

Z LEKTUR ZAGRANICZNYCH

Nie wierzę w sugestię, jakoby ilość mogła przejść w jakość, ale prawda jest, że znacznie trudniej teraz trafić na interesującą publikację z zakresu bibliotekarstwa niż z zakresu informacji naukowej. Chyba nie dlatego, że tych drugich jest o wiele więcej? W każdym razie zwracam uwagę na frapujące rozważania, których autorem jest Donald O. Case z Uniwersytetu w Lexington (Kentucky) [1].

Autor pracował nad nimi wiele lat i ostatecznie przedstawił krytyczny przegląd badań oraz opinii – z kilku dziesięcioleci – na temat istoty i funkcjonowania informacji. Refleksje są osadzone w szerokim kontekście: Case przywołał ponad 700 publikacji, w tym również (w amerykańskiej praktyce rzadkość!) autorów europejskich, jeżeli pisali po angielsku. Dla każdego, kto zna chociaż trochę dotychczasowe teksty na ten temat, porównanie własnego wrażenia z autorską opinią może być bardzo ciekawe.

Wyrażając pogląd, że blisko stuletnie badania informacji skupiały się raczej na systemie niż na użytkowaniu i użytkownikach, Case dokonuje przeglądu podstawowych definicji. Stosunkowo łatwo godzi się na utożsamienie *potrzeby* informacyjnej z *poczuciem*, że posiadana wiedza nie wystarcza (mam wątpliwości, czy świadomość jest tu cechą bezwarunkową), zaś *wyszukiwanie* informacji uważa za świadome *dążenie* do zaspokojenia tej potrzeby. Natomiast mnóstwo czasu i miejsca poświęca na ujawnienie ogromnej różnorodności a nawet sprzeczności w sposobach *pojmwania* samej informacji – o czym mało kto zdaje się pamiętać.

Przytaczając najszersze pojęcie informacji – każda zarejestrowana zmiana, różnica, która w świadomości robi różnicę – referuje następnie wiele innych. Z informacją mianowicie niektórzy utożsamiają dane, a znów inni wiedzę, ale (mówi Case) wiedza to coś więcej niż informacja, a zaś dane – mniej: to prymitywny wariant informacji. Często mówi się, że to każdy sygnał z otoczenia albo wyobrażenie (mentalne odwzorowanie) rzeczywistości. I chociaż jest prawda, że trudności identyfikacyjne wynikają z prapojęciowego charakteru informacji, to różnorodność *pojmwania* prowadzi do fundamentalnych nieporozumień. Zwłaszcza nie może być prawdą, że wszystko jest informacja.

Case uważa, że sporo zamieszania wywołali pół wieku temu C. Shannon i W. Weaver swoją koncepcją informacji jako transmisji sygnału selekcionowanego z siatki możliwości. Według niego, nie jest to formuła trafna, chociaż popularna.

Następnie zaś przywołuje liczne (jakkolwiek nie wszystkie) wątpliwości utrudniające poprawne zdefiniowanie informacji. Czy informacja musi mieć formę fizyczną? Jest jednolita, czy ma strukturę złożoną? Czy po prostu jest, czy też wymaga intencjonalnego nadania, skoro bowiem informacja nieodebrana też jest informacją, no to intencjonalną być nie musi? Zwłaszcza że może wynikać z kontekstu, co autor nazywa *eksformacją*. No i czy może być nieprawdziwa oraz czy musi redukować niepewność – skoro bywa, że ją wzmacnia? A przy tym Case pomija deformacyjną i kreacyjną rolę odbiorcy w procesie przyjęcia informacji, tak więc lista pytań jest w rzeczywistości o wiele dłuższa.

Natomiast (co ważne) odróżnia Case informacyjny przekaz faktograficzny (powiadomienie) od przekazu nieinformacyjnego, więc (jak powiada) rekreacyjnego, ludycznego, czyli w istocie: artystycznego, np. literackiego. To znaczy, że pojęcia komunikowania oraz informowania nie są tożsame. Taka świadomość to w rozważaniach o informacji rzadkość.

Analizując funkcjonowanie informacji, zwraca Case uwagę na zjawisko informacyjnego ubóstwa – które negatywnie wpływa na społeczny obieg informacji – mianowicie na niskie umiejętności przetwarzania informacji oraz izolację zbiorowości w subkulturach. Jednocześnie pojawiają się symptomy przeładowania informacją, powodujące dyskomfort i również redukujące używalność informacji.

Poza tym widać wyraźnie, że publiczność ponad informację oficjalną, sformalizowaną, przedkłada informację nieformalną, obiegową, niekiedy generowaną wprawdzie przez przywódców opinii, ale następnie deformowaną i spontanicznie zmienianą. No i występuje zjawisko pożądanej relewancji, czyli zgodności informacji transmitowanej z oczekiwaną – w dodatku najchętniej są przyjmowane informacje zgodne z przeświadczeniami odbiorców. Już choćby z tego krótkiego przeglądu wynika, że procesy społecznego obiegu informacji są bardziej skomplikowane niż można sądzić i wobec tego trudno poznawalne.

A jak dalece są rozpoznane? Case, charakteryzując również najużyteczniejsze metody i techniki badań, dokonuje przeglądu wielu badań, ale wyraża się o nich bez entuzjazmu. Historyczne początki tych badań lokalizuje w 1902 r. i kojarzy z Charlesem Eliotem – co może być dyskusyjne. Potem zaś, zwłaszcza w drugiej połowie minionego stulecia, było takich badań mnóstwo, ale (jak twierdzi) przeważnie bardzo akademickich, przeteoretyzowanych. Praktycznych pożytków było i jest (jego zdaniem) ciągle niewiele.

Owszem, przewinęło się sporo teorii, a także paradygmatów, lecz przeważnie zmiennych i podważalnych. Powstało również wiele modeli, które jednak upraszczają procesy informacyjne. Tak więc nasza wiedza o informowaniu i o informacji, jakkolwiek znacznie bogatsza niż jeszcze dwadzieścia lat temu, jest wciąż bardzo niepełna, a czasem także – niepewna.

W niejakim związku z tekstem Case'a pozostaje inna publikacja [2], której autorami są Matthew L. Saxton (Uniwersytet w Waszyngtonie) oraz John W. Richardson (Uniwersytet w Los Angeles), a traktująca o badaniach procesów

informacyjnych [2]. Zawiera rozważania metodologiczne (teoretyczne i techniczne problemy badań) oraz historyczno-merytoryczne (co kiedy badano i jakie są wnioski). Poza tym są relacje z badań własnych. Obaj autorzy, podobnie jak Case, uważają wyniki badań procesów informacyjnych za mizerne – dlatego (sugerują) wiedza o tych procesach jest głównie intuicyjna – a dzieje tych badań skracają do okresu 30 lat. Ich zdaniem, w praktyce bibliotecznych badań nad informacją nie znalazła odbicia złożoność usług informacyjnych. Dominujące były dwa zakresy badawcze, mianowicie adekwatność odpowiedzi na pytania oraz użytkownicza satysfakcja z usług informacyjnych. Ale rezultaty dociekań nie wydają się imponujące.

Nie podważając zasadności utyskiwań, warto jednak zwrócić uwagę na oczekiwania wobec badań: moim zdaniem fantastycznie przesadne. To nie jest tak, że wszystko można zmierzyć i sprowadzić do formuły liczbowej (co chętnie sugeruje się w nauce o informacji oraz co mitologizują apologetci różnych „standardów”), zwłaszcza kiedy mowa o zjawiskach świadomościowych. Pretensje lepiej więc stonować, jakkolwiek przegląd (nudnawy!) różnych badań, dokonany przez Saxtona i Richardsona, trochę je uzasadnia.

Między innymi karczemnie niskie i mało reprezentatywne były na ogół zbiorowości próbne, a wobec tego uogólnianie rozpoznawczych bywa ryzykowne. Rzadko zdarzały się próby liczące więcej osób, a rekordowe to 13 000 i 25 684 (w 1996 r.). Wśród ustaleń zwróciłem uwagę na rezultat sondy z lat 80. (może nie reprezentatywnej?), kiedy to tylko 10% respondentów oświadczyło, że po następną porcję informacji zwróciłoby się do tej samej bibliotekarki. Hm.

Obok nikłych zbiorowości próbnych za słabości badań autorzy uważają uproszczenie ich do prostych pomiarów statystycznych, brak weryfikacji rezultatów przez inne badania oraz błędy sprawozdawcze. Pojawia się też zastrzeżenie wobec precyzji w definiowaniu usług informacyjnych, a więc i zaplecze teoretyczne jest oceniane krytycznie.

Zastrzeżenia wobec uproszczeń to jedno, a własne konstrukcje modeli – to drugie. W kilku miejscach pojawiają się opisy procesu udzielania informacji, z których wyłania się taki oto model: *uświadomienie potrzeby informacyjnej (użytkownik) – zreferowanie problemu (użytkownik) – udzielenie odpowiedzi lub wskazanie źródła (bibliotekarz) – satysfakcja finalna lub dyskomfort (bibliotekarz)*. Tak oczywiście może być, ale nie powiem, żeby oryginalność takiego modelu zwałała z nóg.

Główna uwaga autorów skupia się na udzielaniu oraz (w mniejszym stopniu) przyjmowaniu informacji. I w odniesieniu do tego fragmentu procesu informowania proponowane są różne narzędzia poznawcze.

Za podstawowe zmienne przyczynowe zostały uznane: umiejętność korzystania z biblioteki – postępowanie bibliotekarza oraz – wielkość zasobów i bogactwo oferty. Postępowanie bibliotekarza zostało ponadto uszczegółowione dodatkowo i sprowadzone do czterech możliwości: zreferowanie informacji – wskazanie źródła – instrukcja korzystania ze źródeł – dyskusja i ustalenie źródeł najlepszych. Według mnie, propozycja wygląda rozsądnie, natomiast nie musi być propozycja jedyną.

Po stronie zmiennych zależnych, określających jakość usług informacyjnych, autorzy proponują analizę trzech głównych czynników: użyteczności odpowiedzi, jej trafności oraz satysfakcji użytkownika. Trafność to zgodność

odpowiedzi z faktami oraz jej kompletność. Użyteczną jest taka odpowiedź, z której użytkownik potrafi skorzystać. Natomiast jego satysfakcja – mierzona stopniem zadowolenia – bierze się nie tylko z trafności i użyteczności samej odpowiedzi, ale także z dostrzeżonej staranności oraz życzliwości bibliotekarzy. Oczywiście: od takich sformułowań daleko jeszcze do wskazania, co konkretnie ma być badane.

Są jednak w książce informacje o konkretnych badaniach z l. 1993 oraz 1998, których wyniki wydają się ciekawe, jak też wiarygodne. Otóż udało się ustalić, że 90% bibliotecznych odpowiedzi informacyjnych było trafnych lub częściowo trafnych; gdyby zachodziła możliwość uogólnienia, byłby to wynik co najmniej dobry. Poza tym dla jakości usług informacyjnych (tak to w badaniu wyglądało) najważniejsze okazały się wiedza i doświadczenie bibliotekarza oraz jego (życzliwa) postawa wobec użytkownika. A ponieważ w istocie użytkownik oraz bibliotekarz uczestniczą w rozwiązywaniu problemu informacyjnego, o wiele ważniejszy jest ich kontakt bezpośredni aniżeli elektroniczny.

W sumie okazuje się, że o powodzeniu procesu informacyjnego decyduje nie tyle bogactwo zasobów i zaplecze elektroniczne (choć są bardzo ważne), co postawa bibliotekarza jako pośrednika w tym procesie.

Zupełnie inny rejestr zagadnień stanowi przedmiot publikacji [3] Virginii W. Berninger oraz Todda L. Richardsa z Uniwersytetu w Seattle. Mowa tam mianowicie o technologii i fizjologii pracy mózgu podczas procesów czytania, pisania, liczenia oraz ogólniej: myślenia. Rozważania psychoneurologiczne mają już wprawdzie stuletnią historię, ale akurat lata 90. bardzo wzbogaciły wiedzę na ten temat i brakowało opracowania przeglądowego, a takim właśnie książka obojga autorów jest.

Tendencje kognitywistyczne uwypukliły ostatnio już to filozoficzne przesłanki wiedzy o poznawaniu, bądź jej mechanistyczne aspekty, penetrując możliwości sztucznych instrumentów poznawczych. Konieczny jest zatem nawrót do pogłębionych analiz fizjologii myślenia (neokognitywizm), tym bardziej że powstały nowe możliwości poznawcze i pojawiły się nowe narzędzia badawcze. O tym Berninger i Richards właśnie piszą.

Niektóre wcześniej rozpoznane prawidłowości pracy mózgu, zostały poznane dokładniej. Zjawisko lateralizacji, a więc specjalizacji różnych obszarów mózgu, charakteryzuje się teraz mniej jednoznacznie. Jakkolwiek potwierdza się obserwacja, że lewa półkula mózgu steruje mową oraz myślowymi procesami następczymi (sekwencyjnymi), prawa zaś wizualizacją i procesami symultanicznymi. Z kolei odbiorem np. telewizji „zawiaduje” tylny obszar kory mózgowej, a procesami intelektualnymi – jej obszar przedni.

Tym niemniej praca umysłu jest złożona, w grę wchodzi wiele czynników i procesów, dlatego koncepcja hermetycznych podziałów funkcjonalnych nie byłaby słuszną. W istocie obie półkule współpracują ze sobą i następuje swoista „orkiestracja” różnych procesów, m. in. właśnie mówienia, czytania, pisania oraz liczenia. Dla poszczególnych procesów tworzą się w mózgu mnogie (więcej niż jedno) połączenia neuronowe i chociaż każde z nich funkcjonuje sekwencyjnie, razem („orkiestra”) pracują równolegle. To m. in. złożoność utrudnia (uniemożliwia?) naśladowczą konstrukcję sztucznego umysłu.

Z drugiej strony: lateralizacja, funkcjonalny podział obszarów mózgu, jest faktem. Wiadomo, że myślenie werbalne jest odrębne od myślenia wizualno-przestrzennego i gdzie indziej zlokalizowane, a łączność to efekt praktyki i rozwoju mentalnego. Wiadomo też, że u czytelników niesprawnych lektura aktywizuje prawą część mózgu, a u sprawnych – lewą. To wskazuje na odrębność języka pisma i jego intelektualizujących wpływów na myślenie. Trudno o lepszy argument przeciwko przepowiedniom zagłady pisma oraz czytelnictwa.

Wspomniana tu już „orkiestracja” tworzy układy skomplikowane. Kojarząc samą tylko mowę, czytanie oraz pisanie, harmonizuje wszak elementy werbalne, słuchowe, wizualne oraz jeszcze manualne. A przecież poza tym istnieje kooperacja z mentalnymi systemami niewerbalnymi.

Między czytaniem oraz pisaniem istnieją niejaki podobieństwa w reprezentacjach mentalnych. Na elementarnym poziomie sprawności w czytaniu, występuje rozpoznanie słów, a zaś w pisaniu ich zapis; na poziomie rozwiniętym odpowiednio – rozumienie całej czytanej treści albo tworzenie całego tekstu pisemnego (autorzy dodają porównawczo jeszcze procesy liczenia). Tym niemniej obie umiejętności są odmienne. Dla pisania pojawia się np. odrębny, wizualno-motoryczny program produkowania znaków pisarskich, który w czytaniu nie występuje.

Zawsze uważano czynności czytania oraz pisania za w pełni nabyte. Co więcej: Marshall McLuhan sugerował nawet¹, że pismo wynaturzyło, bo zniewoliło i sekwencyjnie ukształtowało umysł. Z wypowiedzi obojga autorów i z przytoczonych cytowań wynika coś innego. Podstawą pisania jest (niewątpliwie nabyte) skojarzenie, że przyrząd do pisania zostawia ślad. Ale potem następuje samoczynne wprowadzenie praktyczne, poprzez bazgroły, które dziecko wykonuje samo. Następnie poinstruowane, zaczyna najprzód rysować a potem pisać litery, przy czym ruchy palców kontroluje wtedy odrębny system – z pewnością nabyty, ale trudno wykluczyć wrodzone predyspozycje. Dzieci, już pisząc litery, początkowo zapisują je od prawej do lewej oraz od dołu do góry i dopiero poinstruowane zmieniają zasady. W świetle tych faktów, teza o całkowitej sztuczności pisma wydaje się mocno zachwiana. Może więc ma rację Janusz Dunin sugerując², że zostało odkryte a nie wynalezione?

Istnieją bowiem wrodzone predyspozycje, tak do pisania, jak i do czytania. Natomiast same nie wystarczą: umiejętności trzeba opanować i to opanowywanie trwa przez wiele lat. W ogromnym skrócie – wygląda to tak. Ucząc się czytać, dziecko wywołuje ze słów przedstawienia wizualne i kojarzy je z pisemną formą tych słów; ośrodki artykulacji mowy (Broca) oraz rozumienia mowy (Wernicke'go) funkcjonują równocześnie. Częste czytanie tych samych słów pozostawia w pamięci ślad, który z czasem kojarzy się automatycznie. Powstaje nawyk o charakterze technologicznym, wtedy zaś (naturalne w reakcjach poznawczych) poszukiwanie nowości przenosi się na poziom intelektualny: odbioru nie samych znaków (skoro te kojarzą się automatycznie, podświadomie), lecz wyrażanych poprzez nie treści.

W następstwie, możliwa jest już nauka pisania, oparta na przeświadczeniu, że to co można powiedzieć oraz przeczytać, można też napisać. Z czasem wszystkie te trzy procesy realizują się w kooperacji.

¹ M. McLuhan: *Wybór tekstów*. Poznań 2001 s. 172, 197, 280, 434-441.

² J. Dunin: *Pismo zmienia świat*. Warszawa-Lódź 1998 s. 18.

Przysposobienie do tych umiejętności to zadanie głównie dla rodziców, a inicjację stanowią rozmowy oraz czytanie lektorskie w domu. Zdaniem autorów, brak domowej inicjacji można później zrekompensować w przedszkolu i szkole. Otóż byłbym sceptyczny wobec tej sugestii – nie da się bowiem w pełni zastąpić wczesnej inicjacji w domu, późniejszym przysposobieniem w szkole. Niejako przy okazji autorzy przywołują wyniki badań nad dysleksją. Otóż tam, gdzie ona występuje rzeczywiście (bo na ogół rzekomo rejestrowane objawy rzekomej dysleksji oraz dysgrafii to po prostu analfabetyzm), towarzyszy jej niedoczynność ośrodków Broca oraz Wernicke'go, a za to nadczynność pobliskich (tym ośrodkom) partii mózgu. Ale to jest zjawisko rzadkie.

Dlaczego zaś tak wiele osób czyta oraz pisze źle? Richards i Berninger są zdania, że zawodzi nauka czytania i pisanie. Albo jest jej po prostu za mało, albo nie jest dostosowana do stanu rozwoju bądź do zdolności jednostki. No i takie są efekty.

Predyspozycje do obu procesów każdy w sobie ma. Ich rozwój a potem doskonalenie to syntetyczna powinność: rodziny, przedszkola, szkoły oraz – chociaż w mniejszym stopniu – biblioteki.

Całkowicie odmienna, pod względem tematu oraz jakości, jest natomiast książka [4] autorstwa Romana Motulskiego, którą raczej przez grzeczność (autora poznałem, kiedy tu był) da się nazwać naukową. To na razie jedyna, znana mi, bibliologiczna publikacja białoruska, napisana zresztą po rosyjsku. Niby dla lepszego i szerszego obiegu, ale to nieprawda: po prostu białoruski uchodzi za język głównie potoczny. Litwini, których jest wszak mniej niż Białorusinów, piszą wszystko po litewsku, a dopiero jak trzeba, to tłumaczą na rosyjski bądź angielski.

Roman Motulskij zdał relacje z wizyt w Polsce, Niemczech i Holandii, charakteryzując tamtejsze (i tutejsze) biblioteki, przeważnie publiczne, ale właśnie co do tego nie zawsze jest pewność. Opinie są mocno pomieszane – może należało bardziej zawierzyć własnym obserwacjom? – a stan, o którym mowa, należy już do przeszłości.

W sekwencji polskiej znalazła się zwięzła charakterystyka Biblioteki Jagiellońskiej oraz krakowskiej Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej, także bibliotek publicznych w dawnym (7 lat temu) województwie krakowskim, a ponadto – dwóch instytutów bibliotekoznawczych: na UJ i na UW. Nie wszystkie opinie oraz stwierdzenia uważam za zgodne z rzeczywistością, ale w końcu nie jest to tekst dla mnie.

W konkluzji autor powiada, że przestrzenny oraz organizacyjny kształt bibliotekarstwa niemieckiego stanowi następstwo uwarunkowań administracyjnych, jak też historycznych, podczas gdy „sieć” bibliotek (jak rozumiem: publicznych) w Polsce naśladuje wiernie administracyjną strukturę kraju. Natomiast w bibliotekarstwie holenderskim zderzyły się i wymieszały dwie sprzeczne tendencje: centralizacyjna i decentralizacyjna.

Być może tak jest, jak pisze R. Motulskij, a być może nie. Wątpliwość bierze się z braku dostatecznie dobrej argumentacji, z ubogich obserwacji własnych autora oraz z rachityczności rejestru przywołanych publikacji. Ale w końcu treść nie zawsze zależy od tego, na co akurat powołuje się autor.

KSIAŻKI OMÓWIONE

1. Donald O. Case: *Looking for information*. A survey of research on information seeking, needs, and behavior. San Diego: Academic Press 2002, 350 s.

2. Matthew L. Saxton, John V. Richardson Jr.: *Understanding reference transactions*. Transforming an art into a science. San Diego: Academic Press 2002, 208 s.

3. Virginia W. Berninger, Todd L. Richards: *Brain literacy for educators and psychologists*. San Diego: Academic Press 2002, 373 s.

4. Roman S. Motulskij: *Bibliotecznoje dieło w stranach Centralnoj i Zapadnoj Jewropy*. Organizacjonno-funkcjonalnyj aspíekt. Mińsk: Bieloruskij Gosudarstwíennyj Uniwíersítiet Kúltury 2001, 205 s.

Jacek Wojciechowski

Praca wpłynęła do redakcji 28 października 2002 r.