

TARPININKAS INFORMACIJOS IEŠKOS PROCESĖ

Erika Janiūnienė

Nuo 1993 metų Lietuvos informacijos vartotojai gali atlikti paiešką informacijos tinkle „Internetė“. Tai informacinės infrastruktūros dalis, suteikianti informacijos prieinamumo, paieškos, manipuliavimo ir panaudojimo galimybes. Tačiau norint panaudoti „Internetą“ kaip informacijos šaltinį reikalingos ne tik techninės priemonės (kompiuteris, modemas, telefoninis ryšys), bet ir pagrindinės žinios apie informacijos ieškos metodus informaciniame tinkle. Atsižvelgiant į „Interneto“ paslaugų galimybes ir jo dabartinį panaudojimą, galima teigti, kad informacijos vartotojai ir specialistai tarpininkai nėra pakankamai pasirengę šiai naujai informacinei veiklai. Todėl šiuo metu yra aktualus vartotojų ir tarpininkų rengimas darbui su „Internetu“.

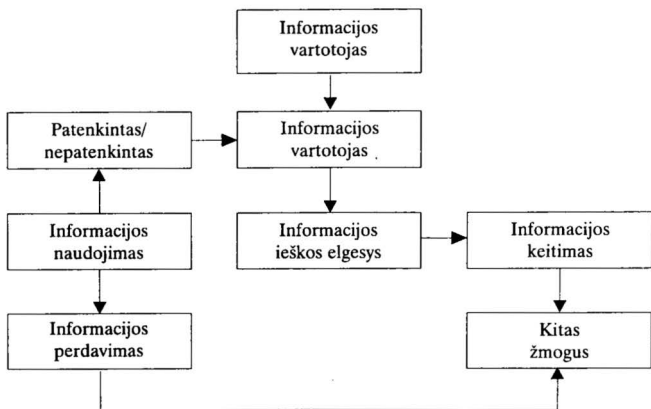
Šio straipsnio tikslas – apibūdinti tarpininko statusą informacijos ieškos procese (informacijos ieška – tai informacijos paieška ir informacijos panaudojimas) ir išanalizuoti vartotojų, kurie naudojami informacinio tinklo paslaugomis, grupes.

Nagrinėjant vartotojų ieškos elgesį tinkluose remiamasi T. Wilsono informacijos ieškos elgesio modeliu.

Pagrindiniai šio modelio elementai (žr. 1 pav.):

- informacijos poreikis,
- informacijos ieška,
- informacijos keitimas,
- informacijos panaudojimas.

Vartotojui sprendžiant informacinę problemą iškyla informacijos poreikis, kuris yra pagrindinis informacijos ieškos elgesio konceptas. Siekdamas patenkinti šį poreikį, vartotojas sistemoje ieško informacijos. Galima jos ieškoti ir per kitą žmogų, tai modelyje atitinka „informacijos keitimo“ elementą. Atlikus iešką vartotojo informaciniai poreikiai gali būti patenkinti arba nepatenkinti.



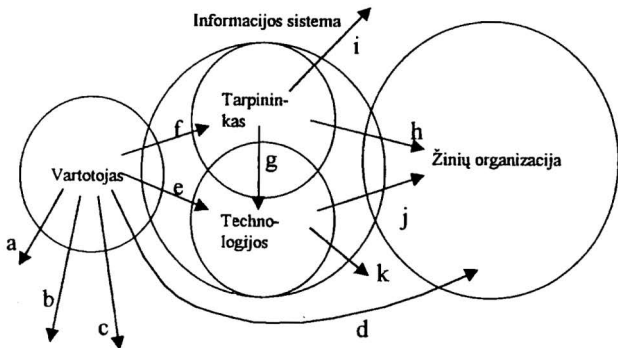
1 pav. Supaprastinta informacijos ieškos elgesio modelio schema

Šiuo metu yra keli informacijos ieškos elgesio požiūriai.

Pirmo požiūrio atstovai (N. J. Belkin, T. Saracevič, G. Wersig) teigia, kad informacijos ieška prasideda nuo vartotojo problemos. Tarp vartotojo žinių apie problemą ir to, ką vartotojui reikia žinoti, norint išspręsti šią problemą, yra informacijos poreikis. Vartotojo žinios yra dinamiškos. Iš pradžių tai nauja problema, nauja situacija, kuri susijusi su jau egzistuojančiomis žiniomis, o pabaigoje – problema tiksliai apibrėžiama, žinių spragos identifikuojamos. Šio požiūrio atstovai pateikia informacijos ieškos elgesio modelį, kuris orientuojasi į problemos supratimą.

Antro požiūrio šalininkai (C. C. Kuhlthau, R. Savolainen) informacijos iešką nagrinėja kaip suvokimo procesą, kurio metu asmuo formuoja savo asmeninį požiūrį. Pagal C. C. Kuhlthau formuluotę, informacijos ieška yra „abejones, susijusias su suvokimo trūkumu“, priežastis. Jie propaguoja informacijos ieškos modelį, kuris remiasi suvokimo teorija.

T. Wilsonas pateikia ir informacijos ieškos kelius, kurie pavaizduoti diagramoje (žr. 2 pav).



2 pav. Informacijos ieškos keliai

Pagrindiniai informacijos ieškos proceso elementai – vartotojas, informacijos sistema, žinių organizacija. Informacijos sistemoje yra du posistemiai, aprėpiantys žinių organizavimą (žmones arba dokumentus): tarpininko (žmogaus) ir technologijų. Diagramoje parodyti tik kai kurie galimi informacijos ieškos keliai. Tačiau tai nėra visi įmanomi keliai. Pavaizduotus informacijos ieškos kelius galima sugrupuoti į relevančias grupes:

- a, b, c, d – identifikuoja vartotojo ieškos strategiją nepriklausomai nuo informacijos sistemos. Kategorija A.
- e, f – parodo informacijos iešką, susijusią su tarpininku ir informacijos sistemos technologija. Kategorija B.
- g, h, i – apibūdina informacijos iešką per tarpininką. Kategorija C.
- j, k – identifikuoja informacijos iešką naudojant sudėtingą technologiją. Kategorija D.

Kategorijos B, C, D parodo tarpininko ir technologijų vaidmenį informacijos ieškos procesui.

Tradiciskai informacijos ieškos proceso tarpininkas yra bibliotekininkas ar informacijos specialistas. P. Ingwersenas pateikia tokį tarpininko apibrėžimą: „tai asmuo ar mechanizmas (esantis tarp informacijos paieškos sistemos

ir vartotojo), kuris formuluoja užklausą, apibrėžia vartotojo poreikius bei tikslus ir pateikia informaciją“ (Ingwersen, 1982).

Tarpininko veikla yra informacijos ieškos proceso dalis. Galima išskirti elementus, kuriuose tarpininko vaidmuo yra pagrindinis:

- prieš pradėdant iešką informacijos sistemoje, tarpininkas bendrauja su vartotoju. Jo tikslas yra išsiaiškinti vartotojo poreikius;
- atlikęs poreikių analizę, tarpininkas suformuluoja užklausą, numato ieškos strategiją, parenka šaltinius;
- tarpininkas atlieka iešką arba koordinuoja ieškos procesą;
- kadangi tarpininkas gerai žino informacijos paieškos sistemos galimybes, jis gali padėti įvertinti rezultatus;
- jei ieškos rezultatai vartotojo netenkina, tarpininkas reformuluoja užklausą ir ieškos strategiją.

Informacijos ieškos procesas gali būti pasikartojantis, kur sąveika tarp vartotojo, tarpininko ir informacijos paieškos sistemos vyksta tol, kol išsprendžiama problema. Todėl svarbūs informacijos ieškos elementai, susiję su vartotojo užklausos formulavimu. Sąveika tarp vartotojo ir tarpininko padeda atskleisti vartotojo informacijos poreikius ir problemas. Siekiant teisingai identifikuoti poreikius, tarpininkui reikalingi bendravimo, klausimo formulavimo, organizaciniai įgūdžiai.

P. Ingwersenas išskyrė aštuonias pagrindines tarpininko funkcijas (šiam sąveikaujant su vartotoju):

1. Dialogas su vartotoju, kurio metu tarpininkas išaiškina vartotojo poreikius ir taip pat įvertina informacijos paieškos sistemos galimybes, patenkinti šiuos poreikius.

2. Srities žinios arba tos srities modelio suvokimo funkcija – padeda tarpininkui suprasti vartotojo informacijos poreikius arba problemas.

3. Užklausos modeliavimo funkcija – tarpininkas tiksliai suformuluoja užklausą.

4. Sistemos pasirinkimo funkcija – tarpininkas, įvertinęs vartotojo užklausos pobūdį, nusprendžia, kurioje informacijos paieškos sistemoje atliks iešką.

5. Sistemos modelio sudarymo funkcija – tarpininkas numato informacijos ieškos eigą.

6. Suderinimo funkcija – ieškoma informacijos paieškos sistema, naudojant informacijos paieškos techniką.

7. Sistemos grįžtamojo ryšio funkcija – tarpininkas užtikrina grįžtamąjį ryšį tarp informacijos paieškos sistemos ir vartotojo, kad būtų galima įvertinti ieškos rezultatus.

8. Taisyklių funkcija – tarpininkas kontroliuoja ir vadovauja kitų funkcijų atlikimui.

Tarpininko vaidmuo informacijos ieškoje priklauso nuo vartotojo santykio su „Internetu“, žinių apie iešką būsenos. Atsižvelgiant į dabartinius informacijos vartotojus, galima išskirti dvi grupes. Pirmai grupei priklausytų informacijos vartotojai, kurie „Interneto“ teikiamomis paslaugomis kaip komunikacijos priemone, naujos informacijos ieškos šaltiniu naudojami nuolat. Šie vartotojai yra susipažinę su pagrindiniais informacijos ieškos metodais ir iešką vykdo patys. Tarpininkas tik koordinuoja iešką ir padeda išspręsti informacijos ieškos procese iškilusias technines problemas. Kita grupė – tai vartotojai, kurie „Internetu“ naudojami vienkartinės informacijos ieškai. Čia tarpininkas formuluoja užklausą, numato ieškos strategiją, atlieka iešką. Vartotojo atžvilgiu vyksta pasyvi ieška, kuri suteikia jam galimybę įvertinti ieškos rezultatus ir patikslinti užklausą.

Analizuojant tarpininko vaidmenį informacijos ieškos procese, reikėtų atsižvelgti ir į vartotojų amžiaus grupes. Dalis vyresnės kartos vartotojų, pradėdami naudotis naujomis informacijos paieškos technologijomis, susiduria su psichologinėmis problemomis. Kadangi jie neturi darbo su kompiuteriu pagrindų, tai „Interneto“ naudojimas jiems yra nauja informacinė veikla. Todėl tarpininko pagalba ypač reikalinga. O vidutinio ir jaunesnio amžiaus vartotojai noriai mokosi informacijos ieškos metodų „Internete“, ir čia tarpininkas tik koordinuoja iešką.

Informacijos vartotojų skirstymas į grupes nėra pagrįstas moksliniais tyrimais. Bet norint diferencijuoti vartotojų rengimą darbui su „Internetu“, reikėtų atlikti vartotojų grupių analizę.

Dabartiniai informacijos tinklo vartotojai yra savamoksliai. Jie kreipiasi į tarpininką kaip į informacijos sistemos ekspertą tikėdamiesi pagalbos. Tačiau šiuo metu tarpininkai taip pat neturi pakankamai žinių apie informacijos iešką „Internete“. Kadangi informacinis tinklas vystosi labai sparčiai, formalus švie-

timas šioje situacijoje yra problemiškas. Tarpininkai ir informacijos vartotojai turi turėti pagrindinius informacijos ieškos „Internete“ įgūdžius, o mokymasis turi vykti pastoviai. Kombinuojant savišvietą ir formalų švietimą galima pasiekti gerų rezultatų. Naujų informacijos technologijų diegimas suprantamas kaip profesionalumo įvertinimas. Todėl tarpininkai privalo nuolat gilinti savo žinias ir informuoti vartotojus apie naujas informacijos tinklo paslaugas.

Apžvelgus tarpininko statusą informacijos ieškos procese, galima teigti, kad jo veiklos tikslas yra sumažinti atotrūkį tarp vartotojo norimų ir gaunamų rezultatų. Tarpininko veikla turi kuo mažiau apriboti vartotojo informacijos ieškos elgesį, kad vartotojas galėtų daryti pakeitimus užklausa formuluojant. Tarpininkas turi tik koordinuoti iešką, kad būtų išvengta informacijos pertekliaus.

LITERATŪRA

1. Belkin N. J., Vickery A. Interaction in Information systems: A Review of Research from Document Retrieval to Knowledge-Based Systems // Library and Information Research Report. British Library. 1985. P. 1–19.

2. Ingwersen P. Search Procedures in the Library Analyzed from the Cognitive Point of View // Journal of Documentation. 1982. Vol. 38. P. 165–191.

3. Kuhlthau C. C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective // Journal of the American Society for Information Science. 1991. Vol. 42. No. 5. P. 361–371.

4. Schreiber T., Moring C. The Communicative and Organizational Competencies of the Librarian in Networked Learning Support: A Comparative Analysis of the Roles of the Facilitator and the Librarian // New Services, Roles and Partnerships for the online Learning Environment: 2nd International Symposium on Networked Learner Support, 23–24 June, Sheffield, England. (<http://netways.shef.ac.uk/rbase/papers/moring.html>)

5. Wilson T. D. On User Studies and Information Needs // Journal of Documentation. 1981. Vol. 37. P. 3–15.

6. Wilson T., Walsh C. Information Behaviour: An Inter-Disciplinary Perspective: A Report to the British Library R & D Department on a Review of the Literature. 1995. 44 p.

Įteikta 1997 m. rugsėjo mėn.

INTERMEDIATOR IN INFORMATION SEEKING PROCESS

Summary

Since 1993 Lithuanian users have been able to search information in the Internet. The network is a part of information infrastructure. It provides possibilities of information accessibility, searching, manipulation and using. However, in order to use Internet as an information resource not only technical means, but also basic knowledge of information seeking methods in the network is needed. Taking into account the possibilities of Internet services and its present using, it could be maintained, that the users and the specialist-intermediators are not prepared enough for this new information activity. So now the main problem is the training of users and the intermediators.

In this article I survey the intermediator's role in information seeking process and analyze user's groups, which used network for information seeking.