

Barbara Kamińska-Czubała

Wnioski z badań nad zachowaniami informacyjnymi młodych użytkowników dla edukacji informacyjnej

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 42-56

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

BARBARA KAMIŃSKA-CZUBAŁA

*Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie*

WNIOSKI Z BADAŃ NAD ZACHOWANIAMI INFORMACYJNYMI MŁODYCH UŻYTKOWNIKÓW DLA EDUKACJI INFORMACYJNEJ

Wyzwania rozwijającego się dynamicznie informacyjnego społeczeństwa skłaniają do poszukiwania odpowiedzi na pytanie, jak rozwijać informacyjną kulturę w procesie kształcenia się przez całe życie. Edukacja informacyjna powinna służyć wszystkim członkom społeczeństwa niezależnie od wieku, a dostęp do wiedzy o informacyjnych procesach, źródłach i zbiorach informacji powinien być łatwy i prosty. To zalecenie pojawia się wielokrotnie w wypowiedziach specjalistów, których poglądy i koncepcje obecne w polskim i zagranicznym piśmiennictwie obszernie przedstawiła Hanna Batorowska [Batorowska, 2009, s. 31–171]. Programy unijne z zakresu Long Life Learning również stawiają przed systemami edukacji zadanie przygotowania młodych obywateli do sprawnego funkcjonowania w społeczeństwie informacji i wiedzy, które według Ulricha Becka jest społeczeństwem ryzyka [Beck, 2002]. Sposoby realizacji tego zadania są wciąż przedmiotem dyskusji, wzrasta ilość badań o charakterze diagnostycznym, których rezultaty nie są wciąż jeszcze dostatecznie wykorzystywane w praktyce edukacyjnej. Jednak umiejętności obsługi podstawowych programów komputerowych umożliwiających korzystanie z usług dostępnych w sieci oraz umiejętności wyszukiwania informacji to zaledwie podstawowy poziom w zakresie informacyjnych kompetencji. O wiele ważniejsze i trudniejsze jest kształtowanie postaw wobec informacji, umiejętności selekcji, ewaluacji informacji i kontrolowania jej nadmiernego, nieuzasadnionego i często mało efektywnego przetwarzania.

W XXI wieku ludzie nie mogą już być tylko odbiorcami czy użytkownikami informacji. Warunkiem przystosowania do nowych warunków życia jest umiejętność zarządzania informacjami zarówno sferze zawodowej jak prywatnej, osobistej. Zarządzanie informacją oznacza przemyślane, świadome kontrolowanie odbioru informacji, sprawne gromadzenie i systematyczne usuwanie informacji zbędnej z indywidualnie zorganizowanych systemów, szybkie, skrótowe i selektywne przetwarzanie informacji.

Zarządzanie informacją jest „cyklem procesów, które wspierają uczenie się organizacji poprzez identyfikację potrzeb informacyjnych, pozyskiwanie informacji, organizowanie i przechowywanie informacji, rozwój produktów informacyjnych, dystrybucję informacji oraz jej używanie” [Choo, 1998]. Niezbędna jest przy tym refleksja nad bieżącą praktyką informacyjną, planowanie informacyjnych działań, okresowe analizy i podsumowania.

Zarządzanie informacją wymaga długotrwałego treningu i stopniowego nabywania umiejętności, które z czasem stają się nawykami, zachowaniami rutynowymi wykonywanymi bez stresu. Stosowanie zasad i efektywnych procedur w zakresie zarządzania wiedzą i informacją rozwijane jest w przedsiębiorstwach i bibliotekach, lecz przynieść może wymierne korzyści również w życiu codziennym, gdyż dotyczy wszystkich ludzi.

Aby powszechne zarządzanie informacją było możliwe, niezbędna jest też powszechna wiedza o procesach informacyjnych występujących w życiu codziennym. Umiejętność radzenia sobie z informacyjnym szumem i smogiem pozwala zachować poczucie skuteczności w realizacji zawodowych i prywatnych celów, panowania nad informacją i własnym życiem. Zarządzanie informacją pozwala przede wszystkim gospodarować najcenniejszym zasobem współczesnego człowieka – czasem.

W sytuacji nadmiaru informacji, informacyjnego przeciążenia, najważniejszą sprawą wydaje się umiejętność selekcji informacji. Wykonywane przez socjologów badania wykazują, że „jesteśmy narodem zabieganym, a w ogólnym pośpiechu nierzadko zapominamy o sobie, o swoim zdrowiu i odpoczynku”, a „co druga osoba badana (49%) ma zawsze lub często poczucie, że czas jej przecieka przez palce, co druga osoba deklaruje (51%), że często lub zawsze się spieszy [...] „Grupą nastawioną na szczególny pośpiech są osoby między 20 a 50 rokiem życia, ze szczególnym wskazaniem na 20-latków, wśród których zawsze lub często spieszy się aż 83%!” [Sobierajski, 2010]. Mimo technicznych udogodnień w zakresie komunikacji i życia domowego członkowie informacyjnych społeczeństw mają coraz mniej czasu, a tempo życia jest coraz szybsze.

Częściowym remedium na frustrację powodowaną przez wzrastające nieustannie tempo życia może być ograniczenie przetwarzania informacji – aktywność zajmująca wiele czasu a nie przynosząca pozytywne rezultaty. Konieczna jest zatem przynajmniej refleksja nad tym, czy potrzebujemy aż tylu informacji, czy wszystkie są nam niezbędne do szczęśliwego życia. Czynienie nadmiaru informacji odpowiedzialnym za stres może wydawać się sprzeczne z przeświadczeniem, że informacja, która w potocznym rozumieniu przejęła atrybuty wiedzy, a nawet mądrości, jest zawsze dobrem. Stąd już niedaleko do złudnego wniosku, że im więcej „tego dobra”, tym lepiej.

Można wskazać kilka przyczyn, które doprowadzają do powstawania informacyjnych zatorów i powodują u młodych ludzi utratę pełnej kontroli nad procesami pozyskiwania informacji. Ten niekomfortowy stan wynika

częściowo z naturalnej ciekawości ludzi (obserwowanej w wielu badaniach) i skłonności do przypadkowego pozyskiwania informacji – niejako przy okazji wykonywania informacyjnych zadań. Tę interesującą właściwość opisali Allen Foster [Foster, 2004], Krysty Williamson [Williamson, 1998] i Sanda Erdelez [Erdelez, 1997].

Marcia Bates opisując ten popularny styl pozyskiwania informacji, przywołała sugestywną metaforę zbierania jagód, czyli nieliniowego penetrowania informacyjnych zasobów, kiedy niejako „przy okazji” zbacza się z obranego wcześniej kierunku [Bates, 1989]. Zjawisko takie występuje np. w trakcie przeglądania stron WWW lub sprawdzania znaczenia obcojęzycznego terminu w słowniku. W obu przypadkach po znalezieniu poszukiwanego hasła następuje pobieżne zapoznawanie się z hasłami znajdującymi się w pobliżu, uwagę przyciągają ilustracje lub zabawnie brzmiące słowa, atrakcyjne tytuły. Znalezione przypadkiem informacje wywołują nowe potrzeby informacyjne, powodują ich niemal lawinowy przyrost. Czy można zatem przeciwdziałać tym negatywnym skutkom naturalnych skłonności ludzi, nie tracąc szans na inspiracje i nieoczekiwane odkrycia?

Podstawą dyskusji i pogłębionej refleksji powinna być teza głoszona przez Petera Druckera i innych specjalistów z zakresu zarządzania i organizacji, że znaczenie mają tylko informacje, które można wykorzystać w bliższej lub dalszej perspektywie. Nie ma więc informacji potrzebnych i niepotrzebnych, gdyż jest to ocena subiektywna, lecz informacje użyteczne do realizacji starannie wybranych celów. Dlatego celem *information literacy* jest ugruntowanie wiedzy o zmiennej wartości informacji, przekazanie umiejętności oceny jej przydatności do jasno wytyczonych celów oraz późniejszego namysłu nad efektywnością podjętych decyzji.

Projektowanie działań w zakresie edukacji informacyjnej skierowanych do różnych grup użytkowników powinna poprzedzać analiza aktualnego stanu wiedzy zgromadzonej na podstawie badań zachowań informacyjnych. W tym zakresie najbardziej przydatne są raporty PEW Research Center, niezależnej instytucji badawczej realizującej American Internet Life Project [Pew Research Center], inicjatywy, która dostarcza wyników badań na temat społecznych skutków internetu, kształtowania się postaw jego użytkowników oraz tendencji rozwojowych tego nowego medium. Celem projektu jest zbieranie danych sondażowych i wyjaśnienie ich znaczenia. Projekt, na który w 1999 roku otrzymano grant na trzyletni program, jest autorytatywnym źródłem informacji na temat sposobów korzystania z informacji dostępnej w sieci oraz wpływu internetu na życie Amerykanów. Badania są prowadzone na próbie losowej poprzez ankietowanie wylosowanych abonentów telefonicznych (zarówno abonentów telefonii stacjonarnej jak i bezprzewodowej, w odpowiednich proporcjach). Tą metodą realizuje się około 15–20 tematów rocznie, którymi są projekty autorskie o różnych rozmiarach, zakresie i ambicjach. Raporty i zestawy slajdów są bezpłatnie

udostępniane wszystkim, do osobistego użytku. W początkowym okresie skoncentrowano się na monitorowaniu użytkowników internetu, by znaleźć odpowiedź na podstawowe pytania: kto korzysta z internetu, w jakim celu i w jaki sposób.

Pierwsze badania dotyczyły ogólnej roli internetu i na przykład wykorzystania poczty elektronicznej w życiu codziennym. W późniejszych badaniach zawężono zakres tematyczny i poszukiwano odpowiedzi na pytania, jak ludzie korzystają z internetu w celach edukacyjnych, zdrowotnych, w pracy i działalności publicznej. Te dane okazały się bardzo pomocne decydom politycznym, dziennikarzom, naukowcom, liderom technologii, zaangażowanym w życie społecznym obywatelom, gdyż w razie potrzeby dają możliwość powołania się na wiarygodne dane. Cennym źródłem wiedzy o informacyjnych zachowaniach jest również raport *Information Behaviour of the researcher of the future* sporządzony przez London University College na zlecenie British Library i Joint Information Systems Committee w 2007 roku [Information Behaviour]. Poza interesującym zbiorem wniosków z kilkudziesięciu badań, dokument zawiera informacje o stosowanych metodach i wielkości badawczej próbie w poszczególnych projektach. Okazało się, że wnioski w przedstawianych badaniach zostały wysunięte na podstawie analizy danych pochodzących najczęściej od kilku do kilkunastu respondentów. Tylko jeden raport opierał się próbie większej niż 200 osób. Dominującą techniką był wywiad lub obserwacja (17 przypadków). W połowie przedstawianych badań stosowano łącznie metody jakościowe i ilościowe.

Raporty skłaniają do podjęcia próby zaprojektowania badań użytecznych w planowaniu działań edukacyjnych i wypróbowania skuteczności analiz jakościowych i ilościowych. Do celów diagnostycznych użytecznym narzędziem mogą być zapiski w dziennikach obserwacji informacyjnych zachowań i narracyjne wywiady tworzące materiał empiryczny, który może być poddany wieloaspektowym interpretacjom.

Badania przeprowadzone wśród równolatków technologicznej rewolucji i szczegółowo przedstawione w przygotowanej przeze mnie rozprawie *Zachowania informacyjne w życiu codziennym* wykazały, że poza mistrzami wyszukiwania i typem „informacyjnego gracza”, który sugestywnie scharakteryzowali David Nicholas i Zdzisław Dobrowolski [Nicholas i Dobrowolski, 2001] – jest duża grupa użytkowników informacji, nieco zagubionych w infosferze, mimo dużej technicznej sprawności. Respondentami w badaniach trwających cztery lata byli przedstawiciele *community of practice* – studenci stacjonarni, niestacjonarni i podyplomowi (z Krakowa, Limanowej i Rybnika) Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie w wieku 21–25 lat.

Poza kolekcją ponad 700 sytuacji informacyjnych zapisanych w dziennikach, zgromadzono około 70 wywiadów narracyjnych. Analiza występujących w badanej grupie popularnych strategii informacyjnych wykorzystywanych do pozyskiwania i użytkowania informacji w trakcie realizacji zadań

orientacyjnych, wykonawczych, decyzyjnych i poznawczych w zależności o typu źródeł, lokalizacji, motywacji i czasu pozwoliła na charakterystykę informacyjnego świata studiujących dwudziestolatków – przedstawicieli pokolenia Y, nazwanych przez Marca Prensky'ego cyfrowymi tubylcami.

Dzięki współpracy niemal 300 respondentów zaproponowano typologię zadań i strategii informacyjnych występujących w życiu codziennym, która wydaje się użyteczna również w edukacji informacyjnej, gdyż porządkuje sytuacje informacyjne charakteryzujące się wielością odmian i okoliczności pozyskiwania i użytkowania informacji na mniejsze części, które mogą być stopniowo poddawane szczegółowemu oglądowi, komentowane i wspólnie analizowane. Dopiero wyodrębnienie najważniejszych problemów w każdej grupie umożliwia podjęcie próby dostosowania terapii do rzeczywistych potrzeb.

Najczęściej wybieranymi strategiami w badanej grupie były: wymiana – 22%, sprawdzanie – 17,9% i wyszukiwanie informacji – 17,1%. Na podstawie tabeli 1 można powiedzieć, że za pomocą tych trzech strategii zrealizowano łącznie ponad połowę zadań informacyjnych. Pozostałe pięć strategii można podzielić na dwie grupy, średnio używanych (monitorowanie 15,1%, poszukiwanie 12,1%) i rzadko używanych (przeglądanie 7,4%, gromadzenie 6,5% i opracowanie 1,9%). Z tego zestawienia wynika, że typowe dla zachowań informacyjnych w życiu codziennym jest pozyskanie informacji w sposób najszybszy i najłatwiejszy, co gwarantuje strategia wyszukiwania oraz silna potrzeba sprawdzania informacji wymagających codziennej aktualizacji lub sprawdzania informacji niepełnych, niezapamiętanych wystarczająco dokładnie, a także znacząca rola osób – dysponentów potrzebnych informacji. Pozyskane wcześniej i selekcionowane przez grupę informacje należą do użytkowanego wspólnie zasobu, do którego każdy dokłada swoją część na miarę możliwości i korzysta z wiedzy innych. Wymiana informacji w każdym informacyjnym świecie zasługuje na szczególną uwagę, gdyż wraz z dostępnymi źródłami na różnych nośnikach jest najważniejszym komponentem informacyjnego zasobu użytkowanego przez grupę.

Co piąte opisane zachowanie to wymiana, można więc postawić tezę, że ilość i jakość, wymienianych informacji oraz rodzaj relacji wymiennych ma wśród stosowanych strategii decydujące znaczenie dla osiągnięcia zamierzonych (podobnych) celów członków badanej grupy.

Wymiana informacji zawiera w sobie dwa działania informacyjne, odbieranie i przekazywanie informacji, które traktowane są łącznie jako transakcja. Należy zaznaczyć, że nie ma transakcji bez udziału dwóch aktorów wymiany – tego, który przekazuje informacje (odpowiada) i tego, który je odbiera, nawet wówczas, gdy obie czynności są odsunięte w czasie i sprawiają wrażenie oddzielnych zdarzeń.

Najbardziej powszechna transakcja wymiany informacji to pytanie i odpowiedź, czyli strategia polegająca na skorzystaniu z osobowego źródła informacji lub udzielenie informacji osobie potrzebującej takiej informacyjnej usługi.

Tabela 1. Strategie informacyjne stosowane w zadaniach orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych

Strategie informacyjne		Zadania informacyjne				Razem
		orientacyjne	decyzyjne	wykonawcze	poznawcze	
1	gromadzenie informacji	2 4,3% 0,8%	1 2,1% 0,5%	5 10,6% 2,5%	39 83,0% 61,9%	47 100% 6,5%
2	monitorowanie infosfery	103 94,5% 39,6%	3 2,8% 1,5%	3 2,8% 1,5%	0 0% 0%	109 100% 15,1%
3	sprawdzanie informacji	65 50,4% 25,0%	33 25,6% 16,8%	25 19,4% 12,4%	6 4,7% 9,5%	129 100% 17,9%
4	opracowanie informacji	0 0% 0%	1 7,1% 0,5%	13 92,9% 6,5%	0 0% 0%	14 100% 1,9%
5	przeglądanie informacji	16 30,2% 6,2%	31 58,5% 15,7%	2 3,8% 1%	4 7,5% 6,3%	53 100% 7,4%
6	poszukiwanie informacji	5 5,7% 1,9%	38 43,7% 19,3%	40 46,0% 19,9%	4 4,6% 6,3%	87 100% 12,1%
7	wyszukiwanie informacji	1 0,8% 0,4%	54 43,9% 27,4%	64 52,0% 31,8%	4 3,3% 6,3%	123 100% 17,1%
8	wymiana informacji	68 42,8% 26,2%	36 22,6% 18,3%	49 30,8% 24,4%	6 3,8% 9,5%	159 100,0% 22,0%
	Razem	260 36,1% 100%	197 27,3% 100%	201 27,9% 100%	63 8,7% 100%	721 100% 100%

Źródło: Opracowanie własne

W życiu codziennym typowego użytkownika informacji najczęściej sytuacji informacyjnych dotyczyło wymiany informacji, gdyż jest to najskuteczniejszy, najszybszy i wymagający najmniej wysiłku sposób otrzymania informacji

takiej, jaka jest potrzebna, bez wyjaśnień i uściśleń, ponieważ osoby podejmujące transakcję wymiany informacji znają nawzajem swoje informacyjne potrzeby, preferencje i możliwości. Najczęściej projektują osobiste oczekiwania i potrzeby na aktualną sytuację pytającego, co jest uzasadnione jego przynależnością do tej samej wspólnoty działania (*community of practice*). Ta sytuacja przypomina przygotowywanie prezentu, gdy uruchamiana jest wiedza o obdarowywanej osobie, przywoływane zostają w pamięci jej opinie i wypowiedzi zdradzające preferencje, analizowane dokonywane wspólnie wybory. W różnych sytuacjach życia codziennego osoba przekazująca pakiet informacji dba o to, by były nowe, aktualne, atrakcyjne – czyli mieszczące się w kręgu pozytywnych emocji odbiorcy, co bywa zazwyczaj równoznaczne z możliwością szybkiego zaspokajania aktualnych potrzeb. Zakres i zasięg przekazywanych informacji również jest dostosowywany do oczekiwań odbiorcy (często na podstawie własnych preferencji, które były przypisywane odbiorcy).

W trakcie bezpośredniej wymiany informacji zakres i zasięg informacji bywa sterowany na podstawie reakcji odbiorcy, czyli dostosowania przekazu informacji do sygnałów znużenia, zniecierpliwienia powodującego ograniczenie ich dopływu lub zdziwienia, niedowierzania powodującego zwiększenie dopływu szczegółowych informacji.

W świetle badań informacja mająca zdolność (potencjał) wzbudzania emocji ma większą szansę na zapamiętanie (gromadzenie w pamięci trwałej), wykorzystanie lub przekazanie. To spostrzeżenie powinno być wykorzystane w komponowaniu treści i form edukacji informacyjnej.

Korzystanie z wymiany informacji to uczestniczenie w zbiorowym systemie ewaluacji i selekcji informacji zapewniającej stan „dobrego poinformowania” we wszystkich sferach życia codziennego. Stan „dobrego poinformowania” zarówno w zakresie wydarzeń lokalnych, krajowych jak i wiadomości o znajomych i celebrytach oznacza co innego dla poszczególnych respondentów. W niektórych przypadkach respondenci wykazywali ogromne zapotrzebowanie na informacje o znajomych lub silną potrzebę uczestniczenia w medialnych sensacjach.

Na podstawie zebranych transakcji wymiany można określić najczęściej występujące kryteria oceny i selekcji (odrzuconej i zatrzymywanej) informacji. Podstawowym kryterium jest bezpośrednia lub odroczone użyteczność (bardzo szeroko rozumiany pożytek), wiarygodność (wysoka ocena informacji sprawdzonych doświadczalnie) i wartość informacji nadawana przez grupę (ważne i cenne są te informacje, które za takie uznane są przez osoby o wysokiej pozycji w grupie). Wymiana informacji pełni w badanej grupie inne niż tylko informacyjne funkcje. Jest formą manifestowania przynależności do grupy, sposobem zapewnienia sobie udziału w systemie pomocy, jest pretekstem do systematycznego odnawiania towarzyskich kontaktów, koniecznością utrzymywania sieci informatorów w gotowości do wzajemnego świadczenia informacyjnych usług.

W świetle tej przykładowej analizy (ilościowej i jakościowej) jednej z najważniejszych strategii stosowanych w życiu codziennym można uznać, że użytkownicy informacji powinni być zachęceni przez nauczycieli do pełnienia wymiennej roli ekspertów w dowolnym zakresie, do rozwijania sprawności utrzymywania sieci swoich informatorów w dobrej kondycji, do kontrolowania tej sfery informacyjnej aktywności w celu eliminowania informacji niepełnej, fałszywej, rozwlekłej, nieatrakcyjnej – eliminowania miałości i paplaniny.

Dla cyfrowych tubylców najważniejsze wydaje się zrozumienie własnych mechanizmów selekcji informacji oraz krytyczna ocena codziennego stylu użytkowania infosfery. Zrozumienie może być osiągnięte na bardzo wiele pomysłowych sposobów, opracowanych z inwencją przez zespoły młodych specjalistów (np. w postaci gry komputerowej, filmu lub zabawy). Tradycyjne formy stosowane w szkole w postaci prezentacji, wykładu i serii ćwiczeń nie przyniosą efektów ze względu na specyfikę rozpowszechniania wzorów zachowań i dostosowywania ich do złożonego kontekstu licznych oddziałujących na siebie uwarunkowań i woli użytkownika.

Edukacja informacyjna ma większe szanse powodzenia, jeśli będzie prowadzona w środowisku młodych ludzi metodami przez nich lubianymi i akceptowanymi, nie w postaci dedykowanych „przedmiotów szkolnych”, lecz niejako „przy okazji”. Należy się zastanowić, jak można zachęcić młodych ludzi do analizy czasu poświęcanego codziennie na realizację zadań informacyjnych. Pożyteczny jest również namysł nad „korzyściami” jakie przynoszą godziny przeznaczone na oglądanie produktów, telewizji czy internetowe poszukiwania informacji – co zyskujemy, a co tracimy – to temat na dowcipną etiudę do prezentacji w serwisie YouTube. Służyć by ona miała ugruntowaniu przeświadczenia, że z niektórych informacji można bez żalu zrezygnować lub czynności pozyskiwania i użytkowania informacji wykonywać szybciej i sprawniej, by wreszcie zająć się czymś innym i ważniejszym w realnym świecie.

Analiza dzienników i wywiadów narracyjnych potwierdziła wstępne przypuszczenia, że informacyjne procesy są dla respondentów przezroczyście. Skupienie uwagi na realizacji praktycznych codziennych celów sprawia, że mało uwagi poświęca się zadaniom informacyjnym, które przebiegają jakby w tle. Użytkownicy informacji, zajęci zawartością pozyskanych odpowiedzi na pytania, nie zastanawiają się nad stosowanymi przez siebie strategiami. Poszukiwanie, wyszukiwanie, sprawdzanie informacji są terminami stosowanymi zamiennie, co oznacza, że ich specyfika nie jest dostrzegana. Użytkowanie infosfery (nie tylko internetowej wyszukiwarki) przypomina korzystanie z bankomatu lub automatu do kawy. Ten stosunek klienta potwierdza język respondentów. Prawie wszyscy używają do opisu procesu poszukiwania informacji określeń typu: „po wpisaniu słowa wyskoczyło mi mnóstwo stron”, bez zastanawiania się nad tym, jak i dla-

czego pojawił się właśnie taki zbiór wyników. Za wystarczający rezultat uznawany jest wybrany z kilku pierwszych pozycji wynik wyszukiwania. Termin wpisany do wyszukiwarki, to zazwyczaj pojedyncze słowo kluczowe będące nazwą obiektu, na temat którego poszukuje się zwykle kilku informacji. Mimo stosowania tak prostej strategii większość respondentów ma przeświadczenie o dużych lub wystarczających umiejętnościach wyszukiwania informacji. Być może edukacja informacyjna również takim osobom mogłaby mieć wiele do zaoferowania, jednak formy transferu wiedzy i umiejętności musiałyby być atrakcyjne i nowatorskie, znacznie odbiegające od typowych ćwiczeń stosowanych w praktyce szkolnej i akademickiej. Podobne spostrzeżenia pojawiły się już w trakcie badań gimnazjalistów, kilka lat wcześniej, co sugeruje, że pewne podstawowe umiejętności informacyjne w zasadzie w niewielkim stopniu ulegają rozwojowi na wyższych poziomach kształcenia [Kamińska-Czubala, 2006].

Zaobserwowane zachowania użytkowników skłaniają do postawienia pytania: czy niewielka wiedza o źródłach i zbiorach informacji wypełniających infosferę jest oceniana jako wystarczająca. Wszak badani „cyfrowi tubylcy” – rówieśnicy technologicznej rewolucji dobrze się czują w ograniczonym kręgu lubianych, często odwiedzanych miejsc w sieci, uznawanych przez grupę za godne uwagi. Tej unifikacji sprzyjają komentarze, wymiana opinii w serwisach społecznościowych i przesyłanie linków do stron, które warto odwiedzić. Można nawet odnieść wrażenie, że internauci mimo nieograniczonych możliwości są zamknięci w niewidzialnym kręgu, którego nie chcą opuścić, gdyż systematyczne odwiedzanie kilku lub kilkunastu miejsc każdego wieczoru jest bardzo czasochłonnym, przyjemnym zwyczajem lub nawet do pewnego stopnia uzależnieniem. Uświadomienie młodym dorosłym ludziom tych ograniczeń mogłoby być dla nich pożyteczne w połączeniu z rozważaniami nad odpornością na manipulację czy sposobem nabywania sądów i opinii nie zawsze słusznie uznawanych za własne.

Uwagę informacyjnych edukatorów i użytkowników internetu powinny zwrócić ogromne ilości informacji o zwykłych przedmiotach codziennego użytku, które nie zasługują na to, by poświęcać im tak wiele czasu, nawet jeśli to postępowanie pozwala znaleźć tańszy produkt. Poszukiwanie promocji nie zawsze jest koniecznością, a coraz częściej staje się sportem lub natręctwem. Jeśli ta teza budzi zdziwienie lub irytację, oznacza to, że najwyższy czas „włączyć program obrony koniecznej” przed manipulacją i uleganiem stereotypom.

Refleksja nad własnymi schematami wyboru, kierowania uwagą, mogłaby być bardzo pouczająca. Mogłoby się okazać, że „motywacja wewnętrzna” bywa sterowana z zewnątrz. W programach *information literacy* powinny się znaleźć zajęcia pokazujące, a nawet pozwalające osobiście doświadczyć, dzięki specjalnie w tym celu skonstruowanym grom, na jakie oddziaływania sterujące uwagą, selekcją, a tym samym wyborami użytkownik informacji jest szczególnie podatny.

Godziny przeglądania informacji o różnego typu obiektach, takich jak buty, samochód, mieszkanie do wynajęcia, a nawet cień do powiek w niezliczonych odmianach, u części badanych osób powoduje efekt decyzyjnej niemocy, u innych staje się narkotyczną przyjemnością.

Czy edukacja informacyjna może pomóc w tych tak częstych informacyjnych sytuacjach wyboru?

W badanej grupie ujawniały się trudności w wyborze towarów i usług niezależnie od ilości przeglądanych informacji. Okazało się, że duża ilość pozyskiwanych informacji nie tylko nie była pomocna, lecz powodowała „dokuczliwy decyzyjny paraliż”. Nie pomogły również długotrwałe konsultacje wśród znajomych i internetowych ekspertów. Tym działaniom towarzyszyło zagubienie i frustracja, zachwianie wiary w siebie.

Skoro szybkie i trafne podejmowanie decyzji jest sztuką – rozwijanie kompetencji informacyjnych w tym zakresie powinno wiązać się z przekazaniem wiedzy o hermeneutykach stosowanych w podejmowaniu decyzji, które można rozwijać w dostosowanych do wieku formach. Umiejętność podejmowania trafnych decyzji wiąże się ze stosowaniem prostych i oszczędnych hermeneutyk, o których powinien wiedzieć każdy obywatel społeczeństwa nadmiaru informacji. Jedną z nich jest na przykład hermeneutyka oparta na założeniu „kieruj się tym, co najważniejsze” lub „eliminuj według aspektów”, bowiem zdaniem badaczy działających w Instytucie Maxa Plancka w Berlinie jako tzw. Grupa ABC, heurystyki podejmowania decyzji powinny być szybkie i oszczędne. Jednak nie każdy użytkownik informacji ma świadomość, że po znalezieniu pierwszego obiektu spełniającego oczekiwane warunki dalsze poszukiwania tylko w niewielkim stopniu przyczyniają się do znalezienia lepszej oferty. Ilości straconego czasu nie rekompensuje uzyskanie minimalnie lepszego rozwiązania. Zadaniem specjalistów z zakresu informacyjnej alfabetyzacji powinno być udostępnienie porad, ćwiczeń, gier komputerowych, symulujących życiowe sytuacje wyboru i zwiększających sprawność selekcji i przetwarzania informacji, gdyż skala tego problemu wydaje się ogromna.

Podejmowanie decyzji dotyczących sposobu spędzania weekendu, wakacji, randki, zakupu biletu do kina, wyboru dentysty może być poligonem przygotowującym do sprawnego dokonywania wyborów w przyszłym życiu zawodowym, na przykład we własnej firmie. Realizacja jakiegokolwiek projektu to przecież ciąg decyzji, od których trafności zależy sukces, pod warunkiem, że młodzi decydenci będą zdobywać każdego dnia nową wiedzę i umiejętności o sposobach pozyskiwania i ewaluacji informacji.

Pedagogika kształcenia kultury informacyjnej powinna polegać na rzeczywistym wystawianiu użytkownikowi informacji „na pokaz” – w informacyjnych zadaniach służących bezpośrednio doświadczeniu rezultatów informacyjnych zachowań, na przykład różnic w strategiach wyszukiwania i poszukiwania a może w postaci happeningów – pożytecznej sztuce dawania

do myślenia pod wpływem żywych doświadczeń, w których uczestniczy użytkownik informacji w aranżowanych przez edukatorów i artystów sytuacjach.

Warsztaty lub gra komputerowa przypominająca trening na symulatorze mogą pokazać praktycznie, jak steruje się uwagą, jak selekcjonuje się informacje o obiektach, niezależnie od tego, czy dotyczą butów czy teorii kwantowej. Oddzielanie informacji kłamliwych od prawdziwych, informacji nadmiarowych od niezbędnych i całkowicie nieużytecznych dla danej osoby w tym właśnie miejscu i czasie, może być pouczającą, pożyteczną zabawą. Możliwe, że w trakcie takich zajęć uczestnicy zechcą rozpoznać, jakie są ich kryteria oceny informacji, co jest dla nich ważne i czy chcą, aby tak zostało. Chodzi przecież o to, by zachowania informacyjne były w pełni kontrolowane i odbywały się zgodnie z wolą użytkownika, który może robić wszystko, co zechce, pod jedynym warunkiem, że decyzje są rzeczywiście wynikiem samodzielnego i przemyślanego wyboru.

Wiedza o informacji pozwala być człowiekiem niezależnym, samostanowiącym, mało podatnym na manipulację, dobrze czującym się w „nowym wspaniałym świecie” nieprzeciążonym nadmiarem informacji, potrafiącym znaleźć każdą informację, o której zechce pomyśleć i o którą potrafi zapytać.

Wystawianie na pokaz, dawanie do myślenia i sprawdzanie na sobie, oglądanie zachowań innych użytkowników może odbywać się w „informatycznych wirtualnych laboratoriach”, w których można odczuć, a nie tylko zobaczyć zabijanie czasu w trakcie mało krytycznego pozbawionego refleksji wystawiania się „informatyczny masaż” (określenie Tomasza Gobana-Klasa), gdzie można byłoby zobaczyć w „elektronicznej klepsydrze” jak czas przysypuje się i bezpowrotnie ucieka w trakcie oglądania reklam oraz błahych wydarzeń kreowanych przez media. Takie bezpośrednie doświadczenia mają większą siłę oddziaływania niż opowiadanie o zagrożeniach napotykanym w sieci. Pozytywnym efektem takich przeżyć, w których zaangażowane są emocje uczestników, będzie refleksja, ugruntowanie przeświadczenia, że zawodowa i osobista kariera w „społeczeństwie ryzyka” bardziej zależy od tego, jakie cele i w jaki sposób chce się realizować, niż od ilości i szybkości przetwarzania informacji. Wystawiane „na pokaz” – w trakcie zabawy – informatyczne strategie stosowane w realizacji codziennych, orientacyjnych, decyzyjnych, wykonawczych i poznawczych zadań informatycznych, mogą stać się impulsem do zastanowienia – czy warto próbować coś zmieniać w dotychczas stosowanych informatycznych praktykach?

Wymiar edukacyjny mogą mieć samodzielnie prowadzone doświadczenia nad gęstością informacyjną mistrzowskich i kiepskich źródeł informacji, nad oddzielaniem informacji od aspektów perswazyjnych i manipulacyjnych w tekstach książek czy tekstach publikowanych w informatycznych serwisach internetowych. Informatyczny rozbiór tekstu może być bardzo pouczający i dawać do myślenia [Kamińska-Czubała, 2008]. Wiedzę o źródłach informacji należy propagować na wiele sposobów. Młodym użytkow-

nikom informacji można w atrakcyjny dla nich sposób pokazywać „informacyjne gatunki zamieszkujące infosferę”, czyli ukształtowane w praktyce społecznej sposoby prezentowania informacji w rozpoznawalnych formach takich jak ogłoszenia, oferty, reportaże, raporty, poradniki, encyklopedie, internetowe serwisy informacyjne.

Widzę ogromne możliwości prowadzenia interesujących studiów w trakcie edukacyjnych zajęć nad poszczególnymi informacyjnymi zachowaniami w różnych grupach wiekowych, np. przeglądaniem czy monitorowaniem informacji, lub przekrojowo – nad informacyjnymi zachowaniami wybranych grup użytkowników – seniorów, gimnazjalistów, licealistów, informacyjnych imigrantów, bezrobotnych, osób wykluczonych z dostępu do internetu, osób uprawiających informacyjny zapping. Takie badania prowadzone systematycznie są niezbędne, aby szybko reagować na zmiany i dostosowywać formy edukacyjnego oddziaływania do nowych warunków. Być może placówki zajmujące się *information literacy* będą łączyć działalność edukacyjną skierowaną do wszystkich chętnych z działalnością badawczą po to, by „terapia” była dostosowana do „diagnozy”.

Badania nad kanałami przepływu informacji w zespołach projektowych czy grupach studenckich powinny uwzględniać „sieciową strukturę wymiany informacji”, gdyż od tego w dużej mierze zależą wyniki współpracy, która może być inspirująca, owocna lub uciążliwa, pełna niedomówień i pretensji. Jakie czynniki hamują ten przepływ, co zrobić by usunąć informacyjne bariery? Jak zachęcić do dzielenia się wiedzą będącą przecież osobistym dobrem zdobywanym kosztem czasu i energii? To problemy pracodawców zespołów projektowych.

Wydaje się jednak, że o tych złożonych procesach wzajemnych interakcji, wymianie informacji wśród odmiennych grup, wiemy wciąż za mało, a już istniejąca wiedza nie jest powszechna.

Nowy etos pracy zespołowej kształtuje się dopiero w społecznej praktyce. To zupełnie inny etos współpracy i wymiany w zespole niż w epoce industrialnej. Jak w palimpseście nakładają się w świadomości młodego pokolenia sprzeczne koncepcje – indywidualistyczne rodziców czy socjalistyczne dziadków – na współczesne koncepcje korporacyjne, które w Polsce dopiero „są w budowie”.

Jeżeli nastąpił koniec epoki indywidualistów (snobistyczna sytuacja tragiczna), być może należy przystosować systemy kształcenia i wychowania do rozwoju cech potrzebnych w sytuacjach współpracy. Dlatego warto badać, jak na wymianę informacji (ilość, kierunek i jakość) wpływają wzajemne relacje uczestniczących w niej ludzi. Wciąż jeszcze nie wiadomo jak wymieniają informacje pary rówieśników, pary międzypokoleniowe, pary o różnym statusie, pary konkurujące, pary współpracujące.

Natomiast remedium na „informacyjny zalew” nie jest wyliczanie zagrożeń, lecz organizacja systemu melioracji, budowa „filtrów” i „zapór”, izolo-

wanie „akwenów grożących skażeniem”, doskonalenie umiejętności żeglowania w trudnych warunkach i wykorzystanie wszystkich sposobów na zadomowienie się w nowych „informatycznych światach”. Dlatego prace nieustannie wyliczające zagrożenia tkwiące w sieci uważam za zbędne, jeśli nie proponują pozytywnych rozwiązań.

Podobnie jak wiedza medyczna upowszechniana w edukacji prozdrowotnej może przyczynić się do zachowania zdrowia na długie lata, tak wiedza o informatycznych procesach źródłach, zbiorach i użytkownikach informacji będąca przedmiotem informacyjnej edukacji może ułatwiać życie i przyczyniać się do osobistych sukcesów oraz zmniejszenia przykrego poczucia zagubienia, zmęczenia nadmiarem informacji w podlegającym dynamicznym zmianom informacyjnym społeczeństwie.

Rozważania, dotyczące wybranych wniosków płynących z przeprowadzonych badań zachowań informacyjnych w życiu codziennym dla teorii i praktyki edukacji informacyjnej, kończy krótkie podsumowanie. W diagnozie i planach terapii na plan pierwszy wysuwają się następujące ustalenia:

- użytkownicy reprezentują różne poziomy wiedzy i umiejętności informacyjnych, lecz prawie wszystkim edukacja informacyjna może przedstawić pożyteczną i zindywidualizowaną ofertę w zakresie wiedzy o otaczającej nas infosferze i efektywnych strategiach pozyskiwania i użytkowania informacji;

- wśród celów działań w zakresie *information literacy* powinno znaleźć się przekształcanie odbiorcy i użytkownika informacji w osobę zarządzającą informacjami w swoim życiu codziennym i zawodowej karierze;

- ze względu na skalę problemu (m. in. konsumpcjonizm stający się powszechną filozofią życiową) heurystyki podejmowania decyzji wspomagane pozyskiwanymi informacjami powinny być popularyzowane w postaci ćwiczeń lub programów komputerowych;

- formy oddziaływania w zakresie edukacji informacyjnej będą skuteczne, jeśli uwzględnione zostaną oczekiwania młodych odbiorców – bezpośrednio doświadczanie przekazywanych zasad w postaci filmów, instalacji, programów i gier, konstruowanych celowo informacyjnych sytuacji wywołujących pozytywny wstrząs lub refleksje;

- uczestnik zajęć niezależnie od wieku musi „dobrze się bawić” i jakby przy okazji zdobywać nową wiedzę;

- organizacje realizujące projekty z zakresu *information literacy* powinny wykorzystać kontakt z uczestnikami zajęć na badania, z których wnioski znalazłyby szybkie zastosowanie, zanim uzyskane wskazówki przestaną być aktualne;

- zespołowe opracowanie systemu przekazywania wiedzy z zakresu *information literacy* z wykorzystaniem interdyscyplinarnych badań jest nie tylko możliwe, lecz konieczne.

Do rozwoju form edukacji informacyjnej należy wykorzystać potencjał tkwiący we właściwie motywowanych, rywalizujących i kreatywnych zespołach złożonych ze studentów i specjalistów informacji naukowej, psychologii, filozofii, medioznawstwa, komunikacji społecznej oraz projektantów komputerowych gier i programów edukacyjnych.

Bibliografia

- Bates M. J. (1989), *The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface*. „Online Review”, 13 (5), s. 407–424.
- Batorowska H. (2009), *Kultura informacyjna w perspektywie zmian w edukacji*. Warszawa.
- Beck U. (2002), *Spółczesność ryzyka. W drodze do innej nowoczesności*. Przeł. S. Cieśla. Warszawa.
- Choo C.W. (1998), *The knowing organization. How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions*. „International Journal of Information Management”, vol. 16(5), s. 329–340.
- Dobrowolski Z., Nicholas D. (2001), *Informacyjny gracz. Nowa koncepcja użytkownika informacji*. „PTINT Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, t. 9, nr 1-2, s. 4–7.
- Erdelez S. (1997), *Information encountering. A conceptual framework for accidental information discovery*. W: *Information seeking in context. Proceedings of international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*. Eds. P. Vakkarri, R. Savolainen, B. Dervin. London, s. 412–421.
- Foster A. E. (2004), *A nonlinear model of information seeking behavior*. „Journal of the American Society for Information Science and Technology”, vol. 55, s. 228–237.
- Foster A. E., Ford, N. (2003), *Serendipity and information seeking. An empirical study*, „Journal of Documentation”, vol. 59 s. 321–340.
- Information Behaviour of the researcher of the future* [online]. 2007 [dostęp: 2013-04-7]. Dostępny w WWW: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggwork-packageii.pdf>
- Kamińska-Czubala B. (2006), *Zastosowanie umiejętności informacyjnych w życiu codziennym uczniów*. W: *Informatyczne przygotowanie nauczycieli w życiu codziennym uczniów*. Red. J. Migdałek i B. Kędzierska. Kraków, s. 317–329.
- Kamińska-Czubala B. (2007), *Informacja jako fetysz w społeczeństwie ryzyka*. W: *Edukacja w społeczeństwie „ryzyka”*. *Bezpieczeństwo jako wartość*. Red. M. Gwoździcka-Piotrowska, A. Zduniak. Poznań, s. 100–118.
- Kisielnicki J. (2007), *Zarządzanie. Jak zarządzać i być zarządzanym*. Warszawa.
- Pew Research Center & American Internet Life Project [online]. 2012 [dostęp: 2013-04-7]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.pewinternet.org/>
- Sobierajski, T., *Spółczesność „braku czasu”* [online]. 2010 [dostęp: 2013-04-7].

Dostępny w World Wide Web: <http://www.esculap.pl/danone/13/03.html>

Williamson, K. (1998), *Discovered by chance. The role of incidental informa-*

tion acquisition in an ecological model of information use. „Library & Information Science Research”, 20 (1), s. 23–40.

Barbara Kamińska-Czubala

The conclusions of the research on the information behavior of young users for information literacy

Summary

The article presents the conclusions of the qualitative study of a group of information users' (students of the current generation). It indicates the possibility to create programs and New standards of information classification. The author points out that the goals of information literacy can be created based on personal experience and those related with the search and use of information in everyday life. Among the information situations the author highlights include those in the decision process, problem solving and formulating opinions. The reflection focuses on the goals of information education in terms of developing selection abilities, prevention of information overload, information management in everyday life and perfection of the forms in providing the knowledge about sources, databases, and efficient information strategies.