

Masarykova univerzita v Brně
Filozofická fakulta
Ústav české literatury a knihovnictví
Kabinet knihovnictví



INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ UŽIVATELŮ VYSOKOŠLSKÝCH KNIHOVEN

Seminární práce k předmětu Učící se společnost a role knihovníka v ní

Autor: Filip Šubrt

UČO: 217536

Typ studia: prezenční
Ročník: 3.

Počet znaků: 12000

Brno
2008.

Informační chování uživatelů vysokoškolských knihoven

Úvod

Na úvod své práce bych rád představil samotný výraz Informační chování. Pod tímto výrazem si každý člověk může představit v podstatě cokoliv, co souvisí s informacemi a chováním. Nejlépe bude asi použít definici z České terminologické databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy (zkráceně TKDIV). Ta výraz Informační chování popisuje takto: *Souhrnné označení pro aktivity člověka v informačním prostředí. Zahrnuje řadu informačních rolí a činností: roli tvůrce, uživatele, zprostředkovatele informací a jejich aktivity a strategie při uspokojování informačních potřeb. Informační chování se projevuje prostřednictvím informačních zájmů, informačních potřeb a informačních požadavků.*¹

Dnes se informačnímu chování věnuje především informační věda, ta však již ze své podstaty nedokáže sama popsat informační chování. Potřebuje k tomu spolupracovat i s jinými obory jako je pedagogika, počítačová věda, psychologie, sociologie a mnoho dalších věd a vědních disciplín. Jak vidno, jedná se o problém velmi široký a jednou vědou těžko popsatelný.

Historie chování uživatelů knihoven

Mechanické a systémové stádium

Toto stádium bylo v padesátých a šedesátých letech dvacátého století. Tedy v době rozvoje moderní informační vědy. V této době byly v knihovnách, nejen vysokoškolských, jen určité služby, které se nijak nevyvíjeli. Ať už z důvodu specifického poslání vysokoškolských knihoven nebo prostě a jen z důvodu omezeností zdrojů (z pohledu dnešní doby).

¹ TKDIV

Sociálně-psychologické stádium

Toto stádium nastává v osmdesátých letech dvacátého století. Hlavní myšlenkou je podpora zlepšení využívání poskytovaných služeb knihoven a hlavně využívání automatizovaných systémů, které se začali do knihoven, i vysokoškolských, zavádět. V tomto stádiu již uživatel není jen pasivním příjemcem informací, ale je mu přiznáno právo na různé interpretace jemu dodaných informací.

Stádium elektronického prostředí

Nastává v období nástupu počítačů do knihoven. Jedná se tedy o konec dvacátého a začátek dvacátého prvního století. Zde jde o podporu člověka při využívání informací směrem od nejistoty k porozumění. Přitom se bere do úvahy úroveň myšlení, citění a konání různých osobností.² V tomto stádiu se již některé specifické lidské činnosti související s vyhledáváním stávají integrovanými funkcemi nových informačních systémů a služeb. Dá se tedy říci, že člověk a systém se stále více a více sblíží.

Myslím, si že nejlépe celou situaci popisuje tato tabulka.³

Vývojová stádia

	1 mechanické, systémové stádium	2 sociálně-psychologické stádium	3 elektronické informačné prostredie (integračné)
Typ otázky	KTO su používatelia, CO preferujú AKO sa správajú	PRECO sa používatelia správajú určitým spôsobom	AKO a PRECO funguje interakcia človeka a systému
Názor na informáciu	Informácia ako entita, objekt	Informácia ako proces, konštrukcia, zmena	Informácia ako interakcia a adaptácia
Typ informácie	Dokumeny, explicitné informácie	Explicitné informácie a implicitné informácie v basách	Implicitné poznatky v bazách a sociálnych sieťach
Informačný proces	Vstup-výstup	Vývoj poznania	Interakcia, inteligentné správanie
Informačná potreba	Statický stav poznania	Medziľadná konštrukcia významov	Vývoj konštrukcie významu, posun k akcii a zážitku
Objektívne /subjektívne poznanie	Objektívne informácie	Kognitivismus, osobnosť v kontexte	Sociálne poznateľné siete v systémoch
Informačné prostredie	Inštitúcia (knihovnica) a informačný systém	Piacovné prostredie, sociálne skupiny, reálny život, kultúrna podmienenosť	Sieťové systémy a služby, inteligentní sprostredkovatelia
Metody	Pozitivistické, kvantitatívne	Konštrukčistické, kvalitatívne	Emergentné, inteligentné modelovanie interakcie
Kontext	Laterálny	Téma, problém, doména, stádium, sociálna skupina, stav poznania	Senzitívnosť, sociálna situácia, účel, motivácia, riešenie problémov
Používateľ	Pasívny príjemca informácií	Aktívna osobnosť vo vývoji stavov poznania v kontexte	Aktívna osobnosť, súčasť prostredia
Koncentrácia výskumov	Systémová orientácia	Orientácia na osobnosť človeka	Integrácia systému a človeka
Riešenie komplexity	Odstraňovanie neurčitosti	Hľadanie zmyslu, konštrukcia	Podpora rôznych ulíto v

² Steinerová (2005)

³ Steinerová (2005)

		významu	pohľadil, interakcií
Schema správania používatľa	Deterministická	Evolučná	Adaptačná, Interaktívna
Zložky správania používatľa	Využívanie dokumentov, služieb, systémov	Afektívna, kognitívna. Fyzická	Perceptívna, Analyticko-syntetická, tvorivá

Typy inoformačného chování

V literatúre najdme popsány dva typy užívateľů. Jsou to užívateľé strategičtí a analytičtí.⁴

Strategický typ vyhľadává informace horizontálně. Má široký záběr zdrojů a hlavně upřednostňuje rychlost a pragmatičnost. Tento typ není ochoten za informace platit. Rovněž preferuje jednoduché dotazy. Tím pádem nepotřebuje tak kvalitní informace. Pro strategický typ je důležitější rychlost před kvalitou a i zpracování informací je jednodušší.

Analytický typ naopak má zájem o větší hloubku, má rád bohatší kontext informací, které vyhľadává. Je ochoten za informace i platit a také věnovat více času vyhľadávání a zpracování informací. Důraz klade na pochopení problému.

Tyto dva typy užívateľů byly použity na Slovensku při výzkumu, který se zabíral Inoformačným chováním užívateľů vysokoškolských knihoven. I podle očekávání vyšel jako zastoupenější strategický typ. K tomu to typu se přihlásilo kolem 57% užívateľů. Jsou to především mladší lidé do 30 let, kteří jsou zvyklí surfovat na internetu a obstarávat si rychle informace. Analytický typ se vyskytuje v průměru mezi 10% užívateľů. Jsou to hlavně starší lidé (starší 51 let), výzkumní pracovníci a vysokoškolští učitelé. Zbytek tedy 33% užívateľů je typ tzv. přechodný.

Malý přehled rozdílů a shod mezi analytickým typem (v závorce písmeno A) a systematickým typem (v závorce písmeno S)⁵:

- Ochota věnovat více času hledání (S spíše ne, A spíše ano)
- Ochota za informace platit (S spíše ne, A víc ano)
- Používat neformálních inoformačních zdrojů (S často, A méně často)
- Plánují vyhľadávací strategii (S neplánuje, A plánuje)
- Preferují dobrý přístup k dokumentu na úkor obsahu (S hodně často, A méně často)
- Preferují dobrou organizaci a atraktivní formu informací (S hodně často, A méně často)
- Preferují známé vědecké dokumenty (S hodně často, A méně často)
- Preferují organizaci informací do širokých kategorií (S ano, A ne)
- Zajímají se o nové myšlenky (S méně často, A hodně často)
- Inspirují se k hledání i prokladných myšlenek (S spíše ne, A spíše ano)

⁴ Steinerová, Šušol (2005)

⁵ Steinerová, Šušol (2005)

- Považují za důležitější informace, které jsou použitelné ihned (S hodně často, A méně často)

Výzkum chování

Bohužel jsem neměl možnost k této práci udělat vlastní výzkum, proto zde uvedu závěry, které vyplynuli z výzkumu, který provedli na Slovensku (v České republice žádný takovýto výzkum neproběhl). Slovensko jsem si vybral i proto, že jsme byli po dlouhých 75 let jeden stát a i naše způsoby jednání jsou dosti podobné.

Tento výzkum se uskutečnil v roce 2002 a zúčastnilo se 16 vysokoškolských knihoven. Zkoumaly se nejen informační zdroje, ale i kooperace, hloubka zpracování informací. Při využívání elektronických zdrojů jako vyhledávání na internetu, preferované typy a vlastnosti elektronických informačních zdrojů a postoje k elektronickému publikování. Celkový vzorek respondentů čítal 793 uživatelů.

Průměrný uživatel na Slovensku, a já se domnívám, že i České republice, preferuje dobrou dostupnost zdrojů a dobrou organizaci znalostí. Uživatel spoléhá na kvalitní zdroje a také na doporučení autorit. Přičemž známé jméno bývá důležitým výchozím bodem při začátku vyhledávání. Průměrní uživatelé upřednostňují informace získané ihned, tedy ty, které jsou použitelné okamžitě. Je zajímavé, že průměrný uživatel si vůbec neplánuje systém a strategii vyhledávání informací.

Průměrný uživatel rovněž není ochoten věnovat příliš mnoho času vyhledávání. Spoléhá se na systémy a služby, které mu mohou pomoci. Je zajímavé, že se nespolečá na pomoc knihovníka či někoho jiného kvalifikovaného ale jen sám na sebe a své znalosti.

Průměrný uživatel není ochoten platit za informace. Toto se mi zdá logické, dne již vysokoškolské knihovny mají nakoupeno dost licencí do obsáhlých odborných databází, které studentům i vysokoškolským učitelům zpřístupňují zcela zdarma.

Z výzkumu dále vyplynulo, že uživatelé využívají různé služby a systémy a jsou schopni neustále přeformulovat své dotazy, aby získali tížžený výsledek. Z výsledků se dále zjistilo, že se uživatelé nechtějí učit nové typy vyhledávání (např. boolovské operátory). Ve výzkumu se také potvrdila silná vazba vyhledáváním informací a formulací a pochopením informačního problému. Je důležité, že v průměru jsou při využívání informačních zdrojů optimističtější a důvěřují systémům, službám a knihovnám.

Potvrdil se také předpoklad, že v oblasti vědy a vzdělávání jsou najrelevantnějšími informačními zdroji odborná periodika. Přejít od tradičních systémů (např. katalogů) k elektronickému prostředí se u průměrného uživatele potvrdil jen částečně, zejména jako první bod přístupu při vyhledávání informací. Průměrným uživatelům je zejména student vysoké školy, který se i při studiu a zpracování informací do značné míry chová pragmaticky.

Závěr

Již výše jsem popsal průměrného uživatele knihovny a myslím si, že to není zrovna lichotivý popis. Ale jak to změnit? Domnívám se jednoduše, ať se uživatelé vzdělávají v oblasti informační vědy již od dětství, ale hlavně ať začnou svou pedagogickou činnost vyvíjet knihovny. V nich já vidím největší základnu pro vzdělání uživatelů knihoven. Těch uživatelů, kteří jsou schopni využívat všech dostupných informačních zdrojů, těch kteří se nestydí či nebojí požádat knihovníka o pomoc.

Je to ale hudba budoucnosti, ale kdo ví. Třeba jednou se tento sen stane skutečností....

Zdroje:

- 1) Grešková, Mirka. Kognitívne a afektívne aspekty informačného správania pri interakcii s agentom na vyhľadávanie informácií. Ikaros [online]. 2008, roč. 12, č. 7 [cit. 2009-04-27]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/4886>>. URN-NBN:cz-ik4886. ISSN 1212-5075.
- 2) Steinerová, Jela. Informačné správanie človeka – používatelia informácií v súvislostiach. Ikaros [online]. 2005, roč. 9, č. 9 [cit. 2009-04-27]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/2008>>. URN-NBN:cz-ik2008. ISSN 1212-5075.
- 3) STEINEROVÁ, Jela: Obzretie sa za seminárom Informačné správanie človeka pri využívaní informácií a percepčii textov. In ITlib. Informačné technológie a knižnice [online], 2005, č. 01 [cit. 2005-03-31]. Dostupné na internete <<http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib051/steinerova.htm>>. ISSN 1336-0779.
- 4) Kubisová, Lucia; Steinerová, Jela. Informačné správanie a digitálne knižnice. Ikaros [online]. 2003, roč. 7, č. 7 [cit. 2009-04-27]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/1450>>. URN-NBN:cz-ik1450. ISSN 1212-5075.
- 5) Steinerová, Jela. Informačné správanie človeka – používatelia informácií v súvislostiach. Ikaros [online]. 2005, roč. 9, č. 9 [cit. 2009-04-27]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/2008>>. URN-NBN:cz-ik2008. ISSN 1212-5075.
- 6) TDKIV - Česká terminologická databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy. [cit.20.11.2005] Dostupné z: http://sigma.nkp.cz/F/?func=file&file_name=find-a&local_base=kt
- 7) STEINEROVÁ, Jela, ŠUŠOL, Jaroslav. Library users in human information behaviour. Online Information Review [online]. 2005, no. 29 [cit. 2009-04-20], s. 139-157. Dostupný z WWW:<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=2&did=857301081&SrchMode=1&sid=2&F>

mt=4&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1240822662&clientId=45397

>. ISSN 14684527.