

Az információs magatartási modellekre építve: az információkeresés és a kommunikáció összekapcsolása

A cikk azt vizsgálja, hogy hogyan lehet a meglévő információs magatartási modellekre alapozva olyan új sematizmust megszerkeszteni, amely figyelembe veszi mind az információkeresést, mind a kommunikációt. A szerzők ugyanis olyan modell körvonalazását látják szükségesnek, amely tágabb látókörrel, több komponens együttműködését képes megvilágítani. Míg a könyvtár- és információtudomány inkább az információkeresésre és az információt felhasználó személyre összpontosít, addig a kommunikációtudományban a közlőre és a kommunikációs folyamatokra fókuszálnak. A szerzők a két terület szemléletét ötvözve jutnak el egy olyan modellhez, amely már magában foglalja a sikeres kommunikációt és az információfelhasználást befolyásoló kulcstényezőket. A szerzők először elemzik a széles körben elfogadott információkeresési és kommunikációs modelleket, majd felvázolják az új, komplex, többértékes felhasználható modellt. Az új javaslatban átveszik ugyan a korábbi modellek kulcselemeit, de emellett figyelembe veszik az információkereső, a kommunikáló, valamint az információ-előállító aktort is. A cikk újdonsága az, hogy első ízben kombinálja a két területen eddig ismert modellek elemeit. A korábbi kutatásokra alapozódó új szerkezetű séma alkalmas a modellek gyakorlati értékének és átfedő elemeinek mérlegelésére és értékelésére is.

Az információs magatartás elmélete

Az információ megtalálása, felhasználása és kommunikálása az emberi viselkedés komplex folyamata. Az ezekhez kapcsolódó kérdéseket sokan, többféle diszciplína szempontjából vizsgálták, több elméletet és modellt vázolva fel az információs és kommunikációs viselkedésről. A könyvtár- és információtudományban főképp az információkeresés szempontjából közelítették meg a kérdést, ám az információs viselkedés szélesebb értelemben magában foglalja a kommunikációt és az információ terjesztését is.

Az információs magatartás *Ingwersen és Järvelin* meghatározása szerint (2005, p. 259.) az információ előállítása, megszerzése, kezelése, használata és kommunikálása, ezek együttese magában foglalja az információkeresést is. *Robson és Robinson* ebben a cikkben a kommunikációtudomány területéről *Windahl* et al. (2009) meglátásaival egészíti ki a könyvtár- és információtudományban elterjedt meghatározást. A számos elméleti fejtegetés közül kiemelik *Vakkari és Kuokkanen* (1997) eredményeit, akik a tudás növekedését a tudományos elméletek sokasodásával hozzák összefüggésbe. A teoretikus vizsgálódásokban nehézséget jelent, hogy magáról az „elmélet” terminusról sincs közmegegyezés, és hogy a könyvtár- és információtudományban nem túl nagy erőssége a teoretikus gondolkodás. Általános elméletek kidolgozása helyett ezen a területen inkább a fogalmi modellek vázolása felé hajlanak.

Az információs magatartás modelljei

Bates (2005) szerint a modellek kiválóan alkalmasak a jelenségek leírására és a megértési folyamatok előrejelzésére. Elméletéről akkor beszélhetünk, ha a jelenségekről kielégítő magyarázatot tudunk adni, ezt megelőzően inkább csak modellezési szakaszról lehet szó. A modellek kiválóan használhatók egy-egy elmélet felállításánál, afféle protoelméletek, kísérleti javaslatok, amelyekkel tesztelni lehet a teória érvényességét.

A szerzők megjegyzik: számos modell jött már létre, ám ezek a könyvtár- és információtudományi kutatásokban jobbra csak az információkeresésre korlátozódtak, az információs viselkedés egyéb aspektusa kiesett a látókörből. A vizsgálat tárgya főként az információs szükséglet, a személyi feltételek – a közösség összetétele, az információkeresés környezete, a keresési folyamat, a használt források, az információ relevanciája és eredménye.

Ellis (1989) az információs viselkedést kis számú, különböző típusú aktivitással írja le, ezek a következők:

- (1) a keresés indítása, (2) láncolás – a hivatkozások kapcsolatainak követése, (3) böngészés – félig strukturált keresés, (4) a források megkülönböztetése, válogatása értékük, minőségük, relevanciájuk szerint, (5) követés – a friss eredmények, fejlemények követése, (6) a lényeg megragadása.

Ellis főként az egyéni információkeresést vette figyelembe. Kuhlthau (1991) az információkeresés folyamatában szintén hat fázist különböztet meg, éspedig:

- (1) kezdés, (2) válogatás, (3) tanulmányozás, (4) alakítás, (5) gyűjtés, (6) bemutatás.

Kuhlthau megközelítésének újdonsága az, hogy affektív és kognitív aspektusokkal egymást követő szakaszokra bontja a folyamatot. Leckie (2005) általánosabb modellt javasolt, ő az egyes szakaszok közben jellemzi a felhasználó tipikus érzéseit, reakcióit, gondolatait, cselekvéseit és céljait, miközben figyelembe veszi azokat a körülményeket is, amelyek befolyásolják a keresés menetét. E tényezők közé sorolja az információforrásokban való tájékozottságot, a forrás megbízhatóságát, a „csomagolást”, az időszerűséget, a minőséget és a hozzáférést.

Johnson (1997) a keresési folyamat előzményeit és a meghatározó környezetet is figyelembe veszi: a kereső társadalmi helyzetét (kor, nem, nemzetiiség, képzettség, társadalmi-gazdasági státusz), tapasztalatát, érdeklődési körét; azt, hogy mennyire fontos számára az információ, s fontosnak tartja a kereső meggyőződését is a saját képességeiről, szakterületi ismereteiről. Modelljében szerepet kap az információ hiánya, a keresést és az információ fontosságát főként ez a mozzanat határozza meg. A kiválasztás momentumához kapcsolódó viselkedés modellezéséhez ő a tömegkommunikáció-elméletek igénykielégítési magyarázatait veszi át. Ingwersen és Järvelin (2005) az addigi kísérletekhez képest sokkal átfogóbb kognitív információkeresési modellt állított fel, ez a kommunikációban részt vevő kognitív aktorokat is magában foglalja. Az aktorok tulajdonképpen az információs objektumok szerzői, az adatbázisok tervezői, az emberi indexelők, a szűrő szereppel felruházott szerkesztők és bírálók, a tartalom-előállítók, valamint az előállítási folyamatban és a befogadásban érintett közösségek, szervezetek. Modelljük a megisme-

rést holisztikusan, társadalmi-kognitív aspektussal bővítve szemlélteti.

Wilson az 1980-as és 90-es években foglalkozott az információs magatartás kérdéseivel. Fokozottan fordítja figyelmét az információt körülvevő kontextusra: a környezeti elemekre, a szerep- és feladatfüggő helyzetekre és az egyéni (pszichikai és társadalmi) adottságokra. A cselekvést meghatározó tényezők alapján azután több információkeresőtípust határoz meg a passzív magatartásoktól az aktív, a tudás folytonos megújítási késztetéséig több fokozatban. Modellje egyoldalú, logikusan előrevivő lépések sorrendjét feltételezi, a kritikusok hiányolták belőle a valóságban gyakori előre-hátra irányú, nem szekvenciális keresési magatartás leképezését. Megállapításainak jelentősége mégis abban van, hogy a keresési folyamatot a kommunikációval, a kommunikációs csatornákkal, illetve az információ-előállítással kapcsolja össze.

Kommunikációs modellek

A cikk szerzői megállapítják: elsősorban a tömegkommunikációs és az információterjesztésről szóló elméletek elemeit lehetne felhasználni a témához, a könyvtár- és információtudományban azonban keveset hasznosítottak a szomszédos diszciplínák eredményeiből. Az előző területen az információkeresési magatartás, míg az utóbbin inkább a közlő és a kommunikációs folyamat hatásosságát domborítják ki. Egyirányú közlést helyeznek előtérbe: a küldő indítja a kommunikációt, a folyamat hatással van a fogadóra, a szakemberek pedig azt vizsgálják, mi a küldő szándéka és milyen igényei vannak a fogadónak, hogyan és milyen jelentéstartalommal jut el, illetve hogyan fogadja az üzenetet a vevő. Rogers (2003) az innovációk diffúziójának általános modelljét felvázolva azt vizsgálta, mi az újítások ismertté válásának a menete, miképp jutnak el a kommunikációs csatornák segítségével a különböző társadalmi közegekben, hogyan terjednek el akár világszerte. Szociálpszichológiai megközelítése több más modellel mutat rokonságot, ilyen többek között Ingwersen és Järvelin sémája is, mely figyelembe veszi a komplex személyi és környezeti, társadalmi és kognitív együttthatók dinamizmusát.

Az információs magatartás kulcselemei

Az információs magatartás magában foglalja mind az információkeresést, mind a kommunikációt. Lényege a használók és az információ-előállítók aktivitása, azok a körülmények, amelyek ezeket az aktivi-

tásokat befolyásolják, valamint azok a források, amelyek az információs termékekből elérhetők.

Az ismertett modellek alapján több tényezőnek van fontossága az új szemléletű modell megalkotásánál, és pedig:

- (1) A kontextus: az a környezet, amely közepette az aktor tevékenykedik. Ide tartozik a hely, a társadalmi hatások, a kultúra, a cselekvést és a munkát meghatározó tényezők, a pénzügyi és technológiai körülmények. Magában foglalja a személyi meghatározottságokat is.
- (2) Demográfiai (társadalmi-közösségi) jellemzők: kor, nem, nemzetség, társadalmi-gazdasági státusz stb.
- (3) Szakértelem: tudás, képzettség, a területen szerzett tapasztalat, az aktuális feladat.
- (4) Pszichológiai faktorok: a személyiségi és mentális folyamatok meghatározói.
- (5) A használó információs igényei, céljai.
- (6) Az információ-előállító igényei, céljai, az információk kommunikálására vonatkozó kérések.
- (7) Motiváló és gátló tényezők.
- (8) Az információkeresési folyamat jellemzői – az egyén aktivitása, érzései, gondolatai a kutatás közben.
- (9) Az információk és a források jellemzői, mint amilyenek a hasznosíthatóság, időszerűség, elérhetőség vagy a megbízhatóság.

Információkeresési és kommunikációs modell

A cikkben bemutatott új modell a kétféle aspektus elemeinek összefonódásával a korábbiakhoz képest bővített, többrétűen dimenzionált sémát épít fel. A személyi és kontextuális összetevőkön kívül megjelennek az igények, célok, kívánságok és észlelések, melyek előrevizik vagy gátolják az információs viselkedést, beleértve a felhasználó választásait is arról, hogy mit és hol keressen, illetve az előállító döntéseit arról, hogy közvetítse-e az információt és azt hogyan tegye. Hangsúlyosan szerepel a keresés lépéseit és menetét erősen befolyásoló motiváció. A hasznosság és a megbízhatóság az információs termékek jellemzőiként jelenik meg a modellben, azzal a megszorítással, hogy ezek nem abszolút jellemzők, hiszen változnak forrásról forrásra és relatív értékkel bírhatnak a használó feladatainak függvényében. A két tényező ugyanakkor kulcsszerepet játszik az információ kiválasztásakor és értékelésénél. A modell két központi építőköve a kommunikáció kétféle aktora: az információ-előállító és az információ-használó, jelezve a lehetséges cselekvéstípusok pólusait is: az előbbi proaktív és reaktív, az utóbbi

pedig spontán és reaktív jelleget ölthet. Az információkeresést a modell a kommunikációs impulzusok közé helyezi, adott környezeti feltételek mellett ábrázolja az interakciók működési mechanizmusát és mozgatórugóit az információ tényleges megszerzéséig.

A cikk legfőbb eredménye, hogy két terület – a könyvtár- és információtudomány, valamint a kommunikációtudomány – meglévő modelljeit elemezve megállapítja azok közös elemeit, ezek ötvözetéből pedig kialakít egy összetettebb információs magatartási modellt, mely figyelembe veszi mind az információkeresési aktorokat, mind a kommunikációs feltételeket és körülményeket.

Irodalom

BATES, M.J.: An introduction to metatheories, theories, and models. In: FISHER, K.E. – ERDELEZ, S. – MCKECHNIE, L. (eds): Theories of information behavior. Medford, NJ, Information Today, 2005. p. 1–24.

ELLIS, D.: A behavioural approach to information retrieval system design. = Journal of Documentation, 45. köt. 3. sz. 1989. p. 171–212.

INGWERSEN, P. – JÄRVELIN, K.: The Turn: Integration of information seeking and retrieval in context. Dordrecht, Springer, 2005.

JOHNSON, J.D.: Cancer-related information seeking. Creskill, NJ, Hampton Press, 1997.

KUHLTHAU, C.C.: Inside the search process: information seeking from the user's perspective. = Journal of the American Society for Information Science and Technology, 42. köt. 5. sz. 1991. p. 361–371.

LECKIE, G.J.: General model of the information seeking of professionals. = FISHER, K.E. – ERDELEZ, S. – MCKECHNIE, L. (eds): Theories of information behavior. Medford, NJ, Information Today, 2005. p. 158–163.

ROBINSON, L.: Information science: communication chain and domain analysis. = Journal of Documentation, 65. köt. 4. sz. 2009. p. 578–591.

ROGERS, E.M.: Diffusion of innovations. 5th ed. New York, Free Press, 2003.

VAKKARI, P. – KUOKKANEN, M.: Theory growth in information science: applications of the theory of science to a theory of information seeking. = Journal of Documentation, 53. köt. 5. sz. 1997. p. 497–519.

WILSON, T.D.: Models in information behaviour research. = Journal of Documentation, 55. köt. 3. sz. 1999. p. 249–270.

WINDAHL, S. – SIGNITZER, B. – OLSON, J.T.: Using communication theory. 2nd ed. Los Angeles, Sage, 2009.

/ROBSON, Andrew – ROBINSON, Lyn: Building on models of information behaviour: linking information seeking and communication. = Journal of Documentation, 69. köt. 2. sz. 2013. p. 169–193./
<http://dx.doi.org/10.1108/00220411311300039/>

(Dudás Anikó)