

# Metodologia badań użytkowników informacji w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu w XXI wieku

Sabina Cisek

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ

X Forum Informacji Naukowej i Technicznej, Zakopane,  
22-25 września 2009

# Spis problemów

- Co to jest metodologia?
- Czym i jaki jest z dzisiejszego punktu widzenia obszar badawczy zwany ‘Użytkownicy informacji’? O czym właściwie mówimy?
- Zagadnienie metodologii badań użytkowników informacji – dwa wymiary
- Strategie, metody i techniki badawcze w badaniach empirycznych faktycznie prowadzonych w XXI wieku

# Co to jest metodologia?

- Ogólna metodologia nauk? Teoria metody naukowej?
- Metodologie poszczególnych dziedzin wiedzy? Charakterystyka akceptowanego w danej dyscyplinie postępowania badawczego?
- Czy obejmuje tylko część wypowiedaną *explicite*, tj. 'przepisy' na badania czy również część przyjmowaną *implicite*, np. założenia o podstawowym charakterze?

# 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* 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

- 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

- 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)

- Pozyskiwanie informacji (*information gathering*)
  - aktywne, celowe poszukiwanie i gromadzenie informacji
  - rutynowe zbieranie informacji
  - przypadkowe pozyskiwanie informacji
- Reagowanie na informację (*people respond to information*)
  - 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

# 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)

# Zagadnienie metodologii badań użytkowników informacji – dwa wymiary

- (1) Wymiar dyskusji i refleksji meta-naukowej, meta-teoretycznej i metodologicznej
  - Co i jak generalnie można poznać w obszarze użytkowników informacji?
  - Co jest warte badania, co powinno się badać i dlaczego?
  - Jak należy to ‘konkretnie’ robić, jak postępować by badania ‘miały sens’?
- (2) Wymiar rzeczywiście prowadzonych badań empirycznych z próbą – w efekcie – tworzenia uogólnień teoretycznych, wykrywania prawidłowości, tworzenia modeli. Jakie strategie, metody i techniki badawcze są faktycznie stosowane w XXI wieku w odniesieniu do problematyki użytkowników informacji?

# (1) Wymiar dyskusji i refleksji meta-naukowej, meta-teoretycznej i metodologicznej

- Przypuszczalnie dwie najważniejsze publikacje obejmujące ‘całość’ problematyki metateorii, metodologii etc. badań użytkowników informacji: (Fisher; Erdelez; McKechnie eds., 2005) i (Case, 2007).
- Przydatna jest również krótka synteza, omawiająca także dzieje badań użytkowników informacji i zmiany paradygmatu: (Wilson, 2008).
- Najważniejsze czasopisma: amerykański *JASIST* i europejski *Information Research* (Wilson, 2008, p. 461)
- W anglojęzycznej literaturze przedmiotu w XXI dyskutuje się:
  - Metateorie, paradygmaty, podejścia
  - Koncepcje, modele, teorie
  - Perspektywy, strategie badawcze
  - Metody i techniki badań
    - Precyzyjne rozgraniczenie poszczególnych ‘poziomów’ metodologii jest nieproste

# Wymiar dyskusji i refleksji meta-naukowej, meta-teoretycznej i metodologicznej: paradygmaty

- Paradygmat – wizja świata, w dużej mierze nieświadoma i przyjmowana bezrefleksyjnie – co i jak **istnieje** w rzeczywistości danej dyscypliny, obszaru badań, co i jak można **poznać**, co jest **warte** poznania
- W badaniach użytkowników informacji w nauce o informacji – dwa paradygmaty (w uproszczeniu)
  - ‘stary’ – od lat 50. XX wieku
  - ‘nowy’ – od lat 80. XX wieku (m.in. Dervin, Wilson)

# Wymiar dyskusji i refleksji meta-naukowej, meta-teoretycznej i metodologicznej: konceptcje, modele użytkowników lub zachowań informacyjnych

- Przymuszczenie 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>

# Wymiar dyskusji i refleksji meta-naukowej, meta-teoretycznej i metodologicznej: strategie badawcze

- Strategia interpretacyjna = 'jakościowa'
- Strategia 'pozytywistyczna' = 'ilościowa'

## (2) Wymiar rzeczywiście prowadzonych w XXI wieku badań empirycznych z zakresu użytkowników informacji

- Baza LISTA: Library, Information Science and Technology Abstracts udostępniana przez EBSCOhost
  - Deskryptor z tezaury DE „INFORMATION behavior” and method\* plus zasięg chronologiczny 2001-2009 (20 września 2009) plus Scholarly (Peer Reviewed) Journals – 150 publikacji



# Zidentyfikowane koncepcje, metateorie, 'ramy' metodologiczno-teoretyczne

- Activity theory
- Communities of practice
- Decision-theoretic approach
- Grounded theory
- Information Horizons
- Information Search Process Carol Kuhlthau
- Information Seeking Behavior Davida Ellisa
- Mixed-method approach
- Social network theory, Social network analysis
- Social psychology
- Sense-Making Brendy Dervin
- VRE – virtual research environments
- ...

# Zidentyfikowane metody i techniki badawcze: zbieranie danych empirycznych

- Ankieta (*questionnaire, survey*) – w różnych wariantach
  - kwestionariusz tradycyjny, rozsyłany pocztą i online (*web-based questionnaire, web survey*)
  - masowa i nie
- Bazy danych – przeglądanie, analiza zawartości
- Dokumenty (*Analysis of organizational documents*)
- Eseje – pisemne obszernie wypowiedzi badanych na zadany temat
- Logi (*Log data, usage statistics, web browser history*)
- Obserwacja użytkowników w trakcie wyszukiwania i wykorzystywania informacji
  - uczestnicząca i nie
  - w kontrolowanym środowisku – użytkownicy wykonują wyszukiwania na zadany temat (*controlled searches*), w tym technika *'think aloud'*
  - w naturalnym środowisku (*naturalistic observation*), w tym przez dłuższy okres czasu
  - ruchu oczu i zmian ekranu w trakcie wyszukiwania (*The screen shifts and eye movements ... were captured*)

# Zidentyfikowane techniki badawcze: zbieranie danych empirycznych c.d.

- ‘Pamiętniki’ użytkowników (*diaries*), w tym foto-pamiętniki (*photo diary*)
- Wywiad – w różnych wariantach –
  - indywidualny, zbiorowy
  - osobisty, telefoniczny,
  - półotwarty, otwarty,
  - pogłębiony,
  - *reference interview*
  - strukturyzowany i pół-strukturyzowany (*structured, semi-structured*)
  - *time-line interview*
- Inne

# Zidentyfikowane metody i podejścia badawcze: analiza i opracowanie wyników

- Analiza dyskursu, analiza konwersacji, metody/techniki w ramach podejścia dyskursywnego (*Content analysis of the discourse, Conversation analysis, Discourse-based approaches, Discursive approaches*)
- Analiza fenomenograficzna (*Phenomenographic analysis*)
- Analiza i krytyka piśmiennictwa
  - wariant narracyjny (*Literature study, Review of literature, Review of research*)
  - wariant przegląd systematyczny (*Systematic review*)
- Analiza pojęć (*In-depth conceptual analysis*)
- Analiza tekstu
- Analiza zawartości – w różnych wariantach (*Content analysis, Inductive content analysis*)
- Kategoryzacja
- Metoda etnograficzna
- Metoda socjologiczna ‘tradycyjna’
- Studium przypadku (*Case study, Multiple case study*)
- Metody informetryczne, np. analiza korelacji
- Metody statystyczne

# Bibliografia 1

- 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 [online]. W: Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników. Red. Maria Kocójowa. Kraków: IINiB UJ.  
[http://www.inib.uj.edu.pl/wyd\\_iinb/s3\\_z5/cisek-n.pdf](http://www.inib.uj.edu.pl/wyd_iinb/s3_z5/cisek-n.pdf)
- Cisek, Sabina (2008, 2009). Methodology and Philosophy of Information Science [online]. <http://methodologyphilosophyinfoscience.blogspot.com/>
- Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E. F.), eds. (2005). Theories of Information Behavior. USA: ASIST.
- Godbold, Natalya (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* [online], Vol. 11 No. 4, paper 269.  
<http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>
- Grobler, Adam (2008). Metodologia nauk. Kraków: Wydawnictwo Aureus, Wydawnictwo Znak

# Bibliografia 2

- Materska, Katarzyna (2007). Informacja w organizacjach społeczeństwa wiedzy. Warszawa: Wydaw. SBP, s. 108-124.
- Próchnicka, Maria (2004). Człowiek i komputer. Dialogowy model wyszukiwania informacji. Kraków: Wydaw. UJ.
- 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.
- Wilson, T. D. [Tom] (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* [online], 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* [online], Vol. 3 No. 2, p. 49-55. <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> lub <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>
- Wilson, Tom (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, Vol. 34 No. 4, p. 457-464.