

JADWIGA WOZNIAK

Instytut Bibliotekoznawstwa  
i Informacji Naukowej UW

### O TAK ZWANYCH POTRZEBACH INFORMACYJNYCH

Uwagi o określeniach treści terminu potrzeba informacyjna; krytyka ich teoretycznej poprawności i operacyjnej przydatności. Charakterystyka najczęściej stosowanych schematów badań użytkowników informacji. Próby propozycje ich modyfikacji.

Rozczarowanie co do praktycznych walorów dużej części badań użytkowników informacji oraz trudności w porozumiewaniu się różnych specjalistów z dziedziny informacji wydają się mieć jedną z przyczyn w nieładzie terminologicznym, jaki panuje w niektórych obszarach tej dyscypliny. Jednym z takich pól jest problematyka potrzeb informacyjnych widziana w kontekście sytuacji informacyjnej użytkowników. Tutaj krytycznymi terminami wydają się być m.in. następujące: potrzeba informacyjna (=potrzeba użytkownika), pytanie informacyjne (=zapytanie informacyjne, =kwerenda), pertynencja i relewancja. Aby zapobiec nieporozumieniom, często sprowadzającym dyskusję naukową z poziomu merytorycznego na poziom spierania się o formę językową, potrzeba prac nad systemem leksykalnym języka wykorzystywanego tu do przekazywania informacji. Dlatego w artykule chcemy poddać analizie pierwszy z wymienionych terminów, to jest

---

"Zagadnienia Informacji Naukowej" 1989 nr 1(54)

termin potrzeba informacyjna. Zagadnieniom pytań, pertynencji i relewancji będą poświęcone odrębne teksty.

Nie wdając się w rozważanie trudnego i kontrowersyjnego problemu uniwersalnej definicji i typologii potrzeb, chcę zwrócić uwagę na pewne, istotne dla analizy terminu potrzeby informacyjne, funkcjonujące w psychologii uogólnienia i obserwacje, zwłaszcza dotyczące tzw. potrzeb poznawczych. (Piszę "tzw. potrzeb poznawczych", żeby zwrócić uwagę, iż użyta nazwa jest tylko jedną ze stosowanych i została wybrana arbitralnie spośród innych równoprawnionych). Przede wszystkim spróbujmy określić, czym jest (jak będziemy pojmować termin) potrzeba.

"Jeżeli mówimy, że  $X$  ma potrzebę  $p$ , znaczy to tyle co, jeżeli  $p$  jest niedostępne dla  $X$ , to następuje zachwianie homeostazy (równowagi układu), która jest podstawą prawidłowego funkcjonowania  $X$ "<sup>1/</sup>. Inaczej mówiąc: podmiot działania ma potrzebę  $p$ , to znaczy, że dla normalnego jego funkcjonowania niezbędne są określone warunki, stwarzane przez różnorodne bodźce. Niezaspokojenie potrzeby nie oznacza odzwierciedlenia w świadomości jakiegoś faktycznego braku, czyli nie "pragnienie", "pożądanie" itp., ale obiektywną sytuację, w której organizm jest pozbawiony czegoś istotnego do funkcjonowania. Sytuacja ta może (ale nie musi) znaleźć odbicie w jego świadomości. Każdej potrzebie daje się więc przyporządkować jakościowo i ilościowo pewne bodźce, które ją zaspokajają, jak również wymienić bodźce, które ją wywołują lub wzmagają. Istnieją dość znaczne różnice zdań co do typów i hierarchii potrzeb. Niemniej panuje powszechna zgoda, że potrzeby wyższego rzędu wywodzą się z potrzeb podstawowych oraz że potrzeby ludzkie nie są czymś stałym, lecz

---

<sup>1/</sup>K. Obuchowski: Psychologia dążeń ludzkich. Warszawa 1972 s. 105

rozwijają się i zmieniają. Wśród potrzeb wyższego rzędu lokują się potrzeby, które nazwaliśmy poznawczymi, choć w pracach różnych autorów są one różnie nazywane, określane i traktowane.

Na przykład Murray wymienia potrzeby wiedzy i potrzeby wyjaśniania oraz aktywność poznawczą w kontekście potrzeb czynnościowych (obejmujących dyspozycje do zajmowania się czynnością ze względu na nią samą), potrzeb psychicznych i twórczych. W przekształconej wersji teoria Murraya wyróżnia 12 wektorów (tendencje do działania) oraz 14 wartości. Wśród wartości wymieniona jest wiedza i w odniesieniu do niej wyróżnić można potrzeby zdobywania, budowania i wyrażania wiedzy. Teoria ta została oparta na obszernym materiale empirycznym, natomiast jej mankamentem jest to, że opisuje zbiór potrzeb jako zestawienie nie powiązanych wzajemnie dyspozycji motywacyjnych, bez wyjaśniania ich genezy i funkcji. Zarzuty takie nie mogą być postawione najpopularniejszej chyba w psychologii teorii potrzeb Masłowa, który przyznaje potrzebom poznawczym wyjątkową rolę, uznając że tworzą one niemal równoległą i komplementarną hierarchię w stosunku do podstawowych potrzeb. Zauważmy, że w obu wymienionych wyżej ujęciach termin "potrzeba" używany był w znaczeniu zastępującym takie terminy, jak popęd, motyw lub dążenie. W psychologii podejmuje się próby, aby terminowi potrzeba nadać (lub przywrócić) znaczenie obiektywne. Jedną z bardziej udanych jest koncepcja Obuchowskiego, w której potrzeba poznawcza przedstawiona jest jako jedna z siedmiu innych. Jej definicja brzmi: "Potrzeba poznawcza jest to właściwość człowieka, która powoduje, że bez otrzymania określonej liczby informacji w każdej sytuacji i bez możliwości przeprowadzenia czynności poznawczych za pomocą pojęć w sytuacjach częściowo nowych człowiek nie może normalnie funkcjonować"<sup>2/</sup>. Problematyki potrzeb poznawczych doty-

<sup>2/</sup> K. Obuchowski: op. cit. s. 166.

czy także koncepcja systemowa Kocowskiego<sup>3/</sup>. Potrzeby są w niej rozumiane jako warunki obiektywne; "potrzeba to tyle co pewien warunek określonego celu człowieka dający się określić obiektywnie"<sup>4/</sup>. Wśród 42 kategorii potrzeb, zgrupowanych w 5 zasadniczych klasach znaleźć można co najmniej 8 ściśle dotyczących aktywności poznawczej. W kategorii potrzeb prokreacji i rozwoju wymienione są potrzeby dydaktyczne, dotyczące zachowań ukierunkowanych na przekazywanie potomstwu informacji oraz umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, oraz potrzeby samokształcenia odnoszące się do nabywania wiedzy przez dorosłych. Również potrzeby samorealizacji, czyli "zbiór koniecznych lub pożądaných zgodności pomiędzy uzdolnieniami, zamiłowaniem, wykształceniem i pełnionymi rolami społecznymi", zdają się zawierać warunek ukierunkowanej i długofalowej aktywności poznawczej. W kategorii potrzeb funkcjonalnych, decydujących o skuteczności działania, wymienia Kocowski potrzeby dotyczące "uzyskiwania, przechowywania i wykorzystywania informacji niezbędnych do realizacji każdego celu, każdej potrzeby". W tej samej grupie umieszczone są także potrzeby sprawnościowe, czyli prakseologiczne, obejmujące zbiór umiejętności, technik i metod działania, dotyczące ogólnych zasad i szczegółowych procedur, algorytmów i heurystyk. Wymienione rodzaje potrzeb, jak wszelkie inne, mają swe odwzorowania subiektywne i z uwagi na to można je wszystkie odnaleźć powtórnie w kategorii potrzeb psychicznych. Kocowski nie podaje jednak ich uzupełniających charakterystyk. Realizacja każdej niemal czynności wymaga w jakimś sensie aktywności poznawczej, a zatem jest uwarunkowana potrzebą poznawczą, chociaż oczywiście nie zawsze

---

<sup>3/</sup>T. Kocowski: Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa. Wrocław 1982.

<sup>4/</sup>op. cit. s. 69.

stanowi ona podstawowy warunek spełnienia celu tej czynności. Systemowy charakter propozycji Kocowskiego uwzględni taki właśnie uniwersalny walor potrzeb poznawczych, chociaż wydaje się, że nie docenia się tu ich autonomicznej roli. Rola ta nie da się sprowadzić do "potrzeb dydaktycznych" i "samokształcenia", a w grupie potrzeb samorealizacji omówiona jest zdawkowo.

Analiza poglądów psychologów na temat potrzeb poznawczych zdaje się prowadzić do dwóch istotnych wniosków:

- właściwie wszyscy autorzy dostrzegają szczególną wagę i znaczenie potrzeb związanych z aktywnością poznawczą;

- zauważalna jest podwójna rola tych potrzeb; z jednej strony "obsługują" one niejako wszystkie inne potrzeby z drugiej zaś pełnią funkcje autonomiczne.

Drugi z wniosków można wyrazić inaczej, stwierdzając, iż **zdobywanie informacji jest warunkiem (bezpośrednim lub pośrednim) zaspokojenia wielu potrzeb, nie tylko poznawczych.**

Weźmy teraz pod uwagę rozpowszechnioną definicję potrzeb informacyjnych, zamieszczoną w "Słowniku terminologicznym informacji naukowej", która mówi, że są to "ujawnione lub nieujawnione (potencjalne) potrzeby użytkowników informacji"<sup>5/</sup>, czyli "osoby lub zespołu osób korzystających z informacji"<sup>6/</sup>. W języku polskim wyraz korzystać jest rozumiany jako "odnosić, osiągać korzyści, mieć pożytek, zysk z czegoś, użytkować, wyzyskiwać coś, używać czegoś"<sup>7/</sup>. Czyli potrzeby informacyjne są to potrzeby osób, które mają pożytek

---

<sup>5/</sup> Słownik terminologiczny informacji naukowej. Warszawa 1979 s.91.

<sup>6/</sup> op. cit. s. 119.

<sup>7/</sup> Słownik języka polskiego. T. 1. A-K. Warszawa 1988 s. 1020.

z informacji, używają jej, wykorzystują. Zdobyć informacji nie jest więc tu celem samym w sobie, nie może też kończyć aktywności skierowanej na zaspokojenie potrzeby, lecz jest niezbędnym warunkiem osiągnięcia tego celu. Wobec tego możemy stwierdzić jedynie tyle, że w definicji chodzi o takie potrzeby, których zaspokojenie jest związane ze zdobyciem informacji. Z wniosków dotyczących poglądów psychologów na temat potrzeb ludzkich wynika zaś, że cecha ta może przysługiwać najróżniejszym (niemal wszystkim) klasom potrzeb. Przytoczona definicja (pomijamy tu, jako w takiej sytuacji nieistotną, kwestię rozumienia sformułowania "nieujawnione (potencjalne) potrzeby") nie przyporządkowuje więc w sposób ostry definiowanemu terminowi zakresu obiektów rzeczywistości pozajęzykowej. W tym momencie warto się zastanowić nad sensownością działań zmierzających do zbudowania poprawnej definicji terminu potrzeby informacyjne. Na obecnym etapie wiedzy bibliotekoznawczej chyba nie potrafimy wskazać istotnych cech konotacyjnych, które pozwoliłyby na wyodrębnienie zakresu "potrzeb informacyjnych" (jeśli taka kategoria potrzeb w ogóle autonomicznie istnieje, bo tylko wtedy uzasadnione byłoby wzbogacenie języka o ten termin) spośród denotacji nazwy potrzeby ludzkie. Czy nie lepiej byłoby potraktować tę nazwę jako skrótowo-zastępcze wyrażenie sensu frazy "informacja dla zaspokojenia potrzeby  $p_i$ " i następnie skoncentrować uwagę na eksplorowaniu z jednej strony różnych cech przysługujących poszukiwanej informacji, z drugiej zaś zachowań osób, które szukają informacji - środka niezbędnego do osiągnięcia pewnego celu.

W dalszej części artykułu zostanie podjęta próba wykazania, że tzw. badania potrzeb użytkowników w istocie nie były i nie są badaniami potrzeb, ale właśnie zachowań czy wręcz samych systemów informacyjno-wyszukiwawczych. W tym celu najpierw krótko zilustrujemy zależności, jakie zachodzą między dowolnymi potrzebami a wywo-

zającymi się z nich zachowaniami, dzięki czemu zyskamy pewne narzędzia terminologiczne, którymi następnie będziemy się posługiwać przy charakteryzowaniu schematów badań użytkowników informacji.

#### POTRZEBA - MOTYW - ZACHOWANIE

Różnego rodzaju potrzeby i chęć ich zaspokojenia powodują, że ludzie podejmują (większy lub mniejszy) trud zdobywania informacji. Nie znaczy to jednak, że zaistnienie potrzeby zawsze inicjuje działanie poszukiwania informacji.

Pierwszym warunkiem, koniecznym choć niewystarczającym, jest uświadomienie faktu istnienia potrzeby. Następnym - sformułowanie odpowiednio silnego, trwałego i zyskującego aprobatę podmiotu motywu działania. Motyw spełnia funkcję sterującą i kontrolującą, musi więc być zrozumiały dla danej osoby i przekonujący. Motyw, będąc werbalizacją celu działania i sposobów jego osiągnięcia, jest bezpośrednim czynnikiem uaktywniającym zachowania. Wśród czynników kształtujących zachowania użytkowników informacji najważniejszymi wydają się być: cechy osobnicze użytkownika, doświadczenie społeczne, wymagania, jakie stawia mu otoczenie, role, jakie pełni w grupach społecznych, wreszcie postawy wobec przedmiotu działania, w tym waga, jaką użytkownik nadaje zaspokojeniu potrzeby oraz przewidywane konsekwencje działania w warunkach niepełnej informacji itp. Czynniki te wyznaczają ważność ewentualnego celu i sposoby jego osiągnięcia. Rezultaty działania w dużym stopniu zależą od wiedzy użytkownika o przedmiocie potrzeby i od możliwości jego uzyskania. Pierwsza część ostatniego stwierdzenia jest sprzeczna z rozpowszechnionym w nauce o informacji i w bibliotekoznawstwie aksjomatem o niechęci użytkowników do ujawniania potrzeb informacyjnych, do wypowiedzania się na temat, jakich informacji i w jakiej

postaci potrzebują. (Zakłada się bowiem, że użytkownicy byłiby w stanie dokładnie określić swoje potrzeby, gdyby tylko chcieli współpracować z systemami). Tymczasem jeśli zgodzić się, że zachowania informacyjne są inicjowane przez użytkowników w sytuacjach wymagających wsparcia informacją, aby móc osiągnąć wyznaczone cele, to można się spodziewać, że użytkownik będzie mógł, w rozsądnych granicach, scharakteryzować te cele. Nierozsądnym byłoby jednak oczekiwać, że będzie on w stanie określić, jak zasób jego informacji powinien się zmienić, o jakie informacje wzbogacić, aby stać się pewnym, czyli wystarczającym do osiągnięcia wyznaczonych celów. Gdy człowiek styka się z czymś, czego nie może w żadnym aspekcie przyporządkować czemuś, co zna, nie jest też w stanie mówić o tym. Istotna jest więc umiejętność odróżniania sytuacji niepewności od sytuacji luki informacyjnej, która jest niepewnością na tyle zdefiniowaną, że można oczekiwać aktywności użytkownika ukierunkowanej na jej przedstawienie innej osobie, na przykład bibliotekarzowi pośredniczącemu między nim a zbiorami informacyjnymi systemu. Aktywność użytkownika, który jednak podjął trud szukania informacji, może się realizować poprzez następujące typy zachowań:

- zachowania użytkownika, który nie nawiązuje kontaktu z systemem informacyjno-wyszukiwawczym (SIW). Przyczyną może tu być albo ignorancja użytkownika, albo przewidywana przez niego wyższa sprawność i skuteczność działania nieformalnych kanałów zdobywania informacji (np. krótszy czas czekania na odpowiedź, która z kolei może zawierać informacje aktualniejsze od przechowywanych w SIW)<sup>8/</sup>;

---

<sup>8/</sup> Zagadnienia nieformalnych kanałów komunikacji było przedmiotem między innymi rozprawy doktorskiej Danuty Koniecznej ("Nieformalne procesy komunikacji naukowej. Łódź 1980, 241 ss. Uniwersytet Łódzki Wydział Filologiczny) oraz publikacji tej samej autorki pt. "Rola nieformalnych procesów w systemie komunikacji naukowej". Warszawa 1982. Prace IINTE nr 44.



- zachowania użytkownika, który nawiązuje kontakt z SIW i sam stara się odnaleźć potrzebną informację;
- zachowania użytkownika, który nawiązuje kontakt z osobą (np. bibliotekarzem), która będzie pośredniczyć między nim i systemem informacyjno-wyszukiawczym.

Teraz możemy już zająć się scharakteryzowaniem funkcjonujących modeli badań użytkowników informacji. Szczególną uwagę zwrócimy na określenie bezpośredniego przedmiotu badania, chcemy bowiem wykazać, iż nie są nim potrzeby lecz zachowania informacyjne oraz że badania te nie upoważniają do wyrokowania o **potrzebach** użytkowników.

#### SCHEMATY BADAŃ UŻYTKOWNIKÓW INFORMACJI

Dla najstarszego i najbardziej prymitywnego z funkcjonujących schematów badań użytkowników charakterystyczne jest założenie istnienia potrzeb informacyjnych jako podkategorii potrzeb ludzkich i relewantności wskazanych przez system dokumentów. Przy takim założeniu każdy system informacyjno-wyszukiawczy jest systemem efektywnym, w pełni zaspokajającym potrzeby. Badania potrzeb informacyjnych użytkowników sprowadzają się tu do dość szczegółowych opisów korzystania z systemów (głównie bibliotecznych) i z różnych typów dokumentów. Nie bierze się pod uwagę ani zagadnień motywacji dynamizujących procesy szukania informacji, czyli tego, co w istocie jest wyznacznikiem potrzeb użytkowników, ani problemów jej wykorzystania. Charakterystyczne jest, że nawet w przypadkach badań przeprowadzanych w organizacjach przemysłowych, gdzie systemy informacyjne powstawały z myślą o osiągnięciu takich celów jak promocja innowacji czy redukcja zbytecznych działań, zapotrzebowanie na informację rzadko było kojarzone z czynnikami zewnętrznymi w stosunku do systemów informacyjno-wyszukiawczych, takimi jak motywy czy

wykorzystanie informacji. Pewne zmiany schematu dały się zaobserwować w połowie lat sześćdziesiątych. Polegały one najpierw na zaakceptowaniu faktu, że użytkownicy danego systemu nie stanowią nieodróżnianej grupy osób jednakowo zachowujących się w trakcie szukania informacji. Następnie wyraziły się w postrzeganiu użytkownika jako elementu różnych systemów społecznych. Nadal jednak za miary zaspokojenia potrzeb przyjmowano oceny np.: wiedzy użytkowników o systemach i usługach, z jakich mogliby korzystać, wielkości podzbioru populacji użytkowników pozytywnie oceniających dany system lub jego elementy, zakresu, w jakim użytkownicy korzystają z różnych typów usług informacyjnych, źródeł informacji czy zbiorów dokumentów. Badania te nie były w istocie badaniami potrzeb użytkowników, ale badaniami systemów informacyjno-wyszukiwawczych prowadzonymi nie wprost lecz za pośrednictwem użytkowników. Orientacja "na system" nadal się cieszy dużą popularnością, chociaż nie uwzględnia się w niej między innymi kwestii, że usługi informacyjne, nawet o szerokim zakresie i niekiedy bardzo wyrafinowane, nie muszą być tymi, których oczekuje użytkownik. Jednym z osiągnięć kierunku postrzegającego użytkownika w przestrzeni systemów społecznych, których jest on elementem (kierunku, który można by nazwać socjologicznym) było wprowadzenie terminu zachowanie informacyjne<sup>9/</sup>. Oznacza on celowe, czyli prowadzące do zamierzonego celu, działanie użytkownika, który znalazł się w takiej sytuacji, że posiadane przez niego informacje nie są wystarczające do osiągnięcia tego celu.

---

<sup>9/</sup> Termin ten został wprowadzony do literatury przez D.W. Kinga i V. Palmoura, którzy wzbogacili komunikacyjny model systemu informacyjno-wyszukiwawczego, stworzony przez Lina i Garvey'a (Lin N., Garvey W.D. Information needs and uses. Annual Review of Information Science and Technology 1972 Vol. 7. s.5-37), o nowy element, który nazwali "user behaviour".

Inaczej mówiąc, zachowanie informacyjne to zachowanie użytkownika, który znalazł się w sytuacji wymagającej zasilenia informacją, aby móc się zbliżyć do stanu dla niego korzystnego czy pożądanego, czyli do celu. Powstrzymanie się od działania jest również działaniem i wyraża się określonym zachowaniem. Zapotrzebowanie na informację i jej wykorzystanie są więc elementami wzajemnie się warunkującymi, wyrażającymi się w postaci różnych zachowań informacyjnych. Pierwszym ważniejszym znakiem nowej orientacji w badaniach użytkowników były publikacje Paisleya<sup>10/</sup> i Allena. Kluczowym założeniem było przekonanie, że zachowanie człowieka pozostaje pod wpływem pewnej liczby systemów społecznych. Inaczej mówiąc, człowiek jest elementem różnych systemów i jego zachowanie w dowolnym z tych systemów nie może być odizolowane od wpływu innych systemów. Także i zachowania informacyjne są warunkowane nie tylko przez cechy systemu informacyjno-wyszukiwawczego, z którym użytkownik się kontaktuje, ale także przez systemy społeczne (prawny, ekonomiczny, polityczny, kulturowy itd.), do których należy, i oczywiście, przez jego cechy indywidualne. Aby zrozumieć zachowanie użytkownika informacji trzeba je więc przeanalizować w kontekście wszystkich tych systemów. Socjologicznie zorientowane badania użytkowników wykazały, że:

- istnieją poza systemami informacyjno-wyszukiwawczymi i poza samym zapotrzebowaniem na informację czynniki, które mają niekwestionowany wpływ na zachowania informacyjne użytkowników;
- czynniki te zależą m.in. od miejsca użytkownika w kompleksie systemów społecznych, kategorii problemów, z jakimi się styka i celów, dla osiągnięcia których potrzebuje informacji.

---

<sup>10/</sup> W.J. Paisley: Information needs and uses. Annual Review of Information Science and Technology 1968 Vol. 3. s. 1-30.

Mankamentem socjologicznej koncepcji badań było zbyt mocne przekonanie, że dla sporządzenia charakterystyki istotnych cech użytkownika determinujących jego zachowanie całkowicie wystarczą dane o jego wieku, płci, kulturze, w jakiej został wychowany, pochodzeniu społecznym, profilu, poziomie wykształcenia itd. Pogląd ten jest bowiem na tyle słuszny, na ile słuszne jest zdanie, że przy takich samych potrzebach takie same bodźce muszą doprowadzić do utrwalenia się takich samych zachowań. Dziś jest już widoczne, że badania użytkowników w tych wczesnych okresach były w większości nieskuteczne, jeśli chodzi o formułowanie przesłanek do wykorzystania w projektowaniu jakichkolwiek systemów informacyjnych. W literaturze zwykle wskazuje się na dwie tego przyczyny - metodologiczną niewiarygodność badań, i co za tym idzie ich wyników, oraz tradycyjne pojmowanie potrzeb informacyjnych jako niezróżnicowanej podkategorii potrzeb powszechnych. Do lat siedemdziesiątych prawie w ogóle nie było badań, których przedmiotem byłyby zagadnienia motywacji dynamizujących zachowania informacyjne i niewielka liczba badań, w których usiłowano powiązać zapotrzebowanie na informację z jej wykorzystaniem. Nie było więc możliwości skonstruowania żadnej ramy metodologicznej, w obrębie której można by interpretować różne zachowania informacyjne ujawniające się w odmiennych warunkach, wyjaśniać je w kategoriach ogólniejszych niż odnoszące się do SIW, z którym użytkownik się kontaktował.

W tym samym czasie co podejście socjologiczne pojawił się w badaniach użytkowników inny trend, wyrażający się w uwzględnianiu czynnika indywidualizacji zwanego kognitywnym. Za prekursora tego podejścia można uznać Taylora.

Koncepcja Taylora była próbą określenia czterech poziomów potrzeb i odpowiadających im pytań. Najniższy poziom potrzeb nazwał Taylor potrzebą wewnętrzną (visceral need). Temu poziomowi nie od-

powiada żadna konstrukcja o funkcji pytania, ponieważ potrzeba ta nie jest wyrażana w żadnym języku. Następny poziom tworzy potrzeba uświadomiona (conscious need). Odpowiada jej niewypowiedziane, ale określające obszar niepewności, pytanie, które użytkownik sam sobie zadaje i na które sam usiłuje odpowiedzieć. Trzeci poziom (pojawiający się w wypadku niepowodzenia na poziomie drugim) to potrzeba zwerbalizowana (formalized need), wyrażająca się w postaci pytania czy pytań kierowanych do innych osób w nadziei, że pomogą oni albo lepiej zrozumieć problem albo go rozwiązać. Jeśli jednak rozmowy te nie wyeliminują niepewności, nie rozwiążą problemu, użytkownik może się zwrócić do systemu informacyjno-wyszukiwawczego z zapytaniem informacyjnym (odpowiada mu czwarty poziom potrzeb - potrzeba wynegocjowana (compromised need). Może tym się ona różni od pytania z poziomu trzeciego, że opis problemu zwykle jest tu precyzyjniejszy, zaś samo pytanie może być sformułowane z uwzględnieniem znanych użytkownikowi ograniczeń SIW. Reprezentanci orientacji kognitywnej nawiązują do sytuacji, w której użytkownik styka się z problemem i rozpatrują ją z punktu widzenia związku z wewnętrznymi strukturami wiedzy, postaw, osobowości, przekonań, otoczenia, sytuacji, problemu itd. Sytuacja problemowa w tym świetle to taka sytuacja, w której podmiot działania uznaje te wewnętrzne struktury za niewystarczające do rozwiązania problemu, i co za tym idzie, do osiągnięcia celu. Obraz sytuacji stworzony przez użytkownika, który stanął przed problemem do rozwiązania jest taki, że wymagane są zasilenia informacją pochodzącą ze źródeł zewnętrznych, aby osiągnąć poziom pewności niezbędny do podjęcia skutecznego działania. Sytuacja problemowa, jak każda sytuacja, obejmuje zarówno czynniki mniej lub więcej subiektywne i reakcje zachowań mogą być rozpatrywane tylko w związkach z całym kontekstem, tj. sytuacją taką, jaka istnieje sprawdzalnie oraz jaką wydawała się istnieć

zainteresowanej osobie. Tak więc można przyjąć, że sytuacja problemowa, mająca wiele wspólnego z "visceral need" Taylora, jest przyczyną zachowań informacyjnych, w których wiedza i cele użytkownika przenikają się z efektami i wykorzystaniem informacji. Głównym osiągnięciem orientacji kognitywnej wydaje się być szukanie źródeł zachowań informacyjnych w innych obszarach niż tzw. potrzeby informacyjne, wyrażające się między innymi w analizowaniu problemów, z jakimi stykają się użytkownicy informacji. Problemy te mają wpływ na ich stany psychiczne, tak samo jak wewnętrzne stany użytkowników mogą być interpretowane jako problemy same w sobie.

Jednym z bardziej znaczących przedstawicieli orientacji kognitywnej w badaniach użytkowników są Wersig<sup>11/</sup> i Belkin<sup>12/</sup>. Orientacja ta wyraźnie zdaje się tworzyć alternatywną postawę badawczą wobec tego, co do tej pory było robione w obszarze badań użytkowników.

Podsumujmy to, co do tej pory zostało napisane.

1. Zakładamy, że nie istnieje taka podkategoria potrzeb jak potrzeby informacyjne, ale różne potrzeby mogą być zaspokajane (bezpośrednio lub pośrednio) przez informację.

---

<sup>11/</sup>G. Wersig: The problematic situation as a basic concept of information science in the framework of social sciences: a reply to N.J.Belkin: Theoretical problems of informatics: new trends in informatics and its terminology. Moscow 1979. FID 56B,

<sup>12/</sup>N.J. Belkin: Cognitive models and information transfer. Social Science Information Studies 1984 nr 4 s.111-129; N.J. Belkin, R.N. Oddy, H.M. Brooks: ASK for information retrieval: Part I. Background and theory. Journal of Documentation 1982 nr 2 s.61-71; N.J. Belkin, R.N. Oddy, H.M. Brooks: ASK for information retrieval: Part II. Results of a design study. Journal of Documentation 1982 nr 3 s. 145-164; N.J. Belkin, T. Seeger, G. Wersig: Distributed expert problem treatment as a model for information system analysis and design. Journal of Information Science 1983 vol.5. nr 4 s.153-168.

2. Potrzeby mogą dynamizować zachowania, ale reakcje na bodźce otoczenia oraz na bodźce wytwarzane przez samego człowieka mają miejsce tylko wtedy, gdy bodźce te działają na tle odpowiednich potrzeb.

3. Reakcją człowieka (mającego określone potrzeby) na bodźce jest stan zakłóconej homeostazy (sytuacja problemowa), której odzwierciedleniem w świadomości jest motywacja do działania.

4. Sformułowanie motywu, spełniającego określone warunki, umożliwia rozpoczęcie działania, poprzez wyznaczenie celu (kierunku działania) i programu działania. Przyczyną działania może być kilka motywów, nawet sprzecznych ze sobą, co pozwala wyjaśnić pewne specyficzne sposoby działania, jego niekonsekwencje lub powstrzymanie się od działania. Natomiast wybór motywu jest uwarunkowany przez osobnicze i społeczne doświadczenie jednostki.

5. Działania, o których mowa w punkcie 4., objawiają się w postaci różnych zachowań.

Dążąc do zaproponowania kompleksowego modelu użytkowników informacji za punkt wyjścia przyjmujemy sytuację problemową oraz niektóre kształtujące ją czynniki, wynikające z widzenia użytkownika w otoczeniu oddziałujących na niego systemów społecznych. Uwagę skoncentrujemy tylko na tych sytuacjach i tylko na tych zachowaniach, których celem jest pozyskanie informacji potrzebnej do rozwiązania problemu poprzez komunikowanie się użytkownika z systemem informacyjno-wyszukiwawczym. Poza zakresem analizy pozostaną więc zagadnienia związane z powatrzymywaniem się od działania<sup>13/</sup> oraz problemy

---

<sup>13/</sup> Zagadnienie to coraz częściej jest podnoszone w literaturze jako istotny element, który powinien stać się przedmiotem badań, jeśli projektowany system czy język informacyjno-wyszukiwawczy ma być optymalny, tzn. zdolny do zaspokojenia potrzeb wszystkich potencjalnych użytkowników. W literaturze anglojęzycznej ten typ badań nosi nazwę nonuser studies.

zachowań informacyjnych skierowanych na nieformalne kanały komunikowania się.

Tylko niewielka ilość informacji pochodzi z bezpośredniego doświadczenia. Pozostała uzyskiwana jest za pośrednictwem innych ludzi. W ten sposób stają się oni nie tylko elementami, ale i konstruktorami obrazu świata innych ludzi. Tak więc czynnikiem kształtującym informację pozyskiwaną przez użytkownika jest jego otoczenie. Strukturę otoczenia wyznaczają systemy i grupy społeczne, których elementem jest dany użytkownik. Najczęściej w literaturze wskazuje się na cztery systemy społeczne, jako na czynniki kształtujące wzorce zachowań informacyjnych. Są to: system kulturowy, polityczny, ekonomiczny i prawny. W określonych przez nie warunkach użytkownicy informacji wypełniają różne role społeczne, których wpływ na kształt zachowań informacyjnych wydaje się być bardziej znaczący (w sensie bardziej różnicujący zachowania poszczególnych osób) niż tych wielkich systemów społecznych.

Analiza ról społecznych w świetle literatury przedmiotu jest jednym z najwartościowszych źródeł informacji o wzorcach zachowań informacyjnych. Spośród ról pełnionych przez użytkowników informacji jedną z ważniejszych wydaje się być rola zawodowa<sup>14/</sup> (szeroko określana, tak że w jej zakresie mieszczą się i role stricte zawodowe, i role wynikające z przynależności do innych grup stawiających członkom pewne formalne zadania, np. rola bycia studentem,

---

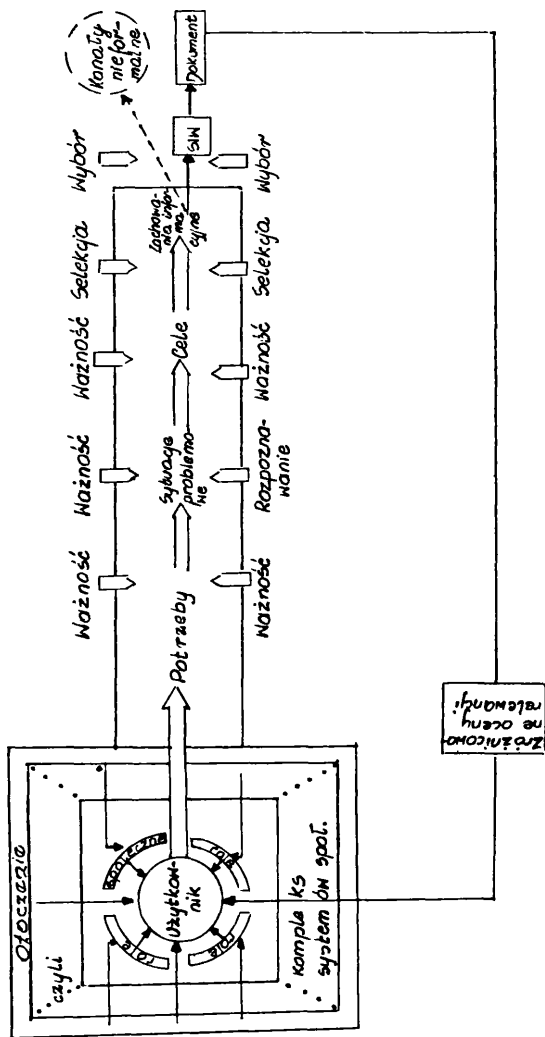
<sup>14/</sup> Wskazanie na rolę zawodową jako jedną z ważniejszych ról społecznych wpływających na projektowanie systemu informacyjno-wyszukiawczego jest konsekwencją ograniczenia rozważań do dokumentacyjnych SIW. Jeśli określono by SIW na przykład tak, że w ich zakresie znalazłyby się faktograficzne systemy, np. "udzielające" porad prawnych, to na równi z rolą zawodową należałoby analizować inne role, jak np.: rolę bycia obywatelem, rolę bycia rodzicem lub opiekunem, rolę bycia właścicielem itd.



rola bycia uczniem itp.), realizowana w ramach określonego szczebla hierarchii pewnej formalnej struktury organizacyjnej, charakteryzującej się właściwymi jej cechami, klimatem, ukierunkowanej na osiągnięcie określonych celów. Analiza roli zawodowej, skojarzona z cechami osobniczymi użytkownika, determinuje m.in. pojawianie się pewnych potrzeb (nie tylko poznawczych, również innych, np. emocjonalnych, takich jak potrzeba samorealizacji czy uznania), celów, problemów i co za tym idzie schematów zachowań informacyjnych. Tak więc warunkiem koniecznym, choć niewystarczającym, powodzenia badań jest rzetelna analiza miejsca użytkownika w wybranym ze względu na cele badania podsystemie grup społecznych i wynikających z nich ról społecznych. Niezwykle istotne jest, żeby badania realizowane według tego nowego schematu nie atępiały sobie celów uniwersalnych i nie stawały się pretekstem do pochopnych uogólnień. Wyznaczony obszar badawczy muszą konstruować względnie jednorodne, porównywalne elementy (tak sami użytkownicy, jak i ich cele, problemy, warunki działania itp.), w liczbie umożliwiającej metodycznie poprawną analizę. Do tej pory<sup>15/</sup> nie został wymieniony jeszcze jeden system, który w największym stopniu ma wpływ na kształt zachowań informacyjnych. Jest nim sam użytkownik - jego cechy indywidualne. Struktury osobowościowe, procesy i kategorie poznawcze, wartości, procesy pamięci, wychowanie, wiek, płeć itd. wre-

---

15/ Wyróżnione poziomy oddziaływania na zachowania informacyjne - społeczny i grupowy - nie reprezentują jednolitej płaszczyzny teoretycznej ani nie ukazują "przejścia" prawidłowości jednego poziomu w prawidłowość funkcjonowania drugiego poziomu. Procesy grupowe są immanentną właściwością grup, podczas gdy procesy zachodzące na poziomie społecznym są efektem świadomej i zamierzonej działalności zorganizowanej społeczności. Z tego powodu stanowią dwa różne (co nie znaczy, że niezależne) stany otaczające użytkownika rzeczywistości.



Schemat zależności elementów w modelu badania użytkowników informacji

sztanie język są najistotniejszymi indywidualnymi modulatorami zachowań, także informacyjnych. Jak pokazują między innymi porównawcze badania kultur, rodzaje działań podejmowanych w toku rozwoju danej społeczności w znacznej mierze kształtują sposób widzenia rzeczywistości, co znajduje bardzo silne odzwierciedlenie w języku tej społeczności. Poznając język jednostka uzyskuje dostęp do kulturowego zbioru kategorii poznawczych, których może używać do kodowania i dekodowania informacji, ale które jednocześnie w pewnym stopniu narzucają jej sposób widzenia rzeczywistości. Język pełni więc podwójną rolę - jednego z czynników kształtujących informację, i przez to wpływających na kształt zachowań informacyjnych, oraz jedynego środka, za pomocą którego możliwy jest wgląd w poszczególne elementy modelu i w ogóle jego skonstruowanie. Zwróćmy uwagę, że z tego, co zostało tutaj napisane o użytkownikach informacji, wynika m.in. wniosek, iż na obecnym etapie wiedzy efektywnymi mogą być tylko takie badania użytkowników, których zakres jest na tyle wąski, by móc dostrzec wszystkie istotne (wskazane wcześniej) czynniki i je zanalizować. Praktyka potwierdza małą użyteczność badań "potrzeb informacyjnych" różnych kategorii użytkowników (chemików, pracowników nauki, kierowników itd.), jeśli są to osoby realizujące nieporównywalne cele, rozwiązujące nieporównywalne problemy w różnych warunkach organizacyjnych i informacyjnych. Wydaje się, że zostało wykazane, iż tzw. potrzeby informacyjne są zmienną dynamiczną, zależną od:

- celów i zadań wynikających z aktywności użytkownika;
- warunków, które umożliwiają realizowanie tych zadań i osiągnięcie celów;
- cech indywidualnych użytkownika;
- badanego obszaru wyznaczonego w zakresie określonym przez czynniki wymienione w poprzednich punktach.

Prawidłowo przeprowadzone badania użytkowników systemów informacyjno-wyszukiwawczych są w stanie dostarczyć konkretnych informacji wspomagających procesy projektowania systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Niezbędne jest jednak uwzględnienie wymienionych wyżej założeń i przesłanek oraz zastosowanie rzetelnego aparatu metodycznego<sup>16/</sup>.

8.05.1989 r.

#### ON SO CALLED INFORMATION NEEDS

##### Summary

The author formulates some remarks on the meaning of the term "information needs" which is widespread in information science. This term is criticized view of its theoretical incorrectness and operational unusefulness. The outline of the most frequently used patterns of the investigation of information needs is presented. Then, there is formulated the proposal aiming at the building of a pattern in which the enigmatic concept of information need could be replaced

---

<sup>16/</sup> W artykule ze względu na ograniczenia co do objętości nie było mowy o metodyce realizowania badań użytkowników w nowym schemacie. Wartościowe informacje na ten temat można znaleźć między innymi w pracach T.O. Wilsona, na przykład takich jak: Office automation and information services: final report on a study of current developments. Sheffield [b.r.]; T.O. Wilson, D.R. Streatfield: You can observe a lot ... . A study of information use in Local Authority Social Services Departments. Sheffield 1980. Occasional Publications Serie. No 12.

with the analysis of goals to be achieved by means of information and with the analysis of the users' behaviour when storing the information.

## О ТАК НАЗЫВАЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЯХ

### Резюме

Автор формулирует некоторые замечания на значение термина "информационные потребности", который является широко распространенным в научной информации. Этот термин подвергает критике из-за его теоретической неправильности и операционной неполезности. Представляет характеристику наиболее часто используемых образцов исследования информационных потребностей. Затем формулирует предложение намеренное на создание образца, в котором нечеткое понятие информационной потребности можно бы заместить анализом целей достигаемых с помощью информации, а также анализом поведения потребителя при сборе информации.