

Agnieszka Kozłowska

**POTRZEBA INFORMACYJNA A SYTUACJA PROBLEMOWA
UŻYTKOWNIKA SYSTEMU WYSZUKIWAWCZEGO**

Wśród rozważań dotyczących użytkowników informacji najczęściej pojawiającym się przedmiotem badań są potrzeby informacyjne. Jednak nieprecyzyjne definiowanie tego pojęcia przez różnych autorów nasuwa wątpliwości, czy rzeczywiście wszystkie badania w tej dziedzinie można określić mianem badań potrzeb informacyjnych. Używanych jest wiele terminów, o odrębnych, choć powiązanych znaczeniach: „wymogi informacyjne”, „potrzeby użytkowników”, „zapotrzebowanie informacyjne” oraz „zapotrzebowanie użytkowników”. Mieszczą się one w szerokim pojęciu „potrzeby informacyjnej”. Jednak określenie istoty tego pojęcia nasuwa wiele trudności.

„Potrzeby informacyjne nie występują niezależnie i pozostają w relacji do bardziej ogólnych potrzeb ludzkich, których chęć zaspokojenia może wywoływać zachowania informacyjne”¹.

A. W. Sokołow „definiuje potrzeby w aspekcie biologicznym „...potrzeby – to podstawowa zdolność żywych systemów do aktywnej reakcji na niezgodność pomiędzy istniejącymi a wymaganymi wewnętrznymi i zewnętrznymi warunkami ich funkcjonowania”².

Przez Z. Brzozowską termin „potrzeba” został określony jako stan niedostatku: „...brak powodujący, że coś nie może istnieć czy funkcjonować należycie”³.

Nieco rozszerzoną definicję przytoczyła D. Miller: „...potrzeba to zjawisko odczuwania przez człowieka pewnego braku lub nadmiaru, stan

¹ M. Próchnicka, *Informacja a umysł*, Kraków 1991, s. 28.

² A. W. Sokołow, *Potrzeby informacyjne*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1989, nr 1, s. 67.

³ Z. Brzozowska, *Z problematyki potrzeb czytelnich*, „Przegląd Biblioteczny” 1978, nr 2, s. 141.

niezadowolenia, niezrównoważenia w stosunku do otoczenia, wywołujący reakcję mającą na celu przywrócenie stanu równowagi, stanu zadowolenia”⁴.

Tego typu określenia wywodzą się z literatury psychologicznej i socjologicznej, w której najczęściej są podejmowane zagadnienia dotyczące potrzeb ludzkich. W artykule V. I. Frants i C. B. Brusha definicja zaczerpnięta z nauk społecznych została rozciągnięta na pojęcie potrzeby informacyjnej: „...[psycholodzy – A. K.] stwierdzili, że potrzeba informacyjna jest stanem psychologicznym jednostki odczuwanym jako pewien rodzaj niezaspokojenia, dyskomfortu wewnętrznego”⁵.

Ogólnie z wszystkich pojawiających się definicji można wyodrębnić główne obszary znaczeniowe pojęcia potrzeby w psychologii, w której najlepiej zostały rozwinięte teorie potrzeb:

- 1) stan niedoboru;
- 2) proces motywacyjny;
- 3) obiektywnie istniejący warunek realizacji celu.

W pewien sposób odpowiadają tym obszarom określenia zawarte w *Słowniku terminologicznym informacji naukowej*: „Potrzeba – psychol. (1) obiekt lub stan rzeczy użyteczny lub niezbędny do przetrwania albo osiągnięcia innego celu jednostki lub zbiorowości; (2) obiekt lub stan rzeczy pożądany przez jednostkę; (3) brak czegoś, powodujący u jednostki przykrość lub napięcie psychiczne”⁶.

Na tej podstawie T. Kocowski stworzył własną definicję: „Potrzeba jest pojęciem oznaczającym relację zachodzącą między pewnym systemem (podmiotem), celem tego systemu i warunkiem realizacji tego celu [...]. Potrzeba człowieka realizującego dowolny cel [...] – tzn. każdy niezbędny lub sprzyjający warunek tego celu, dający się określić obiektywnie”⁷.

Odróżnia on potrzebę od sposobu jej realizacji (zaspokojenia), nazywanego okazją. Okazja jest warunkiem określonym treścią potrzeby: „...definiowanie potrzeby przy pomocy charakterystyki okazji jej zaspokojenia jest nieprawidłowe. Pomiędzy potrzebą a okazją mogą wystąpić trzy typy relacji:

- a) relacja adekwatnego zaspokojenia potrzeby przez okazję,
- b) relacja obniżenia poziomu dominującej potrzeby, spowodowana brakiem okazji jej zaspokojenia,

⁴ D. Miller, *Projektowanie metodyczne*, Warszawa 1987, s. 42.

⁵ V. I. Frants, C. B. Brush, *The Need for Information and Some Aspects of Information Retrieval Systems Construction*, „Journal of the American Society for Information Science”, 1988, No 2, s. 87.

⁶ *Słownik terminologiczny informacji naukowej*, Wrocław 1979, s. 91.

⁷ T. Kocowski, *Potrzeby człowieka Koncepcja systemowa*, Wrocław 1982, s. 58, 64, cyt. za: M. Próchnicka, *Informacja...*, s. 28, 188.

c) relacja podwyższenia poziomu potrzeb, które uprzednio nie miały charakteru dominującego, w sytuacji, gdy pojawia się okazja ich zaspokojenia”⁸.

Przyjmując definicję T. Kocowskiego, należy zastanowić się nad jej odniesieniem do potrzeb informacyjnych. Wyjaśnienie tego terminu w *Słowniku terminologicznym informacji naukowej* jest niewystarczające, gdyż opiera się na tłumaczeniu nieznanego przez nieznaną, nie przybliżając się w żaden sposób do przedstawienia istoty pojęcia: „Potrzeby informacyjne, potrzeby użytkowników – ujawnione lub nieujawnione (potencjalne) potrzeby użytkowników informacji”⁹, czyli „...osób korzystających z informacji”¹⁰.

Większość definicji potrzeby informacyjnej jest powieleniem określenia potrzeby wywodzącego się z nauk społecznych, bądź niefortunnym utożsamieniem potrzeb informacyjnych z potrzebami poznawczymi lub komunikacyjnymi.

„1. Potrzeby informacyjne – to potrzeby pozyskania wiedzy. Można je przedstawić jako różnicę pomiędzy wiedzą potrzebną a wiedzą posiadaną. Jeśli człowiek wie jak rozwiązać określone zadanie – nie posiada potrzeb informacyjnych; jeśli jednak tego nie wie – wówczas informacja jest mu niezbędna. Wadą tej definicji jest fakt, że potrzeby informacyjne – chcąc nie chcąc – utożsamiane są z potrzebami poznawczymi.

2. Potrzeby informacyjne – to potrzeby kontaktów międzyludzkich. Niewątpliwie, potrzeby tego typu są podstawowymi potrzebami duchowymi ludzkości, zwanymi tradycyjnie potrzebami komunikacyjnymi. Wydaje się, że w tym przypadku potrzeby informacyjne są tożsame z potrzebami komunikacyjnymi”¹¹.

Inne definicje dotyczą okazji zaspokojenia potrzeby, jej przedmiotu, pomijając sens tego pojęcia związany z celową działalnością człowieka. Tak więc mówiąc o potrzebie informacyjnej, najczęściej kojarzy się ją z:

1) zachowaniem – kategoriach behawioralnych (sfera psychologiczno-społeczna);

2) sytuacją problemową – związaną z potrzebami poznawczymi (sfera psychologiczno-intelektualna);

3) określoną dziedziną wiedzy – w związku z zakresem tematycznym potrzeb (sfera dziedzinowa);

4) aspektem działania-decyzyjnym;

5) formą prezentacji informacji, której się oczekuje, w wyniku realizacji potrzeby (związek informacji z nośnikiem).

⁸ M. Próchnicka, *Informacja...*, s. 30–31.

⁹ *Słownik terminologiczny...*, s. 91.

¹⁰ Tamże, s. 119.

¹¹ A. W. Sokołow, *Potrzeby...*, s. 63.

Sądzę, że najbardziej do właściwej definicji potrzeby informacyjnej zbliżyła się J. Woźniak, choć dyskusyjne jest określenie potrzeby informacyjnej, jako „potrzeb osób, które mają pożytek z informacji, używają jej, wykorzystują. Zdobywanie informacji nie jest więc tylko celem samym w sobie, nie może też kończyć aktywności skierowanej na zaspokojenie potrzeby, lecz jest niezbędnym warunkiem osiągnięcia tego celu”¹².

Przy przyjęciu takiej definicji w wypadku niespożytkowania zgromadzonych informacji nie mamy do czynienia z potrzebą informacyjną. Jednak sam proces zaspokajania potrzeby miał miejsce, mimo że nie prowadził do określonego wcześniej celu. Myślę, że potrzebę informacyjną należy określić w kategoriach stanu psychicznego człowieka (zgodnie z ogólną definicją potrzeby), w kategoriach behawioralnych oraz w aspekcie działaniowo-decyzyjnym jako: chęć (gotowość wewnętrzną) zdobycia informacji (w stanie braku) lub ich uporządkowania (w stanie nadmiaru), aby osiągnąć równowagę wewnętrzną (psychiczną) i zewnętrzną (z otoczeniem) oraz spożytkować owe informacje do osiągnięcia zamierzonego wcześniej celu, przy czym spełnienie tego ostatniego warunku nie zawsze ma miejsce.

Potrzeby, których zaspokojenie jest związane ze zdobywaniem informacji, to potrzeby różnych kategorii, zarówno potrzeby elementarne (np. zdobycie pożywienia, schronienia), jak również potrzeby wyższego rzędu (np. poznawcze, estetyczne). Potrzeby są także dzielone na indywidualne i grupowe oraz biologiczne (biogenne, witalne, organiczne) i społeczno-kulturowe (socjogenne, społeczne), które z kolei dzielą się na materialne i duchowe.

Tabela 1

Przykładowe hipotezy w badaniach potrzeb użytkowników
przy zastosowaniu analizy roli

Działanie	Rodzaj potrzeby	Charakter potrzebnych dokumentów
Formułowanie polityki	oceniająca	streszczenie, synteza informacyjna
Administrowanie	dotycząca przepisów innowacyjna porównawcza instruuująca	przepisy, komentarze do przepisów
Badania		sprawozdania z badań
Dydaktyka		opracowania przeglądowe
Uczenie się	praktyczna	podręczniki
Działalność praktyczna		poradniki

Źródło: G. Ford, *User Studies: an Introductory Guide and Select Bibliography*, Sheffield 1977, s. 40, cyt. za: J. Szwałbe, *Badanie potrzeb użytkowników informacji. Zarys problematyki i metodyki badań*, Warszawa 1982, s. 30.

¹² J. Woźniak, *O tak zwanych potrzebach informacyjnych*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1989, nr 1, s. 44.

Utożsamianie potrzeb informacyjnych z celami ich zaspokojenia doprowadziło do podziału dokonanego przez G. Forda, w którym potrzeba jest równoznaczna funkcji, jaką pełni zdobyta w procesie jej zaspokajania informacja (tab. 1).

Interesujące natomiast wydaje się dokonane przez V. I. Frants i C. B. Brusha rozróżnienie sprecyzowanych (*concrete*) i zorientowanych problemowo (*problem-oriented*) potrzeb informacyjnych (tab. 2). Podział ten uświadamia nam, że zaspokajając potrzeby zorientowane problemowo, nie zawsze osiągamy wyznaczony wcześniej cel, który może się zmienić tak, jak sama potrzeba. Dowodzi to słuszności sformułowanej wcześniej definicji.

Tabela 2

Rodzaj potrzeb informacyjnych

Sprecyzowana potrzeba informacyjna (<i>concrete information need</i>)	Potrzeba informacyjna zorientowana problemowo (<i>problem-oriented information need</i>)
Granice tematyczne są jasno określone.	Granice tematyczne nie są określone.
Zapotrzebowanie (pytanie użytkownika) jest wyrażone odpowiednimi słowami, tzn. mieści się w zakresie tematycznym potrzeby informacyjnej.	Regułą jest, że zapytanie użytkownika nie odpowiada dokładnie potrzebie informacyjnej.
Do zaspokojenia potrzeby informacyjnej wystarczy tylko jeden relewantny dokument.	Z zasady potrzeba informacyjna nie może być całkowicie zaspokojona, nawet przy wykorzystaniu wszystkich relewantnych dokumentów istniejących w systemie.
Natychmiast jak tylko odpowiedni dokument zostanie znaleziony, potrzeba informacyjna przestaje istnieć.	Gdy tylko odpowiednie dokumenty zostaną dostarczone, zakres tematyczny potrzeby informacyjnej może się zmienić, a sama potrzeba jeszcze długo istnieje.

Źródło: Na podstawie: V. I. Frants, C. B. Brush, *The Need...*, s. 90.

Dotychczasowe badania potrzeb użytkowników informacji w rzeczywistości nie były badaniami potrzeb, lecz raczej zachowań czy też samych systemów informacyjno-wyszukiwawczych, prowadzonymi nie wprost, lecz za pośrednictwem użytkowników, co wykazała – we wspomnianym wyżej artykule – J. Woźniak. Początkowo badania te ograniczały się do oceny zapotrzebowania na dokumenty oraz typów wykorzystywanych materiałów, nie biorąc pod uwagę zagadnień motywacji warunkujących proces wyszukiwania informacji ani problemów jej wykorzystania. Przełomowe znaczenie miały

w tej dziedzinie prace. W. J. Paisleya, który już u schyłku lat 60. podnosił sprawę zmiany problematyki badań. Według niego, powinna ona obejmować – obok dostępnych źródeł informacji – także:

- 1) zastosowanie informacji przez użytkownika;
- 2) tło informacji, np. motywacje korzystania z informacji, różne cechy osobowe użytkowników;
- 3) systemy, w których użytkownik żyje i działa; społeczny, polityczny, ekonomiczny itd., a które w istotnym stopniu wpływają na jego działalność;
- 4) konsekwencje wykorzystywania informacji, np. zwiększoną produktywność jej odbiorcy¹³.

W tej orientacji, określonej mianem orientacji socjologicznej, założeniem stał się pogląd, że zachowanie informacyjne człowieka warunkowane jest nie tylko przez cechy systemu informacyjno-wyszukiwawczego, ale także przez systemy społeczne i cechy indywidualne.

„Socjologicznie zorientowane badania użytkowników wykazały, że:

– istnieją czynniki, poza systemami informacyjno-wyszukiwawczymi i poza samym zapotrzebowaniem na informację, 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”¹⁴.

Koncepcja ta związana jest z założeniami psychologii behawioralnej J. B. Watsona i pojawiającą się w jego teorii tezę: $S_{\text{bodziec}} - R_{\text{zachowanie}}$ (takie samo środowisko wywołuje taką samą reakcję), która została podważona, tak jak w orientacji socjologicznej pogląd, że przy takich samych potrzebach, takie same bodźce muszą prowadzić do takich samych zachowań.

Jednym z osiągnięć kierunku socjologicznego było wprowadzenie terminu „zachowanie informacyjne”, zastosowanego po raz pierwszy przy D. W. Kinga i V. Palmoura, którzy poszerzyli komunikacyjny model systemu informacyjno-wyszukiwawczego stworzony przez Lina i Garveya, a nowy element – *user behaviour* definiowany jako „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. 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”¹⁵.

¹³ W. J. Paisley, *Information Needs and Uses*, „Annual Review of Information Science and Technology” 1968, vol. 3, s. 1–30.

¹⁴ J. Woźniak, *O tak zwanych...*, s. 49.

¹⁵ Tamże, s. 48–49.

W tym samym czasie co podejście socjologiczne pojawił się nurt zwany kognitywnym, uwzględniający czynnik indywidualizacji. Jego prekursor Taylor wyróżnił cztery poziomy potrzeb:

- potrzebę wewnętrzną;
- potrzebę uświadomioną;
- potrzebę zwerybalizowaną;
- potrzebę wynegocjowaną (wyrażoną przez zapytanie informacyjne do systemu)¹⁶.

Użytkownik rozpatruje problem w odniesieniu do swego zasobu wiedzy, postaw, osobowości, przekonań. „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 jest przyczyną zachowań informacyjnych, w których wiedza i cele użytkownika przenikają się z efektami i wykorzystaniem informacji”¹⁷.

Według A. Kaczanowskiej sytuacja problemowa to taki rodzaj sytuacji, w „której dana osoba nie może rozwiązać wyłącznie w oparciu o swą dotychczasową wiedzę, lecz musi zastosować nowe sposoby działania drogą aktywnych poszukiwań”¹⁸.

Na tej podstawie możemy próbować określić relacje zachodzące między potrzebą informacyjną a sytuacją problemową. Często te dwa terminy traktowane są jako tożsame, co wynika z mylenia znaczeń terminów „potrzeba” i „problem”. W procesie rozwiązywania sytuacji problemowej możemy wyróżnić:

1. Potrzebę informacyjną jako warunek zaistnienia sytuacji problemowej. Uświadomienie faktu jej istnienia jest pierwszym etapem na drodze rozwiązywania problemu.

2. Motyw działania, odpowiednio silny i trwały, jest zarazem przyczyną korzystania z systemu informacyjnego, jak i celem, do którego użytkownik dąży.

3. Zachowanie informacyjne, na które składają się działania użytkownika zmierzające do uzyskania informacji:

- a) konceptualizacja problemu;
- b) werbalizacja problemu w postaci zapytania – uzewnętrznienie potrzeby;
- c) dostosowanie zapytania do warunków systemu informacyjnego;

¹⁶ Tamże, s. 50–51.

¹⁷ Tamże, s. 51, 52.

¹⁸ M. Próchnicka, *Informacja...*, s. 37–38.

- d) budowa strategii wyszukiwawczej;
- e) wyszukiwanie – ewentualna zmiana strategii wyszukiwania;
- f) ocena wyników wyszukiwania i wybór odpowiednich pozycji;
- g) wykorzystanie zdobytych informacji lub w przypadku braku relewancji ponowne wyszukiwanie.

4. Rozwiązanie problemu¹⁹.

Każdy z tych aspektów może stać się przedmiotem badań, jednak badanie potrzeb informacyjnych jest szczególnie trudne, ze względu na subiektywny charakter oceny tych potrzeb, oparty na cechach osobowości użytkowników, ich przyzwyczajeniach, nawykach, także cechach ich bieżącej działalności oraz charakterze problemów, dla których rozwiązania poszukują informacji. Nie istnieją potrzeby, które moglibyśmy nazwać obiektywnymi potrzebami informacyjnymi. Dopiero niedawno zwrócono uwagę na to, że „sposób postępowania użytkownika komputera nie jest określony mitycznymi *obiektywnymi potrzebami informacyjnymi*, lecz jego osobistymi cechami: zdolnością do refleksji, wyobraźnią i spostrzegawczością”²⁰.

Okazało się, że potrzeby informacyjne i sposób ich zaspokojenia zależy nie tylko od warunków zewnętrznych, lecz jest rezultatem osobowości użytkownika, która kształtuje się także podczas procesu informacyjnego.

Indywidualne motywy działania użytkowników mogą być oceniane w aspekcie podstawowych sfer działalności społecznej, do których zaliczamy:

- realizację celów praktycznych – sferę produkcyjną;
- sferę nauki;
- sferę rozrywki.

Zgodnie z tym podziałem w ankietach i wywiadach prowadzonych przeze mnie w bibliotekach łódzkich i BN badań²¹ pojawiły się pytania o cele zachowań informacyjnych związane z:

- pracą naukowo-badawczą (sfera nauki);
- wykonywaniem zawodu (sfera produkcyjna);
- osobistymi zainteresowaniami (sfera rozrywki będąca czasami także sferą nauki lub produkcyjną);
- procesem kształcenia się (sfera nauki).

¹⁹ Tamże, s. 44–52.

²⁰ J. A. Szrejder, *Problemy społeczno-kulturowe i techniczno-ekonomiczne środowiska informacyjnego*, „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1988, nr 1, s. 12.

²¹ A. Kozłowska, *Bariery w dostępie i wykorzystaniu systemów informacyjnych*, „Acta Universitatis Lodzensis” 1997, Folia Librorum nr 7, s. 107–114.

Wyniki badań dowodzą, że większość użytkowników korzysta z systemów wyszukiwawczych, aby zdobyć informacje związane z wykonywaniem zawodu (63%) lub niezbędne do pracy naukowo-badawczej (49%), część z nich poszukuje wiadomości w celu kształcenia się (31%) i tylko nieliczni podejmują trud dotarcia do informacji potrzebnych w rozwijaniu własnych zainteresowań (9%).

Badając zachowania informacyjne użytkowników, zwróciłam uwagę na to, że najwięcej trudności sprawia wykonanie koniecznych operacji intelektualnych. Część respondentów ma problem ze sformułowaniem pytań (przede wszystkim z konceptualizacją i werbalizacją – 29%), na drugim miejscu wymieniane są kłopoty z wyborem interesujących pozycji (ograniczaniem wyników wyszukiwania – 23%). Według opinii ankietowanych, najmniej trudności nastręcza zbudowanie strategii wyszukiwawczej (11%), ale wywiady i obserwacje prowadzone w bibliotekach udowodniły, że w rzeczywistości strategia zwykle jest uzgadniana przez bibliotekarza, a użytkownicy często nie zdają sobie sprawy ze znaczenia tego terminu.

Wszelkie badania użytkowników informacji mają charakter interdyscyplinarny. Przekonałam się, że nie można uniknąć w nich powiązań zarówno z psychologią, jak i socjologią.

Granice badań użytkowników są bardzo szerokie, „zaczynają się one od badań czytelnictwa, a w ich zakres wchodzi także empiryczne podstawowe badania socjologiczne. Zasięgiem swym obejmują zarówno faktycznych użytkowników informacji, jak i użytkowników potencjalnych”. Obszar badań użytkowników obejmuje „zarówno potrzeby sensu stricto, jak też elementy wyjaśniające ich charakter i zasięg, poczynając od systemu informacji obsługującego użytkownika, poprzez jej przepływ oraz środowisko użytkownika, aż do jego cech demograficznych, społecznych i związanych z osobowością. W takim polu mogą być prowadzone zarówno prace badawcze podstawowe, jak i stosowane oraz [...] prace rozwojowe”²².

Niestety, opisywane w polskiej literaturze badania użytkowników²³ zwykle ograniczają się do charakterystyki najczęściej wykorzystywanych źródeł informacyjnych, z pominięciem pozostałych aspektów. Można jedynie żywić nadzieję, że rozwój technologii i powszechne użytkowanie źródeł multimedialnych wymusi zainteresowanie nie tylko ich jakością oraz dostępnością, ale także uwarunkowaniami psychologicznymi i społecznymi przepływu informacji.

²² J. Szwałbe, *Badanie...*, s. 11, 31.

²³ Zob. M. Dembowska, *Nadanie informacji (bibliologia). Organizacja i problematyka badań w Polsce*, Warszawa 1991.

INFORMATION NEED AND PROBLEM SITUATION OF RETRIEVAL SYSTEM USER

Definition of the terms: „need” and „information need” in relation to psychological theory of needs is the base for description of the field of users research. Special importance has been attached to user behaviour and conditions of modelling user problem situation. Coping with problem situation in retrieval process depends on user motivation and information behaviour. The research results confirm that the main user problems are connected with expressing questions and reduction of searching results. The article underlines the interdisciplinary nature of users research and necessity of adopting methods used in social sciences and psychology.