

# Rešeršní činnost

Informační potřeba, vedení  
rozhovoru, formulace rešeršního  
dotazu

7. 3. 2008

přednášející: Mgr. Silvie Kořínková Presová  
presova@phil.muni.cz

Kabinet informačních studií a knihovnictví, FF MU

# Osnova

---

- ➡ Řešení problému a informační potřeba
- ➡ Rozhovor s uživatelem
- ➡ Formulace rešeršního dotazu
- ➡ Úkol na příští hodinu
- ➡ Literatura

# Proč někdo hledá informace?

---

PROTOŽE má **P R O B L É M**

- ☞ a hledá, jak ho vyřešit
- ☞ potřebuje informace o řešeném problému  
(uznání nedostatku informací o něčem)

**Informační potřeba** (Drábková,2007:27)

- ☞ vědomý stav toho, že chybí určitá znalost
- ☞ určitá konceptuální nesrovnalost, ve které kognitivní struktury nejsou adekvátní k řešenému problému

# Typy informačních potřeb, Taylor

---

- ☞ visceral (vnitřní) need - actual, but unexpressed need for information
- ☞ conscious (vědomá) need - conscious, within-brain description of the need
- ☞ formalized (formalizovaná) need - formal statement of the need (informační požadavek)
- ☞ compromised (dohodnutá) need - question as presented to system, search statement or query (rešeršní dotaz)

Ingwersen, 2002:113

# Typy informačních potřeb, Ingwersen

---

- ☞ **verificative needs** (ověřovací)
- ☞ **conscious topical needs** (vědomé)
- ☞ **muddled topical needs** (nejasné)

Ingwersen, 2002:116-117

---

Hledání informací a jejich použití jsou aktivity, které člověk podniká za účelem vytvoření a budování vlastního pochopení určité nesrovnalosti. (Drábková, 2007:27)

☞ „sense-making“ (vytváření významu)

*Stav znalosti uživatele je dynamický spíše než statický, mění se s tím, jak postupuje zpracování.* (Kuhlthau, 1991)

# Specifikace informační potřeby

- Belkin (Kuhlthau, 1991) popisuje **škálu schopností specifikovat informační potřebu**, když se začíná s novým problémem v nové situaci, a když se končí s definováním problému v dobře chápané situaci s identifikovanou mezerou v poznání.
- Lze předpokládat, že **schopnost uživatele formulovat požadavek řešeršního systému se mění podle jeho úrovně porozumění problému.**
- V počáteční fázi specifikování problému může být pro uživatele téměř nemožné určit, jakou informaci potřebuje.

Nedostatečná specifikace informační potřeby

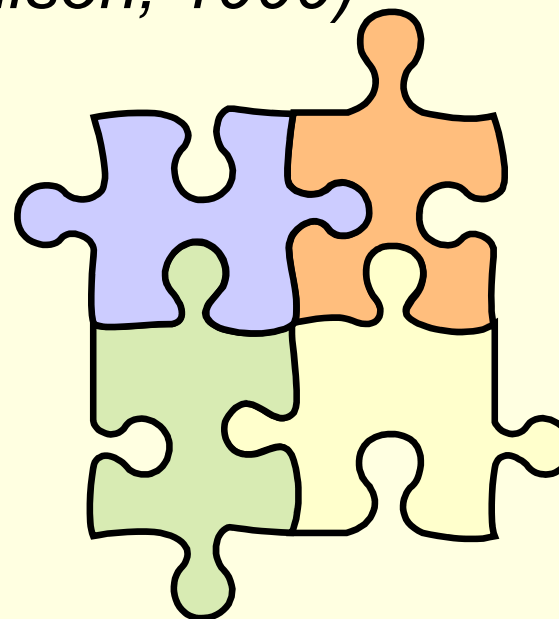
-----> klademe si otázky

Dostatečná specifikace informační potřeby

-----> vyjádření/formulace požadavků, řešeršní dotazy

---

*Cestou k cíli, tj. vyřešení problému, se jednotlivec pohybuje od neurčitosti ke zvyšující se určitosti a tento proces probíhá ve fázích. (Wilson, 1999)*





# Fáze řešení problému podle Gaslikovové

---

PROČ si tyto fáze uvědomovat?

Schéma může být užitečné pro určení rešeršní strategie při hledání informací v každé fázi procesu řešení problému.

Rozpoznání v jaké fázi řešení problému se nacházejí uživatelé, jež přicházejí do naší instituce.

# 1. fáze

---

- znalosti o problému jsou běžné a roztržštěné
- řešitel problému **neumí přesně formulovat problém** a není schopen definovat, jaké **specifické informace k řešení potřebuje**
- **cílem hledání** je získat přehled o dané oblasti a dále získat co nejvíce různých informací pro chápání problému
- **výsledkem aktivit** v této fázi je porozumění obsahu problému

---

Z nedostatečných znalostí uživatele o  
řešeném problému potom vyplývá,

- ☞ že často nevědí, jaké informace jsou pro ně důležité,
- ☞ což se odráží i ve formulaci informačního požadavku

---

*V první fázi ještě není možné přesně formulovat požadavek a tudíž dotazy na specifické informace.*

- 👉 strategií tedy je prohlídnout co nejvíce možných různých informací k problému, hledat důležité myšlenky a informace o tématu s účelem formovat strukturu problému
- 👉 orientace v tématu – encyklopedie, výkl. slovníky

## 2. fáze

---

- ☞ řešitel má přesnější ponětí o problému, má představu o relevantních zdrojích informací a jejich obsahu
- ☞ cílem hledání je návrh optimálního řešení problému
- ☞ přímé a účelové hledání, určení relevance vyhledaných informací

---

*Ve druhé fázi, když je problém již strukturován  
a cíl definován,*

 **strategií je hledání relevantních informací na  
základě přesně formulovaných požadavků**

# 3. fáze

---

- ☞ finální fáze procesu řešení problému
- ☞ hledání dodatečné informace vztahující se k tématu studie
- ☞ prozkoumávají se přijatá rozhodnutí
- ☞ potvrzení správnosti řešení

---

*Ve třetí fázi je nezbytné dohledat dodatečné informace potvrzující závěry studie,*

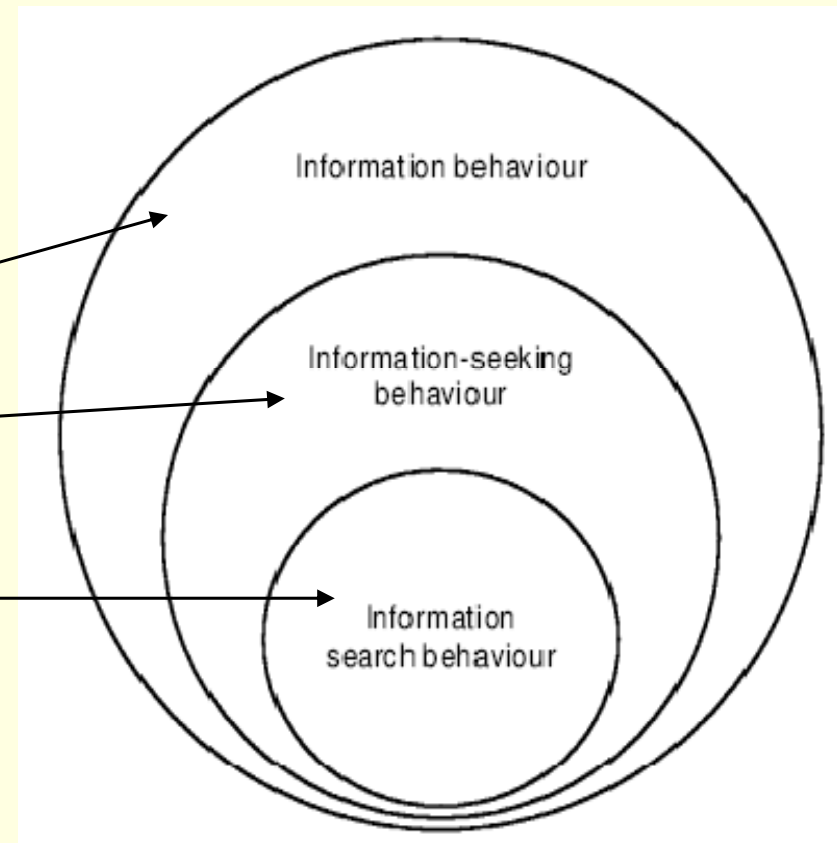
- ☞ **strategií je hledání na základě požadavků, které pokrývají různé oblasti studie spojené s hlavním tématem asociativně a skrytě**

**Více viz Gaslikova, 1999**



*A nested model of the information seeking and information searching research areas* (Wilson, 1999)

- informační chování
- chování při hledání informací
- chování při vyhledávání informací (Škrna, 2002)



# Někdo hledá informace

---

## KDE?

- ☞ informační instituce/knihovny
- ☞ internet
- ☞ kolegové

## Jde o správné pořadí?

Odpověď viz Drábková, 2007:61-72

# Pro knihovníka to začíná požadavkem

---

- ☞ objednávka osobně X nepřímý kontakt (online formulář, poštou, faxem, email)
- ☞ vymezení tématu řešerše – objednávkový formulář – ne pouze stručný název, vymezení aspektů tématu, účelu řešerše
- ☞ neúplný požadavek - nepřesně, nesrozumitelně formulovaný požadavek (zkratky, nevyjádření hlediska zájmu)
  - odstranění v dialogu s uživatelem
- ? zpracovává naše instituce řešerše z dané problematiky
- ☞ pokud ne - reference na jinou instituci

# Vedení rozhovoru s uživatelem – reference interview (Bell, 201-211)

---

- ☞ Dle výzkumů – knihovníci – zdrojem v nouzi, poslední záchrana → obtížnější dotazy
- ☞ Paradox: Vyjednávání týkající se referenčních dotazů je jeden z nejkompexnějších aktů lidské komunikace. Během tohoto procesu jedna osoba zkouší popsat jiné osobě ne něco co ví, ale spíše něco co neví. (Taylor, cit. Bell)

# What's the Real Question?

Uživatelé se zřídka první otázkou ptají na to, co chtějí – tendence kladení otázek nejasně – nejasné, zmatené termíny (nejasná terminologie)

☞ Mary Ellen Bates (<http://www.batesinfo.com/>) to vyjádřila jako *hledání otázky za otázkou*

## PROČ?

- ☞ „otukání“ si pracovníka
- ☞ Lidé mají svůj pohled na svět, své vlastní představy (mentální modely) o tom, jak věci pracují, i když nemají konkrétní aktuální zkušenost, o kterou by představu opřeli.
- ☞ Lidé dost dobře neví, co chtějí vědět nebo nevědí, jak to vyjádřit.
- ☞ Komunikační bariéry
- ☞ Mnoho otázek zní docela rozumně, ale ve skutečnosti nejsou.
- ☞ Existují rozpaky, překážky
- ☞ Pocit strachu, že otázka bude „hloupá“, strach z neočekávaného.

# Question Negotiation in Reference Interview

## Kladení otázek

- ☞ hlavní komponent komunikačních dovedností v referenčním rozhovoru
- ☞ získání informací prostřednictvím dotazování

## Otázky

- ☞ **otevřené otázky** – vedou k tomu, že účastník rozmluvy (druhá strana) má tendenci říct víc, rozvíjí téma
- ☞ **uzavřené otázky** – užíváno k získání specifických informací

Uzavřené otázky jsou vhodné pro specifikaci tématu, k přesvědčení se, že komunikace byla úspěšná, dále umožňují směřovat komunikaci.

Je vhodné během rozhovoru kombinovat obojí typ otázek. Tendence k uzavřeným o.

# Nezákladnější cíle referenčního rozhovoru

---

- ☞ porozumění problému a literatuře – téma
- ☞ zjistit, co má již uživatel zjištěno/hotovo (pokud něco)
- ☞ zjistit klíčové pojmy a synonyma
- ☞ formální zpřesnění - limity/omezení (chronolog. omezení, druh dokumentů apod.) a úroveň – odborná či populár. literatura
- ☞ cíle rešerše – kolik, datum odevzdání
- ☞ obecně - příprava strategie – výběr zdrojů (web, databáze, katalog)
  
- ☞ **Při uvažování o otázkách je dobré si cíle uvědomit.**

# Porozumění kontextu problému

---

☞ **kdo je uživatelem** (student, vyučující...)

Znalost uživatele se odráží ve stylu rozhovoru (výběru slov), otázkách, množství stráveného času. Každá část komunikace by měla být přizpůsobena tomu, s kým je rozhovor veden, např. příliš otevřené otázky nejsou vhodné pro studenty - začátečníky

☞ **proč**

proč se ptá – jaká je motivace řešerše/podnět k řešerši, jde o výzkumný či osobní záměr, splnění specifického úkolu pro ukončení předmětu – opět to bude ovlivňovat podstatu a směr řešerše



# Komunikační dovednosti

---

- ➡ **aktivní naslouchání** – verbální či neverb. projevy - zájem a empatie (obličejové výrazy – zrcadlem pocitů druhých)
- ➡ **převyprávění** – „Myslel jste to tak?“
- ➡ **pozitivní neverb. signály** – úsměv, oční kontakt, řeč těla – vlídnost, laskavost
- ➡ **volba slovníku** – zdvořilé reakce, povzbudivá slova, vyhnout se ukvapených odpovědí, neužívat příliš odborný profesní slovník – nechat uživatele popsat inform. potřebu svým vlastním jazykem/termíny

# Elektronická komunikace versus přímá

Lze elektronickou komunikací plně nahradit přímý referenční rozhovor?

☞ Email

+ dává dost času k promyšlení odpovědi, komunikace je uložena (kontrola toho, co bylo vyjádřeno), při komunikaci v cizím jazyce (čas na překlad, porozumění...), odbourání rozpaků (nelze vidět, slyšet...~~x~~ skype), odbourání negativních emocí vyvolaných vnějškem člověka (první dojem), anonymita dává volnost, nemusíte se kontrolovat (řeč těla, gesta, intonace)

- není rychlá zpětná vazba, člověk nemá chuť se rozepisovat apod., jak to vyjádřit v psané formě, když to nejde mluvenou...

☞ **CHAT** – zdá se, že je interaktivnější, ale nemusí tomu být – uživatel se může dostat do fronty a musí čekat, až bude volný

☞ *Komunikace prostřednictvím různých médií se liší, ale dovednosti, jak udělat komunikaci efektivní existují u všech - nabízí možnosti, jak komunikovat účinně a pozitivně.*

# Formulace řešeršního dotazu

(Chu, 2007:73-79)

---

Informační požadavek je nutné transformovat v řešeršní dotaz – vyjádřit prostředky příslušného řešeršního systému – využití syntaxe, vyhledávacích technik, řízeného slovníku

## Fáze formulace

1. pojmová analýza – identifikace klíčových pojmů
2. uvedení synonym a souvisejících pojmů
3. převedení na termíny řízeného slovníku
4. aplikace booleovských operátorů
5. aplikace dalších vyhledávacích technik

# Pojmová analýza

---

- ☞ identifikace klíčových pojmů – tj. pojmů, které jsou určující pro vystižení podstaty problému a slouží k jeho dostatečné identifikaci
- ☞ k reprezentaci pojmů se používají podstatná jména či sousloví, slovesa jsou nahrazena bool. operátory

## Požadavek:

„Potřebovala bych najít dokumenty, které se zabývají zlepšováním informační dovednosti formou e-learningu. Jo a nejlépe na vysokých školách.“

# Pojmová analýza

---

- ☞ identifikace klíčových pojmů – tj. pojmů, které jsou určující pro vystižení podstaty problému a slouží k jeho dostatečné identifikaci
- ☞ k reprezentaci pojmů se používají podstatná jména či sousloví, slovesa jsou nahrazena bool. operátory

## Požadavek:

„Potřebovala bych najít dokumenty, které se zabývají zlepšováním **informační dovednosti** formou **e-learningu**. Jo a nejlépe na **vysokých školách**.“

# Uvedení synonym a souvisejících pojmů

---

- ➡ **vytvoření seznamu synonym** (slova stejného nebo podobného významu) **a dalších vztahujících se termínů** (pravopisné varianty, slovní tvary, nadřazené či podřazené termíny)
- ➡ **kde hledat synonyma** – jazykové slovníky, např. Slovník českých synonym / Karel Pala, WordNet; odborné výkladové slovníky
- ➡ **seznam je užitečný při výběru vhodného vyhledav. výrazu, převod do věcného SJ, lze dále využít pro rozšiřování a zužování tématu**

# Pojmy v hierarchických vztazích

---

U pojmů téhož sémantického okruhu, vyjadřuje poměr nadřazenosti a podřazenosti.

☞ **Generický vztah** - vymezuje souvislost mezi určitou třídou nebo kategorií a jejími členy nebo druhy, rodo-druhový vztah

☞ **Partitivní vztah** - vztah mezi dvěma pojmy, z nichž jeden vyjadřuje celek a druhý jednu jeho část,

např. tělesné systémy a orgány, geografické lokality, disciplíny, hierarchické společenské struktury

---

## **informační dovednost**

- ☞ informační gramotnost, informační vzdělávání/výchova, gramotnost, počítačová gramotnost
- ☞ information literacy, skills, information education, computer literacy

## **e-learning**

- ☞ on-line/online kurz, e-kurz, elektronická výuka/vzdělávání, online vzdělávání/výuka
- ☞ e-learning, electronic learning, eLearning, computer-enhanced learning

## **vysoké školy**

- ☞ vysoké školství, univerzity, fakulty
- ☞ universities, colleges, faculties, higher education



# Převedení na termíny řízeného slovníku/věcného SJ

---

Odvíjí se od schopnosti řešeršera pracovat s věcným SJ (ale mnohé řešeršní systémy nabízejí řízené termíny dle zadání prvního dotazu)

Převod může mít různé podoby:

1. termín v seznamu je shodný s řízeným termínem
2. termín v seznamu je synonymem/ekvivalentem – více ekvivalentů – výběr významově shodného řízeného t.
3. pro termín v seznamu existuje pouze širší termín SJ – ztráta specifičnosti původního termínu
4. pro termín v seznamu existují pouze specifičtější/podřazené termíny SJ – rozsah původního termínu je redukován

---

☞ authority NK ČR – sigma.nkp.cz

tematické authority: informační gramotnost,  
informační výchova, počítačová gramotnost,  
vysoké školy, univerzity, e-learning

☞ tezaurus LISA - <http://library.muni.cz/e zdroje/>

Information literacy, Higher education

# Aplikace booleovských operátorů

---

Určení vztahů mezi pojmy

- 👉 operátor **OR** – používá se pro spojení synonym a příbuzných pojmů
- 👉 operátor **AND** – používá se pro spojení významově odlišných pojmů
- 👉 operátor **NOT** – vyloučení nechtěných pojmů

Kolik termínů spojit pomocí OR ? – záleží na očekávaném výsledku

---

**informační dovednost OR** informační  
gramotnost **OR** informační vzdělávání ....

**AND**

**e-learning OR** on-line kurz **OR** e-kurz ...

**AND**

**vysoké školy OR** vysoké školství **OR**  
univerzity ...

# Aplikace dalších vyhledávacích technik

---

Odvíjí se od možností řešeršního systému, kontextu řešerše, zvolené řešeršní strategie

☞ krácení, zástupné znaky – truncation, wildcards

☞ proximitní operátory

☞ vyhledávání dle polí

☞ fuzzy searching

☞ query expansion – relevance feedback

☞ multiple database searching

Chu, 2007:59-69

# Příliš široce formulované téma rešerše

---

Odpověď systému na dotaz

→ nadměrný počet hitů (tisíce)

☞ nové vymezení tématu konzultací se zadavatelem rešerše

- úpravy

- alternativní užší téma
- vymezení aspektů, z nichž je tematika sledována
- časové omezení apod.

# Příliš úzce formulované téma rešerše

---

## Paradox:

⇒ sice snaha formulovat předmět rešerše co nejúžeji (s cílem vyhledání co nejpřesnějších informací), ne vždy se dosáhne žádoucích výsledků

## ■ nová formulace požadavku

- věcné rozšíření – nadřazené/obecnější termíny
- zrušení některých formálních kritérií
- přehodnocení aspektů – hledisek zúžení

# Tipy pro zúžení a rozšíření tématu

---

Kladení otázek týkajících se:

- ➡ **časového údobí**, ke kterému se téma vztahuje (vztahuje se jak ke specifikaci, tak k zobecnění),
- ➡ **geografického určení tématu** (vztahuje se jak ke specifikaci, tak k zobecnění).

**Pronásledování občanů za komunistického režimu ve střední Evropě.**

**Pronásledování občanů za komunistického režimu v 50. letech 20. stol. v ČR.**



# Tipy pro zúžení a rozšíření tématu

---

Kladení otázek týkajících se:

- ☞ **specifického aspektu**, který vás zajímá (slouží ke specifikaci)

filmové scénáře



scénáře animovaných filmů

- ☞ **širšího kontextu**, do něhož lze téma zasadit a souvisejících problémů, které se k němu vztahují (slouží k zobecnění)

emailová komunikace



komunikace prostřednictvím internetu

# Úkol na příští hodinu

---

Prostudovat náповědu LLibrary Literature & Information Science Fulltext (LLIS)

Pomůcka v cze:

<http://knihovnam.nkp.cz/docs/PriruckaLLIS.pdf?PHPSESSID=346f6b08595f0509ea77ae2d22935089>

## Co znát:

- ☞ jak se vyhodnocuje basic search, relevance, co jednotlivá pole pro vyhledávání znamenají (např. All-Smart Search – v jakých polích se vyhledává), default operátor, proximitní operátory, truncation, wildcards, stopslova, základní booleovské operátory – AND, OR, NOT, Advanced Search

# Povinná literatura

- ☞ Bell, S. S. ***Librarian's guide to online searching***. Westport : Libraries Unlimited, 2006. 268 s. ISBN 1-59158-326-8.
- ☞ Drábková, K. ***Informační potřeby, vnímání knihoven a informačních zdrojů ve společnosti***. Brno 2007. 110 s. Vedoucí diplomové práce Věra Jurmanová Volemanová. Dostupné též z WWW:  
[https://is.muni.cz/auth/th/74369/ff\\_m/kdrabkova\\_mgr\\_prace.pdf?fakulta=1421;obdobi=3704](https://is.muni.cz/auth/th/74369/ff_m/kdrabkova_mgr_prace.pdf?fakulta=1421;obdobi=3704)
- ☞ Chu, H. ***Information representation and retrieval in the digital age***. Medford : Information Today, 2007. 248 s.
- ☞ Ingwersen, P. ***Information Retrieval Interaction*** [online]. London : Taylor Graham, 1992. Electronic version published in 2002 [cit. 2008-03-09]. Dostupné z WWW:  
<http://vip.db.dk/pi/iri/index.htm>. ISBN 0947568549
- ☞ Škrna, J. ***Interaktivní vyhledávání informací***. *Národní knihovna*, 2002, roč. 13, č. 1, s. 7-19  
Dostupné též z WWW  
<http://full.nkp.cz/nkkr/Nkkr0201/0201007.html>

# Doplňující literatura

- ☞ Gaslikova, I. **Information Seeking in Context and the development of information systems**. *Information Research* [online]. 1999, vol. 5, no. 1 [cit. 2006-02-02]. Dostupné z WWW: <http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/paper67.html>
- ☞ J. Paul Leonard Library. **OASIS** : Online Advancement of Student Information Skills [online]. Last updated: Thu Jun 10 08:59:45 2004 [cit. 2006-03-10]. Dostupné z WWW: <http://oasis.sfsu.edu/>
- ☞ Kuhlthau, C. C. **Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective**. *Journal of American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, no 5, s. 361-371.
- ☞ Wilson, T. D. **Models in information behaviour research**. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, no. 3, s. 249-270. Dostupné též z WWW <http://www.informatik.gu.se/~dixi/BISON/resources/wilson-1999.pdf>