



Monika Krakowska\*

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa  
 Uniwersytet Jagielloński

## KONCEPCJA TYMCZASOWYCH MIEJSC INFORMACYJNYCH („INFORMATION GROUNDS”) I ROLA EMOCJI W BADANIACH ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH UŻYTKOWNIKÓW

[THE CONCEPT OF INFORMATION GROUNDS AND THE ROLE OF EMOTIONS  
 IN RESEARCH ON USERS' INFORMATION BEHAVIOR]

**Abstrakt:** Próby interdyscyplinarnego podejścia do badań nad teorią i modelami zachowań informacyjnych użytkowników coraz częściej uwzględniają paradygmat afektywny, rolę emocji. Koncepcja tymczasowych miejsc informacyjnych (*information grounds*) sformułowana przez Karen Fisher, opierająca się na badaniach empirycznych oraz modelach zachowań informacyjnych Savolainena, Chatmana, Dervina, należy do teorii uwzględniających czynniki afektywne. Omówiono model zachowań informacyjnych użytkowników w tymczasowo tworzonych grupach, gdzie zachodzi synergia oraz określone interakcje społeczne, a który uwzględnia także fizyczne, socjologiczne, afektywne i kognitywne czynniki wpływające na te zachowania.

EMOCJE – PARADYGMAT AFEKTYWNY – TYMCZASOWE MIEJSCA INFORMACYJNE – UŻYTKOWNICY  
 – ZACHOWANIA INFORMACYJNE

**Abstract:** Attempts to develop a multidisciplinary approach to theoretical research and modeling of users' information behavior increasingly take into account the affective paradigm and the role of emotions. The concept of Information Grounds formulated by Karen Fisher, based on empirical studies and models of information behavior advanced by Savolainen, Chatman and Dervin, arises from this trend insofar it takes into consideration affective factors. This article presents the model of information behavior of users in temporary groups with the synergy and certain social interactions, where physical, sociological, cognitive and affective factors influencing those behaviors were identified.

AFFECTIVE PARADIGM – EMOTIONS – INFORMATION BEHAVIOR – INFORMATION GROUNDS – USERS

\*

\* \*

\* Dr MONIKA KRAKOWSKA, adiunkt w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa Uniwersytetu Jagiellońskiego; absolwentka bibliotekoznawstwa i informacji naukowej (UJ); doktor nauk humanistycznych. Dwie najważniejsze publikacje: (2009) *Internationalization of Information and Library Science Studies in Europe: the Impact of Academic Mobility on Quality of LIS Education*, dok. elektr. [In:] *Proceedings of the World Library and Information Congress: 75th IFLA General Conference and Assembly "Libraries Create Futures: Building on Cultural Heritage"*, 23–27 August 2009, Milan, Italy. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/86-krakowska-en.pdf>; (2008) *Nowe formy komunikacji społecznej w europejskiej przestrzeni edukacyjnej*. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 186 s. E-mail: [krakowska@inib.uj.edu.pl](mailto:krakowska@inib.uj.edu.pl)

[MONIKA KRAKOWSKA, PhD in Bibliology; Institute of Information and Library Science, Jagiellonian University; MA in LIS (JU). Two the most important publications: (2009) *Internationalization of Information and Library Science Studies in Europe: the Impact of Academic Mobility on Quality of LIS Education*, doc. online [In:] *Proceedings of the World Library and Information Congress: 75th IFLA General Conference and Assembly "Libraries create futures: Building on cultural heritage"*, 23–27 August 2009, Milan, Italy. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/86-krakowska-en.pdf>; (2008) *Nowe formy komunikacji społecznej w europejskiej przestrzeni edukacyjnej* [*New Forms of Social Communication in the European Education Area*]. Kraków: Wydaw. Uniwersytetu Jagiellońskiego, 186 s. E-mail: [krakowska@inib.uj.edu.pl](mailto:krakowska@inib.uj.edu.pl)]

## WSTĘP

W badaniach użytkowników informacji funkcjonuje od dawna perspektywa kognitywnej analizy ich zachowań, jednakże wzrasta równocześnie zainteresowanie holistycznym ujęciem i rozumieniem procesów informacyjnych. Ważne staje się nie tylko analizowanie wyszukiwania i wykorzystania informacji, ale też sam przebieg uczenia się właściwego podejścia do przebiegu zachowań oraz afektywnego reagowania na działania.

Od kilkadziesiątu lat analizowane są procesy informacyjne, ukształtowane poprzez podejście poznawcze w badaniach, a szczególnie wyszukiwanie, ocena i korzystanie z wiedzy. Prace badawcze prowadzone były przez m.in. Nicholasa Belkina, Brendę Dervin, jak również Toma Wilsona, którzy podejmowali się analizy sekwencji faz, kiedy informacja jest poszukiwana i wykorzystywana w różnych społecznych sytuacjach. W badaniach tych wykazano, że nie chodzi jedynie o zaspokojenie potrzeb poznawczych, ale także potrzeb afektywnych oraz emocjonalnych [Fisher, Erdelez, McKechnie 2005]. Zauważenie paradygmatu afektywnego wynika z najnowszych badań użytkowników i jest skutkiem rozwoju teorii w nauce o informacji, a także w naukach kognitywnych, psychologii, ekonomii, edukacji, etnometodologii (orientacja badawcza socjologii), komunikacji, neuronauce (*neuroscience*; badania nad układem nerwowym, wiedza o zmianach w strukturze mózgu poprzez doświadczenia), ale także w informatyce.

Próby interdyscyplinarnego podejścia do badań nad zachowaniami informacyjnymi w różnych kontekstach, uwzględniające paradygmat kognitywny, coraz częściej koncentrują się na zachowaniach afektywnych, mających wpływ na procesy i zachowania informacyjne użytkowników. Kluczowe badania w informacji naukowej uwzględniające psychologiczny kontekst roli afektu, emocji, nastrojów, motywacji w procesach informacyjnych były prowadzone przez m.in. Nicholasa Belkina, Brendę Dervin, Elfriedę Chatman, Dianę Nahl, Karen Fisher (wcześniej publikującą pod nazwiskiem Karen Pettigrew), Carol Kulthau, Rijo Savolainena. W trakcie analiz wykazano wpływ emocji, uczuć, percepcji na strategie wyszukiwania, wydajności oraz satysfakcji użytkowników, jak również wskazano na relacyjność subiektywnych czynników afektywnych w procesach informacyjnych. Skoncentrowano się wokół całościowej, holistycznej analizy kontekstu modelu zachowań informacyjnych użytkowników. Subiektywność różnorodnych aspektów zachowań, znaczenie bodźców wpływających na intensywność emocji należą przede wszystkim do kręgu badań psychologicznych, biologicznych i neurologicznych. Omówienie wielu modeli i teorii zachowań informacyjnych w kontekście również paradygmatu afektywnego można znaleźć w dwóch publikacjach pt. *Theories of Information Behavior (Teorie zachowań informacyjnych)* oraz *Information and Emotion. The emergent affective paradigm in information behavior research and theory (Informacja i Emocja. Wyłaniający się paradygmat afektywny w badaniach i teorii zachowań informacyjnych)* wydanych przez American Society for Information Science and Technology (Amerykańskie Stowarzyszenie Informacji Naukowej i Technicznej) [Fischer, Erdelez, McKechnie 2005; Nahl, Bilal 2007].

W celu uzyskania pełnego obrazu zachowań przy wyszukiwaniu informacji, należy uwzględnić obok funkcji poznawczych, elementy afektywne oraz konatywne, behawioralne [Solomon 1997, p. 1134]. Mają tu wpływ czynniki emocjonalne, takie jak poczucie frustracji, złość, niecierpliwość, przerażenie nadmiarem informacji, niechęć do nowych technologii, poczucie niepewności, które mogą stanowić odpowiedź na bodźce charakteryzujące się negatywnym odczuwaniem lub reagowaniem przez użytkowników. Stany afektywne często wyrażone są poprzez niepokój (zwłaszcza w początkowej fazie procesu informacyjnego, gdy użytkownik ma pewną świadomość niewiedzy) i mogą stanowić znaczące bariery w procesie wyszukiwania [Nahl 2001, p. 3; Kuhlthau 1993, p.108–111]. Z drugiej strony, zachowanie informacyjne może cechować pozytywna reakcja, jak podekscytowa-

nie lub zadowolenie, która znamienne wpływa na zaangażowanie użytkownika w procesy wyszukiwania i wykorzystywania informacji [Solomon 1997, p. 1129]. Pozostająca w obszarze badań w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej koncepcja, model „tymczasowych miejsc informacyjnych” (*information grounds*) nie był omawiany w polskiej literaturze profesjonalnej. Celem niniejszego artykułu będzie zatem próba przedstawienia najważniejszych aspektów tej teorii zachowań informacyjnych oraz wymiar subiektywnych czynników w procesach informacyjnych. Ze względu na brak w polskim piśmiennictwie ustalonej terminologii w słownictwie z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa dotyczącej tych czasowych, często incydentalnych zbiorowisk społecznych - przyjęto określenie „tymczasowych miejsc informacyjnych”, które najbliżej oddaje charakter tej koncepcji i społecznego tworu. Należy jednak zaznaczyć, że zastosowane określenie oraz mentalnie zobrazowane zjawisko „tymczasowych miejsc informacyjnych” stanowi stworzoną semiotycznie przestrzeń interakcji nie-stałego, incydentalnego, chwilowego zbiorowiska i jest „miejscem z dodaną definicją” według założeń językoznawstwa kognitywnego [Korycińska, dok. elektr.].

## EMOCJE W ZACHOWANIACH INFORMACYJNYCH – UJĘCIE PSYCHOLOGICZNE

W psychologii nurt badań związanych z problematyką analizowania zachowań emocjonalnych wyznaczony został przez klasyczne teorie emocji i ich rolę w zachowaniach, nastawione bardziej na biologiczne podejście do afektu oraz te bardziej współczesne, które kładą nacisk na relacyjność z procesem poznawczym. Stany emocjonalne są formą interakcji, zaś wyrażenie emocjonalne może mieć wpływ na zachowanie użytkowników, poprzez replikowanie wiedzy na temat sytuacji (intuicyjnie) i / lub poprzez wpływ na afekty zarówno osób uczestniczących w procesie, jak i obserwujących. Emocje warunkują ocenę wydarzeń i określają ich ważność poprzez podstawowe znaczenie relacyjne określające stopień dopasowania do warunków konkretnej sytuacji, stanowią następstwo specyficznej orientacji w środowisku [Lazarus 1982, p. 1019, 1021]. Teoria Carrola Izarda, która łączy w sobie wymiar biologiczny i psychologiczny, zakłada, że podczas wyzwania emocji towarzyszą temu zjawisku procesy w systemie neuronalnym, sensomotorycznym oraz systemie afektywnym (motywacyjnym) i poznawczym, gdzie zachodzą procesy oceny poznawczej, porównania, kategoryzacja, inferencje i atrybucje. Istotą emocji jest uruchamianie gotowości do realizacji programu działania i nadawania mu statusu pilnego.

Jednym z centralnych w psychologii nurtów analizujących afekty jest aktywacyjna teoria emocji. Należy ona do klasycznych koncepcji stosowanych w tej dyscyplinie, pozwalających na zrozumienie zachowań, w tym informacyjnych. Emocje są analizowane tu jako stan podwyższonego pobudzenia afektywnego oznakowanego dodatnio (pozytywnie) lub ujemnie (negatywnie). Według teorii aktywacyjnej ważna staje się intensywność emocji i poziom aktywacji, czyli stan pobudzenia ośrodkowego układu nerwowego. Pozytywność nastroju, emocji, czynników afektywnych podwyższa ekspresywność funkcjonowania poznawczego, co związane jest ze wzrostem twórczości, kreowania coraz bardziej odległych skojarzeń, postrzegania różnorodnych związków pomiędzy informacjami. Bardziej bliższe badaniom prowadzonym w informacji naukowej i bibliotekoznawstwa będą nowoczesne koncepcje o procesach emocjonalnych. Na uwagę zasługuje tutaj funkcjonalne ujęcie emocji Nico Frijdy, ale także koncepcja psychicznej reprezentacji emocji, gdzie punktem wyjścia jest ocena poznawcza. Stanowi wynik świadomej lub nieświadomej oceny zdarzenia jako istotnie wpływającego na cele lub interesy jednostki. Wystąpieniu emocji towarzyszy doświadczenie somatyczne, charakterystyczna staje się tendencja w działaniu, a także myśl o sytuacji wywołującej konkretne afekty.

Teoria poznawcza wprowadzona do psychologii przez Lazarusa, traktuje emocje jako bodziec, który zostaje oceniony przez jednostkę, a wynik tej oceny może być sprzyjający, obojętny lub niesprzyjający zachodzącym następnie zachowaniom. Według jego koncepcji są to procesy stanowiące wynik specyficznej relacji między organizmem a otoczeniem społecznym, środowiskiem. Relacje między jednostką a otoczeniem pozwalają na prawidłowe określenie procesów emocjonalnych, zaś jednostki połączone istotnym związkiem, w tym społecznym mają szansę na wzbudzenie intensywnych emocji i wzbudzenie silnych związków oraz tworzenie procesów informacyjnych. Emocje stanowią pewien mechanizm adaptacyjny, gdzie zachodzi ocena wpływu środowiska na podmiot oraz uwypuklony zostaje relacyjny i indywidualny charakter odczuwania emocji. Poznawcza koncepcja emocji zakłada, że emocje zarządzają motywami ludzkiego działania, przełączają uwagę z jednej sprawy na inną, dostosowując w ten sposób działania człowieka do okoliczności, stają się zindywidualizowanymi heurystykami osobistymi. Dzięki emocjom jednostka odkrywa nowe fakty i zjawiska, związki między nimi, nowe hipotezy. Należy także zwrócić uwagę na motywacje, także w zachowaniach informacyjnych, które regulują mechanizmy poznania. Regulują one dążenia, których funkcją jest sterowanie działaniami w taki sposób, aby prowadziły do określonego, zgodnego z intencją użytkownika efektu. Motywacje cechuje polimorfizm, gdzie jedna potrzeba realizuje się poprzez wiele zachowań, a także poligenetyzm, gdzie jedno zachowanie zaspokaja wiele potrzeb. Motywacje odgrywają znaczącą rolę w eksploracji, zaś tego rodzaju zachowania są uruchamiane przez określone cechy informacji, takie jak m.in. nowość, dziwność, złożoność. Daniel Berlyne, który badał poznawcze motywacje zachowań wprowadził pojęcie potencjału bodźca, czyli zdolności do wywoływania i aktywowania zachowań [Strelau 2000, s.435, 446].

Warunki zaistnienia emocji, jako bodźca, zostały określone również w dwuczynnikowej teorii emocji opracowanej przez Schachtera i Singera, kiedy konieczne jest pobudzenie podmiotu. Wykorzystany zostaje efekt pamięci, czyli poznawcza ocena reakcji układu wisceralnego na podstawie środowiska zewnętrznego, sytuacji zewnętrznej oraz werbalne oznaczenie stanu, w którym jednostka się znajduje [Strelau 2000, s. 406–407]. Oznacza to, że emocje są wynikiem wewnętrznych procesów zachodzących w organizmie, informacji odbieranych ze środowiska oraz informacjami zarejestrowanymi w doświadczeniu.

Podobne założenie istnienia potencjału, ładunku afektywnego, który wpływa na zachowania informacyjne opracowała Nahl analizując koncepcje i teorie emocji w psychologii, uwzględniając aspekty biologiczne oraz procesy kognitywne. Wprowadziła do nauki o informacji teorię ładunku afektywnego. Zakłada ona, że procesy poznawcze nie mogą działać niezależnie od afektów, emocji. W trakcie zachowań informacyjnych zachodzą procesy mające wpływ na motywacje, regulację działań poznawczych. Nahl wskazuje tu na takie afekty jak stres, frustracja, irytacja, czy strach [Nahl 2007, s. 2030]. Uczuciowa sfera zachowań informacyjnych, emocjonalność zachowań opierają się także na motywacjach i są ściśle związane z oceną oraz sekwencją wyszukiwania informacji, rankingowania preferencji, a także percepcji informacji. Podobnie jak w aktywacyjnej teorii emocji, proces zaangażowania w wyszukiwanie informacji aktywizuje określone uczucia, które są uniwersalne dla większości zachowań informacyjnych. Cały koncept opiera się na zachowaniach afektywnych i zachowaniach poznawczych. Nahl opiera się na założeniach behawiorystycznych: (1) emocje kształtują zachowanie, (2) afektywne, poznawcze, sensomotoryczne obszary są zintegrowane i rekurencyjne w kształtowaniu ukierunkowanych zachowań [Nahl 2001, s. 7]. Włączenie do zakresu badań afektywnego paradygmatu, analizującego rolę emocji, motywacji, afektów oraz interdyscyplinarnych metod stosowanych w innych naukach, jak psychologia, socjologia znacznie poszerzy repertuar prac badawczych w dziedzinie inib. Zarówno w kontekście wyszukiwania, po-

zyskiwania informacji, reagowania na informację, dzielenia się i rozpowszechniania jej. W efekcie prowadzić to może do całościowego eksplorowania zachowań i procesów informacyjnych.

## TYMCZASOWE MIEJSCA INFORMACYJNE

Idea tymczasowych miejsc informacyjnych (*information grounds*) opracowana przez Karen Fisher, profesor amerykańskiego Uniwersytetu Waszyngtońskiego (University of Washington) w Seattle, pojawiła się w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej stosunkowo niedawno, choć opiera się na wcześniej skonstruowanych teoriach, choćby Reijo Savolainena [za: Fisher, Erdelez, McKechnie 2005, p. 185] .

Wykorzystanie etnograficznych metod jakościowych, podejście o charakterze społecznej konstrukcji, jak również skupienie się na zachowaniach informacyjnych w życiu codziennym małych grup, przyczyniły się do nakreślenia i stworzenia modelu behawioralnego doraźnych, przypadkowych lub tymczasowo (okazjonalnie) konstruowanych publicznych zbiorowisk informacyjnych w określonych, stałych lub przypadkowych miejscach. Do wyjaśnienia czym charakteryzują się te grupy społeczne, konieczne jest określenie koneksji tych swoistych ekosystemów informacyjnych z etnograficznym i geograficznym znaczeniem miejsca (*place*). Fisher powołując się na Edwarda Relpha, Freda Lukermanna i Lucy Lippard, którzy badali naturę miejsc z różnych perspektyw (geograficznych, etnograficznych, społecznych i kulturowych), charakteryzuje je jako otoczenie, środowisko, gdzie zasadnicze znaczenie ma jego lokalizacja, zaangażowana jest dana kultura, określona przestrzeń jest niepowtarzalna, choć połączona poprzez tworzące ją elementy, historyczne komponenty, a przede wszystkim mają określone znaczenie dla społeczeństwa [Fisher, Naumer, 2006, p. 94]. Wyjściem do stworzenia teorii „tymczasowych miejsc informacyjnych” jest także wprowadzony przez socjologa Raya Oldenburga termin tzw. „trzecich miejsc” lub „neutralnych miejsc”, które stanowią publiczne przestrzenie społecznych interakcji, oddzielające środowiska domowe i w pracy (np. kawiarnie, biblioteki, kina, księgarnie, restauracje etc.). Oldenburg charakteryzuje „trzecie miejsca” jako obszar dostępny dla wszystkich, teren neutralny, cechujący się pojawieniem się pozytywnego ładunku afektywnego w procesie interakcji użytkowników, cyklicznymi spotkaniami, wzmacniającymi społeczne relacje, wywołującym emocjonalną integrację z grupą i środowiskiem [Fisher, Naumer 2006, p. 95]. Pojęcie „miejsca” analizowane jest w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Badania podejmowane przez m.in. Glorię Leckie, Jeffrey Hopkinsa, a także Harolda Shilla and Shauna Tonnera oraz Waynea Wieganda dotyczyły rozważań nad biblioteką pojmowaną jako „trzecie miejsce”. Prace prowadzone przez Elfriedę Chatman nad tzw. „małymi światami” (*small worlds*) z analizą, poprzez metody etnograficzne, roli informacji w marginalnych grupach społecznych, przyczyniły się w największym stopniu do zainteresowania w dziedzinie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa, wpływem otoczenia społecznego oraz czynnika afektywnego na spontaniczną, nieoczekiwaną oraz zorganizowaną wymianę informacji. Głównym celem badań Chatman było stworzenie modelu zachowań informacyjnych osób żyjących na marginesie społeczeństwa. Stanowiły one próbę stworzenia teorii poszukiwania i udostępniania informacji w ramach małych światów, grup społecznych w życiu codziennym. Konstrukcja odnosiła się do zbiorowisk, gdzie ludzie mają „mały kontakt z osobami spoza ich najbliższego środowiska społecznego i zainteresowana jest tylko informacją, które jest postrzegana jako użyteczne, mającej solidne podstawy w codziennej rzeczywistości” [Chatman 1991, p. 447].

„Mały świat” odnosi się często do lokalnych i małych społeczności, w których działania są rutynowe i dość przewidywalne. Codzienne poszukiwanie informacji i dzielenie się nią jest oparte na ogólnie uznanych normach

oraz przekonaniach wszystkich członków określonej zbiorowości, grupy. W serii badań etnograficznych, Elfrieda Chatman analizowała w jaki sposób informacja jest wykorzystywana i przekazywana w środowiskach ludzi ubogich (dozorców, starszych, bezdomnych kobiet). W późniejszych badaniach skoncentrowała się na grupach więźniarek [Fischer, Erdelez, McKechnie 2005, p. 75–82; Nahl, Bilal 2007 p. 255–266]. Teoria „małych światów” odnosi się do dynamicznego środowiska społecznego, opierającego się głównie na zbliżonych, ale nie sprecyzowanych i ujednoliconych zachowaniach informacyjnych użytkowników, które są oparte także na czynnikach, bodźcach afektywnych. Członków tego rodzaju społeczności cechują, w zależności od potrzeb, bardziej systematycznie podejmowane procesy informacyjne, a przez to bardziej określone i powtarzalne” [Pettigrew et al. 2001, p. 55]. Normatywne zachowania określonej grupy należącej do „małego świata”, zasadzone są na czterech głównych komponentach, takich jak normy społeczne odnoszące się do świata rzeczywistego, światopogląd określający wspólne poglądy i postrzeganie zjawisk oraz typy społeczne klasyfikujące członków i zachowania informacyjne [Chatman 2000, s. 11–12].

Można założyć, że „tymczasowe miejsca informacyjne” są charakteryzowane podobnie jak „małe światy” poprzez normy społeczne, typy społeczne użytkowników, afektywne zaangażowanie w proces informacji.

Tymczasowe lub doraźne miejsca informacyjne, stanowiące niejako część „małych światów” były analizowane przez Karen Fisher od lat 90., kiedy to realizowała program badawczy dotyczący roli grup społecznych w zachowaniach informacyjnych, gdzie wykorzystywała m.in. metodologię badań etnograficznych Elfriedy Chatman. Początkowo badania przeprowadzono wśród pacjentów wybranych kanadyjskich klinik ortopedyczno-chirurgicznych, a następnie zakres poszerzono o różnorodną zbiorowość społeczną. Wynikiem tych analiz była charakterystyka doraźnych grup pojawiających się w określonych miejscach, początkowo określanych jako synergiczne zbiorowości tworzone tymczasowo bądź doraźnie (przypadkowo, okazjonalnie), „gdzie ludzie spotykają się bez konkretnego celu, ale z których zachowania wynika, że dany klimat społeczny sprzyja nieoczekiwanej oraz spontanicznej wymianie informacji” [Fisher, Naumer 2006, p. 96–97]. W trakcie badań nad tymi grupami, zwrócono uwagę na poszczególne determinanty kształtujące ten obszar informacyjny, kiedy decydującą rolę w ich tworzeniu mają lokalizacja zbiorowości, społeczne czynniki, funkcjonujące elementy afektywne oraz personalne atrybuty psychologiczne, charakterystyczne dla wymiany informacji. Fisher opierając się równocześnie na społeczno-konstrukcyjnych analizach wymiany informacji, które zostały przeprowadzone przez Kimmo Tuominena i Reijo Savolainena, położyła szczególny nacisk na badanie z różnych perspektyw przepływu informacji w trakcie rozmowy. Podkreśliła równocześnie społeczny charakter synergicznych grup, tymczasowo tworzonych przez spotykające się osoby w określonym miejscu [Tuominen, Savolainen, dok. elektr.].

Opierając się na badaniach empirycznych Fisher zaproponowała najważniejsze charakterystyczne atrybuty w celu eksplikacji „tymczasowych miejsc informacyjnych”. Po pierwsze są one wielosytuacyjne (wielokontekstowe), mogą wystąpić tymczasowo lub doraźnie, okazjonalnie w każdym miejscu (również w „trzecim miejscu”), we wszystkich grupach społecznych. Uczestnicy grupują się w instrumentalnym celu, zaś wymiana informacji nie jest podstawowym celem kreowania doraźnego zbiorowiska. W tym przypadku ważną dominantą jest afektywny bodziec pozytywny, analizowany z punktu widzenia aktywacyjnej teorii emocji, który aktywuje lub podwyższa ekspresję poznania. W „tymczasowych miejscach informacyjnych” uczestniczą reprezentanci odmiennych grup społecznych, różnorodni pod względem temperamentnym, psychologicznym, intelektualnym, odgrywający istotne role w procesie obiegu informacji. Podstawowymi procesami podejmowanymi w tymczasowych grupach są interakcje społeczne, zaś przepływ informacji jest tutaj raczej

produktem „ubocznym”. Użytkownicy angażują się w formalny i nieformalny proces wymiany oraz wielokierunkowe zachowania informacyjne. Informacja pozyskiwana w krótkotrwałych lub incydentalnych zbiorowiskach jest wykorzystywana w różnorodny sposób, zgodny z wymiarem społecznym, emocjonalnym, kognitywnym, a także fizycznym. Powoduje to także powstawanie rozlicznych kontekstów informacyjnych, uwzględniających zróżnicowane perspektywy postrzegania oraz odmienne czynniki psychospołeczne oraz fizyczne [Fisher, Naumer 2006, p. 98–99]. Fisher suponuje holistyczne analizowanie czynników społecznych w procesach informacji oraz zachowaniach informacyjnych, jako równoległych i motywujących elementów ludzkich interakcji, a nie ubocznego ich produktu [Fisher, Naumer 2006, p. 97].

Względny obraz miejsc informacyjnych o charakterze doraźnym, chwilowym został opracowany w serii badań opartych o kwestionariusze, wywiady narracyjne, ankiety telefoniczne oraz obserwacje, obejmującej zróżnicowaną populację, w tym wspomnianą grupę pacjentów kliniki medycznej, nowojorskich imigrantów z dzielnicy Queens [Fisher, Durrance, Hinton 2004], mieszkańców miasteczka East King Count znajdującego się w amerykańskim stanie Waszyngton [Fisher et al. 2005], studentów Uniwersytetu Waszyngtońskiego w Seattle [Fisher, Landry, Naumer 2007] oraz grup nastolatków [Fisher et al. 2007], lub też niepracujących matek z trzech amerykańskich stanów Iowa, Waszyngton i New Jersey, pozostających w domu i opiekujących się dziećmi nawet do 18. roku życia [Nahl, Bilal 2007, p. 211–234]. W trakcie prowadzenia badań okazało się, że procesy informacyjne stają się wielokierunkowe, użytkownicy traktują dzielenie się informacją jako część interakcji społecznych, a także tematyka rozmów pojawia się dość nieoczekiwanie lub ukierunkowywana jest poprzez konkretne zagadnienia, incydentalnie pojawiające się problemy.

Wyszukiwanie informacji często jest porównywalne do procesu racjonalnego rozwiązywania problemów, zaś występujące luki w wiedzy powodują świadome zachowania informacyjne. Może to dotyczyć oczywiście niektórych sytuacji, ale w większości przypadków proces poszukiwania informacji jest dynamiczny i zmienny. To zależy od kontekstu, jak i w dużej mierze od indywidualnych zachowań. Niektóre osoby mogą zaplanować i zorganizować proces wyszukiwania, inni zbierają informacje w sposób bardziej elastyczny i spontaniczny. Różne podejścia do procesów informacyjnych mogą być uzależnione od wielu warunków. Jednym ważnych psychologicznych mechanizmów, który determinuje postępowanie jest osobowość. Każdy ma swój niepowtarzalny wzór uczuć, myśli i zachowań, które tworzą dość stabilne połączenie cech osobowości. Skłonność do niektórych właściwości reagowania w danej sytuacji, cechy osobowości mogą wpływać w istotny sposób na postawy i zachowania również w kontekście poszukiwania informacji.

Motywacje, czy inne impulsy afektywne oraz zainteresowania wpływają na sposób wykorzystywania i krytycznej oceny informacji, łącząc w sobie według psychologicznej teorii Izarda procesy poznawcze na poziomie sensomotorycznym, neuronalnym i afektywnym. Im bardziej interesujący temat dla użytkownika, tym więcej informacji poszukuje, a emocje stanowią, jak u Lazarusa, bodziec, mechanizm adaptacyjny. Z uwagi na to, że jednostka posiada ograniczoną zdolność do przyswajania nowych informacji, szczególną uwagę zwraca się na informacje, które mogą być związane z wcześniej zbudowaną wiedzą. Szczególny filtr stanowią osobowe ramy odniesienia, które selekcionują znane użytkownikowi informacje [Leckie, Pettigrew 1997, p. 101–103]. „Tymczasowe miejsca informacyjne”, w których spotykali się nowojorscy imigranci ułatwiały kształtowanie odpowiednich umiejętności informacyjnych oraz osiąganie przez nich korzyści osobistych. Incydentalnie lub krótkotrwale wytworzone w bibliotece zintegrowane grupy użytkowników pozwoliły na ukształtowanie synergicznych tworów socjalnych, które wspomagają realizację szeroko pojętych psychologicznych,

społecznych i praktycznych potrzeb [Fisher, Durrance, Hinton 2004, p. 760]. Użytkownicy poszukują znaczących emocjonalnie dla nich miejsc, przy czym podczas prowadzonych przez Karen Fisher badań wskazują na dwa najbardziej popularne, mianowicie miejsca kultu i miejsca pracy, a następnie miejsca lokalizacje takie, jak kluby, place zabaw, miejsca inicjatyw kulturalnych oraz miejsca usługowe (salony fryzjerskie, przychodnie, restauracje, etc.). Miejsca te stanowią podłoże wyzwalające afektywny ładunek pozytywny, wpływający na wymianę informacji.

Karen Fisher wraz z grupą współpracujących z nią badaczy wyselekcjonowała także specjalne grupy społeczne przypadkowo wytworzone przez użytkowników podczas uczestniczenia w zbiorowości na terenie poczekalni medycznych, pralniach, autobusach, kolejkach sklepowych, gdzie procesy informacyjne zachodzą intencjonalnie i są uzależnione od afektów regulujących zachowania w tychże środowiskach. Uczestnik tego typu miejsc informacyjnych, uczestniczy w nich przelotnie, chwilowo i nie ma najczęściej wpływu na wybór odpowiedniej grupy współuczestników. Zachowania informacyjne opierają się na przypadkowej wymianie informacji i różnorodnych elementach afektywnych, dojrzałości społecznej oraz osobowościowych determinantach [Fisher et al., dok. elektr.]. Okolicznościowo tworzone środowiska informacyjne były istotne dla użytkowników z uwagi na heterogeniczność uczestników, zagadnień, zachowań, jak również ze względu na wspieranie generowania, gromadzenia i transmisji informacji oraz zdobywanie interpersonalnych umiejętności. Użytkownicy zdaniem Fisher, cenią tego rodzaju zbiorowość informacyjną z uwagi na społeczny charakter procesów informacyjnych oraz zaspokajanie uświadomionych i nieuświadomionych potrzeb emocjonalnych i informacyjnych. Istotność tego swoistego mikro świata polega także na możliwości interakcji użytkowników w sposób tradycyjny, twarzą w twarz (*face-to-face*) z jednostkami, które postrzegają jako osoby wiarygodne i rzetelne. Fisher łączy także zachowania informacyjne podejmowane w tymczasowych lub doraźnych miejscach z fenomenem koncepcji incydentalnego i wieloetapowego pozyskiwania informacji (*berrypicking*) Marcii Bates. Metodologia wyszukiwawcza tzw. ewoluującego zapytania informacyjnego jest wykorzystywana przez użytkowników *information grounds* w trakcie tworzenia nowych, społecznych kontaktów lub rozwijania już istniejących w celu usprawnienia procesów informacyjnych. Fisher proponuje model „tymczasowych miejsc informacyjnych”, jako *novum*, jednak fenomen takich kolektywów istnieje od dawna. Ostatnio został on raczej zidentyfikowany i rozpoczęto wyjaśnianie natury tworzenia tymczasowych skupisk o społecznej i emocjonalnej inklinacji. Elementy chwilowych, doraźnych, krótkotrwałych solidacji informacyjnych mogą również odnosić się do cyfrowych społeczności oraz aplikacji komputerowych, co stanowi nowe pole dociekań bibliotekoznawców i pracowników informacji naukowej [Bates, dok. elektr.].

Wyniki badań przyczyniły się również do opracowania projektu naukowego analizującego różnorodne „tymczasowe miejsca informacyjne” o zasięgu międzynarodowym. Eksperyment dotyczący m.in. tych zbiorowisk społecznych prowadzony jest we współpracy Uniwersytetów Waszyngtońskiego w Seattle oraz Michigan z Ann Arbor i nosi nazwę „Information Behavior in Everyday Contexts” – IBEC (*Zachowania Informacyjne w Kontekście Codziennych Zachowań Informacyjnych*), który reprezentuje Wydział Informacji (*Information School*), zaś koordynatorem jest Karen Fisher. W przedsięwzięciu biorą udział pracownicy obu uczelni oraz ich studenci i doktoranci reprezentujący bibliotekoznawstwo i informacje naukową. Prowadzona jest eksploracja „tymczasowych miejsc informacyjnych”, takich jak grupy bibliotecznych spotkań czytelniczych dla najmłodszych – *Information Grounds during Baby Story Time*, prowadzone przez University Western Ontario, *Information Grounds of Seattle's Polish Community* - grupy polskich imigrantów z Seattle, analizowane



przez Tima Dobrowolskiego, studenta informacji naukowej, aktualnie doktoranta Uniwersytetu Waszyngtońskiego, *Verbena: Overcoming Poverty as Part of the Information Ground Life Cycle* – miejsca związane z działalnością prozdrowotną oraz informacyjną organizacji non-profit przeznaczonej dla grup homoseksualnych oraz osób o skłonnościach transwestycznych, które obserwuje Kris Unsworth, doktorant Uniwersytetu Waszyngtońskiego, a także *Information Grounds of Tweens*, które stanowią najnowsze badania prowadzone przez Fisher dotyczące zachowań informacyjnych grup nastolatków w określonych miejscach ich spotkań. Projekty oraz prowadzone badania wraz z prezentacją różnorodnych, tymczasowych „trzecich miejsc” zostały szerzej omówione na stronie internetowej akademickiego programu IBEC [IBEC, dok.elekt.].

## WNIOSKI

Tymczasowo powstające zbiorowiska informacyjne w określonych miejscach noszą charakter konstrukcji społecznej, opierającej się na indywidualnym postrzeganiu połączenia lokalizacji, ludzi oraz informacji. Podstawy tworzenia tych specyficznych „trzecich miejsc” nie zostały jeszcze należycie opracowane i zidentyfikowane w ostatecznej formie, przeciwnie, podejście to jest ciągle analizowane, zarówno pod względem koncepcyjnym, jak i empirycznym. Zwrócenie uwagi na rolę afektywnej determinanty w zachowaniach informacyjnych, wywodzącej się z badań podejmowanych w psychologii, opracowanych w teoriach Lazarusa, Frijdy, a także w dziedzinie informacji naukowej i bibliotekoznawstwa przez Dianę Nahl pozwolą na całościową eksplikację zachowań informacyjnych oraz holistyczny rekonesans procesów informacyjnych. Warto zastanowić się nad teorią „tymczasowych miejsc informacyjnych” Karen Fisher, zwłaszcza w kontekście analizowania konstruowania społecznej roli informacji, a także na jakiej podstawie i w jakim stopniu te tymczasowo tworzone zbiorowiska stanowią element „małych światów”. Wyjaśnienie podstaw funkcjonowania i tworzenia „tymczasowych miejsc informacyjnych” z punktu widzenia interdyscyplinarnych badań, uwzględniających teorie psychologiczne, socjologiczne oraz nauki o informacji pomogą w lepszym rozumieniu tradycyjnych oraz cyfrowych społeczności, występujących lokalnie i globalnie we wszystkich grupach ponadjednostkowych, a także interpretowania funkcjonalności systemów informacji, kształtowania wiedzy w różnorodnych populacjach i zachodzących w nich procesów informacyjnych.

## WYKORZYSTANE OPRACOWANIA

- Bates, M.J., dok. elektr. (1989). The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html> [odczyt: 27.03.2010].
- Belkin, N.J. (1990). The Cognitive Viewpoint in Information Science. *Journal of Information Science* Vol. 16, No. 1, p. 11–15.
- Chatman, E. (2000). Framing Social Life in Theory and Research. *The New Review of Information Behaviour Research: Studies of Information Seeking in Context* Vol. 1, p. 3–17.
- Dervin, B. (1999). On Studying Information Seeking Methodologically: the Implications of Connecting Metatheory to Method. *Information Processing and Management* Vol. 35, p. 727–750.
- Fisher, K.E.; C.F. Landry; C. Naumer, dok. elektr. (2006). Social Spaces, Casual Interactions, Meaningful Exchanges: 'Information Ground' Characteristics Based on the College Student Experience. *Information Research* 12(2), paper 291. <http://InformationR.net/ir/12-1/paper291.html> [odczyt: 27.03.2010].

- Fisher, K.E.; C.M. Naumer (2006). Information Grounds: Theoretical Basis and Empirical Findings on Information Flow in Social Settings. [In:] A. Spink, C. Cole eds. (2006). *New Directions in Human Information Behavior*. Netherlands: Springer, p. 93–111.
- Fisher, K.E.; S. Erdelez; L. McKechnie (2005). *Theories of Information behavior*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 427 p.
- Fisher, K.E. et al., dok. elektr. (2005). Something Old, Something New: Preliminary Findings from an Exploratory Study about People's Information Habits and Information Grounds. *Information Research* 10(2), paper 223. <http://InformationR.net/ir/10-2/paper223.html> [odczyt: 27.03.2010].
- Fisher, K.E.; M. Bouch Hinton; J.C. Durrance (2004). Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A Context-Based, Outcome Evaluation Approach. *Journal Of The American Society For Information Science And Technology* 55(8), p. 754–766. <http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/JASIST.2004.Info.Ground.pdf> [odczyt: 27.03.2010].
- IBEC – Information Behavior in Everyday Context, dok. elektr. <http://ibec.ischool.washington.edu/> [odczyt: 27.03.2010].
- Korycińska-Huras, Agnieszka dok. elektr. (2008). Jak język stron WWW bibliotek publicznych sprzyja mediacji na rzecz użytkowników? W: Kocójowa, Maria (red.). *Biblioteka: klucz do sukcesu użytkowników*. Seria III: Publikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa, Nr 5, Kraków: Instytut INiB, 2008, s.233-239 [odczyt: 30.04.2010].
- Lazarus, R. (1982). Thoughts on the Relation between Cognition and Emotion. *American Psychologist* 37(9), p. 1019–1024.
- Leckie, G.J.; K.E. Pettigrew (1997). A general Model of the Information Seeking of Professionals: Role Theory Through the Back Door? [In:] P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin eds. (1997). *Information seeking in context (ISIC): Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham Publishing, p. 99–110.
- Lewis, M., Haviland-Jones, J. M. (2005). *Psychologia emocji*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 904 s.
- Nahl, D.; D. Bilal (2007). *Information and Emotion. The Emergent Affective Paradigm in Information Behavior Research and Theory*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc., 358 p.
- Solomon, P. (1997). Discovering Information Behavior in Sense Making. III. The Person. *Journal of the American Society for Information Science* 48, p. 1127–1138.
- Tuominen, K.; R. Savolainen, dok. elektr. (1996). A Social Constructionist Approach to the Study of Information Use as Discursive Action. [In:] P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin eds. (1996). *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, Tampere, Finland. London: Taylor Graham, p. 81–96. [http://informationr.net/isic/ISIC1996/96\\_Tuominen.pdf](http://informationr.net/isic/ISIC1996/96_Tuominen.pdf) [odczyt: 27.03.2010].
- Savolainen, R. (1995). Everyday Life Information Seeking: Approaching Information Seeking in the Context of "Way of Life." *Library and Information Science Research* Vol. 17(3), p. 259–294.
- Savolainen, R. (2009). Small World and Information Grounds as Contexts of Information Seeking and Sharing. *Library and Information Science Research* Vol. 31 (2009), p. 38–45.
- Strelau, J. red. nauk. (2000). *Psychologia. Podręcznik akademicki. T. 2. Psychologia ogólna*. Gdańsk: Gdańskie Wydaw. Psychologiczne, 894 s.