



Használóra alapozott kutatások az információkeresésben és visszakeresésben

A használatra vonatkozó kutatások az utóbbi négy évtizedben a könyvtár- és információtudomány magjához tartoztak. A *University of Sheffield Department of Information Studies* keretében ez időszakban folytatott kutatómunkában négy, jól megkülönböztethető szakasz rajzolódik ki.

1. szakasz: a könyvtárak használóira vonatkozó kutatások (1963–1975)

A tanszék megalakulása, 1963 óta folytattak kutatásokat, elsősorban a master fokozat elérése céljából az állomány, a katalógusok, az online források terén mind a köz-, mind a felsőoktatási könyvtárakban, továbbá különféle használói csoportok információkeresési szokásai és információs igényei feltárására. Két nagyobb vizsgálat folyt a felsőoktatási könyvtárak idegen nyelvű anyagának szerepéről, illetve a helyi könyvtári együttműködéséről. A kérdések ugyan főként a könyvtári szolgálat működésére és hatékonyságára irányultak, de a használók lényeges szempontot jelentettek a megközelítésben. Ezek a vizsgálatok új teret nyitottak az adatgyűjtés módszereiben és az adatok mélységi elemzésében.

Az 1960-as és 1970-es években a használói vizsgálatok uralkodó szerepet töltek be, használhatóságukat azonban többen megkérdőjelezték, mert nem voltak sem összevethetők, sem alkalmazhatók. Ez elsősorban standardizált kutatási módszerek hiányára vezethető vissza. A sheffieldi kutatások azonban ezen a téren is úttörő jellegűek voltak, s támaszt nyújtottak a megvizsgált szolgáltatások javításához.

2. szakasz: információhasználói csoportok empirikus vizsgálata (1976–1988)

A sheffieldi Centre for Research on User Studies (CRUS) megalapítása (1975) mögött az az igény

állt, hogy olyan megbízható módszereket fejlesszenek ki, amelyek a szakmai gyakorlatban közvetlenül alkalmazható eredményekhez vezetnek. Ezen túlmenően azonban az információkeresői magatartást akarták feltárni az attitűdökre, belső alkotokra és egész élethelyzetekre vonatkozó kutatásokkal. A könyvtár- és információhasználókat tehát a közvetlen könyvtárhasználatnál szélesebb összefüggésben kívánták vizsgálni.

1976 és 1988 között a CRUS országosan vezető szerepet játszott a használókra vonatkozó kutatásokban. Sok széles körű empirikus vizsgálatot folytatott le különféle csoportok információs igényeit és információkereső magatartását illetően, nem annyira könyvtári, mint inkább információs szemszögből. Az alkalmazott módszerek között szerepelt a postai kérdőív, a félig strukturált interjú, a közvetlen megfigyelés, valamint a referenzkérdések, könyvtárközi kölcsönzések és demográfiai adatok elemzése. Ennek az időszaknak talán legjelentősebb kutatása az INISS projekt volt, amelynek az volt a célja, hogy irányelveket dolgozzon ki a helyi önkormányzatok szociális részlegeinek nyújtandó hatásos információs szolgáltatások számára.

A CRUS kutatásai némiképp elvették az eredmények általánosíthatóságát és alkalmazhatóságát érintő, visszatérően jelentkező kritikák életét. Bebizonyosodott, hogy az információkeresők különböző szervezeti vagy munkakörülmények között is egyaránt függnek az információforrások informális és formális csatornáitól, s alkalmanként teljesen függetlenül tevékenykednek a könyvtáraktól és az információs szakemberektől. (Pl. a humán tudományok művelői nagyon rá vannak utalva a könyvtárakra, míg a szociális munkások nem.)

Több vizsgálat indult azzal a céllal, hogy eredményeik közvetlenül legyenek használhatók a használók jobb ellátásában. Ezek ugyan jártak némi sikerrel, de kitűnt, hogy talán túl leegyszerűsítő és

némileg alaptalan az a feltételezés, hogy a használói vizsgálatok legyenek közvetlenül alkalmazhatók a szakmai gyakorlatban. A CRUS egyik fő érdeme, hogy megkülönböztette a használói vizsgálatok között az alapkutatásnak és az alkalmazott kutatásnak minősülőket.

A CRUS sikeresen foglalkozott a módszertani kérdésekkel is, mégpedig abból következően, hogy a társadalomtudományokban alkalmazott, kipróbált módszerekre alapozott. Ezek közé tartozott a mintavételi eljárás, az adatfelvétel módja, a minőségi adatok felvétele és elemzése, félinterjúk és közvetlen megfigyelés alkalmazása. A CRUS nemcsak saját munkájával emelte magasabb színvonalra a használói kutatásokat, hanem szemináriumokat is szervezett, kiadványokat is megjelentetett a kutatómódszertanról.

3. szakasz: a használói kutatások elméleti keretének kifejtése (1989–1999)

A CRUS finanszírozása 1988-ban megszűnt, s ezzel a kutatás is új irányba fordult, de a korábban szerzett ismeretekre és tapasztalatokra épített. Más és alapvetőbb kérdések kerültek előtérbe a használóra alapozott kutatások fejlesztésével kapcsolatban. *T. D. Wilson* és *D. Ellis* kutatásai az információkeresés modelljeinek kidolgozására irányultak, míg *N. Ford* az információkereső magatartás kognitív, megismerő aspektusát vizsgálta.

Wilson 1981-ben publikálta modelljét, amely megkísérelte meghatározni és megkülönböztetni az információs igények fogalmát az információkereséstől. Úgy vélte: az eddigi használói vizsgálatok főleg azzal foglalkoztak, hogy a használók hogyan keresték az információt, s nem törődtek azzal, miért tették ezt, s hogyan hasznosították a megtalált információt. Hangsúlyozta, hogy egész mivoltában kell tekinteni az információ használóját, s az információ szerepét a használó mindennapi életében és munkájában kell vizsgálni.

A modell reflektorfénybe állította az információval kapcsolatos viselkedést, mégpedig az egyén környezetével, társadalmi szerepével, fiziológiai, érzelmi és kognitív igényeivel összefüggésben. Ez a modell – bár korábbi empirikus vizsgálatokon alapult – mégis egy a priori fogalmi vagy elméleti konstrukció, amely azonosítja a lényegi elemeket (információszükséglet, információkeresés, információcsere és -használat), s hasznosan térképezi fel a terepet további empirikus kutatásokhoz.

Ellis modelljét 1989-ben a fentivel ellentétben közvetlenül az empirikus kutatásból eredeztette, s az információs magatartás részletfolyamataira összpontosított, hogy feltárja a közös információkeresési sémákat. Az információkeresés hat jellegzetességét (amelyek nem szükségképpen egymásutániságot képeznek) állapította meg: (1) kiinduló keresés, (2) láncolás, azaz a hivatkozás nyomon követése, (3) böngészés (félig irányított vagy strukturált keresés), (4) a források, illetve tartalmak megszürése, (5) figyelemmel kísérés (a naprakészséghez szükséges információkeresés), (6) a releváns anyag azonosítása, kiválasztása, ellenőrzése, és a keresés lezárása. Ellis munkája módszertani szempontból is jelentős volt, mivel a társadalomtudományokban elméletek és modellek kidolgozására jól bevált, induktív módszert alkalmazott. Célja az volt, hogy az empirikus adatokból kiindulva az információkeresés pontosabb modelljét alkossa meg. Ebben kulcsmozzanat volt az informális, félig strukturált interjúk alkalmazása. Az interjúk elemzése és leirataik kódolása ugyancsak lényeges kérdés. Ennek során ugyanazt a négy szakaszból álló, komparatív megközelítést érvényesítette: az egyes kategóriákban bekövetkezett események rögzítése, a kategóriák jellegzetességeinek meghatározása, a lényeges és járulékos kategóriák megkülönböztetése, s végül a kategóriák közötti összefüggésekre alapozott, koherens modell felállítása.

Wilson 1981-es általános elméleti modelljét az információs magatartásról 1994-ben módosította, hogy beépítse Ellis modelljének az elemeit is. 1996-ban az újabb módosítás már tekintetbe vette a társadalomtudományok (pl. kommunikációelmélet, döntésemélet, pszichológia) információval kapcsolatos elméleteit is. Ezt a teljesebb modellt Wilson mint egy makroviselkedési modellt írja le, s azt állítja, hogy a hipotézisek és a kutatási irányok kijelölésének gazdagabb forrásául szolgálhat. Újra megerősíti, hogy fontos különbséget tenni egyfelől egy szélesebb információs környezetben folytatott információkeresés magatartási modelljei, másfelől az információ-visszakereső rendszerek szemszögéből tekintett információkereső modellek között. Végül Wilson megkísérli a korábban javasolt, különféle modellek integrálását az információkeresés és visszakeresés egységes, problémamegoldó modelljében. A bizonytalanság és a problémamegoldás fogalmára alapozva az információkeresési magatartást egy célra irányított folyamatnak tekinti, amely négy szakaszon halad át: a probléma azonosítása, meghatározása, feloldása és lehetséges megoldása.

A használóra alapozott kutatások másik vonala a megismerés aspektusára és az információk magatartás egyéni használói jellegzetességeire összpontosított. A korai 1980-as években Ford az információk igények, az informálódási és tanulási készségek, valamint a hatásos tanulás összefüggéseit vizsgálta. Közvetlenül befolyásolták a megismerés tudományában felbukkanó elméletek, minthogy ezek kapcsolatban álltak az információfeldolgozással és az ismeretszerzés folyamatával, s alkalmazhatók voltak a tényleges információk rendszerekkel folytatott emberi interakcióra. (Ellis is érvelt a használók kognitív világát modellező technikák kifejlesztése mellett, a visszakeresési interakció részeként.) Ford és kollégái három empirikus kutatásban vizsgálták meg a megismerési és tanulási stílusok, valamint az információhoz való hozzáféréssel és információkereséssel kapcsolatos magatartás összefüggéseit. Arra az eredményre jutottak, hogy a visszakeresés teljesítményét a visszahívás teljességével és pontosságával csak bizonyos határok között lehet mérni, ha csupán a rendszer szemszögéből nézzük, szemben a használó nézőpontjával. Egy másik kutatás azt tárta fel, hogy a keresési viselkedésben erős különbség van nemek szerint. Az interneten folytatott keresés során a nők úgy érezték, nem uralják az anyagot, nem képesek elkerülni az irrelevantis tételeket, s egyáltalán az internet túlságosan strukturálatlan. Ezzel ellentétben a böngészés vonzotta a férfiakat.

Az ebben a szakaszban kidolgozott keretek a használókra vonatkozó kutatások számára négy célt szolgáltak. Először is nemcsak pontosabban megkülönbözteti a használóra alapozott vizsgálatok különböző kontextusait, céljait és típusait, hanem összefüggést teremt az információk tevékenység különféle szintjeinek kutatása között, és tekintetbe veszi az absztrakció fokát is. Másodszor az információk magatartásra kidolgozott ilyen modellek fő jellegzetessége a különféle összetevők vagy rétegek közötti kölcsönös összefüggés, amelynek következtében éppen a közöttük zajló interakció kerül a kutatás középpontjába. Harmadszor a társadalomtudományok terén széles körben elfogadott a modellépítés módszere a társadalmi és viselkedésszerű komplex jelenségek megértése végett. Kezdetben az elméleti modell empirikus ismeretekre épül, majd további empirikus vizsgálatokkal tesztelik. Ezek tovább gazdagítják az eredeti modellt, s további hipotézisek felállításához vezetnek, amelyeket ismét tesztelni kell. Negyedszer, s talán legfontosabbként, az információk magatartásra vonatkozó kutatások számára egy átfogó

keret kifejlesztésének indoka az volt, hogy egy alternatív paradigmát adjon ahhoz képest, amelyet az információ-visszakeresési kutatásokban alkalmaznak, s ezáltal járuljon hozzá az információk rendszerek jobb felépítéséhez, illetve javításához.

4. szakasz: az információkeresésre és a visszakeresésre irányuló kutatások közötti rés áthidalása (2000-től)

A sheffieldi kutatómunka most arra törekszik, hogy átfogja a vizsgálódás két, egymással összefüggő területét. Az egyik a keresői magatartás empirikus kutatása a különböző online környezetekben, hogy megbízhatóbb használói modelleket adjon hatékonyabb rendszerek tervezéséhez. A másik azzal foglalkozik, hogy bevonja a használókat a fejlett kísérleti információ-visszakereső rendszerek tervezésébe és kiértékelésébe. Ezért jobban kell integrálni a használóra és a rendszerekre irányuló kutatásokat mind módszertanilag, mind tematikailag.

Az interaktív keresői magatartás empirikus vizsgálatai között megemlítendő Fordé, amely korrelációt keresett a keresési stratégiák és a visszakeresési teljesítmény vagy a relevancia mértéke között. Egy másik kísérleti kutatás a kereső magatartását vizsgálta az interaktivitás szempontjából három változó korrelációjában (kereső, rendszer, feladat). Egy harmadik kiterjedt és komplex kutatásnak az volt a célja, hogy megvizsgálja az interaktív keresést és az információkereső viselkedését közvetítővel végzett online keresés során.

A fenti kutatások világosan igazolják, hogy az információkeresés (information seeking and searching) és az információ-visszakeresés (information retrieval) gyakorlatilag más-más kutatói közösségek érdekkörébe esnek, mégis kölcsönösen összefüggő kérdések vetődnek fel. E cikk szerzője egy másik írásában azt bizonyítja, hogy az interakció az a közös elem, amely összeköti őket. Az interakció három aspektusának tekinti a tevékenységek vagy feladatok kölcsönös összekapcsolását, a feladatok megosztását a használó és a rendszer aktív és/vagy passzív szerepvállalásával, valamint egy olyan használói interfészt és párbeszédet, amely lehetővé teszi a feladatmegosztást.

Ezek a kutatások azáltal, hogy azonosítják a kognitív és érzelmi tényezőket, a különféle változók közötti összefüggéseket a keresői magatartásban, feltárják az interakció természetét is. További kutatások szükségesek azonban ezeken a területeken

a rendszertervezés hathatós támogatása érdekében. Több figyelmet kell fordítani például a laboratóriumi és az „éles” környezet viszonylagos előnyére, a szimulált és tényleges feladatok értékelésére, az adatgyűjtés és -elemzés mennyiségi és minőségi módszereire.

A jelenleg működő információs rendszerekben végzett interaktív keresések vizsgálatával párhuzamosan kutatások folynak olyan fejlett visszakereső rendszerek tervezésére, amelyek közvetlenül tekintettel vannak a használókra. A használók bevonása a tervezési folyamatba több lépcsőben valósul meg. Először felméri, hogyan folytatnak le a használók bizonyos információkereséseket, vagy oldanak meg visszakeresési feladatokat „éles” körülmények között, az adott technológiát és szolgáltatásokat használva. Majd a munkával kapcsolatos feladatok szcenárióit vázolják fel a javasolt új rendszer használói interfészének a használói követelményeken alapuló, induló specifikációjához. Ezután a munkafeladati szcenáriókat próbaképernyőkké alakítják át, amelyeket a használók értékelnek, mielőtt a rendszer induló prototípusát megvalósítanak. Az induló prototípus célja az, hogy megvizsgálja és elkezdje meghatározni a rendszer és használója interakcióját az egész keresési folyamat számára. Ennek az ismétlődő eljárásnak az a dolga, hogy feloldja a konfliktust vagy feszültséget a funkcionalitás és használhatóság, a hatásosság és hatékonyság között. Ezt a használókörzpontú tervezést legutóbb két nagyobb projektben alkalmazták speciális használói csoportoknak szánt, fejlett információs rendszerek esetében. Az egyik egy figyelőszolgálat a gyógyszeripar számára a hatóanyagok klinikai kipróbálást követő jóváhagyásáról, a másik egy újságírók és fordítók részvételével kidolgozott, többnyelvű híranyagot tartal-

mazó adatbázis információ-visszakereső rendszerre, amely az angolt használja fordítókörongként.

* * *

Sheffieldben a használóra alapozott kutatások folyamatos egészet képeznek, amelyben szoros szálak fűzik egymáshoz az információhasználatra és -ellátásra, az információkereső magatartásra, valamint a visszakereső rendszerek tervezésére és kiértékelésére irányuló vizsgálódásokat. Az egységbe foglalás fő eleme e hosszú időszak alatt a módszertani kérdésekre helyezett nagy hangsúly volt. Ezek közé tartoznak a változatos mennyiségi és minőségi eljárások, módszerek a használóktól nyerhető információk megszerzésére, az egyéb társadalomtudományokban alkalmazott elméleti koncepciók és szerkezetek bevezetése az információtudományba, valamint az elmélet és gyakorlat összjátéka az empirikus vizsgálatok elméleti alátámasztásában.

Eleinte – az információ-visszakeresés rendszerközpontú kutatásának ellensúlyozására – az információs igényekre és a használó információkereső magatartására irányuló kutatásokat önálló kutatási területnek tekintették. Az utóbbi időben azonban egyre több vizsgálat lép túl a használóra és a rendszerre orientált megközelítésen. A közöttük lévő választóvonal eltűnőben van, és a használói vizsgálatokban egy integráltabb megközelítés és az interaktivitás kibontakozó paradigmája érvényesül.

/BEAULIEU, Micheline: Approaches to user-based studies in information seeking and retrieval: a Sheffield perspective. = *Journal of Information Science*, 29. köt. 4. sz. 2003. p. 239–248./

(Papp István)

Szakirodalom a fejlődő világ számára: Elektronikus Mezőgazdasági Alapkönyvtár (TEEAL)

Az Elektronikus Mezőgazdasági Alapkönyvtár (*The Essential Electronic Agricultural Library = TEEAL*) a mezőgazdasági, környezetvédelmi és kapcsolódó tudományos folyóiratok indexelt könyvtára. Azzal a céllal jött létre, hogy a fejlődő országok intézményei a megfizethetetlenül magas folyóirat-előfizetési árak ellenére bővíthessék folyóirat-állományukat. A TEEAL jelenleg több mint 140 szakfolyóirat kilenc évfolyamát tartalmazza (1993–2001). Ez 1,7 millió oldalt jelent, 381 CD-ROM-on.

Olcsó áron terjesztik 109 kis és a közepesnél kevesebb jövedelmű országban szerte a világon.

A kutatás és fejlesztés sikere szempontjából világszerte rendkívül fontos a legújabb tudományos eredményekhez való hozzáférés. A felgyorsult globalizáció ellenére a világ országainak többsége azonban nem fér hozzá a tudományos szakirodalomhoz. Ennek a problémának a megoldása érdekében hozta létre a Cornell Egyetemen működő