

KATARZYNA MITUŚ-NOWAK<sup>1</sup>

## UŻYTKOWNIK INFORMACJI – OGÓLNY ZARYS TEORII I ROZWOJU PROBLEMATYKI BADAWCZEJ

Zagadnienia związane z użytkownikami informacji są jednym z podstawowych problemów w dziedzinie informacji naukowej, stanowią również przedmiot zainteresowań bibliotekoznawczych. W obecnej rzeczywistości społeczno-ekonomicznej rangę biblioteki ocenia się coraz częściej stopniem satysfakcji użytkownika. Jednym z elementów stałego doskonalenia działalności biblioteki jest jej dostosowanie do potrzeb użytkowników, co wymaga znajomości relacji biblioteka – jej użytkownicy. Z punktu widzenia efektywności informacyjnej biblioteki do najważniejszych elementów tej relacji zaliczyć można: oczekiwania i wymagania użytkowników, sposoby korzystania z biblioteki, ocena jej zbiorów i usług, przyczyny niedostatecznego wykorzystania tych usług<sup>2</sup>. W nowoczesnej strategii zarządzania biblioteką użytkownik traktowany jest jako aktywny uczestnik procesu realizacji usług biblioteczno-informacyjnych i współtwórca ich jakości. Organizacja efektywnej współpracy z użytkownikiem, której celem będzie zaangażowanie go w proces tworzenia jakości usług bibliotecznych, wymaga przede wszystkim znajomości poszczególnych grup odbiorców usług. Dostosowanie działania biblioteki do potrzeb jej użytkowników niewątpliwie wiąże się z budowaniem pozytywnego wizerunku biblioteki, a „zadowolo-

---

<sup>1</sup> Absolwentka Instytutu Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Jagiellońskiego, obecnie pracuje w Bibliotece Księży Misjonarzy w Krakowie.

<sup>2</sup> Głowacka E.: *Problematyka badań użytkowników bibliotek uniwersyteckich – nowa koncepcja na tle dotychczasowego stanu badań*. „Roczniki Biblioteczne” 1992, z. 1/2, s. 3.

ny użytkownik robiąc bibliotece dobrą opinię, staje się adwokatem jej interesów”<sup>3</sup>.

### Pojęcie „użytkownika informacji”

Wraz z rozwojem i poszerzaniem zadań bibliotek zaobserwować można ewolucję pojęcia czytelnika w kierunku szerszego użytkownika. Termin „użytkownik informacji” wprowadzony i zdefiniowany został przez specjalistów z dziedziny informacji naukowej. Zagadnienie użytkowników informacji poruszane było już w 1937 roku na Światowym Kongresie Dokumentacji w Paryżu. W Polsce zajmowano się tą problematyką od początku lat pięćdziesiątych XX wieku<sup>4</sup>.

„Użytkownik” w bibliotece to „osoba korzystająca z usług i zbiorów biblioteki”<sup>5</sup>. Pojawienie się tego określenia w *Podręcznym słowniku bibliotekarza* z 1955 r. wskazuje na nową kategorię osób korzystających z pracy biblioteki poza czytelnikami<sup>6</sup>. Współczesne biblioteki są coraz częściej ośrodkami oferującymi dostęp nie tylko do źródeł informacji w formie drukowanej, takich jak książki, czy czasopisma, ale dokumentów elektronicznych, multimedialnych baz danych, filmów, czy zbiorów muzycznych. Osoby korzystające z tego rodzaju zbiorów nie zawsze można nazwać czytelnikami.

Początkowo termin - w uproszczonej nieco formie - użytkownik, użytkownik dokumentacji - używany był w odniesieniu do odbiorcy usług systemów informacyjnych. W późniejszym okresie pojęcie użytkownika uległo zmianie, od użytkownika informacji naukowej, czy użytkownika informacji naukowo-technicznej w stronę szerszego

---

<sup>3</sup> Machalska-Garbacz A.: *Wkład użytkownika w proces tworzenia jakości usług biblioteczno-informacyjnych*. W: *Spółczesność informacyjna: jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Kraków 2001, s. 99-101.

<sup>4</sup> Dembowska M.: *Nauka o informacji naukowej (informatologia). Organizacja i problematyka badań w Polsce*. Warszawa 1991, s. 88.

<sup>5</sup> Więckowska H., Pilszczyńska H.: *Podręczny słownik bibliotekarza*, Warszawa 1955, s. 176.

<sup>6</sup> Ganińska H., Lepkowska E.: *Użytkownik / klient i usługi biblioteczno-informacyjne w środowisku uczelni technicznej* [Dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/ganinska.php> [odczyt: 2005.07.03].

ujęcia tego terminu, do użytkownika informacji i w tej formie termin ten stosowany jest najczęściej w najnowszym piśmiennictwie<sup>7</sup>.

Użytkownik informacji według *Encyklopedii współczesnego bibliotekarstwa polskiego* to: „osoba lub instytucja korzystająca z usług służby informacyjnej lub z działalności ośrodków informacji”<sup>8</sup>. *Słownik terminologiczny informacji naukowej* rozszerza tą definicję podając, że użytkownik informacji to „osoba lub zespół osób korzystające z informacji”<sup>9</sup>. Ponadto w piśmiennictwie polskim i zagranicznym podejmowano szereg prób definiowania tego pojęcia. Zaobserwować można rozwój koncepcji pojmowania użytkownika informacji. Wraz ze wzrostem zainteresowania problematyką z nim związaną pojęcie użytkownika ewoluuje od określenia użytkownika jako swego rodzaju klienta systemu wyszukiwania informacji w kierunku uznania go za pełnoprawny element systemu informacyjnego<sup>10</sup>.

T. D. Wilson zwraca uwagę, iż pojęcie użytkownika może być rozpatrywane w wielu kontekstach zależnych od roli jaką przyjmuje on w procesie wyszukiwania informacji:

- użytkownik jako nadawca komunikatu: poszukujący informacji potrzebnych do celów prywatnych lub zawodowych w kontaktach osobistych z członkami grup społecznych lub zawodowych, do których należy (potrzebną literaturę związaną z takim pojmowaniem użytkownika odnajdziemy w dziedzinie psychologii społecznej),
- użytkownik jako poszukujący informacji: poprzedni kontekst zawiera w sobie praktycznie wszystkie inne konteksty ale proces poszukiwania informacji może być traktowany jako oddzielne zadanie, które dotyczy nie tylko komunikacji interpersonalnej ale także:
- użytkownik formalnych systemów informacji szeroko rozumianych jako dowolny system reprezentacji, przechowywania, konserwacji, wyszukiwania, gromadzenia informacji. Do ta-

---

<sup>7</sup> Szczechura K.: *Użytkownicy informacji. Zarys problematyki*. W: *Informacja naukowa w Polsce. Tradycja i współczesność*. Olsztyn 1998, s. 108.

<sup>8</sup> *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*. Wrocław 1976, s. 302.

<sup>9</sup> *Słownik terminologiczny informacji naukowej*. Wrocław 1979, s. 119.

<sup>10</sup> Próchnicka M.: *Informacja a umysł*. Kraków 1991, s. 27.

- kich formalnych systemów zaliczyć można m. in.: biblioteki, ośrodki informacji, archiwa, czasopisma abstraktowe, bibliografie, bazy danych online itp.,
- użytkownik jako odbiorca usług informacyjnych nie angażujący się w proces poszukiwania informacji (nie wszystkie systemy, czy usługi informacyjne mają bierny charakter, niektóre, takie jak radio lub telewizja, w aktywny sposób przekazują informacje i nie wymagają udziału użytkownika w procesie nadawania – użytkownik jest jedynie biernym odbiorcą),
  - użytkownik jako użytkownik informacji: paradoksalnie część badań związanych z użytkownikami informacji nie uwzględnia wykorzystania informacji, natomiast koncentruje się jedynie próbie zrozumienia potrzeb i zachowań użytkownika. W tym aspekcie użytkownik nie jest jedynie odbiorcą informacji, ale po jej uzyskaniu wykorzystuje ją do swoich potrzeb<sup>11</sup>.

Na ostatnie ujęcie użytkownika informacji zwracają uwagę H. Batorowska i B. Czubała. Podkreślają one, iż nie należy utożsamiać użytkownika informacji z jej odbiorcą. Odbiorca nie zawsze jest użytkownikiem, natomiast każdy użytkownik jest odbiorcą. Z użytkownikiem informacji mamy do czynienia jedynie w sytuacji, gdy wykorzystuje on uzyskaną informację<sup>12</sup>.

### **Kategorie użytkowników informacji**

Kategoryzacja użytkowników informacji ma na celu właściwe przystosowanie działalności bibliotek i ośrodków informacji do zaspokajania ich potrzeb w zakresie wyszukiwania i dostępu do źródeł informacji, a także organizacji odpowiednich szkoleń w zakresie umiejętności wyszukiwania i wykorzystywania informacji<sup>13</sup>.

Organizacja efektywnej współpracy z użytkownikami w ramach działalności systemów informacyjno-wyszukiwawczych wymaga

---

<sup>11</sup> Wilson T. D.: *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods* [Dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html> [odczyt: 2002.04.30].

<sup>12</sup> Batorowska H., Czubała B.: *Wybrane zagadnienia nauki o informacji i technologii informacyjnej*. Kraków 1996, s. 37.

<sup>13</sup> *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa...*, s. 302.

przede wszystkim dobrej znajomości poszczególnych grup odbiorców ich usług<sup>14</sup>.

Istnieje wiele różnych kryteriów, według których można dokonać podziału użytkowników. W piśmiennictwie z zakresu studiów nad użytkownikami informacji znaleźć można wiele przykładów ich kategoryzacji. Liczne przykłady znajdują się w opracowaniach przeprowadzanych badań związanych z użytkownikami. Wielu polskich badaczy zwraca uwagę na fakt, iż jedynie określony, skategoryzowany użytkownik może być przedmiotem zarówno badań, jak i właściwej obsługi informacyjnej<sup>15</sup>.

*Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego* wymienia dziewięć kategorii podziału użytkowników informacji z punktu widzenia:

- instytucji świadczących usługi,
- osobowości prawnej,
- profilu zawodowego,
- przynależności organizacyjnej,
- stopnia przygotowania informacyjnego,
- stopnia wykształcenia,
- świadczonych usług według ich rodzajów i częstotliwości ich wykorzystania,
- typowych lub indywidualnych cech użytkowników,
- potrzeb informacyjnych użytkowników<sup>16</sup>.

A. Machalska-Garbacz sugeruje uniwersalny, czyli możliwy do zastosowania w każdej bibliotece podział użytkowników według kryteriów socjologicznych, takich jak: wykształcenie, wiek, zawód, status społeczny. Wyznacznikiem podziału może być również stopień naukowy, liczba publikacji, częstotliwość korzystania z usług informacyjnych, stosunek do biblioteki, stopień zaangażowania użytkownika w proces realizacji usług informacyjno-wyszukiwawczych. W bibliotekach uczelnianych użytkowników podzielić możemy ponadto na pracowników, studentów dziennych i zaocznych, absolwentów, doktorantów<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> Machalska-Garbacz A.: *Wkład użytkownika w proces...*, s. 99.

<sup>15</sup> Szczuchura K.: *Użytkownicy informacji. Zarys...*, s. 108.

<sup>16</sup> *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa*, s. 302.

<sup>17</sup> Machalska-Garbacz A.: *Wkład użytkownika w proces...*, s. 100.

E. Chmielewska-Gorczyca dzieli użytkowników bibliotek i serwisów informacyjnych z punktu widzenia umiejętności korzystania z komputerowych systemów informacyjnych według kryterium znajomości ich obsługi oraz zasad wyszukiwania w tych systemach. W dalszej kolejności dokonuje następującego podziału:

- użytkownicy nie mający doświadczenia ani w obsłudze systemów komputerowych, ani w wyszukiwaniu,
- mający doświadczenie w wyszukiwaniu,
- mający doświadczenie w obsłudze,
- mający doświadczenie zarówno w obsłudze, jak i wyszukiwaniu<sup>18</sup>.

Poszczególne kategorie użytkowników dzielą się zwykle na podkategorie, które mogą być rozwijane na dalszych poziomach. Niejednokrotnie kategorie zazębiają się i uzupełniają. Liczne przykłady podziału według różnorodnych kryteriów podaje w swym opracowaniu K. Szczechura. Wyszczególnia kategorie wymieniane najczęściej w omówieniach działalności placówek informacji oraz doniesieniach na temat badań związanych z użytkownikami. Priorytetową grupą odbiorców informacji są najczęściej pracownicy naukowci, a także studenci i uczniowie. Odrębną grupę stanowią klienci zautomatyzowanych systemów informacyjnych, których kategoryzacja jest przedmiotem prób w ostatnim czasie<sup>19</sup>.

Problem kategoryzacji użytkowników informacji wymaga dalszych, pogłębionych badań zwłaszcza ze względu na swój złożony charakter, a także niebagatelne znaczenie w aspekcie badania potrzeb i zachowań informacyjnych, czy też kształcenia w zakresie informacji.

### **Kształcenie użytkowników informacji**

Kształcenie użytkowników informacji rozumiane może być jako przygotowanie różnych grup społecznych do samodzielnego wyszukiwania, selekcji i wykorzystywania informacji zawartych w zgromadzonych zasobach wiedzy poprzez różne źródła<sup>20</sup>. T. Łapacz określa pojęcie kształcenia użytkowników jako całokształt zabiegów dydaktycznych mających na celu uświadomienie odbiorcom

---

<sup>18</sup> Chmielewska-Gorczyca E.: *Język wyszukiwawczy a potrzeby informacyjne użytkowników*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1991, nr 1, s. 6.

<sup>19</sup> Szczechura K.: *Użytkownicy informacji. Zarys...*, s. 110-111.

<sup>20</sup> Tamże, s. 124.

znaczenia i roli informacji naukowej oraz opanowania przez nich umiejętności niezbędnych do efektywnego korzystania ze źródeł, aparatu informacyjnego ułatwiającego dostęp do nich oraz instytucji zajmujących się działalnością informacyjną celem zidentyfikowania, zlokalizowania, uzyskania i wykorzystania informacji. Przystosowanie czytelnicze, przystosowanie biblioteczne, przystosowanie bibliograficzne są traktowane przez T. Łapacz jako kolejne etapy procesu kształcenia użytkowników<sup>21</sup>. W. Pindłowa podkreśla interdyscyplinarny charakter tego zagadnienia<sup>22</sup>.

W ostatnim czasie, w związku z coraz powszechniejszą komputeryzacją systemów informacyjnych, zwraca się uwagę na problem przygotowania użytkowników do nowych sposobów wyszukiwania<sup>23</sup>.

W zakresie kształcenia użytkowników pojawiła się również nowa kwestia związana z rozpowszechnieniem elektronicznych form informacji. Problemy związane z tym zagadnieniem poruszane były m. in. na IV Krajowym Forum Informacji Naukowej i Technicznej zorganizowanym w 1997 r.<sup>24</sup>. Zwracano uwagę na to, że programy kształcenia użytkowników informacji elektronicznej mają niebagatelne znaczenie w koncepcji rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Podkreślano również znaczenie dostosowania polskich programów do wymagań Unii Europejskiej<sup>25</sup>.

Warto wspomnieć również o tym, iż w zakresie kształcenia użytkowników podejmowana jest międzynarodowa współpraca inicjo-

---

<sup>21</sup> Łapacz T.: *Rozwój koncepcji kształcenia użytkowników informacji naukowej w szkołach podstawowych, średnich i wyższych w Polsce 1925-1985*. „Roczniki Biblioteczne” 1986, z. 1-2, s. 179.

<sup>22</sup> Pindłowa W.: *Metodyka kształcenia użytkowników informacji pracujących zawodowo*. Warszawa 1983, s. 7.

<sup>23</sup> Budkiewicz E., Mroczek R.: *Szkolenie użytkowników biblioteki szkoły wyższej*. „Bibliotekarz” 1999, nr 10, s. 10.

<sup>24</sup> Bartoszek J., Brzykcy G., Kierzkowski Z.: *Tworzenie informacji w postaci elektronicznej w edukacji nowego społeczeństwa*. W: *IV Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej, Zakopane 2-5 września 1997 r.: materiały konferencyjne*. [Warszawa] 1997, s. 262.

<sup>25</sup> Batorowska H.: *Dostosowanie programów kształcenia użytkowników informacji elektronicznej do wymagań Unii Europejskiej. Część pierwsza*. W: *IV Krajowe Forum Informacji Naukowej i Technicznej, Zakopane 2-5 września 1997 r.: materiały konferencyjne*. [Warszawa] 1997, s. 309.

wana bądź przez organizacje o charakterze międzynarodowym, lub przybiera formę kontaktów dwustronnych, czy wielostronnych. Problematyka kształcenia użytkowników informacji jest przedmiotem zainteresowania takich organizacji jak: Międzynarodowa Federacja Dokumentacji (Federation International de Documentation), Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń Bibliotekarzy (International Federation of Library Association) oraz UNESCO (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization). Działalność podejmowana w tym kierunku obejmowała przede wszystkim:

- organizowanie konferencji i spotkań mających na celu wymianę doświadczeń związanych z problemami kształcenia użytkowników informacji w zakresie programów, metod, pomocy dydaktycznych, kierunków badań itp.,
- opracowanie lub ocena już istniejących programów kształcenia użytkowników różnych kategorii,
- opracowanie materiałów metodycznych dla użytkowników oraz dla wykładowców i organizatorów szkoleń użytkowników.

Problem kształcenia użytkowników informacji rozpatrywany był na wielu kongresach międzynarodowych, seminariach i zjazdach<sup>26</sup>. Znaczenie przygotowania współczesnego człowieka do poruszania się w zmieniających się i coraz bardziej złożonych warunkach świata informacji podkreślane jest również w licznych dokumentach o randze międzynarodowej, m. in. programach Unii Europejskiej dotyczących rozwoju rynku usług informacyjnych<sup>27</sup>.

### **Problematyka badań użytkowników informacji**

Początki i rozwój badań użytkowników informacji związane były nierozdzielnie z potrzebami praktyki w tym zakresie. Większa ich część miała i ma na celu kontrolę działania istniejącego systemu informacji lub niektórych jego elementów, doskonalenie działalności bibliotek i ośrodków informacji pod kątem dostosowania jej do potrzeb klientów, projektowania nowych systemów informacyjnych oraz usprawnienia procesu kształcenia użytkowników<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> Łapacz T.: *Rozwój koncepcji kształcenia...*, s. 319-320.

<sup>27</sup> Szczechura K.: *Użytkownicy informacji. Zarys...*, s. 129.

<sup>28</sup> Szwalbe J.: *Badanie potrzeb użytkowników...*, s. 7.



Badania podstawowe związane z użytkownikami informacji przeprowadzane były najczęściej w celu uporządkowania stosowanej terminologii, opracowania jednolitej metodologii, a także uściślenia ich problematyki. W tej kategorii mieszczą się również studia mające na celu poznanie uwarunkowań psychologiczno-socjologicznych wpływających na zachowania użytkowników informacji. Ta grupa badań może przyczynić się do sprecyzowania teorii kształtowania się potrzeb i zachowań informacyjnych różnych grup społecznych<sup>29</sup>.

Na przełomie lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych XX wieku w specjalistycznym piśmiennictwie z dziedziny informacji naukowej pojawiły się poglądy, iż problematyka dotycząca użytkowników informacji powinna być centralnym przedmiotem tej dyscypliny<sup>30</sup>.

Było to oznaką istotnych zmian, gdyż we wcześniejszych okresach punktem centralnym informacji naukowej był dokument i wszelkie operacje z nim związane. Zwrócono uwagę na fakt, iż to użytkownik, jego potrzeby i zachowania decydują o działaniu i ostatecznym kształcie systemów informacji<sup>31</sup>. Owo przesunięcie punktu ciężkości w informacji naukowej z zagadnień przekazu informacji na jej użytkownika implikuje powstanie nowego kierunku w badaniach z zakresu tej dziedziny<sup>32</sup>.

Problematyka związana ściśle z użytkownikiem informacji, jego potrzebami informacyjnymi, motywacjami, zwyczajami i zachowaniami, a także ocena efektywności systemów informacji pod kątem potrzeb użytkowników była w coraz większym stopniu uwzględniana w programach badawczych informacji naukowej. Wśród ogólnych tendencji występujących w badaniach z zakresu informacji naukowej, począwszy od lat siedemdziesiątych XX wieku, zaobserwować można zainteresowanie badaniami dotyczącymi psychologiczno-socjologicznych aspektów procesów informacyjnych. Wyrazem tego charakterystycznego trendu w rozwoju nauki o informacji naukowej jest między innymi utworzenie w 1976 roku w Uniwersytecie w Sheffield w Wielkiej Brytanii – Ośrodka Badań

---

<sup>29</sup> Szczechura K.: *Użytkownicy informacji. Zarys...*, s. 129.

<sup>30</sup> Szczechura K.: *Użytkownicy informacji naukowej jako problem badawczy*. „Przeгляд Biblioteczny” 1984, nr 1, s. 53.

<sup>31</sup> Szwalbe J.: *Badanie potrzeb użytkowników...*, s. 14.

<sup>32</sup> Tamże, s. 17.

Użytkowników przy Podyplomowym Studium Bibliotekarstwa i Informacji Naukowej<sup>33</sup>. Ośrodek wydawał materiały na temat metod stosowanych w badaniach użytkowników informacji oraz przeprowadzał szkolenia w tym zakresie<sup>34</sup>.

Niejednokrotnie zwracano uwagę na fakt, iż wieloaspektowe badania użytkowników są jednym z najistotniejszych elementów warunkującym ocenę i doskonalenie funkcjonowania bibliotek i ośrodków informacji<sup>35</sup>.

W ostatnim czasie, w związku z pojawieniem się podejścia marketingowego, do ośrodków informacji i bibliotek wprowadza się nowoczesne strategie zarządzania tymi placówkami, jako instytucjami *non profit*. Za jeden z podstawowych kanonów tych strategii uważa się angażowanie użytkownika w proces tworzenia jakości usług informacyjnych i bibliotecznych. Użytkownik przestaje być biernym odbiorcą, a staje się głównym i aktywnym uczestnikiem procesu informacyjno-wyszukiwawczego<sup>36</sup>. W. Pindlowa podkreśla, że zadowolenie użytkowników, do których skierowane są usługi informacyjne jest podstawową wskazówką prawidłowości działania instytucji świadczących te usługi. W obecnej sytuacji rynkowej funkcjonowanie bibliotek i ośrodków informacji jako placówek społecznych, kulturalnych, nie przynoszących dochodu i nie wytwarzających dóbr materialnych, zależne jest niejednokrotnie od osób i instytucji mających wpływ na gospodarowanie społecznymi pieniędzmi lub też sponsorów. Konieczna staje się permanentna ocena jakości działania tych placówek poddawanych często naciskom ekonomicznym. Jednym z podejść w koncepcji „jakości” jest podejście oparte na badaniu potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów w odniesieniu do bibliotek czy służb informacyjnych<sup>37</sup>.

Przedstawione zmiany w podejściu do użytkowników informacji zakładają odmienne niż dotychczas przesłanki podejmowania badań.

---

<sup>33</sup> Dembowska M.: *Współczesne kierunki badań w dziedzinie informacji naukowej*.

„Aktualne Problemy Informacji i Dokumentacji” 1982, nr 1-2 s. 14.

<sup>34</sup> Siatry R.: *The Evolution of User Studies*. „Libri” 1999, nr 3, s. 136.

<sup>35</sup> Głowacka E.: *Problematyka badań użytkowników ...*, s. 11.

<sup>36</sup> Machalska-Garbacz A.: *Wkład użytkownika w proces ...*, s. 99.

<sup>37</sup> Pindlowa W.: *Badania jakości usług i zarządzania instytucją kultury (non profit)*. W: *Spółczesność informacyjna: jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Kraków 2001, s.78-79.

Użytkownik traktowany jest wielowymiarowo i co za tym idzie rozszerza się pole badawcze związane z tą problematyką. Zachodzi konieczność dogłębnego poznania potrzeb i zachowań zarówno aktualnych, jak i potencjalnych użytkowników systemów informacyjnych.

### **Metodologia badań użytkowników informacji**

Badania związane z użytkownikiem informacji, jako kluczowe zarówno dla praktyki, jak i teorii informacji naukowej, mają interdyscyplinarny charakter podobnie jak dziedzina, z której się wywodzą. Ta interdyscyplinarność przejawia się m. in. w stosowaniu w pracach naukowych różnorodnych metod badawczych<sup>38</sup>.

W nauce o informacji naukowej znajduje zastosowanie wiele ogólnych metod, co dotyczy również badań użytkowników informacji.

Typologię metod i technik stosowanych w informacji naukowej, z których większość (poza metodą konstrukcyjną) ma zastosowanie w badaniach użytkowników, scharakteryzował E. Ścibor<sup>39</sup>. Jako podstawowe wymienił dwie – obserwacyjną i eksperymentalną.

Metoda obserwacyjna polega na takim sposobie prowadzenia badań, w którym czynności obserwacyjne nie wywołują zmian w badanym zjawisku. W odniesieniu do badania użytkowników informacji wyróżniamy następujące warianty metody obserwacyjnej:

- badania na podstawie dziennika literatury wykorzystanej przez użytkownika,
- badania oparte o rejestr zapotrzebowań na literaturę lub zapytań bibliograficznych,
- analiza bibliografii załącznikowej w pracach naukowo-badawczych.
- Odmianą metody obserwacyjnej jest metoda pytań i odpowiedzi, która może być realizowana za pomocą następujących technik badawczych:
  - ankieta,
  - wywiad:

---

<sup>38</sup> Dembowska M.: *Nauka o informacji naukowej...*, s. 132.

<sup>39</sup> Ścibor E.: *Przegląd metod badawczych stosowanych w nauce o informacji*. W: *Metodologia bibliotekoznawstwa i nauki o informacji naukowej*. Poznań 1976, s. 97-101.

- \* standaryzowany (kwestionariuszowy), w którym badacz zobowiązany jest do zadawania pytań zgodnie z tekstem kwestionariusza
- \* niestandaryzowany (wolny), w którym zadaje się pytania w ramach ogólnego planu tematycznego.

Metoda eksperymentalna oparta jest na eksperymencie, polegającym na czynnej modyfikacji badanego zjawiska przeprowadzonym w izolacji od innych zjawisk.

Metody obserwacyjne i eksperymentalne stosowane są głównie do zbierania materiału naukowego. Następnym etapem w badaniach ma na celu syntezę badanych zjawisk, ustalenie pewnych zależności i formułowanie wniosków. Na tym etapie stosowane są metody statystyczne.

Na wszystkich etapach procesu badawczego niezbędna jest metoda analizy i krytyki piśmiennictwa, polegająca na dokonaniu analizy piśmiennictwa związanego z danym zjawiskiem i jego ocenie. Badacz opiera się wówczas nie na badaniach własnych, ale cudzych pracach i badaniach. Najczęściej jednak dane uzyskane na podstawie literatury przedmiotu nie są wystarczające, w związku z tym analizę i krytykę piśmiennictwa wykorzystuje się jedynie we wstępnej fazie pracy, a badania właściwe przeprowadza się za pomocą innych metod. Metodę tę stosuje się również w fazie końcowej celem konfrontacji badań własnych z wynikami prac innych badaczy.

Techniki badawcze wykorzystywane w badaniach użytkowników informacji omówiła m. in. E. Mostowicz<sup>40</sup>. Do technik bezpośrednich stosowanych w badaniach użytkowników zaliczyła m. in. wywiad, ankietę. Do technik pośrednich należą: technika analizy statystyki lub innych danych sporządzonych na podstawie codziennego funkcjonowania ośrodka informacji, czy też biblioteki, technika analizy zapytań zgłaszanych do ośrodka, analizy cytowań zawartych w opracowaniach sporządzanych przez użytkowników.

Wywiad polega na bezpośredniej rozmowie badacza z badanymi, którą przeprowadza się w celu uzyskania wypowiedzi na temat dotyczący badania. Uzyskane informacje są rejestrowane lub notowane. Wyróżnia się dwa rodzaje wywiadu: nie standaryzo-

---

<sup>40</sup> Mostowicz E.: *Metody i techniki badania potrzeb informacyjnych inżynierów zatrudnionych w przemyśle*. Warszawa 1984, s. 20-26.

wany (polega na dowolnym formułowaniu pytań związanych z określonym zagadnieniem i późniejszym ich rejestrowaniu) i standaryzowany (podstawowym narzędziem jest w tym przypadku kwestionariusz zawierający wykaz pytań zestawionych w określonej kolejności). Wywiad stosuje się przy zastosowaniu metody reprezentacyjnej, eksperymencie lub badaniu terenowym.

Ankieta jest techniką polegającą na zbieraniu materiałów poprzez uzyskiwanie pisemnych odpowiedzi na pytania postawione w kwestionariuszu. Kwestionariusz ankiety powinien zawierać jasno sformułowane pytania niewymagające dodatkowych wyjaśnień. Różni się ankiety jawne i anonimowe. W badaniach ankietowych wyróżnia się następujące rodzaje pytań:

- pytania zamknięte, w których respondent wskazuje wybraną spośród proponowanych odpowiedzi:
  - \* kafeterie (wybór z kilku możliwych odpowiedzi),
  - \* skale słowne (podające słowną ocenę) wyliczające lub graficzne,
  - \* pytania alternatywne (odpowieź „tak” lub „nie”),
- pytania otwarte, pozwalające na swobodną odpowiedź respondenta.

Analiza statystyki bibliotecznej przeprowadzana jest najczęściej na podstawie ewidencji: frekwencji, wypożyczeń, liczby czytelników itp. Na podstawie analizy można uzyskać informacje m. in. o zainteresowaniach informacyjnych użytkowników, czy dokonać oceny dostosowania profilu zbiorów do potrzeb użytkowników.

Badanie zamówień zgłaszanych do ośrodka informacji polega na zbieraniu i opracowywaniu danych związanych z tymi zamówieniami celem ustalenia tematyki poszukiwań, zapotrzebowania na różne rodzaje dokumentów i różne typy usług ośrodka, czyli w efekcie potrzeb informacyjnych użytkowników<sup>41</sup>.

J. Szwalbe podaje, iż studia nad badaniami użytkowników informacji wykazują, że najczęściej stosowaną techniką zbierania danych jest ankieta. Na drugim miejscu znajduje się wywiad standaryzowany<sup>42</sup>.

---

<sup>41</sup> Tamże.

<sup>42</sup> Szwalbe J.: *Badanie potrzeb użytkowników...*, s. 20.

Wielu autorów podkreśla, że nie istnieje jedna uniwersalna technika, która byłaby właściwa we wszystkich warunkach i okolicznościach. Zwraca się również uwagę na fakt, iż nie należy rozpatrywać technik badawczych w kategoriach wartościowania, lecz pod kątem ich adekwatności do naukowego poznania danego zagadnienia w określonych warunkach.

### **Stan i ogólna problematyka dotychczas przeprowadzonych badań związanych z użytkownikami informacji**

Zagadnienie studiów nad użytkownikami informacji stanowi przedmiot wielu prac z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa zarówno na świecie, jak i w Polsce.

W piśmiennictwie fachowym odnaleźć możemy pewne obszary badawcze związane z użytkownikami informacji. Problematyka badawcza obejmuje z jednej strony badania empiryczne, a z drugiej studia o charakterze koncepcyjnym, związane z analizą terminologiczną pojęć z zakresu omawianych badań. Zarówno badania podstawowe, jak i stosowane obejmują kilka głównych zagadnień, którymi zajmowano się na przestrzeni lat. Do takich zagadnień należą: zachowania użytkowników informacji w procesie wyszukiwania informacji, ustalenia terminologiczne w zakresie problematyki użytkowników informacji, kategoryzacja użytkowników informacji i analiza poszczególnych grup użytkowników, potrzeby i motywacje użytkowników, bariery informacyjne, wykorzystanie informacji, kształcenie użytkowników, metodologia badań użytkowników informacji.

W dalszej części niniejszego opracowania podano przykładowe publikacje dotyczące wybranych zagadnień związanych z użytkownikami informacji.

Kwestią zachowania użytkowników w procesie poszukiwania informacji zajęła się M. Próchnicka. Podjęła próbę zbadania relacji między typami intelektu, a wybranymi aspektami zachowań informacyjnych w procesie poszukiwania informacji. W latach 1985-1986 przeprowadziła badania ankietowe wśród wynalazców i racjonaliza-

torów zatrudnionych w zakładach przemysłowych okręgu krakowskiego<sup>43</sup>.

Zagadnieniem uczniów jako użytkowników informacji zajmowała się K. Szczechura w dużej mierze na podstawie własnych badań. Omówiła badania dotyczące problematyki potrzeb informacyjnych młodzieży przeprowadzone przy wykorzystaniu metody sondażu diagnostycznego z użyciem wywiadu zbiorowego standaryzowanego. Poruszyła również problem kształcenia uczniów jako użytkowników informacji na podstawie badań własnych przy wykorzystaniu metod porównawczych<sup>44</sup>.

J. Wojciechowski dokonał obszernego i wszechstronnego omówienia problematyki dotyczącej pracy z użytkownikiem w bibliotece<sup>45</sup>.

W ostatnim czasie specjaliści zaczynają wskazywać nowe obszary badań nad użytkownikami informacji. Wiele z nich wiąże się z automatyzacją procesów informacyjnych. Jednym z takich obszarów jest relacja pomiędzy językiem informacyjno-wyszukiawczym zautomatyzowanych systemów informacyjnych, a ich użytkownikiem. Kwestię zależności między językiem wyszukiawczym, a potrzebami użytkowników szczegółowo analizuje E. Chmielewska-Gorczyca<sup>46</sup>. Problematyką tą zajmuje się również J. Sadowska, która obok zagadnień lingwistycznych związanych z językami wyszukiawczymi, omawia inne problemy użytkownika informacji w katalogu online. Zwraca uwagę na fakt, iż relację katalogi online – użytkownicy można badać nie tylko z punktu widzenia technologii ale także psychologii, lingwistyki, ergonomii, socjologii<sup>47</sup>. Relację z badań nad językami informacyjno-wyszukiawczymi jako narzę-

---

<sup>43</sup> Kowalec M.: *Projekt badań wpływu cech indywidualnych użytkowników na zachowania informacyjne w procesie rozwiązywania problemów*. W: *Z problemów metodologii i dydaktyki bibliotekoznawstwa i informacji naukowej*. Kraków 1990, s. 93-107 ; Próchnicka M.: *Zachowania użytkowników w procesie poszukiwania informacji*. „Zeszyty Naukowe UJ. T. 1105 Prace z Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej” 1993, z. 1, s. 159-173.

<sup>44</sup> Szczechura K.: *Uczeń jako użytkownik informacji*. W: *Biblioteka w systemie edukacji*. Warszawa 1993, s. 140-159.

<sup>45</sup> Wojciechowski J.: *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa 2000, 188 ss.

<sup>46</sup> Chmielewska-Gorczyca E.: *Język wyszukiawczy a potrzeby informacyjne...*, s. 3-39.

<sup>47</sup> Sadowska J.: *Użytkownik w katalogu online*. „Bibliotekarz” 1992, nr 6, s. 17-19.

dziami pozyskiwania informacji w procesie kształcenia akademickiego, przeprowadzonych w Bibliotece Głównej Politechniki świętokrzyskiej, przedstawia J. Sobielga. Autorka podkreśla, iż dostęp do podstawowych systemów informacyjnych, jakimi w szkole wyższej są najczęściej biblioteki, zależy głównie od jakości języków wyszukiwawczych<sup>48</sup>.

Kolejnym zagadnieniem związanym z automatyzacją procesów informacyjnych jest kwestia zachowań informacyjnych użytkowników katalogów komputerowych. Podjął je R. Sapa badając użytkowników systemu OPAC w Bibliotece Jagiellońskiej. Wskazał na nowe możliwości badawcze pojawiające się w środowisku biblioteki elektronicznej<sup>49</sup>.

Jednym z istotniejszych obszarów badawczych w dziedzinie komputeryzacji systemów informacji, podsumowującym powyżej przedstawione zagadnienia związane z tym tematem, jest kwestia tworzenia tzw. systemów przyjaznych użytkownikowi. Problemem tym zajęła się m. in. M. Próchnicka podkreślając konieczność traktowania użytkownika jako najistotniejszego elementu systemu informacyjnego. To, jak określa autorka „użytkownikocentryczne” podejście, pociąga za sobą dogłębne studia nad użytkownikami, które niewątpliwie ujawnią fakt, iż każdy z nich jest indywidualnością, a nie pewnym standardowym typem charakteryzowanym przez zestaw cech. To podejście przenosi punkt ciężkości w definiowaniu przyjazności systemu z jego przystępności na adaptacyjność<sup>50</sup>. Tematem systemów przyjaznych użytkownikowi zajmowała się już wcześniej m. in. E. Chmielewska-Gorczyca<sup>51</sup>.

Kolejną propozycją badawczą jest wykorzystanie strategii marketingowych w ośrodkach informacji i bibliotekach jako instytucjach

---

<sup>48</sup> Sobielga J.: *Języki informacyjno-wyszukiwawcze jako narzędzia pozyskiwania informacji w procesie kształcenia akademickiego. Relacja z badań przeprowadzonych w Bibliotece Głównej Politechniki Świętokrzyskiej*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1997, nr 2, s. 80-88.

<sup>49</sup> Sapa R.: *Zachowania informacyjne użytkownika OPAC w Bibliotece Jagiellońskiej*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1997, nr 2, s. 70-79.

<sup>50</sup> Próchnicka M.: *Systemy przyjazne użytkownikowi: rzeczywistość czy utopia?* W: *Użytkownicy informacji elektronicznej*. Kraków 2000, s. 119-126.

<sup>51</sup> Chmielewska-Gorczyca E.: *O tak zwanych systemach przyjaznych użytkownikowi*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 1990, nr 2, s. 45-81.



niekomercyjnych (*non profit*). Zagadnieniem tym zajmował się m. in. R. Cybulski. Wymienił pięć pytań kluczowych dla bibliotecznym badań marketingowych:

1. Kim są adresaci działań?
2. Jakie są ich zainteresowania?
3. Co można zrobić, aby ulepszyć realizację ich zainteresowań?
4. W jakich warunkach można zaoferować usługi biblioteki?
5. Jaka jest droga komunikowania się biblioteki z użytkownikami i z drugiej strony, w jaki sposób mogą oni przekazywać swoje potrzeby?<sup>52</sup>.

Zagadnienie marketingu w bibliotece przedstawił w obszerny i wnikliwy sposób J. Wojciechowski<sup>53</sup>. Kolejną pracą związaną z tą problematyką jest artykuł U. Wojtasik, która podkreśla znaczenie marketingowej koncepcji podejścia do użytkowników informacji implikujące przeniesienie uwagi z gromadzenia i przechowywania zbiorów na realizację potrzeb użytkowników<sup>54</sup>. E. Głowacka przedstawia rozwój koncepcji kompleksowego zarządzania jakością (Total Quality Management – TQM) w odniesieniu do bibliotek. Jako najważniejszą wartość wprowadzoną przez TQM do teorii i praktyki bibliotekoznawstwa i informacji naukowej podaje wyeksponowanie pierwszoplanowej roli użytkowników w systemach bibliotecznoinformacyjnych oraz konieczności dostosowania poziomu funkcjonowania tych systemów do potrzeb ich użytkowników<sup>55</sup>. W. Pindlowa poruszyła kwestię badania jakości usług i zarządzania w instytucjach nie komercyjnych, jakimi są biblioteki i ośrodki informacji<sup>56</sup>.

W ostatnim czasie podejmowano również szereg badań związanych z poznawczym podejściem do użytkowników informacji. Jednym z nowszych problemów badawczych związanych z tym nurtem

---

<sup>52</sup> Cybulski R.: *Zastosowanie metod marketingowych w bibliotekarstwie*. „Bibliotekarz” 1992, nr 7/8, s. 6-9.

<sup>53</sup> Wojciechowski J.: *Marketing w bibliotece*. Warszawa 1993, 183 ss.

<sup>54</sup> Wojtasik U.: *Oczekiwania użytkowników a rozwój komputerowego katalogu bibliotecznego na Politechnice Wrocławskiej*. „Bibliotekarz” 1997, nr 5, s. 18-21.

<sup>55</sup> Głowacka E.: *Marketing w bibliotece a kompleksowe zarządzanie jakością usług bibliotecznym*. „Przegląd Biblioteczny” 2001, z. 4, s. 347-355.

<sup>56</sup> Pindlowa W.: *Badania jakości usług i zarządzania instytucją kultury (non profit)*. W: *Społeczeństwo informacyjne: jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*. Kraków 2001, s. 77-83.

w badaniach użytkowników informacji jest kwestia barier informacyjnych, a zwłaszcza ich psychologicznych aspektów. Zagadnienie przeszkód na drodze samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywania informacji przez studentów podjęła M. Świгоń. Obok teoretycznego przybliżenia tego problemu omówiła wyniki badań własnych przeprowadzonych wśród studentów Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Olsztynie<sup>57</sup>. Zagadnienie psychologicznych aspektów barier informacyjnych podjęła J. Sobielga. Dokonała identyfikacji czynników barierotwórczych w użytkowaniu informacji przez studentów Politechniki Świętokrzyskiej dzieląc je na podmiotowe – dotyczące użytkowników i przedmiotowe – związane z systemem informacyjnym<sup>58</sup>.

Podsumowując przegląd wybranych kierunków badań związanych z użytkownikami informacji zauważyć można ich znaczny rozwój. Począwszy od pierwszych badań ilościowych, poprzez jakościowe, aż do prac wykorzystujących socjologiczny i psychologiczny punkt widzenia. Rozwój ten odzwierciedla ogromną zmianę podejścia do osób, które obsługujemy. Skala i znaczenie tej zmiany widoczna jest m. in. w rozważaniach obecnych na konferencji zorganizowanej w 2003 r. w Toruniu, pod hasłem „Czytelnik, czy klient?“, podczas której przedstawiono szereg kwestii związanych z problematyką użytkowników<sup>59</sup>.

Niniejsze opracowanie pozwolę sobie podsumować fragmentem wypowiedzi jednej z prelegentek wspomnianej konferencji pani L. Derfert-Wolf: „Formułując misję biblioteki, musimy zadać sobie pytanie „dla kogo istniejemy? (...)”<sup>60</sup>.

---

<sup>57</sup> Świгоń M.: *Bariery informacyjne, które napotykają studenci podczas samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywania informacji*. „Praktyka i Teoria Informacji” 1995, nr 2, s. 19-25.

<sup>58</sup> Sobielga J.: *Psychologiczne aspekty barier informacyjnych – badania wśród studentów*. „Praktyka i Teoria Informacji” 1997, nr 4, s. 13-18.

<sup>59</sup> *Czytelnik czy klient? Ogólnopolska konferencja bibliotekarzy. Biblioteka Główna UMK, Toruń 4-6 grudnia 2003 r.* [Dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/index.php> [odczyt: 2005.07.03].

<sup>60</sup> Derfert-Wolf L.: *„Klient nasz pan” – implikacje dla biblioteki dziś i jutro* [Dok. elektr.]. Tryb dostępu: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/derfert.php> [odczyt: 2005.07.03].