

Monika Krakowska

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej, Uniwersytet Jagielloński

Diagnozowanie rozwiązań w zakresie zarządzania informacją w organizacji z perspektywy teorii *information grounds* i zachowań normatywnych

Diagnosing solutions within information management in the organization from the perspective of the theory of “information grounds” and normative information behaviour

Słowa kluczowe: model zachowań informacyjnych, normatywne zachowania informacyjne, środowiska informacyjne, zarządzanie informacją w organizacji

Keywords: information behaviour models, information grounds, information management in organisation, normative information behaviour

Abstrakt

Opracowanie stanowi przyczynek do podejmowania komplementarnych oraz interdyscyplinarnych badań zachowań informacyjnych z perspektywy teorii środowisk informacyjnych (*information grounds*). W rozważaniach teoretycznych skoncentrowano się na trychotomicznej koncepcji środowisk informacyjnych opartej na roli grupy użytkowników, miejsca oraz informacji. Celem jest ocena próbiej oraz możliwości zaimplementowania tego modelu do badań w zakresie zarządzania informacją w organizacji. Na podstawie krytycznej analizy literatury przedmiotu podjęto próbę scharakteryzowania i oceny modelu normatywnych zachowań informacyjnych w synergicznym środowisku informacyjnym w perspektywie jego wykorzystania w wielowymiarowym procesie diagnozowania zarządzania informacją w organizacji. Poszukiwano wiedzy i nowych rozwiązań oraz możliwości zaimplementowania modeli zachowań informacyjnych do oceny wybranych procesów i aspektów zarządzania informacją.

Abstract

The study is a contribution to undertaking complementary and interdisciplinary studies of information behaviour from the perspective of the information grounds theory. In theoretical considerations, the focus was put on the trichotomy concept of information grounds based on the role of user groups, places and information. The objective is to

evaluate the probes and the ability to implement this model for information management research in the organization. Based on a critical analysis of the subject literature, an attempt was made to diagnose a model of normative information behaviour in a synergistic information environment in the context of its relevance to organization culture. Knowledge and new solutions as well as an ability to implement information behaviour models to evaluate selected processes and aspects of information management was sought.

Wstęp

Zarządzanie informacją w organizacji należy obecnie do najistotniejszych procesów funkcjonowania i rozwoju przedsiębiorstw, ich długofalowej obecności na rynku. Ofensywna globalizacja gospodarki, rozwój społeczeństwa informacyjnego, specjalizacja zawodowa, a także niepowstrzymany postęp technologiczny i wdrażanie coraz nowszych form i narzędzi komunikowania powoduje intensyfikację znaczenia wiedzy oraz informacji w prawidłowym budowaniu wartości przedsiębiorstwa. Zarówno wiedza, jak i informacja stają się atrybutami organizacji inteligentnej, którą cechuje umiejętność wykorzystywania informacji, optymalne jej pozyskiwanie, przetwarzanie i wykorzystywanie, a przez to zdolność osiągania wysokich wskaźników wzrostu ekonomicznego oraz dbałość o wysoką pozycję na rynku (Kromer, 2008, s. 94-95). Wytwarzana w różnorodnych procesach wiedza, którą wykorzystuje się do rozwijania struktur w organizacji, skutecznego współdziałania i komunikowania się, podnoszenia kwalifikacji pracowników, permanentnego uczenia się, kreowania innowacyjnych usług i produktów, ma według Ikujiro Nonaki i Hirotaki Takeuchi kluczowe i ważniejsze znaczenie niż samo gromadzenie informacji, przechowywanie jej lub wdrażanie nowych technologii informacyjnych. Co istotne, niewralgiczny wymiar w koncepcji rozwoju strategicznego wartości organizacji posiada wiedza ukryta, niejawna (*tacit knowledge*), związana z interakcjami międzyludzkimi, procesami kognitywnymi oraz zachowaniami informacyjnymi (Nonaka, Takeuchi, 2000, s. 67).

Zarządzanie informacją w organizacji

Zarządzanie informacją w organizacji związane jest z różnorodnymi, systematycznymi i dynamicznymi procesami poszukiwania, zdobywania, selekcionowania, oszacowania, organizowania, tworzenia, transferu i wykorzystywania informacji przez organizację oraz indywidualnych użytkowników. Aktywności odnoszące się do informacji i stano-

wiące o zachowaniach informacyjnych mogą być rozważane na wielorakich poziomach i z różnych perspektyw poprzez zastosowanie matrycy warunków (*conditional matrix*). Pozwala to na identyfikację czynników tworzących kontekst procesów informacyjnych w odniesieniu do indywidualnego, społecznego lub organizacyjnego wymiaru, a także do określić sytuację informacyjną, na którą mają wpływ okoliczności zdarzenia jak miejsce, motywacje, czas i cel działania (Świgoń, 2015, s. 390-391; Hildenbrand, 2007, s. 546).

Kultura organizacji

Wszelkie działania, aktywne i nieaktywne, intencjonalne oraz nieintencjonalne, związane z procesami i zachowaniami informacyjnymi, odnoszące się do tworzenia, dzielenia się, użytkowania, zastosowania informacji, zasadzone są na wytycznych, normach oraz wartościach i stanowią o kulturze organizacji. Określa się ją także jako rodzaj transformacji zasobów intelektualnych, gdzie społecznie współdzielone są wymierne standardy zachowań, wzorce postępowania, pryncypia definiujące znaczenie informacji oraz wielorakie procesy związane z zarządzaniem informacją w organizacji. Obejmują one powszechnie zaakceptowane reguły ustalające prawidłowe bądź oczekiwane zachowania informacyjne w organizacji oraz przekonania odnoszące się do roli społecznej w grupie pracowników i partycypacji w różnorodnych procesach informacyjnych wewnątrz organizacji. Stanowią one o kulturze informacyjnej organizacji, odzwierciedlonej w przyjętych normach kulturowych i społecznych wartościach, uwidocznioną w zachowaniach informacyjnych o charakterze normatywnym i praktykach związanych z zarządzaniem i użytkowaniem informacji (Choo, 2013, s. 776). Kultura informacyjna organizacji definiująca codzienne aktywności ludzkie w zakresie reagowania na informację (m.in. jej poszukiwanie, udostępnianie, pozyskiwanie, gromadzenie, ale też unikanie lub ignorowanie), może być określana jako orientacja informacyjna (*information orientation*) (Marchand, Kettinger, Rollins, 2002), klimat informacyjny (*information climate*) (Correia, Wilson, 2001) lub kultura dzielenia się informacją (*information sharing culture*) (Tötterman, Widén-Wulff, 2007). Środowisko to stanowi zbiór różnorodnych cech organizacji, sytuacji formujących motywacje pracowników, wpływających na efektywność działań podejmowanych w trakcie realizacji zadań oraz rozwiązywania problemów informacyjnych. Chun Wei Choo wyodrębnił dwa wymiary atrybutów normatywnych, do których zaliczył:

- rolę wartości i norm informacji, określającą reguły aktywnego gromadzenia i wykorzystywania rzetelnej informacji do nadzorowania, kontrolowania działań, wspomagania wymiany informacji, współpracy, kreowania nowej wiedzy oraz
- perspektywę zachowań informacyjnych w kontekście funkcjonowania w wewnętrznym i zewnętrznym otoczeniu organizacji.

Oba te wymiary wzajemnie się przenikają, zaś kultura informacyjna w organizacji może stanowić o procesach zarządzania informacją i orientacji informacyjnej w odniesieniu do rezultatów twórczych działań, reguł obowiązujących w organizacji, i opierać się na wzajemnych relacjach międzyludzkich oraz adaptacji ryzyka (Choo, 2013, s. 776-777).

Dynamiczne zachowania informacyjne w organizacji, jak i wszelkie działania mieszczące się w obszarze zarządzania informacją, kształtują się przede wszystkim w wyniku społecznego oddziaływania oraz dzięki uznawanych wartości w określonym środowisku, co pozwala na dostosowywanie się do nowych schematów zachowań i rozpoznawania ról społecznych. Kontekst, w którym zachodzą aktywności informacyjne, wpływa na przebieg realizacji zadań informacyjnych i podejmowanie przez użytkownika działania. Na zachowania informacyjne i zarządzanie procesami informacyjnymi w organizacji mają wpływ czynniki kulturowe i społeczne, które determinują tworzenie standardów jakości działania, zdobywanie odpowiednich kompetencji, w tym informacyjnych, regulują transfer informacji w zespołach i grupach osób. Organizację cechuje także wspólnota działania, gdzie użytkownicy podejmują się interakcji i procesów komunikowania się w tym samym czasie i miejscu, realizując te same lub podobne cele i zadania. Do uwarunkowań różnicujących zachowania informacyjne w organizacji należą także czynniki afektywne, kognitywne, psychologiczne, jak emocje, procesy poznawcze, cechy osobowości i typ intelektu (Krakowska, 2016, s. 430, 437).

Trychotomiczna koncepcja *information grounds*

W organizacji stanowiącej przestrzeń działania informacyjnego analizowane są różne schematy zachowań informacyjnych. Biorąc pod uwagę istotę wiedzy niejawnej w zarządzaniu informacją oraz budowanie kultury informacyjnej opartej na normach i wartościach społeczno-kulturowych, w artykule podjęto się próby analizy opracowanej przez Karen Fisher z zespołem (Fisher i in., 2005) koncepcji *information grounds* (środowiska informacyjne) w celu określenia jej przydatności do diagnozowania procesów zarządza-

nia informacją w organizacji. Starano się wyróżnić najważniejsze, synergiczne determinanty regulujące zachowania informacyjne w powstających spontanicznie lokalizacjach. *Information grounds* określone zostały w literaturze polskiej jako tymczasowe miejsca informacyjne (Krakowska, 2010, s. 202-211) oraz przestrzeń, podstawa lub płaszczyzna informacyjna (Kamińska-Czubała, 2013, s. 49). Analiza i badania problematyki *information grounds* i ich rozpoznawania oraz ewaluacja w różnych środowiskach użytkowników, zwłaszcza studia przypadków wśród studentów zarządzania informacją prowadzone przez Autorkę w latach 2014-2016, pozwoliły na dookreślenie i zaproponowanie terminu „środowisk informacyjnych” jako polskiego odpowiednika określenia *information grounds*. Fisher z współpracownikami definiują je jako tymczasową zbiorowość, otoczenie, gdzie ludzie spotykają się w jednorazowym, niepowtarzalnym celu i których zachowania w danej chwili wzmacniają powstanie społecznej atmosfery, sprzyjającej spontaniczemu i przypadkowemu dzieleniu się informacją (Fisher i in., 2005; Williams, Smith 2016, s. 286). Koncept środowisk informacyjnych wyrażony jest poprzez trychotomiczną relację atrybutów obejmujących ludzi, miejsce oraz informację. Dominanta ludzi odzwierciedla w modelu obszar badań nad kategorią i rodzajem grupy, partycypacją uczestników (*membership size and type*), relacjami i więziami (*familiarity*), rolami podmiotu (*actor roles*), typami społecznymi, typami osobowości (ang. *social roles*) oraz motywacjami. Parametr miejsca odnosi się do elementów środowisk informacyjnych, takich jak kluczowe aktywności podejmowane w określonej przestrzeni, lokalizacji (*focal activities*), przyjazna atmosfera (*convivality*), wygoda i komfort (*creature comforts*), usytuowanie oraz trwałość i niezmiennność miejsca (*location/permanence*), kameralność oraz poziom hałasu. W kontekście informacji i procesów informacyjnych zachodzących w środowiskach informacyjnych najważniejsze są takie parametry i właściwości, jak: znaczenie, częstotliwość, tworzenie, dzielenie się oraz tematyka (Fisher, Landry, Naumer, 2007). Należy także zaznaczyć, że bardzo silne oddziaływanie na poszczególne atrybuty oraz obszary eksplikacji modelu środowisk informacyjnych mają czynniki afektywne, zwłaszcza emocje i motywacje. Warunkują one ocenę zdarzeń, miejsca i osób, określają ważność, nadając znaczenie relacyjne i stopień dopasowania się do kontekstu sytuacji i okoliczności informacyjnej, są także elementem podwyższonego, pozytywnego pobudzenia emocjonalnego. Dodatnia stymulacja poznawcza użytkowników, afirmatywny nastrój, korzystne afekty podwyższa ekspresywność działań i procesów kognitywnych oraz informacyjnych, wpływa na wzrost kreatywności, rozumienia relacji, hierarchizację zadań, zaangażowanie jednostki i jej zachowania informacyjne (Krakowska, 2010, s. 204-205).

W miejscu konstytuowania się *information grounds* poprzez nieformalne społeczne oddziaływanie użytkowników zmienia się zamysł podejmowanych procesów informacyjnych, co następuje w wyniku transformacji pierwotnego celu. Model ten jest wielokontekstowy, zbudowany na normach i zasadach kultywowanych przez różnorodne typy użytkowników, którzy w określonym czasie i w danym miejscu, przestrzeni społecznej, gromadzą się i podejmują się aktywnych procesów informacyjnych o cechach formalnych i nieformalnych. Podobnie jak model małych światów, zachowania w środowisku informacyjnym charakteryzują się perspektywą normatywną, co oznacza, że zasady i reguły społeczne istniejące w różnych grupach społecznych mieszają się, są akceptowane i stanowią motywację do reagowania na informację oraz bezpośredniej komunikacji.

Wpływ innych modeli zachowań informacyjnych na skonkretyzowanie koncepcji *information grounds*

Interdyscyplinarny model środowisk informacyjnych oparty jest na kilku teoriach. Pierwszą z kluczowych koncepcji, na których Fisher zasadziła swój koncept, było epistemologiczne podejście społecznego konstruktywizmu. Koncepcja ta zakłada, że człowiek postrzega i rozumie rzeczywistość subiektywnie, poprzez permanentną jej interpretację oraz interakcje z innymi użytkownikami (Tuominen, Savolainen, 1997, s. 81).

Spółeczna rzeczywistość kreowana jest poprzez dialog, sieci konwersacji, zaś człowiek nadaje sens i wyjaśnia otaczający świat poprzez wspólnotowe porozumienie. Podobne podejście zasugerowała również Brenda Dervin, której metateoria *sensemaking*, poszukiwania logiczności i istoty rzeczywistości, była bodźcem do podjęcia się badań w obszarze *information grounds* (Fisher, Naumer, 2006). Konstytutywnym podejściem do ugruntowywania teorii środowisk informacyjnych była koncepcja Marka Granovettera siły słabych więzi (*strenght of weak ties*), która opiera się na supozycji, że słabe więzi pomiędzy ludźmi (gdzie silne charakteryzują rodzinę i przyjaciół), są najwartościowsze w procesie poszukiwania, pozyskiwania i przepływu informacji. Są one warunkiem integracji społecznej różnych grup użytkowników, przyczyniają się także do tworzenia rozbudowanych sieci społecznych. Sieci powiązań umożliwiają podjęcie się interakcji i wymianę informacji z osobami o podobnych przekonaniach. O jakości powiązania decydują takie determinanty jak: zależności pomiędzy użytkownikami, dobrowolność zaangażowania się w interakcje, odbierana lub rozpowszechniana informacja, ilość poświęconego czasu na procesy informacyjne, siła więzi emocjonalnych, bliskość, ale też zakres

poruszanych zagadnień, zażyłość, zaufanie oraz wzajemna pomoc (Granovetter, 1973, s. 1361). Transfer informacji jest silniejszy przy słabych więziach w danym środowisku, które zapewniają dostęp do użytecznej wiedzy poprzez połączenia członków małych grup, także w zbiorowiskach zamkniętych, w tym w organizacjach.

Do relacji interpersonalnych osób podejmujących się specyficznych procesów dzielenia się i reagowania na informację w niewielkich, raczej zamkniętych wspólnymi normami i regułami społeczności, odniosła się Elfreda A. Chatman w zaproponowanej przez siebie teorii zachowań informacyjnych małych światów (*small worlds*). Koncepcja ta była jedną z zasadniczych idei wykorzystanych do zbudowania nowego podejścia badawczego i konstrukcji środowisk informacyjnych (Fisher, Naumer, 2006, s. 96). Rozliczne próby etnograficznych i informatologicznych badań prowadzonych w obszarze małych światów pozwoliły na podjęcie się stworzenia hipotetycznego podejścia społecznego, szczególnie w odniesieniu do zachowań informacyjnych w życiu codziennym, także obejmujących procesy poszukiwania oraz dzielenia się informacją w miejscu pracy. Teoria pozwala na diagnozowanie różnorodnych aktywności informacyjnych w zbiorowiskach, w których uczestnicy mają niewielki kontakt z osobami nienależącymi do społeczno-kulturowego środowiska małych światów, które tworzą wokół siebie, także w organizacji lub instytucji. Uczestników małych światów absorbuje użyteczna w ich pojmowaniu informacja, zaś procesy informacyjne, których się podejmują, mają cechy aktywności rutynowych. Małe światy jako środowiska społeczne znajdują się w danej przestrzeni geograficznej, w określonym kontekście, w których ludzie funkcjonują w życiu codziennym, pracują oraz łączą się poprzez wspólne zainteresowania, oczekiwania i zachowania informacyjne, jak i podobny status społeczno-ekonomiczny (Burnett, Jaeger, 2008). Poszczególne założenia wymienionych teorii zostały odwzorowane i pogłębione w serii różnorodnych badań prowadzonych indywidualnie lub w zespołach pod kierunkiem Fisher, co pozwoliło na wypracowanie nowego modelu zachowań informacyjnych *information grounds* o atrybutach normatywnych, uwzględniających wpływ kontekstu, miejsca, norm społeczno-kulturowych, cech osobowości oraz indywidualnych procesów kognitywno-afektywnych.

Determinanty oddziałujące na indywidualną i grupową interaktywność w środowisku informacyjnym

Koncepcja środowisk informacyjnych ugruntowywana przez Karen Fisher od lat 90. poprzez serię zróżnicowanych badań jakościowo-ilościowych została oparta na następujących konstatacjach:

1. Środowiska informacyjne (*information grounds*) mogą pojawić się gdziekolwiek, w każdej czasowej społeczności, zasadzone na obecności różnych osób.
2. Ludzie gromadzą się w środowiskach informacyjnych w instrumentalnym celu, który w trakcie interakcji staje się środkiem sprzyjającym podejmowaniu się procesów informacyjnych.
3. W środowiskach informacyjnych uczestniczą przedstawiciele różnych rodzajów grup społecznych, od których oczekuje się różnych ról w przepływie informacji.
4. Fundamentalną aktywnością w środowiskach informacyjnych są społeczne interakcje, przez co transfer informacji jest produktem ubocznym.
5. Przedstawiciele środowisk informacyjnych angażują się w formalne i nieformalne procesy dzielenia się informacją, przez co transfer informacji odbywa się w wielu kierunkach.
6. Uczestnicy środowisk informacyjnych wykorzystują pozyskaną informację w niekonwencjonalny sposób, czerpiąc korzyści w wymiarze fizycznym, afektywnym, kognitywnym oraz społecznym.
7. Środowiska informacyjne charakteryzuje istnienie mniejszych podkontekstów (ang. *sub-context*), perspektyw kreowanych przez indywidualnych uczestników, ich optykę, subiektywne rozumienie rzeczywistości, zjawisk i obiektów. Podkonteksty tworzą także zmienne fizyczne, jak lokalizacja, architektura wnętrza, obiekty fizyczne. Zespół podkontekstów konstytuuje rozbudowane, szerokie tło do badań nad modelem zachowań informacyjnych (Fisher, Naumer, 2006, s. 98-99).

Ustalenia te stanowią podstawowe założenia, które skupiono wokół trzech kluczowych atrybutów teorii środowisk informacyjnych. Wśród wymienionych wcześniej równie ważnych proberzy, determinujących powstawanie schematów zachowań informacyjnych o cechach doraźnych, nieintencjonalnych, będących afektywnym aktywizatorem procesów zdobywania, wykorzystywania lub transferu informacji także w środowisku pracy, Karen Fisher wymienia indykatory przestrzenne (lokalizacja, miejsce) oraz społeczne (zbiorowość i zachowania informacyjne w grupie), normy oraz konsytuacyjność (okołiczności) (Fisher, Naumer, 2006, s. 98, 101).

Wskaźniki przestrzenne

Wskaźniki przestrzenne są istotnymi symptomami wyłaniania się modelu środowisk informacyjnych. Zgodnie z definicją *information grounds* tworzone są przez użytkowników w celu zrealizowania zadania i pojawiają się w określonym miejscu, czasoprzestrzeni, którego architektura, uwarunkowania oraz atmosfera niezwykle silnie wpływają i wspomagają spontaniczne i nieplanowane procesy dzielenia się informacją i jej poszukiwania. Wykorzystując w teorii powstawania środowisk informacyjnych założenia mieszczące się w badaniach geografii humanistycznej, zwłaszcza prowadzonych przez Edwarda Relpha (Relph, 2016, s. 20-34), Lucy Lippard (Lippard, 1999), a także Tima Creswella (Creswell, 2004), należy określić miejsce w kontekście lokalizacji, zaangażowania danej kultury społecznej w jego funkcjonowanie, dbałość o kultywowanie i nadawanie znaczenia, gdzie istotne są elementy historyczne (Fisher, Naumer, 2006, s. 94).

Wyjściową teorią dla znaczenia miejsca jest tzw. koncepcja trzeciego miejsca Raya Oldenburga, która określa przestrzeń jako neutralne miejsce, dostępne dla wszystkich użytkowników, które wywołuje afektywne, pozytywne bodźce emocjonalne, przyczyniając się tym samym do integrowania się jednostki z grupą, otoczeniem oraz do wzmacniania wzajemnych relacji (Oldenburg, 1999, s. 22-29, 37-42; Fisher, Naumer, 2006, s. 94). Pomimo że trzecie miejsca określane są jako przestrzenie przeznaczone dla społecznych współzależności poza domem i miejscem pracy, środowiska informacyjne były obserwowane w miejscach profesjonalnej aktywności, w organizacjach i instytucjach.

Przestrzeń, w której pracuje użytkownik lub grupa użytkowników, może mieć szczególne znaczenie i być miejscem społecznych relacji, posiadać atmosferę oraz architekturę wnętrza podnoszącą dobrostan emocjonalny, co wspomaga wszelkie procesy informacyjne charakterystyczne dla *information grounds*. Pracownicy organizacji, przedstawiciele różnych działów i filii dużych przedsiębiorstw i korporacji tworzą indywidualne małe światy, konstytuujące środowiska informacyjne, które tworzą zbiorowiska użytkowników mających mały kontakt z innymi osobami spoza najbliższego środowiska społecznego, są zaznajomieni ze sobą w określonym otoczeniu, czują się komfortowo i podejmują się aktywności poznawczo-informacyjnej w stosunku do informacji postrzeganej jako relevantna i użyteczna. Zachowania informacyjne oparte są na wzajemnych relacjach społecznych, korelują z faktorem emocjonalnymi. W dynamicznych *information grounds*, postrzeganych jako przyjemne, zachęcające, atrakcyjne i nieograniczające środowiska, realizowane są często rutynowe i charakterystyczne dla danej organizacji normatywne zachowania informacyjne w życiu codziennym (Chatman, 1991, s. 447, Fisher, Naumer,

2006, s. 101-102, Savolainen, 2009, s. 41, Worall, 2010, s. 9-11). Należy również zaznaczyć, że lokalizacja, miejsce nie minimalizuje możliwości powstania środowisk informacyjnych, zaś gwarantem ich pojawienia się są ludzie i możliwość komunikowania się bezpośredniego. Swoiste miejsce (ang. *locales*) może jedynie uskutecznić procesy informacyjne (Savolainen, 2009, s. 41).

Wskaźniki społeczne

Zmienne społeczne, takie jak normy, reguły oraz typy społeczne użytkowników i rodzaje osobowości uwidocznione zostały zarówno w modelu małych światów, jak i środowiskach informacyjnych. Stanowią fundamentalne komponenty normatywnych zachowań informacyjnych, na których zasadzono teorię *information grounds*. Charakter tych zmiennych uzależniony jest od czynników interpersonalnych, wiedzy, cech oraz umiejętności osób, które uczestniczą w tych specyficznych formacjach podejmując się procesów informacyjnych oraz bezpośredniej komunikacji pomiędzy uczestnikami w grupie. Środowiska informacyjne są konstruktami społecznymi, które opierają się na percepcji trzech składowych tego modelu (ludzi, miejsca oraz informacji) przez indywidualnych użytkowników. O zaangażowaniu użytkowników decyduje osobliwość zadania lub sytuacji informacyjnej, jak również indywidualne inklinacje do podejmowania się interakcji w grupie uczestników danego środowiska. Osobowość uczestników środowisk informacyjnych, określona poprzez indywidualne właściwości psychologiczne, nadające trwałe charakter zachowaniom i postawom jednostki, warunkujące jej stosunek do otaczającej rzeczywistości oraz osadzone na sekwencji trzech mechanizmów motywacyjnych, poznawczych i samoregulujących, stanowi jeden z najistotniejszych determinantów aktywnego uczestniczenia w *information grounds* (Fisher i in., 2005; Savolainen, 2009, s. 43). Podobnie decydującą zmienną w przypadku zachowań informacyjnych w środowiskach informacyjnych, wpływającą na sposób transferu informacji, może być wielkość grupy, która zwykle jest mała lub średnia, zażyłość pomiędzy uczestnikami, a także otwartość i gotowość akceptacji i włączenia do procesów informacyjnych nowych członków. Cechą środowisk informacyjnych jest ich koherencja, jednolitość, a uczestnicy chętniej podejmują się aktywności informacyjnej, gdy łączą ich wspólne zainteresowania, zadania, sytuacja i okoliczności, w których się znajdują, jak i doświadczenie. Użytkownicy uczestniczą w środowiskach informacyjnych dobrowolnie, bez względu na rolę oraz hierarchię społeczną. Wspólne więzi, środowisko pracy, wspólnota działań, chęć wspomaganie emocjonalnego mogą cechować grupę pracowników instytucji, organizacji,

działu. Stanowią także przyczynek do sprofilowania środowisk informacyjnych w miejscu realizowania profesjonalnych zadań (Fisher, Landry, Naumer, 2007).

W odniesieniu do zachowań informacyjnych w organizacji, także w kontekście środowisk informacyjnych oraz pogłębiania relacji społecznych, rozbudzania afektywnych konsekwencji aktywnego uczestniczenia w synergicznej przestrzeni informacyjnej, istotny staje się transfer informacji i wiedzy jawnej i ukrytej. Tego rodzaju przepływ informacji wzbogacony poprzez społeczne relacje jest charakterystyczny również dla wspólnoty działań (*communities of practice*), stanowiącej grupę użytkowników połączonych wspólną wiedzą specjalistyczną, doświadczeniem oraz predylekcją i chęcią do wspólnych czynności. Wspólnota działania może stanowić wyjście do wygenerowania specyficznych zachowań informacyjnych i tworzenia środowisk informacyjnych w organizacji (Wenger, 2010, s. 7).

Normatywne zachowania informacyjne

Model środowisk informacyjnych eksploruje zachowania jednostki w grupie, dostosowywanie jej indywidualnych cech zarządzania informacją i podejmowanie się aktywnych procesów informacyjnych lub biernej reakcji na informację. Grupa to asocjacja społeczna, ogniwo społeczne, składające się z jednostek posiadających określony status, role społeczne, będących w relacjach pomiędzy sobą, mających zestaw własnych wartości i norm. Takie zbiorowisko społeczne może zaistnieć w organizacji, a poprzez zbiór wartości i kulturę organizacyjną regulować zachowania informacyjne poszczególnych członków zespołu. Istnieją także tzw. grupy odniesienia, wśród których można wyróżnić grupy odniesienia porównawczego oraz normatywnego. W przypadku normatywnych grup odniesienia, których zachowania w ramach zarządzania informacją są zbliżone do procesów informacyjnych środowisk informacyjnych i małych światów, członkowie są silnie zmotywowani do utrzymywania lub zdobywania akceptacji i ustanawiania jednomyślnie aprobowanych norm i wzorców postępowania (Dawson, Chatman, 2001). Jednostka dąży do uczestniczenia w grupach normatywnych ze względu na atrakcyjność danego kolektywu oraz korzyści jakie może osiągnąć poprzez różnorodne procesy kognitywne i informacyjne uwzględniające narzucone jej wzorce i imperatywy.

Teoria normatywnych zachowań informacyjnych zasadzona została na czterech komponentach, takich jak:

- normy społeczne, stanowiące sposób ewaluacji sytuacji i bodźców, umożliwiające rozróżnienie prawidłowych, słuszych oraz fałszywych, złych reguł postępowania,
- światopogląd,
- typy społeczne,
- zachowania informacyjne.

Normy społeczne określają zatem kodeks zachowań różnego typu, kanon postępowania i podejmowania się procesów informacyjnych (Burnett, Besant, Chatman, 2001, s. 537). Światopogląd w normatywnych zachowaniach informacyjnych dotyczy zbiorowego postrzegania otaczającej rzeczywistości, jej składników uznawanych za ważne, istotne dla grupy oraz przeciętne, które nie mają znaczenia. Pojawia się tzw. zmysł kolektywny (*collective sense*), wspomagający reagowanie na bodźce i ich ocenę. W zarządzaniu informacją może przyczynić się do wspólnego rozumienia zadań i procesów w kulturze organizacyjnej, nadawania znaczenia i wartości przez grupę poszczególnym składnikom profesjonalnego środowiska, którego optyka może różnić się od postrzegania jej przez indywidualnych członków zbiorowości. Oznacza to, że jednostka uczy się postrzegania rzeczywistości, opierając się na percepcji grupy, przyjmuje kolektywne wyobrażenia, zasady i standardy reagowania na informację (Burnett, Besant, Chatman, 2001, s. 537; Savolainen, 2009, s. 40). Zachowania normatywne to aktywność społecznego środowiska postrzegana przez grupę jako najbardziej odpowiednia w wymiernym kontekście, w którym zachodzą procesy reagowania na informację.

Kontekst formowania środowisk informacyjnych

Wszystkie komponenty modelu oraz działania podejmowane w ramach środowisk informacyjnych istnieją i realizowane są w określonym kontekście. Kontekst jako zespół wielorakich uwarunkowań, okoliczności, sytuacji oraz współzależności oddziałujących na siebie wzajemnie, wpływający na całe uniwersum człowieka determinuje zachowania informacyjne oraz zarządzanie informacją. Jest konstruowany i modyfikowany poprzez działania oraz interakcje człowieka, zatem ewoluuje i kształtuje się stale (Savolainen, 2009, s. 38-39). Środowisko informacyjne określane jest jako nadrzędny kontekst (*grand context*), który budują podrzędne konteksty (podkontekst, *sub-context*), gdzie zachodzą formalne i nieformalne procesy informacyjne, użytkowania, przekazywania, dzielenia

się, poszukiwania. Zatem warunki, w których zachodzą zachowania informacyjne w *information grounds*, są stymulantem różnorodnych procesów informacyjnych. Można je scharakteryzować poprzez kategorie fizycznego środowiska, aktywności pojawiających się w tej przestrzeni, miejsca do tworzenia wiedzy i zdobywania umiejętności oraz uwarunkowania pojawiające się lub doświadczenia nabywane podczas podejmowanych procesów informacyjnych. Konteksty podrzędne dotyczą środowisk fizycznych, jak biura, sale konferencyjne, centra zarządzające, ale też jadłodajnie, pokoje socjalne, laboratoria. Odnoszą się również do wiedzy i poglądów, jakie posiadają użytkownicy poszukujący informacji w danej sytuacji, w zastanych okolicznościach. W różnorodnych sytuacjach, uwarunkowaniach zachodzą różnorodne, naprzemienne relacje i działania odnoszące się do wielorakich procesów zarządzania informacją, poszukiwania i transferu w środowiskach informacyjnych pojawiających się wewnątrz organizacji, w wielu lokalizacjach (Williams, Smith, 2016, s. 286).

Zakończenie

Diagnozowanie zarządzania informacją obejmuje wszystkie procesy odnoszące się do aktywności informacyjnych podejmowanych w różnych kontekstach i na wielu poziomach i ma na celu zdefiniowanie sposobów i możliwości udoskonalenia lub eliminacji nieprawidłowości wybranego procesu zarządzania. Intencją tych działań rozpoznawczych powinno być oszacowanie mocnych i słabych stron organizacji, przyczyn błędnie podejmowanych decyzji i nieefektywności procesów informacyjnych, precyzyjne sformułowanie koniecznych zmian oraz zrozumienie potencjału ewaluacji w celu osiągnięcia skutecznego rozwoju systemu zarządzania informacją. W ujęciu holistycznym jedną z najważniejszych cech diagnozy organizacji i procesów zarządzania informacją jest jej transdyscyplinarność oraz wieloaspektowość, uwzględniająca między innymi perspektywę socjologiczną, psychologiczną oraz informatologiczną. Istotny staje się kontekst procesów zarządzania informacją, jak i uwzględnienie różnorodnych determinantów, w tym czynników społecznych, kulturowych, kognitywnych i emocjonalnych (Hirsh Hadorn i in., 2008, s. 5; Stocki, 2013, s. 28).

W artykule skupiono się na czynnikach charakterystycznych dla środowisk informacyjnych oraz na trychotomicznym ujęciu teorii zachowań informacyjnych w tych przestrzeniach, roli ludzi, miejsca i informacji. Zwrócono także uwagę na istotę wartości i norm, procesów oraz normatywnych zachowań podejmowanych przez jednostki,

znaczenie ról w społeczności organizacyjnej, znaczenie przestrzeni (miejsca) i kreowanej w niej kultury organizacji. Wszystkie te elementy wpływają na skuteczność procesów organizacji informacji i wiedzy, należy je zatem uwzględnić w modelu diagnozowania zarządzania informacją w organizacji. Środowiska informacyjne mogą stanowić jeden z modeli zachowań informacyjnych, które pojawiają się w kontekście różnokierunkowych działań organizacji, odnosząc się do zarządzania informacją. Jako charakterystyczny wzorzec normatywnych procesów informacyjnych, które ograniczone standardami i regułami nie tylko samej organizacji, ale także grupy społecznej, która podejmuje się synergicznych aktywności informacyjnych w danej lokalizacji (miejsce pracy staje się istotnym elementem, nacechowanym afektywnymi bodźcami implementującymi codzienne zachowania informacyjne), środowiska informacyjne mogą stać się zasadniczym stymulantem poszukiwania i transferu informacji, partycypując w kreowaniu nowej wiedzy w organizacji. Sama zaś organizacja, dzięki uświadomieniu obecności i aktywnej roli *information grounds* może stać się organizmem uczestniczącym i nadzorującym cały proces zarządzania informacją, świadomego rozwijania kapitału intelektualnego i działań w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi. Wskaźniki przestrzenne (atmosfera, miejsce i architektura, środowisko pracy), czynniki społeczne (relacje społeczne, normy, reguły, kreowane małe światy, więzi, role społeczne), determinanty emocjonalne (pozytywne bodźce afektywne wspomagające procesy informacyjne, dobrostan uczestników grupy, zaangażowanie, atrakcyjność miejsca i osób) wpływają na formalne i nieformalne procesy tworzenia i dzielenia się informacją, przez co powinny także stanowić nieodłączne kryteria oceny sprawności funkcjonowania systemu zarządzania informacją w organizacji. Holistyczne spojrzenie na diagnozowanie tego systemu uwzględnia włączenie do modelu ewaluacji i rozpoznawania rzeczywistego stanu zjawisk i obiektów, różnorodnych czynników odnoszących się do normatywnych zachowań informacyjnych podejmowanych także w środowisku pracy. Dynamiczne i synergiczne, nacechowane afektywnie i kognitywnie uczestniczenie w zespole pracowników tworzących kulturę organizacji, kreowanie kolektywnych wyobrażeń i standardów reagowania na informację (w tym jej poszukiwanie i transfer) ma wysoki stopień przydatności w procesie diagnozowania zarządzania informacją. Wielowymiarowość spojrzenia na różnorodne procesy realizowane w organizacji, analiza społeczno-kulturowych i psychologicznych determinantów, rozpoznanie przyczyn niskiej skuteczności procesów oraz formułowanie wniosków naprawczych w wyniku szeroko rozumianej oceny efektywności, wymaga włączenia do modelu postępowania diagnostycznego zarządzania informacją czynników odnoszących się do normatywnych zachowań podejmowanych w organizacji.

Wyjaśnienie podstaw funkcjonowania środowisk informacyjnych, zwłaszcza w miejscu pracy, w otoczeniu profesjonalnym, jak również podjęcie się interdyscyplinarnych, systematycznych i kompleksowych badań nad normatywnymi zachowaniami informacyjnymi, zrozumienie ich istoty w działaniach decyzyjnych, może wspomagać procesy kształtowania się kultury organizacji i wpływu różnorodnych czynników na procesy zarządzania informacją.

Bibliografia

1. Burnett, Gary; Besant, Michele; Chatman, Elfreda (2001). Small worlds: normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 52, no. 7, pp. 536–547.
2. Burnett, Gary; Jaeger, Paul T. (2008). Small worlds, lifeworlds, and information: the ramifications of the information behaviour of social groups in public policy and the public sphere. *Information Research*, vol. 13, no. 2. <http://InformationR.net/ir/13-2/paper346.html> (odczyt: 20.04.2017).
3. Chatman, Elfrieda A. (1991). Life in a small world: Applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, pp. 438–449.
4. Choo, Chun Wei (2013). Information culture and organizational effectiveness. *International Journal of Information Management*, vol. 33, pp. 775–779.
5. Correia, Zita; Wilson, Tom D. (2001). Factors influencing environmental scanning in the organizational context. *Information Research*, vol. 7, no. 1. <http://informationr.net/ir/7-1/paper121.html> (odczyt: 20.04.2017).
6. Creswell, Tim (2004). *Places: a short introduction*. Malden, MA: Blackwell.
7. Dawson, E. Murell; Chatman, Elfreda A. (2001). Reference group theory with implications for information studies: a theoretical essay. *Information Research*, vol. 6, no. 3. <http://InformationR.net/6-3/paper105.html> (odczyt: 20.04.2017).
8. Fisher, Karen E.; Landry, Carol F.; Naumer, Charles (2007). Social spaces, casual interactions, meaningful exchanges: ‘information ground’ characteristics based on the college student experience. *Information Research*, vol. 12, no. 2. <http://InformationR.net/ir/12-1/paper291.html> (odczyt: 20.04.2017).
9. Fisher, Karen; Naumer, Charles M. (2006). Information grounds: theoretical basis and empirical findings on information flow in social settings. In: Amanda Spink, Charels Cole eds. *New directions in human information behavior*. Netherlands: Springer, pp. 93-111.

10. Fisher, Karen; Naumer, Charles; Durrance, Joan; Stromski, Lynn; Christiansen, Torben (2005). Something old, something new: preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds. *Information Research*, vol. 10, no. 2. <http://informationr.net/ir/10-2/paper223.html> (odczyt: 20.04.2017).
11. Granovetter, Mark S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, vol. 78, no.6, pp.1360-1380.
12. Hildenbrand, Bruno (2007). Mediating structure and interaction in grounded theory. In: Antony Bryant & Kathy Charmaz eds. *The SAGE Handbook of Grounded Theory*. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore: SAGE Publication, pp. 511-536.
13. Hirsch Hadorn, Gertrude; Hoffmann-Riem, Holger; Biber-Klemmm, Susette; Grosenbacher-Mansuy, Walter; Joye, Dominique; Pohl, Christian; Wiesmann, Urs; Zemp, Elisabeth eds. (2008). *Handbook of transdisciplinary research*. Switzerland: Springer Science & Business Media.
14. Kamińska-Czubała, Barbara (2013). *Zachowania informacyjne w życiu codziennym*. Warszawa: Wydawnictwo SBP.
15. Krakowska, Monika (2010). Koncepcja tymczasowych miejsc informacyjnych („information grounds”) i rola emocji w badaniach zachowań informacyjnych użytkowników. W: Maria Kocójowa red. *Biblioteki, informacja, książka: interdyscyplinarne badania i praktyka w 21 wieku (w dziesięciolecie śmierci prof. dra hab. Wiesława Bienkowskiego)*. Kraków: INIB UJ. <http://skryba.inib.uj.edu.pl/wydawnictwa/e07/n-krakowska.pdf> (odczyt: 20.04.2017).
16. Krakowska, Monika (2016). Zachowania informacyjne. W: Wiesław Babik red. *Nauka o informacji*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, s. 429-456.
17. Kromer, Bożena (2008). Wiedza jako podstawowy czynnik funkcjonowania organizacji inteligentnej. *Zeszyty Naukowe Wydziału Nauk Ekonomicznych*, nr 12, s. 93-99.
18. Lippard, Lucy (1999). *Lure of the local: senses of place in a multi-centered society*. New York: New Press.
19. Marchand, Donald A.; Kettinger, William J.; Rollins, John D. (2002). *Information orientation: the link to business performance*. New York: Oxford Unity Press.
20. Nonaka, Ikujiro; Takeuchi, Hirotaka (2000). *Kreowanie wiedzy w organizacji*. Warszawa: Poltext.
21. Oldenburg, Ray (1999). *The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York: Marlowe.

22. Relph, Edward (2016). The paradox of place and the evolution of placelessness. In: Robert Freeston, Edgar Liu eds. *Place and placelessness revisited*. New York: Routledge Taylor & Francis Group, pp. 20-34.
23. Savolainen, Reijo (2009). Small world and information grounds as context of information seeking and sharing. *Library and Information Science Research*, vol. 31, pp. 38-45.
24. Stocki, Ryszard (2013). *Diagnoza organizacji od A do Z. Praktyczny podręcznik diagnozy dla konsultantów, trenerów i menedżerów*. Warszawa: Wolters Kluwer.
25. Świgoń, Marzena (2015). Dzielenie się wiedzą i informacją w różnych dziedzinach nauki na polskich uczelniach, *Zagadnienia Naukoznawstwa*, nr 4, s. 389-407.
26. Tötterman, Anna-Karin; Widén-Wulff, Gunilla (2007). What a social capital perspective can bring into the understanding of information sharing in a university context. Proceedings of the Sixth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, 'Featuring the Future'. *Information Research*, vol. 12, no. 4. <http://informationR.net/ir/12-4/colis/colis19.html> (odczyt: 20.04.2017).
27. Tuominen, Kimmo; Savolainen, Reijo (1997). A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: Peter Vakkari; Reijo Savolainen; Brenda Dervin eds. *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, 14-16 August 1996, Tampere, Finland. London: Taylor Graham, pp. 81-96.
28. Wenger, Etienne (2010). Communities of practice and social learning systems. In: Chris Blackmore. *Social Learning Systems and Communities of Practice*. London: Springer, pp. 179-198. <http://wenger-trayner.com/wp-content/uploads/2012/01/09-10-27-CoPs-and-systems-v2.01.pdf> (odczyt: 20.04.2017).
29. Williams, Rachel D.; Smith, Catherine Arnott (2016). Constructing the information ground of the campus disability center. *Library and Information Science Research*, vol. 38, pp. 285-291.
30. Worall, Adam (2010). *The impact and influence of information grounds on information behavior research*. http://www.adamworrall.org/portfolio/courses/lis6205/wor-rall_6205_influence_paper_120610.pdf (odczyt: 20.04.2017).