z badania zróżnicowania danych pod tym względem. Uznano, że grupa uczestnicząca w badaniu jest właściwa dla wyciągnięcia wniosków na poziomie bardziej ogólnym, w odniesieniu do przedstawicieli nauk humanistycznych i społecznych.

3.6.2. Narzędzia badawcze

W wywiadach przeprowadzonych w pierwszej i trzeciej fazie badania zastosowano kwestionariusze wywiadów częściowo skategoryzowanych, które zawierały zarówno pytania zamknięte, jak i otwarte. Użycie pytań z gotową kafeterią w badaniach jakościowych bywa krytykowane, był to jednak celowy zabieg – miała ona skłonić respondentów do pogłębionej refleksji nad motywami własnych zachowań. Aby zminimalizować – zgodnie z humanistycznym podejściem badawczym – narzucanie respondentom wizji rzeczywistości osoby prowadzącej badania, w przypadku każdego pytania zapewniono możliwość udzielenia odpowiedzi niemieszczących się w przygotowanym schemacie.

W obu kwestionariuszach starano się zawrzeć pytania dotyczące kluczowych kwestii dla użytkowników gromadzących informacje na potrzeby pracy naukowej. Wybór uwzględnianych czynników został dokonany na podstawie analizy piśmiennictwa przedstawionego w rozdziale 1 i 2. Szczególnie użyteczny w przygotowaniu omawianych badań był artykuł Y. Li i N. Belkina pt. *A faceted approach to conceptualizing tasks in information seeking* (Li & Belkin 2008). Jego autorzy zajmowali się zbieraniem informacji z perspektywy zadań, przed którymi stają użytkownicy. Przeanalizowali przedstawiane w literaturze klasyfikacje zadań osób działających w różnych środowiskach i zaproponowali własną. Jest ona bardzo szczegółowa, dokonano w niej podziału zadań ze względu na tak wiele aspektów sytuacji wyszukiwania informacji, że klasyfikację tę można potraktować jako wytyczne co do elementów wywierających wpływ na zachowania informacyjne różnych kategorii użytkowników. Zadania zostały podzielone m.in. ze względu na: źródło motywacji do podjęcia zadania, czas realizacji wyszukiwania oraz samego zadania, cel i złożoność zadania, sposób postrzegania zadania przez użytkownika w odniesieniu do takich elementów jak pilność wykonania, złożoność, poziom trudności, uprzednia znajomość tematu, którego dotyczy wyszukiwanie oraz procedur jego realizacji. Zaproponowana klasyfikacja była inspiracją do wyboru elementów, na które należy zwrócić uwagę analizując sytuację problemową użytkownika zajmującego się badaniami naukowymi i edukacją akademicką.

Konstruując kwestionariusz wykorzystano również wyniki badań prowadzonych przez L. T. Su (Su 1994). Na podstawie analizy literatury ustaliła ona czynniki, które mogą mieć wpływ na ogólny poziom satysfakcji użytkowników końcowych, a które wykraczają poza tradycyjną ocenę jakości wyszukiwania przez pryzmat wskaźników kompletności i dokładności wyszukiwania³⁸. W stosunku do zaproponowanych

³⁸ Omówienie zagadnień podejmowanych przez Su w literaturze polskiej, zob. (Mierzecka-Szczyńska 2012).

przez Su kryteriów, w prowadzonych badaniach całkowicie pominięto aspekt ponoszonych przez użytkowników kosztów finansowych, gdyż w środowisku akademickim w Polsce praktyka odpłatnego zlecenia kwerend piśmiennictwa naukowego nie jest powszechna i tego rodzaju koszty nie pojawiały się również w przyjętym postępowaniu badawczym. Zrezygnowano również z tak bezpośredniego, jak to jest proponowane przez Su, badania jakości pracy pośredników informacji. W kwestionariuszu zamieszczono natomiast pytania dotyczące oceny przebiegu zlecenia i przygotowywania wyników kwerendy, starając się położyć nacisk na ocenę procesu jej realizacji, a nie jakości pracy pośrednika informacji. Wynikało to z faktu, że w prowadzonych badaniach autorka pełniła również rolę pośrednika informacji, co mogło w znaczący sposób wpłynąć na udzielane odpowiedzi. Wyciągając wnioski z oceny przebiegu kwerendy, również należy mieć na uwadze opisaną sytuację.

Prowadzone przez Su badania podejmują problem relacji pomiędzy satysfakcją a poziomem kompletności kwerendy, który coraz częściej analizowany jest w badaniach zachowań informacyjnych. Inspiracją do podjęcia tego wątku, również w prowadzonym projekcie, były badania prowadzone w nurcie metodologii *Sense-Making* przez zespół, którym kierowała C. Prabha. Celem tych badań (Prabha et al. 2007) było określenie warunków, w których należy zaprzestać wyszukiwania w sytuacji, kiedy istnieje tak wiele relewantnych materiałów, że nie można mieć pewności, iż wszystkie zostały zidentyfikowane. Badane było środowisko akademickie, pracownicy naukowcy i studenci, wyszukujący informacje samodzielnie, bez pośredników informacji. Respondenci na pewnym etapie kwerendy podejmowali decyzję o zaprzestaniu dalszego wyszukiwania, zgodnie z założeniami teorii racjonalnego wyboru (takie odniesienie teoretyczne wskazywali autorzy projektu). Badania miały prowadzić do ustalenia korelacji pomiędzy elementami kontekstu sytuacji problemowej a liczbą potrzebnych dokumentów. W badaniach własnych autorki omówionych w niniejszym rozdziale przyjęto ogólne założenie, że również w polskim środowisku akademickim dążenie do kompletności nie jest czynnikiem dominującym w oczekiwaniach wobec wyników poszukiwań prowadzonych w bazach piśmiennictwa naukowego.

W kwestionariuszu, który stanowił podstawę wywiadu końcowego, umieszczono również pytania, które służyły identyfikacji czynników wpływających na ocenę pertynencji dokumentów przez użytkowników. Jak wskazano w punkcie 1.3.5, badania w tej materii podejmowano w wielu projektach. Ustalając kryteria oceny pertynencji wyników wyszukiwania przeprowadzonego dla kwerend zgłoszonych przez pracowników i doktorantów WH UW, odwołano się do pracy Y. C. Xu oraz Z. Chen, którzy własne hipotezy przygotowali na podstawie szczegółowej analizy

dotychczasowego stanu badań w tym zakresie (Xu & Chen 2006). Analiza tych zagadnień w opisywanym badaniu nie była tak pogłębiona jak w pracy Xu i Chen, gdyż nie był to główny przedmiot badania, jednak uznano, że zbadanie poziomu istotności pięciu wyróżnionych przez cytowanych badaczy elementów składowych pertynencji (tematyki dokumentu, nowości jego przekazu informacyjnego, wiarygodności, zrozumiałości oraz zakresu analizy zagadnień w środowisku polskich naukowców), może przynieść wiele istotnych spostrzeżeń³⁹.

Przedstawione powyżej artykuły, literatura przywołana we wcześniejszej części pracy oraz doświadczenie zdobyte w czasie czteroletniej pracy w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie były podstawą do sformułowania kwestionariusza w formie przedstawionej w dalszej części pracy. Konieczność opracowania własnego narzędzia badawczego wynika ze specyfiki polskiego środowiska akademickiego, które rzadko korzysta z usług specjalistów informacji oraz nie wykorzystuje baz piśmiennictwa naukowego w takim stopniu, jak ma to miejsce na Zachodzie. Odpowiedzi umieszczone w kwestionariuszu nie miały na celu ograniczania badanych, lecz podsuwanie im sugestii, jakie elementy czy czynniki mogą brać pod uwagę. W przypadku pytań, dla których odpowiedzi niemieszczące się w schemacie wydawały się szczególnie cenne, wśród przygotowanych opcji umieszczono wariant „inne”, mający charakter wypowiedzi otwartej. W sytuacji kiedy przygotowane odpowiedzi nie miały wykluczającego się charakteru, uczestnicy mogli zaznaczać kilka opcji.

3.6.3. Wywiad wstępny – ustalenie tematu kwerendy i oczekiwań rozmówców

Jak opisano w poprzednim punkcie, wywiad wstępny poprzedzony był prośbą, aby respondenci podali temat wyszukiwania, będący przedmiotem ich zainteresowania (wiadomość w4, zob. rys. 18). Pozwoliło to na przygotowanie przebiegu tzw. negocjacji informacyjnych z badanymi osobami: zdobycie podstawowych wiadomości z zakresu, którego miała dotyczyć kwerenda oraz zorientowanie się w zasobach baz piśmiennictwa, zarówno w zakresie liczebności zarejestrowanych w nich dokumentów, jak i haseł rzeczowych, za pomocą których są one opisane.

W czasie spotkań przedstawiano rozmówcom cel prowadzonego badania oraz jego dokładny przebieg: bazy, które zostaną objęte wyszukiwaniem i formę, w której zostaną dostarczone wyniki wyszukiwania. Wywiad wstępny prowadzony był

³⁹ Szczegółowe omówienie badań Xu i Chen, zob. punkt 1.3.5.

według ustalonego kwestionariusza, w którym zamieszczono zarówno pytania otwarte, jak i zamknięte. Respondentów poproszono także o wszelkie komentarze i uwagi wykraczające poza przygotowany schemat rozmowy, które mogłyby pomóc określić temat wyszukiwania i wszystkie czynniki istotne dla właściwego zaspokojenia potrzeby informacyjnej. Wywiad wstępny miał na celu ustalenie okoliczności jej powstania, powiązania ze statusem naukowym użytkownika i zadaniami przed nim stojącymi, jego dotychczasowego doświadczenia w wyszukiwaniu piśmiennictwa naukowego w bazach danych, jego oczekiwań wobec sposobu przygotowania i rezultatów kwerendy oraz pozwolić na możliwie najdokładniejsze opisanie tematu wyszukiwania. W trakcie wywiadu wstępnego respondent wskazywał również, w jakim czasie mają być dostarczane rezultaty. Dla każdego uczestnika badania kwerendę starano się opracować jak najszybciej. W przypadku kilku zleceń sami respondenci zaznaczali, że czas uzyskania wyników wyszukiwania ma dla nich istotne znaczenie i wskazywali termin, w którym kwerenda musiała być zakończona.

Czas trwania wywiadu wstępnego zależał od rozmówcy – zamykał się w przedziale 40-150 minut. Każdy z respondentów był uprzedzony, że przeprowadzany wywiad jest nagrywany w celu dokumentowania przebiegu badania i dokładnego rejestrowania wszystkich otrzymanywanych informacji.

Formularz wywiadu wstępnego składał się z 30 pytań i został podzielony na cztery części. W części pierwszej starano się dokonać charakterystyki badanego, koncentrując się na pozyskaniu danych związanych z jego doświadczeniem w pracy akademickiej oraz w użytkowaniu baz piśmiennictwa. Część druga zawierała pytania dotyczące zadania, do którego realizacji miały być wykorzystane poszukiwane materiały. W części trzeciej zbierano szczegółowe informacje na temat wymagań i oczekiwań badanego wobec przeprowadzanej kwerendy. Część czwarta kwestionariusza służyła próbie ustalenia istotności dla końcowej satysfakcji rozmówcy czynników dodatkowych, które nie wiążą się bezpośrednio z tematem kwerendy. Kwestionariusz wywiadu wstępnego zamieszczono w Aneksie 2A.

3.6.4. Proces realizacji kwerend i opracowania wyników

Sposób realizacji kwerendy zaplanowano ze względu na dwa podstawowe założenia. Przede wszystkim w wywiadzie wstępnym starano się poznać oczekiwania użytkowników, tak by realizacja kwerendy zapewniła ich maksymalny poziom satysfakcji, zarówno ze względu na przygotowany zbiór wyników, jak i sam sposób realizacji wyszukiwania. Ponadto starano się ustalić strategie wyszukiwania najbardziej adekwatne dla konkretnych problemów informacyjnych. Z tego względu

w przypadku każdej z kwerend testowano kilka alternatywnych strategii wyszukiwania. Zapisywano, które z wyników uzyskano w efekcie danej strategii.

W związku z opisanymi założeniami realizacja kwerend miała charakter wieloetapowy. Najpierw przygotowywano propozycję przeprowadzenia kwerendy. Testowano alternatywne strategie wyszukiwania w różnych bazach danych, zarówno pod kątem możliwości znalezienia dokumentów na wskazany temat, jak i warunków formalnych kwerendy takich, jak np. typ i język publikacji czy ich liczba. Spośród zrealizowanych wyszukiwań wybierano te, które przynosiły rezultaty najbardziej odpowiadające oczekiwaniom użytkownika. Następnie były one dokładnie opisywane zarówno pod względem używanych w instrukcji terminów, jak i wprowadzanych ograniczeń formalnych, np. dotyczących publikacji pochodzących z czasopism recenzowanych, dostępu do pełnego tekstu dokumentu czy daty wydania oraz baz danych, w których proponowane jest wyszukiwanie. W przypadku każdej strategii wskazywana była uzyskiwana liczba rezultatów. W wielu przypadkach, kiedy użytkownicy nie podali dokładnie wszystkich warunków kwerendy, prezentowane były im alternatywne modyfikacje strategii wyszukiwania, np. jakie rezultaty przyniesie dodanie dodatkowych słów kluczowych do instrukcji, bądź ograniczenie kwerendy do pozycji z dostępnym pełnym tekstem. Starano się, aby w przypadku każdego zlecenia gromadzić wyniki przynajmniej za pomocą trzech różnych strategii wyszukiwania, jednak nie we wszystkich przypadkach było to możliwe ze względu na specyfikę tematów kwerend oraz na ograniczenia dostępnych baz piśmiennictwa.

Propozycje kwerend były wysyłane do uczestników badania za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wiadomość obejmowała informacje o tym, w jakich bazach piśmiennictwa planuje się przeprowadzić wyszukiwanie, jakie terminy będą znajdowały się w instrukcji wyszukiwania, jakie ewentualne dodatkowe ograniczenia są planowane oraz jaka będzie liczebność zbioru wyników uzyskanych w rezultacie proponowanych rozwiązań. Respondenci mogli zaproponować konieczne modyfikacje, bądź zaakceptować wyszukiwanie w proponowanej postaci. Modyfikacje mogły mieć charakter szczegółowy, np. zawierać wskazania co do terminów używanych w instrukcji, bądź ogólny i dotyczyć preferowanych źródeł wyszukiwania lub pożądanej liczby wyników (wiadomość w5, zob. rys. 18). Wyszukiwanie w wytypowanych do poszczególnych kwerend bazach przeprowadzano na podstawie instrukcji wynegocjowanych w wywiadzie wstępnym i korespondencji z użytkownikiem. Dla każdej kwerendy testowano możliwości użycia różnych strategii i ich efektywność.

Po ustaleniu z użytkownikiem ostatecznej formy kwerendy przystępowano do opracowania wyników. Opisy bibliograficzne wyszukanych publikacji wraz z ich

abstraktami (jeśli były dostępne), były eksportowane z baz danych do menedżera bibliograficznego. Duplikaty publikacji uzyskanych za pomocą różnych strategii były eliminowane. Na tym etapie też uzupełniano i poprawiano metadane wyników pozyskane z baz, ponieważ w wielu przypadkach były one niekompletne bądź błędne. Respondenci otrzymywali wyniki w postaci ujednocionej, wszystkie opisy sporządzane były w wybranym stylu opisu bibliograficznego.

W ramach badania przyjęto, że dokonywana będzie wstępna selekcja dokumentów – wszystkie rekordy dostarczone przez SIW w odpowiedzi na wprowadzoną instrukcję będą prezentowane użytkownikom końcowym w podziale na dwie części: pozycje rekomendowane i pozostałe. Każdy rekord analizowano pod względem zgodności z poznanymi oczekiwaniami użytkownika. Przyjęto szerokie kryteria kwalifikacji, starając się umieszczać w drugiej grupie jedynie pozycje całkowicie nieodpowiadające wskazanemu tematowi wyszukiwania. Respondentom rekomendowano pozycje spełniające warunki relewancji przedmiotowej. Warto zwrócić uwagę, że w czasie wywiadów wstępnych okazało się, iż termin *relewancja* nie jest całkowicie jasny dla wszystkich uczestników badania, dlatego w opisach uzyskanych wyników wyszukiwania używano innych wyrażen charakteryzujących ich zgodność z tematem wskazanym przez respondenta (wiadomość w7, zob. rys. 18). Podstawą kwalifikacji zazwyczaj był abstrakt dokumentu. Jednak w przypadku, kiedy abstrakt był niedostępny (np. w przypadku publikacji zaczerpniętych z bazy JStor) lub był źle sformułowany i nie miał wystarczającej wartości informacyjnej, przeglądany był pełny tekst dokumentu. Problematyczne okazały się sytuacje, kiedy dostępny był jedynie opis bibliograficzny pozycji. W przypadku, kiedy tytuł takiej publikacji był jednoznacznie sformułowany i można było na tej podstawie dokonać kwalifikacji, przypisywano ją do rekomendowanej grupy dokumentów, jeśli jednak nie można było tego zrobić, dokument zaliczany był do kategorii pozycji pozostałych, jako rekord, którego ocena musi być dokonana przez użytkownika końcowego. Tego rodzaju przypadków nie było jednak w badaniu wiele.

W przypadku publikacji z bazy JStor, w której jedynie 10% artykułów jest wyposażone w abstrakty⁴⁰, natomiast wszystkie artykuły dostępne są w formie pełnotekstowej, do opisów dołączano łącza internetowe (linki) kierujące do pełnych tekstów artykułów w bazie. Inaczej sytuacja wyglądała w przypadku publikacji z bazy Factiva, która gromadzi przede wszystkim artykuły prasowe oraz transkrypcje transmisji telewizyjnych i radiowych. Tego typu dokumenty nie posiadają abstraktów ani

⁴⁰ Takie informacje udzielane są przez twórców bazy, zob. JStor (online). [dostęp: 14.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: www.jstor.org.

stałych adresów URL, natomiast dostępne są w wersji pełnotekstowej. Dodatkową trudnością był fakt, że informacyjność tytułów tego typu publikacji była bardzo niska, najczęściej używano w nich niejednoznacznych sformułowań. W celu ułatwienia orientacji w treści artykułów, do opisów bibliograficznych dołączany był pierwszy akapit artykułu.

Kolejnym elementem, o który wzbogacane były opisy wszystkich odnalezionych rekordów, była informacja o dostępie pełnego tekstu w bazach piśmiennictwa subskrybowanych przez BUW. Nie mogła być ona generowana automatycznie w czasie przeprowadzania kwerendy, ponieważ niejednokrotnie artykuły bez dostępu do pełnego tekstu w przeszukiwanych bazach, znajdowały się w pełnej wersji w innych bazach. W tym celu każda publikacja sprawdzana była pod tym kątem w wyszukiwarce AtoZ.

Przykładowa lista wyników kwerendy miała następującą postać:

POZYCJE REKOMENDOWANE

1. (1870). „The Passion Play.” *Nation* 11(275): 226.

Brak dostępu do pełnego tekstu

The article focuses on the book „The Ammergau Passion Play,” by Malcolm MacColl. MacColl’s book opens with a few pages of introductory matter containing some easily accessible general information, not, however, unwelcome to most readers, about the theatre of ancients and that of Middle Ages and about Ammergau Passion Play in particular. It states that in 1633, it appears, the neighborhood of the valley of the river Ammer, in Southern Bavaria, Germany, was devastated by an epidemic disease which had been exceedingly destructive and which Ammerthalers took every precaution to keep out of their valley. Their quarantine was, however, evaded. An infected peasant brought in the disease and the valley speedily lost a great part of its inhabitants.

2. (1916). „From Aeschylus to Maeterlinck.” *Nation* 103(2683): 514514.

Brak dostępu do pełnego tekstu

The article presents information on the book „The Supernatural in Tragedy,” by Charles Edward Whitmore. This book focuses on incalculable intervention in human affairs by forces beyond human knowledge in dramas. Whitmore in his sketch dwells chiefly on certain distinctions that differentiate the course of literary evolution in Italy, France, and England. In Italy, the classical tradition apparently was revived even before the sacred drama took shape. In England, on the contrary, the medieval mystery play by the genius of the people already attained to a deep and pregnant intuition of the supernatural, and the continuity of the English development transmitted something of this quality to the Elizabethans.

3. (1941). „Bibliography of Periodical Literature.” *Speculum* 16(4): 508-510.

Dostępny pełny tekst

<http://www.jstor.org/stable/2852861>

W sumie, w ramach wykonanych 27 kwerend, wyszukano 5636 dokumentów, które poddano analizie pod względem relewancji na podstawie abstraktów lub pełnych tekstów. Po ujednoczeniu opisów bibliograficznych oraz wzbogaceniu ich o wcześniej opisane elementy, wykazy wyników przekazywane były respondentom jako rezultat realizacji kwerendy i podstawa ocen omawianych w wywiadzie końcowym.

3.6.5. Wywiad końcowy – ocena wyników i procesu realizacji kwerendy

Wyniki kwerend były przesyłane pocztą elektroniczną w postaci dwóch plików: bibliografii adnotowanej, zawierającej opisy bibliograficzne wraz z abstraktami oraz listy opisów bibliograficznych, która miała pozwolić na szybkie zorientowanie się, jakie pozycje zostały wyszukane (wiadomość w7, zob. rys. 18). Oba pliki zostały przygotowane w identycznym układzie z podziałem na pozycje rekomendowane i pozostałe. Uczestnicy badania proszeni byli o oznaczenie na jednym z przesłanych plików, które pozycje uważają za trafne, a które ich nie interesują. Mimo iż obecnie odchodzi się od binarnej oceny relewancji, w omawianych badaniach została ona zastosowana (tak – wynik trafny, nie – wynik nieodpowiedni). Decyzję o takim postępowaniu podjęto ze względu na obawę, że wobec dużej liczby wyników, z którą musieli zapoznać się uczestnicy badania, bardziej skomplikowane kryteria oceny zniechęcą ich do analizy wyników.

Wraz z wynikiem kwerendy wysłana została prośba do respondentów o wskazanie dogodnego terminu przeprowadzenia wywiadu końcowego. Czas dzielący przesłanie wyników od zgody na końcowe spotkanie okazał się bardzo zróżnicowany (od tygodnia do 11 miesięcy). Ponadto nie wszyscy uczestnicy badania przesłali informację zwrotną dotyczącą relewancji wyników.

Wywiad końcowy trwał od 45 do 90 minut i podobnie jak wywiad wstępny był nagrywany. Uczestnicy badania zachęceni byli do wychodzenia w swoich odpowiedziach poza przygotowany w kwestionariuszu scenariusz. Przedmiotem ich oceny były wyniki kwerendy, sposób jej przeprowadzenia, ale również ogólna ocena jakie cechy wyników kwerendy, czy też procesu wyszukiwania są dla nich istotne. Spotkanie, w trakcie którego respondenci udzielali wywiadu końcowego, kończyło się propozycją krótkiego szkolenia, w ramach którego prowadząca badanie prezentowała metody korzystania z baz, w których odnaleziono ciekawe dla respondenta materiały.

Kwestionariusz wywiadu końcowego zbudowany był z czterech części i zawierał łącznie 28 pytań. W pierwszej części wywiadu zadano kilka pytań ogólnych, które miały na celu ustalenie ocen respondentów na temat przydatności usług pośredników informacji i sondowanie ich gotowości do korzystania z tego rodzaju usług w przyszłości. Część druga wywiadu dotyczyła oceny przeprowadzonej kwerendy. W części trzeciej starano się ustalić, jakiego rodzaju materiały są dla respondentów najbardziej przydatne w pracy naukowej. Część czwarta zawierała pytania dotyczące sposobu, w jaki badani ustalają relewancję wyników oraz czynników wpływających na ich poczucie satysfakcji. Kwestionariusz wywiadu końcowego znajduje się w Aneksie 2B.

3.7. WYNIKI BADAŃ

Przeprowadzone badania empiryczne mają charakter jakościowy, co pociąga za sobą pewne konsekwencje. Celem badania było pogłębione zrozumienie potrzeb informacyjnych naukowców, dlatego też z respondentami prowadzono rozmowy, które pozwalały na poznanie nie tylko sposobów w jaki gromadzą i korzystają z materiałów naukowych, ale również przyczyn tych zachowań. Jednakże ten rodzaj badań, prowadzony na niewielkiej grupie osób (w tym przypadku 27) nie pozwala na generalizowanie wyciąganych wniosków. W związku z tym należy zaznaczyć, że przedstawiane konkluzje odnoszą się do przebadanej grupy. Natomiast ich bardziej ogólna użyteczność wynika z faktu, że mogą zostać wykorzystane jako hipotezy przy próbach tłumaczenia zachowań większych grup, ale ich słuszność powinna być weryfikowana oddzielnymi badaniami.

Kolejną konsekwencją tego rodzaju badań jest fakt, że nie wszystkie uzyskane informacje można przedstawić w postaci danych i zobrazować jako tabele i wykresy. Poczynione obserwacje omówione zostaną w tym rozdziale i opatrzone komentarzem w odniesieniu do hipotez, których weryfikacja była przedmiotem badań. Ta część materiału badawczego, która może być przedstawiona w postaci zestawień i tabel zamieszczona została w aneksie 3. Szczegółowe omówienie zebranych informacji nie zostało zamieszczone w niniejszej pracy ze względu na zbyt obszerny materiał⁴¹.

⁴¹ Można je jednak znaleźć w niepublikowanej wersji rozprawy doktorskiej *Wyszukiwanie w dokumentacyjnych systemach informacyjnych w świetle potrzeb informacyjnych środowiska akademickiego*, która jest podstawą niniejszej książki.

Przeprowadzone badania pozwoliły potwierdzić główną hipotezę przyjętą w rozprawie o możliwości ustalenia wspólnych dla przedstawicieli nauk humanistycznych wymagań wobec źródeł i narzędzi wyszukiwania oraz usług, które mają ten proces wspomagać. Wnioski przedstawiane w tej części książki oparte są na obserwacjach i informacjach uzyskanych w toku całego badania, zarówno w czasie przeprowadzanych wywiadów, jak i realizacji kwerend w bazach prenumerowanych przez BUW. Wykorzystano też uwagi i komentarze badanych formułowane poza odpowiedziami na pytania objęte wywiadami. Były one szczegółowo notowane i dają podstawę do ciekawych spostrzeżeń. Dokonane obserwacje zostały przedstawione w kontekście podobnych badań, które prowadzone były w tym zakresie, w szczególności tych, które odnoszą się do zachowań informacyjnych przedstawicieli środowiska akademickiego z zakresu nauk humanistycznych i społecznych⁴².

Pierwsza z hipotez cząstkowych (H1), odnosząca się do oczekiwań wobec oferty informacyjnej, znalazła potwierdzenie. W punktach 3.7.1 i 3.7.2 została ona omówiona w podziale na źródła informacji naukowej oraz usługi informacyjne.

Hipoteza druga (H2), dotycząca braku silnego wpływu relewancji algorytmicznej na satysfakcję badanych przy jednoczesnym znaczeniu innych czynników, również została pozytywnie zweryfikowana. Natomiast założenie (H3), zgodnie z którym kompletność wyszukiwania nie jest warunkiem niezbędnym dla satysfakcji badanych, zostało sfalsyfikowane. Obie hipotezy zostały omówione w punkcie 3.7.3.

Przeprowadzone badania i uzyskane rezultaty nie dały podstaw do weryfikacji hipotezy czwartej (H4) o możliwościach wskazania optymalnych strategii wyszukiwania w odniesieniu do konkretnych rodzajów problemów wyszukiwawczych. Przyczyny tej sytuacji są przedstawione w punkcie 3.7.4.

3.7.1. Źródła informacji naukowej

W badaniach przedstawionych w niniejszej książce analizowano wymagania i oczekiwania pracowników naukowych wobec konkretnego rodzaju źródeł, czyli baz piśmiennictwa naukowego online. Jednak informacje zebrane w trakcie wywiadów pozwalają także na kilka konstatacji ogólnych odnośnie źródeł informacji wykorzystywanych w pracy naukowej.

Omówione tutaj badania pokazały, że zachowania opisane przez J. Krikelasa w 1983 r. (Krikelas 1983) nadal pozostają niezmiennione – naukowcy zbierający informacje w pierwszej kolejności korzystają z komunikacji nieformalnej, wymiany

⁴² Omówienie literatury, zob. rozdz. 1.

informacji wśród kolegów specjalistów o prowadzonych pracach badawczych i opinii o wartościowych publikacjach z danego zakresu, a dopiero później sięgają do źródeł formalnych, w tym do bibliografii czy baz piśmiennictwa. Wskazania osób, które orientują się w danej tematyce badawczej, są bardzo istotne nie tylko przy pozyskiwaniu informacji bezpośrednio, bez konieczności odwoływania się do publikacji naukowych, ale są również kluczowe w selekcji dostępnych materiałów, spośród których wybierane są pozycje wykorzystywane do pracy naukowej. Również uczestniczący w badaniu pracownicy i doktoranci WH UW podkreślali, że to właśnie sugestie takich osób pozwalają im poradzić sobie z zalewem informacji. W takiej wymianie informacji uczestniczą osoby z najbliższego otoczenia (zakładu, instytutu), ale również osoby z innych ośrodków naukowych. Kontakty nawiązywane są w szczególności w czasie konferencji i wyjazdów naukowych. Na funkcjonowanie tego rodzaju grup w nauce w latach 60. XX wieku zwracał uwagę Derek de Solla Price, nazywając je „niewidzialnymi fakultetami” (ang. *invisible college*) (De Solla Price 1967). Zjawisko to w *Annual Review of Information Science and Technology* omawiał William Paisley (Paisley 1966). W analizowanej grupie badawczej zwłaszcza archeolodzy podkreślali istotność takich metod pozyskiwania informacji. Dwóch z nich stwierdziło, że są to dla nich główne metody, którymi kierują się przy zbieraniu informacji, opierając się na nich zazwyczaj nie mają potrzeby wyszukiwania niezbędnych publikacji w inny sposób. Wyjątkiem jest sytuacja rozpoczynania nowych projektów badawczych, w przypadku których konieczne jest gruntowne rozeznanie we wcześniej nieznannej tematyce. Pozostali badani aż tak silnie nie akcentowali tego sposobu zbierania informacji, lecz wielu z nich w rozmowach także podkreślało jego znaczenie. Nieco mniejszy nacisk na źródła personalne kładli doktoranci, być może dlatego, że ich sieci kontaktów nie są jeszcze tak rozbudowane jak pracowników naukowych. Także te obserwacje znajdują potwierdzenie w literaturze przedmiotu: badania zachowań informacyjnych przedstawicieli nauk humanistycznych prowadzone na University of Waikato w Nowej Zelandii pod kierownictwem G. Buchanana wykazały, że doświadczeni badacze polegają w większym stopniu na kontaktach personalnych niż na jakichkolwiek innych źródłach informacji, podczas gdy ci mniej doświadczeni, zwłaszcza doktoranci, spędzają dużo czasu na wyszukiwaniu w elektronicznych źródłach informacji (Buchanan et. al. 2005, p. 223).

Podsumowując ten wątek należy podkreślić, że komunikacja interpersonalna odgrywa bardzo ważną rolę w zbieraniu informacji przez naukowców i jest to cecha stała systemu komunikacji w nauce. Pod wpływem rozwoju technologii informacyjnej sama forma komunikacji interpersonalnej uległa jednak przemianom

i dziś – jak pokazują w swoich pracach Ch. Borgman i M. Nahotko – odbywa się w dużej mierze w środowisku elektronicznym poprzez desygnowane do tego systemy, czy poprzez wymianę korespondencji (Borgman 2003; Nahotko 2010).

Przedmiotem omówionych w pracy badań było również wykorzystanie źródeł informacji ogólnie dostępnych w Internecie oraz baz piśmiennictwa (pyt. 4 w wywiadzie wstępnym oraz pyt. 26 w wywiadzie końcowym). Dowodzą one, że uczestnicy badania poszukujący materiałów do pracy naukowej częściej korzystają ze źródeł ogólnie dostępnych w Internecie, niż z przeznaczonych dla nich baz piśmiennictwa naukowego. Przeprowadzone rozmowy pozwoliły ustalić, że w wielu przypadkach jest to również pierwsze źródło, do którego sięgają nawet wtedy, gdy później przechodzą do wyszukiwania w bazach.

W wywiadzie końcowym starano się ustalić trudności, jakie napotykają badani korzystając z baz danych, jednak nie uzyskano informacji, które pozwoliłyby ten problem naświetlić. Spośród osób, które podejmowały próby wyszukiwania w tego typu bazach, tylko jedna wskazała, że utrudnieniem była dla niej czasochłonność prowadzonych poszukiwań. Natomiast w rozmowach wychodzących poza przygotowany schemat odpowiedzi, respondenci zwracali uwagę na to, że dogodniejsze jest dla nich użycie wyszukiwarek ogólnie dostępnych w Internecie (Google, Google Scholar, Scirus), niż wykonywanie całego ciągu działań niezbędnych do korzystania z bazy danych udostępnianej przez BUW (wybór strony BUW, wybór podstrony z bazami danych, logowanie się, wybór odpowiedniej bazy). Dodatkowo zwracali uwagę na trudności praktyczne: wyszukiwanie w bazach podczas łączenia się z komputerów, nienależących do sieci uniwersyteckiej, wymaga aktywnej karty Biblioteki Uniwersyteckiej. Wielu respondentów, szczególnie pracowników naukowych, tłumaczyło, że nie mają czasu udać się do BUW specjalnie w celu przedłużenia ważności karty. Było to w ich ocenie kłopotliwe, ponieważ usytuowanie biblioteki uważają za niesprzyjające częstemu korzystaniu z niej (wszystkie instytuty WH znajdują się na terenie centralnego kampusu UW lub w jego bliskim sąsiedztwie, a zatem w pewnej odległości od nowej siedziby BUW na Powiślu). W tej sytuacji uczestnicy badania, w szczególności muzykologzy, archeolodzy i etnologzy, opierają się głównie na zasobach bibliotek instytutowych oraz zasobach Internetu. Przedstawiciele tych dyscyplin podkreślali, że oferta bibliotek ich macierzystych instytutów jest dobrze dobrana do ich potrzeb i bogatsza niż zasoby BUW-u.

Zastanowienia wymagają oczekiwania pracowników naukowych wobec materiałów zawartych w bazach i to, w jakim stopniu są one konkurencyjne do łatwiej dostępnych zasobów Internetu. Jak wcześniej wspomniano, uczestnicy badania nie mieli bezpośredniego kontaktu z bazami w czasie jego realizacji, a ich wcześniejsze

doświadczenia nie pozwalają na przeprowadzenie pełnej oceny dostępnych baz. Jednak przeprowadzone kwerendy i ich wyniki pozwalały respondentom na uzyskanie pewnej orientacji w elektronicznych zasobach piśmiennictwa z zakresu ich pól badawczych. Proszono ich zatem o komentarze dotyczące zarówno oferty baz, jak i piśmiennictwa, które jest w nich zarejestrowane lub za ich pośrednictwem udostępniane. Udzielane odpowiedzi pozwoliły na stwierdzenie, że zasoby baz nie spełniają oczekiwań badanych, jeśli chodzi o rodzaj rejestrowanych materiałów, przede wszystkim ze względu na niewielką dostępność monografii oraz materiałów źródłowych. Należy zauważyć, że elektroniczna oferta wydawnictw zwartych jest pod tym względem stale wzbogacana przez BUW, czego dowodem jest m.in. rosnąca liczba pozycji w zbiorze *ibuk.pl* (według danych z dnia 21.07.2011 r. zawierał on ponad 1300 pozycji), a dostępnych było jeszcze 5 innych serwisów⁴³. Testowany był także dostęp do innych kolekcji, np. do 31 czerwca 2011 r. na platformie EBSCOhost udostępniano ponad 500 książek elektronicznych wydawców m.in. takich: Taylor & Francis Routledge, Elsevier LTD, Oxford University Press, Cambridge eText, ABCCLIO. Pracownicy naukowcy mają też możliwość zgłaszania do BUW pozycji, które chcieliby widzieć w zbiorach.

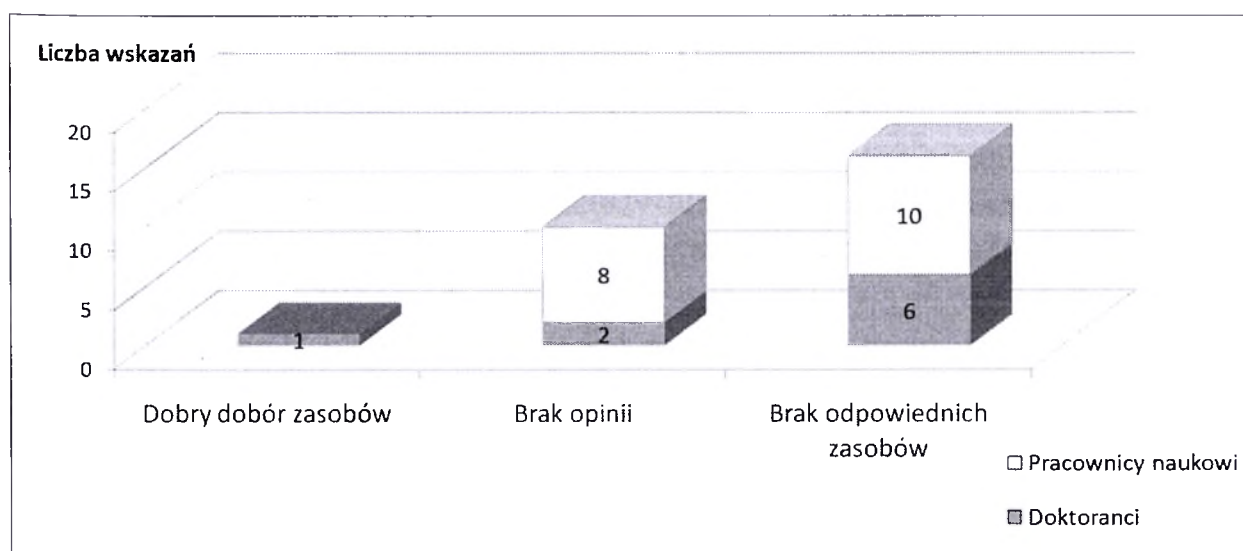
Trzeba jednak zwrócić uwagę na kilka problemów wiążących się z ofertą elektronicznych wydawnictw zwartych. W związku z ochroną praw autorskich, w serwisach z kolekcjami książek zazwyczaj nie ma możliwości pobrania pozycji na komputer użytkownika ani możliwości wydruku, tak jak ma to miejsce w przypadku tekstów artykułów z czasopism. Brak możliwości druku i pobierania dokumentu na własny komputer stoi w opozycji z opisywanym w czasie badania przez uczestników sposobem pracy z materiałami. Respondenci wyraźnie wskazywali, że nie lubią pracować z publikacjami dostępnymi jedynie w sieci i tylko w wersji elektronicznej. Opcja druku danej pozycji jest dla badanych szczególnie ważna w przypadku potrzeby dokładnej lektury. Ponadto praca z publikacjami naukowymi wiąże się zazwyczaj z robieniem notatek i uwag w tekście publikacji – badani podkreślali, że w tym celu także wolą wersję drukowaną, mimo istniejących narzędzi pozwalających na tworzenie notatek na wersjach elektronicznych (np. Mendeley). W przypadku niektórych omawianych serwisów oferowanych przez BUW taka opcja nie była jednak dostępna. Respondenci generalnie podkreślali niechęć do korzystania z pozycji dostępnych tylko w sieci, wynikającą z braku gwarancji ciągłości dostępu do nich.

⁴³ Zob. *Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie: E-książki* (online). [dostęp: 21.07.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=485&Itemid=122. Należy zauważyć, że są to serwisy funkcjonujące odrębnie od baz piśmiennictwa, w których realizowano kwerendy i które nie były wykorzystywane w badaniu.

Zmieniająca się oferta prenumerowanych serwisów powoduje, że książki wcześniej dostępne mogą z dnia na dzień stać się nieosiągalne. Wysilek wkładany w zapoznanie się z pełną treścią publikacji opłacalny jest według badanych w sytuacji, gdy do danej pozycji można w każdej chwili powrócić dla dokładniejszego zaznajomienia się z określonymi zagadnieniami, lub też gdy można odesłać do niej studentów.

Dostępność materiałów, które humaniści wykorzystują jako źródłowe, jest w ofercie BUW niewielka. Mowa tu o klasycznym rozumieniu tego terminu, jako pewnego rodzaju dokumentów historycznych. Zastrzeżenie to jest potrzebne, gdyż w przypadku dwóch pracowników Instytutu Etnologii artykuły wyszukane w ramach kwerendy miały posłużyć właśnie jako materiał będący przedmiotem badań. Zdigitalizowane zasoby, które mogłyby służyć jako materiał badań dla historyków, są w bazach z oferty BUW niezbyt liczne, a możliwości korzystania z nich są problematyczne, co zostanie omówione bardziej szczegółowo w dalszej części tego rozdziału.

Y. Shen w badaniu, którego wyniki omówiono w cytowanym już artykule *Information Seeking in Academic Research*, również stwierdził, że badani skarżą się na niedostateczną ofertę źródeł elektronicznych dla humanistów (Shen 2007). Badania te prowadzone były w 2007 r., ale mimo upływu czasu ten stan rzeczy nadal się utrzymuje, choć dzięki wielu obecnie realizowanym projektom digitalizacyjnym, zasoby cyfrowe rosną bardzo szybko.



Rys. 19. Ocena oferty elektronicznych zasobów piśmiennictwa w ofercie BUW.

Zasygnalizowane przez respondentów niedogodności w korzystaniu z baz piśmiennictwa oraz brak w nich materiałów źródłowych do badań prowadzonych przez humanistów, to ważna informacja dla bibliotekarzy. Zapewnienie wysokiego poziomu satysfakcji z dostępu do niezbędnych źródeł informacyjnych w ich

przypadku wymaga wypracowania takich rozwiązań, które jednocześnie pozwolą na respektowanie praw autorskich oraz stworzenie warunków do pracy dogodnych dla naukowców.

Zastrzeżenia respondentów w stosunku do oferty dotyczyły również zbytnej przewagi źródeł zachodnich, w szczególności amerykańskich i brytyjskich, przy jednoczesnym niedostatku źródeł z terenów Europy Centralnej i Zachodniej. Badani mieli tutaj na myśli zarówno język dostępnych publikacji, jak i przedmiot prowadzonych badań – podejmowanie tematyki, którą badają polscy naukowcy.

Jest to problem szerszy, gdyż w międzynarodowych bazach bibliograficznych i pełnotekstowych czasopism wyraźnie dominuje piśmiennictwo anglojęzyczne. To zjawisko powoduje, że można mówić dziś o stronniczości i uprzywilejowaniu świata anglojęzycznego w organizacji dostępu do piśmiennictwa naukowego. Dotyczy to nie tylko zasobów baz, ale także dominacji języka angielskiego jako podstawowego języka wyszukiwania, co decyduje o uprzywilejowanej pozycji osób, które biegle się nim posługują (zob. Sosińska-Kalata 2011, s. 215-216).

Wynikiem opisanych braków w zasobach baz piśmiennictwa jest sytuacja, w której realizacja kwerend w tych źródłach jest dla badanych tylko komplementarną metodą zbierania informacji. Materiały zawarte w bazach dają jedynie fragmentaryczny obraz stanu badań w danym zakresie i na ogół nie są wystarczające dla badań z zakresu nauk humanistycznych i społecznych. Taka opinia znajduje potwierdzenie w zaobserwowanym w badaniu dążeniu do kompletności oraz w cytowanych już badaniach (Shen 2007, p.10). Ta sytuacja jest jednak dla wielu wyszukujących powodem do frustracji i zniechęcenia, wyszukiwanie musi być powielane w wielu różnych źródłach informacji. W szczególności przyczyną zniechęcenia jest niekompletność ciągów czasopism w ofercie elektronicznej. Kilka spośród badanych osób zwróciło uwagę, że według ich wiedzy w zbiorze wyników powinny się znaleźć znane im artykuły, jednak tak nie było. Analiza problemu wykazała, że w przypadku niektórych czasopism uwzględnionych w bazach, nie wszystkie numery są rejestrowane (np. w przypadku „Przeglądu Bibliotecznego” w bazie bibliograficznej LISTA rejestrowane są numery z lat 1970-1974 oraz po 2009 r.). Wywołuje to u badanych poczucie dezorientacji i świadomość, że te same czasopisma należałoby jeszcze przeszukać w wersji drukowanej. Komentarze respondentów jednoznacznie wskazywały, że taka sytuacja każe im zastanawiać się nad sensownością podejmowania wysiłku wyszukiwania w bazach danych.

Inną kwestią jest skomplikowana i odbierana jako nieprzyjazna organizacja dostępu do elektronicznych zbiorów BUW. W tym przypadku obserwacje prowadzone były w czasie szkoleń z baz, którymi zakończone zostały wywiady końcowe.

Organizacja dostępu, którą proponuje Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie, onieśmiela i dezorientuje badanych. Już przy pierwszej próbie skorzystania z baz należy wybrać pomiędzy kategoriami *e-zbiory* (źródła, do których BUW wykupuje dostęp) oraz *e-buw* (czyli zasoby biblioteki cyfrowej tworzonej przez BUW). Zaproponowany podział ze względu na twórcę źródeł, nie jest dla badanych oczywisty, ani też istotny z punktu widzenia użyteczności. W ramach *e-zbiorów* na osobnych podstronach znajdują się serwisy oferujące dostęp do elektronicznych wydawnictw zwartych, a na innej – do baz, których zawartość to przede wszystkim artykuły z czasopism. Próby przedstawienia badanym zasad organizacji zasobów wywoływały poczucie zagubienia i w wielu przypadkach sugestie, aby ograniczyć szkolenie wyłącznie do najpopularniejszych baz artykułów z czasopism. Na podstawie tych obserwacji można zdecydowanie powiedzieć, że organizacja treści dotyczących dostępu do źródeł elektronicznych jest na stronie BUW wyjątkowo mało przyjazna. W trakcie prowadzenia badań w ofercie BUW pojawiło się nowe narzędzie, które w pewnym stopniu jest rozwiązaniem tym problemów. Na stronie startowej biblioteki zamieszczono multiwyszukiwarę, która pozwala przeszukiwać wszystkie *e-zbiory* (z wyłączeniem niektórych kolekcji e-książek) oraz katalog. W prowadzonym badaniu nie analizowano funkcjonalności tego narzędzia, jednak wydaje się, że jest to właściwy kierunek działań zmierzających do ułatwienia dostępu do *e-zbiorów*.

Badani zwracali uwagę również na problemy techniczne związane z dostępem do zbiorów elektronicznych, zwłaszcza popularna wśród badanych baza JStor stwarza duże trudności. Niektóre podstawowe funkcjonalności tej bazy, jak dostęp do pełnego tekstu, drukowanie czy przesyłanie dokumentów, nie działają gdy użytkownik łączy się z bazą z komputerów spoza sieci uniwersyteckiej. Jest to szczególnie uciążliwe w kontekście podkreślanego przez badanych braku odpowiedniego miejsca do pracy naukowej zarówno na terenie zakładów, jak i samej BUW. Oferowane przez bibliotekę kabiny pracy indywidualnej są zbyt nieliczne jak na potrzeby pracowników⁴⁴, co skutkuje koniecznością oczekiwania na możliwość skorzystania z takiego stanowiska nawet przez kilka miesięcy.

W bazach piśmiennictwa spotyka się bardzo dużą różnorodność narzędzi wyszukiwania. W zależności od bazy oferowane są różne rodzaje indeksów, różne są możliwości wprowadzania i łączenia terminów operatorami oraz wskazywania dodatkowych formalnych warunków wyszukiwania, takich jak np. typ dokumentów, afiliacja autorów, czy dyscyplina nauki, w ramach której mieści się tekst publikacji.

⁴⁴ Dostępnych jest 20 kabin pracy indywidualnej.

Uczestnicy badania, którzy zadeklarowali wcześniejsze korzystanie z baz, pytani byli co o nich sądzą, również pod kątem udostępnianych narzędzi i możliwości wyszukiwania. Wśród baz piśmiennictwa zdecydowanie największą popularnością cieszyła się baza JStor, a jako jedną z jej zalet badani wskazywali właśnie proste narzędzia wyszukiwania. Porównując ją z innymi bazami piśmiennictwa, łatwo dostrzec, że jej atutem są bogate, sięgające wiele lat wstecz zasoby pełnotekstowe, a ograniczeniem są ubogie narzędzia wyszukiwania (wyszukiwanie ogranicza się tu do pól autora, tytułu, abstraktu, pełnego tekstu oraz podpisów pod ilustracjami, dodatkowe możliwości ograniczania są również słabo rozwinięte). Opinie większości respondentów były jednak wyraźnie odmienne: prostota narzędzi bazy JStor powodowała, że oceniali ją jako przyjazną. Przyznawali, że zazwyczaj otrzymują w wyszukiwaniu dużą liczbę rezultatów, które należy przeglądać, lecz wolą to niż zbyt skomplikowane narzędzia. Badani deklarujący korzystanie wyłącznie z bazy JStor twierdzili, że patrzyli również na ofertę innych baz danych, w szczególności tę udostępnianą przez konsorcjum EBSCO, lecz zbyt wiele możliwości wyszukiwania wywoływało w nich poczucie zagubienia i nie podejmowali prób korzystania z tych serwisów.

Ze względu na brak bezpośredniego kontaktu badanych z bazami piśmiennictwa nie zebrano danych, które pozwalałyby na precyzyjne określenie poziomu ich doświadczenia. Opierano się jedynie na ogólnych informacjach na temat częstotliwości korzystania przez nich z tego rodzaju serwisów. Na podstawie przeprowadzonych rozmów oszacowano, że spośród 27 badanych jedynie 4 dysponowało umiejętnościami pozwalającymi na biegłe wyszukiwanie i korzystanie z wszelkich narzędzi dostępnych w bazach (wśród baz, z których korzystali, wskazywali również bazę JStor)⁴⁵. Osoby te pytane o ocenę baz, zdecydowanie wskazywały jako dogodniejsze bazy z zaawansowanymi narzędziami wyszukiwania, takie jak bazy konsorcjum EBSCO czy Science Direct. Podobne zachowania informacyjne zostały zaobserwowane przez G. Buchanana, który stwierdził, że badacze o niższych kompetencjach informacyjnych byli zniechęceni skomplikowanymi narzędziami systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Zaobserwował też, że konsekwencją tej sytuacji była rezygnacja z użycia tych baz danych i korzystanie z wyszukiwarek internetowych, przede wszystkim Google (Buchanan et al. 2005, p. 228).

Obserwacje omówione powyżej są bardzo istotne z punktu widzenia osób przygotowujących ofertę elektronicznych źródeł informacji oraz narzędzi ułatwiających

⁴⁵ Osoby te reprezentowały różne Instytuty, nie było wśród nich pracowników ani doktorantów Instytutu Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych.

nawigację wśród nich, takich jak lista AtoZ czy multiwyszukiwarka. Narzędzia pozwalające na wyszukiwanie w wielu źródłach jednocześnie mają z konieczności ograniczone opcje wyszukiwania (nie jest możliwe pogodzenie i uwzględnienie dużej różnorodności narzędzi dostępnych w różnych systemach), a co za tym idzie są mniej precyzyjne. Należy zastanowić się, w którą stronę należy rozwijać ofertę: tworzyć opisane powyżej narzędzia, czy też zapewniać dostęp do zaawansowanych baz ze specjalistycznymi narzędziami wyszukiwania. Te dwie drogi rozwoju jednak się nie wykluczają, a obserwacje poczynione w trakcie badania pokazują, że nie należy rezygnować, czy też przykładać mniejszej wagi do żadnej z nich. Grupy użytkowników tych systemów czy narzędzi są różne: proste wyszukiwanie w szerokich zasobach informacyjnych przyciągnie nowych, czy też mniej doświadczonych użytkowników, a osoby biegłe w korzystaniu z tego rodzaju źródeł zostaną zachęczone dostępnością narzędzi pozwalających na dużo większą precyzję kwerendy niż zapewniana przez narzędzia internetowe. Dzięki takiemu przygotowaniu oferty można uzyskać efekt konkurencyjności w stosunku do źródeł ogólnie dostępnych w Internecie, czy to pod względem precyzji wyszukiwania, czy łatwości dostępu. Jest to tym bardziej konieczne, gdyż, jak wskazują badania omówione w tej książce, potencjalna jakość zasobów nie jest dla naukowców argumentem wystarczającym, aby korzystać z oferty bibliotek częściej niż z ogólnodostępnych zasobów Internetu, nawet w sytuacji kwerend przeprowadzanych na potrzeby pracy naukowej.

3.7.2. Usługi informacyjne

W trakcie badania udało się poczynić wiele obserwacji odnośnie oczekiwań badaczy wobec usług pośredników informacji. Badanie pozwoliło też na odpowiedź na pytanie, czy w środowisku naukowców tego rodzaju usługi są postrzegane jako potrzebne. W piśmiennictwie podejmowane są rozważania dotyczące fundamentalnej kwestii: czy coraz przyjaźniejsze w obsłudze bazy piśmiennictwa nie spowodują wyeliminowania usług pośredników informacji? (Pindlowa 2000; Kamińska-Czubała 2007; Kamińska 2007). W świetle opinii uzyskanych w badaniu taka obawa nie została potwierdzona. Respondenci zwracali bowiem uwagę, że oferta baz jest tak różnorodna, a możliwości poszczególnych systemów tak szybko się zmieniają, że dokładna orientacja w możliwościach baz i opanowanie umiejętności sprawnego ich przeszukiwania zabiera im więcej czasu, niż są skłonni na to poświęcić. W tej sytuacji chętnie korzystaliby z możliwości zlecenia kwerend specjalistom informacji. Trzeba jednak pamiętać, że opinie tego typu wyrażane były przez osoby, które zdecydowały się wziąć udział w badaniu. Spośród pracowników i doktorantów WH UW,

do których skierowano propozycję uczestnictwa w tym projekcie, duża grupa osób w ogóle na nią nie odpowiedziała⁴⁶, albo w odpowiedzi odmownej zasygnalizowała, że nie jest zainteresowana korzystaniem z usług pośrednika informacji (10,6% pracowników naukowych WH i 3,6% doktorantów).

Warto też zauważyć, że wśród respondentów wiele osób podkreślało istotność komunikacji interpersonalnej dla ogólnego poziomu satysfakcji. Takie komentarze padały zarówno w czasie szacowania wpływu komunikacji w trakcie kwerendy na poziom satysfakcji, jak również w czasie rozmowy końcowej, gdy proszono o komentarze podsumowujące doświadczenia i wrażenia związane ze współpracą z pośrednikiem informacji. Wysoko ocenione było znaczenie wywiadu poprzedzającego realizację kwerendy. Respondenci wskazywali, że komunikacja z drugim człowiekiem, któremu można wytłumaczyć przedmiot i cel wyszukiwania jest dla nich bardzo cenna i łatwiejsza niż samodzielne przełożenie potrzeb informacyjnych na instrukcję wyszukiwawczą dostosowaną do możliwości technicznych baz piśmiennictwa. Bardzo istotne jest również dla nich podejście specjalisty do współpracy, prezentowany poziom zaangażowania. Ma to duży wpływ na ogólną satysfakcję z wyszukiwania i jest elementem w niewielkim stopniu związanym z wynikami kwerendy.

Komunikacja w trakcie realizacji kwerendy i konsultacje w zależności od wyników wyszukiwania również zostały wysoko ocenione. Część respondentów podkreślała, iż mimo że w kwestii przygotowania strategii wyszukiwania wolą zdać się na pośredników informacji, to konsultowanie modyfikacji strategii, informacje wpływające do nich w trakcie realizacji kwerendy, traktują jako dowód zaangażowania pośrednika w jej realizację. Tylko dwie osoby odpowiedziały, że zlecając kwerendę wolą pozostawić wszystko w gestii specjalisty, na którego się zdają i otrzymać gotową listę wyników.

Badania Y. Shen dostarczyły podobnych obserwacji dotyczących znaczenia komunikacji interpersonalnej właśnie dla przedstawicieli środowiska nauk humanistycznych i społecznych (zob. Shen 2007, p. 89)⁴⁷. Respondenci, z którymi Shen przeprowadzał wywiady, wskazywali, iż w pracy naukowej bardzo istotna jest pomoc pracowników bibliotek.

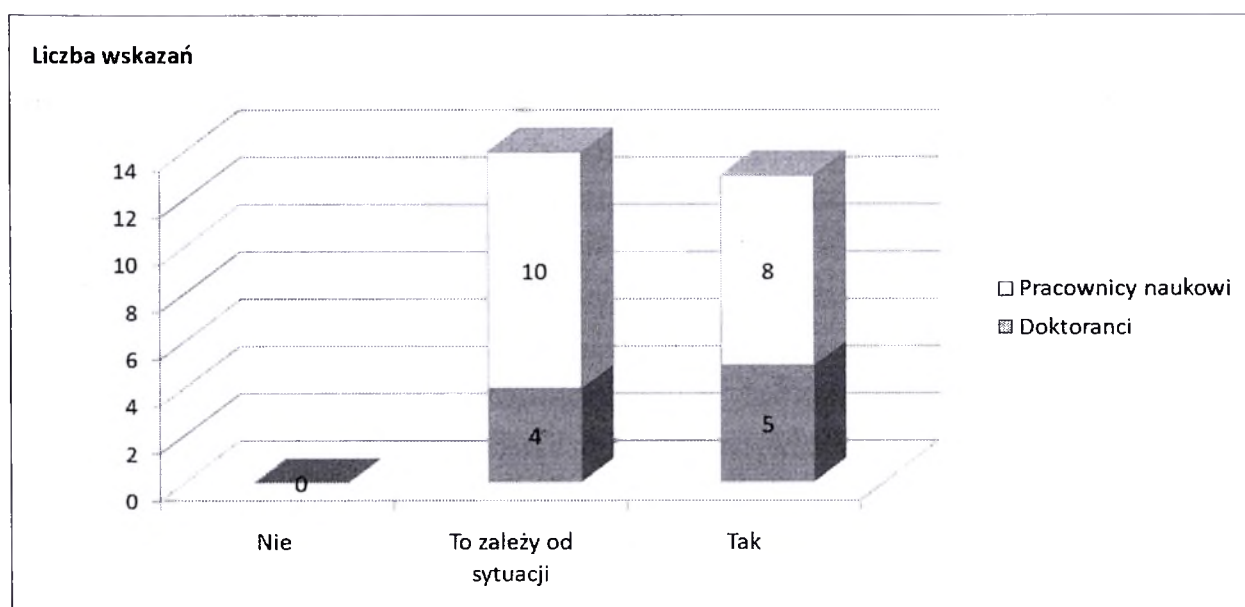
Analizując gotowość respondentów do korzystania w przyszłości z usług pośredników informacji, starano się ustalić, kiedy ich pomoc byłaby szczególnie pożądana.

⁴⁶ Nie można dokładnie oszacować liczby osób, która nie przyjęła zaproszenie do udziału w projekcie ze względu na opisaną w rozdziale 3.6.1 specyfikę rekrutowania respondentów do badania.

⁴⁷ W literaturze polskiej te procesy opisywała Danuta Konieczna, choć warunki pracy naukowej bardzo zmieniły się od czasu powstania przywoływanej publikacji (Konieczna 1982).

Efektom próby pogłębienia tego zagadnienia przez wskazanie okoliczności, które zdaniem respondentów mogą skłonić ich do zlecenia kwerendy specjalistycznej, jest następująca lista sytuacji, w których rozwiązanie takie byłoby użyteczne:

- kwerenda, która stanowi uzupełnienie już wyszukanych materiałów,
- wyszukanie wstępnego zbioru materiałów, po zapoznaniu się, z którym zlecający podejmie samodzielne pogłębione wyszukiwania (sytuacja odwrotna do opisanej wcześniej),
- wyszukiwanie materiałów w bazach innych niż te, którymi umie posługiwać się zlecający badanie,
- wyszukiwanie dla nowo podejmowanych tematów badawczych, w przypadku których zlecający nie orientuje się dobrze w źródłach informacji,
- wyszukiwanie materiałów potrzebnych do realizacji zadania, ale nie dotyczących głównego zagadnienia,
- przy pracy nad większymi projektami badawczymi, do których zaangażowany jest zespół osób.



Rys. 20. Opinie na temat możliwości zlecenia kwerendy na potrzeby pracy naukowej.

Jako sytuacje, czy też powody, skłaniające do decyzji, iż bardziej użyteczne jest samodzielne wyszukiwanie materiałów potrzebnych do badań, respondenci wskazali:

- wyszukiwanie dla tematów sformułowanych nieprecyzyjnie, trudnych do werbalizacji – wymagają one bieżącej analizy wyników, modyfikowania zestawu terminów wyszukiwawczych i wielokrotnego przeformułowywania zapytań,
- przekonanie, zgodnie z którym samodzielne wyszukiwanie jest rozwijające, umożliwia przypadkowe odkrywanie wiedzy, pozwala ujawnić się

nieuświadomionym potrzebom informacyjnym, sprzyja rozwijaniu kompetencji informacyjnych,

- samodzielne wyszukiwanie sprawia satysfakcję.

Należałoby się zastanowić nad rozwiązaniami, które pozwoliłyby na docieranie z propozycją usług informacyjnych w sytuacjach, które opisywali badani. Powyższe wskazania pokazują, że bardzo przydatne byłyby usługi bibliotekarzy dziedzinowych, którzy służyliby pomocą w przypadku konkretnych problemów: przygotowując kwerendy i ucząc korzystania z baz pod kątem odnalezienia konkretnych materiałów.

Wskazując zadania pośredników informacji, kładzie się szczególny nacisk na umiejętne prowadzenie wywiadu z osobą zlecającą wyszukiwanie informacji. Celem rozmowy jest pomoc w możliwie precyzyjnej identyfikacji i werbalizacji potrzeb informacyjnych, która uważana jest za jedno z podstawowych zadań pośredników informacji (Harter 1986; Wojciechowski 2000; Nicholas 2001; Przystek-Samokowa 2004; Wojciechowski 2010). W omówionych badaniach 11 respondentów (ponad 40% próby badawczej) oceniło pozytywnie pomoc w uściśleniu tematu kwerendy, jednak większość badanych samodzielnie umiała go dokładnie określić. Wywiad przede wszystkim pomagał zorientować się w możliwościach baz piśmiennictwa i w tym kontekście doprecyzować oczekiwania wobec wyszukiwania. Na podstawie obserwacji poczynionych w odniesieniu do przebadanej grupy można stwierdzić, że w sytuacji wyszukiwania publikacji na potrzeby pracy naukowej, najczęściej zlecający wyszukiwanie jest ekspertem w swojej dziedzinie, nawet jeśli rozpoczyna dopiero pracę nad zagadnieniem. W takiej sytuacji zadaniem pośrednika informacji jest pozyskanie od osoby zlecającej kwerendę możliwie dużo informacji pozwalających na dokładne określenie zakresu zagadnień objętych wyszukiwaniem. Z drugiej strony pośrednik informacji dysponuje dużą wiedzą o ofercie baz i możliwościach ich przeszukiwania, a sytuacja kontaktu między nim i naukowcem może sprzyjać, o ile zlecający jest tym zainteresowany, przekazaniu tych informacji. Jest to celowe nie tylko jako metoda zachęcenia badaczy do samodzielnego korzystania z baz danych. Orientacja w rzeczywistych możliwościach systemów wyszukiwania informacji pozwoli osobom, które z różnych przyczyn wolą jednak zlecać wyszukiwanie, na formułowanie wymagań dostosowanych do możliwości systemów, co będzie skutkowało uzyskiwaniem wyników bliższych ich oczekiwaniom, a w konsekwencji wyższym poziomem satysfakcji.

Inna ważna obserwacja poczyniona w trakcie badania dotyczy oczekiwań pracowników naukowych i doktorantów wobec pracy, którą powinien wykonać pośrednik informacji z otrzymanymi rezultatami. Wstępnie zakładano, że zlecający kwerendę będą dążyć do precyzji wyników wyszukiwania. Zalety realizacji kwerendy przez osoby trzecie będą upatrywane m.in. w dokonywanej przez nich wstępnej selekcji

wyników, która co prawda może skutkować pominięciem niektórych relewantnych pozycji, lecz pozwoli na zaoszczędzenie czasu. Założenie to nie znalazło jednak potwierdzenia, bowiem większość badanych oczekiwała wyników wyszukiwania cechujących się wysoką kompletnością. Zadanie pośrednika informacji widziane było głównie jako dostarczenie zbioru dokumentów (opisów dokumentów) do dalszej selekcji realizowanej samodzielnie przez użytkownika, a nie gotowego zbioru materiałów do pracy. Warto przypomnieć, że część pracowników WH UW, do których skierowana została propozycja udziału w badaniach, odmówiła uczestnictwa w nim argumentując, że zbieranie materiałów jest integralną częścią pracy naukowej. W pewnym sensie z postawą tą koresponduje stanowisko uczestników badania, którzy również nie byli skłonni zdać się na decyzję pośrednika informacji w wyborze piśmiennictwa potrzebnego do ich pracy. Oczekiwana pomoc pośredników informacji może być w opisywanej sytuacji porównywana do wskazania odpowiedniego działu w bibliotece. Praca pośrednika z rezultatami wyszukiwania powinna – według badanych – ograniczyć się do procesu szeregowania wyników ze względu na trafność, nie powinna natomiast obejmować eliminacji ze zbioru dokumentów wyszukanych takich, które pośrednik uznałby za nierelewantne. Odrzucone mogą być jedynie dokumenty niespełniające warunków relewancji przedmiotowej.

Odrębny problem stanowi przygotowanie służb informacyjnych do obsługi pracowników naukowych. Na podstawie ogólnej orientacji w zakresie oferty programowej studiów na kierunku *informacja naukowa i bibliotekoznawstwo* w polskich uczelniach oraz obserwacji oczekiwań i złożoności problemów wyszukiwawczych formułowanych przez uczestników badania, można zaryzykować hipotezę, iż obecnie nie ma odpowiednio wykształconej służby informacyjnej, która byłaby przygotowana do zaspokajania we właściwy sposób potrzeb pracowników naukowych. Weryfikacja tej hipotezy wymaga odrębnych badań, w tym miejscu można jedynie wskazać obserwacje poczynione w trakcie projektu, które stanowią przesłanki do sformułowania takiego przypuszczenia. Uczestniczący w badaniach pracownicy i doktoranci WH UW pytani byli o to, co sądzą o dostępnej dla nich ofercie informacyjnej, a w szczególności o usługach informatorów dziedzinowych pracujących w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie, której zbiory w szczególności adresowane są do przedstawicieli nauk humanistycznych i społecznych⁴⁸. Większość badanych nie wiedziała jednak, że tacy specjaliści w ogóle pracują w BUW. Pozostali

⁴⁸ Pytania dotyczące omawianej tu kwestii nie zostały zawarte w kwestionariuszach wywiadów, ale ponieważ zagadnienie to wydało się istotne i pojawiło się w trakcie kilku pierwszych wywiadów, rozwijano ten wątek w rozmowach ze wszystkimi badanymi.

nie orientowali się, jakiego rodzaju pomocą mogą oni służyć. Wyraźnie odmienne opinie formułowano natomiast o usługach świadczonych przez biblioteki instytutowe. Pracownicy Instytutu Muzykologii oraz Etnologii i Antropologii Kulturowej bardzo pozytywnie oceniają usługi oraz ofertę swoich bibliotek instytutowych, w związku z tym do korzystania z oferty BUW uciekają się tylko w przypadku, kiedy nie ma innej możliwości pozyskania materiałów. Komentarz jednego respondenta jest szczególnie ciekawy i godny omówienia. Stwierdził on, że do BUW udaje się tylko wtedy, kiedy musi zebrać materiały niezwiązane z dyscypliną naukową, w której się specjalizuje (te pozyskuje w bibliotece instytutowej bądź z innych znanych sobie źródeł). W związku z tym, zwracając się o pomoc w odnalezieniu potrzebnych materiałów nie potrafi posługiwać się terminologią stosowaną w tej dyscyplinie i dokładnie sprecyzować poszukiwanych zagadnień. Nie spotyka się to ze zrozumieniem ze strony pracowników informacji, którzy zamiast pomóc w ustaleniu, czego mają dotyczyć materiały, proszą o samodzielne określenie tematu. Wrażenia tej osoby z kontaktów z pracownikami informacji są więc zdecydowanie negatywne. Można założyć, że specyfika pracy badanych pracowników i coraz częściej interdyscyplinarny charakter prowadzonych przez nich badań implikuje podobne zachowania informacyjne. Takie założenie potwierdzają obserwacje R. Szostaka, który badał zachowania pracowników naukowych interesujących się zagadnieniami organizacji wiedzy. Stwierdził on, że naukowcy pozyskują informacje z własnej dziedziny głównie kanałami nieformalnymi lub z dobrze znanych sobie i stale monitorowanych czasopism, a z wyszukiwania w większych kolekcjach korzystają wówczas, gdy w grę wchodzi problem interdyscyplinarny i trzeba sięgać po piśmiennictwo z innych dziedzin (Szostak 2010). Jeśli takie zachowania są właściwe dla wielu badaczy nauk humanistycznych, to w pewnym stopniu tłumaczyłoby to wyrażaną przez niektórych pracowników naukowych niechęć do korzystania z usług i zasobów Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie. Opisana przez jednego z respondentów sytuacja nie jest oczywiście podstawą do uogólniania wniosków, a statystyki dowodzą⁴⁹, że społeczność akademicka Uniwersytetu Warszawskiego licznie korzysta z usług BUW. Sytuacja ta skłania jednak do refleksji o adekwatności przygotowania pracowników bibliotek akademickich do obsługi potrzeb informacyjnych środowiska naukowego. J. Wojciechowski, rozważając zadania stojące przed pracownikami bibliotek, działania z zakresu mediacji informacji i praktyki

⁴⁹ Niestety, statystyki prowadzone przez BUW nie pozwalają oddzielić pracowników naukowych i doktorantów od studentów. Należy jednak zauważyć, iż mimo że zbiory BUW są licznie wykorzystywane, to statystyka odwiedzin w 2010 r. wyniosła jedynie 64% wizyt zanotowanych w 2009 r. (BUW 2010).

infobrokerskiej widział jako integralną część obowiązków zawodowych. Do takich zadań powinni być przygotowywani studenci kierunku *informatologia i bibliotekoznawstwo* (Wojciechowski 2010, s. 74-75). Jak wspomniano wcześniej, zagadnienie to wymaga dokładniejszych badań.

Istotnym komponentem działalności informacyjnej – poza zasobami oraz usługami – jest również rozpowszechnianie informacji o przygotowanej ofercie. W trakcie badania starano się pozyskać od uczestników informacje, jakie metody komunikacji, czy też jakie działania widzieliby jako najskuteczniej wspomagające efektywne korzystanie z usług i zasobów informacyjnych.

Respondenci pytani byli m.in. o szkolenia z wyszukiwania w bazach danych. Tego typu szkolenia przez długi czas prowadzone były w Bibliotece Uniwersyteckiej w Warszawie, a uczestniczyć mogli w nich wszyscy chętni. Nikt w badanej grupie pracowników i doktorantów WH UW nie był zainteresowany tego rodzaju ofertą, a tłumaczono to przede wszystkim brakiem czasu. W tym przypadku przeszkodą był nie tylko brak czasu potrzebny na szkolenie, ale również czasu, który należy poświęcić na dotarcie do BUW. Jak pokazały badania, obecna lokalizacja biblioteki jest elementem działającym na niekorzyść zainteresowania usługami i zasobami dostępnymi na jej terenie. Szczególnie ten fakt podkreślali starsi pracownicy naukowcy, przywykli zapewne do bliskiego sąsiedztwa BUW w przeszłości (stara siedziba biblioteki na centralnym kampusie Uniwersytetu Warszawskiego znajdowała się w odległości od kilkudziesięciu do kilkuset metrów od siedzib instytutów składających się na WH). Podobne obserwacje można znaleźć w literaturze badawczej dotyczącej korzystania z bibliotek akademickich. Na przykład badani przez Y. Shena pracownicy University of Wisconsin Madison również wskazywali odległą lokalizację biblioteki jako element zniechęcający do korzystania z jej oferty (Shen 2007, p. 7). Pracownicy WH UW wykazali natomiast dużo większe zainteresowanie propozycją przeprowadzenia szkoleń na terenie ich instytutów. Zwracali też uwagę na potrzebę dostosowania kursów do zainteresowań badawczych: odpowiedni dobór przykładów wyszukiwań i prezentowanych źródeł. Jednak tutaj również padało dużo dodatkowych zastrzeżeń i sugestii. Na przykład doktoranci podkreślali potrzebę uwzględnienia różnic w poziomie kompetencji informacyjnych; ich zdaniem szkolenie powinno być przeprowadzane w grupach osób posiadających podobne umiejętności korzystania z elektronicznych źródeł informacji. Drugi ze zgłaszanych problemów trudniej rozwiązać. Badani, szczególnie doświadczeni pracownicy naukowcy, twierdzili, że szkoda im poświęcać czas na kolejne szkolenie, gdyż wiedza pozyskana w ten sposób i niewykorzystywana na co dzień, szybko ulegnie zapomnieniu. Zamiast regularnych szkoleń dużo chętniej widzieliby możliwość

kontakty z osobą, która mogłaby służyć radą, w jakich źródłach i w jaki sposób wyszukiwać. W takiej sytuacji kluczowa byłaby możliwość szybkiego nawiązania kontaktu z odpowiednim pośrednikiem informacji. Te spostrzeżenia także potwierdzają omawianą wcześniej istotność komunikacji interpersonalnej.

Badania ujawniły też potrzebę innego rodzaju kursów niż z wyszukiwania w bazach piśmiennictwa, a mianowicie szkoleń bibliotecznych. Trzeba tu zwrócić uwagę, że obecnie jedynym kursem obowiązkowym dla użytkowników BUW jest przysposobienie biblioteczne, prowadzone dla studentów na I roku studiów licencjackich. Praktyka pokazuje jednak, że wobec dużej liczby wiadomości, które muszą sobie oni przyswoić, informacje przekazywane w czasie tego szkolenia nie zawsze pozostają w ich pamięci, mimo że dotyczą podstawowych zasad korzystania z zasobów i usług biblioteki. Nie ma odrębnych szkoleń dla doktorantów ani dla pracowników naukowych, chociaż często są to osoby, które ukończyły studia na innych uczelniach, a więc nie znają zasobów BUW i zasad korzystania z nich. Ponadto ich potrzeby różnią się od potrzeb informacyjnych studentów. Szczególnie widocznym przykładem braku rozeznania uczestników badania w ofercie BUW był brak świadomości o roli informatorów dziedzinowych. W przypadku doktorantów pożądane byłoby zatem przygotowanie kilkugodzinnego szkolenia, które można byłoby realizować w ramach programu studiów doktoranckich, np. w formie warsztatów informacyjnych dla grup studentów przygotowujących rozprawy z określonych dyscyplin. W przypadku szkolenia z baz piśmiennictwa, optymalnym rozwiązaniem byłoby przeprowadzanie takich kursów dla konkretnych Instytutów, w miejsce podawania przez BUW ogólnych instrukcji, co do korzystania z czasopism elektronicznych. Respondenci pytani o przedstawione powyżej pomysły wyrażali się pozytywnie o tego rodzaju rozwiązaniach.

Wyniki przeprowadzonych badań wyraźnie pokazały, że obecnie nie wystarczy przygotowanie dobrej oferty usług i zasobów informacyjnych oraz działanie zakładające, że użytkownicy samodzielnie dotrą do tych informacji, zamieszczanych w formie ogłoszeń czy ulotek informacyjnych w bibliotece, czy też na jej stronie internetowej. Należy zorganizować takie kanały dystrybucji informacji, aby dotrzeć bezpośrednio do pracowników naukowych i doktorantów, najlepiej w sposób zindywidualizowany.

Poza wspomnianym już wcześniej niekorzystnym wpływem odległej lokalizacji biblioteki na chęć korzystania z jej zasobów i usług, przeprowadzone badania ujawniły także drugą istotną dla respondentów – niedogodność pracy naukowej w BUW. Przedmiotem krytycznych komentarzy badanych była niedostateczna liczba miejsc zapewniających spokojną pracę ze zgromadzonymi materiałami,

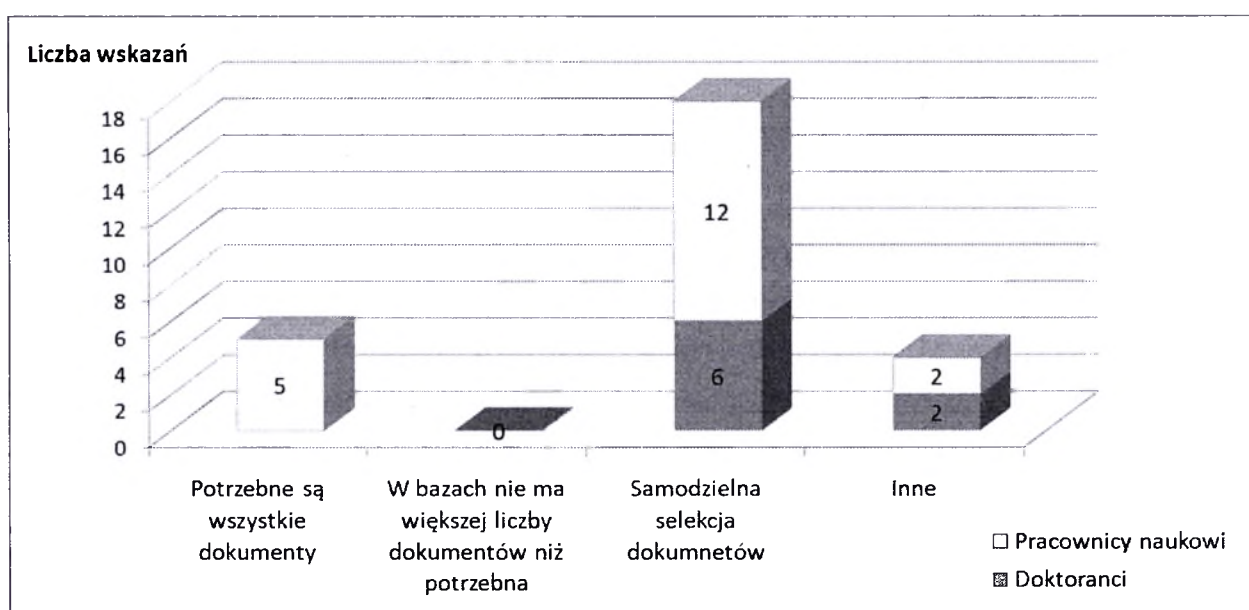
które można by przechowywać przez kilka dni lub tygodni. Użytkownicy BUW mogą na miesiąc wynająć jedną spośród 20 kabin do pracy indywidualnej, które przeznaczone są dla profesorów, doktorów habilitowanych i doktorów. Jak się okazuje, liczba ta jest zbyt mała. Problem znalezienia wolnego miejsca do pracy jest szczególnie dokuczliwy w czasie sesji. W przypadku korzystania z miejsc na terenie BUW, w tzw. Wolnym Dostępie, uciążliwy jest też brak możliwości zgromadzenia źródeł do pracy i zostawienia ich nawet na krótki czas. Troje spośród badanych opisywało sytuacje, kiedy już przygotowane przez nich materiały do pracy zostały uprzątnięte przez służby porządkowe biblioteki w czasie poszukiwań kolejnych niezbędnych pozycji. Na konieczność przeprowadzenia szczegółowych badań dotyczących bibliotek akademickich jako zaplecza pracy naukowej zwracał uwagę J. Wojciechowski, komentując obiegowe opinie, zgodnie z którymi te placówki kierują swoją działalność na zaspokojenie potrzeb studentów (Wojciechowski 2010, s. 191-193).

3.7.3. Kwerendy naukowe w bazach piśmiennictwa online

W badaniu starano się ustalić, jakie czynniki (inne niż relewancja wyników) mają istotny wpływ na satysfakcję z wyszukiwania. Zanim zostaną one omówione, warto zauważyć, że badanie potwierdziło, iż relewancja materiałów nie zawsze ma kluczowe znaczenie. Mowa tu o dokładnej zgodności tematyki pozycji z tematem kwerendy. Wielu respondentów, omawiając swoje oczekiwania wobec kwerendy, stwierdzało, że są zainteresowani również materiałami, w których znajdują się jedynie drobne wzmianki na wskazany temat. Respondenci zdają sobie sprawę, że kryteria relewancji algorytmicznej bądź przedmiotowej są niewystarczające, aby zidentyfikować potrzebne materiały. W związku z tym wolą otrzymać nawet zbyt obszerny zbiór wyników, w którym sami dokonają selekcji, niż ryzykować pominięcie odpowiednich dokumentów.

Teza o przedkładaniu precyzji wyników nad kompletność została przyjęta w oparciu o wyniki badań prowadzone wśród pracowników akademickich na Zachodzie (Prabha et al. 2007), a uzasadniona w oparciu o teorię racjonalnego wyboru. Jednak sytuacja, w której zostali postawieni uczestnicy badania omawianego w rozprawie różniła się od sytuacji opisywanej przez Prabha'ę. W badaniach Prabha respondenci byli obserwowani i wypytywani na temat kwerend wykonywanych samodzielnie w bazach piśmiennictwa, natomiast w badaniach przeprowadzonych na grupie pracowników i doktorantów WH UW w procesie realizacji kwerendy uczestniczył pośrednik informacji. Jak już wspomniano, w polskim środowisku naukowym

praktyka korzystania z tego rodzaju usług nie jest rozpowszechniona. Wydaje się, że zaobserwowane dążenie badanych do kompletności wyszukiwania jest silnie powiązane z tym aspektem sytuacji. Daje to podstawę do ciekawych wniosków na temat oczekiwań wobec roli pośredników informacji (zostało to opisane w punkcie 3.7.2), jednak niewiele mówi o zachowaniach pracowników naukowych w sytuacji, kiedy samodzielnie wyszukiują w bazach. W tej sytuacji istotny wydaje się czynnik czasu. Badani podkreślali, iż brakuje im czasu na pracę naukową. Można przypuszczać, że te względy mogą grać istotną rolę w samodzielnym wyszukiwaniu, w takiej sytuacji teoria racjonalnego wyboru mogłaby znaleźć zastosowanie w tłumaczeniu zachowań. Przypuszczenie o determinującym wpływie czynnika czasu na zachowania informacyjne potwierdza fakt, że mimo długiego okresu, w jakim przeprowadzono badania, nie wszyscy uczestnicy znaleźli czas, aby zapoznać się z wynikami wyszukiwania.



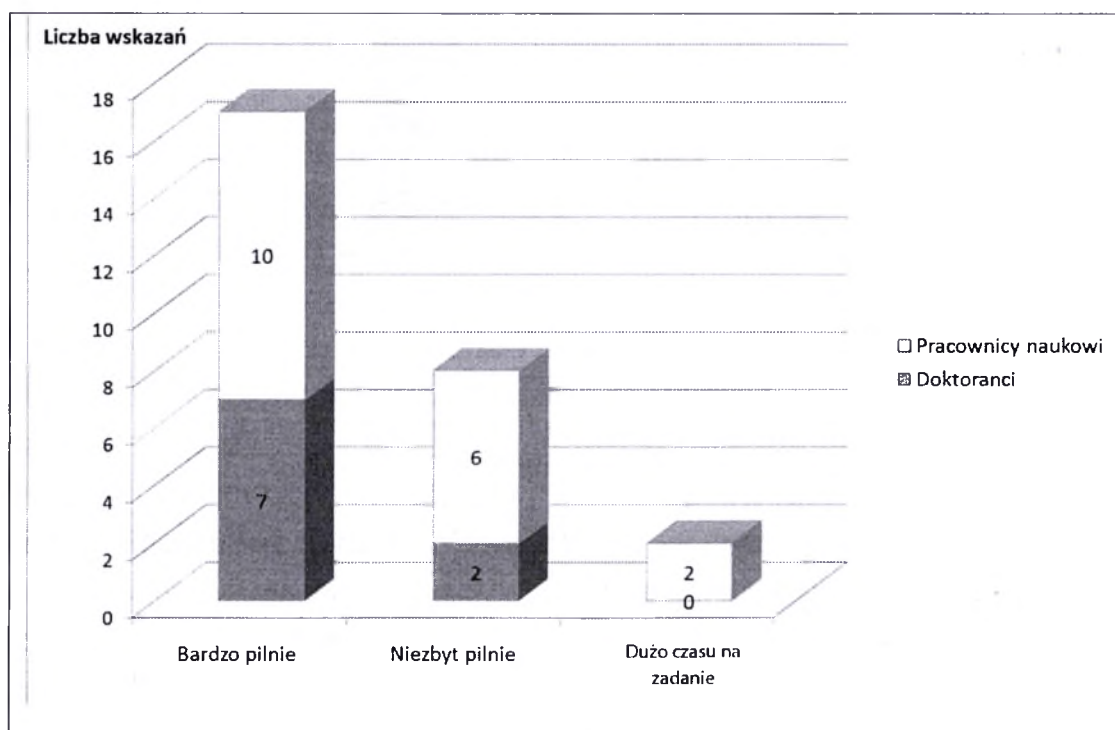
Rys. 21. Przyczyny decyzji o zleceniu wyszukiwania wszystkich możliwych do uzyskania relewantnych dokumentów.

Dążenie do kompletności można też tłumaczyć gromadzeniem materiałów, co do których respondenci przewidują, że mogą być przydatne w przyszłości, a nie działaniem wynikającym z doraźnych potrzeb informacyjnych. Wskazuje na to długa perspektywa czasowa, w jakiej badani zamierzali realizować swoje zadania. Jest to uzasadnione warunkami, w których prowadzono badanie – uczestnicy, wiedząc, że opracowanie wyników będzie wymagało czasu, zgłaszali tematy kwerend, w przypadku których nie było wymagane natychmiastowe dostarczenie wyników. Natomiast dla satysfakcji badanych istotne okazało się przygotowywanie zbioru

wyników o wysokim poziomie kompletności, co pozwoliłoby im na orientację w całości literatury na temat danego zagadnienia.

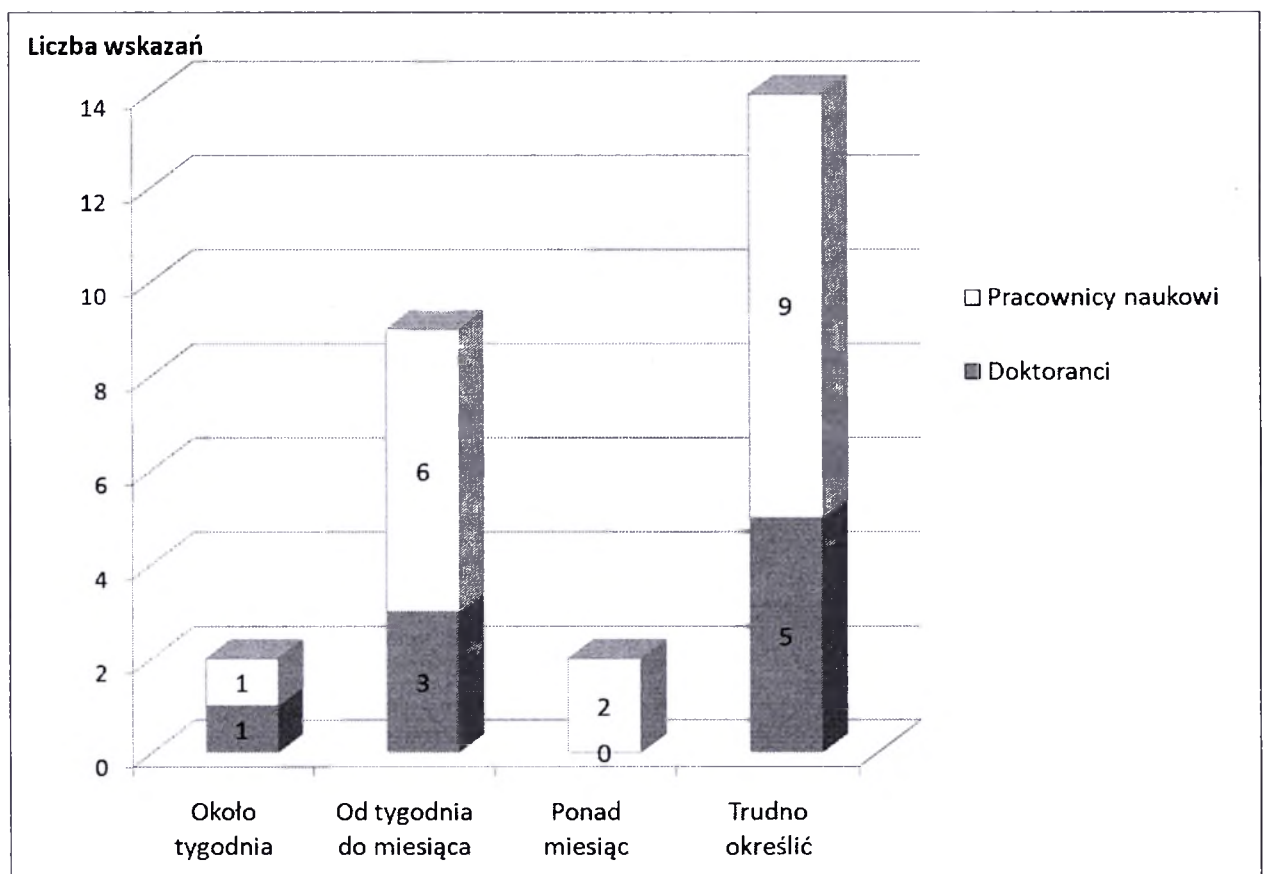
Czas jest tym elementem, który wskazuje się często jako istotny dla poziomu satysfakcji z realizacji kwerendy. W badaniu zwracano uwagę na różne elementy procesu wyszukiwania, w których czas gra znaczącą rolę. Podsumowując tę część badań można powiedzieć, że w żadnym z badanych aspektów czas nie okazał się dla badanych bardzo istotny. W przypadku realizacji kwerendy przez pośredników informacji szybkość dostarczenia wyników nie była wskazywana przez respondentów jako kluczowa, natomiast podkreślali oni, że ważne jest, aby rezultaty trafiły do nich w przedziale czasu wyznaczonym w trakcie pierwszego wywiadu. W sytuacji zadań długoterminowych, zapewne w zaplanowanym harmonogramie, wyznaczony był czas na zebranie potrzebnych materiałów. Przekroczenie tego czasu mogło więc oznaczać naruszenie wcześniej założonego planu działania badacza. To wskazanie świadczy o przykładaniu wagi do rzetelności pracy pośrednika informacji, a nie jej szybkości.

Ciekawa obserwacja dotyczy charakterystyki pracy badanych naukowców właśnie w kontekście organizacji czasu. Pracownicy naukowi niejednokrotnie zwracali uwagę, że obowiązki dydaktyczne nie pozwalają im na poświęcenie się w wystarczającym stopniu badaniom. W przypadku pytania o czas realizacji zadania dominowała odpowiedź wskazująca na wysoki poziom pilności realizacji.



Rys. 22. Ocena poziomu pilności realizacji zadania naukowego.

Jednak mimo podkreślanego braku czasu, uczestnicy badania nie chcieli określać jak długo zamierzają zapoznawać się z rezultatami kwerendy, bądź wybierali szeroki przedział czasu, uzależniając swoją decyzję w tym zakresie od zawartości zbioru rezultatów. W innych środowiskach, np. biznesowym, dla którego przedstawiciele gromadzi się informacje gospodarcze, przygotowanie zbioru wyników uzależnia się od czasu, jaki mają zamawiający na zapoznanie się wynikami. W przypadku środowiska akademickiego, w odniesieniu do przedstawicieli nauk humanistycznych, widać, że przeświadczenie o konieczności zapoznania się ze wszystkimi relevantnymi materiałami nadal jest bardzo silne i powoduje, że istotność czynnika czasu staje się drugoplanowa.



Rys. 23. Czas, który respondenci zamierzali przeznaczyć na zapoznanie się z rezultatami kwerendy.

Obserwacje te tłumaczą również uzyskaną od badanych informację o niewielkim wpływie konieczności przeglądania licznych nierelwantnych wyników na satysfakcję użytkownika, a także podkreślany brak oczekiwań co do potrzebnej liczby pozycji przed przystąpieniem do wyszukiwania. Uczestnicy badania, zarówno pracownicy naukowi, jak i doktoranci, podkreślali, że są przyzwyczajeni do długotrwałych poszukiwań wymagających zapoznawania się z obszernymi

zbiorami materiałów; wobec baz piśmiennictwa również nie mają innych oczekiwań. W przypadku zadań realizowanych np. w firmach komercyjnych powszechne jest wyznaczanie ścisłych ram czasowych, w obrębie których zadania muszą być wykonane. Te ograniczenia determinują, z jaką liczbą dokumentów i jak dokładnie pracownik będzie mógł się zapoznać. W przypadku pracy naukowo-dydaktycznej sytuacja jest inna, to jakość i liczba materiałów przesądza o tym, ile czasu będzie potrzebne na weryfikację i przestudiowanie wyników. Takie podejście do prowadzenia kwerend, brak wcześniejszych oczekiwań oraz gotowość do prowadzenia wyszukiwań do momentu, kiedy zebrane materiały pozwolą na realizację zadania zaobserwował również Al-Suqri (Al-Suqri 2011, p. 78). Można więc przypuszczać, że uprawnione jest wnioskowanie o właściwości tego rodzaju zachowań dla środowiska nauk humanistycznych i społecznych. W takim przypadku zaobserwowana wśród badanych preferencja do korzystania z baz takich jak JStor, która ma ciekawe zasoby, lecz niezbyt precyzyjne narzędzia wyszukiwania, również znajduje uzasadnienie. Konieczność czasochłonnego przeglądania obszernych zbiorów wyników nie jest przez badanych traktowana jako czynnik zniechęcający.

W prowadzonym badaniu uczestnicy nie musieli ponosić kosztów realizacji kwerendy, natomiast kwestie finansowe pojawiły się w kontekście środków, które badani byliby zdecydowani ponieść na pozyskanie pełnych tekstów artykułów. W bazach piśmiennictwa powszechne są narzędzia wyszukiwania pozwalające na identyfikację właściwych pozycji nie tylko wśród publikacji prenumerowanych, lecz wśród wszystkich zasobów elektronicznych. Zazwyczaj obok pozycji nieobjętych subskrypcją pojawiają się informacje o możliwości zakupu dostępu. W projekcie starano się ustalić, czy w badanym środowisku tego typu działania są brane pod uwagę, a co za tym idzie, czy dostarczanie informacji o takich zbiorach wpływa na poziom satysfakcji użytkownika. Wyniki badań wskazują, że zazwyczaj respondenci nie dysponują środkami na zakup takich pozycji i nie są zainteresowani informacjami o nich. Większość osób (14 osób, 51%) tłumaczyła, że nie dysponuje środkami na tego rodzaju wydatki, część komentowała (4 osoby, 14%), że tylko w przypadku wyjątkowo trafnej pozycji zdecydowałyby się na jej nabycie. W tym pytaniu widać przewagę opcji zakupu pozycji online, lecz jedynie niewielką. Zaletą tej pierwszej możliwości byłby natychmiastowy dostęp do tekstu publikacji. Jednak respondenci tłumaczyli, że decydując się na zakup woleliby poczekać dłużej i otrzymać wersję drukowaną. W związku z tym starano się wyjaśnić na czym polega, według badanych, przewaga oryginalnej wersji drukowanej nad wydrukiem dokumentu. Obawy badanych dotyczyły wykupywanych opcji dostępu – nie zawsze oznaczają one możliwość pobrania plików czy wydrukowania, czasami jest

to opcja czasowego dostępu, który przez respondentów był określany jako całkowicie niesatysfakcjonujący i niewart ponoszonych kosztów. W związku z tym można sądzić, że raczej frustrację, a nie poczucie satysfakcji z pełniejszej informacji, może budzić rozwiązanie stosowane ostatnio w bazach konsorcjum EBSCO. Polega ono na wyświetlaniu w zbiorze wyników wśród pozycji z dostępnym pełnym tekstem (opcja zawężania wyników) wszystkich publikacji online, niezależnie od tego, czy dostęp jest bezpłatny w ramach subskrypcji danej instytucji, czy też indywidualny na zasadach odpłatności.

Dostępność pełnego tekstu jest kluczowa dla poziomu satysfakcji, mimo wskazań użytkowników, że informacje bibliograficzne również są istotne. Taka konkluzja wyraźnie wynika z odpowiedzi na pytania 16 i 28, które dotyczyły relacji między poziomem satysfakcji użytkownika, a możliwością zapoznania się z pełnym tekstem pozycji. Wniosek taki dodatkowo potwierdza informacja pozyskana w odpowiedzi na pytanie dotyczące elementów wpływających na ocenę trafności dokumentów. Zgodnie z nią dostępność pełnego tekstu wpływa pozytywnie na ocenę trafności wyniku. Ponadto dla satysfakcji badanych pracowników i doktorantów WH UW bardzo istotna okazała się również gwarancja, że taka dostępność będzie możliwa przez długi okres – dla większości respondentów wiąże się to z możliwością pobrania pełnych tekstów publikacji do własnych zasobów. Także taką postawę można tłumaczyć specyfiką pracy naukowej w naukach humanistycznych, gdzie nie kładzie się dużego nacisku na korzystanie ze źródeł najnowszych, natomiast niezbędne jest powracanie do istotnych publikacji niezależnie od daty ich publikacji. Proces starzenia się literatury humanistycznej jest dużo wolniejszy niż w przypadku piśmiennictwa nauk ścisłych, dlatego też inne są wymagania odnośnie udostępnianych zasobów.

Kwestia związku satysfakcji respondentów z rodzajem publikacji zawartych w wynikach wyszukiwania została, szczegółowo omówiona w punkcie 3.7.1. Dla satysfakcji uczestników badania jednoznacznie istotne okazało się to, aby oferta baz piśmiennictwa obejmowała więcej wydawnictw zwartych, które w naukach humanistycznych pozostają najważniejszą formą komunikacji naukowej. Działania Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie wyraźnie zmierzają w tym kierunku.

Wreszcie elementem, który w opinii badanych w istotny sposób wpływa na poziom satysfakcji z wyszukiwania, jest komunikacja z pośrednikiem wyszukiwania. Znalazło to wyraz w wielu komentarzach formułowanych w czasie wywiadów. Badani cenili sobie możliwość kontaktu z osobą, która potrafi właściwie wyrazić ich potrzeby informacyjne w formie instrukcji, dostosowanej do wymagań systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Różnorodne i szybko zmieniające się narzędzia

wyszukiwania wywołują poczucie niepewności i zagubienia. W przypadku zagadnień z zakresu nauk humanistycznych precyzyjne i efektywne sformułowanie instrukcji wyszukiwania bywa często bardzo trudne, toteż pomoc specjalisty informacji jest tu wysoko ceniona. Świadomość poziomu zaangażowania osoby wyszukującej w znalezienie odpowiednich materiałów, czego dowodem były dla badanych między innymi komunikaty o postępach realizacji kwerendy i proponowanych sposobach wyszukiwania, również była bardzo istotna. Wielokrotnie uczestnicy badania stwierdzali, iż mimo że woleliby otrzymać większą liczbę relewantnych pozycji, to z całości wyszukiwania są zadowoleni, ponieważ mają świadomość, że w ramach kwerendy wykorzystano wszystkie możliwości wyszukiwania. Te obserwacje wskazują, iż rozwój i coraz szerszy dostęp do systemów informacyjno-wyszukiwawczych nie doprowadziły dotychczas do dewaluacji roli bibliotekarzy jako pośredników informacji. Należy jednak zadbać, żeby ich usługi odpowiadały faktycznym oczekiwaniom użytkowników.

3.7.4. Strategie wyszukiwania

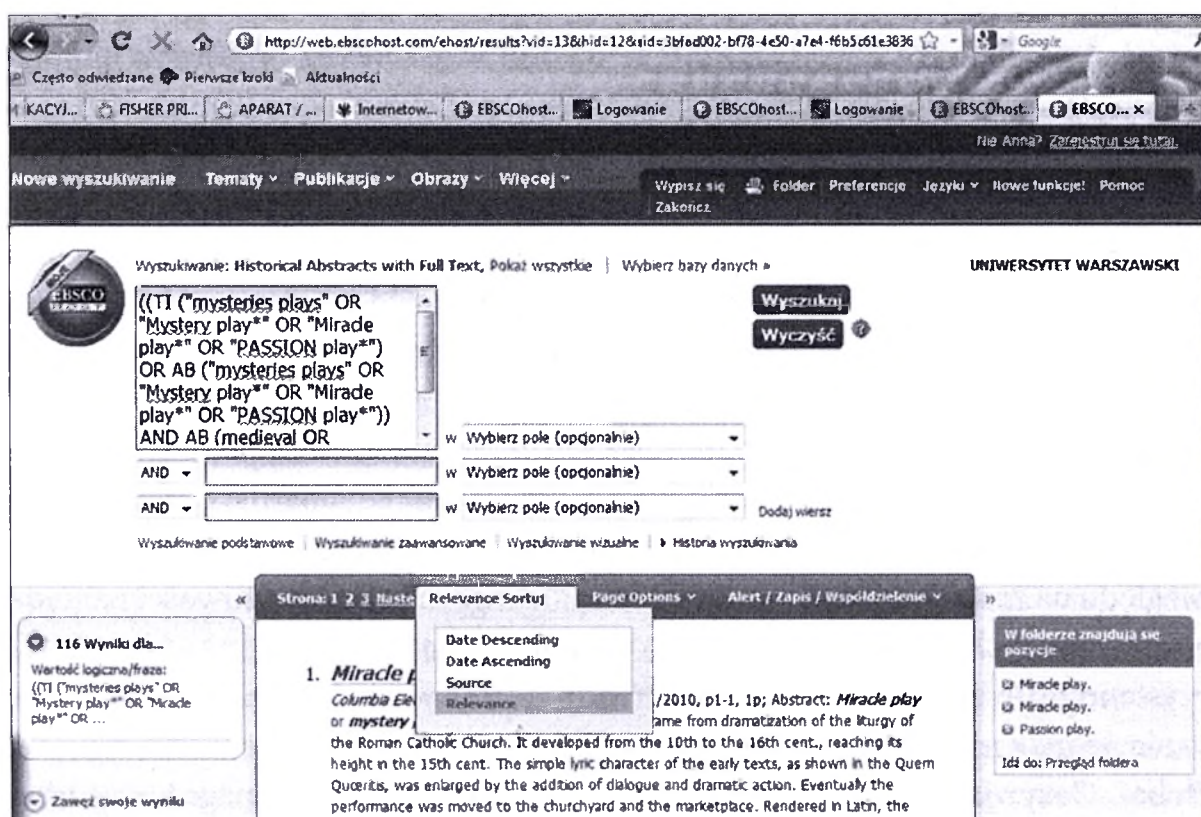
Jednym z celów badania omówionego w książce było sprawdzenie, czy można wskazać strategie wyszukiwania, które będą odpowiednie dla określonych typów problemów wyszukiwawczych. W przypadku każdej z realizowanych kwerend podejmowano więc próby wykorzystania kilku różnych strategii wyszukiwania. Wyniki wysyłano uczestnikom badania prosząc o zaznaczenie pertynentnych pozycji, aby móc ocenić, która z zastosowanych strategii okazała się najtrafniejsza. Oczekiwano, że zaobserwowane prawidłowości pozwolą na stworzenie typologii problemów wyszukiwawczych, dla których będzie można zaproponować odpowiednie strategie. Przeprowadzone badania nie pozwoliły na realizację tych zamierzeń. Istnieje kilka przyczyn takiego stanu rzeczy, które omówione są poniżej.

Przede wszystkim ustalenie strategii wyszukiwawczych najbardziej efektywnych w wyszukiwaniu informacji dla określonego typu kwerend okazało się niemożliwe ze względu na zróżnicowane i – jak się okazało – ograniczone możliwości narzędzi wyszukiwawczych dostępnych w przeszukiwanych bazach. Wybór baz, z których korzystano realizując poszczególne kwerendy, dostosowany był do tematyki wyszukiwania. Jednak nie wszystkie strategie można zastosować w każdej z wykorzystywanych baz. Oczywiście jest, że użycie strategii śledzenia cytowań wymaga korzystania z bazy, w której zawarte są odpowiednio przygotowane metadane dotyczące odesłań bibliograficznych. Podobne problemy odpowiedniego przygotowania metadanych dotyczą jednak także innych strategii. Przykładowo strategii pomnażania odwołań,

w której wykorzystuje się opisy rzeczowe relevantnych dokumentów znanych użytkownikowi lub wcześniej znalezionych, nie można stosować w bazie JStor, w której nie ma opracowanych charakterystyk treści.

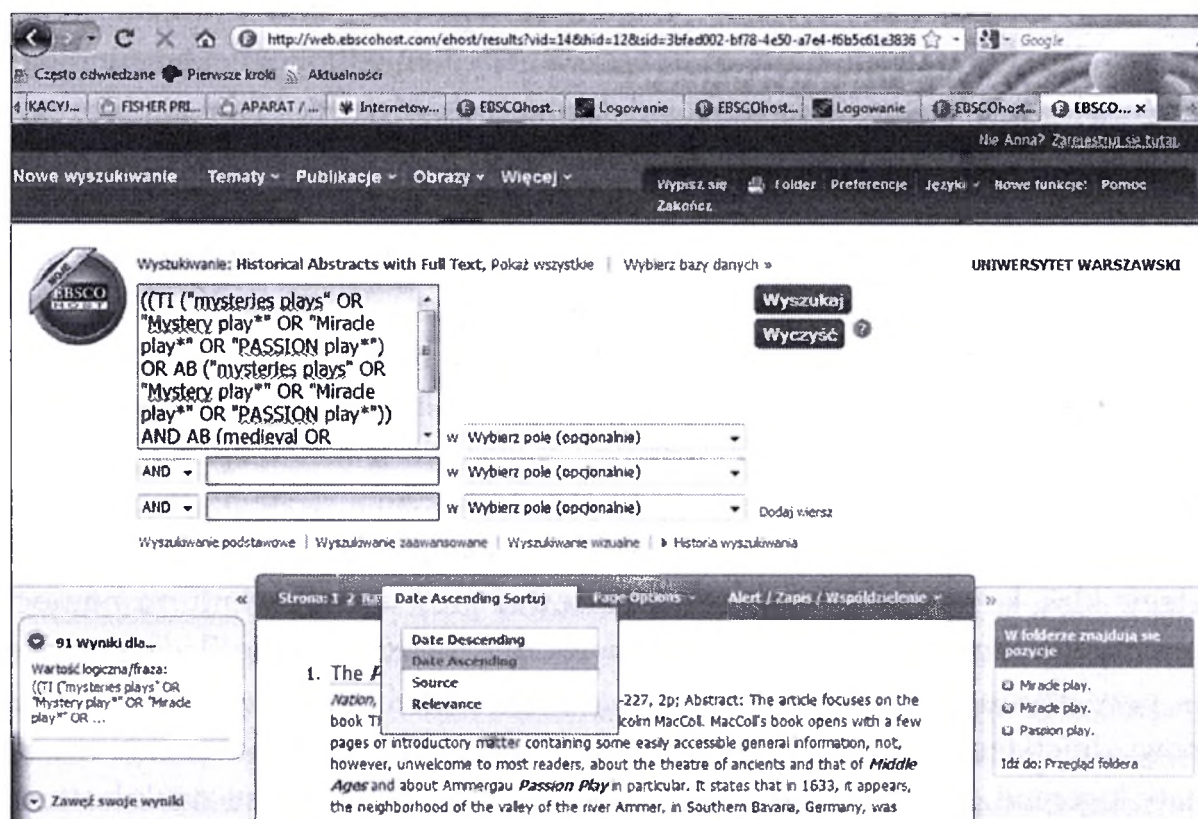
Trzeba tu też dodać, że próby porównywania wyników uzyskanych na podstawie wyszukiwania za pomocą różnych strategii pokazały wyraźnie, że to właśnie sposób opracowywania metadanych ma kluczowe znaczenie dla tego, jakie rezultaty przyniosą konkretne strategie. Nie ogranicza się to tylko do stwarzania możliwości wykorzystywania danych strategii przez udostępnianie konkretnego rodzaju metadanych: haseł przedmiotowych, deskryptorów czy cytowań bibliograficznych z możliwością ich przeszukiwania. Jeśli w bazie stosowane są słowa kluczowe, lecz są one źle dobrane, a takie sytuacje nie są rzadkością, to wyszukiwanie przy użyciu każdej ze strategii klas nie przyniesie dobrych wyników, a zastosowanie strategii pomnażania odwołań, choć teoretycznie możliwe, traci sens.

Precyzyjne oszacowanie, która ze strategii przynosi dobre rezultaty, okazało się niemożliwe także ze względu na problemy techniczne związane z działaniem baz danych. Na rysunkach 24 i 25 umieszczone są ilustracje z przykładami tego typu problemów.



Rys. 24. Wynik wyszukiwania w bazach konsorcjum EBSCO, sortowany według kryterium relewancji.

Wyszukiwanie dotyczące przedstawień teatralnych w średniowieczu realizowano 21 października 2010 r. w bazach Historical Abstracts with Full Text, Academic Search Complete, Master File Premier, SocIndex. Wynik wyszukiwania sortowany według kryterium relewancji zawierał 116 publikacji (rys. 24). Jednak kiedy te same wyniki sortowano według daty publikacji, ich liczba zmniejszyła się do 91 pozycji (rys. 25). Obserwowane zmiany wyników powtarzały się w wielu próbach podejmowanych przez kilka kolejnych dni. Można je tłumaczyć jedynie problemami technicznymi. W przypadku innych kwerend również zauważano podobne problemy. W sytuacji kiedy liczba uzyskanych wyników nie zależy wyłącznie od sposobu sformułowania instrukcji, a może różnić się znacząco w zależności od technicznych aspektów funkcjonowania baz, nie jest możliwe przebadanie w sposób wiarygodny, która strategia przynosi najwięcej pertynentnych wyników w warunkach, w jakich prowadzono badania.



Rys. 25. Wynik wyszukiwania w bazach konsorcjum EBSCO, sortowany według kryterium daty publikacji.

Ostatnim problemem, który również wpłynął na ostateczne niezweyfikowanie tezy o możliwości wskazywania odpowiednich strategii dla określonego typu problemów wyszukiwawczych, była niska zwrotność materiału, który miał stanowić podstawę analizy. Nie udało się wyegzekwować od wszystkich respondentów

zwrotu list wyników z zaznaczonymi odpowiedziami, które z rezultatów uznali za pertynentne. Spośród 27 badanych uczyniło to jedynie 19 osób.

Trzeba także zauważyć, że wiarygodność oceny skuteczności poszczególnych strategii jest dyskusyjna w świetle wątpliwości dotyczących subiektywnych kryteriów oceny pertynencji przez respondentów. W możliwość wskazania ścisłej relacji między pertynencją wyniku, a strategią dobraną do tematu wyszukiwania każą też wątpić komentarze badanych, którzy przyznawali, że wśród pertynentnych wyników umieszczali pozycje niezwiązane z głównym tematem kwerendy, ale ocenione jako wartościowe ze względu na inne zainteresowania badawcze.

Wskazane powyżej problemy sprawiły, że nie udało się ani potwierdzić, ani sfałsyfikować tezy dotyczącej korelacji pomiędzy typem problemu wyszukiwawczego a skutecznością określonych strategii. Można jednak przedstawić kilka obserwacji ogólnych, bazując na doświadczeniu zdobytym w czasie prowadzenia badań. Problemy dotyczące indeksowania przedmiotowego piśmiennictwa nauk humanistycznych i społecznych, które są konsekwencją nieujednoliconej terminologii stosowanej w tych naukach, są znane od dawna (zob. Meho & Tibbo 2003, p. 577). Specyfika piśmiennictwa humanistyczno-społecznego implikuje też trudności w doborze terminów (deskryptorów, słów kluczowych, haseł przedmiotowych), które precyzyjnie odwzorowują temat kwerendy. Opisane w rozprawie błędy indeksowania, na które natrafiono w przeszukiwanych bazach potwierdzają powyższe obserwacje i równocześnie każą zastanowić się nad rzeczywistą użytecznością wyszukiwania piśmiennictwa z zakresu nauk humanistycznych, na podstawie dostępnych w bazach charakterystyk rzeczowych. Jeśli jakość metadanych opisowych zawierających słownictwo kontrolowane jest dyskusyjna, strategia pomnażania odwołań może prowadzić do błędnych wyników. Dobrze sprawdzają się natomiast strategie klas, które efektywnie można stosować przy wyszukiwaniu za pomocą słownictwa niekontrolowanego. Bardzo wygodne są też strategie śledzenia cytowań, przy użyciu których można pominąć często bardzo trudny etap dobrania odpowiednich terminów wyszukiwawczych, oddających trudne do sprecyzowania tematy kwerend. Niestety, w przypadku piśmiennictwa z zakresu nauk humanistycznych, pomimo istnienia takich baz jak *SSCI – Social Science Citation Index*, *Arts and Humanities Citation Index* oraz coraz częstszych możliwości śledzenia cytowań w pozostałych bazach dostępnych na rynku, praktyczna użyteczność tej strategii jest niewielka. Powodem jest brak baz śledzących cytowania publikacji w językach innych niż język angielski. Piśmiennictwo nauk humanistycznych jest z natury w przeważającej mierze lokalne – tzn. że przedmiot ich badań jest ściśle powiązany ze środowiskiem w jakim powstaje, w tym z językiem narodowym

kultury, która jest poddawana analizie (Kolasa 2011). Wyraźna jest więc potrzeba tworzenia systemów, które rejestrowałyby takie piśmiennictwo i umożliwiały śledzenie zapisanych w nim cytowań. W tym kontekście uwidacznia się również duża konkurencyjność narzędzi dostępnych bezpłatnie w Internecie, takich jak Google Scholar, które co prawda w sposób niedoskonały, ale pozwalają na korzystanie z tego typu funkcji.

ZAKOŃCZENIE

Dynamiczny rozwój nauki warunkowany jest efektywną komunikacją naukową, a wyszukiwanie informacji jest jej kluczowym elementem. Dla usprawnienia tego procesu niezbędne jest badanie zachowań informacyjnych naukowców, rozpoznanie ich oczekiwań i potrzeb. Wobec dużej zmienności warunków wpływających na zachowania informacyjne tylko tego rodzaju badania, prowadzone regularnie, pozwolą na przygotowanie oferty usług informacyjnych właściwej dla tego typu użytkowników. Przedstawione w tej pracy badanie zachowań informacyjnych wpisuje się w nurt poszukiwań odpowiedzi na pytania, w jaki sposób można usprawnić proces wyszukiwania informacji, aby w pełni odpowiadał specyfice potrzeb i oczekiwań współczesnego środowiska akademickiego.

Przedstawiona w pierwszym rozdziale książki analiza pojęć związanych z zachowaniami informacyjnymi w odniesieniu do różnych aspektów wyszukiwania informacji pokazuje złożoność analizowanych zagadnień. Mimo długoletnich tradycji badań w tej dziedzinie, brakuje jednoznacznych ustaleń w zakresie stosowanej terminologii, różnie konceptualizowane są desygnaty stosowanych terminów. Analiza aparatu pojęciowego, związanego z badaniem użytkowników informacji, uwidacznia też wyraźną tendencję do odchodzenia od wcześniejszych prób tworzenia właściwych dla nauk ścisłych ogólnych definicji takich kategorii badawczych, jak informacja, relewancja czy potrzeba informacyjna, które miałyby charakter uniwersalny, pozwalający na stosowanie we wszelkich badaniach zachowań informacyjnych. We współczesnym piśmiennictwie przedmiotu przyjmowane są definicje odzwierciedlające wymagania konkretnych projektów badawczych. Jest to właściwe dla nurtu badań użytkowników, w których uwzględnia się możliwie dokładnie całą

złożoność sytuacji i kontekstu, w którym badany funkcjonuje. Analiza historii badań zachowań informacyjnych pokazuje, że jeśli chodzi o tworzenie fundamentów teoretycznych i metodologicznych tej subdyscypliny naukowej, nadal prowadzone są intensywne prace. Prezentowane w książce badania zostały przygotowane zgodnie z rozwijającym się obecnie humanistycznym paradygmatem badawczym, w którym zbieranie informacji i związane z nim zachowania analizowane są przy wykorzystaniu metod właściwych dla nauk społecznych, np. przy użyciu metody wywiadów zogniskowanych.

Ewolucję badań użytkowników od podejścia skupionego na ocenie wykorzystywania systemów informacyjno-wyszukiwawczych, do analiz sytuacji problemowej użytkownika i jej różnorodnych uwarunkowań, ilustruje również rozwój modeli zbierania informacji, które stanowią konceptualne ramy prowadzonych dociekań. W rozdziale drugim przedstawiono wybór takich modeli, który dobrze demonstruje różnorodność przyjmowanych koncepcji badawczych. Niektóre z nich tworzone były na potrzeby konkretnych badań, inne, o bardziej ogólnym charakterze, mają tłumaczyć całość bądź szerokie spectrum zachowań informacyjnych (Fisher et al. 2005, p. XIX). W badaniach rozwijanych w paradygmacie humanistycznym analizowane są elementy, które we wczesnym okresie tzw. *user studies* w ogóle nie były brane pod uwagę, jak np. poziom emocji na poszczególnych etapach wyszukiwania, czy zachowania w czasie aktywności życia codziennego. Zwraca się też uwagę na konieczność uwzględniania szeregu działań użytkowników, które nie mają podłoża racjonalnego. Ta zmiana paradygmatu wychodzi daleko poza przejście od badań ilościowych do jakościowych, choć w literaturze można też zauważyć coraz więcej badań jakościowych przeprowadzanych na małych grupach użytkowników. Analiza różnorodnych modeli zbierania informacji, pozwoliła na osadzenie prowadzonych badań pracowników i doktorantów WH UW w szerokim nurcie badań zachowań informacyjnych i dała podstawy do przygotowania narzędzi badawczych w formie rozbudowanych kwestionariuszy dwóch wywiadów.

Na zachowania informacyjne składa się tak wiele czynników, że holistyczne badania są zadaniem praktycznie niemożliwym do przeprowadzenia. Obserwacje czynione przez twórców analizowanych modeli, pozwoliły wyróżnić czynniki potencjalnie najistotniejsze w przypadku zachowań informacyjnych badanego środowiska. W szczególności koncentrowano się na czynnikach związanych ze specyfiką zadania, przed którymi stawali respondenci. Pod uwagę brano takie aspekty jak: cel, sposób realizacji zadania i środki na nie przeznaczone (przede wszystkim czasowe), motywację, dotychczasowe doświadczenie badanych w korzystaniu z baz piśmiennictwa, nastawienie do użyteczności tego rodzaju źródeł.

Analiza literatury przedmiotu pozwoliła na przygotowanie formularzy wywiadów, które posłużyły badaniu czynników wpływających na ocenę użyteczności wyników wyszukiwania przez pracowników naukowych i doktorantów WH UW. Postawione hipotezy przebadano w świetle opinii 27 osób. Mimo właściwych badaniom jakościowym ograniczeniom, które nie pozwalają na uogólnianie wniosków, dzięki odniesieniom do podobnych projektów potwierdzających poczynione spostrzeżenia, można traktować je jako wskazania przy projektowaniu oferty informacyjnej dla humanistów.

Podsumowując przeprowadzone badania, można stwierdzić, że przyjęta metodologia oraz opracowane narzędzie badawcze pozwoliły ustalić istotne dane o specyfice potrzeb informacyjnych grupy, jaką stanowią pracownicy i doktoranci WH, co było ogólnym założeniem przyjętym w rozprawie.

Udało się, zgodnie z pierwszą postawioną hipotezą, ustalić pewne wspólne wymagania badanej grupy wobec oferty informacyjnej. Postulaty dotyczące zwiększenia efektywności wyszukiwania odnosiły się do źródeł informacji oraz usług informacyjnych. Źródła informacji były przez respondentów oceniane ze względu na zasoby, sposoby udostępniania oraz narzędzia ułatwiające wyszukiwanie. Zauważane przez badanych braki i niedogodności opisanych źródeł informacji skutkują coraz większą konkurencyjnością zasobów ogólnie dostępnych w Internecie, które mogą w kwerendach naukowych stać się źródłem informacji komplementarnym do tradycyjnych materiałów drukowanych. W pracy zawarto szereg obserwacji wskazujących, w jaki sposób należałoby zmodyfikować obecnie udostępniane źródła informacji, aby bardziej odpowiadały potrzebom środowiska akademickiego. Przede wszystkim wskazane byłyby prace nad poprawą jakości metadanych. Ponadto w analizowanej ofercie baz piśmiennictwa brakuje monografii, materiałów źródłowych oraz czasopism w innych językach niż angielski.

Skomplikowane i różnorodne narzędzia wyszukiwania, ciągłe zmiany w możliwościach korzystania z baz są przez wielu użytkowników, szczególnie tych o niższych kompetencjach informacyjnych, postrzegane jako czynniki zniechęcające do korzystania z tych systemów. Ważne jest również uproszczenie metod dostępu, zmniejszenie ilości działań niezbędnych do zalogowania się do baz piśmiennictwa.

Oczekiwania dotyczące usług informacyjnych przeanalizowano w odniesieniu do obecnej oferty BUW skierowanej do pracowników naukowych UW, szczególną uwagę zwracając na potrzeby i opinie dotyczące usług pośredników informacji realizujących kwerendy i ich potencjalnej użyteczności dla środowiska naukowego. Dotychczasowe działania informatorów dziedzinowych nie są dostosowane do oczekiwań badanych. Usługi powinny odpowiadać indywidualnym wymaganiom

użytkowników. Pracownicy zainteresowani są zarówno korzystaniem z usług infobrokerskich, jak i z pomocy w rozwiązywaniu doraźnych problemów w korzystaniu z baz piśmiennictwa.

Przeanalizowano również potrzeby i wymagania badanych wobec szkoleń, które mają pomagać w samodzielnym korzystaniu z oferty informacyjnej. W przypadku tego rodzaju działań również wyraźnie zarysowała się potrzeba podejścia indywidualnego, dostosowania szkoleń oraz pozostałych usług do potrzeb małych grup użytkowników, czy też nawet poszczególnych jednostek. Taka zmiana podejścia do działalności informacyjnej wymaga dużego nakładu czasu i środków, ale pozwoli bibliotekom na zachowanie istotnej pozycji w środowisku naukowym, która w świetle rozwoju technologii informacyjnej i rosnących kompetencji użytkowników w zakresie korzystania z niej może wydawać się zagrożona (zob. Pindłowa 2000; Kamińska-Czubała 2007; Kamińska 2007).

Badania czynników innych niż kryterium relewancji algorytmicznej, które wpływają na poziom satysfakcji z wyszukiwania, również pozwoliło na uzyskanie ciekawych rezultatów. Ustalono ponad wszelką wątpliwość, że kierowanie się klasycznymi kryteriami relewancji algorytmicznej nie przyniesie dobrych rezultatów w przypadku potrzeb przedstawicieli nauk humanistycznych. Badani nie uważali dokładnej zgodności tematu kwerendy z tematem publikacji za warunek kluczowy dla satysfakcji z wyszukiwania. Określenie warunków, które musi spełniać publikacja uznana za pertynentną jest na tyle skomplikowane, że bardziej satysfakcjonujące dla badanych jest otrzymanie nawet bardzo licznego zbioru dążącego do kompletności, który wymaga samodzielnej selekcji, niż ograniczania się do niedużego zbioru wyników, który w opinii pośrednika informacji charakteryzuje się dużym poziomem dokładności.

Starano się zatem ustalić, jakie czynniki w opinii respondentów istotnie wpływają na satysfakcję z wyszukiwania. Badano znaczenie najważniejszych nakładów, jakie musi ponieść osoba zlecająca wyszukanie czy też wyszukująca samodzielnie: czasowych i finansowych. Stwierdzono, że czynnik czasu nie wpływa w szczególny sposób na satysfakcję badanych, natomiast konieczność ponoszenia kosztów związanych z dostępem do materiałów wpływa zdecydowanie negatywnie. Nie było zaskoczeniem, że w istotny sposób na satysfakcję wpływa łatwość dostępu do tekstu publikacji. Udało się też ustalić, jakie formy udostępniania są dla badanych najwygodniejsze. Wyraźnie zarysowała się również istotność kontaktu interpersonalnego i komunikacji z pośrednikiem informacji, która może wpływać na poziom satysfakcji z realizacji kwerendy, niezależnie od otrzymywanych wyników. W świetle tych informacji potwierdzenie znajduje hipoteza druga: w sytuacji

zbierania informacji na potrzeby przedstawicieli nauk humanistycznych relewancja algorytmiczna wyników nie jest kluczowa, istnieje szereg czynników, które są równie nieodzowne dla satysfakcji użytkowników.

Zaobserwowane dążenie respondentów do kompletności wyników wyszukiwania sfalsyfikowało trzecią z przyjętych hipotez, zgodnie z którą kompletność nie jest niezbędnym warunkiem satysfakcjonującego wyszukiwania, istotniejsza jest optymalizacja zbioru wyników wyszukiwania. Nie sprawdziło się w tym przypadku uzasadnianie tej tezy w oparciu o założenia teorii racjonalnego wyboru. Nie znalazła ona potwierdzenia w sytuacji, kiedy użytkownicy korzystali z nieodpłatnych usług pośrednika informacji. Interesującym tematem wymagającym dalszych badań jest weryfikacja, czy taki wynik badań jest związany ze specyfiką sytuacji, kiedy kwerenda zlecana jest osobie trzeciej, czy też wynika z wymagań prowadzenia badań w naukach humanistycznych. Ta druga koncepcja znajduje potwierdzenie w takich zachowaniach respondentów, jak położenie nacisku na nieodzowność samodzielnej selekcji materiałów. Co więcej, konieczność przeglądania dużych zbiorów dokumentów nie była oceniana jako element zniechęcający.

Należy zwrócić uwagę, że falsyfikacja hipotezy trzeciej nie neguje zasadności stosowania teorii racjonalnego wyboru w odniesieniu do wyjaśniania zachowań badanej grupy. Nieprzydatna okazała się wąska interpretacja, zgodnie z którą kompletność wyszukiwania jest nieistotna. Natomiast w kontekście całej sytuacji badawczej, faktu, że respondenci nie wyszukiwali informacji samodzielnie i w większości przypadków nie mają nawyku korzystania z użytych w badaniach źródeł, racjonalnym zachowaniem jest dążenie do uzyskania możliwie kompletnego zbioru informacji potencjalnie użytecznych, które nie są niezbędne w danym momencie, ale mogą się przydać w przyszłości.

Badanie użyteczności strategii w odniesieniu do problemów wyszukiwawczych nie powiodło się w sposób zaplanowany wcześniej. Uzyskane rezultaty nie pozwoliły na falsyfikację, bądź potwierdzenie postawionej hipotezy o możliwości wskazania strategii adekwatnych dla określonych problemów wyszukiwawczych. Jednak powody niepowodzenia również pozwalają na dokonanie interesujących obserwacji. Sam proces realizacji projektu dostarczył materiału do oceny użyteczności strategii w kontekście kwerend, realizowanych na potrzeby humanistów oraz możliwości obecnych systemów. Zarówno rozwiązania stosowane w tych systemach, jak i specyfika formułowania instrukcji wyszukiwawczych dla kwerend związanych z problemami z zakresu humanistyki sprawiają, że skuteczniejsze niż wyszukiwanie poprzez charakterystyki przedmiotowe, wydaje się tworzenie instrukcji opierających się na wyszukiwaniu w polach, w których umieszcza się dane

w języku naturalnym (takie jak tytuł, abstrakt, pełny tekst), albo poprzez śledzenie cytowań. Taka sytuacja narzuca wybór adekwatnych strategii wyszukiwania. To tylko niektóre z obserwacji opisanych szczegółowo w pracy.

Jak zostało już zaznaczone, przeprowadzone badania mają charakter jakościowy, co skutkuje ograniczonymi możliwościami uogólniania wniosków. Są to więc jedynie wskazania, które można zweryfikować w praktyce działalności informacyjnej bądź wykorzystać jako punkt wyjścia do dalszych badań. W szczególności dla sprawdzenia i pogłębienia poczynionych obserwacji warto analogiczne badania przeprowadzić w innych polskich ośrodkach akademickich na grupach respondentów, których zainteresowania badawcze również dotyczą nauk humanistycznych. Pożądane byłoby też poddanie podobnym badaniom przedstawicieli innych dyscyplin naukowych, zarówno takich, co do których można spodziewać się podobnych obserwacji, jak też badaczy z zakresu nauk przyrodniczych i matematycznych, w odniesieniu, co do których można założyć, iż odmienność pracy naukowej może implikować również odmienność zachowań informacyjnych. Porównanie wyników takich badań mogłoby pozwolić na identyfikację wspólnych cech charakteryzujących zachowania informacyjne polskiego środowiska naukowego, a wykazane różnice mogłyby stanowić podstawę do profilowania oferty informacyjnej dla pracowników poszczególnych ośrodków akademickich (wydziałów, instytutów, zakładów). W świetle przeprowadzonych badań wydaje się to potrzebne zarówno na poziomie bibliotek danych jednostek organizacyjnych, jak i centralnych bibliotek uczelni, takich jak biblioteki uniwersyteckie. W tym przypadku można by pomyśleć o przeprowadzeniu badań o charakterze ilościowym, w których uwzględniono by te elementy, które w prowadzonym projekcie okazały się mieć znaczenie dla respondentów, jak np. potencjalne nakłady finansowe na kwerendy, znaczenie personalnych źródeł informacji czy komunikacja z pośrednikiem informacji. Przebadanie szerokiej próby w zbliżonym czasie pozwoliłoby na zweryfikowanie dokonanych obserwacji i wyciągnięcie ogólnych wniosków. Istotne byłoby również prowadzenie badań, które na bieżąco monitorowałyby wrażenia użytkowników korzystających z udostępnionych źródeł i usług. Wobec zmieniającej się nieustannie specyfiki oczekiwań środowiska, jak i dostępnej oferty ważna jest regularność prowadzenia badań, które będą pogłębiały wiedzę o zachowaniach informacyjnych użytkowników.

Na zakończenie warto podkreślić znaczenie działalności bibliotek i placówek informacyjnych dla jakości pracy naukowej. W szybko zmieniającym się środowisku informacyjnym biblioteki szukają swojego miejsca, starając się konkurować z innymi wielkością dostępnych zasobów, czy różnorodnością oferty, a także rozwijając

różne formy działalności kulturalnej (Robertson 2005, p. 81; Maxwell-Kalikow 2006, p. 131; Wojciechowski 2010, s. 196-198). Tego rodzaju działania są odpowiedzią na zmieniające się oczekiwania współczesnych użytkowników bibliotek. Jednak przeprowadzone w ramach projektu badania dowiodły, że ocena ich przydatności w opinii pracowników naukowych, przede wszystkim zależy od jakości udostępnianych zbiorów i jakości świadczonych usług.

BIBLIOGRAFIA

- Al-Suqri, M. N. (2011). *Information-seeking behavior of social science scholars in developing countries: A proposed model*. „The International Information & Library Review” 43(1): 1-14.
- Allen, T. J. (1969). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 4: 3-29.
- Apanowicz, J. (2003). *Metodologia nauk*. Toruń, Dom Organizatora.
- Banacka, M. (2005). *Współczesne bariery w dostępie do informacji*. [W:] Drzewiecki, M. & Majewska, M. (red.): *Biblioteka w społeczeństwie informacyjnym, edukacja, informacja, media*. Warszawa, CEBID: 65-74.
- Bandura, A. (2007). *Teoria społecznego uczenia się*. Warszawa, Wydaw. Naukowe PWN.
- Barry, C. & Schamber, L. (1998). *Users' criteria for relevance evaluation: Across-situational comparison*. „Information Processing & Management” 34: 219-236.
- Bates, M. (1989). *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*. „Online Review” 13(5): 407-424.
- Bates, M. (2005). *An Introduction to Metatheories, Theories, and Models*. [In:] Fisher, K. E. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, New Jersey, Information Today, Inc.: 1-24.
- Bates, M. J., Wilde, D. N. et al. (1995). *Research Practices of Humanities Scholars in an Online Environment: The Getty Online Searching Project Report No. 3*. „Library & Information Science Research” 17(1): 5-40.
- Batorowska, H. & Czubała, B. (1996). *Wybrane zagadnienia nauki o informacji i technologii informacyjnej*. Kraków, Wydaw. Naukowe WSP.

- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Becker, G. S. (1990). *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich*. Warszawa, Wydaw. Naukowe PWN.
- Belkin, N. J. (1978). *Information concepts for information science*. „Journal of Documentation” 34(1): 55-85.
- Bernal, J. D. (1948). *Preliminary analysis of pilot questionnaires on the use of scientific literature*. „The Royal Society Scientific Information Conference”: 589-637.
- Biłyk-Mydlarz, A. (1995). *Użytkownicy Biblioteki Jagiellońskiej wobec jej komputeryzacji*. [W:] Nowakowska R. & Górski M. M. (red.): *Komputeryzacja bibliotek a potrzeby użytkowników : materiały konferencyjne, Kraków-Łopuszna, 16-18 maja 1995*. Kraków, Biblioteka Główna Politechniki Krakowskiej: 59-85.
- Bober, W. (1984). *Analiza potrzeb użytkowników informacji Biblioteki Głównej Politechniki Rzeszowskiej*. „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 2: 23-27.
- Bobrowski, J. (1981). *Wybrane zagadnienia efektywności zautomatyzowanych systemów wyszukiwania dokumentów*. Warszawa, CIINTE.
- Bojar, B. (red.) (2002). *Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Borgman, C. (2003). *From Gutenberg to the Global Information Infrastructure. Access to information in the networked world*. Cambridge, Mass. MIT Press.
- Brookes, B. C. (1980). *The foundations of information science. Part 1: Philosophical aspects*. „Journal of Information Science” 2: 125-133.
- Buchanan, G., Cunningham, S. et al. (2005). *Information Seeking by Humanities Scholars*. [In:] Rauber, A. et al.: *Research and Advanced Technology for Digital Libraries. Lecture Notes in Computer Science*. Berlin, Springer Berlin / Heidelberg. 3652: 218-229.
- Bugalska, B. (1985). *Badanie potrzeb informacyjnych naukowców w eksperymentalnej obsłudze informacyjnej procesu badawczego*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2: 27-38.
- BUW (2010). *Sprawozdanie Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie i bibliotek wydziałowych UW za rok 2010*. Warszawa. [dostęp: 01.12.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.buw.uw.edu.pl/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=33&Itemid=145.
- Byström, K. & Hansen, P. (2005). *Conceptual framework for tasks in information studies*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 56(10): 1050-1061.
- Byström, K. & Jarvelin, K. (1995). *Task Complexity Affects Information Seeking and Use*. „Information Processing & Management” 31(2): 191-213.
- Capurro, R. & Hjørland, B. (2003). *The Concept of Information*. „Annual Review of Information Science and Technology” 37: 343-411.
- Case, D. (2008). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam, Academic Press.

- Case, D. O. (2006). *Information behavior*. „Annual Review of Information Science and Technology” 40(1): 293-327.
- Chatman, E. A. (2000). *Framing social life in theory and research*. „New Review of Information Behaviour Research”: 3-17.
- Choo, C. W., Detlor, B. et al. (2000). *Information seeking on the Web: An integrated model of browsing and searching*. „First Monday” 5. [dostęp: 20.10.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/729/638>.
- Cisek, S. (2002). *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*. Kraków, Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Cisek, S. (2007). „Broker informacji : istota zawodu”. *IV Ogólnopolska Konferencja Studenckich Kół Naukowych „Od bibliotekarza do infobrokera – teoria i praktyka zawodu*. Dostępny w World Wide Web: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/10880> (data dostępu: 28.08.2011).
- Cisek, S. (2008). *Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek : metodologia „Sense-Making”*. [W:] Kocójowa M. (red.): *Biblioteka – klucz do sukcesu użytkowników* (e-Publikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, nr 5), Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Uniwersytet Jagielloński: 97-103.
- Cisek, S. (2009). *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 4: 3-11.
- Cleverdon, C. (1991). *The significance of the Cranfield tests on index languages*. [In:] Bookstein, A. et al.: *Proceedings of the 14th Annual International ACM/SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval*. Chicago: 3-12.
- Coiera, E. W. & Vickland, V. (2008). *Is Relevance Relevant? User Relevance Ratings May Not Predict the Impact of Internet Search on Decision Outcomes*. „Journal of the American Medical Informatics Association” 15(4): 542-545.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Belknap Press of Harvard University Press.
- Coleman, J. S. & Fararo, T. (eds.) (1992). *Rational Choice Theory: Advocacy and Critique*. Sage, Newbury Park.
- Cooper, W. S. (1968). *Expected search length: A single measure of retrieval effectiveness based on weak ordering action of retrieval systems*. „American Documentation” 19: 30-41.
- Courtright, C. (2007). *Context in information behavior research*. „Annual Review of Information Science and Technology” 41(1): 273-306.
- Crane, D. (1971). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 6: 3-39.
- Crawford, S. (1978). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 13: 61-81.

- Czerlunczakiewicz-Barska, B. (1998). *Użytkownicy informacji patentowej w Bibliotece Głównej Politechniki Szczecińskiej*. „Bibliotekarz Zachodniopomorski” 39(3): 34-38.
- Czerwińska, E. & Żelawska, E. (2004). *Użytkownicy Biblioteki Głównej Politechniki Opolskiej w świetle badań*. „Rocznik Biblioteki Głównej Uniwersytetu Opolskiego” 7: 7-10.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). *Organizational information requirements, media richness and structural design*. „Management Science” 32(5): 554-571.
- De Solla Price, D. (1967). *Nations can Publish or Perish*. „International Science and Technology” 70: 84-90.
- Demartini, G. & Mizzaro, S. (2006). *A Classification of IR Effectiveness Metrics*. „Advances in Information Retrieval, 28th European Conference on IR Research, ECIR, London, UK, April 2006”: 488-491.
- Dervin, B. (1983). *An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date*. „International Communications Association Annual Meeting”. [dostęp: 12.05.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artabsdervin83smoverview.html>.
- Dervin, B. (1992). *From the mind's eye of the user: The Sense-Making qualitative-quantitative methodology*. [In:] Glazier, J. D. & Powell, R. R. (eds.): *Qualitative research in information management*. Englewood, Colo, Libraries Unlimited: 61-84.
- Dervin, B. (1999). *On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method*. „Information Processing & Management” 35(6): 727-750.
- Dervin, B. (2005). *Sense-Making Methodology Site*. [dostęp: 24.11.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/>.
- Dervin, B. & Nilan, M. (1986). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 21: 3-33.
- Dobrowolski, T. & Nicholas, D. (2001). *Informacyjny gracz: nowa koncepcja użytkownika informacji*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 1X(1/2): 4-7.
- Downar-Zapolska, A. & Jazdon, A. (1983). *Badanie potrzeb informacyjnych pracowników naukowych im. A. Mickiewicza w Poznaniu*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2: 25-51.
- Dudzińska, E. (2003). *Biblioteki naukowe i ich użytkownicy*. „Nauka” 1: 256-259.
- Ellis, D. (1989). *A behavioral approach to information retrieval system design*. „Journal of Documentation” 45(2): 171-212.
- Ellis, D. (2005). *Ellis's Model of Information-Seeking Behavior*. [In:] Fisher, K. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, NJ, Information Today: 230-234.
- Ellis, D., Cox, D. et al. (1993). *A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences*. „Journal of Documentation” 49(4): 356-369.
- Ellis, D. & Haugan, M. (1997). *Modeling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment*. „Journal of Documentation” 53(4): 384-403.

- Fedynyszyn, K. (2007). *Pomiar poziomu satysfakcji użytkowników bibliotek akademickich*. [W:] Szmigielska, T. U.: *Standardy w bibliotekach naukowych*. Warszawa, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego: 59-68.
- Feinman, S. (1976). *A conceptual framework for information flow studies*. „Information Politics: Proc. 38th Annual Meeting of the American Society for Information Science” 13(1): 106-116.
- Fishenden, R. M. (1965). *Information Use Studies Part 1—Past Results And Future Needs*. „Journal of Documentation” 21(3): 163-168.
- Fisher, K. E., Erdelez, S. et al., (eds.) (2005). *Theories of Information Behavior (Asist Monograph)*. Medford, New Jersey, Information Today.
- Fisher, K. E. & Julien, H. (2009). *Information behavior*. „Annual Review of Information Science and Technology” 43(1): 1-73.
- Foskett, D. (1970). *Classification and indexing in the social science*. „ASLIB Proceedings” 22: 90-100.
- Foskett, D. (1972). *A note on the concept of “relevance”*. „Information Storage and Retrieval” 8(2): 77-78.
- Foster, A. (2004). *A Nonlinear Model of Information-Seeking Behavior*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 55(3): 228-237.
- Foster, A. (2005a). *A non-linear model of information seeking behaviour*. „Information Research” 10. [dostęp: 05.05.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://InformationR.net/ir/10-2/paper222.html>.
- Foster, A. (2005b). *Nonlinear Information Seeking*. [In:] Fisher, K. E. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, New Jersey, Information Today: 254-258.
- Frankfort-Nachmias, C. & Nachmias, D. (2001). *Metody badawcze w naukach społecznych*. Poznań, Zysk i S-ka Wydaw.
- Froehlich, T. J. (1994). *Relevance Reconsidered Towards an Agenda for the 21st Century: Introduction to Special Topic Issue on Relevance Research*. „Journal of the American Society for Information Science” 45(3): 124-135.
- Gałczyński, J. (1991). *Niektóre problemy pertnencji informacji a współpraca pracownika z użytkownikiem informacji*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Prace Polonistyczne” 67(3): 186-212.
- Gałczyński, J. (1996). *Pertynencja jako wspólny cel użytkowników i pracowników informacji*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 4(3): 14-21.
- Garnysz, C., Przygocka, J. et al. (1981). *Użytkownicy informacji w politechnikach. Kategorie użytkowników i analiza ich potrzeb*. „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 1: 14-18.
- Gawarecki, W. (2000). *Badanie potrzeb i oczekiwań użytkowników serwisów www z zakresu bibliotekoznawstwa i informacji naukowej*. [W:] Kocójowa, M. (red.): *Użytkownicy informacji elektronicznej*. Kraków, Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego: 92-97.

- Główka, B. (2008). *Badanie satysfakcji i lojalności użytkowników biblioteki naukowej, seminarium Biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu*. „EBIB” 3. [dostęp: 21.12.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.info/2008/94/a.php?glowka>.
- Godbold, N. (2006). *Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour*. „Information Research” 11. [dostęp: 11.03.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>.
- Gruszecka, H. (2007). *Badanie preferencji użytkowników i ocena małej biblioteki akademickiej na przykładzie Biblioteki Wydziału Nauk Rolniczych Akademii Rolniczej w Lublinie z siedzibą w Zamościu*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XIV(3/4): 13-17
- Grzechnowska, A. & Mostowicz, E. (1994). *Badanie potrzeb informacyjnych małych i średnich przedsiębiorstw i analiza procesów użytkowania informacji w tych przedsiębiorstwach*. Warszawa, IINTE.
- Harter, S. (1986). *Online Information Retrieval: concepts, principles, and techniques*. San Diego (et al.), Academic Press.
- Haythornthwaite, C. & Hagar, C. (2005). *The social worlds of the Web*. „Annual Review of Information Science and Technology” 39(1): 311-346.
- Hechter, M. & Kanazawa, S. (2006). *Teoria racjonalnego wyboru a socjologia*. [W:] Jasińska-Kania, A.: *Współczesne teorie socjologiczne*. Warszawa, Wydaw. Naukowe Scholar. 1: 164-180.
- Henefer, J. & Fulton, C. (2005). *Krikelas's Model of Information Seeking*. [In:] Fisher, K. E. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, New Jersey, Information Today: 225-229.
- Herner, S. & Herner, M. (1967). *Information needs and uses in science and technology*. „Annual Review of Information Science and Technology” 2: 1-34.
- Hewins, E. (1990). *Information Need and Use Studies*. „Annual Review of Information Science and Technology” 25: 145-173.
- Hjørland, B. (2010). *The foundation of the concept of relevance*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 61(2): 217-237.
- Jasińska-Kania, A. (2006). *Teoria racjonalnego wyboru*. [W:] Jasińska-Kania, A. et al.: *Współczesne teorie socjologiczne*. Warszawa, Wydaw. Naukowe Scholar: 135-137.
- Józefek, L. (2003). *Wykorzystanie elektronicznych źródeł informacji przez studentów różnych kierunków studiów*. [W:] Solarczyk-Ambrozik, E. & Zduniak, A.: *Edukacyjne wyzwania i zagrożenia początku XXI wieku*. Warszawa: 251-256
- Julien, H. & Pecoskie, J. et al. (2011). *Trends in information behavior research, 1999-2008: A content analysis*. „Library & Information Science Research” 33(1): 19-24.
- Kamińska-Czubała, B. (2006). *Zachowania informacyjne w życiu codziennym – kierunki badań*. [W:] Pietruch-Reizes, D. & Babik, W. (red.): *Kierunki i priorytety rozwoju informacji*

- naukowej w kontekście budowania społeczeństwa wiedzy. Katowice, Polskie Towarzystwo Informacji Naukowej: 35-39.
- Kamińska-Czubała, B. (2007). *Zachowania informacyjne w życiu codziennym: wybrane aspekty teoretyczne*. [W:] Próchnicka, M. & Korycińska-Huras, A. (red.): *Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa funkcje społeczne na przestrzeni dziejów*. Kraków, Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego: 195-202.
- Kamińska, M. H. (2007). *Stan infobrokerstwa w Polsce A.D. 2007*. [dostęp: 21.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://infobrokerstwo.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=196&Itemid=49.
- Kelly, G. (1963). *A theory of personality: The psychology of personal constructs*. New York, W. W. Norton.
- Kemp, D. A. (1974). *Relevance, pertinence and information system development*. „Information Storage and Retrieval” 10(2): 37-47.
- Kempa, M. & Weryho, M. (2003). *Wykorzystanie zasobów Internetu w Bibliotece Głównej Akademii Bydgoskiej, badania użytkowników*. „Bibliotekarz” 6: 23-25.
- Kim, S. & Oh, S. (2009). *Users' relevance criteria for evaluating answers in a social Q&A site*. „Journal of the American Society for Information Science & Technology” 60(4): 716-727.
- Kolasa, W. M. (2011). *Retrospektywny indeks cytowań w humanistyce. Koncepcja, metoda, zastosowanie*. „Przegląd Biblioteczny” (4): 466-486.
- Konecki, K. (2000). *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*. Warszawa, Wydaw. PWN.
- Konieczna, D. (1982). *Rola nieformalnych procesów w systemie komunikacji naukowej*. Warszawa, Instytut Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej.
- Korfhage, R. R. (1997). *Information Storage and Retrieval*. New York, John Wiley & Sons Inc.
- Kozłowska, A. (1999). *Potrzeba informacyjna a sytuacja problemowa użytkownika systemu wyszukiwawczego*. „Acta Universitatis Lodzianensis, Folia Librorum” 9: 129-138.
- Krikelas, J. (1983). *Information seeking behavior: patterns and concepts*. „Drexel Library Quarterly” 19(2): 5-20.
- Kuhlthau, C. C. (1991). *Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective*. „Journal of the American Society for Information Science” 42(5): 361-371.
- Kuhlthau, C. C. (2005). *Kuhlthau's Information Search Process*. [In:] Fisher, K. et al.: *Theories of information behavior: A researcher's guide*. Medford, NJ, Information Today: 230-234.
- Kuhlthau, C. C. (2009). *Information Search Process*. [dostęp: 05.05.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm.
- Kunicki, M. (1959). *O niektórych zagadnieniach naukowych w informacji naukowo-technicznej*. „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 3: 3-9.

- Kwasitsu, L. (2005). *Information-seeking behavior of design, process, and manufacturing engineers*. „Library & Information Science Research” 25(4): 459-476.
- Lalman, D., Oppenheimer, J. et al. (1994). *Formalna teoria wyboru racjonalnego: kumulatywne nauki polityczne*. „Studia Socjologiczne” 3-4(34-35): 13-72.
- Large, A. (2005). *Children, teenagers, and the Web*. „Annual Review of Information Science and Technology” 39(1): 347-392.
- Leckie, G. J. (2005). *General Model of the Information Seeking of Professionals*. [In:] Fisher, K. E. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, New Jersey, Information Today, Inc.: 158-163.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. et al. (1996). *Modelling the information-seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers*. „Library Quarterly” 66(2): 161-193.
- Li, Y. & Belkin, N. J. (2008). *A faceted approach to conceptualizing tasks in information seeking*. „Information Processing & Management” 44(6): 1822-1837.
- Lin, N. & Garvey, W. D. (1972). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 7: 5-37.
- Lipetz, B.-A. (1970). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 5: 3-32.
- Lissowski, G. (2002). *Teoria racjonalnego wyboru*. [W:] Kwaśniewicz, W. (red.): *Encyklopedia socjologii*. Warszawa, Oficyna Naukowa. 4: 194-198.
- Losee, R. M. (2000). *When information retrieval measures agree about the relative quality of document rankings*. „Journal of the American Society for Information Science” 51(9): 834-840.
- MacIntosh-Murray, A. & Choo, C. W. (2006). *Information failures in health care*. „Annual Review of Information Science and Technology” 40(1): 357-391.
- MacMullin, S. D. & Taylor, R. S. (1984). *Problem dimensions and information traits*. „The Information Society” 3: 91-111.
- Macmullin, S. E. & Taylor, R. S. (1984). *Problem dimensions and information traits*. „Information Society” 3(1): 91-111.
- Makri, S., Blandford, A. et al. (2008). *Using Information Behaviors to Evaluate the Functionality and Usability of Electronic Resources: From Ellis's Model to Evaluation*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 59(14): 2244-2267.
- Manning, C., P. Raghavan, et al. (2008). *An Introduction to Information Retrieval*. Cambridge, Cambridge University Press. [dostęp: 13.02.2009]. Dostępny w World Wide Web: <http://nlp.stanford.edu/IR-book/pdf/irbookonlinereading.pdf>.
- Martyn, J. (1974). *Information needs and uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 9: 3-23.

- Materska, K. (2004). *Rozwiązania intranetowe a potrzeby informacyjne różnych grup użytkowników*. [W:] Daniłowicz, C. (red.): *Multimedialne i sieciowe systemy informacyjne: materiały konferencyjne*. Wrocław, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej: 373-383.
- Materska, K. (2007a). *Człowiek a informacja : wybrane aspekty zachowań informacyjnych*. J. Leończuk: *Od księgoznawstwa przez bibliotekoznawstwo do nauki o informacji XXI wieku*. Białystok, Książnica Podlaska im. Łukasza Górnickiego; Wydaw. Prymat: 197-208.
- Materska, K. (2007b). *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Materska, K. (2008). *Zachowania informacyjne użytkowników informacji elektronicznej*. Goliński, J. & Krauze, K.: *Współczesne aspekty informacji*. Warszawa, Szkoła Główna Handlowa – Oficyna Wydawnicza: 325-333.
- Maxwell-Kalikow, N. (2006). *Sacred stacks : the higher purpose of libraries and librarianship*. Chicago, American Library Association.
- McKenzie, P. J. (2003). *A model of information seeking in accounts of everyday-life information seeking*. „Journal of Documentation” 59 (1): 19-40.
- Meadow, C. T. (1992). *Text information retrieval systems*. San Diego [et al.], Academic Press.
- Meho, L. I. & Tibbo, H. R. (2003). *Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 54(6): 570-587.
- Menzel, H. (1966). *Information needs and uses in science and technology*. „Annual Review of Information Science and Technology” 1: 41-69.
- Michalewska, A. (1973). *Z problematyki badania potrzeb użytkowników informacji naukowej w literaturze polskiej*. „Bibliotekarz” 5: 131-139.
- Mick, C. K., Lindsey, G. N. et al. (1980). *Toward usable user studies*. „Journal of the American Society for Information Science” 31(5): 347-365.
- Mierzecka-Szczepańska, A. (2012). *Ewaluacja efektywności systemów informacyjno-wyszukiwawczych – wybrane parametry ocen*. [W:] Sosińska-Kalata, B. i Chuchro, E. (red.): *Spółczesność i sieć informacyjna. Problemy i technologie*. Warszawa, Wydaw. SBP: 111-124.
- Mitroff, I. I. & Kilmann, R. H. (1975). *On Evaluating Scientific Research: The Contributions of the Psychology of Science*. „Technological Forecasting and Social Change” 8(4): 163-174.
- Mizzaro, S. (1997). *Relevance: The Whole Story*. „Journal of the American Society for Information Science” 48(9): 810-832.
- Mostowicz, E. (1984). *Metody i techniki badania potrzeb informacyjnych inżynierów zatrudnionych w przemyśle*. Warszawa, CİNTE.

- Mroczek, R. & Gizbert-Studnicka, M. (2000). *Potrzeby informacyjne pracowników naukowych i studentów Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie w świetle automatycznego wyszukiwania informacji tematycznej*. Cz. 2. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XV(2): 36-44.
- Myaeng, S. H. & K. R. R. (1990). *Integration of user profiles: models and experiments in information retrieval*. „Information Processing & Management” 26(6): 719-738.
- Nahotko, M. (2010). *Komunikacja naukowa w środowisku cyfrowym*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Neumann, J. von & Morgenstern, O. (1944). *Theory of Game and Economic Behavior*. New York, Wiley.
- Nicholas, D. (2001). *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Niedźwiedzka, B. (2001). *Poszukujący informacji, czy też unikający tego zadania użytkownik*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” IX(1/2): 24-31.
- Niedźwiedzka, B. (2002a). *Modyfikacja modelu zachowań informacyjnych T. Wilsona w świetle wyników badania zachowań informacyjnych menedżerów*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 79(1): 22-34.
- Niedźwiedzka, B. (2002b). *Potrzeby i zachowania informacyjne menedżerów w instytucjach infrastruktury zdrowia publicznego*. Rozprawa doktorska niepublikowana. Kraków.
- Niedźwiedzka, B. (2003). *A proposed general model of information behaviour*. „Information Research” 9. [dostęp: 16.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>.
- Niedźwiedzka, B. (2006). *Potrzeby i zachowania informacyjne menedżerów w instytucjach infrastruktury zdrowia publicznego*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XIV(1): 12-16.
- Olsson, M. (2005). *Meaning and authority: the social construction of an 'author' among information behaviour researchers*. „Information Research” 10(2). [dostęp: 07.11.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://InformationR.net/ir/10-2/paper219.html>.
- Paisley, W. (1966). *The flow of behavioural science information: a review of the research literature*. Stanford, CA, Stanford University, Institute for Communication Research.
- Paisley, W. J. (1968). *Information Needs and Uses*. „Annual Review of Information Science and Technology” 3: 1-30.
- Pigoń, E. (1985). *Działalność informacyjna i użytkownicy informacji wojewódzkich bibliotek publicznych*. Warszawa, Biblioteka Narodowa.
- Pindłowa, W. (1984). *Kształcenie studentów jako użytkowników informacji naukowej : z pogranicza informatologii i pedagogiki*. Kraków, Uniwersytet Jagielloński.
- Pindłowa, W. (2000). *Czy technika, która obecnie wspomaga komunikację między ludźmi, doprowadzi do upadku zawodu bibliotekarza – pracownika informacji?* „EBIB” 09. [dostęp: 11.12.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib09/pindlowa.html>.

- Polak, P. & Polak, D. (2010). *Wykorzystanie tradycyjnych źródeł i Internetu w pozyskiwaniu informacji przez studentów Szkoły Głównej Handlowej*. „Zeszyty Naukowe. Ekonomiczne Problemy Usług” / Uniwersytet Szczeciński 57(1): 453-460.
- Pollack, S. M. (1968). *Measures for the comparison of information retrieval systems*. „American Documentation” 19(4): 387-397.
- Pomykalski, A. (1976). *Niektóre aspekty analizy potrzeb informacyjnych w środowisku naukowo-badawczym*. „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 2: 29-32.
- Poole, H. (1985). *Theories of the middle range*. Norwood, Ablex Publishing Corporation.
- Prabha, C., Connaway, L. et al. (2007). *What is enough? Satisficing information needs*. „Journal of Documentation” 63(1): 74-89.
- Próchnicka, M. (1991). *Informacja a umysł*. Kraków, Universitas.
- Próchnicka, M. (1994/1995). *Człowiek wobec maszyny, nowa sytuacja użytkowników informacji*. „Folia Bibliologica” 42/43: 57-64.
- Próchnicka, M. (2004). *Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji*. Kraków, Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Przastek-Samokowa, M. (2004). *Rozmowa na temat, czyli wywiad jako narzędzie komunikacji z użytkownikiem*. [W:] Sosińska-Kalata, B. (red.): *Spółczesność informacyjna i jej technologie*. Warszawa, Wydaw. SBP: 131-139.
- Rijsbergen, C. J. van (1979). *Information Retrieval*. London, Butterworths.
- Robertson, D. A. (2005). *Cultural programming for libraries : linking libraries, communities, and culture*. Chicago, American Library Association.
- Robinson, D. (2000). *Shifts of focus on various aspects of user information problems during interactive information retrieval*. „Journal of the American Society for Information Science” 51(10): 913-928.
- Sapa, R. (1997). *Zachowania informacyjne użytkownika OPAC w Bibliotece Jagiellońskiej*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2: 70-79.
- Saracevic, T. (1975). *Relevance: A Review of and o Framework for the Thinking on the Notion in Information Science*. „Journal of the American Society for Information Science” 26(6): 322-323.
- Saracevic, T. (1995). *Evaluation of evaluation in information retrieval*. „Proceedings of the 18th annual international ACM SIGIR conference on Research and development in information retrieval”: 138-146.
- Savage-Knepshield, P. A. & Belkin, N. J. (1999). *Interaction in information retrieval: trends over time*. „Journal of the American Society for Information Science” 50(12): 1067-1082.
- Savolainen, R. (1995). *Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”*. „Library & Information Science Research” 17(3): 259-294.

- Savolainen, R. (2005). *Everyday Life Information Seeking*. [In:] Fisher, K. et al.: *Theories of Information Behavior: A researcher's guide*. Medford, New Jersey, Information Today, Inc.: 143-148.
- Savolainen, R. (2006). *Information use as gap-bridging: The viewpoint of sense-making methodology: Research Articles*. „Journal of the American Society for Information Science” 57(8): 1116-1125.
- Savolainen, R. & Kari, J. (2006). *User-defined relevance criteria in web searching*. „Journal of Documentation” 62(6): 685-707.
- Schamber, L. (1994). *Relevance and information behavior*. „Annual Review of Information Science and Technology” 29: 33-48.
- Shen, Y. (2007). *Information Seeking in Academic Research: A Study of the Sociology Faculty at the University of Wisconsin-Madison*. „Information Technology & Libraries” (March): 4-14.
- Siatry, R. (1999). *The Evolution of User Studies*. „Libri” 49(3): 132-141.
- Siegfried, S., Bates, M. J. et al. (1993). *A Profile of End-User Searching Behavior by Humanities Scholars: The Getty Online Searching Project Report No. 2*. „Journal of the American Society for Information Science” 44(5): 273-291.
- Siniarska-Czaplicka, J. (1973). *Analiza potrzeb użytkowników informacji naukowo-technicznej i ekonomicznej*. „Przegląd Biblioteczny” 1/2: 97-107.
- Smithson, S. (1994). *Information Retrieval Evaluation in Practice: A Case Study Approach*. „Information Processing & Management” 30(2): 205-221.
- Sobielga, J. (1997). *Psychologiczne aspekty barier informacyjnych – badania wśród studentów*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 4: 13-18.
- Sobielga, J. (1999). *Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych*. „Zagadnienia Informacji Naukowej: 2: 96-102.
- Sokołów, A. W. (1989). *Potrzeby informacyjne*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 54(1): 61-72.
- Sosińska-Kalata, B. (1999). *Modele organizacji wiedzy w systemach wyszukiwania wiedzy o dokumentach*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Sosińska-Kalata, B. (2011). *Organizacja wiedzy w nauce o informacji*. [W:] Kuźmina, D. (red.): *Bibliologia i informatologia*. Warszawa, PTB OW: 207-229.
- Spaleniak, A. & Szerksznis, Ż. (2008). *Badania potrzeb użytkowników Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu*. „EBIB” 2. [dostęp: 21.12.2010]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.info/2008/92/a.php?spaleniak>.
- Spink, A., Cole, C. et al. (2008). *Multitasking behavior*. „Annual Review of Information Science and Technology” 42(1): 93-118.
- Stefańska, A. (2009). *Zawód: łowca informacji*. „Wersalik.txt” 2. [dostęp: 28.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.wersalik.umk.pl/index.php/wersaliktxt/numery/02/196-zawod-lowca-informacji>.

- Studnicka-Gizbert, M. (1998). *Oddział Informacji Naukowej Biblioteki Głównej AWF w Krakowie i jego użytkownicy*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” VI(3/4): 38-43.
- Su, L. T. (1994). *The relevance of recall and precision in user evaluation*. „Journal of the American Society for Information Science” 45(3): 72-89.
- Sutton, S. A. (1994). *The role of attorney mental models of law in case relevance determinations: An exploratory analysis*. „Journal of the American Society for Information Science” 45(3): 186-200.
- Szczuchura, K. (1998). *Użytkownicy informacji. Zarys problematyki*. [W:] Ścibor, E.: *Informacja naukowa w Polsce. Tradycja i współczesność*. Olsztyn, Wyższa Szkoła Pedagogiczna: 107-138.
- Szczepeńska, A. (2006). *Strategia, heurystyka i taktyka wyszukiwania informacji. Próba uporządkowania pojęć*. „Przegląd Biblioteczny” 74(2): 165-187.
- Szczepeńska, A. (2007). *Podstawowe strategie wyszukiwania informacji i ich wykorzystanie w praktyce*. „Przegląd Biblioteczny” 75(2): 233-251.
- Szczepeńska, A. (2012). *Ewaluacja efektywności systemów informacyjno-wyszukiwawczych – wybrane parametry ocen*. [W:] Sosińska-Kalata, B. & Chuchro, E.: *Spółeczeństwo i sieć informacyjna. Problemy i technologie*. Warszawa, Wydaw. SBP: 111-124.
- Szostak, R. (2010). *Universal and domain-specific classifications from an interdisciplinary perspective*. [In:] Gnoli, C. & Mazzocchi, F.: *Paradigms and conceptual systems in knowledge organization, Proceedings of the Eleventh International ISKO Conference, 23-26 February 2010, Rome, Italy*. Würzburg, Ergon Verlag: 71-77.
- Szwalbe, J. (1978). *Program badań potrzeb użytkowników informacji w ramach SINTO oraz metody jego realizacji*. Warszawa, Instytut Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej.
- Szwalbe, J. (1982). *Badania potrzeb użytkowników informacji: zarys problematyki i metodyki badań*. Warszawa, IINTE.
- Szwalbe, J. (1986). *Badanie potrzeb użytkowników informacji w Polsce w latach 1976-1982*. Warszawa, Centrum Informacji Naukowej, Technicznej i Ekonomicznej.
- Świgoń, M. (2006a). *Bariery informacyjne*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Świgoń, M. (2006b). *Współczesne bariery informacyjne – podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XIV(1): 17-24.
- Świgoń, M. (2007). *Bariery informacyjne – wyniki badań wśród studentów bibliotekoznawstwa i innych kierunków studiów*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XIV(3/4): 3-12.
- Świgoń, M. (2008). *Bariery informacyjne w opinii studentów – wyniki badań*. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” XIV(3): 31-35.

- Tidline, T. (2005). *Dervin's Sense-Making*. [In:] Fisher, K. E. et al.: *Theories of information behavior: A researcher's guide*. Medford, NJ, Information Today: 113-117.
- Turczyńska-Busse, T. & Birska, R. (2000). *Badania ankietowe wykorzystania elektronicznego systemu informacyjnego Biblioteki Głównej AM w Lublinie a promocja usług informacyjnych*. „Biuletyn Głównej Biblioteki Lekarskiej” 46(363): 105-115.
- UNESCO (2010). *UNESCO Science Report 2010: The Current Status of Science around the World*. Paris, UNESCO Publishing. [dostęp: 04.06.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.unesco.org/new/en/natural-sciences/science-technology/prospective-studies/unesco-science-report/unesco-science-report-2010/>.
- Urban, B. (2005). *Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej*. [W:] Dacko-Pikiewicz, Z. & Chmielarska, M.: *Rola biblioteki naukowej w tworzeniu społeczeństwa wiedzy*. Dąbrowa Górnicza, Wyższa Szkoła Biznesu: 37-52.
- Urquhart, D. J. (1948). *The Distribution And Use Of Scientific And Technical Information*. „Journal of Documentation” 3(4): 222-231.
- Vakkari, P. (1998). *Growth of theories on information seeking. An analysis of growth of a theoretical research program on relation between task complexity and information seeking*. „Information Processing & Management” 34(3/4): 361-382.
- Vakkari, P. (1999). *Task Complexity, Problem Structure and Information Actions*. Information Processing & Management 35(6): 819-837.
- Vakkari, P. (2003). *Task-based information searching*. „Annual Review of Information Science and Technology” 37: 413-464.
- Vakkari, P. (2008). *Trends and approaches in information behaviour research*. „Information Research” 13. [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://InformationR.net/ir/13-4/paper361.html>.
- White, H. D. (1981). *Cocited author retrieval online: An experiment with the social indicators literature*. „Journal of the American Society for Information Science” 32(1): 16-21.
- Wilkinson, M. A. (2001). *Information sources used by lawyers in problem-solving: An empirical exploration*. „Library & Information Science Research” 23(3): 257-276.
- Wilson, T. D. (1981). *On user studies and information needs*. „Journal of Documentation” 37(1): 3-15.
- Wilson, T. D. (1994). *Information needs and uses: fifty years of progress. Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*. B. C. Vickery. London, Aslib: 15-51.
- Wilson, T. D. (1997). *Information behaviour: An interdisciplinary perspective*. „Information Processing & Management” 33(4): 551-572.
- Wilson, T. D. (1999). *Models in information behaviour research*. „Journal of Documentation” 55(3): 249-270.
- Wilson, T. D. (2000). *Human Information Behavior*. „Informing Science” 3(2): 49-55.

- Wilson, T. D. (2008). *The information user: past, present and future*. „Journal of Information Science” 34(4): 457-464.
- Wilson, T. D. (2010). *Fifty years of information behavior research*. „ASIST Bulletin” 36: 27-34. [dostęp: 30.08.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.webcitation.org/5nK5yUyod>.
- Wilson, T. D. & Walsh, C. (1996). *Information behaviour: an interdisciplinary perspective*. Sheffield, University of Sheffield, Department of Information Studies.
- Wodzyński, S. (1999). *Badanie i zaspokajanie potrzeb użytkowników informacji*. [W:] Pawłowski, T.: *Informacja naukowa i techniczna w służbie sztuki wojennej i techniki wojskowej*. Warszawa, CONIW: 163-172
- Wojciechowski, J. (2000). *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Woźniak-Kasperek, J. (1989). *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1: 39-59.
- Woźniak-Kasperek, J. (2011). *Wiedza i język informacyjny w paradygmacie sieciowym*. Warszawa, Wydaw. SBP.
- Wróblewska, S. (1978). *O metodach badań potrzeb informacyjnych pracowników naukowych*. „Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 1: 16-20.
- Wyczańska, K. (1966). *Badanie potrzeb użytkowników w zakresie informacji naukowej na terenie Polskiej Akademii Nauk*. „Biuletyn ODIN PAN” 2: 82-90.
- Wyczańska, K. (1976). *Pracownik naukowy w naukach społecznych i humanistycznych jako użytkownik informacji. Optymalizacja organizacji informacji naukowej jako organicznej części nauki*. Warszawa, Polska Akademia Nauk.
- Wysocki, A. (1967). *Potrzeby użytkowników informacji*. „Zagadnienia Naukoznawstwa” 2/4: 85-99.
- Xu, Y. C. & Chen, Z. (2006). *Relevance judgment: What do information users consider beyond topicality?* „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 57(7): 961-973.
- Zamoyski, T. (1952). *Zagadnienia dokumnetacji naukowo-technicznej*. Warszawa, Biblioteka Narodowa.
- Zamoyski, T. (1955). *Źródła dokumnetacji naukowo technicznej*. Warszawa, Ministerstwo Kultury i Sztuki; Centralny Zarząd Bibliotek.
- Zipf, G. (1949). *Human Behavior and the Principle of Least-Effort*. Oxford, England:, Addison-Wesley Press.
- Zmitrowicz, M. (2006). *Poziom satysfakcji użytkowników Biblioteki Głównej Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy w świetle ankiety*. „Bibliotekarz” (6): 16-19.

ANEKS I

CHARAKTERYSTYKA BAZ PIŚMIENICTWA NAUKOWEGO WYKORZYSTANYCH W KWERENDACH ZE WZGLĘDU NA MOŻLIWOŚCI WYSZUKIWANIA

Kwerendy zlecone przez użytkowników realizowane były w bazach piśmiennictwa naukowego, prenumerowanych przez BUW i udostępnianych użytkownikom biblioteki za pośrednictwem jej witryny. W 2010 r. Biblioteka Uniwersytecka udostępniała w sieci 93 159 tytułów czasopism w 68 bazach⁵⁰. Wśród tych periodyków, przyjmując za punkt odniesienia podział na osiem szerokich dziedzin według Klasyfikacji Biblioteki Kongresu stosowany w BUW, najliczniej były reprezentowane czasopisma z dziedziny geografii, nauk matematycznych, przyrodniczych i stosowanych (ok. 45% całkowitej liczby tytułów), natomiast nauki społeczne, antropologia stanowiły ok. 36% zbiorów. Odsetek czasopism z dziedziny nauk humanistycznych od 2006 r. pozostaje na podobnym poziomie wynoszącym około 11% (BUW 2010). Omawiana faza badań prowadzona była w drugim półroczu 2010 i na początku 2011 r. Spośród wspomnianych 68 baz, na potrzeby badania wybrano 17 oraz trzy kolekcje czasopism udostępniane przez JStor, a także wszystkie indeksy cytowań funkcjonujące w ramach Web of Knowledge. Są to bazy rejestrujące piśmiennictwo z zakresu nauk humanistycznych i społecznych oraz interdyscyplinarne.

Dla przedstawienia metod organizacji i realizacji procesu wyszukiwania potrzebna jest też krótka charakterystyka każdej z baz pod kątem udostępnianych narzędzi wyszukiwania, istotnych dla przeprowadzanych kwerend. W pierwszej kolejności omówione zostaną bazy konsorcjum EBSCO, które posiadają rozbudowaną ofertę z zakresu nauk humanistycznych i społecznych.

Najpopularniejszą bazą konsorcjum EBSCO jest interdyscyplinarna baza **Academic Search Complete**. Duża część rejestrowanego piśmiennictwa dostępna jest w wersji pełnotekstowej. Baza posiada rozbudowane narzędzia wyszukiwania, można w niej wybrać rodzaj metadanych,

⁵⁰ Szczegółowy opis profilu tych baz wraz ze statystykami wykorzystania, zob. (BUW 2010, s. 164-165).

który będzie przeszukiwany, najważniejsze to: autor, tytuł, abstrakt, słowa kluczowe dodane przez autora tekstu, deskryptory dodane przy wprowadzaniu artykułów do bazy, nazwa czasopisma, pełny tekst. Wprowadzone terminy można łączyć operatorami Boole'a, do instrukcji można wprowadzać nawiasy. Istnieje również szereg ograniczeń formalnych, które mogą być stosowane, m.in.: data wydania, język dokumentu, typ dokumentu, ograniczenie do czasopism recenzowanych, dostępność bibliografii. Baza oferuje także możliwość ograniczania wyszukiwania do pozycji z dostępnym pełnym tekstem. Jednak od pewnego czasu ta możliwość oznacza wszystkie pozycje, które zgodnie z informacjami zawartymi w Academic Search Complete mają dostępny w sieci pełny tekst. W wielu wypadkach są to dokumenty, do których dostęp nie jest prenumerowany dla użytkowników BUW. W takiej sytuacji użytkownik chcący zapoznać się z pełnym tekstem proszony jest o uiszczenie opłaty. W bazie istnieje możliwość przeglądania indeksów wszystkich udostępnianych do przeszukiwania metadanych oraz tezaury deskryptorów. Można również śledzić cytowania artykułów zawartych w bazie.

Baza ERIC nie ma możliwości śledzenia cytowań, lecz pozostałe narzędzia podobne są do tych, którymi dysponują użytkownicy Academic Search Complete. Jest to baza rejestrująca piśmiennictwo z zakresu szeroko rozumianych zagadnień pedagogicznych i posiada możliwość zawężania wyszukiwania według poziomu edukacji (zgodnie z amerykańską strukturą szkolnictwa).

Baza **Historical Abstracts with Full Text** również ma podobne narzędzia wyszukiwania jak Academic Search Complete. Istotną różnicą jest możliwość ograniczania wyszukiwania według okresu, którego dotyczy tekst – możliwe jest wprowadzenie dokładnych dat rocznych. Dla kwerend z zakresu historii jest to wyjątkowo przydatne narzędzie.

Narzędzia wyszukiwania w bazach **Library, Information Science and Technology Abstract, Political Science Complete, MasterFILE Premier, MLA International Bibliography, RILM Abstracts of Music Literature, SocIndex with Full Text** są podobne, choć występują niewielkie różnice w rodzajach metadanych, które mogą być przeszukiwane. Należy też podkreślić, że każda z baz posiada odrębny tezaurus z terminami właściwymi dla danej tematyki. Istnieje możliwość symultanicznego przeszukiwania indeksów rzeczowych kilku baz, lecz formułując instrukcję należy uwzględnić terminologię właściwą dla danej bazy. Jedynie w bazach **LISTA** i **SocIndex with Full Text** można śledzić cytowania.

Baza **Factiva**, gromadząca przede wszystkim pełnotekstowe artykuły z prasy codziennej z całego świata, nie posiada charakterystyk rzeczowych indeksowanych dokumentów. Natomiast publikacje przydzielane są do ogólnych grup zagadnień, np. gałęzi przemysłu, której dotyczą. W przeprowadzanych kwerendach tego rodzaju klasyfikacje nie były przydatne. Wyszukiwanie odbywa się w pełnym tekście dokumentów, ewentualnie można je ograniczyć do nagłówek bądź nagłówek i pierwszego akapitu. Oprócz stosowania operatorów Boole'a baza posiada rozbudowany zestaw operatorów kontekstowych, tj. możliwość wskazywania

relacji, w których mają pozostawać wprowadzane terminy, m.in. jaka liczba słów ma je dzielić, czy mają występować w tym samym akapicie, ile razy dany termin ma się pojawić w tekście. Wyszukując należy pamiętać, żeby terminy wprowadzać w językach wyszukiwanych tekstów i uwzględniać ich odmianę (istnieje też kilka możliwości maskowania znaków). Można stosować ograniczenia chronologiczne według daty wydania (według daty dziennej), a także ograniczenia według języka publikacji oraz długości tekstu – liczby słów w dokumencie.

Kolekcje czasopism udostępniane w bazie **JStor** mają słabo rozbudowane narzędzia wyszukiwania. Wprowadzane terminy mogą być wyszukiwane w polach: autor, tytuł, abstrakt, podpis pod ilustracjami oraz w pełnym tekście. Należy zauważyć, że zgodnie z informacjami zawartymi w bazie jedynie 10% rejestrowanych artykułów posiada abstrakty. W instrukcji można stosować operatory Boole'a, nawiasy oraz wskazania liczby słów, które mogą stać pomiędzy terminami wyszukiwawczymi w tekście dokumentu. Wyszukiwanie można ograniczyć według typu i języka publikacji oraz chronologicznie według daty wydania. Można również wskazać dyscyplinę nauki, której mają dotyczyć dokumenty (klasyfikacja własna bazy JStor) bądź konkretne czasopismo. Istnieje możliwość śledzenia cytowań konkretnej publikacji na podstawie informacji zawartych w bazie oraz korzystając z narzędzi Google Scholar. Wygodna jest możliwość zawężenia kwerendy wyłącznie do dokumentów, które dostępne są w formie pełnotekstowej w bazach subskrybowanych przez BUW.

Oxford Journals ma bardzo ograniczone możliwości wyszukiwania. Może być ono przeprowadzone na indeksach autorskim i tytułowym, w abstraktach, w pełnym tekście lub w całym rekordzie (jako „dowolny z terminów”, „wszystkie wprowadzone” lub „frazą”). Ponadto można ograniczyć wyszukiwanie chronologicznie oraz do typu publikacji: artykuł bądź recenzja.

Bazy **ProQuest Dissertations & Thesis**, **ProQuest Education Journals** i **ProQuest Social Science Journals** mają ujednolicone i bogate narzędzia wyszukiwania. Możliwości są bardzo różnorodne, m.in. można przeszukiwać wszystkie rodzaje metadanych związane z opisem bibliograficznym, charakterystyki rzeczowe dokumentów, ilustracje, abstrakt i pełny tekst. Kwerendę można zawęzić do czasopism naukowych, recenzowanych bądź innego typu publikacji, chronologicznie, według języka publikacji, liczby słów publikacji i innych. W bazach tych są też rozbudowane narzędzia do określania charakterystyk wyszukiwanych ilustracji i śledzenia cytowań. Możliwe jest stosowanie operatorów Boole'a i nawiasów. Istnieje możliwość przeglądania tezaury.

Baza **Science Direct** pozwala na wyszukiwanie wśród metadanych wchodzących w skład opisu bibliograficznego, pól abstraktu, pełnego tekstu i afiliacji autora. Można zawęzić kwerendę do konkretnych dyscyplin nauki (klasyfikacja własna Science Direct), chronologicznie, według języka i typu dokumentu oraz do dokumentów subskrybowanych. Możliwe jest stosowanie operatorów Boole'a i nawiasów. Użytkownicy mają też udostępnione pole wyszukiwania eksperckiego, w którym mogą wprowadzać instrukcję wyszukiwania stosując

odpowiednie kody pól. Baza nie posiada własnych narzędzi śledzenia cytowań, ale dokumenty opatrzone są linkami odsyłającymi do bazy Scopus, w której można je sprawdzić.

Rozwiązania dotyczące narzędzi wyszukiwania w bazie **Scopus** są bardzo podobne do możliwości udostępnionych w bazie Science Direct. Główna różnica polega na rozbudowanych narzędziach do śledzenia cytowań publikacji, autorów czy instytucji. Bazę Scopus obecnie wskazuje się jako głównego konkurenta indeksów cytowań Web of Science.

Baza **SpringerLink** nie ma rozbudowanych narzędzi wyszukiwania, podobnie jak Oxford Journals, przeznaczona jest raczej do identyfikowania znanych artykułów i czasopism niż do wyszukiwania rzeczowego. Terminy wprowadzane w instrukcji wyszukiwawczej można wyszukiwać w tekście dokumentów, tytule i abstrakcie bądź tylko w tytule. Można też szukać według nazwiska autora, nazwy czasopisma. Wyszukiwanie można ograniczyć chronologicznie oraz wybrać typ publikacji (książka, czasopismo, protokół).

W ramach platformy Web of Knowledge przeszukiwane były indeksy cytowań tworzące Web of Science, czyli **Science Citation Index Expanded**, **Social Sciences Citation Index**, **Arts & Humanities Citation Index**, **Conference Proceedings Citation Index-Science**, **Conference Proceedings Citation Index-Social Science & Humanities**. Bazy te stworzone zostały do śledzenia cytowań, toteż narzędzia służące do tego celu są w nich wyjątkowo dobrze rozbudowane. Nawigacja pomiędzy pozycjami cytującymi a cytowanymi jest bardzo wygodna. Poza możliwością lokalizacji konkretnych publikacji na podstawie danych z opisu bibliograficznego możliwe jest również wyszukiwanie rzeczowe, które odbywa się przy użyciu kategorii „topic”, obejmującej przeszukiwanie pól tytułu, abstraktu i słów kluczowych. Możliwe jest stosowanie operatorów Boole’a oraz operatorów kontekstowych „near” i „same” (pozwala on na lokalizowanie terminów w tym samym polu metadanych).

ANEKS 2

KWESTIONARIUSZE WYWIADÓW

A. KWESTIONARIUSZ WYWIADU WSTĘPNEGO

Charakterystyka respondenta

1. Imię i nazwisko respondenta:
2. Pełniona rola:
 - 2.1. Pracownik naukowy

- 2.1.1. Doktor
- 2.1.2. Doktor habilitowany
- 2.1.3. Profesor
- 2.2. Doktorant
- 3. Czy realizował/a Pan/Pani wcześniej samodzielne wyszukiwania dostępnych online bazach danych piśmiennictwa naukowego?
 - 3.1. Nigdy
 - 3.2. Sporadycznie (rzadziej niż raz na pół roku)
 - 3.3. Czasami (raz na kwartał)
 - 3.4. Często (raz na miesiąc lub częściej)
- 4. Z jakich baz danych korzystał/a Pan/Pani wcześniej? (w przypadku odpowiedzi 3.1 punkt pomijany)

Charakterystyka zadania

- 5. Cel, któremu mają służyć gromadzone materiały:
 - 5.1. Prowadzenie badań związanych ze stopniem lub tytułem naukowym
 - 5.2. Prowadzenie zajęć dydaktycznych
 - 5.3. Przygotowanie publikacji naukowych
 - 5.4. Aktualizacja wiedzy/bieżąca orientacja o stanie badań
 - 5.5. Inne (proszę wskazać)
- 6. Tego rodzaju zadanie wykonuje Pan/Pani:
 - 6.1. Po raz pierwszy
 - 6.2. Wykonywał/a Pan/Pani takie zadania wcześniej, ale sporadycznie
 - 6.3. Rutynowo wykonuje Pan/Pani tego rodzaju zadania
- 7. Rozwiązywane zadanie scharakteryzowałby/łaby Pan/i jako:
 - 7.1. Zadanie faktograficzne, które wymaga zdobycia dokumentów zawierających konkretne dane
 - 7.2. Zadanie opisowe/deskryptywne, które wymaga zdobycia dokumentów zawierających opis konkretnych zjawisk, wydarzeń, idei itp.
 - 7.3. Zadanie metodologiczne, które wymaga zdobycia informacji na temat metodologii prowadzenia badań w danym zakresie

- 7.4. Zadanie eksploracyjne, które wymaga zdobycia informacji o stanie badań w danym zakresie, temat jest szerzej zdefiniowany niż w przypadku zadań opisowych, w szczególności ich celem jest aktualizacja wiedzy
- 7.5. Inne (proszę wskazać)
8. Źródło zadania:
- 8.1. Zadanie zostało zainicjowane przez Panią/Pana – motywacja wewnętrzna
- 8.2. Zadanie zostało zainicjowane przez osobę trzecią / osoby trzecie – motywacja zewnętrzna
9. Wykonanie zadania:
- 9.1. Zadanie będzie realizowane tylko przez Panią/Pana
- 9.2. Zadanie będzie realizowane przez grupę osób
10. Na wykonanie całości zadania przeznaczają Pan/Pani:
- 10.1. Około miesiąca
- 10.2. Więcej niż miesiąc, mniej niż rok
- 10.3. Ponad rok
- 10.4. Trudno powiedzieć
11. Zadanie, które Pan/Pani realizuje jest w fazie:
- 11.1. Początkowej
- 11.2. Zaawansowanej
- 11.3. Końcowej
12. Zadanie, które Pan/Pani realizuje ocenia Pan/Pani jako:
- 12.1. Łatwe – dokładnie wiadomo jakie będą kolejne etapy realizacji zadania oraz jak należy je wykonać
- 12.2. Umiarkowanie trudne – można przewidywać jakie będą etapy zadania i sposób ich realizacji
- 12.3. Trudne – na razie nie można przewidzieć jakie będą etapy zadania oraz sposób ich realizacji
13. Czy wykonanie tego zadania jest dla Pana/Pani:
- 13.1. Bardzo istotne
- 13.2. Średnio istotne, bądź poziom istotności jest trudny do oceny
- 13.3. Mało istotne
14. Zadanie należy wykonać:
- 14.1. Bardzo pilnie
- 14.2. Niezbyt pilnie
- 14.3. Jest dużo czasu na wykonanie zadania

Charakterystyka wyszukiwania

15. Na zapoznanie się z wynikami wyszukiwania przeznaczają Pan/Pani:
 - 15.1. Około tygodnia
 - 15.2. Więcej niż tydzień, mniej niż miesiąc
 - 15.3. Ponad miesiąc
 - 15.4. Trudno powiedzieć
16. Gdyby realizował(a) Pan/Pani wyszukiwanie samodzielnie przeznaczył(a)by Pan/Pani na nie:
 - 16.1. Około dnia lub dwóch
 - 16.2. Więcej niż dzień, mniej niż tydzień
 - 16.3. Ponad tydzień
 - 16.4. Trudno powiedzieć
17. Charakterystyka tematu wyszukiwania:
 - 17.1. Jakościowa –
 - 17.1.1. Temat wyszukiwania jest łatwy do precyzyjnego zdefiniowania
 - 17.1.2. Temat wyszukiwania trudno precyzyjnie określić
 - 17.1.3. Temat wyszukiwania jest niemożliwy do precyzyjnego zdefiniowania
 - 17.2. Ilościowa –
 - 17.2.1. Temat wyszukiwania dotyczy jednego zagadnienia
 - 17.2.2. Temat wyszukiwania dotyczy kilku zagadnień
18. Swoją wiedzę o temacie, którego dotyczy zadanie ocenia Pan/Pani jako:
 - 18.1. Szeroką wiedzę o zagadnieniach związanych z wyszukiwanymi informacjami
 - 18.2. Umiarkowaną wiedzę o zagadnieniach związanych z wyszukiwanymi informacjami, bądź nie wszystkie aspekty związane z tematem wyszukiwania są znane
 - 18.3. Brak wiedzy o zagadnieniach związanych z wyszukiwanymi informacjami
19. Temat wyszukiwania
Dyscyplina nauki:
.....
Temat:
.....
Słowa kluczowe w języku polskim i angielskim:
.....
.....
Znani autorzy:
.....
.....

Znane publikacje:

.....

.....

Znane ośrodki badawcze, które prowadzą prace związane z tematem:

.....

.....

Czasopisma, które zajmują się tą tematyką:

.....

.....

.....

20. Ograniczenia formalne kwerendy:

a. Język dokumentów

.....

b. Zakres chronologiczny

c. Rodzaj dokumentów:

artykuły

recenzje

książki

materiały konferencyjne

dysertacje

ilustracje

nagrania audio

inne:

.....

21. Liczba wymaganych dokumentów:

21.1. Potrzebna jest konkretna informacja, w tym celu wystarczy zapoznanie się z jednym relewantnym dokumentem

21.2. Wymagana jest określona liczba relewantnych dokumentów:

21.3. Wymagane są wszystkie możliwe do uzyskania relewantne dokumenty

21.4. Wymagana jest określona proporcja/część wszystkich znalezionych relewantnych dokumentów:

21.5. Potrzeby łączą powyżej opisane wymagania, np. oczekiwane są wszystkie wyszukane relewantne dokumenty, jeśli w zbiorze jest ich mniej niż 20, ale jeśli jest więcej, wymaga określonej liczby, np. 30 pozycji.

Ustalenie poziomu wpływu czynników istotnych dla satysfakcji użytkowników

Skala:

1 – nieistotne

2 – mało istotne

3 – umiarkowanie istotne

4 – raczej istotne

5 – bardzo istotne

22. Istotność kompletności wyszukiwania

1 2 3 4 5

23. Istotność dokładności wyszukiwania

1 2 3 4 5

24. Istotność zgodności liczby dokumentów z liczbą wskazaną przez użytkownika

1 2 3 4 5

25. Istotność sposobu prezentacji zbioru wyników (opis bibliograficzny, opis bibliograficzny oraz abstrakt)

1 2 3 4 5

26. Preferowany format opisu:

27. Istotność sposobu dostarczenia wyników (wydruk, plik w postaci elektronicznej)

1 2 3 4 5

28. Istotność informacji o dostępności pełnego tekstu publikacji

1 2 3 4 5

29. Czy istotne jest jakie bazy danych zostaną przeszukiwane?

1 2 3 4 5

30. Jakie inne czynniki są dla Pana/Pani istotne?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

B. KWESTIONARIUSZ WYWIADU KOŃCOWEGO

Usługi pośredników informacji a samodzielne wyszukiwanie

1. Do przeprowadzenia zadania, w którym mają być wykorzystane rezultaty wyszukiwania niezbędne jest dokładne zdefiniowanie tematu. Czy w Pana/Pani opinii wywiad przeprowadzony przed wyszukiwaniem był pomocny przy określaniu tematu wyszukiwania?
 - 1.1. Nie, temat wyszukiwania był jasno określony już wcześniej
 - 1.2. Raczej tak
 - 1.3. Zdecydowanie tak, rozmowa pozwoliła precyzyjnie określić, jakie materiały są potrzebne do realizacji zadania
2. Czy gdyby w przyszłości pojawiła się możliwość zlecenia wyszukiwania informacji pośrednikowi informacji, skorzystałby/ałaby Pan/Pani z niej?
 - 2.1. Nie, woli Pan/Pani prowadzić wyszukiwania samodzielnie
 - 2.2. Trudno powiedzieć, to zależy od okoliczności:
 - 2.3. Tak, zdecydowana jest Pan/Pani powierzyć wyszukiwanie pośrednikom informacji
3. Czy w przyszłości zamierza Pan/Pani samodzielnie korzystać z baz danych prenumerowanych przez BUW?
 - 3.1. Tak, z całą pewnością
 - 3.2. Być może, jeśli będzie tego wymagała sytuacja:
 - 3.3. Nie
4. Jakie były powody zlecenia wyszukania wszystkich znajdujących się w bazach materiałów (pytanie do osób, które tak zrobiły)?
 - 4.1. Chce się Pan/Pani zapoznać ze wszystkimi istniejącymi materiałami, niezależnie od ich liczby
 - 4.2. Uważa Pan/Pani, że w bazach nie ma większej liczby materiałów niż ta, która Pana/Panią interesuje
 - 4.3. Woli Pan/Pani dostać zbyt dużą liczbę wyników i samodzielnie wybrać właściwe pozycje, niż ryzykować, że istotne pozycje zostaną pominięte.
 - 4.4. Inne:
.....
.....

Ocena wyników wyszukiwania

5. Czy w przypadku artykułów, które nie posiadają abstraktów, a dysponują pełnym tekstem korzystał(a) Pan/Pani z baz BUW, aby zapoznać się z treścią artykułu?
 - 5.1. Wyniki Pana/Pani kwerendy nie zawierały tego rodzaju przypadków
 - 5.2. Nie
 - 5.3. Tak, kilka razy
 - 5.4. Tak, wiele razy
6. Czy odnalezienie artykułów w bazach BUW nie sprawiało Pani/ Panu trudności?
 - 6.1. Bez trudności odnajdywał(a) Pan/Pani szukany tekst
 - 6.2. Napotykał(a) Pan/Pani różnego rodzaju trudności
 - 6.3. Nie udało się zlokalizować szukanych tekstów (kilku, większości, wszystkich)
 - 6.4. Nie próbował(a) Pan/Pana odnajdywać pełnych tekstów artykułów
7. Czy zapoznawał(a) się Pan/Pani z drugą częścią wykazu wyników wyszukiwania (pozostałe pozycje)?
 - 7.1. Tak
 - 7.2. Nie
8. Czy zastosowany podział wykazu wyników wyszukiwania na dwie części (dokumentów relewantnych i nirelewantnych) uważa Pan/Pani za przydatny?
 - 8.1. Tak, ułatwił zapoznanie się z wynikami
 - 8.2. Nie:
 - 8.2.1. Klasyfikacja wyników nie została trafnie dokonana
 - 8.2.2. Uważa Pan/Pani za konieczne zapoznać się ze wszystkimi wynikami wyszukiwania
9. Ogólny poziom satysfakcji odnośnie rezultatów kwerendy może Pan/Pani ocenić jako:
 - 9.1. Oczekiwania wobec wyszukiwania zdecydowanie nie zostały zaspokojone, poczucie frustracji
 - 9.2. Oczekiwania wobec wyszukiwania zostały zaspokojone jedynie w niewielkim stopniu, poczucie zniechęcenia
 - 9.3. Oczekiwania wobec wyszukiwania zostały częściowo zaspokojone, brak pozytywnych czy negatywnych wrażeń
 - 9.4. Oczekiwania wobec wyszukiwania zostały w dużej mierze zaspokojone, poczucie umiarkowanej satysfakcji
 - 9.5. Oczekiwania wobec wyszukiwania zostały w pełni zaspokojone, poczucie pełnej satysfakcji

10. Liczba wszystkich wyszukanych dokumentów w stosunku do Pana/Pani oczekiwań była:
 - 10.1. Zbyt duża
 - 10.2. Optymalna
 - 10.3. Zbyt mała
11. Czy po zapoznaniu się z wynikami wyszukiwania zmieniłby(aby) Pan/Pani określoną w pierwszym wywiadzie liczbę potrzebnych wyników:
 - 11.1. Nie
 - 11.2. Tak, uważa Pan/Pani, że przydatna byłaby większa liczba wyników
 - 11.3. Tak, uważa Pan/Pani, że przydatna byłaby mniejsza liczba wyników
12. Czy temat wyszukiwania udało się właściwie odzwierciedlić w instrukcji wyszukiwawczej?
 - 12.1. Tak
 - 12.2. Nie:
 - 12.2.1. W wyszukiwaniu użyto terminów zbyt ogólnych
 - 12.2.2. W wyszukiwaniu użyto terminów zbyt wąskich
 - 12.2.3. W instrukcji nieuwzględnione zostały wszystkie synonimy dotyczące poszukiwanego tematu
 - 12.2.4. W instrukcji wyszukiwawczej pominięto ważne elementy tematu wyszukiwania
 - 12.2.5. Terminy używane w bazach (zawarte w instrukcji) różniły się od terminologii używanej przez Pana/Panią
 - 12.2.6. Pojawiły się problemy z właściwym przetłumaczeniem słów kluczowych
 - 12.2.7. Inne problemy
13. Jak Pan/Pani ocenia poziom dokładności wyszukiwania w stosunku do swoich oczekiwań (liczba trafnych wyników w stosunku do liczby wszystkich wyników w zbiorze)
 - 13.1. Poziom dokładności zbyt mały – w wyszukanych rezultatach znalazło się zbyt wiele nietrafnych pozycji
 - 13.2. Poziom dokładności optymalny – w zbiorze była wystarczająca proporcja trafnych pozycji
 - 13.3. Poziom dokładności zbyt duży – w wyszukanych rezultatach znalazło się tyle trafnych pozycji, że można obawiać się że instrukcja została sformułowana zbyt wąsko i nie objęła wszystkich pożądaných wyników.
14. Jak Pan/Pani ocenia poziom kompletności wyszukiwania w stosunku do swoich oczekiwań?

- 14.1. Poziom kompletności zbyt mały – uważa Pan/Pani, że w bazach zostało jeszcze wiele interesujących pozycji, które nie znalazły się w wynikach wyszukiwania, instrukcja została sformułowana zbyt szeroko
- 14.2. Poziom kompletności optymalny – uważa Pan/Pani, że wyniki wyszukiwania zawierają wszystkie trafne rezultaty znajdujące się w bazach, bądź nie jest Pan/Pani zainteresowany(a) ich większą liczbą
- 14.3. Poziom kompletności zbyt duży – uważa Pan/Pani, że w wyszukanych rezultatach znalazło się zbyt wiele nietrafnych pozycji, instrukcja została sformułowana zbyt szeroko
15. Sposób prezentacji wyników (opis bibliograficzny, abstrakt lub jego odpowiednik, informacja o dostępie do pełnego tekstu) ocenia Pan/Pani jako:
 - 15.1. Satisfakcjonujący
 - 15.2. Według Pana/Pani należałoby uzupełnić o:
 -
 -
 -
16. Do opisów bibliograficznych wyszukanych materiałów dołączana była informacja o dostępności pełnego tekstu. Czy dostępność pełnego tekstu wpływała na Pana/Pani poziom satysfakcji?
 - 16.1. Wcale
 - 16.2. W pewnym stopniu tak
 - 16.3. Zdecydowanie tak
17. Jakie są w Pana/Pani opinii przyczyny niepełnej satysfakcji z wyniku wyszukiwania (w przypadku 9.5 punkt pomijany):
 - 17.1. Wyniki wyszukiwania wpłynęły na zmianę potrzeb informacyjnych
 - 17.2. Zaproponowane instrukcje wyszukiwawcze nie oddają właściwie tematu wyszukiwania
 - 17.3. W trakcie wywiadu temat wyszukiwania nie został dość precyzyjnie sformułowany
 - 17.4. Zły dobór przeszukiwanych baz danych
 - 17.5. Bazy danych udostępniane przez BUW nie zawierają piśmiennictwa na wskazany temat
 - 17.6. Wskazany temat nie został jeszcze opracowany w piśmiennictwie
 - 17.7. Inny błąd wyszukiwania
 -
 - 17.8. Inne:
 -

18. Czy wynik wyszukiwania: informacje dotyczące tematu wyszukiwania, stanu badań, liczby wyszukiwania jest zgodny z Pana/Pani intuicją? Czy takiego rezultatu Pan/Pani oczekiwał(a)?
 - 18.1. Tak, wynik wyszukiwania jest zgodny z Pana/Pani przypuszczeniami na ten temat przed przystąpieniem do kwerendy
 - 18.2. Wynik wyszukiwania jest raczej zgodny z Pana/Pani przypuszczeniem, zaskoczeniem była:
 - 18.2.1. Liczba rezultatów (większa, mniejsza niż zakładana)
 - 18.2.2. Informacje, które dotyczyły tematu, zawarte w wynikach
 - 18.3. Inne:
 - 18.4. Wynik wyszukiwania był dla Pana/Pani dużym zaskoczeniem:
 - 18.4.1. Liczba rezultatów (większa, mniejsza niż zakładana)
 - 18.4.2. Informacje, które dotyczyły tematu, zawarte w wynikach
 - 18.4.3. Inne:
19. Nie w pełni satysfakcjonujący wynik wyszukiwania (w przypadku 9.5 punkt pomijany):
 - 19.1. Zmienił Pana/Pani opinię odnośnie własnych potrzeb informacyjnych
 - 19.2. Skłonił do próby zmodyfikowania tematu wyszukiwania
 - 19.3. Widzi Pan/Pani konieczność ponownego przeprowadzenia wyszukiwań
20. Bazując na rezultatach kwerendy zamierza Pan/Pani:
 - 20.1. Zapoznać się dokładniej z wynikami wyszukiwania i wykorzystać je do realizacji zamierzonego zadania
 - 20.2. Przystąpić do dalszych wyszukiwań potrzebnej literatury
 - 20.3. Odłożyć na później zapoznanie się z wynikami wyszukiwania oraz realizację zadania
 - 20.4. Zaniechać realizacji planowanego zadania

Ocena oferty źródeł informacyjnych

21. Jak jest Pana/Pani zdanie na temat wyników, które nie posiadają abstraktów, lecz posiadają dostępny pełny tekst?
 - 21.1. Takie informacje są przydatne, brak abstraktu nie stanowi dla Pana/Pani problemu
 - 21.2. Nie ma Pan/Pani zdania:

- 21.2.1. Przeglądanie pełnych tekstów nie zmieniało Pana/Pani oceny wyrobionej na podstawie opisu bibliograficznego
- 21.2.2. Nie przeglądał(a) Pan/Pani pełnych tekstów
- 21.3. Takie informacje są mało lub nieprzydatne, w przypadku materiałów naukowych dostępność abstraktu jest ważna.
- 22. Jak jest Pana/Pani zdanie na temat wyników, które nie posiadają dostępu do pełnego tekstu, lecz zawierają abstrakt?
 - 22.1. Takie informacje na temat publikacji są przydatne, nawet bez możliwości dostępu do pełnego tekstu
 - 22.2. Nie ma Pan/Pani zdania
 - 22.3. Takie informacje są mało lub nieprzydatne, możliwość dostępu do pełnego tekstu publikacji jest bardzo ważna
- 23. Jak jest Pana/Pani zdanie na temat wyników, które ograniczają się do opisów bibliograficznych (brak abstraktów i pełnych tekstów)?
 - 23.1. Takie informacje są przydatne, brak abstraktu i pełnego tekstu nie stanowi dla Pana/Pani problemu
 - 23.2. Nie ma Pan/Pani zdania
 - 23.3. Takie informacje są mało, lub nieprzydatne, nie będzie ich Pan/Pani wykorzystywać w czasie realizacji zadania
- 24. Czy uważa Pan/Pani, że bazy prenumerowane przez BUW są dobrze dobrane w stosunku do oczekiwań pracowników Wydziału Historycznego?
 - 24.1. Tak, zawierają najważniejsze piśmiennictwo z interesujących dyscyplin naukowych
 - 24.2. Nie ma Pan/Pani zdania
 - 24.3. Nie, oferta jest niedostosowana do oczekiwań, brakuje:
 -
 -
 -
 -
- 25. Czy prowadząc poszukiwania materiałów do celów naukowych sięga Pan/Pani do źródeł ogólnie dostępnych w Internecie (repozytoria, biblioteki cyfrowe, strony autorów publikacji i in.)?
 - 25.1. Nigdy
 - 25.2. Sporadycznie (rzadziej niż raz na pół roku)
 - 25.3. Czasami (raz na kwartał)
 - 25.4. Często (raz na miesiąc lub częściej)

Analiza procesu oceny trafności i satysfakcji

Skala:

- 1 – *nieistotne*
- 2 – *mało istotne*
- 3 – *umiarkowanie istotne*
- 4 – *raczej istotne*
- 5 – *bardzo istotne*

26. Jakie aspekty odnalezionych pozycji są dla Pana/Pani istotne przy ocenie trafności?

26.1. Zgodność tematu wyniku z tematem wyszukiwania

1 2 3 4 5

26.2. Sposób ujęcia tematu (wnikliwość, dogłębność analizy w stosunku do potrzeb)

1 2 3 4 5

26.3. Wiarygodność wyniku (renoma źródeł, autorytet autorów, inne czynniki)

1 2 3 4 5

26.4. Nowość informacji zawartych w treści wyniku w stosunku do dotychczasowego stanu wiedzy

1 2 3 4 5

26.5. Jasny, jednoznaczny, zrozumiały sposób sformułowania treści wyniku

1 2 3 4 5

26.6. Dostępność wyniku (możliwość zapoznania się z pełnym tekstem)

1 2 3 4 5

26.7. Inne czynniki:

.....

.....

.....

27. Jak ważne są w Pana/Pani opinii czynniki inne niż dokładność/trafność wyszukiwania? Jaki mają wpływ na poziom satysfakcji z wyszukiwania?

Skala:

- 1 – *brak wpływu*
- 2 – *mały wpływ*
- 3 – *umiarkowany wpływ*
- 4 – *duży wpływ*
- 5 – *bardzo duży wpływ*

- 27.1. Żadne inne elementy nie mają wpływu
- 27.2. Nietrafne pozycje, które musi Pan/Pani przejrzeć
1 2 3 4 5
- 27.3. Ogólna liczba rezultatów wyszukiwania w stosunku do Pana/Pani oczekiwań
1 2 3 4 5
- 27.4. Dostępność pełnego tekstu publikacji online
1 2 3 4 5
- 27.5. Dostępność pełnego tekstu publikacji w wersji drukowanej w bibliotece
1 2 3 4 5
- 27.6. Możliwość zakupu przez Pana/Panią pełnego tekstu publikacji online
1 2 3 4 5
- 27.7. Możliwość zakupu i sprowadzenia przez Pana/Panią pełnego tekstu publikacji
w wersji drukowanej
1 2 3 4 5
- 27.8. Sposób prezentacji zbioru wyników
1 2 3 4 5
- 27.9. Sposób dostarczenia wyników
1 2 3 4 5
- 27.10. Czas realizacji kwerendy
1 2 3 4 5
- 27.11. Wywiad – poziom zrozumienia potrzeb informacyjnych
1 2 3 4 5
- 27.12. Komunikacja w trakcie realizacji kwerendy
1 2 3 4 5
- 27.13. Inne elementy:
-
-
-
-
- 27.14. Inne uwagi:
-
-
-
-
-

ANEKS 3

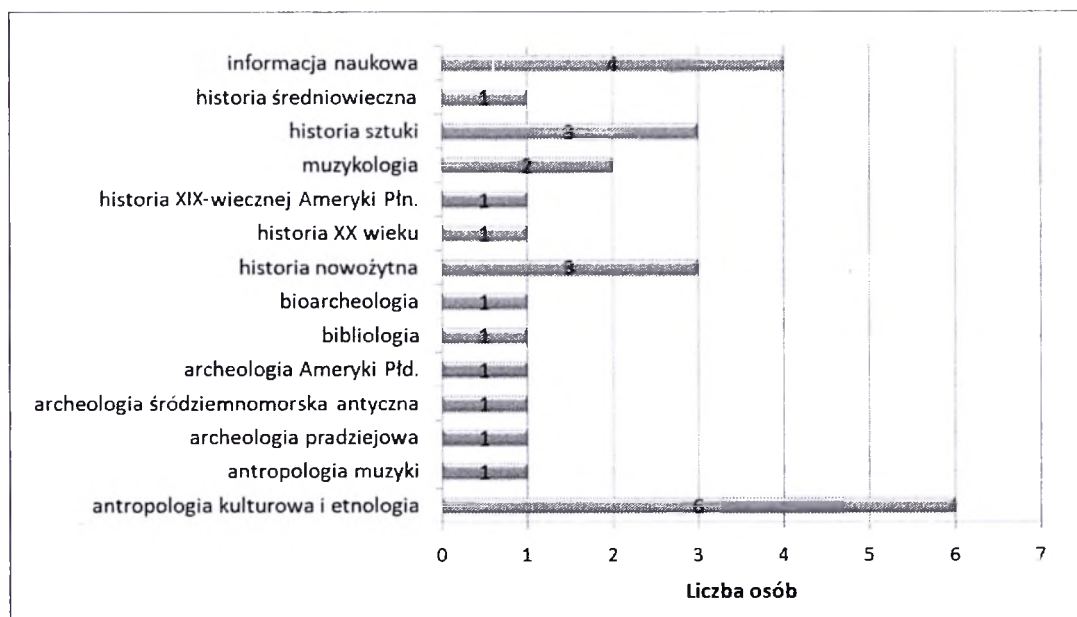
SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADAŃ

Odpowiedzi respondentów w czasie obu wywiadów były zapisywane na specjalnie w tym celu przygotowanych formularzach oraz nagrywane w postaci plików audio. Po skończonym wywiadzie informacje zanotowane na formularzach były porządkowane i uzupełniane za pomocą dokonanych nagrań (nie sporządzano transkrypcji nagrań). W aneksie przedstawiony jest rozkład odpowiedzi udzielanych przez uczestników badania. W przypadku, kiedy wychodziły one poza przygotowaną kafeterię lub respondenci wybierali dostępny wariant odpowiedzi otwartej, w podsumowaniu wyników zostało to zaklasyfikowane jako kategoria „inne”. W odniesieniu do większości pytań, dla zobrazowania wyводу, uzyskane dane przedstawiane są za pomocą wykresów, rezygnowano z nich w przypadku pytań, dla których rozkład odpowiedzi był bardzo mało zróżnicowany.

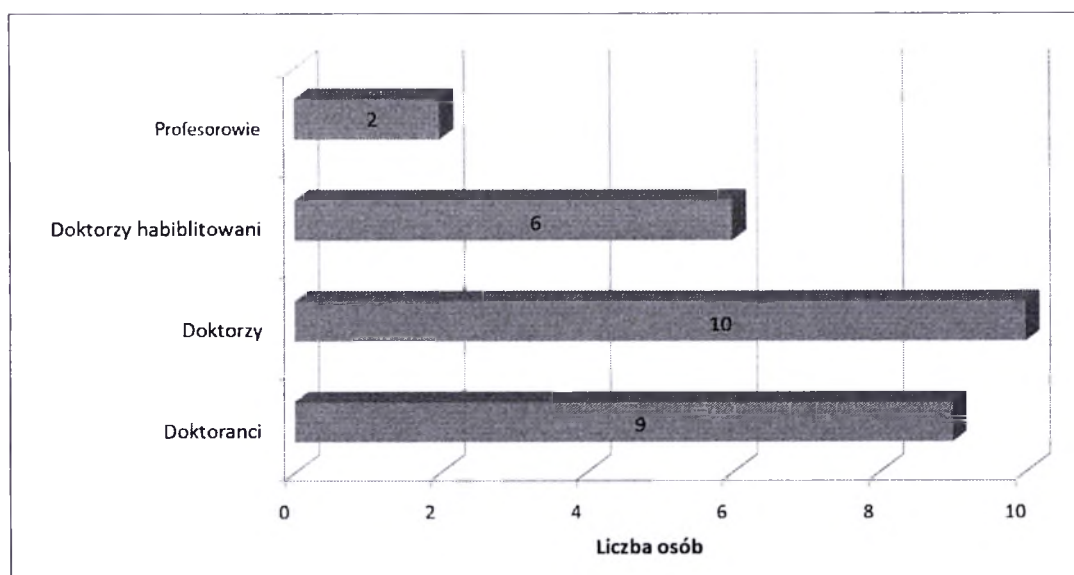
WYNIKI WYWIADU WSTĘPNEGO

Respondenci proszeni byli o wskazanie specjalizacji naukowej, w ramach której prowadzą badania. Swoje zainteresowania (wskazania dyscypliny naukowej bądź bardziej szczegółowych zagadnień) respondenci definiowali na różnym poziomie ogólności, ponieważ jednak ich ustalenie miało pozwolić na określenie obszarów badawczych, które powinny być uwzględnione w formułowaniu tematów kwerend, nie sugerowano im żadnej klasyfikacji dyscyplin naukowych.

Jak pokazuje rysunek 27, dwie najliczniejsze grupy respondentów stanowili młodzi badacze – doktorzy (10 osób) i doktoranci (9 osób). Przystępując do badania zakładano wstępnie, że uda się tak dobrać grupę badawczą, aby każda z czterech kategorii przedstawicieli środowiska akademickiego była reprezentowana przez podobną liczbę osób. Taki dobór próby celowej miał służyć ocenie wpływu doświadczenia w pracy naukowej na ocenę procesu wyszukiwania i jego wyników. Wobec trudności z pozyskaniem uczestników badania założenie to nie zostało jednak zrealizowane. Ostatecznie zdecydowano się na analizę pozostałych badanych zagadnień w odniesieniu do podziału respondentów na dwie tylko kategorie ogólne – pracowników naukowych i doktorantów. Jak zostanie omówione dalej, w stosunku do różnic w pracy i podejściu do wyszukiwania informacji specyficznych dla tych dwóch grup, można wysnuć ciekawe obserwacje.



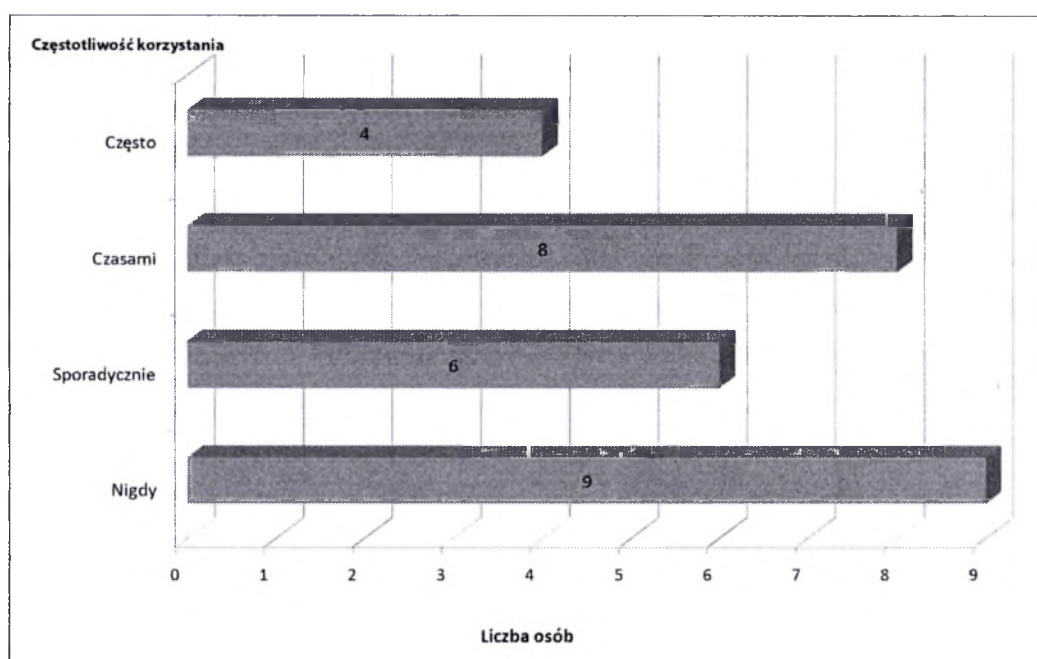
Rys. 26. Specjalizacja uczestników badania.



Rys. 27. Stratyfikacja respondentów ze względu na stopień i tytuł naukowy.

Doświadczenie respondentów w samodzielnym korzystaniu z baz piśmiennictwa naukowego (pyt. 3) przedstawia rysunek 28, natomiast rozkład danych w poszczególnych podgrupach prezentuje rysunek 29. Wobec nierównomiernej i niewielkiej liczebności tych podgrup, zebrane dane nie pozwalają na odniesienie się do rozpowszechnionego przekonania, że młodzi naukowcy częściej korzystają z elektronicznych źródeł informacji niż ich bardziej doświadczeni koledzy. Warto jednak zauważyć, że spośród 27 respondentów tylko 4 zadeklarowało częste korzystanie z baz piśmiennictwa: 2 doktorantów, 1 doktor i 1 doktor

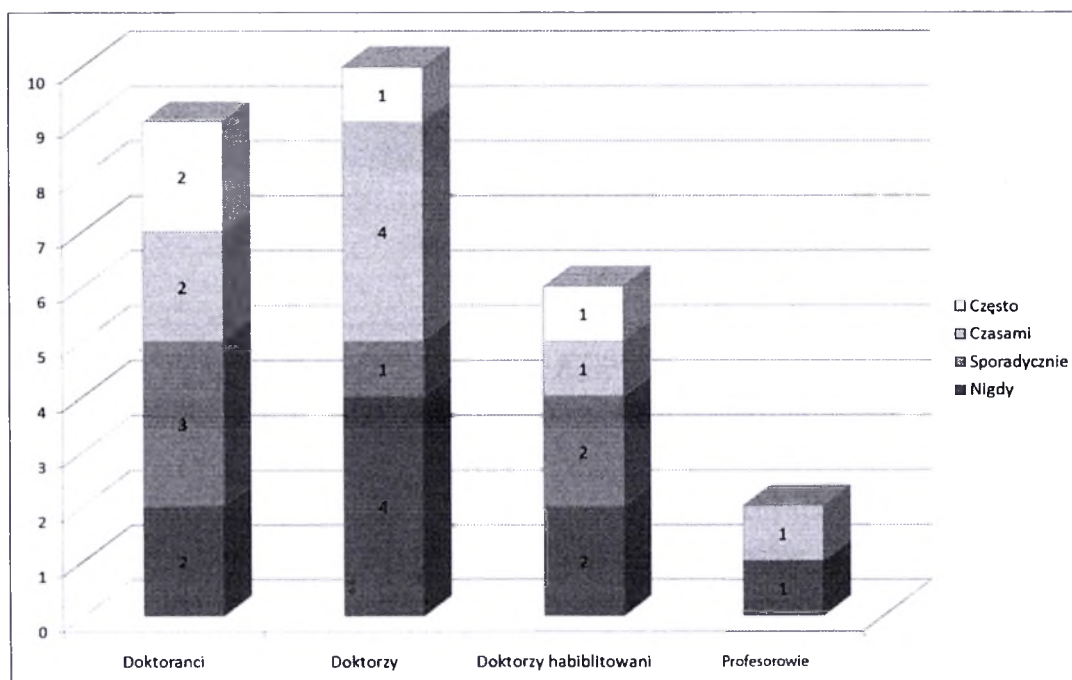
habilitowany. Jak wspomniano, w badaniu przede wszystkim wzięli udział doktoranci i doktorzy. Brak zainteresowania bardziej doświadczonych pracowników naukowych może mieć różne przyczyny, np.: brak zainteresowania materiałami z takich źródeł, jak bazy piśmiennictwa prenumerowane przez BUW, wyrobione już nawyki i metody samodzielnych wyszukiwań, brak czasu na udział w badaniu wobec natłoku innych obowiązków. W tych kwestiach prowadzone badania nie dostarczają odpowiedzi. Widać natomiast, że aż 1/3 respondentów zadeklarowała, że nigdy nie korzystała z dostępnych online baz piśmiennictwa naukowego. Równocześnie warto odnotować, że osoby te zgłosiły chęć udziału w badaniu. Można wyciągnąć z tego pozytywne wnioski, iż wśród polskich naukowców rośnie zainteresowanie ofertą źródeł informacji naukowej online. W trakcie wywiadów ze strony respondentów często padały stwierdzenia wskazujące na to, że głównym powodem uczestnictwa w badaniu była ciekawość, jakie materiały dotyczące interesujących ich tematów znajdują się w bazach oraz chęć poznania możliwości tych systemów.



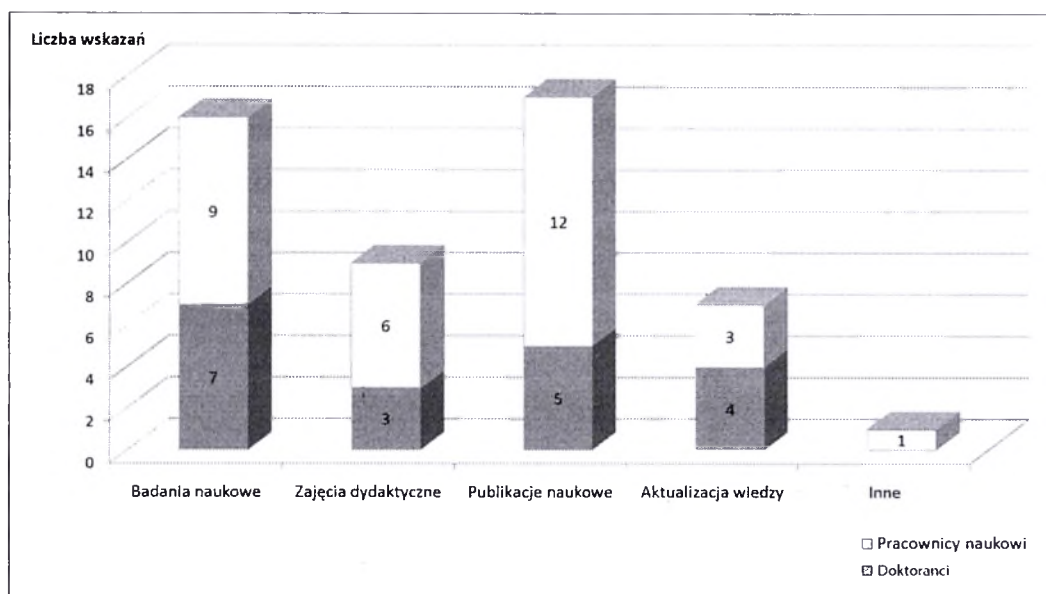
Rys. 28. Doświadczenie respondentów w wyszukiwaniu w bazach piśmiennictwa naukowego.

W trakcie udzielania odpowiedzi na pytanie 4, dotyczące baz piśmiennictwa, z których respondenci korzystali już wcześniej, w kilku przypadkach korygowano odpowiedzi uzyskane na pytanie dotyczące generalnie doświadczenia w korzystaniu z tego rodzaju źródeł informacji naukowej. Okazało się to konieczne ze względu na fakt, że niektórzy rozmówcy jako bazy piśmiennictwa naukowego wskazywali biblioteczne katalogi OPAC (np. katalog BUW, katalog Biblioteki Narodowej, Centralny Katalog Książek Zagranicznych) i wyszukiwarki, np. Google Scholar. Wśród odpowiedzi dotyczących właściwych baz, najczęściej

wymieniana była baza JStor, z której korzystało aż 11 uczestników badania, tj. ponad 60% wszystkich respondentów, którzy zadeklarowali wcześniejsze samodzielne poszukiwania w bazach piśmiennictwa online. W tej grupie znajdowało się 4 słuchaczy studiów doktoranckich i 7 pracowników naukowych, a w odniesieniu do podziału na dyscypliny główne reprezentowane na WH UW rozkład odpowiedzi przedstawia się bardzo równomiernie: korzystanie z bazy JStor zadeklarowało po 2 respondentów zajmujących się antropologią kulturową, archeologią, historią, historią sztuki i muzykologią oraz jedna osoba specjalizująca się w informatologii. W dalszej kolejności wskazane były bazy udostępniane przez konsorcjum EBSCO (wymieniane jako całość, bez podawania konkretnych baz) – taką informację podało czterech rozmówców: 3 doktorantów oraz jeden pracownik naukowy (reprezentowane dyscypliny to w przypadku dwóch osób informatologia oraz historia i antropologia kulturowa). Pojedyncze osoby wskazały ponadto: bazy RILM, Science Direct, Wiley Online Library, Oxford Journal, ProQuest Agriculture Journals, LISTA, SocIndex with Full Text. Baza JStor jest zdecydowanie najpopularniejsza wśród badanych pracowników i doktorantów WH UW. Rozmowy pozwoliły ustalić, że respondenci, aby dotrzeć do właściwych materiałów często posługują się strategią przeglądania numerów znanych im tytułów czasopism. Szczególnie w przypadku bazy JStor, gdzie dostępne są bardzo proste narzędzia wyszukiwania, jest to powszechnie stosowane. Ciekawe jest również, że badani wskazywali prostotę narzędzi tej bazy jako jej zaletę – zbyt wiele narzędzi wyszukiwania powodowało u nich poczucie dezorientacji.



Rys. 29. Doświadczenie badanych w wyszukiwaniu według pełnionych ról akademickich.

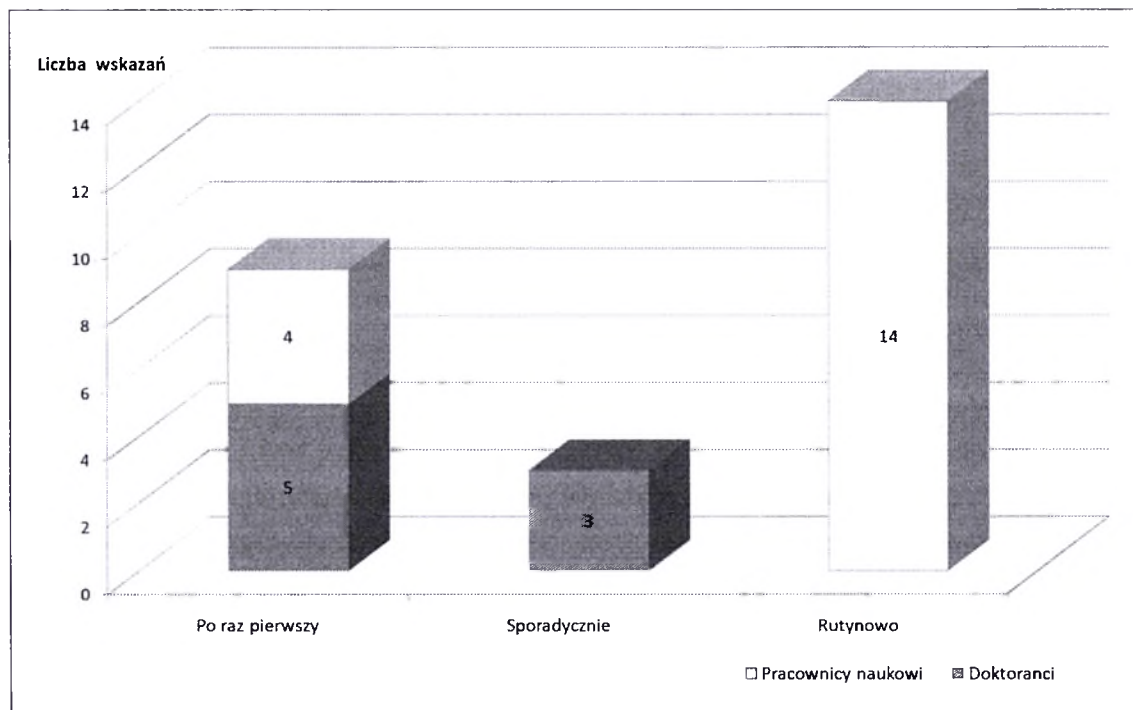


Rys. 30. Cel, któremu mają służyć materiały gromadzone w trakcie kwerendy.

Wynik analizy celów gromadzenia materiałów i zadań, które mają być realizowane za ich pomocą (pyt. 5), przedstawia rysunek 30. Uznano, że ze względu na specyfikę pracy naukowej i często trudne jednoznaczne rozdzielenie różnych składających się na nią zadań, uczestnicy badania muszą mieć możliwość wielokrotnego wyboru. Jak się okazało, 14 respondentów zdecydowało się na wybór kilku opcji odpowiedzi: 3 osoby zaznaczyły jednocześnie cztery opcje odpowiedzi, 3 osoby wybrały po trzy możliwości, a 8 osób zaznaczyło równocześnie dwie odpowiedzi (z czego 4 osoby wskazały, że zbierane informacje mają służyć zarówno opracowaniu publikacji naukowych, jak i przygotowaniu zajęć dydaktycznych).

Najczęściej jako cel kwerend wskazywano przygotowanie publikacji naukowej (siedemnaście odpowiedzi, tj. prawie 63% ogólnej liczby respondentów) oraz prowadzenie badań naukowych (szesnaście odpowiedzi, tj. ponad 59% ogólnej liczby respondentów), a więc zadania, które zwykle są ze sobą silnie związane i których realizacja wymaga pogłębionej analizy stanu piśmiennictwa. Liczba odpowiedzi wskazujących na wykorzystywanie materiałów do przygotowania zajęć dydaktycznych była mniejsza – dziewięć odpowiedzi (33%). Wpływ na to mógł mieć fakt, że kwerendy były realizowane w różnym czasie od czerwca 2010 r. do maja 2011 r. W związku z rytmem pracy na uczelni można sądzić, że realizowanie wszystkich kwerend, np. w okresie przygotowywania sylabusów, mogłoby dać inne wyniki. Z kolei aktualizacja wiedzy jest zadaniem regularnie realizowanym w pracy akademickiej, szczególnie w przypadku doświadczonych pracowników naukowych, którzy zwykle mają wypracowane metody postępowania i źródła informacji, do których sięgają. Wykorzystanie w tym celu uczestnictwa w krótkim projekcie badawczym może nie wpisywać się w te schematy działania. Jak pokazały dodatkowe ustalenia, pod wybraną przez jedną osobę

opcją „inne” kryje się zbieranie materiałów na potrzeby przygotowania wniosku o grant. Jak przedstawia rysunek 30 rozkład odpowiedzi pomiędzy grupą doktorantów a pracowników naukowych jest proporcjonalny, różny stopień doświadczenia w pracy naukowej oraz inny zakres obowiązków zawodowych obu grup, nie wpłynął na różnice w odpowiedziach.

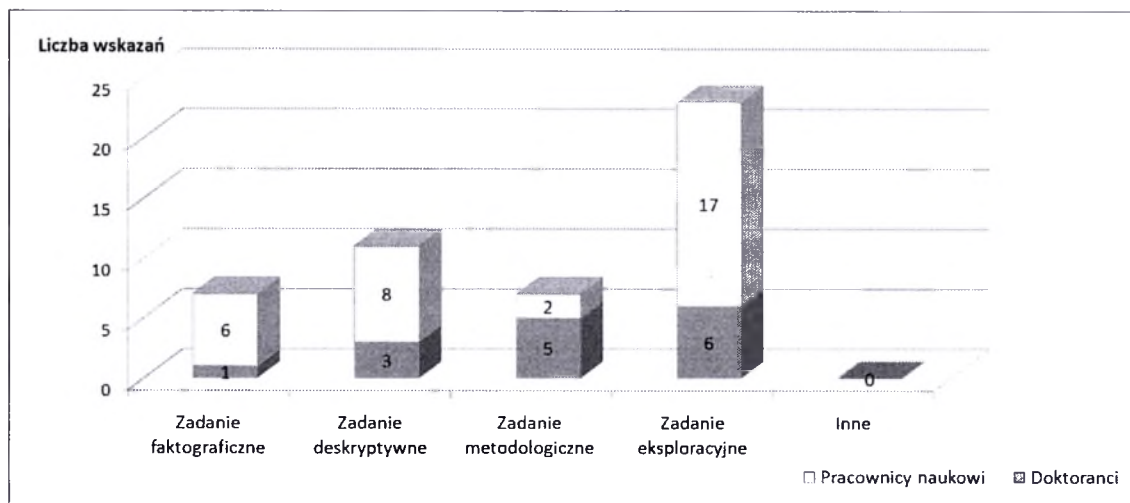


Rys. 31. Doświadczenia uczestników badania w realizacji zadań w ramach pracy akademickiej.

W przypadku oceny własnego doświadczenia w realizacji wskazanych zadań (pyt. 6) wyniki diametralnie różnią się dla dwóch wyróżnionych w badaniu grup (rys. 31). Pracownicy naukowci w zdecydowanej większości uznali, że mają dużą praktykę w realizowaniu zadań związanych z pracą naukowo-dydaktyczną. W przypadku osób, które zadeklarowały, że zadania wykonują po raz pierwszy, 4 pracowników tłumaczyło, że chodzi o zebranie materiałów do rozprawy habilitacyjnej. W przypadku doktorantów wyraźnie widać mały poziom doświadczenia w pracy akademickiej. Te dane można skonfrontować z wypowiedziami na temat znajomości baz danych. Wśród 14 pracowników naukowych, którzy deklarowali rutynowe wykonywanie zadań, 6 osób wskazało, że nigdy nie korzystało z baz piśmiennictwa, 2 osoby korzystały z nich sporadycznie, 6 czasami. Dane te pokazują, że doświadczenie w wykonywaniu obowiązków akademickich nie jest tożsame z doświadczeniem w wykorzystywaniu baz piśmiennictwa. Systemy te nie stały się dotychczas elementem niezbędnym do pracy naukowej i dydaktycznej.

Dokonana przez respondentów charakterystyka zamierzonego zadania w ramach typologii, która przygotowana została ze względu na rodzaj materiałów informacyjnych

potrzebnych do jego realizacji (pyt. 7), pokazała, że najczęściej opisywane było ono jako zadanie eksploracyjne (23 wskazania, tj. odpowiedź tę wybrało ponad 85% respondentów, w tym 17 pracowników naukowych i 6 doktorantów). Również w tym przypadku respondenci mieli możliwość wielokrotnego wyboru.



Rys. 32. Rodzaje zadań naukowych ze względu na rodzaj potrzebnych materiałów informacyjnych.

Rysunek 32 przedstawia rozkład uzyskanych odpowiedzi. Dominacja wskazań zadania eksploracyjnego jest ciekawa, ponieważ w opisie tego rodzaju zadań zamieszczono informację, że ich temat jest szeroko sformułowany, a celem jest aktualizacja wiedzy. W tym kontekście najczęstszy wybór tej odpowiedzi stoi w wyraźnej opozycji z deklaracjami dotyczącymi celu gromadzenia materiałów (pyt. 6), wśród których aktualizacja wiedzy wybierana była najrzadziej. W związku z tym przypuszcza się, że łączenie w opisie zadania szerokiego definiowania tematu z chęcią aktualizacji wiedzy było nieuzasadnione. Dominujący wybór odpowiedzi, zgodnie z którą temat zadania jest szeroko definiowany, można wiązać z charakterem sytuacji, w ramach której zbierane były materiały. W ramach badań zgłaszano się do respondentów proponując im wykonanie kwerendy. W tym przypadku zachowania informacyjne zapewne były w dużej mierze wynikiem chęci wykorzystania nadarzającej się sposobności dodatkowego, komplementarnego do zwykłych metod zebrania informacji, stąd też tematy nie były zogniskowane na precyzyjnie określonych zagadnieniach, lecz odnosiły się do szeroko pojmowanych zainteresowań badawczych rozmówców.

Większe zainteresowanie zbieraniem materiałów zawierających informacje metodologiczne uwidoczniło się w odpowiedziach doktorantów, co jest zrozumiałe, gdyż pracownicy naukowci jako badacze z większym doświadczeniem mają już zazwyczaj opanowany warsztat metodologiczny właściwy dla danej dyscypliny.

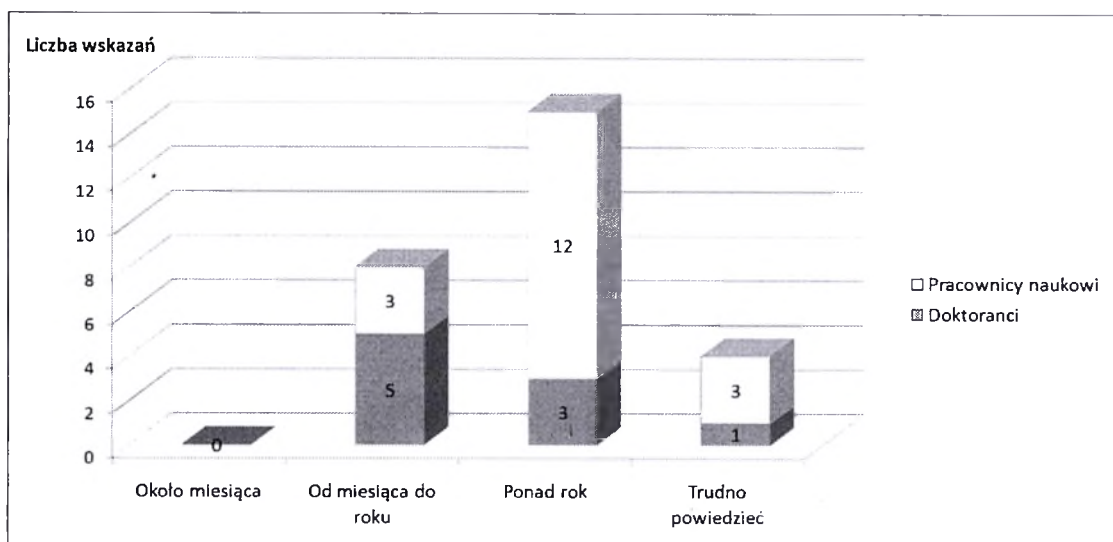
Warto też zauważyć, że aż 16 osób skorzystało z możliwości wyboru więcej niż jednej odpowiedzi (6 wybrało trzy kombinacje spośród zaproponowanych opcji, a 10 wskazało na dwa rodzaje zadań – nie było kombinacji dominującej). Przyczyn tej sytuacji też można dopatrywać się w niecodziennej sytuacji, jaką stworzyło badanie. Osoba stojąca przed konkretnym problemem, mieszczącym się w jednej ze wskazanych kategorii, zazwyczaj nie może odkładać w czasie zdobywania materiałów. Realizacja takiej potrzeby musi być natychmiastowa za pomocą takich źródeł, jakimi badacz dysponuje w danym momencie. Jak się wydaje, respondenci korzystając z nadarzającej się okazji chcieli pozyskać dokumenty do realizacji zadań długofalowych i opierali się w dużej mierze na przewidywaniach, jakiego rodzaju materiały będą im potrzebne do realizacji poszczególnych etapów zadania.

Przygotowując koncepcję analizy motywacji uczestników badania (pyt. 8), przewidywano, że podejście i oczekiwania wobec wyszukiwania mogą być zdecydowanie różne w przypadku osób, którym zlecono wykonanie danego zadania, od podejścia osób, które samodzielnie zdecydowały się na wykonanie zadań. Jak się okazało, w sytuacji pracy akademickiej charakterystyczne jest, że realizowane zadania są wynikiem własnej decyzji naukowców.

Zadania podzielono również ze względu na fakt, czy wykonywane będą w zespołach, czy indywidualnie przez respondentów (pyt. 9). Żaden z badanych nie deklarował zbierania materiałów na potrzeby zadania zespołowego. Badana grupa jest zbyt mała, żeby móc wyciągać na tej podstawie wnioski, lecz wydaje się, że uzyskane odpowiedzi potwierdzają obserwację ogólną, iż w polskim środowisku naukowym z zakresu nauk humanistycznych prowadzenie projektów zespołowych nie jest powszechne.

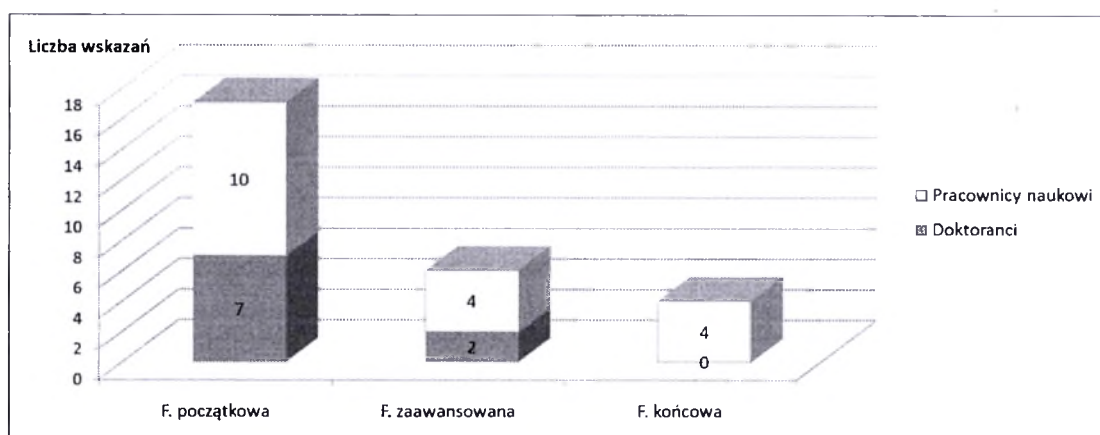
Ocena czasochłonności planowanych zadań (pyt. 10) wskazuje, że większość respondentów była zaangażowana w realizację zadań długoterminowych (rys. 33). Ani jedna osoba nie przeznaczyła na realizowane zadanie okresu krótszego niż miesiąc. Kolejna możliwość obejmowała dość duży przedział czasu, bo od miesiąca do roku, jednak tylko 3 pracowników naukowych przewidywało, że w takim czasie wykonają swoje zadanie. Częściej tę opcję wybierali doktoranci. Zdecydowana większość pracowników (60% badanych) wskazała, że czas realizacji zadania wyniesie ponad rok.

Realizowane zadania były też charakteryzowane pod kątem stopnia zaawansowania wykonania (pyt. 11). Założono, że faza realizacji projektu wpływa na rodzaj gromadzonych materiałów: w fazie początkowej potrzebne są zwłaszcza materiały dotyczące metodologii i prezentujące zagadnienie w szerokiej perspektywie, w fazie zaawansowanej potrzebne będą dokumenty deskryptywne i faktograficzne, natomiast ostatnia faza wymaga przede wszystkim dokumentów opisujących konkretne zjawiska, czyli wedle przyjętej typologii – deskryptywne.



Rys. 33. Planowany czas realizacji zadania.

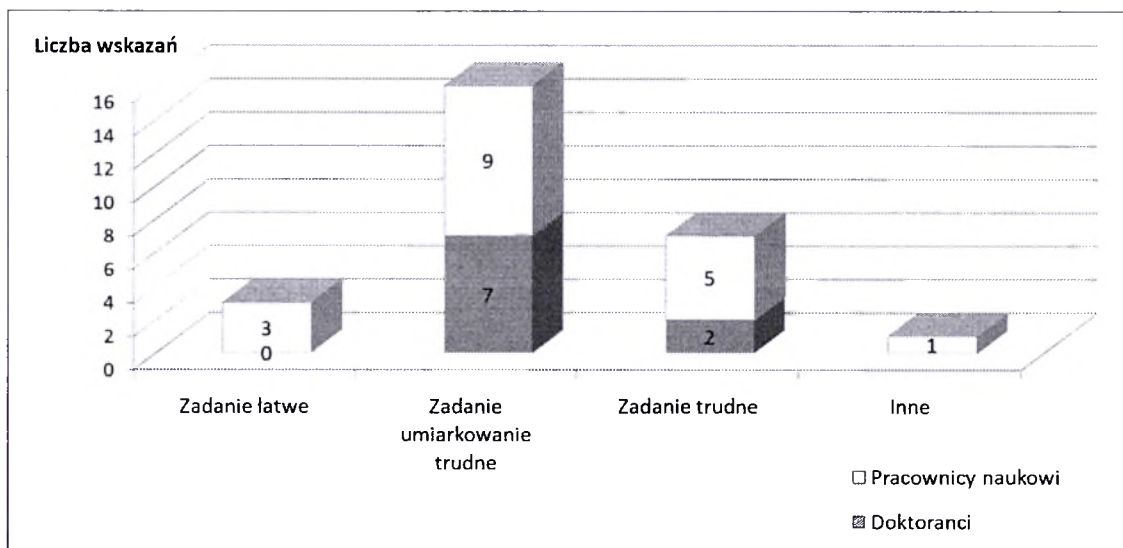
Zdecydowana większość respondentów wskazała, że kwerenda ma służyć znalezieniu materiałów potrzebnych do zadań będących we wstępnej fazie realizacji (rys. 34). Taką odpowiedź wybrało aż 7 doktorantów (77%). Nie należy wiązać tego wyłącznie z faktem, że rozpoczynają oni dopiero swoją działalność naukowo-dydaktyczną, gdyż w projekcie uczestniczyli studenci zarówno rozpoczynający badania, jak i na ostatnich latach studiów doktoranckich.



Rys. 34. Faza w jakiej znajdowały się zadania realizowane przez badanych w momencie zlecenia kwerendy.

Prowadzone badania miały dać podstawę do wskazania korelacji pomiędzy charakterystyką realizowanych zadań a typem potrzebnych dokumentów. Jednak specyfika sytuacji, w której znaleźli się badani, powszechność zaznaczania kilku odpowiedzi (zob. opis pyt. 7), a jednocześnie mała grupa respondentów sprawiły, że zgromadzony materiał badawczy nie daje podstawy do wskazania takich zależności. Podobnie nie można wnioskować w prosty sposób o powiązaniu fazy zadań z rodzajem potrzebnych dokumentów. Jednak zauważone

zapotrzebowanie na materiały właściwe do wypełniania zadań eksploracyjnych można, zgodnie z wcześniej przyjętymi założeniami, tłumaczyć właśnie faktem, że aż 17 respondentów, czyli blisko 63% grupy badawczej, rozpoczęło realizację swoich zadań.

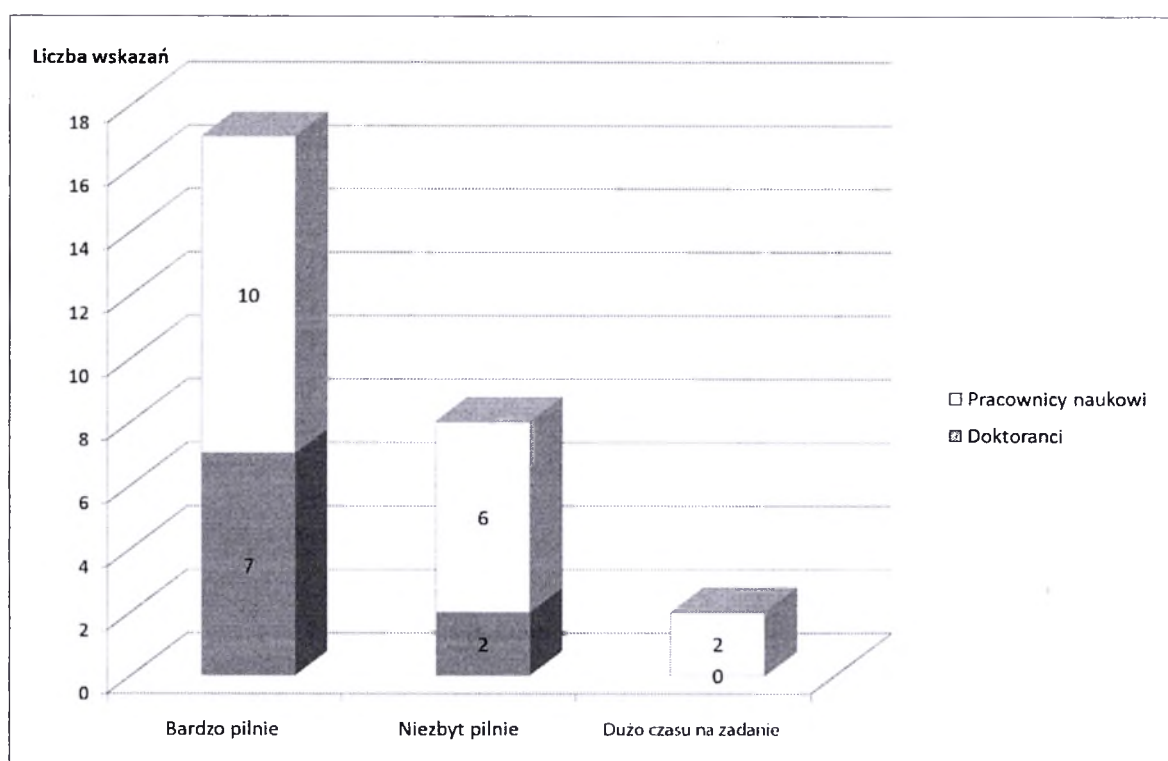


Rys. 35. Ocena poziomu trudności zadania naukowego dokonana przez respondentów.

Poziom oceny trudności zadania w kontekście przewidywalności działań podejmowanych na kolejnych etapach realizacji (pyt. 12) wskazuje, że większość uczestników badania miała wstępnie ugruntowaną wizję, co do przebiegu realizowanych zadań (rys. 35). Zgodnie z najczęściej udzielaną odpowiedzią, większość badanych postrzegала zadanie jako umiarkowanie trudne, zarówno kolejne etapy, jak i sposób ich realizowania wydawał im się możliwy do zaplanowania. Mniejsze doświadczenie w pracy naukowej słuchaczy studiów doktoranckich, nie miało wyraźnego wpływu na odpowiedzi udzielane na to pytanie. Przedstawiciele tej grupy również byli w większości przekonani, że przyszły kształt realizacji zadania jest im znany, a poziom jego trudności oceniają jako umiarkowanie trudny. Jedna z badanych osób wskazała, że przygotowana kategoria odpowiedzi jest w jej przypadku nieodpowiednia. W zadaniu, do którego przygotowania wykorzystała rezultaty kwerendy, planuje przeprowadzenie badań terenowych. W związku z tym, mimo że etapy planowanych działań są znane, sposób ich realizacji jest niemożliwy do przewidzenia, gdyż będzie zależał od wyników badań. Stosunek respondentów do realizowanych zadań wyrażał się także w ocenie poziomu istotności zadania. Jedyne 4 osoby (1 doktorant i 3 pracowników naukowych) oceniły swoje zadanie jako średnio istotne. Pozostali wskazywali z dużym naciskiem, że wykonanie zadania jest dla nich bardzo istotne.

W kontekście oceny zadania pod kątem trudności i istotności ciekawe jest postrzeganie przez użytkowników również stopnia pilności jego realizacji (pyt. 14). Z odpowiedzi udzielonych wcześniej (pyt. 10) wynikało, że większość badanych (ponad 50%) przeznaczą na swoje

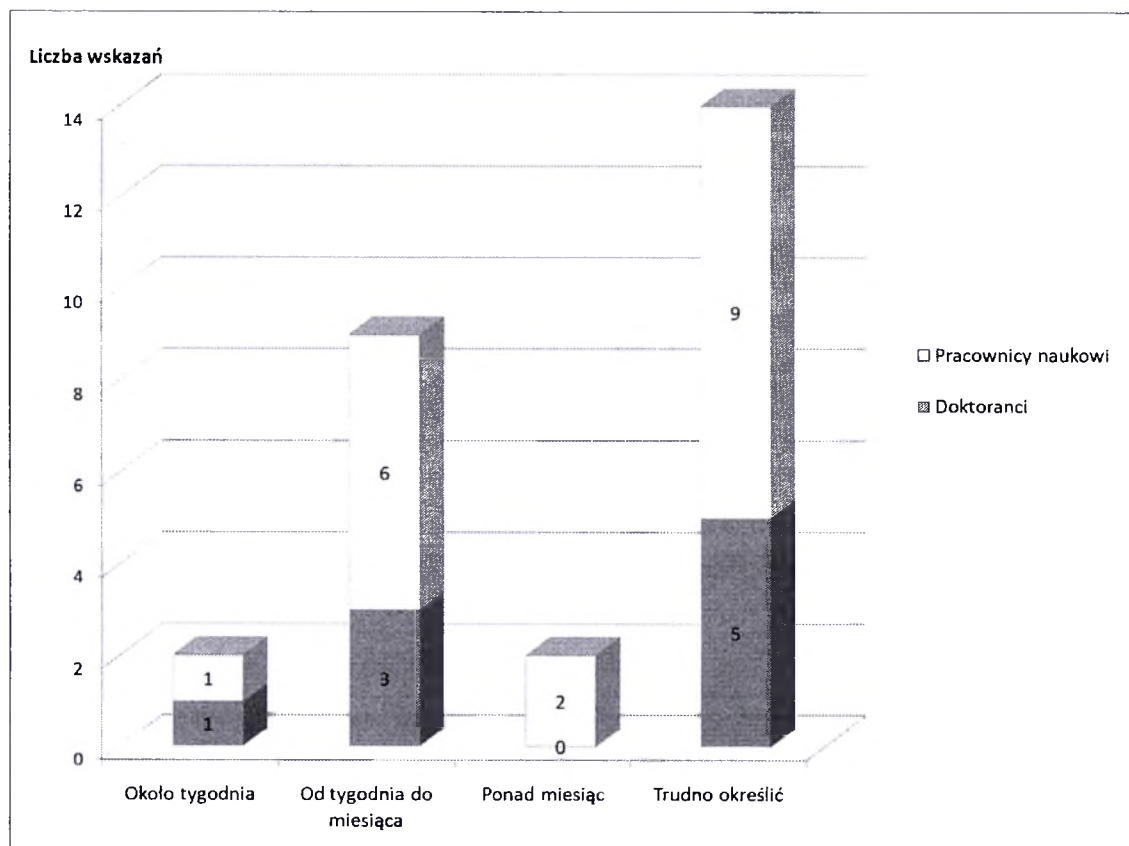
zadania więcej niż rok. Jednak od specyfiki zadania oraz stopnia jego zawansowania zależy, czy czas pozostały na jego realizację w opinii badanego pozwala na osiągnięcie satysfakcjonującego zakończenia. W związku z tym ocena pilności zadania, choć skonfrontowana ze wskazaniem czasu przeznaczanego na jego realizację, niesie inne informacje (rys. 36). Jako bardzo pilne swoje zadanie oceniło ponad 60% badanych. Rozkład odpowiedzi nie różni się w przypadku pracowników naukowych i doktorantów. Takie odpowiedzi często opatrywane były komentarzami, że postrzeganie zadania jako pilnego do realizacji jest m.in. wynikiem sytuacji zawodowej, w której czas przeznaczony na prowadzenie pracy naukowej nie jest wystarczający.



Rys. 36. Ocena poziomu pilności realizacji zadania naukowego.

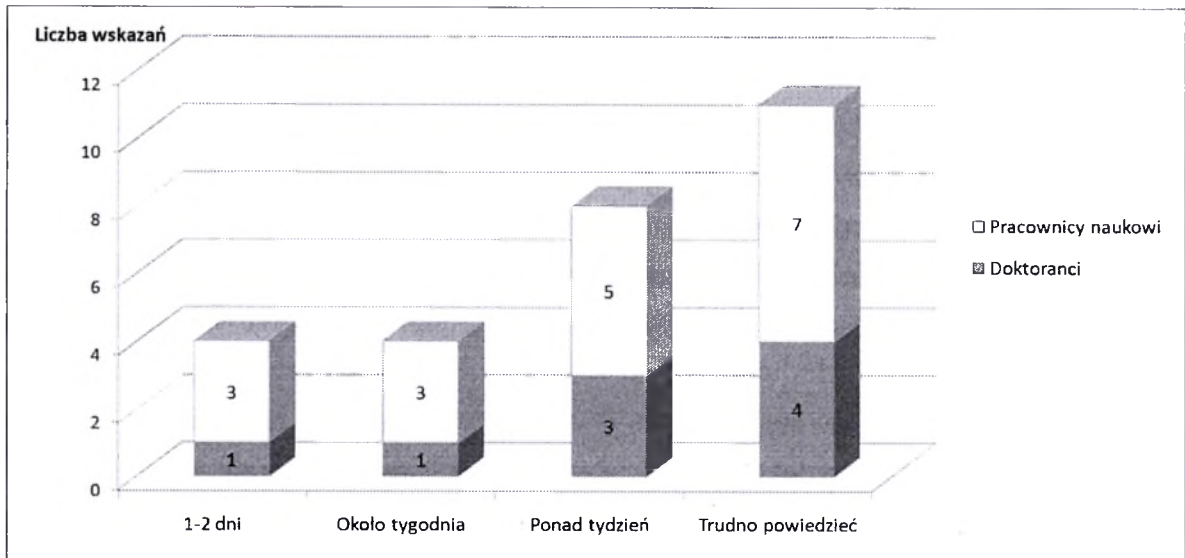
Generalnie większość respondentów nie potrafiła wskazać czasu, którego potrzebować będą na zapoznanie się i ocenę wyników kwerendy (rys. 37, pyt. 15). Najczęściej udzielaną odpowiedzią było: „to zależy od wyników”. Rozmówcom tłumaczono, że chodzi o wstępne określenie przedziału czasu na podstawie intuicji oraz wiedzy o zasobach czasowych, którymi dysponują. Mimo to aż 14 osób (ponad połowa grupy badawczej) nie zdecydowało się na podanie jakichkolwiek ram czasowych. Przyczyną takiego stanu rzeczy mogła być obawa, że po dostarczeniu rezultatów autorka badania będzie nalegała na przesłanie oceny wyników po upływie wskazanego czasu. Przeciwno temu przypuszczeniu przemawia jednak fakt, że zaproponowano także warianty odpowiedzi z szeroko określonymi przedziałami czasu. Fakt, że respondenci nie chcieli z góry przesądzać o tym, ile czasu przeznaczą na zapoznanie się

z wynikami kwerendy, można zatem uznać za niosący istotne informacje o specyfice pracy naukowej. W przypadku zadań realizowanych np. w firmach komercyjnych, powszechne jest wyznaczanie ścisłych ram czasowych, w których muszą być one wykonane. Te ograniczenia determinują, z jaką liczbą dokumentów i jak dokładnie pracownik będzie mógł się zapoznać, a tym samym – ile czasu może przeznaczyć na analizowanie otrzymanych wyników. W przypadku pracy naukowo-dydaktycznej sytuacja jest odmienna, najczęściej to jakość i ilość materiałów przesądza o tym, ile czasu będzie potrzebne na weryfikację i przestudiowanie wyników.

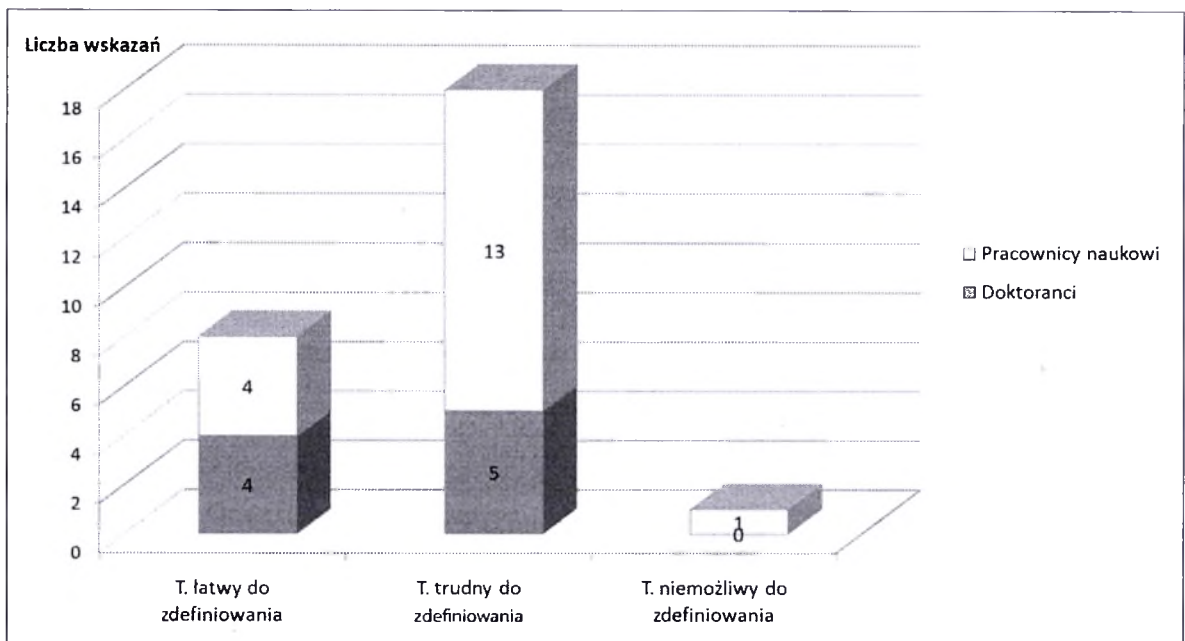


Rys. 37. Czas, który respondenci zamierzali przeznaczyć na zapoznanie się z rezultatami kwerendy.

Kolejnym zagadnieniem jest czas, który respondenci przeznaczyliby na samodzielne wykonanie kwerendy (pyt. 16, rys. 38). Tutaj odpowiedzi rozłożyły się równomierniej niż w przypadku oceny czasu potrzebnego na zapoznanie się z wynikami kwerendy, ale również najczęściej udzielana była odpowiedź „trudno powiedzieć” (11 osób, tj. ponad 40% grupy badawczej), mimo że podkreślano, iż chodzi o intuicyjną opinię rozmówcy. Wydaje się, że trudności w nawet orientacyjnym oszacowaniu czasochłonności samodzielnych poszukiwań piśmiennictwa badanego przedmiotu mają podobne podłoże, jak trudności w ocenie czasu potrzebnego na analizę wyników zleconej kwerendy.



Rys. 38. Czas, który respondenci przeznaczyliby na samodzielna realizację kwerendy.

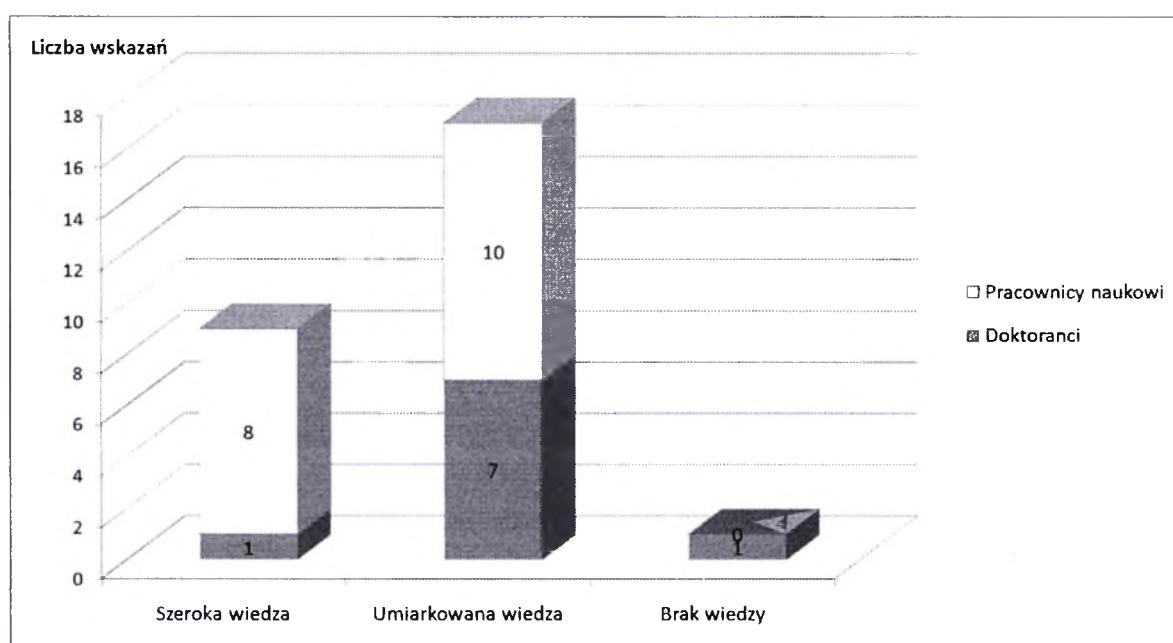


Rys. 39. Poziom trudności precyzyjnego określenia tematu kwerendy.

Respondenci proszeni byli również o charakterystykę tematu kwerendy (pyt. 17), zastanowienie się, czy w ich opinii temat kwerendy jest łatwy do precyzyjnego zdefiniowania (rys. 39). Ta część badania miała dostarczyć informacji praktycznych, potrzebnych do wybrania odpowiednich strategii wyszukiwania. Dominowała odpowiedź, zgodnie z którą temat wyszukiwania jest trudny do precyzyjnego zdefiniowania, wybrało ją aż 66% badanych. Taki rozkład odpowiedzi wydaje się dość dobrze odzwierciedlać specyfikę pracy naukowej z zakresu nauk humanistycznych, w których temat badań trudniej jest opisać za pomocą precyzyjnych słów kluczowych, niż ma to miejsce np. w badaniach z zakresu nauk ścisłych

czy przyrodniczych. W tej sytuacji potencjalnie efektywne wydają się strategie, które nie wymagają użycia elementów charakterystyki rzeczowej, czyli strategia śledzenia cytowań. Wiadomo jednak, że w przypadku nauk humanistycznych indeksy cytowań mają mniejsze zastosowanie – przede wszystkim ze względu na lokalny charakter przeważającej części prowadzonych badań. Użyteczna wydaje się też być strategia pomnażania odwołań, w której identyfikacja odpowiednich elementów charakterystyki rzeczowej jest łatwiejsza, gdyż odbywa się na podstawie informacji zawartych w opisach uprzednio znanych dokumentów.

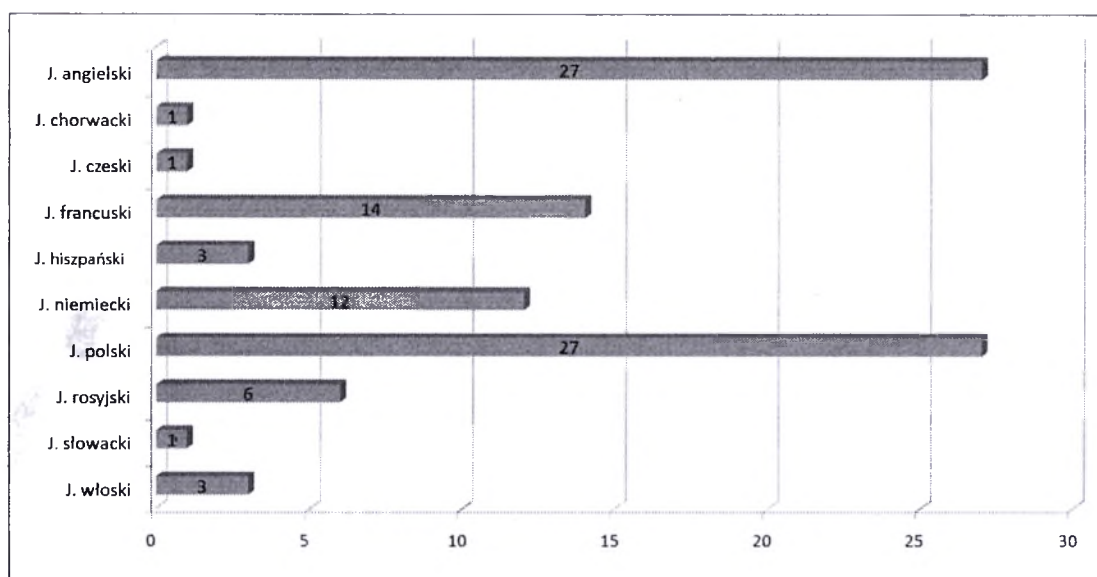
Badano również wieloaspektowość tematów kwerend: ustalano, czy temat wyszukiwania dotyczy jednego konkretnego zagadnienia, czy łączy w sobie kilka problemów. Jedynie 4 pracowników wskazało, że tematem kwerendy będzie jedno zagadnienie, pozostali badani podali, że będzie ono dotyczyło kilku wątków. Poszukiwanie materiałów dotyczących wielu powiązanych ze sobą zagadnień można przypisywać specyfice badań z zakresu nauk humanistycznych, ale także wiązać z faktem, że aż 23 uczestników badania wskazało, iż potrzebuje materiałów do realizowania zadań o charakterze eksploracyjnym, czyli opisujących zagadnienia z szerokiej perspektywy. Zadania eksploracyjne zazwyczaj łączą się ze zgłębianiem kilku zagadnień, czy aspektów, danego tematu jednocześnie.



Rys. 40. Poziom wiedzy respondentów o temacie zlecanej kwerendy.

Wyniki analizy uprzedniej wiedzy respondentów o temacie kwerendy nie były zaskakujące (pyt. 18, rys. 40). W grupie doktorantów większość (7 osób) uznała swoją wiedzę w tym zakresie za umiarkowaną, jedna osoba stwierdziła, że jej wiedza jest szeroka, a jedna, że nie posiada jeszcze wiedzy o badanych zagadnieniach. Pracownicy naukowci identyfikowali swoją wiedzę o temacie poszukiwań jako umiarkowaną (dziesięć odpowiedzi, tj. 55,6% tej

podgrupy respondentów) lub szeroką (osiem odpowiedzi, tj. 44,4%). Wedle wcześniejszych założeń, informacje o wiedzy respondentów o zagadnieniach stanowiących przedmiot poszukiwań zamierzano wiązać z danymi na temat rodzaju potrzebnych materiałów (pyt. 7). Jednak ze względu na opisywane trudności z ustaleniem tej charakterystyki zadań, nie udało się również przebadać powiązań tych wymagań z poziomem wiedzy respondentów. Pozyskane informacje pokazują jednak, że w przypadku badanej grupy przed przystąpieniem do kwerendy w bazach piśmiennictwa naukowego respondenci pozyskali wiedzę na temat badanych zagadnień z innych źródeł.

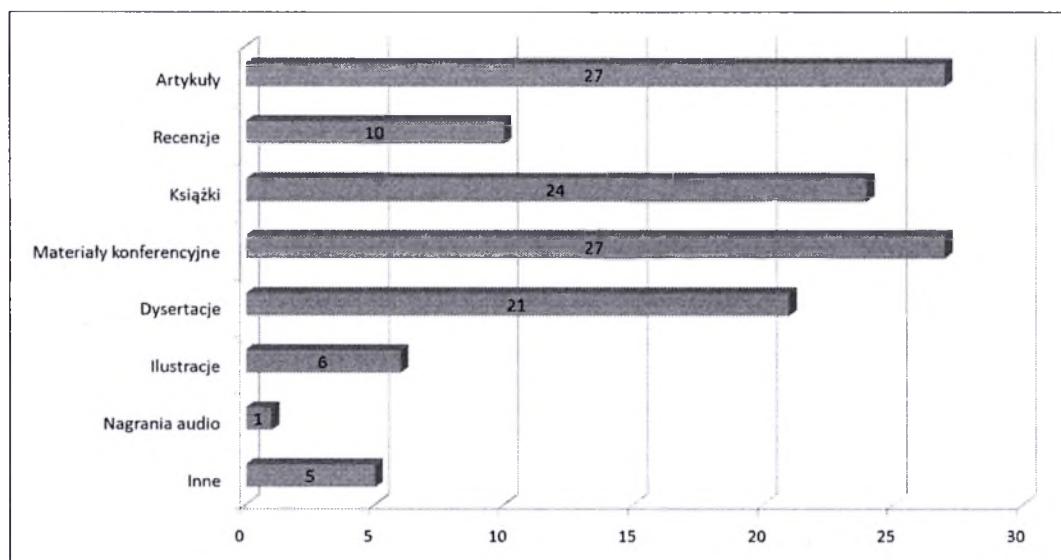


Rys. 4I. Wykaz języków, w których respondenci chcieli uzyskać materiały.

Szczegółowa charakterystyka tematów kwerend miała formę pytań otwartych, odpowiedzi odzwierciedlały wymagania respondentów odnośnie indywidualnych sytuacji problemowych. Spośród pozyskanych informacji interesujące są dane o tym, w jakich językach i jakiego typu dokumenty interesują przedstawicieli nauk humanistycznych. Na rysunkach 41 i 42 zostały one przedstawione bez wcześniej stosowanego podziału na doktorantów i pracowników naukowych, gdyż w tym przypadku podział ten nie wnosi wartościowych informacji. Chociaż badania prowadzone były na małej grupie respondentów, uzyskane dane ujawniły kilka ciekawych tendencji, które mogą być interesujące dla pracowników informacji zajmujących się doбором baz dla badaczy z zakresu nauk humanistycznych, w szczególności historycznych. Zaobserwowano, że wielu respondentów poszukuje publikacji w języku niemieckim i francuskim, których, jak wykazało badanie, wyraźnie brakuje w ofercie źródeł prenumerowanych przez BUW.

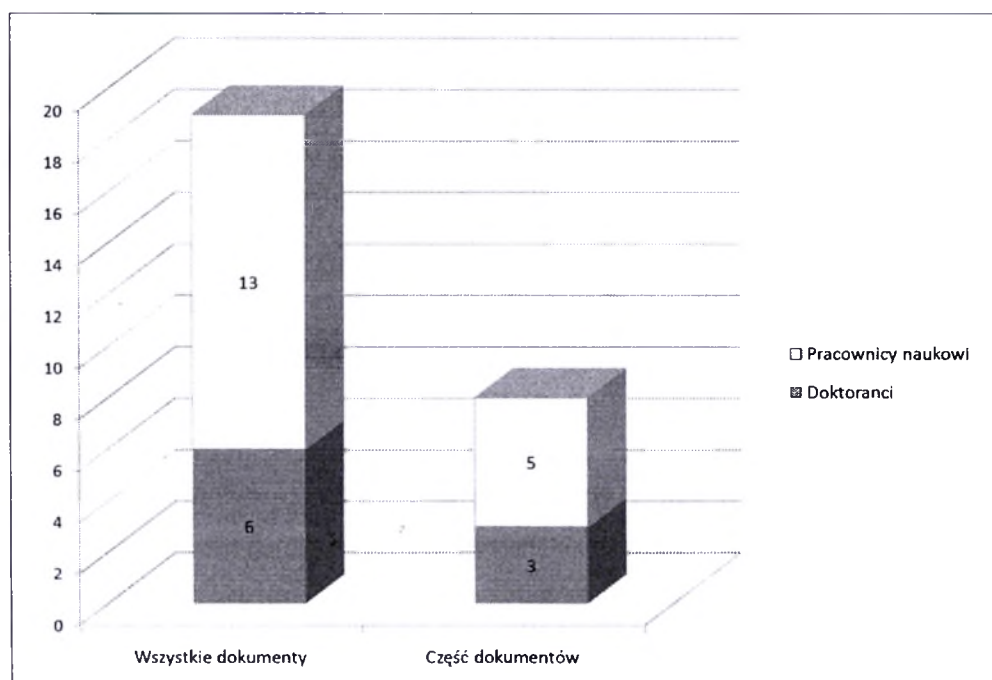
Wskazując rodzaj potrzebnych dokumentów, należy zwrócić uwagę na bardzo duże zainteresowanie materiałami konferencyjnymi, które do tej pory nie zawsze były uwzględniane w zakupie prenumerat źródeł elektronicznych. W tej chwili te materiały są w większości

dostępne w wersji elektronicznej i coraz lepiej opracowywane, np. do oferty Web of Science dodano dwa nowe indeksy: Conference Proceedings Citation Index-Science (od 1990 r.) oraz New Conference Proceedings Citation Index-Social Science & Humanities (również od 1990 r.).



Rys. 42. Wykaz rodzajów dokumentów, które interesowały respondentów.

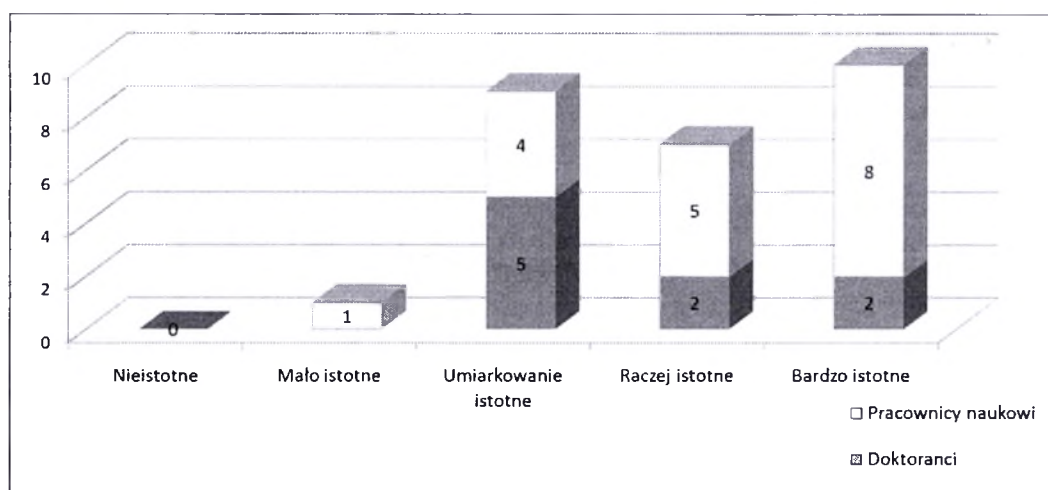
W odpowiedziach wykorzystano również kategorie „inne”. Jako potrzebne wymieniano materiały źródłowe (ogólnie bez podania typu) oraz druki ulotne, katalogi wystaw, raporty z badań i filmy dokumentalne.



Rys. 43. Liczba dokumentów zamawianych w ramach kwerendy.

Dla wskazania liczby potrzebnych dokumentów przewidziano różne warianty odpowiedzi (pyt. 21), jednak respondenci wykorzystali jedynie dwa: zamówienie wszystkich bądź określonej liczby materiałów (rys. 43). Tak więc nie znalazła potwierdzenia przyjęta w badaniu teza, że w sytuacji powszechnego problemu nadmiaru dostępnych informacji użytkownicy zlecający kwerendy kładą większy nacisk na precyzję wyszukiwanych informacji niż na ich kompletność – aż 19 osób spośród 27 badanych (ponad 70%) zleciło wyszukanie wszystkich istniejących publikacji na interesujące ich tematy. W wywiadzie końcowym znalazły się pytania, których zadaniem było ustalenie przyczyn tego zachowania, wyraźnie różniącego się od zachowań informacyjnych opisywanych w literaturze zachodniej. Do dyskusji na ten temat powróci się więc w dalszej części omawiania wyników badania.

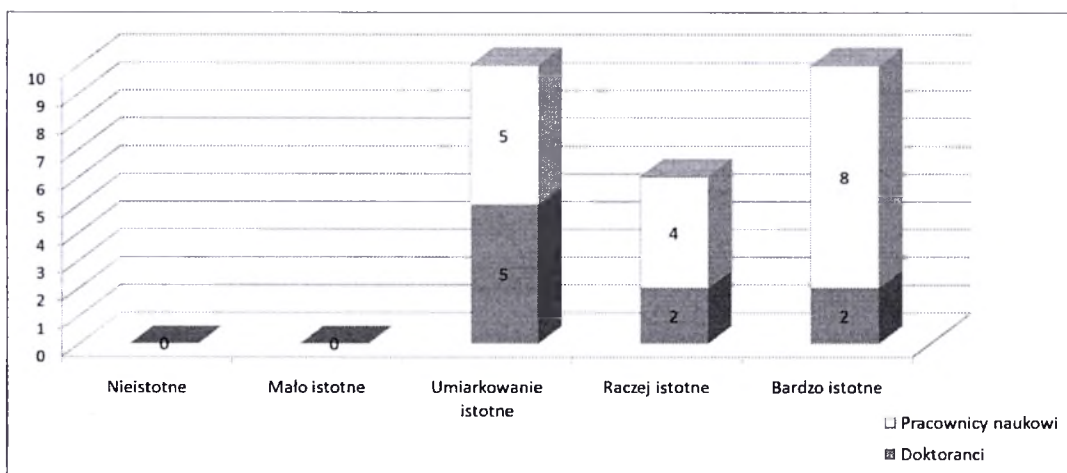
Ciekawe jest, że ocena istotności dwóch tradycyjnych parametrów opisu efektów wyszukiwania – kompletności i dokładności odpowiedzi – okazała się podobna (pyt. 22 i 23). Dominowały odpowiedzi wskazujące na jednoczesną istotność obu tych parametrów (rys. 44 i rys. 45). Prosząc o ocenę tych parametrów, dokładnie tłumaczono zachodzącą między nimi odwrotnie proporcjonalną zależność, uczestnicy badania nie potrafili zrezygnować z oczekiwania, aby uzyskać niemożliwy do osiągnięcia zbiór wyników charakteryzujący się jednocześnie wysokim współczynnikiem kompletności i dokładności. W związku z tym dla oszacowania, w jaki sposób sformułować adekwatną do tych oczekiwań instrukcję wyszukiwawczą, kierowano się w dużym stopniu wskazaniem, co do liczby potrzebnych dokumentów.



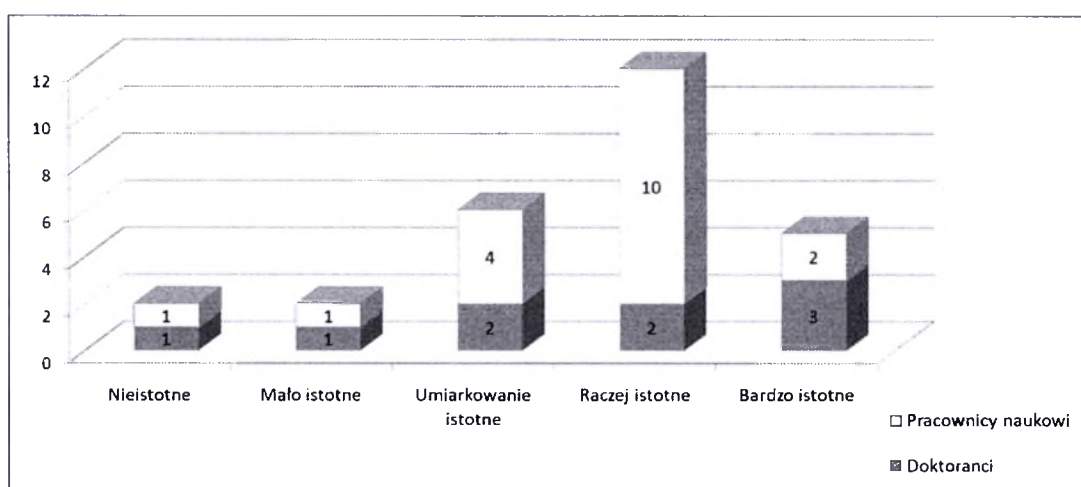
Rys. 44. Ocena poziomu istotności kompletności wyszukiwania w opinii respondentów.

Niewielki okazał się natomiast wpływ na satysfakcję z wyszukiwania z powodu rozbieżności pomiędzy oczekiwaną i faktyczną liczebnością zbioru wyników (pyt. 24). Spośród 8 osób, które podały granicę, której nie powinna przekroczyć liczebność wyniku kwerendy, aż 6 (3 doktorantów i 3 pracowników naukowych) stwierdziło, że zgodność wyników

kwerendy z tym oczekiwaniem nie jest dla nich istotna, a 2 osoby wskazały odpowiedź: „umiarkowanie istotna”.



Rys. 45. Ocena poziomu istotności dokładności wyszukiwania w opinii respondentów.



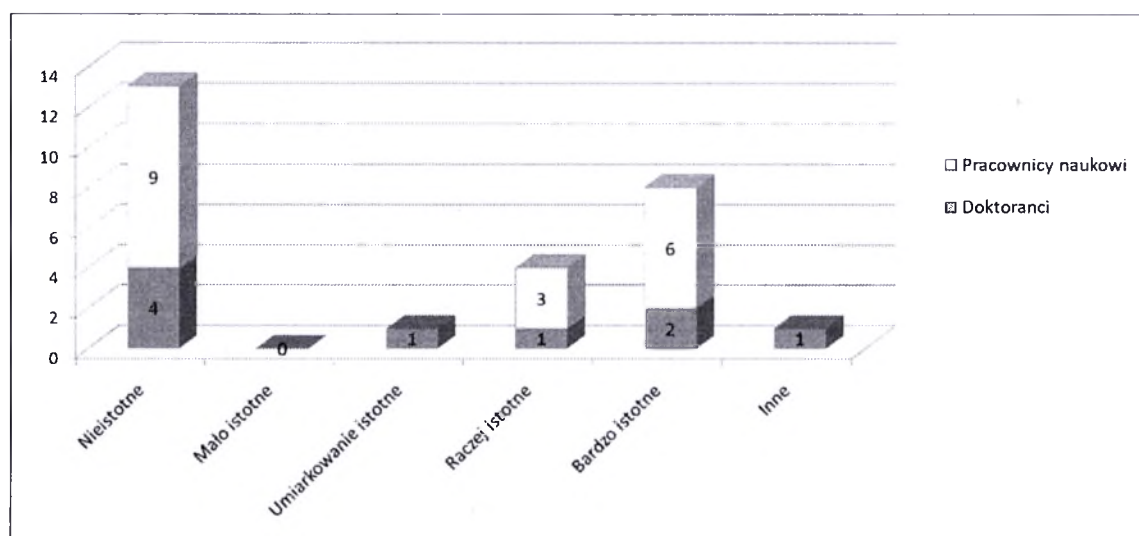
Rys. 46. Ocena istotności sposobu prezentacji wyników.

Rozkład odpowiedzi dotyczących wagi przywiązywanej przez respondentów do sposobu prezentacji wyników (pyt. 25; rys. 46) pokazuje, że ten z kolei aspekt wyszukiwania, choć nie najistotniejszy, nie może być lekceważony. W wywiadzie końcowym zagadnienie to było analizowane dokładniej, w celu ustalenia aspektów prezentacji wyników wyszukiwania, które są istotne dla uczestników badania. Szczegółowe ustalenia celowo przesunięto na czas, kiedy respondenci mieli już okazję zapoznać się z dostarczonymi wynikami.

Respondenci okazali się też jednomyślni w kwestii oceny istotności sposobu dostarczenia im wyniku kwerendy (pyt. 26). Chociaż w badaniu zaproponowano pięciostopniową skalę oceny preferencji dostarczania wyników w formie pliku elektronicznego lub tradycyjnego wydruku, wszyscy respondenci wskazywali jednoznacznie, że pragną otrzymać

wyniki w postaci elektronicznej, nie stopniując swoich preferencji. Nie jest to zaskakująca informacja. W badaniu zakładano wprawdzie, że osoby przyzwyczajone do pracy z tradycyjnymi źródłami informacji mogą preferować dostarczenie wyników kwerendy w formie wydruku, trzeba jednak zwrócić uwagę na fakt, że wszyscy respondenci zgłosili swój akces do udziału w badaniu pocztą elektroniczną, która też stanowiła główną drogę komunikacji między autorką i badanymi. Tak więc zastosowane procedury konstrukcji grupy badawczej spowodowały, że, niejako z założenia, w jej skład weszły osoby chętnie korzystające z komunikacji elektronicznej, co zresztą staje się normą w środowisku akademickim. Należy też pamiętać, że wybór pliku elektronicznego jako formy dostarczenia wyników nie mówi wiele o tym, w jakiej formie respondenci zamierzają się z nimi zapoznawać, gdyż każdy z nich może samodzielnie je wydrukować.

W świetle danych uzyskanych w wywiadzie wstępnym, czynnikiem bardzo istotnym dla oceny satysfakcji z wyników wyszukiwania okazało się informowanie o możliwości dostępu online do pełnych tekstów wyszukanych dokumentów (pyt. 27). Aż 24 respondentów (89%) wskazało odpowiedź: „bardzo istotne”, niektórzy podkreślali jeszcze, że jest to dla nich kluczowa informacja determinująca możliwość wykorzystania wyników. Trzech pracowników naukowych zaznaczyło odpowiedź: „raczej istotne”, a pytani o powody takiego wskazania stwierdzili, że nawet do niedostępnych pozycji będą potrafili dotrzeć przy okazji planowanych wyjazdów, czy też za pośrednictwem utrzymywanych kontaktów zagranicznych.



Rys. 47. Ocena istotności wyboru przeszukiwanych baz piśmiennictwa.

Znacznie bardziej zróżnicowane okazały się oceny doboru baz piśmiennictwa, w których ma być zrealizowana kwerenda (pyt. 28). Jak widać na rysunku 47 dominowały dwie najbardziej skrajne odpowiedzi. Aż 13 respondentów (ponad 48%) uznało dobór baz za nieistotny dla oceny satysfakcji z wyników kwerendy. Z kolei 8 osób (blisko 30%) było przekonanych, że ma on bardzo istotny wpływ na ocenę wyników wyszukiwania jako satysfakcjonujących.

Za znamienne można uznać, iż grupę tę stanowiły osoby, które w trakcie wywiadu dały się poznać jako doświadczeni użytkownicy. Jedna z nich stwierdziła, że istotne jest dla niej przeszukanie dwóch wskazanych baz piśmiennictwa, dobór pozostałych jest obojętny.

Wśród innych czynników wpływających na poczucie satysfakcji z wyników wyszukiwania, 7 respondentów wskazało czas realizacji kwerendy, a tylko 1 osoba poprosiła o przesłanie wyników wyszukiwania również w formacie pliku, który może być importowany do menedżerów bibliograficznych.

WYNIKI WYWIADU KOŃCOWEGO

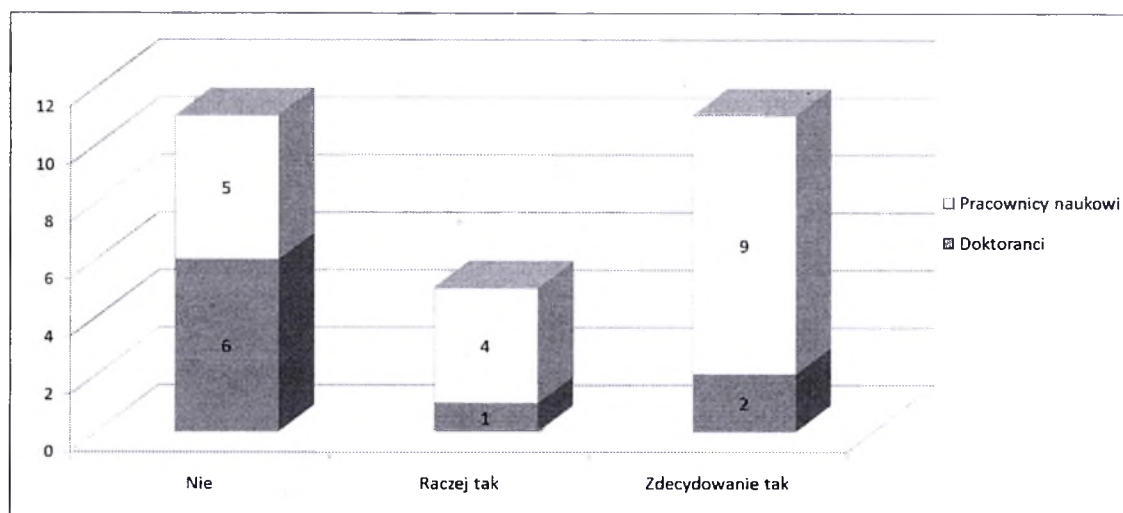
Wywiad końcowy rozpoczynała ocena użyteczności wywiadu wstępnego dla precyzyjnego sformułowania potrzeby informacyjnej respondenta (rys. 48). W tej kwestii rozkład opinii okazał się równomierny: 11 osób uznało wcześniejszą rozmowę za pomocną, a 11 uczestników badania stwierdziło, że interesujący ich temat był jasno sprecyzowany i rozmowa poprzedzająca wyszukiwanie nic istotnego do jego określenia nie wniosła. W tej drugiej grupie znaleźli się przede wszystkim doktoranci, którzy prosili o zebranie materiałów na potrzeby przygotowywanych rozpraw doktorskich, co wiązało się z wcześniej dokładnie określonymi wymaganiami. Wśród badanych, którzy uznali, że rozmowa pozwoliła im lepiej sprecyzować potrzeby informacyjne, przede wszystkim były osoby, które rozpoczynały nowe projekty.

Jeden z doktorantów wskazał, że rozmowa uświadomiła mu, iż precyzyjne zwerbalizowanie interesującego go tematu nie jest możliwe i właściwszą metodą docierania do interesujących go publikacji byłoby przeglądanie czasopism, w których można spodziewać się artykułów związanych z tym tematem. Jak wykazała dalsza rozmowa, kwerendę uznał za bardzo użyteczną, mimo stosunkowo niewielkiej liczby artykułów, które ocenił jako pertinentne. Uzasadnieniem takiej opinii był fakt, że poznał kilka nieznanych mu wcześniej, a interesujących tytułów czasopism.

W odniesieniu do kwestii przyszłego korzystania z usług pośrednika informacji na potrzeby badań naukowych i dydaktyki akademickiej (pyt. 2), opinie respondentów podzieliły się równomiernie: 13 osób zadeklarowało chęć korzystania z takich usług w przyszłości, a 14 stwierdziło, że trudno to określić, decyzja będzie zależała od okoliczności. Efektem próby pogłębienia tego zagadnienia przez wskazanie okoliczności, które zdaniem respondentów mogą skłonić ich do zlecenia kwerendy specjalście, jest następująca lista sytuacji, w których rozwiązanie takie byłoby użyteczne:

- kwerenda, która stanowi uzupełnienie już wyszukanych materiałów,
- wyszukanie wstępnego zbioru materiałów, po zapoznaniu się z którym zlecający podejmie samodzielne pogłębione wyszukiwania (sytuacja odwrotna do opisanej wcześniej),

- wyszukanie materiałów w bazach innych niż te, którymi umie posługiwać się zlecający badanie,
- wyszukiwanie dla nowo podejmowanych tematów badawczych, w przypadku których zlecający nie orientuje się dobrze w źródłach informacji,
- wyszukanie materiałów potrzebnych do realizacji zadania, ale nie dotyczących głównego zagadnienia,
- przy pracy nad większymi projektami badawczymi, do których zaangażowany jest zespół osób.



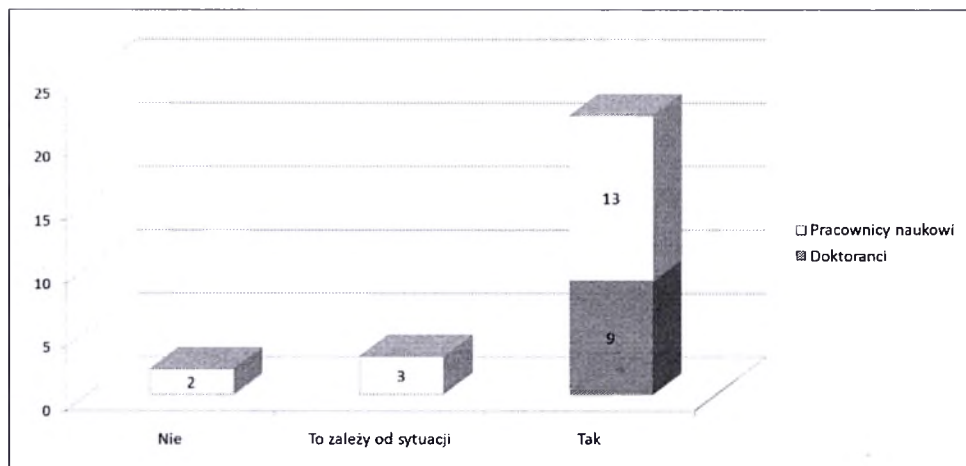
Rys. 48. Ocena użyteczności rozmowy wstępnej w definiowaniu tematu wyszukiwania.

Jako sytuacje, czy też powody, skłaniające do decyzji, iż bardziej użyteczne jest samodzielne wyszukiwanie materiałów potrzebnych do badań, respondenci wskazali:

- wyszukiwanie dla tematów sformułowanych nieprecyzyjnie, trudnych do werbalizacji – wymagają one bieżącej analizy wyników wyszukiwania, modyfikowania zestawu terminów wyszukiwawczych i wielokrotnego przeformułowywania zapytań,
- przekonanie, zgodnie z którym samodzielne wyszukiwanie jest rozwijające, umożliwia przypadkowe odkrywanie wiedzy, pozwala ujawnić się nieświadomym potrzebom informacyjnym, sprzyja rozwijaniu kompetencji informacyjnych,
- samodzielne wyszukiwanie sprawia satysfakcję.

Prezentowane opinie pozwalają na przypuszczenie, że przygotowanie specjalistów, którzy zajmowałiby się świadczeniem usług informacyjnych na potrzeby pracy naukowej badaczy z zakresu humanistyki w szerszym zakresie niż ma to miejsce w chwili obecnej, spotkałoby się z zainteresowaniem środowiska akademickiego. Przytoczone wskazania, w jakich sytuacjach te usługi byłyby użyteczne, pozwalają na zastanowienie nad praktycznymi rozwiązaniami w tej kwestii. Wątek ten zostanie rozwinięty w dalszej części książki w odniesieniu

do innych informacji, które mogą stanowić podstawę do wnioskowania, jakiego rodzaju oferta zyskałaby największą aprobatę. Nikt z respondentów nie udzielił odpowiedzi negujących użyteczność korzystania z usług pośredników informacji, należy jednak pamiętać, że osoby zdecydowanie wykluczające tego rodzaju pomoc w pracy naukowej zapewne nie zgodziły się na udział w badaniu⁵¹.



Rys. 49. Deklaracje dotyczące przyszłego samodzielnego korzystania z baz piśmiennictwa.

Ważnym elementem badania było sprawdzenie czy prezentacja oferty baz piśmiennictwa dostępnej dla respondentów, która miała miejsce w czasie badania, może wpłynąć na ich zachowania informacyjne, w szczególności, czy skłoni ich do samodzielnego korzystania z baz w przyszłości (pyt. 3). 2. osoby udzieliły odpowiedzi przeczącej, jedna tłumacząc, że nie będzie korzystać z baz udostępnianych przez BUW ponieważ dysponuje wygodniejszym dostępem do baz za pośrednictwem innych kanałów, druga uzasadniając swoje stanowisko tym, że do prowadzonych przez nią badań wystarczy przeglądanie numerów wybranych tytułów czasopism. 3 badanych odpowiedziało, że nie są pewni czy będą korzystali z baz: 2 osoby uzależniały to od tematu prowadzonych badań, jedna powiedziała, że jeśli istniałaby możliwość zlecenia tego rodzaju kwerend pośrednikom informacji, wołałaby z niej korzystać. Samodzielne wyszukiwanie wymaga poznania wielu możliwości różnego rodzaju, a te dodatkowo podlegają ciągłym zmianom. W związku z tym samodzielne korzystanie z baz jest przez respondentów postrzegane jako zbyt pracochłonne.

Wyniki wywiadu końcowego, podobnie jak deklaracje zebrane w wywiadzie wstępnym, sfalsyfikowały hipotezę głoszącą, że w sytuacji pracy naukowej kompletność zbioru

⁵¹ Sytuacje, w których osoby zapraszane do badania wyraziły negatywną opinię, co do korzystania z usług pośredników informacji w pracy naukowej, miały miejsce na etapie rekrutacji do badania, zob. podrozdz. 3.6.1.

materiałów informacyjnych nie jest niezbędnym warunkiem satysfakcjonującej kwerendy, istotniejsza jest natomiast optymalizacja wyników wyszukiwania, czyli współczynnik dokładności. Spośród uczestników badania 19 osób (ponad 70%) zdecydowało się na zlecenie wyszukania wszystkich możliwych do uzyskania dokumentów. Starano się poznać przyczyny takiej postawy. Respondentom zaproponowano do wyboru odpowiedzi, które były najbardziej prawdopodobnym wytłumaczeniem tej sytuacji. Zamieszczone w kwestionariuszu propozycje nie wykluczały się nawzajem, dlatego rozmówcy mieli możliwość zaznaczenia jednocześnie kilku odpowiedzi, proszeni jednak byli o wskazanie najważniejszych przyczyn swojego wyboru.



Rys. 50. Przyczyny decyzji o zleceniu wyszukiwania wszystkich możliwych do uzyskania relewantnych dokumentów.



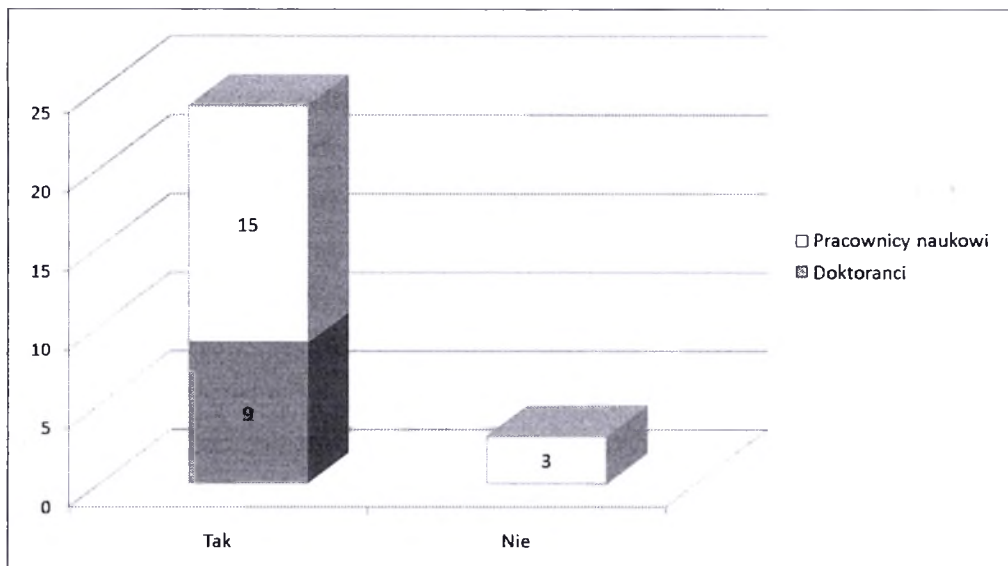
Rys. 51. Korzystanie z baz piśmiennictwa w celu sprawdzenia pełnych tekstów artykułów bez abstraktów.

Wszyscy doktoranci odpowiedzieli, że motywacją ich decyzji była chęć dokonania samodzielnej selekcji dokumentów, dwoje z nich wskazało dodatkowo inne powody. Jeden chciał uzyskać nie tylko dokumenty związane dokładnie z tematem, ale był również zainteresowany materiałami dotyczącymi zagadnień powiązanych; drugi był ciekawy, jak wiele materiałów na dany temat uda się uzyskać. W grupie pracowników naukowych, spośród 13 osób, które zamawiały wszystkie dokumenty, aż 12 (92%) wskazało, że ich celem jest samodzielna selekcja materiałów. Badani, którzy wybrali odpowiedź: „potrzebne są wszystkie dokumenty” (5 osób, 38%), zdecydowali się na wybór dwóch opcji jednocześnie, wszyscy zaznaczyli też, że zamierzają samodzielnie wybierać właściwe dokumenty. Dwie osoby wskazały inny powód takiego zlecenia niż uwzględnione w kafeterii odpowiedzi. W przypadku jednego z badanych przyczyną był etap pracy, w jakim się znajdował – kończąc pisanie rozprawy habilitacyjnej, nie chciał zbierać nowych materiałów, chciał jednak mieć pewność, że nie pominął żadnych kluczowych dla tematu publikacji, które wcześniej nie zostały zlokalizowane innymi metodami bądź ukazały się w czasie pisania rozprawy. Drugi z rozmówców, który w tym pytaniu zaznaczył również wariant konieczności samodzielnej selekcji materiałów, stwierdził, że szerszy przegląd literatury jest ciekawszy. Wybór dominującej w tym pytaniu odpowiedzi został przez wielu respondentów opatrzony komentarzami, których sens jest podobny: wyszukane dokumenty będą wykorzystywane do tworzenia własnych rozpraw i artykułów, a w pracy naukowej niewłaściwe jest całkowite zdanie się na wybór osoby trzeciej. Wnioski płynące z tych informacji zostaną jeszcze skomentowane w szerszej perspektywie w dalszej części rozważań.

W kwestionariuszu zamieszczono pytania, których celem było ustalenie na ile dokładnie respondenci zapoznawali się z wynikami kwerendy, w szczególności czy samodzielnie korzystali z baz piśmiennictwa, z których pochodziła odnaleziona literatura (pyt. 5, 6, rys. 51). Respondenci pytani byli, czy w przypadku dokumentów bez abstraktów, lecz dostępnych w formie pełnotekstowej sprawdzali w bazach ich treść. Jak się okazało, blisko połowa respondentów (8 pracowników naukowych i 5 doktorantów) nie skorzystała z tej możliwości przed wywiadem końcowym. Odpowiedzi pokazują jeden z głównych problemów, jaki napotkano prowadząc badanie. Mimo zapewnienia długiego czasu na weryfikację wyników (w przypadku niektórych uczestników badania wyniósł on nawet 11 miesięcy), w wielu przypadkach respondenci nie zapoznali się dokładnie z dostarczonymi materiałami. Powodem tego mogła być duża liczba dostarczanych materiałów, lecz nie powinno być to usprawiedliwieniem, ponieważ była ona dokładnie ustalona z badanymi, którzy byli też uprzedzani przed przystąpieniem do projektu, że ich ocena wyników będzie miała bardzo istotne znaczenie.

W bazach piśmiennictwa naukowego stosuje się różne rozwiązania techniczne dotyczące udostępniania pełnych tekstów artykułów. Wymaga to od użytkowników znajomości

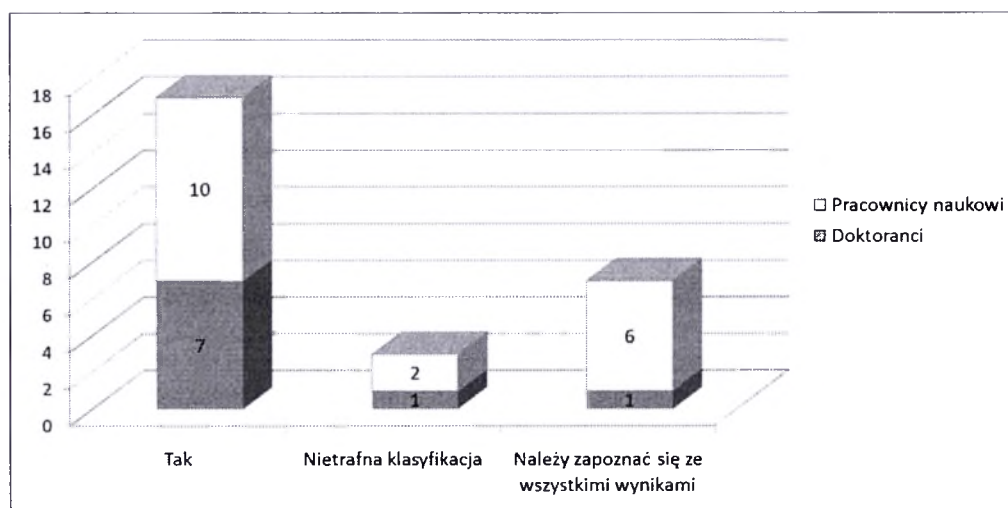
różnych sposobów docierania do tekstów dokumentów i pracy z nimi. Uzyskanie informacji dotyczącej oceny funkcjonalności tych rozwiązań ze strony respondentów byłoby bardzo użyteczne zarówno ze względu na planowanie szkoleń, jak i projektowanie metod dostępu do materiałów. Ta część badania nie powiodła się w pełni, ponieważ – jak zostało to już wskazane – blisko połowa respondentów nie podjęła prób dotarcia do pełnych tekstów artykułów. Pozostali nie wskazali konkretnych problemów, na które natknęli się przy korzystaniu z pełnych tekstów. Jedyna wskazana trudność to fakt, że docieranie do pełnych tekstów jest czasochłonne. Spośród 14 osób, które zapoznawały się z pełnym tekstem, 5 respondentów stwierdziło, że zrobili to jedynie w przypadku artykułów z bazy JStor. W wiadomości zawierającej wyniki kwerendy zamieszczono informację, jak krok po kroku należy postępować, aby dotrzeć do tekstów artykułów wykorzystując w tym celu listę AtoZ e-czasopism prenumerowanych przez BUW. W przypadku artykułów z bazy JStor, które w większości nie posiadają abstraktów, ale mają stałe linki do pełnych tekstów, dostarczone respondentom opisy bibliograficzne zostały dodatkowo uzupełnione o te dane. Komentarze ze strony 5 osób, które korzystały z tekstów materiałów pochodzących z bazy JStor jednoznacznie wskazywały, że dołączanie stałego adresu URL dla konkretnych publikacji uważają za bardzo wygodne rozwiązanie pozwalające na zaoszczędzenie czasu.



Rys. 52. Wykorzystanie listy z przygotowanym podziałem wyników wyszukiwania.

Wyniki wyszukiwania miały formę wykazu podzielonego na dwie części: listy dokumentów, ocenionych przez autorkę badania jako relewantne wobec zgłoszonej kwerendy i listy dokumentów, które autorka oceniła jako nirelewantne. Zadaniem respondentów miała być ocena trafności tego podziału na podstawie analizy obu list (rys. 52). Wywiad końcowy pokazał, że jedynie trzy osoby ograniczyły się do zapoznania się tylko z pierwszą listą,

twierdząc, że materiały tam znalezione zaspokoili ich potrzeby informacyjne. Zdecydowana większość respondentów za konieczne uznała przejrzenie całości wykazu wyszukanych dokumentów, co potwierdza wcześniejszą obserwację, iż gromadząc materiały do pracy naukowej, badacze, nawet korzystając z pomocy specjalistów w doborze konkretnych publikacji, polegają na własnej ocenie relewancji.

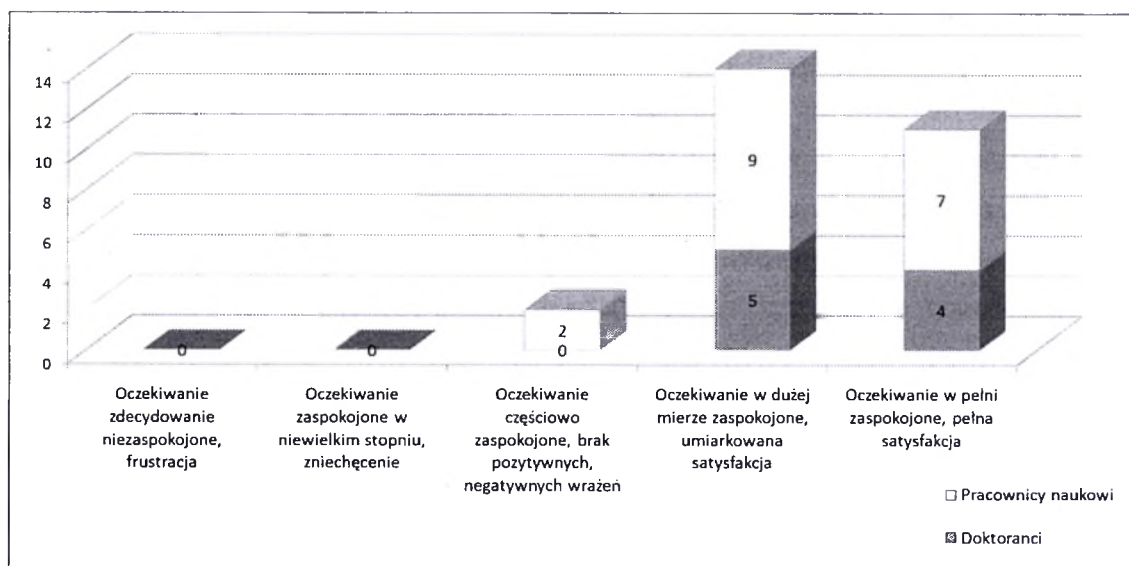


Rys. 53. Ocena przydatności podziału wyników wyszukiwania na relewantne i nirelewantne.

Badani byli pytani też o to, czy taki podział uważają za przydatny (pyt. 8, rys. 53). Mimo że zdecydowana większość uczestników zapoznawała się z obydwoma częściami listy, zastosowany podział za przydatny uznało 17 respondentów (około 63%). Kilka osób z tej grupy stwierdziło, iż uważając za stosowne zapoznanie się z obydwoma częściami wyników, drugą część listy przeglądali mniej uważnie. Wyrażano też opinię, że taka strukturyzacja wykazu wyszukanych dokumentów ułatwia i przyspiesza pracę. Osoby, które zwracały uwagę na błędy w kwalifikacji dokumentów, były przede wszystkim rozczarowane, że wiele spośród publikacji umieszczonych na liście trafnych wyników nie odpowiadało w pełni ich oczekiwaniom. Z powodu przekonania o konieczności zapoznania się ze wszystkimi rezultatami, 7 osób (25%) wskazało zastosowany podział wyników wyszukiwania jako nieprzydatny.

Ciekawa jest ocena pertynencji drugiej części listy. Jedyne 2 osoby spośród 19 respondentów, którzy odesłali listy wyników wraz z oceną poszczególnych pozycji, nie znalazły żadnych pertynentnych wyników na drugiej części listy. Z jednej strony nie można wykluczyć, że przyczyną złej kwalifikacji materiałów były błędy autorki, która nie jest ekspertem dziedzinowym. Jednak odpowiedzi uczestników badania ujawniły charakterystyczne problemy dotyczące rozbieżności relewancji przedmiotowej i pertynencji. Jeden z badanych zwrócił uwagę na to, że w drugiej części wyników znalazł wiele pozycji niezwiązanych z tematem zleczonej kwerendy, lecz mieszczących się w obrębie jego zainteresowań badawczych.

W takich przypadkach również oznaczał je jako trafne. Można przypuszczać, że taka sytuacja powtarzała się również w przypadku innych badanych, choć w projekcie nie zaplanowano działań mających na celu weryfikację takich zachowań. Tego rodzaju problemy, jak również zmienność potrzeb informacyjnych i oceny relewancji w czasie, stanowią główne przyczyny niemożności dokonania precyzyjnej ewaluacji procesu wyszukiwania informacji.

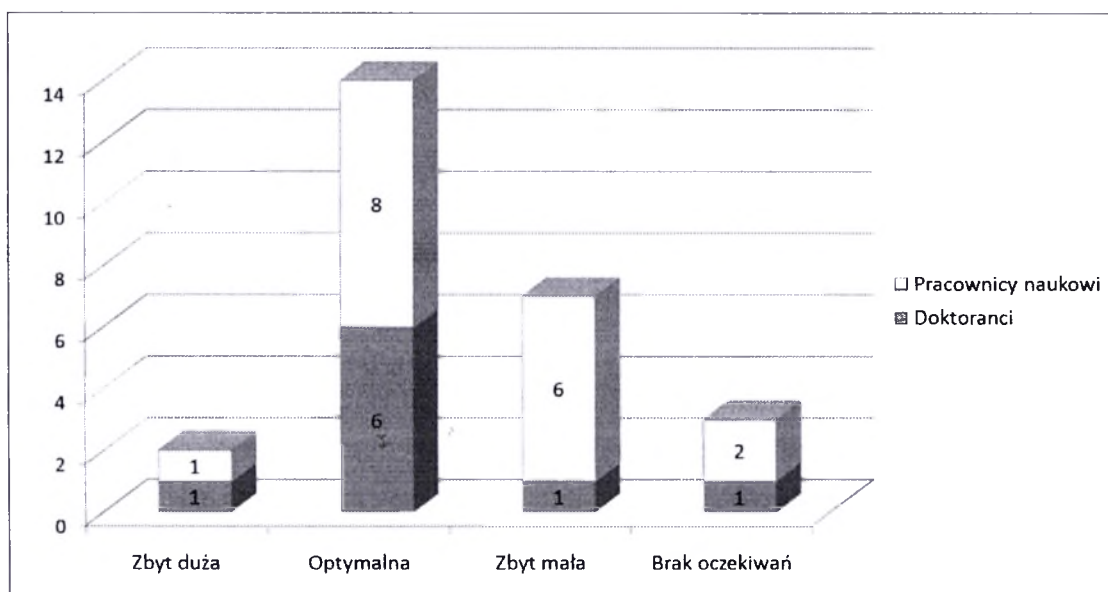


Rys. 54. Poziom satysfakcji respondentów – ewaluacja całości procesu wyszukiwania.

Po zapoznaniu się ze sposobami korzystania z dostarczonych materiałów, ale przed szczegółową analizą konkretnych elementów i aspektów procesu wyszukiwania, sondowano ocenę całości procesu wyszukiwania informacji (pyt. 9, rys. 54). Ocena ta formułowana była w kategoriach subiektywnego poczucia satysfakcji z zaspokojenia wcześniejszych oczekiwań, związanych ze zleceniem kwerendy i generalnie przedstawia się dobrze: 14 osób (około 51%) określiło swoje wrażenia jako poczucie umiarkowanej satysfakcji, a 11 (40%) oświadczyło, że są w pełni usatysfakcjonowane przeprowadzonym wyszukiwaniem. Jako brak pozytywnych czy negatywnych wrażeń swoje odczucia opisały 2 osoby. Jedna z nich swój brak satysfakcji tłumaczyła rozczarowaniem rezultatami uzyskanymi z bazy LISTA. Przy ustalaniu instrukcji wyszukiwawczej położyła duży nacisk na wyszukiwanie za pomocą deskryptorów, jednak trafność indeksowania odnalezionych w ten sposób artykułów okazała się bardzo niska, co było głównym powodem rozczarowania. Drugi z badanych nie miał wcześniej żadnej styczności z bazami piśmiennictwa online i był zawiedziony, że wśród rezultatów znalazło się tyle nietrafnych pozycji. Kilka z pozostałych osób w tym momencie rozmowy również bardziej szczegółowo skomentowało swoją ocenę. Jeden z respondentów stwierdził, że główną zaletą przeprowadzonej kwerendy jest to, iż pozwoliła znaleźć artykuły z nieznanym mu wcześniej czasopism, jednak ma on świadomość, że istnieją czasopisma, które nie pojawiły się w zbiorze wyników, a w których należałoby się spodziewać relewantnych wyników.

Podobną opinię wyraził inny uczestnik badania, który, posiadając dużą wiedzę o stanie piśmiennictwa na dany temat, stwierdził, że w zbiorze wyników brakowało kluczowych dla danych zagadnień publikacji. Przekonanie o niekompletnej rejestracji piśmiennictwa w przeszukiwanych bazach skłoniło go do opinii, iż kwerendy takie jak przeprowadzona, mogą mieć jedynie komplementarny charakter wobec zbierania materiałów tradycyjnymi metodami. Komentarz ten w trafny sposób opisuje jeden z poważnych problemów wyszukiwania w obecnie udostępnianych bazach piśmiennictwa. Należy też zaznaczyć, że padł on ze strony naukowca, który korzysta samodzielnie z tego rodzaju źródeł informacji. Na niekompletną reprezentację piśmiennictwa z danej dziedziny w przeszukiwanych bazach (brak znanych, konkretnych czasopism) zwróciło uwagę również kilka innych osób, które w dalszej części wywiadu oceniały pozytywnie poszczególne aspekty kwerendy.

Przedmiotem oceny badanych była także liczebność otrzymanego zbioru wyników w stosunku do oczekiwań – w tym przypadku zarówno pozycji relewantnych, jak i nie-relewantnych (rys. 55). Należy pamiętać, że w czasie formułowania różnych wariantów instrukcji wyszukiwawczej badani byli informowani, ile rezultatów otrzymuje się za ich pomocą i mogli poprosić o zmianę strategii wyszukiwania, tak aby otrzymać pożądaną liczbę dokumentów. Nie powinna w tym kontekście dziwić przewaga odpowiedzi wskazującej liczbę wyszukanych dokumentów jako optymalną, którą wybrało 14 osób (około 51%). Zastanawiające jest natomiast to, że aż 7 osób (ponad 27%) uznało, że dostarczona liczba wyników jest zbyt mała. Taką opinię wyraziły osoby, które zleciły wyszukanie wszystkich materiałów na wskazany temat. Zapewne opinia ta była wynikiem zbyt małej liczby pertinentnych wyników w zbiorze. 3 osoby stwierdziły, że przystępując do wyszukiwania nie miały żadnych oczekiwań w kwestii liczby wyszukanych dokumentów.

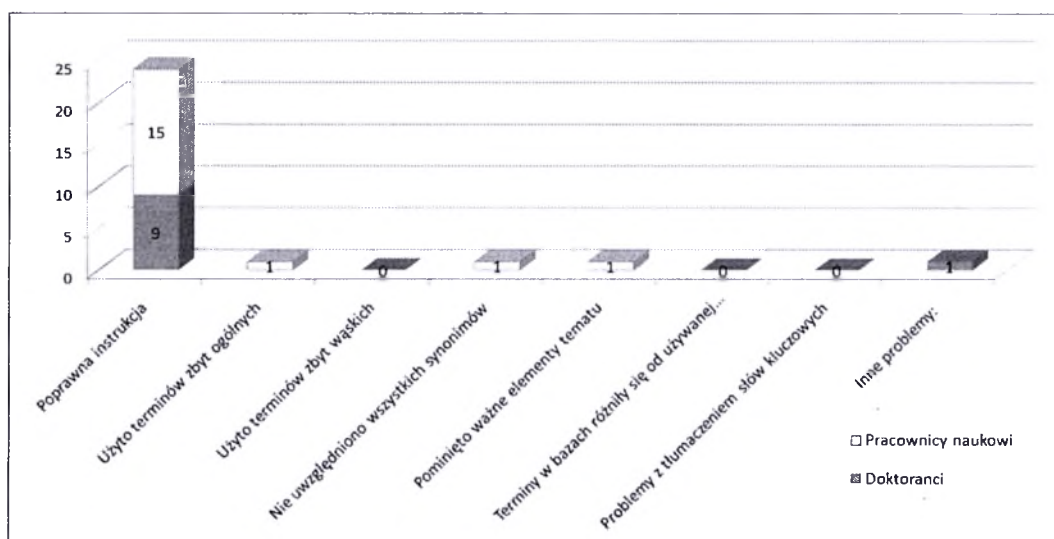


Rys. 55. Ocena liczby dostarczonych rezultatów w stosunku do oczekiwań.

Po raz kolejny zatem badania ujawniły przywiązywanie dużej wagi przez respondentów do kompletności wyszukiwania i ich gotowość do samodzielnej analizy obszernych zbiorów wyszukanych dokumentów, w celu identyfikacji przydatnych w ich badaniach publikacji.

Kontekstem do omówionych wcześniej informacji są dane otrzymane w odpowiedzi na pytanie, czy dysponując wiedzą uzyskaną z analizy rezultatów kwerendy, zmieniliby podaną liczbę potrzebnych wyników (pyt. 11). Interesujące było zwłaszcza to, czy osoby zlecające wyszukanie wszystkich materiałów, dokonały świadomego wyboru, który podtrzymają po analizie wyników. Tylko jeden respondent zadeklarował, że zmieniłby na mniejszą liczbę oczekiwanych dokumentów podaną w czasie wywiadu wstępnego. Pierwszą część listy wyszukanych dokumentów uznał za całkowicie satysfakcjonującą, rezygnując z zapoznawania się z pozostałymi pozycjami. Dane te pokazują, że nie należy wiązać zamawiania wszystkich materiałów z nieświadomością co do wielkości zasobów baz piśmiennictwa naukowego.

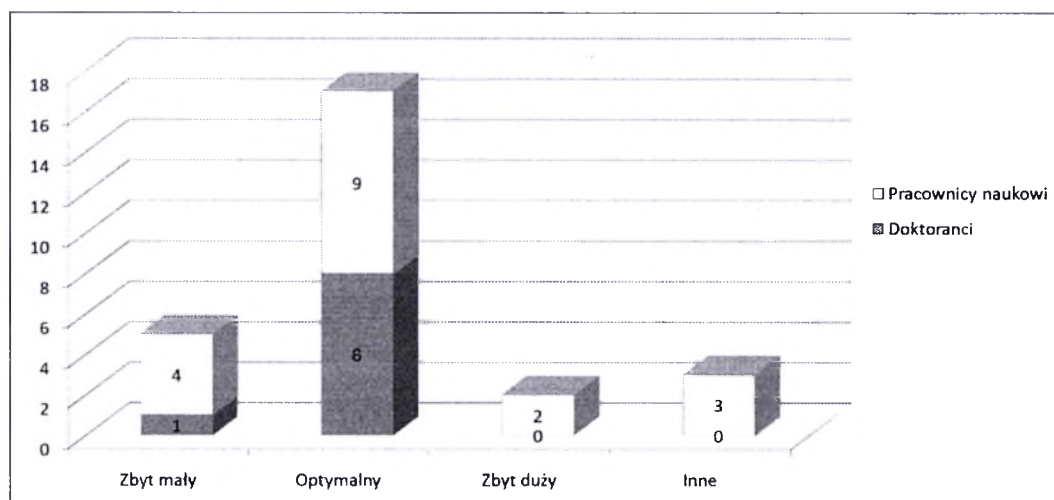
Respondenci poddawali też ocenie poprawność reprezentacji tematu kwerendy w instrukcji wyszukiwawczej (pyt. 12). Jak już wspomniano wcześniej, respondenci nie mieli bezpośredniej styczności z bazami danych, ale ustalano z nimi dobór terminów użytych w instrukcjach oraz ograniczenia formalne. Wyjściowe ustalenia w tym zakresie podjęte były w trakcie wywiadu wstępnego, a ich modyfikacje były dodatkowo konsultowane za pomocą poczty elektronicznej. W przypadku wielu kwerend przesyłano kilka alternatywnych propozycji instrukcji wyszukiwawczych. Jednak odpowiedzi respondentów zazwyczaj nie zawierały szczegółowych informacji oraz w większości przypadków nie świadczyły o dokładnej analizie propozycji. Często respondenci zdawali się w tej kwestii na prowadzącą badanie, prosząc, aby sama wybrała wariant, który w jej opinii będzie optymalny.



Rys. 56. Ocena poprawności sformułowania instrukcji.

W związku z brakiem styczności badanych z narzędziami wyszukiwania w bazach, dokonywana przez nich ocena instrukcji nie jest w pełni wiarygodna. Za interesujące uznano

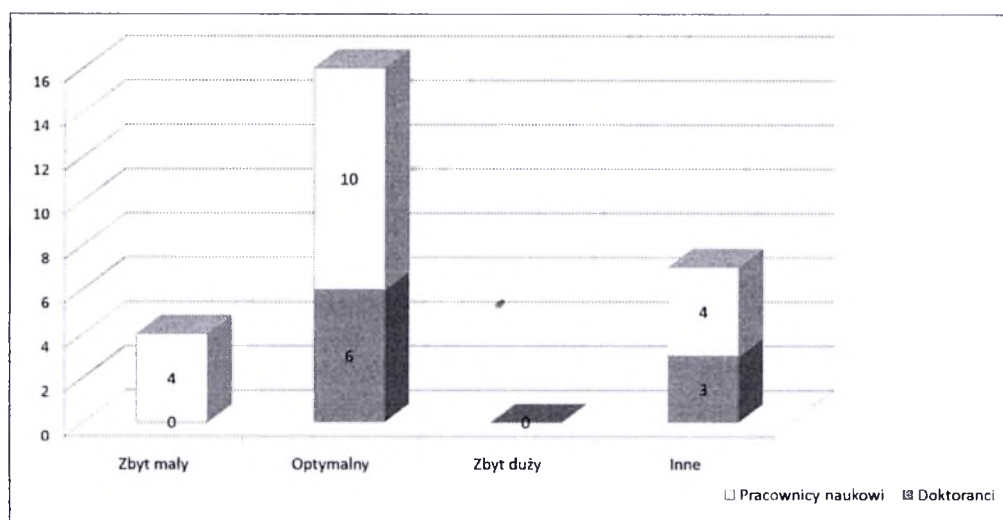
jednak to, czy analiza wyników wpłynęła na inne postrzeganie uprzednio zaakceptowanej instrukcji. W kafeterii odpowiedzi pytania 12 uwzględniono różne błędy, które mogły powodować, że instrukcja może być uznana za nieprawidłową. Uzyskane informacje przedstawia rysunek 56, zawierający tylko te warianty odpowiedzi, które zostały wybrane przez badanych. Zdecydowana większość rozmówców, 23 osoby (85%), potwierdziła, że zatwierdzoną wcześniej instrukcję uważają za prawidłową. Dwie osoby po zapoznaniu się z wynikami uznały, że można byłoby w instrukcji uwzględnić jeszcze dodatkowe terminy i w związku z tym zaznaczyły odpowiedź „użyto terminów zbyt ogólnych” oraz „nie uwzględniono wszystkich synonimów”. W przypadku jednego z badanych, który nie miał doświadczenia w wyszukiwaniu przy użyciu operatorów Boole’a, problemem było wytłumaczenie składni instrukcji. Badany nie rozumiał zależności pomiędzy dołączaniem kolejnych terminów za pomocą operatorów AND lub OR a wielkością zbioru wyników. Mimo że badany zaakceptował propozycje na etapie ustalania instrukcji, później był przekonany, że sformułowana instrukcja była błędna i zaznaczył odpowiedź „pominięto ważne elementy tematu”. Jeden z badanych uznał, że nie posiada wystarczających kompetencji do oceny poprawności instrukcji i jego odpowiedź w analizie wyników wywiadu oznaczono jako „inne”.



Rys. 57. Opinie respondentów o poziomie dokładności wyszukiwania.

Problemy dotyczące oceny poziomu współczynników w środowisku niekontrolowanym są powszechnie znane (zob. Mierzecka-Szczepańska 2012). W przeprowadzonym badaniu oparto się na założeniu, że istotniejsza niż technicznie szacowany poziom tych współczynników, jest ich ocena dokonana przez badanych w kontekście własnych oczekiwań. Respondentom tłumaczono, że nie oczekuje się od nich prób oszacowania zawartości baz danych, ale udzielenia odpowiedzi na podstawie własnej intuicji, w odniesieniu do potrzeb informacyjnych (pyt. 13, rys. 57 i pyt. 14, rys. 58). Mimo to 3 z badanych stwierdziło, że nie potrafią w tych kategoriach oceniać wyników wyszukiwania (odpowiedź „inne”).

Tłumaczyli, że dzięki doświadczeniu w samodzielnym wyszukiwaniu są przygotowani zarówno na pewną liczbę nietrafnych wyników, jak i świadomi, że z baz nie została wydobyta pewna liczba relewantnych materiałów. Jednakże czują się usatysfakcjonowani kwerendą. W przypadku oceny współczynnika kompletności od odpowiedzi uchyliły się jeszcze 4 osoby, twierdząc, że nie potrafią go oszacować nawet kierując się intuicją. Wśród badanych były też 2 osoby, które zaznaczyły zarówno poziom dokładności, jak i kompletności jako zbyt mały – odpowiedź ta stanowi ocenę zbioru wyszukiwania, choć nie uwzględniania realiów, z którymi należy się liczyć przy realizacji kwerend w bazach piśmiennictwa online. Zdecydowana większość osób (17 – 62% w przypadku dokładności i 16 – 59% w przypadku kompletności) wskazała, że osiągnięty poziom tych współczynników uważa za optymalny.

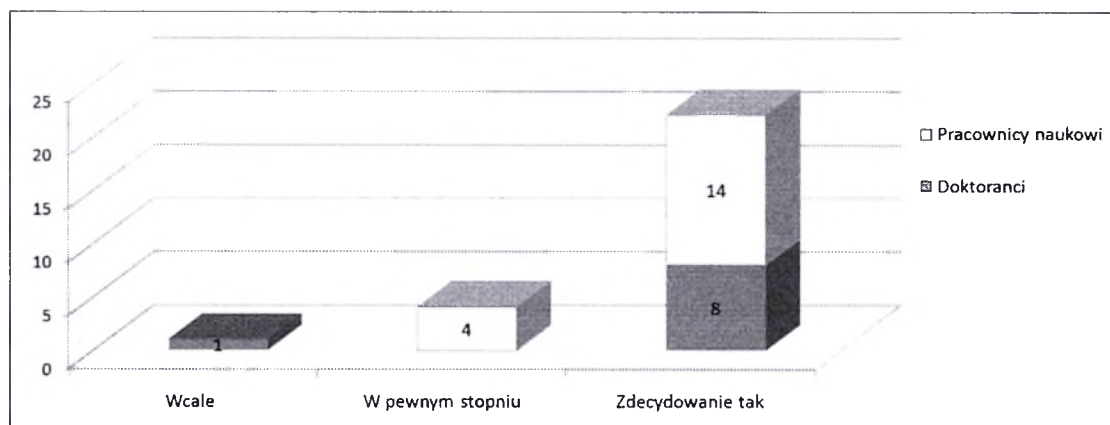


Rys. 58. Opinie respondentów o poziomie kompletności wyszukiwania.

Ocena sposobów prezentacji wyników wyszukiwania była dość jednomyślna (pyt. 15). Badani proszeni byli o ocenę elementów, które umieszczono w opisie wyników: oprócz opisu bibliograficznego, zawierał on abstrakt i informacje o dostępności pełnego tekstu artykułu. Wszyscy rozmówcy uznali zastosowane rozwiązania za satysfakcjonujące. Kilka osób wskazało dodatkowe elementy, które warto umieścić w opisie wyników – 2 osoby mówiły o dołączeniu słów kluczowych czy innych charakterystyk rzeczowych, 3 osoby chciały, aby wszystkie opisy zawierały stałe adresy URL, które pozwalałyby na bezpośrednie przeniesienie się do rekordu dokumentu.

Analiza ocen dotyczących wpływu dostępności pełnych tekstów publikacji w wersji online na satysfakcję użytkowników (pyt. 16, rys. 59), pokazała, że dla większości badanych (22 osoby, 81%) możliwość natychmiastowego zapoznania się z tekstem publikacji w wersji online ma bardzo duże, a nawet kluczowe, znaczenie. Czterej pracownicy naukowi, którzy zaznaczyli, że taka dostępność ma dla nich znaczenie, ale nie jest bardzo ważna, mieli na myśli dostępność pełnego tekstu za pośrednictwem baz piśmiennictwa w BUW. Wskazali,

że mają możliwość pozyskania tekstów innymi metodami niż za pośrednictwem tych baz. Jedna osoba, według której dostęp online nie wpływa na satysfakcję, podała podobne wytłumaczenie. Potwierdza to w pełni obserwację, że dostępność tekstów ma duże znaczenie dla zaspokajania potrzeb informacyjnych związanych z pracą naukową.

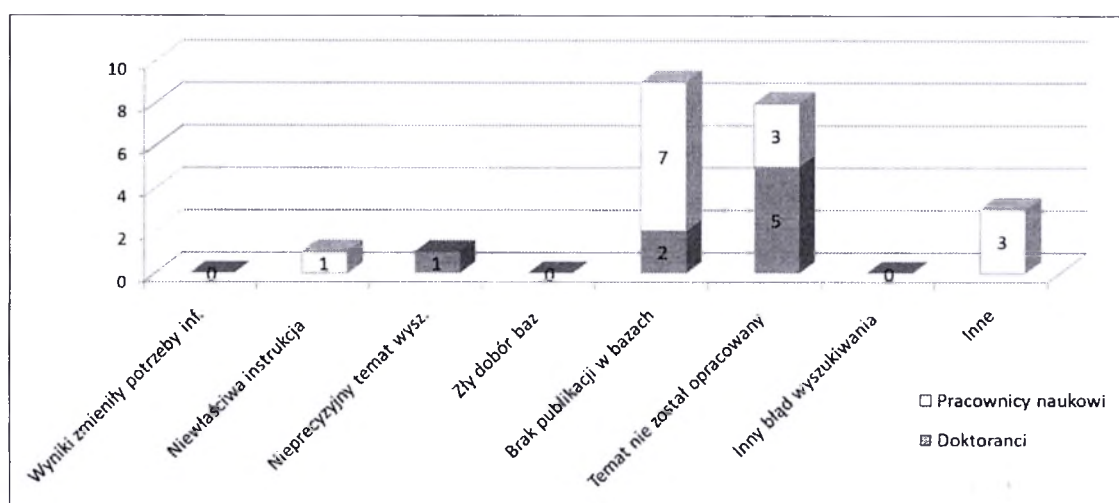


Rys. 59. Wpływ możliwości dostępu online do pełnych tekstów publikacji na satysfakcję użytkowników.

Kluczowym elementem badania było zidentyfikowanie tych aspektów przeprowadzonej kwerendy, których realizacja nie zadowoliła respondentów (pyt. 17, rys. 60). Przygotowano warianty odpowiedzi zawierające najbardziej prawdopodobne przyczyny takiej sytuacji, zostawiając również możliwość odpowiedzi otwartej. Różne przyczyny mogły wpływać na niepowodzenie wyszukiwania, dlatego badani mogli wybierać kilka opcji jednocześnie. Zgodnie z najczęściej wybieraną odpowiedzią, wskazaną przez 9 rozmówców (33%), w bazach piśmiennictwa prenumerowanych przez BUW nie ma materiałów dotyczących interesującej ich tematyki badawczej. Przyczyną, którą wybrało 8 osób (29%), jest dotychczasowy brak opracowania danego zagadnienia w piśmiennictwie. Ta kwestia oczywiście nie wiąże się z jakością realizacji kwerendy ani dostosowaniem oferty źródeł informacji do potrzeb pracowników naukowych. 3 osoby wybrały odpowiedź spoza kafeterii: 2 jako przyczynę rozczarowania wskazały nieprecyzyjne indeksowanie przedmiotowe materiałów znajdujących się w bazach, jedna oczekiwała, że wyszukiwanie pozwoli dotrzeć do wszelkich wzmianek na interesujący ją temat – przyczynę niepełnej satysfakcji upatrywała w trudności identyfikacji takich informacji, będących zazwyczaj częścią publikacji dotyczących innych zagadnień.

W badaniu starano się również ustalić, czy jakieś elementy lub aspekty wyników wyszukiwania, były dla respondentów zaskoczeniem. Zebrane informacje trudno przedstawić graficznie w sposób przejrzysty, dlatego omówione są jedynie słownie. Uczestnicy proszeni byli o ocenę, czy określiliby swoje zaskoczenie wynikami kwerendy jako średnie, czyli niezbyt istotne, czy też jako duże, czyli mające istotny wpływ na odczucia w stosunku do

wyszukiwania. Wyniki kwerendy nie były pod żadnym względem zaskoczeniem dla 3 doktorantów i 6 pracowników naukowych, czyli 33% badanych. Spośród osób, które określały swoje zaskoczenie jako średnie (14 osób, ponad 51%), 9 wskazało, że nie spodziewało się liczby rezultatów takiej jak otrzymana. Warto jednak dodać, że 4 spośród nich otrzymały większą niż spodziewana liczba wyników, a 5 ocenioną jako zbyt małą. Badani, którzy stopień swojego zaskoczenia określili jako duży (3 osoby), również wskazywali na rozbieżności oczekiwanej i otrzymanej liczby rezultatów. Wśród nich 2 osoby uważały, że otrzymały zbyt małą liczbę rezultatów, a 1 osoba była zaskoczona zbyt wieloma publikacjami. Oczywiście liczba wyników jest ściśle powiązana z tematem wyszukiwania, więc można wyprowadzić tylko bardzo ogólny wniosek, że w większości przypadków właśnie liczba wyszukanych dokumentów okazała się problemem.

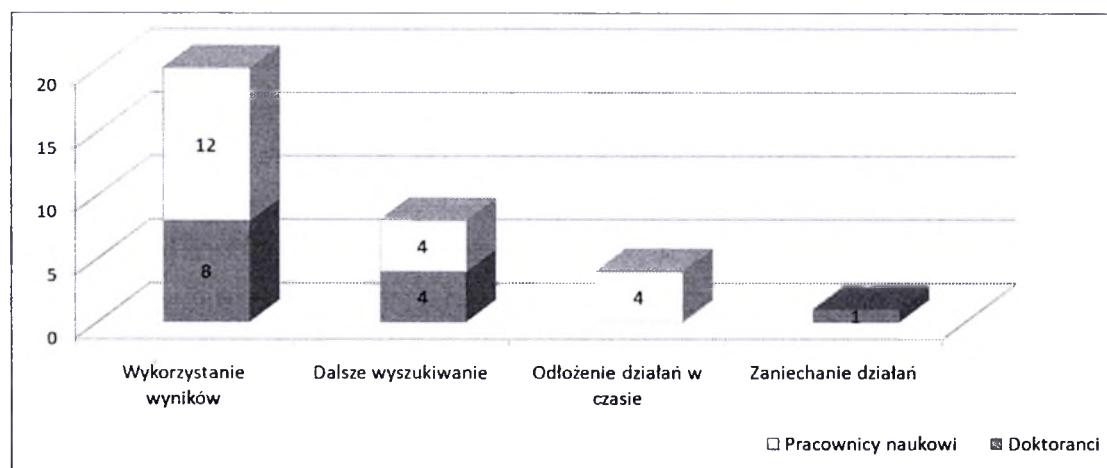


Rys. 60. Przyczyny niepełnej satysfakcji uczestników badania.

Treść znalezionych dokumentów różniła się od przewidywań 4 osób. Wskazały one, że znalazły się w nich informacje, które w pewnym stopniu je zaskoczyły, a jedna uznała, że zaskoczenie było duże (we wszystkich przypadkach chodziło o stan badań w danym zakresie). Należy jednak pamiętać, że odpowiedzi na poprzednie pytania wykazały, iż do czasu wywiadu końcowego, respondenci na ogół pobieżnie zapoznawali się z wynikami wyszukiwania, w związku z tym ich odpowiedzi na te pytania były wynikiem jedynie wstępnej analizy dokumentów. Podsumowując tę kwestię można stwierdzić, że oczekiwania respondentów wobec kwerendy w większości przypadków nie odbiegały od uzyskanych rezultatów. Jedynie jedna osoba spośród respondentów uznała, że otrzymany wynik wyszukiwania skłoniłby ją do zmiany podanej wcześniej oczekiwanej liczby wyszukanych dokumentów.

Użyteczność wyników zrealizowanych kwerend analizowano też w kontekście działań, które respondenci zamierzają podjąć w przyszłości, wykorzystując zgromadzone piśmiennictwo (pyt. 20, rys. 61). Zdecydowana większość, tj. 20 osób (ponad 74% grupy badawczej),

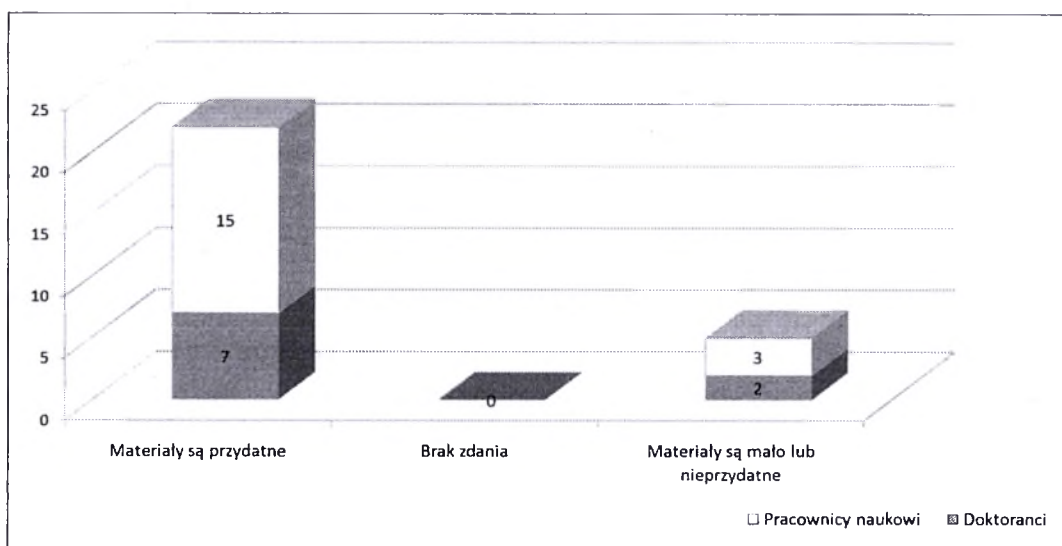
zadeklarowała wykorzystanie otrzymanych wyników w dalszej pracy. Najlepszym miernikiem faktycznego poziomu satysfakcji i użyteczności kwerendy jest sprawdzenie rzeczywistego wykorzystania wyszukanych dokumentów, jak zrobił to w swoim badaniu np. Steve Smithson (Smithson 1994). Po upływie pewnego czasu ustalił on, które z odnalezionych dokumentów były faktycznie cytowane przez respondentów w ich publikacjach. Przeprowadzenie tego rodzaju weryfikacji wymaga jednak zapewnienia odpowiedniego czasu między przekazaniem wyników wyszukiwania i poszukiwaniem cytowań potwierdzających ich użyteczność. W omawianym tu badaniu przeprowadzenie tego rodzaju weryfikacji było niemożliwe, toteż opierając się jedynie na deklaracjach respondentów można stwierdzić, że większość uczestników badania potwierdziła użyteczność otrzymanych wyników kwerend. 7 osób (blisko 26%) stwierdziło, że jednocześnie planuje wykorzystać wyszukane dokumenty i przeprowadzić kolejne kwerendy. A zatem, dla tej grupy osób, zrealizowana w ramach projektu kwerenda miała charakter komplementarny do własnych poszukiwań. 4 uczestniczących w badaniu pracowników naukowych zadeklarowało odłożenie na pewien czas działań związanych z wykorzystaniem wyników wyszukiwania, jak jednak ustalono nie miało to związku z jakością tych wyników, ale z innymi obowiązkami zawodowymi. Również decyzja zaniechania dalszych prac nad tematem wyszukiwania, którą zadeklarował jeden z doktorantów, nie miała związku z rezultatami wyszukiwania. W tym przypadku chodziło o zmianę tematu pracy doktorskiej, która nastąpiła jeszcze przed odebraniem wyników kwerendy.



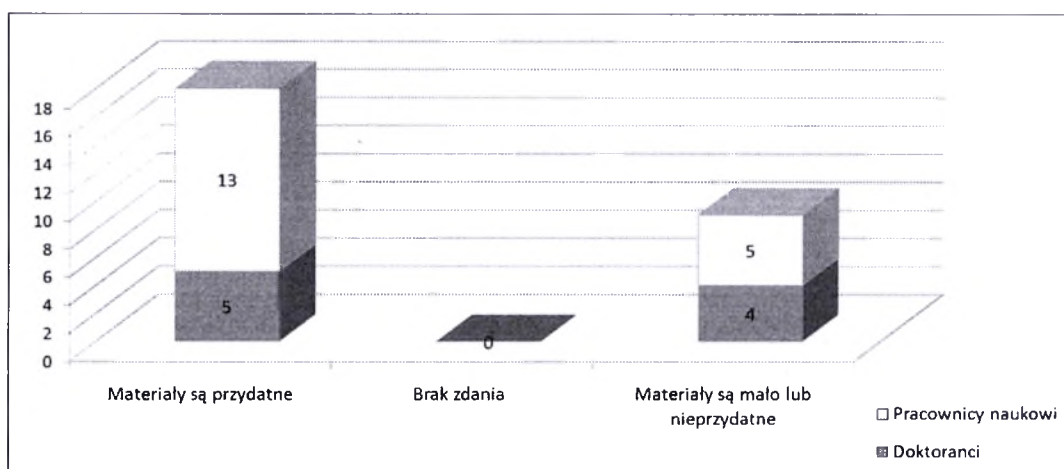
Rys. 61. Dalsze działania podejmowane przez badanych odnośnie realizowanych zadań.

W badaniu podjęto również starania, aby ustalić jakiego rodzaju bazy danych są postrzegane przez użytkowników jako użyteczne w odniesieniu do rodzaju udostępnianych materiałów: pełnych tekstów, abstraktów czy też jedynie opisów bibliograficznych. Uzyskanie jasnych deklaracji na ten temat było trudne ponieważ wszyscy podkreślali, że najbardziej

pożądana jest sytuacja, kiedy materiały udostępniane są jednocześnie z abstraktami i pełnymi tekstami. Oczywiście jest, że byłaby to sytuacja optymalna, jednak nie we wszystkich dyscyplinach funkcjonują bazy z tak opracowywanymi materiałami. Czasami specjaliści informacji muszą dokonać wyboru, co będzie dla użytkowników informacji bardziej przydatne: pełne teksty artykułów (tak jak np. w bazie JStor), czy też materiały z dobrze opracowanymi metadanymi i abstraktami (jak w bazie LISA: Library and Information Science Abstracts).



Rys. 62. Ocena przydatności abstraktów w opisach dokumentów, do których BUW nie zapewnia dostępu do pełnych tekstów.

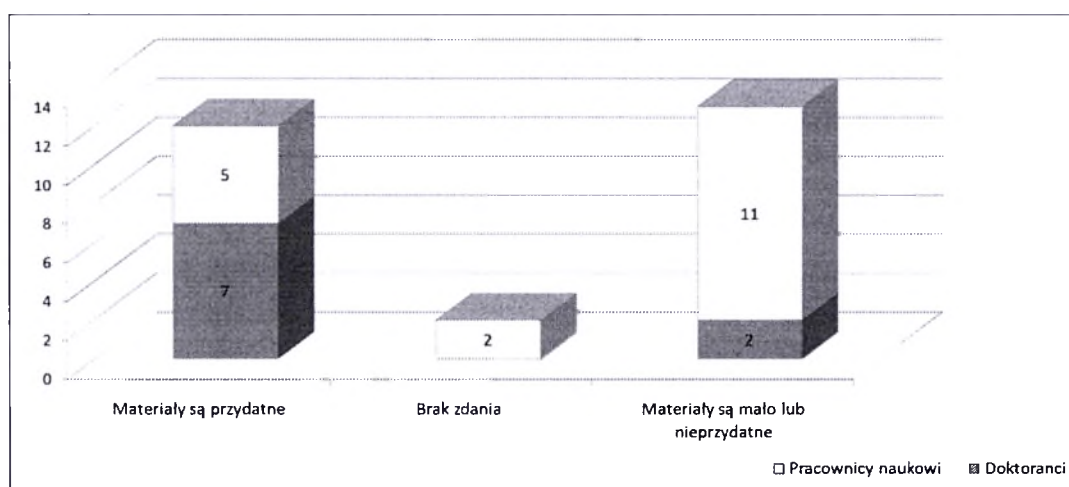


Rys. 63. Ocena przydatności dokumentów, do których BUW zapewnia dostęp do pełnych tekstów, lecz które nie posiadają abstraktów w opisach.

Respondentów pytano o przydatność rekordów, które dysponują abstraktami, lecz bez możliwości dostępu do pełnego tekstu (pyt. 21, rys. 62). Większość badanych (22 osoby, 81%) uznała, że takie materiały są przydatne, stanowią wskazówkę, czy warto podjąć trud

wyszukania pełnych tekstów. Podkreślano tutaj jednak, że brak dostępu do pełnego tekstu, kiedy za pośrednictwem abstraktu można dowiedzieć się, że artykuł jest wartościowy, jest bardzo frustrujący. Osoby, które odpowiedziały, że takie rezultaty są nieprzydatne, poproszone o komentarz wskazywały, że w swoich kwerendach (w bazach bądź innych źródłach informacji) docierają do tyłu wyników z pełnymi tekstami, że nie poświęcają już uwagi wyszukiwaniu informacji odsyłających do dokumentów, w przypadku których trzeba podjąć dodatkowe starania, aby móc je przeczytać.

Pewnym zaskoczeniem były odpowiedzi udzielone na pytanie, jak badani oceniają użyteczność materiałów z dostępnymi pełnymi tekstami, lecz bez abstraktów (pyt. 22, rys. 63). Większość badanych (18 osób, 66%) odpowiedziała, że takie materiały są dla nich użyteczne. Jednak aż 9 osób (33%) zadeklarowało, że abstrakty są dla nich bardzo ważne, skracają czas zapoznawania się z dokumentami, dlatego materiały ich pozbawione oceniają jako mało użyteczne. Spośród nich 4 osoby to doktoranci, co było szczególnie zaskakujące, gdyż zgodnie z obiegowymi opiniami, młodzi naukowcy szczególnie cenią łatwość dostępu do pełnego tekstu. Proszeni o wytłumaczenie tej odpowiedzi, badani wskazywali, że podczas realizacji kwerend muszą zapoznawać się z bardzo dużą liczbą wyników. Selekcja tych materiałów jest bardzo utrudniona bez dostępu do abstraktów.



Rys. 64. Ocena przydatności informacji bibliograficznej bez abstraktów o dokumentach, do których BUW nie zapewnia dostępu do pełnych tekstów.

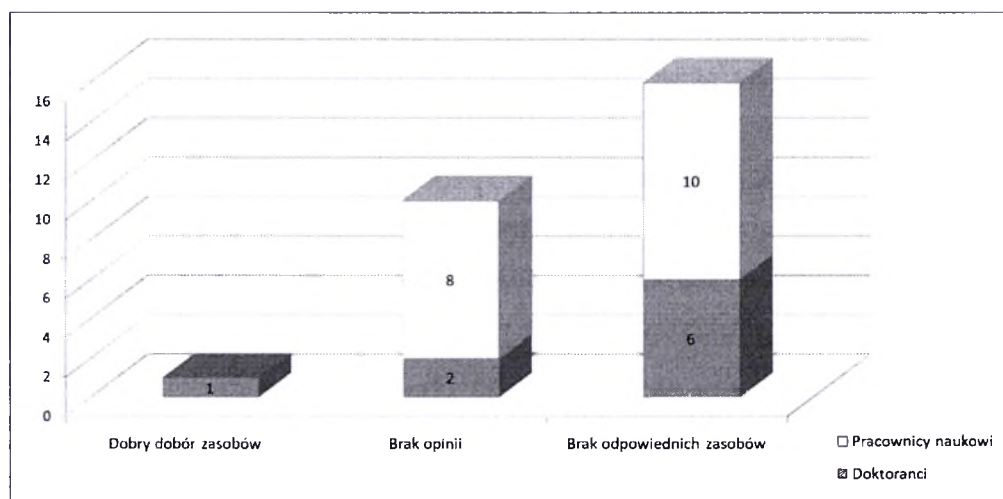
Opinie o użyteczności materiałów bez pełnych tekstów i abstraktów (pyt. 23, rys. 64) podzieliły się równo: 13 osób uważało je za przydatne, a 13 było przeciwnego zdania. Badani często komentowali, że w przypadku takich materiałów bardzo istotny jest stopień informacyjności tytułu. Interesującą obserwacją jest fakt, że wśród osób pozytywnie oceniających użyteczność takich materiałów było aż 7 doktorantów i tylko 5 pracowników naukowych.

Jedną z przyjętych hipotez badawczych (H1) jest teza, że możliwe jest ustalenie oferty informacyjnej optymalnej dla badanej grupy użytkowników informacji. Konsekwencją tej

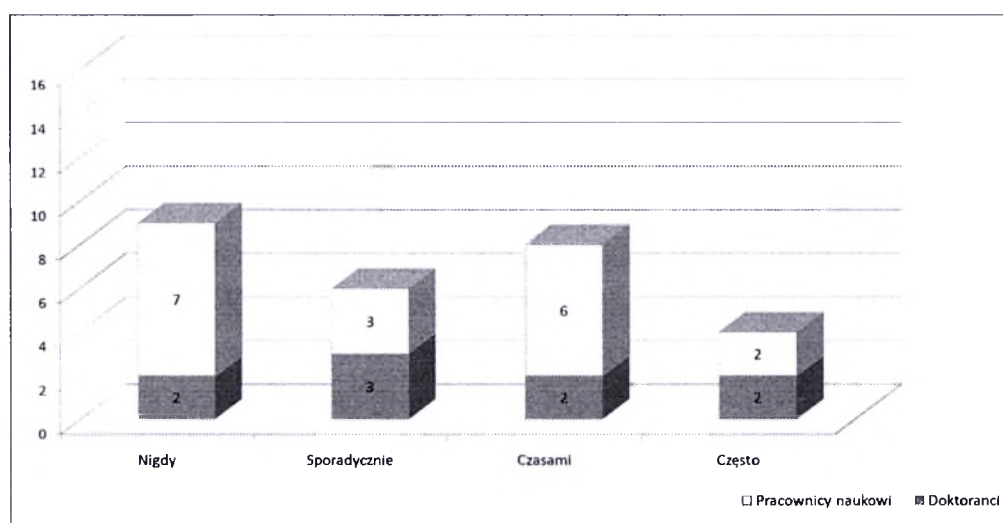
hipotezy jest założenie, że w świetle rozpoznanych potrzeb informacyjnych uczestników badania, można ocenić ofertę BUW w zakresie baz piśmiennictwa naukowego adresowanych do specjalistów reprezentujących określone dyscypliny. Próba oceny oferty BUW⁵² przez respondentów natrafiła jednak na pewne problemy. Jak wcześniej już wspomniano, uczestnicy badania nie mieli bezpośredniego kontaktu z bazami w czasie jego realizacji, a ich wcześniejsze doświadczenia nie pozwalają na przeprowadzenie pełnej oceny dostępnych baz. Jednak przeprowadzone kwerendy i ich wyniki pozwalały respondentom na uzyskanie pewnej orientacji w elektronicznych zasobach piśmiennictwa z zakresu ich pól badawczych. Proszono ich zatem o komentarze dotyczące zarówno oferty baz, jak i piśmiennictwa, które jest w nich zarejestrowane lub za ich pośrednictwem udostępniane (pyt. 24, rys. 65). Mimo tłumaczenia, jaki jest cel tych dociekań, 10 osób, a więc 37% próby badawczej, uznało, że udział w badaniu nie zapewnił im dostatecznych podstaw do wyrobienia sobie opinii na ten temat. Pewne niedostatki oferty BUW zauważyło 16 badanych (59%). Ich komentarze zawierały wskazania konkretnych tytułów, których brakuje w zasobach (6 osób, 22%), jak i konkretnych baz danych (4 osoby, 14%), a także bardziej ogólne wskazania. Wyrażana była opinia, że oferta dla nauk humanistycznych i społecznych nie jest dostatecznie bogata (5 osób, 38%), a także że czasopisma z tego zakresu rejestrowane i udostępniane w e-zasobach BUW, to przede wszystkim periodyki amerykańskie i angielskie, które w niewielkim stopniu zajmują się zagadnieniami Europy Centralnej i Wschodniej, będącymi w centrum zainteresowań polskich badaczy (7 osób, 25%). Zwracano również uwagę na dominację w ofercie czasopism anglojęzycznych, przy jednoczesnym braku czasopism polskich, niemieckich, francuskich i w innych językach europejskich (6 osób, 22%). Opinie te znajdują potwierdzenie we wskazaniach dotyczących języków, w których piśmiennictwa poszukują respondenci. Oceniając ofertę baz piśmiennictwa naukowego zapewnioną przez BUW, respondenci zwracali też uwagę na kłopoty techniczne z dostępem do bazy JStor z komputerów domowych, szczególnie związane z kopiowaniem na własny dysk i drukowaniem pełnych tekstów znalezionych dokumentów. Taka sytuacja przez ponad 40% respondentów (11 osób) uznana została za frustrującą ze względu na to, że skromne warunki lokalowe ich zakładów i instytutów unieumożliwiają im pracę z wynikami wyszukiwania na terenie uczelni.

W badaniu skonfrontowano również dane uzyskane w czasie wywiadu wstępnego, dotyczące korzystania z baz piśmiennictwa online (pyt. 3, rys. 66) z informacjami na temat wykorzystywania przez respondentów do pracy naukowej źródeł ogólnie dostępnych w Internecie (pyt. 25, wywiad końcowy, rys. 67). Tak jak w przypadku pytania dotyczącego korzystania z baz piśmiennictwa, określenie częstotliwości wykorzystywania źródeł internetowych pokazywało również doświadczenie badanych w tym zakresie.

⁵² Bazy piśmiennictwa wykorzystywane w badaniu, zob. Aneks 1.

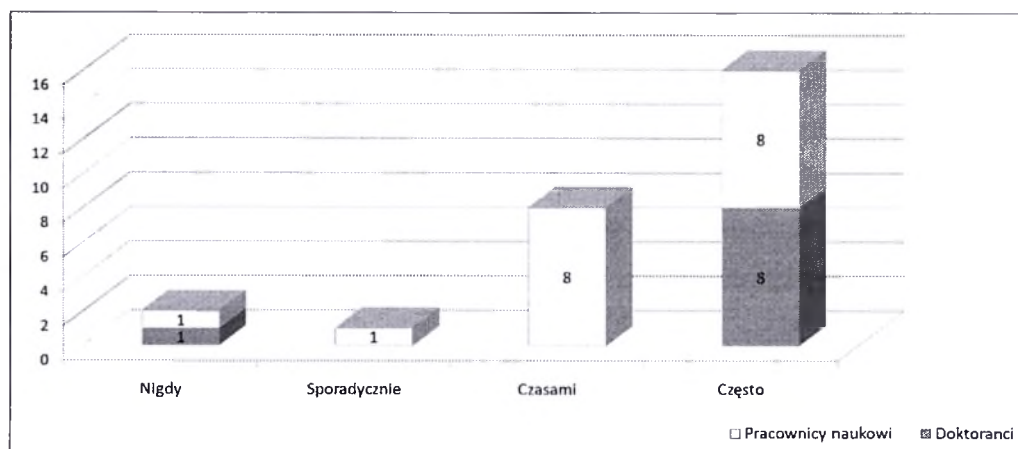


Rys. 65. Ocena badanych na temat dostosowania oferty elektronicznych zasobów piśmiennictwa do ich potrzeb.



Rys. 66. Wykorzystanie baz piśmiennictwa online w pracy naukowej.

Większość respondentów korzysta z tego rodzaju źródeł zbierając materiały do pracy naukowej: 8 osób (29%) zadeklarowało, że robi to czasami, a 16 (59%) używa ich często. Bardzo interesujące jest zestawienie tych danych z informacjami na temat użytkowania baz piśmiennictwa (rys. 66 i rys. 67). Poziom ich wykorzystania jest zdecydowanie niższy: 8 osób (29%) odpowiedziało, że czasami wyszukuje w nich materiały, a tylko 4 (14%) ocenia, że używa ich często. Najczęściej przywoływane argumenty uzasadniające korzystanie z baz piśmiennictwa naukowego w pracy badawczej dotyczą wysokiej jakości piśmiennictwa tam zgromadzonego, dobrego opracowania metadanych oraz wygodnych narzędzi wyszukiwania. Jednak wypowiedzi uczestników badania wskazują, że mimo świadomości tych przewag, w praktyce łatwość dostępu do źródeł internetowych sprawia, że są one częściej wykorzystywane nawet w przypadku pracy naukowej.



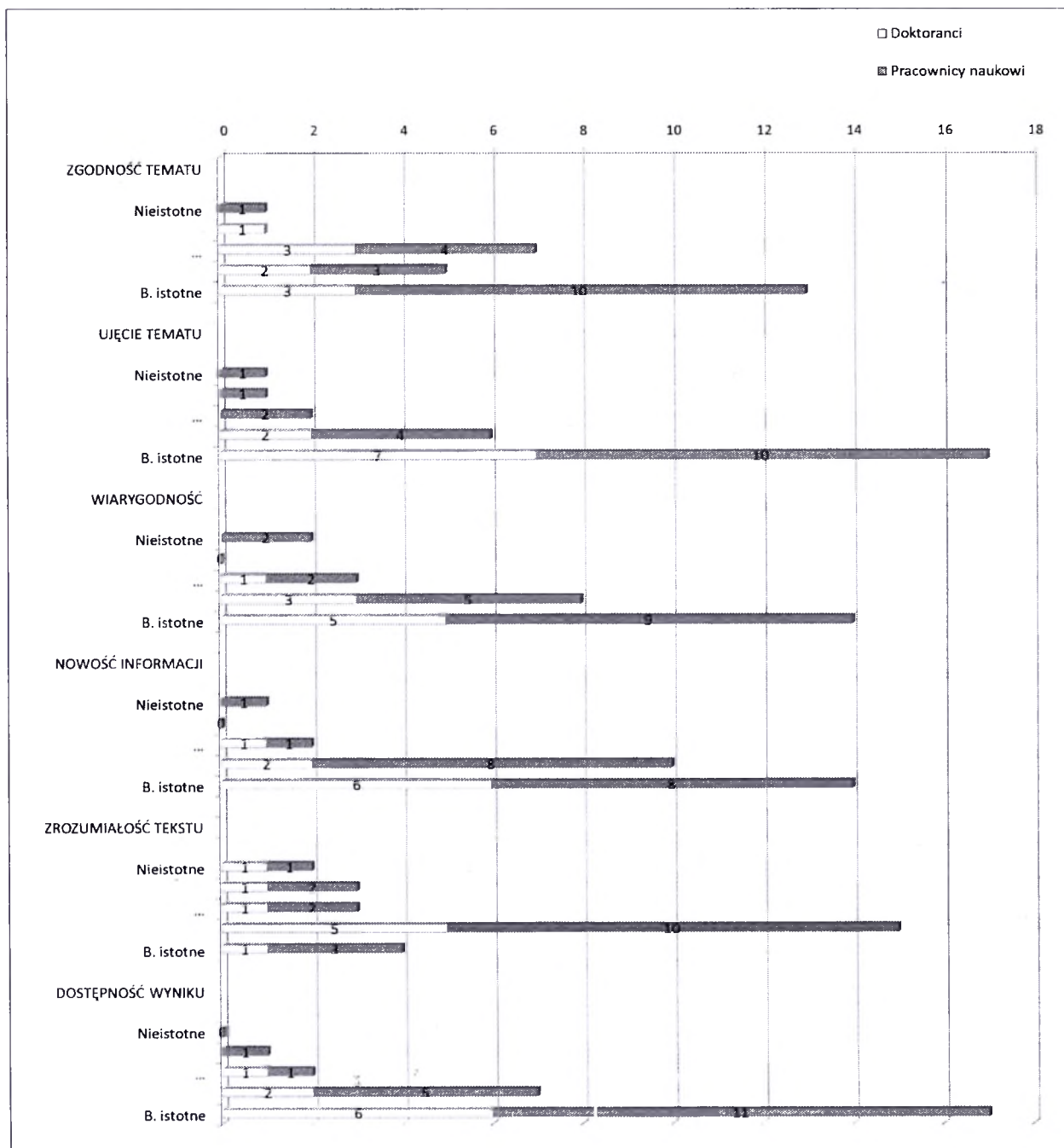
Rys. 67. Wykorzystanie ogólnodostępnych źródeł internetowych w pracy naukowej.

Warto też zauważyć, że wraz z naciskiem na powstawanie jak najzasobniejszych baz pełnotekstowych, spada jakość opracowania metadanych (można to było zaobserwować w prowadzonym badaniu, zarówno jeśli chodzi o nieprecyzyjnie dobierane charakterystyki rzeczowej, jak i błędne i niekompletne opisy bibliograficzne). Z drugiej strony powstają coraz wygodniejsze i bardziej zaawansowane narzędzia, pozwalające na dotarcie do wartościowych materiałów w Internecie, jak choćby wyszukiwarka Scirus. W kontekście tych informacji szczególnie dobrze widać, jak istotne jest prowadzenie przez specjalistów informacji prac nie tylko nad zasobnością zbiorów online, ale i ich jakością oraz przyjaznym dostępem dla użytkowników.

Respondentów pytano o sześć aspektów wyszukiwanych dokumentów, które mogły mieć wpływ na ocenę ich trafności: zgodność tematu, ujęcie tematu, wiarygodność, nowość informacji, zrozumiałość tekstu, dostępność⁵³ (pyt. 26, rys. 68). Każdy z elementów był oceniany w ramach pięciostopniowej skali Likerta. Zasadniczo wszystkie wymienione aspekty zostały ocenione jako istotne lub raczej istotne. Warto zwrócić uwagę na ocenę pierwszego z nich na tle innych. Widać, że respondenci nie przywiązują dużej wagi do dokładnej zgodności treści wyszukanych publikacji ze wskazywanym tematem. Komentując te odpowiedzi wiele osób tłumaczyło, że na potrzeby prowadzonych badań wielokrotnie docierali do istotnych informacji w publikacjach dotyczących zagadnień luźno związanych z tematem. Szerokie rozumienie tematu wyszukiwania wydaje się charakterystyczne dla kwerend z zakresu nauk humanistycznych. W tym przypadku znowu potwierdza się obserwacja, że współczynnik precyzji wyszukiwania nie ma kluczowego znaczenia. Natomiast sposób ujęcia tematu, wnikliwość prowadzonego dyskursu, okazała się dla respondentów bardzo istotna. Zaskoczeniem było, że tak wiele osób (15 respondentów, 55%) oceniło dostępność dokumentów

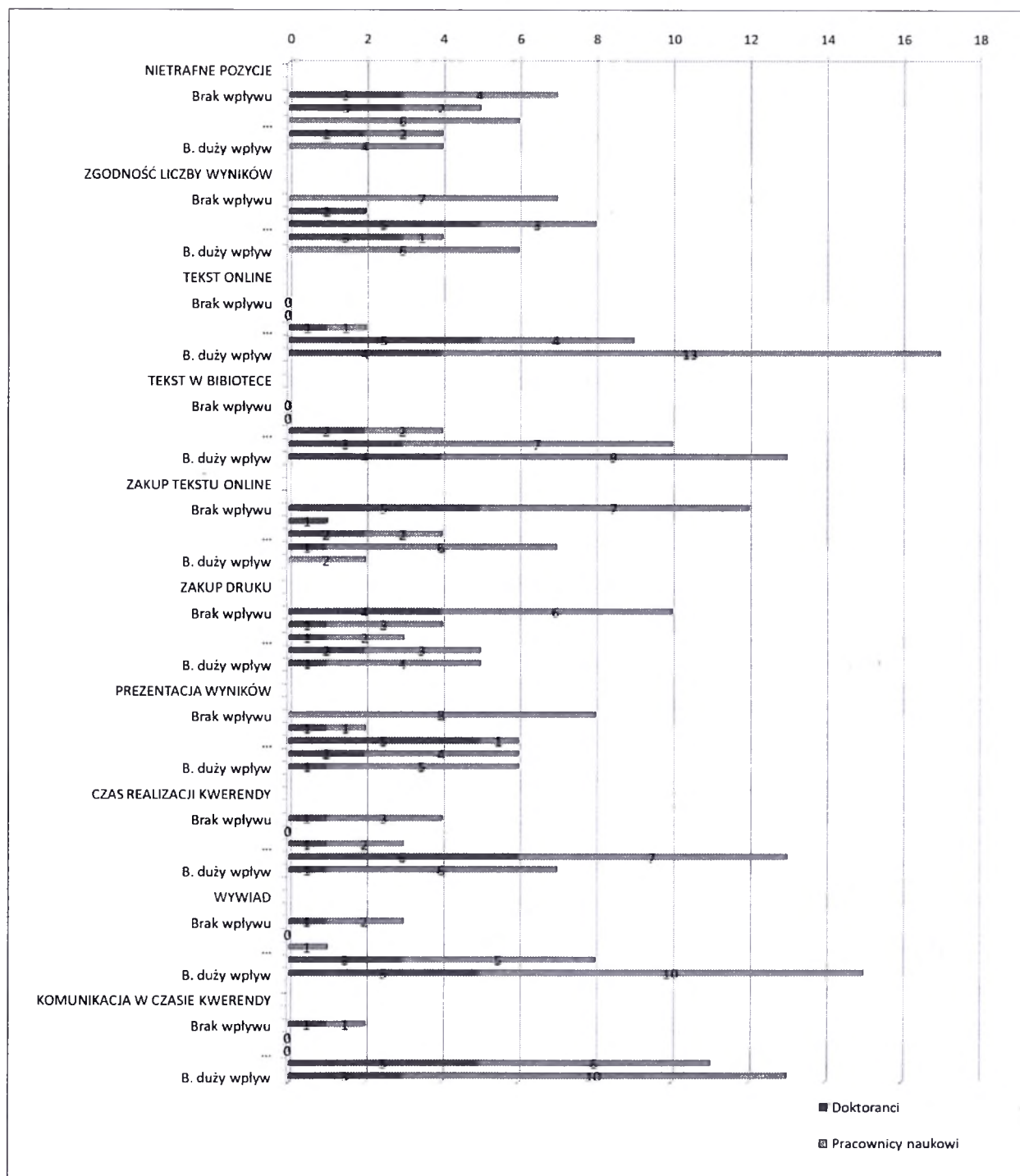
⁵³ Jak wcześniej wspomniano w komunikacji z respondentami trafnością nazywano to, co w terminologii specjalistycznej określa termin *pertynencja*.

jako istotną przy podejmowaniu decyzji o ich trafności, szczególnie wobec informacji, iż prawie połowa badanych twierdziła jednocześnie, że wyniki w postaci wyłącznie opisów bibliograficznych również są dla nich wartościowe (pyt. 24). Większość rozmówców (13 osób, 48%) tłumaczyła taką decyzję mówiąc, że wyniki z dostępnym pełnym tekstem będą wykorzystywać w pierwszej kolejności, w związku z tym informacja na ten temat jest bardzo istotna przy ewaluacji pertynencji.



Rys. 68. Aspekty wyników wyszukiwania, które mają wpływ na ocenę pertynencji.

Aspektem rezultatów wyszukiwania, który został przez badanych stosunkowo nisko oceniony (jedynie 4 osoby uznały go za bardzo istotny) jest zrozumiałość tekstu, rozumiana tu jako poprawność i jednoznaczność języka przekazu. Respondenci uważali, że jeśli w tekście są zawarte istotne dane bądź tezy, poprawność językowa ma mniejsze znaczenie.



Rys. 69. Elementy wpływające na satysfakcję badanych.

Ostatnie pytanie wywiadu końcowego służyło ustaleniu innych czynników niż dokładność i kompletność, decydujących o ocenie satysfakcji z wyników wyszukiwania (pyt. 27). Respondenci pytani byli o ich wpływ na końcową ewaluację wyszukiwania (rys. 69). W tej części rozmowy nie odnoszono się bezpośrednio do przeprowadzanych kwerend, lecz proszono o ogólną ocenę. Pierwszym analizowanym aspektem wyszukiwania w bazach online była konieczność przeglądania często dużej liczby nierelevantnych pozycji. Tak jak widać na rysunku 69, ogólna ocena respondentów wskazuje, że dla większości z nich nie jest to element istotnie wpływający na ocenę satysfakcji z kwerendy. Nawet osoby niemające doświadczenia w wyszukiwaniu w bazach danych podkreślały, że zbierając materiały do pracy naukowej są przygotowane na przeglądanie wielu nietrafnych pozycji.

Podobnie stosunkowo niewielkie znaczenie miała zgodność liczby wyników z początkowymi oczekiwaniami badanych. Respondenci podkreślali, że przystępując do kwerendy rzadko mają sprecyzowane oczekiwania, ile rezultatów powinno przynieść wyszukiwanie, nie określają również liczby wyników, którą zamierzają wykorzystać. Decyzja o tym, ile dokumentów zostanie użytych do realizacji zadania, podejmowana jest na bieżąco w trakcie procesu analizy dokumentów.

Kolejnym analizowanym czynnikiem była dostępność pełnego tekstu wyszukanych dokumentów online bądź w wersji drukowanej w bibliotece (taka informacja dołączana jest ostatnio do rekordów znajdujących się w bazach online). W tym przypadku wpływ na satysfakcję jest bardzo wyraźny, a przewagę w tym względzie ma dostępność tekstu online. Respondenci tłumaczyli, że istotny jest czynnik szybkości dostępu. Ponadto przechowywanie zgromadzonej literatury w wersji elektronicznej jest łatwiejsze. Nie jest to jednak jednoznaczne z lekturą publikacji w wersji elektronicznej. Wielu respondentów mówiło, że drukuje teksty, z którymi zamierza się dokładniej zapoznać. Mimo coraz powszechniejszych narzędzi do pracy na wersjach elektronicznych publikacji, takich jak np. Mendeley Desktop, tradycyjna forma lektury była wśród respondentów powszechniejsza. Można to było zaobserwować w przypadku przesyłanych wyników kwerendy. Wszyscy respondenci życzyli sobie je otrzymać w wersji elektronicznej, lecz na potrzeby analizy wyników większość z nich drukowała otrzymane listy wyników (mimo że ich wielkość wynosiła ponad kilkadziesiąt stron).

Mały wpływ na satysfakcję badanych mają informacje o możliwości zakupu niedostępnych w bazach pozycji, czy to w wersji online, czy drukowanej. Większość osób (14 osób, 51%) tłumaczyła, że nie dysponuje środkami na tego rodzaju wydatki, część komentowała (4 osoby, 14%), że tylko w przypadku wyjątkowo trafnej pozycji zdecydowałyby się na jej nabycie. W tym pytaniu widać przewagę opcji zakupu pozycji online, lecz jedynie niewielką. Zaletą tej pierwszej możliwości byłby natychmiastowy dostęp do tekstu publikacji. Jednak respondenci tłumaczyli, że decydując się na zakup woleliby poczekać dłużej i otrzymać

wersję drukowaną. Starano się wyjaśnić na czym polega według badanych przewaga oryginalnej wersji drukowanej nad wydrukiem dokumentu. Obawy badanych dotyczyły wykupywanych opcji dostępu – nie zawsze oznaczają one możliwość pobrania plików czy wydrukowania, czasami jest to opcja czasowego dostępu, który przez respondentów był określany jako całkowicie niesatysfakcjonujący i niewart ponoszonych kosztów.

Kolejny analizowany czynnik dotyczył architektury informacji, rozwiązań graficznych i funkcjonalnych prezentacji wyników, różniących się czasami znacznie w zależności od bazy i w dużym stopniu determinujący możliwości pracy z odnalezionymi dokumentami. Według badanych ten czynnik odgrywa pewną rolę, lecz jak widać to na rysunku 69, nie jest on bardzo istotny. W przypadku tego pytania należy pamiętać, że część respondentów nie miała kontaktu z bazami, bądź też miała niewielki w czasie prezentacji i szkolenia przeprowadzanego po wywiadzie końcowym.

Trzy ostatnie czynniki odnoszą się do kwerend przeprowadzanych we współpracy ze specjalistami informacji. Czas realizacji wyszukiwania oceniony został jako istotny, choć niekluczowy (13 osób, 48%, przyznało mu wartość równą 4 na 5-stopniowej skali). Respondenci podkreślali, że nie zawsze takie wyszukiwanie musi być realizowane szybko, tak jak np. ma to miejsce w kwerendach na potrzeby informacji biznesowej, lecz ważne jest, żeby realizowane było w wyznaczonych w zleceniu ramach czasowych.

Wysoko ocenione było znaczenie wywiadu poprzedzającego realizację kwerendy. Respondenci wskazywali, że komunikacja z drugim człowiekiem, któremu można wytłumaczyć przedmiot i cel wyszukiwania, jest dla nich bardzo cenna i łatwiejsza niż samodzielne przełożenie potrzeb informacyjnych na instrukcję wyszukiwawczą dostosowaną do możliwości technicznych baz piśmiennictwa. Wskazywali również, że bardzo istotne jest podejście specjalisty do współpracy oraz prezentowany poziom zaangażowania. Ma to duży wpływ na ogólną satysfakcję z wyszukiwania i jest elementem w niewielkim stopniu związanym z wynikami wyszukiwania.

Komunikacja w trakcie realizacji kwerendy, konsultacje w zależności od wyników wyszukiwania, również zostały wysoko ocenione. Część respondentów podkreślała, iż mimo że w kwestii przygotowania strategii wyszukiwania wolą się zdać na pośredników informacji, to konsultowanie modyfikacji strategii, informacje wpływające do nich w trakcie realizacji kwerendy, traktują jako dowód zaangażowania pośrednika. Tylko 2 osoby odpowiedziały, że zlecając kwerendę wolą pozostawić wszystko w gestii specjalisty, na którego się zdają i otrzymać gotową listę wyników.

SPIS ILUSTRACJI

Rys. 1. Model relacji między kategoriami zachowań informacyjnych T. Wilsona.....	35
Rys. 2. Model zbierania informacji T. D. Wilsona z 1981 r.....	57
Rys. 3. Model zbierania informacji Jamesa Krikelasa.....	60
Rys. 4. Metafora procesu <i>sense-making</i> B. Dervin.....	63
Rys. 5. Uproszczony schemat teorii <i>Sense-Making</i>	64
Rys. 6. Uproszczony schemat teorii <i>Sense-Making</i> według T. D. Wilsona.....	64
Rys. 7. Model zbierania informacji D. Ellisa według T. D. Wilsona.....	67
Rys. 8. Proces wyszukiwania informacji C. C. Kuhlthau.....	69
Rys. 9. Zestawienie modeli D. Ellisa i C. C. Kuhlthau proponowane przez T. D. Wilsona.....	70
Rys. 10. Determinanty potrzeb i zachowań informacyjnych wg Marii Próchnickiej.....	72
Rys. 11. Model zbierania informacji G. J. Leckie, K. E. Pettigrew, C. Sylvain.....	76
Rys. 12. Model zbierania informacji K. Bystrom i K. Jarvelin.....	79
Rys. 13. Model zbierania informacji R. Savolainena <i>Everyday Life Information Seeking</i>	81
Rys. 14. Model zbierania informacji T. D. Wilsona z 1996 r.....	83
Rys. 15. Nielinearny model zbierania informacji A. Fostera.....	87
Rys. 16. Nielinearny model zbierania informacji A. Fostera przedstawiający składowe zachowań.....	89
Rys. 17. Model zachowań informacyjnych N. Godbold.....	96
Rys. 18. Etapy procesu badawczego.....	108
Rys. 19. Ocena oferty elektronicznych zasobów piśmiennictwa w ofercie BUW.....	127
Rys. 20. Opinie na temat możliwości zlecenia kwerend na potrzeby pracy naukowej.....	133
Rys. 21. Przyczyny decyzji o zleceniu wyszukiwania wszystkich możliwych do uzyskania relewantnych dokumentów.....	140
Rys. 22. Ocena poziomu pilności realizacji zadania naukowego.....	141
Rys. 23. Czas, który respondenci zamierzali przeznaczyć na zapoznanie się z rezultatami kwerendy.....	142
Rys. 24. Wynik wyszukiwania w bazach konsorcjum EBSCO, sortowany według kryterium relewancji.....	146
Rys. 25. Wynik wyszukiwania w bazach konsorcjum EBSCO, sortowany według kryterium daty publikacji.....	147
Rys. 26. Specjalizacja uczestników badania.....	188
Rys. 27. Stratyfikacja respondentów ze względu na stopień i tytuł naukowy.....	188

Rys. 28. Doświadczenie respondentów w wyszukiwaniu w bazach piśmiennictwa naukowego.....	189
Rys. 29. Doświadczenie badanych w wyszukiwaniu według pełnionych ról akademickich.....	190
Rys. 30. Cel, któremu mają służyć materiały gromadzone w trakcie kwerendy.....	191
Rys. 31. Doświadczenia uczestników badania w realizacji zadań w ramach pracy akademickiej.....	192
Rys. 32. Rodzaje zadań naukowych ze względu na rodzaj potrzebnych materiałów informacyjnych.....	193
Rys. 33. Planowany czas realizacji zadania.....	195
Rys. 34. Faza, w której znajdowały się zadania realizowane przez badanych w momencie zlecenia kwerendy.....	195
Rys. 35. Ocena poziomu trudności zadania naukowego dokonana przez respondentów.....	196
Rys. 36. Ocena poziomu pilności realizacji zadania naukowego.....	197
Rys. 37. Czas, który respondenci zamierzali przeznaczyć na zapoznanie się z rezultatami kwerendy.....	198
Rys. 38. Czas, który respondenci przeznaczyliby na samodzielną realizację kwerendy.....	199
Rys. 39. Poziom trudności precyzyjnego określenia tematu kwerendy.....	199
Rys. 40. Poziom wiedzy respondentów o temacie zlecanej kwerendy.....	200
Rys. 41. Wykaz języków, w których respondenci chcieli uzyskać materiały.....	201
Rys. 42. Wykaz rodzajów dokumentów, które interesowały respondentów.....	202
Rys. 43. Liczba dokumentów zamawianych w ramach kwerendy.....	202
Rys. 44. Ocena poziomu istotności kompletności wyszukiwania w opinii respondentów.....	203
Rys. 45. Ocena poziomu istotności dokładności wyszukiwania w opinii respondentów.....	204
Rys. 46. Ocena istotności sposobu prezentacji wyników.....	204
Rys. 47. Ocena istotności wyboru przeszukiwanych baz piśmiennictwa.....	205
Rys. 48. Ocena użyteczności rozmowy wstępnej w definiowaniu tematu wyszukiwania.....	207
Rys. 49. Deklaracje dotyczące przyszłego samodzielnego korzystania z baz piśmiennictwa.....	208
Rys. 50. Przyczyny decyzji o zleceniu wyszukiwania wszystkich możliwych do uzyskania relewantnych dokumentów.....	209
Rys. 51. Korzystanie z baz piśmiennictwa w celu sprawdzenia pełnych tekstów artykułów bez abstraktów.....	209
Rys. 52. Wykorzystanie listy z przygotowanym podziałem wyników wyszukiwania.....	211

Rys. 53. Ocena przydatności podziału wyników wyszukiwania na relewantne i nirelewantne.....	21
Rys. 54. Poziom satysfakcji respondentów – ewaluacja całości procesu wyszukiwania.....	21
Rys. 55. Ocena liczby dostarczonych rezultatów w stosunku do oczekiwań.....	21
Rys. 56. Ocena poprawności sformułowania instrukcji.....	21
Rys. 57. Opinie respondentów o poziomie dokładności wyszukiwania.....	21
Rys. 58. Opinie respondentów o poziomie kompletności wyszukiwania.....	21
Rys. 59. Wpływ możliwości dostępu online do pełnych tekstów publikacji na satysfakcję użytkowników.....	21
Rys. 60. Przyczyny niepełnej satysfakcji uczestników badania.....	21
Rys. 61. Dalsze działania podejmowane przez badanych odnośnie realizowanych zadań.....	22
Rys. 62. Ocena przydatności abstraktów w opisach dokumentów, do których BUW nie zapewnia dostępu do pełnych tekstów.....	22
Rys. 63. Ocena przydatności dokumentów, do których BUW zapewnia dostęp do pełnych tekstów, lecz które nie posiadają abstraktów w opisach.....	22
Rys. 64. Ocena przydatności informacji bibliograficznej bez abstraktów o dokumentach, do których BUW nie zapewnia dostępu do pełnych tekstów.....	22
Rys. 65. Ocena badanych na temat dostosowania oferty elektronicznych zasobów piśmiennictwa do ich potrzeb.....	22
Rys. 66. Wykorzystanie baz piśmiennictwa online w pracy naukowej.....	22
Rys. 67. Wykorzystanie ogólnodostępnych źródeł internetowych w pracy naukowej.....	22
Rys. 68. Aspekty wyników wyszukiwania, które mają wpływ na ocenę pertynencji.....	22
Rys. 69. Elementy wpływające na satysfakcję badanych.....	22

SPIS TABEL

Tab. 1. Wykaz terminów używanych w celu definiowania pojęcia relewancji.....	45
Tab. 2. Pojęcia, których funkcjonowanie różni się w zależności od środowiska.....	49
Tab. 3. Rozkład odpowiedzi pracowników naukowych i doktorantów WH na zaproszenie do udziału w badaniu.....	111
Tab. 4. Uczestnicy badania – podział wg jednostek WH.....	113



28857 n.2



ANNA MIERZECKA-SZCZEPAŃSKA
 Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW.
 Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z badaniami
 zachowań informacyjnych, potrzeb i oczekiwań użytkowników
 informacji elektronicznej oraz wykorzystaniem nowoczesnych
 technologii komunikacyjnych (mediów społecznościowych,
 blogów, serwisów etc.).

„Dynamiczny rozwój nauki warunkowany jest efektywną komunikacją naukową, a wyszukiwanie informacji jest jej kluczowym elementem. Dla usprawnienia tego procesu niezbędne jest badanie zachowań informacyjnych naukowców, rozpoznanie ich oczekiwań i potrzeb. (...) Analiza historii badań zachowań informacyjnych pokazuje, że nadal prowadzone są intensywne prace w zakresie tworzenia fundamentów teoretycznych i metodologicznych tej subdyscypliny naukowej. Przedstawione w niniejszej pracy badanie (...) wpisuje się w nurt poszukiwań odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób można usprawnić proces wyszukiwania informacji, aby w pełni odpowiadał specyfice potrzeb i oczekiwań współczesnego środowiska akademickiego”.

z Zakończenia

„Podjęta przez autorkę tematyka stanowi bardzo dobre dopełnienie nielicznej aktualnie polskiej literatury dotyczącej aspektów komunikacji naukowej z perspektywy nauki o informacji”.

(z recenzji K. Materskiej)

Seria wydawana przez Wydawnictwo
 STOWARZYSZENIA BIBLIOTEKARZY POLSKICH
 we współpracy
 Z INSTYTUTEM INFORMACJI NAUKOWEJ
 I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH
 UNIwersytetu warszawskiego



Cena 35 zł

ISBN: 978-83-64203-04-6