

# Użytkownicy informacji

dr Sabina Cisek

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa  
Uniwersytet Jagielloński

Aktualizacja 2012-01-25

# Treści merytoryczne przedmiotu 2012/2013

## BUOS – konwersatorium Użytkownicy informacji

- Użytkownicy informacji w nauce o informacji (informatologii), kierunki badań, paradygmaty, publikacje, konferencje, autorzy etc.
- Pojęcie użytkownika informacji
- Zachowania informacyjne
- Wybrane koncepcje, modele i teorie zachowań informacyjnych
  - Modele Toma Wilsona i Barbary Niedźwiedzkiej
  - *Sense-Making*, koncepcja Brendy Dervin
  - ELIS – *Everyday Life Information Seeking*, koncepcja Reijo Savolainena (i innych)
  - *Opportunistic discovery of information / Information encountering* (przypadkowe pozyskiwanie informacji), koncepcja Sandy Erdelez i innych
- Potrzeby informacyjne
- Bariery informacyjne
- Strategie i metody badań użytkowników informacji

# Użytkownicy informacji w nauce o informacji (informatologii)

# Niektóre kierunki badań użytkownika informacji we współczesnej informatologii

- bariery informacyjne
- kultura informacyjna i kształcenie użytkowników informacji
- modelowanie użytkownika informacji
- potrzeby informacyjne
- pozyskiwanie, w tym wyszukiwanie informacji
- użytkownicy informacji w Internecie
- zachowania informacyjne, w tym – zachowania informacyjne w życiu codziennym

# Elementy historii badań użytkowników informacji w informatologii 1

- Zagadnienie użytkowników informacji należy do pola zainteresowań informatologii od początku istnienia tej dyscypliny, zmieniał się natomiast sposób jego pojmowania a także podejścia badawcze.
- Za symboliczny początek systematycznych dociekań w tym zakresie uważa się czasami obrady konferencji *Royal Society Scientific Information Conference* w 1948 roku w Londynie [Szczechura 1998, s. 107] [Wilson 2008, s. 458].
- Od tamtego czasu, przez ponad sześćdziesiąt lat nie tylko przeprowadzono setki, jeżeli nie tysiące badań empirycznych, ale również skonstruowano rozmaite propozycje teoretyczne, niektóre zaawansowane, na przykład modele zachowań informacyjnych Toma Wilsona [Wilson 1999], koncepcje *ELIS – Everyday Life Information Seeking* Reijo Savolainena, *Information Search Process* Carol Kuhlthau, *Sense-Making* Brendy Dervin i wiele innych [Cisek 2008] [Kamińska-Czubała 2007] [Theories 2005].

# Elementy historii badań użytkowników informacji w informatologii 2

- W Polsce także pojawiły się znaczące opracowania, w tym książkowe, jak *Kształcenie studentów jako użytkowników informacji naukowej* [Pindłowa 1984], *Informacja a umysł* [Próchnicka 1991], *Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji* [Próchnicka 2004] czy *Bariery informacyjne* [Świgoń 2006].
- Polskojęzyczne podsumowanie badań użytkowników informacji do lat 90. XX wieku można znaleźć w artykule *Użytkownicy informacji. Zarys problematyki* [Szczechura 1998].
- Trzeba też dodać, iż najnowsze perspektywy, modele i koncepcje mają stosunkowo niewielkie odzwierciedlenie w polskiej literaturze informatologicznej XXI wieku i wiele kwestii jest po prostu nieznanymi, a badania empiryczne są prowadzone w oparciu o tradycyjne pozytywistyczne podejście, bez refleksji metateoretycznej. Jeden z niewielu wyjątków stanowi opracowanie Remigiusza Sapy *Potencjał bibliotecznych katalogów online w zakresie sprzyjania zjawisku przypadkowego pozyskiwania informacji o literaturze naukowej* [Sapa 2008].

# Najważniejsze publikacje na temat *Information Behavior* czyli problematyki użytkowników informacji jako obszaru badawczego

- Case, Donald O. (2007). Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior. Second Edition. UK: Elsevier.
- Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E. F.), eds. (2005). Theories of Information Behavior. USA: ASIST.
- Szczechura, Kordula (1998). Użytkownicy informacji. Zarys problematyki. W: Informacja naukowa w Polsce. Tradycja i współczesność. Olsztyn: WSP, s. 107-138.
- Wilson, T. D. [Tom] (2000a). Human Information Behavior. *Informing Science* Vol. 3 No. 2, s. 49-55. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Wilson, Tom (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, Vol. 34 No. 4, p. 457-464.

# Najważniejsze czasopisma, na łamach których porusza się zagadnienia *Information Behavior* czyli problematyki użytkowników informacji

- Information Research  
<http://informationr.net/ir/index.html>
- JASIST
- Journal of Documentation



# Konferencje z zakresu *Information Behavior* czyli problematyki użytkowników informacji

- Cykl konferencji ISIC: the information behaviour conference  
<http://informationr.net/isic/papers.html>
  - Dostępne są pełne teksty referatów

# Użytkownicy informacji w nauce o informacji – paradygmaty i ich zmiana 1

- Zmiana paradygmatu
  - początek zmian – koniec lat 70., początek lat 80. XX wieku
  - „ostateczna” zmiana – przełom XX i XXI wieku
- Dlaczego nastąpiła zmiana?
  - Wyczerpanie się „starego” paradygmatu, poprzedniej formuły badań
  - Wpływ kognitywizmu – seminarium w Gandawie – 1977
  - Metodologia jakościowa (interpretacyjna) w badaniach użytkownika informacji – kluczowy artykuł – jeden z najbardziej wpływowych: Wilson, Tom (1981; 2006). On user studies and information needs. *Journal of Documentation* Vol. 31 No. 1 (1981); Vol. 62 No. 6 (2006), s. 658-670
  - *The user-centered turn* – kluczowy artykuł: Dervin, Brenda; Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* Vol. 21, s. 3-33.

# Użytkownicy informacji w nauce o informacji – paradygmaty i ich zmiana 2

- „Ważnym przełomem metodologicznym w obszarze użytkowników informacji była „rewolucja paradygmatyczna” zapoczątkowana w latach 70. i 80. XX wieku. Generalnie polegała na zdecydowanym podkreśleniu, iż badania empiryczne muszą być oparte na solidnej i przemyślanej podbudowie teoretycznej, a ta z kolei powinna w centrum uwagi stawiać ludzi – użytkowników informacji, tj. przez pryzmat ich cech, potrzeb i zachowań należy ujmować problematykę źródeł czy systemów informacyjno-wyszukiwawczych – a nie odwrotnie. Temu postulatowi towarzyszyło promowanie jakościowych (interpretatywnych) podejść i metod badawczych, w miejsce stosowanych dotąd ujęć ilościowych (pozytywistycznych).
- W efekcie zmieniło się pojęcie użytkownika informacji, stał się nim każdy, kto przejawia jakiegokolwiek zachowania informacyjne, a nie tylko osoba korzystająca z formalnych, „oficjalnych” dokumentów, kanałów przekazu czy systemów informacyjnych. Innymi słowy – użytkownik biblioteki, ośrodka informacji, SIW albo określonej bazy danych zmienił się w użytkownika informacji w ogóle, w dowolnym kontekście [Dervin, Nilan 1986] [Wilson 1981; 2006] [Wilson 2008].” (Cisek 2009)

# Użytkownicy informacji w nauce o informacji – paradygmaty i ich zmiana 3

- „Od przełomu XX i XXI stulecia mamy do czynienia z (...) renesansem problematyki użytkowników informacji, jej nową, przekształconą postacią, zaakceptowaną przez społeczność uczonych pod szyldem *information behavior*. Jest to jedno z najważniejszych i najszybciej rozwijających się pól badawczych współczesnej informatologii, do tego stopnia, iż nazywane jest „subdyscypliną” nauki o informacji [Theories 2005, s. XIX] [Wilson 2008, s. 460].  
Subdyscyplina ta stanowi stosunkowo spójny obszar dociekań o dynamicznie rozwijającej się bazie teoretycznej.”  
(Cisek 2009)

# Użytkownicy informacji w nauce o informacji – paradygmaty i ich zmiana 4

- O historii badań użytkowników informacji w nauce o informacji, zmianie paradygmatu pisze m.in. profesor Tom Wilson – Wilson, Tom (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, Vol. 34 No. 4, p. 457-464.

# Pojęcie użytkownika informacji

# Pojęcie użytkownika informacji

- „Użytkownik informacji (odbiorca informacji), osoba lub instytucja korzystająca z usług służby informacyjnej bibl. lub z działalności ośrodków informacji (...)”
  - Głombiowski, Karol; Świdorski, Bolesław; Więckowska, Helena red. (1976). Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, s. 302.
- „Użytkownik informacji – osoba lub zespół osób korzystające z informacji”
  - Dembowska, Maria red. (1979). Słownik terminologiczny informacji naukowej. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, s. 119.

# Pojęcie użytkownika informacji [cd.]

- „Użytkownik informacji – nadawca komunikatu i odbiorca komunikatu. Czasami tylko odbiorca komunikatu.
- Użytkownik systemu informacyjno-wyszukiwawczego, użytkownik systemu – użytkownik będący odbiorcą informacji na wyjściu systemu informacyjno-wyszukiwawczego. Występuje on także w roli nadawcy informacji, przekazując do systemu komunikat w postaci zapytania informacyjnego. W wielu systemach użytkownik sam dokonuje wyszukiwania informacji, samodzielnie określając strategię wyszukiwawczą lub korzystając ze strategii wyszukiwawczej systemu, np. w bibliotekach o wolnym dostępie do półek, w tradycyjnych katalogach i bibliografiach, w Internecie.”
  - Bojar, Bożenna red. (2002). Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Warszawa: Wydawnictwo SBP, s. 288-289.
  - Uwaga! Definicje użytkownika informacji w „Słowniku ...” po red. Bożenny Bojar powstały w ramach systemowej orientacji nauki o informacji (*system-oriented approach*)



# Pojęcie użytkownika informacji [cd.]

- Kisilowska, Małgorzata; Przastek-Samokowa, Maria (2004). Użytkownik czy klient – refleksje terminologiczne. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 2, s. 63-71.
  - Dostęp także w Bibliologicznej Bibliotece Cyfrowej <http://bbc.uw.edu.pl/dlibra/doccontent?id=203&dirids=1>
  - Terminy „czytelnik”, „użytkownik”, „klient”, „odbiorca”, „interesant”
- Użytkownicy informacji w ujęciu kognitywnym
  - (Próchnicka, 1991), (Sosińska-Kalata, 1999, s. 37-90), (Woźniak, 1997, s. 10-15)
- Kim jest użytkownik informacji?
  - Modele zachowań informacyjnych – a pojęcie użytkownika informacji

# Zachowania informacyjne

# Użytkownicy informacji – o czym mówimy: nazwy w językach polskim i angielskim

- W literaturze anglojęzycznej problematyka użytkowników informacji współcześnie, tj. w XXI wieku, z reguły określana jest terminem *Information Behavior*, *Human Information Behavior* albo *Information Behavior Research*
- Czyli – termin *Information Behavior* oznacza:
  - (1) obszar badawczy, kierunek dociekań w ramach nauki o informacji – szeroko rozumiane badanie ludzi jako użytkowników informacji (a nie tylko – badanie wykorzystania dokumentów czy systemów przez ludzi)
  - albo
  - (2) zachowanie/zachowania informacyjne – zachodzące w rzeczywistości

# *Information Behavior* jako jeden z obszarów badawczych nauki o informacji

- *Information Behavior* – jest ‘subdyscypliną’ nauki o informacji (*Information Science*) (Wilson, 2008, p. 460) lub bibliotekoznawstwa i nauki o informacji (*Library and Information Science*) (Fisher; Erdelez; McKechnie eds., 2005, p. XX)
- Zaakceptowana, ukształtowana ‘ostatecznie’ na przełomie XX i XXI wieku (Fisher; Erdelez; McKechnie eds., 2005, p. XIX)?
- Stanowi stosunkowo spójny obszar badań, dotyczący zachowań informacyjnych i tego, co się z nimi wiąże – konteksty, przyczyny, skutki, uwarunkowania

# *Information Behavior* = zachowania informacyjne zachodzące w rzeczywistości

- Dominuje szerokie rozumienie (Wilson, 2000), (Fisher; Erdelez; McKechnie eds., 2005), (Godbold, 2006), (Case, 2007)
- Zachowania informacyjne = wszystkie zachowania ludzi związane ze źródłami i kanałami informacji, w tym aktywne i celowe poszukiwanie informacji, jej pasywny odbiór, a także wykorzystanie informacji.
  - „Information Behavior is the totality of human behavior in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking, and information use. Thus, it includes face-to-face communication with others, as well as the passive reception of information as in, for example, watching TV advertisements, without any intention to act on the information given” (Wilson, 2000, p. 49).

# *Information Behavior* = zachowania informacyjne zachodzące w rzeczywistości cd.

- Zachowania informacyjne obejmują – jak ludzie potrzebują, poszukują, zarządzają, podają/udzielają i wykorzystują informację w różnych kontekstach
  - „(...) we conceptualize information behavior as including how people need, seek, manage, give, and use information in different contexts” (Fisher; Erdelez; McKechnie eds., 2005, p. XIX)

# *Information Behavior* = zachowania informacyjne zachodzące w rzeczywistości [cd.]

- Zachowania informacyjne obejmują zarówno (świadome) poszukiwanie informacji, jak i inne niezamierzone albo pasywne zachowania (takie jak ‘zerknięcie’ albo przypadkowe ‘natknięcie się’ na informację) oraz celowe zachowania niezwiązane z poszukiwaniem, takie jak aktywne unikanie informacji.
  - „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” (Case, 2007, p. 5).

# Rodzaje zachowań informacyjnych (Godbold, 2006)

- Istnieją różne zachowania informacyjne, nie tylko
  - poszukiwanie informacji (*information seeking*)
  - przekazywanie informacji (*information transfer*)
  - wykorzystanie informacji (*information use*)



# Rodzaje zachowań informacyjnych cd.

- Pozyskiwanie informacji (*information gathering, people encounter information*, Godbold 2006, s. 7)
  - aktywne, celowe poszukiwanie i gromadzenie informacji
  - rutynowe zbieranie informacji
  - przypadkowe pozyskiwanie informacji.
- Reagowanie na informację (*people respond to information*, Godbold 2006, s. 7)
  - dalsze poszukiwanie informacji, poszukiwanie kolejnych informacji
  - upowszechnianie zdobytej informacji, dzielenie się z innymi etc.
  - *taking mental note* ('może się kiedyś przyda')
  - unikanie lub ignorowanie informacji
  - niezgoda lub niewiara w informację
  - ukrywanie lub niszczenie informacji
- Oraz, oczywiście, wykorzystanie informacji do rozwiązania problemu, wykonania zadania, poradzenia sobie z sytuacją problemową

# Rodzaje zachowań informacyjnych – kilka terminów (w porządku alfabetycznym)

- Information encountering
- Information gathering
- Information retrieval
- Information searching
- Information seeking
- Information transfer
- Information use
- ...
  - (Case, 2007, p. 5), (Godbold, 2006), (Materska, 2007, s. 114, 115), (Wilson, 2000, p. 49)

# Pozyskiwanie, wyszukiwanie informacji jako rodzaj zachowania informacyjnego

- *Information Encountering* = „przypadkowe” napotykanie informacji
- *Information Retrieval* = wyszukiwanie informacji w SIW
- *Information Searching* = wyszukiwanie informacji (dotyczy wyszukiwania w konkretnych zasobach, jest działaniem celowym, ukierunkowanym na odnalezienie potrzebnych informacji)
- *Information Seeking* = poszukiwanie informacji (pojęcie szersze od *information searching*)
  - (Erdelez, 1999), (Erdelez, 2005), (Materska, 2007, s. 113-124)

# Pozyskiwanie, wyszukiwanie informacji jako rodzaj zachowania informacyjnego cd.

- *Information Retrieval* IR= wyszukiwanie informacji, termin używany w ramach systemocentrycznego, „pozytywistycznego” paradygmatu w nauce o informacji
- *Information Seeking* IS = poszukiwanie informacji, termin używany w ramach „humanistycznego” nurtu w nauce o informacji
- Obecnie – tendencje integracyjne – ISR – *Information Seeking and Retrieval*
  - (Astrom, 2007), (Ingwersen; Järvelin, 2005)

# Modele wyszukiwania informacji (czyli jednego z wielu możliwych zachowań informacyjnych)

- Wyszukiwanie informacji = „wielopoziomowy i wielokierunkowy zespół interakcji użytkownika z systemem wyszukiwania informacji” (Próchnicka, 2004, s. 24)
- Wyszukiwanie informacji = „sekwencja czynności, których celem bezpośrednim jest uzyskanie informacji, zmieniającej stan wiedzy poszukującego” (Próchnicka, 2004, s. 24)
- „Podstawowa funkcja systemu wyszukiwania informacji polega na dostarczeniu użytkownikowi kompletnej i zgodnej z jego potrzebami informacji pochodzącej z zasobów systemu” (Próchnicka, 2004, s. 43)

# Modele wyszukiwania informacji (czyli jednego z wielu możliwych zachowań informacyjnych) [cd.]

- Etapy procesu wyszukiwania informacji w systemie informacyjno-wyszukiwawczym (*information searching*)
  - Potrzeba informacyjna → czynności heurystyczne (w umyśle użytkownika, w interakcji z systemem) → pytanie w języku naturalnym → pytanie w języku zrozumiałym dla systemu (języku sztucznym) → wewnątrz-systemowe procedury selekcjonowania informacji/rekordów z bazy systemu → odpowiedź systemu → procesy heurystyczne w umyśle użytkownika (ocena rezultatów wyszukiwania, ich selekcjonowanie, integrowanie ze strukturami wiedzy użytkownika i ich modyfikacja, ewentualnie – przeformułowanie pytania i „od nowa” 😊) (Próchnicka, 2004, s. 43)

# Modele wyszukiwania informacji (czyli jednego z wielu możliwych zachowań informacyjnych) [cd.]

- model algorytmiczny
  - porównanie reprezentacji pytania z reprezentacją obiektów w SIW
  - potrzeby użytkowników są stałe, precyzyjnie zdefiniowane, procesy umysłowe użytkownika nie mają znaczenia
- model kognitywny
  - wyszukiwanie informacji jest uwikłane w rozwiązywanie problemów (pokonywanie sytuacji problemowej)
  - nacisk na procesy i struktury poznawcze jednostek
  - ciągłość
  - zmienność, dynamiczność
  - heurystyczny charakter
- model konwersacyjny
  - interakcje w wyszukiwaniu informacji – między użytkownikiem, pośrednikiem i systemem
  - dialog
    - (Próchnicka, 2004, s. 21-41)

# Co wpływa na zachowania informacyjne?

- Cechy sytuacji problemowej
  - problem do rozwiązania, zadanie do wykonania, pytanie
- Determinanty osobnicze, np. doświadczenie, samoocena, stosunek do nowości, wiek, wiedza o przedmiocie, zadaniu i SIW, wykształcenie, zainteresowania .....
- Determinanty związane z pełnioną rolą zawodową
- Determinanty środowiskowe
- Cechy źródła informacji, usługi informacyjnej, dostawcy informacji, systemu informacyjnego etc.

(Niedźwiedzka, 2002, s. 26-27), (Próchnicka, 2004, s. 30-34) i wiele innych publikacji



# Wybrane koncepcje, modele i teorie zachowań informacyjnych

# Koncepcje ...

- Przymyślczalnie najciekawsze, najważniejsze:
  - ELIS Reijo Savolainen, *Information Encountering Sandy Erdelez, Information Search Process Carol Kuhlthau, modele Toma Wilsona, Sense-Making Brendy Dervin*
- Dyskusję i przegląd różnych koncepcji, modeli i teorii można znaleźć m.in. w:
  - (Case, 2007), (Fisher; Erdelez; McKechnie, eds., 2005), (Godbold, 2006)  
<http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>

# Konceptcje ...

- Tworzenie dużej liczby różnych modeli i koncepcji zachowań informacyjnych może być przejawem postępowania **hipotetyczno-dedukcyjnego** w zakresie *Information Behavior*. Postępowanie hipotetyczno-dedukcyjne jest – wg Karla Raimunda Poppera – przejawem prawidłowego funkcjonowania danej dyscypliny naukowej (Grobler, 2008, s. 63-64)

# Modele Toma Wilsona i Barbary Niedźwiedzkiej

# Koncepcja Toma Wilsona

- (Próchnicka, 2004, s. 21-22, przypis 3), (Wilson, 1981; 2006)
- (Wilson, 2000a) <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Szerokie rozumienie terminu „zachowanie informacyjne”:  
*„Information Behavior is the totality of human behavior in relation to sources and channels of information including both active and passive information seeking, and information use”* (Wilson, 2000a, s. 49)
- *Information Behavior* obejmuje aktywne poszukiwanie, pasywny odbiór informacji oraz użytkowanie informacji:
  - *Information Seeking Behavior*
  - *Information Searching Behavior*
  - *Information Use Behavior*

# Koncepcja Barbary Niedźwiedzkiej

- Nawiązuje do modelu zachowania informacyjnego autorstwa Toma Wilsona
- (Niedźwiedzka, 2002)
- (Niedźwiedzka, 2003)  
<http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>

# Sense-Making

## Koncepcja Brendy Dervin

# Koncepcja Brendy Dervin: Sense-Making

- Szczegółowa charakterystyka koncepcji Sense-Making w odniesieniu do badań użytkowników znajduje się w (Cisek, 2008), dostęp: [http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd\\_iinb/s3\\_z5/cisek-n.pdf](http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z5/cisek-n.pdf) lub <http://hdl.handle.net/10760/13708>, <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/13708/1/cisek-n.pdf>
- Koncepcja, metateoria powstała w latach 70. XX wieku; przeszła różne zmiany; obecnie jest uważana za dojrzałą metodologię, prowadzi się wiele badań z jej wykorzystaniem



# Koncepcja Brendy Dervin: Sense-Making cd.

- „Koncepcja Sense-Making, zwana również podejściem, ujęciem a nawet paradygmatem, rozwijana i modyfikowana od 1972 r. do dzisiaj przez Brendę Dervin i kontynuatorów jej myśli, funkcjonuje na trzech poziomach abstrakcji, jest bowiem:
  - m e t a t e o r i ą, systemem założeń ontologicznych i epistemologicznych dotyczących rzeczywistości w ogóle oraz natury ludzkiej;
  - m e t o d o l o g i ą, obejmującą wynikające z metateorii postulaty co i jak należy badać, w jaki sposób obserwować rzeczywistość, gromadzić, analizować i interpretować dane, budować teorie;
  - oraz opartą na metateorii i metodologii m e t o d ą, opisem konkretnych technik i narzędzi badawczych.” (Cisek, 2008, s. 98)

# Koncepcja Brendy Dervin: Sense-Making cd.

- W nauce o informacji metodologia oparta na koncepcji *Sense-Making* związana jest z badaniem użytkowników informacji:
  - zmiana akcentu w badaniach – ze źródeł informacji na użytkownika informacji; zmiana paradygmatu – na *user-centered approach* (Dervin, Nilan, 1986)
  - łączy się często z interpretywnymi (jakościowymi) metodami badań użytkownika, m.in. z metodą zwaną *verbing*
  - dla badania i modelowania zachowań informacyjnych najważniejsze jest pojęcie **luki** (*gap*)

# ELIS – Everyday Life Information Seeking

Koncepcja Reijo Savolainenena  
(i innych)

# ELIS – Everyday Life Information Seeking

- Wpływowy artykuł – „początek” ELIS – (Savolainen, 1995)
- W polskiej literaturze przedmiotu: (Kamińska-Czubała, 2006), (Kamińska-Czubała, 2007)
- Prekursorzy – już w latach 70. i 80. XX wieku w USA, m.in. Brenda Dervin, Elfreda A. Chatman
- Obecnie: Paula J. McKenzie, Reijo Savolainen, Amanda Spink i inni, m.in. na łamach czasopism: *Journal of Documentation*, *Journal of the American Society of Information Science and Technology*, *Library and Information Science Research*

# Koncepcja Savolainenena: założenia z zakresu nauki o informacji

- (a) przedtem badano głównie użytkowników i ich potrzeby, zachowania etc. w kontekście wykonywanej pracy
- (b) ELIS – badanie użytkowników i ich zachowań w kontekście „sposobu życia” (*Way of life*), NIE w związku z wykonywaną pracą (*non-work information seeking*)
- hipoteza: (a) i (b) to NIE to samo – aczkolwiek mogą być komplementarne, uzupełniają się

# Koncepcja Savolainena: założenia dotyczące człowieka

- *Way of life* = „porządek rzeczy” (*order of things*)
- *Mastery of life* = sposób utrzymywania „porządku rzeczy” w życiu każdego człowieka, podejście do rozwiązywania codziennych problemów (sytuacji problemowych)
  - Co wpływa na *Mastery of life*? – pochodzenie społeczne, wychowanie (dom, szkoła), przynależność pokoleniowa, cechy indywidualne (biologiczne?), dotychczasowe doświadczenia etc. W efekcie – *Mastery of life* jest w dużej mierze intuicyjna, „odruchowa”, ma po części charakter zinternalizowanych „wytycznych” społecznych (przykładów, wartości, systemów myślenia etc.)

# Koncepcja Savolainenena cd.

- ELIS odnosi się do różnych „elementów informacyjnych”, które występują, są wykorzystywane:
  - w życiu codziennym, często odruchowo, bezrefleksyjnie
  - do rozwiązywania problemów niezwiązanych bezpośrednio z wykonywaną pracą, zawodem (czas wolny, konsumpcja, zdrowie)
- Charakterystyczny dla każdego z nas sposób „radzenia sobie” z życiem codziennym i sytuacjami problemowymi (czyli *Mastery of life*) determinuje zachowania informacyjne
- 4 typy *Mastery of life* i odpowiadające im zachowania informacyjne:
  - optymistyczno-kognitywny
  - pesymistyczno-kognitywny
  - defensywno-afektywny
  - pesymistyczno-afektywny

# Próba unifikacji różnych modeli Koncepcja Natalyi Godbold



# Koncepcja Natalyi Godbold

- (Godbold, 2006)  
<http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>
- Kompleksowy, optymalny model zachowania informacyjnego – wykorzystujący (twórczo) niektóre dotychczasowe koncepcje (Brookesa, Dervin, Ellisa, Ingwersena, Wilsona)

# Koncepcja Natalyi Godbold – co winien uwzględnić kompleksowy model zachowania informacyjnego

- Zachowanie informacyjne nie zawsze jest linearne, sekwencyjne; często bywa właśnie nielinearne, wielokierunkowe
  - Modele Wilsona i Dervin sugerują „linearność”, sekwencyjność zachowań użytkownika – nie są w stanie uchwycić (niewystarczająca moc eksplanacyjna – *explanatory power*) wielokierunkowości zachowań informacyjnych, chociaż ich autorzy zdają sobie sprawę z problemu
    - „*The order of information seeking tasks may be reversed or convoluted, and includes dead-ends, changes of direction, iteration, abandonment and beginning again. It therefore seems timely to develop a diagram which explicitly shows the myriad paths that can be taken through the different modes of information behaviour, from confusion to revelation and back again, until such time as the information excursion is deemed to be over*” (Godbold, s. 5)

# Koncepcja Natalyi Godbold – co winien uwzględnić kompleksowy model zachowania informacyjnego cd.

- Zachowanie informacyjne nie zawsze jest celowe, zaplanowane (*purposive*)
- Istnieją różne zachowania informacyjne
- Wszystkie zachowania informacyjne są strategiami wytwarzania, nadawania sensu (*sense-making strategies*)
- Zachowanie informacyjne zawsze odbywa się w jakimś kontekście (*information seeking in context*)

# Koncepcja Natalyi Godbold – co winien uwzględnić kompleksowy model zachowania informacyjnego cd.

- Pojawienie się luki (gap) może wywołać następujące reakcje użytkownika:
  - „poprawianie” internal reality
  - „poprawianie” external reality
  - ignorowanie luki
- Wszystkie te reakcje są związane z różnymi zachowaniami informacyjnymi (Godbold, s. 8)
- Luka zawsze wywołuje zachowania informacyjne (niekoniecznie poszukiwanie informacji, czasami może być to unikanie albo nawet niszczenie informacji) – ale nie każde zachowanie informacyjne pojawia się w efekcie wystąpienia luki; istnieją zachowania informacyjne niezwiązane z luką, podejmowane dla przyjemności, dla nich samych, bez konkretnego celu (Godbold, s. 12)
- Istnieją luki, których prawdopodobnie nigdy nie da się przekroczyć

# Potrzeby informacyjne

# Potrzeby informacyjne – kontrowersje, zagadnienia

- Co to jest potrzeba informacyjna?
- Jak istnieją potrzeby informacyjne?
- Jak poznajemy potrzeby informacyjne?
- Czy i jakimi metodami można/należy badać potrzeby informacyjne?

# Potrzeba informacyjna – definicje

- (Reitz, 2007) [http://lu.com/odlis/odlis\\_i.cfm](http://lu.com/odlis/odlis_i.cfm):
  - **Information need** = „A gap in a person's **knowledge** that, when experienced at the conscious level as a **question**, gives rise to a **search** for an answer. If the need is urgent, the search may be pursued with diligence until the desire is fulfilled. Persons with information needs often end up at the reference desk of a library where it is the responsibility of the reference librarian to determine the precise nature of the need, usually by conducting an informal reference interview, as a basis for recommending relevant sources. To search the online catalog or bibliographic databases, the need must be expressed in the form of a **query**.”

# Potrzeba informacyjna – definicje cd.

- „Potrzeby informacyjne nie mają charakteru potrzeb autonomicznych, lecz stanowią element systemu współzależnych potrzeb człowieka, generowanego przez trzy podstawowe kategorie potrzeb: potrzeby fizjologiczne, emocjonalne oraz poznawcze” (Próchnicka, 2004, s. 24)
- O pojęciu potrzeb informacyjnych można przeczytać w
  - (Próchnicka 1991, s. 28-36)
  - (Urban 2005) <http://informacyjfrowa.wsb.edu.pl/pdfs/urban.pdf>
  - (Woźniak 1989)  
<http://bbc.uw.edu.pl/dlibra/doccontent?id=175&dirids=1>



# Potrzeba informacyjna: dwa główne podejścia

- (1) Potrzeba jest „wewnętrznym” stanem mentalnym, stanem umysłu konkretnego, indywidualnego użytkownika, np. stan ASK, poczucie niedoboru, niepokój, uczucie „braku sensu” etc. (indywidualizm: kognitywizm, Peter Ingwersen)
- (2) Potrzeba jest „obiektywnie istniejącym warunkiem realizacji celu” (Próchnicka, 2004, s. 24), tzn. jest zasobem, zbiorem dokumentów, informacji przydatnych, niezbędnych do rozwiązania jakiegoś problemu, **niezależnie**, czy użytkownik zdaje sobie z tego sprawę czy nie, czy uświadamia sobie – i w jakim stopniu – swoją potrzebę czy też nie.
  - Inaczej: potrzeba informacyjna = zasób wiedzy relewantny do wykonania pewnego zadania z punktu widzenia stanu wiedzy w jakiejś dziedzinie i/lub z punktu widzenia pewnej grupy społecznej (analiza domen, Birger Hjørland)

# Czy potrzeby informacyjne są materialne czy niematerialne?

- Zauważmy: w obydwu przypadkach (zob. poprzedni slajd) potrzeba informacyjna jest niematerialna\*
  - \*z wyjątkiem sytuacji: potrzeba = zbiór dokumentów zawierających informację relewantną
- (1) potrzeba informacyjna = wewnętrzny stan umysłu → potrzeba jest niematerialna, psychiczna (Świat 2 Poppera?)
- (2) potrzeba informacyjna = niezależny od podmiotu (ale zależny od stanu wiedzy – w jakiejś dziedzinie albo – ludzkości 😊) zasób informacji niezbędny do rozwiązania problemu → potrzeba jest niematerialna, idealna (Świat 3 Poppera?)

# Czy potrzeby informacyjne istnieją obiektywnie czy subiektywnie?

- W obydwu przypadkach mamy przynajmniej możliwość, że potrzeby informacyjne istnieją bądź obiektywnie bądź subiektywnie, tzn. istnieją niezależnie lub zależnie od podmiotu postrzegającego (użytkownika) lub poznającego (badacza) 😊

# Czy potrzeby informacyjne można poznać w sposób obiektywny?

- Tak: Hjørland, większość praktyków
- Nie: Wilson, dlatego lepiej badać zachowania informacyjne

# Skąd się biorą potrzeby informacyjne? I dlaczego są takie a nie inne?

- Co powoduje powstawanie potrzeb informacyjnych? („że są”)  
Istnieją różne poglądy
  - luka wg koncepcji *Sense-Making*
  - potrzeby bardziej podstawowe – fizjologiczne, emocjonalne, poznawcze wywołują potrzeby informacyjne (Próchnicka 2004, s. 24)
  - sytuacja problemowa (= „dysonans między aktualnym a antycypowanym stanem wiedzy użytkownika”, Próchnicka 2004, s. 31)
- Co wpływa na przedmiot, treść potrzeb informacyjnych? („jakie są”, czego dotyczą)
  - wszystko 😊

# Cztery poziomy potrzeby rozumianej indywidualistycznie

- Potrzeba wewnętrzna
- Potrzeba wyrażona w języku potocznym, potrzeba uświadomiona
- Potrzeba wyrażona w języku sformalizowanym SIW, potrzeba sformalizowana
- Potrzeba kompromisowa

– (Próchnicka, 2004, s. 33, 34, 156, 157)

# Potrzeby a zachowania informacyjne

- Potrzeba informacyjna ≠ zachowanie informacyjne, czyli:
  - potrzeba informacyjna ≠ wykorzystywane źródła informacji
  - potrzeba informacyjna ≠ zadawane pytania
  - potrzeba informacyjna ≠ (zgłaszane) zapotrzebowanie na informację
  - *information need* ≠ *information demand*, *information want*
- „Potrzeby informacyjne są bezpośrednim czynnikiem sprawczym inicjującym wyszukiwanie informacji” (Próchnicka, 2004, s. 33), ale możliwe są zachowania informacyjne niewynikające z potrzeb informacyjnych (Godbold, 2006)

# Cechy potrzeb informacyjnych

- Potrzeby informacyjne są dynamiczne, zmieniają się również w trakcie pozyskiwania i przetwarzania informacji
- Potrzeby informacyjne nie zawsze są uświadomione
- Na potrzeby informacyjne wpływa wiele czynników, także – „niemerytoryczne”



# Potrzeby informacyjne z punktu widzenia praktyka – profesjonalisty informacji: co należy ustalić w wywiadzie informacyjnym z użytkownikiem?

- Zobacz prezentacja „Klienci brokera informacji. Użytkownicy informacji biznesowej”  
<http://www.slideshare.net/sabinacisek/klienci-brokera-informacji-uytkownicy-informacji-biznesowej>

# Barьеры информацийне

# Bariery informacyjne – definicje

- „Przez bariery informacyjne rozumie się trudności, jakie pojawiają się podczas poszukiwania informacji, jej wykorzystywania i rozpowszechniania” (Woźniak, 2004, s. 107)
- „Bariery informacyjne są to przeszkody, które utrudniają, opóźniają lub uniemożliwiają dostęp do informacji, czyli pozyskiwanie i korzystanie z informacji. W literaturze można spotkać inne zbliżone nazwy tego zjawiska, np. bariery w dostępie do informacji, bariery komunikacyjne, bariery w przepływie wiedzy, wynikające ze wzajemnych relacji między pojęciami informacja, komunikacja i wiedza” (Świgoń, 2006, s. 23)
- Związek barier informacyjnych z potrzebami i zachowaniami informacyjnymi – zobacz (Świgoń, 2006, s. 18-23)

# Bariery informacyjne – rodzaje

- Rodzaje i typologia barier informacyjnych – zobacz (Świgoń, 2006, s. 24-122), (Woźniak, 2004, s. 107)
- Przykład typologii barier informacyjnych (Świgoń, 2006, s. 43-52)
  - Bariery związane z użytkownikiem informacji (np. brak czasu, brak wiedzy, *library anxiety*, nieświadomość istnienia zasobów informacyjnych, pasywna postawa)
  - Bariery interpersonalne (np. brak pomocy ze strony pośredników)
  - Bariery środowiskowe (np. finansowe, geograficzne, kulturowe, prawne)
  - Bariery związane ze źródłami informacji (tworzone przez biblioteki; tworzone przez autorów i wydawców źródeł informacji)

# Strategie i metody badań użytkowników informacji

# Wybrane piśmiennictwo na temat strategii, metod i technik badawczych w zakresie użytkowników informacji

- Perspektywy metodologiczne, ramy pojęciowe (*conceptual frameworks*)
  - (Järvelin; Wilson, 2003) <http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html>
  - (Pickard; Dixon, 2004) <http://InformationR.net/ir/9-3/paper175.html>
- Ogólnie
  - (Banwell; Coulson, 2004) <http://InformationR.net/ir/9-2/paper167.html>
  - (Case, 2006, s. 312-314)
- Poszczególne metody i techniki
  - Badanie w działaniu (Action Research) i inne metody jakościowe (Wilson, 2000b) <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>
  - Obserwacja uczestnicząca i nieuczestnicząca (Cooper; Lewis; Urquhart, 2004) <http://InformationR.net/ir/9-4/paper184.html>

## Zobacz też

- Cisek, Sabina (2009). Metodologia badań użytkowników informacji w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu w XXI wieku
  - pełny tekst  
<http://www.slideshare.net/sabinacisek/metodologia-badan-uzytkownikow-inf-21-wiek>
  - prezentacja  
<http://www.slideshare.net/sabinacisek/metodologia-badan-uzytkownikw-informacji-w-xxi-wieku>

# Strategie badawcze: pozytywistyczna (ilościowa) oraz interpretatywna (interpretacyjna, jakościowa)

## Strategia pozytywistyczna

- zjawiska społeczne być może różnią się od fizycznych, ale wszystkie mogą być badane takimi samymi metodami
- *data* (dane) próbuje się uzyskać materiał badawczy wolny od subiektywnych uwarunkowań
- badanie „próbek” – *study of samples*
- analiza przyczynowo-skutkowa, przewidywanie

## Strategia interpretacyjna

- zjawiska społeczne różnią się od fizycznych, dlatego muszą być badane odmiennymi metodami
- *evidence* (dane empiryczne, materiał badawczy) nigdy nie są wolne od ocen i wartościowania
- pogłębione badanie przypadków – *study of cases*
- interpretacja i zrozumienie; trzeba wyjaśnić jak przebiegała interpretacja



# Strategia pozytywistyczna (ilościowa) – metody i techniki badań

- Metody ilościowe w badaniach użytkowników informacji
  - często były używane niewłaściwie – gromadzenie danych ilościowych, brak teorii, niezadowalające rezultaty badań

# Strategia interpretatywna (interpretacyjna, jakościowa) – niektóre metody i techniki badań

- Metody jakościowe w badaniach użytkowników informacji:
  - *action research* – badanie w działaniu
  - *case study* – studium przypadku
  - *critical literature review* – analiza i krytyka piśmiennictwa
  - *ethnography* – metody etnograficzne
  - *grounded theory* – teoria ugruntowana
  - .....
- Techniki badawcze w metodologii jakościowej (źródła danych – *evidence*):
  - analiza dokumentów i tekstów
  - obserwacja uczestnicząca
  - wywiad – grupowy, narracyjny, swobodny, *time-line interview*, wywiad Sense-Making
  - wrażenia i reakcje badacza

# Bibliografia

# Bibliografia 1

- Astrom, Fredrik (2007). Changes in the LIS Research Front: Time-Sliced Cocitation Analyses of LIS Journal Articles, 1990-2004. *JASIST* Vol. 58 No. 7, s. 947-957.
- Banacka, Marianna (2004). Współczesne bariery w dostępie do informacji – kilka uwag w związku z ich typologiami i rodzajami. <http://e-pedagogiczna.edu.pl/upload/file/dokumenty/jarocin1.pdf>
- Banwell, Linda; Coulson, Graham (2004). Users and user study methodology: the JUBILEE Project. *Information Research* Vol. 9 No. 2 paper 167. <http://InformationR.net/ir/9-2/paper167.html>
- Bojar, Bożenna red. (2002). Słownik encyklopedyczny informacji, języków i systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Warszawa: Wydaw. SBP
- Buzdygan, Dorota i inni (2000). Badanie potrzeb użytkowników w bibliotekach akademickich z wykorzystaniem programu LIBRA. Raport z badań. W: Zarządzanie przez jakość w bibliotece akademickiej. Materiały konferencyjne. Wydaw. SBP. <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/buzdygan.html>
- Case, Donald O. (2006). Information Behavior. *ARIST* Vol. 40, s. 293-327.
- Case, Donald O. (2007). Looking for Information. A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior. Second Edition. UK: Elsevier.
- Cisek, Sabina (2008). Badanie zachowań informacyjnych użytkowników bibliotek: metodologia Sense-Making. W: Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Red. Maria Kocójowa. Kraków: IINiB UJ. <http://eprints.rclis.org/handle/10760/13708>, [http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd\\_iinb/s3\\_z5/cisek-n.pdf](http://www-old.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z5/cisek-n.pdf)
- Cisek, Sabina (2011 – ). Information Literacy in the School Sector. <http://informationliteracyintheschoolsector.blogspot.com/>

# Bibliografia 2

- Cisek, Sabina (2008 – ). Methodology and Philosophy of Information Science. <http://methodologyphilosophyinfoscience.blogspot.com/>
- Cisek, Sabina (2009). 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. <http://www.slideshare.net/sabinacisek/metodologia-badan-uzytownikow-inf-21-wiek>
- Cooper, Janet; Lewis, Rachael; Urquhart, Christine (2004). Using participant or non-participant observation to explain information behaviour. *Information Research* Vol. 9 No. 4 paper 184. <http://InformationR.net/ir/9-4/paper184.html>
- Dembowska, Maria red. (1979). Słownik terminologiczny informacji naukowej. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Derfert-Wolf, Lidia (2005). *Information literacy* – koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych. *Biuletyn EBIB* nr 1 (62). <http://ebib.oss.wroc.pl/2005/62/derfert.php>
- Derfert-Wolf, Lidia (2006). Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowieź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek. *Biuletyn EBIB* Nr 1 (71). <http://www.ebib.info/2006/71/derfert.php>
- Dervin, Brenda (1999). On studying information seeking methodologically: The implication of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management* Vol. 35, s. 727-750.
- Dervin, Brenda (2003). Human Studies and User Studies: A Call for Methodological Inter-disciplinarity. *Information Research* Vol. 9 (1) paper 166. <http://InformationR.net/ir/9-1/paper166.html>
- Dervin, Brenda (2005 – ). Sense-Making Methodology Site. <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/>

# Bibliografia 3

- Dervin, Brenda; Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* Vol. 21, s. 3-33.
- Eldredge, Jonathan D. (2004). Inventory of research methods for librarianship and informatics. *Journal of the Medical Library Association* Vol. 92, s. 83-90.  
<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=314107#id2579454>
- Erdelez, Sandra (1999). Information Encountering: It's More Than Just Bumping into Information. *Bulletin of the American Society for Information Science* Vol. 25 No. 3. <http://www.asis.org/Bulletin/Feb-99/erdelez.html>
- Erdelez, Sanda (2005). Information encountering. W: *Theories of Information Behavior*. USA: ASIST, s. 179-184.
- Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E. F.), eds. (2005). *Theories of Information Behavior*. USA: ASIST.
- Gałczyński, Julian (1996). Pertynencja jako wspólny cel użytkowników i pracowników informacji. *PTINT* t. 4 nr 3, s. 14-21.
- Godbold, Natalya (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* Vol. 11 No. 4, paper 269. <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>
- Grobler, Adam (2008). *Metodologia nauk*. Kraków: Wydawnictwo Aureus, Wydawnictwo Znak.
- *Information Research. An international electronic journal* (2011). Volume 16 No 3 September 2011. <http://informationr.net/ir/16-3/infres163.html> [numer poświęcony przypadkowemu pozyskiwaniu informacji]
- Ingwersen, Peter; Järvelin, Kalervo (2005). *The Turn: Integration of Information Seeking and Retrieval in Context*. Dordrecht: Springer.

# Bibliografia 4

- Järvelin, Kalervo; Wilson, Thomas D. (2003). On conceptual models for information seeking and retrieval research. *Information Research* Vol. 9 No. 1 paper 163. <http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html>
- Kamińska-Czubała, Barbara (2006). Zachowania informacyjne w życiu codziennym – kierunki badań. W: Kierunki i priorytety rozwoju informacji naukowej w kontekście budowania społeczeństwa wiedzy. Katowice: PTIN, s. 35-39.
- Kamińska-Czubała, Barbara (2007). Zachowania informacyjne w życiu codziennym: wybrane aspekty teoretyczne. W: Między przeszłością a przyszłością. Książka, biblioteka, informacja naukowa – funkcje społeczne na przestrzeni dziejów. Kraków: Wydaw. UJ, s. 195-202.
- Kisilowska, Małgorzata; Przastek-Samokowa, Maria (2004). Użytkownik czy klient – refleksje terminologiczne. *Zagadnienia Informacji Naukowej*, nr 2, s. 63-71. Dostęp także w Bibliologicznej Bibliotece Cyfrowej <http://bbc.uw.edu.pl/dlibra/doccontent?id=203&dirids=1>
- Konecki, Krzysztof (2002-2009). Studia z metodologii badań jakościowych. (Także inne interesujące publikacje) <http://krzysztofkonecki.prv.pl/>
- Kuhlthau, Carol C. (2004) Seeking meaning: a process approach to library and information services. 2nd edition. Westport, CT: Libraries Unlimited
- Materska, Katarzyna (2007). Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy. Warszawa: Wydaw. SBP.
- Myers, Michael D. (1997-2009). Qualitative Research in Information Systems. <http://www.qual.auckland.ac.nz/#Welcome>
- Niedźwiedzka, Barbara (2002). Modyfikacja modelu zachowań informacyjnych T. D. Wilsona w świetle wyników badania zachowań informacyjnych menedżerów. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 1, s. 22-33.
- Niedźwiedzka, Barbara (2003). A proposed general model of information behaviour. *Information Research* Vol. 9 No. 1 paper 164. <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>

# Bibliografia 5

- Pickard, Alison; Dixon, Pat (2004). The applicability of constructivist user studies: How can constructivist inquiry inform service providers and systems designers? *Information Research* Vol. 9 No. 3 paper 175. <http://InformationR.net/ir/9-3/paper175.html>
- Próchnicka, Maria (1991). *Informacja a umysł*. Kraków: Universitas.
- Próchnicka, Maria (2004). *Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji*. Kraków: Wydaw. UJ
- Reitz, Joan M. (2004-2007). Information need. W: Online Dictionary for Library and Information Science. [http://lu.com/odlis/odlis\\_i.cfm](http://lu.com/odlis/odlis_i.cfm)
- Sapa, Remigiusz (2008). Potencjał bibliotecznych katalogów online w zakresie sprzyjania zjawisku przypadkowego pozyskiwania informacji o literaturze naukowej. *Przegląd Biblioteczny* R. 76, z. 1, s. 87–110.
- Savolainen, Reijo (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of „Way of Life”. *Library and Information Science Research* Vol. 17, s. 259-294.
- Savolainen, Reijo (2005). Everyday Life Information Seeking. W: *Encyclopedia of Library and Information Science*. 2nd edition, s. 155-163. [http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=0BDWcWT8tDMC&oi=fnd&pg=PA155&ots=ljzCorbDDC&sig=RPFg\\_hoq4WajBGvRStsME-Zru2Q](http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=0BDWcWT8tDMC&oi=fnd&pg=PA155&ots=ljzCorbDDC&sig=RPFg_hoq4WajBGvRStsME-Zru2Q)
- Sobięga, Jolanta (1999). Psychologiczne uwarunkowania zachowań informacyjnych. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 2, s. 96-102.
- Sosińska-Kalata, Barbara (1999). Modele organizacji wiedzy w systemach wyszukiwania informacji o dokumentach. Warszawa: Wydaw. SBP, s. 37-90 (Część druga: Wiedza prywatna użytkownika).



# Bibliografia 6

- Spink, Amanda (2004). Multitasking information behavior and information switching: an exploratory study. *Journal of Documentation* Vol. 60 No. 4, s. 336-351.
- Spink, Amanda; Currier, James (2006). Towards an evolutionary perspective for human information behavior. An exploratory study. *Journal of Documentation* Vol. 62 No. 2, pp. 171-193.
- Szczechura, Kordula (1998). Użytkownicy informacji. Zarys problematyki. W: Informacja naukowa w Polsce. Tradycja i współczesność. Olsztyn: WSP, s. 107-138.
- Szwalbe, Jerzy (1982). Badania potrzeb użytkowników informacji. Zarys problematyki i metodyki badań. Warszawa: IINTE.
- Świgoń, Marzena (2006). Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym. Warszawa: Wydaw. SBP, s. 13-122 (rozdziały 1, 2, 3)
- Talja, S., & McKenzie, P. J. (2007). Editors' introduction: Special issue on discursive approaches to information seeking in context. *Library Quarterly*, Vol. 77, p. 97-108.
- Tidline, Tonyia J. (2005). Dervin's Sense-Making. W: Theories of Information Behavior. USA: ASIST, s. 113-117.
- Urban, Bogumiła (2005). Potrzeby informacyjne – klucz do zrozumienia użytkowników biblioteki akademickiej. <http://informacjacyfrowa.wsb.edu.pl/pdfs/urban.pdf>
- Wilson, T. D. [Tom] (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* Vol. 55 No. 3, p. 249-270. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>
- Wilson, T. D. [Tom] (2000). Human Information Behavior. *Informing Science* Vol. 3 No. 2, p. 49-55. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> lub <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>

# Bibliografia 7

- Wilson, T. D. [Tom] (1981; 2006). On user studies and information needs. *Journal of Documentation* Vol. 31 No. 1 (1981); Vol. 62 No. 6 (2006), s. 658-670.
- Wilson, T. D. [Tom] (2000b). Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. *Information Research* Vol. 5 No. 3. <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>
- Wilson, Tom (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, Vol. 34 No. 4, p. 457-464.
- Woźniak, Jadwiga (1989). O tak zwanych potrzebach informacyjnych. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 1, s. 39-59. <http://bbc.uw.edu.pl/dlibra/doccontent?id=175&dirids=1>
- Woźniak, Jadwiga (1997). Kognitywizm w informacji. *Zagadnienia Informacji Naukowej* nr 2 (70), s. 3-16 (zwłaszcza – na temat użytkowników informacji – s. 10-15)
- Woźniak, Jadwiga (2004). Informacyjne progi i bariery – spojrzenie z perspektywy języków informacyjno-wyszukiwawczych. W: *Przestrzeń informacji i komunikacji społecznej*. Kraków: Wydaw. UJ, s. 106-111.