

30107

M. 2

Barbara Kamińska-Czubała

# ZACHOWANIA INFORMACYJNE W ŻYCIU CODZIENNYM

NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA





# Zachowania informacyjne w życiu codziennym

## Informacyjny świat pokolenia Y

**Polish Librarians Association**  
SCIENCE-DIDACTICS-PRACTICE

Barbara Kamińska-Czubała

Zachowania informacyjne w życiu codziennym  
Informacyjny świat pokolenia Y



Warsaw 2013

**Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich**  
NAUKA-DYDAKTYKA-PRAKTYKA

Barbara Kamińska-Czubała

Zachowania informacyjne w życiu codziennym  
Informacyjny świat pokolenia Y



Warszawa 2013

Komitet Redakcyjny serii wydawniczej  
«NAUKA – DYDAKTYKA – PRAKTYKA»

Jacek WOJCIECHOWSKI (przewodniczący), Stanisław CZAJKA, Artur JAZDON,  
Barbara KOREDCZUK, Dariusz KUŹMINA, Mieczysław MURASZKIEWICZ,  
Janusz NOWICKI (sekretarz), Maria PRÓCHNICKA, Michał ROGOŹ, Barbara SOSIŃSKA-  
-KALATA, Elżbieta STEFAŃCZYK, Remigiusz SAPA, Anna TOKARSKA, Janusz TONDEL

**Książka wydana przy pomocy finansowej Instytutu Informacji Naukowej  
i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Pedagogicznego  
im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie**

Recenzenci:

dr hab. Małgorzata Kisilowska  
dr hab. Marek Nahotko

Redaktor prowadzący:  
Marta Lach

Redakcja techniczna i korekta:  
Patrycja Lewandowska

Projekt okładki:  
Tomasz Kwiecień



© Copyright Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich

ISBN: 978-83-64203-14-5

CIP -- Biblioteka Narodowa  
Kamińska-Czubała, Barbara  
Zachowania informacyjne w życiu codziennym :  
informacyjny świat pokolenia Y / Barbara Kamińska-  
Czubała ; Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. --  
Warszawa : Wydawnictwo Stowarzyszenia  
Bibliotekarzy Polskich, 2013. -- (Nauka, Dydaktyka,  
Praktyka ; nr 148)

# Spis treści

---

Wstęp .....	9
1. Zachowania informacyjne w życiu codziennym. Problemy teoretyczne .....	15
1.1 Problemy codzienności a nauka o informacji .....	16
1.2 Zachowania informacyjne jako przedmiot badań informatologii .....	18
1.3 Zachowania informacyjne a problemy edukacji informacyjnej ..	20
1.4 Od kognitywnego do społecznego ujęcia problemów zachowań informacyjnych .....	29
1.5 Badania zachowań informacyjnych w życiu codziennym .....	38
1.6 Zachowania informacyjne w koncepcji informacyjnego świata ..	46
1.7 Informacja w ujęciu informatologicznym. Zaproszenie do dyskusji .....	53
1.8 O potrzebach i zadaniach informacyjnych .....	68
1.9 Infosfera, przestrzeń, środowisko i gatunki informacyjne .....	80
2. Opis projektu badawczego .....	91
3. Strategie informacyjne – próba typologii .....	111
3.1 Monitorowanie infosfery .....	112
3.2 Przeglądanie informacji .....	116
3.3 Sprawdzanie informacji .....	122
3.4 Wyszukiwanie informacji .....	125
3.5 Poszukiwanie informacji .....	129
3.6 Gromadzenie informacji .....	134
3.7 Opracowanie informacji .....	136
3.8 Wymiana informacji .....	137
4. Sytuacje informacyjne w życiu codziennym .....	141
4.1 Wybór strategii informacyjnej w zależności od typu zadania .....	142
4.2 Wybór strategii ze względu na czas, miejsce, motywację, typ nośnika .....	147
4.3 Użyteczność źródeł informacji w wybranych strategiach .....	151
4.4 Wpływ lokalizacji na wybór strategii informacyjnej .....	154

4.5 Presja czasu a wybór strategii .....	157
4.6 Strategie informacyjne stosowane w wybranych sferach życia codziennego .....	161
4.7 Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna w wyborze strategii informacyjnych .....	164
4.8 Miejsce realizacji zadań informacyjnych .....	167
4.9 Presja czasu w realizacji zadań informacyjnych .....	169
4.10 Zadania informacyjne w życiu prywatnym i zawodowym .....	172
4.11 Motywacja w realizacji zadań informacyjnych .....	174
4.12 Źródła informacji w realizacji zadań informacyjnych .....	176
4.13 Źródła informacji a czynnik czasu .....	178
4.14 Źródła informacji w sferach aktywności prywatnej i zawodowej .....	181
4.15 Motywacja w wyborze źródeł informacji .....	184
4.16 Użyteczność źródeł informacji .....	186
4.17 Profil użytkownika informacji. Podsumowanie .....	188
5. Praktyka informacyjna .....	191
5.1 Zadania orientacyjne .....	192
5.2 Zadania decyzyjne .....	210
5.3 Zadania wykonawcze .....	225
5.4 Zadania poznawcze .....	227
6. Horyzont informacyjny .....	231
6.1 Ludzie jako źródła informacji w życiu codziennym .....	232
7. Informacyjny świat pokolenia Y – podsumowanie .....	237
8. Model pozyskiwania i użytkowania informacji w życiu codziennym .....	243
9. Diagnoza i terapia – czego i jak uczyć w ramach edukacji informacyjnej .....	253
10. Zakończenie .....	263
Summary .....	267
Bibliografia .....	269
Spis rysunków .....	289
Spis tabel .....	291
Indeks autorski .....	293
Indeks terminów i pojęć .....	297



# Contents

---

Introduction .....	9
1. Information behaviours in everyday life. Theoretical background ..	15
1.1 Everyday life vs. information science .....	16
1.2 Information behaviours as a research topic in information science .....	18
1.3 Information behaviours vs. information literacy .....	20
1.4 From cognitive to social perspective of information behaviours ..	29
1.5 Studies on information behaviours in everyday life .....	38
1.6 Information behaviours vs. the idea of information world .....	46
1.7 The concept of information in information science – discussion is open .....	53
1.8 Information needs and tasks .....	68
1.9 Infosphere, information space, information environment, and information species .....	80
2. The research project .....	91
3. Information strategies – typology .....	111
3.1 Monitoring infosphere .....	112
3.2 Browsing information .....	116
3.3 Verifying information .....	122
3.4 Retrieving information .....	125
3.5 Searching information .....	129
3.6 Collecting information .....	134
3.7 Processing information .....	136
3.8 Exchanging information .....	137
4. Information situations in everyday life .....	141
4.1 Selection of an information strategy depending on a task .....	142
4.2 Selection of an information strategy regarding time, place, motivation, carrier .....	147
4.3 Information sources' usability in selected strategies .....	151
4.4 Selection of an information strategy depending on localisation ..	154

4.5 Time pressure vs. selection of an information strategy .....	157
4.6 Information strategies being used in selected spheres of every-day life .....	161
4.7 Selection of an information strategy regarding internal or external motivations .....	164
4.8 Information tasks vs. places of their execution .....	167
4.9 Time pressure in information tasks' execution .....	169
4.10 Information tasks in private and professional life .....	172
4.11 Motivation in execution of information tasks .....	174
4.12 Information sources in execution of information tasks .....	176
4.13 Information sources vs. time .....	178
4.14 Information sources in private and professional activities .....	181
4.15 Motivation in selection of information sources .....	184
4.16 Information sources' usability .....	186
4.17 An information user profile – conclusions .....	188
5. Information practice .....	191
5.1 Reference tasks .....	192
5.2 Decisive tasks .....	210
5.3 Executive tasks .....	225
5.4 Cognitive tasks .....	227
6. Information horizon .....	231
6.1 Reference tasks .....	232
7. The Y generation's information world – conclusions .....	237
8. The model of information gathering and usage in everyday life .....	243
9. Diagnosis and therapy – how shall we taught information literacy ...	253
10. Conclusion .....	263
Summary .....	267
Reference .....	269
List of diagrams .....	289
List of tables .....	291
Index of names .....	293
Index of terms .....	297

# Wstęp

---

Książka powstała jako wyraz przekonania, że informacja, procesy informacyjne i codzienne zachowania informacyjne powinny być przedmiotem refleksji nie tylko pokolenia Y spędzającego swą młodość w sieci czy nauczycieli zajmujących się edukacją informacyjną, ale również tych uczestników społeczeństw informacyjnych, którzy dbają o racjonalność i efektywność swojego działania. Wiedza i towarzysząca jej przyswajaniu refleksja stwarza bowiem możliwość wyboru, zarządzania informacjami i panowania nad swoim życiem.

Treść książki stanowią dwa raporty z badań wykorzystujących technikę wywiadu narracyjnego i dzienników obserwacji, oraz rozważania teoretyczne i metodologiczne uzasadniające wybór metod i technik niestosowanych dotychczas w polskich badaniach z zakresu nauki o informacji. Analiza i interpretacja zebranych danych stwarzała wiele okazji do refleksji nad istotą informacji i pożytkami płynącymi z holistycznego ujęcia infosfery oraz perspektywami integracji nauki o informacji wokół zarysowanej w książce propozycji definicji informacji.

Do najważniejszych rezultatów uzyskanych w wyniku badań zaliczam typologię strategii i zadań informacyjnych oraz sprawdzenie efektywności wywiadu narracyjnego w informatologii – nauce o informacji, źródłach, zbiorach, użytkownikach informacji i działalności informacyjnej. Rezultatem analizy piśmiennictwa była konstrukcja modelu informacyjnego świata i modelu działania informacyjnego w życiu codziennym.

Wnioski wynikające z analizy danych zostały zebrane w formie zaleceń i propozycji możliwych do wykorzystania w edukacji informacyjnej, gdyż pilne potrzeby użytkowników informacji wymagają szybkich i systemowych

rozwiązań. Życie codzienne w świecie dynamicznie rozwijających się technologii informacyjno-komunikacyjnych, w świecie płynnej rzeczywistości przynosi bowiem szanse, z których należy szybko i mądrze korzystać.

Raporty z badań ujawniły wiele problemów, które być może zostaną podjęte w przyszłości przez informatologów lub zespoły interdyscyplinarne. Wskazują one możliwości i ograniczenia metod jakościowych oraz ilościowych stosowanych w poznawaniu typowych zachowań informacyjnych użytkowników, wyodrębnionych ze względu na doświadczenia pokoleniowe, rolę społeczną lub wspólne działania wynikające z sytuacji życiowej (choroby, niepełnosprawności, emigracji, bezrobocia).

Badania wykazały, że w życiu codziennym wciąż najważniejszą rolę odgrywa człowiek jako źródło informacji, selekjoner i weryfikator użytecznych informacji pochodzących z infosfery. Zaobserwowano interesujące sposoby radzenia sobie z przeciążeniem informacyjnym poprzez uczestniczenie w sprawnym systemie samopomocy nazwanym siecią agentów informacyjnych. Główną funkcją systemu, w którym obowiązują niepisane zasady, jest selekcja i ewaluacja informacji napływających z infosfery.

Stwierdzono, że „łowcy informacji” z pokolenia Y, posiadający dużą sprawność w zakresie obsługi programów komputerowych, które umożliwiają gromadzenie, przetwarzanie i opracowanie informacji, w typowych sytuacjach życia codziennego wykorzystują głównie popularne opcje w celu kontrolowania ograniczonej przestrzeni infosfery. Opanowanie standardowych umiejętności w zakresie pozyskiwania, selekcjonowania i wymiany informacji jest niezbędne do sprawnego funkcjonowania w ich świecie społecznym i informacyjnym.

Na podstawie wypowiedzi respondentów stwierdzono, że badani użytkownicy z pokolenia Y nie stosują prostych heurystyk, umożliwiających przetwarzanie pozyskanych informacji i wykorzystywanie ich w celu podejmowania decyzji w najczęściej spotykanych sytuacjach problemowych. Zaburzenia procesu decyzyjnego występują częściej wśród kobiet i polegają na bezradności wobec pozyskanych i zgromadzonych informacji. Niezależnie od ilości informacji, a tym samym czasu przeznaczonego na jej pozyskanie, decyzje nie są podejmowane z pewnością i swobodą. Kobiety częściej sprawdzają opinie innych użytkowników i częściej rezygnują z podjęcia decyzji po długich poszukiwaniach informacji o towarach i usługach, dlatego rozwijanie kompetencji w zakresie ewaluacji informacji uważam za pilną potrzebę edukacyjną w społeczeństwach rozwijających konsumpcyjny styl życia. Często pozyskiwanie informacji o towarach i usługach przez młodych dorosłych ma charakter substytutywny i dostarcza uzależniającej przyjemności. Uważam, że niezależnie od opinii na temat konsumpcjonizmu, należy dążyć do rozumienia procesów,

w których uczestniczy pokolenie Y, gdyż tylko wiedza uwalnia od stereotypów i błędnych przeświadczeń.

Analiza i charakterystyka typowych strategii poszukiwania, wyszukiwania, przeglądania, sprawdzania, wymiany, gromadzenia, opracowania informacji oraz monitorowania informacyjnego środowiska, które są podejmowane w celu dokonania wyboru niemal każdego produktu, realizacji planu dnia, poznania i rozumienia świata, orientowania się w bieżących sprawach, zmierzająca do uporządkowania wiedzy dotyczącej zachowań informacyjnych w życiu codziennym. Opracowane w książce typologie strategii informacyjnych oraz zadań informacyjnych, które dzielą migotliwy, mozaikowy obszar codziennej informacyjnej praktyki na rozłączne części, łatwiej poddające się procesom indywidualnej, samodzielnej ewaluacji i interpretacji, być może wzbudzą refleksję nad działaniami informacyjnymi, które łącznie zajmują badanym przedstawicielom pokolenia Y od dwóch do trzech miesięcy w ciągu roku (np. od 8.00 do 20.00). Znajomość cech dystynktywnych poszczególnych strategii i zadań informacyjnych jest warunkiem samoobserwacji i rozwoju kompetencji informacyjnych, zmierzających zgodnie z indywidualnym planem do poziomu zarządzania informacjami we własnym życiu.

W pracy zaproponowano używanie w edukacji informacyjnej i informatologicznych pracach badawczych zmienionej definicji informacji, potrzeby informacyjnej, infosfery i gatunku informacyjnego. Nowe pojęcia pojawiły się w trakcie realizacji projektu badawczego i zostały poddane próbom w trakcie analiz i interpretacji zebranego materiału empirycznego. Definicja informacji jako odpowiedzi na pytanie otwiera nowe perspektywy badawcze i jest zaproszeniem do dyskusji nad teoretycznymi aspektami interdyscyplinarnej nauki o informacji, zawierającej dynamicznie kształtujące się subdyscypliny, takie jak architektura informacji, kultura informacji, ekologia informacji, zarządzanie informacją, edukacja informacyjna czy ekonomia informacji.

Zaproponowana definicja informacji w postaci odpowiedzi na pytanie, to nieoczekiwany rezultat rozważań nad dialogowym modelem wyszukiwania informacji Marii Próchnickiej<sup>1</sup>, w którym pytania użytkownika skierowane do systemu informacyjnego są osią dialogu dynamicznie zmierzającego do pochwycenia informacji zlokalizowanych w otoczeniu słów kluczowych. Definicja informacji jako odpowiedzi na pytanie jest podstawą wszystkich innych kategorii pojawiających się w książce.

---

<sup>1</sup> M. Próchnicka, *Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji*, Kraków 2004; tamże, *Rola pytań w procesie wyszukiwania informacji*, w: *Usługi – Aplikacje – Treści w gospodarce opartej na wiedzy*, red. Diana Pietruch-Reizes i Wiesław Babik, Warszawa 2004, s. 202-217.

Konieczność współpracy z respondentami spowodowała powrót do koncepcji prostej definicji, która być może znajdzie praktyczne zastosowanie w badaniach informacyjnej gęstości podręczników szkolnych, ilości informacji przekazywanych codziennie uczniom (na przykład sześciolatkom) lub informacyjnej zawartości relacji dziennikarskich, w których po oddzieleniu opinii i dowcipnych komentarzy pozostaje niewiele informacji o przedstawianych faktach (z tego punktu widzenia informacje w telewizyjnych wiadomościach dnia tworzą proste konstrukcje, łatwe do rozmontowania i klasyfikacji). Jak ta propozycja odnosi się do semiotycznej teorii informacji lub klasycznej teorii informacji Claude'a Shannona mogą wykazać specjalistyczne analizy językoznawców, semiotyków, logików lub matematyków, rozwijające pomysły zarysowane w dygresyjnych fragmentach książki.

W ramach analizy danych ilościowych, do opisu informacyjnej praktyki zastosowano proste wskaźniki określające między innymi swobodę pozyskiwania informacji, presję czasu w rozwiązywaniu sytuacji problemowych, użyteczność źródeł informacyjnych, które mogą okazać się przydatne w porównawczych badaniach zachowań informacyjnych w innych informacyjnych światach, na przykład w informacyjnym świecie pracujących kobiet lub bezrobotnych dwudziestolatków z pokolenia Y, kobiet wychowujących dzieci, osób chorych lub niepełnosprawnych.

Statystyczna analiza struktury sytuacji informacyjnych zmierzająca do wyodrębnienia zdarzeń typowych, pozwoliła na stworzenie profilu zachowań informacyjnych w badanej grupie, zgodnie z praktyką konstrukcji profili użytkowników internetowych serwisów informacyjnych lub psychologicznych, behawioralnych profili przestępców w kryminalistyce.

Zaprezentowany w przedostatnim rozdziale model działania informacyjnego w życiu codziennym powstał na podstawie prac anglojęzycznych poświęconych użytkownikom informacji i materiału zebranego w raportach z własnych badań. Uwzględnia psychologiczne i społeczne uwarunkowania działania informacyjnego, zachowując informatologiczną perspektywę namysłu nad użytkownikami informacji.

W ostatnim rozdziale zostały przedstawione propozycje w zakresie rozwijania kompetencji informacyjnych pokolenia Y. W jaki sposób można wpływać na informacyjne zwyczaje cyfrowych tubylców, by ich działania były pożyteczne dla nich samych, czy warto młodych ludzi przekonywać, że „aż tylu informacji nie potrzebują” – to pytania, które towarzyszyły autorce we wszystkich etapach pracy nad książką. Poznanie informacyjnego świata pokolenia Y jest niezbędne, aby właściwie dobierać argumenty i metody kształcenia w ramach edukacji informacyjnej, nowej subdyscypliny nauki o informacji rozwijanej na

Uniwersytecie Pedagogicznym od ponad dwudziestu lat głównie w działalności naukowej Hanny Batorowskiej, Barbary Kędzierskiej i Janusza Morbitzera.

Z przeprowadzonych badań wynika, że rozwój kompetencji informacyjnych młodych dorosłych może nastąpić przede wszystkim w wyniku oddziaływania nowych, oryginalnych metod dopasowanych do internetowego środowiska i preferencji młodych użytkowników informacji. W okolicznościach, które zostały szczegółowo przedstawione w raportach, użyteczne mogą być krótkie, głównie wizualne, sugestywne formy przekazu wiedzy i umiejętności, które umożliwią emocjonalne doświadczanie prawidłowości rządzących w świecie informacji.

Wykazane w książce zalety i ograniczenia wywiadu narracyjnego i dziennika samoobserwacji być może zachęcą młodych informatologów do zainteresowania się technikami badań jakościowych, jak i do prowadzenia zespołowych badań nad pozyskiwaniem i użytkowaniem informacji w postindustrialnych, informacyjnych społeczeństwach.

Liczne wątki poboczne, które są rozbudowanymi komentarzami do problemów pojawiających się w trakcie analiz, należy traktować jako zaproszenie do dyskusji o nowych perspektywach badawczych w nauce o informacji.

Kategoria informacyjnego świata, która łączy pojęcia zachowania informacyjnego, sytuacji informacyjnej, praktyki informacyjnej, horyzontu informacyjnego, jest syntezą i rozwinięciem teoretycznych propozycji Reijo Savolainena, Elfredy Chatman, Heidi Julien i Davida Michelsa, Dianne Sonnewald. Należy zaznaczyć, że zaproponowany model informacyjnego świata nie jest prostą sumą wcześniej stosowanych kategorii, które rozwijały się w wyniku etnograficznych lub etnometodologicznych czy fenomenologicznych badań jakościowych.

W książce dokonano przeglądu literatury anglojęzycznej, gdyż badania zachowań informacyjnych w życiu codziennym mają już dwudziestoletnią tradycję w Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Kanadzie, Finlandii i Australii. W analizowanym piśmiennictwie w obrębie nauki o informacji poszukiwano głównie wskazówek metodologicznych i teoretycznych. Ze względu na rozległość ujęć, orientacji, celów, metod i kierunków badawczych występujących w literaturze przedmiotu, nie osiągnięto być może oczekiwanej szczegółowości typowej dla prac będących głównie przeglądami piśmiennictwa. Szczegółowe relacje z badań, które zazwyczaj tylko w niewielkim stopniu były oparte na podobnych założeniach, przysłoniłyby główny cel pracy, którym było zgromadzenie i uporządkowanie wiedzy o zachowaniach informacyjnych w pokoleniu Y. Szczegółowa prezentacja kierunków, metod i rezultatów badań nad użytkownikami informacji to zamierzenie wymagające odrębnej książki

jak praca zbiorowa *Theories of Information Behaviour*, zawierająca około siedemdziesięciu propozycji modeli, metafor, pojęć i konstrukcji składających się na teorię nauki o informacji, której centrum stanowi człowiek jako użytkownik informacji. Badania użytkowników informacji prowadzone przez przedstawicieli innych nauk społecznych – medioznawców i socjologów – zostały przywołane poprzez cytowania i odwołania, jeśli bezpośrednio odnosiły się do problemów zachowań informacyjnych młodych dorosłych w życiu codziennym.

Serdeczne podziękowania składam recenzentom, profesorom Małgorzacie Kisilowskiej i Markowi Nahotce, których życzliwe merytoryczne uwagi przyczyniły się do ostatecznego kształtu książki. Dziękuję również studentom biorącym udział w badaniach, którzy są zawsze dla mnie przedmiotem troski, wyzwaniem i inspiracją.



# 1. Zachowania informacyjne w życiu codziennym. Problemy teoretyczne

---

Pojęcia, które będą używane w opisie zachowań informacyjnych w życiu codziennym, wymagają zdefiniowania, gdyż bez precyzyjnego rozumienia pojęć nie jest możliwe analizowanie, rozumienie i wyjaśnianie zjawisk będących przedmiotem badania. Wyjaśnienia wymaga przede wszystkim zakres stosowania i sposób rozumienia pojęć informacji oraz potrzeby informacyjnej, od których zależy sposób rozumienia strategii i zadań informacyjnych, pojęć związanych z modelami informacyjnego świata i działania informacyjnego w życiu codziennym. Podjęta w tej publikacji próba zastosowania metodologii Sense-Making Brendy Dervin, niewykorzystywanej dotychczas w polskich badaniach informatologicznych, wywołuje również potrzebę dygresji i niezbędnych komentarzy. Nawet pojęcie życia codziennego występujące w tytule książki jest niejednoznaczne i podobnie jak informacyjny świat pokolenia Y wymaga terminologicznego namysłu. Powodem wielu nieporozumień jest metaforyczny charakter pojęć używanych w humanistyce i naukach społecznych. Pojęcia o charakterze metaforycznym, takie jak horyzont informacyjny, infosfera, przeciążenie informacyjne, środowisko informacyjne występują również w informatologii. Zgodnie z poglądami George'a Lakoffa i Marka Johnsona „pojęć nie definiuje się jedynie w terminach cech inherentnych, lecz głównie w terminach cech interakcyjnych (...) definicja nie jest kwestią jakiegoś ustalonego zbioru warunków koniecznych i wystarczających jakie są potrzebne do

zastosowania pojęcia”, bowiem „pojęcia są otwarte: nie podlegają sztywnym definicjom i powstają raczej z naszych doświadczeń”<sup>2</sup>.

Sposób definiowania zależy więc od przyjętego paradygmatu – pozytywistycznego bądź interpretatywnego. „Według poglądu obiektywistycznego kategorię definiuje się w terminach teorii zbioru: charakteryzuje się ją zbiorem cech inherentnych tkwiących w rzeczach składających się na daną kategorię”<sup>3</sup>. Jednak według poglądu interpretatywnego rozumienie obiektywistyczne „nie zgadza się ze sposobem, w jaki ludzie kategoryzują rzeczy i doświadczenia”. Zdaniem Lakoffa i Johnsona „kategoryzacja to dla człowieka przede wszystkim środek do rozumienia świata i jako taki musi służyć temu celowi w sposób dostatecznie elastyczny”<sup>4</sup>. W podejściu obiektywistycznym definiowanie pojęć dokonuje się przez wskazanie warunków koniecznych lub wystarczających, wyliczenie elementów zbioru lub wskazanie funkcji definiowanego obiektu. W przypadku pojęć metaforycznych, w których metafora jest „rozumieniem i doświadczaniem pewnego rodzaju rzeczy w terminach innej rzeczy”<sup>5</sup>, zastosowanie jednej z opisanych wyżej strategii (np. wyliczenia elementów zbioru) nie przybliży czytelnika do ich rozumienia. Natomiast interpretacja pojęcia metaforycznego, jakim jest na przykład informacyjny świat, pozwala ten „pewien rodzaj rzeczy” w szczególny sposób – „w terminach innej rzeczy” doświadczać i rozumieć. Wybór sposobu kategoryzowania, definiowania zależy od przedmiotu, kontekstu i celu naukowej narracji pod warunkiem akceptacji poglądu, że naukę można uprawiać nie tylko w obrębie pozytywistycznego paradygmatu. Nikt nie kwestionuje osiągnięć pozytywistycznej nauki ani potrzeby jej dalszego rozwoju, dlatego wierzę, że wspólny namysł nad perspektywami badań prowadzonych w obrębie innych założeń oraz celów może okazać się pożyteczny i inspirujący.

## 1.1 Problemy codzienności a nauka o informacji

Zainteresowanie zachowaniami informacyjnymi w życiu codziennym nie jest fanaberią badacza poszukującego naukowej niszy, do której nikt nie zagląda. Wręcz przeciwnie, potrzeby stosowania efektywnych strategii pozyskiwania i użytkowania informacji nie tylko w sferach nauki, edukacji, techniki czy

---

<sup>2</sup> G. Lakoff, M. Johnson, *Metafory w naszym życiu*, przełożył i wstępem opatrzył Tomasz P. Krzeszowski, Warszawa 1988, s. 152.

<sup>3</sup> Tamże, s. 149.

<sup>4</sup> Tamże, s. 150.

<sup>5</sup> Tamże, s. 27.

ekonomii, ale również w życiu codziennym, znajdują się w głównym nurcie badań nad kształtującymi się wzorami życia w społeczeństwach postindustrialnych.

Życie codzienne, które dla myślicieli poprzednich epok było domeną nudy i pospolitości, koniecznych, powtarzalnych zabiegów, o których nie warto rozmawiać, miejscem aktywności kobiet, staje się centrum życia społecznego, anektuje, wchłania, skupia wszystkie obszary wcześniej uznawane za przeciwieństwo codzienności (zwykłe – niezwykle; pospolite – wyjątkowe; domowe, prywatne – publiczne)<sup>6</sup>.

Problematyka codzienności leży więc obecnie w centrum życia społecznego, a tym samym badań w zakresie nauk społecznych, do których zaliczana jest psychosocjologia, antropologia, informatologia i dotyczy wszystkich uczestników codzienności rozumianej zarówno w szerszym, jak i węższym znaczeniu. W węższym znaczeniu życie codzienne to stosowana w danym miejscu i czasie praktyka wykonywania przez ludzi, choć w odmienny sposób, czynności związanych z zaspokojeniem podstawowych potrzeb dotyczących jedzenia, ubierania, mieszkania, dbania o zdrowie, kondycję i urodę, wypoczynek, podopiecznych (dzieci, starszych, rodziców i krewnych) oraz zapewnienia sobie rozrywki i bogatego we wrażenia życia towarzyskiego. Kategoria codzienności jest pojęciem, którego pole znaczeniowe podlegało rozszerzeniu od czasu Henri Lefebvre'a – autora *Critiques of Everyday Life*<sup>7</sup>. Zmianom ulegała również jego waloryzacja. Dla György Lukácsa i Martina Heideggera była ona synonimem nieautentycznej, szarej, estetycznie ubogiej egzystencji. Intelktualiści w XX wieku przeciwstawiali życie codzienne wyróżniającej człowieka zdolności i potrzebie krytycznej refleksji. Istnieć to przede wszystkim rozumieć, a nie tylko zaspokajać „zwykłe” potrzeby. Codziennosc bywała też deprecjonowana jako strefa kobiet, czyli reprodukcji, powtarzalności, opieki, a tym samym również monotonii, pustki i nudy<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Nowym kierunkom badań socjologicznych była poświęcona konferencja, która odbyła się w kwietniu 2008 roku w Wyższej Szkole Europejskiej im. ks. Józefa Tischnera. Dyskutowano wówczas o sposobach opisu rzeczywistości społecznej w ramach paradygmatu interpretatywnego i związanej z nim zmiany problematyki i metodologii. Plonem konferencji był tom *Socjologia codzienności* (Kraków 2009), w którym artykuły Małgorzaty Boguni-Borowskiej i Piotra Sztompki stanowią przeglądowe ujęcie naukowych problemów codzienności i metod ich badania z punktu widzenia działającego podmiotu.

<sup>7</sup> H. Lefebvre, *Critiques of Everyday Life. Foundations for Sociology of the Everyday*, Volume 2, London–New York 2002.

<sup>8</sup> M. E. Gardiner, *Critiques of Everyday Life*, London 2000; praca zawiera prezentację poglądów Henri'ego Lefebvre'a, Agnes Heller, Michela de Certeau dotyczących codzienności; R. Felski, *The invention of everyday life*, "New Formations" 1999 (39), p. 15-31 [online]. Tryb dostępu: <http://people.virginia.edu/~rf6d/felski.the-invention-of-everyday-life.pdf> [dostęp: 17.04.2006].

Kategoria codzienności nie tylko opisuje życie zwykłych ludzi, ale przede wszystkim wskazuje na element rutyny czy powszedniości, który dotyczy wszystkich, chociaż na pewno codzienność gwiazdy filmowej wygląda inaczej niż codzienność nauczyciela czy właściciela firmy. Kryterium zwykłości, powtarzalności i powszechności ogranicza obszar życia codziennego do działań podejmowanych w wolnym czasie – poza formalną edukacją (zajęciami obowiązkowymi w szkole czy uczelni) i pracą – gdyż wymagają one odrębnego potraktowania ze względu na specyfikę poszczególnych zawodów, kierunków i poziomów edukacji<sup>9</sup>.

Nauka o informacji podejmuje problemy zachowań informacyjnych w życiu codziennym, gdyż są one istotną częścią życia ponowoczesnych, cyfrowych, sieciowych, informacyjnych społeczeństw. Informatologia, ze względu na zgromadzoną wiedzę o informacji i procesach informacyjnych, w wyniku działalności praktycznej i studiów nad informacjami utrwalonymi w dokumentach może się przyczynić do racjonalizacji zachowań informacyjnych ludzi jako użytkowników różnych typów informacji, a tym samym do podniesienia jakości życia codziennego.

## **1.2 Zachowania informacyjne jako przedmiot badań informatologii**

Zachowania informacyjne to interdyscyplinarne pole badawcze, które budzi zainteresowanie przedstawicieli wielu dyscyplin naukowych – kognitywistów, psychologów społecznych, socjologów, medioznawców, specjalistów z zakresu komunikacji społecznej, zarządzania wiedzą oraz informatologów. Każda perspektywa badawcza oferuje inne możliwości poznania rzeczywistości, pozwala na poszukiwanie odpowiedzi na inaczej stawiane pytania. W tej książce proponuję spojrzenie na zachowania informacyjne w życiu codziennym z perspektywy informatologii, stosunkowo młodej nauki o źródłach, zbiorach, użytkownikach informacji i działalności informacyjnej<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Taki sposób ograniczenia pola badań jest stosowany w teorii i metodologii badań zachowań informacyjnych zgodnie z definicją ELIS (*Everyday Life Information Seeking*), pozyskiwania informacji w życiu codziennym R. Savolainena.

<sup>10</sup> W kręgu zainteresowania informatologii – jak wskazuje Sabina Cisek – znajdują się zjawiska i procesy informacyjne w nauce, procesy wyszukiwania informacji, narzędzia przekazu informacji i komunikowania w społeczeństwie wiedzy, zagadnienia techniczne i organizacyjne działalności informacyjnej, a wreszcie informacja sama w sobie (por. S. Cisek, *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*, Kraków 2002).

Wszelkie zachowania są sterowane przez kulturę danego społeczeństwa, czyli również przez to, w jaki sposób zachowuje się większość uczestników tej kultury, jakie zachowanie uznaje za sensowne i skuteczne w realizowaniu celów indywidualnych i grupowych. Każde działanie informacyjne jest także zachowaniem informacyjnym, przejawia się w historycznych warunkach określonych przez dostępne źródła, narzędzia i kanały informacji użytkowane przez człowieka o określonych kompetencjach i cechach osobowości.

Zachowania informacyjne są podstawowym wyznacznikiem kultury informacyjnej, która określa zakres kompetencji informacyjnych możliwych do uzyskania w danym środowisku, warunkuje aprobowany przez użytkownika informacji stosunek do własności intelektualnej oraz do innych uczestników procesów informacyjnych. Zachowania informacyjne mają więc również wymiar etyczny. Zachowaniem informacyjnym jest na przykład udostępnianie notatek z wykładów jako forma koleżeńskiej pomocy. Nagannymi zachowaniami informacyjnym są plagiat<sup>11</sup> i kradzież informacji<sup>12</sup> (gospodarczych i wojskowych, sądowych, lekarskich, naukowych, technicznych), objętych klauzulą tajności lub prawem o ochronie własności intelektualnej i prawie o ochronie danych osobowych<sup>13</sup>. Zachowaniem informacyjnym jest również sposób redagowania ogłoszeń, listów i zaproszeń ślubnych oraz *zapping* – kontakt ze źródłem informacji, który polega na szybkim przeglądaniu kanałów telewizyjnych; zachowaniem informacyjnym jest plotkowanie, podglądanie życia znanych ludzi, ściąganie na egzaminach, nonszalancki styl udzielania porad na forach, domowe lub publiczne komentowanie wiadomości dnia, prowadzenie blogu. Wielu badaczy do zachowań informacyjnych zalicza unikanie lub ignorowanie informacji oraz ukrywanie i niszczenie informacji<sup>14</sup>. Przywołane powyżej zachowania zwracają uwagę, gdyż wyróżniają się z praktyki życia codziennego ze względu na towarzyszące im emocje i konflikt z uznanymi społecznie wartościami i postawami wobec informacji. Każde zachowanie zawiera

<sup>11</sup> M. Szpunar, *Pokolenie Ctrl+C Ctrl+V*, [dok. elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2012/referaty\\_2012\\_10/szpunar.pdf](http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2012/referaty_2012_10/szpunar.pdf). Artykuł otrzymał II nagrodę w konkursie dla pracowników naukowych Fundacji Ubi societas, ibi ius na najlepszą pracę pisemną związaną z problematyką fałszerstw pt. „Nauka przeciw fałszerstwom” [dostęp: 04.12.2012].

<sup>12</sup> G. Myśliwiec, P. Garczyński, „Złodzieje wiedzy”, *czyli glosa o lekkim zabarwieniu moralno-etycznym*, „e-mentor” 2004, nr 4.

<sup>13</sup> Naruszenie własności intelektualnej i tajności informacji należy głównie do domeny zachowań związanych z wykonywaną pracą, nie wchodzi zatem w zakres zachowań informacyjnych życia codziennego w myśl definicji przyjętej w książce.

<sup>14</sup> N. Godbold, *Beyond information seeking. Towards a general model of information behavior*, “Information Research” 2006, vol. 11, no. 4, [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html> [dostęp: 06.06.2008].

w sobie reguły, w które jest wpisany dominujący wzór kultury – sposób postępowania będący rezultatem uznawanych wartości, sądów i postaw, sprawdzonych możliwości osiągnięcia zamierzonych celów dostępnych w danym miejscu i czasie w sposób prosty, skuteczny, oszczędzający energię życiową.

Jako przedmiot badań wybrałam występujące w życiu codziennym zwykłe, typowe sytuacje informacyjne, w których ludzie podejmują jakiegokolwiek działania informacyjne. Należą do nich między innymi: przeglądanie prasy, książek, ulotek reklamowych, przeglądanie informacji o produktach i usługach, sprawdzanie prognozy pogody, poczty elektronicznej, wymiana informacji, czyli przekazywanie i odbieranie informacji w kontaktach interpersonalnych lub poprzez media (słuchanie radia, oglądanie telewizji, korzystanie z internetu), systematyczne monitorowanie informacyjnego środowiska. Te zachowania powtarzają się tak często, że przybierają postać skryptów lub scenariuszy – działań niemal automatycznych, niepodlegających pogłębionej refleksji w natłoku codziennych zdarzeń.

Zbiory informacji poszukiwanych, sprawdzanych, gromadzonych, przetwarzanych i wymienianych przez użytkowników tworzą swoiste fraktale o zmiennej dobowej intensywności i ulotnym charakterze. Wypełniają czas i indywidualną przestrzeń codziennych planowanych lub spontanicznie podejmowanych i obserwowanych działań. Informacje o innych ludziach i zdarzeniach zwielokrotniają jednostkowe doświadczenia, stanowią dynamiczny ekran, na tle którego rozgrywa się prywatne, zawodowe, społeczne życie poszczególnych uczestników informacyjnego społeczeństwa. Im więcej obiektów i informacji o nich pojawia się na „ekranie” stanowiącym tło codzienności, tym bogatsze wydaje się indywidualne życie ludzi realizujących powtarzalny, przewidywalny i często mało urozmaicony plan dnia. Złudzenie intensywności życia utożsamiane z intensywnością przetwarzania informacji o rzeczywistości jest pułapką, w którą wpadają młodzi ludzie oszołomieni możliwościami technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

### **1.3 Zachowania informacyjne a problemy edukacji informacyjnej**

Tempo życia w postindustrialnych społeczeństwach nie pozostawia wiele czasu na refleksję o celach, wartościach, korzyściach a nawet sensie własnych zachowań informacyjnych. Pojawia się więc potrzeba uwrażliwienia młodego pokolenia na skutki codziennych wyborów, na problemy wolności i tożsamości, gdyż ich pomijanie utrudnia dojrzałe panowanie nad własnym życiem. W procesie

kształcenia nie wystarczy zapewnienie młodym ludziom dostępu do informacji przez kształtowanie kompetencji informacyjnych w zakresie technik wyszukiwania informacji i wiedzy o źródłach. W dobie informacyjnego nadmiaru najważniejsze jest kształtowanie postaw umożliwiających samodzielny, przemyślany wybór informacji – to pogląd obecny w pracach Hanny Batorowskiej<sup>15</sup>, Wiesława Babika<sup>16</sup>, Janusza Morbitzera<sup>17</sup>, Barbary Kędzierskiej<sup>18</sup>, Bogumiły Staniów<sup>19</sup>, Marcina Drzewieckiego<sup>20</sup>, Wacława Strykowskiego<sup>21</sup>, Bronisława Siemienieckiego i wielu innych znawców problemów szeroko rozumianej kultury i edukacji informacyjnej. Środowisko naukowe skupione wokół cyklicznie organizowanych konferencji „Komputer w edukacji”, „Media a edukacja”, „Informatyczne przygotowanie nauczycieli”, „Edukacja XXI wieku” śledzi i bada zmiany (szanse i zagrożenia) spowodowane w życiu codziennym w procesie uczenia się i nauczania przez informacyjne i komunikacyjne technologie.

Wśród polskich badań użytkowników informacji pogłębioną analizą zachowań informacyjnych wyróżniają się badania Hanny Batorowskiej przedstawione w książce *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*<sup>22</sup> (uhonorowanej nagrodą im. Adama Łysakowskiego). Wprowadzenie do bazy danych

<sup>15</sup> Zob. prace Hanny Batorowskiej: *Kultura informacyjna w perspektywie zmiany w edukacji*, Warszawa 2009; *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dojrzałości informacyjnej*, Warszawa 2013; *Information literacy powinnością w społeczeństwie informacyjnym*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 12-30; *Konektywizm w kontekście kształcenia kompetencji informacyjnych*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis nr 125, Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia nr 10*, red. Andrzej Drózd, Kraków 2012, s. 20-38; *Znaczenie różnorodności definiowania pojęcia 'kultura informacyjna' w kształtowaniu polityki edukacyjnej*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis nr 104, Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia nr 9*, red. Halina Kosętko, Kraków 2011, s. 165-185.

<sup>16</sup> Zob. prace Wiesława Babika: *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1 (37), s. 20-25; *O niektórych chorobach powodowanych przez informacje*, w: *Komputer w edukacji*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2006, s. 15-20; *O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym*, w: *Człowiek–Media–Edukacja*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2010, s. 21-27; *O manipulowaniu informacją w prywatnej i publicznej przestrzeni informacyjnej*, w: *Człowiek–Media–Edukacja*, red. Emilia Musiał, Irena Pulak, Kraków 2011, s. 11-17; *Kultura informacyjna – spojrzenie z punktu widzenia ekologii informacji*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 31-40; *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2, s. 48-65.

<sup>17</sup> J. Morbitzer, *Edukacja wspierana komputerowo a humanistyczne wartości pedagogiki*, Kraków 2007.

<sup>18</sup> B. Kędzierska, *Kompetencje informacyjne w kształceniu ustawicznym*, Warszawa 2007.

<sup>19</sup> B. Staniów, *Biblioteka szkolna dzisiaj*, Warszawa 2012.

<sup>20</sup> M. Drzewiecki, *Biblioteka i informacja w środowisku współczesnej szkoły*, Warszawa 2001.

<sup>21</sup> W. Strykowski, *Media w edukacji: Od nowych technik nauczania do pedagogiki i edukacji medialnej*, w: *Media a edukacja*, red. Wacław Strykowski, Poznań 1997.

<sup>22</sup> H. Batorowska, *Kultura informacyjna...*, op. cit.

z ankiet przeprowadzonych wśród uczniów, rodziców i bibliotekarzy umożliwiło uzyskanie około siedemdziesięciu raportów. Wieloaspektowa interpretacja danych w świetle wiedzy o kulturze informacyjnej i edukacji informacyjnej była zamierzeniem ambitnym – tego typu projekty realizują zwykle kilkuosobowe zespoły badawcze. Hanna Batorowska od lat jest propagatorką koncepcji przekształcania tradycyjnej wizji bibliotek szkolnych w nowoczesne centrum informacji, w którym dobrze przygotowana, profesjonalna kadra może współuczestniczyć w realizacji programu edukacji informacyjnej na każdym poziomie nauczania, zgodnie z potrzebami informacyjnego społeczeństwa. W jej rozumieniu komputeryzacja jest tylko wstępnym warunkiem istnienia nowoczesnej biblioteki i szkoły, natomiast najważniejsze jest, co i jak robi się z informacjami pozyskanymi nie tylko z elektronicznych źródeł. To procesy selekcji, opracowania, przetwarzania i udostępniania informacji decydują o kształcie edukacji oraz jakości życia społecznego i gospodarczego. Dlatego też badaczka stoi na stanowisku, że absolwenci informacji naukowej i bibliotekoznawstwa powinni współuczestniczyć w kształceniu młodych ludzi, aby potrafili oni zarządzać informacjami w dobie nadmiaru informacji. Europejskie programy kształcenia się przez całe życie (Life Long Learning) wymagają sprawnego, dojrzałego przetwarzania informacji i szybkiego przystosowania się do dynamicznie zmieniającego się rynku pracy<sup>23</sup>.

Niniejsza praca stanowi w wielu zakresach dalszy ciąg badań prowadzonych na Uniwersytecie Pedagogicznym im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie w kierunku zapoczątkowanym przez Hannę Batorowską. Zmierza bowiem do określenia zwyczajów i umiejętności informacyjnych stosowanych w życiu codziennym przez przedstawicieli pokolenia Y wchodzących w dorosłe życie w drugiej dekadzie XXI wieku.

Darmowy, ekscytujący i atrakcyjny, nieograniczony dostęp do informacji, wiedzy, rozrywki, zabawy i kontaktów towarzyskich sprawił, że „prawdziwe” życie przeniosło się do sieci. Młodzi ludzie wolą przebywać w wirtualnym świecie, przetwarzać informacje, których prawdopodobnie nie potrzebują w takiej ilości. Sposób gospodarowania najcenniejszym zasobem człowieka – czasem – powinien być przemyślanym wyborem dokonany na podstawie wiedzy o informacjach, źródłach, procesach informacyjnych uwarunkowanych społecznie, kulturowo, ekonomicznie i psychologicznie.

Obserwowane wśród młodych ludzi zaniedbywanie ważnych sfer życia – jakimi są odpoczynek, sen, zdrowie, miłość, przyjaźń, życie rodzinne – i po-

---

<sup>23</sup> Te umiejętności rozwijane są w szkole i bibliotece szkolnej. Ta ważna funkcja edukacyjna pomijana jest w dyskusjach nad szkodliwymi i krótkowzrocznymi pomysłami likwidacji bibliotek.



grążanie się w świecie cyfrowych, uproszczonych i upiękuszonych reprezentacji świata rzeczywistego, budzi niepokój ze względu na potrzebę zrównoważonego rozwoju w każdym wymiarze życia społecznego, również w osobistej i zawodowej sferze życia człowieka jako użytkownika informacji. Zachwianie równowagi ma bowiem negatywne konsekwencje w każdym wymiarze życia człowieka. Ten ważny problem społeczny jest szczegółowo rozpatrywany przez ekologię informacji, która metaforycznie przenosi sposób interpretacji procesów występujących w środowisku naturalnym na środowisko informacyjne. Pozostawanie w wirtualnej rzeczywistości jak w niewoli u pięknej nimfy Kalipso, niewątpliwie jest atrakcyjną alternatywą o groźnych i nie przez wszystkich pożądanym skutkach. Decyzja zależy od kultury informacyjnej wybierającego, którą należy samodzielnie rozwijać w sposób dostosowany do indywidualnej sytuacji. Studia nad zachowaniami informacyjnymi użytkowników dostarczają wiedzy, która daje wolność wyboru. I takich samodzielnych przemyśleń i decyzji opartych na racjonalnych przesłankach oczekuje się od dojrzałych informacyjnie<sup>24</sup> młodych obywateli wspaniałego świata bez granic. Dojrzałość informacyjna nie jest tylko zestawem kompetencji w zakresie użytkowania technologii informacyjno-komunikacyjnych, pozyskiwania, przetwarzania i wymiany informacji, ale w zależności od przyjętej definicji kultury informacyjnej i alfabetyzacji informacyjnej obejmuje kompetencje nazwane przez specjalistów wychowaniem do informacji. Wśród kompetencji osoby dojrzałej przyjęcie odpowiedzialności wobec siebie i innych użytkowników informacji za działania podejmowane w środowisku informacyjnym jest najważniejszym efektem wszelkich zabiegów edukacyjnych<sup>25</sup>.

Podstawowym celem podjętych i przedstawionych w książce badań było uzyskanie wiedzy o informacyjnych zachowaniach młodych ludzi, która byłaby użyteczna dla nich samych, ale również zgodnie z charakterem i misją Uniwersytetu Pedagogicznego – dla nauczycieli i wychowawców realizujących programy edukacji informacyjnej na wszystkich etapach kształcenia i wychowania.

Zachowania informacyjne studentów w życiu codziennym świadczą o poziomie ustabilizowanych kompetencji informacyjnych uzyskanych w wyniku kształcenia i samokształcenia. Mogą więc być, w pewnym zakresie, obrazem efektywności edukacji informacyjnej realizowanej w ramach wszystkich przed-

---

<sup>24</sup> H. Batorowska, *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dojrzałości informacyjnej*, Warszawa 2013, s. 120. Wśród cech osoby dojrzałej informacyjnie autorka wymienia między innymi: refleksyjność, otwartość, racjonalność, odpowiedzialność, pracowitość, inteligencję, moralność, generatywność, relatywizm, dążenie do mądrości, samokrytycyzm.

<sup>25</sup> Tamże, s. 118.

miotów nauczania i bibliotecznych programów edukacyjnych. Z badań autorki<sup>26</sup> wynika, że młodzież wiąże własne kompetencje informacyjne (utożsamiane niemal wyłącznie z umiejętnością korzystania z informacji za pośrednictwem technologii informacyjnych i komunikacyjnych) głównie z samokształceniem. Te spostrzeżenia zostały potwierdzone w badaniach Justyny Jasiewicz<sup>27</sup>, którym poddana była młodzież w Polsce, Niemczech i Wielkiej Brytanii. Niewątpliwie potrzebne są programy badawcze, które mogłyby rozstrzygnąć wiele kwestii dotyczących szkolnych i pozaszkolnych źródeł kultury informacyjnej oraz przyczynić się do identyfikacji różnic, utrudniających młodemu pokoleniu sprawne funkcjonowanie w społeczeństwie informacyjnym. Badania prowadzone w ramach programu EMPATIC wykazały, że w Europie wciąż występują problemy częściowo wynikające z interpretacji pojęcia alfabetyzacji informacyjnej, a tym samym przyjęcia przez decydentów odmiennych założeń i koncepcji programów edukacji informacyjnej<sup>28</sup>.

Wieloletnie obserwacje, praktyka szkolna i biblioteczna wskazują, że szczególnie młodym dorosłym ludziom potrzebna jest wiedza o informacji i zachowaniach informacyjnych oraz refleksja nad stylem życia i korzystania z informacji w cyfrowym świecie. Znaleźli się bowiem oni w niespotykanej nigdy wcześniej sytuacji nadmiaru łatwo dostępnych informacji.

Rozumienie celów, motywów, użyteczności wybieranych sposobów realizacji zadań informacyjnych jest podstawą dokonywania zmian we własnym stylu życia, na co wskazują inspirujące prace poświęcone zarządzaniu zmianą<sup>29</sup>. Zgodnie z teorią zarządzania zmianą opracowaną przez Kurta Lewina autora *Dynamicznej teorii osobowości*<sup>30</sup> oraz *Teorii pola w naukach społecznych*<sup>31</sup>, a współcześnie propagowaną między innymi przez Johna P. Kottera, koniecznym warunkiem wszelkiej zmiany jest jej zrozumienie i różne formy, najczęściej stopniowej, akceptacji dla działań odmiennych od dotychczasowych kon-

---

<sup>26</sup> B. Kamińska-Czubala, *Zastosowanie umiejętności informacyjnych w życiu codziennym uczniów*, w: *Informatyczne przygotowanie nauczycieli*, red. Jacek Migdałek i Maria Zając, Kraków 2006, s. 317-329.

<sup>27</sup> J. Jasiewicz, *Kompetencje informacyjne młodzieży. Analiza – stan faktyczny – kształcenie na przykładzie Polski, Niemiec i Wielkiej Brytanii*, Warszawa 2012.

<sup>28</sup> S. Cisek, M. Próchnicka, *Projekt EMPATIC – europejska inicjatywa na rzecz Information Literacy*, „Biblioteka Nostra” 2012, nr 2, s. 52.

<sup>29</sup> J. P. Kotter, *Jak przeprowadzić transformację firmy*, przeł. Małgorzata Głogowska, Gliwice 2007; tenże, *Przywództwo w okresie zmian*, przeł. Agnieszka Sobolewska, Gliwice 2007; tenże, *Sedno zmian: autentyczne historie transformacji, które odmieniły oblicza firm na całym świecie*, przeł. Bartosz Sałbut, Aleksandra Podsiadlik, Gliwice 2008; D. S. Cohen, *Sedno zmian: narzędzia i taktyki pozytywnej transformacji twojej firmy*, słowo wstępne John P. Kotter, przeł. Bartosz Sałbut, Gliwice 2008.

<sup>30</sup> K. Lewin, *A dynamic theory of personality*, New York 1935.

<sup>31</sup> K. Lewin, *Field theory in social science; selected theoretical papers*, (ed.) Dorwin Cartwright, New York 1951.

serwatywnych przyzwyczajień. Zgodnie z tymi założeniami młodzi ludzie mogą wprowadzić zmiany we własnym działaniu tylko wówczas, gdy będą przekonani o ich sensowności, gdy uwierzą w oczekiwane korzyści, gdy zaakceptują konsekwencje zmian i ulegną nowym atrakcyjnym wzorom zachowań informacyjnych. Dotychczas zarządzanie zmianą stosowane było z powodzeniem w firmach przebudowujących stare struktury organizacyjne, należy jednak zaznaczyć, że wiedza o regułach rządzących wszelkimi procesami zmian, także tych dotyczących życia codziennego, może być bardzo przydatna w czasach płynnej, nieustannie zmieniającej się rzeczywistości.

Zastosowanie w stosunku do młodych dorosłych w edukacji informacyjnej metod zarządzania zmianą ma walor kształcący i wychowawczy, gdyż przyswojone techniki, zmiana stylu myślenia mogą okazać się przydatne w każdym miejscu przyszłej pracy. Zatem edukacja informacyjna powinna dostarczać młodym ludziom wiedzy, umiejętności i doświadczeń ułatwiających zrozumienie procesu zarządzania zmianami we własnym życiu (w firmie), w tym również założeń programów uczenia się przez całe życie. Akceptacja zmian, dostrzeganie w zmianach przede wszystkim szans, a nie tylko zagrożeń dla wygodnej czasem rutyny, to umiejętność pożądana nie tylko w nowoczesnych firmach. Wszelkie zmiany bywają trudne ze względu na emocjonalny, a niekiedy sentymentalny stosunek do dotychczasowych przyzwyczajień i preferencji. Dotyczy to również, a może przede wszystkim, nauczycieli, których powinna wyróżniać gotowość do zmiany stylu myślenia i działania, po to, by uparcie nie przygotowywać młodych ludzi do życia w świecie, którego już nie ma – w należącej do przeszłości świecie młodości nauczycieli.

Podczas realizacji programu badawczego, polegającego na analizie i interpretacji zachowań informacyjnych w życiu codziennym studentów, stale stawiane były pytania: jak wykorzystać uzyskane informacje do tworzenia programów edukacji informacyjnej, czyli czego i jak uczyć, aby kultura informacyjna młodego pokolenia była adekwatna do czasów, w których żyjemy. Edukacja informacyjna realizowana różnicowanymi metodami, w tym metodą zarządzania zmianą, powinna przecież gwarantować sukces w uczeniu się przez całe życie oraz umiejętność panowania nad nadmiarem informacji w życiu codziennym.

Analizie danych empirycznych towarzyszyły również nie mniej ważne pytania: Czy pozyskiwanie i przetwarzanie informacji w takim wymiarze jest konieczne i czy musi zajmować aż tyle czasu? Filozofowie twierdzą, że człowiek istnieje po to, by rozumieć świat, ale czy ogromne ilości błahych informacji przetwarzanych codziennie zbliżają współczesnego młodego człowieka do lepszego rozumienia świata i siebie? Być może cyfrowym tubylcom bliższa jest

myśl Sartre'a: „Istnieć, to tworzyć własne istnienie”, do której dodają inteligentnie, przewrotnie, dowcipnie i w pewnym sensie trafnie: „Istnieć to tworzyć własne istnienie i mieć konto na Facebooku”. Obserwacji zachowań informacyjnych młodych ludzi towarzyszyła zatem życzliwa ciekawość, chęć zrozumienia zachowań uznawanych za celowe i skuteczne w określonych warunkach, zgodnie z przekonaniem o wielorakim wpływie czynników psychologicznych, społecznych, kulturowych, ekonomicznych na działania samosterownych jednostek, które świadomie poszukują najlepszych rozwiązań.

W książce przedmiotem analiz są zachowania informacyjne występujące w jednym z informacyjnych światów, w którym zadania wymagające pozyskiwania i użytkowania informacji wykonywane były w podobny sposób i służyły podobnym celom. Informacyjny świat kreuje bowiem jedność miejsca powstawania informacyjnego impulsu i realizacji informacyjnego zlecenia przez ludzi należących do *community of practice*, koncentrujących swoje życiowe działania wokół wspólnego, głównego celu (w tym szczególnym przypadku – ukończenia studiów). To podobieństwo wynika z ustalenia swoistego kompromisu, względnej i krótkotrwałej stabilizacji między potrzebami informacyjnymi a możliwościami ich zaspokojenia w konkretnych warunkach, w danym miejscu i czasie przez osoby pozostające w podobnej sytuacji życiowej. Sposoby zaspokojenia potrzeb informacyjnych są również wynikiem wzajemnych interakcji społecznych zachodzących pomiędzy uczestnikami danego informacyjnego świata. W centrum uwagi znalazły się zatem zachowania informacyjne w życiu codziennym wspólnoty działania (*community of practice*) należącej do pokolenia Y – grupy studiujących dwudziestolatków, cyfrowych tubylców, którzy nie doświadczyli zmiany jaka nastąpiła w życiu społecznym w wyniku informacyjnej rewolucji/ewolucji, gdyż od początku swego istnienia żyją zarówno w realnym, jak i cyfrowym świecie.

Autorami dzienników obserwacji oraz respondentami wywiadów byli studenci stacjonarni, niestacjonarni i podyplomowi (z Krakowa, Limanowej, Rybnika) Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, w wieku 21-27 lat. Rzeczywiste doświadczenia tej grupy były źródłem wiedzy o zachowaniach, które zechcieli ujawnić. Przedmiotem analiz i interpretacji stał się materiał empiryczny zebrany w latach 2009-2011.

Niewątpliwie podjęta próba typologii zachowań informacyjnych ze względu na przyjętą strategię informacyjną oraz cel pozyskiwania i użytkowania informacji nie stanowi katalogu wszystkich zachowań występujących w tej grupie, lecz tylko tych, które respondenci byli w stanie zauważyć i opisać. Nie wystąpiły bowiem w materiale empirycznym sytuacje tak dyskretne, jak „mimowolne

zerknięcie” na informacje<sup>32</sup>, czy unikanie informacji<sup>33</sup>. Te dyskretne zachowania, opisane przez Donalda Case’a, uzupełniają celowe działania informacyjne o wszystkie formy kontaktu człowieka z informacją. Według Case’a zachowania informacyjne obejmują „każdy przejaw nieintencjonalnego lub pasywnego zachowania informacyjnego takiego jak zerknięcie czy przypadkowe pozyskanie informacji w równej mierze jak celowe, aktywne uchylanie się, odrzucanie informacji”<sup>34</sup>. W zarejestrowanych w dziennikach opisach sytuacji informacyjnych nie pojawiały się zdarzenia związane z biernym odbiorem informacji, działania celowe nie były reprezentowane w jednakowym stopniu, dlatego charakterystyka każdego typu strategii informacyjnych i zadań informacyjnych nie mogła być równomierna.

W książce przyjęto definicję zachowań informacyjnych w życiu codziennym, które odbywają się w czasie wolnym od zajęć obowiązkowych, sformułowaną przez Reijo Savolainena. Zachowania informacyjne w życiu codziennym określił on jako „działania podejmowane w celu pozyskiwania różnych typów informacji, zarówno o charakterze kognitywnym i ekspresywnym, niezwiązane bezpośrednio z wykonywaną pracą, które ludzie podejmują, aby rozwiązywać problemy i orientować się w życiu codziennym”<sup>35</sup>. Przedmiotem badania są zatem zdarzenia zwyczajowe, nawykowe, rytmiczne, cykliczne, typowe, podejmowane zarówno w przestrzeni prywatnej, jak i publicznej, z różną częstotliwością, składające się na habitus w rozumieniu nadawanym temu pojęciu przez Pierre’a Bourdieu<sup>36</sup> – powtarzalny, rutynowy styl pozyskiwania i użyt-

<sup>32</sup> “Information behavior (...) encompasses information seeking as well as the totality of other unintentional or passive behaviors (such as glimpsing or encountering information), as well as purposive behaviors that do not involve seeking, such as actively avoiding information” (D. O. Case, *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior*, Oxford 2007, p. 5).

<sup>33</sup> N. Godbold, *Beyond information seeking. Towards a general model of information behavior*, “Information Research” 2006, vol. 11, no. 4, [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html> [dostęp: 06.06.2008].

<sup>34</sup> T.D. Wilson, *Human information behavior. Special Issue on Information Science Research*, “Informing Science” 2000, Volume 3, no. 2, p. 49. Tryb dostępu: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> [dostęp: 03.03.2001].

<sup>35</sup> R. Savolainen, *Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”*, “Library & Information Science Research” 1995, vol. 17 (3), s. 259-294. Poniżej przytaczam tę definicję w oryginale, gdyż jest uznana za podstawową w obszarze badań nad zachowaniami informacyjnymi w życiu codziennym – „the acquisition of various informational (both cognitive and expressive) elements which people employ to orient themselves in daily life or to solve problems not directly associated with the performance of occupational task”.

<sup>36</sup> P. F. Bourdieu, *Rozum praktyczny. O teorii działania*, przeł. Joanna Stryczyk, Kraków 2009. Habitus to utrwalony sposób działania człowieka wytworzony w wyniku oddziaływania kulturowych, społecznych, ekonomicznych czynników zewnętrznych wobec jednostki, który tworzy się

kowania informacji z celowo wyselekcjonowanych źródeł. „Habitus jest zatem sposobem na przystosowanie się do warunków w jakich funkcjonuje grupa” – pisze Dominika Byczkowska, bowiem „każda rodzina, klasa, grupa tworzy typowy dla siebie habitus a pojęcie to jest nierozzerwalnie związane z internalizacją obiektywnych zjawisk”<sup>37</sup>.

W badaniach zachowań informacyjnych studentów zostały wyodrębnione, zgodnie z powyższą definicją, działania informacyjne bezpośrednio związane ze studiowaniem, określane przez Savolainena jako „directly associated with the performance of occupational task”, czyli te, które odbywały się w trakcie obowiązkowych ćwiczeń, wykładów, warsztatów, praktyk umieszczonych w harmonogramach zajęć. Zadania zlecone do wykonania przez nauczycieli akademickich w czasie wolnym studenta wyodrębniono ze względu na potrzeby edukacji informacyjnej, lecz nie zaliczono ich do głównego zbioru sytuacji informacyjnych zgodnie z definicją Savolainena i interpretacją informacyjnych zadań związanych z edukacją. Amanada Spink i Charles Cole zaliczają informacyjne zadania edukacyjne do zajęć obowiązkowych, w których przeznaczenie informacji i rodzaj źródeł, z których te informacje pochodzą, są wyraźnie określone<sup>38</sup>. „W obowiązkowym lub szkolnym pozyskiwaniu informacji, użytkownik działa w kontrolowanym środowisku (określonym przez nauczycieli lub specyfikę firmy), gdzie produkt końcowy jest jasno zdefiniowany” – twierdzą Spink i Cole – redaktorzy specjalnego numeru „Library and Information Science Research”, poświęconego problematyce pozyskiwania informacji w życiu codziennym (Everyday Life Information Seeking). Natomiast „pozyskiwanie informacji na potrzeby życia codziennego jest płynne, zależne od motywacji i innych cech zwykłych ludzi, poszukujących informacji w celu zaspokojenia zróżnicowanych potrzeb informacyjnych”<sup>39</sup>. Przedmiotem zainteresowania badaczy ELIS mogą być zatem tylko te działania informacyjne odbywające się w czasie wolnym, które mają charakter całkowicie swobodny.

W przypadku studiowania i uczenia się zajęcia obowiązkowe związane z pracą (studiowaniem) wkraczające w strefę wolnego czasu nie zostały pominięte, lecz zostały wydzielone. Zarejestrowane w dziennikach sytuacje pozyskiwania lub użytkowania informacji związanych ze studiowaniem stworzyły możliwość

---

w wyniku socjalizacji, interakcji między jednostką a środowiskiem społecznym. Habitus jest systemem postaw, nawyków, schematów myślowych, reakcji emocjonalnych.

<sup>37</sup> D. Byczkowska, *Habitus*, w: *Słownik socjologii jakościowej*, red. Krzysztof T. Konecki, Piotr Chomczyński, Warszawa 2012, s. 102-103.

<sup>38</sup> A. Spink, C. Cole, *Introduction to the special issue: Everyday life information-seeking research*, „Library & Information Science Research” 2001, (23), p. 301.

<sup>39</sup> Tamże, s. 301.

określenia, jakie działania obowiązkowe i w jakim zakresie wkraczają w obszar wolnego czasu użytkowników informacji. Zacieranie różnic między czasem wolnym i czasem pracy niezależnie od uprawianego zawodu jest niepokojącą cechą informacyjnych społeczeństw, dlatego uznano za istotne wydzielenie tej kategorii zachowań z codziennych praktyk badanej grupy. Nie proponuję rozszerzenia definicji zachowań informacyjnych w życiu codziennym opracowanej przez Savolainena i przyjętej w środowisku naukowym, lecz stworzenie odrębnej kategorii działań informacyjnych wykonywanych w ramach obowiązku szkolnego w czasie wolnym. Działania informacyjne związane z e-pracą oraz zadania zlecone podlegające wynagrodzeniu za pracę, stanowiące element życia codziennego, również mogą składać się na odrębną kategorię zachowań informacyjnych użytkowników informacji pokolenia Y.

#### **1.4 Od kognitywnego do społecznego ujęcia problemów zachowań informacyjnych**

Każdy projekt badawczy realizowany w ramach informatologii wiąże się z wyborem metodologii, co oznacza ciąg decyzji dotyczących naukowego paradygmatu, podejścia badawczego, dostosowanej do problemu teorii (którą zamierza się potwierdzać, stosować, rozwijać, konstruować lub ugruntować), metody i techniki badawczej, a wreszcie sposobu analizy i interpretacji zebranych danych. Obecnie wiele procedur badawczych otwiera interesujące perspektywy, lecz nie sposób nawet części z nich zgłębić w stopniu uprawniającym do zabierania czasu przyszłemu czytelnikowi raportu badawczego. Zatem należy przede wszystkim rozstrzygnąć: czy pozostać w obrębie pozytywistycznego paradygmatu, czy zgodnie z nowszymi tendencjami w obrębie nauk społecznych skłonić się ku paradygmatowi interpretatywnemu, oferującemu postmodernistyczną mozaikę ujęć i możliwość inspirujących interpretacji. Czy na przykład wybrać ekologię informacji jako wiodącą teorię służącą wyjaśnianiu opisywanych zjawisk, czy też budować metafory, modele i teorie zgodnie z metodologią teorii ugruntowanej? Jakie techniki zastosować do zbierania materiału empirycznego oraz jak analizować i interpretować dane?

Tym pytaniom zawsze towarzyszy niepokój o właściwe dopasowanie wszystkich elementów do przyjętych założeń i nadrzędnego celu badań. Aby stwierdzić czy w metodologicznych decyzjach pomocne okażą się dotychczasowe doświadczenia badaczy zachowań informacyjnych na świecie, dokonano przeglądu polskiej i anglojęzycznej literatury przedmiotu, koncentrując się na badaniach zachowań użytkowników informacji (*information behavior*).

Cechą charakterystyczną współczesnych badań poświęconych problemom użytkowników informacji jest wielość ujęć teoretycznych i metodologicznych wypracowanych przez inne nauki. W tym miejscu należy zaznaczyć, że informatologia w badaniach zachowań użytkowników wykorzystuje metody i techniki badawcze stosowane w naukach społecznych i humanistyce oraz metody statystyczne. Nie należy jednak badań nad użytkownikami mediów, prowadzonych przez socjologów, psychologów, kulturoznawców, traktować jako badań informatologicznych. Mimo że podmiot badań (użytkownik informacji) i stosowane techniki są takie same, problemy badawcze są inne i odnoszą się do innej dziedziny. Wielu badaczy i teoretyków włącza analizę czynników psychologicznych lub socjologicznych wpływających na zachowania użytkowników informacji do informatologii. Czyni tak między innymi Jerzy Ratajewski w przypadku informologii nauki, czyli komunikacji naukowej rozpatrywanej głównie z perspektywy naukoznawstwa<sup>40</sup>.

Użytkowaniu informacji udostępnianych przez media w życiu codziennym poświęcono wiele rozpraw socjologicznych, psychologicznych, kulturoznawczych i medioznawczych, choć badania te mają inny przedmiot, skupiają się wokół innych pytań niż badania informatologiczne. Do typowych problemów informatologii można zaliczyć poszukiwanie odpowiedzi na pytania: skąd, w jaki sposób, po co pozyskiwane i użytkowane są różne typy informacji przez różne kategorie użytkowników (na przykład: informacje naukowe, techniczne, prawne, organizacyjne, ekonomiczne, biznesowe, medyczne oraz informacje związane z życiem codziennym, informacje miejskie, zdrowotne i kulturalne, turystyczne).

Na właściwości informatologii, charakteryzujące się zapożyczeniem technik i metod badawczych oraz stosowaniem perspektyw badawczych innych nauk, zwróciła uwagę Maria Dembowska<sup>41</sup>, poddając analizie prowadzone w Polsce badania w ujęciu prakseologicznym, psychologicznym, kognitywistycznym, cybernetycznym i naukoznawczym, oraz Sabina Cisek w książce *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*<sup>42</sup>. Barbara Sosińska-Kalata podjęła się określenia *Współczesnego oblicza nauki o informacji w Polsce i zagranicą*<sup>43</sup>, analizując zawar-

---

<sup>40</sup> J. Ratajewski, *Wybrane problemy metodologiczne informologii nauki (informacji naukowej)*, Katowice 1994. Tu por. podrozdział 4.2 *Metody psychologiczna i socjologiczna*, w: *Metody i techniki badawcze w informologii nauki – próba typologii*, s. 94-102.

<sup>41</sup> M. Dembowska, *Nauka o informacji naukowej (Informatologia). Organizacja i problematyka badań w Polsce*, Warszawa 1991.

<sup>42</sup> S. Cisek, *Filozoficzne aspekty...*, op. cit.

<sup>43</sup> B. Sosińska-Kalata, *Współczesne oblicze nauki o informacji w Polsce i zagranicą*, w: *Studia z informacji naukowej i dyscyplin pokrewnych. Prace dedykowane profesor Barbarze Stefaniak*, Katowice 2007, s. 93-119.



tość wybranych polskich i zagranicznych czasopism naukowych pod względem związków kształtującej się nauki o informacji z innymi dyscyplinami naukowymi. Analiza ta pozwala na stwierdzenie, że dominująca dotychczas orientacja kognitywna i zainteresowanie sposobami reprezentacji wiedzy w umyśle człowieka oraz wpływem posiadanej wiedzy o świecie, o systemie informacyjno-wyszukiwawczym, domenie i problemie, na zachowania informacyjne człowieka w procesie wyszukiwania informacji<sup>44</sup>, ustępuje orientacji społecznej (socjologicznej). „Najbardziej pojemną obecnie kategorię – stwierdza Barbara Sosińska-Kalata – stanowią badania użytkowników, czy ogólniej problematyka socjologii informacji. Potwierdza to rosnące znaczenie powiązań informatologii z socjologią szczególnie w zakresie wykorzystywania metod badań społecznych”<sup>45</sup>. Orientację kognitywną w polskiej informatologii reprezentuje wielu uczonych zajmujących się głównie językami informacyjno-wyszukiwawczymi, natomiast ujęcia problemów użytkowników w ramach orientacji społecznej (np. fenomenologiczne, konstruktywistyczne) powoli wchodzi w krąg zainteresowania polskich informatologów.

Ze zmianą orientacji badawczej wiążą się podejmowane problemy oraz sposób ich analizy i interpretacji. Zgodnie z teoriami rozwijanymi w zakresie psychologii społecznej i symbolicznego interakcjonizmu zachowanie użytkownika informacji kształtowane jest w wyniku dynamicznego procesu socjalizacji, w czasie którego jednostka przyswaja sobie normy i wzorce, czyli społecznie akceptowane zasady postępowania w określonych warunkach społeczno-ekonomiczno-kulturowych. Symboliczny interakcjonizm wskazuje na decydującą rolę wzajemnych interakcji, w czasie których konstruowane lub negocjowane są owe wzorce, które odgrywają podstawową rolę w zachowaniach ludzi. Podobnie jest w psychologii społecznej mniejszą wagę przykładana do zbioru cech składających się na osobowość jednostki. Orientacja socjologiczna w badaniach użytkowników informacji oznacza również zainteresowanie tymi kierunkami badań socjologicznych, które rezygnują z metod ilościowych na rzecz etnometodologii, w której rzeczywistość społeczną poznaje się z punktu widzenia działającego podmiotu, a nie „obiektywnego” obserwatora. Problematyka użytkowników informacji obecna w polskich badaniach została syntetycznie zarysowana w 1998 roku przez Kordulę Szczechurę (w zakresie typologii użytkowników, metodologii i kierunków badań)<sup>46</sup>, natomiast przegląd najnow-

<sup>44</sup> J. Woźniak, *Kognitywizm w informacji*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 1997, nr 2 (70), s. 3-16.

<sup>45</sup> B. Sosińska-Kalata, *Współczesne oblicze nauki o informacji*, op. cit., s. 111.

<sup>46</sup> K. Szczechura, *Użytkownicy informacji. Zarys problematyki*, w: *Informacja naukowa w Polsce*, Olsztyn 1998, s. 107-138.

szych tendencji w światowych badaniach użytkowników informacji opracowała Sabina Cisek<sup>47</sup>.

Jest wiele sposobów, aby określić kierunek, w którym zmierza kształtująca się nauka o informacji. Sabina Cisek dokonała analizy dziedzinowej bibliograficznej bazy danych, Barbara Sosińska-Kalata przeanalizowała treści wybranych czasopism. Z kolei Pettri Vakkari przeprowadził analizę porównawczą referatów wygłoszonych na międzynarodowych konferencjach ISIC (Information Seeking in Context)<sup>48</sup> w 1997 i 2008 roku i zauważył rozproszenie (rozszerzenie) problematyki badań od zachowań informacyjnych profesjonalistów do zachowań informacyjnych w życiu codziennym oraz zwiększenie ilości studiów opartych na badaniach empirycznych. Zdecydowanie zmniejszała się ilość prac o charakterze teoretycznym i metodologicznym, mniej było studiów analitycznych niż jakościowych. Nastąpiło również zwiększenie ilości badań zespołowych. Uwaga badaczy biorących udział w konferencjach koncentrowała się głównie na pozyskiwaniu informacji kosztem całego procesu informacyjnego. Vakkari odnotował również intensywny import pomysłów i inspiracji z innych dyscyplin.

Konsekwencją owego nieustannego importu, będącego główną cechą całej współczesnej nauki o informacji, jest szybko zmieniające się zainteresowanie problemami i metodami, widoczne w czasopismach, tematyce naukowych konferencji i bazach danych. Nie ułatwia to badaczom wyboru metodologii, ani nie sprzyja syntezom obszarów cieszących się zazwyczaj krótkotrwałym, powierzchownym lub jednostronnym zainteresowaniem.

Badania użytkowników informacji mają w obrębie nauki o informacji ponad pięćdziesięcioletnią tradycję i były prowadzone w ramach dwu zasadniczych paradygmatów, co zostało zarysowane w przeglądzie osiągnięć dyscypliny dokonany przez Toma D. Wilsona w pracy *Information needs and uses: fifty years of progress*, a następnie uzupełnione w artykule *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods*<sup>49</sup>. W ciągu minionych lat od

---

<sup>47</sup> S. Cisek, *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2009, nr 4, s. 3-11.

<sup>48</sup> P. Vakkari, *Trends and approaches in information behaviour research*, „Information Research” 2008, vol. 13, no. 4 [online] Tryb dostępu: <http://www.webcitation.org/5vAdbysDG> [dostęp: 29.02.2010].

<sup>49</sup> T. D. Wilson, *Information needs and uses: fifty years of progress?*, w: B. C. Vickery, (ed.) *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*, London 1994, p. 15-51, [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html> [dostęp: 02.01.2009]; tenże, *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods*, „Information Research” 2000, vol. 5, no. 3, [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html> [dostęp: 06.04.2005].

ukazania się pierwszej pracy poświęconej użytkownikom informacji badania informatologiczne prowadzone były w ramach strukturalistyczno-funkcjonalnej, kognitywnej i interpretatywnej orientacji badawczej, z których każda daje inne możliwości rozumienia i wyjaśniania analizowanych zjawisk.

Nie ma powodu deprecjonowania ani nadmiernego wyróżniania żadnej z nich. Każda metoda dostosowana do przyjętej lub konstruowanej teorii stwarza możliwość uzyskania wartościowych rezultatów poszerzających obszar wiedzy o informacyjnych zachowaniach użytkowników i wykorzystania tej nowej wiedzy w praktyce, co wydaje się zgodne z dominującą głównie w Stanach Zjednoczonych filozofią pragmatyzmu, określającą charakter i kierunki rozwoju nauk społecznych (m.in. w zakresie psychologii poznawczej, i socjologii). Zatem pluralizm metodologiczny obserwowany w sposobie uprawiania informatologii jest cechą pożądaną, gdyż każda naukowa – sprawdzalna w doświadczeniu i poddana społecznej krytyce – metoda pozwala na pozbycie się przesądów, ograniczających ludzkie myślenie i działanie zgodnie z poglądem Karla R. Poppera:

Musimy natomiast dopuścić myśl, że nasze teorie zależą w danym momencie nie tylko od dotychczas przeprowadzonych doświadczeń, lecz również od przesądów, które wydają się być tak naturalne, że nie zdajemy sobie z nich w ogóle sprawy (aczkolwiek zastosowanie metod logicznych może pomóc nam je wykryć). W każdym bądź razie na temat tego zaskorupienia możemy powiedzieć, że nauka zdolna jest do uczenia się na własnych błędach, do rozbijania tych skorup. Proces ten nigdy być może nie zakończy się, nie istnieje jednak żadna ustalona bariera, przed którą musi on się raptem zatrzymać. Każde założenie może być w zasadzie poddane krytyce. To zaś, że krytykować może każdy, konstytuuje właśnie naukową obiektywność. Wyniki naukowe są „względne” (jeśli już w ogóle używać tego terminu) tylko w tej mierze, w jakiej są one rezultatami pewnego stadium rozwoju nauki, dającymi się zastąpić przez inne w procesie postępu nauki<sup>50</sup>.

Podjęcie interpretatywne do problemów użytkowników informacji jest wyrazem wielokierunkowych poszukiwań, które wzajemnie się oświetlają, wzbogacając wiedzę o informacyjnych zachowaniach ludzi. Ciekawą strategię

<sup>50</sup> K. R. Popper, *Socjologia wiedzy*, przeł. Andrzej Chmielecki, w: *Problemy socjologii wiedzy*, wybór Andrzej Chmielecki, Stanisław Czerniak, Józef Niżyk, Stanisław Rainko, Warszawa 1985, s. 436. Por. O. Sundin, J. Johannisson, *Pragmatism, neopragmatism and sociocultural theory: communicative participation as a perspective in LIS*, „Journal of Documentation” 2004, p. 23-43; oraz S. Cisek, *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*, op. cit., rozdział: *Popperyzm w informacji naukowej*.

opisania współczesnych trendów w nauce o informacji zastosował Tom Wilson w przeglądzie literatury *Information behavior, an interdisciplinary perspective*<sup>51</sup>, służącym określeniu wpływu innych dyscyplin naukowych na naukę o informacji, opracowanym z okazji jubileuszu pięćdziesięciolecia czasopisma "Journal of Documentation" w 1994 roku. Poddał on wówczas analizie model zachowań informacyjnych rozwijający się pod wpływem interdyscyplinarnych studiów z zakresu informatologii i psychologii, studiów zachowań konsumencjonalnych, studiów z zakresu komunikacji zdrowotnej, studiów dotyczących podejmowania decyzji, potrzeb informacyjnych i projektowania systemów informacyjnych.

Opracowany przez siebie i uzupełniany kilkakrotnie model zachowań informacyjnych uznał za podstawę nauki o człowieku jako użytkowniku informacji:

Ten zintegrowany model (model informacyjnych potrzeb, informacyjnego pozyskiwania i użytkowania informacji) jest już prawie kompletny: jest to model, w którego centrum jest człowiek, oparty w większej części na teorii Brendy Dervin (*sense-making approach*) z uwzględnieniem aktualnych i potencjalnych wielorakich okoliczności wpływających na zachowania informacyjne, potrzeby i istotę zadowolenia użytkownika<sup>52</sup>.

Badania poświęcone użytkownikom informacji rozwijały się od lat pięćdziesiątych ubiegłego wieku<sup>53</sup> i koncentrowały się głównie wokół problemów o charakterze praktycznym. Początkowo badano użytkowników informacji w bibliotekach naukowych, aby poznać ich potrzeby i preferencje, a uzyskaną wiedzę wykorzystać do właściwego kształtowania zbioru informacyjnego oraz usług informacyjnych. Stopniowo kategoria użytkownika informacji ulegała rozszerzeniu na „wszystkich, którzy z racji swej pracy albo zainteresowań powinni lub chcą rozszerzać i aktualizować zasób posiadanej wiedzy”, na wszystkich użytkowników infosfery, wykorzystujących informacje w celach edukacyjnych, praktycznych, orientacyjnych, poznawczych czy rozrywkowych<sup>54</sup>.

Konstrukcje statystyczne, oparte na próbach reprezentatywnych, użytkownika informacji, zdaniem Toma Wilsona, niemające realnego prototypu są

---

<sup>51</sup> T. D. Wilson, *Information behavior, an interdisciplinary perspective*, [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html> [dostęp: 07.06.2012].

<sup>52</sup> T. D. Wilson, *The investigation of information use and users needs as a basis for training programmes*, "International Forum on Information and Documentation" 1977, vol. 2, nr 4, s. 25.

<sup>53</sup> M. Dembowska, *Dokumentacja i informacja naukowa...*, op. cit., s. 22.

<sup>54</sup> J. L. Kulikowski, *Perspektywy rozwoju informacji naukowej na tle rozwoju nowoczesnych technik informacyjnych*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 1993, nr 3/5, s. 14.

mało użyteczne w nauce o informacji. To ważny problem metodologiczny dla badaczy użytkowników informacji. Od tego czy podziela się pogląd Wilsona w tej kwestii zależą kierunki badań, metody i techniki badawcze stosowane w badaniach użytkowników informacji oraz kryteria kategoryzacji użytkowników. Przedmiotem badań naukowych informatologii mogą być użytkownicy wyodrębnieni według precyzyjnie określonego kryterium. Na przykład „studenci jako użytkownicy informacji rozpatrywani są najczęściej według prostych, schematycznych podziałów, odpowiadających poziomowi kształcenia (np. studenci młodszych i starszych lat studiów) lub studiowanym dyscyplinom” – jak pisze Kordula Szczechura<sup>55</sup> – lub mogą być zaliczani są do szerszej pokoleniowej kategorii wyodrębnionej ze względu na datę urodzenia i uzyskane w wyniku edukacji kompetencje informacyjne, głównie w zakresie swobodnego korzystania z technologii informacyjnych.

W latach siedemdziesiątych dynamicznie zaczęła się rozwijać kognitywna orientacja w badaniach użytkowników systemów informacyjno-wyszukiwawczych, odnosząca naukowe sukcesy szczególnie w zakresie teorii języków informacyjnych, modeli interfejsu użytkownika w zautomatyzowanych systemach informacyjno-wyszukiwawczych oraz modeli wyszukiwania informacji w systemach informacyjnych. Osiągnięcia psychologii poznawczej wpłynęły na zainteresowanie sposobami tworzenia reprezentacji wiedzy w umyśle użytkownika oraz możliwościami odwzorowania tej wiedzy w pytaniu informacyjnym lub charakterystyce wyszukiwawczej dokumentu, a także problemami organizacji wiedzy w systemach informacyjnych, na przykład klasyfikacją i kategoryzacją dokumentów. Prace badawcze i eksperymenty psychologów poznawczych wykorzystywano do rozwiązywania problemów teoretycznych i praktycznych dotyczących budowy systemów informacyjnych.

Obecnie nie tylko kierunki badań wyznaczające obszary tego, co jest przedmiotem badań i skład grup użytkowników poddawanych badaniom, tworzą barwną mozaikę naukowych zainteresowań badaczy użytkowników informacji. Ogromny rozrzut naukowych teorii i metodologii stanowi cechę nauki o informacji, o czym świadczy wspomniany metodologiczny rekonesans Sabiny Cisek, w którym przedstawia metody, plany badawcze, teorie i ramy teoretyczno-metodologiczne wykorzystywane w badaniach użytkowników informacji<sup>56</sup>. Wśród tych ram znalazły się między innymi: teoria ugruntowana, metodologia Sense-Making Brendy Dervin, analiza dyskursu, analiza domen,

<sup>55</sup> K. Szczechura, *Użytkownicy informacji...*, op. cit., s. 111.

<sup>56</sup> S. Cisek, *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2009, nr 4, s. 3-11.

konstruktywizm, teoria decyzji, ekologia informacji, kultura informacyjna, modele i teorie kognitywne, teoria sieci społecznych, psychologia społeczna, socjologia kultury. Sposobami gromadzenia materiału empirycznego były w analizowanej bazie: badania ankietowe, badania dzienniczkowe, blogi, fora dyskusyjne, wywiady, testy użyteczności, mapy myśli, obserwacje. Wykorzystywano metody jakościowe (etnograficzne i etnometodologiczne, oparte na teorii ugruntowanej) i ilościowe (statystyczne, infometryczne i webometryczne). Zidentyfikowane przez autorkę raportu formy i metody badawcze tworzą grupy, w których występują „elementy na różnych poziomach ogólności, o zróżnicowanym statusie metodologicznym i charakterze”, dlatego trudne, a wręcz niemożliwe jest ich uporządkowanie. Autorka rozważa „stworzenie raczej ich horyzontalnej mapy opartej na analizie naukometrycznej ich wzajemnych relacji albo, powiedzmy, na idei podobieństwa rodzinnego Ludwiga Wittgensteina”<sup>57</sup>.

Ważne miejsce wśród analiz dorobku badań naukowych poświęconych zachowaniom informacyjnym młodzieży zajmuje raport Joint Information Systems Committee z 2007 roku, *Information Behavior of the Researcher of the Future*<sup>58</sup>, sporządzony przez London University College na zlecenie British Library, oraz prace przedstawiające dokonania wielu ośrodków akademickich, głównie w Stanach Zjednoczonych. Przegląd Donalda Case’a<sup>59</sup> jest kontynuacją wcześniejszych opracowań z tego zakresu przygotowanych przez Amandę Spink i Charlesa Cole’a<sup>60</sup>. Przegląd nowych kierunków badań zachowań informacyjnych zaprezentowany w pracy *New directions in information behavior* z 2011 roku, został przygotowany przez Amandę Spink i Jannicę Heinström<sup>61</sup>.

Teoretyczne fascynacje informatologów obrazuje specjalny numer „Journal of Documentation” z 2005 roku pod redakcją Birgera Hjørlanda, z podtytułem: *Library and information science and philosophy of science*, w którym przedstawiono rosnące zainteresowanie wśród informatologów między inny-

---

<sup>57</sup> Tamże, s. 10.

<sup>58</sup> P. Williams, I. Rowlands, *Information Behaviour of the Researcher of the Future* [online]. Tryb dostępu: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf>. [dostęp: 16.04.2010].

<sup>59</sup> D. O. Case, *Looking for information...*, op. cit.; A. Spink, *Information behavior. An evolutionary instinct*, Dordrecht 2010; A. Spink, C. Cole, *New directions in human information behavior*, Dordrecht 2006.

<sup>60</sup> A. Spink, C. Cole, *New directions...*, op. cit.

<sup>61</sup> A. Spink, J. Heinström, *New directions in information behavior*, „Library & Information Science” 2011, vol. 1, p. 17-28.

mi fenomenologią<sup>62</sup>, strukturalizmem<sup>63</sup>, pragmatyzmem<sup>64</sup>, konstrukcjonizmem<sup>65</sup> i hermeneutyką<sup>66</sup>. W interpretacji zjawisk interesujących informatologów inspirującą rolę odgrywają poglądy wybitnych socjologów i filozofów przedstawione w pracy zbiorowej *Critical theory for library and information science. Exploring the social from across the disciplines*<sup>67</sup>, zawierającej rozprawy między innymi Michela de Certeau, Michela Foucaulta, Jacquesa Derridy, Anthony'ego Giddensa, Jürgena Habermasa, Martina Heideggera, Henri'ego Lefebvre'a.

Wśród ponad siedemdziesięciu teorii, modeli metafor, kategorii i pojęć opisanych w *Theories of Information Behavior*<sup>68</sup> wyróżniają się metodologiczne propozycje Elfredy Chatman i Brendy Dervin. Prace Elfredy Chatman były inspiracją dla badaczy wprowadzających do teorii zachowań informacyjnych nowe pojęcia: wspólnot działania (*communities of practice*) – małych grup zebranych celowo – i horyzontu informacyjnego (*information horizons*), czyli zakresu i zasięgu (typologicznego) zbioru wykorzystywanych źródeł informacji, wyznaczonego przez kompetencje informacyjne oraz przez ekonomiczny i społeczny kontekst pozyskiwania informacji.

Lata dziewięćdziesiąte to narodziny i bujny rozkwit społecznej orientacji w badaniach użytkowników informacji na świecie. Przyjęcie paradygmatu interpretatywnego i w jego ramach symbolicznego interakcjonizmu wiązało się z podejmowaniem badań jakościowych i objęciem tymi badaniami uczestników różnych informacyjnych światów.

<sup>62</sup> J. M. Budd, *Phenomenology and information studies*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 44-59.

<sup>63</sup> G. P. Radford, M. L. Radford, *Structuralism, post-structuralism, and the library: de Saussure and Foucault*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 60-78.

<sup>64</sup> O. Sundin, J. Johannisson, *Pragmatism, neopragmatism and sociocultural theory...*, op.cit., p. 23-43.

<sup>65</sup> S. Talja, K. Tuominen R. Savolainen, *"Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 79-101.

<sup>66</sup> J. Hansson, *Hermeneutics as a bridge between the modern and the postmodern in library and information science*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 102-113.

<sup>67</sup> *Critical theory for library and information science. Exploring the social from across the disciplines*, Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, John E. Buschman (Eds), Santa Barbara 2010.

<sup>68</sup> C. Fulton, *Chatman's life in the round*, in: *Theories of Information Behavior*, Fisher Karen E., Erdelez Sanda, McKechnie Lynne (eds.), ASIST, 2005, p. 75-79; J. Hersberger, *Chatman's information poverty*, in: *Theories of Information Behavior*, Fisher Karen E., Erdelez Sanda, McKechnie Lynne (eds.), ASIST, 2005, p. 79-83; T. J. Tidline, *Dervin's Sense-Making*, in: *Theories of Information Behavior*, Fisher Karen E., Erdelez Sanda, McKechnie Lynne (eds.), ASIST, 2005, p. 113-118.

## 1.5 Badania zachowań informacyjnych w życiu codziennym

Cechą charakterystyczną środowiska badaczy zajmujących się problematyką użytkowników informacji było wyjście poza ciasny krąg użytkowników systemów informacyjnych w bibliotekach akademickich i środowisku pracy. Ważne było także zwrócenie ich uwagi na zachowania informacyjne poszukiwaczy informacji na temat zdrowia, wyjazdów wakacyjnych i weekendowych, amatorskich projektów samodzielnego wykonania remontu, budowy, naprawy, ekscentrycznych i zwykłych zainteresowań lub obywatelskich praw i obowiązków. Ponadto jakościowe badania w tym stosunkowo nowym obszarze zazwyczaj były prowadzone metodą etnograficzną, etnometodologiczną, metodą Sense-Making przy użyciu technik wywiadu, dziennika, analizy sieci. Badania użytkowników informacji w życiu codziennym rozwijały się dynamicznie w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku głównie pod wpływem prac Reijo Savoleinena, Heidi Julien i Davida Michelsa oraz Kirsty Williamson.

Interesującą teorię zachowań informacyjnych w społecznościach, „których członkowie mają wspólny pogląd na świat” oraz zgadzają się w tym, co uznają za normalne, właściwe i wartościowe, przedstawiła Elfreda Chatman w pracach *The Information World of Retired Woman* i *The impoverished life-world of outsiders*<sup>69</sup>. Zdaniem Chatman, od uznawanego przez użytkownika systemu wartości zależy to, które informacje są przez niego wybierane z informacyjnego środowiska oraz to, co z nimi robi. Tym wyborem i szerzej informacyjnym zachowaniom nadawany jest sens, który można odkryć, badając kulturalne, historyczne, ekonomiczne oraz indywidualne uwarunkowania wpływające na system wartości i zachowania ludzi żyjących w tak wyodrębnionych „małych światach”.

Założenia przyjęte w pracach Chatman tworzą etnograficzną perspektywę badawczą, odmienną od najczęściej stosowanych tradycyjnych (ilościowych) metod socjologicznych, uwzględniających na przykład tylko wykształcenie, wiek, status ekonomiczny. Spojrzenie na badaną społeczność jako „mały świat” pozwala przedstawić we wzajemnych relacjach wspólny kontekst zachowań informacyjnych. Prace Elfredy Chatman stały się więc wyznacznikami wysokich wymagań stawianych badaniom empirycznym. W licznych publikacjach autorka dawała wyraz przekonaniu, że zachowania i potrzeby informacyjne zależą przede wszystkim od sytuacji, w której działa badana grupa w określonym śro-

---

<sup>69</sup> E. A. Chatman, *The information world of retired woman*, Westport 1992; też, *The impoverished life – world of outsiders*, „Journal of the American Society for Information Science” 1996, no. 47, p. 193-306.



dowisku, złożona na przykład z kobiet odbywających wyrok w zakładzie karnym, kobiet ze środowisk o niskich dochodach lub emerytek. Osoby należące do „małych światów” dzielą podobną kulturalną i intelektualną przestrzeń, mają podobne wyobrażenia dotyczące wartości informacji. „Małe światy” wyznaczają normy społeczne, światopogląd i wzory zachowań informacyjnych swoich uczestników. Normy społeczne określają zachowania akceptowane oraz źródła informacji i sposób w jaki warto z nich korzystać. Wzory zachowań informacyjnych są wypracowane wspólnie przez grupę, w wyniku podobnych doświadczeń i wzajemnych interakcji uczestników „małego świata”. Czynniki kulturowe, ekonomiczne wpływają na to, jakie informacje i w jaki sposób są pozyskiwane w danym środowisku tworzącym funkcjonalny, użyteczny wzór zachowań informacyjnych.

W badaniach zachowań użytkowników w życiu codziennym, pod wpływem nowej metodologii w naukach społecznych, nastąpił wzrost zainteresowania technikami jakościowymi rozwijającymi się w opozycji do badań wykorzystujących metody statystyczne. Tę tendencję wykazuje analiza zawartości pracy zbiorowej *Theories of Information Behavior*<sup>70</sup> oraz praca Donalda Case'a *Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*, w której przeanalizowano 1300 prac naukowych poświęconych badaniom użytkowników informacji<sup>71</sup>. Dynamiczny rozwój badań wywołały dyskusje wokół społeczeństwa informacyjnego prowadzone głównie w USA, Kanadzie, Australii, co spowodowało również finansowanie projektów badawczych w obszarze zachowań informacyjnych przez instytucje rządowe. Na zamówienie instytucji społecznych, takich jak placówki medyczne, biblioteki, samorządy, podejmowano badania potrzeb, preferencji i zachowań informacyjnych imigrantów (K. E. Fisher<sup>72</sup>), mieszkańców miasta (R. Marcella i G. Baxter<sup>73</sup>), nastolatków w mieście (D. E. Agosto i S. Hughes-Hassell<sup>74</sup>),

<sup>70</sup> *Theories of Information Behavior*, op.cit.

<sup>71</sup> D. O. Case, *Looking for information*, op.cit.; A. Spink, *Information behaviour: An evolutionary instinct*, Dordrecht 2010; A. Spink, C. Cole, *New Directions in Human Information Behavior*, Dordrecht 2006.

<sup>72</sup> K. E. Fisher i in., *Information behavior of migrant Hispanic farm workers and their families in the Pacific Northwest*, "Information Research" 2004, vol. 10, no. 1. [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/10-1/paper199.html> [dostęp: 12.06.2008].

<sup>73</sup> Zob. artykuły: R. Marcella, G. Baxter, *A national survey of the citizenship information needs of the general public*, "Aslib Proceedings" 1999, vol. 51, s. 115-121; *Citizenship information needs in the UK: Results of a national survey of the general public by personal doorstep interview*, "Aslib Proceedings" 2000, vol. 52, s. 115-123; *The information needs and the information seeking behaviour of national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship*, "Journal of Documentation" 1999, vol. 55, no. 2, p. 159-183.

<sup>74</sup> D. E. Agosto, S. Hughes-Hassell, *People, places, and questions: An investigation of the everyday*

bezdolnych rodziców (J. Hersberger<sup>75</sup>), afroamerykańskich gospodyń domowych (A. Spink, K. E. Bray, M. Jaekel, G. Sidberry<sup>76</sup>), kobiet w ciąży bliźniaczej (J. A. Bates<sup>77</sup>) czy kobiet maltretowanych (R. M. Harris, P. Dewdney<sup>78</sup>).

Badano wspólnoty działania (*community of practice*), które tworzyli użytkownicy informacji należący na przykład do grup wsparcia chorych na raka, stwardnienie rozsiane, cukrzycę. Okazało się bowiem, że w obliczu choroby pojawiają się nowe style zachowań informacyjnych i nowe wzory wzajemnych interakcji i szukania pomocy. Stwierdzono także, że osoby w trudnej sytuacji życiowej spontanicznie wymieniają informacje, a ich obieg staje się żywy i intensywny. Następuje szybkie uczenie się i przejmowanie skutecznych praktyk, a w zakresie informacji instytucjonalnej jest wciąż jeszcze wiele do zrobienia. Badania zachowań informacyjnych prowadzone przez Karen E. Fisher<sup>79</sup> i Christiny Courtright<sup>80</sup> wykazały, że największe znaczenie w pozyskiwaniu informacji w życiu codziennym mają kanały nieformalne. Badano również użytkowników informacji, których łączą wspólne zainteresowania zjawiskami paranormalnymi (J. Kari<sup>81</sup>), genealogią (K. J. Veal<sup>82</sup>), gotowaniem lub seksem (A. Spink, H. C. Ozmutlu, D. P. Lorence<sup>83</sup>).

---

*life information-seeking behaviors of urban young adults*, "Library & Information Science Research" 2005, vol. 27, no. 2, p. 141-163.

<sup>75</sup> J. Hersberger, *Everyday information needs and information sources of homeless parents*, "New Review of Information Behavior Research" 2001, vol. 2, p. 119-134.

<sup>76</sup> A. Spink, K. E. Bray, M. Jaekel, G. Sidberry, *Everyday life information seeking by low income African American households: Wynnewood Healthy Neighborhood Project*, in: *Exploring the context of information behavior: Proceeding of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 13-15 August 1998, Sheffield, T. D. Wilson, K. Allen (eds.), London 1999, s. 371-383; A. Spink, C. Cole, *Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households*, "Library and Information Science Research" 2001, vol. 23, no. 1, p. 45-65.

<sup>77</sup> J. A. Bates, *Use of narrative interviewing in everyday information behavior research*, "Library & Information Science Research" 2004, vol. 26, no. 1, p. 15-28.

<sup>78</sup> R. M. Harris, P. Dewdney, *Barriers to information. How formal help systems fail battered women*, Westport 1994.

<sup>79</sup> K. E. Fisher, *Information behaviour of migrant Hispanic farm workers and their families in the Pacific Northwest*, "Information Research" 2004, vol. 10, no. 1.

<sup>80</sup> Ch. Courtright, *Health information seeking among Latino newcomers: An exploratory study*, "Information Research" 2005, vol. 10, no. 2.

<sup>81</sup> J. Kari, *Paranormal information seeking in everyday life – part II: the paranormal in information action*, "Information Research" 1998, vol. 4, no. 2.

<sup>82</sup> K. J. Veale, *A doctoral study of the use of the Internet for genealogy*, "Historia Actual Online" 2005 (7). Tryb dostępu: <http://www.veale.com.au/phd/html/jornal.html> [dostęp: 06.04.2005].

<sup>83</sup> A. Spink, H. C. Ozmutlu, D. P. Lorence, *Web searching for sexual information: an exploratory study*, "Information Processing and Management" 2004, vol. 40 (1), p. 113-123.

Ekologiczna teoria zachowań informacyjnych (*ecological theory of human information behavior*) Kirsty Williamson opiera się na założeniu, że około 80% zasobów wiedzy każdego człowieka pochodzi z samej jego obecności w środowisku społecznym, informacyjnym i naturalnym. Informacje pochodzące z tych bogatych bądź ubogich informacyjnie środowisk przetwarzane są w wiedzę, zgodnie z indywidualnymi możliwościami, które również podlegają społecznym, kulturalnym, psychologicznym i biologicznym uwarunkowaniom. Kirsty Williamson zwraca uwagę, że poszukiwanie informacji nie zawsze jest ściśle ukierunkowane, celowe, a w życiu codziennym częstsze są sytuacje, gdy informacje gromadzone są okazjonalnie i przypadkowo (nie są wynikiem systematycznych, celowych i planowanych działań)<sup>84</sup>. Na tę specyfikę wskazywali także Sanda Erdelez i Remigiusz Sapa, twierdząc, że ludzie najczęściej znajdują nową informację nieoczekiwanie – a więc gdy są zaangażowani w inne działania informacyjne – jako *incidental concomitant*, przypadkowy dodatek do innych informacji. Ów „dodatek” pojawia się w zasięgu odbiorcy z racji bliskości położenia – podobnie jak do sieci rybackiej oprócz ryb wpadają pojedyncze żółwie lub foki<sup>85</sup>. Z tej teorii wywodzą się badania poddające analizie przypadkowy sposób pozyskiwania informacji przez użytkowników surfujących w sieci (*nonlinear model of information-seeking behavior*) Allena Fostera<sup>86</sup> oraz Marcii J. Bates<sup>87</sup>, która nazwała takie pozyskiwanie informacji zbieraniem jagód (*berrypicking*). W zdobyciu nieoczekiwanej i przypadkowej informacji istotną rolę odgrywają media i osobowe źródła informacji (rodzina, znajomi). Z badań Heidi Julien i Davida Michelsa wynika, że to najistotniejsza część informacyjnego środowiska w życiu codziennym<sup>88</sup>.

„Ekologiczne” podejście do środowiska informacyjnego człowieka pojawia się w sugestywnej metaforze Neila Postmana porównującego zmiany zachowania

<sup>84</sup> K. Williamson, *Discovered by chance. The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use*, „Library & Information Science Research” 1998, no. 20 (1), p. 23-40.

<sup>85</sup> S. Erdelez, *Information encountering: A conceptual framework for accidental information discovery*, w: *Information seeking in context: Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking, and use in different contexts*, (eds.) P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin, London 1997, p. 412-421; R. Sapa, *Przypadkowe pozyskiwanie informacji. Inne spojrzenie na jakość systemów informacyjnych dla naukowców*, w: *Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*, red. Diana Pietruch-Reizes i Wiesław Babik, Katowice 2009, s. 77-85.

<sup>86</sup> A. E. Foster, *A nonlinear model of information seeking behavior*, „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 2004, 55 (3), p. 228-237.

<sup>87</sup> M. J. Bates, *The design of browsing and berrypicking techniques for the on-line search interface*, „Online Review” 1989, vol. 13, no. 5, p. 407-431.

<sup>88</sup> H. Julien, D. Michels, *Intra-individual information behavior in daily life*, „Information Processing and Management” 2004, (40), p. 547-562.

dzące w środowisku informacyjnym do procesów, które zachodzą w środowisku naturalnym:

Jedna znacząca zmiana generuje zmianę całościową. Jeżeli z pewnego środowiska usuniecie gąsienice, nie uzyskacie tego samego środowiska minus gąsienice; będziecie mieli nowe środowisko, bo zmieniliście warunki przeżycia; to samo dotyczy dodania gąsienic do środowiska, w którym nie było ani jednej. Tak właśnie działa ekologia środków przekazu. Nowa technologia nic nie dodaje ani niczego nie odejmuje. Nowa technologia wszystko zmienia<sup>89</sup>.

Postman podobnie jak inni medioznawcy twierdzi, że pojawienie się nowego kanału lub źródła informacji nie tylko zastępuje (częściowo lub całkowicie) poprzednio eksploatowane źródła i kanały przepływu informacji, ale powoduje całkowitą zmianę całego systemu informacji (infosfery), w którym muszą zmieścić się nowe wzajemne relacje między ludźmi.

Podjmując ten sposób myślenia, warto się zastanowić: Jakie skutki wywoła istotna zmiana środowiska informacyjnego, na przykład pojawienie się nowoczesnej zautomatyzowanej lub wirtualnej cyfrowej biblioteki? Jak dopasują się do tej nowej sytuacji pozostałe elementy „socjopsychologicznej układanki”? Jak może przebiegać proces asymilacji takiego „obcego” tworu? W jakich okolicznościach zmieniają się nawyki i zwyczaje robienia czegoś w określony sposób? To problemy, które mogą być opisane i zinterpretowane również z punktu widzenia teorii zarządzania zmianą lub teorii motywacji.

Williamson twierdzi, że w badaniach zorientowanych ekologicznie pojawiają się nowe zjawiska, dla których należy poszukiwać nowych pojęć<sup>90</sup>, gdyż definicje używane przez dłuższy czas w określonym kontekście „petryfikują się” i stają się mniej użyteczne do wyjaśniania zjawisk w obrębie nowych teorii. Konieczność zapewnienia przepływu informacji między różnymi orientacjami badawczymi wymaga jednak troski o porozumienie i adaptowania nowych myśli do teorii, która podlega próbie użyteczności i prawdziwości. Siłą teorii i proponowanych w nauce o informacji pojęć i modeli jest bowiem możliwość ich sprawdzania w każdej sytuacji dotyczącej pozyskiwania lub użytkowania informacji niezależnie od przyjętego paradygmatu.

Kirsty Williamson uważa, że w teorii zachowań informacyjnych w życiu codziennym niewłaściwe jest stosowanie pojęć wypracowanych w trakcie ba-

---

<sup>89</sup> N. Postman, *Technopol: Triumf techniki nad kulturą*, przeł. A. Tanalska-Dulęba, Warszawa 1995, s. 28-29.

<sup>90</sup> K. Williamson, *Ecological theory of human information behavior*, w: *Theories of Information Behavior*, op. cit., p. 128.

dań prowadzonych nad wyszukiwaniem informacji naukowej, gospodarczej lub technicznej, w zautomatyzowanych systemach informacyjnych. Uważam, że każda nowa próba uściślenia definicji warta jest trudu, jeśli otwiera nowe perspektywy i może być w jakikolwiek sposób pożyteczna. Metaforyczne przenoszenie teorii do innej dziedziny bywa sprawdzianem jej siły. Okazuje się na przykład, że dialogowy model wyszukiwania informacji w systemach informacyjno-wyszukiwawczych opracowany przez Marię Próchnicką sprawdza się również w życiu codziennym<sup>91</sup>. Jeżeli przyjmiemy, że „systemem informacyjnym” człowieka jest otaczająca go infosfera, to sposób pozyskiwania informacji ma również charakter dynamicznego dialogu, negocjacji z systemem. Na te podobieństwa wskazują obserwacje przebiegu wyszukiwania informacji w katalogu bibliotecznym oraz przeglądania ogłoszeń o pracę w prasie i serwisach internetowych, wspomagane techniką głośnego myślenia. W życiu codziennym niektóre procesy informacyjne mogą być zredukowane, gdyż stopień złożoności zadania wyszukiwawczego w sytuacji rozwiązywania problemów i wykonywania zadań życia codziennego jest mniejszy niż w przypadku wyrafinowanych zapytań skierowanych do specjalistycznych systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Dialog z maszyną, podobnie jak „wewnętrzny dialog” z działem ogłoszeń w gazecie lub tekstem o charakterze informacyjnym, odbywa się według podobnych zasad, co stanowi potwierdzenie uniwersalnego charakteru dialogowego modelu pozyskiwania informacji.

Wśród inspirujących teorii mających znaczenie dla tworzonego modelu zachowań informacyjnych w życiu codziennym, szczególne miejsce zajmuje koncepcja informacyjnych horyzontów odpowiadająca częściowo zaproponowanej w książce koncepcji informacyjnych światów. W tej ostatniej propozycji pojęcie informacyjnego horyzontu ma węższe znaczenie niż pojęcie Dianne H. Sonnenwald rozwijane przez szwedzką badaczkę wraz Barbarą M. Wildemuth i Garym Harmonem<sup>92</sup>. Ich teoretyczne stanowisko wyznaczają następujące stwierdzenia potwierdzone badaniami: informacyjne zachowania ludzi określają cechy indywidualne osobowości, społeczna sieć interakcji, dana sytuacja oraz określający ją szeroki kontekst. Proces pozyskiwania informacji w ujęciu Sonnenwald jest linearny i dynamiczny, składa się z następujących po sobie serii decyzji, ocen, punktów zatrzymania, porzucenia i wznowienia akcji. Działanie informacyjne jest postrzegane zawsze jako forma współpracy/wymiany jednostki z siecią źródeł.

<sup>91</sup> M. Próchnicka, *Człowiek i komputer: Dialogowy model wyszukiwania informacji*, Kraków 2004.

<sup>92</sup> D. H. Sonnenwald, B. M. Wildemuth, G. Harmon, *A research method using the concept of information horizons: An example from a study of lower socio-economic students information behavior*, "The Review of Information Behavior Research" 2001( 2), p. 65-86.

Uczestnicy badań prowadzonych techniką wywiadu przez Sonnenwald<sup>93</sup> rysowali mapę wszystkich używanych źródeł. Komentowali czas, miejsce, częstotliwość stosowania oraz znaczenie poszczególnych źródeł w procesie pozyskiwania informacji. Dane były analizowane przy wykorzystaniu teorii grafów i analizy sieci społecznej.

Na intensyfikację badań w obszarze ELIS (pozyskiwania informacji w życiu codziennym) miała wpływ działalność Reijo Savolainena z Uniwersytetu w Tampere i jego zespołu. Savolainen był inicjatorem pierwszej międzynarodowej konferencji, z której referaty zamieszczone w pracy zbiorowej *International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Context*<sup>94</sup> zainspirowały wiele badawczych projektów w obszarze ELIS. Podobny efekt wywołały artykuły publikowane w międzynarodowym czasopiśmie elektronicznym wydawanym przez Toma D. Wilsona "Information Research".

W tym piśmie ukazał się między innymi raport Savolainena z zastosowania metody analizy dyskursu do interpretacji osiemnastu rozmów dotyczących preferencji w zakresie doboru i wykorzystywania internetowych źródeł informacji<sup>95</sup>. Raport ten był świadectwem poszukiwania nowych metod w badaniach zachowań użytkowników i dalszego odchodzenia od metod „tradycyjnie socjologicznych i psychologicznych” (stosowanych w obrębie pozytywistycznego paradygmatu). W najczęściej cytowanym projekcie badawczym Reijo Savolainena<sup>96</sup> zmiennymi wpływającymi bezpośrednio na zachowania informacyjne nauczycieli i robotników w życiu codziennym były głównie cechy osobowości respondentów, takie jak optymistyczne lub pesymistyczne, aktywne i bierne nastawienie do życia. Rozumienie kontekstu działania informacyjnego jako zbioru czynników wpływających na jego przebieg sprawiło, że metodologia Savolainena przez kilka lat pozostawała na pograniczu między badaniami zorientowanymi psychologicznie (ale nie kognitywnie), a nowoczesnymi, socjologicznymi metodami badania codzienności. Współczesna socjologia zwraca się bowiem na przykład ku etnometodologii, która odrzuca pozytywistyczny,

---

<sup>93</sup> D. H. Sonnenwald, *Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons*, w: T. D. Wilson, D. K. Allen (eds.), *Exploring the Contexts of Information Behavior: Proceeding of the second international conference in information needs, seeking and use in different contexts*, London 1999, p. 176-190.

<sup>94</sup> *Information seeking in context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin (eds.), London 1997.

<sup>95</sup> R. Savolainen, *Enthusiastic, realistic and critical: discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking*, "Information Research" 2004, vol. 10, no. 1.

<sup>96</sup> R. Savolainen, *Everyday life information seeking*, op. cit.

obiektywny punkt widzenia zewnętrznego obserwatora i stara się wyjaśnić punkt widzenia obierany przez aktorów analizowanej sytuacji społecznej.

Dla większości badaczy zachowań informacyjnych podstawę teoretyczną stanowią prace socjopsychologa Alberta Bandury, zajmującego się teorią uczenia się poprzez funkcjonowanie w grupie społecznej (*social learning theory*). W trakcie badań prowadzonych już w latach siedemdziesiątych ubiegłego wieku Bandura twierdził, że czynniki indywidualne – kognitywne (*internal*) i środowiskowe, społeczne i informacyjne (*external notions of social constraint*) oddziałują na siebie wzajemnie, wchodzą w relacje interaktywne. Rozpatrując zachowania, należy uwzględniać wielopoziomowy, hierarchiczny układ celów, w którym poziomy wyższe wpływają na poziomy niższe i decydują o ludzkich wyborach oraz podjętych działaniach (w tym również o zachowaniach informacyjnych).

Koncepcję Bandury wykorzystwała Makiko Miwa, ukazując w swoich badaniach dynamiczną naturę zachowań informacyjnych w kontekście zmieniających się celów, wpływających na kierunki i intensywność pozyskiwania informacji<sup>97</sup>.

W teorii Bandury ważne miejsce zajmuje pojęcie samoregulacji (*self regulatory mechanisms*) i skuteczności (*self-efficacy*)<sup>98</sup>. Jego zdaniem myśli, zachowania i emocje oddziałują na siebie wzajemnie, aż do chwili uzyskania stanu gwarantującego osiągnięcie celu w sposób najbardziej skuteczny w danej sytuacji.

W świetle tej teorii pojawiają się zatem pytania, czy powtarzające się zachowania informacyjne ulegają swoistej petryfikacji a uczniowie, emeryci, bezrobotni lub ciężko chorzy pacjenci działający w „małych światach”, w sytuacji rozwiązywania problemu zachowują się podobnie, wybierają te same źródła i kanały informacyjne? Czy na ich zachowania w większym stopniu oddziałują psychologiczne – kognitywne uwarunkowania, tworząc mozaikę stylów postępowania? Czy też należy uznać je za warianty wspólnego dla danej grupy wzoru zachowania?

Informatolodzy nie mogą nie dostrzegać roli języka w tworzeniu i badaniu społecznej rzeczywistości. W teoretycznych propozycjach konstruktywistów oraz w nauce o informacji wykorzystuje się pomysły zaczerpnięte z prac Michaiła Bachtina, Walentina Wołoszynowa, Harolda Garfinkla i Michela Foucaulta<sup>99</sup>. Analizę dyskursu w badaniach nad komunikowaniem potrzeb

<sup>97</sup> M. Miwa, *Use of human intermediation in information problem solving: A user's perspective*, New York 2000.

<sup>98</sup> A. Bandura, *Self-efficacy: The exercise of control*, New York 1997.

<sup>99</sup> K. Tuominen, S. Talja, R. Savolainen, *The social constructionist viewpoint on information practices*, w: *Theories of Information Behavior*, op. cit., p. 328-329.

informacyjnych w trakcie negocjacji z systemem bądź pośrednikiem stosują w badaniach użytkowników informacji językowo zorientowani badacze, do których należą Kimmo Tuominen, Sanna Talja, Reijo Savolainen, Pamela J. McKenzie<sup>100</sup>.

Wielu badaczy rozpatruje zachowania informacyjne, uwzględniając feministyczny punkt widzenia, przyjmując założenie – jak Nancy R. Goldberger – „że płeć jest decydującym czynnikiem w analizach zjawisk społecznych, historycznych i politycznych i wpływa na wszystkie życiowe wybory kobiet we wszystkich społecznościach i kulturach”<sup>101</sup>. Odmiennosc zachowań kobiet i mężczyzn w wielu obszarach życia codziennego potwierdza Tomasz Szlendak, przedstawiając różnice w zakresie wyboru źródeł i strategii informacyjnych w sytuacji podejmowania decyzji, na przykład zakupu telefonu komórkowego<sup>102</sup>.

W przeglądzie literatury uwzględniono głównie te prace, które miały znaczenie dla przedstawionego w niniejszej książce projektu badawczego, dlatego w kolejnych rozdziałach pojawią się liczne komentarze i odwołania do wielu z nich.

## 1.6 Zachowania informacyjne w koncepcji informacyjnego świata

Zaproponowany w książce model informacyjnego świata, który zostanie zaprezentowany w niniejszym rozdziale, jest syntezą, rozwinięciem i uzupełnieniem pojęć pojawiających się w artykułach przedstawionych w stanie badań. Cel i reguły konstrukcji modelu informacyjnego świata są zgodne z założeniami deskryptywnej teorii ugruntowanej, rozwijanej przez Anselma Straussa i Juliet Corbin w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku. Deskryptywna teoria ugruntowana powstała jako wynik kompromisu pomiędzy zwolennikami klasycznej teorii ugruntowanej a środowiskiem naukowców, przywiązanych do tradycyjnych metodologii stosowanych w obrębie paradygmatu pozytywistycznego, należących do zespołów zatwierdzających projekty naukowe.

W deskryptywnej teorii ugruntowanej odkrywanie i rekonstruowanie procesów jest możliwe poprzez opis wszystkich elementów kontekstu. Jednym z narzędzi opisu kontekstu działania może być matryca warunków (*conditio-*

<sup>100</sup> Tamże, s. 327.

<sup>101</sup> N. R. Goldberger, *Introduction: Looking backward, looking forward*, w: N. R. Goldberger, J. M. Tarule, B. M. Clinchy, M. F. Belenky (eds.), *Knowledge, difference and power: Essays inspired by women's ways of knowing*, New York 1996, p. 4.

<sup>102</sup> T. Szlendak, *Leniwe maskotki i rekiny na smyczy. W co kultura konsumpcyjna przemieniła mężczyzn i kobiety*, Warszawa 2005.



nal matrix)<sup>103</sup>, graficznie prezentowana jako zbiór koncentrycznych kręgów. W centrum współśrodkowych okręgów znajduje się aktor działania (użytkownik informacji). Analiza kontekstu przebiega od kręgu największego do najmniejszego. Zastosowanie matrycy polega zatem na identyfikacji poszczególnych czynników określających działanie i kontekst oraz umieszczeniu ich na właściwym poziomie matrycy. Kolejnym etapem postępowania badawczego jest określenie znaczenia czynników mających wpływ na podstawowe działanie na kolejnych poziomach matrycy w „celu ukazania wielopoziomowej złożoności relacji”<sup>104</sup>.

Zachowania informacyjne przebiegają w kontekście koncentrycznych powłok (sfer) przedstawionych na rysunku 1, z których najszerszym kręgiem jest infosfera – użytkowany w danym świecie podzbiór ogólnoswiatowego zbioru informacji.

Podstawowym pojęciem używanym w tej książce jest pojęcie sytuacji informacyjnej. Obejmuje ona działanie informacyjne podjęte przez użytkownika w celu wykonania zadania informacyjnego, czyli pozyskania lub użytkowania posiadanej już informacji zgodnie ze standardami informacyjnego świata, w którym żyje użytkownik. Sytuacja informacyjna jest definiowana przez Heidi Julien i Davida Michelsa jako „zestaw okoliczności, w jakich znaleźli się ludzie, które mogą mieć związek z działaniami informacyjnymi, przy czym sytuacja informacyjna jest pojęciem szerszym niż derwinowska szczelina [*gap* – określenie Brendy Derwin], lecz węższa niż kontekst w rozumieniu np. Paula Solomona i innych badaczy”<sup>105</sup>. Sytuacja informacyjna w ujęciu Julien i Michelsa jest ograniczona do bezpośrednich okoliczności zdarzenia. Do tych okoliczności badacze zaliczają między innymi lokalizację, motywację, czas, cel działania.

W ujęciu proponowanym w tej książce zbiór sytuacji informacyjnych składa się na informacyjną praktykę danej wspólnoty działania – sposób pozyskiwania i użytkowania informacji – ograniczoną horyzontem informacyjnym aktora działania (działającego podmiotu).

Przebieg działań informacyjnych określa zespół czynników warunkujących na przykład występujący w danym miejscu i czasie dostępny zasób źródeł informacji, w których przechowywane są informacje o świecie i ludziach. Użytkownik informacji postrzega i wykorzystuje dostępny mu wycinek infosfery, która ogranicza jego informacyjny horyzont. Podejmowane przez niego działania informacyjne kształtują się w wyniku społecznych interakcji i uznawanych w danym

<sup>103</sup> Ł. Marciniak, *Matryca warunków*, w: *Słownik socjologii jakościowej...*, op. cit., s. 164.

<sup>104</sup> Tamże, s. 165.

<sup>105</sup> H. Julien, D. Michels, *Intra-individual information behavior in daily life*, op. cit., p. 547.

świecie wartości. Schematy konstruowane w wyniku interakcji mają charakter dynamiczny, podlegają zmianom w procesie negocjacji znaczeń, który występuje w każdym kolejnym doświadczeniu. Dynamiczny charakter społecznych interakcji polega na nieustannym negocjowaniu i modyfikowaniu podjętego działania, przewidywaniu działania innych osób, zmian obrazu własnej osoby. Każda sytuacja interakcyjna polega na rozpoznaniu ról, określeniu siebie względem drugiej osoby – niezależnie od tego, czy występuje się w roli eksperta wobec nowicjusza, czy role są równorzędne a partnerzy interakcji uczą się od siebie, wyrabiają sobie opinie, przewidują i modyfikują swoje zachowanie, jeśli uznają, że nowy wzór jest atrakcyjniejszy lub skuteczniejszy. Jeśli przebywa się w zróżnicowanym środowisku, rozwój jednostki może być szybki pod warunkiem posiadania umiejętności określania swoich celów, priorytetów i otwartości potrzebnej do naśladowania skutecznych strategii – wypracowanych społecznie skutecznych sposobów pozyskiwania, przetwarzania i przekazywania informacji.

Ukształtowane społecznie wzory działania<sup>106</sup> uzyskują obserwowaną postać w wyniku społecznych interakcji, wzajemnych oddziaływań członków grupy w procesie uczenia się, dzięki uznawaniu wartości, dzieleniu podobnych przekonań w wyniku oddziaływania oficjalnych form kształcenia oraz wzorów popularyzowanych przez media. Każda interakcja jest procesem negocjacji, oceny, interpretacji i może zależeć od wcześniejszych sądów, wyobrażeń i opinii<sup>107</sup>.

W szerszej perspektywie kontekst działania informacyjnego wpływa na przebieg realizacji zadania informacyjnego, gdyż potrzeby, kompetencje i zachowania informacyjne są wypadkową oddziaływania wielu czynników. Ekonomiczne decydują o dostępności źródeł, ilości i jakości narzędzi i kanałów informacyjnych, czynniki kulturowe mają wpływ na standardy jakości i sposób wykonywania poszczególnych czynności czyli kompetencje użytkowników informacji. Ważne jest oddziaływanie systemu wartości regulującego wszelkie działania czynników psychologicznych różnicujących zachowania informacyjne w zależności od typu intelektu, cech osobowości i wreszcie czynników spo-

---

<sup>106</sup> B. Łukasik-Makowska, *Spoleczny wymiar kultury informacyjnej*, w: *Koncepcje i narzędzia zarządzania informacją i wiedzą*, red. Elżbieta Niedzielska, Kazimierz Perechuda, Wrocław 2004, s. 58-77.

<sup>107</sup> Pogląd przyjęty powszechnie w polskiej psychologii społecznej, socjologii, pedagogice. Natomiast w literaturze anglojęzycznej autorzy zajmujący się problematyką uczenia się zachowań informacyjnych odwołują się głównie do prac z zakresu psychologii uczenia się Alberta Bandury i Lwa Wygotskiego. Lew S. Wygotski „strefą 0” („zone 0”) nazywał najbliższe człowiekowi środowisko społeczne, w którym uczenie się zachowań (wzorów działania właściwych dla grupy) odbywa się przez przebywanie w środowisku, obserwowanie i podejmowanie prób zrozumienia celowości poszczególnych działań. Por. L. S. Wygotski, *Wybrane prace psychologiczne*, przeł. Edda Flesznerowa i Józef Fleszner, Warszawa 1971.

łecznych regulujących przepływ informacji w grupach i procesy uczenia się. Zachowanie informacyjne należy zatem analizować i interpretować, uwzględniając wpływ wszystkich czynników tworzących kolejne, szersze kręgi zobrazowane na rys. 1 (zob. s. 51), jednak zakres opisu zależy od techniki badawczej i materiału empirycznego uzyskanego w wyniku badania.

Sytuacja informacyjna jest uchwyceniem, jak za pomocą fotografii, chwili zdarzenia – pozyskiwania lub użytkowania pozyskanej informacji. Centralnym elementem sytuacji informacyjnej jest aktor podejmujący dane działanie informacyjne, które odbywa się w określonym miejscu i czasie. Na istotne okoliczności działania informacyjnego składają się motywacje, presja czasu, używane źródła i kanały informacji. Okoliczności działania są kategorią węższą niż kontekst działania informacyjnego, do którego należą specyficzne dla danego miejsca i czasu warunki (polityczne, ekonomiczne, kulturowe) dostępu do źródeł informacji. Ważną cechą każdej sytuacji informacyjnej jest motywacja i zadowolenie lub niezadowolenie użytkownika z uzyskanych rezultatów działania. Ilościowa i jakościowa analiza kolekcji sytuacji informacyjnych pozwala opisać typowe cechy praktyki badanej grupy. Badanie grupy jednolitej pod względem oddziaływania wyżej wymienionych czynników (z wyjątkiem psychologicznych) pozwala skupić się na przebiegu działań informacyjnych wśród użytkowników o takich samych cechach demograficznych, czyli przedstawicielach tego samego pokolenia, a w obrębie pokolenia, należących do tej samej wspólnoty działania w danym miejscu i czasie. Wspólnota działania może być wyznaczona pełnieniem określonej roli społecznej, na przykład roli studenta, pacjenta lub opiekuna ludzi przewlekle chorych.

W grupie dobranej celowo występują różnice w zakresie informacyjnej praktyki wynikające z cech osobowości poszczególnych respondentów. Jednak nie te różnice są przedmiotem obserwacji i analizy, lecz zachowania typowe, najczęściej występujące cechy wspólne. Wspólnota działania w badaniach informatologicznych dotyczy osób kontaktujących się ze sobą w tym samym czasie i miejscu, realizujących podobne cele. W badaniach przyjmujących założenia konstrukcjonistyczne tę wspólnotę działania określa się jako przestrzeń, płaszczyznę informacyjnego działania (*information grounds*) – „środowisko utworzone i działające czasowo, gdzie ludzie spotykają się dla pojedynczego celu i spontanicznie i nieprzewidywalnie dzielą się informacją”<sup>108</sup>. Wspólna płaszczyzna (podstawa) informacyjna oznacza jedność miejsca i czasu, dostęp do tych samych źródeł i istnienie wzajemnych relacji pomiędzy aktorami.

<sup>108</sup> K. E. Pettigrew, *Waiting for chiropody: Contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics*, "Information Processing & Management" 1999 (35), p. 801-817.

Przytoczona definicja przestrzeni informacyjnej wskazuje, że grupy działające w tej samej przestrzeni mogą różnić się między sobą, dlatego w niniejszym projekcie zostało wybrane bardziej użyteczne pojęcie. We wspólnocie działania (*community of practice*) nie tylko *information grounds* – przestrzeń informacyjnego działania – jest wspólna, lecz wspólne są również cele głównego działania (wynikającego ze społecznej roli) i przynależność do pokolenia lub kohorty. Na zachowania informacyjne wspólnoty działania mają wpływ na tyle podobne czynniki ekonomiczne, kulturowe, społeczne, że można je pominąć, uznając, że zakres ich oddziaływania na zachowania informacyjne jest niemal identyczny lub uczynić przedmiotem odrębnych, porównawczych studiów. Taktyka polegająca na pominięciu wpływu zmiennych, teoretyczny dobór próby pozwalają na skupienie uwagi na tych aspektach zachowań informacyjnych, które są przedmiotem zainteresowania informatologii, a nie socjologii. Analizowanie wpływu wybranych czynników kulturowych na zachowania informacyjne może być również problemem informatologicznym, pod warunkiem, że zachowania te zostaną wcześniej rozpoznane, zrozumiane i wyjaśnione z punktu widzenia nauki o informacji.

Celem postępowania badawczego w obrębie nauki o człowieku jako użytkowniku informacji jest przede wszystkim analiza i opis typowych, powtarzających się, skutecznych działań informacyjnych uczestników danego informacyjnego świata.

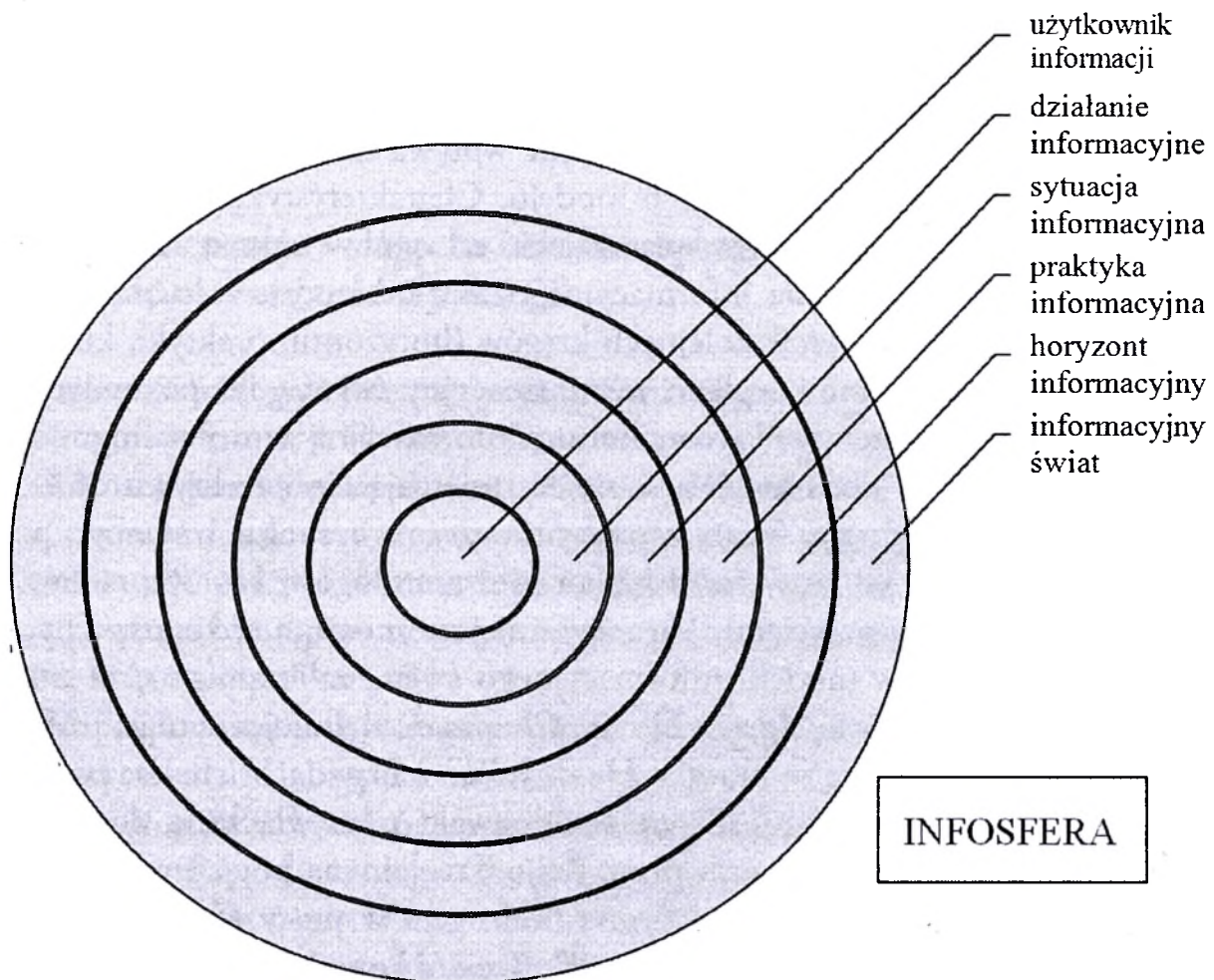
Należy podkreślić, że dobór respondentów wynika z teoretycznych przesłanek i każda zmiana w tym zakresie wymaga całkowitej przebudowy założeń teoretycznych.

To, jakie źródła zostaną wykorzystane, zależy od celu pozyskiwania i użytkowania informacji, wiedzy, umiejętności informacyjnych i preferencji użytkownika. Motywacja zewnętrzna lub wewnętrzna w podejmowaniu działania informacyjnego wskazuje pochodzenie impulsu skłaniającego do działania. Na jakość życia codziennego wpływa sposób korzystania z wolnego czasu, zatem wiedza o tym, czy podejmowane działania informacyjne dotyczą osobistej czy zawodowej sfery, jest istotną wskazówką dla praktyków i teoretyków edukacji informacyjnej<sup>109</sup>. Ważną okolicznością wpływającą na przebieg działania, wybór strategii i źródła informacji jest presja czasu w jakim informacja jest niezbędna użytkownikowi.

---

<sup>109</sup> Ilość czasu, jaki student lub uczeń musi przeznaczyć na wykonanie zadań obowiązkowych, jest jednym z najważniejszych problemów organizacji wszelkich systemów nauczania. Podobnie przenoszenie zadań związanych z wykonywaniem pracy w sferę czasu prywatnego; zacieranie różnic między tym, co prywatne i publiczne lub zawodowe jest istotnym problemem psychologicznym, obyczajowym, organizacyjnym społeczeństw informacyjnych.

RYSUNEK 1. INFORMACYJNY ŚWIAT



*Źródło: Opracowanie własne*

Na rysunku 1, przedstawiającym obraz informacyjnego świata, centrum stanowi człowiek jako aktor informacyjnego działania zmierzającego do pozyskania i użytkowania informacji. Działanie informacyjne jest realizowane za pomocą wybranej strategii informacyjnej. Dla każdego informacyjnego świata charakterystyczny jest zestaw użytecznych strategii wykorzystywanych w zależności od zaistniałych okoliczności, które składają się na sytuację informacyjną. Zbiór sytuacji informacyjnych, których uczestnikami są użytkownicy, tworzy krąg praktyki informacyjnej, w której można wyodrębnić typowy wzór zachowań informacyjnych zwany habitusem. Zakres podejmowanych działań i użytkowanych źródeł ogranicza horyzont informacyjny. Wyznaczają go kompetencje informacyjne uczestników danego świata, na które składają się: wiedza o informacji, wiedza o źródłach, umiejętności informacyjne i postawy wobec informacji sterowane przez kulturę informacyjną. Każdy członek

informacyjnego świata jest współtwórcą i uczestnikiem informacyjnej kultury, stanowiącej sumę indywidualnych i zbiorowych doświadczeń w wytworzonych przez tę kulturę materialnych warunkach oraz idei, nadających kierunek i motywację celowym działaniom.

Na pojedyncze zachowanie informacyjne wpływa zatem szereg czynników analizowanych w kolejnych kręgach modelu. Charakterystykę danego informacyjnego świata można zatem przedstawić od ogółu (kultury informacyjnej) do szczegółu (działania informacyjnego) lub odwrotnie – każde działanie analizować w kontekście kolejnych kręgów (horyzontu, praktyki, kultury informacyjnej), poziomów wglądu w informacyjny świat, gdyż poszczególne działania informacyjne współtworzą kulturę informacyjną w nieustannym dynamicznym procesie dostosowywania się do zmieniającej się rzeczywistości.

Model informacyjnego świata zaprezentowany na rysunku 1 stanowi połączenie teoretycznych rozważań i badań informatologów, którzy pracowali nad poszczególnymi pojęciami. Do najważniejszych osiągnięć teoretycznych wykorzystywanych w modelu informacyjnego świata zaliczam pojęcie „małych światów” opracowane przez Elfredę Chapman, definicję „sytuacji informacyjnej” sprecyzowaną w pracach Heidi Julien i Davida Michelsa, pojęcie „horyzontu informacyjnego” Diane Sonnenwald oraz włączone do nauki o zachowaniach informacyjnych przez Reijo Savolainena pojęcie *community of practice*, sprecyzowane przez Etienne’a Wengera w pracy *Communities of practice: Learning, meaning and identity*<sup>110</sup>. Rozwój konstruktów informacyjnego świata, od „małych światów” poprzez *community of practice* do *information grounds* przedstawił Savolainen<sup>111</sup>, dowodząc, że różnice między tymi pojęciami stworzonymi na potrzeby odmiennie ukierunkowanych badań są bardziej znaczące niż podobieństwa. Rozumienie wyżej wymienionych pojęć w oryginalnych pracach, z których pochodzą, jest nieco inne niż w przedstawianej tu syntetycznej propozycji. Na przykład pojęcie horyzontu informacyjnego Sonnenwalda pod pewnymi względami odpowiada szerokiemu pojęciu informacyjnego świata.

Proponowany w książce model informacyjnego świata stanowi zatem syntezę i adaptację pojęć, które musiały ulec niezbędnym modyfikacjom, aby utworzyć całość przydatną do porządkowania i rozumienia zachowań informacyjnych.

Kategoria informacyjnego świata może znaleźć zastosowanie nie tylko w badaniach zachowań informacyjnych pokolenia cyfrowych imigrantów lub cyfro-

<sup>110</sup> E. Wenger, *Communities of practice: Learning, meaning and identity*, Cambridge 1998.

<sup>111</sup> R. Savolainen, *Small world and information grounds as contexts of information seeking and sharing*, „Library & Information Science Research” 2009 (31), p. 38-45.

wych tubylców, ale także wszelkich innych grup dobranych celowo ze względu na realizację tego samego głównego zadania w danym etapie życia, np. opiekowanie się dzieckiem, poszukiwanie pracy, przystosowanie do bezdomności, niepełnosprawności czy nieuleczalnej choroby.

## 1.7 Informacja w ujęciu informatologicznym. Zaproszenie do dyskusji

Możliwość budowania semantycznej teorii informacji, wzorowanej na klasycznej teorii informacji Claude'a Shannona, w oparciu o propozycję rozumienia informacji jako odpowiedzi na pytanie wydaje się być dyskusyjna. Nową definicję informacji warto rozważyć, gdyż ona może przyczynić się do integracji nauki o informacji. Uważam, że ze względu na spodziewane korzyści, propozycja powinna być skomentowana, rozwinięta lub poprawiona w obrębie humanistyki i nauk społecznych.

Zaproponowany sposób rozumienia informacji jako odpowiedzi na pytanie został wcześniej zaprezentowany w artykule *Informacja jako fetysz w społeczeństwie ryzyka*<sup>112</sup>, w którym analizowałam informacyjną zawartość jednego z podręczników do biologii. Badanie zachowań informacyjnych było okazją do sprawdzenia użyteczności zmodyfikowanego pojęcia informacji w innym, obszernym materiale empirycznym jaki tworzyły zapiski i wywiady.

Ze względu na szereg zgłaszanych przez respondentów wątpliwości dotyczących tego, co jest, a co nie jest zachowaniem informacyjnym, opracowano prosty przewodnik dla osób uczestniczących w badaniach.

Określenie, że w wyniku celowego działania pozyskiwane są wiadomości lub komunikaty, uznano za mało precyzyjne w stosunku do opisu większości informacyjnych sytuacji występujących w życiu codziennym. Rozmowy z uczestnikami badania potwierdziły, że sposób rozumienia informacji jako odpowiedzi na jakiegokolwiek pytanie jest bardzo użyteczny do opisu prostych codziennych sytuacji.

Dzięki tak sformułowanej „roboczej” definicji informacji, zostały zauważone i opisane sytuacje informacyjne, które wcześniej (w trakcie badań pilotażowych) były pomijane. Optyka postrzegania sytuacji informacyjnych przez respondentów uległa rozszerzeniu i „wyostrzeniu”.

<sup>112</sup> B. Kamińska-Czubala, *Informacja jako fetysz w społeczeństwie wiedzy i w społeczeństwie ryzyka*, w: *Edukacja w społeczeństwie „ryzyka”. Bezpieczeństwo jako wartość*, t. 3, red. Matylda Gwoździcka-Piotrowska, Jarosław Wolejszo, Andrzej Zduniak. Poznań 2007, s. 92-99.

Pojęcie „informacji jako odpowiedzi na pytanie” nie budziło żadnych oporów. Gorzej asymilowało się w tej grupie pojęcie „obiektu”, którym jest wszystko, o czym można pomyśleć i utworzyć na temat obiektu zdanie orzekające (zgodnie ze stanem wiedzy). Stwierdzenie, że obiektami, o których orzekamy coś (czyli informujemy o czymś kogoś), może być wszystko, a więc rzeczy, procesy, relacje, stany, zjawiska, człowiek i jego wytwory, towary, usługi, projekty do wykonania, zdarzenia bieżące i przeszłe, wymaga wprawdy w myśleniu o węższych i szerszych zbiorach obiektów dobranych według jasno określonych kryteriów, czyli umiejętności kategoryzowania i klasyfikowania.

Zebrana i usystematyzowana przez Barbarę Sosińską-Kalatę<sup>113</sup> i Jadwigę Woźniak<sup>114</sup> wiedza o klasyfikacji i kategoryzacji jest w niewystarczającym stopniu wykorzystywana w praktyce akademickiej. Bez kompetencji w zakresie kategoryzowania i klasyfikowania trudno jest realizować złożone procesy pozyskiwania informacji i opisywać je w dziennikach czy wywiadach narracyjnych.

Pojęcia obiektu i informacji o obiekcie zostały w końcu zaakceptowane, być może ze względu na wizualizację, która przypominała znany model atomu, w którym orbita elektronu jest pojedynczym zdaniem – odpowiedzią na jakieś pytanie (porcją wiedzy – „elektronem”) o obiekcie (por. rys. 2), który stanowi centrum układu.

Inspiracją do takiego podejścia do informacji były rozważania Mieczysława Porębskiego<sup>115</sup>, mieszczące się w kręgu poszukiwań humanistycznego wymiaru klasycznej teorii informacji Claude’a Shannona<sup>116</sup>. Fascynacja Porębskiego możliwościami ogólnej teorii informacji jest wyjątkowo pouczająca i zachęca do rozwinięcia myślenia o wizualnych obiektach (na przykład fotografii) jako zbiorach informacji uzyskiwanych w odbiorze. W tym wymiarze stwierdzenie, że obraz zawiera więcej informacji niż tysiąc słów, nabiera niemal policzalnego znaczenia. Skoro teoria informacji jest inspirująca i znajduje zastosowanie w historii i krytyce sztuki, tym bardziej inni humaniści powinni rozwijać semantyczną teorię informacji, zgodnie z sugestią twórców i propagatorów klasycznej teorii informacji.

W przypadku informatologii pojęcie informacji może zostać ograniczone do porcji wiedzy o świecie i człowieku – odpowiedzi na jakieś pytanie,

<sup>113</sup> B. Sosińska-Kalata, *Klasyfikacja. Struktury organizacji wiedzy, piśmiennictwa i zasobów informacyjnych*, Warszawa 2002.

<sup>114</sup> J. Woźniak, *Kategoryzacja. Studium z teorii języków informacyjno-wyszukiwawczych*, Warszawa 2000.

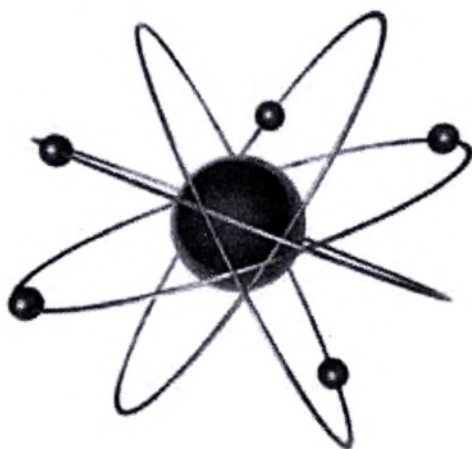
<sup>115</sup> M. Porębski, *Sztuka a informacja*, Kraków 1986.

<sup>116</sup> C. E. Shannon, W. Weaver, *The mathematical theory of communications*, Illinois 1949.



utrwalonej w dokumencie lub pamięci człowieka. Wyłączone zostają z pola zainteresowań informatologii informacje w rozumieniu nauk przyrodniczych i ścisłych, obecne w świecie fizycznym, na przykład w kodzie DNA, impulsach występujących w świecie fizycznym i odbieranych zmysłowo przez człowieka. Czy takie rozumienie pojęcia informacji może być elementem kształtującej się semantycznej teorii informacji, okazać się może w interdyscyplinarnej dyskusji. Wstępne studia nad pojęciem informacji zaproponowane w tej książce nie aspirują do filozoficznej czy semantycznej wykładni pojęcia, wskazują jedynie praktyczną użyteczność zaproponowanej definicji i brak sprzeczności takiego ujęcia z teoriami informacji – klasyczną lub semantyczną.

RYSUNEK 2. MODEL OBIEKTU OTOCZONEGO POJEDYNCZYMI INFORMACJAMI



Źródło: Opracowanie własne

„Informacja jest szczególnym przejawem wzajemnego związku rzeczy i zjawisk, właściwością wszelkiej rzeczywistości, która na określone konkretne pytanie gotowa jest odpowiedzieć: *tak, prawdopodobnie tak, nie, prawdopodobnie nie*” – pisze Mieczysław Porębski<sup>117</sup>. Czyż to nie są możliwości jakie niosą informacje – odpowiedzi na pytania sformułowane w postaci sensownych zdań orzekających coś o obiektach? Każdemu zdaniu orzekającemu o dowolnym obiekcie można przyporządkować jeden z czterech wskazanych wyżej stanów w ściśle określonych warunkach i dzięki temu liczyć informacje, określać prawdopodobieństwo ich wystąpienia w danym zbiorze. Niewątpliwie przedstawiona powyżej teza wymaga naukowej weryfikacji logików, filozofów, matematyków – specjalistów od matematycznej i semantycznej teorii komunikacji.

<sup>117</sup> M. Porębski, *Sztuka a informacja*, op. cit., s. 16.

Dla informatologów ważniejsze jest to, że w sytuacji przyjęcia proponowanej definicji można zastanawiać się na pojęciami entropii czy redundancji informacji, procesami powielania, rozpraszania, starzenia się informacji w nowym świetle lub pojemnością informacyjną kanału informacyjnego, jakim jest np. kartka papieru.

Przedstawiony na drugim rysunku model atomu oddaje metaforycznie opisywaną powyżej sytuację, której centrum stanowi obiekt – jego reprezentacją jest nazwa, słowo kluczowe i zgrupowane wokół niego informacje, krążące na orbitach (zdaniach) odpowiedzi na pojedyncze pytania. Rozumienie obiektu odpowiada również koncepcji przedmiotu dokumentu (źródła informacji)<sup>118</sup>, co należy uważać za zaletę z punktu widzenia informatologii. Ważną właściwością tego modelu dla wielu respondentów była możliwość policzenia informacji jako niepodzielnych (bez utraty sensu), elementarnych jednostek.

Przekonujące dla wielu respondentów były następujące przykłady: jeśli w tekście pojawia się data, wartość parametru, jest to również odpowiedź na pytanie, które użytkownik informacji musi dopowiedzieć/określić – samodzielnie uzupełnić „miejsca niedookreślone.” „100 stopni w skali Celsjusza”, to odpowiedź na pytanie, na przykład o temperaturę wrzenia wody; „1410” to również odpowiedź na pytanie: kiedy odbyła się bitwa pod Grunwaldem? Ale w innym kontekście może oznaczać liczbę zeszytów w kratkę znajdujących się w magazynie danego sklepu. Bez domyślnego pytania, na które dana stanowi odpowiedź, jej istnienie nie ma wartości użytkowej i nie jest informacją.

Odtwarzanie „zagubionych” fragmentów pytania i odpowiedzi (informacji) przypomina jej istotną cechę jaką jest prokorektywność w klasycznej teorii informacji<sup>119</sup>.

W proponowanym rozumieniu informacji jako odpowiedzi na pytanie, dana i pojedyncze orzeczenie czegoś o obiekcie są traktowane równorzędnie, bowiem dana ma sens jedynie w określonym kontekście, do którego należy. Podobnie orzeczenia o obiekcie w zdaniu złożonym muszą być uzupełnione zgodnie z sensem zdania. Dzięki temu „w języku pisanym lub mówionym jesteśmy w stanie rekonstruować słowa, w których nie dosłyszeliśmy pewnych zgłosek, czy nie możemy odcyfrować pewnych liter, nawet zdania, w których

<sup>118</sup> M. Nahotko, *Metadane. Sposób na uporządkowanie Internetu*, Kraków 2004.

<sup>119</sup> Kartka papieru z wydrukowanym na niej tekstem jest kanałem informacji z kodem, który umożliwia odbiór informacji. Kod zbudowany jest tak, że pozwala korygować niektóre błędy powstające wskutek szumu. Ponadto kod dozuje i schematyzuje informację samą. W końcu odbiera się zawsze tylko to, czego się można było w jakimś stopniu spodziewać – pisze Mieczysław Porębski stosując klasyczną teorię informacji do odbioru dzieła sztuki i traktując to ostatnie jako przekaźnik informacji. Por. *Sztuka a informacja*, op. cit., s. 24-28.

to czy inne słowo może budzić wątpliwość”<sup>120</sup>. Ta zdolność rekonstrukcji wpisana jest w kod (język) i pozwala rozumieć informację w zależności od kontekstu, w jakim występuje. Dzięki temu użytkownik kodu (języka) może w razie potrzeby zrekonstruować pytanie, na które odpowiada dana czy informacja (sensowne zdanie orzekające o czymś), i w tym sensie jest ona odpowiedzią na pytanie czy nawet odpowiedzią bez pytania. Luciano Floridi w artykule zawierającym prezentację kilku różnych sposobów ujęcia pojęcia informacja nazywa daną „odpowiedzią bez pytania”<sup>121</sup>. Użytkownicy informacji – użytkownicy języka zgodnie z duchem klasycznej teorii informacji – potrafią zrekonstruować zdanie zawierające pewne miejsca niedookreślenia<sup>122</sup> (które są uzupełniane zgodnie z logiką sąsiedztwa) oraz wyeliminować szumy, zwiększając prawdopodobieństwo poprawnego odbioru.

Nawet fotografia, tak jak tekstowy dokument lub wypowiedź, może zostać przetworzona na ciąg pojedynczych zdań orzekających o obiektach, które przedstawia, ciąg słów kluczowych lub chmurę tagów<sup>123</sup>. Metaforycznie można wyobrazić sobie tekst jako zbiór nazw obiektów, wokół których skupione są zbiory informacji, a wiedzę jako zbiór takich konstelacji połączonych relacjami. „Wiedza jest to zorganizowany zestaw stwierdzeń, faktów czy idei zaprezentowany w postaci uporządkowanego wywodu lub wyniku eksperymentu, przekazany innym w formie usystematyzowanej za pomocą określonego medium komunikacji” – pisze Justyna Hofmokl<sup>124</sup>, proponując formułę wiedzy precyzyjną i jasną dla humanisty.

Zatem jeśli uznamy, że pojedyncze „stwierdzenia”, „fakty” (dane), „idee” to informacje – odpowiedzi na pytanie, powyższa definicja Justyny Hofmokl

<sup>120</sup> M. Porębski, op. cit., s. 29.

<sup>121</sup> L. Floridi w pracy *The Blackwell Guide to the Philosophy of Computing and Information* (p. 40-61), przedstawia informację jako zawartość (*information as content*), informację jako prawdziwą semantyczną zawartość (*true semantic content*), informację jako komunikację (*information as communication*), *instructional information* (informację o charakterze instrukcji), środowiskową informację (*environmental information*), czyli informację pochodzącą ze środowiska. Por. L. Floridi, *Information* [online]. Tryb dostępu: <http://www.philosophyofinformation.net/publications/books/blackwell/toc.htm> [dostęp: 07.07.2013].

<sup>122</sup> J. Kulikowski, *Informacja i świat, w którym żyjemy*, Warszawa 1978; L. Floridi, *Information*. Tryb dostępu: <http://www.philosophyofinformation.net/publications/pdf/este.pdf> [dostęp: 06.05.2011].

<sup>123</sup> Sposób opisywania rzeczywistości przez zwykłych ludzi w codziennych sytuacjach korzystania z sieci i przekazywania informacji w procesach komunikacji jest bardzo ciekawym obszarem badawczym przedstawionym z punktu widzenia informatologii m.in. przez Kamila Stępnia w pracy *Folksonomie*, (Warszawa 2010), wymagającym odrębnych studiów, które również dotyczą infosfery i zachowań informacyjnych w życiu codziennym.

<sup>124</sup> J. Hofmokl, *Internet jako dobro wspólne*, Warszawa 2009, s. 149.

może mieć następującą postać zgodnie z założeniami przyjętymi w badaniach zachowań informacyjnych proponowanych w niniejszej książce. Po wstawieniu sekwencji wyróżnionych poniżej, sens definicji wiedzy przytoczonej w poprzednim akapicie pozostaje niezmienny:

Wiedza to zorganizowany zestaw <<**odpowiedzi na pytania – informacji**>> zaprezentowany w postaci uporządkowanego wywodu lub wyniku eksperymentu, który może być przekazany innym w formie usystematyzowanej <<**w postaci rozpoznawalnego gatunku informacyjnego**>> za pomocą określonego medium komunikacji <<**w dokumencie występującym na jakimś nośniku lub w wypowiedzi**>>.

W tej definicji zwraca uwagę fragment „zestaw... przekazany innym”. Zatem wiedza istnieje w odbiorze uczestników komunikacji. Informacja może być więc prostym, pojedynczym zdaniem orzekającym coś o jakimkolwiek obiekcie, zarejestrowanym w dokumencie na dowolnym nośniku lub obecnym w umyśle człowieka, sformułowanym z intencją przekazywania w akcie komunikacji z innymi ludźmi.

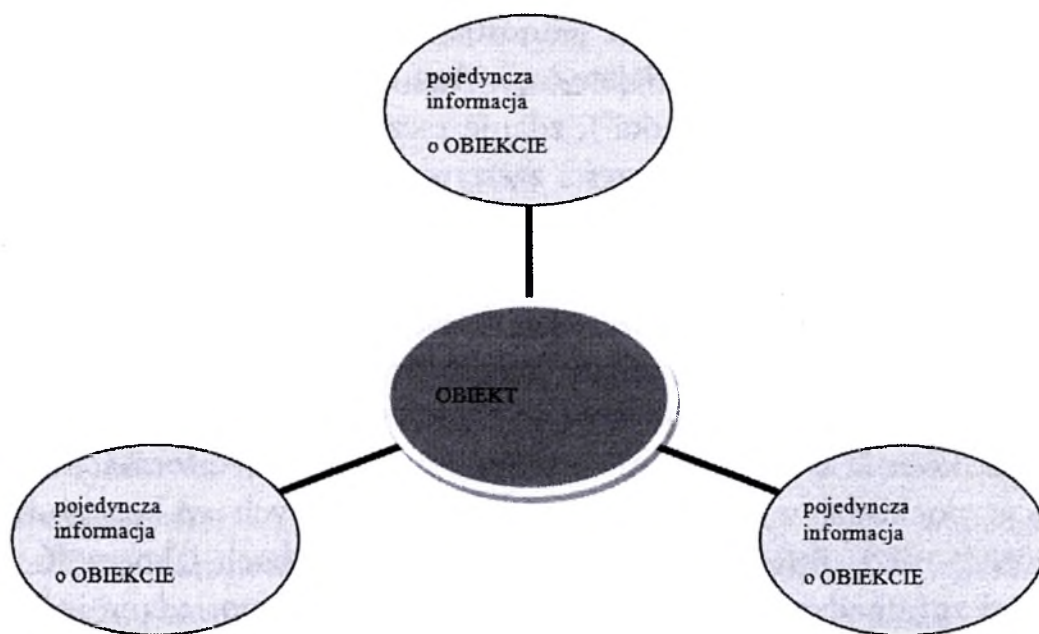
Proponowaną powyżej definicję wiedzy również należy traktować jako zaproszenie do dyskusji nad użyteczną dla humanistów semantyczną teorią informacji.

Tekstowy charakter informacji potwierdza codzienne doświadczenie. „O rzeczywistości częściej informują nas inni ludzie niż ona sama, o rzeczywistości relacji fizycznych dowiadujemy się z podręczników” – pisze Edward Kowalczyk<sup>125</sup>. Zatem tekstowe dokumenty są jednym ze sposobów istnienia (utrwalenia) informacji. Infosfera ukazuje się wówczas jako swoisty „bank” – zbiór odpowiedzi na pytania. Z tego zasobu odpowiedzi człowiek może czerpać na miarę swoich potrzeb i możliwości, które wyznacza jego horyzont informacyjny. Do infosfery, oprócz dokumentów tekstowych, oglądowych i słuchowych, należy zaliczyć wypowiedzi ludzi przekazujących w formie komunikatu wiedzę o rzeczywistości.

W wielu podstawowych źródłach encyklopedycznych i słownikowych termin „informacja” traktuje się jako jednoznaczny z takimi jak wiadomość, wieść, nowina, zawiadomienie komunikat, dane. Nie wnosi to jednak wiele do rozumienia informacji – twierdzi Małgorzata Kisilowska. Za najtrafniejsze uważa „zdanie traktujące informację jako jednostkę wiedzy (treści zaczerpywanej)

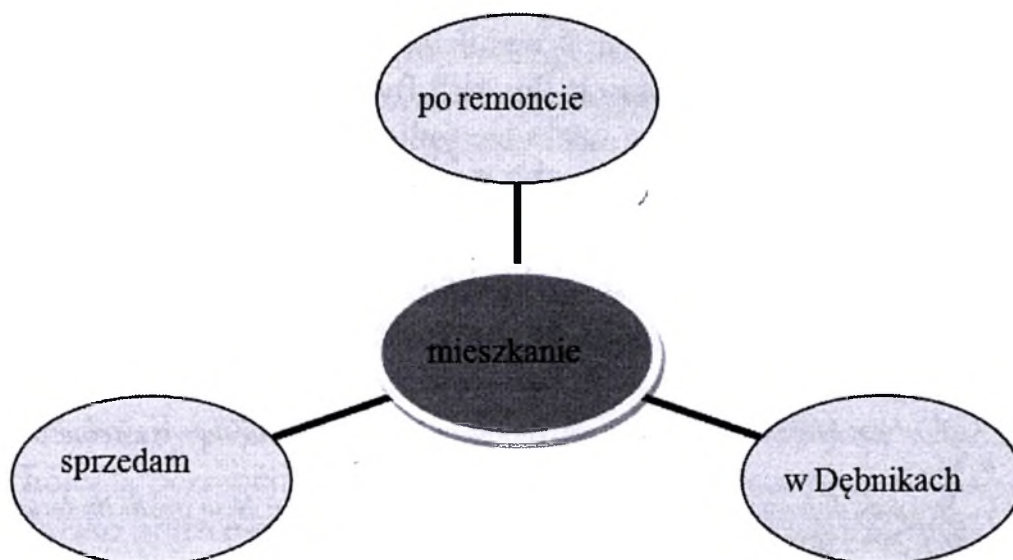
<sup>125</sup> E. Kowalczyk, *O istocie informacji*, Warszawa 1981, s. 39.

RYSUNEK 3. OBIEKT WRAZ Z OKREŚLAJĄCYMI GO INFORMACJAMI W ZDANIU ORZEKAJĄCYM



Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 4. INFORMACJE O OBIEKCIE W ZDANIU ORZEKAJĄCYM W OFERCIE SPRZEDAŻY



Źródło: Opracowanie własne

przynoszącej jej przyrost, nie ubytek”<sup>126</sup>, zgodnie z teoretycznymi propozycjami Bertrama C. Brookesa<sup>127</sup>.

Jeśli w powyższej definicji za jednostkę wiedzy przyjmiemy najprostsze (niebędące się podzielić na mniejsze części bez utraty sensu) zdanie orzekające o czymś (np. „Nie mam zegarka”), zdanie zaczerpnięte z wypowiedzi osobowego źródła informacji (czyli „treści zaczerpywanej”), to wiedza poznającego podmiotu (w tym wypadku o braku zegarka) niewątpliwie wzrasta. Zatem proponowana definicja informacji mieści się całkowicie w uznanej koncepcji, lecz jest bardziej konkretna. Czy „treść zaczerpywana”, „przyrost wiedzy” lub „odpowiedź na pytanie” stanie się chętnie używanym terminem w nauce o informacji, będzie zależało od językowej i naukowej praktyki.

Istotną kwestią do rozważenia jest pytanie o genezę informacji: Czy informacja pochodzi wyłącznie ze źródeł zewnętrznych wobec podmiotu? Człowiek posiada informacje w wewnętrznych zasobach jako część wiedzy wcześniej zgromadzonej ze źródeł zewnętrznych. Ale posiadane informacje podlegają procesom przetwarzania, w wyniku czego mogą powstawać nowe informacje w procesie rozwiązywania problemów. Czy wytwarzanie nowych zdań orzekających – informacji w procesie twórczego myślenia – można również nazwać pozyskiwaniem informacji? Rozstrzygnięcie tej kwestii wymaga logicznego dowodu, który być może zechcą przeprowadzić specjaliści w zakresie filozofii informacji, kognitywiści lub językoznawcy, jeśli podejną do problemu w sposób otwarty i zechcą uwzględnić w swoich dowodach odmienne perspektywy.

Rozważania o pojęciu informacji wynikają z konieczności rewizji definicji pojęcia, o co dopominała się Marcia Bates<sup>128</sup>. Być może przedstawione w książce propozycje zostaną poddane wielodyscyplinarnym analizom, potrzebnym humanistyce i naukom społecznym. Wydaje się to nawet bardziej zasadne niż w stosunku do definicji Parkera<sup>129</sup>, określającego informację jako sposób organizacji energii i materii<sup>130</sup> – bo czy ktoś na świecie wie jak „zorganizowana” jest energia i materia? Tym bardziej, że „organizowanie” jest czynnością ludzką.

<sup>126</sup> M. Kisilowska, *Modelowanie rozległych systemów informacyjnych. Zdrowie i kultura*, Warszawa 2009, s. 76-78.

<sup>127</sup> B. C. Brookes, *Informatics as the fundamental social science*, In: *New trends in documentation and information. 39<sup>th</sup> FID Congress*, Edinburgh, 1978, London 1980.

<sup>128</sup> M. Bates, *The invisible substrate of information science*, „Journal of the American Society for Information Science” 1999, (50), p.1043-1050.

<sup>129</sup> E. B. Parker, *Information and society*, In: C. A. Cuadra & M.J. Bates (eds.), *Library and information service needs of the nation: Proceedings of a conference on the needs of occupational, ethnic, and other groups in the United States*, Washington 1974, p. 10.

<sup>130</sup> Cyt. za M. Kisilowską, op. cit., s. 77-78.

Z kolei stwierdzenie Marcii Bates, że „nie ma jednego, prawdziwego sposobu postrzegania informacji”, razi oczywistością<sup>131</sup>. Nie chodzi tu bowiem o różne wyobrażenia i wiedzę ludzi o tym, czym jest informacja, lecz o możliwość do zaakceptowania przez naukowców definicję ułatwiającą komunikację naukową.

Proponowana definicja nie jest tylko innym sformułowaniem znanych definicji informacji jako komunikatu czy nowiny. Nowina lub wiadomość bywa zazwyczaj (lub może być) zbiorem informacji, natomiast proste, pojedyncze zdanie orzekające o czymś nie może być podzielone na mniejsze informacje, jest elementarną, niepodzielną bez utraty sensu jednostką. Informacja w proponowanym ujęciu jest policzalna, czego nie można powiedzieć na przykład o definicji informacji sformułowanej przez Parkera jako „sposobie organizacji materii i energii”.

Zasadnicza różnica między klasyczną, a zatem uniwersalną teorią informacji, a semantyczną teorią informacji polega na rezygnacji z szerokiego, uniwersalnego rozumienia informacji jako sygnału pochodzącego ze środowiska. Skoro czym innym jest informacja dla matematyka, fizyka, biochemika czy psychologa, może być również czymś innym dla informatologa. Rozumienie informacji przez psychologów jest szerokie i obejmuje każdy sygnał, bodziec płynący ze środowiska, ale również informacje potrzebne do rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji, uzyskiwania wglądu. W tym drugim przypadku podstawowymi sensownymi jednostkami są pojedyncze zdania orzekające (w ujęciu informatologicznym stanowiące odpowiedzi na pytania), tworzące ciągi o strukturze wypracowanej w społecznej praktyce, czyli wypowiedzi (komunikaty) oraz dokumenty tekstowe, słuchowe i oglądowe należące do jednego z gatunków informacyjnych. Informacją w rozumieniu psychologów poznawczych jest każdy czynnik uruchamiający lub wspomagający procesy<sup>132</sup>. Informacje są niezbędne do rozwiązywania problemów, w procesie decyzyjnym, do uzyskiwania wglądu, w każdym działaniu wymagającym uwzględnienia zmiennych parametrów, zasięgnięcia porady, otrzymania instrukcji. Informacje są również niezbędne do orientacji w otoczeniu, aby uniknąć zagrożeń i wykorzystać szanse, śledzić zmiany pojawiające się nieustannie w płynnej rzeczywistości.

Psychologia percepcji bada stany odbioru i przetwarzania informacji rozumianych jako bodźce pochodzące ze środowiska. Psychologia pamięci i uczenia się zajmuje się informacjami w rozumieniu stosowanym w tej książce, czyli sensownymi porcjami informacji będącymi zdaniami lub uporządkowanymi

---

<sup>131</sup> Tamże.

<sup>132</sup> E. Nęcka, J. Orzechowski, B. Szymura, *Psychologia poznawcza*, Warszawa 2008.

zbiorami zdań orzekających o dowolnym obiekcie. Warto zaznaczyć, że w tym rozumieniu informacji dane są również odpowiedziami na pytanie.

Różnica zdań między psychologami a informatologami w rozumieniu tego, czym jest informacja, występuje zarówno w aspekcie teoretycznym jak i badawczym, bowiem informatolodzy zajmują się tylko węższą klasą informacji, mianowicie informacjami (odpowiedziami na pytanie) utwalonymi w dokumentach (na dowolnym nośniku) lub używanymi w transakcjach wymiany (przekazywania i odbioru) między ludźmi. Definicje informacji próbujące objąć wszelkie typy informacji, zarówno informację biologiczną, jak sygnały niewerbalne (wymienione przez Jerzego Ratajewskiego<sup>133</sup>), nie przełożone na ich tekstowe reprezentacje, w informatologii wydają się mało użyteczne.

Praktyczną zaletą wyodrębnienia informacji jako prostego zdania zawierającego jedną informację o obiekcie, jest spojrzenie na źródła informacji jako zbiory, kolekcje zdań o obiektach tworzących rozpoznawalne struktury (gatunki). O każdym słowie kluczowym (nazwie obiektu) występującym w danym źródle informacji orzeka skończony zbiór pojedynczych zdań (informacji) mających sens w danym kontekście, tworząc swoiste „gniazda”, „konstelacje”, „mgławice” wokół obiektu będącego centrum układu.

Graficzne przedstawianie (wizualizacja) informacji otwiera nowe perspektywy w zakresie typologii tekstów/dokumentów naukowych i użytkowych (por. rys. 3 i rys. 4) i ich wyszukiwania poprzez „skonstruowanie abstrakcyjnej przestrzeni informacyjnej służącej jako interfejs systemu wyszukiwawczego” – twierdzi Veslava Osińska<sup>134</sup>. W komunikacji z użytkownikiem zastosowana jest w tych systemach nowa strategia formułowania zapytań i posługiwanie się reprezentacjami dokumentów za pomocą ikon, symboli, glifów lub innych metafor<sup>135</sup>.

Dostrzeganie pojedynczych informacji w tekstach i wypowiedziach jest warunkiem rozumienia wszystkich pojęć pojawiających się w raportach z badań, w proponowanych modelach działania informacyjnego i koncepcji informacyjnego świata. Informacje w dokumentach tworzą uporządkowane struktury (układy) – według użytecznych i wypracowanych w społecznej praktyce reguł – i stanowią rozpoznawalne ze względu na kolejność, zawartość, układ i wyróżnienia kolekcje informacji o obiektach. Aby uniknąć nieporozumień i umożliwić pozbycie się utrwalonych przeświadczeń, konieczny jest krótki trening w myśleniu o źródłach informacji jako zbiorach odpowiedzi na pytania. Takie

<sup>133</sup> J. Ratajewski, *Wybrane problemy metodologiczne...*, op. cit., s. 10-17.

<sup>134</sup> V. Osińska, *Wizualizacja i wyszukiwanie dokumentów*, Warszawa 2010, s. 127.

<sup>135</sup> Tamże, s. 127.



podejście gwarantuje dostrzeżenie nieoczekiwanych perspektyw, na przykład holistycznego podejścia do wszystkich typów dokumentów informacyjnych wytworzonych przez człowieka w celu utrwalenia wiedzy o świecie i człowieku. Bowiem kolekcjami informacji są wszystkie uporządkowane, powtarzalne i łatwo rozpoznawalne struktury informacji utrwalone w dokumentach takich jak książki, artykuły prasowe, filmy, programy komputerowe, audycje radiowe, bazy danych, ulotki, ogłoszenia, encyklopedie, notatki, listy, sprawozdania, protokoły, etykiety z informacją o produkcie, słowniki, reklamy, opisy patentowe, instrukcje, przepisy, katalogi wystaw, katalogi sprzedaży, strony www, serwisy informacyjne, bibliografie, tablice informacyjne, plakaty, projekty, cenniki, menu, przepisy kulinarne, fotografie, rysunki, mapy oraz rekordy w bazie danych, blogi, e-maile, twitterowe komunikaty. Wszystkie dokumenty można przetworzyć na rekordy bazy danych, w których mechanizmy indeksowania i wyszukiwania umożliwiają wyodrębnianie ich według ustalonych kryteriów – informacji o obiekcie zapisanych w polach. Każdy obiekt, w tym również źródło informacji, na przykład książkę, ogłoszenie lub ofertę, można zapisać w postaci rekordu bibliograficznego lub faktograficznego. Rekord bibliograficzny w polu adresu wydawniczego zawiera zazwyczaj 3 informacje zapisane w 3 podpolach – są to odpowiedzi na pytania (informacje), gdzie wydano książkę (1), kiedy została wydana (2), przez kogo (3).

W przypadku rekordu faktograficznego, gdy rekordami bazy są oferty sprzedaży mieszkań, w kolejnych polach znajdują się odpowiedzi na pytania (informacje): Jaka jest cena? Gdzie znajduje się mieszkanie? Z ilu pomieszczeń składa się lokal? Jaka jest powierzchnia mieszkania? Jak można kontaktować się z właścicielem? Jak wyglądają poszczególne pomieszczenia?

Gdy przedmiotem rekordu faktograficznego jest oferta imprezy (sportowej, kulturalnej, miejskiej), to w kolejnych polach są zapisane informacje, czyli odpowiedzi na pytania, gdzie impreza się odbędzie (Stadion Narodowy), kiedy (21 maja), kto weźmie w niej udział (Ruch Chorzów), jaka jest cena biletu (20 złotych). Z takich baz produktów i usług najczęściej korzystali respondenci w opisywanych w książce badaniach, przeprowadzając w nich wyszukiwanie fasetowe według preferowanych cech obiektu.

Informacyjny rozbiór tekstu dokumentu, zaprezentowany poniżej przypomina procedurę tworzenia struktury rekordu i zapisywania w nim informacji. Jeśli założymy, że struktura rekordu może mieć nieskończoną liczbę pól, to w każdym polu może zostać umieszczona pojedyncza informacja o obiekcie. Ilość „pól takiego nieistniejącego, lecz możliwego rekordu” ograniczona jest zasobem wiedzy o obiekcie zgromadzonej przez wieki w wyniku obserwacji i badań.

Przedstawione powyżej rozumienie informacji jako odpowiedzi na pytanie stwarza nieoczekiwane możliwości – pozwala, na przykład w tekstach dziennikarskich, czyli zbiorach informacji o ludziach i zdarzeniach, wyodrębnić i oddzielić część informacyjną od części manipulacyjno-perswazyjnej. Często właśnie ta druga część ma decydujące znaczenie w procesie wyboru i odbioru tekstu – podobnie jak w środowisku naturalnym większe szanse na przekazanie informacji genetycznej mają rośliny o barwnych i pachnących kwiatach. Wyodrębnienie z tekstu pojedynczych elementarnych części pozwala liczyć, grupować i porównywać zbiory informacji. Nowe spojrzenie na informację zmienia również sposób myślenia o jej wartości. Dlaczego jedno zdanie orzekające o obiekcie są więcej warte niż inne? To interesujący dla informatologa problem badawczy. Jaką wartość miała i ma obecnie na przykład informacja: Ziemia krąży wokół Słońca?

Informacje są szczególnym rodzajem towaru, który ma zmienną wartość wynikającą nie tylko z pracy wykonanej w procesie jej tworzenia, rejestrowania, przesyłania i udostępniania. Wartość informacji zależy od jej użyteczności w danym miejscu i czasie dla wykorzystujących ją podmiotów. Wielu ekspertów, na przykład Peter Drucker, stoi na stanowisku, że informacja ma wartość tylko wówczas, gdy jest produktywna, potrzebna do zrobienia czegoś o wymiernych ekonomicznych skutkach. Tymi kwestiami zajmuje się ekonomia informacji traktująca ją jako wyrób, produkt, towar lub dobro narodowe. Jednak ekonomiczny wymiar informacji nie określa w pełni jej całkowitej wartości dla człowieka. Ta sama informacja ma inną wartość dla różnych użytkowników, a nawet dla tego samego użytkownika w zależności od czasu, czyli ze względu na przydatność w realizacji jego dynamicznie zmieniających się potrzeb. Unikatowe zdjęcie, amatorski film rejestrujący katastrofę lotniczą, innowacyjne rozwiązanie, osobiste rewelacje sprzedawane w wywiadach mają wysoką cenę dla kupujących, lecz udostępnione bezpłatnie zmieniają wartość informacji. W świecie informacji nie ma „demokracji” i nie każda informacja ma taką samą wartość – dotyczy to zarówno informacji naukowej, ekonomicznej, biznesowej, jak również informacji wykorzystywanych w życiu codziennym. Wartość informacji zmienia się w czasie, gdyż podlega ona procesom starzenia się, tak jak wszystkie żywe obiekty środowiska naturalnego. Informacja nieaktualna, a więc w pewnym sensie „martwa”, może mieć wartość jedynie dla historyków. Rozważania o wartości informacji w proponowanym tu ujęciu byłyby interesującym tematem interdyscyplinarnych studiów z zakresu ekonomii informacji, subdyscypliny nauki o informacji<sup>136</sup>. Dwugłós filozofa i ekono-

---

<sup>136</sup> Na tę możliwość wskazywał Jerzy Ratajewski w rozważaniach o przedmiocie informologii nauki w pracy *Wybrane problemy metodologiczne informologii nauki*, op. cit., s. 57-60.

misty, socjologa i dziennikarza mógłby otworzyć nowe perspektywy badawcze. Refleksja nad wartością informacji dla każdego człowieka żyjącego w świecie nadmiaru informacji wydaje się niezbędna ze względu na konieczność ustalenia kryterium selekcji dla poszczególnych typów informacji w danym informacyjnym świecie.

Subiektywne znaczenie różnych typów informacji oraz wzory selekcji informacji stosowanych we wszystkich aspektach życiowej aktywności celowo dobranych grup użytkowników stanowią interesujące problemy w nauce o informacji. Natomiast dla zespołów kształtujących programy nauczania mogłaby okazać się użyteczna refleksja nad tym, w jakim zakresie i konkretnie do czego są potrzebne informacje przekazywane w systemie edukacji szkolnej. Nowa definicja informacji implikuje nowe pytania, na przykład: Dlaczego odpowiedzi na pytania mają charakter tymczasowy i podlegają nieustannej weryfikacji? Dlaczego wokół pewnych obiektów pojawiają się kaskadowo, drzewiasto, sieciowo mgławice nowych informacji, a inne obiekty długo pozostają poza kręgiem badań naukowych?

Należy zaznaczyć, że klasyczna definicja informacji Norberta Wienera określająca informację jako „nazwę treści zaczerpniętej ze świata zewnętrznego, w miarę jak się do niego zastosujemy i przystosowujemy doń swe zmysły”, nie jest szczególnie inspirująca w humanistyce czy naukach społecznych, podobnie jak prawdziwe stwierdzenie, że otrzymywanie i wykorzystywanie informacji jest „procesem dostosowywania się do różnych ewentualności środowiska zewnętrznego oraz naszego czynnego życia w tym środowisku”<sup>137</sup>.

Rozumienie informacji w ujęciu informatologicznym powoduje ograniczenie szerokiego rozumienia informacji przez Wienera do „procesów jej otrzymywania i wykorzystywania” ze źródeł dokumentalnych, czyli utrwalonych na dowolnym nośniku sensownych przekazów, wyrażonych w języku lub w obrazach utrwalonych na dowolnym nośniku.

Przyjęcie tej propozycji ma praktyczne zalety, gdyż z każdej informacyjnej formy (ogłoszenie, list, felieton, artykuł naukowy, obwieszczenie) pozwala wydobyc obiekty i „otaczające” je mgławice zdań orzekających. Pozwala oddzielić fakty – informacje od opinii, zdań służących uzyskaniu estetycznego efektu, manipulacji i perswazji.

Ponadto analiza pojedynczych informacji może mieć szeroki praktyczny i badawczy użytek. Pozwala bowiem ocenić, ile informacji ma dla użytkownika znaczenie w danej sytuacji. Żeby dostrzec informacje nadmiarowe, zbędne, trzeba spróbować je oddzielić od tych, które uznawane są za ważne, przydatne,

<sup>137</sup> *Mały słownik cybernetyczny*, red. Maria Kempisty, Warszawa 1973, s. 155.

pożyteczne, istotne z dowolnego punktu widzenia. Informacyjna analiza pozwala wyodrębnić występujące w tekście poszczególne informacje i ocenić na przykład jaki jest stosunek informacji ważnych do wszystkich znajdujących się w tekście; stosunek ilości informacji do słów służących perswazji, manipulacji, interpretacji; jaka jest „informacyjna gęstość” tekstu lub wzajemny stosunek poszczególnych typów informacji<sup>138</sup>. Nawet proste policzenie informacji przekazywanych uczniom lub studentom w ciągu jednego dnia pozwoli precyzyjnie określić przyczyny szkolnego stresu spowodowanego przeciążeniem informacyjnym, który może powodować obniżenie poziomu potrzeb poznawczych (zainteresowań, pasji) wśród młodzieży<sup>139</sup>. „Informacyjna gęstość”, szczególnie w podręcznikach szkolnych, wymaga kompleksowej analizy, a następnie ustalenia standardów w zakresie ilości, jakości i doboru informacji przeznaczonych do zapamiętania przez młodzież. Być może wypełnianie podręczników za pomocą popularnej formuły „obiekt X składa się z...” powinno zostać ograniczone do niezbędnego minimum. A „szaleństwo katalogowania” opisane przez Umberto Eco nie powinno pochłaniać autorów dążących do wymieniania nazw najmniejszych części składowych opisywanych obiektów (np. komórki), jakby ta umiejętność była wyznacznikiem mądrości<sup>140</sup>. Przedstawiony poniżej przykład informacyjnego rozbioru tekstu być może zachęci młodych ludzi do analizy najnudniejszych szkolnych podręczników i tekstów służących manipulacji.

Rozbiorowi podlegają informacje skupione wokół słów kluczowych – reprezentacji obiektów. Przykładowo wybrane zostało zdanie złożone z książki Kate Fox *Przejrzeć Anglików. Ukryte zasady angielskiego zachowania*<sup>141</sup>. W pierwszym zdaniu: „Żadna zasada społeczna nie jest przestrzegana uniwersalnie, ale zasady humoru wśród Anglików są rozumiane i akceptowane powszechnie”, zawartych jest siedem informacji o dwóch obiektach. Pierwszym jest „zasada społeczna”, drugim – „zasady humoru”. O pierwszym obiekcie uzyskujemy informacje, że: **żadna** (pierwsza informacja) zasada społeczna **nie jest przestrzegana** (druga informacja) **uniwersalnie** (trzecia informacja).

O drugim obiekcie dowiadujemy się że: zasady humoru **wśród Anglików** (pierwsza informacja) **są rozumiane** (druga informacja) **i akceptowane** (trzecia informacja) **powszechnie** (czwarta informacja). Zawarte w przytoczonym

<sup>138</sup> B. Kamińska-Czubała, *Informacja jako fetysz...*, op. cit., s. 92-99.

<sup>139</sup> M. Ledzińska, *Znaczenie wybiórczości umysłu w dobie informacyjnego zalewu*, w: *Komputer w edukacji*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2004, s. 126-129; też, *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*, Warszawa 2009.

<sup>140</sup> U. Eco, *Szaleństwo katalogowania*, przeł. Tomasz Kwiecień, Poznań 2009.

<sup>141</sup> K. Fox, *Przejrzeć Anglików. Ukryte zasady angielskiego zachowania*, przeł. Agnieszka Andrzejewska, Warszawa 2007, s. 107.

zdaniu złożonym informacje to odpowiedzi na siedem pytań: zdanie zawiera trzy informacje o obiekcie – „zasada społeczna” – i cztery informacje o obiekcie – „zasady humoru”.

Przykład następny. „Według resortu podniesienie VAT na podręczniki nie powinno się przekładać na wzrost ich ceny, gdyż podatek naliczony w kosztach przedsiębiorcy podlega odliczeniu od podatku należnego”<sup>142</sup>. Tym razem mamy do czynienia ze zdaniem dłuższym o siedem słów, ale dotyczącym jednego obiektu:

**Według resortu** (pierwsza informacja)

**nastąpił wzrost podatku** (druga informacja)

nastąpił wzrost podatku **na podręczniki** (trzecia informacja)

nastąpił wzrost podatku **VAT** (czwarta informacja) na podręczniki

wzrost podatku VAT **nie spowoduje wzrostu ceny** (piąta informacja) podręczników

podatek VAT jest **naliczony w kosztach przedsiębiorcy** (szósta informacja)

podatek VAT **podlega odliczeniu** (siódma informacja)

podatek VAT podlega odliczeniu **od podatku należnego** (ósma informacja)

Takie podejście do informacji umożliwia określenie „informacyjnej gęstości” poszczególnych tekstów. W pierwszym przykładzie współczynnik gęstości wynosi 59,5 – tę wartość otrzymuje się, dzieląc iloczyn 7 informacji x 17 słów przez 2 obiekty; a w drugim przykładzie iloczyn 8 informacji x 24 słowa, podzielony przez 1 obiekt, daje współczynnik 192. Określenie gęstości informacyjnej tekstu można obliczać według innych, bardziej precyzyjnych formuł, które dopiero wymagają opracowania i przetestowania. Najważniejsze jest to, że zastosowanie tej samej formuły wobec różnych tekstów pozwala porównywać ich gęstość informacyjną. Zrozumienie obydwu rozbieranych informacyjnie zdań wymaga czasu na przetworzenie w pamięci krótkotrwałej i wydatkowania pewnej ilości energii, a o tym zapominają autorzy podręczników, wychodząc z założenia, że im więcej szczegółowych informacji, tym lepiej.

Być może pomysłowe eksperymenty zechcą przeprowadzić psychologowie zajmujący się problemami pamięci i uczenia się, by porównać pod tym względem kiepskie i znakomite podręczniki. Informacyjny rozbiór drugiego zdania odsłania to, co miało być ukryte w pobieżnej lekturze: że na wzroście podatku VAT nie zyska wspólny budżet, bo otrzyma niższe wpływy od wytwórców podręczników. Niektórzy wydawcy uznają zmianę wysokości podatku za okazję do podniesienia ceny podręczników (tłumacząc swoją decyzję wzrostem kosztów, przemilczając informację o odliczeniu podatku VAT od podatku należnego).

<sup>142</sup> Nie będzie zwrotu VAT za podręczniki szkolne, „Rzeczpospolita” z 28 lutego 2012, s. C5.

Gdyby zdanie miało niższy współczynnik „informacyjnej gęstości”, byłoby to oczywiste już przy pierwszym czytaniu.

Sposób rozumienia informacji w proponowanej postaci ma znaczenie również dla pojmowania potrzeby informacyjnej będącej złożeniem dwóch pojęć: potrzeby i informacji.

W nowym ujęciu potrzeba informacyjna ma bardzo konkretną postać – to zamiar uzyskania odpowiedzi na pytanie lub zrobienie czegoś z pozyskaną informacją (np. przekazanie jej dalej). Nowe ujęcie informacji może doprowadzić do uporządkowania pola badań wokół zapotrzebowania na informację, informacyjnych potrzeb użytkowników i zachowań informacyjnych użytkowników.

## 1.8 O potrzebach i zadaniach informacyjnych

Badanie potrzeb informacyjnych użytkowników i badanie zachowań informacyjnych to dwa odrębne pola badawcze, w których cele właściwe dla każdego obszaru osiągane są odmiennymi metodami. I chociaż działania informacyjne użytkowników są sposobami realizacji potrzeb informacyjnych, nie można na podstawie zastosowanych strategii i wykorzystanych źródeł określić, w jakim stopniu informacyjna potrzeba została zaspokojona w wyniku tego działania. „Zarówno wymagania jak i użytkowanie informacji są jakimś wyrazem potrzeb – przypomina David Nicholas – ale należy pamiętać, że potrzeby, wymogi i użytkowanie, są jednak różnymi bytami, a dwa ostatnie nie zawsze i nie w pełni odpowiadają potrzebom”<sup>143</sup>.

Konieczne jest rozróżnienie potrzeb informacyjnych od zapotrzebowania na informację, które Nicholas rozumie jako zapotrzebowanie na określony typ źródeł informacji i usług informacyjnych. Nie można twierdzić, że wykorzystanie wybranych źródeł jest jednoznaczne z zaspokojeniem potrzeby informacyjnej czy zapotrzebowaniem na informację. Pamiętamy bowiem o tym, że użytkownik może skorzystać tylko z tych źródeł, o których wie, że istnieją oraz ma możliwość i umiejętności, aby z nich skorzystać. Zatem zachowania informacyjne tylko w pośredni i ograniczony sposób pozwalają wnioskować o rzeczywistych czy potencjalnych potrzebach użytkownika.

W każdym badaniu zarówno potrzeb, jak i zachowań użytkowników, istotny jest przedmiot poszukiwań. Pracownicy służb informacyjnych i badacze użytkowników chcą zdobyć pewną wiedzę o tym, jaka informacja jest poszukiwana

---

<sup>143</sup> D. Nicholas, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*, przeł. Jądwiga Woźniak, Małgorzata Kisilowska, Warszawa 2001, s. 24.

i do czego ma być wykorzystywana, gdyż od tego zależy dobór i sposób opracowania źródeł informacji przez informacyjnych usługodawców (biblioteki, wytwórców źródeł, ośrodki informacji). I właśnie temu służą między innymi badania potrzeb informacyjnych, zapotrzebowania na informacje i zachowania informacyjnych użytkowników. Niewątpliwie „powodzenie w pomaganiu ludziom w zaspokajaniu ich potrzeb informacyjnych zależy od zrozumienia trudności, które dają początek potrzebie informacyjnej”<sup>144</sup>, ale również trudności i problemów, jakie pojawiają się w trakcie realizacji działań informacyjnych.

W literaturze informatologicznej potrzeba informacyjna występuje w jednym z podanych poniżej znaczeń jako:

- stan niedoboru,
- proces motywacyjny,
- obiektywnie istniejący warunek realizacji celu w zależności od przyjętych psychologicznych teorii potrzeb ludzkich.

Pojęcie potrzeby informacyjnej jest jednym z najważniejszych pojęć związanych z problematyką użytkownika informacji i zostało poddane wielostronnym analizom przez Marię Próchnicką<sup>145</sup> i Jadwigę Woźniak<sup>146</sup>. Maria Próchnicka wskazywała, że trudność zdefiniowania tego złożonego pojęcia polega na uzgodnieniu nie tylko zakresu znaczeniowego pojęcia „potrzeba”, ale również, co jest znacznie trudniejsze, pojęcia „informacja”. Poniżej zostaną przedstawione argumenty przemawiające za wyborem sposobu rozumienia pojęcia potrzeba informacyjna i konsekwencje poszczególnych wyborów w organizacji badań zachowań informacyjnych.

Informatologia jako nauka o informacji, źródłach, zbiorach i użytkownikach informacji, uwzględnia wiedzę psychologiczną o potrzebach człowieka (w tym o potrzebach informacyjnych), ale może także wypracować sobie szczególny sposób rozumienia zarówno zakresu, jak i przedmiotu pojęcia „potrzeba informacyjna”.

W niniejszej książce przyjęto rozumienie ludzkich potrzeb zgodnie z teoretycznymi argumentami Kazimierza Obuchowskiego<sup>147</sup> i Tadeusza Tomaszewskiego<sup>148</sup>, przytaczanymi przez Marię Próchnicką i Jadwigę Woźniak, które definiują potrzebę jako istniejący obiektywnie warunek realizacji celu. Zatem jeśli celem działania informacyjnego jest zaspokojenie potrzeby informacyjnej, to cel będzie osiągnięty, gdy informacja zostanie pozyskana i/lub wykorzysta-

<sup>144</sup> Tamże, s. 26.

<sup>145</sup> M. Próchnicka, *Informacja a umysł*, op. cit., s. 23-36.

<sup>146</sup> J. Woźniak, *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*, op. cit.

<sup>147</sup> K. Obuchowski, *Psychologia dążeń ludzkich*, Warszawa 1972, s. 105.

<sup>148</sup> T. Tomaszewski, *Ślady i wzorce*, Warszawa 1984.

na. To stwierdzenie nie oznacza, że pozostałe sposoby rozumienia potrzeby informacyjnej są nieuprawnione, jednak ich przyjęcie decyduje o przedmiocie, kierunku badań i rodzaju postawionych problemów badawczych, implikuje sposoby rozumienia, wyjaśniania i przewidywania potrzeb informacyjnych różnych grup użytkowników. Jeśli bowiem uznamy, że przedmiotem badań jest potrzeba informacyjna jako stan niedoboru informacji, to rozważania teoretyczne i badania empiryczne zostaną skupione wokół opisanego, wyjaśnienia i zrozumienia zjawisk niedoboru informacji jako szczególnych stanów umysłu. Praca badacza skoncentruje się wokół odpowiedzi na pytania: Jak przejawia się ów stan niedoboru, od czego zależy jego stopniowalność i może być poziom. Można również przyjąć, że ów stan niedoboru pojawia się i znika. Gdy występuje stan niedoboru informacji w umyśle człowieka „układ” przyjmuje wartości 1, gdy informacyjna potrzeba zostaje zaspokojona przyjmuje wartość 0. Stan przeciwny do *anomalous state of knowledge* (określenie wprowadzone przez N. J. Belkina<sup>149</sup>) mógłby nosić nazwę *balans state of knowledge* – stanu zaspokojenia potrzeby informacyjnej.

W świadomości człowieka prawdopodobnie nieustannie pojawiają się owe stany o różnej dynamice, na którą wpływają czynniki takie jak wiek, stan zdrowia, pora dnia – jednak nie znam badań, w których zostały sformułowane i udowodnione tezy dotyczące procesu likwidowania owych „szczelin” w wiedzy.

Psychologowie zajmują się badaniem potrzeb poznawczych, jednak wśród badań prowadzonych przez nich brakuje takich, które zajmowałyby się potrzebami informacyjnymi stanowiącymi pewną kategorię potrzeb poznawczych, jakimi w rozumieniu informatologicznym są potrzeby informacyjne, czyli potrzeby pozyskania i użytkowania informacji pochodzących z zewnętrznych źródeł dokumentalnych i osobowych<sup>150</sup>.

Przy tak rozumianej definicji potrzeby informacyjnej – jako stanu niedoboru informacji – należałoby odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób można badać potrzeby informacyjne pojawiające się w umyśle użytkownika i jak uzyskać wgląd w ów stan niedoboru informacji? Jednym ze sposobów może być analiza relacji użytkowników informacji zebranych technikami wywiadu, ankiety, głośnego myślenia lub poprzez serie eksperymentów, w których byłyby mierzone reakcje neurologiczne związane z pojawianiem i znikaniem stanu niedoboru informacji.

<sup>149</sup> N. J. Belkin, A. Vickery, *Interaction in information systems*, London 1989, Part 2.

<sup>150</sup> Nie jest konieczne w tym podziale wyodrębniane węższej klasy źródeł instytucjonalnych, które mogą być tylko osobowe i/lub dokumentalne.



Czy relacje użytkowników informacji mogą poszerzyć wiedzę o potrzebach informacyjnych będących przedmiotem badania? Jak badać i opisywać, co się dzieje w umyśle użytkownika, gdy w jego świadomości pojawia się potrzeba informacyjna? Czy można ją zwerbalizować, czy tylko można uświadomić sobie przedmiot (obiekt) tej potrzeby, czyli „przywołać” reprezentację obiektu, o którym informacje są człowiekowi do czegoś potrzebne?

Zupełnie inna perspektywa badawcza pojawia się wówczas, gdy zostanie przyjęte rozumienie **potrzeby (informacyjnej) jako procesu motywacyjnego**. Badania w tej orientacji mogą dotyczyć problemów różnic występujących w motywacjach użytkowników podejmujących lub rezygnujących z podejmowania działania informacyjnego. Wielkość motywacji w realizacji potrzeb informacyjnych Janusz Reykowski<sup>151</sup> określał za pomocą iloczynu najważniejszych czynników:

$M$  (motywacja) =  $P$  (potrzeba)  $\times$   $W$  (wzmocnienie – okoliczności zewnętrzne)  $\times$   $Ps$  (subiektywnie odczuwana szansa na sukces).

Zatem potrzeba informacyjna może być wyrażona jako stosunek motywacji do zewnętrznego wzmocnienia i oceny szansy na sukces. Jednak tak mierzalnie rozumiane potrzeby rzadko bywały przedmiotem studiów informatologicznych, obejmujących zarówno czynniki wewnętrzne – subiektywna ocena prawdopodobieństwa sukcesu ( $Ps$ ) – jak i okoliczności, w której wystąpią minimalne wzmocnienia ( $W$ ) do podjęcia działania. To równanie daje możliwość manipulowania wszystkimi zmiennymi. Należy jednak pamiętać, że wzmocnienie ( $W$ ) oraz prawdopodobieństwo sukcesu ( $Ps$ ) są również zmiennymi wieloczynnikowymi. Subiektywna ocena prawdopodobieństwa sukcesu łączy się pojęciem *self-efficacy* Alberta Bandury, czyli samooceny własnej skuteczności działania.

W takim modelu motywacji sterującej działaniem informacyjnym (nadającej mu kierunek i siłę) można badać korelacje między zmiennymi, statystyczne odchylenia, dokonać analizy skupień występowania wybranej wartości zmiennej w różnych sytuacjach. Dotychczas nie wiadomo, jakie okoliczności muszą wystąpić, aby motywacje były wystarczająco silne do podjęcia działania informacyjnego. Niedobór informacji nie zawsze powoduje podjęcie działania informacyjnego, czyli potrzeba informacyjna jest koniecznym, ale nie jest wystarczającym warunkiem działania informacyjnego. O podjęciu działania decyduje „silny, trwały i zyskujący aprobatę podmiotu motyw”<sup>152</sup>. W tym rozumieniu potrzeby informacyjnej przedmiotem informatologicznych badań

<sup>151</sup> J. Reykowski, *Z zagadnień psychologii motywacji*, Warszawa 1970, s. 79.

<sup>152</sup> J. Woźniak, op. cit., s. 45.

użytkowników może być motyw działania rozumiany jako ukierunkowane dążenie o określonej mocy (natężeniu), sterujący działaniem informacyjnym zmierzającym do osiągnięcia celu (czyli pozyskania przydatnej informacji).

Motyw, który można porównać do wektora, nadaje potrzebom informacyjnym kierunek i intensywność. Wartość tych dwu zależy od czynników „wewnętrznych”, czyli indywidualnych cech użytkownika, postawy wobec przedmiotu działania, wagi, jaką użytkownik nadaje zaspokojeniu potrzeby informacyjnej oraz czynników „zewnętrznych” (wpływających na kierunek dążenia), wśród których Jadwiga Woźniak wymienia doświadczenie społeczne, wymagania jakie stawia użytkownikowi otoczenie, role jakie pełni w grupach społecznych. Należy pamiętać, że tylko wystarczająco silny motyw uruchamia działanie informacyjne zmierzające do pozyskania informacji z zewnętrznych źródeł.

W opisaney wyżej perspektywie badania użytkowników informacji skupiają się na analizie i interpretacji czynników stanowiących kontekst informacyjnej sytuacji – w której może, ale nie musi wystąpić działanie informacyjne – oddziałujących na kierunek i siłę potrzeb informacyjnych. W rozumieniu potrzeby informacyjnej jako procesu motywacyjnego motyw pełni funkcje sterujące i kontrolujące działania informacyjnego. Jest on więc istotnym elementem charakterystyki zachowań informacyjnych użytkowników.

W opisany powyżej sposób, zgodnie z wiedzą psychologiczną można, rozumieć i wyjaśniać potrzeby informacyjne, lecz nie można twierdzić, że są one przedmiotem badań informatologicznych.

W niniejszej książce termin „potrzeba informacyjna” używany jest jako obiektywnie istniejący warunek osiągnięcia celu, czyli „potrzeba to tyle co pewien warunek celu człowieka dający się określić obiektywnie”<sup>153</sup>. Podobnie według Kazimierza Obuchowskiego podmiot działania ma potrzebę, jeśli jest pozbawiony „czegoś istotnego do prawidłowego funkcjonowania”, i ta sytuacja powoduje zachwianie homeostazy (równowagi) układu<sup>154</sup>. Jeśli więc przyjmiemy, że tym „czymś istotnym”, czego brakuje do przywrócenia człowiekowi homeostazy jest informacja, potrzebę można nazwać informacyjną.

Zachwianie równowagi następuje pod wpływem impulsu pochodzącego ze środowiska, w którym żyje i działa człowiek. Podjęcie działania jest niezbędne, gdyż tę ujawnioną szczelinę (*gap*) w wiedzy można uzupełnić głównie ze źródeł zewnętrznych.

---

<sup>153</sup> Tamże.

<sup>154</sup> K. Obuchowski, op. cit., s. 105.

Obiektywnym warunkiem osiągnięcia celu (pozyskania informacji) jest podjęcie informacyjnego działania, które jest możliwym do obserwacji sposobem przejawiania się potrzeby informacyjnej.

Wnioskowanie o zaspokojeniu potrzeb informacyjnych na podstawie realizacji zadań wykonanych przez użytkowników nie jest uzasadnione. Zaspokojenie potrzeby informacyjnej może określić tylko użytkownik, ujawniając badaczowi czy znaleziona przez niego w wybranych źródłach odpowiedź (informacja) była wystarczająca.

Przegląd dyskusji wokół pojęć potrzeby informacyjnej i zachowania informacyjnego był konieczny, by określić przedmiot badania w opisywanych w książce dwóch projektach badawczych oraz w proponowanym modelu zachowań informacyjnych w życiu codziennym.

Potrzeba informacyjna pojawiająca się wskutek impulsu pochodzącego ze środowiska powoduje podjęcie działania informacyjnego. Opis tych zachowań obejmuje ich cel, wykorzystane strategie i źródła oraz okoliczności informacyjnego działania, tworzące razem z działaniem sytuację informacyjną.

Niewątpliwie odpowiedzi wymaga pytanie: Czy zrealizowane zadania informacyjne zaspokajają potrzeby poznawcze czy potrzeby informacyjne. Uważam, że tylko część pozyskanych odpowiedzi zaspokaja potrzeby poznawcze rozumiane jako uzyskanie wglądu. Pojedyncze informacje o obiekcie mogą wpłynąć na uzyskanie wglądu tylko w szczególnych warunkach – gdy wiedza osiągnięta pewien właściwy dla danej osoby „stan nasycenia”. Do tego momentu użytkownik zaspokaja potrzeby informacyjne. Zaspokojenie potrzeb poznawczych wymaga zastosowania do uzyskanych informacji reguł heurystycznych i włączenia informacji w system wiedzy. W wielu sytuacjach życia codziennego działanie informacyjne kończy się na wykorzystaniu pozyskanych informacji do celów praktycznych. Czasem informacje gromadzone są dla uzyskania poczucia bezpieczeństwa lub z przyzwyczajenia jako skrypty niepełne a mimo to realizowane częściowo lub porzucane przed zakończeniem działania informacyjnego.

Potrzeby informacyjne w informatologicznym rozumieniu są węższą kategorią niż potrzeby poznawcze. Wszystkie potrzeby informacyjne mają charakter poznawczy, ale nie wszystkie potrzeby poznawcze wymagają pozyskiwania informacji lub wykorzystywania informacji pochodzących ze źródeł zewnętrznych, utrwalonych na jakimkolwiek nośniku. Potrzeby poznawcze w rozumieniu psychologii poznawczej obejmują odbieranie i przetwarzanie informacji jako bodźców, sygnałów, wrażeń zmysłowych ze środowiska w procesie percepcji.

Bergsonowskie poznanie bezpośrednie, intuicyjne nie jest zapośredniczone przez informację w przyjętym tu rozumieniu informacji jako mającej sens odpowiedzi na jakiegokolwiek pytanie, zaś husserlowskie fenomeny nie są informa-

cjami w żadnym ze znanych sposobów rozumienia informacji. Ponadto tylko niektóre zadania informacyjne są ukierunkowane na zrozumienie świata i człowieka, czyli poznanie w ontologicznym i epistemologicznym sensie.

Istnieją kategorie informacji (np. odpowiedzi na pytania, jaka będzie jutro pogoda, ile kosztuje sukienka), które nie przybliżają człowieka do poznania jako rozumienia świata i uzyskania wglądu, na przykład w to, czym jest prawda, piękno, dobro, istota fenomenu życia, zapachu, dźwięku czy barwy.

Wyodrębnienie potrzeb informacyjnych spośród potrzeb poznawczych ma dla informatologów również charakter praktyczny, gdyż określa, czym zajmuje się, a czym nie informatologia jako nauka o źródłach, zbiorach, użytkownikach informacji i działalności informacyjnej.

Aktywność informacyjną człowieka można zapisać jako ciąg zadań informacyjnych o charakterze praktycznym: orientacyjnym, decyzyjnym, wykonawczym. Natomiast odrębną kategorię stanowią informacje, które użytkownik informacji chce pozyskać dla zaspokojenia ciekawości bez zamiaru bezpośredniego, praktycznego zastosowania uzyskanej wiedzy.

Zadania informacyjne zrealizowane przez badanych dwudziestolatków zostały podzielone na cztery rozłączne grupy ze względu na przeznaczenie rezultatów działania, czyli pozyskania/wykorzystania informacji w celu:

- orientacji w środowisku naturalnym, informacyjnym i społecznym (zadania orientacyjne),
- podjęcia decyzji (zadania decyzyjne),
- sprawnego codziennego działania zgodnie z planem dnia,
- poznania i rozumienia świata i ludzi zgodnie z poznawczymi potrzebami (horyzontem poznawczym) użytkownika.

Ta propozycja stanowi rozłączny i kompletny podział zadań informacyjnych występujących w życiu codziennym.

Przyjęta kategoryzacja jest częściowo zgodna z podziałem potrzeb ludzkich zaproponowanym przez Józefa Kozińskiego, który jednakże łączył potrzeby orientacyjne z poznawczymi<sup>155</sup>. W życiu codziennym funkcje informacyjnych zadań orientacyjnych i poznawczych są inne, co zostanie wykazane w dalszej części rozdziału. W przypadku zadań określanych jako poznawcze użytkownik informacji „tylko chce wiedzieć” i w danym momencie potrzeba zdobycia wiedzy nie ma żadnych praktycznych zastosowań, nie służy żadnemu innemu celowi, poza uzyskaniem wglądu, jakie coś jest. Co oczywiście nie oznacza, że nie będzie przydatna w przyszłości, w wykonywaniu codziennych zadań, w podejmowaniu decyzji czy orientacji w bieżących sprawach.

<sup>155</sup> J. Koziński, *Rozwiązywanie problemów*, Warszawa 1969.

Zadanie informacyjne jest podobne do zadania matematycznego, gdyż zawiera zbiór założeń wstępnych, czyli warunków i danych oraz kończy się pytaniem, bądź poleceniem wymagającym wykonania właściwych procedur. W tekstowym zadaniu matematycznym są nimi na przykład działania algebraiczne lub arytmetyczne, w zadaniu informacyjnym – strategie informacyjne zastosowane wobec źródła informacji.

Zadanie informacyjne, tak jak zadanie matematyczne ma jedno, kilka lub nieskończenie wiele rozwiązań. Najlepszym tego przykładem będą zadania wymagające operacji na zbiorach, ciągach, funkcjach.

Każdemu typowi zadań informacyjnych odpowiada charakterystyczna dla danej kategorii grupa pytań. Pytania: „Ile kosztuje?”, „Jaki kolor, skład, wielkość ma dany obiekt?”, „Czy jest dostępny obiekt tańszy, lepszy, położony w określonym miejscu?”, „Jakie zalety ma dana usługa?”, „Jakie są warunki oferty?”, są typowe w zadaniach decyzyjnych. Rozwiązywanie informacyjnych zadań decyzyjnych dotyczy częstych sytuacji w życiu codziennym, występujących przy dokonywaniu wyboru towarów (ubrań, książek, urządzeń stosowanych w domowych gospodarstwach, samochodu) lub usług (wynajem mieszkań, kursy tańca, wyjazdy na wakacje, usługi medyczne, edukacyjne, bankowe).

Metaforyczne podobieństwo zadania informacyjnego do zadania matematycznego dotyczy również ich temporalnego charakteru<sup>156</sup>, bowiem zadanie informacyjne, tak samo jak zadanie matematyczne, występuje w dwóch postaciach: polecenia wykonania (zadanie przed przystąpieniem do rozwiązywania) i zadania rozwiązane/wykonane; przejście od jednej do drugiej postaci wymaga wykonania właściwych operacji.

Zadanie informacyjne w rozumieniu używanym w książce jest zadaniem wykonanym. Inaczej mówiąc, informacje będące „rozwiązaniem zadania” zostały uzyskane i na przykład zgromadzone, opracowane lub przekazane. „Rozwiązanie” zadania decyzyjnego oznacza, że zostały pozyskane odpowiedzi na pytania wspomagające proces decyzyjny, na przykład uzyskano informacje o produktach i usługach, które miały być wybrane. Odpowiedź na pytanie w zadaniu matematycznym stanowi podstawową część rozwiązane zadania, znaczenie ma również sposób uzyskania wyniku. Podobnie w przypadku zadania informacyjnego – o trafności uzyskanego rezultatu decyduje cały kontekst: warunki wstępne, dobór źródeł i strategii. W przypadku zadań informacyjnych owa trafność to uzyskanie rezultatu zadowolającego użytkownika, który nie musi

---

<sup>156</sup> Zadanie zawiera opis sytuacji zakończony poleceniem lub pytaniem. Rozwiązanie zadania polega na wyborze i zastosowaniu strategii, dane ulegają przekształceniom za pomocą właściwie dobranych wzorów, a rezultatem jest wynik – odpowiedź na pytanie.

być optymalny lub kompletny. Podobnie jak zadania matematyczne, zadania informacyjne mogą być wieloetapowe – złożone i proste, lub mieć jedną poprawną odpowiedź, kilka poprawnych odpowiedzi, a nawet ich nieskończoną ilość. Pojedyncza informacja lub zbiory informacji, czyli odpowiedzi na ciąg pytań są „rozwiązaniem” zadania informacyjnego.

Zadanie informacyjne polega na znalezieniu źródła informacji, a następnie za pomocą skutecznej strategii dotarciu do tych zdań orzekających o danym obiekcie, które mają znaczenie dla użytkownika z punktu widzenia przydatności tej informacji do realizacji jednego z czterech celów – orientacji w środowisku (informacyjnym, społecznym), podjęcia decyzji, wykonania dowolnego działania, poszerzenia wiedzy o świecie i człowieku.

Czy taki sposób rozumienia „zadania informacyjnego” zostanie zaakceptowany przez logików, językoznawców, informatyków, uczestniczących w zespołach prowadzących interdyscyplinarne badania zachowań informacyjnych, okaże się dopiero w przyszłości. W opisywanym modelu zadania informacyjnego jako zadania matematycznego chodziło o określenie jego istoty, czyli cech, które przejawiają wszystkie bez wyjątku zadania informacyjne, nawet te najprostsze, na przykład zapytanie o godzinę.

Zadania informacyjne realizowane (rozwiązywane, wykonywane) w życiu codziennym mają najczęściej praktyczne zastosowanie. Rezultaty powinny więc być uzyskane możliwie szybko i przy minimalnym wysiłku. Większość informacji pozyskanych w wyniku realizacji zadań informacyjnych jest natychmiast konsumowana – wykorzystywana jednorazowo. Ten sposób rozumienia zadania informacyjnego nie wyklucza postrzegania działania informacyjnego jako gry, jednak gra odnosi się wówczas do jednego ze sposobów jego wykonania/realizacji.

Metafora gry została zaproponowana przez Davida Nicholasa i Zdzisława Dobrowolskiego<sup>157</sup> i jest jedną z najbardziej interesujących propozycji interpretacji realizacji zadania informacyjnego. Gracz – w epoce poprzedzającej rewolucję technologiczną i kulturę konsumpcyjną nazywany użytkownikiem informacji – bawi się pozyskiwaniem informacji, przechodzi na kolejne poziomy gry, pokonuje przeszkody, rozwiązuje zagadki, wybiera taktykę, stara się osiągnąć wyznaczony poziom szybkości i sprawności. Uzyskany rezultat jest ważnym elementem gry, ale równie ważna (a być może najważniejsza) jest dobra zabawa, sama przyjemność grania. To niemal towarzyski dialog z systemami informacyjnymi. Lekkość tego „dialogu” wynika ze sprawności w ko-

---

<sup>157</sup> Z. Dobrowolski, D. Nicholas, *Informacyjny gracz, nowa koncepcja użytkownika informacji*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2001, nr 1-2, s. 4-7.

rzystaniu z systemu i przyjemności obcowania z informacją – to niewątpliwie jeden z popularnych stylów pozyskiwania informacji i korzystania z informacji dla zabawy w świecie cyfrowych tubylców.

Określenie działającego podmiotu pozyskującego informacje w trakcie gry jako informacyjnego gracza, w sytuacji opisanej powyżej jest uzasadnione, trafne i otwiera nowe możliwości w zakresie analizy i interpretacji zachowań informacyjnych, jednak nie obejmuje wszystkich przypadków interakcji człowieka ze wszystkimi typami informacyjnych źródeł. Gracz informacyjny – twierdzi David Nicholas – jest terminem bogatszym w znaczenia, konotującym działanie i indywidualność. Jest to termin uwzględniający fakt, że „dzisiejsze szukanie informacji powinno być interaktywne, rekreacyjne, społeczne i konkurencyjne”<sup>158</sup>. Stara kategoria użytkownika informacji jest szersza, bardziej pojemna i trudna do zastąpienia. Informacyjny gracz to tylko jeden z wielu typów użytkownika informacji. Niewątpliwie stare pojęcie użytkownika informacji nie jest doskonałe. W codziennych sytuacjach sztucznie brzmi w polskim języku i budzi wątpliwości w potocznym użyciu. Bowiem w potocznym rozumieniu użytkownikiem jest osoba, która używa czegoś, czyli domyślnie osoba, która już ma do dyspozycji informacje. Natomiast osoba pozyskująca informacje jeszcze do nich nie dotarła, czy zatem może być nazywana użytkownikiem informacji? Czy to miano przysługuje tylko takim osobom, które informację już zdobyły i coś z nią robią, czyli wykorzystują ją do swoich celów? Użytkownik informacji to termin budzący szereg wątpliwości, jednak polskie słowo gracz nie ma takiego samego znaczenia jak angielskie *player* i dokąd nie pojawi się lepszy termin trzeba zadowolić się tym pojęciem, któremu nadawane są różne znaczenia w zależności od przyjętego paradygmatu.

Zazwyczaj respondenci nie myśleli o sobie jako o użytkownikach źródeł informacji. W badanej grupie respondenci dopiero po dłuższym zastanowieniu uznali, że użytkownikiem informacji jest również ten, który jej dopiero szuka, gdyż w trakcie pozyskiwania informacji musi być użytkownikiem metainformacji, czyli informacji o źródle informacji<sup>159</sup>. W tym ujęciu każdy człowiek, który potrafi korzystać ze źródeł informacji, jest użytkownikiem informacji. Źródła informacji jak „pojemniki” służące do przechowywania informacji są zaopatrzone w etykiety informujące o zawartości. Człowiek, który ma zamiar

<sup>158</sup> D. Nicholas, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*. Warszawa 2001, s. 34.

<sup>159</sup> M. Nahotko, *Metadane jako narzędzie opracowania dokumentów elektronicznych*, w: *Elektroniczne publikacje w bibliotekach*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2002; tenże, *Metadane: sposób na uporządkowanie Internetu*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej” 2004, z. 6.

znaleźć informacje o obiektach, musi być wcześniej użytkownikiem informacji zawartych w owych etykietach, na przykład informacji dotyczących zakresu treści, określonych w tytułach lub podtytułach źródeł, polach i podpolach, metadanych dokumentów informacyjnych (zawartość źródła informacji określają między innymi terminy klasyfikacji, kategoryzacji lub deskryptory) lub zasięgu formalnego źródła (cechy formalne to na przykład typ pliku, forma wydawnicza źródła, rodzaj nośnika).

Nawet w trakcie przeglądania nieuporządkowanego stosu książek człowiek korzysta z informacji znajdujących się na stronach tytułowych będących etykietami tych wygodnych i używanych od stuleci „pojemników na informacje”. Gdy brakuje strony tytułowej, poszukujący informacji musi podczytywać – wyrywkowo przeglądać treść, aby zorientować się, czego dotyczy książka. Użytkownikiem informacji jest więc każdy człowiek próbujący je pozyskać z zewnętrznych źródeł informacji, aby przejść ze stanu „nie wiem” (nie znam odpowiedzi na pytanie), w pożądany stan „wiem” (znam odpowiedź).

David Nicholas twierdzi, że „jak na współczesne środowisko informacyjne jest to wyobrażenie zbyt bierne i mechaniczne” i właściwie „nie ma wyrazu, który oznaczałby kogoś, kto ma potrzebę informacyjną”<sup>160</sup>. W polskim odczuciu językowym uwagi angielskiego specjalisty bardziej dotyczą pojęcia odbiorcy informacji w komunikacyjnej teorii informacji niż użytkownika informacji.

Proponowana definicja informacji i użytkownika informacji wywołuje potrzebę ustosunkowania się do problemu pojawiającego się w literaturze i praktyce informacyjnej – mianowicie, czy użytkownik informacji może określić swoją potrzebę informacyjną, czyli to czego nie wie – obszar swojej niewiedzy i właściwie sformułować zlecenie informacyjne. To interesujący problem logiczny i epistemologiczny, lecz w rozważaniach prezentowanych w książce można jedynie założyć, że użytkownik wie, iż warunkiem realizacji informacyjnego zlecenia jest zdobycie/pozyskanie/odszukanie informacji o obiekcie, zna nazwę obiektu i zazwyczaj potrafi sformułować serię pytań ogólnych lub szczegółowych, odnoszących się do zgromadzonej w źródle wiedzy o tym obiekcie<sup>161</sup>. Natomiast nie zna odpowiedzi na szczegółowe pytania dotyczące obiektów, którymi jest zainteresowany, ani nie ma wystarczającej wiedzy o zawartości źródeł, w których te odpowiedzi są dostępne. Nie każdy użytkownik wystarczająco precyzyjnie formułuje zapytania i wówczas ustalenie kierunku poszukiwań informacji wymaga negocjacji z systemem lub pośrednikiem, które niekiedy bywają trudne ze względu na różnice w zakresie wiedzy o proble-

<sup>160</sup> D. Nicholas, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu...*, op. cit., s. 33.

<sup>161</sup> M. Próchnicka, *Rola pytań w procesie wyszukiwania informacji...*, op. cit., s. 202-217.



mie, dziedzinie i systemie informacji między stronami próbującymi się porozumieć. Maria Próchnicka wskazuje, że pytanie skierowane do systemu lub pośrednika umożliwia „ujawnienie częściowej wiedzy użytkownika dotyczącej przedmiotu pytania” oraz „ujawnienie niewiedzy dotyczącej przedmiotu pytania, określanej jako niewiadoma pytania” i stanowi „uzewnętrznienie potrzeby informacyjnej przez użytkownika”<sup>162</sup>.

Poprawienie efektywności procesu negocjacji zmierzającego do ujawnienia niewiedzy pytającego może nastąpić poprzez opracowanie i wdrożenie programu komputerowego nazwanego roboczo „kreatorem zleceń informacyjnych”, który poprzez serie pytań i odpowiedzi wybieranych przez użytkownika z dostępnych opcji, ułatwi precyzowanie informacyjnych zleceń, czyli umiejscowienie „niewiadomej pytania” w znanym lub przypuszczalnym obszarze przestrzeni informacyjnej i zaplanowanie „poszukiwawczej ekspedycji”. Wybory z dostępnych opcji służyłyby określeniu zapotrzebowania na informację dotyczącego zakresu i zasięgu źródeł dobranych ze względu na ważne dla użytkownika kryteria.

Czynności te przypominają proces profilowania wymagań użytkownika w systemach selektywnej dystrybucji informacji. Umiejętność precyzowania zleceń informacyjnych (zapytań informacyjnych skierowanych do systemów informacyjnych) to podstawowa kompetencja informacyjna, która powinna być rozwijana na każdym etapie kształcenia. Jasne określanie przedmiotu informacji i charakteru źródła, czyli zakresu poszukiwanych odpowiedzi na precyzyjnie sformułowane pytania w wybranym typie źródeł, ma znaczenie we wszystkich sferach życia – również w życiu codziennym. Tyle użytkownik wie lub może wiedzieć o swojej potrzebie informacyjnej i wymaganiach, natomiast nie zna zawartości zbioru, który może spełnić jego oczekiwania, czyli udzielić odpowiedzi na jego pytania w pożądanej formie i jakości.

W sytuacjach życia codziennego ludzie próbują zaspokoić oczekiwania pytającego, wykorzystując możliwości intuicyjnego wglądu w jego sytuację i określenie jego domniemanych potrzeb informacyjnych (znany wiek, poziom wykształcenia, punkt widzenia, oczekiwany poziom szczegółowości odpowiedzi itd.). Wgląd w sytuację pytającego umożliwia optymalne w danej sytuacji dostosowanie zakresu i zasięgu przekazywanych informacji. Odpowiadający tak formułuje wypowiedź, aby informacji nie było ani za dużo, ani za mało, treść nie była za trudna ani trywialna – aby zestaw informacji był optymalny, jak „buty szyte na miarę”. W prostych transakcjach wymiany informacji proces negocjacji polegający na uzgodnieniu warunków akceptowanej odpowiedzi

<sup>162</sup> M. Próchnicka, *Człowiek i komputer...*, op. cit., s. 125.

przebiega w sposób niemal niezauważalny, jakby niepodlegający kontroli obu stron. To wykonywanie skryptów przez pytających i odpowiadających często prowadzi do rezultatów uznawanych za wystarczające, chociaż niekiedy uzyskane „porozumienie” charakteryzuje się dużym obszarem nietrafności. W sytuacjach życia codziennego konieczność przejścia do kolejnych zadań informacyjnych powoduje zadowolenie się niemal każdym wynikiem spełniającym chociaż w minimalnym stopniu ustalone wstępnie warunki.

Nie należy zapominać w trakcie negocjacji z systemem i pośrednikiem lub osobowym źródłem informacji, że nawet najbardziej skomplikowany problem można rozłożyć na kilka prostych zadań informacyjnych. Ćwiczenia w rozpoznawaniu własnego zapotrzebowania na informacje i precyzyjnym formułowaniu zapytań kierowanych do systemu informacyjnego lub źródła informacji (czyli formułowaniu zleceń informacyjnych) powinny być jedną z podstawowych form edukacji informacyjnej.

## **1.9 Infosfera, przestrzeń, środowisko i gatunki informacyjne**

Jednym z kluczowych pojęć, bez którego nie jest możliwe rozumienie i wyjaśnianie zachowań informacyjnych, jest pojęcie infosfery, stanowiące istotny element modelu zachowań informacyjnych w obrębie społecznego podejścia badawczego. To, czym jest infosfera i jak funkcjonuje, ma znaczenie dla interpretacji zachowań informacyjnych, czyli doboru źródeł informacji i stylu korzystania z nich w danym informacyjnym świecie.

W rozumieniu pojęcia informacji przyjętego w tej książce, infosferą jest światowy zasób odpowiedzi na pytania utrwalonych na wszelkich nośnikach w postaci dokumentów oglądowych, słuchowych, tekstowych oraz informacji przekazywanych w transakcjach bezpośredniej wymiany informacji.

Można również pominąć kwestię utrwalenia informacji rezygnując z odnośnienia się do jej fizycznej postaci: na infosferę składa się wytworzony przez człowieka zasób odpowiedzi na pytania, czyli funkcjonujące w przestrzeni publicznej zdania orzekające o rzeczywistości, w postaci wypowiedzi lub w dokumencie. Z tego względu, że część informacji wypełniających infosferę jest utrwalona w źródłach informacji a dostęp do nich jest możliwy poprzez narzędzia, kanały informacji i instytucje zajmujące się działalnością informacyjną, należy również infrastrukturę informacyjną włączyć do infosfery oraz użytkowników i wytwórców informacji – uczestników procesów informacyjnych.

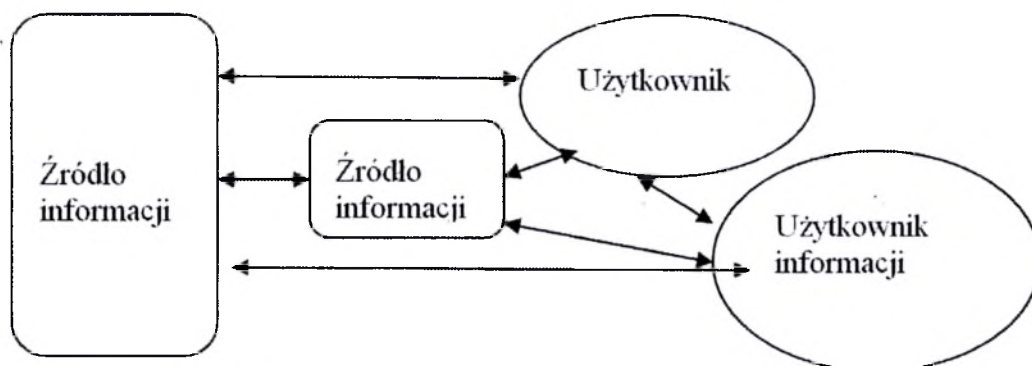
Infosferę w najszerszym ujęciu tworzy zatem zbiór informacji, źródeł, narzędzi, kanałów i urządzeń przekazywanych przez użytkowników w procesach

informowania. To sformułowanie całkowicie odpowiada definicji przestrzeni informacyjnej zaproponowanej przez Małgorzatę Kisilowską: „Przestrzeń informacyjna – jest to wielowymiarowy, dynamiczny, otwarty zbiór treści (danych i informacji), ich nośników oraz użytkowników”<sup>163</sup>. Infosferę w tym ujęciu stanowi zbiór będący sumą indywidualnych przestrzeni informacyjnych poszczególnych użytkowników lub grup użytkowników.

Przestrzeń informacyjna w definicji Małgorzaty Kisilowskiej jest pojęciem węższym od infosfery i wymaga określenia kogo lub czego dotyczy<sup>164</sup>, zatem można badać na przykład przestrzeń informacyjną ucznia szkoły podstawowej, książki lub serwisu informacyjnego.

Luciano Floridi, włoski filozof informacji, proponuje objęcie terminem infosfery również wszelkich relacji i procesów, jakie zachodzą między użytkownikami informacji a zbiorami informacji, oraz wzajemne relacje między zasobami informacji i użytkownikami informacji (rys. 5).

RYSUNEK 5. WZAJEMNE RELACJE MIĘDZY ŹRÓDŁAMI INFORMACJI/OBIEKTAMI W INFOSFERZE



Źródło: Opracowanie własne

Termin infosfera (infoSfera) jest stosowany przez Luciano Floridiego na oznaczenie „semantycznej przestrzeni całości dokumentów, agentów i operacji użytkowania informacji”, w której „dokumenty” oznaczają wszelkie dane, informacje i wiedzę realizowane w dowolnym semiotycznym (znakowym) formacie, „agenci” to każdy system zdolny do interakcji z dokumentem (np. osoba, organizacja lub oprogramowanie robota w internecie), a określenie „operacji” obejmuje każdy rodzaj działania, interakcji i transformacji, które mogą być wykonywane przez agenta i które mogą być przedstawione w dokumencie<sup>165</sup>.

<sup>163</sup> M. Kisilowska, *Przestrzeń informacyjna jako termin informatologiczny*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2011, nr 2 (98), s. 49.

<sup>164</sup> Tamże, s. 50.

<sup>165</sup> L. Floridi, *The philosophy of information*, Oxford 2013; tenże, *Information: the very short introduction*, Oxford 2010.

Pojęcie infosfery ma charakter metaforyczny i przywołuje ekologiczne skojarzenia – obrazy biosfery, hydrosfery, stratosfery, czyli umownych nazw powłok otaczających Ziemię<sup>166</sup>. W definicji infosfery należy zatem uwzględnić również dynamiczne procesy zmierzające do zachowania równowagi w infosystemie (jak w ekosystemie). Argumentem przemawiającym za akceptacją takiego podejścia (biologizmu) jest fakt, że informacje znajdujące się w infosferze są reprezentacjami rzeczywistości – środowiska naturalnego, społecznego i informacyjnego.

Niewątpliwie z punktu widzenia informatologii istotne jest określenie przedmiotu naukowego wywodu lub badań, czyli przestrzeni informacyjnej, środowiska informacyjnego i infosfery. Jednak nie można zapominać, że te pojęcia mają charakter metaforyczny w rozumieniu George'a Lakoffa i Marka Johnsona<sup>167</sup> i funkcjonują inaczej w obrębie różnych paradygmatów. To nie są synonimy chociażby dlatego, że infosfera jest rozumiana i doświadczana w terminach biologii („innej rzeczy”), a przestrzeń informacyjna w terminach geometrii. W zależności od kontekstu i zaproponowanej czytelnikom interpretacji można odwoływać się do różnych aspektów tych podobnych, lecz nietożsamyh pojęć.

Przestrzeń informacyjna tylko częściowo odpowiada pojęciom informacyjnego świata czy horyzontu informacyjnego. W przestrzeni informacyjnej dowolnego pokolenia można wyróżnić, opisać wiele informacyjnych światów w sposób szerszy niż to ewokuje pole semantyczne słowa „przestrzeń”. Przykładem interpretacji metafory infosfery i gatunku informacyjnego jako metafory źródła informacji – uporządkowanej, rozpoznawalnej struktury informacji służącej przechowywaniu i przekazywaniu informacji – jest charakterystyka zamieszczona poniżej.

Poszczególne gatunki informacyjne w danym miejscu i czasie osiągają dominację jako najlepiej przystosowane do aktualnych potrzeb, co wykazują studia nad historią książki, prasy, telewizji. Badania bibliologiczne i medioznawcze dostarczają faktów wskazujących na zastępowanie pewnych typów źródeł informacji mniej przystosowanych do nowych warunków i przejmowanie ich informacyjnych funkcji przez inne gatunki. Najbardziej oczywistym tego przykładem jest „wchłonięcie” – twórcza adaptacja rozwiązań stosowanych w prasie i książce do internetowego serwisu informacyjnego. Spis treści został w nim przekształcony w mapę strony, żywa pagina w „okruszki chleba”, czyli ścieżkę powrotu w wielopoziomym serwisie internetowym, znane z prasy lidy służą

---

<sup>166</sup> W. Babik, *Ekologia informacji...*, op. cit.

<sup>167</sup> G. Lakoff, M. Johnson, *Metafory w naszym życiu*, op. cit.

również użytkownikom serwisu w szybkim rozpoznaniu miejsca przechowywania wybranych informacji<sup>168</sup>.

Źródła informacji wykorzystywane w życiu codziennym w danym informacyjnym świecie stanowią tylko niewielki wycinek, podzbiór światowego zasobu źródeł informacji przydatny do realizacji zadań informacyjnych użytkowników pełniących te same role społeczne. Na ten obszerny zasób składają się źródła informacji utrwalone na różnych nośnikach, podlegające prawu starzenia się informacji w szybkim lub wolniejszym tempie. W życiu codziennym w społecznym użyciu są przede wszystkim źródła informacji o „krótkim informacyjnym żywocie”: oferty, ogłoszenia, emaile, komentarze, cenniki, repertuary, nekrologi – nazywane w bibliotekarstwie dokumentami życia społecznego (w odniesieniu do form drukowanych gromadzonych w bibliotekach naukowych).

Rozpowszechnienie elektronicznych nośników, łatwość publikowania dokumentów spowodowały ich lawinowy przyrost, a konsekwencją tego nadmiaru informacji staje się wypieranie z pozycji centralnych „długich” gatunków, takich jak referaty, długie formy publicystyczne, rozprawy, gdy są mniej użyteczne w szerokiej społecznej skali. Ich miejsce zajmują krótkie formy newsów i komentarzy, składające się z kilku informacji i dowcipnej puenty<sup>169</sup>. Oczywiście newsy nie zastępują referatów, gdyż pełnią inne funkcje – zmianie ulega struktura infosystemu, w którym duża ilość newsów „równoważy” jakby ubytek referatów ze środowiska informacyjnego. Być może, nawet przy dużej dynamice zmian cały system zachowuje równowagę. Ta teza nie jest możliwa do sprawdzenia inaczej niż technikami infometrycznymi na wybranym wycinku infosfery, jednak takie badania nie zostały jeszcze podjęte w obrębie informatologii. Niektóre gatunki informacyjne ulegają petryfikacji i bardzo wolno poddają się procesom zmian, inne szybciej przekształcają się w społecznym użyciu. Analizą procesów zachodzących w infosferze i zmianami struktury infosfery zajmuje się ekologia informacji<sup>170</sup>, która w interpretacji zjawisk zachodzących w infosferze wykorzystuje metafory i analogie pomiędzy środowiskiem naturalnym a środowiskiem informacyjnym. Podobnie ekologiczny wymiar ma

<sup>168</sup> B. Kamińska-Czubala, *Serwis informacyjny jako maszyna medialna*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia* 2009, z. 7, s. 210-218; też, *Architektura informacji w internetowych serwisach edukacyjnych*, w: *Profesjonalna informacja w Internecie*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2005, s. 114-118.

<sup>169</sup> L. Olszański, *Dziennikarstwo internetowe*, Warszawa 2006.

<sup>170</sup> Ekologia informacji jest rozumiana również jako kompleks zagadnień i działań związanych z ochroną informacji przed „zanieczyszczeniami”; por. W. Babik, *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*, „Teoria i Praktyka Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1 (37), s. 20-25, lub: tenże, *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://www.tuo.agh.edu.pl/wba.pdf> [dostęp: 12.12.2004].

podejście do skażeń i zagrożeń występujących w środowisku informacyjnym, szkodliwych dla infosfery i człowieka będącego jego częścią. Problematyka zagrożeń niekiedy przytłacza opracowania poświęcone szansom jakie stwarza dostęp do sieciowej warstwy infosfery i dokumentów cyfrowych. Problemy ekologii informacji w węższym i szerszym rozumieniu były wielokrotnie przedmiotem rozważań Wiesława Babika<sup>171</sup> – znawcy i propagatora ekologicznej teorii informacji w polskiej informatologii.

Nie jest to jedyny nowy sposób opisu przestrzeni informacyjnej czy środowiska informacyjnego (potencjalnie możliwego do wykorzystania w danym miejscu zasobu informacji). Podobnie jak ekologia informacji, architektura informacji wykorzystuje metafory do opisu cyberprzestrzeni lub przestrzeni informacyjnej serwisu internetowego. Wspomniane wyżej „pozostawianie okruszków znaczących drogę”, to nazwa ułatwień umożliwiających użytkownikom stron www orientację w serwisie, „łowienie ryb wędką” lub siecią – to sposoby zdobywania informacji o przedmiocie dobrze określonym (złowienie ryby, czyli znalezienie jednej odpowiedzi na pytanie) i „łowienie siecią” dostępnych informacji o danym obiekcie z jednego lub wielu dokumentów. Te „informacyjne połowy” to jeden ze sposobów metaforycznego osvajania nowego – informacyjnego środowiska<sup>172</sup>.

W infosferze występuje nieustanny przepływ informacji i tworzenie nowych źródeł. Informacje podlegają wielorakim procesom przetwarzania, w wyniku czego powstają nowe źródła informacji – trwa ich multiplikacja, „rozmnażanie”, powielanie. Gdy nowa informacja zostaje w jakikolwiek sposób udostępniona – rozszerza infosferę. To zjawisko powielania informacji umożliwia dostęp dla nowych użytkowników, ale również powoduje rozszerzanie się infosfery w sposób niekontrolowany. „Internet ulega fatalnemu zaśmiecaniu i zatykaniu przez informacyjne odpadki, ponieważ pragnących odezwać się na skalę światową w sieci jest nieporównanie więcej aniżeli osób, które mają cokolwiek rozsądnego do zakomunikowania”<sup>173</sup> – pisał Stanisław Lem przyzwyyczajony do uznanych społecznie reguł rozpowszechniania wyłącznie rzetelnej, sprawdzonej, ocenzonej, zrecenzowanej, oryginalnie przez autora przetworzonej informacji. Gdy dostęp do infosfery był reglamentowany i drogi, dopuszczano do upowszechniania tylko najlepsze kolekcje informacji, zgodne

---

<sup>171</sup> W. Babik, *Ekologia informacji*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2001, nr 2 (78) s. 64-70; także *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2012, nr 2, s. 48-65.

<sup>172</sup> L. Rosenfeld, P. Morville, *Architektura informacji w serwisach internetowych*, Gliwice 2003, s. 50-55.

<sup>173</sup> S. Lem, *Bomba megabitowa*, Kraków 1999, s. 191-192.

z polityką informacyjną decydentów. Dzięki temu użytkownik był chroniony przed zalewem banału, trywialności, głupoty, ale również jego prawo do rozpowszechniania własnych przekonań było ograniczone. Radykalna zmiana w tym zakresie doprowadziła do znacznego rozproszenia informacji w infosferze spowodowanego jej przetwarzaniem i replikacją. W infosferze informacje pobierane z jednego lub wielu źródeł tworzą nowe konfiguracje w nowych dokumentach, które powiększają zasób infosfery.

Zapisywanie, utrwalanie, gromadzenie informacji na rozmaitych nośnikach ma charakter dynamiczny i przypomina procesy zachodzące w atmosferze. Informacje dotyczące poszczególnych obiektów tworzą chmury, konstelacje, mgławice wynikające z kierunków rozwoju nauki i życia społecznego. Obserwuje się okresowy wzrost zainteresowania danym tematem, produktem, który przejawia się wzrostem liczby dokumentów – źródeł informacyjnych (artykułów, książek, programów) w danym miejscu i czasie. Lecz po uzyskaniu stanu nasycenia informacyjnego – jak w przypadku nasycenia wodnego roztworu soli – uwaga twórców i odbiorców informacji przenosi się na inne obiekty i powiększają się inne informacyjne konstelacje. Badania bibliometryczne i naukoznawcze usiłują uchwycić i zinterpretować te interesujące procesy w środowisku naukowym poprzez analizowanie cytowań, pojawianie się nowych czasopism naukowych, tematykę konferencji i dysertacji naukowych. Analogiczne nasycenie pewnym typem informacji towarzyszy również życiu codziennemu, w którym każdy komunikat ma najwyżej „swoje pięć minut”, szybko następuje znudzenie, nawet ważnymi informacjami.

Informacje o obiektach w wyniku rozproszenia tworzą mgłę informacyjną, której negatywne skutki Ryszard Tadeusiewicz dostrzegał w coraz trudniejszym – czasochłonnym i pracochłonnym poszukiwaniu i gromadzeniu rozproszonej informacji<sup>174</sup>. W nowej przestrzeni informacyjnej poza mgłą występuje zjawisko szumu informacyjnego – wynikającego z łączenia informacji trafnej z nadmiarową i zbędną. Dopiero w procesie selekcji następuje oddzielenie informacji wartościowej dla użytkownika od nieużytecznej w danej chwili, czyli to, co dla jednych jest szumem, dla innych może być cenną informacją. Wyodrębnianie trafnej informacji poprzez oddzielanie jej od informacyjnego szumu przypomina trudne i stresujące zadanie znalezienie zgubionego dziecka w tłumie. Szum informacyjny można metaforycznie określić również jako „odgłosy” „informacyjnej dżungli” zamieszkaney przez „informacyjne gatunki” – nieustannie powielające się, mieszające i wyodrębniające się – jak w muzyce Johna Cage’a wypełniającej informacyjną przestrzeń codzienności

<sup>174</sup> R. Tadeusiewicz, *Spółeczność Internetu*, Warszawa 2002, s. 188-193.

współczesnego człowieka. Z kolei informacyjna mgła wypełniająca infosferę musi być mozolnie zbierana „kropla po kropli”, aby zappełnić szklanekę – porcję informacji zaspokajającą potrzebę informacyjną<sup>175</sup>.

Wyodrębnienie z infosfery poszukiwanych informacji staje się coraz trudniejsze ze względu na ilość dokumentów i nawet w profesjonalnych syntezach trzeba zadowolić się jedynie wybranym aspektem wiedzy o obiekcie. Ta radykalna zmiana sytuacji informacyjnej nie zmieniła przyzwyczajzeń i sposobów myślenia o doborze treści w przekazie edukacyjnym. Natręctwo szczegółu jest przyczyną wielu szkolnych stresów, wynikających z upartego przygotowywania uczniów do świata, który już nie istnieje. „Zasypanie” ucznia „tonami nieświeżych ryb” nie ułatwia mu życia w oceanie informacji. Umiejętność korzystania z dynamicznego i bogatego zasobu źródeł jest podstawową informacyjną kompetencją i różnicuje informacyjne światy.

Formy przekazu informacji mają swoje liczne odmiany i są przedmiotem badań prasoznawców, medioznawców, specjalistów od reklamy i informatologów. Być może całościowe spojrzenie na tekstowe, wizualne i słuchowe gatunki informacyjne (w tym również gatunki dziennikarskie, będące źródłami informacji o ludziach i zdarzeniach) bez względu na nośnik, na którym zostały utrwalone, pozwoliłoby połączyć różne perspektywy w obrębie jednej wspólnej nauki o informacji.

Źródła informacji są tekstowymi, uporządkowanymi w sposób charakterystyczny dla danego gatunku, zbiorami informacji zapisanymi na jednym z nośników, składają się z pojedynczych informacji o obiektach tworzących rozpoznawalne konfiguracje (gatunki) ukształtowane w wyniku społecznej praktyki. Te konfiguracje są tak charakterystyczne, że nawet fragment tekstu pozwala na rozpoznanie czy pochodzi z przewodnika, menu, słownika, cennika, oferty. „To właśnie doskonała intuicyjna znajomość konwencji gatunkowych jest jednym z tych elementów, które umożliwiają nawigację w rwącym strumieniu obrazów, dźwięków i słów; wystarczy jedno spojrzenie lub przeczytanie kilku zdań, aby odbiorca podjął decyzję czy ma do czynienia z gatunkiem, który go interesuje.” – pisze Małgorzata Lisowska-Magdziarz<sup>176</sup>, analizując gatunki medialne. Wiele teoretycznych podstaw typologii gatunków może być wykorzystanych w studiach nad gatunkami informacyjnymi, w których nie są wystarczające podziały oparte na wyznacznikach typowych dla analiz mających za podstawę teorię literatury.

---

<sup>175</sup> R. Tadeusiewicz, wykład inauguracyjny na Studiach Podyplomowych Architektury informacji na Uniwersytecie Pedagogicznym w 2008 roku.

<sup>176</sup> M. Lisowska-Magdziarz, *Media powszednie. Środki komunikowania masowego i szerokie paradygmaty medialne w życiu codziennym Polaków u progu XXI wieku*, Kraków 2009, s. 132.



Michaił Bachtin uważał, że gatunkową formę uzyskują wszelkie wypowiedzi: „gatunki, tzn. konkretne, względnie trwałe pod względem tematycznym, kompozycyjnym i stylistycznym typy wypowiedzi, kształtują się w zależności od funkcji (naukowej, technicznej, publicystycznej, praktycznej, obyczajowej) oraz specjalnych, właściwych każdej sferze, okoliczności obcowania językowego”<sup>177</sup>. Prawdopodobnie dzięki temu właśnie przekaz informacyjny może być zauważony, właściwie odebrany i zrozumiany zgodnie z gatunkową formą i zapisaną w niej intencją.

Część gatunków informacyjnych ma większą zdolność estetycznego oddziaływania ze względu na ukształtowanie rozpoznawalnej struktury i atrakcyjną zawartość. Te, które mają walor nowości, wzbudzają zainteresowanie, gdyż ich estetyczna forma i atrakcyjna zawartość (treść) przyciąga uwagę lub wyzwala pozytywne emocje ze względu na wcześniejsze doświadczenia. Są wybierane, gdyż są znajome i ich skuteczność w zakresie zaspokajania potrzeby informacyjnej została sprawdzona.

Na gatunki informacyjne metaforycznie można spojrzeć jak na biologiczne gatunki poddane prawom ewolucji i rywalizacji o informacyjną przestrzeń oraz niemal biologicznym prawom starzenia się i śmierci<sup>178</sup>. Każdy gatunek informacyjny ma w infosferze „swoje” terytorium występowania i swoją „populację” w postaci określonej w danej chwili liczbie egzemplarzy. Informacje, które docierają do użytkowników, zazwyczaj stanowią uporządkowane „pakiety” – „wiązki” informacji, czyli komunikaty przybierające rozpoznawalne formy ukształtowane w życiu społecznym. Informacje ułożone są bowiem w postaci instrukcji, przepisu, porady, ulotki politycznej, medycznej, handlowej, opisu bibliograficznego lub innych form wykorzystywanych do przekazywania informacji. Informacje w rozumieniu przyjętym w niniejszej książce samodzielnie występują głównie w sytuacjach dialogu jako odpowiedzi lub pytania. W świecie konkurencji i obfitości wizualnych komunikatów będących opakowaniem i nośnikiem informacji – porcja tekstu (pakiet, wiązka informacji, komunikat) ma szansę dotarcia do potencjalnego odbiorcy, gdy estetyczna postać wypowiedzi lub dokumentu ułatwia wyłowienie go z morza podobnych estetyczno-informacyjnych produktów.

7 Każdy typ dokumentu informacyjnego dysponuje środkami przyciągającymi uwagę poprzez eksponowanie tytułu, podział na części, elementy graficzne (tabele, fotografie, ilustracje, rysunki, wykresy, plany, animacje). Organizację

<sup>177</sup> M. Bachtin, *Estetyka twórczości słownej*, przeł. Danuta Ulicka, Warszawa 1986, s. 354.

<sup>178</sup> Wśród różnych paradygmatów badań nad gatunkiem, biologizm wyróżnia się traktowaniem gatunku jako „bytu obdarzonego własnym cyklem życiowym mającego okres wzrostu, dojrzałości i śmierci”, por. M. Lisowska-Magdziarz, *Media powszednie...*, op. cit., s. 134.

informacyjnego przekazu wspomagają podkreślenia, wytłuszczenia, wyróżnienia kolorem, wielkością i krojem czcionki<sup>179</sup>.

Przedstawiciele niektórych gatunków informacyjnych po spełnieniu swojej roli ulegają unicestwianiu. W życiu codziennym dominują gatunki ulotne, w których informacje dezaktualizują się szybko – w ciągu jednej chwili na świecie pojawiają się i znikają trudne do wyobrażenia ilości źródeł informacji – oferty towarów i usług, katalogi, ulotki, cenniki, rozkłady jazdy, ogłoszenia, wiadomości o lokalnym, krótkotrwałym znaczeniu, gdyż zazwyczaj nie ma powodu, aby wracać do informacji o pogodzie, do kursów walut z minionych miesięcy. Ze względu na tempo starzenia się informacji dokumenty należące do tego typu informacyjnych gatunków można zaliczyć do ulotnych, w odróżnieniu od względnie trwałych, w których proces starzenia się informacji przebiega wolniej. Dużą część infosfery zajmują zbiory dokumentów wypełnione informacjami, które utraciły swoją aktualność. Ocalone przed spalaniem gazety, dyskietki i taśmy magnetyczne zaśmiecają infosferę, czekając na ponowne odkrycie w przyszłości przez badaczy przeszłości.

Poza dokumentami elektronicznymi „zastępującymi” w wirtualnym świecie rzeczywiste obiekty (takie jak na przykład witryny sklepów, urzędów, szpitali, szkół, bibliotek i organizacji) w infosferze funkcjonują dokumenty spełniające funkcje „informacyjnych drogowskazów” pozwalających na dotarcie do miejsc przechowywania informacji, czyli dokumentów i ich zbiorów. To swoiste „mapy drogowe” ułatwiające poruszanie się w informacyjnej przestrzeni infosfery. Ogólna typologia gatunków informacyjnych czeka na swoich interpretatorów, którzy mogą skorzystać z naukowych przemyśleń i literackich studiów genologicznych Stefanii Skwarczyńskiej, Michała Głowińskiego, Stanisława Gajdy czy badaczy gatunków prasowych Walerego Pisarka, Zbigniewa Bauera, Edwarda Chudzińskiego, Jacka Maziarskiego lub Marii Wojtak.

Gatunki prasowe mogą zostać włączone do szerszej kategorii gatunków informacyjnych jako typ źródeł informacji o zdarzeniach i ludziach w obrębie nauki o informacji. Niektórym gatunkom informacyjnym poświęcono bardzo dużo uwagi w ramach nauki o książce i prasie w wielu aspektach – strukturalnym, funkcjonalnym, pragmatycznym, historycznym i kulturowym. Przedmiotem naukowej refleksji były wielokrotnie encyklopedie, poradniki, kalendarze, bibliografie, internetowe serwisy informacyjne jako użyteczne struktury wykorzystywane przez ludzi do przechowywania informacji.

Na szczególną uwagę w perspektywie życia codziennego zasługują informacyjne obiekty pełniące funkcje łączników z rzeczywistym towarem, usługą.

---

<sup>179</sup> B. Kamińska-Czubała, *Informacja jako fetysz...*, op. cit.

Łącznikami są uporządkowane spisy źródeł informacji, czyli zestawienia dokumentów: bazy danych, bibliografie, inwentarze oraz bibliografie bibliografii, metawyszukiwarki kolekcji cyfrowych. Nie wszystkie źródła informacji są zarejestrowane w bazach, spisach bibliograficznych, więc dostęp do nich nie jest jednakowy. W zależności od potrzeb, trendów rozwojowych poszczególnych dziedzin gospodarki, techniki, nauki oraz budżetu instytucji decydujących o polityce informacyjnej, pewne obszary ogólnego zbioru informacji są eksploatowane częściej i lepiej wyposażone w narzędzia informacyjne. W infosferze występują miejsca świetnie oznakowane, mające większą szansę na odnalezienie przez potencjalnych użytkowników i miejsca niemal zapomniane, pozostające poza centrum życia społecznego.

Użytkownicy informacji funkcjonują zatem codziennie w bogatym środowisku informacyjnym, lecz różnie postrzeganym i wykorzystywanym do bieżących celów. Wciąż jeszcze niewiele wiadomo, jakie różnice w tym zakresie występują między uczestnikami poszczególnych informacyjnych światów. Na podstawie badań metodą *eye trackingu*<sup>180</sup> stwierdzono, że część informacji znajdującej się na stronie www jest pomijana i wzrok czytelnika „sprawdza” w podobnej kolejności tylko niektóre obszary strony. Można zatem przypuszczać, że również sposób postrzegania dowolnego fragmentu środowiska informacyjnego ma swoje typowe cechy dla różnych grup użytkowników. Zawartość „informacyjnego koszyka” pod względem ilości i jakości informacji wykorzystywanych w życiu codziennym w poszczególnych informacyjnych światach prawdopodobnie jest inna, lecz aby stwierdzić na czym polegają ewentualne różnice trzeba podjąć badania porównawcze.

Przedstawione w rozdziale problemy teoretyczne i terminologiczne zawierają w sobie duży, niewykorzystany potencjał badawczy i szansę rozwoju nauki o człowieku jako użytkowniku informacji. Kolejny rozdział zostanie przeznaczony na prezentację wybranych problemów metodologicznych, które pojawiały się nieustannie w czasie pracy nad projektem. Końcowy efekt decyzji o charakterze metodologicznym, poprzedzały podejmowane wielokrotnie próby zmierzenia się z wyzwaniem jakie niesie metoda Sense-Making Brendy Dervin oraz przewycięzania sposobów myślenia charakterystycznych dla pozytywistycznego paradygmatu.

---

<sup>180</sup> J. Petrykowski, T. Karwatka, *Eye tracking w badaniach użyteczności*, [dok. elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.janmedia.pl/upload/wysiwyg/pdf/eye\\_tracking\\_w\\_badaniach\\_uzytecznosci-Jan\\_kub\\_Petrykowski-Janmedia.pdf](http://www.janmedia.pl/upload/wysiwyg/pdf/eye_tracking_w_badaniach_uzytecznosci-Jan_kub_Petrykowski-Janmedia.pdf) [dostęp: 11.09.2011].



## 2. Opis projektu badawczego

---

“Without theory, research is impossibly narrow.  
Without research, theory is mere armchair contemplation”  
David Silverman<sup>181</sup>

Podjęcie badań nad zachowaniami informacyjnymi w zakresie pozyskiwania i użytkowania informacji przedstawicieli pokolenia Y, czyli młodych ludzi, których edukacja przebiegała w okresie technologicznej rewolucji, wynikało początkowo z ciekawości, co „cyfrowi tubylcy” (*digital natives* – określenie M. Prensky’ego<sup>182</sup>) robią w swoim informacyjnym świecie. Jak dostęp do informacji za pomocą urządzeń, którymi posługują się młodzi ludzie z radością, inwencją i obserwowaną sprawnością, spowodował wykształcenie specyficznych dla pokolenia nawyków w zakresie jej pozyskiwania i użytkowania? Czy drukowane, osobowe i instytucjonalne źródła informacji utraciły w tym świecie znaczenie i zostały zdominowane przez źródła elektroniczne? Jakie miejsce pozostaje biblioteki w kontekście informacyjnych zadań dnia codziennego? Te pytania pojawiały się na każdym etapie badań.

Analiza wielu projektów badawczych wzbudziła zainteresowanie możliwościami dwóch technik jakościowych: obserwacji zapisanych w dziennikach i wywiadu narracyjnego. W stosunku do materiału empirycznego zebranego w trakcie wywiadów narracyjnych postanowiono podjąć próbę analizy i inter-

---

<sup>181</sup> D. Silverman, *Research and social theory*, w: *Researching Society and Culture*, London 1998, p. 107, cyt. za: J. Ritche, *The applications of qualitative methods of social research*, w: J. Ritche, J. Lewis (eds), *Qualitative Research Practice: A Guide of Social Science Students and Researchers*, London 2003, p. 25; J.W. Craswell, *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, przeł. Joanna Gilewicz, Kraków 2013.

<sup>182</sup> M. Prensky, *Digital natives, digital immigrants*, [online]. Tryb dostępu: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> [dostęp: 02.05.2010].

pretacji zgodnej z założeniami teorii ugruntowanej i metodologią Sense-Making Brendy Dervin.

Wobec zapisków dziennikowych zastosowano metody mieszane: jakościową i statystyczną, zgodnie z pragmatycznym podejściem do badań naukowych zarówno w filozoficznym jak i potocznym ujęciu. Zbiór notatek zapisanych w dziennikach obserwacji poddano analizie statystycznej, aby wyodrębnić typowe sytuacje informacyjne i określić główne, najczęściej występujące cechy praktyki informacyjne badanej grupy w zakresie celu, lokalizacji działania informacyjnego, motywacji użytkownika, związku podjętego działania z osobistą lub zawodową sferą życia, presji czasu na pozyskiwanie informacji oraz doboru źródeł informacji. Celem analiz jakościowych było wyodrębnienie ze zbioru opisanych sytuacji wszystkich strategii informacyjnych i dokonanie ich typologii poprzez wskazanie cech dystynktywnych – zasadniczych różnic dzielących poszczególne strategie pozyskiwania i użytkowania informacji – oraz opisanie typowego dla informacyjnego świata pokolenia Y wzoru zachowań informacyjnych. Analizy ilościowe i jakościowe łączy przedmiot badań – są nim zachowania informacyjne w życiu codziennym – i podmiot badania, zbiorowość określana mianem *community of practice* – studenci z pokolenia Y. Projekt mieści się w interpretatywnym paradygmacie ze względu na charakter danych i przyjętą metodę ich analizy i interpretacji.

Badaniu podlegał „świat realnie istniejącej grupy” nazywanej dalej wspólnotą działania, gdyż studiowanie wyznacza jedność czasu, miejsca, dostępu do źródeł oraz głównych celów pozyskiwania informacji w życiu codziennym.

Model informacyjnego świata w pewnym zakresie jest podobny do konstruktów społecznego świata, bowiem światy społeczne to grupy „zaangażowane w pewną działalność, wyposażone w kompetencje do jej wykonywania, posiadające określoną technologię umożliwiającą działanie, dzielące zasoby pozwalające im osiągać ich cele, ale też posiadające zobowiązanie (*commitment*) do prowadzenia tej działalności i wytwarzające wspólną ideologię odnośnie tego jak zajmować się danym działaniem i realizować własne interesy”<sup>183</sup>. Świat informacyjny podobnie jak „świat społeczny działa w określonej czasoprzestrzeni fizycznej i społecznej i jest tworem niezwykle dynamicznym podlegającym nieustannym wewnętrznym przemianom”<sup>184</sup>. Powtarzalne zachowania informacyjne wynikające z podobnych kompetencji, możliwości uczenia się od siebie przekształcają się z czasem w habitus – rutynowy sposób działania, w wyniku współpracy i wzajemnych relacji między członkami grupy. Na opisanie owego

---

<sup>183</sup> A. Kacperczyk, *Świat społeczny*, w: *Słownik socjologii jakościowej*, op. cit., s. 276.

<sup>184</sup> Tamże.

habitusu wybrano więc mieszane metody, najlepiej dostosowane do głównego celu badań, czyli odpowiedzi na pytanie: jak objęci badaniami przedstawiciele pokolenia Y pozyskują i użytkują informacje.

W badaniach prowadzonych na próbach reprezentatywnych przedmiotem statystycznych analiz jest w istocie świat sztuczny, skonstruowany przez badacza, a nie świat realnie istniejącej grupy czy wspólnoty. Z tego powodu rezultaty uzyskiwane w wyniku badań ankietowych to artefakty, a ich analiza dać może „martwy korpus twierdzeń i danych izolowanych od kontekstu, w którym funkcjonują” – pisze Piotr Sztompka przytaczając głosy krytyków metod pozytywistycznych i prezentując metodologiczne oraz teoretyczne założenia jakościowych badań nad codziennością<sup>185</sup>. Zgodnie z teoretycznym modelem informacyjnego świata nie można przeprowadzać badań na reprezentatywnej próbie pokolenia Y, lecz obraz zachowań informacyjnych w tym pokoleniu można uzyskać w wyniku teoretycznego pobierania próbek w oparciu o analizę tekstów wytworzonych przez celowo dobrane grupy respondentów. Ponadto tak skonstruowany projekt badawczy może znaleźć zastosowanie w diagnozie aktualnego obrazu działań informacyjnych podejmowanych przez uczestników grupy wobec której zastosowano wybrane formy edukacji informacyjnej. Gromadzenie notatek i tekstów wywiadów zostało podjęte, gdyż stwarzało możliwość uzyskania odpowiedzi na następujące pytania:

- Jakie są najczęściej wybierane strategie pozyskiwania i użytkowania informacji?
- Który typ informacyjnych źródeł wykorzystywany jest najczęściej?
- Czy wykorzystywane źródła spełniają oczekiwania użytkowników?
- Jaki typ motywacji (zewnętrznej lub wewnętrznej) występuje częściej przy podejmowaniu działań informacyjnych?
- Gdzie najczęściej korzysta się z informacji i gdzie się ją pozyskuje w przestrzeni prywatnej czy publicznej?
- Czy zadania informacyjne wykonuje się pod presją czasu? (w czasie krytycznym, krótkim, czy długim?)
- Czy działania informacyjne częściej podejmowane są w związku z potrzebami związanymi z życiem prywatnym czy obowiązkami?
- Czy występują znaczące związki między wybranymi elementami sytuacji informacyjnych, np. lokalizacją a typem źródeł, motywacją zewnętrzną a strategią informacyjną?

---

<sup>185</sup> P. Sztompka, *Życie codzienne – temat najnowszej socjologii*, w: *Socjologia codzienności*, red. Piotr Sztompka i Małgorzata Bogunia-Borowska, Kraków 2008, s. 15-52.

– Jaki jest habitus użytkowników informacji w badanym informacyjnym świecie?

– Czym różnią się poszczególne strategie pozyskiwania informacji?

Obserwacje respondentów zapisane w dziennikach i wywiadach stanowiły materiał empiryczny, który mógł być poddany wielorakim analizom. W książce zdecydowano się na analizę zaledwie kilku z wielu możliwych aspektów pozyskiwania lub użytkowania informacji w życiu codziennym. Wyodrębniono osiem głównych strategii informacyjnych, czyli sposobów robienia czegoś w celu pozyskania informacji i robienia czegoś z informacją już pozyskaną z dokumentów i wypowiedzi tworzących środowisko informacyjne użytkowników. Te sposoby szczegółowo zostaną przedstawione w rozdziale poświęconym typologii strategii informacyjnych, w tym miejscu należy jednak zwrócić uwagę, że w zależności od zawartości informacyjnego środowiska człowieka, wyboru źródła i wyboru strategii inne informacje trafiają do „koszyka”, a więc inne informacje zostaną wykorzystane w procesie podejmowania decyzji, uzyskiwania wglądu, wykonywania codziennych zadań i orientowania się w środowisku.

Grupa, która dostarczyła materiału empirycznego w celu poznania typowych zachowań w życiu codziennym byli studenci należący do pokolenia Y. Pokolenie Y, od wielu lat jest przedmiotem wieloaspektowych analiz o charakterze psychologicznym i socjologicznym, w których wskazywane są różnice między przedstawicielami pokolenia Y, a przedstawicielami wcześniejszej generacji wyżu demograficznego (w literaturze anglojęzycznej nazywanego *baby boom generation*)<sup>186</sup>. Tomasz Goban-Klas nazywa młodych ludzi pokoleniem SMS-u:

Najmłodsze pokolenie bywa określane jako generacja Y, e-generacja, Video Kids, Net Generation. Ze swej strony proponuję nazwę pokolenie SMS-u, gdyż jego cechą jest medialność i mobilność. Telefon komórkowy stał się niezbędnikiem, instrumentem przetrwania w grupie i w mieście. Zapewnia nie tylko wymianę informacji, ale i łączność grupową, oraz stanowi oznakę przynależności pokoleniowej. Jest to pokolenie włączone w sieć, online<sup>187</sup>.

<sup>186</sup> B. Brzozowska, *Gen X: Pokolenie konsumentów*, Kraków 2005; C. Jonscher, *Życie okablowane. Kim jesteśmy w epoce przekazu cyfrowego*, przeł. Lech Niedzielski, Warszawa 2001; K. Krzysztofek, *Spółczesność w dobie internetu, refleksyjne czy algorytmiczne?*, w: *Re: Internet społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. Ł. Jonak, P. Mazurek, M. Ocloń, Warszawa 2006; D. Tapscott, *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*, przeł. Piotr Cypriański Warszawa 2010; *Młodzi w zmieniającym się świecie: egzemplifikacje teoretyczne i empiryczne*, red. Krzysztof Juszcak, Szczecin 2011; *Portret młodego pokolenia*, red. Michał Łuczewski, Gdańsk 2009; *Psychologiczne i społeczne dylematy młodzieży XXI wieku*, red. Grażyna Ewa Kwiatkowska i Marian Filipiak, Lublin 2009.

<sup>187</sup> T. Goban-Klas, *Książka i czytelność w erze cyfrowej*, w: *Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni wieków*, Kraków 2007, s. 285.



Osoby urodzone w latach 1977-1997, czyli pokolenie Y, Don Tapscott autor *Cyfrowej dorosłości*<sup>188</sup> nazywa pokoleniem sieci (Net Generation), po nim następuje Google Generation, zwane niekiedy pokoleniem Z. Don Tapscott charakteryzuje pokolenie, opisując „dystynktywne cechy postawy i zachowania, które odróżniają to pokolenie od jego rodziców i innych pokoleń w zakresie: stosunku do wolności, współpracy, kastomizacji, rozrywki, tempa zmian, innowacyjności i bacznego rozpoznawania wszystkich sytuacji”<sup>189</sup>. Wśród ogromnej liczby spostrzeżeń i rezultatów badań prezentowanych w książce *Cyfrowa dorosłość* pojawiają się zdania na temat zachowań informacyjnych. Na przykład: „Niemal dwie trzecie młodych ludzi, zanim zdecydują się na zakup, szukają informacji o produktach. Porównują i weryfikują dostępne w internecie informacje na temat produktów i szukają najniższej ceny bez kompromisów jakościowych. Czytają blogi i recenzje. Są sceptycznie nastawieni do recenzji zamieszczanych w Internecie, wolą radzić się znajomych”<sup>190</sup>. Charakterystyki pokolenia Y dokonane przez socjologów i psychologów dotyczące głównie postaw młodych ludzi są przydatne również w analizach zachowań informacyjnych, gdyż wpływają na wszystkie typy zachowań. Jednak socjologiczne i psychologiczne prace nie koncentrują się na zachowaniach informacyjnych i nie poddają ich szczegółowym analizom. Opis weryfikacji informacji przez dzieci sieci przytoczony powyżej, kończy rozważania socjologa, natomiast informatolog w tym miejscu dopiero rozpoczyna szczegółowe analizy dotyczące sposobów, źródeł, celów, okoliczności, funkcji i sensu owej weryfikacji informacji.

Lechośław Hojnacki zwraca uwagę na inne typowe cechy pokolenia Y pisząc: „Powszechna i natychmiastowa dostępność nadmiarowej informacji jest dla nich równie naturalna, jak oczekiwanie możliwości jej nieskrępowanego osiągnięcia, przesyłania, przetwarzania i magazynowania... nowe pokolenie jest inne nie tylko na poziomie behawioralnym, ale także na poziomie organicznych podstaw procesów intelektualnych”<sup>191</sup>.

„Pierwsza fala – jak pisze Jan Fazlagić: >wczesne pokolenie Y< – to osoby urodzone po 1975 roku, które zmianę systemu zastały podczas edukacji szkolnej, dzięki czemu miały kilka lat na oswojenie się z nową rzeczywistością bez

<sup>188</sup> D. Tapscott, *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*, przeł. Piotr Cypryański, Warszawa 2010.

<sup>189</sup> Tamże, s. 139-176.

<sup>190</sup> Tamże.

<sup>191</sup> L. Hojnacki, *Jaka biblioteka dla pokolenia online? Ogólnodostępne narzędzia i skuteczne metody tworzenia środowiska biblioteki w społecznym Internecie*, w: *E-learning: nowe aspekty. Materiały z ogólnopolskiej konferencji*, Warszawa, 14-15 września 2010 r., pod red. Bożeny Boryczki, Warszawa 2011.

konieczności natychmiastowej konfrontacji z nią na rynku pracy”<sup>192</sup>. Studenci, którzy zechcieli prowadzić dzienniki obserwacji sytuacji informacyjnych i opowiedzieć o wybranych zdarzeniach związanych z pozyskiwaniem i użytkowaniem informacji w narracyjnych wywiadach, należą zatem do „ostatniej fali” pokolenia Y.

Jako studenci, przedstawiciele polskiego pokolenia Y – pisze Fazlagić – są swego rodzaju hybrydą systemu wartości charakterystycznych dla swoich zachodnich odpowiedników oraz wartości tradycyjnych, wschodnioeuropejskich, słowiańskich. Z jednej strony posiadają szeroką wiedzę o świecie i rozumieją, czym jest umiejętność nawiązywania kontaktu z odbiorcą lecz z drugiej strony – często powielają błędy starszego pokolenia, takie jak koncentrowanie się na wiedzy deklaratywnej (*know-what*), abstrahowanie lub unikanie pragmatycznych rozwiązań, czy też wykazują brak umiejętności syntezy i filtrowania informacji<sup>193</sup>.

Tych cech odróżniających w każdym zakresie zwyczaje i preferencje pokolenia cyfrowych tubylców i cyfrowych imigrantów jest wiele, na co wskazywali znawcy zmian zachodzących we współczesnym życiu społecznym i kulturze pod wpływem nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych<sup>194</sup>.

W stosunku do respondentów używam również określenia młodzi dorośli, gdyż „pojęcie młodzi dorośli odnosi się do osób w sensie biologicznym całkowicie dojrzałych, ale jednocześnie jeszcze niesamodzielnych i uzależnionych od rodziców. Z socjologicznego punktu widzenia cechami mogącymi charakteryzować takie osoby są niewykonywanie pracy zawodowej i brak samodzielnego zapewnienia sobie bytu oraz brak dojrzałości do podejmowania działań ponadosobistych”<sup>195</sup>.

<sup>192</sup> J. A. Fazlagić, *Charakterystyka pokolenia Y*, „E-mentor” 2008, nr 3 (25), [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/25/id/549> [dostęp: 18.09.2009].

<sup>193</sup> J. A. Fazlagić, op. cit.

<sup>194</sup> M. Castells, *Spółczesność sieci*, przeł. Mirosława Marody, Warszawa 2007; tenże, *Galaktyka Internetu: Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, przeł. Tomasz Hornowski, Poznań 2003; P. F. Drucker, *Spółczesność pokapitalistyczna*, przeł. Grażyna Kranas, Warszawa 1999; E. Dyson, *Wersja 2.0. Przepis na życie w epoce cyfrowej*, przeł. Grażyna Grygiel, Warszawa 1999; T. Eriksen, *Tyrania chwili. Szybko i wolno płynący czas w erze informacji*, przeł. Grzegorz Sokół, Warszawa 2003; T. Goban-Klas, P. Sienkiewicz, *Spółczesność informacyjna: Szanse, zagrożenia, wyzwania*, Kraków 1999; A. Keen, *Kult amatora. Jak Internet niszczy kulturę*, przeł. Małgorzata Bernatowicz, Katarzyna Topolska-Ghariani, Kraków 2007; D. de Kerckhove, *Inteligencja otwarta. Narodziny społeczeństwa sieciowego*, przeł. Andrzej Hildebrandt, Ryszard Glegoła, Warszawa 2001; P. Levinson, *Miękkie ostrze*, przeł. Hanna Jankowska, Warszawa 1999; N. Postman, *Technopol. Triumf techniki nad kulturą*, przeł. Anna Tanalska-Dulęba, Warszawa 2004; J. Rifkin, *Wiek dostępu. Nowa kultura hiperkapitalizmu, w której płaci się za każdą chwilę życia*, przeł. Ewa Kania, Wrocław 2003.

<sup>195</sup> R. Borowicz, G. Krzyminiewska, K. Szafraniec, *Młodzi dorośli. Paradoksy socjalizacji i rozwoju*, Warszawa 1991, s. 14.

Prezentowane w książce badania mają pewien aspekt diagnostyczny, lecz nie zmierzają do oceny kompetencji, preferencji czy zaspokojenia potrzeb informacyjnych. Diagnoza dotyczy bowiem potrzeb młodych dorosłych w zakresie wiedzy o informacji i procesach informacyjnych, która jest niezbędna, aby świadomie zarządzać informacjami w życiu codziennym, czyli osiągnąć samodzielnie wysoki stopień informacyjnych kompetencji. Ten element samodzielności jest niezbędny, gdyż oznacza umiejętność dostosowania skutecznych (we własnej ocenie) strategii i źródeł informacji do indywidualnej sytuacji.

Należy podkreślić, że dotychczasowe rozważania naukowe dotyczyły kompetencji informacyjnych i skupione były wokół określenia standardów – wymogów, jakie młodzież powinna spełniać w zakresie wiedzy i umiejętności informacyjnych<sup>196</sup>. Mniej uwagi poświęcono badaniom polegającym na diagnozowaniu aktualnego poziomu wiedzy i umiejętności informacyjnych<sup>197</sup>, jeszcze mniej problemom kultury informacyjnej poszczególnych grup użytkowników informacji<sup>198</sup>, a najmniej eksperymentom poświęconym edukacyjnej skuteczności wybranych metod przekazywania wiedzy o źródłach informacji, zbiorach informacji i o człowieku jako użytkowniku informacji<sup>199</sup>.

Na temat zachowań informacyjnych najmłodszych uczestników pokolenia Y (nazywanego pokoleniem Google), czyli osób urodzonych w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych, również próbowano zgromadzić wiedzę analizując opublikowane badania naukowe. Poddano analizie zbiór 56 projektów badawczych dotyczących zachowań informacyjnych poświęconych młodzieży

<sup>196</sup> Por. J. Lau, *Kompetencje informacyjne w procesie uczenia się przez całe życie. Wytyczne Komisji ds. edukacji informacyjnej 2011* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.sbp.pl/repository/SBP/sekcje\\_komisje/komisja\\_ds\\_educacji\\_informacyjnej/Wytyczne.pdf](http://www.sbp.pl/repository/SBP/sekcje_komisje/komisja_ds_educacji_informacyjnej/Wytyczne.pdf) [dostęp: 22.02.2012]; E. J. Kurkowska, *Edukacja informacja w bibliotekach a rozwój społeczeństwa wiedzy*, Warszawa 2012, s. 83-118; R. Piotrowska, *Edukacja informacyjna w polskiej szkole*, Warszawa 2011; B. Kędzierska, *Kompetencje informacyjne w kształceniu ustawicznym*, Warszawa 2007; też, *Świadomość informacyjna we współczesnej szkole*, w: *Informatyka w szkole*, t. XX, red. Maciej M. Sysło, Wrocław 2004, s. 398-402; M. Próchnicka, *Information literacy. Nowa sztuka wyzwolona XXI wieku*, w: *Książka, biblioteka, informacja. Między podziałami a wspólnotą*, red. J. Dzieniakowska, Kielce 2007, s. 433-455; S. Cisek, M. Próchnicka, *Projekt EMPATIC – europejska inicjatywa na rzecz Information Literacy*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 51-61.

<sup>197</sup> *Cyfrowa przyszłość. Katalog kompetencji medialnych i informacyjnych* [dok. elektr.] Tryb dostępu: <http://nowoczesnapolska.org.pl/wp-content/uploads/2012/05/Cyfrowa-Przyszlosc-Katalog-Kompetencji-Medialnych-i-Informacyjnych1.pdf> [dostęp: 19.08.2013]; oraz J. Jasiewicz, *Kompetencje informacyjne młodzieży*, op. cit.

<sup>198</sup> M.in. badania H. Batorowskiej, *Kultura informacyjna*, op. cit., oraz też: *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej...*, op. cit.

<sup>199</sup> *Cyfrowa przyszłość. Edukacja medialna i informacyjna w Polsce – raport otwarcia* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://nowoczesnapolska.org.pl/wp-content/uploads/2012/01/Raport-Cyfrowa-Przyszlosc-C5%82o%C5%9B%C4%87-.pdf> [dostęp: 19.08.2013].

na zlecenie British Library<sup>200</sup>. Prawdopodobnie zleceniodawcy nie otrzymali satysfakcjonującej odpowiedzi na pytanie, w jakim zakresie młodzi ludzie będą w niedalekiej przyszłości zainteresowani usługami bibliotek wszelkich typów, gdyż przedstawiony raport zawiera głównie analizę zastosowanych metod i zgrabnie omija rezultaty, które rozproszone i zmierzające w różnych kierunkach nie tworzą obrazu użytkowników informacji w przyszłości („Researchers of the Future”)<sup>201</sup>. Zatem podsumowując, projekt badawczy przedstawiony w książce służy identyfikacji aktualnego obrazu zwyczajów pozyskiwania i użytkowania informacji w życiu codziennym w celu odkrycia możliwości usunięcia barier informacyjnych, niezależnie od tego, czy źródłem tych barier jest sam użytkownik, czy jego środowisko informacyjne.

Materiał empiryczny będący przedmiotem analiz został zgromadzony wśród krakowskich studentów w ciągu czterech lat (2009-2011) – to zbiór 721 sytuacji informacyjnych opisanych w dziennikach obserwacji przez 56 osób i 83 wywiady narracyjne. Grupa poddana badaniom to użytkownicy informacji, studenci kierunków humanistycznych Uniwersytetu Pedagogicznego.

Jako przedstawiciele pokolenia Y są oni osobami o podobnej wiedzy ogólnej i sprawności korzystania z informacyjnych i komunikacyjnych technologii wyznaczonej umiejętnościami wymaganymi do ukończenia szkoły średniej, podobnym statusie materialnym (przypadki skrajne wyjątkowo niskich i wyjątkowo wysokich dochodów na jednego członka rodziny stanowią zdecydowaną mniejszość na podstawie informacji komisji przydzielającej stypendia), aktualnym miejscu studiowania, celach zawodowych (podjęcie studiów na uczelni o charakterze pedagogicznym), sytuacji rodzinnej (osoby bezdzietne, pozostające na utrzymaniu rodziców). Uznano, że ewentualne różnice nie będą miały wpływu na badania, gdyż przedmiotem zainteresowania są zachowania występujące w badanej grupie najczęściej. W badaniu informacyjnego świata zgodnie z zasadami metodologii teorii ugruntowanej wykorzystano teoretyczne pobieranie próbek<sup>202</sup>. „Teoretyczne pobieranie próbek jest procesem zbierania danych dla celów generowania teorii, jakie analityk zbiera, koduje i analizuje oraz decyduje, jakie dane zebrać w następnej kolejności i gdzie je znaleźć w celu rozwinięcia teorii, która się wyłania”<sup>203</sup> – piszą Barney Glaser i Anselm Strauss.

---

<sup>200</sup> P. Williams, I. Rowlands, *Information Behaviour of the Researcher of the Future* [online], op. cit.

<sup>201</sup> Tamże.

<sup>202</sup> K. T. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych*, Warszawa 2000.

<sup>203</sup> B. Glaser, A. L. Strauss, *Odkrywanie teorii ugruntowanej. Strategie badania jakościowego*, przeł. Marek Gorzko, Kraków 2009, s. 41.

Uzyskanie zbioru tekstów od jednej osoby – jak to zrobili Julien i Michels w swoim projekcie – nie jest wystarczające, gdyż nawet dobra wola i chęć wzięcia udziału w badaniach ma nieprzekraczalne granice ze względu na czasochłonność procedur i szybko stygnący entuzjazm. Ponadto wiedza o zachowaniach informacyjnych jednego respondenta nie daje możliwości oceny czy opisywany przypadek jest typowy, czy rzadki. Rozszerzenie kręgu badanych miało swoje zalety, gdyż umożliwiło zarejestrowanie większej liczby typów i odmian informacyjnych sytuacji, zwiększyło szanse wyodrębnienia zdarzeń typowych oraz kategorii i metafor. „Teoretyczne pobieranie próbek charakteryzuje się takim doбором grup porównawczych i przypadków do analizy, które pozwoli badaczowi w pełni rozwinąć teorię bądź rozwinąć konceptualnie wygenerowane kategorie, czyli nasycić je pełną listą możliwych właściwości”<sup>204</sup>.

Instrukcje (rodzaj przewodnika), jakie otrzymali uczestnicy obserwacji, były prośbą o dokładne i szczegółowe opisanie sytuacji informacyjnych, które miały miejsce w ich życiu codziennym w ciągu dwóch tygodni lub w przypadku wywiadu, opowiedzenie o jednej z najlepiej zapamiętanych sytuacji informacyjnych.

Respondentom został jednokrotnie odczytany komunikat przypominający, że na sytuację informacyjną poza samym działaniem składa się cały kontekst opisywanego działania informacyjnego (cel, miejsce i czas, motywacje, myśli i uczucia towarzyszące zachowaniom, wykorzystane źródła, ewentualne trudności w realizacji informacyjnego zadania i jego końcowy rezultat). W swoich dziennikach respondenci mogli stosować opisy w dowolnej formie i dowolnym stopniu szczegółowości. Podkreślano, że szczególnie ważne jest to, aby zapis dotyczył rzeczywistych zdarzeń i zawierał te elementy, które w sposób spontaniczny opisują daną sytuację, w ich języku, z ich punktu widzenia. Sytuacje informacyjne, które znalazły się w polu uwagi respondentów, zostały zapisane zgodnie z ich wyobrażeniami o sensie zdarzenia, w postaci fragmentu pamiętnika, krótkiej notatki, a niekiedy niemal „literackiej” relacji. Wywiady zarejestrowane za pomocą dyktafonu zostały poddane transkrypcji.

Dobór respondentów dawał szansę na ujawnienie zachowań świadczących o inwencji w adaptowaniu starych i nowych sposobów pozyskiwania i użytkowania informacji do swoich celów, gdyż młodzi ludzie zazwyczaj lubią eksperymentować, bawić się nowymi i starymi narzędziami i źródłami informacji, by uzyskać rezultaty najlepiej dostosowane do swoich potrzeb.

---

<sup>204</sup> B. Pałgan, *Teoretyczne pobieranie próbek*, w: K. T. Konecki, P. Chomczyński, *Słownik socjologii jakościowej*, s. 286.

Tylko część z tych oczekiwań spełniła analiza dzienników. Wiele sytuacji informacyjnych występujących w ich życiu codziennym, obserwowanych przez specjalistów (bibliotekarzy, nauczycieli akademickich) nie zostało opisanych w dziennikach, gdyż prawdopodobnie wiele zdarzeń pozostało niezauważonych. Aby je zauważyć, trzeba bowiem dysponować odpowiednio precyzyjnymi pojęciami i „nastawić na nie optykę aparatu percepcji”.

Jednak zgodnie z założeniami projektu zrezygnowano z jakichkolwiek sugestii dotyczących rejestrowanych zdarzeń, dając autorom dzienników pełną swobodę narracji. Z tego powodu obserwacje zapisane w dziennikach nie obejmują wielu sytuacji, jakie prawdopodobnie miały miejsce w ciągu dwóch tygodni, lecz tylko te, które studenci sami zauważyli, uznali za typowe lub ciekawe z ich punktu widzenia i zechcieli je zapisać (w dzienniczkach) lub o nich opowiedzieć (w wywiadach narracyjnych).

Powtarzanie procedury w kolejnych latach dawało szansę na uchwycenie większości typowych zachowań informacyjnych, porównanie i walidację materiału empirycznego.

Założenia metodologiczne wynikające z teorii interpretatywizmu pozwalają uznać, że relacje respondentów zawarte w dziennikach i wywiadach umożliwiają wgląd w te aspekty życia badanej społeczności, które umykają w badaniach ilościowych. Uzyskanie głębszego wglądu w informacyjne zachowania badanej grupy zapewnia specyficzny typ analizy danych empirycznych, prowadzący do konstruowania teoretycznych wniosków, opisany między innymi przez Krzysztofa Koneckiego jako metodologia teorii ugruntowanej. Reguły analizy i wnioskowania stosowane we współczesnej socjologii zostały uznane, więc nie jest konieczne w tym miejscu przytaczanie wszystkich argumentów dostarczanych oponentom przez twórców i zwolenników tej metodologii<sup>205</sup>.

Długa tradycja badań naukowych prowadzonych zgodnie z założeniami pozytywistycznego paradygmatu jest przyczyną niewłaściwych oczekiwań wobec badań jakościowych prowadzonych w ramach paradygmatu interpretatywnego. Zwolennicy „obiektywistycznego” podejścia do badań naukowych lekceważą projekty, w których nie znajdują zastosowania próby reprezentatywne oraz niedoceniają rezultatów osiągniętych metodami odmiennymi od metod statystycznych tradycyjnie używanych w naukach społecznych.

Kate Fox (dyrektor Social Issues Research Centre w Londynie) stosująca w badaniach obserwację uczestniczącą, w swojej książce *Przejrzeć Anglików...*

---

<sup>205</sup> Metodologia badań jakościowych prowadzonych w ramach założeń symbolicznego interakcjonizmu ma bardzo bogatą literaturę (szczególnie metodologia teorii ugruntowanej). W niniejszej pracy za szczególnie inspirujące uznano prace D. Silvermana, K. T. Koneckiego, L. Spencer, K. Fox.

również porusza kwestię stosunku do metod jakościowych: „Owszem, obserwacja uczestnicząca ma swoje plusy i minusy, jednak to dość niezgrabne połączenie zaangażowania i obiektywizmu wciąż pozostaje najlepszą metodą badania złożoności ludzkich kultur, będziemy więc musieli się nią zadowolić”<sup>206</sup>. Nie ma też potrzeby wyjaśniania założeń tej metody i usprawiedliwiania czy podkreślania jej wad i zalet, gdyż jak każda metoda ma swoje możliwości i ograniczenia. Fox pisze:

Podejście częściej spotykane (a w każdym razie ostatnio bardzo modne) zaleca poświęcić co najmniej jeden rozdział książki lub doktoratu na udręczoną, samokrytyczną rozprawę o etycznych i metodologicznych trudnościach związanych z obserwacją uczestniczącą. Chociaż „uczestnicząca” sugeruje zrozumienie danej kultury z perspektywy „tubylca”, w dobrym tonie jest porozwodzić się co najmniej na trzech stronach nad tym, iż nasze nieświadome etnocentryczne uprzedzenia, jak i inne bariery kulturowe, najprawdopodobniej to uniemożliwiają<sup>207</sup>.

Stosowana przez Kate Fox metoda obserwacji uczestniczącej<sup>208</sup> i jej fascynujące rezultaty stały się inspiracją do zastosowania techniki samoobserwacji w postaci rejestracji w dziennikach zdarzeń związanych z pozyskiwaniem i użytkowaniem informacji przez respondentów. Ich dziennikowe narracje mogą być przedmiotem falsyfikacji, triangulacji i interpretacji znaczeń<sup>209</sup>. Jednak krótkie notatki w dziennikach stwarzają mniejsze możliwości analizy i interpretacji niż technika wywiadu narracyjnego, która pozwala dotrzeć do świata respondenta, zanalizować i zinterpretować zjawiska, które umykają w badaniu ilościowym.

Technika wywiadu narracyjnego nie przewiduje w pierwszej fazie szczegółowych pytań, tylko zachętę do swobodnej wypowiedzi na temat określony przez prowadzącego badania czyli na temat zdarzenia pozyskiwania lub użytkowania informacji. Pytania osoby przeprowadzającej wywiad w drugiej fazie mogą dotyczyć tylko treści występującej w swobodnej wypowiedzi, a w trzeciej fazie, danych niezbędnych do weryfikacji tworzącej się interpretacji.

Wywiad narracyjny pozwala respondentowi swobodnie wyrażać opinie, prezentować we własnym języku własny punkt widzenia w trakcie swobod-

<sup>206</sup> K. Fox, *Przejrzeć Anglików. Ukryte zasady angielskiego zachowania*, przeł. Agnieszka Andrzejewska, Warszawa 2008, s. 12.

<sup>207</sup> Tamże, s. 11.

<sup>208</sup> R. F. Carey, L. E. F. McKechnie, P. J. McKenzie, *Gaining access to everyday life information seeking*, „Library & Information Science” 2001, vol. 23 (4), p. 319-334

<sup>209</sup> K. T. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://qsr.webd.pl/KKonecki/publikacje/publikacja2.html> [dostęp: 19.08.2011].

nej wypowiedzi. W sposobach kształtowania narracji zapisane są „dodatkowe” informacje na temat kompetencji kulturalnych i wiedzy ogólnej narratora. W procesie narracji powstają znaczenia nieintencjonalne i niekonwencjonalne, które odślaniają istotne, lecz „ukryte” cechy sytuacji informacyjnej. Technika wywiadu narracyjnego pozwala zrozumieć i dowiedzieć się więcej na temat zachowań informacyjnych ludzi jako użytkowników informacji niż inne techniki skierowane na bezpośrednie pozyskanie wiedzy (np. ankieta). Zarejestrowana wypowiedź zawiera dane, które poprzez kontekst komunikacyjny mogą zostać odsłonięte i zinterpretowane.

Każda narracja poprzez swoją „artystyczną”, subiektywną i nieobliczalną (nie-metodyczną) konstrukcję ujawnia to, co w innej sytuacji nie zostałoby ujawnione lub ujawniłoby się inaczej i w innych aspektach. Siłą wywiadu narracyjnego jest wychodzenie ponad już istniejącą wiedzę zarówno pytającego jak i odpowiadającego, który w autorefleksji „nie panuje” nad tym, co ujawnia się w jego narracji. Wywiady umożliwiają dokonanie odkrycia, skonstruowanie nowej teorii lub znalezienie dla zauważonych zjawisk trafnej metafory, jeśli badacz będzie metodycznie odkrywał i analizował kontekst zdarzenia. Krzysztof Konecki wskazuje na konieczność powiązania uzyskanych danych z istniejącymi teoriami lub zaproponowania modyfikacji tych teorii w świetle nowych odkryć. Analiza kontekstu analizowanej sytuacji niekiedy umożliwia nową konceptualizację problemu dzięki odkryciu metafory lub skonstruowaniu modelu zjawiska<sup>210</sup>.

W przypadku badań jakościowych dotarcie do respondentów, którzy ujawnią nawet nieintencjonalnie „ważną tajemnicę” ich informacyjnego świata, ma decydujące znaczenie dla kierunku dalszych badań i wyboru dodatkowych technik badawczych najlepiej przystosowanych do kształtującej się teorii. Metodologia teorii ugruntowanej nie zakłada wykonania procedury krok po kroku, lecz pozyskiwane dane empiryczne kształtują sposób i kierunek dalszego postępowania<sup>211</sup>. Krzysztof Konecki, propagator badań jakościowych w Polsce, zwraca uwagę na potencjał kontekstu odkrycia, który starannie analizowany (badany za pomocą różnych technik) pozwoli na ugruntowanie teorii, osadzenie jej w sposób pewny w badanej rzeczywistości. „Dochodzenie do odkrycia trwa w czasie – pisze Konecki – w którym należy podjąć wiele różnorodnych decyzji i działań. Samo odkrycie jest może aktem jednorazowym, ale to, co go poprzedza, to proces żmudnych poszukiwań dokonywanych w sposób nakreślony przez pewną metodologię”<sup>212</sup>.

<sup>210</sup> K. T. Konecki, *Teoria ugruntowana a kontekst...*, op. cit.

<sup>211</sup> D. Silverman, *Interpretacja badań jakościowych*, przeł. Małgorzata Głowacka-Grajper, Joanna Ostrowska, Warszawa 2008.

<sup>212</sup> K. T. Konecki, *Teoria ugruntowana a kontekst...*, op. cit.



Takie podejście odbiega od sformalizowanego wywiadu zawierającego pytania i odpowiedzi służące sprawdzaniu postawionej wcześniej tezy i eliminuje presupozycje, które pojawiają się w trakcie prób ukierunkowania rozmowy. Pozwala ponadto określić rzeczywiste kompetencje informacyjne respondenta nieintencjonalnie „zapisane w języku” (sposobie mówienia o swoich doświadczeniach), ale od badacza wymaga specyficznych predyspozycji, refleksu i starannego przygotowania<sup>213</sup>. Elastyczny plan umożliwia dostosowanie się do nowych aspektów badanego zjawiska, które mogą pojawić się nieoczekiwanie.

Celem wywiadu narracyjnego jest ukształtowanie podstaw nowej wiedzy, a w mniejszym stopniu weryfikacja wcześniej przyjętych tez.

Nieprzewidywalność uzyskanych wyników jest największą zachętą do stosowania wywiadu narracyjnego jako techniki badawczej. Jessica A. Bates z Uniwersytetu w Dublinie (Department of Library and Information Studies) wskazując na zalety tej techniki przytacza istotną jej cechę uznawaną przez przeciwników za słabość, a przez zwolenników za kluczową wartość, mianowicie uznanie i zrozumienie oczywistego faktu, że respondenci konstruują różne narracje o tym samym zdarzeniu (na przykład w zależności od systemu wartości i tego, co interesuje w danej chwili narratora)<sup>214</sup>. Wiarygodność relacji przedstawianych w wywiadach nie ustępuje wiarygodności danych pochodzących z ankiet. Wywiad zakłada możliwość dyskusowania interpretacji, z którą można się zgadzać, poprawiać ją lub całkowicie odrzucić.

Zachowania informacyjne, takie jak poszukiwanie, wyszukiwanie, przeglądanie i sprawdzanie informacji w codziennym stosowaniu mają intuicyjnie uchwytnie różnice, lecz poszczególne czynności były nazywane w różny sposób przez osoby uczestniczące w badaniu. Dla wielu respondentów różnice między poszukiwaniem a wyszukiwaniem lub sprawdzaniem i przeglądaniem były trudne do sprecyzowania. Dodatkową trudność sprawiała właściwość wielu relacjonowanych sytuacji informacyjnych, w których jedno działania płynnie przechodziły w drugie. Typowym przykładem jest poszukiwanie informacji w internecie, które rozpoczyna wyszukiwanie stron, by następnie poprzez przeglądanie wyników przejść do selekcjonowania i powtórnego przeglądania wybranej strony i w końcu sprawdzenia godziny odjazdu pociągu. Jak można było przypuszczać, jedni użytkownicy zapamiętywali i przedstawiali te sytuacje jako przeglądanie informacji w rozkładzie jazdy, inni nazywali je sprawdzaniem godzin odjazdu, poszukiwaniem w internecie „o której odjeżdża bus do...” lub, ze względu na użycie wyszukiwarki Google, wyszukiwaniem „rozkładu jazdy

<sup>213</sup> J. A. Bates, *Use of narrative interviewing...*, op. cit.

<sup>214</sup> Tamże, s. 22.

busów do...”. Z tych powodów przypisanie 721 sytuacjom dominującej strategii informacyjnej było żmudną procedurą. Każdej notatce w dziennikach został wstępnie przyporządkowany kolejny numer, który reprezentował w bazie danych pełny opis w dokumentacji i numer jednej z ośmiu strategii informacyjnych.

Skróty notatek z dzienników wraz z numerami zostały zapisane w kolejnych wierszach tabeli, będącej bazą sytuacji informacyjnych. Rekordami bazy opisującym sytuacje były poszczególne wersy tabeli.

RYSUNEK 6. PRZYKŁADOWE DANE SKATEGORYZOWANE

A272		Sprawdzanie godziny otwarcia muzeów w Krakowie									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
271	Sprawdzanie repertuaru kin w Krakowie	3	1	2	2	1	2	3	1		
272	Sprawdzanie godziny otwarcia muzeów w Krakowie	3	1	2	2	1	2	3	1		
273	Porównanie ofert sklepów	3	1	3	2	1	2	3	2		
274	Sprawdzanie repertuaru i cen na stronach internetowych	3	1	3	2	1	2	3	2		
275	Wyszukiwanie informacji porównywanie cen dokonanie wyboru	3	1	2	2	1	2	3	2		
276	Porównywanie cen	3	1	2	2	1	2	3	2		
277	Porównanie cen w sklepach internetowych	3	1	2	2	1	2	3	2		
278	Porównywanie cen kwiatów	3	1	2	2	1	2	3	2		
279	Sprawdzenie poczty	3	1	2	2	1	2	3	1		
280	Porównanie ofert sklepów	3	1	3	2	1	2	3	2		
281	Sprawdzenie oferty empic.com	3	1	3	2	1	2	3	2		
282	Wyszukiwanie informacji o wolnych miejscach w kinie	3	1	2	2	2	2	1	1		
283	Sprawdzanie inf o Aqua Parku	3	1	3	2	2	2	1	2		
284	Poszukiwanie informacji o Salonie Poezji w Teatrze	3	1	2	1	2	2	2	2		
285	Sprawdzenie cen kursu tańca	3	1	2	1	2	2	2	2		

Źródło: Opracowanie własne

W pierwszej kolumnie znalazły się skrócone opisy sytuacji informacyjnych wraz z numerem odsyłającym do dziennika zawierającego pełny opis. Każdej sytuacji informacyjnej, opisanego krótko w kolumnie A, zostały przyporządkowane w kolumnie B cyfry oznaczające jedną z ośmiu strategii zastosowanych przez użytkowników: (1) gromadzenie informacji, monitorowanie informacyjnego środowiska (2), sprawdzanie informacji (3) opracowanie informacji (4), przeglądanie (5), poszukiwanie (6), wyszukiwanie (7) i wymiana informacji (8) (patrz rys. 6, cyfra 3 w kolumnie B).

Najwięcej trudności sprawiło z pozoru proste pytanie o cel działania informacyjnego, czyli określenie celu podjętych działań informacyjnych. Sytuacje informacyjne podzielone zostały na cztery kategorie ze względu na typ zadania informacyjnego. Celem działania informacyjnego było wykonanie orientacyjnego (1), decyzyjnego (2), wykonawczego (3) lub poznawczego (4) zadania informacyjnego (por. kolumna F rys. 6).

Analiza każdej sytuacji polegała niekiedy na wielokrotnym przesuwaniu danego przypadku z jednej grupy do drugiej. Na przykład utworzona w początkowej fazie analizy kategoria zdarzeń o charakterze rozrywkowym została włączona do informacyjnych zadań decyzyjnych lub wykonawczych. Zadania informacyjne służące zaspokojeniu potrzeby rozrywki, rekreacji, odpoczynku, poprawy wyglądu lub wyglądu/funkcjonalności mieszkania zaliczono do informacyjnych zadań decyzyjnych, gdy wiązały się z wyborem produktu lub usługi, lub do zadań wykonawczych, gdy informacje dotyczyły instrukcji (na przykład znalezienia się w odpowiednim miejscu i czasie).

Osoby podejmujące działanie informacyjne czasem wskazywały na jeden z wielu celów, który mógł być osiągnięty dzięki wykonaniu zadania informacyjnego. Wykonywane działania informacyjne w różnym stopniu mogą przyczynić się do realizacji bieżących lub odległych w czasie zamierzeń użytkownika. Określenie tego czy informacja była potrzebna respondentowi do zaspokojenia potrzeb poznawczych, orientacyjnych, wykonawczych czy decyzyjnych, nie było zadaniem łatwym, gdyż użytkownicy nie uświadamiają sobie powodów podjęcia działania informacyjnego.

Na przykład określenie celu pozyskiwania informacji o samochodzie (marka, rok produkcji, przebieg, kolor nadwozia, wykończenie tapicerki) poza „oczywistym” celem kupienia samochodu było trudne. Respondenci zastanawiali się czy celem tego działania informacyjnego było dokonanie optymalnego w danych warunkach zakupu i dzięki temu osiągnięcie celu praktycznego polegającego na oszczędności czasu na dojazdy i wykonywanie codziennych zajęć. Inni wskazywali na cel prestiżowy, bo przecież to nie miał być jakikolwiek samochód, ale taki, który zrobi wrażenie na dziewczynie i spowoduje wzrost atrakcyjności mężczyzny wśród jego znajomych. Okazuje się więc, że respondenci wskazywali wiele powodów, które sprawiały, że pozyskiwanie informacji było uzasadnione na przykład do realizacji celów praktycznych i prestiżowych oraz poprawienia samooceny. Natomiast zakwalifikowanie celu działania informacyjnego jako warunku podjęcia decyzji (np. kupna) nie było łatwe i oczywiste.

Wątpliwości budziło również określenie głównego celu działania osoby wyszukującej informację na zlecenie: czy celem działania informacyjnego jest uzyskanie satysfakcji wynikającej z pełnienia roli eksperta; czy celem udzielenia pomocy w poszukiwaniu informacji jest spodziewany rewanż, budowanie satysfakcjonującej pozycji w grupie, zmierzenie się z wyzwaniem, jakim było trudne zadanie informacyjne. W opisanym przypadku informacje uzyskane dzięki wyszukiwaniu i przeglądaniu były potrzebne do wspomagania procesu decyzyjnego (w tym przypadku wyboru produktu).

Po zgromadzeniu materiału empirycznego dokonano wstępnej kategoryzacji ze względu na rodzaj pytań, na które próbowano znaleźć odpowiedź w poszczególnych sytuacjach.

Analiza pytań w dużym stopniu ułatwiała wstępne przydzielenie danej sytuacji do jednej z czterech grup. Pytania rozpoczynające się od: jaki? który? ile? – pojawiające się często w sytuacjach poszukiwania informacji o towarach i usługach – zostały zaklasyfikowane do grupy zleceń, zadań o charakterze decyzyjnym.

W przypadku zleceń, które nie miały bezpośredniego praktycznego zastosowania w działaniu, nie można było wykorzystać tego pomocniczego zabiegu, bowiem poszukiwane informacje były odpowiedziami na wszystkie rodzaje pytań: Dlaczego rododendrony zwiędły? Jak funkcjonują nerki, serce? Jaki jest skład leku? Jaki jest indeks glikemiczny wybranych owoców? Ile kalorii zawierała zjedzona kolacja? Jaka będzie jutro pogoda? „Co się dzieje z X”?

W kolumnie H (por. rys. 6) zaznaczono typ wykorzystanego źródła informacji (źródła osobowe – 1, drukowane – 2 i elektroniczne – 3), a w kolumnie I ocenę jego użyteczności w opinii respondentów (częściowo przydatne – 1, użyteczne – 2, nieprzydatne – 3).

Kolejnym zabiegiem było podzielenie wszystkich sytuacji informacyjnych pod względem związku z życiem osobistym lub zawodowym. Studiowanie potraktowane zostało jako praca przynosząca odroczone korzyści ze względu na obowiązkowy i terminowy charakter wykonywanych działań.

Przypisanie przez respondentów motywacji zewnętrznej lub wewnętrznej każdej sytuacji stwarzało możliwość porównania i dostrzeżenia różnic między zachowaniami podejmowanymi z własnej woli i działaniami narzuconymi przez zewnętrzne okoliczności w odniesieniu do miejsca, celu, wybranego źródła informacji, typu informacyjnej aktywności.

Powiązanie perspektywy czasowej, w jakiej informacja była potrzebna – niemal natychmiast (czas krytyczny), w czasie krótkim lub długim, z rodzajem informacyjnego zlecenia, wykorzystywanym źródłem i wybraną strategią, stworzyło możliwość odpowiedzi na szereg pytań dotyczących zwyczajów użytkowników. Lokalizacja działań informacyjnych również została uznana za istotny element charakteryzujący zachowanie informacyjne, ważny z punktu widzenia informacyjnych usługodawców (w tym bibliotek i ośrodków informacji).

Tabela programu Excel umożliwiła przeglądanie tak przygotowanej bazy danych według wybranych kryteriów. Na przykład uporządkowanie malejąco kolumny B – strategie, kolumny H – źródła i kolumny G – cele umożliwiło łatwy dostęp do pełnych opisów informacyjnych sytuacji, w których były użyte źródła drukowane i strategia sprawdzania informacji w celu orientacyjnym.

Sytuacje informacyjne zostały wstępnie skategoryzowane (rys. 6) i w kolumnach umieszczono cyfry odpowiadające poszczególnym cechom. Każda sytuacja stała się w ten sposób ciągiem cyfr, w których „zaszyfrowano” charakterystyki sytuacji. Okazało się, że nawet podobne z pozoru sytuacje informacyjne różnią się mniejszymi lub większymi sekwencjami cyfr, czyli na przykład te same strategie stosowano wobec odmiennych źródeł, w innej lokalizacji, z taką samą motywacją, do realizacji innych zadań, co tworzyło mozaikową różnorodność opisanych zdarzeń.

Możliwość porządkowania kolumn rosnąco ułatwiała analizę i opanowanie tej różnorodności poprzez wydzielenie sytuacji, które miały miejsce w domu, zaspokajały potrzeby związane z prywatną sferą życia lub dotyczyły realizacji informacyjnych zadań wykonawczych. Baza danych uporządkowana w ten sposób stwarza możliwość wyszukiwania fasetowego, gdyż rekordy można wyodrębniać według wszystkich zakodowanych (w cyfrach) cech. Po wstępnym przydzieleniu sytuacjom, strategii, celu, typu źródła, lokalizacji, motywacji przystąpiono do szczegółowej analizy zdarzeń w wyodrębnionych grupach (dzięki porządkowaniu cyfr w kolumnach).

Proces kategoryzacji sytuacji informacyjnych polegał na porównywaniu podobnych sytuacji, uzupełnianiu opisu praktyki informacyjnej, na przykład przeglądaniu informacji, o nowe cechy oraz na takim konstruowaniu definicji danej strategii, aby obejmowała analizowany przypadek i wszystkie poprzednie poprawki. Po zmianie definicji strategii informacyjnej była konieczna ponowna weryfikacja wcześniej analizowanych sytuacji. Należało bowiem sprawdzić, czy w myśl nowej, rozszerzonej definicji opisane sytuacje mogą pozostać w danej grupie, czy też należy szukać dla nich nowego miejsca. Ta procedura jest zgodna z teoretycznym pobieraniem próbek i jest prowadzona aż do teoretycznego nasycenia, bowiem „teoretyczne pobieranie próbek ma charakter kumulatywny. Każde dobrane zdarzenie zarówno wyrasta z wcześniejszego gromadzenia danych oraz analizy, jak i dodaje coś do nich”<sup>215</sup>. Osiągnięcie stanu teoretycznego nasycenia decyduje o zakończeniu pobierania próbek, gdy próbki przestają wносить nowe cechy a badacz widzi raz za razem podobne przykłady. Nasycenie oznacza „kompletność danych dla wygenerowania kategorii lub i własności, ale nie kompletność danych możliwych do pozyskania z jakiegoś pola”<sup>216</sup>.

Rezultatem wielu takich cykli sprawdzania i uzupełniania było wyodrębnienie ośmiu typów zachowań informacyjnych mieszczących się w dwóch nad-

<sup>215</sup> M. Gorzko, *Procedury i emergencja. O metodologii klasycznych odmian teorii ugruntowanej*, Szczecin 2008, s. 349.

<sup>216</sup> Tamże, s. 127.

rzędnych kategoriach: pozyskiwania i użytkowania informacji. Do pierwszej z nich należą następujące strategie: poszukiwanie informacji, wyszukiwanie informacji, sprawdzanie informacji, przeglądanie i wymiana informacji, monitorowanie środowiska informacyjnego. Pozostałe dwa sposoby użytkowania pozyskanych informacji nie mieszczą się w kategorii natychmiastowego konsumowania informacji. Rezultaty opisanej wyżej procedury zostały przedstawione w rozdziale zawierającym próbę typologii sytuacji informacyjnych.

Inspiracją do podjęcia i prowadzenia badań z wykorzystaniem statystycznej analizy częstości był raport Heidi Julien i Davida Michelsa opublikowany w 2004 roku w "Library and Information Science Research"<sup>217</sup>, w którym zaprezentowana została analiza dziennika obserwacji jednej osoby. W stosunku do wyżej wymienionych badań zastosowano zmieniony klucz kategoryzacyjny oraz rozszerzono krąg uczestników badania w celu uzyskania obrazu typowych zachowań informacyjnych badanych w informacyjnym świecie pokolenia Y.

W projekcie wykorzystano procedurę analizowania danych zebranych w tabelach z użyciem programów komputerowych (początkowo Word, później Excel – ze względu na możliwość importu do programu statystycznego SPSS – Statistical Package for the Social Sciences – rozwijanego w kolejnych wersjach i obsługującego m.in. statystyki opisowe, analizę skupień, analizę regresji). Przygotowany i zebrany w bazie danych (tabeli), uporządkowany materiał empiryczny może być wykorzystany do realizacji schematu badań ilościowych lub jakościowych zarówno w tradycyjnym obiektywistycznym podejściu do badań naukowych, jak i podejściu zgodnym z metodologią teorii ugruntowanej.

Wywiady i zapiski dziennikowe, poza statystyczną analizą częstości, która umożliwiła wyodrębnienie zdarzeń typowych i ich charakterystykę, stały się przedmiotem analizy i interpretacji jakościowej zgodnie z metodologią Sense-Making opracowaną przez Brendę Dervin<sup>218</sup>. Sposób interpretacji, czyli odnajdywania (czynienia) sensu badanych zdarzeń, przypomina metodę analizy semiotycznej (lub interpretacji dzieła literackiego) polegającą na grupowaniu danych i określaniu ich znaczenia na podstawie kontekstu, w jakim występują, aby powstająca interpretacja nie była sprzeczna z pozostałymi danymi. Koncepcja Sense-Making obejmuje „postulaty co i jak należy badać, w jaki sposób obserwować rzeczywistość, gromadzić, analizować i interpretować dane, budować teorię”<sup>219</sup>. Z założeń dotyczących dynamicznej natury człowieka i rzeczywistości, którą nieustannie interpretuje – nadaje jej sens – wynika technika

<sup>217</sup> H. Julien, D. Michels, *Intra-individual information behavior in daily life*, op. cit.

<sup>218</sup> O metodologii Sense-Making pisały m.in. S. Cisek i C. Reinhardt.

<sup>219</sup> S. Cisek, *Badanie zachowań informacyjnych...*, op. cit., s. 98.

swobodnego wywiadu, w którym zachęca się respondenta, by odniósł się do „luki, czasu, miejsca, kontekstu, ruchu, oddziałujących sił oraz tego, co stałe i co zmienne. Dla przykładu, w badaniach zachowań informacyjnych respondenci mogą zostać na początek poproszeni o opis napotkanych problemów w porządku chronologicznym”<sup>220</sup>. „Następnie w odniesieniu do każdego z wymienionych przez siebie zdarzeń pytani są bardziej szczegółowo między innymi o bariery, emocje, myśli, odczucia, ograniczenia, o to co i jak im pomogło a co przeszkodziło (*helps and hurts*), czy odnaleziona informacja przyczyniła się do nabycia nowych umiejętności, osiągnięcia jakiegoś celu, przyjemności, satysfakcji, powstania nowych idei, uzyskania motywacji do działania etc.”<sup>221</sup>.

Metodologia teorii ugruntowanej w ramach paradygmatu interpretatywnego dopuszcza analizę danych gromadzonych wąsko i głęboko lub szeroko i płytko. Określenie właściwej głębokości gromadzenia danych jest sztuką, gdyż badacz w zależności od problemu badawczego wyznacza moment końcowy jednoczesnego zbierania i analizowania danych. Być może nie uzyskano oczekiwanej przez czytelników głębokości analiz, która musiała być dostosowana do zakresu badań zgodnie z zasadą „im szerzej, tym płycej”. Nie jest możliwe w trakcie realizacji jednego projektu badawczego zastosowanie jednocześnie dwóch perspektyw (głęboko i szeroko). Można natomiast wyobrazić sobie badania dotyczące realizacji tylko informacyjnych zadań orientacyjnych bądź poznawczych lub skupienie się na jednej z opisywanych strategii, na przykład wyszukiwania informacji w trakcie realizacji zadań decyzyjnych.

Zastosowanie takiej taktyki wynikało z zamiaru przedstawienia wielu aspektów zachowań informacyjnych oraz wypróbowania możliwości każdej z technik badawczych, nieużywanych dotychczas w polskich badaniach informatologicznych. Oczekiwano wyników, które można byłoby wykorzystać w praktyce edukacji informacyjnej. Niektóre ogólne obserwacje i wnioski można bowiem twórczo wykorzystać w edukacji informacyjnej skierowanej do przedstawicieli innych informacyjnych światów. Refleksja nad własnym habitusem, znaczeniem informacji we własnym życiu, możliwościami zarządzania informacjami w obszarach wyznaczonych przez wyodrębnione strategie i zadania informacyjne może okazać się pożyteczna niezależnie od wieku użytkowników informacji.

Wspomniany wcześniej raport *Information Behaviour of the Researcher of the Future*<sup>222</sup> jest źródłem informacji o metodach badawczych w zakresie poznania informacyjnych zachowań młodych ludzi. Stwierdzono w nim między innymi,

<sup>220</sup> S. Cisek, tamże.

<sup>221</sup> S. Cisek, *Zachowania informacyjne...*, op. cit., s. 101.

<sup>222</sup> P. Williams, I. Rowlands, *Information Behaviour of the Researcher of the Future* [online], op. cit.

że w badaniach najczęściej analizowano dane uzyskane od kilku lub kilkunastu respondentów. Tylko w jednym przypadku (wśród 56 uwzględnionych w raporcie badań) próba była większa niż dwieście osób. Zazwyczaj w jakościowych przedsięwzięciach badawczych pracuje się na względnie ograniczonej liczbie przypadków, a badacze wykorzystujący techniki jakościowe ograniczają zasięg badania na rzecz szczegółu<sup>223</sup>. Najczęściej stosowanymi technikami były wywiad lub obserwacja. W dziesięciu przypadkach na 56 projektów badawczych wybrano łącznie metody jakościowe i ilościowe<sup>224</sup>. W 28 projektach zastosowano metody jakościowe, w 11 ilościowe, 7 badań stanowiło analizy piśmiennictwa dotyczące zachowań młodzieży szkolnej i studentów jako użytkowników informacji. Z tego wynika, że projekt przedstawiony w tej książce nie odbiega od praktyki w zakresie stosowanych metod, technik, wielkości próby w światowych badaniach młodych użytkowników informacji. Należy podkreślić, że w projekcie przedstawionym w książce nie podlegały badaniu potrzeby informacyjne użytkowników informacji z pokolenia Y, ani nie próbowano wnioskować o potrzebach informacyjnych na podstawie działań podjętych przez użytkowników. Nie zajmowano się również zapotrzebowaniem na informacje (zapotrzebowaniem użytkowników bibliotek na źródła informacji w rozumieniu Davida Nicholasa) wybranej kategorii użytkowników (studentów).

Najbardziej użyteczne wzory postępowania badawczego, które stworzyli: Kate Fox<sup>225</sup>, Reijo Savolainen<sup>226</sup>, Jessica Bates<sup>227</sup>, Heidi Julien i David Michels<sup>228</sup>, Krzysztof T. Konecki<sup>229</sup>, zostały starannie przeanalizowane, zmodyfikowane i dostosowane do przyjętych w niniejszej pracy założeń i celów.

---

<sup>223</sup> D. Silverman, *Prowadzenie badań jakościowych*, przeł. Joanna Ostrowska, Warszawa 2007, s. 32.

<sup>224</sup> P. Williams, I. Rowlands, *Information Behaviour...* op. cit., s. 6.

<sup>225</sup> K. Fox, *Przejrzeć Anglików...*, op. cit.

<sup>226</sup> R. Savolainen, *Everyday life...*, op. cit.

<sup>227</sup> J. Bates, *Use of narrative interviewing...*, op. cit.

<sup>228</sup> H. Julien, D. Michels, *Intra-individual information behavior...*, op. cit.

<sup>229</sup> T. K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych...*, op. cit.



### 3. Strategie informacyjne – próba typologii

---

Analiza sytuacji informacyjnych zarejestrowanych w dziennikach obserwacji i wywiadach narracyjnych umożliwiła wyodrębnienie z informacyjnej praktyki studiujących dwudziestolatków ośmiu typowych sposobów pozyskiwania i użytkowania informacji – monitorowania infosfery, przeglądania, poszukiwania, wyszukiwania, sprawdzania, opracowania, gromadzenia oraz wymiany informacji.

Strategia informacyjna jest zatem ogólną koncepcją uzyskania informacji w określonych warunkach (okolicznościach) z uwzględnieniem najkorzystniejszych rozwiązań oszczędzających czas i energię.

W trakcie analizy materiału empirycznego stwierdzono, że użytkownicy nie dostrzegają różnic między poszukiwaniem a wyszukiwaniem informacji, sprawdzaniem i przeglądaniem informacji lub przeglądaniem a monitorowaniem środowiska informacyjnego – wszystkie cztery terminy stosowane były zamiennie, jak synonimy lub wyrazy bliskoznaczne. Użytkownicy dążący do możliwie szybkiego i łatwego pozyskania informacji nie zastanawiali się nad zakresem stosowanych pojęć, ani nad tym czy daną czynność mogą robić lepiej, szybciej lub inaczej. W swobodnie relacjonowanych zdarzeniach rzadko pojawiły się uwagi, komentarze, opinie odnoszące się do wykonywanych czynności. Zachowania informacyjne wydają się nawet w pewien sposób „przezroczyście” dla badanych użytkowników. Uwaga respondentów była skoncentrowana na rezultatach wyszukiwania czy przeglądania informacji, a myśli i uczucia dotyczyły głównie zadowolenia lub braku satysfakcji z uzyskanych wyników. To informacje – przed-

miot poszukiwań – znajdowały się w centrum uwagi, natomiast strategie miały charakter powtarzalnych, niemal automatycznych skryptów.

Opis wyodrębnionych strategii informacyjnych uwzględnia cechy dysfunkcyjne oraz charakterystykę typowej praktyki stosowania danej strategii. Podrozdziały poświęcone poszczególnym strategiom nie są równomiernie rozwinięte ze względu na specyfikę materiału empirycznego oraz różny stopień naukowego zainteresowania daną strategią w literaturze przedmiotu. Odróżnianie poszczególnych strategii jest przydatne w samoobserwacji i sprzyja krytycznej refleksji nad informacyjnymi zachowaniami. Być może dzięki temu namysłowi formy pozyskiwania i korzystania z informacji zbliżą się do procesów zarządzania informacją, czyli planowanych, zgodnych z przyjętą przez użytkownika strategią działań (zwanymi priorytetami) poddawanych ocenie i kolejnym modyfikacjom.

### **3.1 Monitorowanie infosfery**

Monitorowanie środowiska informacyjnego jest celową, rutynową formą pozyskiwania informacji z infosfery – informacyjnego otoczenia człowieka. Monitorowanie środowiska informacyjnego odróżnia od innych strategii informacyjnych sposób kontaktu ze źródłami, polegający na ciągłym, wielokierunkowym, rutynowym poddawaniu pobieżnemu oglądowi wybranego obszaru infosfery obejmującego źródła informacji pojawiające się w polu uwagi w ciągu dnia.

Każdego dnia użytkownik infosfery monitoruje informacyjne środowisko, podobnie jak środowisko naturalne i społeczne, by czuć się bezpiecznie i komfortowo. Monitorowanie infosfery ma zazwyczaj powtarzalny przebieg, na który składa się śledzenie reklam na codziennej trasie do uczelni, słuchanie komunikatów o wydarzeniach lokalnych, na przykład dotyczących zmiany organizacji ruchu, korków, premier, promocji, wypadków i katastrof. Tylko w niektórych dniach pojawia się rodzaj „sterowanego monitorowania”, które jest związane z aktualnymi, silnymi, podstawowymi potrzebami respondentów (zaspokojenie głodu, złagodzenie bólu). W porze obiadowej intensywniej były monitorowane ulice w poszukiwaniu atrakcyjnej lub taniej oferty posiłku, bolący ząb sprawia, że miasto staje się pełne informacji o usługach stomatologicznych. Studenci wyławiają informacje z przestrzeni miasta, które mogą być dla nich użyteczne. Znają kilkanaście punktów w różnych częściach miasta, gdzie można „zrobić tanie ksero”, gdyż tego typu informacje „same wpadają w oko” i są zapamiętywane „na wszelki wypadek”.

Systematycznie kontrolowane są te fragmenty informacyjnego środowiska, które pozwalają użytkownikom odczuwać komfort wynikający ze świadomości, że „jest się dobrze poinformowanym”. Monitorowanie informacyjnego środowiska nie jest działaniem nastawionym na znalezienie konkretnej informacji, gdyż monitorując środowisko informacyjne, użytkownik niczego konkretnego nie szuka, ale pozyskuje informacje, które docierają do jego świadomości z infosfery dzięki atrakcyjnej formie opracowanej celowo przez nadawców. Informacje wyodrębniają się z infosfery i są postrzegane przez użytkowników w zależności od indywidualnych preferencji ukształtowanych w wyniku wcześniejszych doświadczeń.

Monitorowanie infosfery polega na bieżącym kontrolowaniu pewnego obszaru dostępnych źródeł informacji, pobieżnym zapoznawaniu się z dokumentami słownymi, oglądowymi, słuchowymi lub multimedialnymi i łączy się z jednoczesną oceną napotkanych informacji w kontekście szansy lub zagrożenia dla realizacji bieżących celów. Zakres monitorowania infosfery, czyli ilość, częstotliwość i zwykle stały zestaw poddawanych oglądowi źródeł informacji, jest cechą danego informacyjnego świata. To utrwalony nawyk zgodny z preferencjami i możliwościami (kompetencjami informacyjnymi) użytkowników informacji. Pamela McKenzie w praktyce pozyskiwania informacji wyróżnia aktywne skanowanie środowiska (*active scanning*), do którego zalicza przysłuchiwanie się rozmowom, rozglądanie się w nowym miejscu oraz swobodne monitorowanie (*non-directed monitoring*) jako przypadkowe zwrócenie uwagi na coś w czasie przeglądania codziennej prasy<sup>230</sup>.

Monitorowanie środowiska informacyjnego różni się od przeglądania informacji zakresem i intensywnością działania. Przeglądanie ma charakter intensywny – dotyczy każdorazowo jednego intencjonalnie wybranego źródła. Z kolei monitorowanie informacyjnego środowiska ma charakter ekstensywny, gdyż odnosi się do powierzchniowego odbioru informacji z kilku lub kilkunastu źródeł informacji napotykanym przy okazji wykonywania codziennych zajęć na przykład w trakcie dojazdu na uczelnię.

Monitorowanie polega również na zaglądaniu do wybranych, zwykle tych samych miejsc aktualizacji informacji (o stanie konta, kursie walut, cenie produktów). W trakcie monitorowania infosfery użytkownik „zezwała” na krótki kontakt z wybranymi źródłami. Przeglądanie wymaga wyboru jednego źródła i podjęcia akcji w celu zapoznania się z jego zawartością (wertowanie kartek, klikanie myszką, naciskanie klawiszy pilota, zmiana kanałów radiowych).

---

<sup>230</sup> P. McKenzie, *A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking*, „Journal of Documentation” 2003 (59), no. 1, p. 26.

W wyniku monitorowania środowiska informacyjnego użytkownik może natrafić na impuls skłaniający go do pozyskiwania informacji o obiekcie, który z jakiegoś powodu stał się przedmiotem zainteresowania. Wypatrywanie szans i zagrożeń to główny motyw monitorowania środowiska, które ma określony zasięg i zmienną intensywność w ciągu dnia.

Kontrolowanie informacyjnego środowiska w poszukiwaniu okazji przedstawia poniższy fragment jednego z dzienników, w którym monitorowanie infosfery przechodzi w przeglądanie:

Przeglądając gazetę przed snem, zobaczyłam reklamę nowego polskiego filmu pt. *Ciacho*. Opis zamieszczony w czasopiśmie był ciekawy, więc postanowiłam włączyć komputer i obejrzeć zwiastun filmu w internecie. Moim następnym krokiem było przeczytanie komentarzy pod filmem, które okazały się bardzo potrzebne. Po obejrzeniu zapowiedzi nabrałam ochoty na obejrzenie filmu, zwłaszcza, że już dawno nie byłam w kinie. Kolejnym moim posunięciem było sprawdzenie obsady filmu. Wśród grających aktorów był również mój ulubiony, Tomasz Kot. W tej sytuacji nie miałam już wątpliwości, że muszę obejrzeć ten film. Następnego dnia sprawdziłam, w jakim kinie jest grany i o jakich godzinach, następnie zarezerwowałam 4 bilety, po czym zadzwoniłam do znajomych, by poinformować ich o moim planie spędzenia następnego wieczoru w kinie z popcornem i colą.

W innym dostrzeżono zagrożenie, tym razem pominięcia wartościowego przeżycia:

Będąc na zajęciach, zainteresowały mnie siedzące przede mną studentki, które pochłonięte były rozmową. Dzieliły się wrażeniami na temat ekscytującego ich zdaniem filmu pt. *Sen nocy letniej*. Zaintrygowało mnie to, więc postanowiłam sprawdzić w internecie co nieco na ten temat. Niestety, okazało się, że film ten już od kilku miesięcy nie jest grany w kinach. Następnego dnia przechodząc obok Starego Teatru, zobaczyłam rozwieszony repertuar, w którym widniał tytuł *Sen nocy letniej*. Postanowiłam natychmiast zorientować się, kiedy spektakl się odbędzie...

Respondenci, odbierając informacje, oceniali je jako okazję albo zagrożenie lub oceniali stopień atrakcyjności – subiektywną wartość informacji. Dwubiegunowe oceny nowa/znana, ciekawa/nudna, budząca emocje/obojętna, pożyteczna/zbędna, zabawna/tragiczna, decydowały o wyborze informacji i zatrzymaniu w pamięci tylko kilku fragmentów. Zbiór informacji wyselekcjonowany

z środowiska informacyjnego w wyniku monitorowania w ciągu jednego dnia stanowi swoisty „koszyk”, który podobnie jak w supermarkecie inaczej jest zapełniany przez poszczególnych klientów – odbiorców informacji. W jednym przypadku respondentka cały dziennik obserwacji swoich zachowań informacyjnych zapełniła wyliczeniami tego, czego dowiedziała się w danym dniu. Ten „informacyjny połów” przywołuje obraz rybaka przeglądającego z satysfakcją wyciągnięte sieci. Nadmierne napełnianie „informacyjnego koszyka”, czyli duża ilość zebranych informacji, nie musi być dla użytkownika korzystne. Zależy to od użytku, jaki potrafi zrobić (ze względu na kompetencje i kulturę informacyjną) i rzeczywiście robi (bo ma ochotę i możliwość) z pobranymi informacjami. Jeśli metaforycznie spojrzymy na użytkownika jako na „system przetwarzający informacje”, to ma znaczenie czy „system” jest zajęty pożytecznym działaniem, bowiem w tym samym czasie nie może robić niczego innego. Niekiedy jednak pozyskiwanie błahych, zbędnych informacji w wyniku monitorowania przypomina sytuacje znane więźniom lub dzieciom zajmującym się „byle czym”, byle nie przeszkadzać „zmęczonym” opiekunom/nadzorcom. Być może, to zajmowanie się „byle czym” to utrwalony skrypt z dzieciństwa stosowany również w trakcie monitorowania i przeglądania.

Podczas monitorowania środowiska informacyjnego występowały różne formy kontaktu z informacją, jak przypadkowy odbiór informacji – niesłusznie nazwany przez Charlesa Cole’a biernym, gdyż w trakcie odbioru informacji przebiegają intensywne procesy selekcji i ewaluacji. Monitorowanie środowiska informacyjnego przypomina codzienny obchód wartownika i sprawdzanie, czy wszystko jest takie „jak powinno być”. Monitorowanie środowiska informacyjnego może dokonywać się w rzeczywistej przestrzeni i przestrzeni wirtualnej będącej odwzorowaniem, reprezentacją przestrzeni rzeczywistej. Tak jak przestrzeń miasta podlega skanowaniu, tak samo rutynowo jest skanowana przestrzeń internetowego serwisu i wybranych witryn. W dziennikach monitorowanie środowiska pozostawia ślad w postaci dyskretnych, jakby mimowolnych spostrzeżeń. Użytkownicy niekiedy posługują się terminem „skanowanie informacji”, co można uznać za formę przystosowania się do środowiska, w którym działają. Termin skanowanie – jak w poniższej relacji – pojawia się w opisach monitorowania mediów: prasy i internetowych serwisów informacyjnych.

Skanowanie informacji znajdujących się na stronie [www.onet.pl](http://www.onet.pl), sprawdzenie pogody na następne dni, przeczytanie artykułów, które zwróciły moją uwagę: „22 marca obchodzimy Światowy Dzień Wody”. „Chorą na raka leczono... paracetamolem”.

Skanowanie w języku badanych cyfrowych tubylców (przejmujących jakby cechy zachowania cyborgów) dotyczy sposobu kontrolowania ekranu komputera, niekiedy przenosi się na inne obszary infosfery, a rzeczywistość odbierana jest jakby na nieco większym „panoramicznym” ekranie. Również w tej przestrzeni, w wyniku monitorowania informacyjnego środowiska, następuje aktualizacja informacji o obiektach, które użytkownik chce kontrolować.

Monitorowanie w każdej chwili może przekształcić się w przeglądanie lub sprawdzanie informacji. Monitorowanie środowiska informacyjnego to nieustanna aktualizacja danych – jak w systemach informacyjnych – niezbędna do poprawnego funkcjonowania „systemu”. „Bycie na bieżąco” zapewnia poczucie bezpieczeństwa i komfortu, daje przeświadczenie o panowaniu nad przewidywalnymi sytuacjami w codziennym życiu oraz umacnia przekonanie o własnej skuteczności (*self-efficacy* – określenie Alberta Bandury) w realizacji długoterminowych i krótkoterminowych celów<sup>231</sup>.

### 3.2 Przeglądanie informacji

Przeglądanie informacji różni się od liniowego poszukiwania tym, że poszukujący wie, czego szuka (pewnej kategorii informacji o określonym obiekcie), a przeglądający próbuje zorientować się, z jakimi informacjami ma do czynienia w danym źródle i wyrywkowo zapoznaje się z wybranymi fragmentami tekstu lub obrazu pojawiającymi się w polu uwagi. Przeglądający pozwala „uwieść się” tekstowi/obrazowi, czyli informacjom postrzeganym w źródłach. Przeglądaniu towarzyszą przyjemne emocje oczekiwania na niespodziankę. Uwaga kierowana jest w stronę tych informacji, które wyróżniają się w obserwowanej przestrzeni informacyjnej. Przeglądanie przypomina otwieranie tajemniczych szufladek i cieszenie się ich nieoczekiwaną zawartością.

Przeglądanie różni od monitorowania celowy, świadomy, wybór źródła i aktywne zapoznawanie się z zapisanymi w nim informacjami. Przebiega ono zgodnie z zapisem ruchu oka na stronie www za pomocą metody *eye tracking*. Przeglądanie to częsta praktyka kontaktu ze źródłem informacji w badanej grupie spowodowana koniecznością przystosowania się do życia w przepętnionej informacjami infosferze. W sytuacji nadmiaru informacji przeglądanie zastępuje czytanie. Liniowe czytanie to strategia przeznaczona dla nielicznych,

---

<sup>231</sup> A. Bandura, *Self-efficacy*, in: V. S. Ramachaudran (ed.), *Encyklopedia of human behavior*, vol. 4, New York 1998, p. 71-81 [online]. Tryb dostępu: <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html> [dostęp: 17.11.2009].

wyjatkowych tekstów naukowych, popularnonaukowych. Przeglądanie nazywane tradycyjnie szperaniem w książkach lub gazetach poprzedzało zazwyczaj ich czytanie. Obecnie kontakt ze źródłem informacji w większości obserwowanych przypadków kończy się na przeglądaniu.

Przeglądanie jest zatem dominującą, samowystarczalną (nie tylko wstępną czy towarzyszącą czytaniu) strategią, która w przypadku źródeł elektronicznych przybiera postać przeglądania stron połączonych linkami (surfowania). Surfowania nie należy mylić z nawigowaniem liniowym lub bazowym, płytkim lub głębokim, logicznym lub przypadkowym<sup>232</sup>, które jest jednak zmierzaniem do celu, czyli formą poszukiwania informacji w przestrzeni hipertekstu.

Respondenci, przeglądając informacje znajdujące się na stronach www lub stronach dokumentów drukowanych, nie szukali konkretnej informacji o obiektach, ale pobieżnie, spokojnie, powierzchownie zapoznawali się z informacjami, które przypadkiem przyciągały ich uwagę. Ten „przypadek” wynika z naturalnej skłonności ludzi do zapoznawania się „przy okazji” i „na wszelki wypadek” z informacjami sąsiadującymi z głównym szlakiem wędrówki wzrokiem po stronie dokumentu.

Zapiski i wypowiedzi respondentów potwierdzają wykorzystywaną w marketingu skłonność ludzi do przeglądania informacji znajdujących się w pobliżu „głównej linii działania”, tak jak to ma miejsce w przypadku oglądania towarów napotykanym w supermarkecie w drodze do docelowego stoiska.

Nawet potrzeba znalezienia danego słowa (informacji o jego znaczeniu, pochodzeniu, stosowaniu) w słowniku idzie w parze z ciekawością i zerkaniem lub pobieżnym przeglądaniem, „rzucaniem oka na sąsiednie hasła”. Przeglądanie, szperanie „bez wyraźnie określonej potrzeby” przypomina wędrówkę – przeglądanie się obiektom, które przypadkiem wpadły w oko wędrowca<sup>233</sup>.

W swobodnie zarysowanej linii przeglądania tekstu, dopuszczalne są wycieczki w tzw. pobok (określenie związane m.in. z poetycką praktyką Ryszarda Milczewskiego-Bruna i Jacka Podsiadły). Ta cecha szperania/przeglądania nie przypomina „taktyki zbierania jagód”, to raczej „informacyjne wąśnięcie, wędrówkę”, bądź „informacyjne zwiedzanie” źródła informacji.

Spokojne, niespieszne przeglądanie informacji w czasopiśmie, książce, internetowym serwisie, wybranym programie telewizyjnym, uznawane jest za działanie „relaksujące i przyjemne”, dające wolną od przymusu „chwilę odpoczynku” i „poczucie informacyjnego komfortu”. Przeglądanie katalogów

---

<sup>232</sup> S. Skórka, *Użytkownicy systemów hipertekstowych: strategie poszukiwania informacji w edukacyjnym serwisie internetowym*, Kraków 2006, s. 172.

<sup>233</sup> S. Dehaene, *Reading in the brain: the new science of how we read*, New York 2009.

muzycznych nagrań, filmów, gier komputerowych pełni podobne funkcje i przypomina wybieranie, targowanie się, przymierzanie, oglądanie, dotykanie towarów na wschodnim bazarze, pełnym pięknych i interesujących przedmiotów. Przeglądanie informacji to zapowiedź przyjemności – jak wybieranie potraw z menu ulubionej restauracji. Użyta metafora nie jest przypadkowa, bowiem przeglądanie to kontakt z nieznanym (zwykle informacje znane są pomijane po „zerknięciu”).

Ta krótka, pozostawiająca nietrwały ślad pamięciowy forma kontaktu ze źródłem informacji, wynika z konieczności radzenia sobie z nadmiarem informacji – przeciążeniem informacyjnym. Studenci w wyniku próbkowania tekstu najczęściej odrzucają „za długie” przekazy. Czy uzyskany w wyniku przeglądania tekstu zbiór informacji przypomina profesjonalną syntezę informacyjną sporządzaną przez specjalistów informacji naukowej, kolekcję „ciekawostek” czy raczej informacyjny „miks” złożony z oderwanych fragmentów?

Być może warto wiedzieć, jak skomponowane są informacje codziennie „konsumowane” ze względu na dużą częstotliwość stosowania strategii przeglądania. Być może samokontrola konsumpcji informacji byłaby pouczająca nie tylko dla młodych obywateli informacyjnych społeczeństw. Indywidualna analiza przeglądanych informacji może stać się atrakcyjną formą informacyjnej edukacji, dzięki której użytkownik może uzyskać wiedzę o swoich preferencjach, natręctwach, przyzwyczajeniach. Strategia przeglądania może dawać zachwycające (inspirujące) i niepożądane efekty.

Jeśli strategia przeglądania zostanie zastosowana do tekstu naukowego lub publicystycznego, precyzyjne wywody znakomitych autorów w wyniku próbkowania sprawiać mogą wrażenie „mętnych”, „zagmatwanych”, bowiem zdania wyrwane z kontekstu lub luki w rozumowaniu tworzą zbiór pozbawionych sensu dziwacznych zdań. „Perełki dowcipu i przenikliwości” cyzelowane godzinami przez autorów – estetów po prostu pozostają niezauważone i potraktowane na równi z nieudolnymi „długimi referatami”, pełnymi zbędnych i nudnych zdań ciągnących się na pół strony. Być może mozolne studiowanie wyrafinowanych, subtelnych tekstów pokolenie cyfrowych tubylców już wkrótce uzna za niepotrzebne, skoro efektowne zdania znalezione w sieci i skrót informacji z Wikipedii skutecznie maskują ignorancję i wystarczają w towarzyskich „popisach erudycji”.

Cyfrowym tubylcom zazwyczaj brakuje cierpliwości zarówno do popisów erudycji, błyskotliwości, oryginalności, jak i do zbędnych tekstów będących świadectwem nieudolności w formułowaniu myśli. W ten paradoksalny sposób wybitne teksty ze względu na styl odbioru zostają zrównane z miernymi i odrzucone.



Zwyczaj przeglądania jako sposób korzystania z informacji o obiektach przeznaczonych do konsumpcji wykorzystują marketingowo sprzedawcy, dobierając efektywnie gotowe „próbki” towarów, do których można zaliczyć zwiastuny filmów, fragmenty książek na okładkach. Księgarnie internetowe coraz częściej uwzględniają przyzwyczajenia klientów i nawyk przeglądania, dostarczając im gotowy rezultat przeglądania. Wybrany starannie, złożony przezornie z samych hitów zestaw próbek, aby nie zostały pominięte w procesie decyzyjnym. Dobrze przygotowane katalogi księgarni internetowych wykorzystują wiedzę o sposobach przeglądania, więc studenci coraz częściej zastępują wizytę w księgarni jej wirtualnym substytutem. Nie ma potrzeby przychodzić i przeglądać samodzielnie, gdy szybciej i wygodniej jest skorzystać z gotowego wyniku przeglądania „podanego na tacy”. Wydawcy wiedzą, że decyzja o kupnie książki rozstrzyga się w ciągu minuty przeglądania.

Właściwa architektura informacji w podręcznikach, skryptach a nawet książkach naukowych oraz wiedza o zachowaniach informacyjnych młodych odbiorców może zapewnić komercyjny sukces wydawcom. Jednak problemy funkcjonalności i użyteczności poszczególnych form przekazywania informacji na stronach podręczników rzadko są przedmiotem badań, chociaż korzystanie z informacji zawartych w podręcznikach jest powszechnym zachowaniem informacyjnym. Wiedza o roli przeglądania i sposobach kształtowania przekazu przeznaczonego do przeglądania byłaby użyteczna młodym nadawcom informacyjnych przekazów, autorom prezentacji, listów, SMS-ów, komentarzy, wypisów, streszczeń i przeglądów.

Przeoglądanie jako okazję do nieoczekiwanego pozyskania informacji opisali Allen Foster i Nigel Ford<sup>234</sup>, używając jakże angielskiej i literackiej metafory *serendipitous information*. Konstrukcję tego neologizmu oparli oni na historii opisanej w starej perskiej bajce *Trzej książęta z wyspy Serendip* (*The Three Princess of Serendip*) z 1754 roku, odwołując się do dzieła Horacego Walpole’a, w którym książęta z Wyspy Lwów (Cejlonu) przypadkowo odkrywali rzeczy, których nie szukali.

Określenie *serendipity* zostało użyte dla wyrażenia zaskoczenia napotkaną w dokumencie informacją, nieoczekiwaną dla przeglądającego. Określenie *serendipity* jest stosowane nie tylko w informatologii, lecz również w metodologii teorii ugruntowanej do opisu sytuacji naukowego odkrycia w badaniach jakościowych. Przystojeniu tego terminu w metodologii polskich badań

<sup>234</sup> A. Foster, N. Ford, *Serendipity and information seeking*, "Journal of Documentation" 2003, 59 (3), p. 321-340.

jakościowych wiele uwagi poświęcił Krzysztof T. Konecki<sup>235</sup>. Ze zjawiskiem nieoczekiwanego odkrycia mamy do czynienia w sztuce, naukach społecznych i nauce w ogóle, chociaż „przypadek” zakłada jednak znalezienie się we właściwym miejscu i czasie oraz nastrojenie aparatu percepcji na niezwykle obiekty.

Jeśli założymy, że wiedza o rzeczywistości ma charakter nieciągły, jest pełna szczelin (*gaps* – określenie Brendy Dervin), a zbiory informacji skupiają się wokół obiektów, niemożliwy jest inny sposób odkrywania/dołączania nowej informacji o obiektach jak tylko poprzez zapełnianie szczelin<sup>236</sup>. Przeglądanie przypomina skoki między szczelinami, ustanawianie metaforycznej, przypadkowej bliskości i budowanie połączeń – mostów. Takie podejście stwarza ciekawą fenomenologiczną perspektywę badań procesów pozyskiwania nowej informacji. Uczenie się i nauczanie jest również zapełnianiem owych szczelin w nieciągłej rzeczywistości i nadawaniem sensu nowemu, uzupełnionemu obrazowi świata (interpretacja). Metodologia Sense-Making Brendy Dervin zawiera wyobrażenie o wiedzy i prawdzie naukowej, które być może zmieni wkrótce sposób doboru treści kształcenia w tradycyjnych systemach szkolnych. Jakie skutki wywołać może zamiana liniowego, chronologicznego, spiralnego poznawania rzeczywistości i przeszłości, na sieciowy, nierównomiernie skupiony wokół niektórych zagadnień, nowy styl poznawania i interpretacji świata?

Nadzieja na przypadkowe natknięcie się na *serendipitous information* jako motyw przeglądania informacji pojawia się wielokrotnie w dziennikach i wywiadach. Zaskakująca, bardzo ważna dla użytkownika informacja pochodziła często od nowo poznanych osób.

W trakcie przeglądania wyników wyszukiwania pojawiają się nowe słowa kluczowe rozszerzające lub ograniczające zakres wyszukiwania, które są wykorzystywane do modyfikacji używanego wyrażenia wyszukiwawczego lub utworzenia nowego wyrażenia. Poszukiwaniom zostaje wówczas nadany nowy kierunek, gdy informacja uznana za przydatną pojawia się w bliskim sąsiedztwie głównej trasy przeglądania. Często wówczas okazuje się, że zastosowanie nowych terminów w sposób optymalny i zaskakujący zaspokaja informacyjną potrzebę użytkownika, odsłaniając nowe możliwości.

„Niespodziewanie napotkana” informacja pojawia się w polu percepcji użytkownika ze względu na bliskość tematyczną, alfabetyczną, topograficzną w rozszerzonym polu obserwacji dzięki owej „naturalnej” skłonności człowieka do informacyjnego wałęsania się i zbaczania z głównej trasy poszukiwań.

---

<sup>235</sup> K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Warszawa 2000.

<sup>236</sup> S. Cisek, *Badanie zachowań informacyjnych...*, op. cit.

Z pojęciem *serendipity* ściśle związana jest postawa użytkownika w życiu codziennym, polegająca na otwartości i gotowości do zmiany kierunku myślenia i działania. Przeglądanie wynika z postawy radosnego, pełnego oczekiwań dziecka, dla którego każdy dzień jest pełen niespodzianek, gdyż dostrzega po raz pierwszy rzeczy i zjawiska budzące zachwyt i zaciekawienie, podejmuje próby poznania i zrozumienia świata poprzez zabawę. Przeglądanie informacji to jedno z ważniejszych zachowań informacyjnych. Ze względu na swój inspirujący charakter nie jest stratą czasu, lecz bardzo użyteczną i mającą liczne zastosowania formą kontaktu ze źródłami informacji. Niespodziewane pojawienie się w polu percepcji informacji będącej brakującą częścią układanki – aktualnie rozwiązywanego problemu lub wykonywanego zadania – jest doświadczeniem znanym artystom, naukowcom, wynalazcom, lekarzom i przedstawicielom innych profesji.

Niespodziane odkrycie to źródło artystycznej, wynalazczej, twórczej, naukowej inspiracji, o czym pamiętali twórcy internetowych narzędzi umożliwiających wybieranie informacji „na chybił trafił” z Wikipedii lub korzystanie z opcji „znajdź podobne” w wyszukiwarkach. Funkcja losowego wyboru hasła bywa przydatna w procesie twórczego myślenia, gdy dotychczasowe pomysły nie dają oczekiwanego rezultatu, ponieważ poprzez niezwykle skojarzenia i metafory można ruszyć z miejsca, w którym myśl utknęła.

W wirtualnej przestrzeni bezpośrednio sąsiedztwo może być naśladowane przez wiązkę linków prowadzących do podobnych dokumentów. Czy łączenie dokumentów za pomocą linków daje tę cenną możliwość nieintencjonalnego dotarcia do nowej informacji? Czy ułatwienia, automatyczne rankingi, pozycjonowanie, filtry odsysające „śmieci” w sieci nie tworzą sytuacji, w której nieoczekiwane odkrycie (*serendipity*) stanie się w informacyjnej przestrzeni trudne lub niemożliwe?

Przekonanie użytkowników informacji o roli *serendipitous information* powinno być zadaniem informacyjnych edukatorów w wieku nadmiaru informacji. Wiedza na temat znaczenia nieoczekiwanego odkrycia, docenienie tej formy, nierepresjonowanie w sobie intuicyjnych porywów ku czemuś bliżej nieokreślone, to postawa, którą powinni doceniać mieszkańcy wszystkich informacyjnych światów.

To postawa zwalczana w szkole broniącej racjonalności i metodyczności. Tylko niektórym udaje się zachować tę „dziecięcą otwartość i zachwyt nad światem”. Należą do tej grupy – „niepodlegli szkolnemu systemowi” outsiderzy i buntownicy. Wieloletni trening szkolny, przymuszanie się do dokładnego, szybkiego czytania, zapamiętywania, streszczania osłabia szanse na nieoczekiwane odkrycie. Być może trzeba zachęcać młodzież do swobodnego przeglą-

dania źródeł informacji, do wędrówek po wirtualnej przestrzeni i radości z napotkanej *serendipitous information*. Praca umysłu karmionego metodycznie „pożytecznymi” informacjami bywa jałowa – zabawy polegające na nieoczekiwanych zmianach kierunku myślenia, woltach, asocjacjach, wykorzystujące z radością metafory i skojarzenia, bywają niedoceniane.

Wśród zbioru różnych sytuacji informacyjnych zanotowanych w dziennikach obserwacji na przeglądanie informacji używano różnych określeń: „przeglądanie wydarzeń kulturalnych w internecie”, „czytanie wiadomości kulturalnych”, „zapoznanie się z informacjami ze świata”, „śledzenie aktualnych wydarzeń dnia w TVN 24”.

W dziennikach nie pojawił się ani jeden zapis o przeczytaniu z zainteresowaniem dłuższego artykułu – być może poszukiwanie i użytkowanie informacji oddziela się od zapoznawania się z polemikami czy interpretacjami faktów. Długie i starannie redagowane teksty w praktyce życia codziennego rzadko znajdują młodych czytelników. Osoby w badanej grupie najczęściej zapoznawały się ze zwięzłymi komunikatami o atrakcyjnym tytule. Przeglądaniu informacji towarzyszą emocje takie jak zaciekawienie, przyjemne oczekiwanie lub irytacja i znudzenie, gdy informacje okazują się mało przydatne do zaspokojenia aktualnych potrzeb i oczekiwań. Rozwijanie umiejętności właściwego doboru źródeł informacji w oparciu o strategię przeglądania, poszerzenie wiedzy o tym pożytecznym i inspirującym działaniu informacyjnym stanowi ważne zadanie dla informacyjnych edukatorów.

### **3.3 Sprawdzanie informacji**

Sprawdzanie informacji polega na upewnieniu się w znanym sobie i uznanym za wiarygodne źródle informacji czy dany obiekt ma spodziewane cechy, czy informacja jest prawdziwa. Użytkownik musi więc posiadać pewną wiedzę o obiekcie, lecz wiedzę niepełną. Wie na przykład jakiej spodziewać się pogody ze względu na miejsce i porę roku, ale chce sprawdzić, upewnić się czy będzie padał deszcz (bo wiele spostrzeżeń na to wskazuje). Sprawdzanie informacji wyróżnia przekonanie o wiarygodności źródła już znanego i wykorzystywanego przez użytkownika.

Na zbliżającą się uroczystość I Komunii Świętej, na którą wraz z rodziną wyjeżdżałam, postanowiłam sprawdzić, jaka czeka nas pogoda. Najpierw rozpoczęłam sprawdzanie od internetu na stronach z prognozą pogody, ale chciałam się upewnić i jeszcze sprawdzić, co pokazuje telewizja. Na kanałach TVN i TVN

Meteo i porównałam obydwie prognozy. Jednak bardziej wierząc telewizji, w której przewidywano, że będzie trochę cieplej.

Sprawdzaniu podlegają nie tylko informacje, które stale muszą być aktualizowane, gdyż rejestrują bieżący stan zmiennych wartości (temperatura, cena produktu, oprocentowanie kredytu), ale również te ważne dla użytkownika informacje, których szczegóły nie zostały zapamiętane w sposób niebudzący wątpliwości.

Sprawdzenie w internecie rozkładu jazdy tramwajów, na stronie [www.mpk.krakow.pl](http://www.mpk.krakow.pl).

Sprawdzanie wyników lotto, zapoznanie się z nowymi konkursami oraz z informacjami na temat terminów losowań, kumulacji oraz wygranych.

Zapisywanie i zapamiętywanie tego typu zmiennych w czasie pozyskiwania informacji nie ma sensu, gdyż sprawdzanie wybranych parametrów (temperatury, opadów, natężenia ruchu, kursu walut) jest właściwą, najbardziej oszczędną strategią wtedy, gdy informacja ma być użyta. Niekiedy wystarcza częściowe zapamiętywanie informacji. Gdy pojawia się bieżąca potrzeba, można wrócić do źródeł i uzupełnić informacje. Takie zachowanie wydaje się bardziej efektywne niż zapamiętywanie i zapisywanie dużej ilości informacji, które w większości okazałyby się zbędne. Często również sprawdzanie informacji rozumiane było przez respondentów jako stwierdzanie obecności, występowania danej informacji w przewidywanym miejscu/źródle.

Jeśli zapiszę godziny odjazdu, to na drugi dzień nie wiem, gdzie położyłam kartkę z tą informacją; notuję na kawałkach wolnej przestrzeni w zeszytach, na gazecie. Po sprzątnięciu znalezienie tej informacji jest trudniejsze niż ponowne sprawdzenie, często spóźniam się i tracę czas, bo wydawało mi się...

Często pytam, bo moja koleżanka wszystko wie na pewno: „o której zaczyna się seans”, „o której rozpoczynają się zajęcia z...”, „kiedy można załatwić coś w dziekanacie”, „w jakich godzinach przyjmuje lekarz”.

Częstotliwość sprawdzania poszczególnych informacji zależy od sposobu ich gromadzenia – na przykład w telefonie komórkowym, notesie na kartkach – i znaczenia dla użytkownika. Wielokrotnie sprawdzany jest termin odlotu samolotu, gdyż niewielka pomyłka może zniweczyć ważne plany. Sprawdzana jest poprawność pisowni i znaczenia słów, umiejscowienie faktów w czasie i przestrzeni. Najczęściej sprawdzane są szczegóły, które niespodziewanie

okazują się ważne – gdy w wiedzy zapamiętanej występują luki, mniejsze lub większe obszary niedookreślenia. Ten typ informacji sprawdzany jest w słownikach, encyklopediach, stronach www, których układ umożliwił szybki dostęp do brakującego segmentu wiedzy. Taką właśnie funkcję „koła ratunkowego” dla zawodnej pamięci pełnią drukowane i elektroniczne wydawnictwa informacyjne oraz „telefon do przyjaciela”.

Przedstawiciele pokolenia Y ułatwiają sobie zadanie sprawdzania informacji poprzez pytanie osób w najbliższym zasięgu lub wpisując właściwą frazę w okno internetowej wyszukiwarki. Nawet ortografia bywa sprawdzana w internecie. Respondenci przyjmują założenie, że większość autorów publikujących na stronach www stosuje poprawne formy.

Użytkownicy sprawdzają (raz lub nawet kilka razy dziennie) czy dotarła do nich spodziewana informacja. Dotyczy to poczty, forum internetowego, przechodzących wiadomości i połączeń w telefonie komórkowym, elektronicznej oferty internetowej księgarni i drogerii (np. w Empiku, Rossmannie). Sprawdzaniu podlegają aktualne ceny towarów i usług, nowe produkty i promocje.

Sprawdzane są „aktualności”, aby stwierdzić, czy w obszarze zainteresowania pojawiły się nowe szanse korzystne dla respondenta.

Na stronie internetowej miasta Gorlice sprawdzam, czy są w weekend jakieś wystawy czy koncerty. Niestety, strona nie jest zaktualizowana, jestem tym zawiedziona.

Ilość czasu poświęcanego na sprawdzanie informacji jest cechą indywidualną. W niektórych dziennikach obserwacji sprawdzanie jest głównym zachowaniem informacyjnym niekiedy burzącym spokój, powodującym dyskomfort, gdy nie pojawia się oczekiwana informacja. Sprawdzanie jest konieczne, gdy ważne informacje (jak się później okazało) zostały nieuważnie wysłuchane, obejrzone, przeczytane.

Tę strategię stosuje się wielokrotnie w procesie przyswajania nowych umiejętności i wiedzy. Zanim opanowane zostaną w sposób trwały zasady ruchu drogowego lub umiejętność gotowania, te same informacje sprawdzane są wielokrotnie.

Studentki, mimo że niemal codziennie w domu rodzinnym obserwowały lub uczestniczyły w przygotowywaniu posiłków, gdy mają wykonać w akademiku samodzielnie jakąś potrawę, a nie chcą zmarnować zakupionych składników, sprawdzają „na wszelki wypadek” jak należy gotować rosół. Wspólne z koleżankami przygotowywanie prostej potrawy budzi wątpliwości ze względu na nieco inne doświadczenia zapamiętane ze swoich rodzinnych domów.

W takiej sytuacji „lepiej sprawdzić, kto ma rację”. Sprawdzają, gdyż ewentualna pomyłka naraża na finansowe straty lub towarzyskie i kulinarne niepowodzenie.

Informacje sprawdzano w bezpośrednich źródłach, na przykład „znaczenia słowa kaligram”, jakie są „cechy mitów”, „znaczenia słów angielskich”.

Ze sprawdzaniem informacji wiąże się interesująca kwestia odpowiedzialności za przekazywanie nieścisłych, nieprawdziwych informacji. Okazuje się, że przedstawiciele pokolenia Y mają inny stosunek do przekazywanych informacji niż poprzednie pokolenie. Obawa przed wprowadzeniem w błąd odbiorcy informacji nie skłania do sprawdzania faktów w dostępnych źródłach. Obowiązek sprawdzania wiarygodności informacji w opinii młodych dorosłych należy do odbiorcy. Informacje zamieszczane w internecie nie są uznawane za wiarygodne i podlegają sprawdzaniu w dwóch lub trzech innych źródłach. Zapisy tworzą obraz bardzo podejrzliwego, być może ostrożnego użytkownika, który nie może pozwolić sobie na błąd, lecz nie martwi się przekazywaniem niesprawdzonych informacji innym ludziom.

### 3.4 Wyszukiwanie informacji

W celu wyodrębnienia z opisanych sytuacji informacyjnych tych zdarzeń, w których wykorzystano strategię wyszukiwania, należało skonstruować prostą definicję tej strategii informacyjnej, niebudzącą wątpliwości w powszechnym odbiorze użytkowników informacji w życiu codziennym. Wyszukiwanie informacji jest działaniem celowym, zmierzającym do wyodrębnienia obiektów o określonych cechach, należących do skończonego (w danym momencie), specjalnie opracowanego zbioru, poprzez użycie indeksu. Zatem korzystanie z indeksu jest koniecznym warunkiem wyszukiwania. Wyszukiwać można tylko w specjalnie do tego przygotowanych zbiorach, jakimi są: rekordy, bazy danych, kartoteka, strony www, książki naukowe, czyli dokumenty informacyjne posiadające indeksy. Specjalne przygotowanie do wyszukiwania polega na budowie indeksu według umownych reguł.

W badanej grupie przedmiotem wyszukiwania w życiu codziennym były informacje o obiektach takich jak produkty, usługi zapisane w bazach ofert i ogłoszeń, informacje znajdujące się na stronach www zaindeksowane w bazach wyszukiwarek i metawyszukiwarek lub na stronach książek z indeksami lub będących indeksami alfabetycznie ułożonych haseł (słowniki, encyklopedie). W codziennych sytuacjach informacyjnych użytkownicy mieli do czynienia z następującymi systemami informacyjno-wyszukiwawczymi: internetowy-

mi indeksowanymi zbiorami stron www, bibliotecznymi katalogami online, komercyjnymi katalogami towarów i usług, bazami danych, na przykład rozkładami jazdy, lokalizatorami miejsc i tras dojazdu, bibliotekami cyfrowymi, spisami bibliograficznymi, katalogami towarów.

Dla większości respondentów wyszukiwanie informacji to czynność polegająca na „wpisaniu do okna wyszukiwarki słowa” – nazwy obiektu, o którym użytkownik chciał uzyskać informacje lub, w przypadku tradycyjnych i elektronicznych źródeł informacji, czynność używania indeksu.

W badanej grupie wyszukiwano w katalogach kartkowych, bazach danych, kartotekach, książkach naukowych posiadających indeksy i wydawnictwach informacyjnych będących alfabetycznymi lub rzeczowymi indeksami, czyli w słownikach, encyklopediach, spisach firm lub abonentów telefonicznych.

Podstawowa różnica między wyszukiwaniem a poszukiwaniem polega na sposobie dotarcia do informacji o obiekcie poprzez indeks lub dzięki „mapie” odwzorowującej strukturę tekstu, lokalizację poszczególnych części w przestrzeni informacyjnej (mapa strony – spis treści). Metaforycznie mówiąc: poszukiwanie (*browsing*) informacji tym różni się od wyszukiwania (*searching*), czym wędrówka (z mapą) do celu od teleportacji.

Jeśli zbiór informacji nie ma indeksu, użytkownik jest zmuszony poszukiwać informacji poprzez mniej lub bardziej dokładne, metodyczne zagłębienie do prawdopodobnych miejsc, w których może, ale nie musi, znajdować się poszukiwana informacja.

Zbiór pozbawiony indeksu można jedynie przeglądać/sprawdzać element po elemencie, dokonywać selekcji i czytać. Poszukiwanie informacji charakteryzuje liniowo realizowany plan odwiedzenia kolejnych miejsc, trasa poszukiwacza, ścieżka dostępu do informacji. Gdy użytkownik korzysta ze spisu treści lub mapy strony, by rozpoznać strukturę dokumentu informacyjnego – poszukuje informacji, gdy korzysta z indeksu – wyszukuje. Do miejsca przechowywania informacji w dokumencie można dotrzeć jednym skokiem za pomocą wyszukiwania lub pokonywać niekiedy długą drogę, poszukując informacji w przestrzeni dokumentu jak w terenie.

W przypadku korzystania z książki jako źródła informacji można stosować następujące strategie:

- wyszukiwania informacji, gdy używane są indeksy,
- poszukiwania informacji, gdy wybiera się tylko niektóre obszary tekstu na podstawie spisu treści – „mapy strony” pokazującej strukturę,
- przeglądania, gdy na chybił trafił użytkownik zapoznaje się z ilustracjami lub fragmentami tekstu przyciągającymi uwagę lub znajdującymi się w szczególnym miejscu (np. w centrum strony, w tytule, w środku akapitu, w pobliżu ilustracji),



- czytania – liniowego zapoznawania się z informacjami, połączonego z bieżącą oceną,
- studiowania, zapoznawania się z informacjami połączonego z krytyczną analizą ich wiarygodności, oryginalności,
- uczenia się, czyli czytania z intencją porządkowania i zapamiętywania informacji.

Wyszukiwanie za pomocą słów kluczowych – korzystanie z wyszukiwarek/ lub indeksów jest najszybszym sposobem dotarcia do informacji skupionych wokół słów kluczowych w ciągach ułożonych liniowo lub hipertekstowo. Wyszukiwanie „przenosi użytkownika do miejsca”, gdzie znajdują się nazwy obiektów oraz zgrupowane w pobliżu słowa orzekające coś o obiekcie.

Wyszukiwanie było bardziej skuteczne, gdy użytkownik dysponował wiedzą o systemie, w którym próbował znaleźć odpowiedź na pytanie (informację), czyli wykonać informacyjne zlecenie. Zajęcia z zakresu edukacji informacyjnej powinny dostarczać wiedzy o tym, jak znajomość problemu, dziedziny oraz systemu informacyjnego wpływa na wyniki wyszukiwania.

Wśród badanych respondentów – studentów kierunków humanistycznych, wiedza o procesie wyszukiwania<sup>237</sup> wydaje się zbyt skromna, lecz dla wielu z nich wystarczająca. Okazuje się, że nie trzeba być mistrzem wyszukiwania, aby zaspokoić większość potrzeb informacyjnych pojawiających się w życiu codziennym. Użytkownicy nie skarżyli się na żadne trudności i byli przekonani o bardzo dużej sprawności w zakresie wyszukiwania, czyli umiejętności „znalezienia tego, czego potrzebują”. Najczęściej opisywaną przez respondentów praktyką, która zazwyczaj gwarantowała sukces, było ułożenie zapytania wyszukiwawczego złożonego z dwóch terminów („MPK Kraków”, „multikino Kraków”, „Allegro”, „biała bluzka”), z których przynajmniej jeden był nazwą własną.

Stosowanie najprostszyc sposobów pozyskiwania informacji potwierdza przywoływany wielokrotnie raport *Information behaviour of the researcher of the future*. Z relacjonowanych w nim badań wynika, że dzieci mają trudności z wyborem właściwych terminów wyszukiwawczych i zadają systemowi pytania w języku naturalnym, na przykład „jak ptaki budują gniazda”<sup>238</sup>. Stoso-

<sup>237</sup> B. Sosińska-Kalata, *Modele organizacji wiedzy w systemach wyszukiwania informacji o dokumentach*, Warszawa 1999.

<sup>238</sup> *Information behaviour of the researcher of the future* (2007) [online]. Tryb dostępu: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf> [dostęp: 28.12.2009]. Raport przygotowany przez JISC na zlecenie British Library – ”In the electronic media Salomon also found that children had difficulties formulating appropriate term, due to their ‘use of natural language questions (how to build bird’s nests)’ (p. 9).

wanie języka naturalnego autor raportu uważa za przejaw niedojrzałości do korzystania z systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Metoda stosowana intuicyjnie przez dzieci jest jednak skuteczna, gdyż pytanie zawiera aż trzy słowa kluczowe (ptaki, gniazda, budować), a algorytm wyszukiwarki i tak zapewni wyświetlenie stron najczęściej odwiedzanych, czyli najlepszych stron na dany temat. W życiu codziennym wygrywają najprostsze rozwiązania wypracowane drogą prób i błędów.

Respondenci kilkakrotnie wyrażali przekonanie, że nie jest dla nich ważna umiejętność posługiwania się precyzyjnymi terminami opisującymi proces wyszukiwania, ale „istotne są tylko rezultaty” uzyskiwane intuicyjnie, przez analogię lub wypracowane na drodze „prób i błędów”.

Częstość stosowania strategii wyszukiwania w stosunku do tradycyjnego poszukiwania informacji lub procentowy udział wyszukiwania w odniesieniu do wszystkich sytuacji może być jednym ze wskaźników kompetencji informacyjnych, gdyż oznacza znajomość systemów wyszukiwawczych, zasad ich funkcjonowania oraz umiejętność stosowania słów kluczowych. Ilość słów kluczowych powiązanych ze sobą relacjami, przywoływanych przez użytkownika bez wysiłku, można wykorzystać w badaniach użytkowników jako wskaźnik ich wiedzy o problemie i dziedzinie.

Użytkownik stosujący głównie strategię poszukiwania informacji zna przede wszystkim nazwy szerszych kategorii, do których należą dane obiekty. To przyzwyczajenie czytelników książek, w których nazwa szerszych kategorii pojawia się w tytułach rozdziałów i podrozdziałów. Wyraźna przewaga jednej ze strategii może być elementem charakterystyki i typologii użytkowników. Prawdopodobnie inaczej zorganizowana jest wiedza poszukujących i wyszukujących informacje. Być może obraz wiedzy użytkownika wyszukującego to zbiór współrzędnych słów kluczowych tworzących skupienia (gniazda, chmury) o różnej gęstości, a poszukującego – to zbiór hierarchicznie ułożonych kategorii.

Być może, zamiast szkolić użytkowników, co jest zajęciem kosztownym, lepiej do zautomatyzowanych systemów informacyjnych wbudować narzędzia wspomagające wyszukiwanie. Na przykład tezaury oraz narzędzia do pozycjonowania wyników wyszukiwania oraz narzędzia pozwalające uzgadniać, precyzować informacyjne zlecenia użytkowników w postaci wyrażenia wyszukiwawczego.

Gdy jednak zadanie informacyjne jest trudniejsze, znalezienie informacji wymaga większej wiedzy o dziedzinie lub problemie. Użytkownicy nie zawsze skutecznie potrafią sformułować zapytanie wyszukiwawcze poprzez dodanie terminów zawężających zakres wyszukiwania. Niewłaściwie dobrane słowa

kluczowe przenoszą użytkownika w miejsca przestrzeni informacyjnej odległe od poszukiwanej informacji<sup>239</sup>.

Doświadczalne wykazywanie różnic w uzyskanych wynikach wyszukiwania po zastosowaniu inaczej skonstruowanych zapytań wyszukiwawczych powinno być jednym z zadań edukacji informacyjnej.

Wyszukiwanie informacji w zautomatyzowanych systemach jest przedmiotem modelowania i należy do najlepiej rozpoznanych przez informatologów zachowań informacyjnych. Modele opracowane przez Wilsona, Kuhlthau, Saracevica, Ellisa, Spink, Próchnicką są inspirujące i pożyteczne, jednak nie przenikają do codziennego życia i praktyki „zwykłych” użytkowników informacji. Na brak komunikacji między wiedzą o źródłach, zbiorach, strategiach i użytkownikach informacji, a edukacją informacyjną wskazywały Heidi Julien i Kristy Williamson<sup>240</sup>.

Podstawową kompetencją rozwijaną w procesie edukacji informacyjnej jest umiejętność doboru słów kluczowych, bowiem słowo kluczowe, nazwa obiektu, znajdujące się centrum przestrzeni wypełnionej odpowiedziami na pytania o obiekcie, zawsze jest punktem dostępu do informacji.

Zdobywanie wiedzy o informacji to również ludzkie osvajanie przestrzeni informacyjnej. To ważne edukacyjne zadanie, bowiem współczesny człowiek poznaje świat w sposób zapośredniczony przez informacyjne przekazy (podręczniki, raporty naukowe).

### 3.5 Poszukiwanie informacji

Poszukiwanie informacji dotyczyło tych sytuacji, w których liniowo, drzewiasto, bazowo, poprzez nawigowanie lub jak w labiryncie drogą eliminacji, prób i błędów respondenci przemierzali przestrzeń informacyjną dokumentu, zapoznając się kolejno z wybranymi fragmentami tekstu. To podróżowanie służyło stwierdzeniu czy w miejscach składających się na hierarchiczną strukturę dokumentu (rozdziałach, podrozdziałach, akapitach, przypisach, tabelach, wykresach) lub na stronach i podstronach dokumentu elektronicznego znajdują się informacje o danym obiekcie. Poszukiwanie odbywało się według planu określającego trasę, czyli kolejne etapy poszukiwań. Kształt trasy częściowo wyznaczała struktura dokumentu, częściowo przyzwyczajenia użytkownika.

<sup>239</sup> W. Babik, *Słowa kluczowe*, Kraków 2010.

<sup>240</sup> H. Julien, K. Williamson, *Discourse and practice in information literacy and information seeking: gaps and opportunities*, „Information Research” 2011, vol. 16, no. 1 [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/16-1/paper458.html> [dostęp: 19.09.2012].

Trasa od punktu wyjścia do miejsca docelowego rozwija się w trakcie przemierzania informacyjnych przestrzeni. Cechą specyficzną poszukiwania informacji jest sposób działania przypominający wędrówkę w terenie, w którym dotarcie do dowolnego miejsca w przestrzeni poprzedza liniowe odwiedzanie kolejnych miejsc „po drodze”, ale zazwyczaj nie jest to linia prosta, lecz łamana, zawierająca liczne zmiany kierunku poszukiwań. Poszukiwanie informacji (metodyczne lub rozproszone) polega na identyfikowaniu informacji napotkanych na trasie i ich odrzucaniu, pomijaniu lub na zmianie kierunku poszukiwań. Zastosowana w tym badaniu technika komputerowej rejestracji miejsc, na które pada wzrok internauty (*eye tracking*), serwisu internetowego, strony www, strony gazety, plakatu czy strony książki lub fotografii, pozwala ustalić, które treści częściej i dłużej pozostają w polu uwagi, czy przygotowane z dużym nakładem sił i środków przekazy informacyjne znajdują odbiorców czy są pomijane.

Poszukiwanie informacji od przeglądania różni świadomość tego, o czym (o jakim obiekcie) użytkownik chce znaleźć informacje. Poszukiwanie jest więc identyfikacją napotykaną informacji, stwierdzeniem czy dotyczą danego obiektu, a jeśli tak, to czy są tymi informacjami o obiekcie, które są potrzebne użytkownikowi.

Typowa sytuacja poszukiwania informacji polegała na zapoznaniu się na przykład z ulotką farmaceutyczną informującą o bezpiecznych warunkach stosowania leku X i znalezieniu informacji o sposobie stosowania leku i przeciwwskazaniach. Wydaje się, że bardzo pouczające dla lekarzy i pacjentów byłyby eksperymenty polegające na poszukiwaniu informacji na przykład o skutkach ubocznych leku w ulotce farmaceutycznej.

Strukturę i organizację informacji w drukowanych i elektronicznych źródłach informacji można metaforycznie opisać jako płaski plan architektoniczny lub trójwymiarową przestrzeń wypełnioną informacjami. Sposób postrzegania informacyjnej przestrzeni, czyli wizualizacja informacji prawdopodobnie ma wpływ na przebieg i rezultat działania informacyjnego. Poszukiwanie informacji porównywano do szukania kogoś w budynku pełnym korytarzy i piętér. Tak opisywano poszukiwanie książki w księgarni internetowej, które polegało, w relacji respondenta, na odwiedzeniu kolejnych stron i podstron witryny. Informacje rozmieszczone w różnych miejscach tej konstrukcji są zazwyczaj indeksowane przez robota wyszukiwarki, więc użytkownicy informacji mają najczęściej dwa sposoby dotarcia do poszukiwanej informacji. Łączenie różnych możliwości trafienia do informacji o obiekcie na stronach www zwiększa szansę na jej odnalezienie. Zastosowanie strategii wyszukiwania, bądź poszukiwania informacji na stronach www i w dokumentach drukowanych, nie wynikało często z decyzji użytkownika, lecz ze sposobu organizacji informacji w źródle

i udostępnionych przez twórców źródła narzędzi wyszukiwania (indeksów) lub poszukiwania informacji (spisów treści) – mapy strony.

Witryny komercyjne zamieszczające ogłoszenia lub oferty (np. informacje o mieszkaniach do wynajęcia lub dla poszukujących pracy) stosują dwa systemy: hierarchiczny układ poszczególnych kategorii proponowanych obiektów i możliwość selekcji obiektów poprzez wyszukiwanie fasetowe, według kilku wybranych kryteriów jednocześnie. Informacje o towarach lub usługach mogą zatem być wyszukiwane lub poszukiwane w zależności od preferencji użytkownika – internauty.

Poszukiwanie i przeglądanie informacji było przedmiotem rozważań teoretyków, którzy zaproponowali między innymi podział strategii pozyskiwania informacji niebędących wyszukiwaniem na dwie odmiany<sup>241</sup>:

– *search browsing*, przeglądanie ukierunkowane na „coś”, z mniej lub bardziej uświadomionym celem,

– *serendipity browsing*, swobodne przeglądanie, pełne otwartości na przypadkowo pozyskaną, nową i ekscytującą informację.

Zauważono również, że poszukiwanie informacji może przypominać akt skanowania pionowego – w przypadku listy, i poziomego – w przypadku tekstu, ze względu na podobieństwo do pracy skanera w zakresie staranności i dokładności (*browsing – act of scanning*). Wyodrębniono również kilka odmian strategii poszukiwania informacji: poszukiwanie ściśle ukierunkowane (*directed*<sup>242</sup>), zmierzające do celu jakby najkrótszą drogą, oraz systematyczne (*systematic*<sup>243</sup>), w którym starannie są przeszukiwane kolejne partie przestrzeni informacyjnej, a także poszukiwanie częściowo określone (*semi-deterministic*<sup>244</sup>), polegające na wybieraniu informacji nawet tylko częściowo związanych z przedmiotem poszukiwań. Pozostaje jeszcze wyróżnić poszukiwanie polegające na odrzucaniu informacji niespełniających założonych kryteriów, określane mianem *discriminating browsing*<sup>245</sup>.

Ze względu na sposób poszukiwania Sanda Erdelez<sup>246</sup> podzieliła poszukiwaczy informacji na cztery grupy w zależności od zainteresowania przypadkowy-

<sup>241</sup> R. Rice, M. M. McCreddie, Shan-Ju L. Chang, *Accessing and browsing information and communication*, Cambridge MIT Press 2001.

<sup>242</sup> S. Herner, *Browsing*, in: *Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 3, New York 1970, p. 408-41.

<sup>243</sup> J. Beheshti, *Browsing through public access catalogs*, “Information Technology and Libraries” 1992, vol. 11, no. 3, p. 407-424.

<sup>244</sup> M. M. Levine, *An essay on browsing*, “RQ” 1969, vol. 9, no. 1, p. 35-36.

<sup>245</sup> B. C. Vickery, *Faceted classification: A guide to construction and use of special scheme*, London 1960.

<sup>246</sup> S. Erdelez, *Information encountering: a conceptual framework...*, op. cit., p. 412-421.

mi informacjami: poszukiwaczy wyjątkowo swobodnych, którzy w trakcie poszukiwania szybko zbaczą z obranego kierunku, czyli *super-encounterers*, oraz poszukiwaczy o coraz większej odporności na informacje przypadkowe, niezwiązane z pierwotnym tematem poszukiwań: *encounterers*. Przeciętny stopień podatności na przypadkowe informacje prezentują *encounterers*, natomiast *non-encounterers* nie mają zwyczaju zbaczać z drogi wiodącej prosto do celu.

Wśród respondentów biorących udział w badaniach znaleźli się użytkownicy, których można zaliczyć do grupy *occasional encounterers*, nie zanotowano przypadków skrajnych tego typu pozyskiwania informacji. Nie zidentyfikowano na podstawie dzienników i wywiadów respondenta, którego można zaliczyć do grupy *super-encounterers* – intuicyjnych, swobodnych poszukiwaczy – być może ze względu na terminowy i praktyczny charakter większości informacyjnych zadań wykonywanych w życiu codziennym.

Odmienne style poszukiwania informacji występują w każdej badanej społeczności (w poszczególnych informacyjnych światach) w różnym natężeniu i pozwalają wyodrębnić informacyjnych pragmatyków i informacyjnych hedonistów oraz typy pośrednie. Preferowanie stylu „tylko to, co konieczne” pozostawia niewielki margines na pozyskiwanie informacji służących zabawie lub przyjemności. Uruchamianie komputera głównie po to, by pozyskać praktyczne informacje ułatwiające szybką realizację codziennych zadań, takich jak internetowe zakupy, rezerwacje biletów, obsługa konta bankowego, organizacja podróży, nie oznacza całkowitej rezygnacji z przyjemności korzystania z informacji dla rozrywki, lecz wskazuje na inaczej rozłożone proporcje między tym, co konieczne i tym, co przyjemne. W badanej społeczności ten margines swobodnego błędzenia po przestrzeniach informacyjnych nie jest duży, gdyż „nie ma na to zbyt wiele czasu”. Ponadto trudno zauważyć informację, której się nie szuka zgodnie z pewną matrycą wytworzoną w umyśle użytkownika.

Pozyskiwanie praktycznych informacji jest absorbujące, pochłania sporo czasu, więc respondenci starają się szybko realizować praktyczne zadania informacyjne. Przestrzeń informacji zebranych przypadkowo, w wyniku skoków i krążeń, które towarzyszą poszukiwawczym ekspedycjom, czeka na odrębne badania. Jak te informacje i na jaką skalę są wykorzystywane, w jakim zakresie są źródłem inspiracji, jakie emocje wzbudzają? Szczególnie ostatnie pytanie o związek informacji z emocjami stwarza interesujące perspektywy interdyscyplinarnych badań. Jednak odpowiedzi na te pytania wymagają opracowania innego projektu badawczego o ograniczonym polu badawczym i inaczej sformułowanych problemach; uzupełnienia wywiadu techniką obserwacji uczestniczącej i eksperymentu oraz ograniczenia pola obserwacji do jednego typu zadań.

Czy wiedza o stylach poszukiwania informacji może być użyteczna dla młodych poszukiwaczy i informacyjnych edukatorów? Jakie znaczenie może mieć przypisanie respondentów do wyodrębnionych powyżej kategorii? Czy tak szczegółowe podziały mają znaczenie jedynie dla projektantów systemów informacyjnych? Sądzę, że indywidualne diagnozy, jak w przypadku badań okresowych czy przesiewowych, mogą być użyteczne – pozwalają umieścić swoje zwyczaje w pewnej odległości od pożądanego wzorca. Niewątpliwie, aby zmienić styl informacyjnych zwyczajów trzeba dostrzegać inne możliwości, wiedzieć, że można informacyjne strategie wykonywać inaczej, naśladując tych ludzi, którzy robią to sprawniej<sup>247</sup>.

Należy także wskazać różnice między poszukiwaniem, przeglądaniem i wyszukiwaniem informacji ze względu na konieczność jednoznacznego porozumiewania się w procesie edukacji informacyjnej. Precyzyjne pojęcia umożliwiają użytkownikom informacji wyodrębnienie strategii poszukiwania ze swojej informacyjnej praktyki, po to, by jej się przyjrzeć i coś w niej zmienić.

Przeglądanie różni od poszukiwania informacji brak jasno sprecyzowanego celu i przedmiotu informacyjnego działania. Poszukiwanie, aby było skuteczne, musi być metodyczne, przebiegać zgodnie z obraną trasą, zmierzać do celu. W trakcie poszukiwania zdarzają się jednak zazwyczaj krótkie epizody zbaczania z drogi do celu – wówczas poszukiwanie przechodzi w przeglądanie. Sytuacje informacyjne z wytyczonym uprzednio, przed przystąpieniem do działania, celem zakwalifikowano do zbioru obejmującego strategię poszukiwania. Natomiast zabawowo-rozrywkowy kontakt ze źródłem informacji, zapoznawanie się z jego zawartością, podczytywanie, szperanie zaliczono do przeglądania informacji.

Przeglądanie łączy się z szukaniem twórczej inspiracji, zaś poszukiwanie – z wykonaniem narzuconego sobie obowiązku.

Z kolei poszukiwanie informacji różni od wyszukiwania sposób dotarcia do informacji. W wyszukiwaniu – „na skrót”, poprzez indeksy; w poszukiwaniu – przebywając wyznaczoną drogę, korzystając ze spisów treści. Te dwie strategię różnią się tak, jak wylądowanie helikopterem na szczycie góry od zdobycia szczytu poprzez pokonanie jednej z możliwych tras. Można poszukiwać igły w stogu siana lub wyszukiwać ziarna grochu wśród soczewicy.

---

<sup>247</sup> Lew S. Wygotski nazwał to strefą „najbliższego rozwoju”, uczeniem się zachowań przez przebywanie w środowisku, obserwowanie i podejmowanie prób rozumienia celowości i przebiegu poszczególnych działań. Por. L. S. Wygotski, *Wybrane prace psychologiczne*, op. cit., s. 124 i 275.

### 3.6 Gromadzenie informacji

Gromadzenie informacji w badanej grupie polegało na ich zapamiętaniu, skopiowaniu lub zapisaniu na nośniku papierowym lub elektronicznym, rzadziej zebraniu dokumentów (źródeł informacji) w oryginalnej postaci.

Relacje dotyczące gromadzenia informacji pojawiały się w zapiskach lub narracjach bardzo rzadko. Okazało się, że większość informacji pozyskiwanych w życiu codziennym wykorzystywana jest na bieżąco. Informacje gromadzone były najczęściej w celach wykonawczych i poznawczych a miejscem ich przechowywania były foldery, kartki znajdujące się „pod ręką”, rzadko zapisywano informacje w specjalnych notatnikach (papierowych i elektronicznych).

Opisana poniżej praktyka gromadzenia informacji w starannie uporządkowanych kolekcjach należy do wyjątkowych zachowań. To trudny do uzyskania komponent złożony z wyuczonych w szkole, wzmocnionych w domu nawyków oraz cech osobowości. Można jedynie stwierdzić, że taki wzór informacyjnego zachowania występuje w badanej zbiorowości i prawdopodobnie częściej wśród studentów niestacjonarnych, którzy z różnych powodów, na przykład w wyniku oddziaływania priorytetów w rodzinnym budżecie i ukształtowanych wcześniej nawyków, rzadziej korzystają z notebooków i kserokopii, niż ich koledzy ze studiów stacjonarnych.

Jak zwykle po zjeździe w moim pokoju panował jeden wielki chaos. Nienawidzę sprzątać, ale widok, który ukazał się moim oczom, spowodował podjęcie decyzji. Nie ma wyjścia, czas doprowadzić to pomieszczenie do stanu względnej używalności – pomyślałam. Całą operację rozpoczęłam od pozbierania notatek leżących dosłownie wszędzie. Następnie zabrałam się do ich segregowania, oddzielnie angielski, literatura itd. Kiedy już wszystko znalazło się na swoim miejscu, rozłożyłam się na podłodze z bazgrołami sporządzonymi pospiesznie na zajęciach i rozpoczęłam ich przepisywanie na czysto. Od czasu do czasu korzystałam ze słownika i telefonu (T9) w celu sprawdzenia pisowni takiego czy innego słowa. Wreszcie po prawie trzech godzinach, gotowe i śliczne notatki trafiły do odpowiednich teczek.

Badani przedstawiciele pokolenia Y podobną dokładność i sprawność wykazują w gromadzeniu i porządkowaniu zbiorów kserokopii oraz w obsłudze poczty elektronicznej. Wieczorne sprawdzanie poczty odbywa się w sposób metodyczny i szybki. Bez wahania zostają oddzielone wiadomości ważne od mniej ważnych, spam zostaje usunięty. W zależności od nadawcy, od którego pochodzą wiadomości, priorytetowe maile uzyskują status natychmiasto-



wej odpowiedzi. Każdy typ wiadomości wyjątkowo szybko znajduje miejsce w odpowiednim folderze a niektóre z nich bywają archiwizowane, być może w charakterze pamiętek studenckiego, intensywnego i emocjonującego okresu życia.

Natomiast porządkowanie plików w osobistych komputerach w postaci tematycznych lub wyodrębnionych według formalnych kryteriów folderów i podfolderów jest koniecznością ze względu na ilość przetwarzanych i gromadzonych informacji. Nawet osoby lekceważące pedantyczne działania w życiu codziennym są zmuszone do okresowych porządków w przestrzeni informacyjnej swojego komputera, gdyż tracą orientację we własnych zbiorach. Po nieprzyjemnych doświadczeniach związanych z awarią komputera i utratą ważnych plików starają się panować nad własnymi zasobami informacji. Szczególną wartość mają fotografie, które bywają porządkowane chronologicznie, według najważniejszych wydarzeń w roku. Powstają foldery z materiałami do studiowania, kolekcje linków do ciekawych, pożytecznych i praktycznych informacji, zbiory muzyki i filmów, wyselekcjonowanych ofert – informacji o produktach podlegających procesowi akceptacji w gronie znajomych. W specjalnych folderach znajdują się kolekcje informacji zebrane według kryteriów trudnych do określenia przez samych twórców – to rodzaj współczesnych sylw o nazwach znaczących coś tylko dla właściciela plików. Kolekcje „ciekawych” informacji pełnią funkcje zbiorów fotografii z odwiedzanych miejsc w sieci, do których zazwyczaj nie wraca się z braku czasu. Po pewnym czasie kopie wydają się mniej atrakcyjne i są usuwane. Te interesujące współczesne formy „informacyjnego kolekcjonerstwa” wymagają oddzielnych badań.

Czytanie z zamiarem zapamiętania jako forma gromadzenia informacji w pamięci długotrwałej zaledwie w kilku przypadkach pojawiało się w zipskach i wywiadach, gdyż dominującą formą kontaktu z tekstem jest przeglądanie informacji bez intencji zapamiętywania.

Zwyczaj umieszczania informacji w postaci plików lub folderów na pulpicie komputera sprawia, że podobnie jak pulpit w komputerze, traktowane są domowe „ekrany”: drzwi pokoju, drzwi lodówki, szafy lub korkowe tablice. To ten sam habitus zrealizowany w dwóch przestrzeniach informacyjnych i nie ma znaczenia, który z nich ukształtował się wcześniej.

We wtorek późnym wieczorem odebrałam telefon – kolega pilnie potrzebował adres mojej przyjaciółki Kamili, chciał jej zrobić niespodziankę. Najpierw zmusiłam go, aby dokładnie opowiedział, na czym owa niespodzianka ma polegać; po przeanalizowaniu sprawy doszłam do wniosku, że nie ryzykuję życia, udostępniając mu adres. Rozłączyłam się i podeszłam do drzwi, na których mam

poprzyklejane liczne karteczki z informacjami typu: godziny otwarcia biblioteki, jednej drugiej, trzeciej, rozkłady busów, moje ulubiony aforyzmy i kilkanaście notek zrobionych przez moich znajomych, w tym kartka z adresem Kamy.

Porządkowanie zbiorów informacji w różnych konfiguracjach byłoby pożyteczną alternatywą dla stawiania pasjansa jako formy relaksu i ćwiczenia szybkości i precyzji w kategoryzowaniu i etykietowaniu własnych zbiorów dokumentów elektronicznych. Taka gra mogłaby przyczynić się do utrwalenia pożytecznego nawyku porządkowania informacji i radzenia sobie z jej nadmiarem. Ta propozycja jest alternatywą dla form podawczych. Być może powstanie aplikacja do robienia porządków w komputerze. Zaprojektowanie takiej aplikacji mogłoby być pożyteczną zabawą edukacyjną.

### **3.7 Opracowanie informacji**

Opracowanie informacji polega na układaniu wyselekcjonowanych danych o obiekcie w struktury charakterystyczne dla danego informacyjnego gatunku. Dokonanie skrótu i zmiana struktury polega na wyeksponowaniu wybranych, ważnych dla nadawcy informacji w innym porządku niż ten, w jakim występowały w chwili pobrania ich z infosfery. Typowe formy wytwarzane w praktyce życia codziennego przez respondentów to zapiski, komentarze, notatki – w postaci „miksów” złożonych ze skopiowanych fragmentów tekstu i niekiedy własnych komentarzy – bibliografie, streszczenia, konspekty, scenariusze lekcji, przeglądy, galerie starannie wybranych zdjęć, układające się w fotoreportaże, newsy z życia codziennego umieszczane w mailach, blogach, plotki, pastisze, krótkie komunikaty, zabawne anegdoty z własnego życia z wyrazistym zakończeniem – puentą, instrukcje, sprawozdania, zaproszenia na spotkania (imprezy), oferty sprzedaży, pytania i odpowiedzi, listy motywacyjne i CV, wreszcie rozdziały prac dyplomowych.

Krótkie formy zawierające minimum informacji są uprzywilejowane i preferowane. Dotyczy to sposobów komunikowania na Facebooku, pisania SMS-ów, e-maili, zamieszczania komunikatów na forum i komentarzy. Krótki i prosty jest sposób wyrażania emocji w postaci emotikonów, skrótów i modnych określeń. Zdjęcia robione z zamiarem publikowania są wykorzystywane do konstruowania wizerunku nadawcy. Publikowanie w serwisach społecznościowych fotografii stanowiących „fotoreportaż” ma wiele zalet i przewagę nad komunikatem słownym, gdyż pozwala na szybki wgląd w przedstawianą sytuację. Opracowanie pisemnego przekazu zabiera dużo więcej czasu, ponie-

waż wymaga selekcji informacji, sformułowania opinii, ułożenia ich liniowo według ważności lub ze względu na zamierzony efekt.

O wiele łatwiejsze jest opracowanie informacji przez podkreślanie wybranych zdań, kopiowanie i sklejanie, miksowanie nieco przetworzonych fragmentów tekstu według własnego pomysłu, ułożenie galerii zdjęć. Znalezione w sieci trafne sformułowanie opinii podzielanych przez użytkownika uważane jest za „dobro wspólne”, bez troski o cytowanie.

Przedstawiciele pokolenia Y cenią umiejętność skrótowego, precyzyjnego formułowania myśli, porządkowania ich w ten sposób, aby dowolne partie mogły być rozwijane, a nadawca mógł elastycznie dostosowywać się do potrzeb odbiorcy, na przykład w trakcie rozmowy lub w trakcie prezentacji. W opinii młodych dorosłych w szkolnej praktyce traci się czas na nudne, długie referaty i toleruje się odpowiedzi w niewielkim stopniu odnoszące się do zadane-go pytania, polegające na „odpamiętywaniu” wszystkiego, co ledwo kojarzy się z przedmiotem pytania. Dlatego celem edukacji informacyjnej w zakresie opracowania informacji powinno być kształcenie umiejętności krótkiego, precyzyjnego przedstawiania problemów i opinii oraz nadawania wypowiedzi indywidualnej formy w kilku zdaniach.

### **3.8 Wymiana informacji**

Wymiana informacji zawiera w sobie dwa działania informacyjne: odbieranie i przekazywanie informacji, które traktowane są łącznie jako transakcja. Należy zaznaczyć, że nie ma transakcji bez udziału dwóch aktorów wymiany. Tego, który przekazuje informacje (odpowiada) i tego, który je odbiera.

Najbardziej powszechna transakcja wymiany informacji to bezpośrednie zwrócenie się do osobowego źródła informacji z prośbą o pomoc, czyli uzyskanie odpowiedzi na pytanie. W opisanych sytuacjach respondenci częściej występowali w roli odbiorcy, gdy sami korzystali z wiedzy innych uczestników infosfery. W życiu codziennym zadanie pytania zwykle łączy się z przekazaniem rozmówcy dodatkowej informacji, która uważana jest za atrakcyjną. Taki „informacyjny prezent” wzmacnia szansę na pełną i satysfakcjonującą odpowiedź, czyli udzielenie dostępu do zasobów informacyjnych zgromadzonych w pamięci. Dobór takiego prezentu należy do sztuki konwersacji.

W życiu codziennym typowego użytkownika informacji najczęściej sytuacji informacyjnych dotyczyło wymiany informacji. Dla wielu respondentów był to najskuteczniejszy, najszybszy i wymagający najmniej wysiłku sposób otrzymania informacji dokładnie, jaka była potrzebna (bez dodatkowych pytań,

wyjaśnień i uściśleń). Osoby wymieniające się informacjami zazwyczaj znają nawzajem swoje potrzeby informacyjne, preferencje i możliwości lub projektują własne potrzeby dostosowane do aktualnej sytuacji pytającego. W jednym i drugim przypadku znajomość potrzeb odbiorcy wynika z przynależności do tej samej wspólnoty działania (*community of practice*). W różnych sytuacjach życia codziennego każdy z aktorów wymiany dba o to, by nie być nudziarzem, by przekazywane informacje były nowe, aktualne, atrakcyjne oraz wzbudzające pozytywne emocje odbiorcy. Ich zakres i zasięg jest zazwyczaj dostosowywany do oczekiwań odbiorcy i bywa na bieżąco modyfikowany. Na podstawie reakcji odbiorcy następuje dostosowanie przekazu informacji do sygnałów znużenia, zniecierpliwienia lub zdziwienia czy niedowierzania, powodujące zmniejszenie lub zwiększenie dopływu szczegółowych informacji. Komunikaty sensacyjne wyróżniały się na tle tych zwykłych, „przyjmowanych do wiadomości” bez emocji. Pozostałe formy odbioru to pozytywne reakcje emocjonalne (radość, ożywienie, zaciekawienie). W świetle obserwacji informacja mająca zdolność wzbudzania emocji ma większą szansę na zapamiętanie, co powinno być częściej wykorzystywane w komponowaniu treści podręczników.

Korzystanie z wymiany informacji to uczestniczenie w zbiorowym systemie ewaluacji i selekcji informacji, zapewniających stan „dobrego poinformowania” we wszystkich sferach życia codziennego. Stan „dobrego poinformowania”, zarówno w zakresie wydarzeń lokalnych, krajowych, jak i wiadomości o znanych i celebrytach, oznacza co innego dla poszczególnych respondentów.

Na podstawie zebranych transakcji wymiany można określić najczęściej występujące kryteria oceny i selekcji odrzucanych i zatrzymywanych informacji. Podstawowym kryterium jest bezpośrednia lub odroczone użyteczność, wiarygodność i wartość nadawana informacjom przez grupę. Ważne są te informacje, które spotkały się z zainteresowaniem osób o wysokiej pozycji w grupie. Wymiana informacji była formą manifestowania przynależności do grupy, sposobem zapewnienia sobie udziału w systemie pomocy, pretekstem do systematycznego odnawiania towarzyskich kontaktów. Na podstawie zebranych transakcji wymiany można określić najczęściej występujące kryteria oceny i selekcji odrzucanych i zatrzymywanych informacji. W wyniku analizy zarejestrowanych w dziennikach sytuacji informacyjnych, zgodnie z metodą przedstawioną w rozdziale „Opis projektu badawczego” zostało wyodrębnionych i opisanych osiem podstawowych strategii informacyjnych. Dzięki temu, zróżnicowany zbiór stosowanych w życiu codziennym sposobów pozyskiwania i użytkowania informacji został uporządkowany i podzielony na rozłączne części. Każda ze strategii może stać przedmiotem namysłu zmierzającego do modyfikacji działania. Na przykład dostrzeganie i zrozumienie inspirujących

funkcji przeglądania informacji może przyczynić się do podniesienia jakości życia i uzyskania konkurencyjnej przewagi. Z kolei analiza stosowania w życiu codziennym strategii sprawdzania może z jednej strony zaoszczędzić czas, z drugiej uchronić młodego człowieka przed manipulacją i błędnymi decyzjami. W każdym przypadku warunkiem koniecznym, choć niewystarczającym, jest wiedza, zrozumienie funkcji i znaczenia poszczególnych strategii we własnym życiu. Wiedza o procesach informacyjnych jest warunkiem dojrzałości informacyjnej.

Uporządkowanie i podzielenie pola badawczego być może wpłynie na rozwój badań zachowań informacyjnych i podjęcie szczegółowych tematów, na przykład plagiatu (opracowanie informacji), informacyjnego zappingu (przeoglądanie informacji), kradzieży informacji (nielegalnego pozyskiwania informacji) czy odrzucania informacji – niezgody na informację.



## 4. Sytuacje informacyjne w życiu codziennym

---

W życiu codziennym „cyfrowych tubylców” każda ze strategii informacyjnych opisanych w dziennikach była realizowana nieco inaczej ze względu na różne cele, motywacje, związek z prywatną lub zawodową sferą życia, wykorzystane źródła, miejsce i czas, tworząc trudną do analizy mozaikę indywidualnych przypadków. Ta różnorodność informacyjnych sytuacji również wymyka się refleksji młodych użytkowników informacji, czyniąc sferę codziennych działań trudną do racjonalizacji i zarządzania. Dlatego okazało się niezbędne podzielenie tego zróżnicowanego zbioru na mniejsze części nie tylko według kryterium zastosowanej informacyjnej strategii, ale również ze względu na wykorzystywane źródła, typ informacyjnego zadania. Głównym zadaniem badawczym była jakościowa analiza zarejestrowanych sytuacji, jednak postanowiono dokonać również statystycznej analizy struktury zgromadzonego zbioru i zbudować profil użytkownika informacji w badanej grupie. Dane liczbowe były pomocne w analizie i interpretacji opisywanych zachowań informacyjnych. Krzyżowa analiza częstości pozwoliła ocenić, na ile dane zjawisko jest typowe, jaki rodzaj zachowań pojawia się rzadko, jakie okoliczności sprzyjają podejmowaniu poszczególnych zadań informacyjnych, od czego zależy wybór drukowanych, osobowych czy elektronicznych źródeł informacji. Pierwszy podział zgromadzonego materiału został dokonany ze względu na to, czy działanie informacyjne zmierzało do pozyskania informacji, czy zrobienia czegoś z już pozyskaną informacją.

Zapisane w dziennikach sytuacje informacyjne w 91,6% dotyczyły pozyskiwania informacji, czyli wymiany, wyszukiwania, poszukiwania, sprawdzania,

przeglądania, monitorowania infosfery; a tylko w 8,4% sytuacji podejmowano działania zmierzające do gromadzenia, opracowania wcześniej pozyskanych informacji (patrz tab. 1).

Pozyskane informacje zostają zatem od razu wykorzystane do realizacji czterech typów zadań informacyjnych. Tylko część z nich zostaje zgromadzona z zamiarem późniejszego wykorzystania (6,5%), a zaledwie 1,9% podlega opracowaniu. Z tego wynika, że informacje niewykorzystane niemal natychmiast tracą szansę na wykorzystanie w przyszłości, gdyż uwagę respondentów zajmują kolejne, bieżące zadania.

Analiza sytuacji informacyjnych to również próba odtworzenia krok po kroku, w jaki sposób i po co dana odpowiedź na pytanie (właśnie ta) została wyselekcjonowana ze zbioru informacji znajdujących się w źródle.

#### **4.1 Wybór strategii informacyjnej w zależności od typu zadania**

Najczęściej wybieranymi strategiami w badanej grupie były: wymiana 22%, sprawdzanie 17,9% i wyszukiwanie informacji 17,1%. Na podstawie tabeli 1 można powiedzieć, że za pomocą tych trzech strategii zrealizowano łącznie ponad połowę zadań informacyjnych. Pozostałe pięć strategii można podzielić na dwie grupy, średnio używanych (monitorowanie 15,1%, poszukiwanie 12,1%) i rzadko używanych (przeglądanie 7,4%, gromadzenie 6,5% i opracowanie 1,9%). Najczęściej sprawdzane są informacje wymagające codziennej aktualizacji lub niepełne, niezapamiętane wystarczająco dokładnie.

Pozyskane wcześniej i selekcjonowane przez grupę informacje należą do użytkowanego wspólnie zasobu, do którego każdy dokłada swoją część na miarę możliwości i korzysta z wiedzy innych. To bardzo praktyczne, racjonalne, zespołowe działanie informacyjne – współdzielenie i dbanie o wspólny, użyteczny bank najbardziej pożądanых informacji. Umiejętność korzystania ze wspólnego zasobu i zapewnienie sobie dostępu do zbioru dzięki podtrzymywanym i pielęgnowanym kontaktom towarzyskim wydaje się podstawową kompetencją informacyjną w życiu codziennym.

Pobieranie informacji z infosfery w celu orientacji w naturalnym, informacyjnym oraz społecznym środowisku w wymiarze rodzinnym, lokalnym, krajowym, międzynarodowym odbywało się głównie z wykorzystaniem strategii monitorowania infosfery w 39,6%, wymiany informacji w 26,2% i sprawdzania informacji w 25,0% (por. tabela 1).

Zadania decyzyjne realizowano równomiernie przy użyciu pięciu strategii wyszukiwania (27,4%), poszukiwania (19,3%), wymiany informacji (18,3%),



sprawdzania (16,8%) i przeglądania informacji (15,7%). Ten równomierny rozkład wynika z dostępności informacji o towarach i usługach w kilku formach jednocześnie, co umożliwia używanie odmiennych strategii, dostosowanych do okoliczności i aktualnych preferencji (np. w domu lub w przestrzeni publicznej).

TABELA 1. STRATEGIE INFORMACYJNE STOSOWANE W ZADANIACH ORIENTACYJNYCH, DECYZYJNYCH, WYKONAWCZYCH I POZNAWCZYCH

Strategie informacyjne		Zadania				Razem
		orientacyjne	decyzyjne	wykonawcze	poznawcze	
1	gromadzenie informacji	2	1	5	39	47
		4,3%	2,1%	10,6%	83,0%	100,0%
		0,8%	0,5%	2,5%	61,9%	6,5%
2	monitorowanie infosfery	103	3	3	0	109
		94,5%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
		39,6%	1,5%	1,5%	0,0%	15,1%
3	sprawdzanie informacji	65	33	25	6	129
		50,4%	25,6%	19,4%	4,7%	100,0%
		25,0%	16,8%	12,4%	9,5%	17,9%
4	opracowanie informacji	0	1	13	0	14
		0,0%	7,1%	92,9%	0,0%	100,0%
		0,0%	0,5%	6,5%	0,0%	1,9%
5	przeglądanie informacji	16	31	2	4	53
		30,2%	58,5%	3,8%	7,5%	100,0%
		6,2%	15,7%	1,0%	6,3%	7,4%
6	poszukiwanie informacji	5	38	40	4	87
		5,7%	43,7%	46,0%	4,6%	100,0%
		1,9%	19,3%	19,9%	6,3%	12,1%
7	wyszukiwanie informacji	1	54	64	4	123
		0,8%	43,9%	52,0%	3,3%	100,0%
		0,4%	27,4%	31,8%	6,3%	17,1%
8	wymiana informacji	68	36	49	6	159
		42,8%	22,6%	30,8%	3,8%	100,0%
		26,2%	18,3%	24,4%	9,5%	22,0%
	Razem	260	197	201	63	721
		36,1%	27,3%	27,9%	8,7%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

W tabeli 1 interesujący jest rozkład strategii najczęściej stosowanych w realizacji poszczególnych typów zadań (wyróżnienie kolorem szarym). Szczególne jest to, że w zadaniach orientacyjnych i wykonawczych można wskazać po trzy najczęściej wykorzystywane strategie, a w zadaniach poznawczych i decyzyjnych występuje jedna dominująca strategia. W przypadku zadań orientacyjnych jest to monitorowanie infosfery, sprawdzanie i wymiana informacji. W przypadku zadań wykonawczych: wyszukiwanie, poszukiwanie i opracowanie informacji. Natomiast wiodącą pozycję w realizacji zadań poznawczych i decyzyjnych zajmuje tylko jedna strategia: jest nią gromadzenie informacji – w zadaniach poznawczych, i przeglądanie informacji – w zadaniach decyzyjnych.

W badanej grupie respondentów każda strategia znajduje największe zastosowanie we właściwym dla siebie typie zadań, czyli sposób „rozwiązania” zadania informacyjnego nie bywa dowolny i nie każda strategia jest tak samo przydatna. Największą użyteczność w rozwiązywaniu zadań orientacyjnych ma strategia monitorowania, a w przypadku wykonawczych zadań informacyjnych użytkownicy stosują wyszukiwanie, poszukiwanie i sprawdzanie informacji.

Do realizacji zadań orientacyjnych najczęściej używano strategii monitorowania (39,6%). W 31,8 % zadań wykonawczych najczęściej stosowano strategię wyszukiwania informacji, w 61,9% zadań poznawczych zastosowano strategię gromadzenia informacji, a wyszukiwanie informacji (27,4%) było najczęściej wybieraną strategią w zadaniach decyzyjnych.

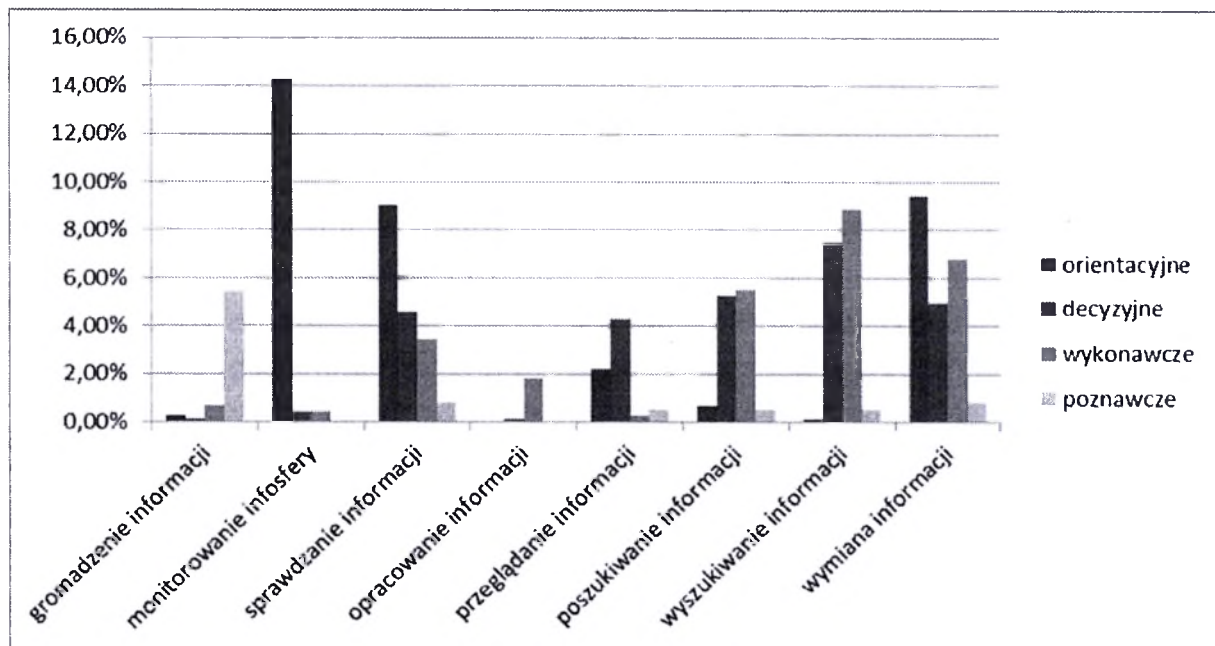
Według przeprowadzonego testu Chi-kwadrat stwierdzono istotny związek pomiędzy zadaniami informacyjnymi i strategiami informacyjnymi (wartość statystyki Chi-kwadrat = 696, a współczynnika V–Cramera 0,57, z przedziału 0 ; 1).

Okolo 75% wszystkich wykonawczych zadań informacyjnych zrealizowano przy użyciu trzech strategii: wyszukiwania (31,8%), poszukiwania informacji (19,9%) oraz wymiany informacji (27,9%), co potwierdzają wyniki przedstawione w tabeli 1 i na rysunku 9. To interesująca właściwość opisywanego informacyjnego świata, w którym bezpośrednio instrukcje, porady, odpowiedzi pozyskane od osób występują dwa razy rzadziej niż pozyskane z innych źródeł. Wszelkie instrukcje, porady oraz materiały przydatne do obowiązkowych zadań wyznaczanych przez nauczycieli akademickich pozyskiwano w sieci.

W przypadku zadań poznawczych główną strategią było gromadzenie informacji (61,9%).

Największy odsetek zadań decyzyjnych zrealizowano przy użyciu strategii wyszukiwania – 27,4% i poszukiwania – 19,4%, ale również strategii wymiany i przeglądania miały znaczący udział w pozyskiwaniu informacji ułatwiających wybór towarów i usług.

RYSUNEK 7. STRATEGIE INFORMACYJNE STOSOWANE W ZADANIACH ORIENTACYJNYCH, DECYZYJNYCH, WYKONAWCZYCH I POZNAWCZYCH



Źródło: Opracowanie własne

W połowie przypadków sprawdzania informacji podejmowano tę strategię w celach orientacyjnych, w 1/4 w celu podjęcia decyzji, w 1/5 sprawdzano informacje w związku z wykonywanymi zadaniami. Sprawdzanie informacji w celach poznawczych występowało rzadko. Zaledwie sześć zapisów w dziennikach (4,7%) dotyczyło sprawdzania w bezpośrednich źródłach informacji (słownikach, serwisach informacyjnych, encyklopediach) w celu uzupełnienia lub potwierdzenia informacji związanych z zainteresowaniami zawodowymi lub osobistymi. Wyobrażenie nauczycieli, że w czasie studiów aktywność w zakresie sprawdzania informacji (poprzez zadawanie pytań i samodzielne, motywowane wewnątrznie poszukiwanie i sprawdzanie odpowiedzi, tez, opinii, czyli w celach poznawczych) jest duża, nie znajduje potwierdzenia w zebranych materiale.

Dlaczego respondenci nie widzą potrzeby sprawdzania informacji, czy ich wiedza jest pełna, czy mają pewność, że pamiętają istotne szczegóły? A może bezkrytycznie przyjmują informacje lub nie mają czasu czy ochoty, by je sprawdzać? Na te pytania nie dały odpowiedzi ani zapiski w dziennikach, ani wywiady, gdyż nie były one ukierunkowane na te problemy.

Cele poznawcze, nie tylko w wypadku sprawdzania informacji (6 przypadków), ale również poszukiwania (4), wymiany (6) i wyszukiwania informacji (4), stanowią bardzo małą część informacyjnej aktywności (20 sytuacji na 721) zarejestrowanej w dziennikach (por. tab.1). W tym miejscu należy przy-

pomnieć, że do tej kategorii zaliczono zadania podejmowane w celu rozwijania zainteresowań, bezinteresownego zaspokajania poznawczej ciekawości (bez do-  
rażnych praktycznych korzyści). Natomiast pozyskiwanie informacji o świecie  
i człowieku, obowiązkowe zadania związane ze studiowaniem włączono do za-  
dań wykonawczych. Poznawcze efekty informacyjnych zadań wykonawczych  
(np. skopiowanie scenariusza lekcji na ćwiczenia z dydaktyki) nie były ich pier-  
wotnym celem. Sprawdzanie informacji jest ważną strategią w studiowaniu,  
natomiast gromadzenie informacji (na później) bez sprawdzania jest charakte-  
rystyczne dla bezkrytycznego wkuwania i „zaliczania”.

Gromadzenie informacji w celach poznawczych miało miejsce w 39 sytu-  
acjach informacyjnych (83%), zaliczono do nich np. czytanie dla przyjem-  
ności, oglądanie wystaw, rozmawianie na „interesujące tematy”. Gromadzono  
informacje w celu wykonania obowiązkowych zadań o charakterze wykonaw-  
czym (10,6%), co wiązało się z czytaniem, studiowaniem, robieniem notatek,  
zapisywaniem w dedykowanych folderach i zapamiętywaniem wybranych in-  
formacji.

Opracowanie informacji podejmowane było przede wszystkim w związku  
z zadaniami wykonawczymi (92,9%) i dotyczyło przygotowania konspektu  
lekcji, zrobienia notatek, sporządzania pisemnej odpowiedzi na pytanie i wy-  
słania jej pocztą elektroniczną lub w formie SMS-a, ale również przygotowania  
instrukcji, na przykład przekazania przepisu.

Przeglądanie informacji na temat cech towarów i usług (w postaci ulotek,  
katalogów, informacji na opakowaniu, w internetowych sklepach i serwisach  
cenowych) podejmowano dwa razy częściej (58,5%) niż przeglądanie źródeł  
elektronicznych i drukowanych w celu orientacji w aktualnych zmianach za-  
chodzących w lokalnym środowisku (30,2%), dzięki informacjom zamieszcza-  
nym w prasie, radiu, telewizji i serwisach internetowych. W pozostałych sy-  
tuacjach (około 10%) przeglądano informacje w celach poznawczych (7,5%)  
i wykonawczych (3,8%).

Z analizy sytuacji informacyjnych wynika, że w badanej grupie nie ma zwy-  
czaju przeglądania źródeł informacji, na przykład książek, czasopism, stron  
www, telewizji, w celu bezinteresownego i pozbawionego praktycznego uza-  
sadnienia obcowania z nową wiedzą. Czy młodzi dorośli w tym szczególnym  
etapie życia wybierają inne, bardziej dla nich atrakcyjne formy kontaktów  
z rówieśnikami i na cele poznawcze brakuje im czasu? Te pytania muszą na  
razie pozostać bez odpowiedzi, aż staną się przedmiotem zainteresowania dy-  
daktyków lub pedagogów. Mała ilość sytuacji, w których pozyskiwane były  
informacje w celach poznawczych, być może jest jednym z symptomów stylu  
ponowoczesnej kultury.

Wyszukiwanie informacji stosowane było najczęściej w zadaniach wykonawczych (52,0%) i decyzyjnych (43,9%). Podobnie poszukiwanie informacji to strategia wybrana w przypadku 46,0% zadań wykonawczych i 43,7% zadań decyzyjnych. Wyszukiwanie jako sposób dotarcia do informacji (poprzez indeksy i wyszukiwarki) nie zyskało jeszcze zdecydowanej przewagi nad liniowym (poprzez spisy treści, zgodnie ze strukturą dokumentu) poszukiwaniem informacji. Obie strategie mają równorzędne znaczenie w realizacji ponad połowy wszystkich zadań informacyjnych (zadania decyzyjne to 27,3% wszystkich zadań, a zadania wykonawcze 27,9%).

Wymiana informacji najczęściej znajduje zastosowanie w zadaniach orientacyjnych 42,8% i wykonawczych 30,8%. Oznacza to, że pytania o instrukcje, porady oraz pytania dotyczące bieżących aktualności często wciąż jeszcze pozyskiwane są od ludzi (osobowych źródeł informacji). Czy te proporcje są charakterystyczne dla zachowań informacyjnych w życiu codziennym także w innych informacyjnych światach, pokazać mogą wyniki badań porównawczych.

Podział zachowań informacyjnych zgodnie z kryterium celu (na zadania) i sposobu (na strategie) pozwoli użytkownikom w ramach edukacji informacyjnej skupić uwagę na wyodrębnionych obszarach własnych informacyjnych zwyczajów; dokonać analizy zachowań informacyjnych i dostrzec możliwości wprowadzenia zmian zgodnie z wyobrażeniami o zarządzaniu czasem lub skuteczności i celowości stosowania poszczególnych strategii informacyjnych w realizacji różnych typów zadań informacyjnych. Każdy typ zadań informacyjnych i każda strategia informacyjna to interesujące pole badawcze otwierające ciekawe perspektywy odpowiedzi na istotne pytania: Dlaczego bezinteresowne informacyjne zadania poznawcze podejmowane są tak rzadko? Od czego zależy wybór strategii wyszukiwania i poszukiwania informacji? Dlaczego młodzi ludzie rzadko stosują strategię sprawdzania informacji w informacyjnych zadaniach poznawczych? Czy przeciążenie informacyjne ma związek z małą ilością zadań poznawczych podejmowanych w wolnym czasie?

## **4.2 Wybór strategii ze względu na czas, miejsce, motywację, typ nośnika**

Sposób korzystania ze źródeł informacji w dużej mierze zależy od ich zawartości (przeznaczenia), sposobu opracowania (baza danych, ulotka, komunikat) oraz nośnika informacji. Te czynniki ograniczają w pewnych okolicznościach dostęp do informacji. Z tego wynika, że nie tylko osobiste preferencje decy-

dują o wyborze strategii informacyjnej w realizacji zadania informacyjnego, a sposób użytkowania źródła informacji jest niejako „wpisany” w typ dokumentu.

Zatem zwyczaje badanej grupy w zakresie wyboru strategii zależą od formy dostępnych w danym miejscu i czasie źródeł informacji, potrzebnych codziennie do realizacji charakterystycznych dla grupy bieżących zadań. Analiza danych zmierzała do ustalenia, w jakim zakresie stosowanie danej strategii informacyjnej zależy od okoliczności, w jakich przebiega działanie informacyjne.

TABELA 2. TYPY ŹRÓDEŁ WYKORZYSTYWANYCH W POSZCZEGÓLNYCH STRATEGIACH INFORMACYJNYCH

Strategia informacyjna	Źródła			Razem
	osobowe	drukowane	elektroniczne	
gromadzenie informacji	12	30	5	47
	25,5%	63,8%	10,6%	100,0%
	5,9%	17,0%	1,5%	6,5%
monitorowanie infosfery	18	27	64	109
	16,5%	24,8%	58,7%	100,0%
	8,8%	15,3%	18,8%	15,1%
sprawdzanie informacji	7	34	88	129
	5,4%	26,4%	68,2%	100,0%
	3,4%	19,3%	25,8%	17,9%
opracowanie informacji	4	5	5	14
	28,6%	35,7%	35,7%	100,0%
	2,0%	2,8%	1,5%	1,9%
przeoglądanie informacji	1	27	25	53
	1,9%	50,9%	47,2%	100,0%
	0,5%	15,3%	7,3%	7,4%
poszukiwanie informacji	40	20	27	87
	46,0%	23,0%	31,0%	100,0%
	19,6%	11,4%	7,9%	12,1%
wyszukiwanie informacji	0	25	98	123
	0,0%	20,3%	79,7%	100,0%
	0,0%	14,2%	28,7%	17,1%
wymiana informacji	122	8	29	159
	76,7%	5,0%	18,2%	100,0%
	59,8%	4,5%	8,5%	22,1%
Razem	204	176	341	721
	28,3%	24,4%	47,3%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Dane zebrane w tabeli 2 pozwalają odpowiedzieć na pytania, w których strategiach najczęściej wykorzystywane były źródła osobowe, drukowane i elektroniczne.

Z tabeli 2 wynika, że każda strategia znajduje zastosowanie w pozyskiwaniu informacji ze źródeł występujących na różnych nośnikach. Jednak w obrębie każdej z nich można zauważyć preferencje w zakresie wyboru źródła występującego na danym nośniku.

Najbardziej widoczny związek strategii i typu źródła informacji występuje w przypadku wyszukiwania i wymiany informacji. Wymiana informacji w 76,7% jest związana ze źródłami osobowymi, a wyszukiwanie informacji w 79,7% ze źródłami elektronicznymi. Do sprawdzania (68,2%) i monitorowania (58,7%) informacji najczęściej używa się źródeł elektronicznych, a do gromadzenia – źródeł drukowanych (63,8%). Te strategie są najsilniej związane ze źródłami określonego typu.

Poszukując informacji, najczęściej korzystano ze źródeł osobowych – w 46,0%, a 47,2% źródeł elektronicznych było przeglądanych w celu pozyskania informacji. Do ich opracowania wykorzystywano źródła elektroniczne i drukowane – po 35,7%.

Sprawdzanie informacji, w tym również aktualizacja danych, są potrzebne do utrzymania poczucia informacyjnego komfortu i zapewnienia sobie sprawności działania w życiu codziennym. Gdy respondenci sprawdzają informacje, czynią to w 68,2% w źródłach elektronicznych (patrz tab. 2). Częściej wykorzystywane są źródła elektroniczne tylko w przypadku wyszukiwania 79,7%. W 25 przypadkach na 721 wyszukiwano informacje w drukowanych wydawnictwach informacyjnych (co stanowi 14,2%).

Źródła drukowane wykorzystywano do monitorowania infosfery w 15,3%, gdyż w niektórych sytuacjach (np. poza domem) są one łatwiej dostępne niż źródła elektroniczne. Prawdopodobnie wkrótce nastąpią zmiany w obrębie habitusu młodych dorosłych ze względu na rozwój technologii wielofunkcyjnych komórek – miniaturowych komputerów z dostępem do internetu.

Strategię przeglądania stosowano dwukrotnie częściej w stosunku do źródeł drukowanych (15,3%) niż elektronicznych (7,3%). Przeglądanie odnosi się w językowej praktyce cyfrowych tubylców do korzystania ze źródeł drukowanych, a w środowisku elektronicznym surfowanie uznawane jest za słowo bardziej adekwatne. Użytkownicy sieci wolą posługiwać się nowymi określeniami dla zachowań występujących w cyfrowym środowisku.

Zgodnie z propozycją Mariusza Luterka wskaźniki proste mogą być wykorzystywane do badań nad rozwojem społeczeństwa informacyjnego i mogą dotyczyć czterech obszarów: techniki, gospodarki, edukacji i użytkowników.

W zakresie użytkowników wskaźniki mogą być użyteczne do porównywania na przykład częstotliwości korzystania z internetu, czasu spędzanego on-line w ciągu miesiąca, tygodnia oraz stopnia zaawansowania użytkowników w korzystaniu z technologii informacyjnych (komórek, internetu, wybranych usług internetowych). Wskaźniki są użyteczne w badaniach porównawczych, gdyż pozwalają systematycznie śledzić wzrost lub spadek wybranych parametrów w określonym czasie i miejscu<sup>248</sup>.

Stosunek liczby sytuacji, w których przeglądano dokumenty do wszystkich sytuacji informacyjnych można potraktować jako wskaźnik swobodnego (bez z góry założonego celu) pozyskiwania informacji. W badanej grupie wynosi on 7,4%. Prawdopodobnie w przyszłości, gdy staną się absolwentami, podejmą pracę i założą rodziny, ten wskaźnik ulegnie zmniejszeniu, gdyż swobodne przeglądanie wymaga czasu i wielu sprzyjających okoliczności pozycjonujących ten styl pozyskiwania informacji (wraz z wiekiem) na dole listy rankingowej. Może również okazać się w przyszłości, że utrwalony w latach młodości habitus zostanie trwałym elementem życia codziennego. Interesujące byłoby porównanie wartości tego wskaźnika w innych informacyjnych światach, gdyż od jego wielkości zależy otwartość na nowe zadania, zapotrzebowanie na inspirujące informacje i zdolność wychodzenia ponad typowe zadania o charakterze praktycznym.

Zgodnie z danymi zawartymi w tabeli 2 i zaprezentowanymi na rysunku 9, cztery strategie realizowane są w oparciu o źródła elektroniczne, w dwóch korzysta się głównie ze źródeł drukowanych i w dwóch ze źródeł osobowych. Gdy stosowana była strategia gromadzenia informacji, najczęściej wybierano źródła drukowane, monitorowania – elektroniczne, sprawdzania – elektroniczne, opracowania – elektroniczne i drukowane, przeglądania – drukowane, poszukiwania – osobowe, wyszukiwania – elektroniczne, w przypadku wymiany informacji – oczywiście osobowe. Czy w innych informacyjnych światach poszczególne strategie będą realizowane najczęściej w oparciu o inne źródła, wykażą być może przyszłe badania.

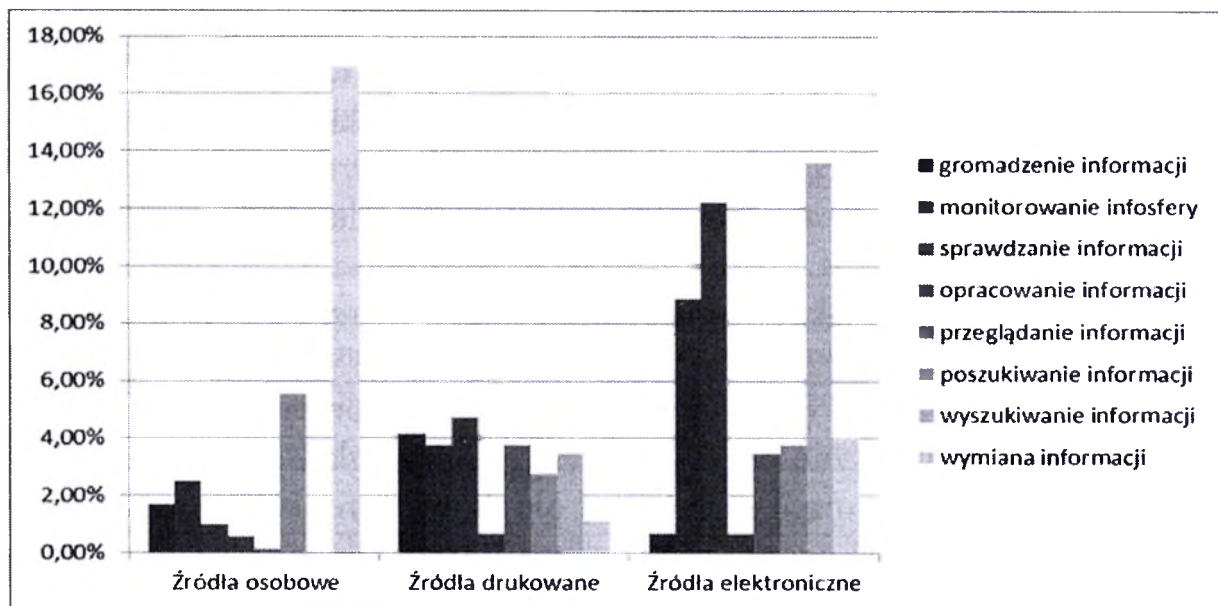
Rysunek 8 prezentuje udział poszczególnych strategii w użytkowaniu osobowych, drukowanych i elektronicznych źródeł informacji. Każdy typ źródeł cechuje wyraźnie odmienny styl użytkowania. Źródła drukowane są użytkowane w sposób równomierny przez sześć z ośmiu strategii, natomiast źródła elektroniczne są zdominowane przez trzy strategie: wyszukiwania, monitorowania

---

<sup>248</sup> M. Luterek, *Mierzalność informacyjnego społeczeństwa za pomocą wskaźników prostych*, w: *Od informacji naukowej do technologii społeczeństwa informacyjnego*, red. Barbara Sosińska-Kalata i Maria Przystek-Samokowa przy współpracy Andrzeja Skrzypczaka, Warszawa 2005, s. 115-123.



RYSUNEK 8. WYBÓR ŹRÓDŁA INFORMACJI PRZY ZASTOSOWANIU POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII INFORMACYJNYCH



Źródło: Opracowanie własne

i sprawdzania informacji. Źródła osobowe to domena wymiany i poszukiwania informacji w najłatwiejszy z możliwych sposobów – poprzez „pytanie do przyjaciela”.

### 4.3 Użyteczność źródeł informacji w wybranych strategiach

Kategoria użyteczności źródeł została wprowadzona, by pokazać, w jakim zakresie wybrane źródła informacji okazały się użyteczne w realizacji różnych typów zadań informacyjnych, gdyż podjęcie zadania informacyjnego i jego realizacja nie oznacza zaspokojenia potrzeby informacyjnej, czyli pozyskania lub użytkowania informacji. Zaprezentowane w tabeli 3 zestawienie wyników pokazuje, że niemal w połowie wszystkich informacyjnych sytuacji użytkownicy stwierdzili, że podjęte przez nich zadania zakończyły się zadowalającym ich rezultatem (46,9%). Nieco częściej efekt działania informacyjnego z różnych powodów nie satysfakcjonował ich (49,1%). Częściowe zadowolenie oznacza, że spodziewali się innych odpowiedzi, mieli problemy z pozyskaniem informacji, informacji było za dużo (efekt zagubienia) bądź za mało lub pozyskane informacje nie przyczyniły się do rozwiązania problemu, podjęcia decyzji, były nieaktualne, nieprawdziwe, niewiele wnoszące do posiadanej wiedzy.

Ten wynik oznacza, że co drugie źródło nie spełniło oczekiwań użytkownika. Za najbardziej użyteczne źródła zostały uznane te, które przeglądano (62,3%) i w których poszukiwano informacji (64,4%). Dotarcie do informacji przy wykorzystaniu strategii poszukiwania w systemach kategorii i podkategorii oceniono jako bardziej użyteczne niż w trakcie wyszukiwania (48,0%). Strategia wyszukiwania wymaga większej znajomości dziedziny i większej wiedzy o wyszukiwanym problemie, a o jej powodzeniu decyduje dobór właściwych terminów i precyzyjne określenie warunków wyszukiwania, dlatego nie daje tak dobrych rezultatów jak strategia przeglądania, w której każdy rezultat może być uznany za trafny.

Przeglądanie (62,3%) i poszukiwanie (64,4%) informacji wyróżnia najwyższy wskaźnik użyteczności źródeł, gdyż celem przeglądania nie jest znalezienie konkretnej informacji spełniającej określone warunki, a poszukiwanie informacji jest najlepiej opanowaną strategią (dzięki szkole). Z kolei częściowa przydatność źródeł może mieć związek nie tylko z niskimi kompetencjami użytkowników, ale również ze specyfiką problemów, które musieli rozwiązywać użytkownicy lub nierealistycznymi oczekiwaniami wobec wybranych źródeł informacji.

Aż 2/3 źródeł informacyjnych, w których sprawdzano lub z których gromadzono informacje, uznano tylko za częściowo użyteczne. Niestety na podstawie zapisków i wywiadów nie można wskazać przyczyn tego stanu rzeczy. Połowę źródeł, w których do pozyskania informacji użyto strategii monitorowania, opracowania, wyszukiwania i wymiany informacji, uznano za częściowo użyteczne. Ocena użyteczności zależała od uzyskanego rezultatu, czyli zgodności zawartości źródła z potrzebami użytkownika i jego umiejętnościami dotarcia do informacji. Na podstawie tych danych można zaryzykować stwierdzenie, że źródła informacji oferujące tradycyjny sposób „dotarcia” do informacji, stopniowo przybliżające respondentów do miejsca jej przechowywania są bardziej oswojonym działaniem informacyjnym. Systematyczne wędrowanie od najwyższego, ogólnego poziomu w głąb tekstu, pozwala śledzić „przebytą drogę”, kontrolować trasę, zdobyć pewność, że nic istotnego nie zostało pominięte. Tego poczucia pewności i kontroli nie daje strategia wyszukiwania.

Tylko 4% wszystkich wykorzystanych źródeł okazało się nieprzydatne, gdyż nie zawierały one poszukiwanej informacji. Korzystanie stale z tych samych sprawdzonych źródeł do rozwiązywania prostych praktycznych zadań życia codziennego powoduje wysoką ocenę ich użyteczności.

Wyszukiwanie w sieci i bazach danych jest słabo kontrolowanym przez użytkownika systemem, z którego „wyskakuje” jak z automatu wynik wyszukiwania. Poszukiwanie można „śledzić krok po kroku”, wyszukiwanie dające rezul-

taty „na skróty” często budzi niepewność czy uzyskane wyniki są kompletne i najlepsze z możliwych. Tylko w połowie sytuacji informacyjnych (48,0%) rezultat wyszukiwania informacji uznany został za przydatny, a tym samym źródło za użyteczne (por. tab.3); pozostałe źródła zakwalifikowano jako częściowo użyteczne, czyli częściowo satysfakcjonujące lub zgodne z oczekiwaniami. Interesujące byłoby szczegółowe porównanie oczekiwań użytkowników przed wykonaniem zadania, z rezultatami uzyskanymi przy wykorzystaniu różnych typów źródeł, z zastosowaniem techniki eksperymentu.

TABELA 3. UŻYTECZNOŚĆ ŹRÓDEŁ INFORMACJI W POSZCZEGÓLNYCH STRATEGIACH INFORMACYJNYCH

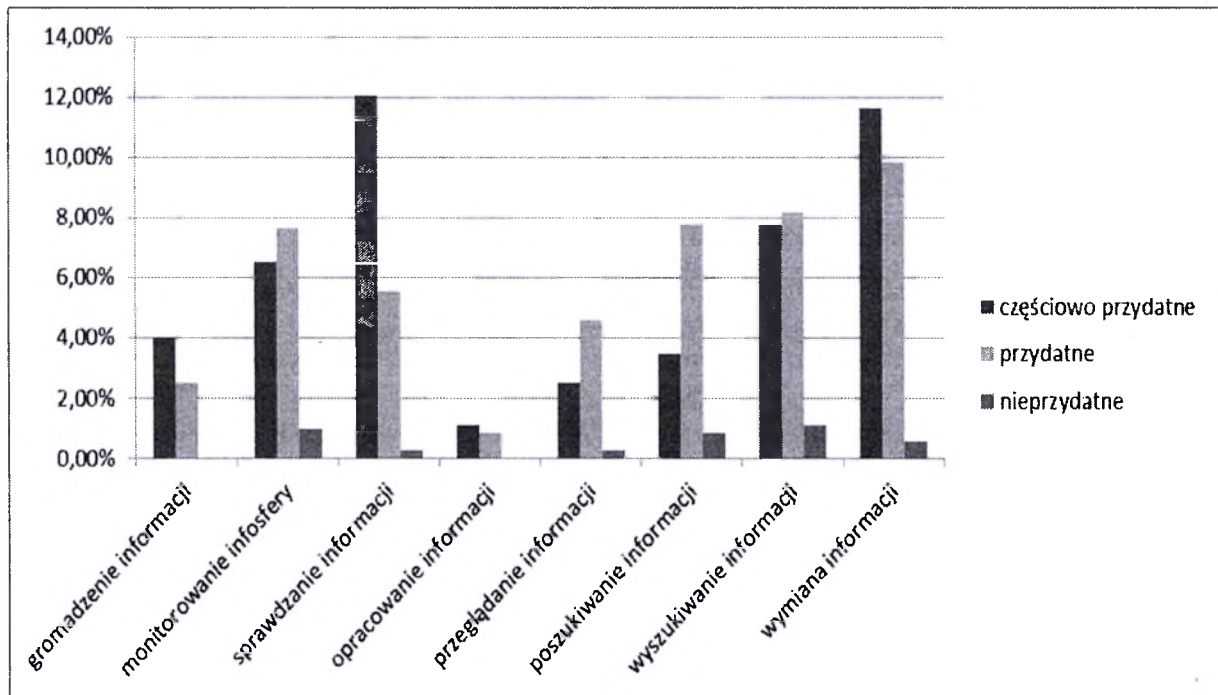
Strategia informacyjna	Użyteczność			Razem
	przydatne	częściowo przydatne	nieprzydatne	
gromadzenie informacji	18	29	0	47
	38,3%	61,7%	0%	100,0%
	5,3%	8,2%	0%	6,5%
monitorowanie infosfery	55	47	7	109
	50,5%	43,1%	6,4%	100,0%
	16,3%	13,3%	24,1%	15,1%
sprawdzanie informacji	40	87	2	129
	31,0%	67,4%	1,6%	100,0%
	11,8%	24,6%	6,9%	17,9%
opracowanie informacji	6	8	0	14
	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
	1,8%	2,3%	0,0%	1,9%
przeglądanie informacji	33	18	2	53
	62,3%	34,0%	3,8%	100,0%
	9,8%	5,1%	6,9%	7,4%
poszukiwanie informacji	56	25	6	87
	64,4%	28,7%	6,9%	100,0%
	16,6%	7,1%	20,7%	12,1%
wyszukiwanie informacji	59	56	8	123
	48,0%	45,5%	6,5%	100,0%
	17,5%	15,8%	27,6%	17,1%
wymiana informacji	71	84	4	159
	44,7%	52,8%	2,5%	100,0%
	21,0%	23,7%	13,8%	22,1%
Razem	338	354	29	721
	46,9%	49,1%	4,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Niemal co czwarte źródło informacji, w którym użyto strategii sprawdzania i wymiany informacji, uznano za częściowo przydatne (por. tab. 3 i rys.10).

Uzyskany rezultat wynika z typowego w życiu codziennym sposobu postępowania, polegającego na zwróceniu się do najłatwiej dostępnego źródła, co gwarantuje szybkie dotarcie do informacji. Czasem taka taktyka daje oczekiwane rezultaty, więc warto próbować, ale często źródła najłatwiej dostępne po prostu nie zawierają potrzebnych informacji.

RYSUNEK 9. UŻYTECZNOŚĆ ŹRÓDEŁ W POSZCZEGÓLNYCH STRATEGIACH INFORMACYJNYCH



Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 9 ilustruje również to, że uznanie źródła za nieużyteczne pojawia się wyjątkowo rzadko ze względu na rutynowy charakter zachowań informacyjnych w życiu codziennym i przewagę sytuacji, w których nie poszukuje się jedynej właściwej odpowiedzi, lecz jednej z wielu, które w podobnym stopniu spełniają oczekiwania użytkowników.

#### 4.4 Wpływ lokalizacji na wybór strategii informacyjnej

Interesujące jest to, gdzie studenci realizują zadania informacyjne i gdzie pojawia się najczęściej impulsów skłaniających do natychmiastowego podjęcia działania informacyjnego, gdyż nawet pobieżne obserwacje wskazują, że miej-

sca o wzmożonej aktywności informacyjnej nie rozkładają się równomiernie w przestrzeni prywatnej i publicznej. Pojawia się zatem pytanie: Czy miejsce, w którym przebiega działanie informacyjne ma wpływ na wybór strategii? Aby odpowiedzieć na pytanie, które strategie wybierane były częściej w domu i poza domem, wszystkie sytuacje podzielono na dwie grupy zgodnie z kryterium miejsca zarejestrowanego zdarzenia. Niestety okazało się, że część respondentów zamieściła w notatkach informacje o miejscu realizacji zadania, część o miejscu pojawienia się informacyjnego impulsu. Z notatek wynika, że środowisko informacyjne w inicjowaniu działań informacyjnych wśród młodych dorosłych miało większe znaczenie niż środowisko społeczne. Studenci z infosfery nieustannie otrzymują impulsy skłaniające do pozyskiwania informacji. Teoria Marcii Bates ukazująca pozyskiwanie informacji jako technikę zbierania jagód<sup>249</sup>, sugeruje również niemal „wykładniczą” właściwość tego procesu, powodującą niekiedy przeciążenie informacyjne. Ta teza wymaga jednak odrębnych badań zaprojektowanych specjalnie dla jej potwierdzenia.

W badanej grupie można zauważyć tendencję do przenoszenia działań informacyjnych z przestrzeni publicznej do domowej, jeśli jest to tylko możliwe. Niemal dwa razy więcej działań informacyjnych odbywa się w domu (63% w domu, poza domem 37%; por. tabela 4). Ta tendencja może się powiększać wraz z przenoszeniem źródeł informacji na nośnik cyfrowy, jednak tylko do pewnej granicy ze względu na dostępność niektórych źródeł informacji wyłącznie w sferze publicznej. Konieczność korzystania z informacji w domenie publicznej wynika ze specyfiki dostępnych tam informacji, niezbędnych do sprawnego funkcjonowania firm, instytucji i organizacji oferujących produkty i usługi w celach komercyjnych. Należy zwrócić uwagę na interesujące zjawisko zaobserwowane zarówno w analizowanych zapiskach, jak i wywiadach. Mianowicie: zbiory informacji chronione prawem autorskim, udostępniane w publicznych bibliotekach, stosunkowo rzadko skłaniają cyfrowych tubylców do opuszczenia domu, a to za sprawą rozwiniętego systemu wzajemnej pomocy, polegającej na udostępnianiu kserokopii i cyfrowych kopii materiałów, których lektura jest obowiązkowa.

W badanej grupie, poza domem użytkownicy informacji korzystali głównie z komputerów bibliotecznych, aby wypożyczyć książki lub artykuły naukowe do skopiowania. Notatki dotyczące używania przenośnych komputerów poza domem pojawiały się rzadko. Wyszukiwanie informacji w źródłach elektronicznych i drukowanych poza domem stanowi 15,7% wszystkich informacyjnych sytuacji. Sprawdzanie informacji w domenie publicznej stanowi 14,2%

---

<sup>249</sup> M. Bates, *The design of browsing and berrypicking...*, op. cit.

i dotyczy słowników, rozkładów jazdy, harmonogramów, spisów i wykazów, czyli informacji zapisanych na nośnikach papierowych, niezbędnych do funkcjonowania ludzi i instytucji w domenie publicznej. Wymiana informacji stanowi 27,7% wszystkich zarejestrowanych sytuacji, które wydarzyły się poza domem (por. tab. 4 i rys. 10) i 18,7% w domu. Większość wymiany informacji realizowanej w domu odbywa się nie w kontaktach bezpośrednich, lecz za pomocą telefonu i komputera.

TABELA 4. LOKALIZACJA STOSOWANIA POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII INFORMACYJNYCH

Strategia informacyjna	Lokalizacja działań		Razem
	w domu	poza domem	
gromadzenie informacji	25	22	47
	53,2%	46,8%	100,0%
	5,5%	8,2%	6,5%
monitorowanie infosfery	77	32	109
	70,6%	29,4%	100,0%
	17,0%	12,0%	15,1%
sprawdzanie informacji	91	38	129
	70,5%	29,5%	100,0%
	20,0%	14,2%	17,9%
opracowanie informacji	7	7	14
	50,0%	50,0%	100,0%
	1,5%	2,6%	1,9%
przeglądanie informacji	37	16	53
	69,8%	30,2%	100,0%
	8,1%	6,0%	7,4%
poszukiwanie informacji	51	36	87
	58,6%	41,4%	100,0%
	11,2%	13,5%	12,1%
wyszukiwanie informacji	81	42	123
	65,9%	34,1%	100,0%
	17,8%	15,7%	17,1%
wymiana informacji	85	74	159
	53,5%	46,5%	100,0%
	18,7%	27,7%	22,1%
Razem	454	267	721
	63,0%	37,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

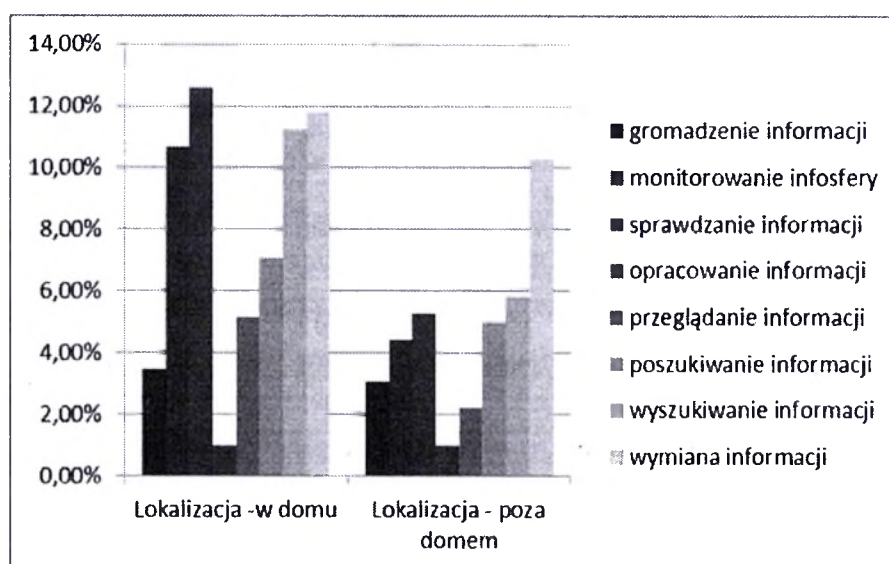
Źródło: Opracowanie własne

W informacyjnym świecie studiujących dwudziestolatków wieczór i noc to czas największej informacyjnej aktywności. Wówczas wykonywana jest większość działań informacyjnych w domu przy użyciu komputera.

Na podstawie danych w tabeli 4 można wyodrębnić te strategie, które częściej są stosowane w domu. Należą do nich: monitorowanie infosfery, sprawdzanie, przeglądanie i wyszukiwanie informacji. Wśród strategii stosowanych w domenie publicznej najliczniej reprezentowana jest wymiana informacji i poszukiwanie informacji, a najbardziej domową strategią jest sprawdzanie informacji.

W domu najczęściej były sprawdzane źródła informacji, poza domem wymieniano się informacjami.

RYSUNEK 10. LOKALIZACJA POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII



Źródło: Opracowanie własne

#### 4.5 Presja czasu a wybór strategii

Zaskakujące było to, że w badanej grupie największa presja czasu, czyli odsetek działań podejmowanych ze względu na krytyczny czas realizacji zadania informacyjnego, dotyczyła opracowania informacji. Około 50% zadań związanych z opracowaniem odkładane było na ostatnią chwilę (por. tab. 5).

Pozostałe strategie wykonywane w czasie krytycznym, to wymiana informacji (23,7%) i wyszukiwanie informacji (21,4%), które również najczęściej dotyczyły uzyskania danych związanych ze studiowaniem. Pozostałe zlecenia informacyjne nie musiały być wykonywane natychmiast, nawet monitorowanie infosfery w 66,1% sytuacji, w których występowała ta strategia, mogło być realizowane w czasie krótkim, a tylko 10,1% – w czasie krytycznym. Ponad

połowa wszystkich zadań informacyjnych (56,7%) w badanej grupie otrzymała status szybkiej realizacji – w czasie krótkim. Działania informacyjne w życiu codziennym podejmuje się, gdy informacje są potrzebne użytkownikom w niedalekiej perspektywie.

Odsetek działań realizowanych w czasie krytycznym wynosi 0,18. Można umownie traktować go jako wskaźnik tempa życia. Problemowi tempa życia, ilości wykonywanych dziennie zadań informacyjnych i presji czasu w ich realizacji należy poświęcić oddzielne badania. Wówczas można będzie ocenić: czy

TABELA 5. CZAS KRYTYCZNY, KRÓTKI I DŁUGI PRZEZNACZONY NA REALIZACJĘ POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII

Strategia informacyjna	Czas			Razem
	krytyczny	krótki	długi	
gromadzenie informacji	12	14	21	47
	25,5%	29,8%	44,7%	100,0%
	9,2%	3,4%	11,6%	6,5%
monitorowanie infosfery	11	72	26	109
	10,1%	66,1%	23,9%	100,0%
	8,4%	17,6%	14,4%	15,1%
sprawdzanie informacji	17	92	20	129
	13,2%	71,3%	15,5%	100,0%
	13,0%	22,5%	11,0%	17,9%
opracowanie informacji	7	5	2	14
	50,0%	35,7%	14,3%	100,0%
	5,3%	1,2%	1,1%	1,9%
przeglądanie informacji	2	40	11	53
	3,8%	75,5%	20,8%	100,0%
	1,5%	9,8%	6,1%	7,4%
poszukiwanie informacji	23	39	25	87
	26,4%	44,8%	28,7%	100,0%
	17,6%	9,5%	13,8%	12,1%
wyszukiwanie informacji	28	57	38	123
	22,8%	46,3%	30,9%	100,0%
	21,4%	13,9%	21,0%	17,1%
wymiana informacji	31	90	38	159
	19,5%	56,6%	23,9%	100,0%
	23,7%	22,0%	21,0%	22,1%
Razem	131	409	181	721
	18,2%	56,7%	25,1%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne



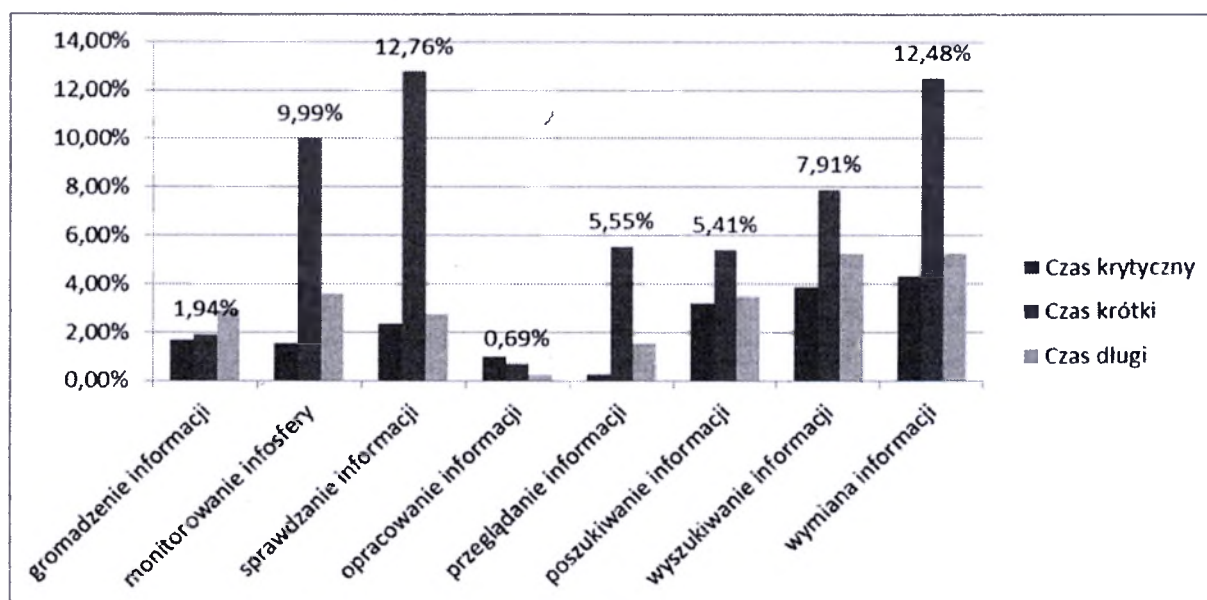
„tylko”, czy „aż” osiemnaście działań informacyjnych na sto wykonywane jest pod silną presją czasu.

W badanej grupie 25,1% wszystkich sytuacji informacyjnych to takie, w których działanie informacyjne nie musiało być wykonane ani w czasie krótkim, ani krytycznym. Być może dotyczy to informacji o mniejszym znaczeniu praktycznym dla użytkownika. Czy są wśród nich informacje przydatne do realizacji odległych planów, a może takie, których pozyskiwanie nie jest konieczne? Tego nie wiadomo, gdyż respondenci nie wspomnieli o znaczeniu jakie mają dla nich te działania. Również w wywiadach narracyjnych ten aspekt informacyjnych zachowań nie został rozwinięty.

A jest to niewątpliwie istotny problem do rozwiązania dla osób zamierzających zarządzać informacjami w swoim życiu, czyli analizować i kontrolować produktywność, celowość swoich zachowań informacyjnych, regulować tempo życia codziennego, a przynajmniej sprawdzić, czy jest możliwe zachowanie inne niż nieustanny pośpiech, rozproszenie myśli, poczucie dyskomfortu.

Ze względu na oczekiwany czas pozyskania lub wykorzystania informacji strategię można podzielić na dwie grupy. Do pierwszej należą te, w których najwięcej zadań wykonywanych jest w czasie krótkim, co jest widoczne w tabeli 5 (wyróżnienie kolorem szarym) i na rysunku 11; do drugiej te, w których pozyskiwanie i użytkowanie informacji może odbywać się w czasie długim (gdy nie występuje presja czasu). Najczęściej tempo wykonywania działań informacyjnych jest średnie i nie towarzyszy mu stres wywołany pośpiechem.

RYSUNEK 11. CZAS KRYTYCZNY, KRÓTKI I DŁUGI PRZEZNACZONY NA REALIZACJĘ POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII

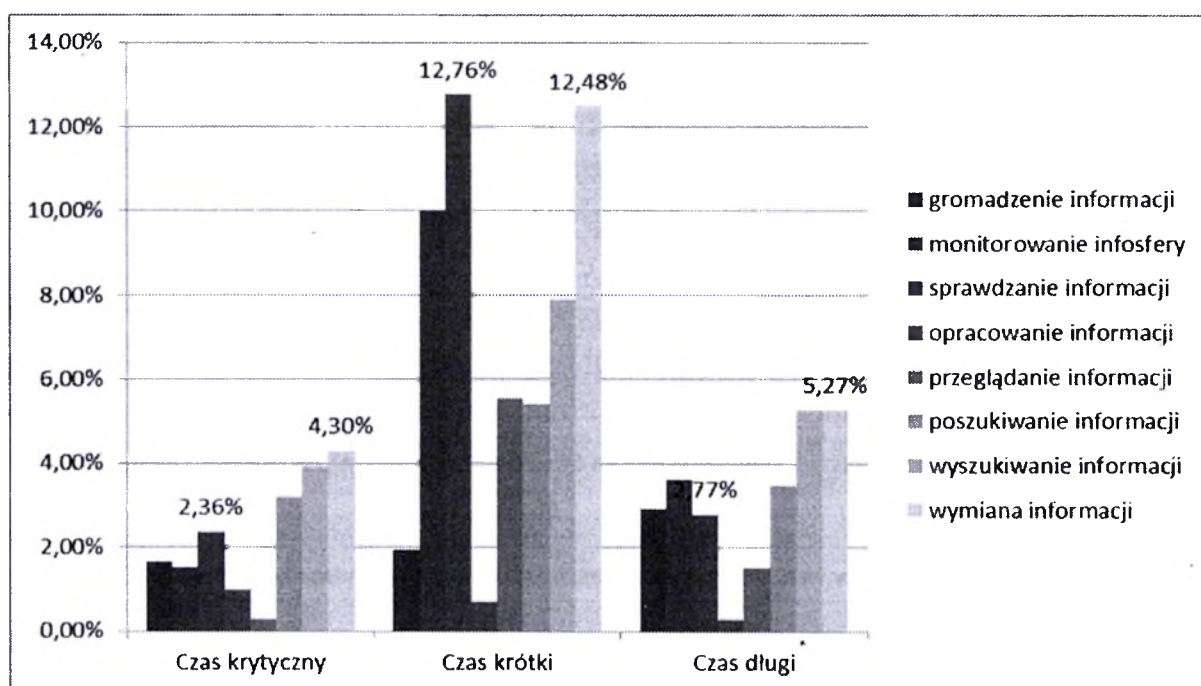


Źródło: Opracowanie własne

Zarówno dostępność źródeł oraz typy informacyjnych zadań w opisywanym informacyjnym świecie pozwalają na realizację ponad połowy zleceń w krótkim czasie (56,7%).

Przewaga zleceń długoterminowych (25,1%) nad krytycznymi, które należy zrealizować natychmiast (18,2%), wynika z typu zadań informacyjnych. Zadania długoterminowe to zadania decyzyjne. Zadania wykonywane pod silną presją czasu – krytyczne, to głównie zadania wykonawcze (obowiązkowe) i orientacyjne – wykonywane natychmiast po pojawieniu się impulsu ze środowiska informacyjnego.

RYSUNEK 12. LICZBA SYTUACJI ZREALIZOWANYCH ZA POMOCĄ WYBRANYCH STRATEGII W CZASIE KRYTYCZNYM, KRÓTKIM I DŁUGIM



Źródło: Opracowanie własne

Niezależnie od tego, jak szybko potrzebna była informacja, strategia wymiany informacji stosowana była częściej niż strategię wyszukiwania i poszukiwania informacji (por. rys. 12). Zatem w sytuacjach informacyjnych życia codziennego wymiana informacji – korzystanie z pomocy innych ludzi – to skuteczny, szybki sposób pozyskiwania informacji.

Potrzeba niemal natychmiastowego lub bardzo szybkiego pozyskania lub udzielenia informacji pojawiała się w sytuacjach wymiany informacji, poszukiwania informacji związanej z przygotowaniem się do zajęć (w ostatniej chwili) oraz sprawdzaniem informacji najczęściej o charakterze komunikacyjnym, umożliwiającym znalezienie się we właściwym miejscu, o ustalonym czasie.

## 4.6 Strategie informacyjne stosowane w wybranych sferach życia codziennego

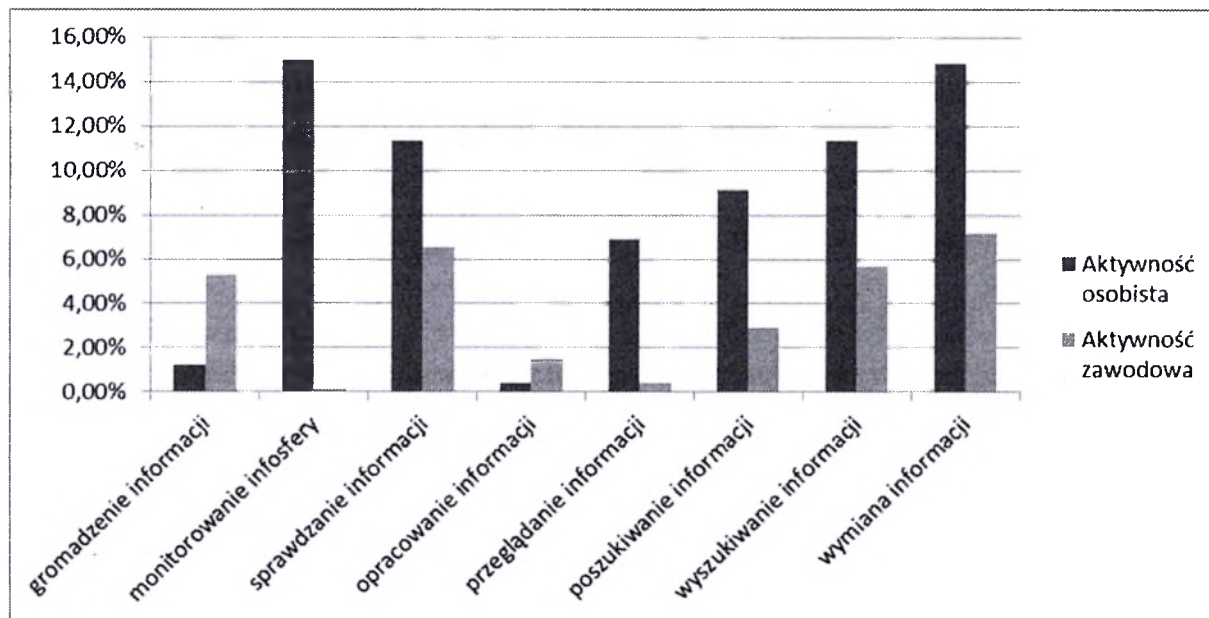
W codziennej praktyce badanej grupy aktywność informacyjna związana z zawodową sferą życia respondentów to nie wszystkie zadania informacyjne związane ze studiami, lecz wykraczające poza obowiązkowe wykłady i ćwiczenia. 29,7% wszystkich sytuacji informacyjnych miało związek ze studiowaniem.

TABELA 6. STRATEGIE INFORMACYJNE STOSOWANE W SFERACH AKTYWNOŚCI ŻYCIOWEJ OSOBISTEJ I ZAWODOWEJ

Strategia informacyjna	Aktywność		Razem
	osobista	zawodowa	
gromadzenie informacji	9	38	47
	19,1%	80,9%	100,0%
	1,8%	17,8%	6,5%
monitorowanie infosfery	108	1	109
	99,1%	0,9%	100,0%
	21,3%	0,5%	15,1%
sprawdzanie informacji	82	47	129
	63,6%	36,4%	100,0%
	16,2%	22,0%	17,9%
opracowanie informacji	3	11	14
	21,4%	78,6%	100,0%
	0,6%	5,1%	1,9%
przeglądanie informacji	50	3	53
	94,3%	5,7%	100,0%
	9,9%	1,4%	7,4%
poszukiwanie informacji	66	21	87
	75,9%	24,1%	100,0%
	13,0%	9,8%	12,1%
wyszukiwanie informacji	82	41	123
	66,7%	33,3%	100,0%
	16,2%	19,2%	17,1%
wymiana informacji	107	52	159
	67,3%	32,7%	100,0%
	21,1%	24,3%	22,1%
Razem	507	214	721
	70,3%	29,7%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 13. WYKORZYSTANIE POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII INFORMACYJNYCH W SFERACH ŻYCIA OSOBISTEJ I ZAWODOWEJ



*Źródło: Opracowanie własne*

W związku z aktywnością zawodową (studiowaniem) najczęściej informacje sprawdzano (22,0%), wyszukiwano (19,2 %) i gromadzono (17,8%) (por. tab. 6). Wymienione wyżej strategie można uznać za użyteczne w podobnym stopniu, gdyż między najczęściej i najrzadziej stosowaną strategią w tej grupie jest tylko około 6 punktów procentowych.

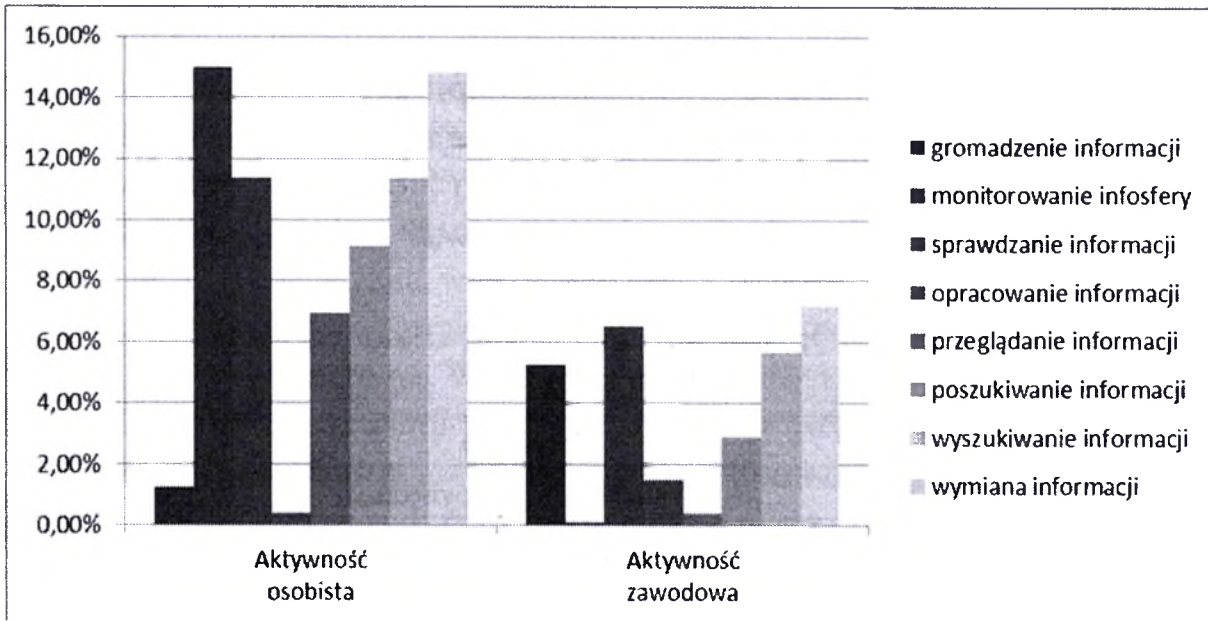
Pozostałe cztery strategie stanowiły 16,7% wszystkich zarejestrowanych sytuacji informacyjnych. Należy zwrócić uwagę na dużą rolę osobowych źródeł informacji – czyli koleżanek i kolegów biorących udział w transakcjach wymiany zarówno w zawodowej (24,3%), jak i osobistej sferze życia (21,1%).

W aktywności informacyjnej związanej z życiem osobistym najczęściej monitorowano środowisko informacyjne (21,3%) i wymieniano informacje (22,4%).

W informacyjnej obsłudze sfery osobistej – co zostało zobrazowane na rysunku 13 – korzystano z sześciu strategii, wśród których najbardziej podobne pod względem wykorzystywania w osobistej i zawodowej sferze życia jest sprawdzanie i wyszukiwanie informacji. Natomiast gromadzenie (80,9%) i opracowanie informacji (78,6%) to strategie używane głównie ze względu na potrzeby informacyjne pojawiające się w sferze zawodowej.

W obrębie dwóch strategii: monitorowania i przeglądania, występują największe dysproporcje między ich wykorzystywaniem w sferach życia osobistej i zawodowej (por. rys. 13).

RYSUNEK 14. ROZKŁAD WYSTĘPOWANIA POSZCZEGÓLNYCH STRATEGII W SFERACH OSOBISTEJ I ZAWODOWEJ AKTYWNOŚCI ŻYCIOWEJ UŻYTKOWNIKÓW



Źródło: Opracowanie własne

Ten wynik budzi pewne zdziwienie, gdyż oznacza, że ze studiowaniem w minimalnym zakresie wiąże się bezinteresowne, swobodne przeglądanie informacji, tak jakby studenci nie byli żywo zainteresowani kierunkiem studiów, który sami wybrali lub na takie działanie nie mogli w napiętym bilansie dnia poświęcić więcej czasu niż było to konieczne (minimum).

Monitorowanie środowiska informacyjnego w czasie wolnym od zajęć obowiązkowych związane jest wyłącznie z prywatną sferą życia (patrz rys. 13 i rys. 14). Opracowanie informacji występowało zaledwie w 5,1% sytuacji informacyjnych – nadawanie jej wybranej, nowej formy (poprzez skrócenie i umieszczenie w tworzonym przez siebie dokumencie) nie należy do popularnych zachowań, gdyż wymaga zazwyczaj pewnego wysiłku i czasu, którego brakuje młodym ludziom. Nie wliczono do tej grupy opracowania informacji związanego z wymianą informacji (e-maile, SMS-y, komentarze). W praktyce studenckiej stosowane są chętnie techniki kopiowania i miksowania jako formy opracowania oszczędzające czas i energię. Ten zwyczaj przedstawiony przez Magdalenę Szpunar<sup>250</sup> powinien być niewątpliwie przedmiotem namysłu dydaktyków, pedagogów i studentów. Monitorowanie i przeglądanie informacji nie dotyczy aktywności zawodowej prawdopodobnie ze względu na małe zainteresowanie przedmiotem studiów i ograniczaniem do minimum wszelkich działań obowiązkowych.

<sup>250</sup> M. Szpunar, *Pokolenie Ctrl C...*, op. cit.

#### 4.7 Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna w wyborze strategii informacyjnych

Na potrzeby niniejszego projektu zastosowano uproszczony podział zarejestrowanych w dziennikach sytuacji informacyjnych: na motywowane zewnętrznie, czyli te, które były wynikiem pewnego przymusu (dotyczącego np. podstawowych potrzeb), i te, które respondenci podejmowali z własnej woli i w każdej

TABELA 7. MOTYWACJA ZEWNĘTRZNA I WEWNĘTRZNA W WYBORZE I STRATEGII INFORMACYJNYCH

Strategia informacyjna	Motywacja		Razem
	zewnętrzna	wewnętrzna	
gromadzenie informacji	36 76,6% 12,9%	11 23,4% 2,5%	47 100,0% 6,5%
monitorowanie infosfery	22 20,2% 7,9%	87 79,8% 19,6%	109 100,0% 15,1%
sprawdzanie informacji	47 36,4% 16,9%	82 63,6% 18,5%	129 100,0% 17,9%
opracowanie informacji	11 78,6% 4,0%	3 21,4% 0,7%	14 100,0% 1,9%
przeglądanie informacji	13 24,5% 4,7%	40 75,5% 9,0%	53 100,0% 7,4%
poszukiwanie informacji	32 36,8% 11,5%	55 63,2% 12,4%	87 100,0% 12,1%
wyszukiwanie informacji	52 42,3% 18,7%	71 57,7% 16,0%	123 100,0% 17,1%
wymiana informacji	65 40,9% 23,4%	94 59,1% 21,2%	159 100,0% 22,1%
Razem	278 38,6% 100,0%	443 61,4% 100,0%	721 100,0% 100,0%

Źródło: Opracowanie własne

chwili mogli zrezygnować z wykonywania danego działania. Podział dokonany został zgodnie z indywidualnym odczuciem respondentów.

Wśród sytuacji informacyjnych motywowanych wewnętrznie poszukiwano w trakcie analizy sytuacji, które można byłoby zaliczyć do kategorii „zbędnych” sytuacji, czyli tych, bez których można funkcjonować w życiu codziennym bez poczucia straty, jednak przy pełnej świadomości, że o „zbędności” części informacji decydować mogą jedynie sami respondenci.

Motywacja wewnętrzna, w przypadku monitorowania infosfery, występowała trzykrotnie częściej a w trakcie sprawdzania informacji – dwukrotnie częściej niż motywacja zewnętrzna. W przypadku wymiany i wyszukiwania informacji różnica między zdarzeniami motywowanymi zewnątrz i wewnątrz (por. tab. 7) była najmniejsza, co oznacza, że na stosowanie tych strategii nie ma wpływu rodzaj motywacji. Natomiast w przypadku gromadzenia i opracowania zdarzeń motywowanych zewnątrz było trzy razy więcej, czyli podejmuje się te działania pod pewnym przymusem. Te wyniki sugerują, że ewentualnych sytuacji „zbędnych” należy szukać w grupie pierwszej.

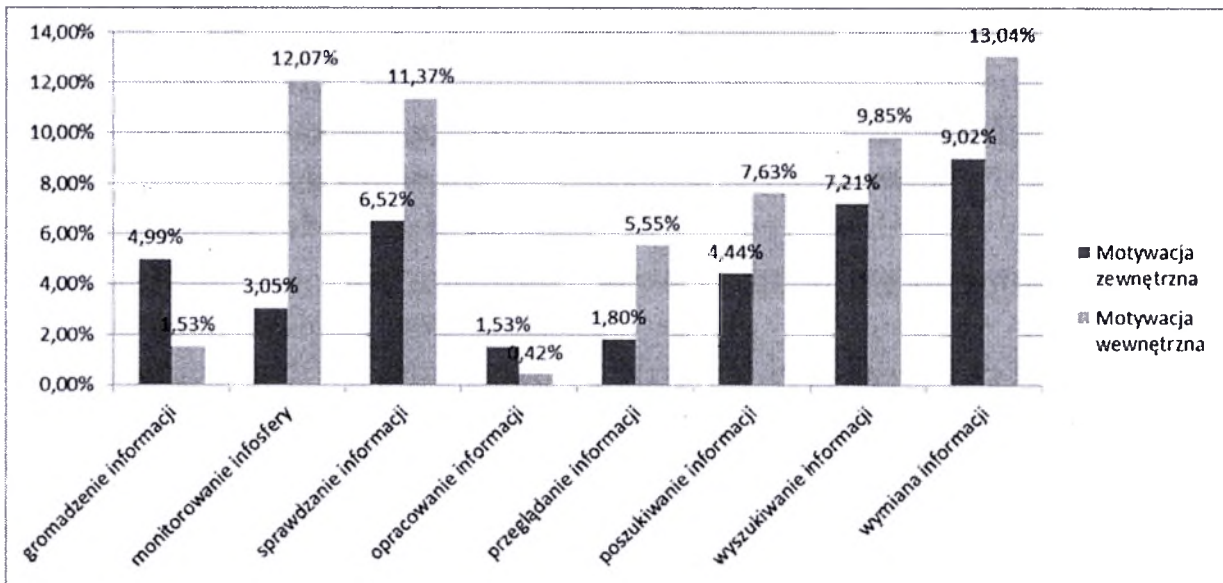
Ale czy rzeczywiście można zrezygnować z części zadań informacyjnych związanych z monitorowaniem infosfery lub sprawdzaniem informacji? Czy pominięcie okazji lub zagrożenia nie jest zbyt ryzykowne, a brak śledzenia zmieniających się danych, parametrów, niedokładnie zapamiętanych informacji można uznać za zachowanie roztropne? Nie można sensownie odpowiedzieć na te pytania bez samodzielnego przeglądu sytuacji informacyjnych we własnym życiu codziennym, bez porównywania swoich zachowań z informacyjnymi działaniami ludzi skutecznych, szczęśliwych i nieulegających stresującej gonitwie za uciekającym czasem.

Udział motywacji wewnętrznej i zewnętrznej w poszczególnych strategiach skłania do podziału sytuacji informacyjnych na trzy grupy (por. tab. 7 i rys. 15):

- strategie, w których dominowała motywacja wewnętrzna (poszukiwanie, przeglądanie),
- strategie, w których dominujące znaczenie miała motywacja zewnętrzna (gromadzenie i opracowanie),
- strategie, w których rozkład motywacji zewnętrznej i wewnętrznej był wyrównany (wymiana i wyszukiwanie).

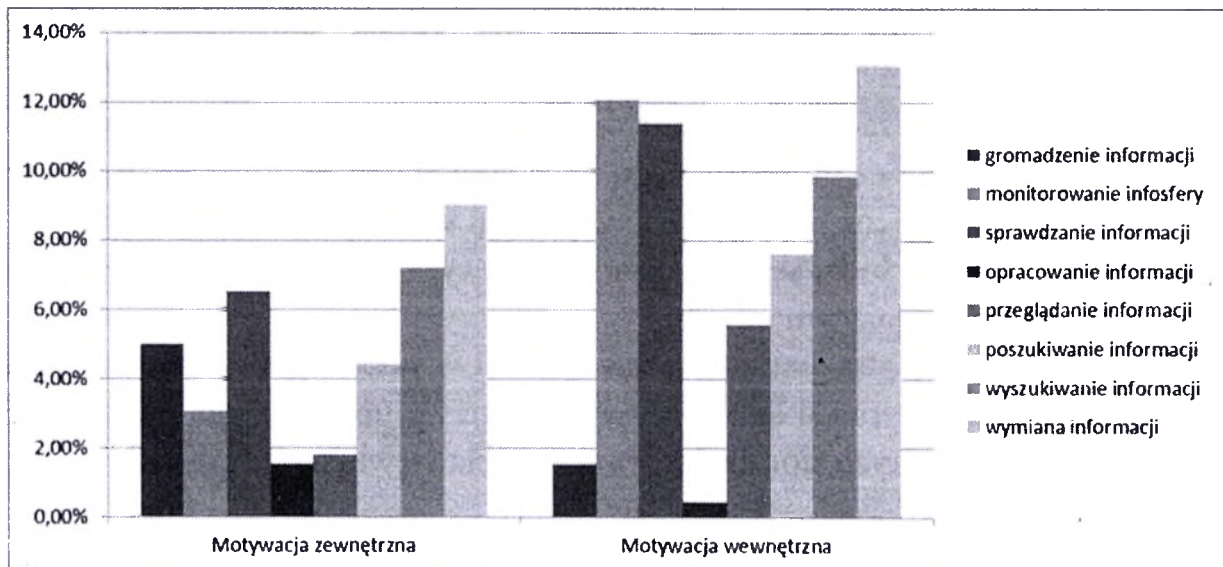
Najczęściej motywacja wewnętrzna sterowała monitorowaniem środowiska, co wskazuje między innymi, że odbiór informacji z infosfery respondenci postrzegają jako przejaw swojej woli. Prawdopodobnie część studentów nie wie, jakim podlega naciskom i chwytom przyciągającym uwagę.

RYSUNEK 15. STRATEGIE INFORMACYJNE MOTYWOWANE ZEWNĘTRZNIE I WEWNĘTRZNIE



Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 16. LICZBA SYTUACJI ZWIĄZANYCH Z POSZCZEGÓLNYMI STRATEGIAMI MOTYWOWANYMI ZEWNĘTRZNIE I WEWNĘTRZNIE



Źródło: Opracowanie własne

Różnice między odsetkami sytuacji motywowanych zewnętrznie i wewnętrznie w obrębie poszczególnych strategii są niewielkie i wynoszą: dla przeglądania – 3,75 punktu, poszukiwania – 3,19, dla wyszukiwania – 2,64, dla wymiany informacji – 4,02. Wykres wyznacza rosnący udział tych czterech strategii, ich użyteczność w realizacji celów badanej grupy niezależnie od typu motywacji.



Na uwagę zasługuje również proporcjonalnie coraz większy odsetek kolejno następujących po sobie strategii motywowanych wewnątrznie – od przeglądania, poprzez poszukiwanie, wyszukiwanie, sprawdzanie, monitorowanie, do wymiany informacji.

Rysunek 16 skłania do wniosku, że motywacja ma stosunkowo małe znaczenie w wyborze strategii (z wyjątkiem monitorowania infosfery). Niezależnie od tego, czy informacja ma być pozyskana z własnej woli czy nie, wybierany jest podobny sposób realizacji danego zadania informacyjnego.

#### 4.8 Miejsce realizacji zadań informacyjnych

Cztery kategorie zadań informacyjnych zostały wyodrębnione ze względu na cel, jakiemu miały służyć pozyskiwane albo użytkowane informacje, a następnie każdy utworzony w ten sposób zbiór został podzielony na zadania realizowane w domu i poza domem. Analiza sytuacji informacyjnych w zbiorach wyodrębnionych według kryterium lokalizacji (miejsca realizacji zadania informacyjnego) zmierzała do odpowiedzi na następujące pytania:

Czy domowa, przede wszystkim nocna, intensywna aktywność informacyjna dotyczyła głównie minionego dnia, czy też obejmowała planowanie wszelkich działań w dniu następnym (cele praktyczne)? Czy miała charakter rozrywkowy lub towarzyski? Czy aktywność informacyjną poza domem wyróżniają jakieś szczególne cechy? Jakie dominanty charakteryzują styl zachowań informacyjnych w domenie publicznej i prywatnej?

Z tabeli 8 wynika, że aż 2/3 wszystkich zadań informacyjnych realizuje się w domu użytkownika. W domu wykonuje się 78,8% zadań orientacyjnych, 59,9% zadań decyzyjnych, 57,1% zadań poznawczych. Jedynie pozyskiwanie informacji w celu realizacji zadań wykonawczych dwa razy częściej odbywa się poza domem (por. tab. 9). Niemal połowa wszystkich zadań wykonywanych w domu to zadania orientacyjne (45,2%).

Charakterystyczne dla przedstawicieli pokolenia Y jest orientowanie się w tym, co się dzieje w lokalnym środowisku naturalnym, społecznym i informacyjnym nie bezpośrednio, lecz poprzez media. Aż 78,8% zadań informacyjnych o charakterze orientacyjnym odbywa się w domu. Nawet aby sprawdzić temperaturę powietrza, wygodniej spojrzeć w odpowiednie miejsce ulubionego serwisu. Nadmiarowe pozyskiwanie informacji o zmieniającej się nieustannie pogodzie (nawet w Australii) staje się nałogiem informacyjnego społeczeństwa. Czy nie lepiej zmoknąć lub zmarznąć niż zaprzętać sobie umysł komunikatami o pogodzie i tracić na ten błahy cel tyle czasu szybko mijającej młodości?

TABELA 8. LOKALIZACJA WYKONYWANIA ZADAŃ INFORMACYJNYCH

Cel	Lokalizacja		Razem
	w domu	poza domem	
zadania orientacyjne	205	55	260
	78,8%	21,2%	100,0%
	45,2%	20,6%	36,1%
zadania decyzyjne	118	79	197
	59,9%	40,1%	100,0%
	26,0%	29,6%	27,3%
zadania wykonawcze	95	106	201
	47,3%	52,7%	100,0%
	20,9%	39,7%	27,9%
zadania poznawcze	36	27	63
	57,1%	42,9%	100,0%
	7,9%	10,1%	8,7%
Razem	454	267	721
	63,0%	37,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

*Źródło: Opracowanie własne*

Poza domem studenci wykorzystywali czas na realizację informacyjnych zadań wykonawczych, między innymi na sprawdzanie informacji o książkach w katalogach bibliotek, na przeglądanie ofert sprzedaży, na porównywanie cen, zbieranie informacji umożliwiających rezerwację wizyty u stomatologa czy okulisty. Część informacyjnych zadań wykonawczych realizowano w domu, przygotowując się w ten sposób do działania w następnych dniach.

Zadania informacyjne związane z życiem towarzyskim zaliczono do zadań orientacyjnych („Co słyszać u...?”), a zadania służące rozrywce – do wykonawczych, czyli działań zmierzających do pozyskania odpowiedzi na pytania: jak, gdzie, za ile, z kim i w co się „dobrze bawić”. Nie wydzielono kategorii zadań informacyjnych służących rozrywce, gdyż uboczny, towarzyszący, zamierzony lub przypadkowy efekt rozbawienia można uzyskać w trakcie realizacji wszystkich typów zadań informacyjnych. Natomiast pozyskiwanie informacji dla zabawy, które nie służyło rozwiązywaniu problemów dnia codziennego – choć pełni ważne funkcje (również edukacyjne) – pozostało poza kręgiem rozważań, gdyż w zebranych materiale empirycznym znalazło się zbyt mało relacji, świadectw bawienia się informacjami i bawienia się w znajdowanie informacji lub kolekcjonowanie ich bez praktycznego zastosowania.

## 4.9 Presja czasu w realizacji zadań informacyjnych

Nie wszystkie zadania informacyjne otrzymują status szybkiej lub natychmiastowej realizacji.

W każdym typie zadań stwierdzono obecność zadań realizowanych pod różną presją czasu. Niektóre z nich mogły być wykonywane w dłuższej perspektywie (zadania poznawcze); informacyjne zadania logistyczne (wykonawcze) zazwyczaj realizowano w krótkim czasie, gdyż wymagały szybkiego działania; część zadań informacyjnych służących podejmowaniu decyzji wymagała czasu i starannego namysłu.

Zadania informacyjne w życiu codziennym muszą być wykonywane na bieżąco, gdyż zlecenia informacyjne szybko przestają być aktualne. To, co nie zostało wykonane natychmiast lub szybko, wypada na zawsze z planu dnia. Nowy dzień przynosi nowe zadania i do tych, z których zrezygnowano, rzadko się powraca. Skoro zadania informacyjne służą realizacji ułożonych hierarchicznie celów/zadań życiowych, a ilość zadań jest bardzo duża, nie wystarczy zwiększenie tempa działania. Osobom z pokolenia Y prawdopodobnie nie pozostaje wiele czasu na realizację zadań poznawczych (8,7%), ponieważ w pierwszej kolejności wykonują zadania uznane za ważniejsze w danej chwili. Zadania poznawcze mogą poczekać i najczęściej połowa z nich długo czeka na realizację.

W badanej grupie (por. tab. 9 i rys. 17) informacje uzyskiwane w czasie krytycznym dotyczyły w 53,4% sfery osobistej i 46,6% sfery zawodowej. W każdej z tych sfer jest więc grupa zadań wymagająca natychmiastowej realizacji.

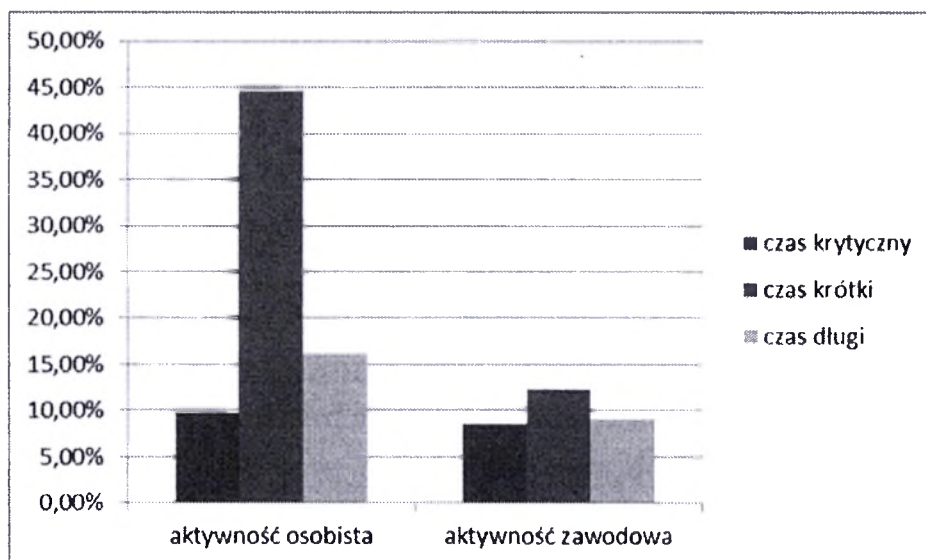
TABELA 9. PRESJA CZASU W ZALEŻNOŚCI OD RODZAJU AKTYWNOŚCI W REALIZACJI ZADAŃ INFORMACYJNYCH

Aktywność	Czas			Razem
	krytyczny	krótki	długi	
Osobista	70	321	116	507
	13,8%	63,3%	22,9%	100,0%
	53,4%	78,5%	64,1%	70,3%
Zawodowa	61	88	65	214
	28,5%	41,1%	30,4%	100,0%
	46,6%	21,5%	35,9%	29,7%
Razem	131	409	181	721
	18,2%	56,7%	25,1%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Tempo wykonywania zadań informacyjnych (jako jedna z kategorii zadań życiowych) jest podobne w obu sferach, czyli połowę zadań trzeba wykonywać pod silną presją czasu, na szczęście, zadań związanych ze sferą prywatną jest znacznie więcej (70,3%).

RYSUNEK 17. PRESJA CZASU W ZALEŻNOŚCI OD RODZAJU AKTYWNOŚCI W REALIZACJI ZADAŃ INFORMACYJNYCH



*Zródło: Opracowanie własne*

Poza zadaniami poznawczymi około 2/3 zadań pozostałych typów ma ściśle określony czas realizacji, na przykład następny dzień, weekend.

Cechą typową badanej grupy jest pozyskiwanie i użytkowanie informacji w czasie krótkim (por. tab. 10, aż 56,7% sytuacji). W 181 sytuacjach na 721 (25,1%) nie spieszo się wcale.

W tabeli 10 zadania realizowane w czasie krótkim (56%) i krytycznym (18,2%) stanowią niemal 3/4 wszystkich sytuacji informacyjnych. Status szybkiej realizacji w badanej grupie najczęściej uzyskują zadania wykonawcze (53,4% zadań w czasie krytycznym) i orientacyjne (43,3% – w czasie krótkim).

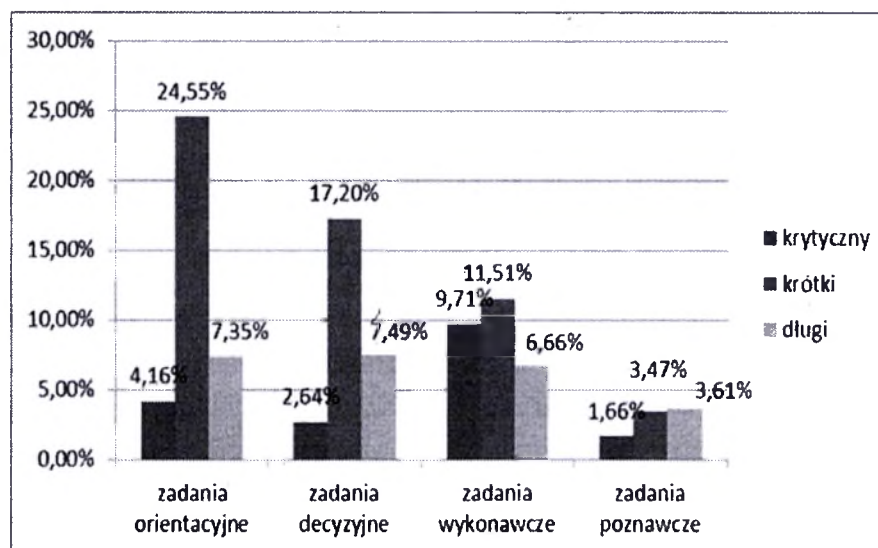
Presja czasu w wykonywaniu informacyjnych zadań orientacyjnych i decyzyjnych kształtuje się podobnie (por. rys. 18) – najwięcej zadań w czasie krótkim i podobna ilość zadań w czasie długim. Natomiast zadania wykonawcze dzielą się na grupy, w których różnice między czasem krytycznym, krótkim i długim są najmniejsze (około 5 punktów procentowych). Pierwszą grupę stanowią zadania związane ze studiowaniem i terminowe zadania logistyczne (34,8%), drugą, informacje potrzebne do planowanych działań w najbliższej przyszłości (41,3%) (instrukcje), i ostatnią – plany długoterminowe (23,9%), co zostało zilustrowane na rysunku 18.

TABELA 10. PRESJA CZASU W WYKONYWANIU ZADAŃ ORIENTACYJNYCH, DECYZYJNYCH, WYKONAWCZYCH I POZNAWCZYCH

Wykonywane zadania	Czas			Razem
	krytyczny	krótki	długi	
zadania orientacyjne	30	177	53	260
	11,5%	68,1%	20,4%	100,0%
	22,9%	43,3%	29,3%	36,1%
zadania decyzyjne	19	124	54	197
	9,6%	62,9%	27,4%	100,0%
	14,5%	30,3%	29,8%	27,3%
zadania wykonawcze	70	83	48	201
	34,8%	41,3%	23,9%	100,0%
	53,4%	20,3%	26,5%	27,9%
zadania poznawcze	12	25	26	63
	19,0%	39,7%	41,3%	100,0%
	9,2%	6,1%	14,4%	8,7%
Razem	131	409	181	721
	18,2%	56,7%	25,1%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 18. PRESJA CZASU W WYKONYWANIU ZADAŃ INFORMACYJNYCH



Źródło: Opracowanie własne

Zadania poznawcze, które mogą być wykonywane w długim czasie, stanowią niewielką część wszystkich działań, gdyż w życiu codziennym pierwszeństwo mają zadania o charakterze obowiązkowym i praktycznym. Odsetek zadań poznawczych realizowanych w danym informacyjnym świecie świadczy

o życiowej filozofii i znaczeniu, jakie przywiązuje się w nim do rozumienia świata i ludzi (8,7%), do posiadania i używania (27,3%), bieżącego, sprawnego działania (27,9%) czy orientowania się w aktualnych wydarzeniach i zmianach w bliższym i dalszym otoczeniu (zadania orientacyjne) – śledzenie tych zmian stanowi 36,1% wszystkich zarejestrowanych sytuacji informacyjnych.

#### **4.10 Zadania informacyjne w życiu prywatnym i zawodowym**

W jakim celu młodzi dorośli w badanej grupie pozyskują informacje? Czy wykorzystują je do zaspokojenia potrzeb prywatnych, czy pozyskują i użytkują informacje, by wykonać zadania obowiązkowe?

Podział sytuacji informacyjnych na dwie grupy, w zależności od tego, czy pozyskiwane informacje potrzebne były w osobistej (70,3%) czy zawodowej sferze życia (29,7%), stwarza możliwość określenia w jakim zakresie informacyjne zadania związane z pracą (czynnościami obowiązkowymi) wkraczają w obszar prywatny, wypełniając czas przeznaczony na życie towarzyskie, rodzinne, kulturalne, społeczne lub odpoczynek, rozrywkę, sport, dbanie o zdrowie.

Nie można zapominać, że działania informacyjne są czasochłonne i w momencie gdy informacje są pozyskiwane z infosfery, angażują uwagę człowieka przez pewien czas, jego umysł jest „zajęty” procesem percepcji informacji z wykorzystywanego źródła i nie wykonuje innych działań. Dzieje się tak również wtedy, gdy człowiek ma subiektywne wrażenie, że wykonuje kilka czynności na raz (w rzeczywistości akty percepcji następują po sobie liniowo, zmiennie, ale nie równocześnie). Zmiany między kolejnymi przedmiotami percepcji mogą być szybkie (znacznie szybsze niż w trakcie operowania pilotem telewizora), niemniej potrzeba jakiegoś czasu, by uświadomić sobie sens odbieranej informacji. Im więcej celowych działań informacyjnych absorbuje umysł człowieka i wypełnia czas wolny, tym mniej czasu pozostaje na inny typ aktywności. Celowe pozyskiwanie informacji z różnych typów źródeł dokumentalnych i osobowych jest potrzebne do życia, lecz wypełnianie życia głównie działaniami informacyjnymi może budzić uzasadnione wątpliwości. Nieustanne przetwarzanie informacji nie czyni ludzi mądrzejszymi, jeśli nie są to informacje efektywnie wykorzystywane do ważnych osobistych lub społecznych celów.

Jak przedstawiciele pokolenia Y gospodarują, zarządzają swoim czasem, na jakie informacyjne cele skłonni są przeznaczyć ten najcenniejszy zasób człowieka?

W informacyjnym świecie pokolenia Y średnio 16 informacyjnych zadań obowiązkowych (związanych z pracą) na 100 wykonywanych jest w czasie

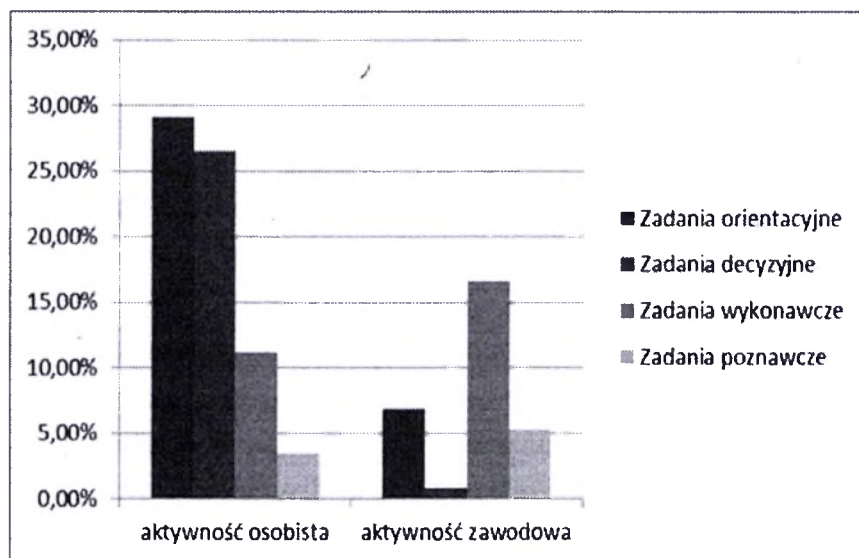
wolnym, czyli po pracy. Prawdopodobnie w innych informacyjnych światach ten wskaźnik będzie niższy lub zdecydowanie wyższy, w zależności od zawodu i zajmowanego stanowiska. Jakie proporcje są społecznie bardziej pożądane i korzystniejsze dla ludzi? Wielu socjologów, lekarzy i wychowawców dostrzega niekorzystne zjawiska wynikające z zacierania różnic między czasem pracy, a czasem wolnym od pracy – mieszania tych porządków i wykonywania zadań obowiązkowych w czasie, który powinien być wykorzystany na sen, odpoczynek czy życie rodzinne.

TABELA 11. ZADANIA INFORMACYJNE ZWIĄZANE Z ŻYCIEM PRYWATNYM I ZAWODOWYM

Aktywność	Czas				Razem
	zadania orientacyjne	zadania decyzyjne	zadania wykonawcze	zadania poznawcze	
Osobista	210	191	81	25	507
	41,4%	37,7%	16,0%	4,9%	100,0%
	80,8%	97,0%	40,3%	39,7%	70,3%
Zawodowa	50	6	120	38	214
	23,4%	2,8%	56,1%	17,8%	100,0%
	19,2%	3,0%	59,7%	60,3%	29,7%
Razem	260	197	201	63	721
	36,1%	27,3%	27,9%	8,7%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 19. ZADANIA INFORMACYJNE ZWIĄZANE Z ŻYCIEM PRYWATNYM I ZAWODOWYM



Źródło: Opracowanie własne

Zadania orientacyjne (80,8%) i decyzyjne (97,0%) dotyczą spraw uznawanych za prywatne (nieobowiązkowe), czyli realizowane są zazwyczaj zgodnie z wolą respondentów. Natomiast około 60% zadań wykonawczych i poznawczych dotyczyło aktywności zawodowej (por. rys. 13). W przypadku zadań poznawczych (8,7% wszystkich zadań informacyjnych) zaledwie w 17,8% wykryto związek działania informacyjnego z przedmiotem studiów autorów dzienników obserwacji.

#### **4.11 Motywacja w realizacji zadań informacyjnych**

Zastosowanie kryterium motywacji zewnętrznej i wewnętrznej umożliwiło podzielenie wszystkich sytuacji pozyskiwania i użytkowania informacji na te, które respondenci chcieli (motywacja wewnętrzna) lub musieli (motywacja zewnętrzna) realizować zgodnie z dokonaną przez siebie oceną. Analiza motywacji pozwoliła na wyraźne rozdzielenie stref obowiązku i przyjemności w zakresie zachowań informacyjnych. Ustalenie tego kryterium wynikało z poszukiwania wśród zadań motywowanych wewnętrznie takich, z których respondenci mogliby zrezygnować.

Do grupy sytuacji informacyjnych motywowanych zewnętrznie, stanowiących 38,6% wszystkich zarejestrowanych zdarzeń, w uznaniu respondentów należą te, w których pozyskiwanie informacji jest niezbędne do wykonywania codziennych rutynowych czynności, na przykład utrzymania się w dobrej kondycji ogólnej, leczenia się, uzupełnienia produktów spożywczych, środków kosmetyczno-pielęgnacyjnych.

Z motywacją zewnętrzną łączą się sytuacje informacyjne, w których pozyskiwanie informacji wynikało z realizacji cudzych potrzeb (rodziców, dalszej rodziny, znajomych) lub zadań zleconych, związanych z dorywczo podjętą pracą lub samokształceniem.

W badanej grupie dwa razy więcej działań podejmowano pod wpływem motywacji wewnętrznej (61,4%) niż zewnętrznej (38,6%), a najczęściej motywacja wewnętrzna (w 80,2%) sterowała pozyskiwaniem lub użytkowaniem informacji w przypadku zadań decyzyjnych (por. tab. 12 i rys. 14). Tylko co piąta sytuacja decyzyjna (19,8%) była motywowana zewnętrznie.

Z tabeli 12 można odczytać, że w 2/3 zadań o charakterze orientacyjnym (68,8%) występowała motywacja wewnętrzna. Dotyczyło to głównie aktualnych informacji o znajomych, rodzinie i lokalnych wydarzeniach. Być może również w tym obszarze zadań informacyjnych tkwią pewne rezerwy stwarzające szanse na ograniczenie aktywności informacyjnej.

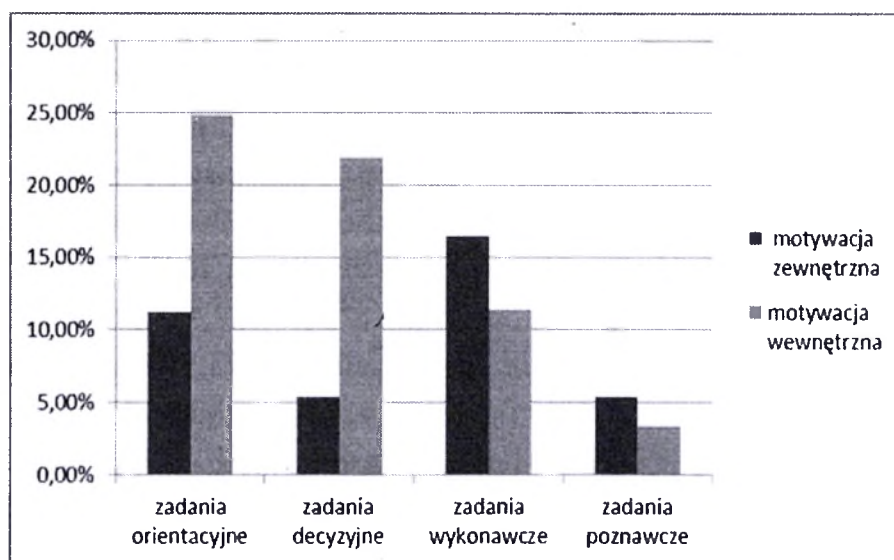


TABELA 12. MOTYWACJE ZEWNĘTRZNA I WEWNĘTRZNA W REALIZACJI ZADAŃ INFORMACYJNYCH

Wykonywane zadania	Motywacja		Razem
	zewnątrzna	wewnętrzna	
zadania orientacyjne	81	179	260
	31,2%	68,8%	100,0%
	29,1%	40,4%	36,1%
zadania decyzyjne	39	158	197
	19,8%	80,2%	100,0%
	14,0%	35,7%	27,3%
zadania wykonawcze	119	82	201
	59,2%	40,8%	100,0%
	42,8%	18,5%	27,9%
zadania poznawcze	39	24	63
	61,9%	38,1%	100,0%
	14,0%	5,4%	8,7%
Razem	278	443	721
	38,6%	61,4%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 20. MOTYWACJE ZEWNĘTRZNA I WEWNĘTRZNA W REALIZACJI ZADAŃ INFORMACYJNYCH



Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 20 wskazuje strefy obowiązku i przyjemności w każdym typie zadań informacyjnych. Zadania wykonawcze należą do pierwszej grupy, a zadania orientacyjne i decyzyjne w większym stopniu są przypisane do obszaru wolności i przyjemności.

Rozwijanie autorefleksji nad motywacją w działaniach informacyjnych jest jednym z najważniejszych zadań edukacji informacyjnej zmierzających do kształtowania odpornych na manipulację młodych ludzi, świadomie i sprawnie sterujących swym postępowaniem (także w zakresie odbioru, przetwarzania informacji). Czy naprawdę muszą lub chcą pozyskiwać aż tyle informacji każdego dnia? Być może tak, lecz byłoby dobrze wiedzieć to na pewno.

#### **4.12 Źródła informacji w realizacji zadań informacyjnych**

Wyznaczenie informacyjnego horyzontu studiujących dwudziestolatków wymaga odpowiedzi na następujące pytania: W jakim celu i w jakich okolicznościach (miejsce, czas, motywacja, typ aktywności) wykorzystywali drukowane, osobowe i elektroniczne źródła informacji i w jakim stopniu wybrane źródła okazały się użyteczne? Jakie źródła informacji wykorzystywane są w informacyjnej praktyce pokolenia Y, co wpływa na wybór źródeł informacji w ich informacyjnym świecie? Jaki jest związek źródła z celem działania informacyjnego, czyli pozyskaniem lub użytkowaniem informacji po to, by być „zorientowanym w bieżących sprawach”, podjąć decyzję, czyli najczęściej wybrać towar lub usługę, wykonać zadania dnia lub coś zrozumieć bez praktycznych powodów.

W badanej grupie do realizacji niemal połowy wszystkich zleceń informacyjnych wykorzystano źródła elektroniczne (47,3%) (por. tab. 13 tekst wyróżniony), co oznacza, że źródła tradycyjne, ludzie i dokumenty drukowane w życiu codziennym wciąż jeszcze odgrywają ważną rolę, wypełniając niszę, w której są najlepiej przystosowane do pełnionej funkcji i istniejącego zapotrzebowania na dany typ informacji.

Na podstawie danych z tabeli 13 można stwierdzić, że prawie dwukrotnie częściej wykorzystywane były źródła elektroniczne (47,3%) niż źródła osobowe (28,3%) i drukowane (24,4%). Sposób realizacji zleceń informacyjnych za pomocą źródeł elektronicznych w celach orientacyjnych (60,4%) i decyzyjnych (53,3%) wskazuje, że użytkownicy informacji w tych obszarach aktywności najszybciej rezygnują z tradycyjnych źródeł drukowanych i osobowych na rzecz źródeł elektronicznych.

Jaką rolę w badanej grupie spełnia wciąż jeszcze druk i papier jako nośnik informacji na tle innych tekstowych, elektronicznych źródeł lub źródeł osobowych? Należy zaznaczyć, że badaniom podlegały zachowania z tak zwanego wolnego czasu studentów kierunków humanistycznych, który był wykorzystywany na samokształcenie.

TABELA 13. ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANE PRZY REALIZACJI ZADAŃ INFORMACYJNYCH

Typ zadania informacyjnego	Źródło			Razem
	osobowe	drukowane	elektroniczne	
zadania orientacyjne	60	43	157	260
	23,1%	16,5%	60,4%	100,0%
	29,4%	24,4%	46,0%	36,1%
zadania decyzyjne	58	34	105	197
	29,4%	17,3%	53,3%	100,0%
	28,4%	19,3%	30,8%	27,3%
zadania wykonawcze	74	58	69	201
	36,8%	28,9%	34,3%	100,0%
	36,3%	33,0%	20,2%	27,9%
zadania poznawcze	12	41	10	63
	19,0%	65,1%	15,9%	100,0%
	5,9%	23,3%	2,9%	8,7%
Razem	204	176	341	721
	28,3%	24,4%	47,3%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

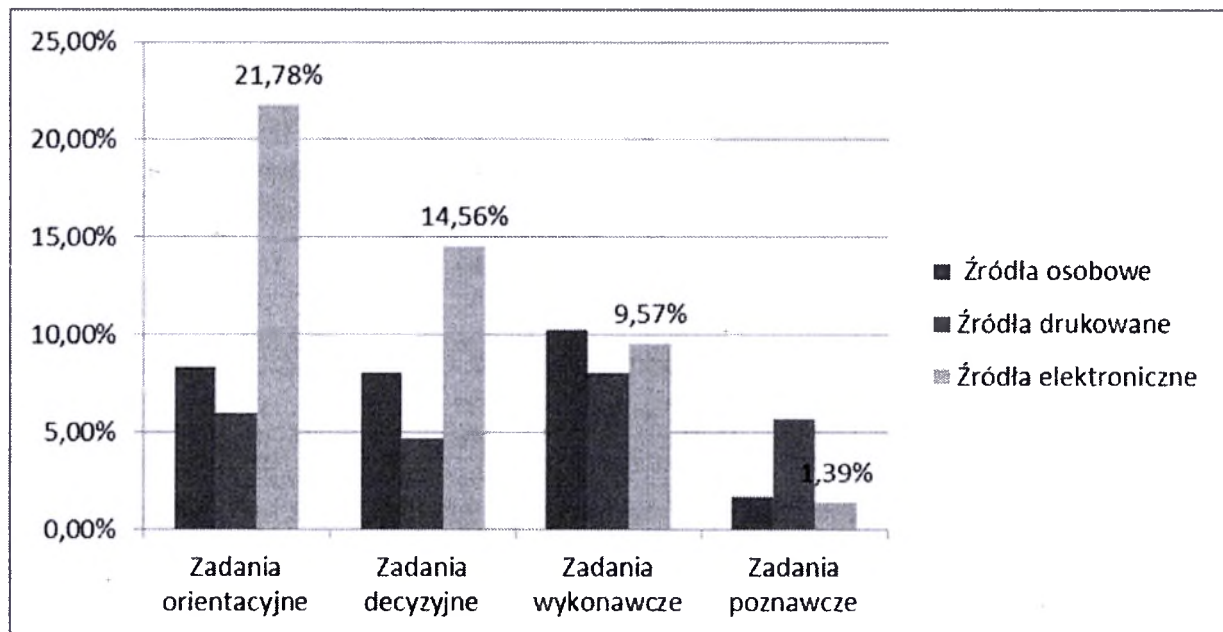
Źródło: Opracowanie własne

Natomiast przygotowywanie się do zajęć obowiązkowych zaliczono do zajęć wykonawczych i poznawczych. Razem sytuacje informacyjne o charakterze poznawczym i wykonawczym stanowią prawie 1/3 wszystkich podejmowanych działań (36,6%), lecz tylko część z nich służyła pozyskiwaniu i wykorzystywaniu informacji w celu samokształcenia.

Z tabeli 13 można odczytać, że w życiu codziennym 33% wszystkich źródeł drukowanych służy do realizacji zadań wykonawczych, 24,4% zadań orientacyjnych i 23,3% zadań poznawczych. Oznacza to, że źródła drukowane mają równomierny udział w trzech obszarach potrzeb informacyjnych. Źródła drukowane (65,1%) służą przede wszystkim do realizacji zadań poznawczych, natomiast realizację zadań wykonawczych zapewniały informacje pochodzące ze źródeł osobowych (36,8%) i elektronicznych (34,3%). W tych dwóch typach zadań (decyzyjnych i wykonawczych) cenione było osobiste doświadczenie darczonych zaufaniem osób, gdyż użytkownicy wolą powielać wypróbowane sposoby działania lub wybierać sprawdzone pod względem jakości towary i usługi. Źródła drukowane wykorzystywane do zadań decyzyjnych (19,3%) to najczęściej oferty i materiały promocyjne.

Informacje służące orientacji w bieżących sprawach (osobistych, rodzinnych, lokalnych, krajowych, światowych) pochodziły ze źródeł elektronicznych (60,4%), osobowych (23,1%) i drukowanych (16,5%) (por. tab. 13 i rys. 21).

RYSUNEK 21. WYKORZYSTANIE ŹRÓDEŁ W ZALEŻNOŚCI OD CELU (TYPU ZADANIA INFORMACYJNEGO)



Źródło: Opracowanie własne

Studenci rzadko w swych dziennikach zamieszczali wzmianki o czytaniu prasy codziennej i kolorowej. Przeglądanie prasy ma w tej grupie okazjonalny charakter (darmowy dostęp w poczekalni, w tramwaju) i rzadko wiąże się z kupnem gazety. Studenci nie wydają pieniędzy na informacje, które ich zdaniem w atrakcyjniejszej formie znajdują za darmo w internecie. Wśród mężczyzn czytanie wiadomości sportowych w gazetach można uznać za formę demonstracji męskości, kontynuację wzoru ojca. Kobiety korzystają z precen magazynów, gdyż informacje tam zamieszczane mogą pełnić swe funkcje sezonowo.

Źródła drukowane były używane do realizacji zadań związanych z życiem zawodowym (studiowaniem) – 28,0%. Podobnie w 23,8% zadań dotyczących życia osobistego wykorzystywano źródła drukowane. Te dane określają wielkość niszy na rynku informacyjnym, którą zajmują drukowane źródła w obu sferach codziennego życia opisywanej grupy z pokolenia Y.

#### 4.13 Źródła informacji a czynnik czasu

W wycinku infosfery użytkowanym przez przedstawicieli opisywanego informacyjnego świata pojawia się również interesująca regularność. Mianowicie drukowane źródła informacji (24,4%) i źródła osobowe (28,3%) razem są tak samo często wykorzystywane we wszystkich zarejestrowanych sytuacjach informacyjnych, jak źródła elektroniczne (por. tab. 2).

Źródła osobowe wykorzystywano najczęściej w czasie krytycznym, a źródła elektroniczne w czasie krótkim (53,1%) i długim (42%) (por. tab. 14). Źródła informacji na nośniku papierowym tylko w czasie długim są wybierane częściej (31,5%) niż źródła osobowe (26,5%). Tylko wówczas, gdy czas nie ma znaczenia, źródła drukowane odgrywają jeszcze rolę w informacyjnym świecie dwudziestolatków. Z poniższej tabeli wynika, że nośnik papierowy w życiu codziennym traci na znaczeniu, gdyż nie wytrzymuje konkurencji ze względu na koszt i zbyt małą szybkość przekazu informacji. W badanej grupie aż w 265 sytuacjach, gdy informacja potrzebna była w czasie krótkim lub krytycznym, skorzystano ze źródeł elektronicznych, a tylko w 119 sytuacjach z informacji na nośniku papierowym. Wynika z tego, że dwa razy częściej źródła elektroniczne okazały się wygodniejsze i szybsze w użyciu.

TABELA 14. WYKORZYSTYWANIE ŹRÓDEŁ INFORMACYJNYCH W CZASIE KRYTYCZNYM, KRÓTKIM I DŁUGIM

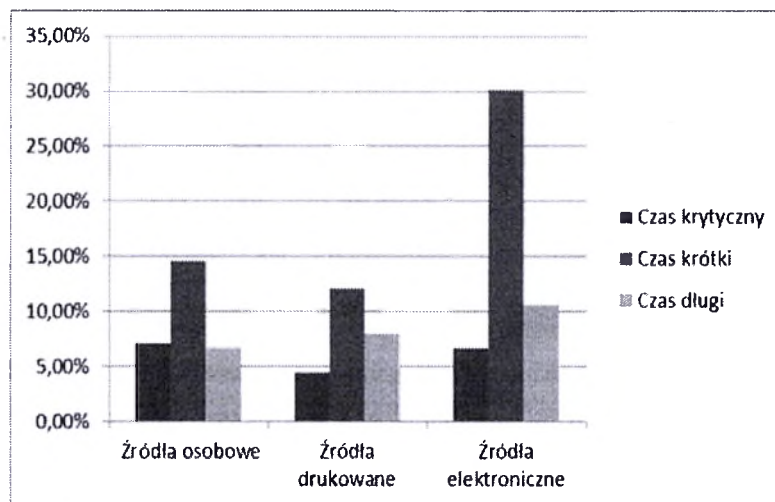
Źródła	Czas			Razem
	krytyczny	krótki	długi	
osobowe	51 25,0% 38,9%	105 51,5% 25,7%	48 23,5% 26,5%	204 100,0% 28,3%
drukowane	32 18,2% 24,4%	87 49,4% 21,3%	57 32,4% 31,5%	176 100,0% 24,4%
elektroniczne	48 14,1% 36,6%	217 63,6% 53,1%	76 22,3% 42,0%	341 100,0% 47,3%
Razem	131 18,2% 100,0%	409 56,7% 100,0%	181 25,1% 100,0%	721 100,0% 100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Częste wykorzystywanie źródeł osobowych (38,9%), gdy informacja potrzebna była w czasie krytycznym, wynika z tego, że jest to niewątpliwie najszybszy sposób uzyskania informacji w różnych okolicznościach życia codziennego. Duża liczba sytuacji, w których wykorzystywano wiedzę innych ludzi, nie dziwi również z tego powodu, że to właśnie ludzie byli jedynymi dysponentami poszukiwanych informacji („co zadane na jutro”, „jakie zajęcia są odwołane”, „jak zaliczyć praktykę w szkole”), nieutrwalonych na żadnym nośniku. Przyczyn tak dużego udziału źródeł elektronicznych należy upatrywać w ich największej zdolności do najszybszego dostarczania precyzyjnych odpowiedzi,

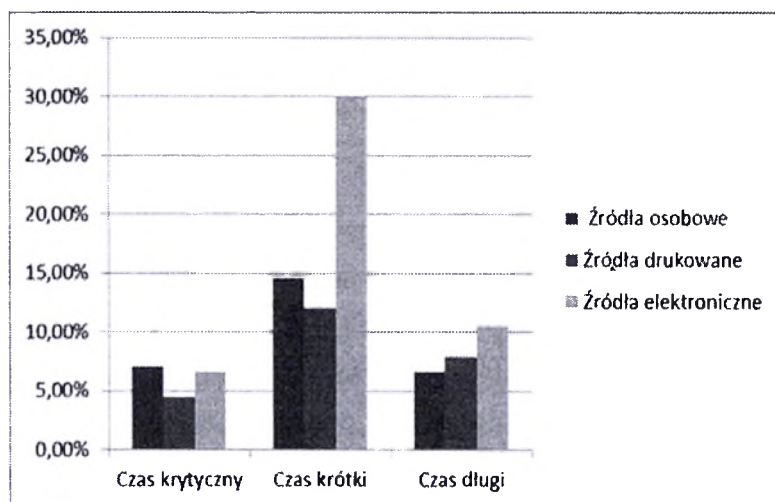
o każdej porze i na każdy temat. Tych niewątpliwych zalet w zakresie możliwości informowania nie mają ani źródła osobowe, ani drukowane.

RYSUNEK 22. PRESJA CZASU W UŻYTKOWANIU POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW ŹRÓDEŁ



Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 23. ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANE W CZASIE KRYTYCZNYM, KRÓTKIM I DŁUGIM



Źródło: Opracowanie własne

Źródła drukowane były pomocne w 18,2% sytuacji krytycznych, w 49,4% sytuacji, gdy czas przeznaczony na znalezienie informacji był krótki, i w 32,4% sytuacji, gdy nie dostrzegano presji czasu (por. tab. 14 i rys. 22 i 23). Źródła drukowane wciąż jeszcze wypełniają często użytkowaną przestrzeń informacyjną.

Cyfrowi tubylcy w grupie badanej pod presją czasu (gdy informacja potrzebna jest w czasie krytycznym lub krótkim) częściej korzystają ze źródeł elektronicznych i osobowych niż z drukowanych (w tabeli 14 wyróżnienie kolorem szarym). Szybkie tempo życia sprawia, że źródła informacji w postaci druku są mniej przydatne w codziennych praktycznych zadaniach, natomiast pozostają niezastąpione w zadaniach wykonawczych związanych ze studiowaniem.

Presja czasu odgrywa pewną rolę w wyborze źródeł informacji zapisanych na poszczególnych nośnikach. Ta zależność choć jest zdecydowanie słaba, to istotna statystycznie, bowiem w skali od 0 do 1, współczynnik V-Cramera osiąga wartość 0,11.

#### 4.14 Źródła informacji w sferach aktywności prywatnej i zawodowej

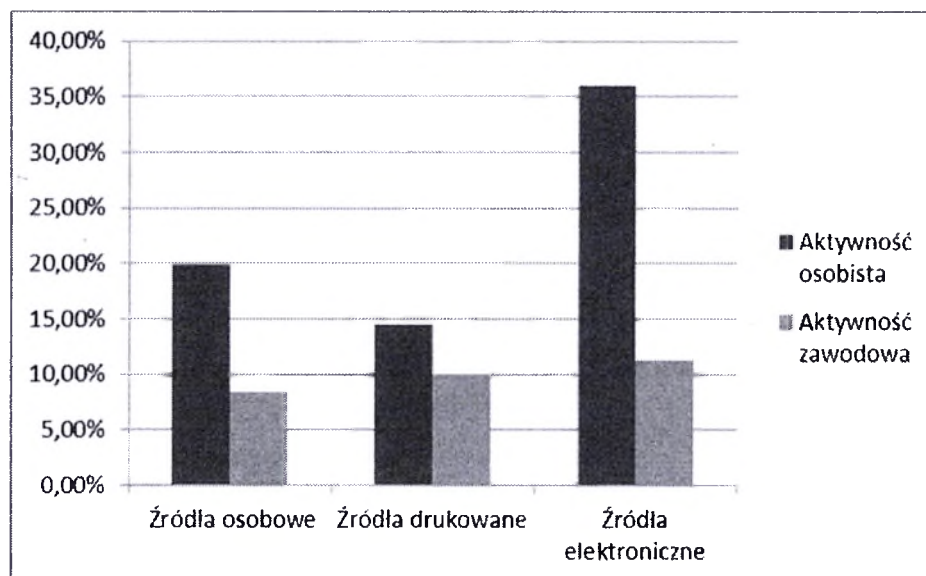
Źródła elektroniczne wykorzystywano w połowie sytuacji informacyjnych dotyczących osobistej sfery (51,3%) i w 37,9% sytuacji odnoszących się do zawodowej sfery życia respondentów. Co piąte (20,5%) źródło użyte w sferze osobistej było drukowane. O 20% więcej źródeł drukowanych użyto w osobistej sferze życiowej aktywności, niż dla realizacji zadań informacyjnych uznawanych za obowiązkowe. Udział źródeł osobowych w jednej i drugiej sferze był jednakowy i wynosił 28,2% wszystkich sytuacji związanych z osobistą sferą aktywności i 28,5% ze sferą zawodową (por. tab. 15 i rys. 24).

TABELA 15. WYKORZYSTANIE ŹRÓDEŁ INFORMACJI W SFERACH AKTYWNOŚCI OSOBISTEJ I ZAWODOWEJ

Źródło	Aktywność		Razem
	osobista	zawodowa	
osobowe	143 70,1% 28,2%	61 29,9% 28,5%	204 100,0% 28,3%
drukowane	104 59,1% 20,5%	72 40,9% 33,6%	176 100,0% 24,4%
elektroniczne	260 76,2% 51,3%	81 23,8% 37,9%	341 100,0% 47,3%
Razem	507 70,3% 100,0%	214 29,7% 100,0%	721 100,0% 100,0%

Źródło: Opracowanie własne

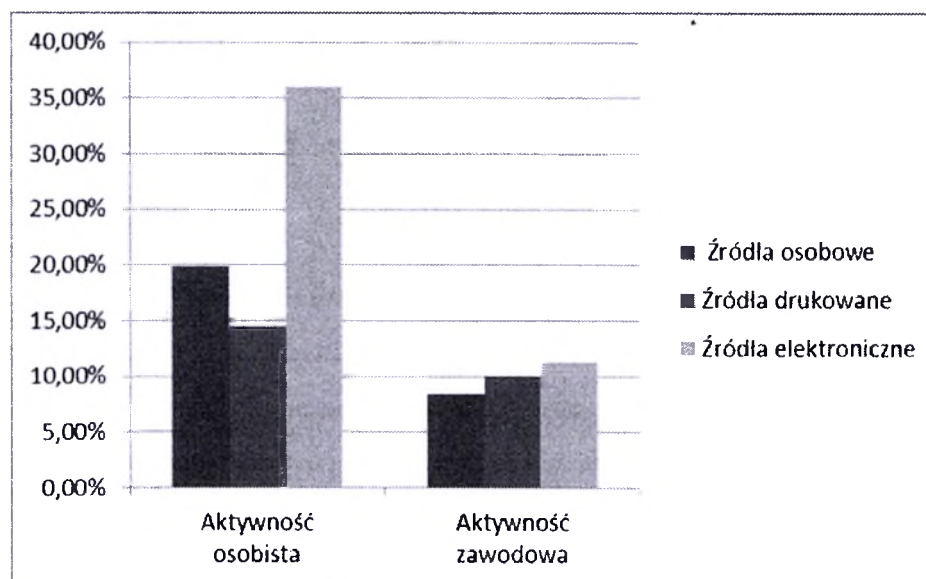
RYSUNEK 24. ŹRÓDŁA WYKORZYSTYWANE W ŻYCIU ZAWODOWYM I OSOBISTYM



Źródło: Opracowanie własne

Na rysunku 24 widoczny jest odmienny sposób użytkowania źródeł każdej z form aktywności informacyjnej związanej ze sferami życia osobistą i zawodową. W sferze zawodowej udział źródeł osobowych i elektronicznych jest bardziej wyrównany, natomiast w sferze osobistej rzeczywiste preferencje są bardziej widoczne.

RYSUNEK 25. WYKORZYSTANIE POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW ŹRÓDEŁ W SFERACH AKTYWNOŚCI OSOBISTEJ I ZAWODOWEJ



Źródło: Opracowanie własne



Źródła drukowane i osobowe są używane w tym samym stopniu w domach publicznej i prywatnej, natomiast elektroniczne zdecydowanie częściej w domu (por. tab. 16 i rys. 26). Wynika to z małej popularności korzystania z sieci poza domem.

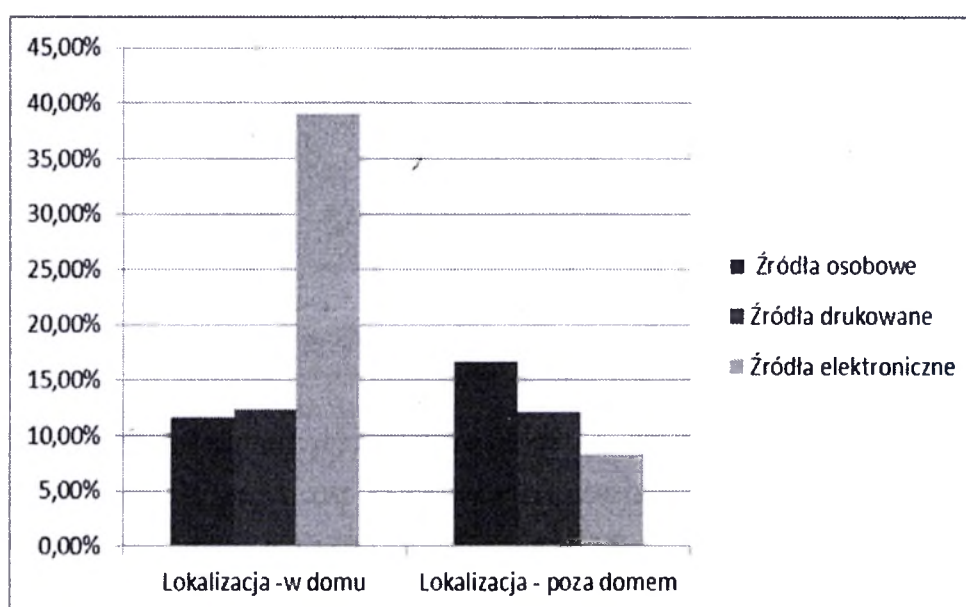
TABELA 16. MIEJSCE WYKORZYSTYWANIA POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW ŹRÓDEŁ INFORMACJI

Lokalizacja	Źródło			Razem
	osobowe	drukowane	elektroniczne	
w domu	84	89	281	454
	18,5%	19,6%	61,9%	100,0%
	41,2%	50,6%	82,4%	63,0%
poza domem	120	87	60	267
	44,9%	32,6%	22,5%	100,0%
	58,8%	49,4%	17,6%	37,0%
Razem	204	176	341	721
	28,3%	24,4%	47,3%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Na rysunku 26 można zobaczyć, że udział poszczególnych typów źródeł jest wyraźnie uzależniony od lokalizacji.

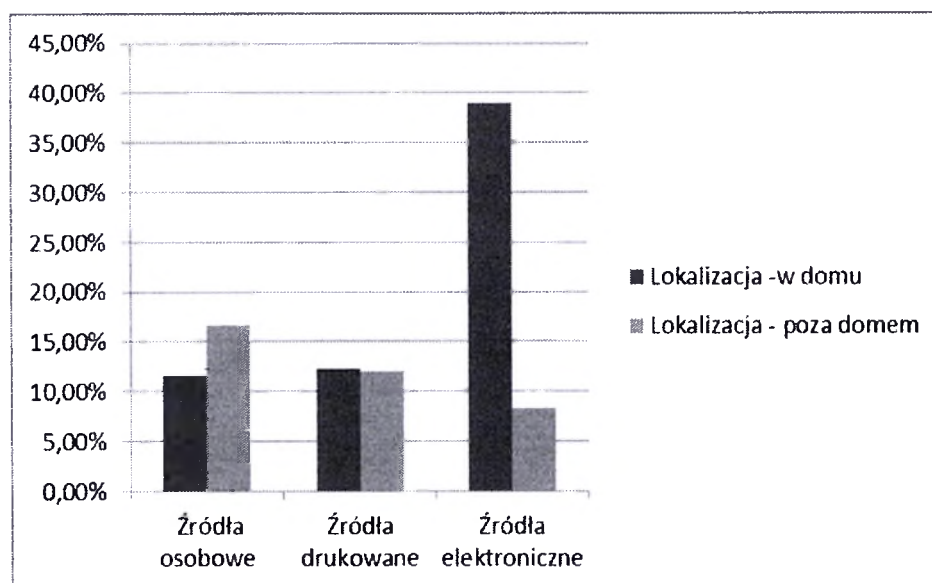
RYСУNEK 26. ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANE W DOMU I POZA DOMEM



Źródło: Opracowanie własne

Specyfika wykorzystania źródeł poza domem zasługuje na uwagę ze względu na skuteczność informowania w strefach publicznej i prywatnej przy pomocy innych typów źródeł. Udział poszczególnych typów nośników informacji wykorzystywanych w domenie publicznej i prywatnej wskazuje na mniejszą rolę źródeł drukowanych i osobowych bez względu na lokalizację działania informacyjnego (por. rys. 26 i 27).

RYSUNEK 27. LOKALIZACJA UŻYTKOWANIA OSOBOWYCH, DRUKOWANYCH I ELEKTRONICZNYCH ŹRÓDEŁ INFORMACJI



Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 27 potwierdza, że w domenie publicznej źródła osobowe są najważniejsze, zaś w domenie prywatnej – elektroniczne. Natomiast źródła drukowane w obydwu obszarach mają niemal takie samo znaczenie. Źródła osobowe wykazują niewielką przewagę nad źródłami drukowanymi poza domem, a źródła drukowane częściej wykorzystywane są w domu.

#### 4.15 Motywacja w wyborze źródeł informacji

W przypadku wykorzystywania źródeł osobowych i elektronicznych motywacja wewnętrzna jest niemal dwa razy większa niż zewnętrzna. Użytkownicy częściej korzystają z tego typu źródeł, dlatego że chcą, a nie dlatego, że muszą. Korzystający ze źródeł drukowanych użytkownicy są motywowani zewnętrznie (ilustrują to rysunek 29 i tabela 17), gdyż w tej postaci najczęściej występują lektury obowiązkowe, niedostępne na innym nośniku.

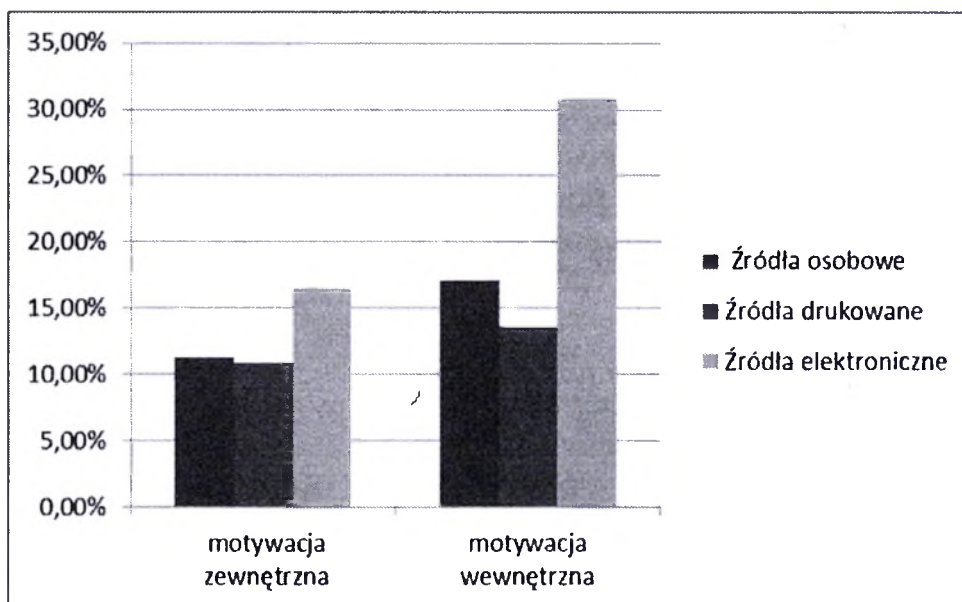
TABELA 17. WYBÓR ŹRÓDEŁ INFORMACJI W ZALEŻNOŚCI OD MOTYWACJI WEWNĘTRZNEJ I ZEWNĘTRZNEJ

Motywacja	Źródło			Razem
	osobowe	drukowane	elektroniczne	
zewnątrzna	81	78	119	278
	29,1%	28,1%	42,8%	100,0%
	39,7%	44,3%	34,9%	38,6%
wewnętrzna	123	98	222	443
	27,8%	22,1%	50,1%	100,0%
	60,3%	55,7%	65,1%	61,4%
Razem	204	176	341	721
	28,3%	24,4%	47,3%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 28 wskazuje na zdecydowanie mniejszą rolę źródeł osobowych i drukowanych, określając wyraźnie preferencje pokolenia Y.

RYSUNEK 28. ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANE W ZADANIACH MOTYWOWANYCH ZEWNĘTRZNIE I WEWNĘTRZNIE

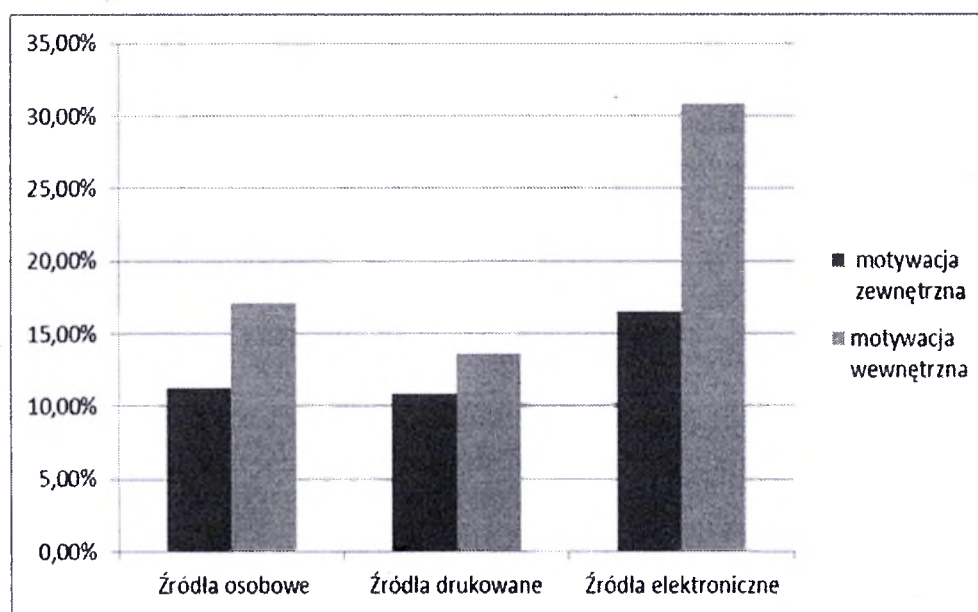


Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 29 świadczy o tym, że życie codzienne w zakresie działań informacyjnych nie jest wolne od przymusu. Udział motywacji wewnętrznej w działaniach użytkowników informacji jest wskaźnikiem niezależności i umiejętności sterowania własnym życiem. Różnica między odsetkiem zadań motywowa-

nych zewnętrznie (38,6%) a wewnętrznie (61,4%) określa przewagę obowiązku bądź przyjemności w realizacji zadań informacyjnych w analizowanym informacyjnym świecie.

RYSUNEK 29. UDZIAŁ MOTYWACJI W WYBORZE ŹRÓDEŁ INFORMACJI



Źródło: Opracowanie własne

Odsetek sytuacji motywowanych zewnętrznie i wewnętrznie w wyborze każdego typu źródła układa się podobnie (por. tabela 17 dane wyróżnione kolorem szarym), czyli rodzaj motywacji nie ma wpływu na wybór źródła.

#### 4.16 Użyteczność źródeł informacji

Zapiski w dziennikach wskazują, że użytkownicy trafnie dobierali źródła, które okazywały się przydatne (49,1%) do zaspokojenia ich informacyjnych potrzeb. Tylko w 4%, czyli 29 sytuacjach informacyjnych, wybrane źródło nie spełniło oczekiwań i potrzeba informacyjna nie została zaspokojona (por. tab.18 i rys. 31). Prawdopodobnie ocena użyteczności źródeł jest tym wyższa, im większa jest sprawność informacyjna użytkownika (teza do sprawdzenia w przyszłych badaniach). Ilość źródeł informacji uznanych za nieprzydatne w stosunku do przydatnych i częściowo przydatnych można wykorzystać jako element oceny kompetencji informacyjnych danej grupy. Skoro 29 źródeł okazało się nieprzydatnych na 692 – to wskaźnik użyteczności źródeł wynosi około 0,96.

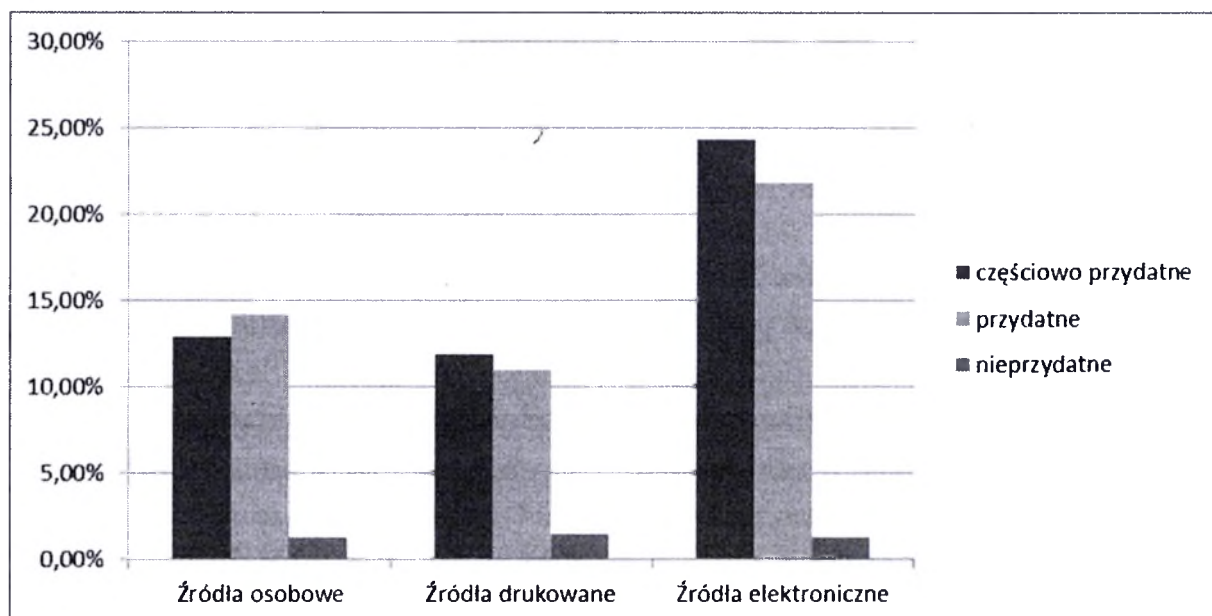
Średnio tylko w czterech przypadkach na sto użytkowników nie mieli orientacji w zawartości źródła (szukali w niewłaściwym źródle) lub nie potrafili znaleźć informacji, która była potencjalnie dostępna w wybranym źródle.

TABELA 18. OCENA UŻYTECZNOŚCI ŹRÓDEŁ INFORMACJI

Źródło	Użyteczność			Razem
	częściowo przydatne	przydatne	nieprzydatne	
osobowe	93	102	9	204
	45,6%	50,0%	4,4%	100,0%
	26,3%	30,2%	31,0%	28,3%
drukowane	86	79	11	176
	48,9%	44,9%	6,3%	100,0%
	24,3%	23,4%	37,9%	24,4%
elektroniczne	175	157	9	341
	51,3%	46,0%	2,6%	100,0%
	49,4%	46,4%	31,0%	47,3%
Razem	354	338	29	721
	49,1%	46,9%	4,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 30. OCENA UŻYTECZNOŚCI ŹRÓDEŁ OSOBOWYCH, DRUKOWANYCH I ELEKTRONICZNYCH



Źródło: Opracowanie własne

Z tabeli 18 wynika, że źródła używane w połowie sytuacji (49,4%), niezależnie od typu nośnika informacji, są tylko częściowo przydatne – to ważny sygnał dla służb informacyjnych, instytucji, firm i organizacji publikujących informacje, aby badać, czego dotyczy i z czego wynika owa „częściowa przydatność” przygotowywanych przez nie informacyjnych produktów.

Jeśli ocena przydatności źródeł łączy się z wiedzą o ich zawartości i umiejętnościami pozyskiwania z nich informacji, to z rysunku 30 wynika, że młodzi dorośli osiągnęli podobny stopień sprawności w wykorzystywaniu wszystkich typów źródeł. Ten wskaźnik oznacza zakończenie procesu uczenia się od siebie nawzajem i osiągnięcie wystarczającej, wysokiej wiedzy o źródłach i odpowiednich do potrzeb umiejętności ich wykorzystania w życiu codziennym.

#### **4.17 Profil użytkownika informacji. Podsumowanie**

Profilowanie jest celowo podjętym zabiegiem zmierzającym do stworzenia uproszczonego obrazu zachowań informacyjnych i jest wykorzystywane w projektowaniu architektury informacji, usług informacyjnych, działalności bibliotek. Krótka charakterystyka typowych zachowań informacyjnych studiujących dwudziestolatków powstała w wyniku wyboru danych wyróżniających się największymi lub najmniejszymi wskaźnikami częstości.

Typowy użytkownik informacji z pokolenia Y najwięcej aktywności w życiu codziennym wykazuje w pozyskiwaniu informacji w celach orientacyjnych. Aż 36% wszystkich zadań informacyjnych polega na monitorowaniu infosfery w poszukiwaniu okazji i zagrożeń oraz aktualizacji danych w stałych obszarach zainteresowania, takich jak aktualności związane ze studiowaniem, promocje, pogoda, wydarzenia z własnego życia towarzyskiego lub celebrytów. Zainteresowanie aktualnymi zdarzeniami politycznymi, kulturalnymi, najczęściej ograniczone jest do pobieżnego przeglądania ulubionego serwisu. Rutynę przerywają wydarzenia medialne o charakterze sensacyjnym.

W badanej grupie w funkcji informacyjnej i opiniotwórczej internet zastąpił prasę, radio, telewizję. Strategia przeglądania zastępuje czytanie, co wydaje się formą przystosowania do nadmiaru informacji o istotnych konsekwencjach. Jednak strategię przeglądania dwudziestolatek stosuje głównie w celu zdobycia informacji niezbędnych do celów decyzyjnych, czyli dokonania wyboru towaru i usługi.

Potrzeby konsumpcyjne w takim samym stopniu wyzwalały konieczność pozyskiwania informacji jak praktyczne zadania wykonawcze wymagające instrukcji, porady. O instrukcję i poradę przedstawiciel pokolenia Y nie zwraca

ca się do osób starszych, lecz do internautów, sam również często występuje w charakterze doradcy, eksperta, udostępnia swoją wiedzę i doświadczenie.

Do realizacji informacyjnych zadań decyzyjnych i wykonawczych używano źródeł elektronicznych, a informacje wyszukiwano. W przypadku zadań orientacyjnych dominującą strategią było monitorowanie infosfery za pomocą źródeł elektronicznych. Zadania poznawcze wymagały najczęściej zastosowania strategii gromadzenia informacji wydobytych z drukowanych źródeł.

Niemal połowa zleceń informacyjnych (47,1%) jest wykonywana w wyniku zastosowania trzech z ośmiu strategii, czyli sprawdzania, wyszukiwania i poszukiwania informacji, a najpopularniejszą strategią wśród wszystkich sytuacji była wymiana informacji, gdyż jest to najszybszy sposób pozyskania i przekazywania informacji.

Źródła osobowe i drukowane młodzi dorośli wykorzystują do swoich celów tak często, jak elektroniczne. Większość wszelkich zadań informacyjnych jest wykonywana w domu, w tym aż około 70% zadań orientacyjnych, gdyż infosfera, świat dokumentów elektronicznych, drukowanych, oglądowych i słuchowych oraz wypowiedzi zawierających informacje staje się środowiskiem zamieszkanym przez cyfrowego tubylca. Tylko 30% zadań informacyjnych wykonywanych jest poza domem (część z nich również za pośrednictwem elektronicznych urządzeń).

Studiujący dwudziestolatek większość informacji pozyskanych za pomocą sześciu strategii konsumuje (użytkuje) natychmiast, rzadko gromadzi i bardzo rzadko opracowuje informacje. Specyficzny dla jego informacyjnego zachowania jest krótki i krytyczny czas, w którym chce pozyskać informacje służące do realizacji praktycznych celów.

Charakter poznawczy ma zaledwie 8% sytuacji, w których pozyskana informacja nie służyła celom praktycznym, lecz zaspokajała ciekawość, uzupełniała wiedzę na temat zdrowia, diet popularnych artystów, zjawisk astronomicznych czy fizycznych o charakterze ciekawostek (jak w dawnych kalendarzach kartkowych).

Pozyskiwanie informacji bez określonego celu i praktycznego zastosowania – informacyjne wędrowanie – „rozglądanie się w infosferze” pojawia się rzadko, zaledwie siedem razy na sto sytuacji informacyjnych.

Cyfrowi tubylcy przed podjęciem decyzji sprawdzają informacje wśród znajomych. Nie mają czasu i zwyczaju sprawdzania informacji przed przekazaniem ich innym. Jak wynika z badań 16% zadań związanych ze studiowaniem wykonuje cyfrowy tubylec w czasie jakim dysponuje po ćwiczeniach i wykładach.

Wybrane przez siebie źródła najczęściej uważa za użyteczne, gdyż wcześniej wielokrotnie były już używane z zadowalającym skutkiem. Pozyskiwanie in-

formacji w życiu codziennym częściej postrzega jako działanie motywowane wewnątrznie – wykonywane z własnej woli, bez przymusu. Ich realizacja podnosi jakość życia codziennego, dotyczy przyjemności i rozrywki. Okazuje się, że ograniczenie tego typu zadań informacyjnych nie leży w interesie członków grupy. Ograniczeniu mogą więc podlegać informacyjne zadania orientacyjne. Przegląd i analiza typowych zadań informacyjnych powinna zmierzać do wyznaczenia tych, które zajmują czas, nie przynosząc większych korzyści.



## 5. Praktyka informacyjna

---

W poprzednim rozdziale został omówiony wielostronny przegląd sytuacji informacyjnych, wyodrębniono także zachowania występujące najczęściej. Badania jakościowe pozwoliły uzupełnić obraz informacyjnych zwyczajów studiujących dwudziestolatków wyłaniający się z badań ilościowych o nowe właściwości i zaproponować interpretację dostrzeżonych w wywiadach narracyjnych przejawów praktyki informacyjnej (habitusu). Analiza wywiadów zmierzała do opisu zachowań informacyjnych z innej perspektywy, poszukiwano odpowiedzi na pytania ważne z punktu widzenia edukacji informacyjnej, na przykład:

- Czy młodzi dorośli z pokolenia Y odczuwają przeciążenie informacyjne?
- Czy mogliby zrezygnować z części zadań informacyjnych i więcej czasu spędzać w świecie rzeczywistym?
- Czy potrafią pozyskiwać i wykorzystywać informacje w celu podejmowania decyzji?
- Czy współpracują między sobą w zakresie pozyskiwania i ewaluacji informacji?
- Jaki typ informacji dotyczący problemów życia codziennego ma dla nich szczególne znaczenie?
- Czy można zauważyć różnice w stylu informacyjnych zachowań między kobietami a mężczyznami?
- Co określa pokoleniowy styl pozyskiwania i użytkowania informacji?

Nie na wszystkie wstępnie postawione pytania uzyskano odpowiedzi. Natomiast technika wywiadu narracyjnego przekroczyła oczekiwania i okazała się sposobem gromadzenia wiedzy o informacyjnych zwyczajach pokolenia Y, które powoli zaczęły układać się we wzór informacyjnej praktyki.

Charakterystyczna dla danego informacyjnego świata struktura sytuacji informacyjnych pozwala wskazać dominujące cechy tej praktyki, mimo że podlega dynamicznym przekształceniom w wyniku interakcji między ludźmi i oddziaływania nieustannie zmieniającej się infosfery. Każde działanie jest doświadczeniem podnoszącym poziom informacyjnych kompetencji i wpływa na przyszłe zachowania użytkowników.

W analizie statystycznej stwierdzono, że wśród zadań wykonywanych najczęściej, największy zbiór (około 40% wszystkich zadań informacyjnych) to zadania orientacyjne.

Informacyjne zadania orientacyjne znalazły się w centrum uwagi, gdyż obliczenia wykonane w trakcie badań ilościowych wskazały, że realizacja zadań decyzyjnych zajmuje młodym dorosłym minimum godzinę dziennie, a zadania o charakterze orientacyjnym średnio cztery godziny. Na gromadzenie informacji poprzedzających wybór produktów lub usług poświęcają rocznie miesiąc swojej młodości, od rana do wieczora (przez dwanaście godzin dziennie), a na zadania orientacyjne średnio trzy miesiące rocznie<sup>251</sup>. Łącznie są to co najmniej cztery miesiące życia spędzone w cyfrowej przestrzeni internetu.

## 5.1 Zadania orientacyjne

Analiza zapisów dziennikowych i wywiadów narracyjnych wykazała, że w trakcie celowo podejmowanych zadań zmierzających do rozwiązywania rutynowych, codziennych problemów, na przykład pozyskiwania informacji o prognozach pogody, o stanie dróg i trudnościach komunikacyjnych, zmianach w planie dnia – w wyniku działania informacyjnego pojawiały się nadmiarowe i przypadkowe informacje.

Respondenci monitorujący środowisko informacyjne określali te sytuacje, występujące najczęściej w czasie przemieszczania się z miejsca na miejsce, jako: „bezmysłne wlepianie wzroku w plakat”, „mimowolne czytanie i oglądanie informacji na billboardach”, „przeglądanie ulotek”, „automatyczne czytanie napisów” na ubraniach, torbach, samochodach i wystawach sklepowych, „gapienie się na reklamy”, przypadkowo zasłyszane rozmowy i informacje docierające „rwącym strumieniem” z mediów. Te informacje zazwyczaj nie są szczególnie użyteczne w praktyce dnia codziennego i zwykle są szybko zapominane.

---

<sup>251</sup> Poświęcając godzinę dziennie, czyli 360 godzin rocznie. Dzielone przez 12 godzin dziennie daje wynik 30 dni, które od rana do wieczora przeznaczone są na wykonywanie decyzyjnych zadań informacyjnych.

Respondenci nie uświadamiają sobie powodów, dla których czytają jedne napisy, a innych nie, nie wskazują przyczyn zainteresowania zauważoną informacją, nie analizują okoliczności pojawienia się informacji w polu uwagi. Zazwyczaj nie potrafią sobie przypomnieć na przykład czy tekst był ruchomy, czy wyróżniał się z otoczenia wielkością lub kolorem.

Respondentom sprawia trudność określenie kryteriów wyławiania informacji z infosfery i kryteriów selekcji, jakim podlegają wyłowione informacje. Przyczyny przyciągania uwagi przez zauważone w infosferze obiekty w większości przypadków pozostają poza kręgiem refleksji. Studenci nie dostrzegają sensu w zastanawianiu się nad selekcją informacji i nie widzą możliwości sterowania tym procesem. Zazwyczaj nie dostrzegają, że wśród ogromnej ilości informacji pojawiają się informacje przypadkowe, zbędne, nadmiarowe, które jeśli pozostają niewykorzystane, są szybko zapominane. Nadmiarowość informacji to sposób na jej przetrwanie, „naturalna” właściwość istnienia w świecie, lecz na szczęście człowiek nie jest wobec niej bezradny. Jednym ze sposobów radzenia sobie z nadmierną ilością informacji jest zapominanie, możliwość przetwarzania tylko ograniczonej ilości informacji w jednostce czasu, zmęczenie lub brak zainteresowania (znudzenie), skłaniające do unikania informacji.

W społeczeństwach informacyjnych ilość zbędnych informacji zaczyna być problemem psującym komfort życia i wymaga od człowieka zajęcia postawy obronnej. Być może w każdym informacyjnym świecie problem nadmiarowej informacji rozwiązany jest nieco inaczej i inne informacje uznawane są za zbędne.

Wśród respondentów powierzchowny odbiór przypadkowych informacji został zauważony dopiero po serii pytań zadawanych w drugiej fazie wywiadu. Studenci zauważyli, że pilna potrzeba powoduje jakby wzmożone i ukierunkowane śledzenie infosfery w poszukiwaniu przydatnych informacji – filtrowanie danych odbieranych z infosfery. Ta właściwość monitorowania środowiska przypomina filtrowanie obrazu w kamerze za pomocą przysłon. Nadchodzący weekend sprzyja zauważaniu informacji o imprezach kulturalnych lub sportowych. Stwierdzono również indywidualne różnice w zakresie ilości informacji pobieranych z infosfery w tych samych sytuacjach, przy użyciu tych samych źródeł, kanałów i narzędzi informacji, a nawet specyficzny typ uzależnienia od intensywnego monitorowania środowiska informacyjnego. Wystawianie się na „informacyjny masaż” (określenie Tomasza Gobana-Kłosa), czyli odbiór również błahych informacji dostarczanych przez media, pozorne życie życiem innych, odbierane są w tej grupie jako przyjemność, mimo że ogranicza aktywność, przyczynia się do pogoni za uciekającym czasem i jest związane ze stresem wynikającym z pośpiechu. Obserwacje i rozmowy o zachowaniach in-

formacyjnych stwarzają szansę na zmianę optyki i intencjonalne dostrzeganie wcześniej pomijanych elementów informacyjnych sytuacji.

Wykonywane przez Tomasza Sobierajskiego badania wykazują, że „jesteśmy narodem zabieganym, a w ogólnym pośpiechu nierzadko zapominamy o sobie, o swoim zdrowiu i odpoczynku”, a „co druga osoba badana (49%) ma zawsze lub często poczucie, że czas jej przecieka przez palce, co druga osoba deklaruje (51%), że często lub zawsze się spieszy”. „Grupą nastawioną na szczególny pośpiech – twierdzi Sobierajski – są osoby między dwudziestym a pięćdziesiątym rokiem życia, ze szczególnym wskazaniem na 20-latków, wśród których zawsze lub często spieszy się aż 83%!”<sup>252</sup>. W świecie półproduktów, sprzętów ułatwiających życie codzienne, udogodnień transportu i usług rozwiniętych jak nigdy w historii, muszą te fakty budzić zaciekawienie. Co jest przyczyną pośpiechu? Zbyt dużo zadań do wykonania, zła organizacja dnia? Dodatkowo niepokój wzbudza obecność osób zrelaksowanych i dobrze zorganizowanych, będąca dowodem, że zdrowe życie jest jeszcze możliwe.

Porównanie wielu relacji pozwoliło postawić tezę, że przyczyną pośpiechu bywa zbyt duża ilość codziennie przetwarzanych informacji w ramach zadań orientacyjnych.

W badanym informacyjnym świecie komfort informacyjny, czyli stały poziom dopływu aktualnych informacji jest bardzo wysoki. To trwała cecha, gdyż zmiana środowiska na mniej absorbującą uwagę odczuwana jest jako dyskomfort. Przetwarzanie dużych ilości informacji pozwala na rodzaj pobudzającego napięcia, z którego trudno zrezygnować. Większość badanych lubi dużą ilość napływających komunikatów z mediów. Cechą zachowań informacyjnych jest symultaniczny odbiór kilku komunikatów medialnych i szybkie przełączanie uwagi na treści najbardziej atrakcyjne w danej chwili.

Przeglądanie serwisów informacyjnych jako strategia pozyskiwania informacji, wyodrębnianie z serwisu mozaiki ulubionych tematów, w której można pominąć to, co irytuje – to niemal informacyjny „szwedzki stół”. Te zachowania informacyjne przypominają wzory konsumpcji – „wszystkiego po trochu”, „tylko ulubione”, „tylko niskokaloryczne” – lekkie i zabawne jak deser.

W informacyjnej praktyce przedstawicieli *Y generation*, wyróżniającym się zwyczajem informacyjnym jest wieczorna sesja internetowa trwająca od dwóch do pięciu godzin. Typowy „wieczór w internecie” rozpoczyna się po powrocie do domu, po kolacji, około godziny 20.00 i składa się z kilku powtarzających się i tworzących sekwencje elementów w różnych kombinacjach. Kolejne wie-

---

<sup>252</sup> T. Sobierajski, *Spółczesność „braku czasu”* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://www.esculap.pl/danone/13/03.html>. [dostęp: 02.02.2012].

czarne sesje internetowe u poszczególnych respondentów przebiegają podobnie, a niewielkie różnice wynikają z rezygnacji z jednego lub kilku elementów lub przedstawienia ich kolejności w zależności od nastroju, samopoczucia, chwilowej nieobecności znajomych na Facebooku. Mimo że w trakcie internetowych sesji używane są niemal wszystkie strategie informacyjne, najważniejszą pozostaje wymiana informacji oraz monitorowanie informacyjnego środowiska.

Wieczór jest moją ulubioną porą dnia. Wtedy na spokojnie mogę włączyć komputer, połączyć się z internetem i nadrobić zaległości informacyjne, rozrywkowe i filmowe.

Przeglądarką, z jakiej obecnie korzystam, są Google Chrome. Korzystając wcześniej z wielu innych przeglądarek internetowych Google Chrome najbardziej przypadła mi do gustu. Jest prosta w obsłudze, ma wiele funkcji, nie wyświetla zbyt wielu pasków narzędzi, co znacznie ułatwia czytelność stron. Można tworzyć zakładki, ustawiać aplikacje, zobaczyć najczęściej przeglądane przez siebie strony itp.

Wracając jednak do tematu... Gdy już zaloguję się do sieci, załączę przeglądarkę, otwieram najpierw wszystkie strony, w osobnych kartach, z najbardziej interesującymi mnie informacjami. Są to przede wszystkim: gmail.com – poczta, poczta.wp.pl – poczta, strona mojego banku, rmf24.pl – portal informacyjny, gazeta.pl – portal informacyjny, facebook.com – portal społecznościowy. Na tych stronach, zwłaszcza zaś na portalach informacyjnych, zatrzymuję się około godziny. Właśnie tyle potrzeba mi, żeby dokładnie przeczytać, co nowego dzieje się w kraju i na świecie, później adekwatnie do tego poczytać jakieś forum internetowe związane z najbardziej interesującą mnie wiadomością dnia. Czasami dostaję jakieś dłuższe maile od znajomych z zagranicy, na których odpisanie potrzebuje około 15 minut.

Jest wiele stron internetowych, które staram się także odwiedzać kilka razy w miesiącu. Są to [www.iwkowa.pl](http://www.iwkowa.pl) – strona internetowa mojej miejscowości, [up.krakow.pl](http://up.krakow.pl) – strona uczelni, [o2.pl](http://o2.pl) – portal, gdzie można znaleźć wiele kontrowersyjnych wiadomości. Również strony naukowe odwiedzam raz na jakiś czas przy odrabianiu pracy domowej, bądź ochoty poczytania czegoś, niekoniecznie w książkach, dla intelektualnego rozwoju. Są to m.in. [encyklopedia.pwn.pl](http://encyklopedia.pwn.pl), [wikipedia.pl](http://wikipedia.pl), [45minut.pl](http://45minut.pl), [men.gov.pl](http://men.gov.pl), [ekulczycki.pl](http://ekulczycki.pl) lub wiele innych stron znalezionych przez wpisanie pożądanego zagadnienia w [google.pl](http://google.pl). Przeglądanie tych stron z reguły zajmuje mi ok. 0,5-1 godziny.

Wiezorami często, po załatwieniu wszystkich wcześniej wymienionych „formalności internetowych”, lubię obejrzeć sobie jakiś film. Natomiast jeśli jest to weekend, to np. program rozrywkowy X Factor na [xfactor.tvn.pl](http://xfactor.tvn.pl). Seans filmowy

urządzam sobie na takich portalach jak: seans24.pl czy tvnplayer.pl. Filmy zajmują mi ok. 1-1,5 godziny.

Podsumowując mój wieczorny rytuał z komputerem, zwłaszcza zaś z internetem trwa ok. 3-3,5 godziny. To bardzo długo. Jednak tyle potrzeba mi, żeby prześledzić najważniejsze informacje dnia, sprawdzić pocztę oraz trochę się odprężyć i rozerwać. Dzisiejszy postęp technologiczny, komunikacja internetowa, portale www, daje nam ku temu wiele możliwości.

Respondentka nie opowiedziała o przebiegu jednej zapamiętanej sesji, gdyż odtworzenie wczorajszej sesji, a nawet wyjątkowej sesji sprzed kilku dni jest trudne ze względu na powtarzalność podobnych sytuacji. Szczegółowy przebieg zaciera się w pamięci i podobnie spędzone wieczory nakładają się na siebie – w ten sposób powstaje obraz typowej sesji.

Wieczór w sieci to czas relaksu, gdyż zaplanowane działania zostały zakończone i wreszcie można bez pośpiechu rozmawiać, oglądać, przeglądać, słuchać muzyki, a także poszukać i zapoznać się z tekstami potrzebnymi „do intelektualnego rozwoju”, sprawdzić jakie sensacje o celebrytach zamieszczają plotkarskie serwisy. Nie mniej ważne jest podtrzymanie atrakcyjnych relacji z lubianymi ludźmi, uzyskanie poczucia bycia dobrze poinformowanym i pewności, że wszystkie ważne sprawy są pod kontrolą, że nie umknęła uwadze żadna okazja. Kontakty ze znajomymi służą potwierdzeniu towarzyskiej atrakcyjności, wykonanie zadań informacyjnych daje poczucie wystarczającego przygotowania do zajęć zaplanowanych na kolejny dzień.

Nie wszystkie formy aktywności są jednakowo przyjemne i pożyteczne, ważne i czasochłonne. Niektóre zajmują 15 minut, inne około godziny i zwykle towarzyszą im pozytywne emocje. Wieczorna aktywność komunikacyjno-informacyjna ma specjalny status w codzienności, jest czasem wyjątkowym, „małym świętem”, które poprzedzają specjalne przygotowania, takie jak kolacja, kąpiel, włożenie swobodnego, ciepłego stroju, włączenie muzyki – wszystkim tym czynnościom towarzyszy „przyjemne oczekiwanie”, rozciąganie chwili poprzedzającej seans.

Zaraz po przyjściu z zajęć włączam komputer i ustawiam radio internetowe. W trakcie słuchania piosenek przygotowuję sobie coś do jedzenia. Jem przy stole, na którym jest laptop, więc w trakcie posiłku oglądam śmieszne filmiki, czytam jakiś artykuł. Następnie sprawdzam pocztę, maila grupowego. GG jest włączone cały czas, więc w miarę na bieżąco odpisuję na wiadomości. Komputer jest włączony średnio do północy – wykorzystuję go potem do nauki (wyszukuję informacje, szukam opracowań, zamawiam książki) i rozrywki (oglądam filmy,

słucham muzyki, korzystam z Facebooka). Nie siedzę cały czas przed laptopem, często wychodzę, ale nie gaszę go wtedy. Przed snem sprawdzam jeszcze raz, czy mam jakieś wiadomości, na które muszę odpowiedzieć i wyłączam komputer.

Te zwykłe czynności stają się rytuałem tworzącym całość z samą sesją.

Przed rozpoczęciem nauki sprawdzam wszystkie konta na portalach społecznościowych. Najpierw loguję się na Facebooka, przeglądam zdjęcia dodane przez znajomych i „lubiane” strony. Oglądam filmy i słucham muzyki, którą udostępniłi. Następnie, nie wylogowując się z Facebooka, loguję się na Naszą klasę, żeby odebrać wiadomości. Odpowiadam na maile, ewentualnie oglądam zdjęcia kolegów i wylogowuję się. Włączam stronę Interia.pl. W międzyczasie, kiedy strona się ładuje, wchodzę na strony pajacyk.pl i wyklikuję żywność.pl. Na Interii czytam ciekawe artykuły, przeglądam fotoreportaże, ewentualnie ciekawsze plotki z życia „gwiazd”. Potem odbieram pocztę i wylogowuję się z portalu. Na zakończenie internetowych podbojów odbieram pocztę z mojego prywatnego maila i trzech szkolnych. Kiedy już skończę, zaczynam się uczyć, ale w międzyczasie sprawdzam jeszcze raz Facebooka, ewentualnie, popularną stronę, która teoretycznie ma nas „demotywować”. Kończąc naukę, wylogowuję się z Facebooka, zamykam komputer i kładę się spać.

Powyższe relacje potwierdzają symultaniczność wszystkich operacji. Jedne dzieją się w tle, inne wydobywane są na plan pierwszy. Otwieranie, współwystępowanie, zamykanie określają poszczególne fazy internetowej sesji. Środkowa faza świadczy o potrzebie wykorzystania czasu w sposób optymalny i intensywny.

Gdy włączam internet, najpierw sprawdzam bieżące informacje ze świata i kraju. Po sprawdzeniu informacji otwieram strony, które lubię najbardziej np. Facebook, Nasza Klasa i maila. Często rozmawiam przez Skypa z kuzynką, w trakcie tej rozmowy mam czas, by pobuszować po różnych forach.

W czasie długiego wieczoru spędzanego „na buszowaniu po różnych forach” i intensywnie – na rozmowach i odpowiadaniu na posty, komentowaniu (nazywanym przez jedną z respondentek „internetowymi formalnościami”), udzielaniu informacji – konieczne są chwile odprężenia, bowiem wszystkie wymienione wyżej czynności wymagają koncentracji i żywych, na przykład dowcipnych lub entuzjastycznych reakcji. Zachowanie jest konwencjonalne, pełne respektowanych zasad, jak dawniej w klubie czy salonie. Relacje z im-

prez, wymiana wrażeń, komentowanie wydarzeń w życiu osobistym lub wyrażanie aprobaty jako „fajne, spoko, super”, czyli „to lubię” – charakteryzują się oszczędnością, skrótowością i uprzejmością. Skrót uprzejmości, skrót emocji, pasuje do skrótu relacji międzyludzkich, które nie bywają zbyt głębokie, bowiem nieliczni przyjaciele zostali rozmienieni na setki znajomych. Salonową sztukę mówienia komplementów zastępuje przymus „lajkowania”, czyli zamieszczania komentarza „I like it” w serwisie społecznościowym.

Mimo że lubimy „lajkować” zdjęcia czy wpisy naszych przyjaciół – jak pisze Bartek Owczarski<sup>253</sup> na swoim blogu – bardzo często dzieje się tak, że oczekujemy, iż nasz komentarz zostanie polubiony przez innych. Jest to potrzeba, którą ten serwis wywołuje. Młodzi ludzie odczuwają swoisty przymus komentowania informacyjnej działalności znajomych i przyjaciół, a niewywiązywanie się z tego towarzyskiego obowiązku powoduje napięcie, frustrację i obawę przed odrzuceniem, wyłączeniem z atrakcyjnego kręgu znajomych. Brak „lajków” do publikacji bardzo często prowadzi do zadawania sobie wewnętrznych pytań – „Co zrobiłem źle?”, „Czy brzydko wyglądam na zdjęciu?”, „Czy moi znajomi mnie jeszcze lubią?” Aby nie narazić się na brak lajków, trzeba zatem umieszczać stosowne komentarze przy wpisach znajomych – gdy jest ich kilkudziesięciu, można łatwo obliczyć, ile czasu to wymaga. Niewidzialne więzy skutecznie utrzymują młodych dorosłych w sieci powinności.

### **Autopromocja – rola wizerunku w sieci**

Wymiana informacji służy również budowaniu pożądanego obrazu własnej osoby jako eksperta, doradcy, inteligentnego i dowcipnego kumpla, który chętnie i życzliwie dzieli się swoją wiedzą. Dzielenie się wiedzą i informacjami, linkami przyczynia się do lepszej samooceny, jednak to dzielenie się ma swoje reguły dotyczące tematu, zakresu i zasięgu zbiorów informacji podlegających wymianie. Budowanie pozycji w sieci dokonuje się na wiele sposobów. Potrzeba wyróżnienia się skłania do poszukiwania cytatów z oryginalnych lektur, podobnie jak w dziewiętnastym wieku czyniły to panny przed balem, aby wydawać się interesującymi, dowcipnymi rozmówczyniami. Użytkownicy serwisów społecznościowych zachowują dystans do tej formy kontaktów i transakcji wymiany; potrafią kpić i przerysowywać z młodzieńczym humorem swoje zwyczaje.

<sup>253</sup> *Lajkowanie, czyli kółko wzajemnej adoracji trwa* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://collegium-politique.blogspot.com/2013/03/lajkowanie-czyli-koko-wzajemnej.html>. [dostęp: 13.12.2013].



Przeczytałem wszystkie dzieła Dickensa i Heideggera jeszcze przed ukończeniem piątego roku życia, by zaraz potem zmierzyć się z XX-wieczną powieścią eksperymentalną. Następnie wziąłem się za bary z Szekspirem, Keatsem, Kantem i Herbertem Spencerem. Potem, wiecie, musiała być jakaś odmiana – przyszła kolej na starożytnych Greków i astrofizykę. Marksizm zgłębiłem, zanim jeszcze zaczęły mi się chwiać mleczne zęby. Orwell, Camus, Sartre, Mann i Eliot wpędzili mnie w lekką depresję, ale miałem, wiecie, sześć lat, więc się z niej otrząsałem. Z wyższą matematyką poczekałem do dziesiątych urodzin. W szkole średniej śmiałem się z Freuda, chichotałem nad Jungiem, wybrzydzałem na Virginię Woolf i dałem niezłe popalić Albertowi Einsteinowi. Hm... wiecie?<sup>254</sup>

Kpina z intelektualnych popisów „nieistniejącego, lecz możliwego” aktora, starającego się o wywołanie wrażenia, mówi wiele o snobizmie, uznawanych wartościach i dystansie do „świętości” poprzedniego pokolenia.

Wyróżnić się można robieniem zdjęć z zamiarem ich ekspozycji (dawniej rysunki z podróży do Włoch) i ekscytującego oczekiwania na komentarze. W prywatnej sieci, w swoim kłastrze użytkownicy informacji chcą się zaprezentować najlepiej. Udostępniają informacje o sobie w postaci zdjęć z imprez, wycieczek, uroczystości. Użytkownicy z godnym podziwu pietyzmem dbają o swój wizerunek. Złośliwy i prześmiewczy obserwator w nieco krzywym zwierciadle przedstawia efekciarskie wyczyny swoich znajomych, a może także swoje:

Jeżeli zdjęcie, to tylko z telefonu komórkowego w absolutnie naturalnej pozie szpagatu, dziarskiego wychylania się przez szyberdach mercedesa typu beka „beczka” lub autorska komórkowa sesja autofotomodellingu, podczas której user wybiera jedno z 378 zrobionych zdjęć<sup>255</sup>.

Opisane wzory zachowań przejęte są częściowo z zachowań celebrytów, którzy pełnią w informacyjnym i konsumpcyjnym społeczeństwie bardzo ważną funkcję informacyjno-selekcyjną. W sytuacji nadmiaru informacji są gotowym zestawem reguł wyboru, pomagającym szybko działać w zalewie informacji, produktów i usług. Uczestniczą w upowszechnianiu wzorów zachowań, w tym również zachowań informacyjnych. W sytuacji nadmiaru informacji pomagają w jej selekcjonowaniu. Wystarczy bowiem naśladować wybory celebryty, aby

<sup>254</sup> *Profile* [dok.elektr.] Tryb dostępu: <http://nonsensopedia.wikia.com/wiki/Facebook> [dostęp: 02.02.2011].

<sup>255</sup> Tamże.

część informacyjnych zadań decyzyjnych była wykonywana szybko, sprawnie i z przyjemnością, bo bez zbędnych wahań (jak się ubierać, co sądzić, gdzie spędzać wakacje, co czytać, jeść, jak się odchudzać i jak kreować swój wizerunek).

Mój typowy wieczór przed komputerem zaczyna się około godziny 20.00. Pierwszą stroną internetową jaką odwiedzam i ciągle mam włączoną przez cały czas trwania mojego wieczornego relaksu jest Facebook. Sprawdzam tam aktualności, odwiedzam strony producentów produktów, które mnie interesują oraz rozmawiam z moimi przyjaciółmi. Dodatkowo Facebook służy mi do komunikacji w formie tekstowej ze znajomymi ze studiów – często tutaj dowiaduję się na temat najpilniejszych kwestii dotyczących spraw uczelni i mojej edukacji. Po zalogowaniu się na Facebook i zapoznaniu się ze wszystkimi nowościami przechodzę do odwiedzin kolejnych stron www. Dla odprężenia przeglądam na szybko stronę [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), jeśli mnie coś zainteresuje to, czytam, jeśli nie to same nagłówki czasami aktualizują moją wiedzę o świecie mody i sławnych ludziach.

Następna relacja informuje o bardzo ważnej funkcji sesji z udziałem lepiej poinformowanych znajomych z roku, mianowicie dostępu do wiadomości „w ostatniej chwili” (nie „z ostatniej”, ale właśnie „w ostatniej chwili”), które chronią respondentkę przed nieprzyjemnościami na ćwiczeniach. Zarówno korzystanie z takich podpowiedzi, jak i informowanie innych jest formą czuwania nad wspólnym bezpieczeństwem.

Kolejnym krokiem jest sprawdzenie poczty elektronicznej. W tym celu odwiedzam serwis Google GMail. Tutaj mam dwie skrzynki do sprawdzenia: swoją prywatną oraz grupowe konto związane z kierunkiem studiów. Jeśli nie dowiem się niczego niespodziewanego, mogę kontynuować odpoczynek (nie rozwiązując jakiegoś zadania, które trzeba na jutro przygotować, a dowiedziałam się o nim właśnie teraz). Odwiedzam serwis informacyjny TVN24, przeglądając informacje na temat wydarzeń na świecie. Jeśli jeszcze mam chwilkę (staram się najpóźniej o dwudziestej drugiej wyłączyć komputer) przeglądam ulubione sklepy obuwnicze szukając „tych wymarzonych” butów. Po kilkunastu minutach od odwiedzenia ostatniego punktu mojej wirtualnej podróży – kończę wieczorną aktywność przed monitorem komputera. Wyłączam urządzenie i mogę spokojnie pójść spać.

W relacji zamieszczonej poniżej pojawia się chęć zaznaczenia swojej indywidualności i bycia znaną w swojej sieci – w gronie znajomych jako osoba zajmująca się popularnym wśród młodych ludzi literackim, filmowym gatunkiem fantasy.

Wieczorne spotkanie z internetem rozpoczynam od sprawdzenia poczty, następnie przeglądam portal społecznościowy Facebook i portal muzyczny last.fm. Kolejno, odwiedzam też strony photoblog, forum o magii i fantastyce „sabatwe-  
listrand”, pocztę kierunku i allegro. Ostatnią stroną www jaką sprawdzam i na jakiej zatrzymuję się na dłuższą chwilę, jest shinden-anime.

Następna wypowiedź zwraca uwagę na sposób postrzegania wieczornej sesji jako substytutu spotkania towarzyskiego, odbywającego się w wirtualnej przestrzeni, na którą zostają przeniesione określenia: odwiedzam, wchodzę, sprawdzam czy jest, zaglądam.

Pierwszą czynnością, którą wykonuję wchodząc na internet jest **sprawdzenie poczty** e-mail na gmailu i onecie. Następnie **odwiedzam** Facebooka, gdzie **sprawdzam** aktualności oraz **odpisuję** na wiadomości od znajomych. **Wchodzę** także na komunikator społeczny WTW, ponieważ **mam tam stały kontakt z osobą z zagranicy**. **Odwiedzam** także serwis onet.pl, na którym są informacje krajowe oraz ciekawostki ze świata, często na tym portalu **sprawdzam** również pogodę, natomiast na Interii – program tv. (**Dodatkowo odwiedzam Allegro bądź Szafę**).

Ale koleżanka już „nie wchodzi” i „nie odwiedza”, ale loguje się i wylogowuje. Proces osvajania nowego środowiska został zakończony, a w najbliższym otoczeniu techniczne określenia stosowane przez bywalców, zaawansowanych znawców sieci, są uznawana za właściwe:

Wieczór z internetem **rozpoczyna się od zalogowania na portal** społecznościowy Facebook, często również **loguję się na portal** Nasza klasa. Następnie sprawdzam swoją prywatną pocztę elektroniczną oraz e-mail związany z moimi studiami. **Kolejnym krokiem jest zalogowanie na stronę** You Tube oraz przejrzanie wszystkich najnowszych filmów zasubskrybowanych przeze mnie kanałów. Następnie odwiedzam strony oferujące biżuterię oraz elementy do jej tworzenia.

W wielu relacjach zwraca uwagę rozszerzenie kręgu znajomych na przyjaciół z zagranicy i nie dotyczy to jedynie przebywających za granicą Polaków. „Surfowanie po kanapach” („coach surfing”) i clubbing sprzyja kolekcjonowaniu takich kontaktów.

Kolejna respondentka nie miała ochoty na podzielenie się myślami i emocjami towarzyszącymi wieczornej sesji internetowej, uznając prośbę o opis za

zbyt dalekie ingerowanie w prywatność. Tworząc listę zdarzeń zamieszczoną poniżej przedstawiła rozmontowane części składowe sytuacji, zamykając dostęp do funkcji, indywidualnego znaczenia tych elementów dla respondentki. Zbiór pozbawiony komentarzy i ocen przypomina listę zadań do wykonania w danym dniu w dowolnej kolejności, w zależności od nastroju.

Portal społecznościowy (Facebook, Nasza Klasa),  
Sprawdzenie meila grupowego rytuałem, interesującym dla badaczy wielu naukowych specjalności,  
Sprawdzenie meila prywatnego,  
Sprawdzenie bieżących informacji (WP, TVN24),  
Strony bibliotek (zamawianie książek),  
Groupon lub  
Sprawdzanie poczty,  
Portale społecznościowe (Nasza Klasa, Facebook, InterPals),  
Strony znajomych na DeviantArt i Soup,  
Popularne strony internetowe (np. kwejk, demotywatory),  
Strony związane z moimi zainteresowaniami (np. JaME, Ame-to-Umi, Last.fm),  
Serwisy informacyjne (najczęściej rmf24),  
Komunikator Gadu-Gadu

Przygotowanie do zajęć odbywa się po zakończeniu innych czynności, które nie są wstępem do pracy, ale główną, najważniejszą częścią wieczoru. Przygotowanie do zajęć to konieczność, którą wykonuje się najszybciej jak to możliwe, niekiedy ze względu na późną porę studenci muszą zadowolić się minimalną porcją informacji z Wikipedii, aby przetrwać na zajęciach, tworząc rozbudowane kompozycje na dwóch, trzech motywach. To umiejętność stosowania strategii kałamarnic, wypracowana w szkole średniej, daje szansę na przetrwanie.

Kiedy wracam do domu i zjem kolację włączam laptopa. Na początku zaglądam na pocztę: prywatną i uczelnianą (grupową). Później wchodzę na portal społecznościowy Facebook, sprawdzam wiadomości od znajomych i aktualności. Odwiedzam także takie strony jak Onet, pudelek.pl czy kwejk. Jeśli mam przygotować jakieś materiały na zajęcia, szukam ich w internecie, przeszukuję Wikipedię i inne strony, które mogą dostarczyć mi wiedzy na dany temat.

W jednym z wywiadów znajdują się szczegółowe informacje dotyczące sposobu wyszukiwania i poszukiwania informacji oraz opis idealnego źródła, do-

starczającego użytkownikowi odpowiednią ilość informacji – odpowiadającą jego „wymaganiom informacyjnym”:

Pierwszą czynnością, którą wykonuję przy poszukiwaniu informacji, jest jasne wyznaczenie sobie tego, czego szukam. Jeśli znam konkretne źródło, w którym mogę ją znaleźć, to właśnie tam kieruję swoje działania. Jeśli jednak nie znam konkretnego źródła, korzystam z wyszukiwarki Google. Najczęściej sprawdzam pierwsze linki, najczęściej pierwszych 5, które pojawiają się po wpisaniu słowa, są wśród nich zazwyczaj serwery, np. Rapidshare czy Chomikuj. Najczęstszymi użytkownikami takich serwerów są młodzi ludzie, w tym także studenci, a więc informacje tam zawarte są aktualne i odpowiadające moim „wymaganiom informacyjnym”... później kieruję się na portale społecznościowe: Nasza klasa i Facebook, sprawdzam wiadomości, czasem na nie odpowiadam, oglądam ostatnio dodane zdjęcia, czasami dodaję komentarze. Następnie udaję się na stronę naszego forum, sprawdzam, co ciekawego dzieje się na naszym kierunku, **czasem zadaję pytania do innych użytkowników, jeśli nie jestem pewien niektórych informacji. Jeśli jestem w stanie pomóc innym użytkownikom, staram się to robić.** Kolejną czynnością jest poszukiwanie informacji na najbliższe zajęcia. Sprawdzam różnego rodzaju encyklopedie, biblioteki cyfrowe, fora internetowe. Interesujące linki zapisuję w zakładkach przeglądarki.

W wypowiedzi użytkownik zwraca uwagę na dwie istotne funkcje serwisu społecznościowego – wspólne selekcjonowanie informacji i wspólne korzystanie z tak przysposobionego zasobu oraz funkcję pomocową sieci znajomych.

### **Przekierowanie użytkowników (informacyjny flipper)**

Do sieci został przeniesiony wypracowany społecznie, skuteczny sposób pozyskiwania informacji z wykorzystaniem pomocy innych użytkowników internetu. W życiu codziennym sprawnie funkcjonuje „system przekierowania informacji”, przypominający działanie mechanicznego automatu do gry z ubiegłej epoki – flippera. Wystarczy zadać pytanie „najbliżej stojącej osobie”, by wprawić w ruch kulkę – użytkownika potrzebującego pomocy, która zostaje „przejęta” i „odbita” przez ludzi udostępniających swoją wiedzę lub swoje kontakty i w końcu trafia do celu.

Poszukiwania niszowego filmu *Idioci* Larsa von Triera. Gdy zrezygnowany wracałem do domu, nagle mój wzrok utkwiał na napisie: wypożyczalnia wideo. Filmu nie było, okazało się jednak, że sprzedawca był fanem twórczości Larsa

von Triera, więc niesmak spowodowany brakiem filmu zrekompensowałem sobie dłuższą pogawędką na temat reżysera i jego dzieł. W trakcie rozmowy okazało się również, że sprzedawca jest członkiem filmowego klubu dyskusyjnego „S”. Według zapewnień sprzedawcy, ktoś będzie tam mógł mi pomóc. W oznaczonym czasie poszedłem na spotkanie i pod koniec odważyłem się zadać pytanie (czułem się trochę nieswojo, bo nie znałem tych ludzi, ale chęć odnalezienia filmu była większa...).

Rola eksperta i doradcy jest postrzegana jako źródło prestiżu i satysfakcji, a respondenci chętnie udzielają informacji, lubią być pomocni innym. Nawet gdy sami nie dysponują informacjami, o które są pytani, bez zachęty uruchamiają swój klaster – sieć swoich znajomych informatorów, aby nie zawieść oczekiwań pytającego. Każdy z agentów w razie potrzeby może być użyteczny – każdy w inny sposób, w innej sytuacji. To wyjście awaryjne niewymagające wielu informacyjnych umiejętności sprawdza się zawsze. Ta właściwość informacyjnego środowiska sprawia, że przyswajanie sobie nowych umiejętności informacyjnych na potrzeby życia codziennego nie jest konieczne. Interesujący mógłby być eksperyment polegający na sprawdzeniu, czy możliwe jest zaspokojenie wszystkich potrzeb informacyjnych w oparciu o informacje pochodzące wyłącznie od znajomych lub nieznanym ludzi.

Przekierowanie użytkownika do innego źródła informacji jak w routerze, sprawdza się jako taktyka umożliwiająca uzyskanie potrzebnej informacji bez zdobywania nowych umiejętności. Udzielanie pomocy wynika z przyjętych przez grupę reguł postępowania i utrwalonej praktyki. Gdy wielokrotnie doświadczają się uprzejmości i gotowości do pomocy, nie wypada nie zrewanżować się tym samym. Tutaj powraca analogia do informacji w roli prezentu, gdzie oczekiwana jest pewna równowaga między braniem a daniem.

Dla wielu użytkowników korzystanie z pomocy to ostateczność, inni nawet w błahych i łatwych sprawach wolą korzystać z wiedzy, umiejętności i czasu innych. Jak w naturalnym środowisku, występują osoby korzystające chętnie (niekiedy przesadnie) z usług innych, samotnicy lub osoby preferujące zrównoważone transakcje, żyjące w swoistej symbiozie z innymi ludźmi. Natężenie każdej z tych cech tworzy swoiste kontinuum, przyczyniając się do barwności opisywanego świata.

Sieć znajomych (agentów informacyjnych) funkcjonuje jako swoisty system informacyjny, w którym każdy może pełnić dwie role: eksperta lub osoby korzystającej z pomocy eksperta. Tak (metaforycznie rozumiany) system informacyjny spełnia na pewnym poziomie ogólności kryteria wymieniane w definicjach analizowanych przez Małgorzatę Kisilowską oraz wymagania Jerzego

Kisielnickiego odnoszące się do dostępności, aktualności, rzetelności, porównywalności, niezawodności, wydajności, elastyczności, czasu reakcji systemu, stabilności, poufności, łatwości użytkowania<sup>256</sup>.

Funkcjonowanie „wirtualnych spółdzielni samopomocowych” jako sposobu przeciwdziałania nadmiarowi informacji, przeciążeniu informacyjnemu, wymaga szczegółowej analizy i jest bardzo interesującym przedmiotem badań z punktu widzenia informatologii, psychologii społecznej oraz nauk o organizacji i zarządzaniu.

Poniższa relacja, to opis funkcjonowania jednej z części tego złożonego, modułowego systemu informacyjnego.

Potem **zerkam** krótko na Wikipedię – tam **sprawdzam newsy** z Polski i świata (klikam na wyjątkowo ciekawe) a także na przedstawiane danego dnia interesujące artykuły i jeśli mam ochotę, **klikam i przeglądam, czytam**, czytam te, które wiążą się z moimi zainteresowaniami... linki, które kliknęłam, przenoszą mnie na Facebooka. Zamykam więc okno ze stroną główną Facebooka i rozpoczynam **przeglądanie** tego portalu. **Jeśli mam zaproszenia od znajomych, dodaję ich po zweryfikowaniu tożsamości, akceptuję lub nie udział w wydarzeniach, czytam komentarze do moich zdjęć i odpowiedzi do moich komentarzy.** Następnie **przeglądam** posty znajomych na stronie głównej Facebooka, **otwieram** w nowym oknie to, co mnie interesuje – ciekawe zdjęcia i wiadomości, humorystyczne teksty, interesujące wypowiedzi i linki, **sprawdzam, co słyhać u moich najbliższych znajomych.**

Wyselekcjonowane z infosfery informacje stają się wspólnym zasobem, indywidualnym wkładem do systemu o dużej wartości informacyjnej. Każdy uczestnik „spółdzielni” stara się, aby jego informacyjny potencjał był jak najwyższy, gdyż od tego zależy jego informacyjna atrakcyjność i praktyczna użyteczność.

Jakie są konsekwencje masowego uczestniczenia młodych ludzi w społecznościach, będących kombinacją relacji bezpośrednich i wirtualnych – zapośredniczonych przez urządzenia i programy nazwane komunikatorami?

Te kontakty, związki i relacje stanowią wartość, dobro, przedmiot zabiegów, myśli i uczuć tak intensywnych, że „prawdziwe” życie przeniosło się z miejskich agor „realu” do sieci. Spotkanie z przyjacielem jest zastępowane przez jego zdjęcie (upozowane i wybrane), osiągalne bez kosztów i wysiłku podróżowania w brzydką pogodę. Dzielenie się linkami odbywa się po to, by wspólnie prze-

<sup>256</sup> M. Kisilowska, *Modelowanie rozległych systemów informacyjnych...*, op. cit., s. 49-55.

żywać oglądane zdarzenia, słuchać tej samej muzyki, radzić sobie nawzajem, na przykład jak poprawić swój wygląd i kondycję (porady i opinie na temat diet, kosmetyków, zdrowia). Nie potrzeba opowiadać dowcipów lub wesołych anegdot – wystarczy przesłać link. Wspólne komentowanie obrazkowego świata daje poczucie współuczestniczenia w bogatym życiu złożonym z obrazów i tekstów – informacyjnych reprezentacji świata rzeczywistego.

Znajomi i znajomi znajomych, z którymi respondenci kontaktują się w Facebooku, tworzą powiększającą się sieć, do której są podłączone w klastry ich umysły (wiedza i doświadczenie). Sieć złożona z klastrów stanowi żywy „system informacyjny”, który służy zwielokrotnieniu użytecznych zasobów wiedzy przydatnych w życiu codziennym oraz współuczestniczeniu w selekcji informacji. Sieć agentów informacyjnych jest systemem pozostających ze sobą w interaktywnych relacjach węzłów (ludzi). Każdy użytkownik informacji – węzeł sieci – pełni zamiennie funkcje eksperta, doradcy, selekcionera informacji, gatekeepera, nadawcy i odbiorcy, pośrednika w rozprzestrzenianiu informacji. Eksperti w informacyjnej sieci to osoby dysponujące dużym zasobem wiedzy na określony temat. Pełnienie tej prestiżowej roli jest absorbujące, gdyż wymaga przetwarzania na bieżąco świeżych porcji informacji z danego zakresu. Specyficznym typem eksperta jest doradca, który posiada wiedzę typu *know how*, czyli „wie jak” coś zrobić – z własnego doświadczenia. Doradców można zapytać o wszystko: który ortodonta jest najlepszy w okolicy, jak przebiega operacja tarczycy czy zabieg ablacji, jak urządzić przyjęcie ślubne, jak być samcem „alfa”, jak realizować w domu „chrześcijańską dyscyplinę”, skąd wziąć fachowca, gdzie urządzić atrakcyjną imprezę.

Zbiór węzłów może stanowić wielofunkcyjny klaster informacyjny, gdyż każdy węzeł stanowi centrum dowodzenia dla swojego otoczenia. System dba o swą wydajność i integralność przez sprawdzanie obecności i podłączanie nowych osobników i ich umysłów – pełnych wyselekcjonowanych i przetworzonych informacji. Osoby, które nie dostarczają przetworzonych informacji do systemu, zostają wykluczone. Nie są zapraszani, nie uczestniczą w „eventach”, nie wiedzą co jest ważne, modne, ładne i atrakcyjne, zabawne i ciekawe, nie są ostrzegani, nie są powiadamiani o promocjach i szansach znalezienia pracy, o możliwości wynajęcia mieszkania w atrakcyjnym miejscu; nie wiedzą, jak są postrzegani przez rówieśników i jakie mają szanse na partnerskie związki, nie wiedzą, które usługi medyczne w okolicy są najlepsze, dokąd pojechać na weekend lub wakacje i co tam robić.



Ten opis przypomina sztuczną sieć neuronową<sup>257</sup>, w której dochodzi do zdarzeń przez informatyków nazywanych transmisjami, cyklami wzbudzenia sieci, gdzie „funkcje elementarne zlokalizowane są w węzłach sieci, a reguły ich składania są zawarte w połączeniach między nimi, synchroniczności lub asynchroniczności transmisji, obecności lub braku cykli”<sup>258</sup>. Ta użyteczna metafora wskazuje na podobieństwa bytów tak odmiennych jak zbiorowość użytkowników serwisu społecznościowego i zautomatyzowany system informacyjny.

Agenci informacyjni połączeni w sieć stanowią idealne rozwiązanie codziennych problemów informacyjnego społeczeństwa. Sieć agentów informacyjnych jest „narzędziem”, które umożliwia korzystanie z ogromnych zasobów przetworzonych i wyselekcjonowanych informacji. Zasoby informacyjne są nieustannie aktualizowane i przetwarzane w sposób spełniający oczekiwania odbiorców – krótko i przystępnie, oferowane do użycia bezpłatnie i bez wysiłku. Pytania kierowane do takiego systemu informacyjnego mogą być zadawane w języku naturalnym, bez obawy o niezrozumienie. Nawet gdy pojawią się problemy związane z właściwym sformułowaniem pytania, możliwe jest szybkie domyślne wypełnienie miejsc niedookreślenia, zazwyczaj zgodnie z intencjami pytającego, gdyż potrzeby informacyjne aktorów tej transakcji wymiany są znane i podobne. W wyniku wielu transakcji wymiany tworzących cykle, następuje przepływ wiedzy i ustalenie wyrównanego poziomu wiedzy użytecznej w zwykłych sytuacjach życia codziennego.

Taki system informacyjny można porównać do maszyny przetwarzającej i selekcjonującej informacje napotymane na drodze. Każdy cykl jej pracy pozostawia jakby „za sobą” tysiące „informacyjnych śmieci” – informacji odrzuconych, zbędnych, nieaktualnych, skonsumowanych.

Nie każdy użytkownik informacji dysponuje rozwiniętą siecią. Węzły – ludzie w tej sieci – mają różną wartość informacyjną dla pozostałych węzłów (bezwzględna wartość to suma poszczególnych relacji) i różną pozycję w hierarchii ważności. Znaczenie węzła tylko częściowo zależy od jego potencjału informacyjnego – określa je również pozycja społeczna, uroda, kontakty, dowcip. Od tej pozycji zależy kolejność, a nawet forma dostarczanych informacji.

Komunikat – celowo ustrukturyzowany zbiór odpowiedzi na pytania – w identycznej postaci rzadko zostaje wysłany do wielu adresatów. Tak jak w bezpośrednich kontaktach, również w prywatnej sieci zindywidualizowane i odmiennie estetycznie ukształtowane komunikaty przekazywane są poszcze-

<sup>257</sup> R. Tadeusiewicz, *Sieci neuronowe*, Warszawa 1993, s. 20.

<sup>258</sup> M. Buchowiecki, *Sieci neuronowe* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.wmf.univ.szczecin.pl/~mabuch/download/sieci\\_neuro nowe.pdf](http://www.wmf.univ.szczecin.pl/~mabuch/download/sieci_neuro nowe.pdf) [dostęp: 01.12.2011].

gólnym mniej lub bardziej ważnym, lubianym lub tylko tolerowanym osobom. Inna jest ich zawartość informacyjna, inna bywa także estetyczna forma przekazu<sup>259</sup>. Osoby niepoświęcające wiele czasu na „zabiegi pielęgnacyjne” swojej sieci informacyjnej, muszą zadowolić się ubogą, prostą „siecią komunikacyjną”, przypominającą wiejskie skrzyżowanie prowadzące zaledwie do kilku obiektów w przestrzeni publicznej. Bardziej usposobieni towarzysko „mają” sieć wyjątkowo rozbudowaną, przypominającą arterię komunikacyjną wielkiej aglomeracji lub popularną sieć miejską. W pierwszej grupie ruch odbywa się rzadko, na jednej dwuwęzłowej trasie; wielkie arterie obsługują natomiast rekordziści usiłujący sprawdzić „wytrzymałość konstrukcji”, „maksymalne obciążenia”. Wśród sieci agentów informacyjnych często pojawiają się układy przypominające plan miasta, obejmujący około 150-170 węzłów, rzadziej plan miasteczka – do 50 węzłów<sup>260</sup>.

Sieć niekarmiona informacjami traci swoją użyteczność, gdyż maleje liczba transmisji – „usycha”, a wraz z węzłem cały potencjalny zasób informacji, gdyż – jak w mózgu – następuje utrata dostępu. Aby prywatną sieć agentów (przyjaciół, znajomych) utrzymać w gotowości do pomocy w trudnych sytuacjach życiowych (od bólu zęba, do poszukiwania atrakcyjnej pracy), trzeba regularnie dostarczać atrakcyjnych dla danego „agenta” informacji. Karmienie atrakcyjnymi informacjami odbywa się zgodnie z preferencjami „węzła” – wiadomo, co komu może przypaść do gustu (spodobać się, rozbawić). Polega na systematycznym dostarczaniu informacji, którymi zainteresowany jest poszczególny węzeł (aktor – użytkownik informacji w danej sieci). Są to aktualne i atrakcyjne dla danej grupy wiadomości, plotki, komentarze aktualnych wydarzeń, na przykład rozsyłanie wiadomości o katastrofie, o śmierci gwiazdy, z osobistym emocjonalnym sygnałem. Ważne jest, aby okazać zainteresowanie, sympatię przez symboliczny informacyjny ukłon, pozdrowienie czy odwiedzinę. To współczesny salon, klub, a oczekiwanie na wieczorną sesję przypomina emocje praprababek przed balem.

Niektórzy członkowie informacyjnej sieci agentów korzystają głównie z cudzej wiedzy i tę „pasożytniczą” umiejętność doskonalią (jeśli nie zostaną wyeliminowani), inni w bardziej symetrycznych relacjach pełnią zamiennie różne role. W tak funkcjonujących sieciach następują procesy wymiany informacji przypominające wymianę darów w społeczeństwach pierwotnych. Informacja to forma użytecznego podarunku, który bywa powitany z radością i od razu

---

<sup>259</sup> C. Haythornthwaite, *Social network analysis: An approach and technique for the study of information exchange*, „Library & Information Science Research” 1996 (18), p. 323-342.

<sup>260</sup> Niektórzy respondenci zechcieli policzyć swoich znajomych lub podali liczbę kontaktów „na Facebooku” lub w innych komunikatorach.

wykorzystany, czasem długo oczekuje na właściwy moment w magazynie pamięci lub „odłożony na później” zostaje zapomniany. Wymiana informacji, podobnie jak wymiana przedmiotów w społeczeństwach pierwotnych, ma charakter symboliczny, jest okazją do „odwiedzin”, stwarza możliwość kontrolowania sytuacji.

Ponadto respondenci wykorzystują zbiorową mądrość i doświadczenie pozostałych użytkowników sieci, gdy szukają akceptacji dla swoich wyborów. To roztropne postępowanie, bowiem do indywidualnych doświadczeń dołączana jest wiedza innych, co zwiększa szansę sukcesu. „W praktyce rozwiązania klastrowe mają charakter mieszany i wykonują dla pewnych aplikacji funkcje wydajnościowe, przy jednoczesnym odgrywaniu roli niezawodnościowej lub równoważenia obciążenia”<sup>261</sup> – można dowiedzieć się również z Wikipedii. I nie sposób nie zauważyć, że sieć agentów informacyjnych pełni rolę „niezawodnościową”, gdy jeden węzeł sieci nie posiada informacji, udzieli jej inny; zwielokrotnia wydajność ze względu na dzielenie się i nieustanne uzupełnianie wiedzy, wreszcie podział pracy oraz wspólne użytkowanie jej rezultatów. To spojrzenie na sieć agentów z szerszej perspektywy, która pozwala dostrzec, że dominująca technologia kształtuje relacje społeczne i organizację życia społecznego na swoje podobieństwo. Ludzie, używając narzędzi (budowli, struktur), są przez nie kształtowani. Znajdują tu zastosowanie słowa Winstona Churchilla, które stały się mottem działania architektów informacji: „Nadając kształt budynkom, kształtujemy siebie”<sup>262</sup>. Podobną myśl wygłosił Marshall McLuhan:

Technologia elektroniczna jako medium naszych czasów przekształca i zmienia charakter stosunków społecznych oraz wpływa na wszystkie sfery naszego życia. Zmusza do ponownego rozważenia każdej idei, każdego działania i każdej instytucji, które dotychczas uważaliśmy za podstawowe. Wszystko ulega zmianie – ty, twoja rodzina, sąsiedztwo. Wykształcenie, twój stosunek do innych ludzi. Wszystkie media przekształcają nas całkowicie: nic nie zostanie niezmienione, nietknięte<sup>263</sup>.

Myśl sformułowana przez McLuhana wskazuje „dodatkowo” kierunek i kształt tych przemian. Interpretacja wynika z ludzkiej właściwości przystoso-

<sup>261</sup> Hasło: *Klaster komputerowy* na Wikipedia, tryb dostępu: [http://pl.wikipedia.org/wiki/Klaster\\_komputerowy](http://pl.wikipedia.org/wiki/Klaster_komputerowy) [dostęp: 11.05.2010].

<sup>262</sup> Cyt za: L. Rosenfeld, P. Morville, *Architektura informacji w serwisach internetowych*, przeł. Krzysztof Masłowski i Tomasz Jarzębowski, Gliwice 2003, s. 19.

<sup>263</sup> M. McLuhan, Q. Fiore, *War and Peace in Global Village*, New York 1967; cyt. za T. Goban-Klas, *Książka i czytelnictwo...*, op. cit., s. 285.

wania się do środowiska, w tym wypadku informacyjnego, aby zapewnić sobie najlepsze warunki przetrwania. Zatem narzędzia pracy, komunikacji, informacji i rozrywki kształtują na swoje podobieństwo użytkowników informacji. Dominująca technologia tylko dlatego, że jest używana we wszystkich sferach życia, „narzuca” skrypty – schematy działania (niejako przez osmozę) charakterystyczne dla wszelkich informatycznych produktów (komputerów i oprogramowania). Działanie człowieka w cyfrowym środowisku wpływa pośrednio i bezpośrednio na jego sposób myślenia. Człowiek nie może nie uczestniczyć w sieciowym życiu swojej grupy, gdyż zostanie zapomniany i wyeliminowany – wręcz „odłączony” jako „beznadziejny przypadek medyczny”. Czekając na e-mail, wiadomość, komentarz czy odpowiedź, użytkownik nieustannie sprawdza, „aktualizuje” informacje, a tym samym system „sprawdza” czy na przykład „urządzenie peryferyjne” – w tym wypadku człowiek – jest obecne. To działa, prawie jak dobrowolnie założone „elektroniczne bransoletki”.

Użytkownik staje się urządzeniem peryferyjnym zmuszonym do odpowiadania na sygnały obecności lub przejęcia danych. Tak jak protokół wysyła sygnał do innego komputera i czeka na potwierdzenie czy obiekt (komputer/człowiek) w sieci jest osiągalny. Człowiek/komputer „musi” odpowiadać na sygnały. Użytkownik serwisu społecznościowego podłączony jest w trybie „czeka na wiadomość” i „odpowiada na nią”, „sprawdza”, „aktualizuje dane”. Systemy informacyjne wytwarzają stale nowe potrzeby informacyjne, a użytkownicy, jak w koszmarze, muszą nieustannie poszukiwać, wyszukiwać, sprawdzać, odpowiadać, przysyłać wymieniać informacje. Te codzienne czynności stają się jego pozornym życiem w wirtualnym świecie – życiem szczęśliwego, zadowolonego z siebie niewolnika wspaniałej technologii, na domiar złego przekonanego, że „właśnie jest świetnie”, że „dobrze się bawi”:

## **5.2 Zadania decyzyjne**

Kolejną grupą wywiadów poddaną analizie był zbiór rejestrujący zadania decyzyjne. Jest on interesujący ze względu na występujące w nim niepokojące przypadki niemocy decyzyjnej, której doświadczali respondenci niezależnie od ilości czasu przeznaczanego na pozyskiwanie bardzo wielu informacji o towarach i usługach.

Istnieć w społeczeństwie konsumpcyjnym, to poszukiwać, selekcjonować, nabywać, kolekcjonować i używać. Kształtowanie własnego stylu konsumpcji, a nawet tylko powielanie cudzego, wymaga przetwarzania dużej ilości informacji o produktach i usługach oraz dokonywania ewaluacji i selekcji informacji,

wykorzystując specjalnie opracowane źródła informacji w postaci spisów, wykazów, katalogów, baz danych i komentarzy oraz opinii znajomych i nieznanomych internautów.

Proces decyzyjny w przypadku wyboru produktu lub usługi przypomina grę komputerową lub konkurs z udziałem zawodników, w których po rozpoznaniu dostępnych możliwości, część z nich zostaje wyeliminowana, a pozostałe przechodzą do następnego etapu selekcji. Dokonanie wyboru odbywa się na podstawie tekstowo-graficznej reprezentacji obiektu w postaci skróconego opisu i wizualizacji (rysunku, fotografii, reklamowego filmu, plakatu, billboardu), stanowiącej jego częściowe odwzorowanie. Fotografia produktu i opis zamieszczony w bazie sklepu stanowi punkt dostępu do rzeczywistych obiektów, jest łącznikiem między infosferą a realnymi produktami bankowymi (kredyty), produktami turystycznymi (wycieczki), produktami edukacyjnymi (kursy e-learningowe).

Przebywanie wśród informacyjnych reprezentacji rzeczywistych zdarzeń, zjawisk i przedmiotów w postaci opisów, zdjęć, rysunków, różnego rodzaju częściowych odwzorowań, jest bardzo atrakcyjne co najmniej z dwóch powodów. Po pierwsze, informacje zawarte w dokumentach dają wgląd jedynie w skończoną liczbę cech i właściwości reprezentowanych w nich obiektów upiększonych na fotografiach, a to bardzo odpowiada ceniącym krótkie i atrakcyjne formy cyfrowym tubylcom. Po drugie, krótkie formy pozwalają uzyskać wgląd w większą ilość obiektów. Ten rodzaj „informacyjnego istnienia”, czyli utrwalonej na elektronicznym lub papierowym nośniku częściowej, krótkiej charakterystyki, ludzie dzielą z innymi obiektami – na przykład z butami, zagraniczną wycieczką – z fotografią domu z ogłoszenia w internetowym portalu, z papierowym (bo jedynie w raportach astronomów), telewizyjnym i elektronicznym istnieniem ziemopodobnej planety Keppler 22B.

Cyfrowi tubylcy „żyją” w świecie informacji, bowiem w rzeczywistym świecie – w porównaniu z barwnością specjalnie przygotowanych i zgromadzonych cyfrowych odwzorowań upiększonych rzeczy i zdarzeń dostępnych na kliknięcie – bywa nieco nudno.

Konsumpcja informacji o towarach i usługach pełni niekiedy funkcję kompensacyjną, bowiem przebranie, oglądanie – jakby przygotowanie do dokonania zakupu – zastępuje kupowanie.

Przeglądanie informacji zamieszczanych w katalogach muzycznych nagrań, filmów, gier komputerowych, przypomina wybieranie potraw z menu ulubionej restauracji; wiąże się z perspektywą miłych chwil w towarzystwie ulubionych artystów, wypełnia czas pomiędzy obowiązkowymi działaniami (nauka, praca, zabiegi higieniczne, odżywianie, pielęgnowanie i wychowywanie).

Szukanie informacji o promocjach i porównywanie cen i parametrów produktów, to standardowe zachowania trwające od kilkunastu minut, do kilku godzin dziennie. Socjologiczne i psychologiczne analizy postawy konsumpcyjnej wśród młodych dorosłych były przedmiotem wielu naukowych konferencji, więc nie ma potrzeby powtarzania wniosków ze znakomitych analiz konsumeryzmu<sup>264</sup>.

Problem pozyskiwania i użytkowania informacji w celu podjęcia decyzji zakupu towarów i usług nie może być pomijany w edukacji informacyjnej w społeczeństwach opartych na konsumeryzmie. Zgodnie z diagnozą Zygmunta Baumana:

Spółeczeństwo konsumentów głosi niemożność osiągnięcia zaspokojenia, mierząc jego postępy stale rosnącym popytem. Dla uniknięcia nieporozumienia najlepiej byłoby, idąc za tą brzemioną w skutkach zmianą natury konsumpcji, zrezygnować całkowicie z konceptu „potrzeb” i uznać, że w społeczeństwie konsumentów i konsumeryzmie nie chodzi o zaspokojenie „potrzeb” – nawet tych najsubtelniejszych, jak potrzeba posiadania tożsamości czy przekonanie o własnej „przydatności”. Spiritus movens konsumenckiej działalności nie jest jakiś zestaw niewyartykułowanych, ani zwłaszcza ustalonych potrzeb, tylko pożądanie – rzecz znacznie bardziej ulotna i efemeryczna, niekonkretna i kapryśna i zasadniczo niereferencyjna, samokreujący się i samopodtrzymujący motyw niewymagający uzasadnienia ni usprawiedliwienia w kategoriach celu czy przyczyny. Mimo kolejnych, zawsze nietrwałych reifikacji, pożądanie jest ze swej natury narcystyczne: czyni siebie swym głównym obiektem i z tej racji pozostaje nie-

---

<sup>264</sup> Wśród analiz podejmujących problemy społecznych skutków konsumeryzmu wyróżniają się prace niezbędne do zrozumienia znaczenia informacyjnych działań decyzyjnych w życiu codziennym pokolenia Y, należą do nich: *W cywilizacji konsumpcyjnej*, red. Marian Golka, Poznań 2004; *Kulturowe determinanty zachowań konsumenckich*, red. Wanda Patrzalek, Wrocław 2004; M. Golka, *Wchodzenie w cywilizację konsumpcyjną*, w: *Nowe style zachowań*, red. Marian Golka, Poznań 2001; A. Jachnis, *Psychologia konsumenta. Psychologiczne i socjologiczne uwarunkowania zachowań konsumenckich*, Bydgoszcz 2007; G. Makowski, *Świątynia konsumpcji. Geneza i społeczne znaczenie centrum handlowego*, Warszawa 2004; *Od kontestacji do konsumpcji. Szkice o przeobrażeniach współczesnej kultury*, red. Marian Kempny, Krzysztof Kiciński, Elżbieta Zakrzewska, Warszawa 2004; *W supermarkecie szczęścia: o różnorodności zachowań konsumenckich w kontekście jakości życia*, red. Małgorzata Górnik-Durose, Anna Maria Zawadzka, Warszawa 2012; *Na pokaz. O konsumeryzmie w kapitalizmie bez kapitału*, red. Tomasz Szlendak i Krzysztofa Pietrowicz, Toruń 2004; K. Sitkiewicz, *Stan pragnienia: oblicza mac(k)donaldyzacji*, Warszawa 2009; *Rozkoszna zaraza. O rządach mody i kulturze konsumpcji*, red. Tomasz Szlendak i Krzysztof Pietrowicz, Wrocław 2007; *Konsumpcja – istotny wymiar globalizacji kulturowej*, red. Aldona Jawłowska i Marian Kempny, Warszawa 2005; W. Godzic, *Oglądanie i inne przyjemności kultury popularnej*, Kraków 1996, tu rozdz. *Przyjemności konsumowania i konsumowanie przyjemności*.

nasycone, jak wielki stos innych (fizycznych lub psychicznych) obiektów nie znaczyłby jego drogi. W przetrwaniu, o którym mowa, nie chodzi o ciało lub tożsamość społeczną konsumenta, ale o samo pragnienie, które czyni ludzi konsumentami, niespożyte pożądanie spożycia<sup>265</sup>.

Pozyskiwanie informacji o towarach i usługach będzie zatem miało coraz większy udział w budżecie czasu konsumenta, dlatego proces ten powinien przebiegać sprawnie i być może powinien podlegać zabiegom samoograniczenia. Pokolenie Y poddane jest presji konsumowania, od której zależy pozycja towarzyska, więc ograniczenie konsumpcji nie musi być uważane za właściwe. Bardzo wiele starań młodych ludzi jest skoncentrowanych wokół kupowania. Uzyskanie maksimum przyjemności przy ograniczonym budżecie nie jest łatwe.

W wywiadach pojawiały się świadectwa starannego informacyjnego rozpoznania sytuacji przed dokonaniem zakupu towaru lub usługi. Proces decyzyjny obejmuje: rozpatrzenie oferty towarów, własnych priorytetów i możliwości finansowych, oceny ryzyka i szans na sukces (w przypadku usług) i dopiero wówczas, w oparciu o analizę danych następuje dokonanie wyboru.

Jeden dzień do wyprawy „Kawalerskiej”, a ja nie mam kijków trekkingowych. Kij kijowi nie równy, jak mam wydać tyle pieniędzy, to trzeba sprawdzić, co jest dobre i tu internet i fora wspinaczkowe: [www.forum.turystyka-gorska.pl](http://www.forum.turystyka-gorska.pl) – sprawdzone forum, nigdy się nie zawiodłem, [www.ceneo.pl](http://www.ceneo.pl) – sprawdzamy, ile powinienem wydać, [www.ehoryzoont.pl](http://www.ehoryzoont.pl) – po ile oni mają (bardzo dobry sklep). Spacer po Krakowie – Sienna, Karmelicka, Zakopiańska i mam kije.

Internet służy do rozpoznania sytuacji, zorientowania się, co jest dostępne, co jest modne, czego należy szukać zgodnie z własnym gustem lub opinią osób cieszących się autorytetem. Niekiedy przygotowania do podjęcia decyzji na podstawie informacji uzyskiwanych z wielu źródeł są wyjątkowo staranne:

W czasie przeglądania stron zadzwoniła do mnie koleżanka i powiedziała, gdzie sama zdobyła wymarzoną sukienkę. Wieczorem spotkałam się z kuzynką, która przyniosła mi katalogi, z których sama korzystała. Jestem niską osobą i trudno mi wyobrazić sobie czy będzie mi pasować akurat taki krój. Dwa dni później razem z mamą pojechaliśmy do centrum targowego, po kilku godzinach poszukiwań znalazłam sukienkę, która najbardziej mi pasowała, a cena jej nie

<sup>265</sup> Z. Bauman, *Konsumując życie*, w: *Konsumpcja – istotny wymiar globalizacji kulturowej*, red. Aldona Jawłowska i Marian Kempny, Warszawa 2005, s. 21.

była aż tak wysoka – w wielu przypadkach oferty internetowych firmowych sklepów są zbyt wysokie – można jedynie wykorzystywać je jako źródło inspiracji i kierunek poszukiwań wśród tańszych ofert.

Relacja przedstawiona powyżej, to typowy *research* – sposób informacyjnego rozpoznania problemu, przypominający infobrokerską taktykę zbierania jagód, w której po drodze otwierają się przed użytkownikiem coraz to nowe możliwości pozyskiwania informacji z kolejnych źródeł. Przeglądanie dużej ilości informacji często nie prowadzi do pożądanego rezultatu, czyli dokonania optymalnego wyboru. Im więcej danych, tym trudniej się zdecydować, jeśli użytkownik informacji nie ma określonych jasno preferencji i opanowanych procedur (heurystyk) przetwarzania informacji. Często respondenci opisują sceny pomocy starszym członkom rodziny w znalezieniu informacji, lecz okazuje się, że umiejętności techniczne nie są jedyną barierą. Połączenie wiedzy i doświadczenia kilku osób (w rodzaj klastra) w celu dokonania wyboru często nie daje oczekiwanego rezultatu, co pokazuje relacja ze „strasznych skutków awarii telewizora”, gdy cyfrowy imigrant z córką-cyfrowym tubylcem, realizuje informacyjne zadanie decyzyjne poprzedzające zakup nowego telewizora (wywiad narracyjny):

Tata rozpuścił wici po wszystkich znajomych o tym, że ma zamiar kupić sobie telewizor, ale nie za bardzo wie, czy trafnie wybrał model. Nie musiał długo czekać, aż znalazła się dobra dusza, która poradziła mu odwiedzić pewne forum. Forum to po zalogowaniu się odkryło przed nim rzeszę ciekawych informacji związanych nie tylko z interesującym nas tematem.

Jako że mój ojciec jest bardzo dokładny, postanowił sprawdzić ile tak naprawdę wart jest ten telewizor. Wpisał w wyszukiwarce nazwę modelu, firmę i słowo „opinie”. Jak można się domyślić większość wyszukanych stron stanowiły fora internetowe. Tutaj spotkało tatę kolejne rozczarowanie. Gdy jeden użytkownik pisał, że sprzęt świetnie się sprawdza i jest godny polecenia, drugi całkowicie się z nim nie zgadzał i nazywał go totalnym laikiem w tych sprawach.

Postanowił utworzyć nowy temat i tam zapytać o opinie, co do tego konkretnego modelu. O dziwo jeszcze tego samego dnia, pod tym postem odpowiedziało parę osób, które zgodnie twierdziły, że jest to jeden z lepszych wyborów. Co najważniejsze potwierdzili to odpowiednimi argumentami.

Podsumowując ustną relację taty z procesu wyboru telewizora, mogę stwierdzić, że po czterech miesiącach po tym wydarzeniu wciąż silne negatywne emocje żywi do tej historii. Całe szczęście, że nie potrzebował znaleźć informacji bardzo szybko i że model, który sobie upatrzył był od razu trafny, bo nawet



nie chcę o tym myśleć, co by było, gdyby miał jeszcze dalej szukać. Kolejny raz potwierdziło się to, że jak się chce coś znaleźć konkretnego, to ciężko do tego dotrzeć. Jedyne wiarygodne źródło, na którym można było polegać to forum, które jest trudno dostępne i jeśli się o nim nie wie, to ciężko na nie trafić.

Nadmiar sprzecznych informacji nie ułatwiał, lecz utrudniał podjęcie decyzji, gdyż skłaniał do dalszych poszukiwań, które budziły coraz większe wątpliwości i wzmagaly chęć dokonania idealnego wyboru. Sytuacja stawała się coraz mniej komfortowa, paradoks nadmiaru: im więcej informacji, tym mniej przekonania o słuszności jakiegokolwiek decyzji. Irytację budziła bezradność wobec odmiennych opinii uwzględniających inne parametry. Być może znajomość i sprawne wykorzystywanie techniki oceny parametrycznej, analizy SWOT lub prostych metod heurystycznych w życiu codziennym byłyby antidotum na stres łączący się z podejmowaniem decyzji.

Doświadczenie bezradności wobec informacji zawartych w ofertach pralek, laptopów, telefonów komórkowych wydaje się powszechne. Ambitni użytkownicy poświęcają dużo czasu na zdobywanie informacji o przedmiotach, które układają się w wiedzę o typach, różnicach i podobieństwach, zastosowanych rozwiązaniach i materiałach, tworząc mozaikę cech pożądanых modeli. Pożądane parametry są w produktach „pomieszane” z niechcianymi. Oczekiwanie, że najlepsze uda się połączyć z tanim, jest złudne, lecz dotyczy większości „zakupoholików”. Pragnienie, by coś było najtańsze i jednocześnie najlepsze, jest mirażem, któremu ulegają użytkownicy informacji o produktach. Uwolnienie się od tego rodzaju myślenia i zakończenie poszukiwań na produkcie, którego jakość odpowiada cenie, zaoszczędziłoby czas konsumentom przetwarzającym codziennie trudne do wyobrażenia w społecznej skali, ogromne zasoby informacji o towarach i usługach. Dokonanie wyboru bywa trudne zazwyczaj z powodu małej wiedzy użytkownika o obiekcie (np. wiedzy technicznej) oraz braku znajomości podstawowych heurystyk.

Część użytkowników tego typu informacji zniechęca się szybko i po kilku dniach poszukiwań rezygnuje z samodzielnego wyboru, zdając się na opinię sprzedawcy „sklepu za rogiem”. Interesujące rezultaty mogłaby przynieść analiza procesu selekcji informacji o atrakcyjnym produkcie na zajęciach z edukacji informacyjnej.

Nie korzystałam ze strony z ogłoszeniami, tylko z wyszukiwarki – tak jest prościej i szybciej. Tyle tych ofert mi się otworzyło, że nie wiedziałam, którą wybrać. Po kilku ogłoszeniach zapął mi przeszedł. Było ich zbyt dużo i wszystkie takie same.

W badanej grupie poszukiwanie informacji w celu wyboru „idealnego” obiektu trwało kilka godzin, a nawet kilka dni lub tygodni. Długość poszukiwania wiązała się z wartością rynkową produktu (samochodu, telewizora, mieszkania), zdrowiem lub wyglądem respondenta.

Ilość informacji o obiekcie uznawana za wystarczającą do podjęcia decyzji wyboru i kupna jest inna w zależności od cech osobowości, które mają wpływ na przebieg i zakończenie pozyskiwania informacji, co wykazała Jolanta Sobielga, dzieląc użytkowników na typ eskalacyjny i redukcyjny. Użytkownicy typu eskalacyjnego „w ocenie przydatności informacji stosują kryteria o strukturze koniunkcyjnej. Informacja przydatna to według nich taka, która musi spełniać jednocześnie wszystkie stawiane jej wymagania. Taki ostry sposób selekcji informacji wymusza dalsze poszukiwania. Natomiast dla użytkowników typu redukcyjnego: „informacja przydatna to taka, która spełnia przynajmniej jedno z przyjętych kryteriów”<sup>266</sup>.

Wiedza o typach użytkowników jest bardzo pomocna w działalności informacyjnej, gdyż pozwala zrozumieć oczekiwania i adekwatnie do informacyjnej sytuacji rozszerzać bądź redukować propozycje skorzystania z dodatkowych źródeł, rozszerzania czy zawężania zakresu i zasięgu pozyskiwania informacji. Każda z propozycji bibliotekarza lub nauczyciela niewłaściwie zaadresowana spowoduje niezadowolenie użytkowników, gdyż dla jednych proponowana ilość informacji – to za mało, a dla drugich za dużo.

Większość użytkowników przed zakupem laptopa godzinami zapoznaje się z parametrami urządzeń, ogląda zdjęcia bardzo podobnych produktów o nieco odmiennych parametrach, próbując zgromadzić wiedzę jaką zdobywa inżynier czy sprzedawca w ciągu wielu lat nauki i praktyki. Okazuje się, że kupno roweru dla jednych to kwestia koloru i koszyka na zakupy, dla innych ważne są najdrobniejsze zalety lub wady konstrukcji i użytych materiałów. Respondenci twierdzili, że poświęcają tak dużo czasu, aby wiedzieć „co jest ważne” i „o co zapytać” sprzedawców tych produktów lub swoich znajomych, „by mieć pojęcie”, by orientować się „co jest modne”, „co jest najlepsze w danej cenie”, „co wybierają inni” i co o danym produkcie sądzą klienci lub eksperci.

Po pewnym czasie, zmęczeni, porzucali jednak wszelkie działania informacyjne, wykazując bezradność decyzyjną, niezależnie od ilości i jakości pozyskanych informacji. Owa bezradność częściej była widoczna w relacjach kobiet i wynikała z braku umiejętności ewaluacji informacji. Końcowym rezultatem godzin spędzonych na poszukiwaniach było kupienie tego, co okazało się

---

<sup>266</sup> J. Sobielga, *Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1999, nr 2, s. 99.

najbardziej dostępne w najbliższym sklepie lub podobne do tego, co wybrali znajomi. Warto zaznaczyć, że wybór dostosowany do cudzych potrzeb rzadko bywał właściwy.

Wśród respondentów były także osoby, które osiągnęły wyjątkową sprawność w ewaluacji informacji, jak w poniższym przykładzie pozyskiwania informacji o filmie. Planowane wyjście do kina obejmowało zbieranie informacji o obsadzie i twórcy filmu, zapoznanie się z recenzjami znawców i opiniami uczestników. Realizacja wszystkich czterech typów zadań informacyjnych trwała dłużej niż film.

W dobie DVD, wypożyczalni wideo, możliwości pobierania obrazów z internetu, wizyta w kinie jest dla mnie swoistym świętem. W związku z tym, film jaki obejrzę musi być naprawdę dobry. Aby dokonać właściwego wyboru, korzystam z mojego ulubionego portalu filmowego filmweb. Na stronie głównej wybieram opcję repertuar kin, gdzie mam możliwość selekcji rekordów według filmów, kin oraz maratonów filmowych. Korzystam z drugiej opcji a po wpisaniu nazwy miasta pojawia się lista kin. Na mapce można zaznaczyć miejsce swojego dokładnego zamieszkania, tak aby była możliwość wyboru najbliższego centrum filmowego. Po zaznaczeniu Bonarka City Center wyświetla się lista filmów, które są aktualnie grane, do nich dołączony jest plakat, zwiastun, rodzaj gatunku, krótki opis, ranking punktowy oraz godziny wyświetlania w zależności od dnia. Po pobieżnym przejrzeniu pozycji wybieram te, które zwróciły moją uwagę dzięki aktorom, reżyserowi czy rodzajowi i otwieram je w nowych oknach. Tutaj mam do dyspozycji pełny opis filmu, jego wybrane kadry, recenzje oraz opinie użytkowników. Często się okazuje, że film głośno reklamowany, obsadzony dobrymi aktorami a nie raz i nagradzany, nie ma dobrych ocen forumowiczów. Opinie użytkowników wpływają na moje nastawienie i przyczyniają się do wyboru lub odrzucenia wybranej pozycji. Bywa i tak, że decyduję się na obejrzenie konkretnego filmu na przekór użytkownikom, by móc samodzielnie go ocenić i zinterpretować. Początkowa droga poszukiwań jest w moim wykonaniu zawsze taka sama, jednak dalsze wybory uwarunkowane są osobistymi preferencjami oraz opiniami osób trzecich. Wybór najlepszego na dany moment filmu pada na najciekawszy lub najbardziej kontrowersyjny, najpopularniejszy i zależy od osobistych tymczasowych upodobań.

Przebieg zbierania informacji potrzebnych przed pójściem do kina przypomina procedury lotnicze wyćwiczone na symulatorze – wszystko starannie przemyślane, żadnego zbędnego ruchu, pewność uzyskiwanych rezultatów – szybkości rutynowych działań towarzyszy szybkość podejmowanych decy-

zji. Zbieranie informacji o repertuarze kin nie służy wyłącznie selekcji możliwych do obejrzenia w danym czasie filmów. To również okazja zapoznania się z filmowymi nowościami, plotkami o aktorach dotyczącymi ich pracy i życia prywatnego, to aktualizacja informacji o bieżących wydarzeniach w świecie filmu. Napotkane przypadkowo informacje, które wzbudziły zainteresowanie skłaniają do snucia kolejnych planów obejrzenia filmu z ulubionym aktorem. Działanie informacyjne jest tylko częścią „wydarzenia”, na które składają się długie przygotowania, niekiedy czasochłonne działania komunikacyjne (umawianie się), wreszcie wspólne oglądanie i komentowanie filmu. Podobnie wyszukiwanie i przeglądanie informacji związanych z wakacyjnym wyjazdem jest nieodzownym, wstępnym, przygotowawczym, ekscytującym elementem rozciągniętej w czasie przyjemności dokonywania zakupu i wydobywania z tego wydarzenia jak najwięcej radości i emocji.

Długotrwałe poszukiwania informacji o tańszych towarach i pogoń za promocjami przypominają niekiedy emocjonującą grę o wysokich stawkach. „Wythropienie” informacyjnej reprezentacji pożądanego produktu przebiega według samodzielnie opracowanych i wielokrotnie wypróbowanych, tych samych sekwencji. Proces pozyskiwania informacji przez wielu respondentów traktowany jest jako gra, to współczesna wersja „polowania” lub „wyprawy po skarb”, polegająca na odnalezieniu ukrytej w „gąszczu infosfery” optymalnej oferty. Najczęściej sposoby uzyskiwania pożądaných rezultatów są obserwowane u innych „łowców informacji” i stosowane początkowo z nieśmiałością, w końcu z dużą dozą pewności siebie i wiary w rosnące umiejętności informacyjne i negocjatorskie.

W poniższej relacji respondentka próbuje stosować opracowaną przez siebie taktykę negocjowania ceny zachęcona opowieściami koleżanki. Targowanie się i poszukiwanie najniższej ceny, wypływa z konieczności i zmienia się w nałóg. Sukces w tym zakresie poprawia samopoczucie i daje przekonanie o własnej skuteczności, sprycie, elokwencji umiejętności „dobrego radzenia sobie w życiu” i wzmacnia motywację do poszukiwania informacji o produktach w „dobrej” cenie.

Jedna właścicielka pokoi gościnnych w Zakopanem, z którą rozmawiałam telefonicznie, poradziła mi, abym zadzwoniła do jej siostry, która również zajmuje się wynajmem pokoi. **Skontaktowanie się z nią było dosyć trudne, ponieważ nikt nie odbierał telefonu. Po dwóch godzinach telefon odebrała pani X** i potwierdziła, że ma wolne pokoje w terminie, który mnie interesuje. Jednakże proponowana przez nią cena noclegu była moim zdaniem zbyt wysoka. **Byłam uparta i stanowcza i po krótkiej rozmowie udało mi się przekonać**

**panią X by opuściła nam po 5 zł od osoby za nocleg. Ostatecznie byłam zadowolona z negocjacji i szczęśliwa, że udało mi się znaleźć dobrą ofertę.**

Działania uwieńczone sukcesem, zgodnie z teorią *self-efficacy* Alberta Bandury, wpływają na zmiany w postawach i zwyczajach ludzi, w tym przypadku – w zwyczajach informacyjnych i konsumenckich. Z badań Bandury wynika, że „silne poczucie własnej skuteczności ma wpływ na działania, uczucia i samoocenę na wiele sposobów. Ludzie z wysokim poczuciem wiary w swoje możliwości łatwiej podejmują trudne zadania, których nie traktują jako zagrożenia”<sup>267</sup>. Działania informacyjne i komunikacyjne pozwalają na trening i osiągnięcie wielu drobnych sukcesów, które zmieniają postawy osób nieśmiały. Sprawność informacyjna, radzenie sobie w codziennych sytuacjach wzmacnia poczucie skuteczności i pewności siebie. Niepowodzenia nie są dostrzegane i wyśmiewane przez innych, nie stanowią więc bariery w podejmowaniu „anonymowych” kolejnych działań. Możliwości długiego treningu w wybieraniu, konsultacji, zasięgnięciu opinii jakie stwarza internet przyczyniają się do socjalizacji i modyfikacji postaw. Pozytywna samoocena wynikająca z radzenia sobie w większości życiowych sytuacji wzrasta dzięki rozwijającym się kompetencjom informacyjnym, komunikacyjnym i konsumenckim. Ludzie chcą powielać działania, które wzmacniają ich dobre samopoczucie, więc apelowanie o ograniczenie przeglądania, wyszukiwania i poszukiwania informacji o towarach i usługach nie ma sensu. Można jedynie zabiegać o szybkie uzyskanie zadowalających kompetencji w zakresie pozyskiwania i użytkowania informacji niezbędnych do podejmowania decyzji zakupu towarów i usług.

Życie w społeczeństwie konsumpcyjnym, tak jak w każdej innej kulturze, wytwarza wzory działania, typowe postawy wobec wartości i sposoby wyrażania emocji. Konsumpcjonizm ma swoich krytyków dostrzegających w tym stylu życia niekorzystne dla ludzi zjawiska i procesy<sup>268</sup>. Niezależnie od ocen tej kultury konsumenckie zachowania informacyjne są tak powszechne, że powinny stać się ważnym elementem edukacji informacyjnej. Strata czasu na nieskuteczne i być może zbędne działania, ze względu na skalę zjawiska wymaga szybkiej interwencji.

<sup>267</sup> A. Bandura, *Self-efficacy. Encyclopedia of human behavior*, V. S. Ramachandran (ed.), New York 1994, vol. 4, p. 71-81 lub w: *Encyclopedia of mental health*, San Diego 1998, [online]. Tryb dostępu: [http://www.happyheartfamilies.citymax.com/f/Self\\_Efficacy.pdf](http://www.happyheartfamilies.citymax.com/f/Self_Efficacy.pdf) [dostęp: 19.10.2012].

<sup>268</sup> Por. Z. Bauman, *Żyjąc w czasie pożyczonym: rozmowy z Citlali Rovirosa-Madrado*, przeł. Tomasz Kunz, Kraków 2010; tenże, *Płynna nowoczesność*, przeł. Tomasz Kunz, Kraków 2007; Ch. Del-sol, *Esej o człowieku późnej nowoczesności*, przeł. Małgorzata Kowalska, Kraków 2003.

W cytowanej powyżej wypowiedzi na uwagę zasługuje zdziwienie, a nawet oburzenie spowodowane brakiem reakcji na uporczywe telefony ponawiane przez dwie godziny do gaździny – zapracowanej przedstawicielki zupełnie innego informacyjnego świata, w którym odbieranie telefonów pełni inną funkcję niż w świecie studiujących dwudziestolatków. Młoda kobieta projektuje swoje zwyczaje i preferencje na działania osoby będącej w odmienniej sytuacji. Szybkie odpowiadanie na maile, SMS-y, obecność na Facebooku jest podstawową, oczywistą, niekwestionowaną zasadą funkcjonowania w jej grupie. Zachowania odbiegające od tej reguły są uznawane za dziwaczne, głupie, niezrozumiałe lub obraźliwe. Wszyscy członkowie informacyjnego świata, do którego należy respondentka, muszą bowiem pozostawać w stałej gotowości do odbierania i udzielania informacji. Brak dostępnej informacji o produktach lub usługach na stronach instytucji uznawane jest za rodzaj „cywilizacyjnego upośledzenia”.

Wszelkie informacje o promocjach stanowią tę część infosfery, która wzbudza duże emocje i zainteresowanie w informacyjnym świecie pokolenia Y. Studenci poszukują promocji ze względu na zazwyczaj mały budżet i wielu z nich osiąga w tym zakresie wyjątkową sprawność. Dzielenie się informacjami o promocji, po zaspokojeniu własnych potrzeb, służy budowaniu popularności i pozycji w grupie oraz wzmacnianiu koleżeńskich więzi. Oszczędzanie, szukanie promocji jest sportem, podziwianą i pożądaną sprawnością, gdyż zaoszczędzone pieniądze można wydać na przyjemności ustawione w niekończącej się kolejce. Wyszukiwanie i selekcja informacji o produktach i usługach są postrzegane jako rodzaj „polowania na trudną do pochwylenia zdobycz” lub w kategoriach wyczynu sportowego. Świadczą o tym emocje zawarte w relacjach i używane czasowniki: „zdobyłem”, „uzyskałam”, „udało mi się”.

W radiu usłyszałam informacje o promocjach w Galerii Krakowskiej, wystarczy tylko kupić gazetę, aby zdobyć kartę zniżkową do wszystkich sklepów. Nie usłyszałam, jaka to gazeta, więc **od razu zadzwoniłam do koleżanki, by sprawdzić, czy ona nie wie czegoś na ten temat.** Niestety, nie wiedziała, więc postanowiłam zejść do kiosku i zapytać panią sprzedawczynię. Jak się okazało, kiosk był zamknięty, wróciłam do mieszkania i otworzyłam wczorajszą gazetę codzienną, w której wklejona była karta zniżkowa na zakupy do Galerii; poczułam ulgę i natychmiast udałam się na zakupy, które okazały się udane i przyjemne.

W poprzednich trzech relacjach zwraca uwagę przypadkowy, spontaniczny charakter podejmowania zadań informacyjnych. W życiu codziennym ten typ przypadkowo podejmowanych zadań stanowi dużą część informacyjnej aktywności. Wynika to ze zwyczaju informacyjnego „rozglądania się” po drodze do

celu – tak jak rozgląda się wędrowiec, przybywając w nowe miejsce. Napotkane przypadkowo informacje stają się przedmiotem kolejnych poszukiwań. Prawdopodobnie rozległość „informacyjnych wycieczek” jest cechą indywidualną, jednak większość cyfrowych tubylców przejawia raczej skłonność do „zbaczania z drogi” niż bezwzględnego, prostego dążenia do celu.

W zebranych materiale relacje mężczyzn różnią się od relacji kobiet mniejszą ilością informacji potrzebnych do dokonania wyboru. Na styl zachowań informacyjnych w trakcie realizacji informacyjnych zadań decyzyjnych wpływa płeć użytkowników informacji, jednak odpowiedź na pytanie, dlaczego tak się dzieje, wymaga oddzielnych badań ukierunkowanych na ten problem. Być może zaobserwowane w wywiadach różnice wynikają ze źle zdefiniowanych warunków wstępnych, krótszej „ewolucyjnie” praktyki decydowania wśród kobiet, sprzecznych lub nieprecyzyjnych założeń.

W badanej grupie tylko kobiety ulegały fałszywemu przeświadczeniu, że większa ilość informacji przybliży je do znalezienia idealnego produktu. Mężczyźni mają zdecydowane wyobrażenia o produkcie, który zamierzają kupić i stosują „wąskie” ramy selekcji, ograniczając uwagę do informacji o określonych wstępnie parametrach produktu. Zwykle przez mężczyzn „wyławiane” są z oferty, ogłoszenia, katalogu kluczowe informacje o cenie lub cechach obiektu, na przykład: „przeglądanie katalogu «IKEA» w celu znalezienia biurka, które kosztować może około 200-300 zł oraz powinno mieć kolor szary”.

W kolejnej relacji użytkownik korzysta również z wielu źródeł, lecz nie decyduje się na wspólne wybieranie i omawianie zalet i wad oglądanych produktów, czyli wymianę informacji i opinii. Polega na swoim doświadczeniu, „nie odwiedza wielu miejsc”, zdecydowanie ocenia i selekcjonuje informacje. To typowo męskie podejście potwierdza poniższa relacja:

Wpisałem **słowo cykliniarka** i, od razu **wyskoczyło mi mnóstwo stron** różnych firm oferujących taki sprzęt. **Wszedłem** też na kilka stron, które znałem wcześniej i robiłem na nich zakupy. **Odwiedziłem** też allegro. **Znajomi podśleli mi kilka linków ze sklepami internetowymi, w których sami robią zakupy.** Przeglądałem jakieś ulotki, jednak wolę szukać w sieci. I w końcu udało mi się kupić maszynę w sklepie internetowym na bardzo korzystnych warunkach.

Interesującą interpretację odmiennych zachowań konsumenckich kobiet i mężczyzn przedstawił Tomasz Szlendak w książce *Leniwe maskotki i rekiny na smyczy*<sup>269</sup>. Niektóre z obserwacji Szlendaka dostarczają danych podobnych

<sup>269</sup> T. Szlendak, *Leniwe maskotki i rekiny na smyczy...*, op. cit.

do uzyskanych w wywiadach narracyjnych analizowanych w ramach projektu badawczego opisywanego w niniejszej książce. Jednak należy podkreślić istotną różnicę między socjologicznym i informatologicznym ujęciem problemu zachowań konsumenckich. W niniejszej pracy w centrum zainteresowania znajdują się konsumenckie zachowania informacyjne, natomiast szeroka socjologiczna perspektywa przyjęta przez Tomasza Szlendaka uwzględnia te zachowania w niewielkim zakresie, gdyż są one tylko jednymi z wielu aspektów zachowań konsumenckich, w których autor dostrzegł różnice między zachowaniem kobiet i mężczyzn. W tym przypadku różnice ujawniają się w zakresie wyboru źródła informacji (kobiety – źródła osobowe, mężczyźni – drukowane), strategii pozyskiwania informacji (kobiety – wymiana informacji, mężczyźni – przeglądanie źródła informacji), ilości informacji i czasu potrzebnych do podjęcia decyzji, efektywności przyjętej strategii. Autor przedstawia różnice w zachowaniach i postawach konsumenckich, wskazując na lepsze przystosowanie kobiet do funkcjonowania w kulturze konsumeryzmu oraz skutki uczestnictwa w tej kulturze dla przedstawicieli każdej z płci:

Mężczyźni wchodzą do sklepu z komórkami, szybko oglądają wystawione modele i biorą wszelkie dostępne ulotki informacyjne. W domu albo już po drodze z zainteresowaniem je czytają. Nazajutrz wpadają do tego samego sklepu, łapią interesujący ich aparat i biegną czym prędzej do kasy. Kobiety owszem, najpierw z uwagą i bardzo długo przyglądają się aparatom, potem od razu idą do pierwszego z brzegu konsultanta i zamęczają go szczegółowymi pytaniami, a potem, kiedy biedak już ledwie zipie, wychodzą. Nazajutrz przychodzą raz jeszcze i raz jeszcze pytają. Niczego nie czytają, bo tego nie znoszą. Ogólnie kobiety potrzebują przynajmniej jednej wizyty więcej, żeby zdecydować się na kupno telefonu<sup>270</sup>.

Wybór każdego ze źródeł informacji ma swoje uzasadnienie i jest „lepszy” w zależności od męskiego lub kobiecego punktu widzenia. Kobiety wolą zadawać pytania, dzięki temu od razu dowiadują się tego, co z ich punktu widzenia jest ważne, bez przeglądania ulotek informacyjnych – zwykle jedyne źródła wiedzy o sprzedawanych produktach (również dla sprzedawcy). Kobiety, dzięki swojej taktyce, mogą wykorzystać również wiedzę sprzedawcy o najczęściej sprzedawanych modelach (najlepszych) i zadowoleniu klientów (opinie, reklamacje). Z tego typu informacji rezygnują mężczyźni, gdyż pytanie mężczyzny o cokolwiek innego bywa odbierane jako wyraz podległości. Atrakcyjna

---

<sup>270</sup> Tamże, s. 51.



kobieta liczy na dodatkowe, ważne informacje jako bonus za swój wygląd. Sprzedawca, odpowiadając na pytania, dokonuje wstępnej selekcji informacji zawartych w ulotce – wyręcza ją w pracy, której kobieta nie może wykonać poprawnie z powodu niewielkiej zazwyczaj znajomości technologii zastosowanych w kupowanym urządzeniu.

Mężczyźni też tej wiedzy często nie mają, ale muszą udawać, ze względu na samoocenę i utrzymanie dominującej pozycji w związku. Niekiedy dzięki czytaniu ulotek informacyjnych poszerzają nieco swoją wiedzę techniczną o kilka terminów, których używają z miną znawcy. Kobieta dysponuje mniejszą ilością informacji, ale odpowiadających jej potrzebom. Mężczyzna również dysponuje wystarczającymi dla siebie samodzielnie wybranymi informacjami. Każde z nich podejmie inną decyzję, z których będą tak samo zadowoleni, przy czym zadowolenie nie zależy od jakości i wartości wybranego modelu. Mężczyzna musi być zadowolony, gdyż to on wybrał, a jego decyzja musi być najlepsza. Kobieta jest zadowolona, gdyż to ona podjęła decyzję, często kierując się mało istotnymi cechami produktu, np. kolorem obudowy. W czasie dwóch wizyt w sklepie kobieta wykorzystuje na uzyskanie jej zdaniem potrzebnych informacji tyle samo czasu, co mężczyzna na samodzielne studiowanie ulotki. Mimo że stosują inne źródła informacji, inne zasady selekcji, w rezultacie, po odegraniu ról przypisanych płci następuje transakcja, w której czynnikiem najważniejszym jest cena jaką skłonni są zapłacić, cena z kolei określa parametry techniczne i jakość produktu. Strategie marketingowe burzą niekiedy tę logikę, gdyż wprowadzenie zamętu w szerszej perspektywie przynosi dodatkowe zyski.

Większość przetwarzanych informacji okazała się nieprzydatna, nadmiarowa. Jednak etap zbierania informacji zbędnych nie jest pomijany, gdyż w procesie pozyskiwania i przetwarzania nadmiarowych informacji stabilizuje się równowaga między obudzonym pragnieniem posiadania przedmiotu o określonych cechach (dopasowania tych cech do indywidualnej sytuacji klienta) i chęcią przeznaczenia na ten cel kwoty ograniczonej przez status ekonomiczny, rozsądek, styl życia. Na trafność decyzji nie wpływa więc ilość i sposób pozyskiwania informacji, lecz uświadomienie sobie własnych prawdziwych potrzeb i możliwości. Kobiety boją się podejmować decyzje szybko ze względu na gorsze zazwyczaj od mężczyzn rozeznanie w technicznych parametrach nowoczesnych urządzeń oraz strach przed krytyką, której nie szczędzą im zazwyczaj mężczyźni dla utrzymania swojej dominującej pozycji<sup>271</sup>. Proces decyzyj-

<sup>271</sup> Por. analizę sytuacji kobiet we współczesnym społeczeństwie przeprowadzoną przez M. Castellsa w rozdziale *Koniec patriarchatu: Ruchy społeczne, rodzina i seksualność w wieku informacji*, w: M. Castells, *Siła tożsamości*, przeł. Sebastian Szymański, Warszawa 2008, s. 179-275.

ny wymaga informacji i wiedzy, ale zupełnie innej niż sądzą osoby wpadające w nałóg przeglądania ofert. Na przeglądanie ofert cyfrowi tubylcy przeznaczają średnio godzinę dziennie, czyli miesiąc w roku.

Ze względu na ilość informacji potrzebną do podjęcia decyzji, można podzielić użytkowników informacji na ekspertów potrzebujących niewielkiej ilości informacji, osoby o średnim – dla nich „całkowicie wystarczającym” – zapotrzebowaniu na informacje poprzedzające decyzje oraz osoby zgubione w gąszczu źródeł informacji, podpatrujące ukradkiem, co robią inni. Ta ostatnia grupa gromadzi i przegląda dużo informacji, z którymi „nie wiadomo, co robić”.

Użytkowników informacji można podzielić na selekcjonerów szybkich i wolnych oraz ekstensywnych (mało informacji o wielu obiektach) i intensywnych (dużo informacji o niewielu obiektach), a pod względem ilości przetwarzanych informacji – maksymalistów i minimalistów. W badanej grupie większość stanowią szybcy, ekstensywni maksymaliści.

Sfera drobnych zakupów i rozrywki to poligon informacyjnej alfabetyzacji, *information literacy* – nabierania umiejętności, osvajania się z informacyjnym środowiskiem, rozeznania w zawartości otaczającej infosfery, umiejętności korzystania z niej w celu ułatwienia sobie codziennego życia (znalezienia gotowych rozwiązań).

Czy zachowania informacyjne wspomagające proces decyzyjny, nawet gdy dotyczą spraw błahych jak kupno butów czy prezentu, można traktować jako „edukacyjną zabawę”, w której młodzi dorośli doskonałą sprawność wyboru wykorzystywaną w ważniejszych zawodowych lub osobistych sytuacjach? Czy wzrastają kompetencje respondentów w zakresie selekcji informacji wynikające z przeglądania tysięcy stron? Czy rozwijają wiedzę dotyczącą skutecznych sposobów prezentowania produktów i usług, które będą mogli wykorzystać w przyszłej zawodowej karierze?

Czy w trakcie godzin spędzonych na wyszukiwaniu towarów i usług stają się ekspertami w zakresie efektywnych form prezentacji, organizacji informacji o wystawionych na sprzedaż obiektach? Czy potrafią te spostrzeżenia zastosować do promocji produktu firmy, organizacji, instytucji lub w autopromocji?

Godziny spędzone na pozyskiwaniu informacji mogą pełnić funkcję podobną do zabaw dzieci, w czasie których kształtują się sprawności, właściwe postawy, uczucia poprzez naśladowanie wzorów występujących w najbliższym otoczeniu, jeśli będzie spełniony jeden z dwóch warunków. Pozyskiwanie informacji w celu podejmowania decyzji będzie podlegało analizie, samoobserwacji, racjonalizacji, a wnioski zostaną uogólnione do wybrania dowolnego obiektu lub w ramach edukacji informacyjnej zaprezentowane zostaną wzory i zalety efektywnych sposobów postępowania.

### 5.3 Zadania wykonawcze

Codziennie zajęcia badanej grupy, takie jak przygotowanie konspektu, notatki, referatu, projektu, przygotowanie kolacji we dwoje, ugotowanie zupy w akademiku wymagają informacyjnego wsparcia w postaci instrukcji, porady, przepisu. Wśród zadań wykonawczych dużą grupę stanowią te związane z pozyskaniem informacji potrzebnej po to, aby znaleźć się we właściwym miejscu, o właściwej porze i wykonać zaplanowane czynności w danym dniu. Jak absorbujące bywają niekiedy wykonawcze zadania informacyjne świadczy poniższa relacja:

Do Bielska musiałam dostać się publicznymi środkami komunikacji. Najpierw skorzystałam z Google map, wpisując nazwę ulicy. Jak się okazało, trzeba było przejechać całe centrum i odbić na Szyndzielnię. Kiedy już wiedziałam, gdzie muszę dojechać, musiałam sprawdzić czym mogę dojechać. Od koleżanki dowiedziałam się, że ona ostatnio tam jechała autobusem linii 8. Postanowiłam sprawdzić, czy tylko ta linia dojeżdża na ulicę Młodzieżową oraz w jakich godzinach kursuje autobus. Żeby jednak dostać się do Bielska, musiałam tam dojechać pociągiem z Pszczyny. Sprawdziłam rozkład jazdy w internecie a także na rozkładzie jazdy na dworcu w Pszczynie (nigdy nie wiadomo, czy nie nastąpiły jakieś zmiany w ostatniej chwili a rozkład w internecie mógł być nieaktualny). Posiadałam już wszystkie informacje, gdzie i jak dojechać.

Informatycy prześcigają się w wymyślaniu aplikacji, których stosowanie daje poczucie bycia nowoczesnym i sprawnym. Dzięki tym aplikacjom można dokładnie określić cenę, trasę, czas odjazdu i przyjazdu poszczególnych środków transportu w wyprawie cyfrowego tubylca do rzeczywistego świata.

W przypadku zadań wykonawczych dążenie do sprawniejszej organizacji i realizacji zaplanowanych w danym dniu czynności wymaga szybkiego pozyskiwania i przetwarzania informacji. Wiedza o źródłach informacji praktycznych, umiejętność korzystania z instrukcji i udzielania porad jest ważnym komponentem informacyjnych kompetencji, które powinny być rozwijane w szkole w ramach edukacji informacyjnej.

Trudności w realizacji informacyjnych zadań wykonawczych przedstawiane w wywiadach wskazują na występowanie w życiu codziennym barier informacyjnych w zakresie informacji samorządowej lub medycznej. Wywiad narracyjny okazał się prostą i tanią techniką użyteczną w diagnozowaniu systemów informacyjnych. W poniższej relacji można dostrzec wiele nieprawidłowości, lecz optymizm budzi postawa respondentki w poszukiwaniu informacji potrzebnych do dochodzenia praw konsumenckich. Zachęteni przez osoby, które

w negocjacjach odniosły sukces, rozwijają kompetencje przydatne w życiu codziennym.

Po wypadku (potrącenie na przejściu dla pieszych) towarzystwo ubezpieczeniowe X przyznało mi 1000 zł odszkodowania. Była to niesłychanie niska suma. Postanowiłam sama się zorientować, jaka kwota mi naprawdę przysługuje. **Rozpoczęłam poszukiwania w internecie i prowadziłam „dochodzenie”, korzystając z bezpłatnych infolinii doradczych. Na zakończenie całego proceduru poszukiwań skontaktowałam się ze znajomym pracownikiem firmy ubezpieczeniowej.** Po krótkiej rozmowie okazało się, że każda poszkodowana osoba ma prawo odwołania się (nawet kilkakrotnie) od wydanej decyzji. A proponowana przez instytucję kwota jest zawsze najniższa z możliwych, co więcej jest swoistego rodzaju chwytem. Napisałam pismo do X. **Byłam bardzo stanowcza.** Powołałam się na dokumenty prawne. Pisałam o swoich racjach i możliwościach jakie mi przysługują. Walka z wymienionym towarzystwem trwała około 2 miesiące. Od decyzji odwoływałam się trzy razy. W konsekwencji proponowany 1000 zł zmienił się na 6000 zł. W przyszłości chciałabym aby towarzystwo w jakim będę ubezpieczona informowało mnie o możliwościach i prawach jakie mi przysługują. Zadania te powinny leżeć w obowiązkach owej instytucji, a nie osoby poszkodowanej.

Wielokrotnie w opisach pojawia się żal za czasem straconym na poszukiwania, gdy można było łatwiej i szybciej uzyskać informację, która nie budziła wątpliwości. Przeglądanie forów, wymiana informacji skłaniają użytkowników do podejmowania nowych zdecydowanych działań. Użytkownicy uczą się nowych zachowań informacyjnych, takich jak korzystanie z informacji prawnej, korzystanie z bezpłatnych infolinii doradczych, staranne analizowanie informacji w zawieranych umowach.

Na uwagę zasługuje częste wykorzystywanie wizualnych instrukcji w serwisie YouTube. Pokolenie Y nie poszukuje instrukcji i porad wśród osób najbliższych (znajomych, rodziny), lecz w internecie, gdzie podaż instrukcji jest tak duża, że trudno wymyślić pytanie typu „jak?”, na które nie byłoby tam odpowiedzi.

## 5.4 Zadania poznawcze

Rezultaty zadań informacyjnych podlegają wymianie przypominającej zwyczaj przekazywania prezentów – dotyczy to zarówno informacji praktycznych, jak i takich, które pełnią funkcje poznawcze i rozrywkowe. Powszechny wśród młodych ludzi zwyczaj polega na przekazywaniu linków do interesujących stron i atrakcyjnych informacji. Przedmiotem analizy w niniejszym podrozdziale będą zachowania zmierzające do pozyskania informacji w celu poszerzenia wiedzy na dany temat bez przymusu egzaminacyjnego. Informacje tego typu wymieniane bywają bezpośrednio w trakcie rozmowy, umieszcza się je w komentarzach, „na forum” lub „na Facebooku”.

Pozyskiwanie informacji o charakterze poznawczym w badanej grupie ma charakter działania **przypadkowego**. Impuls do podjęcia działania pojawia się zazwyczaj w mediach:

Przerzucając chaotycznie programy w telewizji, trafiam na końcówkę filmu dokumentalnego traktującego o kwazarach. Niestety, nie zdążyłam dowiedzieć się niczego konkretnego. Zaciekawiona tematyką tych osobliwych obiektów, zaczynam szukać informacji o nich w internecie, gdyż wydania encyklopedii, które mam w domu, powstały przed odkryciem kwazarów. Na pomoc jak zwykle przychodzi mi wujek Google i ciocia Wikipedia.

Rozwijanie zainteresowań może pełnić funkcje społeczne i psychologiczne, na przykład budowania własnej pozycji w grupie (rola eksperta) lub podtrzymywania dobrego samopoczucia (wysoka samoocena); może wynikać z zachwytu nad światem lub z innych powodów. W badanej grupie zainteresowanie pisarzem, reżyserem, aktorami, wokalistami i kolekcjonowanie ciekawostek pojawiło się w wyniku impulsu pochodzącego z infosfery, w trakcie pozyskiwania informacji o charakterze praktycznym.

W dziennikach informacji występowały zapiski świadczące o przypadkowym natknięciu się na zabawną, dziwną, sensacyjną informację, najczęściej w trakcie przeglądania stron www. Wyłowiona z infosfery ciekawostka pełniła zazwyczaj towarzyską funkcję, podobną do opowiadania dowcipów. Opowiadanie śmiesznych historii wymaga talentu aktorskiego lub kabaretowego, natomiast zgrabne przedstawienie ciekawostki – popularnonaukowego newsa – jest łatwiejsze i towarzysko bezpieczniejsze. Ciekawostki to fakty, które wzbudzają zainteresowanie, gdyż są zaskakujące, nowe i niesamowite, a tym samym różnią się od mało atrakcyjnych informacji funkcjonujących w obiegu szkolnym i popularnym. Ciekawostki wzbudzają zainteresowanie, intrygują słuchacza.

Ich zadaniem jest zwrócenie uwagi na opowiadającego i nawiązanie lekkiej towarzyskiej rozmowy, w trakcie której każdy może opowiedzieć coś zabawnego, wiążącego się luźno z tematem, miejscem, którego ta informacja dotyczy. Ciekawostka pełni funkcję impulsu wydobywającego z pamięciowych zasobów rozmówców informacje. Ta praktyka, przypominająca poruszenia kalejdoskopu, jest elementem współczesnej sztuki konwersacji, która zastępuje popisy elokwencji, erudycji, błyskotliwych ripost, kontrowersyjnych, odważnych opinii, modnych niegdyś paradoksów. Prezentacja informacji o sobie również przybiera formę zabawnej, opowiadanej z werwą anegdoty.

Odbiorcy ciekawostek chętnie i szybko przekazują znajomym poruszającą emocjonalnie informację (zabawną, zaskakującą), dlatego ten zwyczaj można w przyszłych badaniach wykorzystać do określenia rozległości indywidualnej sieci informacyjnej, czasu i kierunków obiegu informacji w „systemie” przyjaciół i znajomych. Ciekawostki – linki do uznanych za ciekawe lub zabawne tekstów, zdjęć, filmików – pełnią funkcję łatwego i przyjemnego w użyciu gatunku informacyjnego, używanego do systematycznego „karmienia”, „odświeżania” swojej sieci informacyjnymi „słodyczami”. Takie zachowanie jest uzasadnione, gdyż aktualizacja kontaktów zapewnia dostęp do sieci znajomych, pełniących funkcje informatorów: doradców i ekspertów, od których zależy realizacja zadań wykonawczych i decyzyjnych. Poszukiwanie w internecie ciekawostek i przekazywanie ich innym – to forma kolekcjonerstwa uprawianego w społeczeństwie informacyjnym. Zamiast serii znaczków, zbierane są miniaturowe wiadomości – newsy, najczęściej w postaci linków, czyli ciekawostki medyczne, rekordy i absurdy. Tego typu upodobania znane były już wydawcom dawnych kalendarzy. Kolekcje ciekawostek mają efemeryczny charakter, w odróżnieniu od znanych z przeszłości zbiorów kolekcjonerskich. Analiza facebookowych kolekcji ciekawostek i linków dałaby wyobrażenie o poczuciu humoru pokolenia Y i wiedzę o tym, co przyciąga uwagę, co bawi, oburza i zachwyca cyfrowych tubylców. Poszukiwacze zabawnych ciekawostek są zainteresowani szeroką gamą obiektów, lecz w sposób płytki – na wzór struktury internetowych serwisów informacyjnych.

W życiu codziennym można obserwować zjawisko szybkiego nasycenia informacją o obiekcie budzącym pierwotnie żywe zainteresowanie. Niezależnie od jego właściwości i typu, po krótkim czasie potrzeba informacyjna zostaje zaspokojona a uwaga skierowana na inny obiekt. Można więc przyjąć, że maksymalna ilość informacji, jakie młodzi ludzie skłonni są przyswoić o politycznym wydarzeniu, modnym produkcie, celebrycie, jest ograniczona zdrową barierą znudzenia. Gdy poziom „właściwy” dla osób należących do opisywanego informacyjnego świata zostanie osiągnięty, następuje zmiana obiektu. Szybko

i intensywnie, płytko i szeroko, to typowe style kontaktu z informacjami bez praktycznego znaczenia.

Rozwijanie zainteresowań i tym bardziej pasji, czyli długotrwałe zajmowanie się jakimkolwiek obiektem, nie mieści się w popularnym stylu kultury postindustrialnego społeczeństwa. Interesujące jest to, co powoduje zmianę kierunku zainteresowania w zakresie zapotrzebowania na informacje o charakterze poznawczym, jaką rolę w tym procesie odgrywają media i najważniejsze osoby w grupie. W wywiadach pojawiają się sygnały świadczące o szybkim nasyceniu informacyjnym w zakresie potrzeb orientacyjnych, wykonawczych i poznawczych, jedynie potrzeby konsumpcyjne, skłaniające do poszukiwania informacji o produktach, wydają się nienasycone.

Relacja z wycieczki edukacyjnej *Spotkanie kultur na Kazimierzu – katolicyzm i judaizm* jest jednym z niewielu świadectw osobistego pozyskiwania i sprawdzania informacji w terenie. Takie sytuacje przydarzają się dwudziestolatkom rzadko, gdy nie mają łatwego dostępu do komputera. Tym razem chodziło o sprawdzenie na miejscu informacji dotyczących godzin otwarcia, czasu zwiedzania, czasu przejścia między poszczególnymi obiektami, lokalizacji kas, możliwości wynegocjowania ewentualnych zniżek na bilety wstępu.

Moim zadaniem było wybrać miejsca, które zostaną zwiedzone, przydzielić zadania poszczególnym uczestnikom, zarezerwować bilety i sporządzić plan oraz kosztorys. Ceny biletów do muzeum sprawdziłam w kasach, korzystałam z informacji i bibliograficznych wskazówek zamieszczonych w przewodniku *Spotkanie kultur* wydanego przez WOM w Krakowie.

Najwięcej trudności miałam z przydziałem obowiązków, wyznaczeniem terminu i miejsca spotkania, czasu trwania wycieczki. Uważam, że każdy powinien wiedzieć, że taka wycieczka wiąże się z kilkoma godzinami w terenie i pytania w stylu ośla ze Shreka: daleko jeszcze? czy dzieci z przedszkola: długo jeszcze? – są nie na miejscu. Teraz już wiem, że podczas planowania wycieczki edukacyjnej nie ma demokracji, trzeba trzymać rządy twardej ręki.

Okazuje się, że dla przedstawicieli pokolenia Y konieczność opuszczenia wygodnego miejsca przy komputerze, rezygnacja z własnych pomysłów na spędzenie kilku godzin na zwiedzaniu nie spotkała się z entuzjazmem. Mimo że Kazimierz jest jednym z ulubionych miejsc studenckich spotkań, ma to mały związek z autentycznymi potrzebami informacyjnymi o charakterze poznawczym. Pytania, jakie zadawano organizatorce wycieczki, świadczą o niskim poziomie zainteresowania historią, kulturą i sztuką znanej krakowskiej dzielnicy. Zabawne jest to, że przyszli nauczyciele przyjmują rolę uczniów w opisaney

sytuacji, której typową cechą jest bierny opór przed dopływem informacji narzuconych przez nauczyciela. Sytuacja wycieczki edukacyjnej narzuca im tę rolę, a oni w nią wchodzi.

Jakie jest autentyczne (niewymuszone przez szkołę) zapotrzebowanie pokolenia Y na informacje służące rozumieniu świata, w którym żyją (w tym informacje historyczne), być może zechcą sprawdzić dydaktycy historii i specjaliści nauk społecznych.



## 6. Horyzont informacyjny

---

W życiu codziennym użytkownicy korzystają z tego samego zbioru wypróbowanych źródeł informacji i sprawdzonych technik pozyskiwania informacji (strategii informacyjnych) gwarantujących sukces. Powtarzające się na co dzień sytuacje informacyjne pozwoliły na wyrobienie u respondentów opinii o tym, jakie źródła i w jakich sytuacjach należy stosować, aby w istniejących okolicznościach najlepiej zaspokoić swoje informacyjne potrzeby. W horyzoncie informacyjnym użytkownika mieści się zazwyczaj nieduża liczba często używanych źródeł informacji przydatnych do rozwiązywania typowych problemów.

Stale kontrolowane terytorium, czyli najczęściej wykorzystywany wycinek infosfery, w badanym przypadku obejmuje często odwiedzaną grupę źródeł elektronicznych, składającą się z serwisów społecznościowych, sieci agentów informacyjnych, serwisów informacyjnych, internetowych sklepów, na przykład Allegro, serwisów porównujących ceny (Ceneo), rozkładów jazdy, zbiorów przepisów kulinarnych, zautomatyzowanych katalogów bibliotek, serwisu YouTube, baz ogłoszeń ogólnych Gumtree i baz specjalnych, przeznaczonych dla poszukujących pracy.

Horyzont informacyjny wyznaczają zwyczaje użytkowników w zakresie wykorzystywania źródeł informacyjnych. W przestrzeni zakreślonej przez informacyjny horyzont mieszczą się te informacje, których ilość i jakość zależy od celów, którym mają służyć w grupie określonej jako wspólnota działania – *community of practice*. Ilość i jakość informacji stabilizuje się w społecznym użyciu, dążąc do optymalnego stanu w danym miejscu i czasie. Horyzont informacyjny zakreśla zatem granice, w jakich infosfera jest obecna w życiu codziennym dwudziestolatków.

## 6.1 Ludzie jako źródła informacji w życiu codziennym

W życiu codziennym człowiek gromadzący w pamięci długotrwałej zasoby informacji możliwe do udostępnienia innym ludziom w postaci porady, wyjaśnienia, wypowiedzi interpretacji, plotki, głosu w dyskusji, instrukcji, sprawozdania, relacji, bywa nie tylko użytecznym źródłem informacji, ale również uczestniczy w systemie oceny i weryfikacji informacji pochodzących z infosfery.

Szczególnie cenne są informacje pozyskane od osób występujących w charakterze doradców, ekspertów, dzielących się doświadczeniami wynikającymi z wypróbowania danego produktu czy usługi, znających z autopsji ich zalety i wady. Skorzystanie z tych ocen gwarantuje, zdaniem respondentów, optymalne decyzje i właściwie wykonane zadania. Użytkownicy informacji wybierają więc skuteczną procedurę polegającą na wykorzystaniu pracy kogoś, kto już dokonał takiego rozpoznania. Stąd taka popularność korzystania z opinii i porad na forach tematycznych. Aby mieć pewność, że wybór towaru lub usługi jest właściwy, respondenci podejmują wiele czasochłonnych akcji:

Jako że jestem osobą, która nie lubi niespodzianek, postanowiłam sprawdzić wszystkie informacje o miejscu pobytu i warunkach jakie tam panują. Zaczęłam do przeczesywania internetu. Bez większych problemów znalazłam stronę kempingu w Ch. Oczywiście, przedstawiono **go z jak najlepszej strony, więc nie potraktowałam tego jako pewne i obiektywne źródło informacji**. Następnie postanowiłam poszukać bardziej wiarygodnej informacji. Poszperałam w najróżniejszych forach, stronach pośredniczących w oferowaniu noclegów nad morzem i dopiero tam znalazłam **cenne uwagi** wczasowiczów z poprzednich lat. Dowiedziałam się między innymi, że cena ciepłej wody w kempingowych łazienkach jest zdecydowanie za wysoka, a także gdzie rozbić namiot, żeby w wypadku nagłego załamania pogody nie spłynąć z nim do morza. **Dopiero po zapoznaniu się z informacjami z obu stron, zarówno właściciela kempingu jak i osób odwiedzających go, mogłam powiedzieć, że jestem usatysfakcjonowana**. Jednak wkrótce okazało się, że mój znajomy, który już od lat odwiedzał to miejsce, wiedział o tym wszystkim i moje czasochłonne poszukiwania nie były potrzebne. Przeszukiwanie internetu stało się jakby odruchem bezwarunkowym. **Na przyszłość zapamiętam jednak, by spróbować na początku uzyskać informacje od osób, które znam**.

W informacyjnym świecie studiujących dwudziestolatków jest grupa pytań, na które mogą odpowiedzieć tylko koledzy z roku. Należą do niej pytania typu: „co trzeba zrobić na kolejne ćwiczenia”, „czy i kiedy odbędą się zajęcia”, „gdzie

odbyć praktykę dydaktyczną w szkole”. Respondenci niektóre informacje mogli otrzymać tylko od kolegów (z grupy lub z roku), będących dysponentami „lokalnych” informacji. Potrzebne informacje uzyskiwali poprzez sprawdzanie wiadomości na forum, mailowanie, telefonowanie, korzystanie z komunikatorów internetowych i bezpośrednie kontakty. W ten sposób studenci ustalali zazwyczaj zakres i terminy obowiązkowych zadań, dowiadywali się o zmianach w harmonogramie i dostępności materiałów do studiowania.

Częste sytuacje tego typu wynikają z rotacji osób potrzebujących tych informacji w wyniku nieobecności spowodowanej chorobą, pracą, roztargnienia, niedokładnego notowania i naiwnej wiary w zapamiętanie wszystkich istotnych szczegółów akademickiego zadania. Wystarczy, aby każda osoba przynajmniej raz poszukała informacji z wymienionych przyczyn, a przepływ informacji między członkami grupy osiągnie duże natężenie. Prawdopodobnie wymiana informacji tego typu osiąga stałe dla danej grupy „natężenie”.

Pytania skierowane do członków grupy mają jeszcze inną funkcję niż informacyjną – służą nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktów towarzyskich. Gdyby było inaczej, pojawiłyby się narzekania, irytacja i próby zaradzenia sytuacjom powodującym „cały ten informacyjny zgiełk” w poczcie, telefonach komórkowych, na forach i Facebooku. Gdyby zmiany w harmonogramie, informacje o wyjątkowych zdarzeniach, na przykład o możliwości uczestniczenia w wykładach gości zagranicznych, i zadania zlecane przez nauczycieli akademickich były dostępne na platformie edukacyjnej, duża ilość działań informacyjnych nie byłaby podejmowana, ale czy nie ucierpiałyby na tym kontakty towarzyskie, które poza przekazaniem informacji są okazją do żartów, wymiany opinii i plotek, komentowania wydarzeń dnia?

Respondenci chętnie korzystają z instrukcji zamieszczanych w serwisie YouTube. Krótka forma i atrakcyjny przekaz technik makijażu, nauki chodzenia na szpilkach, przyrządzania potraw, podrywania, sprawia, że pokoleniowy przekaz wiedzy i doświadczenia jest zastępowany przez pokaz przygotowany przez rówieśników, którzy coś potrafią i umieją podzielić się tą wiedzą czy doświadczeniem. Filmy instruktażowe są tym, czym dla poprzednich pokoleń drukowane poradniki (od renesansowych ars amandi, ars moriendi, do sztuki bycia samcem alfa) i rady babci czy cioci, które poza instrukcją zawierały spory ładunek emocji i mądrości życiowej. Zmiany w stylu życia są tak duże, że część doświadczeń poprzedniego pokolenia nie znajduje zastosowania. Ponadto możliwość wielokrotnego odtwarzania filmowych porad o dowolnej porze zwiększa przewagę źródeł elektronicznych nad osobowymi i drukowanymi.

Część potrzeb informacyjnych musi być zaspokajana przez źródła drukowane, gdyż dokumenty używane do studiowania (skrypty, podręczniki, artykuły

z naukowych czasopism) rzadko mają postać elektroniczną. Studenci udostępniają sobie kserokopie i elektroniczne kopie tekstów potrzebnych do studiowania, ale to nie zaspokaja ich wszystkich potrzeb.

Komercyjne informacje o towarach i usługach zapisywane są na nośniku papierowym ze względu na łatwość korzystania w każdych warunkach z tej formy informacji/reklamy, z przeznaczeniem dla osób, które z różnych przyczyn mają utrudniony dostęp do sieci. Dla klientów galerii i supermarketów przeznaczone są drukowane reklamy, katalogi, czasopisma, ulotki i ogłoszenia, z których korzystają w nadanej przez wydawcę postaci. Należy podkreślić, że nie jest to kwestia preferencji.

W wywiadach zwraca uwagę rosnące niezadowolenie z tych źródeł drukowanych, w których – być może w trosce o wysoki poziom poradnika – niekiedy nie uwzględnia się potrzeb i możliwości potencjalnych użytkowników. Ekspert nie jest w stanie wyobrazić sobie typowego zapotrzebowania na specjalistyczną informację.

Moja ciężarna koleżanka trafia do szpitala. Zmartwiona postanawiam dowiedzieć się więcej o jej przypadłości, o której usłyszałam od jej męża. Sięgam do wiedzy zawartej w małym leksykonie medycznym. Jednak informacje tu zawarte dają mi mglisty obraz przebiegu choroby, są też zapisane w nieprzystępnym, dla takiego jak ja laika, języku.

Drukowane poradniki nie nadążają za nowościami na rynku ze względu na długi czas przygotowania do druku; ponadto efektowna forma, znakomite zdjęcia i papier są kosztowne, a na inne nikt już nie zwraca uwagi.

Siostra będąc na zakupach w supermarkecie zobaczyła ładny kwiat w doniczce, więc postanowiła go kupić; po powrocie do domu pokazała mi zakup i powiedziała, żebym dowiedziała się jak trzeba pielęgnować tę roślinę, ponieważ to ja zajmuję się roślinami w naszym domu. Nazwa tej rośliny nic mi nie mówiła, więc postanowiłam sięgnąć do książki *Rośliny pokojowe od A do Z*; przeglądałam całą książkę, ale nie znalazłam nic o peperomi. Znudzona tym poszukiwaniem wpisałam PEPEROMIA w wyszukiwarkę Google i natychmiast wyskoczyło mi wiele informacji na temat tej rośliny i dzięki tym informacjom wiem jak o nią dbać.

Ogłoszenia w prasie także mają małe szanse na przetrwanie w konkurencji z bezpłatnymi formami informowania. Cena ogłoszenia zależy od liczby słów, co powoduje ograniczanie ilości udostępnianych informacji; brak możliwości

zamieszczania fotografii obiektu będącego przedmiotem oferty zniechęca do tej formy użytkowników przyzwyczajonych do wyższych standardów. W informacyjnym świecie dwudziestolatków podejmowane są jeszcze próby skorzystania również z ofert w prasie, jednak kilka doświadczeń zakończonych porażką powoduje rezygnację z tego typu źródła przeznaczonego dla starszych ludzi, niekorzystających z elektronicznych nośników informacji. Osoby zamieszczające ogłoszenia w prasie nie mogą liczyć na klientów z pokolenia Y.

Informacyjnym edukatorom poniższa relacja dostarcza wiedzy o oczekiwaniach odbiorców ogłoszeń, o tym jak przestrzegać zasad w zakresie doboru, ilości informacji i kolejności prezentowania walorów oferowanego obiektu, wskazuje też błędy, których należy unikać.

Wynajęcie mieszkania. Zaczęłam od strony gumtree.pl. Podejrzywałam, że o tej porze trudno będzie znaleźć coś niedrogiego i niedaleko od centrum. Po przeglądnięciu i analizie kilku z nich zadzwoniłam do dwóch... szukając jeszcze innych ofert przejrzałam odpowiednie rubryki w gazetach lokalnych w „Gazecie Wyborczej” – jednak ogłoszenia w gazecie są dość skąpe w informacje, czasami nie ma lokalizacji, ceny, ilości pokoi, a nawet numeru telefonu; uznałam, że nie znajdę tu nic, co by mi odpowiadało, **ogłoszenia nie miały zdjęć i były ubogie w informacje, co wiąże się z rosnącymi kosztami telefonicznymi, ponieważ musiałabym dzwonić do każdego i pytać o wszystko, chciałabym znać przynajmniej najważniejsze informacje, czy pokój jest dla jednej czy dla dwóch osób**. Poszukałam również ogłoszeń na stronie internetowej [www.oferty.net](http://www.oferty.net), jednak ceny mnie przeraziły, więc zostałam przy poprzednich ofertach.

Prasa jako źródło informacji bardzo rzadko pojawia się w wywiadach, gdyż artykuły są za długie, nie ma w nich zwyczaju szczegółowego roztrząsania jakichkolwiek problemów. Ponadto szkoda płacić za przeczytanie kilku tytułów i obejrzenie zdjęć, skoro serwisy internetowe dają możliwość komentowania, wybierania i uzupełniania informacji. Wszystko, czego potrzebują, jest w internecie i nie mają potrzeby, a nawet czasu na oglądanie telewizji.

Korzystanie z zasobów sieci również nie przebiega zgodnie z wyobrazeniami marzycieli pokładających duże nadzieje w powszechnym dostępie do wiedzy. Chociaż można z łatwością dotrzeć do najwybitniejszych dzieł z każdej dziedziny, z tej możliwości korzystają tylko nieliczni, gdyż nie ma mody na to, by rozumieć świat. Te zachowania nie mieszczą się w powszechnie panującym wzorze skłaniającym młodych ludzi, by ze świata korzystać, intensywnie przeżywać, ekstremalnie doznawać. Na poznawanie nowych źródeł informacji w badanej grupie brakuje najczęściej czasu po wypełnieniu „wszystkich in-

ternetowych formalności”, służących podtrzymaniu kontaktu i „odwiedzeniu” miejsc ulubionych lub koniecznych ze względu na pilne zadania.

Informacyjny horyzont obejmuje przestrzenie informacji wykorzystywane dla rozrywki i przyjemności zaspokajania ciekawości. Informacje o znanych ludziach, plotki, informacje sensacyjne i niezwykle, informacje o zabawnych zdarzeniach (krótkie filmy), anegdoty, dowcipy są przedmiotem wymiany w sieci. Informacje wykorzystywane w celach rozrywkowych (rozrywkowa funkcja informacji) należy oddzielić od informacji o obiektach dostarczających rozrywki, czyli informacji o aktualnościach muzycznych, filmowych, literackich, sportowych. Popularne w poprzednim pokoleniu bawienie się informacją, polegające na rozwiązywaniu krzyżówek jest zachowaniem reliktowym, niepasującym do nowego stylu kultury informacyjnej. Mimo tendencji unifikujących zachowania informacyjne, podobnego kontekstu, w którym występują, kompetencje stabilizują się na kilku rozpoznawalnych poziomach – od nowicjusza do eksperta, tworząc warianty wspólnego wzoru, tak jakby część osób zatrzymywała się na poziomie uznanym za wystarczający.

## 7. Informacyjny świat pokolenia Y – podsumowanie

---

W informacyjnym świecie pokolenia Y przetwarzanie informacji zabiera dużo czasu, gdyż przyczynia się do osiągnięcia celów, które są dla uczestników tego świata bardzo atrakcyjne; wypełnia czas, który właściwie nie może być spożytkowany na inne formy działalności z powodu braku pieniędzy. Ponadto inne formy aktywności są atrakcyjne, jeśli mogą być wykonywane wspólnie. Skoro młodzi ludzie, kiedy tylko mogą, przebywają w sieci, nie ma powodu przebywać w rejonach, gdzie „nikogo nie ma” (nie ma osób, na których zależy młodym dorosłym). Pozyskiwane informacje wykorzystują do sprawnej organizacji dnia, aby mieć więcej czasu na przyjemności. Korzystają z instrukcji i porad rówieśników, więc doświadczenia poprzedniego pokolenia nie mają większego znaczenia.

Zachowania informacyjne młodych dorosłych mają związek z ich sytuacją finansową. Pieniądze wydawane są ze skromnego budżetu, więc wydatki muszą być starannie zaplanowane – znajduje to wyraz w liczbie i rodzaju zadań decyzyjnych i wykonawczych.

Na zadania poznawcze pozostaje niewiele czasu – wynikają one z potrzeby zdobycia ogólnej wiedzy o wielu obiektach. Pogłębianie niekiedy dziwacznych, oryginalnych zainteresowań służy głównie towarzyskiej identyfikacji.

Badani przedstawiciele pokolenia Y mają problemy z selekcją informacji w zadaniach decyzyjnych i wykonawczych, chociaż nie uświadamiają sobie tego. Pozyskują informacje z ograniczonego kręgu źródeł, które najlepiej odpowiadają potrzebom praktycznym.

Użytecznych umiejętności informacyjnych uczą się od siebie, naśladowując podpatrzone lub zasłyszane techniki pozyskiwania i użytkowania informacji. Ich kompetencje informacyjne kształtują się w wyniku codziennego doświadczenia, najczęściej drogą prób i błędów. Kompetencje informacyjne zależą od ilości i jakości sytuacji problemowych, wymagających wsparcia informacjami pochodzącymi ze źródeł zewnętrznych, od umiejętności najbliższych osób (źródła dobrych praktyk), wewnętrznych i zewnętrznych motywacji oraz postrzegania skuteczności działania.

Nie należy zatem oczekiwać, że wyłącznie zapewnienie dostępu do informacji, na przykład poprzez dostarczenie uczniom notebooków, spowoduje skok cywilizacyjny, jeśli w danym informacyjnym świecie zabraknie atrakcyjnych celów do osiągnięcia dzięki pozyskiwanym informacjom oraz atrakcyjnych wzorów i postaw do naśladowania. Próby oceny kompetencji, czyli przystawalności zachowań informacyjnych do uniwersalnego wzorca, uniwersalnych standardów, wydają się w tym kontekście nieporozumieniem i stratą czasu. Jeśli coś jest idealnie przystosowane do panujących warunków, celu działania, motywów, to wprowadzanie innego wzoru może okazać się działalnością nieużyteczną i chybioną.

W tym kontekście oczekiwania entuzjastów liczących na to, że dostarczone młodym ludziom komputery będą wykorzystywane powszechnie w celach edukacyjnych, wydają się nieuzasadnione. Kultura informacyjna ma inne „odsłony”, konkretyzacje w każdym informacyjnym świecie. Rozwijanie kultury informacyjnej i kompetencji informacyjnych ma sens tylko w stosunku do danego informacyjnego świata, gdyż wszelkie propozycje nieadekwatne do typowych sytuacji są „wołaniem na puszczy”, stratą czasu i unijnych pieniędzy wydawanych na kosztowne programy wprowadzane bez rozpoznania informacyjnych światów. Kompetencje informacyjne rozwijane są w trakcie dążenia do osiągnięcia atrakcyjnych celów. Dla młodzieży i infantylnych dorosłych, którzy nie chcą dorosnąć, atrakcyjna jest wciąż zabawa, czyli na przykład gry, filmy, muzyka.

Kompetencje informacyjne będą rozwijane, jeśli przyczynią się do zwiększenia towarzyskiej atrakcyjności, gdyż od niej zależą emocjonalne i seksualne związki, podobnie jak umiejętność zarabiania pieniędzy jest użyteczna, gdyż umożliwia zdobycie środków na zabawę, konsumpcję i inne przyjemności. Edukacja informacyjna stanie się przedmiotem zainteresowania, jeśli będzie przyczyniać się do osiągania tych celów.

W informacyjnym świecie dwudziestolatków kształtowanie zachowań odbywa się na drodze interakcji, przez uczenie się, podglądanie i przejmowanie wzorów działania od osób cenionych i lubianych, posiadających atrakcyjne



umiejętności i prestiż. To najprostszy sposób uczenia się, dlatego nowe zadania chętnie wykonywane są po raz pierwszy w towarzystwie osoby, która ma większe doświadczenie. Ta taktyka stosowana w życiu codziennym również wśród badanych młodych dorosłych, pozwala im, niemal na drodze „osmozy”, szybko przejąć styl zachowania wraz z całym pakietem stereotypów, ocen, sądów uzgodnionych w rozmowach. W komentarzach towarzyszących działaniu informacyjnemu „oswajane” jest to, co nowe i nie zawsze za pierwszym razem wykonane sprawnie, ze zrozumieniem i sukcesem<sup>272</sup>.

Przejmowanie skutecznych zachowań informacyjnych, uczenie się od innych członków grupy było widoczne na przykładzie przyjemności i przymusu korzystania z serwisu społecznościowego. Młodzi ludzie muszą zachowywać się tak jak wszyscy, są w pewnym sensie zakładnikami Facebooka, bowiem ignorowanie konwencji grozi wykluczeniem.

Respondenci rozwijali umiejętności informacyjne drogą prób i błędów, naśladując zachowania tych, którzy byli bardziej od nich skuteczni w pozyskiwaniu informacji o możliwościach rozrywki, które w proponowanym modelu zostały zaliczone do zadań decyzyjnych „w co się bawić?” lub wykonawczych, jak zrealizować wybrany pomysł (jak się bawić, gdzie się bawić). Na rolę zabawy (gier) w kształtowaniu umiejętności informacyjnych i sprawności w obsłudze komputera wskazywałam, relacjonując wyniki badań z 2008 roku, dotyczące zachowań informacyjnych i umiejętności komputerowych grupy krakowskich gimnazjalistów<sup>273</sup>.

Rozwijanie kompetencji informacyjnych można połączyć z ludzką potrzebą bawienia się tym, co znajduje się w najbliższym otoczeniu, z uczeniem się poprzez zabawę lub dążeniem do atrakcyjnych celów (m.in. możliwości „dobrej zabawy”). Uniwersalny, ponadczasowy charakter potrzeby i przyjemności bawienia potwierdza wyliczenie gier i zabaw dokonane przez François’a Rabelais’go w dziele *Gargantua i Pantagruel* a przypomniane przez Umberto Eco w *Szaleństwie katalogowania*<sup>274</sup>. Z zestawienia wynika, że pomysłowo można

<sup>272</sup> Wygotski uważał, że nowe poznawcze sprawności są osiągnane (rozwijane) w wyniku społecznych interakcji z bardziej doświadczonymi osobnikami, zanim dana umiejętność nie zostanie z internalizowana i dziecko nie będzie w stanie używać jej samodzielnie. L. McKechnie, *Vygotsky's zone of proxima development*, in: *Theories of Information Behavior*, (ed.) K. E. Fisher, S. Erdelaz, L. McKechnie, p. 373.

<sup>273</sup> B. Kamińska-Czubała, *Zastosowanie umiejętności informacyjnych w życiu codziennym uczniów*, op. cit. W badaniach ustalono, że płeć jest istotnym faktorem w nabywaniu umiejętności technicznej sprawności w obsłudze komputerowych gier i innych programów. Uzyskana swoboda daje chłopcom przewagę w zakresie szybkości, rozwijania kombinatorycznego myślenia, umiejętności stosowania kilku wariantów osiągnięcia celu, pewności siebie uzyskanej w wyniku pomyślnie wykonanych prób.

<sup>274</sup> U. Eco, *Szaleństwo katalogowania*, op. cit.

bawić się wszystkim, co znajduje się w najbliższym otoczeniu. W jednej z relacji pojawił się opis gry (ze sobą) „w wyszukiwanie”:

Michał: „Szukam w internecie, przez Google komiksów do przeczytania lub ściągnięcia. Punishera, różnych numerów. Generalnie, to przypominam sobie różne numery z dzieciństwa, nie znam tytułów i imion postaci, ale opisuję fabułę lub motyw i je wyszukuję. Czasami szukam po okładkach. Ogólnie jak nudzę się w pracy to przypominam sobie różne motywy, filmy, komiksy itp. z przeszłości i próbuję je teraz odnaleźć. Lubię sobie przypominać i odnajdywać. W tej chwili np. szukam filmu o mordercy wyglądającym jak clown. Pamiętam tylko scenę jak oblatuje 2 nastolatków z biczem i tyle. Czasami interesuje mnie jakiś motyw, np. jest 15-stronicowy komiks o tym, jak Punisher był kierowcą taksówki w NY. Interesowały mnie dosłownie 4 ostatnie plansze, kto i dlaczego był seryjnym mordercą taksówkarzy, coś tam pamiętałem, ale chciałem to naocznie zobaczyć. Jak szukałem koleś z czerwoną bandaną, który walczył z *Supermanem*, wyszukałem go po bazie komiksów i odpowiedniej serii. Innego mordercę z *Batmana* znalazłem po tym, że pamiętałem w jakich latach wyszedł i między którymi numerami go kojarzyłem. Internet to dobry sposób na poszukiwania na zasadzie: znam tytuł serii i jestem w stanie opisać, co tam jest nie znając imion postaci i szczegółów. Wpisujesz w Google i Ci się pojawia jako jeden z pierwszych wyników. Najpierw zczytałem polskie www, na których były wyszczególnione serie wydawane w Polsce, potem tę serię wyszukałem na Google i **mi wyskoczyła** ta baza. A stamtąd po okładkach...

Relacja przedstawia rozpoznawanie możliwości wyszukiwarki i własnych umiejętności wyszukiwania, poprzez „sprawdzanie” użyteczności kolejnych pomysłów. Respondent nie analizuje skutecznych operacji, lecz gromadzi spostrzeżenia, które mogą być wykorzystane w przyszłych informacyjnych zadaniach. Wyszukiwanie jak opanowanie każdej nowej umiejętności powoduje w pierwszych próbach popełnianie wielu błędów, o których respondenci zazwyczaj szybko zapominali – tak jak o całym procesie nabywania nowej umiejętności. Poproszeni o opis sytuacji, w której po raz pierwszy korzystali z automatycznego katalogu biblioteki, internetowego sklepu, poczty elektronicznej nie potrafili przywołać towarzyszących tym zdarzeniom okoliczności, myśli i uczuć. Byli przeświadczeni, że tak proste operacje wykonywali zawsze z jednakową sprawnością i swobodą.

Procesy kształtowania się umiejętności informacyjnych powinny stać się przedmiotem badań. Prawidłowe i pozytywne początki, emocje towarzyszące pierwszym kontaktom z nowym kanałem, źródłem informacji, gatunkiem in-

formacyjnym, nową techniką wyszukiwania czy gromadzenia informacji, mają duże znaczenie w wykorzystywaniu ich w procesie kształcenia się przez całe życie.

Zachowania rutynowe, wykonywane stale tak samo, szybko i sprawnie są sposobem zachowania energii. Jednak mimo to, że przynoszą znaczące oszczędności, w dłuższym czasie narażają człowieka na utratę czujności i niewłaściwą ocenę zmieniających się okoliczności. To, co jest atutem w sytuacjach standardowych, może stać się zagrożeniem w wyjątkowych okolicznościach. Trudno więc jednoznacznie odpowiedzieć, czy rutynowe zachowania informacyjne (w zakresie wyszukiwania, gromadzenia, opracowania lub wymiany informacji) są osiągnięciem czy niepożądaną petryfikacją, „zamknięciem się” na nowe możliwości. Agnes Heller, węgierska filozofka (ze szkoły György Lukácsa) twierdzi, że osiągnięcie rutyny jest koniecznym etapem rozwoju nowych umiejętności<sup>275</sup>. Jej zdaniem rutyna jest punktem wyjścia do zmiany zachowania w sprzyjających okolicznościach. Aby coś robić inaczej, trzeba najpierw uzyskać dużą sprawność w zakresie dotychczas stosowanych technik, nie można lekceważyć emocji towarzyszących starym i nowym sposobom robienia czegokolwiek w określony sposób.

Respondenci, opisując swoje myśli i uczucia w trakcie pozyskiwania informacji, najczęściej dawali wyraz zniecierpliwieniu, zawiedzeniu, irytacji, gdy poszukiwanej informacji „nie udawało się znaleźć szybko”, co wskazuje na pragmatyczny charakter ich poszukiwań. Pozytywne uczucia pojawiały się wówczas, gdy zadanie informacyjne „udawało się” pomyślnie i szybko zrealizować. To określenie: „udało się”, wskazuje na niekontrolowany przebieg poszukiwań, zdanie się na przypadek i przekonanie, że wynik zależy od szczęśliwego trafu, a mniej od zastosowanej metody działania. Irytację, pretensje wzbudzał brak oczekiwanych informacji, które zdaniem respondentów powinny być udostępniane, brak szybkiej telefonicznej lub mailowej reakcji na pytanie.

Przedstawiciele pokolenia Y lekceważą instytucje i osoby niespełniające „podstawowych standardów” w zakresie udostępniania informacji, którymi są aktualnie zainteresowani. Ich zdaniem na przykład szkoły powinny zamieszczać na swych stronach internetowych aktualne informacje o możliwościach odbycia praktyk studenckich. Nawet uznając zasadność tego postulatu, jest to podejście nastawione głównie na własne potrzeby, bez taryfy ulgowej dla instytucji, które nie potrafią, nie chcą lub nie mogą systematycznie aktualizować informacji na swoich stronach www.

---

<sup>275</sup> A. Heller, *Everyday life*, London 1984. Heller zwraca uwagę na znaczenie domu jako centrum ludzkiej przestrzeni, pierwszego i ważnego miejsca socjalizacji człowieka i nabierania trwałych nawyków (s. 239), jednak rola środowiska domowego w kształtowaniu zachowań informacyjnych wymaga oddzielnych badań.

Emocje w trakcie jednorazowej sesji pozyskiwania informacji podlegają zmianom, swoistemu falowaniu. Sesja poszukiwawcza rozpoczyna się od pozytywnego nastawienia, które wraz z upływem czasu (kilka minut – kilka godzin) opada, by poprzez różne emocje przejść w znużenie. Amplitudy i natężenie emocji są indywidualnymi cechami.

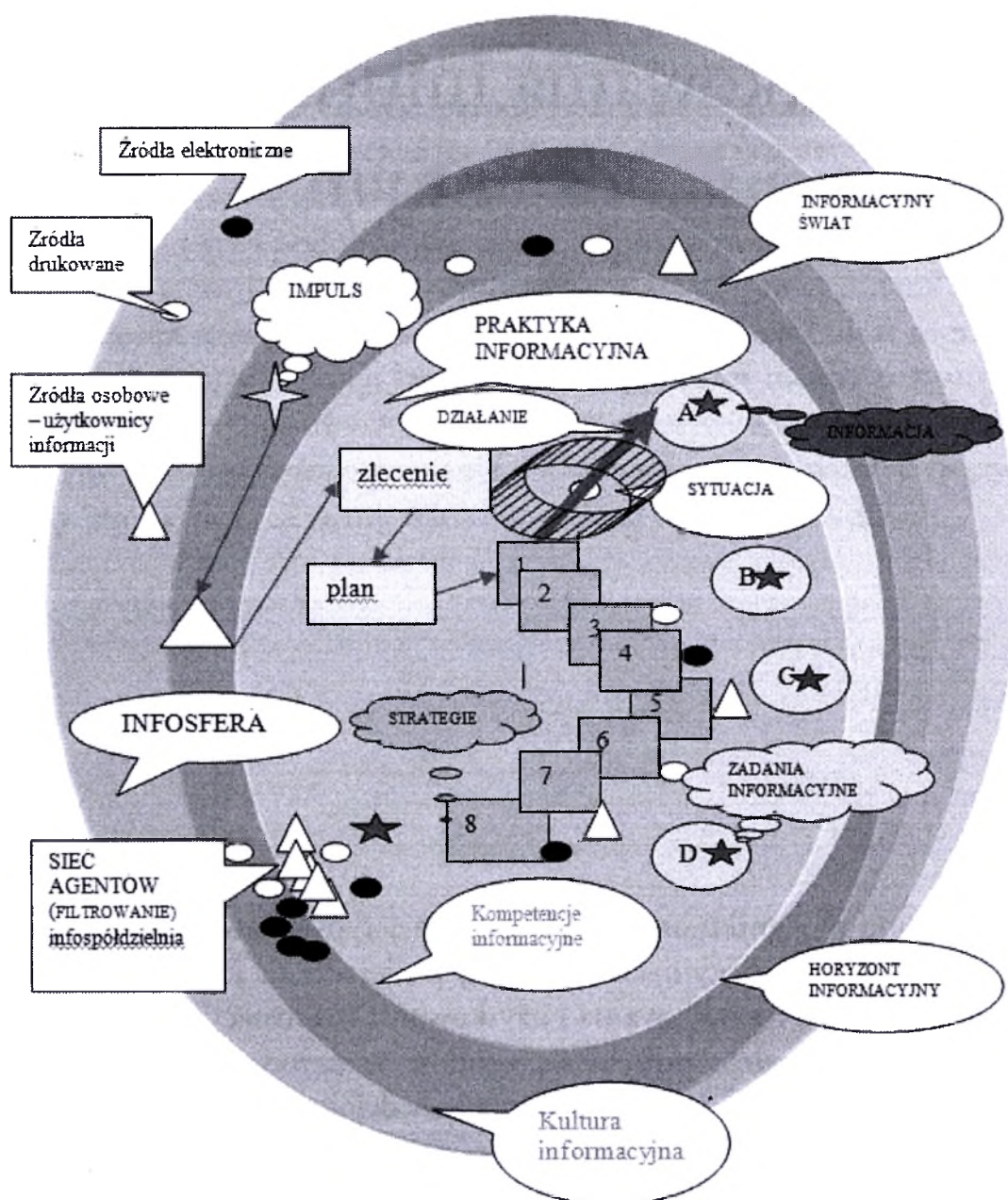
Emocje towarzyszące pozyskiwaniu informacji wskazują także na jego duże podobieństwo do gry i podobnie jak czytanie, pozyskiwanie informacji można traktować jako emocjonującą sprawnościową zabawę, „grę z tekstem”, a nawet „konkurencję sportową” rozgrywaną w infosferze. Tekstowy świat to nie tylko przestrzeń literatury pięknej, lecz tekstowym światem można nazwać wszelkie formy słownych (opisowych) reprezentacji rzeczywistości zapisane w dokumentach. W ludzkim świecie poznanie odbywa się poprzez narracje, wszystko, co wiemy jest narracją. Żyjemy wśród opowieści o świecie i ludziach.

## 8. Model pozyskiwania i użytkowania informacji w życiu codziennym

---

Wyodrębnione w wyniku analizy statystycznej typy strategii informacyjnych oraz typy zadań informacyjnych wymagały umieszczenia ich w modelu działania informacyjnego (pozyskiwania i użytkowania informacji) w życiu codziennym. Tworzenie modelu odbyło się zgodnie z metodologią Sense-Making, oznacza to, że każde kolejno rozpatrywane działanie informacyjne zostało sprawdzone czy budowaną konstrukcję potwierdza, czy ją modyfikuje. Należy zaznaczyć, że wszystkie przypadki zarejestrowane w dziennikach i wywiadach zostały poddane weryfikacji. Wprowadzone modyfikacje powodowały konieczność sprawdzenia, czy wcześniej zweryfikowane działania w dalszym ciągu mieściły się w zmodyfikowanym modelu. Konieczne było również sprecyzowanie pojęć występujących w proponowanym modelu. Do tych pojęć należą pojęcia informacji, obiektu, potrzeby informacyjnej, zlecenia informacyjnego i zadania informacyjnego. Działanie informacyjne rozpoczyna **impuls** pochodzący ze świata (środowiska społecznego, naturalnego, informacyjnego) lub wewnętrznego świata użytkownika (U) informacji (działającego podmiotu, aktora), powodujący stan asymetrii wiedzy (ASK – Anomalous State of Knowledge). Informacyjną lukę (*gap*) można zappełnić dzięki pozyskanym informacjom.

RYSUNEK 31. MODEL ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH W ŻYCIU CODZIENNYM



Legenda: 1 – monitorowanie infosfery, 2 – gromadzenie informacji, 3 – sprawdzanie informacji, 4 – opracowanie informacji, 5 – przeglądanie informacji, 6 – poszukiwanie informacji, 7 – wyszukiwanie informacji, 8 – wymiana informacji

A – zadania orientacyjne, B – zadania decyzyjne, C – zadania wykonawcze, D – zadania poznawcze

Źródło: Opracowanie własne

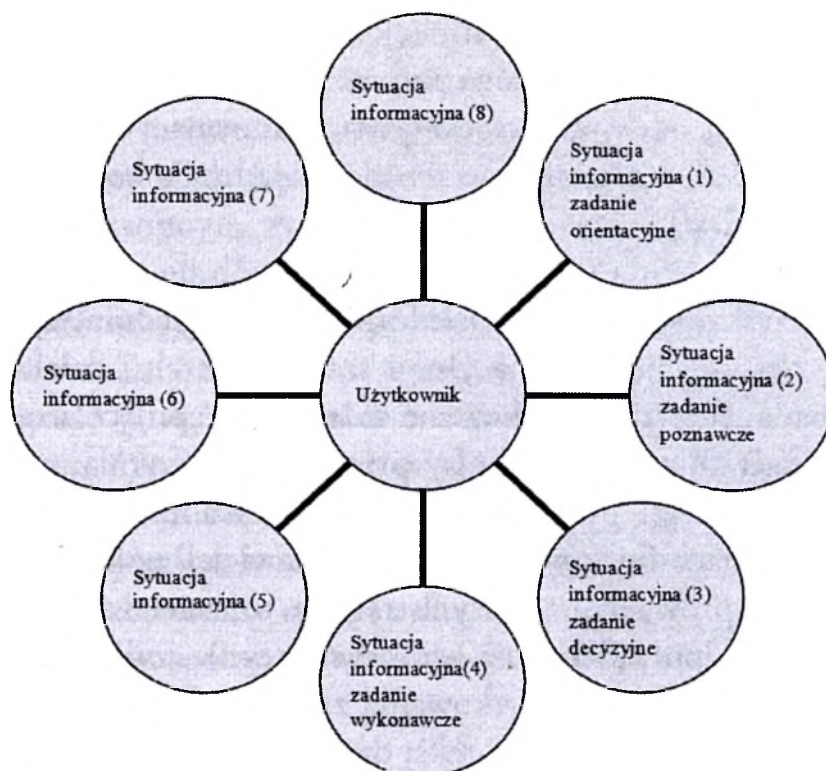
Pojęcia proponowane przez Belkina i Dervin nie są równoznaczne, gdyż stan **asymetrii wiedzy** (ASK) może przybierać tylko dwie wartości – 0 i 1, czyli pojawiać się i znikać. Natomiast wypełnianie szczeliny jest procesem bez końca, choć w pewnym dowolnym momencie może być uznany przez użytkownika za zakończony.

Wybór adekwatnego sposobu pozyskiwania informacji o obiekcie lub pewnej kategorii informacji o obiekcie (zbioru odpowiedzi na pytania) oznacza akceptację zlecenia pozyskania informacji i nadanie mu statusu wykonawczego.

Pojawienie się **zlecenia informacyjnego** oznacza dokonanie wyboru ze zbioru pytań, jakie nieustannie powstają w umyśle człowieka w kontakcie ze światem (pod wpływem impulsu wywołującego informacyjną potrzebę). Tylko niektóre z pytań uzyskują specjalny status wykonawczy ze względu na aktualne znaczenie, jakie spodziewane informacje (odpowiedzi na pytania) mogą mieć w realizacji planu dnia, czyli rozwiązywaniu problemów decyzyjnych, poznawczych, wykonawczych i orientacyjnych. Zlecenia informacyjne tworzą zatem listę rankingową, określającą kolejność ich realizacji, która podlega zmianom w zależności od wagi stale napływających nowych zleceń.

Proces uzyskiwania statusu wykonywalności obrazuje rysunek 32 zamieszczony poniżej. Na kolejność wykonywania zadań informacyjnych mają wpływ takie czynniki jak presja czasu, lokalizacja, motywacja (np. konieczność wykonywania zadań obowiązkowych). Nie wszystkie zadania informacyjne mają charakter planowany, część z nich pojawia się przypadkowo, niejako „przy okazji” – w trakcie wykonywania codziennych czynności, co zostało wykazane w badaniach zachowań informacyjnych (np. S. Erdlez, R. Sapy, A. Fostera i N. Forda lub M. Bates).

RYSUNEK 32. MODEL INFORMACYJNYCH SYTUACJI JAKO KOLEJNYCH ZDARZEŃ



Źródło: Opracowanie własne

Skoro informacja, bądź informacje potrzebne do realizacji zadania znajdują się w źródłach zewnętrznych wobec człowieka, kolejnym krokiem zmierzającym do ich pozyskania jest zastanowienie się: jak najszybciej i niemal bez wysiłku, w sposób przyjemny, łatwy, wygodny, niemal „przy okazji”, pozyskać potrzebną informację.

Między zleceniem informacyjnym a działaniem powstaje zatem **plan realizacji zadania informacyjnego** (podobnie jak w przypadku zadania matematycznego), w którym użytkownik informacji dokonuje wyboru źródła informacji, narzędzi, kanałów informacji, miejsca, czasu oraz sposobu realizacji zlecenia informacyjnego.

W czasie tego procesu – sterowanego przez kulturę informacyjną użytkownika, ograniczonego wzorami praktyki informacyjnej stosowanej w danym świecie informacyjnym, horyzontem informacyjnym użytkownika, czyli jego osobistą wiedzą o źródłach, wiedzą dziedzinową i wiedzą o problemie – wyodrębnia się potencjalny sposób lub kilka alternatywnych sposobów realizacji zlecenia informacyjnego.

Z badań wynika, że zlecenie informacyjne może być wykonane na wiele sposobów uwzględniających indywidualne czynniki i okoliczności składające się na sytuację informacyjną, stanowiącą razem z uwarunkowaniami społecznymi, ekonomicznymi, kulturowymi szerszy kontekst zachowania informacyjnego – swoiste ramy ograniczające jego przebieg i nadające mu określony kształt. Respondenci wielokrotnie wskazywali alternatywne sposoby wykonania zlecenia – jak w przypadku funkcjonowania sieci, w której omijane są uszkodzone elementy, by przesłana informacja trafiła do celu. Umiejętność szybkiego wybierania adekwatnych do sytuacji informacyjnej, alternatywnych sposobów realizacji zlecenia informacyjnego, świadczy o kompetencjach użytkownika informacji.

**Strategia informacyjna** to przewidywany sposób pozyskiwania lub wykorzystywania pozyskanych wcześniej informacji, uwzględniający okoliczności składające się na sytuację informacyjną i szerszy kontekst działania informacyjnego. W badaniach zidentyfikowane zostały następujące strategie: poszukiwania, wyszukiwania, sprawdzania, przeglądania, wymiany, gromadzenia i opracowania informacji, monitorowania środowiska informacyjnego oraz ich udział w zachowaniach informacyjnych przedstawicieli pokolenia Y.

Zrealizowana, wprowadzona w czyn strategia, to zastosowana w danym momencie taktyka (podporządkowana ogólnej strategii), czyli działanie informacyjne polegające na sposobie użytkownika źródła informacji, uwzględniająca zmienne okoliczności tworzące kontekst działania informacyjnego. W wyniku działania informacyjnego przebiegającego (szybko, powoli, opornie, z entuzja-



zmem, bez emocji) pozyskane lub wykorzystane zostają informacje potrzebne (niekiedy niezbędne) do podjęcia decyzji, wykonania zadania, zorientowania się w sytuacji bądź uzyskania wglądu w stan rzeczy. Dzięki podjęciu działania informacyjnego i jego wykonaniu (z pozytywnym, negatywnym lub częściowo zadowalającym rezultatem) zrealizowany zostaje jeden z czterech typów zadań informacyjnych. Zrealizowane zlecenie jest wykonanym („rozwiązanym”) zadaniem informacyjnym.

Pozyskane informacje poszerzają horyzont informacyjny użytkownika, uzupełniają kontrolowaną przez niego przestrzeń informacyjną określoną przez aktualne możliwości intelektualne, dostęp do źródeł i umiejętność skorzystania z nich. Pozyskane informacje mogą być poddane kolejnym działaniom/strategiom informacyjnym, na przykład: selekcjonowaniu i gromadzeniu, opracowaniu i przekazywaniu informacji. Informacje uzyskane w wyniku realizacji zlecenia informacyjnego są najczęściej natychmiast wykorzystane/skonsumowane zgodnie z przeznaczeniem, poddane opracowaniu i przekazane innym użytkownikom. Dlatego też charakterystyczną cechą zachowań informacyjnych w życiu codziennym jest połączenie pozyskiwania z użytkowaniem w akcie konsumpcji informacji.

Podsumowując, zlecenie informacyjne może być proste lub złożone. Złożone zlecenie składa się z kilku zadań, więc musi być zrealizowane za pomocą wielu następujących po sobie strategii zastosowanych wobec wybranych źródeł informacji. Od wyboru źródła, strategii i przebiegu działania zależy ostateczny rezultat, czyli ilość i jakość pozyskanych informacji.

Część zadań informacyjnych w życiu codziennym ma wiele rozwiązań, co oznacza, że równie pożyteczne i skuteczne, mogą być właściwe wyniki tworzące niekiedy duży zbiór i poszukiwanie jedyne, najlepszego wyniku jest działaniem nieroztropnym. A jednak takiemu mirażowi ulegają respondenci w trakcie rozwiązywania zadań decyzyjnych.

Działania informacyjne mogą być realizowane szybko, wolno, intensywnie lub ekstensywnie. Zaobserwowano występowanie kilku barier informacyjnych i dużą rozpiętość w radzeniu sobie z nimi w dynamicznym procesie nabywania kompetencji informacyjnych poprzez działanie. Na różnice występujące w procesie pozyskiwania informacji w zależności od indywidualnych cech osobowości wskazywali w swoich badaniach Jolanta Sobielga i Reijo Savolainen<sup>276</sup>. Indywidualne cechy nadają tylko nieco odmienny, indywidualny wyraz ukształtowanemu społecznie wzorowi (stylowi) działania informacyjnego.

---

<sup>276</sup> J. Sobielga, *Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych*, op. cit.; R. Savolainen, *Everyday life information seeking...*, op. cit.

Model działania informacyjnego, który został skonstruowany w wyniku badań zaprezentowanych w tej książce

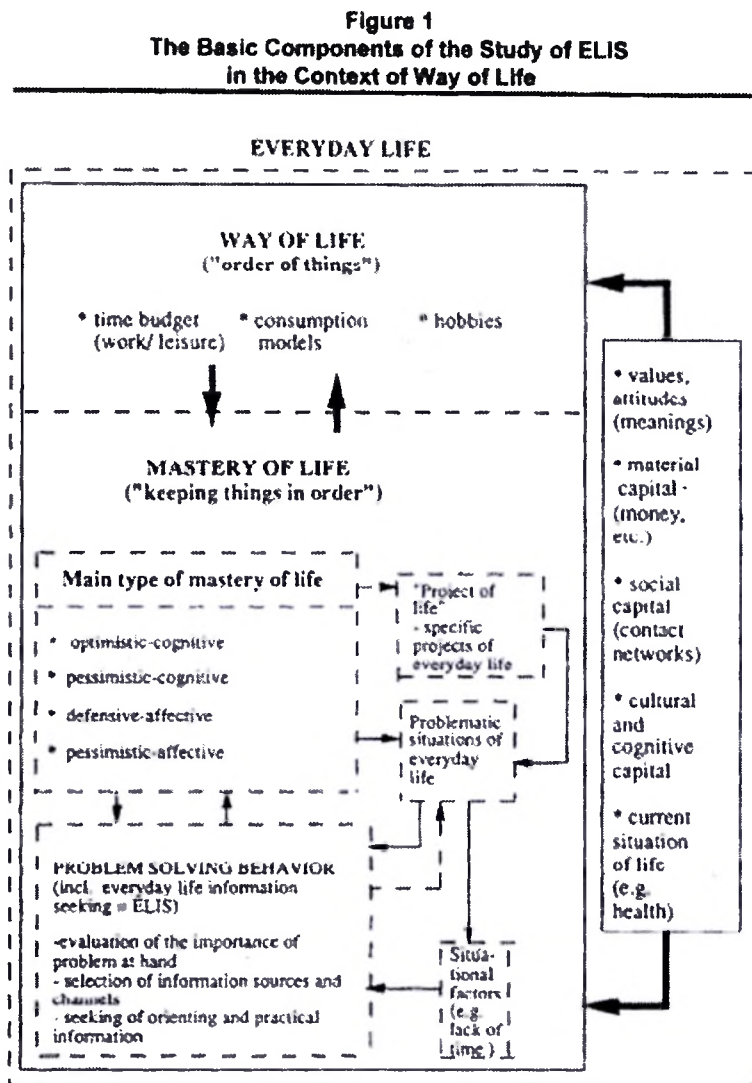
- uzupełnia obraz zachowań o pozyskiwanie informacji w celach poznawczych i podejmowania decyzji; natomiast Savolainen wymienia tylko pozyskiwanie informacji w celach orientacyjnych i celach praktycznych;
  - cele praktyczne zostały w nim podzielone na wykonawcze i decyzyjne;
  - szczegółowo przedstawia rolę czynników sytuacyjnych (*situational factors* RS);
  - wprowadza kategorię informacyjnego świata, która jest szersza niż kategoria *way of life* – sposobu, stylu życia Reijo Savolainena;
  - zastosowane w nim kategorie społecznie ukształtowanej praktyki informacyjnej i horyzontu informacyjnego więcej wnoszą do opisu zachowań informacyjnych niż drugorzędne typy nastawienia do życia (*mastery of life* – Savolainena);
  - zaproponowany model ma charakter uniwersalny, lecz rozdziela informacyjne światy, np. robotników i nauczycieli, występujące w badaniach Savolainena;
  - model ten pomija rolę indywidualnych czynników wpływających w pewnym zakresie na zachowania informacyjne, np. stanu zdrowia (*current situation of life e.g. health*).

W obu podejściach badawczych odmienny jest również stosunek do kontekstu działania informacyjnego. Savolainen bada wpływ modelu konsumpcji, ilości wolnego czasu, hobby, optymistycznego lub pesymistycznego nastawienia do życia na zachowania informacyjne. Fińskiego badacza interesują uwarunkowania indywidualne (podejście psychospołeczne). Autorka prezentowanego tu socjopsychologicznego modelu dąży do opisu i interpretacji informacyjnej praktyki typowej dla poddanego badaniu informacyjnego świata w kontekście informacyjnego horyzontu i informacyjnej kultury użytkowników (podejście społeczno-informatologiczne).

Savolainen opracował psychospołeczny model pozyskiwania informacji w kontekście stylu życia (*way of life*), na który składają się przyzwyczajenia i preferencje, oraz indywidualnego „nastawienia” do życia (*mastery of life*), które może być optymistyczne lub pesymistyczne, aktywne lub pasywne<sup>277</sup>. Ten model był wynikiem poszukiwania sposobu określenia wpływu czynników społecznych, kulturowych i psychologicznych w interpretacji preferencji, doboru i wykorzystania źródeł informacji.

<sup>277</sup> R. Savolainen, *Everyday life...*, op. cit., p. 268.

RYSUNEK 33. PODSTAWOWE KOMPONENTY UWZGLĘDNIANE W ANALIZIE POZYSKIWANIA INFORMACJI W ŻYCIU CODZIENNYM W KONTEKŚCIE STYLU ŻYCIA



Źródło: R. Savolainen, *Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life"*, op. cit., s. 277

Reijo Savolainen zainteresowany jest przede wszystkim pozyskiwaniem informacji o charakterze orientacyjnym – analizuje przeglądanie gazet i internetowych portali, wiadomości telewizyjnych, słuchanie komunikatów radiowych i prognoz pogody, polegające na swoistym „monitorowaniu” czy „skanowaniu” informacyjnego środowiska w celu orientacji w środowisku społecznym. Reprezentuje zatem perspektywę medioznawczą, w której użytkownik informacji jest głównie odbiorcą mediów i dziennikarskich sposobów opisu i interpretacji rzeczywistości społecznej. Jednak należy zaznaczyć, że pozyskiwanie informacji dotyczących politycznego, ekonomicznego czy kulturalnego życia stanowi tylko część orientacyjnych zadań informacyjnych podejmowanych przez użytkowników informacji w życiu codziennym.

Poza informacjami pozwalającymi czuć się „dobrze poinformowanym” o tym, co dzieje się w najbliższym środowisku, w kraju i na świecie, Savolainen wyróżnia wspólną kategorię informacji o charakterze praktycznym (*practical information*), których nie poddaje szczegółowym analizom.

Model opracowany w wyniku badań przedstawionych w niniejszej książce obejmuje większą ilość precyzyjnie określonych typów zachowań informacyjnych (osiem strategii i cztery typy zadań informacyjnych) w stosunku do modelu fińskiego badacza. W badaniach Savolainena nie został jasno określony cel badań oraz możliwość wykorzystania w praktyce uzyskanych rezultatów.

Projekt badawczy zaprezentowany w książce był nastawiony na poszukiwanie cech typowych w zachowaniach informacyjnych uczestników wybranego informacyjnego świata, identyfikowanie barier informacyjnych, poszukiwanie sposobów ich pokonywania w ramach skutecznych form edukacji informacyjnej.

Zaproponowany model wskazuje na nowe perspektywy badań jakościowych i ilościowych poświęconych:

- kompetencjom i kulturze informacyjnej w odmiennych informacyjnych światach,
  - wybranym ośmiu strategiom i czterem typom zadań informacyjnych,
  - metodom wprowadzania zmian w informacyjnych zachowaniach,
  - zjawiskom plagiatu, zappingu, niemocy decyzyjnej, autoreklamy w serwisach społecznościowych,
  - nudnym informacjom w przekazie szkolnym – czy wiadomo, co „śmiertelnie” nudzi, a co fascynuje uczniów jako użytkowników informacji przekazywanych w szkole?
  - pojemności informacyjnej jednego dnia w gimnazjum, jednej lekcji, książki, gazety, artykułu naukowego – ile nowych, produktywnych, poruszających informacji zawierają średnio te źródła?
    - znaczeniu informacji wizualnej w życiu codziennym i procesach uczenia się,
    - komplementarności źródeł informacji,
    - impulsom informacyjnym pojawiającym się w infosferze,
    - filozoficznym aspektem informacji jako odpowiedzi na pytanie,
    - semantycznej teorii informacji.

Badania zachowań informacyjnych być może powinny mieć charakter interdyscyplinarny w ramach ogólnej nauki o informacji jednoczącej wysiłki informatologów, medioznawców, psychologów, bibliologów, socjologów. Subdyscyplinami tej nauki uprawianej w nowoczesny interdyscyplinarny sposób byłyby wówczas: informatologia, architektura informacji, edukacja informacyjna, kultura informacyjna, ekologia informacji, semantyczna teoria informacji, ekonomia informacji, zarządzanie informacją, historia i genologia źródeł

informacji, organizacja informacji. Człowiek jako wytwórca i użytkownik informacji powinien stanowić centrum tak pojmowanej nauki o informacji. Badaniom działania informacyjnego w życiu codziennym, zawodowym, w nauce i twórczości, w życiu politycznym i gospodarczym, społeczeństwa informacyjne we własnym interesie powinny poświęcać więcej uwagi.



## 9. Diagnoza i terapia – czego i jak uczyć w ramach edukacji informacyjnej

---

Głównym celem edukacji informacyjnej powinno być zrozumienie własnych mechanizmów selekcji informacji oraz krytyczna ocena codziennego stylu użytkowania infosfery. Zrozumienie może być osiągnięte na bardzo wiele pomysłowych sposobów opracowanych przez zespoły specjalistów<sup>278</sup>. Tradycyjne formy stosowane w szkole w postaci prezentacji, wykładu i serii ćwiczeń nie przyniosą efektów ze względu na sposób rozpowszechniania się wzorów zachowań informacyjnych. Uniwersalne wzory dla wszystkich bywają zbyt odległe od codziennej praktyki, w której splot wielu okoliczności utrudnia ich zastosowanie.

Jeśli w wyniku społecznych interakcji i wielokrotnie powtarzanych działań utrwali się pewien wzór postępowania, oznacza to zazwyczaj, że jest to najbardziej efektywny, dostosowany do istniejących warunków sposób pozyskiwania lub użytkowania informacji.

Część użytkowników informacji należy do liderów – poszukiwaczy efektywnych sposobów działania, inni działają mniej sprawnie lub dopiero nabywają umiejętności w zakresie realizacji zadań informacyjnych.

---

<sup>278</sup> K. Cyran, M. Gościk, *Nauczanie kompetencji informacyjnych na przykładzie praktyk stosowanych w Docklands Library University of East London*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2, s. 66-78.

W ramach edukacji informacyjnej użytkownicy powinni uczyć się rozpoznawania barier informacyjnych i poszukiwania adekwatnych do sytuacji możliwości ich usunięcia. Dzięki temu grupa liderów będzie mogła stale się powiększać, ludzie będą lepiej radzić sobie z sytuacjami problemowymi.

Edukacja informacyjna ma większe szanse powodzenia, jeśli będzie prowadzona w środowisku młodych ludzi metodami przez nich lubianymi i akceptowanymi, nie w postaci dedykowanych „przedmiotów szkolnych”, lecz niejako „przy okazji”. To pogląd sprawdzony w bibliotekach prowadzących działalność edukacyjną, bowiem nie tylko bibliotekarze są przekonani, że „nauka może mieć miejsce w każdym miejscu i czasie, ma ona często charakter nieformalny i pozbawiony struktury”<sup>279</sup>. Należy się zastanowić jak można zachęcić młodzież do analizy czasu poświęcanego codziennie na realizację zadań informacyjnych. Pożyteczny jest również namysł nad „korzyściami”, jakie przynoszą godziny przeznaczone na śledzenie mediów (prasy, radia, telewizji) i internetowe poszukiwania informacji.

Co zyskujesz, a co tracisz godzinami selekcjonując informacje napływające wartkim strumieniem z infosfery – to temat na dowcipny krótki film, służący ugruntowaniu przeświadczenia, że z niektórych informacji można bez żalu zrezygnować lub niektóre działania informacyjne wykonywać szybciej i sprawniej, by wreszcie zająć się czymś innym i ważniejszym w realnym świecie.

Być może z zainteresowaniem internautów z pokolenia Y spotkałby się konkurs na wizualną (rysunkową, filmową) formę przekazu myśli Petera Druckera o wartości i produktywności informacji, gdyż nie każda informacja jest godna uwagi w danej sytuacji. Nikt dowcipniej, bardziej inteligentnie i pomysłowo nie potrafi tego zrobić niż sami studenci – pozostaje „tylko” próbować uruchomić ten proces.

Analiza dzienników i wywiadów narracyjnych potwierdziła wstępne przypuszczenia, że informacyjne procesy są „przezroczyste” dla respondentów w opisywanych badaniach. Skupienie uwagi na realizacji praktycznych codziennych celów sprawia, że mało uwagi poświęca się zadaniom informacyjnym, które przebiegają jakby w tle. Użytkownicy informacji zajęci osiągnięciem celu nie zastanawiają się nad stosowanymi przez siebie strategiami informacyjnymi. Poszukiwanie, wyszukiwanie, sprawdzanie informacji są terminami stosowanymi zamiennie, co oznacza, że specyfika poszczególnych strategii informacyjnych nie jest dostrzegana, a użytkowanie infosfery przypomina korzystanie z bankomatu lub automatu do kawy. Ten stosunek klienta potwierdza język respon-

---

<sup>279</sup> *Zarządzanie bibliotekami. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim*, wybór tekstów i red. Ivor Kemp, Teresa Wildhardt, Warszawa 1998, s. 107.



dentów. Prawie wszyscy używają do opisu procesu poszukiwania informacji określeń typu: „po wpisaniu słowa wyskoczyło mi mnóstwo stron (www)”, bez zastanawiania się nad tym, jak i dlaczego pojawił się właśnie taki zbiór wyników. Za wystarczający rezultat uznawany jest wynik wyszukiwania wybrany z kilku pierwszych pozycji. Termin wpisany do wyszukiwarki, to zazwyczaj pojedyncze słowo kluczowe, będące nazwą obiektu, na temat którego poszukuje się zwykle kilku informacji. Mimo stosowania tak prostej strategii większość respondentów jest przeświadczona o dużych lub wystarczających umiejętnościach wyszukiwania informacji za pomocą wyszukiwarki.

Być może edukacja informacyjna również takim osobom mogłaby mieć wiele do zaoferowania, jednak formy transferu wiedzy i umiejętności musiałyby być atrakcyjne i nowatorskie, znacznie odbiegające od typowych ćwiczeń stosowanych w praktyce szkolnej i akademickiej.

Podobne spostrzeżenia pojawiły się już w trakcie badań gimnazjalistów kilka lat wcześniej, co sugeruje, że pewne umiejętności informacyjne w zasadzie w niewielkim stopniu ulegają rozwojowi na wyższych poziomach kształcenia<sup>280</sup>.

Zaobserwowane zachowania użytkowników skłaniają do postawienia pytania, czy wiedza o źródłach i zbiorach informacji wypełniająca infosferę jest mała, lecz wystarczająca, skoro badani „cyfrowi tubylcy” – rówieśnicy technologicznej rewolucji – dobrze się czują w ograniczonym kręgu lubianych, często odwiedzanych miejsc w sieci, uznawanych za godne uwagi przez *community of practice*, do której należą. Tej unifikacji sprzyjają komentarze, wymiana opinii w serwisach społecznościowych i przesyłanie linków do stron, które warto odwiedzić. Można nawet odnieść wrażenie, że internauci mimo nieograniczonych możliwości są zamknięci w niewidzialnym kręgu, którego nie chcą opuścić, gdyż systematyczne odwiedzanie kilku lub kilkunastu miejsc każdego wieczoru jest przyjemnym, lecz bardzo czasochłonnym zwyczajem lub nawet do pewnego stopnia uzależnieniem. Uświadomienie młodym dorosłym tych ograniczeń, mogłoby być dla nich pożyteczne w połączeniu z rozważaniami nad odpornością na manipulację czy sposobami nabywania sądów i opinii nie zawsze słusznie uznawanych za własne.

Na uwagę informacyjnych edukatorów i użytkowników internetu zasługują ogromne ilości informacji o zwykłych przedmiotach codziennego użytku przetwarzanych w ramach zadań decyzyjnych. Większości z tych szczegółowych informacji o produktach i usługach nie warto poświęcać tak wiele czasu, nawet jeśli to postępowanie pozwala znaleźć tańszy produkt. Poszukiwanie promocji nie zawsze jest koniecznością, a coraz częściej staje się sportem lub natręctwem.

<sup>280</sup> B. Kamińska-Czubala, *Zastosowanie umiejętności informacyjnych...*, op. cit., s. 317-329.

Jeśli ta teza budzi zdziwienie lub irytację, oznacza to, że najwyższy czas „włączyć program obrony koniecznej” przed manipulacją i uleganiu stereotypom.

Refleksja nad własnymi schematami wyboru, kierowania uwagą, mogłaby być pouczająca. Mogłoby się okazać, że „motywacja wewnętrzna”, którą respondenci przypisywali swoim działaniom informacyjnym, bywa sterowana z zewnątrz.

W programach *information literacy* mogą znaleźć się zajęcia pokazujące, a nawet pozwalające osobiście doświadczyć dzięki specjalnie w tym celu skonstruowanym grom i eksperymentom, na jakie oddziaływania sterujące uwagą, selekcją, a tym samym wyborami, użytkownik informacji jest szczególnie podatny.

Wielogodzinne przeglądanie informacji o różnego typu obiektach, takich jak wcześniej wymienione ubrania, samochód, mieszkanie do wynajęcia, u części badanych osób powoduje efekt decyzyjnej niemocy, u innych staje się uzależniającą przyjemnością.

Czy edukacja informacyjna może pomóc w tych tak częstych informacyjnych sytuacjach wyboru?

W badanej grupie ujawniały się trudności w wyborze towarów i usług niezależnie od ilości przeglądanych informacji. Okazało się, że duża ilość pozyskiwanych informacji nie tylko nie była pomocna, lecz powodowała „dokuczliwy decyzyjny paraliż”. Nie pomogły również długotrwałe konsultacje wśród znajomych i internetowych ekspertów. Tym działaniom towarzyszyło zagubienie i frustracja, zachwianie wiary w siebie.

Skoro szybkie i trafne podejmowanie decyzji jest sztuką – rozwijanie kompetencji informacyjnych w tym zakresie powinno wiązać się z przekazaniem wiedzy o heurystykach stosowanych w podejmowaniu decyzji, które można rozwijać w formach dostosowanych do wieku. Umiejętność podejmowania trafnych decyzji (również dotyczących kupowania) wiąże się ze stosowaniem prostych i oszczędnych heurystyk, o których powinien wiedzieć każdy obywatel społeczeństwa nadmiaru informacji. Jedną z nich jest na przykład heurystyka oparta na założeniu „kieruj się tym, co najważniejsze” lub „eliminuj według aspektów”, bowiem zdaniem badaczy działających w Instytucie Maxa Plancka w Berlinie jako tzw. grupa ABC<sup>281</sup>, heurystyki podejmowania decyzji

---

<sup>281</sup> Centrum Adaptive Behavior and Cognition (ABC) w Max Planck Institute for Human Development w Berlinie, kierowane przez Gerda Gigerenzera, powołane aby wyjaśnić mechanizmy heurystyczne, zajmuje się badaniami skoncentrowanymi wokół problemu: w jaki sposób ludzie w sytuacji niepewności podejmują decyzje? Grupa ABC prowadzi interdyscyplinarne badania, w których uczestniczą kognitywiści, psychologowie, ekonomiści, informatycy, matematycy, biologowie, antropologowie behawioralni, filozofowie.

powinny być szybkie i oszczędne. Jednak nie każdy użytkownik informacji jest świadomy, że po znalezieniu pierwszego obiektu spełniającego oczekiwane warunki, dalsze poszukiwania tylko w niewielkim stopniu przyczyniają się do znalezienia lepszej oferty. Ilości straconego czasu nie rekompensuje uzyskanie minimalnie lepszego rozwiązania. Z tego względu zadaniem specjalistów z zakresu informacyjnej alfabetyzacji powinno być udostępnienie porad, ćwiczeń, gier komputerowych symulujących życiowe sytuacje wyboru i zwiększających sprawność selekcji i przetwarzania informacji, gdyż skala tego problemu wydaje się ogromna. Być może użyteczne byłoby wprowadzenie nauczania prostych heurystyk w szkole podstawowej na tych samych założeniach, na których grupa ABC promuje uczenie myślenia statystycznego („we promote statistical thinking in primary schools, helping to provide for a new, informed generation that is comfortable in dealing with modern-day risks”<sup>282</sup>).

Podejmowanie decyzji dotyczących sposobu spędzania weekendu, wakacji, randki, zakupu biletu do kina, wyboru dentysty może być poligonem przygotowującym do sprawnego (szybkiego) dokonywania wyborów w przyszłym życiu zawodowym lub we własnej firmie. Realizacja jakiegokolwiek projektu to przecież ciąg decyzji, od których trafności zależy sukces, pod warunkiem, że młodzi decydenci będą codziennie zdobywać nową wiedzę i umiejętności o sposobach pozyskiwania i ewaluacji informacji przydatnych w procesie podejmowania decyzji.

Rozwijanie kultury informacyjnej być może powinno polegać na rzeczywistym wystawianiu użytkownikowi procesów informacyjnych i różnych typów informacji „na pokaz” – w postaci informacyjnych zadań i eksperymentów służących bezpośrednio doświadczeniu rezultatów zachowań informacyjnych. Różnice w strategiach wyszukiwania i poszukiwania można pokazać i można ich doświadczyć na wiele pomysłowych sposobów.

Być może warto skorzystać z możliwości sztuki happeningu – pożytecznej sztuki dawania do myślenia pod wpływem żywych doświadczeń, w których użytkownicy informacji mogliby próbować realizować zadania informacyjne w aranżowanych przez edukatorów i artystów sytuacjach.

Warsztaty lub gra komputerowa przypominająca trening na symulatorze, mogą pokazać praktycznie, jak steruje się uwagą, jak selekcjonuje się informacje o obiektach, niezależnie od tego czy dotyczą butów, czy teorii kwantowej. Również oddzielanie informacji kłamliwych od prawdziwych, informacji nadmiarowych od niezbędnych i całkowicie nieużytecznych (względna wartość

---

<sup>282</sup> Max Planck Institute for Human Development [online]. Tryb dostępu: <http://www.mpib-berlin.mpg.de/en/research/adaptive-behavior-and-cognition> [dostęp: 13.02.2012].

informacji dla danej osoby w tym właśnie miejscu i czasie), może być pouczającą, pożyteczną zabawą. Możliwe, że w trakcie takich zajęć uczestnicy zechcą rozpoznać, jakie są ich kryteria oceny informacji, co jest dla nich ważne i czy chcą, aby tak zostało. Chodzi przecież o to, by zachowania informacyjne były w pełni kontrolowane i odbywały się zgodnie z wolą użytkownika, który może robić wszystko, co zechce, pod jedynym warunkiem, że jego decyzje są rzeczywiście wynikiem samodzielnego i przemyślanego wyboru.

Wystawianie na pokaz, dawanie do myślenia i sprawdzanie na sobie, oglądanie zachowań innych użytkowników może odbywać się w „informacyjnych wirtualnych laboratoriach”, w których można odczuć, a nie tylko zobaczyć, przemijanie czasu w trakcie internetowych wędrówek, w trakcie mało krytycznego, pozbawionego refleksji wystawiania się na „informacyjny masaż”; gdzie można byłoby zobaczyć jak w „elektronicznej klepsydrze” czas młodości bezpowrotnie ucieka w trakcie oglądania reklam oraz błahych wydarzeń kreowanych przez media. Takie bezpośrednie doświadczenia mają większą siłę oddziaływania niż ostrzeżenia o zagrożeniach napotykanym w sieci. Pozytywnym efektem takich przeżyć, w których zaangażowane są emocje uczestników, będzie refleksja, ugruntowanie przeświadczenia, że zawodowa i osobista kariera w „informacyjnym społeczeństwie ryzyka” bardziej zależy od świadomości, jakie cele i w jaki sposób chce się realizować, niż od ilości i szybkości przetwarzania informacji, bowiem działania muszą mieć jasno wytyczony, przemyślany kierunek. Wystawiane „na pokaz” – w trakcie zabawy – informacyjne strategie stosowane w realizacji codziennych, orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych zadań informacyjnych, mogą stać się impulsem do zastanowienia – czy warto próbować coś zmieniać w dotychczas stosowanych informacyjnych praktykach, czy warto naśladować liderów?

Wymiar edukacyjny mogą mieć samodzielnie prowadzone doświadczenia nad gęstością informacyjną mistrzowskich i kiepskich źródeł informacji (książek, artykułów, blogów). Oddzielanie informacji od fragmentów tekstów, w których funkcje perswazyjne i manipulacyjne są najważniejsze, określanie ich wzajemnych proporcji powinno być pouczające dla młodych inteligentnych ludzi. Informacyjny rozbiór tekstu może być bardzo niewygodny dla hochsztaplerów i manipulantów, gdyż demaskuje ich niemoralne praktyki<sup>283</sup>.

Trzeba stale dowodzić, że informacyjne analizy i syntezy dokumentów naukowych dokonywane przez pracowników służb informacyjnych szczególnie w zakresie nowej wiedzy, naukowe przeglądy piśmiennictwa, bryki i ściagi mają wartość informacyjną, lecz nigdy nie będą mieć inspirującej siły orygi-

---

<sup>283</sup> B. Kamińska-Czubała, *Informacja jako fetysz w społeczeństwie wiedzy..*, op. cit. s. 92-99.

nalnych tekstów. Ich funkcja polega na ułatwieniu orientacji w naukowych dokumentach i dokonaniu wstępnej selekcji źródeł informacji. Technika informacyjnego rozbioru tekstów i ponownego składania w całość na wyższym poziomie zrozumienia może być pożytecznym ćwiczeniem w zakresie ewaluacji i selekcji informacji.

Wiedzę o źródłach informacji można propagować na wiele sposobów. Bardzo młodym użytkownikom informacji (w szkole podstawowej) można w atrakcyjny dla nich sposób pokazywać informacyjne gatunki „zamieszkujące” infosferę. Mowa tu o ukształtowanych w społecznej praktyce sposobach prezentowania informacji w rozpoznawalnych formach, takich jak ogłoszenia, oferty, blogi, reportaże, raporty, poradniki, encyklopedie, internetowe serwisy informacyjne, zwracając uwagę na ich stałą strukturę i zmienną zawartość.

Obraz informacyjnego świata pokolenia Y, ulubione sposoby pozyskiwania informacji, zwyczaje i preferencje młodych dorosłych wskazują, że małą skuteczność oddziaływania pedagogicznego i edukacyjnego mają formy wykładu, pogadanki przypominające referat (zazwyczaj zbyt długi jak na cierpliwość młodych ludzi), dlatego wskazówką do sposobu prowadzenia działań edukacyjnych powinna być parafraza przysięgi lekarskiej: „po pierwsze, nie nudzić”, a tym samym nie szkodzić, gdyż nudzenie jest bezpowrotną stratą czasu.

Wiedza o internecie to nie tylko umiejętność obsługi popularnych i użytecznych programów oraz znajomość źródeł i zbiorów informacji – ważnych dla studentów i uczniów „miejsc” w wirtualnej przestrzeni. Równie ważne jest humanistyczne myślenie o sieci i człowieku jako użytkowniku informacji. Rozwijanie metaforycznego myślenia może ułatwić sprawne funkcjonowanie w informacyjnym środowisku. Potrzebne są „podróże” lub tylko „skromne wycieczki” w inne obszary infosfery i inne informacyjne światy.

Wirtualne podróże w infosferze budzą w przedstawicielach pokolenia Y stan oczekiwania na przyjemne niespodzianki a zagrożenia zwiększają emocje. Dlatego analizując zagrożenia w edukacji cyfrowych tubylców, lepiej wskazywać możliwości przeciwdziałania negatywnym zjawiskom, tak jak żeglarze z miłością i respektem dla morza pokazują nowym adeptom sposoby uniknięcia niebezpieczeństwa.

W trakcie edukacyjnych zajęć mogą pojawiać się możliwości prowadzenia interesujących obserwacji, eksperymentów i badań prowadzonych z użyciem technik wywiadu, ankiety nad poszczególnymi informacyjnymi zachowaniami w różnych grupach wiekowych, na przykład nad przeglądaniem czy monitorowaniem informacji, lub przekrojowo – nad informacyjnymi zachowaniami wybranych grup użytkowników, gimnazjalistów, licealistów, imigrantów, bezrobotnych, osób wykluczonych z dostępu do internetu, osób uprawiających

informacyjny zapping jako formy przeglądania i selekcjonowania informacji. Takie badania prowadzone systematycznie są niezbędne, aby szybko reagować na zmiany zachodzące w informacyjnych społeczeństwach i dostosowywać formy edukacyjnego oddziaływania do szybko zmieniających się warunków. Być może placówki zajmujące się *information literacy* będą łączyć działalność edukacyjną skierowaną do wszystkich chętnych z działalnością badawczą po to, by „terapia” była dostosowana do „diagnozy”. W popularyzowaniu wyników badań w szerokim kręgu odbiorców warto wykorzystać doświadczenia American Internet Life Project<sup>284</sup>.

Eksperymentalne badania nad kanałami przepływu informacji w zespołach projektowych czy grupach studenckich powinny uwzględniać „sieciową strukturę wymiany informacji”, gdyż od tego w dużej mierze zależy współpraca członków zespołów (która może być inspirująca, owocna lub uciążliwa, pełna niedomówień i pretensji) oraz osiągnięte wspólnie wyniki. Jakie czynniki hamują ten przepływ, co zrobić, by usunąć informacyjne bariery? Jak zachęcać młodych ludzi do dzielenia się wiedzą?

Nowy etos pracy zespołowej kształtuje się dopiero w społecznej praktyce. To zupełnie inny etos współpracy oraz wymiany informacji i wiedzy w zespole, niż w epoce industrialnej nastawionej na rywalizację. Jeżeli nastąpił koniec epoki indywidualistów (snobistyczna sytuacja tragiczna), być może należy przystosować systemy kształcenia i wychowania do rozwoju cech potrzebnych w sytuacjach współpracy. Dlatego warto badać jak na wymianę informacji (ilość, kierunek i jakość transakcji wymiany) wpływają wzajemne relacje uczestniczących w niej ludzi. Wciąż jeszcze nie wiadomo, jak wymieniają informacje pary rówieśników, pary międzypokoleniowe, pary o różnym statusie, pary konkurujące czy dwa współpracujące „węzły” sieci.

Podobnie jak wiedza medyczna upowszechniana w edukacji prozdrowotnej może przyczynić się do zachowania zdrowia na długie lata, tak wiedza o informacyjnych procesach, źródłach, zbiorach i użytkownikach informacji, będąca przedmiotem edukacji informacyjnej, może ułatwiać życie i przyczyniać się do osobistych sukcesów. Zmniejszenie przykrego poczucia zagubienia, zmęczenia nadmiarem informacji w podlegającym dynamicznym zmianom informacyjnym społeczeństwie, społeczeństwie ryzyka, może być osiągnięte pośrednio, poprzez zrozumienie kultury przekształcającej się pod wpływem informacyjnych i komunikacyjnych technologii. Popularyzacja wybranych myśli Ulricha Becka, Manuela Castellsa, Neila Postmana, Thomasa Eriksena, Zygmunta

---

<sup>284</sup> Pew Internet & American Life Project [online]. Tryb dostępu: <http://www.pewinternet.org/> [dostęp: 02.02.2009].

Baumana, Derecka de Kerckhove'a, Petera Druckera w ramach kształcenia kultury informacyjnej na różnych poziomach jest trudnym zadaniem, lecz koniecznym do podjęcia.

Edukacja informacyjna skierowana do dorosłych powinna dążyć do przekształcania odbiorcy i użytkownika informacji w osobę zarządzającą informacjami w swoim życiu codziennym i zawodowej karierze. Ważnym zadaniem jest popularyzowanie heurystyk podejmowania decyzji i umiejętnego wykorzystania informacji w wyborze towarów i usług ze względu na popularność konsumpcyjnego stylu życia. Formy oddziaływania w zakresie edukacji informacyjnej będą skuteczne, jeśli zostaną uwzględnione oczekiwania młodych odbiorców w zakresie form przekazywanych treści w postaci filmów, instalacji, programów i gier, konstruowanych celowo informacyjnych sytuacji wywołujących silne reakcje lub refleksje. Uczestnicy zajęć niezależnie od wieku muszą „dobrze się bawić” i jakby przypadkiem zdobywać nową wiedzę. Organizacje realizujące projekty z zakresu information literacy powinny wykorzystać kontakt z uczestnikami zajęć na badania, z których wnioski znalazłyby szybkie zastosowanie, zanim uzyskane wskazówki przestaną być aktualne.

Do rozwoju form edukacji informacyjnej powinien być wykorzystany potencjał tkwiący we właściwie motywowanych, rywalizujących i kreatywnych zespołach złożonych ze studentów i specjalistów informacji naukowej, psychologii, filozofii, medioznawstwa, komunikacji społecznej oraz projektantów komputerowych gier i programów edukacyjnych.





# 10. Zakończenie

---

Podsumowanie badań przedstawionych w książce w postaci profilu informacyjnych zachowań w życiu codziennym, charakterystyki informacyjnego świata oraz wniosków i spostrzeżeń możliwych do wykorzystania w edukacji informacyjnej postanowiłam uzupełnić zestawieniem teoretycznych i metodologicznych problemów rozwiązywanych na wszystkich etapach realizacji projektu. Uważam, że rozszerzenie obszaru polskich badań informatologicznych o problematykę użytkowników informacji, ze wszystkimi konsekwencjami uznania paradygmatu interpretatywnego, było przedsięwzięciem trudnym i ryzykownym, wymagającym rezygnacji z tradycyjnego sposobu myślenia o celach naukowych i sposobach ich osiągnięcia.

Przyjęte w książce założenia metodologiczne i metoda Sense-Making Brendy Dervin okazały się efektywne badawczo i przyniosły, poza wiedzą o informacyjnych zachowaniach pokolenia Y, szereg nieoczekiwanych rezultatów w postaci zmienionych pojęć i kategorii takich jak informacja, potrzeba informacyjna, gatunek informacyjny, infosfera, strategia informacyjna, zadanie informacyjne, informacyjny świat, horyzont informacyjny, praktyka informacyjna, sytuacja informacyjna. Zmiana sposobu rozumienia i definiowania pojęć była konsekwencją przyjęcia i sprawdzenia użyteczności definicji informacji jako odpowiedzi na pytanie zapisanej na dowolnym nośniku lub będącej przedmiotem wymiany w formie wypowiedzi. Przedstawiona propozycja jest powrotem do postulatu twórców klasycznej teorii informacji – poszukiwania odrębnej dla każdej dyscypliny wykładni wieloznacznego pojęcia informacji. Definicja została wypróbowana w trakcie analizy i interpretacji materiału empirycznego i umożliwiła dokonanie typologii strategii informacyjnych oraz

zadań informacyjnych podejmowanych przez użytkowników. Dzięki temu dokonano wyodrębnienia istotnych cech dystynktywnych strategii wyszukiwania i poszukiwania informacji, pozyskiwania i przeglądania, wreszcie przeglądania i sprawdzania informacji.

Obiecujące teoretycznie i badawczo jest połączenie rozdzielanych zazwyczaj zjawisk odbioru i nadawania informacji w łączącą oba pojęcia kategorię transakcji wymiany informacji. Każda ze strategii może stać się przedmiotem szczegółowych badań w odmiennych informacyjnych światach, podobnie cztery typy zadań informacyjnych wymagają dalszych teoretycznych rozważań. Interesujące perspektywy odsłaniają się również przed badaniami genologicznymi nad źródłami informacji z punktu widzenia normatywizmu, biologizmu lub strukturalizmu.

Zmiana paradygmatu w naukach społecznych z pozytywistycznego na interpretacyjny stawia przed informatologią nowe wyzwania polegające na przekształceniu jej w interdyscyplinarną naukę o informacji integrującą dynamicznie rozwijające się subdyscypliny: architekturę informacji, zarządzanie informacją, ekologię informacji, edukację informacyjną, kulturę informacyjną oraz naukę o człowieku jako użytkowniku informacji. Ten wniosek i postulat pojawił się w trakcie badań oraz interpretacji literatury poświęconej współczesnym orientacjom w badaniach zachowań użytkowników informacji i jest głosem w dyskusji nad przyszłością dyscypliny.

Model działania informacyjnego w życiu codziennym oraz model informacyjnego świata są konstrukcjami informatologicznymi, łączącymi socjologiczne i psychologiczne uwarunkowania procesu informacyjnego. Działanie informacyjne rozpoczyna impuls pochodzący z infosfery, wywołujący potrzebę informacyjną, która uruchamia zlecenie informacyjne i opracowanie planu jego realizacji. Kolejne etapy to możliwe do zaobserwowania działanie, na które wpływa szereg czynników społecznych. Szeroko i wąsko rozumiany kontekst zdarzenia ma wpływ na wybór strategii informacyjnej, czyli jednego z wielu sposobów realizacji zadania informacyjnego zmierzającego do pozyskaniu informacji z najłatwiej dostępnego źródła. Sposób wykonania tego zadania zależy od kultury informacyjnego świata, do którego należy użytkownik informacji, habitusu w obrębie praktyki informacyjnej, oraz horyzontu informacyjnego działającego podmiotu i jego kompetencji informacyjnych. W tym modelu kategorie psychologiczne i socjologiczne niezbędne do opisu sytuacji użytkownika informacji z perspektywy informatologicznej występują naprzemiennie. Kultura informacyjna kształtuje praktykę i jest również zwrotnie przez nią kształtowana. Pozyskana informacja używana jest w odbywających się w umyśle człowieka procesach rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji,

uzyskiwania wglądu, orientowania się w sytuacji i w podejmowaniu działań wymagających instrukcji lub porady, gdyż są to podstawowe cele działania informacyjnego.

Zastosowanie metody Sense-Making jak zostało wykazane w książce, pozwala na konstrukcję informacyjnego świata z perspektywy użytkownika, który stanowi jego centrum. Techniki dziennika obserwacji i wywiadu narracyjnego, dotychczas niestosowane w badaniach informatologicznych, otwierają nowe perspektywy i stwarzają szanse rozwiązania wielu teoretycznych i praktycznych problemów pojawiających się nieustannie w życiu każdego społeczeństwa informacyjnego.

Przedstawione w książce zalety oraz ograniczenia metod i technik badania zachowań informacyjnych być może zainteresują polskich informatologów i specjalistów w zakresie edukacji informacyjnej, dla których zweryfikowana wiedza o użytkowniku informacji jest podstawą działania.



# Summary

---

Everyday life information behavior, in intentionally selected young adults belonging to Gen Y, has been tested in accordance with the Sense Making methodology of Brenda Dervin. The study used the technique of narrative interview and diary log. The collected material consisted of 721 notes, posted in the diary, describing typical situations of acquiring and using information.

Narrative interviews were used to construct a model of the information world, which describes situations of the 'habitus': course of action developed by a group of users according to information skills and information culture.

As a result of the procedures used for qualitative analysis, typology of strategies and tasks of information used by respondents was identified. Strategies and information tasks have become a major part of social-psychological model of the information in daily life.

The aim of the study was to obtain a picture of the 'habitus', typical information behaviors in the described information world. Interpretation of the notes and narrative interviews suggested different forms of education in information.

It was found that young adult has developed ways to cope with information overload by accessing collective information useful in everyday life through a network of agents who provide information. Any user in the network provides information jointly selected and then it. However, membership in a such a network comes at a price, and not always brings the desired effect.

It was also found that the respondents do not use simple heuristics and the information obtained for the purposes of decision making is not used; the respondents did not reflect on the processes of information and their behavior

does not have the characteristics of information management. Living in the virtual world, trying to represent the real world is very attractive and comfortable, however, we do not yet know what price Gen Y will pay for the life of the network, so identifying the Net Generation choices is one of the main tasks of information education.

During the research it became necessary to revise many of the concepts and categories in accordance with the proposed definition of information as a response to a question. Along with this came the new understanding of many complex concepts, such as: the information needs, information strategy, information practice, information situation, and information species. The proposed definitions of these concepts open up interesting perspectives, for example in the field of genealogy research.

The development of semantics of the theory of information based on the definition of information as a response to a question opens up the possibility of rebuilding informatology (the positivist paradigm and structurally functional orientation) in the science of information. Then, man becomes the creator and the user of information (interpretative paradigm). The processes of deconstruction of the old structures as a result of technological changes are issues that require consideration and may be taken with the use of qualitative research methods and techniques, possibilities and limitations of which are outlined in this book.

# Bibliografia

---

- Agada John, *Inner-City Gatekeepers: An exploratory survey of their information use environment*, "Journal of the American Society for Information Science" 1999, 50 (1), s. 74-85.
- Agosto Denise E., Hughes-Hassell Sandra, *People, places, and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults*, "Library & Information Science Research" 2005, vol. 27, no. 2, s. 141-163.
- Babik Wiesław, *Ekologia informacji – wyzwanie XXI wieku*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2002, nr 1 (37), s. 20-25.
- *Ekologia informacji katalizatorem równoważenia rozwoju społeczeństwa informacji i wiedzy*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2, s. 48-65.
- *Ekologia informacji*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2001, nr 2 (78), s. 64-70.
- *Kultura informacyjna – spojrzenie z punktu widzenia ekologii informacji*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 31-40.
- *O manipulowaniu informacją w prywatnej i publicznej przestrzeni informacyjnej*, w: *Człowiek–Media–Edukacja*, red. Emilia Musiał, Irena Pulak, Kraków 2011, s. 11-17.
- *O natłoku informacji i związanym z nim przeciążeniu informacyjnym*, w: *Człowiek–Media–Edukacja*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2010, s. 21-27.
- *O niektórych chorobach powodowanych przez informacje*, w: *Komputer w edukacji*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2006, s.15-20.
- *Słowa kluczowe*, Kraków 2010.
- Bandura Albert, *Self-efficacy*, in: Vilayanur S. Ramachaudran (ed.), *Encyclopedia of human behavior*, vol. 4, p. 71-81 New York 1998. [online]. Tryb dostępu: <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html> [dostęp: 17.11.2009].
- *Self-efficacy: The exercise of control*, New York 1997.

- *Self-regulation of motivation and action through internal standards and goal systems*. w: *Goal concepts in personality and social psychology*, (ed.) Pervin Lawrence, New York 1989, s. 19-85.
- Bates Jessica A., *Use of narrative interviewing in everyday information behavior research*, "Library & Information Science Research" 2004, vol. 26, no.1, p. 15-28.
- Bates Marcia J., *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*, "Online Review", 1989, vol. 13 (5), p. 407-424.
- *The invisible substrate of information science*, "Journal of the American Society for Information Science" 1999, (50), p. 1043-1050.
- Batorowska Hanna, *Information literacy powinnością w społeczeństwie informacyjnym*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 12-30.
- *Konektywizm w kontekście kształcenia kompetencji informacyjnych*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis nr 125. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia nr 10*, red. Andrzej Drózdź, Kraków 2012, s. 20-38.
- *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*, Warszawa 2009.
- *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej*, w: *Komputer w edukacji*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2005, s. 23-27.
- *Od alfabetyzacji informacyjnej do kultury informacyjnej. Rozważania o dojrzałości informacyjnej*, Warszawa 2013.
- *Znaczenie różnorodności definiowania pojęcia „kultura informacyjna” w kształtowaniu polityki edukacyjnej*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis nr 104. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia nr 9*, red. Halina Kosętko, Kraków 2011, s. 165-185.
- Bauman Zygmunt, *Konsumując życie*, w: *Konsumpcja – istotny wymiar globalizacji kulturowej*, red. Aldony Jawłowskiej i Mariana Kempnego, Warszawa 2005, s. 17-37.
- Beck Ulrich, *Spółczesność ryzyka. W drodze do innej nowoczesności*, przeł. Stanisław Cieśla, Warszawa 2002.
- Belkin Nicholas J., *Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval*, "Canadian Journal of Information Science" 1980, vol. 5, p. 133-43.
- *Interaction with texts: Information retrieval as information-seeking behavior* [online]. Tryb dostępu: [http://pdf.aminer.org/000/413/766/interaction\\_with\\_texts\\_information\\_retrieval\\_as\\_information\\_seeking\\_behavior.pdf](http://pdf.aminer.org/000/413/766/interaction_with_texts_information_retrieval_as_information_seeking_behavior.pdf).
- Bendyk Edwin, *Antymatrix. Człowiek w labiryncie sieci*, Warszawa 2004.



- Borowicz Ryszard, Krzyminiewska Grażyna, Szafraniec Krystyna, *Młodzi dorośli. Paradoksy socjalizacji i rozwoju*, Warszawa 1991.
- Bourdieu Pierre F., *Rozum praktyczny. O teorii działania*, przeł. Joanna Stryczyk, Kraków 2009.
- Brookes Bertram C., *Informatics as the fundamental social science*, in: *New trends in documentation and information. 39<sup>th</sup> FID Congress, Edinburgh, 1978*, London 1980.
- Brzozowska Blanka, *Gen X: Pokolenie konsumentów*, Kraków 2005.
- Buchowiecki Marcin, *Sieci neuronowe* [online]. Tryb dostępu: [http://www.wmf.univ.szczecin.pl/~mabuch/download/sieci\\_neuronowe.pdf](http://www.wmf.univ.szczecin.pl/~mabuch/download/sieci_neuronowe.pdf)
- Budd John M., *Phenomenology and information studies*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 44-59.
- Byczkowska Dominika, *Habitus*, w: *Słownik socjologii jakościowej*, red. Krzysztof T. Konecki, Piotr Chomczyński, Warszawa 2012.
- Case Donald O., *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior*, Oxford 2007, p. 5.
- Castells Manuel, *Galaktyka Internetu: Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, przeł. Tomasz Hornowski, Poznań 2003.
- *Spółeczeństwo sieci*, przeł. Mirosława Marody, Warszawa 2007.
- Certeau de Michel, *The practice of everyday life*, Berkeley 1984.
- Chatman Elfreda A., *Information, mass media use and the working poor*, "Library & Information Sciences Research" 1985, vol. 7, p. 97-113.
- *Life in a small world: Applicability of gratification theory to information-seeking behavior*, "Journal of the American Society for Information Science" 1991, vol. 42 (6), p. 438-449.
- *The impoverished life – world of outsiders*, "Journal of the American Society for Information Science" 1996, vol. 47, p. 193-206.
- *The information world of retired woman*, Westport 1992.
- *Theory of life in the round*, "Journal of the American Society for Information Science" 1999, vol. 50 (3), p. 207-217.
- Choo Chun Wei, *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions*, "International Journal of Information Management" 1996, vol. 16 (5), p. 329-340.
- Cisek Sabina, *Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek: Metodologia Sense-Making*, w: *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników*,

- red. Maria Kocójowa, Kraków 2008, s. 97-103 [online]. Tryb dostępu: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/13708>
- *Filozoficzne aspekty informacji naukowej*, Kraków 2002.
- *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej” 2009, nr 4, s. 3-11.
- Cisek Sabina, Próchnicka Maria, *Projekt EMPATIC – europejska inicjatywa na rzecz Information Literacy*, „Bibliotheca Nostra” 2012, nr 2, s. 51-61.
- Cohen Dan S., *Sedno zmian: narzędzia i taktyki pozytywnej transformacji twojej firmy*, sł. wstępne John P. Kotter, przeł. Bartosz Sałbut, Gliwice 2008.
- Cohen Joan, *Serwisy www. Projektowanie, tworzenie i zarządzanie. Wszystko, co powinieneś wiedzieć, by Twój serwis www odniósł sukces*, przeł. Agata Bulandra, Marek Pałczyński, Gliwice 2004.
- Courtright Christina, *Health information seeking among Latino newcomers: an exploratory study*, “Information Research” 2005, vol. 10, no. 2 [online] Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/10-2/paper224.html>
- Craswell John W., *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, Kraków 2013.
- Critical theory for library and information science. Exploring the social from across the disciplines*, Gloria J. Leckie, Lisa M. Given, John E. Buschman (eds), Santa Barbara 2010.
- Cyfrowa przyszłość. Edukacja medialna i informacyjna w Polsce – raport otwarcia* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://nowoczesnapolska.org.pl/wp-content/uploads/2012/01/Raport-Cyfrowa-Przysz%C5%82o-%C5%9B%C4%87-.pdf>
- Cyran Katarzyna, Gościk Monika, *Nauczanie kompetencji informacyjnych na przykładzie praktyk stosowanych w Docklands Library University of East London*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2012, nr 2, s. 66-78.
- Dąbrowska Anna J., Drzewiecki Piotr, Górecka Dorota i inni (2012), *Cyfrowa przyszłość. Katalog kompetencji medialnych i informacyjnych Fundacja Nowoczesna Polska*. [dok. elektr.] Tryb dostępu: <http://nowoczesnapolska.org.pl/wp-content/uploads/2012/05/Cyfrowa-Przyszlosc-Katalog-Kompetencji-Medialnych-i-Informacyjnych1.pdf>
- Dehaene Stanislas, *Reading in the brain: the new science of how we read*, New York 2009.

- Dembowska Maria, *Dokumentacja i informacja naukowa (Informatologia). Organizacja i problematyka badań w Polsce*, Warszawa 1991.
- Derfert-Wolf Lidia, *Information literacy – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych* [dok. elektr.]. Biuletyn EBIB 2005, nr 1 (62). Szkolenia dla użytkowników. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/62/derfert.php>
- Dervin Brenda, *Human studies and user studies: a call for methodological inter-disciplinarily*, "Information Research" 2003, vol. 9, no. 1.
- Dervin Brenda, Nilan Michael, *Information needs and uses*, "Annual Review of Information Science and Technology" 1986, vol. 21, s. 3-33.
- Dervin Brenda, *Sense-Making Methodology Site* [online]. Tryb dostępu: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making>
- Dewdney Patricia, Harris Roma M., Lockerby Christina, *Meeting the information needs of battered women: Responsibilities and roles for library and information science*, "The Reference Librarian" 1996, vol. 53, p. 27-45.
- Drucker Peter F., *Spółczesność pokapitalistyczna*, przeł. Grażyna Kranas, Warszawa 1999.
- Drzewiecki Marcin, *Biblioteka i informacja w środowisku współczesnej szkoły*, Warszawa 2001.
- Dyson Esther, *Wersja 2.0. Przepis na życie w epoce cyfrowej*, przeł. Grażyna Grygiel, Warszawa 1999.
- Eco Umberto, *Szaleństwo katalogowania*, przeł. Tomasz Kwiecień, Poznań 2009.
- Edukacja informacyjna. Nowoczesne technologie informacyjne w procesie kształcenia i wychowania*, red. K. Wenta, E. Perzycka, Szczecin 2004.
- E-learning wyzwaniem dla bibliotek. Materiały z ogólnopolskiej konferencji Elbląg 23-24 września 2009 r.*, red. Bożena Boryczka, Warszawa 2009.
- Erdelez Sandra, *Information encountering: A conceptual framework for accidental information discovery*. w: *Information seeking in context: Proceedings of international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, (eds.) P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin. London 1997, p. 412-421.
- Eriksen Thomas, *Tyrania chwili. Szybko i wolno płynący czas w erze informacji*, przeł. Grzegorz Sokół, Warszawa 2003.
- Fazlagić Jan A., *Charakterystyka pokolenia Y*, „E-mentor” 2008, nr 3 (25).

- Felski Rita, *The invention of everyday life*, "New Formations" 1999 (39), p. 15-31 [online]. Tryb dostępu: <http://people.virginia.edu/~rf6d/felski.the-invention-of-everyday-life.pdf>
- Fisher Karen E. i in., *Information behavior of migrant Hispanic farm workers and their families in the Pacific, northwest*, "Information Research" 2004, vol. 10, no. 1 [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper199.html>
- Fisher Karen E., Naumer Charles, Durrance Joan, Stromski Lynn, Christiansen Torben, *Something new: preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds*, "Information Research" 2005, vol. 20, no. 2.
- Floridi Luciano, *Information: the very short introduction*, Oxford 2010.
- *The philosophy of information*, Oxford 2013.
- Foster Allen, *A nonlinear model of information seeking behavior*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology" 2004, vol. 55, s. 228-237.
- Foster Allen, Ford Nigel, *Serendipity and information seeking*, "Journal of Documentation" 2003, 59 (3), s. 321-340.
- Fox Kate, *Przejrzeć Anglików. Ukryte zasady angielskiego zachowania*, przeł. Agnieszka Andrzejewska, Warszawa 2007.
- Fulton Crystal, *Chatman's life in the round*, in: *Theories of Information Behavior*, (eds) Karen E. Fisher, Sanda Erdelez, Lynne McKechnie ASIST, 2005, p. 75-79.
- Gardiner Michael, *Critiques of Everyday Life*, London 2000.
- Garfinkel Harold, *Studia z etnometodologii*, przeł. Alina Sulżycka, Warszawa 2007.
- Glaser Barney, Strauss Anslem L., *Odkrywanie teorii ugruntowanej. Strategie badania jakościowego*, Kraków 2009.
- Goban-Klas Tomasz, *Książka i czytelnictwo w erze cyfrowej*, w: *Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni wieków*, Kraków 2007, s. 279-286.
- Godbold Natalya, *Beyond information seeking. Towards a general model of information behavior*, "Information Research" 2006, vol. 11 no. 4, [online]. Tryb dostępu: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html> [dostęp: 06.06.2008]

- Godzic Wiesław, *Przyjemności konsumowania i konsumowanie przyjemności*, w: tenże, *Oglądanie i inne przyjemności kultury popularnej*, Kraków 1996.
- Goldberger Nancy R., *Introduction: Looking backward, looking forward*, w: *Knowledge, differences and power: Essays inspired by women's ways of knowing*, (eds.) N. R. Goldberger, J. M. Tarule, B. M. Clinchy, M. F. Belenky, New York 1996.
- Golka Marian, *Wchodzenie w cywilizację konsumpcyjną*, w: *Nowe style zachowań*, red. Marian Golka, Poznań 2001.
- Gorzko Marek, *Procedury i emergencja. O metodologii klasycznych odmian teorii ugruntowanej*, Szczecin 2008.
- Hansson Joacim, *Hermeneutics as a bridge between the modern and the postmodern in library and information science*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 102-113.
- Harris Roma M., Dewdney Patricia, *Barriers to information. How formal help systems fail battered women*, Westport 1994.
- Hartel Jenna, *Information activities and resources in an episode of gourmet cooking*, "Information Research" 2006, vol. 12, (1).
- *The serious leisure frontier in library and information science. Hobby domains*, "Knowledge Organization" 2003, vol. 30, no. 3/4, s. 228-238.
- Haythornthwaite Caroline, *Social network analysis: An approach and technique for the study of information exchange*, "Library & Information Science Research" 1996, vol. 18, 323-342.
- Heller Agnes, *Everyday life*, London 1984.
- Hersberger Julie, *Chatman's information poverty*, in: *Theories of Information Behavior*, (eds.) Karen E. Fisher, Sanda Erdelez, Lynne McKechnie ASIST, 2005 p.79-83.
- *Everyday information needs and information sources of homeless parents*, "New Review of Information Behavior Research" 2001, vol. 2, p. 119-134.
- Hofmokl Justyna, *Internet jako dobro wspólne*, Warszawa 2009.
- Hojnacki Lechosław, *Jaka biblioteka dla pokolenia online? Ogólnodostępne narzędzia i skuteczne metody tworzenia środowiska biblioteki w społecznym Internecie*, w: *E-learning: nowe aspekty. Materiały z ogólnopolskiej konferencji*, Warszawa, 14-15 września 2010 r., pod red. Bożeny Boryczki, Warszawa 2011.
- Informacja naukowa: rozwój, metody, organizacja*, red. Zbigniew Żmigrodzki, Wiesław Babik, Diana Pietruch-Reizes, Warszawa 2006.

- Information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, 14-16 August 1996, Tampere, (eds). P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin, London 1997.
- Jachnis Anna, *Psychologia konsumenta. Psychologiczne i socjologiczne uwarunkowania zachowań konsumenckich*, Bydgoszcz 2007.
- Jasiewicz Justyna, *Kompetencje informacyjne młodzieży. Analiza – stan faktyczny – kształcenie na przykładzie Polski, Niemiec i Wielkiej Brytanii*, Warszawa 2012.
- Jonscher Charles, *Życie okablowane. Kim jesteśmy w epoce przekazu cyfrowego*, przeł. Lech Niedzielski, Warszawa 2001.
- Julien Heidi, Michels David, *Intra-individual information behavior in daily life*, "Information Processing and Management" 2004 (40), s. 547-562.
- Julien Heidi, Michels David, *Source selection among information seekers. Ideals and realities*, "Canadian Journal of Library and Information Science" 2000, vol. 25, s. 1-18.
- Julien Heidi, Williamson Kristy, *Discourse and practice in information literacy and information seeking: gaps and opportunities*, "Information Research" 2011, vol. 16, no. 1, [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/16-1/paper458.html>
- Kacperczyk Anna, *Świat społeczny*, w: *Słownik socjologii jakościowej*, red. Krzysztof T. Konecki i Piotr Chomczyński, Warszawa 2012.
- *Zastosowanie koncepcji społecznych światów w badaniach empirycznych. w: Konstruowanie jaźni i społeczeństwa: europejskie warianty interakcjonizmu symbolicznego*, red. E. Hałas i K. T. Konecki, Warszawa 2005, s. 167-189.
- Kamińska-Czubala Barbara, *Architektura informacji w internetowych serwisach edukacyjnych*, w: *Profesjonalna informacja w Internecie*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2005, s. 114-118.
- *Informacja jako fetysz w społeczeństwie wiedzy i w społeczeństwie ryzyka*, w: *Edukacja w społeczeństwie „ryzyka”. Bezpieczeństwo jako wartość*, t. 3, red. Matylda Gwoździcka-Piotrowska, Jarosław Wołęjszo, Andrzej Zduńiak, Poznań 2007, s. 92-99.
- *Serwis informacyjny jako maszyna medialna*, w: *Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis. Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia* 2009, z. 7, s. 210-218.
- *Zastosowanie umiejętności informacyjnych w życiu codziennym uczniów*, w: *Informatyczne przygotowanie nauczycieli*, red. Jacek Migdałek, Maria Zając, Kraków 2006, s. 317-329.

- Kari Jarkko, *Paranormal information seeking in everyday life: the paranormal in information action*, "Information Research" 1998, vol. 4, no. 2 [online].  
Tryb dostępu: <http://informationer.net/ir/42/isisc/karri.html>
- Keen, *Kult amatora. Jak Internet niszczy kulturę*, przeł. Małgorzata Bernatowicz, Katarzyna Topolska-Ghariani, Kraków 2007.
- Kerckhove de Dereck, *Inteligencja otwarta. Narodziny społeczeństwa sieciowego*, przeł. Andrzej Hildebrandt, Ryszard Glegoła, Warszawa 2001.
- Kędzierska Barbara, *Kompetencje informacyjne w kształceniu ustawicznym*, Warszawa 2007.
- *Świadomość informacyjna we współczesnej szkole*, w: *Informatyka w szkole*, t. XX, red. Maciej M. Sysło, Wrocław 2004, s. 398-402.
- Kisielnicki Jerzy, *Zarządzanie wiedzą we współczesnych organizacjach*, Warszawa 2003.
- Kisilowska Małgorzata, *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli Komunikacja w bibliotece*, Warszawa 2001.
- *Modelowanie rozległych systemów informacyjnych. Zdrowie i kultura*, Warszawa 2009.
- *Przestrzeń informacyjna jako termin informatologiczny*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2012, s. 35-52.
- Kocowski Tomasz, *Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa*, Wrocław 1978.
- Konarzewski Krzysztof, *Jak uprawiać badania oświatowe: metodologia praktyczna*, Warszawa 2000.
- Konecki Krzysztof T., *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Warszawa 2000.
- *Teoria ugruntowana a kontekst odkrycia. Naturalna historia pewnego badania* [dok. elektr.]. Tryb dostępu: <https://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDsQFjAC&url=http%3A%2F%2Fqsr.webd.pl%2FKKonecki%2Fpublikacje%2Fpublikacja27.doc&ei=I0SNUeGSLKaB4ASL9YDIDw&usq=AFQjCNEs9Yy7qymUOfAqj2VqOr8FAQWPJw&bvm=bv.46340616,d.bGE&cad=rjt>
- *W stronę socjologii jakościowej: badanie kultur, subkultur i światów społecznych*, w: *Kultury, subkultury i światy społeczne w badaniach jakościowych*, red. Jacek Leoński, Magdalena Fiternicka-Gorzko, Szczecin 2010.
- Konsumpcja – istotny wymiar globalizacji kulturowej*, red. Aldona Jawłowska i Marian Kempny, Warszawa 2005.

- Kotter John P., *Jak przeprowadzić transformację firmy*, przeł. Małgorzata Głogowska, Gliwice 2007.
- *Przywództwo w okresie zmian*, przeł. Agnieszka Sobolewska, Gliwice 2007.
- *Sedno zmian: autentyczne historie transformacji, które odmieniły oblicza firm na całym świecie*, przeł. Bartosz Sałbut, Aleksandra Podsiadlik, Gliwice 2008.
- Kowalczyk Edward, *O istocie informacji*, Warszawa 1981.
- Kozielecki Józef, *Rozwiązywanie problemów*, Warszawa 1969.
- Krzysztofek Kazimierz, *Spółeczeństwo w dobie internetu, refleksyjne czy algorytmiczne?* w: *Re: Internet społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. Łukasz Jonak, Warszawa 2006.
- Kuhlthau Carol C., *Inside the search process: information seeking from the user's perspective*, "Journal of the American Society for Information Science", 42, 1991, p. 361-371.
- Kulikowski Juliusz Lech, *Informacja i świat w którym żyjemy*, Warszawa 1978.
- *Perspektywy rozwoju informacji naukowej na tle rozwoju nowoczesnych technik informacyjnych*, „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Techniczne” 1993, nr 3/5, s. 12-17.
- Kulturowe determinanty zachowań konsumenckich*, red. Wanda Patrzalek, Wrocław 2004.
- Kurkowska Ewa Jadwiga, *Edukacja informacyjna w bibliotekach a rozwój społeczeństwa wiedzy*, Warszawa 2012.
- Lau Jesus, *Kompetencje informacyjne w procesie uczenia się przez całe życie. Wytyczne Komisji ds. edukacji informacyjnej 2011* [dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: [http://www.sbp.pl/repository/SBP/sekcje\\_komisje/komisja\\_ds\\_educacji\\_informacyjnej/Wytyczne.pdf](http://www.sbp.pl/repository/SBP/sekcje_komisje/komisja_ds_educacji_informacyjnej/Wytyczne.pdf)
- Ledzińska Maria, *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*, Warszawa 2009.
- *Znaczenie wybiórczości umysłu w dobie informacyjnego zalewu*, w: *Komputer w edukacji*, red. Janusz Morbitzer, Kraków 2004, s. 126-129.
- Lefebvre Henri, *Critiques of Everyday Life. Foundations for Sociology of the Everyday*, vol. 2, London 2002.
- Lem Stanisław, *Bomba megabitowa*, Kraków 1999.



- Levine Marilyn. M., *An essay on browsing*, "RQ" 1969, vol. 9, no. 1, p. 35-36.
- Levinson, *Miękkie ostrze. Naturalna historia i przyszłość rewolucji informacyjnej*, przeł. Hanna Jankowska, Warszawa 1999.
- Lisowska-Magdziarz Małgorzata, *Media powszednie. Środki komunikowania masowego i szerokie paradygmaty medialne w życiu codziennym Polaków u progu XXI wieku*, Kraków 2009.
- Luterek Marcin, *Mierzalność informacyjnego społeczeństwa za pomocą wskaźników prostych*, w: *Od informacji naukowej do technologii społeczeństwa informacyjnego*, praca zbiorowa pod red. Barbary Sosińskiej-Kalaty i Marii Przystek-Samokowej przy współpracy Andrzeja Skrzypczaka, Warszawa 2005, s. 115-123.
- Łukasik-Makowska Barbara, *Spółeczny wymiar kultury informacyjnej*, w: *Koncepcje i narzędzia zarządzania informacją i wiedzą*, red. Elżbieta Niedzielska, Kazimierz Perechuda, Wrocław 2004, s. 58-77.
- Makowski Grzegorz, *Świątynia konsumpcji. Geneza i społeczne znaczenie centrum handlowego*, Warszawa 2004.
- Mały słownik cybernetyczny*, red. Maria Kempisty, Warszawa 1973.
- Marcella Rita, Baxter Graeme, *A national survey of the citizenship information needs of the general public*, "Aslib Proceedings" 1999, vol. 51, p. 115-121.
- *Citizenship information needs in the UK: Results of a national survey of the general public by a personal doorstep interview*, "Aslib Proceedings" 2000, vol. 52, p. 115-123.
- *The information needs and the information seeking behavior of national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship*, "Journal of Documentation" 1999, vol. 55, p. 159-183.
- Materska Katarzyna, *Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy*, Warszawa 2007.
- McKenzie Pamela, *A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking*, "Journal of Documentation" 2003 (59), no. 1, p. 19-40
- McLuhan Marshall, Fiore Quentin, *War and Peace in Global Village*, New York 1967.
- Miwa Makiko, *Use of human intermediation in information problem solving: A user's perspective*, New York 2000.

- Młdzież w zmieniającym się świecie: egzemplifikacje teoretyczne i empiryczne*, red. Krzysztof Juszcak, Szczecin 2011.
- Morbitzer Janusz, *Edukacja wspierana komputerowo a humanistyczne wartości pedagogiki*, Kraków 2007.
- Myśliwiec Grzegorz, Garczyński Paweł, „Złodzieje wiedzy”, czyli glosa o lekkim zabarwieniu moralno etycznym, „E-mentor” 2004, nr 4.
- Na pokaz. O konsumeryzmie w kapitalizmie bez kapitału*, red. Tomasz Szlendak i Krzysztof Pietrowicz, Toruń 2004.
- Nahotko Marek, *Metadane jako narzędzie opracowania dokumentów elektronicznych*, w: *Elektroniczne publikacje w bibliotekach*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2002.
- *Metadane. Sposób na uporządkowanie Internetu*, Kraków 2004.
- *Opis dokumentów elektronicznych. Teoretyczny model i możliwości jego aplikacji*, Kraków 2006.
- Nęcka Edward, Orzechowski Jarosław, Szymura Błażej, *Psychologia poznawcza*, Warszawa 2008.
- Nicholas David, Dobrowolski Zdzisław, *Informacyjny gracz, nowa koncepcja użytkownika informacji*, „Praktyka i Teoria Informatyki Naukowej i Technicznej” 2001, nr 1-2, s. 4-7.
- Nicholas David, *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu. Idee, metody, środki*, przeł. Jadwiga Woźniak-Kasperek, Małgorzata Kisilowska, Warszawa 2001.
- Niedźwiedzka Barbara, *A proposed general model of information behavior*, “Information Research” 2003, no 9 (1) [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html>
- *Modyfikacja modelu zachowań informacyjnych T. D. Wilsona w świetle wyników badania zachowań informacyjnych menedżerów*, „Zagadnienia Informatyki Naukowej” 2002, nr 1, s. 22-33.
- Obuchowski Kazimierz, *Psychologia dążeń ludzkich*, Warszawa 1972.
- Od kontestacji do konsumpcji. Szkice o przeobrażeniach współczesnej kultury*, red. Marian Kempny, Krzysztof Kiciński, Elżbieta Zakrzewska, Warszawa 2004.
- Olszański Leszek, *Dziennikarstwo internetowe*, Warszawa 2006.
- Osińska Veslava, *Wizualizacja i wyszukiwanie dokumentów*, Warszawa 2010.
- Pedagogika medialna*, red. Bronisław Siemieniecki, Warszawa 2008.

- Petrykowski Jakub, Karwatka Tomasz, *Eye tracking w badaniach użyteczności*, [dok. elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.janmedia.pl/upload/wysiwyg/pdf/eye\\_tracking\\_w\\_badaniach\\_uzytecznosci-Jakub\\_Petrykowski-Janmedia.pdf](http://www.janmedia.pl/upload/wysiwyg/pdf/eye_tracking_w_badaniach_uzytecznosci-Jakub_Petrykowski-Janmedia.pdf)
- Pettigrew Karen E., *Waiting for chiropody: Contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics*, "Information Processing & Management" 1999, vol. 35, p. 801-817.
- Piątek Tadeusz, *Determinanty rozwoju kultury informacyjnej studentów*, w: *Edukacja informacyjna. Technologie informacyjne w ponowoczesnym świecie*, red. Kazimierz Wenta, Elżbieta Perzycka, Szczecin 2005, s. 175-182.
- Piotrowska Renata, *Edukacja informacyjna w polskiej szkole*, Warszawa 2011.
- Popper Karl R, *Socjologia wiedzy*, przeł. Andrzej Chmielecki, w: *Problemy socjologii wiedzy*, wybór Andrzej Chmielecki, Stanisław Czerniak, Józef Niżyk, Stanisław Rainko, Warszawa 1985, s. 426-441.
- Portret młodego pokolenia*, red. Michał Łuczewski, Gdańsk 2009.
- Postman Neil, *Technopol. Triumf techniki nad kulturą*, przeł. Anna Tanalska-Dulęba, Warszawa 1995.
- Potter Jonathan, *Representing reality: Discourse, rhetoric and social construction*, London 1996.
- Prensky Marc, *Digital Natives, Digital Immigrants*, [online]. Tryb dostępu: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>.
- Próchnicka Maria, *Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji*, Kraków 2005.
- *Informacja a umysł*, Kraków 1991.
- *Information literacy. Nowa sztuka wyzwolona XXI wieku*, w: *Książka, biblioteka, informacja. Między podziałami a wspólnotą*, red. Jolanta Dzienia-kowska, Kielce 2007, s. 433-455.
- *Rola pytań w procesie wyszukiwania informacji*, w: *Usługi – Aplikacje – Treści w gospodarce opartej na wiedzy*, red. Diana Pietruch-Reizes i Wiesław Babik, Warszawa 2004, s. 202-217.
- Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2004.
- Psychologiczne i społeczne dylematy młodzieży XXI wieku*, red. Grażyna Ewa Kwiatkowska i Marian Filipiak, Lublin 2009.

- Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*, (ed.) Jane Ritchie, Jane Lewis, London 2003.
- Radford Gary P., Radford Marie L., *Structuralism, post-structuralism, and the library: de Saussure and Foucault*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 60-78.
- Ratajewski Jerzy, *Wybrane problemy metodologiczne informologii nauki (informacji naukowej)*, Katowice 1994.
- Reinhard CarrieLynn, *Dervin's Sense-Making Methodology: Application to Interviews and Experiments*, [online]. Tryb dostępu: [http://www.academia.edu/370505/Dervins\\_SenseMaking\\_Methodology\\_Application\\_to\\_Interviews\\_and\\_Experiments](http://www.academia.edu/370505/Dervins_SenseMaking_Methodology_Application_to_Interviews_and_Experiments).
- Reykowski Janusz, *Z zagadnień psychologii motywacji*, Warszawa 1979.
- Rice Roland E., McCreadie Maureen M., Chang Shan-Ju L., *Accessing and browsing information and communication*, Cambridge MIT Press 2001.
- Rifkin Jeremy, *Wiek dostępu. Nowa kultura hiperkapitalizmu, w której płaci się za każdą chwilę życia*, przeł. Ewa Kania, Wrocław 2003.
- Rosenfeld Louis, Morville Peter, *Architektura informacji w serwisach internetowych*, Gliwice 2003.
- Rowlands Ian, Nicholas David, Williams Peter, *The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future*, "New Information Perspectives" 2008, vol. 60, no. 4, p. 290-310 [online]. Tryb dostępu: [http://late-dpedago.urv.cat/site\\_media/papers/425.pdf](http://late-dpedago.urv.cat/site_media/papers/425.pdf).
- Rozkoszna zaraza. O rządach mody i kulturze konsumpcji*, red. Tomasz Szlendak i Krzysztof Pietrowicz, Wrocław 2007.
- Savolainen Reijo, *Enthusiastic, realistic and critical: discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking*, "Information Research" 2004, vol. 10, no. 1.
- *Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of way of life*, "Library & Information Science Research" 1995, vol. 17 (3), s. 259-294.
- *Conceptions of the Internet in everyday life information seeking*, "Journal of Information Science" 2004, vol. 30, p. 219-226.
- *Network competence and network information seeking on the Internet: from definition towards a social cognitive model*, "Journal of Documentation" 2002, vol. 58, p. 211-226.

- *Small world and information grounds as contexts of information seeking and sharing*, "Library & Information Science Research" 2009, vol. 31, p. 38-45.
- *Source preferences in the context of seeking problem-specific information*, "Information Processing & Management" 2008, vol. 44, p. 274-293.
- *Spatial factors as contextual qualifiers of information seeking*, "Information Research" 2006, vol. 11, (4).
- *The sense-making theory: Reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use*, "Information Processing & Management" 1993 vol. 29, p. 13-28.
- *Time as a context of information seeking*, "Library & Information Science Research" 2006, vol. 28, p. 110-127.
- Shannon Claude E., Weaver Warren, *The mathematical theory of communications*, Illinois 1949.
- Siemieniecki Bronisław, *Manipulacja – Media – Edukacja*, Toruń 2006.
- Silverman David, *Interpretacja badań jakościowych*, przeł. Małgorzata Głowacka-Grajper, Joanna Ostrowska, Warszawa 2008.
- *Prowadzenie badań jakościowych*, przeł. Joanna Ostrowska, Warszawa 2007.
- Sitkiewicz Karolina, *Stan pragnienia: oblicza mac(k)donaldyzacji*, Warszawa 2009.
- Skórka Stanisław, *Użytkownicy systemów hipertekstowych. Strategie poszukiwania informacji w edukacyjnym serwisie internetowym*, Kraków 2006.
- Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych*, red. Bożenna Bojar, Warszawa 2002.
- Słownik socjologii jakościowej*, red. Krzysztof T. Konecki, Piotr Chomczyński, Warszawa 2012.
- Sobielga Jolanta, *Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1999, nr 2, s. 96-102.
- Socjologia codzienności*, red. Piotr Sztompka i Małgorzata Boguni-Borowska, Kraków 2008.
- Sonnenwald Diane H., *Evolving perspectives of human information behavior: contexts, situations, social networks and information horizons*, w: *Exploring the contexts of information behavior: Proceeding of the second international conference in information needs, seeking and use in different contexts*, (eds.) T. D. Wilson & D. K. Allen, London 1999, p. 176-190.

- Sosińska-Kalata Barbara, *Klasyfikacja. Struktury organizacji wiedzy, piśmiennictwa i zasobów informacyjnych*, Warszawa 2002.
- *Modele organizacji wiedzy w systemach wyszukiwania informacji o dokumentach*, Warszawa 1999.
- *Współczesne oblicze nauki o informacji w Polsce i zagranicą*, w: *Studia z informacji naukowej i dyscyplin pokrewnych. Prace dedykowane profesor Barbarze Stefaniak*, Katowice 2007, s. 93-119.
- Spink Amanda, Bray Kaye E., Jeackel Martin, Sidberry Greg, *Everyday life information seeking by low income African American households. Wynnewood Healthy Neighborhood Project*. In: *Exploring the context of information behavior: Proceeding of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 13-15 August 1998, Sheffield, (eds.) T. D. Wilson, K. Allen, London 1999, p. 371-383.
- Spink Amanda, Cole Charles, *Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households*, "Library and Information Science Research" 2001, vol. 23, no 1, p. 45-65.
- *Introduction to the special issue: Everyday life information-seeking research*, "Library & Information Science Research" 2001 (23), p. 301-305.
- Spink Amanda, Currier James, *Towards an evolutionary perspective for human information behavior. An exploratory study*, "Journal of Documentation" 2006, vol. 62, no. 2, p. 171-193.
- Spink Amanda, Ozmutlu Huseyin C., Lorence Daniel P., *Web searching for sexual information: exploratory study*, "Information Processing and Management" 2004, vol. 40 (1), s. 113-123.
- Spółeczna przestrzeń Internetu*, red. Dominik Batorski, Mirosława Marody, Andrzej Nowak, Warszawa 2006.
- Staniów Bogumiła, *Biblioteka szkolna dzisiaj*, Warszawa 2012.
- Stępień Konrad, *Folksonomie*, Warszawa 2010.
- Strykowski Waclaw, *Media w edukacji: Od nowych technik nauczania do pedagogiki i edukacji medialnej*, w: *Media a edukacja*, red. Waclaw Strykowski, Poznań 1997.
- Sundin Olof, Johannisson Jenny, *Pragmatism, neopragmatism and sociocultural theory: communicative participation as a perspective in LIS*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 23-43.

- Szczechura Kordula, *Użytkownicy informacji. Zarys problematyki*, w: *Informacja naukowa w Polsce. Tradycja i współczesność*, red. Eugeniusz Ścibor, Olsztyn 1998, s. 107-138.
- Szpunar Magdalena, *Pokolenie Ctrl+C Ctrl+V*, [dok elektr.]. Tryb dostępu: [http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2012/referaty\\_2012\\_10/szpunar.pdf](http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2012/referaty_2012_10/szpunar.pdf).
- Tadeusiewicz Ryszard, *Sieci neuronowe*, Warszawa 1993.
- *Spółeczność Internetu*, Warszawa 2002.
- Talja Sanna, Tuominen Kimmo, Savolainen Reijo, "Isms" in information science: *constructivism, collectivism and constructionism*, "Journal of Documentation" 2005 (61), no. 1, p. 79-101.
- Tapscott Don, *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*, przeł. Piotr Cypriański, Warszawa 2010.
- Theories of Information Behavior*, Karen E. Fisher, Sanda Erdelez, Lynne McKechnie (eds.), ASIST 2005.
- Tidline Tonya J., *Dervin's Sense-Making*, in: *Theories of Information Behavior*, (eds.) Karen E. Fisher, Sanda Erdelez, Lynne McKechnie, ASIST, 2005, p. 113-118.
- Tomaszewski Tadeusz, *Ślady i wzorce*, Warszawa 1984.
- Tuominen Kimmo, Savolainen Reijo, *A social constructionist approach to the study of information use as discursive action*. In: *Information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, 14-16 August 1996, Tampere, (eds) P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin, London 1997, s. 81-96.
- Vakkari Pertti, *Trends and approaches in information behaviour research*, "Information Research" 2008, vol. 13, no. 4 [online]. Tryb dostępu: <http://www.webcitation.org/5vAdbysDG>
- Veale Kayle, *A doctoral study of the use of the Internet for genealogy*, "Historia Actual Online" 2005 (7). Tryb dostępu: <http://www.veale.com.au/phd/html/jornal.html> [dostęp: 06.04.2005].
- Vickery Brian C., *Faceted classification: A guide to construction and use of special scheme*, London 1960.
- W cywilizacji konsumpcyjnej*, red. Marian Golka, Poznań 2004.
- W supermarkecie szczęścia: o różnorodności zachowań konsumentów w kontekście jakości życia*, red. Małgorzata Górnik-Durose, Anna Maria Zawadzka, Warszawa 2012.

- Wenger Etienne, *Communities of practice: Learning, meaning and identity*, Cambridge 1998.
- Williams Peter, Rowlands Ian, *Information behaviour of the researcher of the future*. 2007 [online]. Tryb dostępu: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf>.
- Williamson Kirsty, *Discovered by chance. The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use*, "Library & Information Science Research" 1998, vol. 20 (1), p. 23-40.
- Wilson Tom D., *Human information behavior*, "Informing Science" 2000, vol. 3, no. 2, p. 49-55 [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>.
- *Information needs and uses: fifty years of progress*, w: B.C. Vickery, (ed.) *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*, London: Aslib. 1994, p. 15-51 [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>.
- *Models in information behaviour research*, "Journal of Documentation" 1999, vol. 55, no. 3, p. 249-270 [online] Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>.
- *On user studies and information needs*, "Journal of Documentation" 2006, vol. 62, no. 6, p. 658-670.
- *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods*, "Information Research" 2000, vol. 5, no. 3. [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>.
- *The information user: past, present and future*, "Journal of Information Science" 2008, vol. 34, no. 4, p. 457-464.
- *The investigation of information use and users needs as a basis for training programmes*, "International Forum on Information and Documentation" 1977, vol. 2, nr 4, p. 25-29.
- *Information behavior, an interdisciplinary perspective*, [online]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>.
- Wojciechowski Jacek, *O komunikacji nieinformacyjnej*, w: *Biblioteka i informacja w komunikowaniu*, „Zeszyty Naukowe UJ”, 2000, z. 4 (6).
- Woźniak Jadwiga, *Informacyjne progi i bariery – spojrzenie z perspektywy języków informacyjno-wyszukiwawczych*, w: *Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*, red. Maria Kocójowa, Kraków 2004, s. 106-111.



- *Kognitywizm w informacji*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1997, nr 2 (70), s. 3-16.
- *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1989, nr 1, s. 39-59.
- Woźniak Kasperek Jadwiga, *Kategoryzacja. Studium z teorii języków informacyjno-wyszukiwawczych*, Warszawa 2000.
- Wygotski Lev, *Wybrane prace psychologiczne*, przeł. Edda Flesznerowa i Józef Fleszner, Warszawa 1971.
- Wymiana informacji i rozwój profesjonalnych usług informacyjnych w edukacji, nauce i kulturze na rzecz społeczeństwa opartego na wiedzy*, red. Diana Pietruch-Reizes i Wiesław Babik, Katowice 2009.
- Zarządzanie bibliotekami. Najnowsze kierunki w bibliotekarstwie brytyjskim, wybór tekstów*, red. Ivor Kemp, Teresa Wildhardt, Warszawa 1998.



# Spis rysunków

---

Rysunek 1. Informacyjny świat .....	51
Rysunek 2. Model obiektu otoczonego pojedynczymi informacjami .....	55
Rysunek 3. Obiekt wraz z określającymi go informacjami w zdaniu orzekającym .....	59
Rysunek 4. Informacje o obiekcie w zdaniu orzekającym w ofercie sprzedaży .....	59
Rysunek 5. Wzajemne relacje między obiektami w infosferze .....	81
Rysunek 6. Przykładowe dane skategoryzowane .....	104
Rysunek 7. Strategie informacyjne stosowane w zadaniach orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych .....	145
Rysunek 8. Wybór źródła informacji przy zastosowaniu poszczególnych strategii informacyjnych .....	151
Rysunek 9. Użyteczność źródeł w poszczególnych strategiach informacyjnych .....	154
Rysunek 10. Lokalizacja poszczególnych strategii .....	157
Rysunek 11. Czas krytyczny, krótki i długi przeznaczony na realizację poszczególnych strategii .....	159
Rysunek 12. Liczba sytuacji zrealizowanych za pomocą wybranych strategii w czasie krytycznym, krótkim i długim .....	160
Rysunek 13. Wykorzystanie poszczególnych strategii informacyjnych w sferach życia osobistej i zawodowej .....	162
Rysunek 14. Rozkład występowania poszczególnych strategii w sferach osobistej i zawodowej aktywności życiowej użytkowników .....	163

Rysunek 15. Strategie informacyjne motywowane zewnętrznie i wewnętrznie .....	166
Rysunek 16. Liczba sytuacji związanych z poszczególnymi strategiami motywowanych zewnętrznie i wewnętrznie .....	166
Rysunek 17. Presja czasu w zależności od rodzaju aktywności w realizacji zadań informacyjnych .....	170
Rysunek 18. Presja czasu w wykonywaniu zadań informacyjnych .....	171
Rysunek 19. Zadania informacyjne związane z życiem prywatnym i zawodowym .....	173
Rysunek 20. Motywacje zewnętrzna i wewnętrzna w realizacji zadań informacyjnych .....	175
Rysunek 21. Wykorzystanie źródeł w zależności od celu (typu zadania informacyjnego) .....	178
Rysunek 22. Presja czasu w użytkowaniu poszczególnych typów źródeł ...	180
Rysunek 23. Źródła informacji wykorzystywane w czasie krytycznym, krótkim i długim .....	180
Rysunek 24. Źródła wykorzystywane w życiu zawodowym i osobistym ...	182
Rysunek 25. Wykorzystanie poszczególnych typów źródeł w sferach aktywności osobistej i zawodowej .....	182
Rysunek 26. Źródła informacji wykorzystywane w domu i poza domem	183
Rysunek 27. Lokalizacja użytkowania osobowych, drukowanych i elektronicznych źródeł informacji .....	184
Rysunek 28. Źródła informacji wykorzystywane w zadaniach motywowanych zewnętrznie i wewnętrznie .....	185
Rysunek 29. Udział motywacji w wyborze źródeł informacji .....	186
Rysunek 30. Ocena użyteczności źródeł osobowych, drukowanych i elektronicznych .....	187
Rysunek 31. Model zachowań informacyjnych w życiu codziennym .....	244
Rysunek 32. Model informacyjnych sytuacji jako kolejnych zdarzeń .....	245
Rysunek 33. Podstawowe komponenty uwzględniane w analizie pozyskiwania informacji w życiu codziennym w kontekście stylu życia .....	249

# Spis tabel

---

Tabela 1. Strategie informacyjne stosowane w zadaniach orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych .....	143
Tabela 2. Typy źródeł wykorzystywanych w poszczególnych strategiach informacyjnych .....	148
Tabela 3. Użyteczność źródeł informacji w poszczególnych strategiach informacyjnych .....	153
Tabela 4. Lokalizacja stosowania poszczególnych strategii informacyjnych	156
Tabela 5. Czas krytyczny, krótki i długi przeznaczony na realizację poszczególnych strategii .....	158
Tabela 6. Strategie informacyjne stosowane w sferach aktywności życiowej osobistej i zawodowej .....	161
Tabela 7. Motywacja zewnętrzna i wewnętrzna w wyborze i strategii informacyjnych .....	164
Tabela 8. Lokalizacja wykonywania zadań informacyjnych .....	168
Tabela 9. Presja czasu w zależności od rodzaju aktywności w realizacji zadań informacyjnych .....	169
Tabela 10. Presja czasu w wykonywaniu zadań orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych .....	171
Tabela 11. Zadania informacyjne związane z życiem prywatnym i zawodowym .....	173
Tabela 12. Motywacje zewnętrzna i wewnętrzna w realizacji zadań informacyjnych .....	175

Tabela 13. Źródła informacji wykorzystywane przy realizacji zadań informacyjnych .....	177
Tabela 14. Wykorzystywanie źródeł informacyjnych w czasie krytycznym, krótkim i długim .....	179
Tabela 15. Wykorzystanie źródeł informacji w sferach aktywności osobistej i zawodowej .....	181
Tabela 16. Miejsce wykorzystywania poszczególnych typów źródeł informacji .....	183
Tabela 17. Wybór źródeł informacji w zależności od motywacji wewnętrznej i zewnętrznej .....	185
Tabela 18. Ocena użyteczności źródeł informacji .....	187

# Indeks autorski

---

- Agada John 269  
Agosto Denise E. 269
- Babik Wiesław 11, 21, 82, 83, 84, 129  
Bachtin Michaił 45  
Bandura Albert 45, 116, 219  
Bates Jessica A. 40, 103, 110  
Bates Marcia J. 41, 60, 61  
Batorowska Hanna 21, 22, 23, 97  
Bauman Zygmunt 212, 213, 219, 261  
Baxter Graeme 39  
Beck Ulrich 260  
Belkin Nicholas J. 70, 243  
Bogunia-Borowska Małgorzata 17, 93  
Borowicz Ryszard 96  
Bourdieu Pierre F. 27  
Bray Kaye E. 40  
Brookes Bertram C. 60  
Brzozowska Blanka 94  
Buchowiecki Marcin 207  
Budd John M. 37  
Byczkowska Dominika 28
- Carey Robert F. 101  
Case Donald O. 27, 36, 39  
Castells Manuel 96, 223, 260  
Certeau de Michel 17, 37,  
Chang Shan-Ju L. 131  
Chatman Elfreda A. 13, 37, 38  
Cisek Sabina 18, 24, 30, 32, 33, 35,  
97, 108, 109, 120,
- Cohen Dan S. 24  
Cole Charles 28, 36, 39, 40, 115,  
Courtright Chrisina 40  
Craswell John W. 91  
Cyran Katarzyna 253
- Dehaene Stanislas 117  
Dembowska Maria 30  
Dervin Brenda 15, 34, 35, 37, 41, 44,  
47, 89, 92, 108, 120, 243, 263,  
267  
Dewdney Patricia 40  
Dobrowolski Zdzisław 76  
Drucker Peter F. 64, 96, 254, 261  
Drzewiecki Marcin, 21  
Dyson Esther 96
- Eco Umberto 66, 239  
Erdelez Sanda 37, 41, 131,  
Eriksen Thomas H. 96, 260
- Fazlagić Jan A. 95, 96  
Felski Rita 17  
Fiore Quentin 209  
Fisher Karen E. 37, 39, 40, 239  
Floridi Luciano 57, 81  
Ford Nigel 119, 245  
Foster Allen 41, 119, 245  
Foucault Michel 45  
Fox Kate 66, 100, 101, 110  
Fulton Crystal 37

- Garczyński Paweł 19  
 Gardiner Michael 17  
 Garfinkel Harold 45  
 Goban-Klas Tomasz 94, 96, 209  
 Godbold Natalya 19, 27  
 Godzic Wiesław 212  
 Goldberger Nancy R. 46  
 Golka Marian 212  
 Gościk Monika 253
- Hansson Joacim 37  
 Harris Roma M. 40  
 Haythornthwaite Caroline 208  
 Heinström Jannica 36  
 Heller Agnes 17, 241  
 Hersberger Julie 37, 40  
 Hofmokl Justyna 57, 58  
 Hojnacki Lechosław 95  
 Hughes-Hassell Sandra 39
- Jachnis Anna 212  
 Jasiewicz Justyna 24, 97  
 Johannisson Jenny 33  
 Johnson Mark 15, 16, 82  
 Jonscher Charles 94  
 Julien Heidi 13, 38, 41, 47, 52, 99,  
 108, 110, 129
- Kacperczyk Anna 92  
 Kamińska-Czubała Barbara 24, 53,  
 66, 83, 88, 239, 255, 258  
 Kari Jarkko 40  
 Karwatka Tomasz 89  
 Keen Andrew 96  
 Kerckhove de Dereck 96, 261  
 Kędzierska Barbara 13, 21, 97,  
 Kisielnicki Jerzy 205  
 Kisilowska Małgorzata 14, 58, 60, 68,  
 81, 205,
- Kocowski Tomasz 277  
 Konecki Krzysztof T. 28, 98, 99,  
 100, 101, 102, 110, 120,  
 Kotter John P. 24  
 Kowalczyk Edward 58  
 Koziński Józef 74  
 Krzyminiewska Grażyna 96  
 Krzysztofek Kazimierz 94  
 Kuhlthau Carol C. 129  
 Kulikowski Juliusz Lech 34, 57  
 Kurkowska Ewa Jadwiga 97  
 Kylie J. 40
- Lakoff George 15, 16, 82  
 Lau Jesus 97  
 Ledzińska Maria 66  
 Lefebvre Henri 17, 37  
 Lem Stanisław 84  
 Levine Marilyn 131  
 Levinson Paul 96  
 Lisowska-Magdziarz Małgorzata 86,  
 87  
 Lorence Daniel P. 40  
 Luterek Marcin 150
- Łukasik-Makowska Barbara 48
- Makowski Grzegorz 212  
 Marcella Rita 39  
 McCreadie Maureen M. 131  
 McKechnie Lynne E. F. 37, 101, 239  
 McKenzie Pamela 46, 101, 113,  
 McLuhan Marshall 209  
 Michels David 13, 38, 41, 47, 52,  
 99, 108, 110  
 Miwa Makiko 45  
 Morbitzer Janusz 13, 21, 66  
 Morville Peter 84, 209  
 Myśliwiec Grzegorz 19



- Nahotko Marek 56, 77  
Nęcka Edward 61  
Nicholas David 68, 76, 77, 78, 110
- Obuchowski Kazimierz 69, 72  
Olszański Leszek 83  
Orzechowski Jarosław 61  
Osińska Veslava 62  
Ozmutlu Huseyin C. 40
- Pałgan Bartosz 99  
Parker Edwin B. 60, 61  
Petrykowski Jakub 89  
Pettigrew Karen E. 49  
Piotrowska Renata 97  
Popper Karl R. 33  
Porębski Mieczysław 54, 55, 56, 57  
Postman Neil 41, 42, 96, 260  
Potter Jonathan 281  
Prensky Marc 91,  
Próchnicka Maria 11, 24, 43, 69,  
78, 79, 97, 129
- Radford Gary P. 37  
Radford Marie L. 37  
Ratajewski Jerzy 30, 62, 64  
Reinhard CarrieLynn 108  
Reykowski Janusz 71  
Rice Roland E. 131  
Rifkin Jeremy 96  
Rosenfeld Louis 84, 209  
Rowlands Ian 36, 98, 109, 110
- Sapa Remigiusz 41, 245  
Savolainen Reijo 13, 18, 27, 28, 29,  
37, 41, 44, 45, 46, 52, 110, 247,  
248, 249, 250  
Shannon Claude Elwood 12, 53, 54
- Sidberry Greg 40  
Siemieniecki Bronisław 21  
Sienkiewicz Piotr 96  
Silverman David 91, 100, 102, 110  
Sitkiewicz Karolina 212  
Skórka Stanisław 117  
Sobielga Jolanta 216, 247  
Sonnenwald Diane H. 43, 44, 52  
Sosińska-Kalata Barbara 30, 31, 32,  
54, 127, 150  
Spink Amanda 28, 36, 39, 40, 129,  
Staniów Bogumiła 21  
Strykowski Wacław 21  
Sundin Olof 33, 37  
Szczuchura Kordula 31, 35  
Szlendak Tomasz 46, 212, 221, 222  
Szpunar Magdalena 19, 163  
Sztompka Piotr 17, 93  
Szymura Błażej 61
- Tadeusiewicz Ryszard 85, 86, 207  
Talja Sanna 37, 45, 46  
Tapscott Don 94, 95,  
Tidline Tonyia J. 37  
Tomaszewski Tadeusz 69  
Tuominen Kimmo 37, 45, 46
- Vakkari Pertti 32, 44,
- Wenger Etienne 52  
Williams Peter 36, 98, 109, 110  
Williamson Kirsty 38, 41, 42, 129  
Wilson Tom D. 27, 32, 34, 35, 40,  
44, 129  
Wołoszynow Walentin 45  
Woźniak Jadwiga 31, 54, 68, 69, 71,  
72  
Wygotski Lew S. 48, 133, 239



# Indeks terminów i pojęć

---

- analiza domen 35  
analiza dyskursu 35, 44, 45  
architektura informacji 11, 83, 84, 86, 119, 188, 209, 250, 264  
baza danych 21, 32, 63, 89, 104, 106, 107, 108, 126, 147, 152, 211  
blog 19, 36, 63, 95, 136, 198, 201, 258, 259  
cyfrowi imigranci 52, 96, 214  
cyfrowi tubylcy 12, 26, 53, 77, 91, 96, 101, 116, 118, 141, 149, 155, 181, 189, 211, 214, 221, 224, 225, 228, 255, 259  
czas wolny 18, 27, 28, 29, 50, 147, 163, 172, 173, 176, 248  
deskryptywna teoria ugruntowana 46  
dialogowy model wyszukiwania informacji 11, 43  
działanie automatyczne 20, 112, 192  
działanie informacyjne 9, 11, 12, 15, 19, 20, 27, 28, 29, 41, 43, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 62, 68, 69, 71, 72, 73, 76, 92, 93, 99, 104, 105, 122, 130, 137, 141, 142, 148, 151, 152, 154, 155, 158, 159, 172, 174, 176, 184, 182, 216, 218, 219, 243, 246, 247, 248, 251, 254, 256, 264, 265  
dzieci sieci 95  
dziennik obserwacji zachowań informacyjnych 9, 13, 26, 27, 28, 38, 54, 91, 92, 94, 96, 98, 99, 100, 101, 104, 108, 111, 114, 115, 120, 122, 124, 132, 138, 141, 145, 164, 178, 186, 192, 227, 243, 254, 265  
edukacja informacyjna 9, 11, 12, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 50, 80, 93, 97, 109, 127, 129, 133, 137, 147, 176, 191, 212, 215, 219, 224, 225, 238, 250, 253, 254, 256, 260, 261, 263, 264, 265  
ekologia informacji 11, 21, 23, 29, 36, 82, 83, 84, 250, 264  
ekonomia informacji 64, 250  
etnograficzna metoda 13, 36, 38  
etnometodologia 13, 31, 36, 38, 44  
eye tracking 89, 116, 130  
fenomenologia 13, 31, 37, 120  
forum 34, 124, 136, 195, 201, 203, 213, 214, 215, 227, 228, 233, 240, 259  
gatunek informacyjny 11, 58, 61, 62, 80, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 136, 263  
generacja Y 94, 194  
generacji wyżu demograficznego 94  
habitus 27, 28, 51, 92, 93, 94, 109, 135, 149, 150, 191, 264  
hermeneutyka 37

- heurystyka 10, 73, 214, 215, 256, 267, 261
- horyzont informacyjny 13, 15, 37, 43, 47, 48, 51, 52, 58, 82, 176, 231, 236, 246, 247, 248, 263, 265
- infometria 36, 83
- informacyjna gęstość tekstu 12, 66, 67, 68, 128, 258
- informacyjny gracz 76, 77
- informacyjny rozbiór tekstu 63, 66, 67, 258, 259
- informacyjny świat 9, 12, 13, 15, 16, 26, 37, 43, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 62, 82, 86, 89, 92, 93, 98, 102, 109, 113, 121, 132, 147, 150, 172, 178, 192, 220, 228, 237, 238, 248, 250, 259, 263, 264, 265
- informatologia 9, 11, 12, 15, 17, 18, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 49, 50, 53, 55, 56, 57, 61, 62, 65, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 81, 82, 83, 84, 109, 119, 205, 222, 248, 250, 263, 264
- infosfera 9, 10, 11, 15, 34, 42, 43, 47, 57, 58, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 111, 112, 113, 114, 116, 136, 137, 142, 144, 149, 155, 157, 165, 166, 172, 178, 188, 189, 192, 193, 205, 211, 218, 220, 224, 227, 231, 232, 242, 244, 250, 253, 254, 255, 259, 263, 264
- kognitywizm 18, 27, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 44, 45, 60, 256
- klasyczna teoria informacji Claude'a Shannona 12, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 61, 65, 263
- komfort informacyjny 112, 113, 116, 117, 149, 194, 215
- kompetencje informacyjne 10, 11, 12, 13, 19, 20, 21, 23, 24, 35, 37, 48, 52, 54, 79, 86, 92, 97, 102, 103, 113, 115, 128, 129, 142, 152, 186, 192, 219, 224, 225, 226, 236, 238, 239, 246, 247, 250, 253, 256, 264
- konstrukcjonizm 37, 49
- konstruktywizm 31, 36, 45
- kultura informacyjna 19, 21, 22, 23, 24, 25, 36, 52, 97, 236, 238, 246, 248, 250, 257, 261, 264
- matryca warunków 47
- metadane 56, 77, 78
- metawyszukiwarka 89, 125
- metodologia Sense-Making Brendy Derwin 15, 34, 35, 37, 38, 89, 92, 108, 120, 243, 263, 265
- metodologia teorii ugruntowanej 29, 35, 36, 46, 92, 98, 100, 101, 102, 107, 108, 109, 119, 120
- mgła informacyjna 85, 86
- model informacyjnego świata 9, 13, 15, 264
- model działania informacyjnego w życiu codziennym 12, 62, 243, 244, 248, 264
- model zachowań informacyjnych 34, 41, 43, 46, 52, 73, 76, 80, 92, 83
- nadmiar informacji 21, 22, 24, 25, 65, 83, 85, 95, 116, 118, 121, 136, 167, 188, 192, 193, 199, 205, 215, 223, 256, 257, 260
- nauka o informacji 9, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 30, 31, 32, 34, 35, 50, 53, 64, 69, 86, 88, 250, 264
- obserwacja uczestnicząca 100, 101, 132
- ochrona praw autorskich 155
- ochrona własności intelektualnej 19
- ochrona danych osobowych 19
- paradygmat interpretacyjny 16, 17, 29, 33, 37, 92, 100, 109, 263, 264
- paradygmat pozytywistyczny 16, 17, 29, 44, 46, 89, 93, 100, 264

- plagiat 19, 139, 250  
pokolenie Google 97  
pokolenie SMS'u 94  
pokolenie sieci 95  
pokolenie wyżu demograficznego 94  
pokolenie Y 9, 10, 11, 12, 13, 15, 22, 26, 29, 91, 92, 93 94, 95, 96, 97, 98, 108, 110, 124, 125, 134, 137, 167, 169, 172, 176, 178, 185, 188, 191, 212, 213, 220, 226, 228, 229, 230, 235, 237, 241, 246, 254, 259, 263  
pokolenie Z 95  
rekord 63, 104, 107, 125, 217  
potrzeba informacyjna 9, 11, 15, 26, 28, 34, 38, 39, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 77, 78, 79, 80, 86, 87, 97, 110, 127, 138, 151, 162, 177, 186, 204, 207, 210, 228, 229, 231, 233, 243, 245, 263, 264  
pragmatyzm 33, 37  
profil użytkownika informacji 12, 79, 141, 188, 263  
prokorektywność informacji 56  
przeciążenie informacyjne 10, 15, 21, 66, 118, 147, 155, 191, 205  
przestrzeń informacyjna 21, 50, 62, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 87, 88, 116, 121, 126, 129, 130, 131, 132, 135, 180, 236, 247  
scenariusz działania 20  
semantyczna teoria informacji 53, 54, 55, 56, 57, 58, 61, 250  
serwis informacyjny 12, 43, 63, 81, 82, 83, 84, 88, 115, 117, 130, 145, 146, 194, 200, 201, 202, 228, 231, 235, 259  
serwis społecznościowy 136, 198, 203, 207, 209, 210, 231, 239, 250, 255  
skrypt działania 20, 73, 80, 112, 115, 210  
słowo kluczowe 11, 56, 57, 62, 66, 120, 127, 128, 129, 255  
społeczeństwo postindustrialne 13, 17, 20, 229  
społeczeństwo sieciowe 96  
stan nasycenia informacyjnego 73, 85, 228, 229  
strategia zrównoważonego rozwoju 23  
strukturalistyczno-funkcjonalna orientacja badawcza 33  
szum informacyjny 56, 57, 85,  
teoretyczne pobieranie próbek 93, 98, 99, 107  
webometria 36  
wiedza o dziedzinie 128  
wiedza o problemie 246  
wiedza o systemie 127  
wizualizacja informacji 54, 62, 130, 211  
wspólnota działania 26, 37, 40, 47, 49, 50, 92, 138, 231  
wyszukiwanie fasetowe 63, 107, 131  
wywiad narracyjny 9, 13, 54, 91, 96, 98, 100, 101, 102, 103, 111, 159, 191, 192, 214, 222, 225, 254, 265  
wzór zachowania 92, 134, 199, 219, 224, 236, 238, 246, 247, 243  
zapping 19, 139, 250, 260  
zarządzanie czasem 147  
zarządzanie informacją 9, 11, 48, 109, 112, 250, 264  
zarządzanie wiedzą 18  
zarządzanie zmianą 24, 25, 42



Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich  
00-335 Warszawa, ul. Konopczyńskiego 5/7, tel. 22 827-52-96  
[www.sbp.pl](http://www.sbp.pl)  
Warszawa 2013. Wyd. I. Ark. wyd. 16,0. Ark. druk. 18,75  
Łamanie: Studio Kałamarnica (<http://www.studiokalamarnica.pl>)  
Druk i oprawa: Mazowieckie Centrum Poligrafii  
ul. Piłsudskiego 2A, 05-270 Marki  
[www.c-p.com.pl](http://www.c-p.com.pl), e-mail: [biuro@c-p.com.pl](mailto:biuro@c-p.com.pl), tel. 22 497 66 55





**Barbara Kamińska-Czubała** – adiunkt w Instytucie i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Pedagogicznego, wieloletni kierownik Pracowni Informacji Naukowej i Dokumentacji, kierownik studiów podyplomowych, współzałożycielka i koordynatorka Pedagogicznej Biblioteki Cyfrowej. Autorka prac na temat użytkowników informacji, architektury informacji i edukacji informacyjnej. Współautorka z Hanną Batorowską książek: *Wybrane zagadnienia nauki o informacji i technologii informacyjnej* (Kraków, Wydawnictwo Naukowe UP 1996, 1997, 1998, 2000) oraz *Szkolne Centrum Informacji* (Kraków, Wydawnictwo ZP 2002).

30107  
1012

Barbara Kamińska-Czubała podjęła się wyzwania trudnego pod względem skali i metodologii, jakim jest przeprowadzenie analizy informatologicznej codziennych zachowań ludzi młodych. Zebrany materiał badawczy pozwolił na wyodrębnienie kilku specyficznych kategorii strategii informacyjnych, które zostały skonfrontowane z najważniejszymi pojęciami oraz teorią informatologii. Ogromną zaletą opisywanych badań jest praktyczna weryfikacja popularnych w literaturze przedmiotu założeń i intuicji dotyczących aktywności i kompetencji informacyjnych współczesnego człowieka, a także próba uporządkowania uzyskanego obrazu w postaci syntetycznego modelu pozyskiwania i użytkowania informacji w życiu codziennym.

*dr hab. Małgorzata Kisilowska*

Narzekamy na upodobania młodego pokolenia do bezrefleksyjnego korzystania z elektronicznych zasobów informacyjnych i związanych z nimi technologii. Zarówno artykuły w popularnych periodykach, jak i naukowe monografie pełne są opisów młodych ludzi wysiadujących dzień i noc przed ekranem komputera i spustoszeń, jakie to czyni w ich organizmach, a mózgach w szczególności. Niewiele jest badań, pokazujących realną sytuację i ewentualne rzeczywiste zagrożenia. Książka powstała jako rezultat badań dr Barbary Kamińskiej-Czubały zapełnia tę lukę, ukazując młodych ludzi (studentów) w codziennych sytuacjach realizacji potrzeb informacyjnych, podczas pracy, poszukiwań wiadomości praktycznych i rozrywki. Bardzo interesujący i cenny jest opis oraz typologia strategii informacyjnych realizowanych przez Pokolenie Y w życiu codziennym. Zaletą książki jest też wyraźne wskazywanie przez Autorkę na problemy dotąd nierozwiązane.

*dr hab. Marek Nahotko*

Seria wydawana przez Wydawnictwo  
**STOWARZYSZENIA BIBLIOTEKARZY POLSKICH**  
we współpracy  
Z INSTYTUTEM INFORMACJI NAUKOWEJ  
I STUDIÓW BIBLIOLOGICZNYCH  
UNIwersytetu Warszawskiego



9 788364 203145

**Cena 36 zł**

ISBN: 978-83-64203-14-5