

*Stanisława Kurek-Kokocińska**

**HEURYSTYKA INFORMACYJNA:
MODUS FACIENDI W PROCESIE WYSZUKIWANIA INFORMACJI**

Spośród wielu różnorodnych form i rodzajów informacji teoretyków i praktyków bibliotekoznawstwa i nauki o informacji naukowej zajmują przede wszystkim informacje dotyczące książki oraz innych dokumentów, będących trwałym śladem twórczości, a także przekaznikiem wiedzy z różnych dziedzin nauki. Na podstawie zróżnicowanej treści i formy tego typu źródeł stosowane są od stuleci rozwiązania umożliwiające zaprowadzenie i utrzymywanie ładu w obrębie zbiorów oraz tworzone są sposoby ułatwiające dotarcie do wybranego i potrzebnego dokumentu. W miarę upływu czasu, następował rozwój źródeł informacji pochodnej, a zbiory metainformacyjne znacznie pomnożyły swoją liczebność. Jednym z ważniejszych problemów do rozwiązania przez bibliotekarza czy bibliografa jest zaprojektowanie i realizacja punktów dostępu do informacji o dokumentach w taki sposób, aby użytkownik otrzymał informację jednostkową dotyczącą określonego dokumentu lub więcej informacji związanych z wieloma dokumentami, jeśli spełniałyby kryteria relewancji technicznej (formalnej), a nawet wymagały dalszego typowania i selekcji zgodnych z kryteriami relewancji pragmatycznej użytkownika. Przeszukiwanie zbioru informacyjnego w trybie wolnego dostępu oraz wyszukiwanie w katalogach czy w bibliografii wymaga określonego wybranego trybu postępowania, zależnego przede wszystkim od warunków wstępnych określonych przez użytkownika informacji. Sytuację wyjściową odbiorcy określa bowiem jego stan wiedzy o problemie, zderzający się z właściwościami źródła informacji. Mając na względzie wskazane uwarunkowania, tu ledwie zarysowane, uzasadnienie teoretyczne dla metod wyszukiwania informacji odnajdujemy w ramach heurystyki.

Heurystyka, jak podaje *Encyklopedia internetowa*¹, to sztuka wykrywania nowych faktów oraz związków występujących między nimi, prowadząca do

* Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UŁ.

¹ Heurystyka: – www.wiem.onet.pl [dostęp: 10.02.2003].

odkrywania nowych prawd i stawiania hipotez. Heurystyka, jak mówił Benon Zbigniew Szalek, kierownik Zakładu Heurystyki i Prakseologii w Instytucie Filozofii i Politologii Uniwersytetu Szczecińskiego², jest dziedziną nauki związaną z twórczym rozwiązywaniem różnych problemów oraz kreatywnym myśleniem. Heurystyka to metoda odkrywania, procedura rozwiązywania problemów, technika będąca narzędziem twórczego formułowania myśli – objaśnia *Słownik psychologiczny*. W zasadzie heurystyką jest każda wyrafinowana, ukierunkowana procedura, która redukuje zakres możliwych rozwiązań problemu do liczby możliwych odpowiedzi na pytanie³.

Rozważania skoncentrowane wokół heurystyki nie należą do często podejmowanych w literaturze bibliotekoznawczej⁴. Z tego powodu poniższą wypowiedź trzeba poprzedzić uwagami o charakterze terminologicznym. Władysław Kopaliński powołuje się na grecki źródłosłów: *heuresis* w znaczeniu 'znalezienie' oraz *heureka* w tłumaczeniu 'znalazłem', a także *heuriskein* z objaśnieniem 'odkrywać', 'znajdować'⁵. W rodzinie wyrazów o greckim pochodzeniu znajdują się następujące wyrażenia: heurystyka, heurystyczny, heureza. Heureza, za Kopalińskim, to metoda nauczania, mająca nakłonić ucznia do samodzielnych obserwacji, poszukiwań i doświadczeń, a nie biernego przyswajania gotowych wiadomości. Heurystyczny, według słownika wyrazów obcych, odnosi się do konstrukcji myślowej niemającej odpowiedników w rzeczywistości i przyjmowanej w rozważaniach naukowych w postaci założenia, ze względu na jej walory odkrywcze lub dydaktyczne⁶. Czynności heurystyczne objaśniane są jako czynności prowadzące do poznania nowych prawd, także jako czynności prowadzące do sformułowania hipotezy, przeciwstawne czynnościom uzasadniającym. Heurystyka, w eksplikacji słownikowej⁷, ma dwa znaczenia; oznacza umiejętność wykrywania nowych faktów i związków między faktami, prowadząc do poznania nowych prawd; w znaczeniu drugim heurystyka znaczy umiejętność wyszukiwania i zbierania materiałów historycznych. Tradycja wyrażenie *heureka* (przywoływane także jako *eureka*) przypisuje Archimedesowi, który radośnie wykrzyknął „znalazłem”, gdy udało mu się sformułować prawo hydrostatyki.

² http://sus.univ.szczecin.pl/pu/pu69_71/heuryst.html [dostęp 23.04.2003].

³ Arthur S. Reber, *Słownik psychologii*, Warszawa 2000, s. 248.

⁴ Na ten temat już pisali m.in. K. Materska (*Heurystyka informacyjna*, „Przegląd Biblioteczny” 1994, (z. 3/4, s. 263–267) i A. Firlej-Buzon (*Heurystyka – geneza oraz współczesne zastosowania*, „Zag. Inf. Nauk.” 2003, nr 1, s. 23–37).

⁵ W. Kopaliński, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, wyd. 16 rozszerz., Warszawa 1989, s. 209.

⁶ *Słownik wyrazów obcych. Wydanie nowe*, Warszawa 1996, s. 430.

⁷ *Słownik języka polskiego*, red. nauk. M. Szymczak, t. 1. Warszawa 1978, s. 739.

Historyczne pochodzenie heurystyki wymaga przywołania nazwisk filozofów i matematyków; w tym gronie znajdują się m.in. Sokrates (469–399 p.n.e.), Raimundus Lullus (ok. 1235 – ok. 1315), Kartezjusz (1596–1650), Gottfried Wilhelm Leibniz (1646–1716), Bernard Bolzano (1781–1848). Bolzano

zapoczątkował nowe stanowisko, coś w rodzaju niemetafizycznego platonizmu. Wywodził, że analiza naszego poznania wykazuje, iż zawiera ono nie same tylko twierdzenia jednostkowe i względne, ale także powszechne i bezwzględne. [...] było to stanowisko [...] dla którego wiek [XIX] nie miał zrozumienia, ale którego czas przyszedł później⁸.

Andrzej Góralski cytuje Bolzano, który pisał:

Będę się starać o sformułowanie reguł i metod badania, jakimi posługują się wszyscy rozsądni ludzie, w większości przypadków nawet nieświadomie⁹.

Współczesny nurt zainteresowań heurystyką przypisuje się G. Polya, autorowi m.in. pracy z zakresu matematyki *How to solve it* (1945)¹⁰. W tekście *Krótki słownik heurystyczny*, stanowiącym część tej pracy, Polya objaśniał znaczenie i miejsce heurystyki w nauce, pisząc:

Heurystyka albo *ars inveniendi* była to nazwa pewnej gałęzi wiedzy, niezbyt jasno opisanej, zaliczanej to do logiki, to do filozofii, to do psychologii, często podawanej tylko w ogólnych zarysach, rzadko przedstawianej szczegółowo i dziś już w zasadzie zapomnianej¹¹.

Podejmując temat metodologii rozwiązywania zadań, Polya sformułował dyrektywy użyteczne podczas takiego działania; m.in. obejmują wskazania o postępowaniu:

- racjonalnym,
- oszczędnym, tj. prowadzonym w ścisłym związku z zadaniem, lecz bez wstępnych ograniczeń,
- wytrwałym i otwartym na różnorodne inspirujące obszary.

W następnych dekadach metody heurystyczne zaczęły być częściej przywoływane, zdefiniowany został przedmiot heurystyki jako „ogół działań przedsięwziętych przez człowieka twórczo rozwiązującego zadania praktyczne, zadania poznawcze lub zadania przekazu”¹². W ujęciu Góralskiego jest to rzemiosło rozwiązującego.

Heurystyki rozumiane jako metody pracy umysłowej, uczestniczą w wielu ludzkich zachowaniach wymagających podejmowania decyzji, pamięci, uczenia

⁸ W. Tatarkiewicz, *Historia filozofii*, t. 3: *Filozofia XIX w. i współczesna*, Warszawa 1988, s. 15–16.

⁹ A. Góralski, *Twórcze rozwiązywanie zadań*, Warszawa 1980 s. 58.

¹⁰ W Polsce wydano: G. Polya, *Jak to rozwiązać. Nowy aspekt metody matematycznej* (tłum. L. Kubik), Warszawa 1964; wyd. 2: *Jak to rozwiązać*, Warszawa 1993.

¹¹ Tenże, *Jak to rozwiązać...*, (1964), s. 112.

¹² A. Góralski, *Twórcze rozwiązywanie...*, s. 59.

się, rozwiązywania problemów. Metody heurystyczne są interpretowane na gruncie psychologii, przydatne są w ramach pedagogiki, filozofii, sztucznej inteligencji; korzysta z nich historia, stanowią dogodny i inspirujący punkt objaśniający dla nauki o informacji naukowej.

Zatrzymamy się przy opisie znamienych cech heurystyki i jej roli w procesie myślenia i rozwiązywaniu zadań twórczych. Na podstawie literatury można wskazać na następujące wyróżniki tych umiejętności, czyli metod heurystycznych:

- dotyczą złożonych problemów,
- poprawiają efektywność ich rozwiązywania,
- odwołują się do doświadczenia,
- sprzyjają wykorzystywaniu w trakcie rozwiązywania zadań wiedzy wcześniej zgromadzonej i znanych sposobów działania,
- stosują analogię i indukcję jako podstawowe formy rozumowania,
- prowadzą do rozwiązania zadania ścieżkami najbardziej prawdopodobnymi,
- omijają mało obiecujące ścieżki poszukiwania rozwiązań,
- pozwalają wykorzystać do rozwiązywania zadania informacje zdobyte w trakcie procedury, czyli pozwalają i zakładają uczenie się w trakcie rozwiązywania zadania,
- pozwalają wykorzystać informacje niepewne, nieprecyzyjne, wiedzę nieformalną,
- nie gwarantują znalezienia rozwiązania, choć powinny wskazać najlepsze wyniki osiągalne w zadanym czasie.

Heurystyki zajmują uwagę badaczy zabierających głos w sprawie właściwego procesu twórczości, procesu myślenia. W ramach poznawczych teorii myślenia, wyróżnionych obok klasycznych i behawiorystycznych, proces myślenia ściśle wiązany jest z rozwiązywaniem problemów. Przyjmuje się tam założenie, że struktura problemu reprezentowana jest przez podmiot w postaci tzw. stanów wiedzy. Pierwszy stan wiedzy, a więc sytuacja wyjściowa, oznacza znajomość przez podmiot celu aktywności, lecz brak znajomości sposobu jego osiągnięcia. Sytuacja końcowa odpowiada problemowi całkowicie rozwiązany. Pozostałe stany wiedzy przedstawiają poznawczą reprezentację wszystkich fragmentów rzeczywistości, które dotyczą problemu lub się z nim kojarzą. Jak przybliżyła tę teorię Edward Nęcka, zadanie podmiotu polega na przekształceniu jednego stanu wiedzy w inny, aż do osiągnięcia stanu końcowego, czyli całkowitego rozwiązania problemu. To na tym etapie operacji poznawczych jest mowa o heurystykach. Przyjęta w ramach poznawczych teorii myślenia dwupoziomowa struktura tego procesu rozróżnia procesy myślenia *sensu stricto* (poziom pierwszy) oraz czynniki metapoznawcze, obejmujące procesy decyzyjne, monitorujące i kontrolujące (poziom drugi).

W ujęciu Newella i Simona (1972) podstawowym czynnikiem metapoznawczym, choć nie nazwanym w ten sposób, są heurystyki, czyli reguły decyzyjne pozwalające ograniczyć zakres teoretycznie możliwych operacji umysłowych [...] do niezbędnego minimum. [...] Rozwiązywanie problemu wymaga więc stosowania reguł zawężających pole poszukiwań, czyli reguł heurystycznych. Dzięki ich redukującej funkcji proces rozwiązywania problemu jest w ogóle możliwy, choć czasem obserwuje się negatywny, usztywniający wpływ heurystyk¹³.

W piśmiennictwie, zwłaszcza informatycznym, heurystyki często objaśniane są w kontekście algorytmu¹⁴. Przyjęto, iż algorytm, w sensie matematycznym, to ogólna procedura rachunkowa, w szerszym ujęciu: skończony zbiór instrukcji gwarantujący jednoznaczny rezultat. Wobec powyższego nasuwa się naturalne w procesie wyszukiwania informacji postępowanie heurystyczne. Operacje opisane za pomocą algorytmów z istoty rzeczy są powtarzalne, sprawdzalne, uporządkowane w postaci skończonej ilości kroków. Rzeczywistość społeczna, w której funkcjonują biblioteki i ośrodki informacji naukowej poddaje się modelowaniu w wybranych aspektach. Wymykają się takiej schematyzacji sytuacje, na które napotykamy przy poszukiwaniu dokumentów na dany temat, a nawet dokumentów określonego autora. Na gruncie nauki o informacji naukowej stosowanie metod heurystycznych uzasadnione jest więc przede wszystkim potrzebą rozwiązywania zadań informacyjnych w relacji do potrzeb indywidualnych użytkowników. Zachowania informacyjne pracowników i użytkowników informacji o dokumentach wyraźnie modyfikuje również znajomość źródeł informacji, zdobyte doświadczenie w zakresie poszukiwań informacyjnych, umiejętność stosowania dostępnych kluczy wyszukiwawczych, sprawność formułowania wyrażen wyszukiwawczych, a także trudna do bliższego opisu intuicja, prowadząca profesjonalne poszukiwania w kierunku pozwalającym dotrzeć do źródeł merytorycznie najlepszych.

Heurystyczne metody w procesie myślowym i zachowaniach człowieka sprzyjają podejmowaniu decyzji, dają punkt wyjścia do osiągnięcia oczekiwanych rezultatów. Takie heurystyki jak dostępność (znajomość), kotwiczenie (punkt odniesienia), reprezentatywność (typowość) dają się obserwować w zachowaniach osób poszukujących informacji. Brak jeszcze odpowiednich badań w tym środowisku, lecz jako prawdziwą można przyjąć tezę, iż posiadana wiedza i znajomość źródeł metainformacji ma wpływ na selektywne przetwarzanie informacji. Autopsja podpowiada, że sięgamy chętniej do określonych baz danych, opis rzeczowy w bibliografii narodowej traktujemy jako punkt odniesienia, obecność wyrażenia *vademecum* w tytule sugeruje nam przynależność dokumentu do grupy informatorów i poradników, choć

¹³ E. Nęcka, *Myślenie*, [w:] *Psychologia i poznanie*, red. M. Materska, T. Tysza. wyd. 2 zmien., Warszawa 1997, s. 224–237.

¹⁴ Na ten temat zob. L. Bolc, J. Cytowski, *Metody przeszukiwania heurystycznego*, Warszawa 1989.

jak dowodzi praktyka wydawnicza takim określeniem sygnowane są również przez autorów podręczniki, encyklopedie, wykazy źródeł itp.

Reasumując: tryb heurystyczny postępowania informacyjnego sprzyja zwróceniu uwagi na to, że droga do rozwiązania problemu informacyjnego użytkownika nie jest z góry określona. W gruncie rzeczy stosunkowo niewiele zadań informacyjnych (kwerend informacyjnych) może być rozwiązanych na podstawie przepisów algorytmicznych, a właściwą odpowiedź można znaleźć tylko przez systematyczne analizowanie kolejnych możliwości odkrywanych na podstawie przyjętej i modyfikowanej strategii wyszukiwawczej. Nasuwa się pytanie, czy i na jakiej podstawie można zadanie informacyjne uznać za proces twórczy. Tu pomocna okazuje się teoria stosowana w psychologii poznawczej, według której „myślenie twórcze obejmuje dokładnie takie same procesy psychiczne, jakie występują w innych formach aktywności człowieka”¹⁵.

Nic nie stoi na przeszkodzie, aby zapytanie informacyjne traktować jako zadanie do rozwiązania, czyli jako problem informacyjny. Tego typu sytuację może zilustrować przypuszczalna kwerenda dotycząca piśmiennictwa na temat stylu w sztuce, który narodził się we Francji i rozwinął w całej zachodniej Europie począwszy od XIV w. Wiadomy wzorzec postępowania wymaga tu wykonania określonych następujących kroków:

- zrozumienie zapytania,
- przekład na język systemu,
- przetwarzanie informacji,
- uzyskanie wyniku.

Procedura ta jest powtarzalna, stosowana wobec różnych katalogów czy bibliografii. Przyjęty porządek jasno tłumaczy na gruncie nauki o informacji naukowej funkcjonowanie tego kluczowego ogniwa systemów informacyjno-wyszukiwawczych. Uznana eksplikacja wywodzi się zapewne z przeświadczenia, że to jednoznaczne zasady logiki wyznaczają porządek poznania. Nie trzeba przeciwstawiać się tej interpretacji, stawać w opozycji czy konfrontacji. Warto jednak zaakcentować, że nie ma jednej sprawdzonej i poprawnej drogi poszukiwania odpowiedzi na zapytania informacyjne użytkownika. W istocie rzeczy to tylko program komputerowy, np. zaimplementowany w bibliotece czy zarządzający bibliograficzną bazą danych, realizuje algorytm wyrażony w matematycznym zapisie i z bezwzględną konsekwencją dokonuje porównania stanu istniejącego wprowadzonego do pamięci z wprowadzaną każdorazowo instrukcją, wyrażającą treść zapytania o informację.

Ludzkie drogi poszukiwania informacji o dokumentach, wykorzystujące również elektroniczne zasoby publicznie dostępnej informacji, na ogół się różnią. Już we wstępnym etapie uświadamiania i formułowania potrzeby

¹⁵ E. Nęcka, *Struktura operacji intelektualnych a twórczość*, [w:] *Psychologia i poznanie...* s. 182–198.

informacyjnej trzeba uwzględnić zróżnicowane zdolności indywidualne jednostki, poznawcze i intelektualne, określony stan wiedzy na dany temat, motywacje, umiejętności prowadzenia wyszukiwań informacyjnych, doświadczenie w zakresie stosowania różnorodnych sposobów wyszukiwania (np. według słów kluczowych, przy zastosowaniu rachunku zbiorów, tzw. maskowania i in.), możliwości operacyjne programów komputerowych, katalogów i innych przydatnych baz danych, dostęp do źródeł metainformacji. W tym tekście bliżej warto zatrzymać się przy ostatniej wyróżnionej determinancie. Wyrobiony użytkownik zapewne zdaje sobie sprawę, że odpowiedź systemu informacyjnego samorządowej biblioteki publicznej oraz głównej biblioteki uniwersyteckiej może się różnić; że wynik wyszukiwawczy uzyskany na podstawie bazy danych, np. *Polskiej bibliografii literackiej*¹⁶, nie odzwierciedla stanu piśmiennictwa w dziedzinie; że dokumenty na temat polskiego Dnia Niepodległości mogą być opisane rzeczowo (tu: katalog przedmiotowy) przy użyciu języków informacyjno-wyszukiwawczych stosowanych w największych bibliotekach w Polsce, za pomocą tematów: „Jedenasty Listopada” (vide katalog Biblioteki Narodowej)¹⁷ oraz „Święto Niepodległości 11 listopada” (vide katalog Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie)¹⁸.

Pewne uwarunkowania wchodzą w zakres badań nad potrzebami użytkowników, których typologia znalazła się u podstaw zróżnicowania typów bibliotek oraz pewnych rodzajów źródeł pochodnych informacji. Trzeba też przyjąć, że na dobór dróg poszukiwania rozwiązań problemu informacyjnego przez użytkownika mają wpływ również czynniki znajdujące się po stronie bibliotekarza: oprócz sygnalizowanych rozwiązań koncepcyjnych i wykonawstwa opracowania formalnego i rzeczowego, również wiedza, doświadczenie, kreatywność, empatia, chęć przyjscia z pomocą i inne. Przywołana sytuacja problemowa może być odczytana jako kwerenda z zakresu historii sztuki, ale też jako zapytanie dotyczące gotyku i jego realizacji w architekturze lub malarstwie, odnoszące się do współczesnego stanu zachowania tych zabytków, inspiracji pozaestetycznych itp.

Metody heurystyczne w procesie dostępu do informacji sprzyjają ugruntowaniu przeświadczenia, że wyszukiwanie jest procesem twórczym, aktem wymagającym inwencji, wyobraźni, zapału, który prowadzić ma do odkrywania piśmiennictwa wartego uwagi odbiorców, i które w kolejnym etapie procesu komunikacyjnego będzie mogło być wykorzystane dzięki swoim wartościom poznawczym, inspirującym, krytycznym, autotelicznym czy instrumentalnym.

¹⁶ *Polska bibliografia literacka* w formie bazy danych dostępnej na CD uwzględnia materiał za rok 1989 (wyd. 2001).

¹⁷ http://alpha.bn.org.pl/search*pol/d?SEARCH=jedenasty+listopada [dostęp: 05.03.2004].

¹⁸ http://opac.buw.uw.edu.pl/cgi-bin/gw42_20a/chameleon [dostęp: 05.03.2004].

W przekonaniu, iż określona znajomość źródeł informacji oraz pewna umiejętność samodzielnego prowadzenia poszukiwań informacyjnych w zasobach metainformacji jest nieodzownie potrzebna współczesnemu człowiekowi, w programie III Festiwalu Nauki, Techniki i Sztuki w Łodzi w r. 2003 znalazł się temat *Heurystyka informacyjna. Warsztaty dla poszukujących informacji o książkach*. Organizowanie tego typu warsztatów sprzyja popularyzacji wiedzy o źródłach informacji pochodnej o dokumentach. Warsztaty informacyjne zorientowane na poszukiwanie dokumentów przyczyniają się też do zapoznania i utrwalenia określonych zachowań odbiorcy informacji, dają mu do dyspozycji w przyszłości przydatne heurystyki, np. znajomości, nastawienia, kotwiczenia. Ogólne założenia tego popularyzującego spotkania sformułowałam i przedstawiłam w tekście przygotowanej informacji wstępnej anonsującej festiwalowe lekcje¹⁹.

Żyjemy w społeczeństwie informacyjnym, pisałam. W koncepcji społeczeństwa informacyjnego zawarta jest pewna idea płynąca z obserwacji i przekonania, że informacja przybierająca różne formy coraz bardziej uzależnia od siebie funkcjonowanie państw, społeczeństw i poszczególnych ludzi – od gospodarki i systemu obrony narodowej poszczególnych krajów, po codzienne zakupy każdego człowieka z osobna, przepływ informacji organizuje jakość życia.

Społeczeństwo biblioteczne jako społeczeństwo informacyjne troszczy się, organizuje i zapewnia dostęp do informacji o dokumentach i do dokumentów. Wobec dużej ilości informacji dotyczących książek obecnych w massmediach w formie reklamy, anonsów itp. komunikatów oraz w związku z pokąsną ilością tego typu wiadomości obecnych w globalnej sieci informacji, trzeba uwrażliwiać społeczeństwo, edukować i przypominać o specjalnych ogniwach i źródłach profesjonalnej, rzetelnej informacji o dokumentach. Chcąc podzielić się częstką swojej wiedzy teoretycznej i umiejętnościami praktycznymi dotyczącymi istniejących katalogów opac (*online public access catalogue*) i katalogów centralnych bibliotek polskich i światowych oraz pełnotekstowych i bibliograficznych baz danych o dokumentach, proponowaliśmy prześledzenie i pokazanie możliwości znajdowania odpowiedzi na zapytania dotyczące literatury pięknej, naukowej, popularno-naukowej i innej przy zastosowaniu zróżnicowanych strategii wyszukiwawczych.

Propozycja okazała się interesująca, w dwóch lekcjach festiwalowych uczestniczyło ok. 50 osób; warsztaty heurystyki informacyjnej odbyły się w Centrum Komputerowym Uniwersytetu Łódzkiego, prowadzone były przez studentów (Ewa Mec, Piotr Mec, Gabriela Wiktorczyk, Marcin Luchowski,

¹⁹ III Festiwal Nauki, Techniki i Sztuki w Łodzi. Katedra Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej Uniwersytetu Łódzkiego, program [2003], [folder].

Grzegorz Olszewski) oraz pracowników (Grzegorz Czapnik i Stanisława Kurek-Kokocińska).

Warsztaty heurystyki informacyjnej nie dały pełnej szansy na wprowadzenie naszych odbiorców w fascynujący świat problemów informacyjnych, zaprezentowanie szerszych możliwości ich rozwiązywania, ustalania i dokonywania wyborów spośród prawdopodobnych strategii wyszukiwawczych. Z konieczności skupiliśmy się na pracy ze źródłami podstawowymi, tj. bibliografią narodową i wybranymi katalogami bibliotek łódzkich, pokazując, jak ma sobie radzić użytkownik w zetknięciu się z problemem dotyczącym świata informacji o książce.

Stanisława Kurek-Kokocińska

INFORMATION-HEURISTIK – *MODUS FACIENDI* IM RECHERCHIREN

Zusammenfassung

Heuristiken werden als Methoden der intellektuellen Tätigkeit verstanden und nehmen an dem Entscheidungstreffen, Lernen und der Problemlösung teil. Die heuristischen Methoden werden auf Grund der Psychologie interpretiert und im Rahmen der Pädagogik, Philosophie, Pseudointelligenz oder Geschichte verwendet. Sie erweisen sich unter anderen für die Lehre der wissenschaftlichen Information geeignet zu sein. Die Verfasserin hat für die Erklärung des Gebrauchers von den Informationssysteme die heuristische Wahrnehmungsweise übernommen. Sie hat gezeigt, dass es die einzige geprüfte Suchweise der Antwort auf die Informationsfragen (Rundfragen) nicht gibt.