

PAJOR ENIKŐ

„Madarat tolláról...” – embert információkeresési szokásairól...

A személyiség és az információkeresés közötti összefüggések¹

FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

információkeresés és személyiség, passzív felhasználó, aktív felhasználó, dinamikus felhasználó, információkeresési modellek

Az információkeresésre irányuló kutatás már több mint két évtizede nagy népszerűségnek örvend úgy az információval foglalkozó szakemberek, mint a pszichológusok körében.² Kutatásaikban a legfontosabb vizsgálható terület a kérdést feltevő felhasználók viselkedése volt: milyen kérdést, hogyan, milyen társadalmi rétegből, milyen tanultsággal rendelkezők tettek fel. A kutatók a kísérletek alanyainak vizsgálata után 1981-től folyamatosan számos modell megalkotását végezték el³. A modellt alkotók világlátásától és kutatási területétől, jártasságától függően kognitív perspektivikus, szociális, szociális-kognitív vagy szervezeti modellek léteznek. A típusba sorolásnak itt is van ún. prioritási mátrix-a. A típusba sorolás ugyanis attól függ, hogy melyek azok az elemek, amelyeket a legfontosabbnak tartanak a kutatók. A szociális típus megalkotói a felhasználót, mint a társadalom és a csoport egy tagját kezelik és az őt körülölelő szociális környezet hatásainak tulajdonítják az általa feltett kérdéseket és azt, hogy milyen információs igénnyel rendelkezik.

A szervezeti modell megalkotói azt hangsúlyozzák ki, hogy a kérdést feltevő szervezetben dolgozik, tehát a számára szükséges információ szorosan a szervezet típusához fog kötődni.

Barbara Niedzwiedzka⁴ a lengyelországi Jagello Egyetem munkatársa szerint az általa vizsgált személyek információkeresési szokásaik alapján két csoportba sorolhatók. A szerző bemutatja ezt a két információkere-

¹ Helyhiány miatt az előadás teljes szövege nem itt, hanem felújított és kiegészített változatban a Könyvtári Figyelő szakfolyóirat 2009. évi számaiban található majd „Az információkeresés konceptuális modelljei” és „Az információkeresés új modelljei” címen. (Megjelenés alatt)

² Spanyolországban José Ramón Pérez Alvarez-Ossorio a CINDOC munkatársa elemezte a „Revista Espanola de Documentación Científica” (a továbbiakban REDC) szakmai lap kumulatív indexei alapján a folyóiratban 1977–1996 között megjelent cikkeket. Megállapította, hogy a húsz év alatt megjelent cikkeket nagy része az információtudományról, az információ forrásairól, gyűjtéséről, megőrzéséről és az információ szétszórásáról szól. Közülük is kiemelkedik az információ keresés és az információkeresést segítő cikke száma. A REDC későbbi vizsgálatai ugyanezt támasztják alá éppúgy, mint az amerikai „Journal of the American Society for Information Science” (a továbbiakban JASIS) kutatásai is. Vö.: Alvarez-Ossorio, J. R. P.: Cobertura temática y procedencia institucional de los artículos publicados en la Revista española de documentación científica en sus veinte años de existencia. In: REDC, Vol. 20. 1997. No. 3. pp. 290–298. ; Wulff, Barreiro Enrique: Progresos de la Revista española de documentación científica a traves de sus pantas de referencia. In: Documentación de las ciencias de la información, 1997. No. 20, pp. 139–148.; Harter, Stephen P. – Hooten, Patricia A.: Information science and scientists: JASIS, 1972–1990. In: JASIS, Vol. 43. 1992. No. 9. pp. 583–593.; V. ö. még: Bellardo, Trudi: An investigation of online searcher traits and their relationship to search outcome. In: JASIS, Vol. 36. 1985. No. 4. pp. 241–250.; De Raad, Boele – Schouwenburg, Henri C.: Personality in learning and education: a review In: European Journal of Personality, Vol. 10. 1996. No. 5. pp. 303–336., Kernan, Jerome B. – Mojena, Richard: Information utilization and personality In: Journal of Communication, Vol. 23. 1973. No. 3. pp. 315–317., Wilson, Thomas D.: On user studies and information needs. In: Journal of Documentation, Vol. 37. 1981. No. 1. pp. 3–15.

³ Közülük is kiemelkedik a „Model of the IR process” néven közismertté vált modell, amelyet Bryce Allen alkotott meg. V. ö.: Allen, Bryce: From research to design: A user-centered approach. In: Ingwersen, P. – Pors, N. O. eds.: COLIS 2. Second International Conference on Conceptions of Library and Information Science: Integration in Perspective, Copenhagen, Denmark. Okt. 13–16. 1996. Copenhagen: The Royal School of Librarianship. 1997 pp. 45–59. és Allen, Bryce: Information tasks: Toward a user-centered approach to information systems. San Diego, CA: Academic Press, 1996. xiii, 308 p. (Library and Information Science New York, N. Y.)

⁴ Niedzwiedzka, Barbara: A proposed general model of information behaviour. In: Information Research, Vol. 9. No. 1. oct. 2003. < <http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html> > [2008.12.12.]

sési stratégiai modellt. Tapasztalata szerint a felhasználók vagy személyesen, egyedi utat bejárva, vagy mások segítségét kérve keresik meg az információt. A vizsgálatok alapján valószínűsíthető, hogy sokkal több az olyan felhasználó, aki segítséget kér és egy köztes személyt vagy szolgáltatást vesz igénybe az információ megtalálásához, mint az, aki egyénileg boldogul. Az egyéni információ kereséshez ugyanis nagyon fontos a problémák iránti érzékenység és a problémamegoldás képessége. Az ehhez szükséges intellektuális összetevőket, tulajdonságokat a felhasználók életük során szerzik meg. Hogy ezek az intellektuális technikák, és az egyén intelligenciája milyen minőségű, az a szocio-kognitív modell szerint a személynek az élete során végrehajtott tevékenységétől és az őt ért környezeti hatásoktól függ. Lénárd Ferenc szerint ugyanis „a tevékenység végrehajtása alakítja ki az egyes emberi tulajdonságokat, és ugyanakkor a már korábban kialakított tulajdonságok részt vesznek a későbbi tevékenységek lefolytatásában.”⁵ A problémamegoldásnak fő eleme a jártasság, vagyis az, hogy az egyén a feladattal való megismerkedés szakaszában igen intenzív és a célra irányuló tevékenységet fejtsen ki. Ezért ennek fejlesztését már a gyerekkorban meg kell kezdeni. A feladatok új szempontú megoldása, amelyben a személy aktívan próbálkozik, fejleszti a problémaérzékenységet és az intelligenciát.⁶ Erre pedig nagy szükség van a szellemi munka során, amelynek egy szelete az információ megtalálása. Stefan Szuman professzor „hatékony intelligenciáról” beszél, amely a gondolkodás gyakorlatától függ és amely nem lehet csak formális. Ő az intelligenciát úgy jellemzi, mint a gondolkodási aktusok végrehajtása alkalmával megszerzett intellektuális tapasztalat fokát, valamint ennek a tapasztalatnak hatékony és helyes felhasználását új helyzetek és új problémák megoldásakor.⁷

Az információkeresők három alaptípusa

Az intellektus szükségességének ékes bizonyítéka mindaz, amit a SOKRATES: MINERVA⁸ program folyamán tapasztaltak. Fiatal felnőttek információkeresési szokásait vizsgálták. A programban a manchesteri egyetem diákjain kívül Görögország és Spanyolország fiatal felnőttei vettek részt. Ennek az európai uniós kutatásnak a kísérleteiben részt vevők keresési stratégiáján jól látszik, hogy kik azok, akik az információs társadalom polgáraként megtanulták ezt a szerepkört és rendelkeznek a szükséges képességekkel. Mindegyik felhasználói csoport közös tulajdonsága, hogy akik otthon is rendelkeznek számítógéppel és internetes hozzáféréssel, jobb az elméleti tudásuk és a gyakorlatban is jártasabbak.

A passzív, az aktív és a dinamikus internet felhasználói csoportból nyilvánvaló, hogy a dinamikus felhasználó lesz az, aki az új társadalom új típusú állampolgárai közé sorolható. Nézzük meg, mi is jellemzi egyiket-másikat:

A passzív internet felhasználó keresési jellemzői:

- Természetes nyelven kíván keresni,
- Csak az anyanyelvét használja,
- Kizárólag a direkt információt fogadja el,
- Feltett kérdésére nem forrásokat, hanem tényleges válaszokat, megoldásokat vár,
- Világos szerkezetű és világos színű interfészre van szüksége,
- Ha a választ azonnal nem találja meg, úgy véli, nincs is az interneten,
- Segítséggel hajlandó egy-két kereskedelmi portál szolgáltatásait is igénybe venni.

A szelektáló-aktív felhasználó keresési jellemzői:

- Átlagos internet felhasználói ismeretekkel rendelkeznek,

⁵ Lénárd Ferenc: A problémamegoldó gondolkodás. 2. kiad. Bp.: Akadémiai Kiadó, 1964. 337 p. cit. p. 13.

⁶ Gardner, Howard: Multiple intelligences: The Theory in Practice. (New York: Basic Books, 1993. xvi, 304 p.) című könyvében részletesen elemzi mindazokat az intelligencia fajtákat – nyelvi, matematikai-logikai, zenei, interperszonális, testi-kinetikus, tér-vizuális –, amelyek valamilyen szinten mind szükségesek a problémamegoldó, kreatív ember kifejtésében.

⁷ Szuman, Stefan: Natura, obsobowość i charakter człowieka. Kraków: Wydaw.WAM, 1995. 249, 1 p.; V. ö. még: Wiszniewski, Michael: Charaktery rozumów ludzkich. Przelm. Stefan Szuman. Warszawa: Państw. Wydaw. Naukowe, 1988. 294, 2 p. (Biblioteka Klasyków Psychologii)

⁸ SOKRATES MINERVA program. Seeks: The project... Adult learner's information seeking strategies in the Information Society. Project No: 90 039 – CP-1- 2001-1-MINERVA-M. 2002. júlio. [2008.12.12.] A programban a manchesteri egyetem diákjain kívül Görögország és Spanyolország fiatal felnőttei vettek részt. Itt köszönöm meg Dr. Mario Barajasnak, a program vezetőjének szíves levélváltását és információit.

- A már ismert internet helyeken jól és bátran keresnek,
- Többféle keresőmotort alkalmaznak,
Közülük azt részesítik előnyben, amelyikről úgy vélik, hogy átfogóan le fogja fedni a témát. (A megvizsgált alanyok 76 százaléka a Google-t használja könnyű kezelhetősége, világos szerkezetű felhasználói oldala és soknyelvűsége miatt.)

Tudják használni és értelmezni a bővítés és a szűkítés jeleit (+ -)

A közülük is jobban tájékozottak a keresőkön kívül kereskedelmi portálokat, tematikus webhelyeket is felkeresnek.

A dinamikus felhasználó keresési jellemzői:

- Változatos keresési technikákkal változatos internet helyeken keresnek,
- Keresőket, tematikus katalógusokat, portálokat egyaránt igénybe vesznek
- Nem ijednek meg az összetett kereséstől, olyan kereséssel is próbálkoznak, amely addig ismeretlen volt a számukra,
- Ők is ragaszkodnak a világos szerkezetű interfészhez,
- A számukra legmegfelelőbb találatok kiválogatása során a gyorsolvasást vagy ahhoz közelálló valamilyen más technikát alkalmaznak,
- Saját tapasztalataik alapján választják ki a jó információt, nem tanulták ennek módszereit.

Amanda Spink, B. J. Jansen és munkatársaik felmérése⁹ hasonló eredményre vezetett. Több mint egy millió keresést vizsgáltak meg. A legnagyobb meglepetést az okozta, hogy a felhasználók többsége nagyon kevés kulcsszóval keres, nagyon keveset módosítja azt, alig néhány weboldalt néz át a felkínált találatokból és igen ritkán használja az összetett keresési lehetőségeket.

A kutatócsoport egyik tagja Jansen¹⁰ további vizsgálatokat végzett. Tizenöt egyéni felhasználói keresést és eredményeit elemezte. A keresés mikéntjéből és a kapott találatokból egyrészt a felhasználók információkeresési szokásaira volt kíváncsi, másrészt arra, hogy a csak egyszerű keresések alkalmazása mennyi releváns információ elvesztését okozza. A kiválasztott személyek ugyanis valamennyien csak egy-egy szóra kerestek, szűkítés, bővítés nélkül. Jansen öt keresőmotorral (Alta Vista, Excite, Fast, Northern Light, Infoseek) lefuttatta mindegyik keresést a szükséges boole operátorokkal vagy a felkínált összetett lehetőségekkel együtt. Találatait összevetette kísérleti alanyainak találatáival. Meg kellett állapítania, hogy az összetett kereséssel kapott válaszok hatékonysága nem ad jelentős minőségi többletet az egyszerű kereséshez viszonyítva.¹¹

A kísérlet itt befejeződött, de azóta a nemzetközi szakirodalom még többet foglalkozik a túl sok információval személységre és az idegrendszerre gyakorolt hatásával, valamint a tudás minőségével. Ismeretes, hogy ez a tudás nem fejleszthető és fokozható ugyanolyan iramban, mint ahogy az internet információforrásai bővülnek. Freund Tamás agykutató számos tanulmányában fejti ki, hogy a mostani információs dömping a kreativitást nem segíti, hanem sokszor gátolhatja is. Évtizedekig az agy kapacitása az információ mennyiségével együtt növekedett. Napjainkra ez a helyzet megváltozott és a tudás-agy kapacitásának fejlődése szétnyíló ollóvá vált. Acsády László pedig azt vizsgálta, hogy az agyműködés hatékonysága mitől függ. Megállapításai szerint az agyműködés hatékonysága a neurokémiai folyamatok minőségére vezethető vissza. A feldolgozandó információ minősége pedig erősen befolyásolja az egész folyamatot. Mindez erős pszichológiai hatást gyakorol a felhasználóra, mert a web hipertext szerkezetében megbúvó több milliárdnyi információ a CD-ROM-alkalmazásoknál megtapasztalt problémát vonja maga után: nincs az a használó, aki ne találna információt. Sőt, az információk tömegét. Nem mindegy azonban az információ használhatósága, relevanciája. Sok és bármilyen minőségű információ megtalálása az interneten mindenkinek sikerül. Különösen, hogy az Internet tartalmakat nem ellenőrzik, nem szűrik meg.¹² Ám a szükséges mennyiségű, ugyanakkor releváns információ meg-

⁹ Spink, Amanda – Wolfram, Dietmar – Jansen, Major B. J. – Saracevic, Tefko: Searching of the web: the public and their queries. In: Journal of the American Society for Information Science (JASIS), 2000. Vol. 52. No. 3. pp. 226–234.

¹⁰ Jansen, Major B. J. An investigation into the use of simple queries on Web IR systems. In: Information Research, Oct. 2000. 6 (1). < <http://ijm.jansen.tripod.com/academic/pubs/ir2000/ir2000/html> > [2008.12.12.]

¹¹ A kísérletnek természetesen más hozadéka is volt és e megállapítás nem általánosítható minden keresésre. Speciális, részterületi keresésnél nem lehet egyszerű kereséssel boldogulni.

¹² Érdekes tanulmány jelent meg erről magán az interneten is. Egy washingtoni könyvtáros összegyűjtötte és típizálta a keresések során megtalált félreinformáló információk típusait. V. ö: Piper, Paul S.: Better Read That Again: Web

találása csak az „intelligensen szűrőfőző, intelligens kiberutasok” kiváltsága. Az intelligens szűrőfőzés pedig azt jelenti, hogy a kiválasztott és elemzett referenzs kérdés típusának legmegfelelőbb keresőgép/katalógus stb. család valamelyikét kell választani. Lehetőleg azt az apparátust, amelyik a kérdés egészére képes felelni. Így a kapott találatok zöme használható lesz a továbbiakban.¹³ Minden keresőgép mögött álló alkotógárda fő szándéka, hogy a használó képes legyen megtalálni a számára szükséges ismeretanyagot, információt. Mind-egyik keresőgép más-más módon működik és más-más módon, vagy más helyről gyűjti, rendszerezi az információt ezzel megnehezítve e belső mechnaizmusok megértését.¹⁴

A speciális területekre kifejlesztett keresők a speciális adatok megtalálásáért felelősek. Az általános keresők szintén találnak ezek között információt, de kevesebbet, mint a specializáltak. Ennek az is a magyarázata, hogy az általános keresők általában és felszínesebben fésülik végig a web-et, egy adott szint teljes mélységét nem tudják feltárni. Ehhez hozzájárul az is, hogy a keresők általában egy-egy hely bizonyos százalékát nézik/fésülik csak át, nem a teljes egészét. Így nyilvánvaló, hogy az át nem fésült tartományban is lehetnek hasznos információk.

Amint az egyes keresők működése, úgy mindegyik keresőgép adatbázisa egyedi. Amit a Google tud, az Excite nem tudja betenni a saját adatbázisába. Amit az AltaVista megtalál, az nem hozzáférhető a az AlltheWeb, vagy Web/Fast számára. Ha egy HTML oldal a mi szerverünkön található ez pedig nincs összekötve egy olyan oldallal, amely már ismert egy keresőgép számára, akkor ezt a kereső nem fogja megtalálni és nem fogja átfésülni sem. Egy hely-specifikus motor viszont át tudja fésülni az adott szerver összes oldalát és meg tudja találni a kívánt információt. A kisebb keresőmotorok kisebb adatbázissal rendelkeznek ugyan, de nagyobb releváns találati aránnyal dolgoznak. Nem is beszélve arról, hogy általában sokkal emberközelibbek, mód van kölcsönös interakció lefolytatására, esetleg a témában jártas szakember is található az adatbázisok mögött. Gary Price úgy gondolja, hogy ez a fajta ember-ember közeli kapcsolat, valamint az adatbázisok mögötti emberi munkaerő egyre fontosabbá válik majd a jövőben. Ugyancsak az ő véleménye szerint bizonyos keresőgépek pl. a BBC újdonságokat keresője¹⁵, kiegészítő lehetőségeket is felkínál, amellyel a keresés minőségét lehet szabályozni. Hogy mi a teendője egy kutatónak? Használni és ellenőrizni a jó forrásokat és egy-egy újabb adatbázisba rendezni őket, olyanba, amely a keresés fókuszában állhat. Ilyen a Gary Price által szeretett Profusion¹⁶, valamint a könyvtárosok-dokumentátorok által nagyra becsült és igen fontosnak tartott Internet index is¹⁷, amely a láthatatlan web nagy mennyiségű specializált adatbázisainak jó részét lefedi. Ha egyszer megtaláltuk a nekünk megfelelő és jól bevált eszközöket, érdemes kitartani mellettük és megismerni részletesebben is a működésüket. A speciális keresők, az Internet speciális lehetőségeinek kihasználása és az Intranettel való összekötése nagy lehetőségeket rejt magában.

Jól érzékelhető, hogy a jövőben az információs szakemberek lesznek azok, akik leginkább a speciális keresésekre fognak szakosodni, hiszen ezek a speciális adatbázisok adják majd a releváns információkat a még nagyobb adattengerben. Addig továbbra is használhatóak lesznek az univerzális keresők, mint az Alta Vista, Google, MSN, amelyek továbbra is kereshetnek a speciális területeken is, noha nem annyira mélyen.

Hoaxes and Misinformation In: Searcher, vol 8. 2000. No. 8. <<http://www.infoday.com/searcher/sep00/piper.htm>> [2008.12.12.]

¹³ Hogy mennyire nem egyszerű ez, mi sem bizonyítja jobban, mint a keresésekre vonatkozó folyamatosan megjelenő szakirodalom. Közülük az utóbbi évek két sikerkönyve: Chowdhury, G. G. - Chowdhury, Sudatta: Information sources and searching on the World Wide Web. London: Library Association Publishing, 2001. 173 p.; Cooke, Alison: A guide to finding quality information on the Internet: selection and evaluation strategies. 2e edition. London: Library Association Publishing, 2001. 216 p.

¹⁴ Gondot okoz a keresők számának gyarapodása amely egyben nehezé teszi hasonlóságik és különbségeik alapján való osztályozásukat és jellemzésüket.

¹⁵ <<http://newssearch.bbc.co.uk/ksenglish/query.htm>> [2008.12.12.]

¹⁶ <<http://www.profusion.com>> [2008.12.12.]

¹⁷ <<http://www.lii.org>> [2008.12.12.]

ENIKO PAJOR

Liens entre la personnalité et la recherche documentaire

On peut considérer la recherche de l'information comme une partie des stades du développement intellectuel et affectif de la personnalité. Les caractéristiques de la personnalité caractérisent aussi son comportement vis à vis de la recherche documentaire. L'intervention présente ces étapes selon les types de personnalité (kognitif-perspectivique, social, usager passif, usager dynamique etc.) ainsi que les nouveaux sondages et possibilités montrant comment nous pouvons trouver des informations de qualité sur internet.