

X Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej,  
Zakopane 22-25.09.2009 r.

# Paradygmat afektywny w modelach zachowań użytkowników i jego wpływ na sektor usług informacyjnych

**dr Monika Krakowska**  
**Instytut Informacji Naukowej**  
**i Bibliotekoznawstwa**  
**Uniwersytetu Jagiellońskiego**  
**[krakowska@inib.uj.edu.pl](mailto:krakowska@inib.uj.edu.pl)**



*„Wyszukiwanie charakteryzuje się dwiema ogromnymi emocjami... potężną frustracją i potężną euforią”*

*(ang. Seeking is of two strong emotions... of tremendous frustration, and tremendous elation)*

Abrahamson et al.

# Paradygmaty w nauce o informacji

- **pozytywistyczny** – racjonalistyczny [Ingwersen, 1995], fizykalny
- **niepozytywistyczny - humanistyczny** – kognitywny, społeczny
- behawioralny - obserwacja zachowań ludzkich w stosunku do źródeł informacji
- kognitywny – analiza sposobu myślenia i odwzorowanie prawidłowości w organizacji/zarządzaniu informacją
- komunikacyjny – poszukiwanie/użytkowanie informacji w kontekście komunikacji
- obiektowy/przedmiotowy – badanie obiektów informacji (nośników) w celu oceny organizacji informacji

[S.Cisek, 2002, s.81]

# Paradygmaty w teorii wyszukiwania

**David Ellis** wyróżnił w latach 90-tych:

**Paradygmat fizyczny** (*physical paradigm*) – nawiązujący do sposobów postępowania w naukach przyrodniczych i technicznych (badania efektywności wyszukiwania i systemów informacyjno-wyszukiwawczych)

**Paradygmat kognitywny** (*cognitive paradigm*) – każde przetwarzanie informacji, postrzeżeniowe lub symboliczne odbywa się za pośrednictwem systemu kategorii pojęciowych, które dla urządzenia przetwarzającego informację są modelem świata”

# Paradygmat afektywny

- Oparty o najnowsze badania użytkowników oraz rozwój teorii w nauce o informacji, a także w naukach kognitywnych, psychologii, ekonomii, edukacji, etnometodologii (nurt analiz socjologicznych), komunikacji, neuronauce (badania nad układem nerwowym, zmiany w strukturze mózgu poprzez doświadczenia), czy informatyce
- Badania sięgają do roku **1950** r.– **Erik Erikson** opublikował teorię rozwoju socjo-emocjonalnego od urodzenia do późnej starości
- **1956** r. **Benjamin Bloom, David Krathwohl, Bertram Masia** – taksonomia obszaru emocjonalnego (*affective domain*) stosowanego w psychologii
- **1967** r. – **Herbert Simon** zidentyfikował emocje jako główny czynnik zmian w kognitywizmie

# Emocje

- Zawierają element poznawczy – intencjonalność emocji – komponent poznawczy/regulator zachowań
- Kluczowe w ludzkim myśleniu (Goleman, 1995; Wong, 2001)
- **Procesy obejmujące afekt** (Russell, 1991) LUB **reakcje oparte na wartościowaniu** (Ortony, Clore, Collins, 1998)
- Warunkują ocenę wydarzeń (Lazarus, 2000), impuls (Tomkins, 1962, Wallon, 1942)
- Zjawisko „wieloskładnikowe” (uczucia, zmiany kontroli nad zachowaniem, zmiany w relacjach, etc.)
- Oddziaływanie (*affect*) – zmienność relacji z otoczeniem, odpowiedź na zjawiska

# Badania oparte o paradygmat emocjonalności/afektywności

- Koncentrują się przede wszystkim na tym w jaki sposób aspekt emocjonalności może być interpretowany, mierzony
- Podejście **holistyczne** do badań nad zachowaniami użytkowników – interdyscyplinarność
- Dane kognitywne i afektywne stanowią nieodłączny element w tworzeniu środowiska informacyjnego, systemów, serwisów informacyjnych

- Analiza roli emocji w procesach informacyjnych i zachowaniach użytkowników – Belkin, 1980; Dervin, 1983; Ingwerson, 1992; Kulthau, 1988; Mellon, 1986, Nahl&Jakobovits, 1985; Wilson, 1981, etc.
- Integracja w teorii zachowań informacyjnych – technologii, biologii człowieka oraz struktur społecznych
- Metodologia oparta o badania jakościowe i ilościowe
- Najczęściej wykorzystywane są badania oparte o rozbudowane kwestionariusze, obserwację oraz wywiady (narracyjne)



# Kontekst teoretyczny

- Symbiotyczne interakcje pomiędzy systemami informacyjnymi oraz uczuciami/intencjami użytkownika – włączenie metod nauk biologicznych w badania nad procesami odbioru i przetwarzania informacji– aspektu afektywnego, kognitywnego, sensomotorycznego
- **mierniki afektywności** - determinanty (Nahl, 2004,2005)- motywacja wypełnienia zadania, nieoczekiwane emocje podczas procesu wyszukiwania, presja czasu, umiejętności radzenia sobie, ocena zdarzeń, akceptacja środowiska wyszukiwawczego
- **LAN-Learned affective norms** – definiują reakcje emocjonalne użytkowników, uczucia podczas procesu adaptacji oraz inicjacji wyszukiwania/wykorzystania informacji
- **ALT –Affective Load Theory (teoria ładunku afektywnego)**– próba zmierzenia różnorodnych zmiennych afektywnych w zachowaniach informacyjnych

# Afektywność

- Nahl (1998) zwraca uwagę na ocenę aspektu **teorii kontroli afektywności** (*affective control theory*) w rozumieniu kognitywnych procesów informacyjnych
- wyjaśnia w tej teorii, że podczas wyszukiwania pojawia się **filtr afektywny** determinujący, jaka poznawcza treść będzie włączona do lub wyłączona z pytania wyszukiwawczego
- w socio-biologicznym modelu technologii informacyjnej uwzględnia ludzki system afektywny

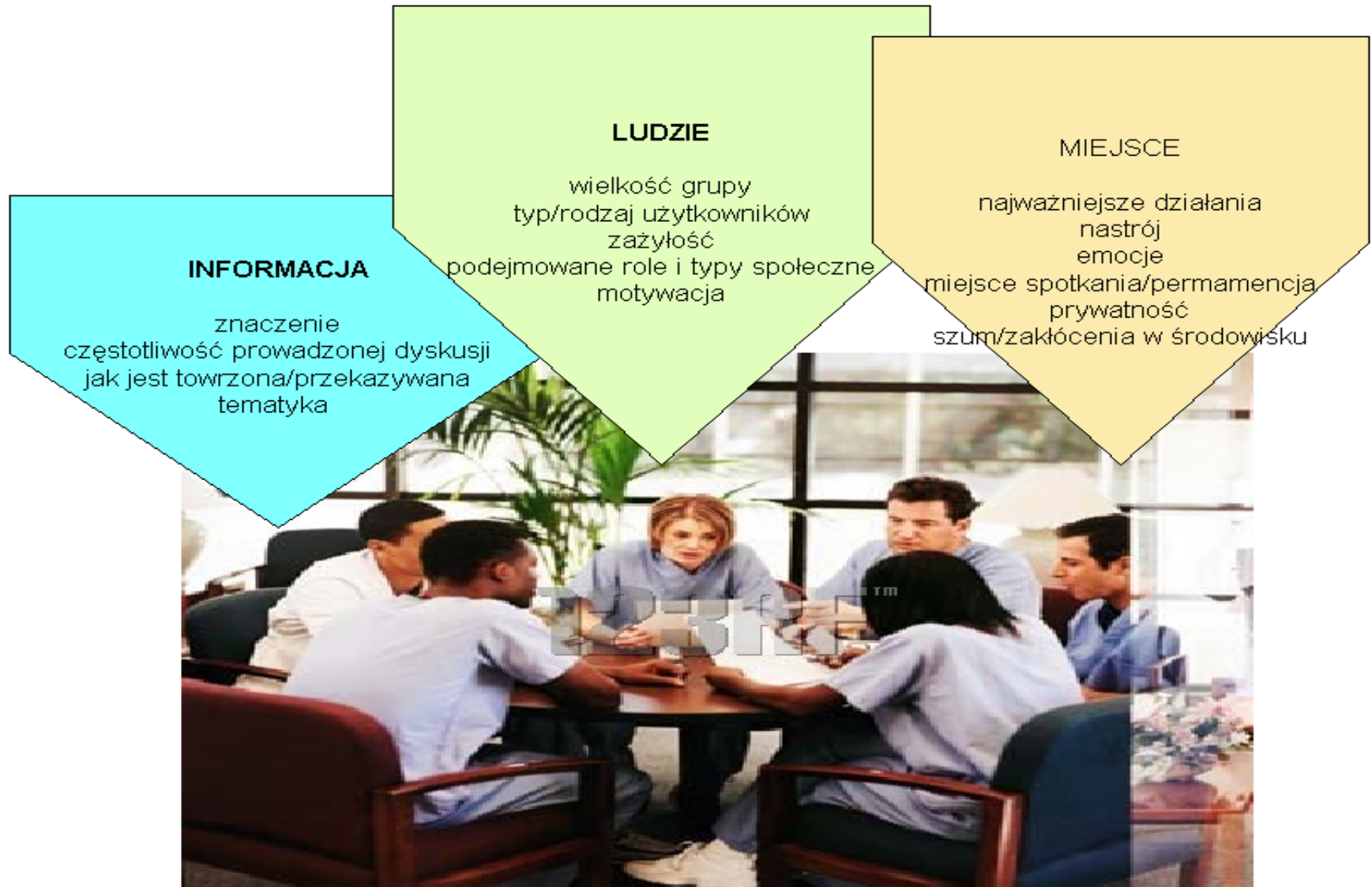
# Modele zachowań informacyjnych

- *ISP = General Model of Information Seeking of Professionals* (Kuhlthau, 2004; Chatman, 1999 - model zachowań informacyjnych w środowisku pracy)
- *Information Grounds* (Tuominen, Savolainen, 1997; Karen Pettigrew-Fischer, 1998,1999,2000 – model zachowań informacyjnych w środowiskach „czasowo” zainicjowanych przez użytkowników – zachowania informacyjne są uzależnione od społecznej atmosfery i emocji; badania prowadzone w różnorodnych miejscach, grupach społecznych, sytuacjach, etc.

<http://ibec.ischool.washington.edu/index.php>

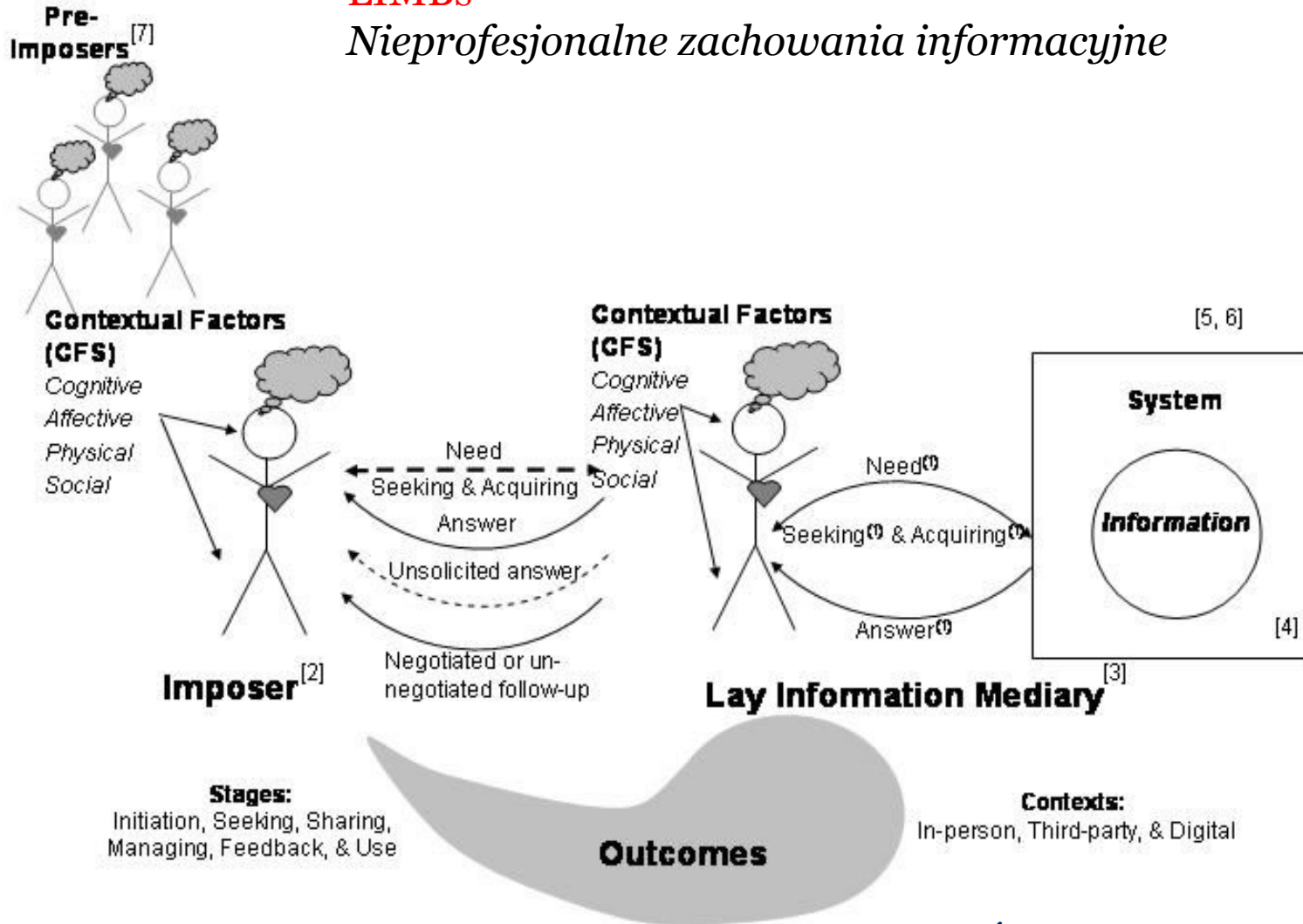
# INFORMATION GROUNDS

X Krajowe Forum Informatyki Naukowej i Technicznej,  
Zakopane 22-25.09.2009 r.



## LIMBs

### Nieprofesjonalne zachowania informacyjne



*The Seeker from View 1  
becomes the Imposer in View 2*

**Źródło:**  
<http://ibec.ischool.washington.edu/projects/limb2.jpg>

# Badania

- Ugruntowane zachowania informacyjne u dzieci w teoriach rozwoju umysłu dziecięcego – 8 etapów rozwoju wg Eriksona (1968); badania Vygotsky'ego (1978), zmiany w zachowaniach informacyjnych i uczenie się poprzez kontekst kulturowy oraz interakcje społeczne
- Koncepcja „wystarczającej informacji” (*enough*) – jeden z najczęściej pojawiających się w badaniach elementów afektywności – *nieoczywistość* (Kuhlthau, 2004; Nahl, 2004; Wilson et al., 2002; Anderson, 2006)
- Konceptualizacja afektu jako systemu aktywującego kognitywne, fizjologiczne lub behawioralne komponenty lub reakcje/działania (Forgas, 2000; Nahl, 2001)

# Badania

- badania społeczno-emocjonalnych zachowań wraz z oceną *Information literacy* (taksonomia Nahl, analiza psychodynamiki zachowań informacyjnych w oparciu o osobowość
- badania zachowań informacyjnych w grupach profesjonalnych pracowników, użytkowników informacji specjalistycznej (np. zachowania informacyjne pielęgniarek oddziału intensywnej opieki)

# Badania

- Badanie czynników emocjonalnych na zachowania informacyjne doktorantów kierunku informacja naukowa i bibliotekoznawstwo – badania Bilal, 2005, Kuhlthau, 2004 Nahl, 1998 = analiza międzykulturowego procesu uczenia jako holistycznego doświadczenia w edukacji i wpływu emocji na działania i intelekt wśród zagranicznych studentów LIS przeprowadzone w USA – oparte o teorię B.Dervin (Mehra, 2004)
- analiza etapów procesu uczenia/nauczania – emocje – zachowania informacyjne (np. Inicjacja programu studiów – strach, alienacja, frustracja – zbieranie informacji o miejscu , studiowaniu w innym kraju, zapisywanie na zajęcia, orientacja w poziomach edukacji uniwersyteckiej)
- wpływ na tworzenie nowych programów studiów opartych o doświadczenia, modelowe zachowania informacyjne uwzględniające emocje
- analiza społecznych infrastruktur w systemach informacji i komunikacji



# Konkluzje

- Korelacja cech osobowościowych a zachowań informacyjnych
- Dotychczas pomijano w tworzeniu systemów informacyjno-wyszukiwawczych aspektu emocji
- Wypracowanie nowych modeli zachowań informacyjnych
- Holistyczne podejście do badań nad zachowaniami informacyjnymi – wpływ na tworzenie interfejsów, serwisów, baz danych, stron WWW i systemów informacyjnych uwzględniających paradygmat emocjonalny (Norman, 2002: *attractive things work better*; emocjonalna odpowiedź na produkty)

*Dziękuję za uwagę.*

*dr Monika Krakowska*  
[krakowska@inib.uj.edu.pl](mailto:krakowska@inib.uj.edu.pl)

