

# Wywiad narracyjny w badaniach nad wymianą informacji

dr Barbara Kamińska-Czubala

Akademia Pedagogiczna w Krakowie

Instytut Informacji Naukowej

i Bibliotekoznawstwa



\*Warunki produktywności  
wiedzy

\*O potrzebie badań nad  
wymianą informacji

„Produktywność wiedzy wymaga zwiększania przez jednostkę czy przez grupę rezultatów tego, co już jest znane”  
„wiedza powinna wyraźnie zmierzać do wyników. Wiedza jest produktywna jedynie wtedy, jeśli jest stosowana do tworzenia czegoś znaczącego. Cel musi być ambitny” Peter Drucker

## **Obszary badań nad wymianą informacji**

- w grupach badawczych, wdrożeniowych,
- w zespołach menadżerskich
- w grupach samopomocowych
- w nieformalnych grupach funkcjonujących w sieci np. „zespołach” tworzących źródła informacji (*open source*)
- w grupach *e-learningowych*
- w grupach współdziałających w ramach e-pracy
- w zespołach projektowych
- w audytoriach skupionych wokół portali (edukacyjnych)

Trudności we współpracy są najczęściej skutkiem

- niskiego poziomu kultury organizacyjnej
- współzawodnictwa
- niechęci do działań kolektywnych
- braku umiejętności łączenia atutów członków grupy ku wspólnemu pożytkowi nauki, instytutu, firmy, pracodawcy – szefa
- braku „zmysłu udziału” we wspólnocie oraz potrzeby współpracy w osiąganiu celów korzystnych dla niej jako całości

## Możliwości wykorzystania wyników badań

### - w **teorii**

(rozwój nauki o informacji – odkrycie barier utrudniających przepływ informacji w grupie, motywacji pośredników i odbiorców, sposobów przepływu informacji od źródła do odbiorcy)

- w **praktyce** (dostosowanie źródeł do potrzeb grupy, )


Nowe perspektywy badań  
środowiska informacyjnego –  
procesu wyszukiwania, selekcji,  
wymiany informacji i kryteriów  
doboru źródeł informacji w życiu  
codziennym

*Everyday Information Seeking,  
Sharing, Exchanging*


Potrzeba badania procesu wymiany informacji

- w grupach **wsparcia** (np. rodziców pracujących z niepełnosprawnymi dziećmi, z dziećmi chorymi na rzadkie choroby lub wspierających dzieci w walce z uzależnieniami).
- w grupach **inicjatyw obywatelskich i samorządowych**



A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes.


Wiedza o procesach informacyjnych (gromadzenie, selekcja, wyszukiwanie, wymiana informacji, źródłach i kanałach informacji), motywacjach i preferencjach, uwarunkowaniach kulturowych, społecznych, psychologicznych i ekonomicznych w **życiu codziennym** może być pożyteczna dla pracowników służb informacyjnych, projektantów systemów informacyjnych i teoretyków informacji




Wiedza o tych procesach może być wykorzystana do eliminowania zjawisk spowalniających przepływ informacji i utrudniających podejmowanie działań racjonalizujących zachowania informacyjne oraz zwiększających ich efektywność

# Zadania służb informacyjnych


- rozpoznanie potrzeb i przyspieszenie wymiany informacji
- kreowanie nowych źródeł informacji
- kształtowanie nowych form dostępu do źródeł




Instytucjonalizacja wiedzy o  
wymianie informacji w praktyce  
usług informacyjnych



Aktywna postawa  
specjalistów ds. informacji w  
w procesie wprowadzania  
zmiany w usługach  
informacyjnych

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes.

Jakie korzyści może przynieść badanie potrzeb uczestników procesu wymiany informacji metodą wywiadu narracyjnego?



Wybrane przykłady  
zastosowania **wywiadu**  
**narracyjnego** w badaniach z  
zakresu informacji  
prowadzonych przez  
specjalistów informacji  
naukowej



Jessica A. Bates  
Department of Library and  
Information Studies, University  
College Dublin - Ireland



J. A. Bates, *Use of narrative interviewing in everyday information behavior research.* "Library & Information Science Research" 2004, Vol 26, nr1 (Winter), s.15-28.

# Użytkownicy Wikipedii

## A Profile of Wikipedia Users

<i>Do you ever use the internet to look for information on Wikipedia?</i>	<i>% of adult internet users who say "yes"</i>
Men	39%
Women	34%
Whites	37%
Blacks	27%
English-speaking Hispanics	36%
Age 18-29	44%
Age 30-49	38%
Age 50-64	31%
Age 65+	26%
High school diploma	22%
Some college	36%
College grad +	50%
< \$30,000 household income	32%
\$30,000-\$50,000	35%
\$50,000-\$75,000	39%
>\$75,000	42%
Dial-up connection at home	26%
Broadband at home	42%

*Source: Pew Internet & American Life Project Survey Feb. 15-March 7, 2007. N=1,492 internet users. Margin of error is ±3%.*

## Why is Wikipedia so popular?

Hitwise data suggest several reasons for the popularity of Wikipedia: First, there is the sheer amount of material on the site, covering everything from ancient history to current events and popular culture. Because authors can create and edit entries at any time and in

any location, new entries about emerging tech terms, celebrities or political scandals can be published or updated within a matter of minutes. In total, Wikipedia claims over 5.3 million entries, 1.6 million of them in English.

Second, Wikipedia's dramatic growth is strongly correlated with Americans' affection for search engines. Over 70% of the visits to Wikipedia in the week ending March 17 came from search engines, according to Hitwise data.

Wikipedia's article structure helps explain this. Many of the pieces in the encyclopedia are full of links to other Wikipedia articles and other material on the Web. One of the prime factors in Google's search results algorithm is the number of links connected to a given webpage. Thus, Wikipedia's culture of encouraging internal and external links gives Wikipedia material a shot at very high Google rankings on many keyword queries. In fact, Wikipedia has become the #1 external site visited after Google's search page, receiving over half of its traffic from the search engine.

# Wywiad narracyjny

## Faza 1

Prośba o opisanie (typowej lub wyjątkowej) sytuacji, w której nastąpiła wymiana (szczególnie ważnych) informacji, wiedzy typu know how

## Faza 2

**Po całkowicie swobodnej wypowiedzi, bez ingerencji pytającego, można poprosić o rozwinięcie narracji zgodnie z tokiem opowiadania.**

**Zachęta do uszczegółowienia wypowiedzi w wybranych obszarach**

## Faza 3

Zadawanie pytań o szczegóły  
niezbędne do zrozumienia  
narracji oraz pytań, których  
postawienia wymaga przyjęta  
teza, sprawdzana teoria

*Uwaga: Pytania powinny pozostawać w  
ściśleym związku ze swobodną narracją  
zarejestrowaną w fazie 1*


## **Pytania szczegółowe**

**W jakich okolicznościach wewnętrznych i zewnętrznych doszło do wymiany informacji?**

**Czy wartość wymienianych informacji była podobna?**


**Czy za uzyskaną informację udzieliłeś w rewanżu informacji o podobnej wartości?**

**Czy dobrze znasz potrzeby informacyjne partnera wymiany? Czy w transakcji wymiany starasz się, aby był zadowolony?**




Pytania dotyczące charakteru  
wzajemnych relacji między  
partnerami wymiany (czy relacje  
są symetryczne, czy dopełnienie  
„transakcji” bywa odroczone?)



A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes.

Pytania dotyczące skutków  
uzyskanych informacji - czy  
pod wpływem uzyskanych  
informacji, uzyskanej wiedzy  
odrzuciłeś pomysły,  
rozwiązania, produkty?



Pytania dotyczące  
subiektywnych odczuć i  
refleksji (prośba o opisanie  
emocji, refleksji, skojarzeń  
towarzyszących sytuacjom  
wspominanym w narracji)

Badacze korzystający z WN jako najważniejsze zalety tej metody wskazują możliwość usytuowania badanego zjawiska w szerokim kontekście socjologicznym, kulturowym, psychologicznym i ekonomicznym

W WN ważny jest opis zjawiska z punktu widzenia i w języku rozmówcy. W sposobach kształtowania narracji zapisane są „dodatkowe” informacje na temat kompetencji kulturalnych i zawodowych narratora. W procesie narracji powstają znaczenia nieintencjonalne i niekonwencjonalne, które odsłaniają istotne lecz „ukryte” cechy sytuacji użytkownika przekazu informacji. Pozwalają one na jej temat dowiedzieć się więcej, niż wszystkie metody skierowane na bezpośrednie pozyskanie wiedzy.

Zarejestrowana wypowiedź zawiera wiele informacji, które poprzez kontekst komunikacyjny, który tworzy sytuacja wywiadu, mogą zostać odsłonięte i zinterpretowane.

Każda poszczególna narracja poprzez swoją „artystyczną”, subiektywną i nieobliczalną (niemetodyczną) konstrukcję ujawnia to, co w innej sytuacji nie zostałyby ujawnione lub ujawniłyby się inaczej i w innych aspektach


Warto pamiętać, że siłą WN jest wychodzenie ponad już istniejącą wiedzę zarówno pytającego jak i odpowiadającego, który w autorefleksji „nie panuje” nad tym, co się ujawnia w jego narracji

Ta technika wymaga od badacza refleksu i wyczulenia na ten aspekt narracji.

To co analizuje musi poddać interpretacji zgodnej z regułami nauki, dla której rezultaty badań mogłyby być pożyteczne (teoria komunikacji, psychologia społeczna, nauka o informacji)

Celem WN jest ukształtowanie podstaw nowej wiedzy, a w mniejszym stopniu weryfikacja wcześniej przyjętych tez

Nieprzewidywalność uzyskanych wyników jest największą zachętą do stosowania WN

A silver metal spiral binding is visible on the left side of the page, looping through a series of holes in the paper.

**Czy wywiad narracyjny  
znajdzie szersze zastosowanie w  
polskich badaniach nad  
zachowaniami informacyjnymi i  
potrzebami użytkowników  
informacji?**