



VIKMA06

Rešeršní a studijně rozborová činnost

2. 3. 2012: Přednáška P2: Subjekty procesu vyhledávání informací
(uživatel, informační pracovník)

FF MU, jaro 2012

Mgr. Josef Schwarz
126172@mail.muni.cz



Osnova

- ☞ Subjekty procesu vyhledávání informací
 - ☞ uživatel
 - ☞ prostředník (informační profesionál)



Uživatel

- Problém
- Informační potřeba
- Informační chování
- Informační požadavek



Informační potřeba

- problém a jeho řešení
- rozpoznání nedostatku informací (znalostí)
- kognitivní přístup: určitá konceptuální nesrovnalost, ve které kognitivní struktury nejsou adekvátní k řešenému problému
- projevuje se informačním chováním
- dynamická povaha stavu znalosti uživatele



Typy informačních potřeb

- vnitřní (visceral need)
 - skutečná, ale nerozpoznaná potřeba
- vědomá (conscious need)
 - rozpoznaná potřeba na úrovni mysli
- formalizovaná (formalized need)
 - formální vyjádření potřeby – informační požadavek
- dohodnutá (compromised need)
 - definice potřeby v podobě řešeršního dotazu

Ingwersen, 2002:113



Typy informačních potřeb

- ověřovací (verificative needs)
 - ověření určité tématu nebo údaje
- vědomé aktuální (conscious topical needs)
 - objasnění známé věci
- nejasné (muddled topical needs)
 - vyjasnění neznámé problematiky
 - pomoc prostředníka

Ingwersen, 2002:116-117

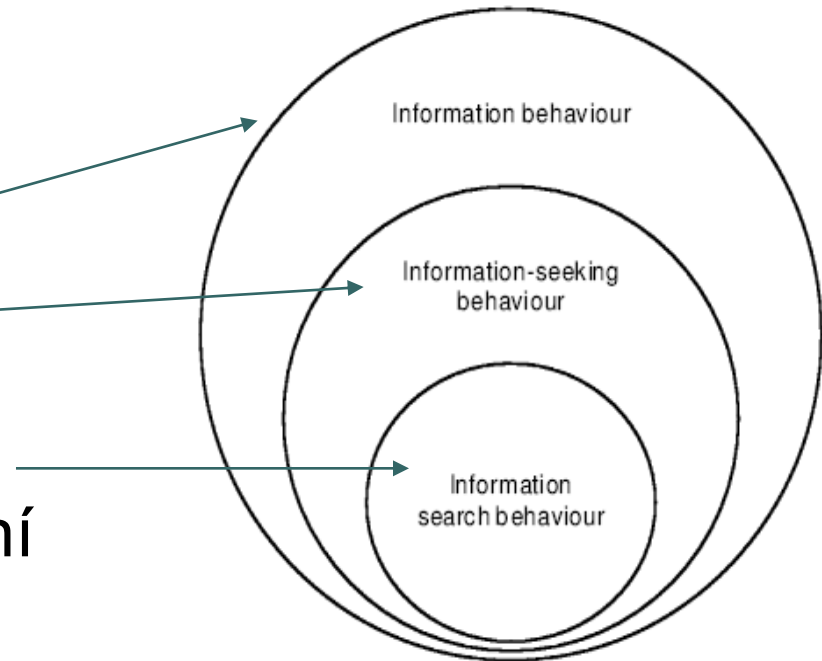


Typy informačních potřeb

- individuální předvídaná informační potřeba
- (institucionalizovaná) předvídaná informační potřeba

Informační potřeba a informační chování

- informační chování
- chování při hledání informací
- chování při vyhledávání informací






Informační chování a způsob získávání informací

Table 4.11 Variation in environments

<i>Method</i>	<i>Industrial (A)+(B)</i>	<i>Academic (D)+(E)</i>	<i>Subtotals</i>
Contacting person	403 (49)	44 (19)	447 (43)
Literature search	408 (51)	186 (81)	594 (57)
Subtotals	811 (100)	230 (100)	1041 (100)



Informační chování a způsob získávání informací

Table 4.18 Channels used by scientists and engineers

<i>Channel</i>	<i>Scientists</i>	<i>Engineers</i>
Interpersonal local	18	25
corporate	9	26
external	16	11
Document corporate	6	12
trade	9	11
professional	42	15
Interpersonal total	43	64
Corporate total	33	63
Specific search	42	53
Pointed out	33	30
General competence	25	17

Informační chování a způsob získávání informací

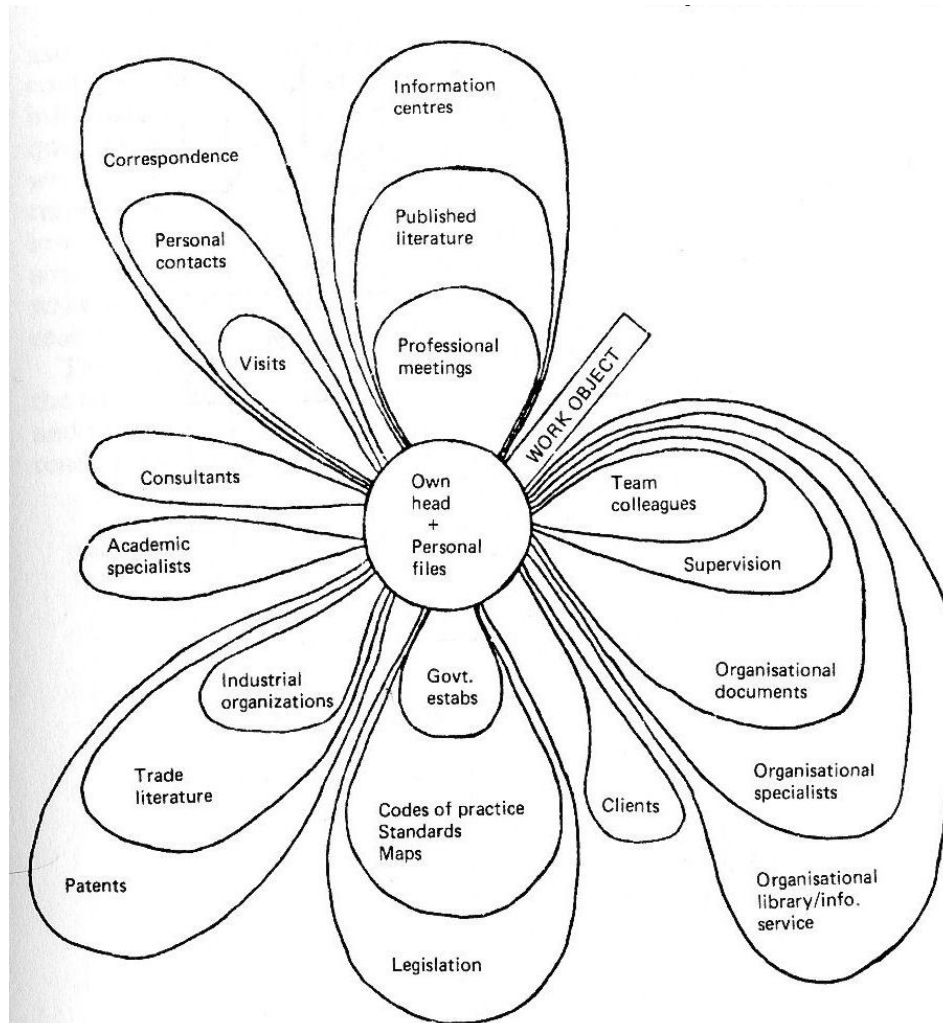


Figure 4.8 The engineer's information sources



Specifikace informační potřeby

- škála schopností specifikovat informační potřebu
 - východisko: nový problém v nové situaci
 - cíl: definice problému v dobře chápané situaci s identifikovanou mezerou v poznání
- schopnost uživatele formulovat požadavek 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





Fáze řešení problému

- identifikace jednotlivých fází
- rozpoznání stavu u konkrétního uživatele



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



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



3. fáze

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



Vedení referenčního rozhovoru s uživatelem

- ☞ Paradox: Vyjednávání týkající se referenčních dotazů je jeden z nejkomplexnějších aktů lidské komunikace. Během tohoto procesu jedna osoba zkouší popsat jiné osobě ne něco co ví, ale spíše něco co neví.



Uživatelské dotazy

Uživatelé se zřídka první otázkou ptají na to, co chtějí – tendence kladení nejasných otázek, zmatečná terminologie atp.

Důvody:

- ☞ „otřukání“ si pracovníka
- ☞ Lidé mají svůj pohled na svět, své vlastní představy (mentální modely) o tom, jak věci fungují, i když nemají konkrétní aktuální zkušenost, o kterou by představu opřeli.
- ☞ Lidé dost dobře nevědí, co chtějí vědět, nebo nevědí, jak to vyjádřit.
- ☞ Informační a komunikační bariéry
 - ☞ čas, prostor, kvalifikace, ekonomické, technické, psychologické
- ☞ Nejasná nebo zkreslená představa o fungování, možnostech a omezeních informačních služeb



Uživatelské dotazy

Příklady

- „zapeklité“ dotazy uživatelů
- kuriózní dotazy uživatelů
- zmatečné dotazy dětských uživatelů



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.



Nezákladnější cíle referenčního rozhovoru

- ☞ porozumění problému a literatuře – téma
- ☞ zjistit, co má již uživatel zjištěno
- ☞ zjistit klíčové pojmy a synonyma
- ☞ formální zpřesnění
 - ☞ časové vymezení, typ dokumentů apod.
 - ☞ počet záznamů, datum zpracování
- ☞ příprava strategie – obecný výběr zdrojů



Porozumění kontextu problému

☞ kdo je uživatelem

Znalost uživatele se odráží ve stylu rozhovoru, otázkách, množství stráveného času. Každá část komunikace by měla být přizpůsobena tomu, s kým je rozhovor veden.

☞ proč

Motivace informačního požadavku, záměr, využití výsledků řešení.



Komunikační dovednosti

- **aktivní naslouchání** – verbální či neverbální projevy - zájem a empatie
- **převyprávění** – „Myslel/a jste to tak?“
- **pozitivní neverbální signály** – úsměv, oční kontakt, řeč těla – vlídnost, laskavost
- **volba slovníku** – zdvořilé reakce, povzbudivá slova, vyhnout se ukvapeným odpovědím, neužívat příliš odborný profesní slovník – nechat uživatele popsat informační potřebu svým vlastním jazykem/termíny



Formy komunikace

- osobní
- telefonická
- elektronická
 - e-mail
 - chat



Informační profesionál

- Požadavky s ohledem na proces vyhledávání informací
- Evropský průvodce kompetencemi v oboru knihovnických a informačních služeb
 - úroveň 1: schopnost používat dostupné nástroje a základní znalost oboru
 - úroveň 2: vysoká schopnost užívání základních nástrojů, specifické úkony, komunikace se specialisty
 - úroveň 3: znalosti metodologie oboru, schopnost interpretovat a vyjádřit potřeby, analýza stavu a tvorba nástrojů k řešení
 - úroveň 4: ovládané metodologie, vytváření nových systémů, kontrola a řízení informačních systémů v rámci organizace



Informační profesionál

- Vyhledávání informací
 - Evropský průvodce kompetencemi v oboru knihovnických a informačních služeb: 07
 - Úkol č. 2



Základní literatura k tématu

- kapitoly ze základní a doplňkové literatury
 - CHU07, kap. 10, s. 167-185
 - VIC04, kap. 4, s. 44-115
 - ING92, kap. 5 až 8, s. 83-222
 - BEL06, kap. 9, s. 195-212



Další doplňková literatura k tématu

- BRUCE, Harry. Personal, anticipated information need. *Information research* [online]. April 2005, vol. 10, no. 3 [cit. 2007-01-26]. Dostupné z: <<http://informationr.net/ir/10-3/paper232.html>>. ISSN 1368-1613.
- Drábková, K. *Informační potřeby, vnímání knihoven a informačních zdrojů ve společnosti*. Brno 2007. 110 s. Vedoucí diplomové práce Věra Jurmanová Volemanová. Dostupné též z: https://is.muni.cz/auth/th/74369/ff_m/kdrabkova_mgr_prace.pdf?fakulta=1421;obdobi=3704
- *Evropský průvodce kompetencemi v oboru knihovnických a informačních služeb*. 2., aktualiz. vyd. Praha : Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2006. 91 s. Dostupné též z: <http://skip.nkp.cz/KeStazeni/Pruvodce_kompetencemi2007.pdf>
- 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: <http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/paper67.html>
- GODBOLD, Natalya. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* [online]. July 2006, vol. 11, no. 4 [cit. 2007-01-25]. Dostupné z: <<http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>>. ISSN 1368-1613.
- 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. Dostupné též z: <<http://comminfo.rutgers.edu/~belkin/612-05/kuhlthau-jasist-91.pdf>>
- ŠKRNA, Jindřich. Interaktivní vyhledávání informací. *Národní knihovna : knihovnická revue* [online]. 2002, č. 1 [cit. 2006-09-01]. S. 7–19. Dostupné též z: <<http://knihovna.nkp.cz/Nkkr0201/0201007.html>>. ISSN 1214-0678.
- WILSON, T. D. *Information needs and uses: fifty years of progress?* [online]. 1994 [cit. 2007-01-25]. Dostupné z: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994JDocRev.html>>.
- Wilson, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, no. 3, s. 249-270. Dostupné též z: <<http://www.informatik.gu.se/~dixi/BISON/resources/wilson-1999.pdf>>