



VIKMA06

# Vyhledávání informací

30. 9. 2016: Přednáška P2: Subjekty procesu vyhledávání informací  
(uživatel, informační pracovník)

FF MU, podzim 2016

Mgr. Josef Schwarz  
[126172@mail.muni.cz](mailto:126172@mail.muni.cz)



# Úkol č. 1

- 1) analýza dotazu
- 2) volba internetových zdrojů
- 3) volba dalších zdrojů
- 4) strategie vyhledávání
- 5) relevantní dokument o problematice



# Osnova

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



# Uživatel

- Informační problém
- Informační potřeba
- Informační chování
- Informační požadavek



# Informační potřeba

- informační problém a jeho řešení
- rozpoznání nedostatku informací (znalostí)
  - *Menon*: A jak budeš Sokrate hledati to, o čem nevíš, co to vůbec jest; neboť kterou věc z toho, co neznáš, učiníš předmětem svého zkoumání? Vždyť i kdybys nakrásně na to připadl, jak poznáš, že to je to, cos dříve neznal?
  - *Sokrates*: ...že tedy není možno člověku hledati ani, co zná, ani co nezná? Neboť, co zná, nebude teprve hledati; vždyť to zná a taková věc nepotřebuje pranic hledání, ani co nezná, vždyť ani neví, co má hledati.
    - (Platon: *Menon*)
  - Těžká nejistota, pokaždé když duch cítí, že je předstižen sám sebou; když on sám, jenž hledá, je zároveň temnou krajinou, kde má hledat.
    - (Proust: *Hledání ztraceného času*)

# Informační potřeba

- 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



# 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



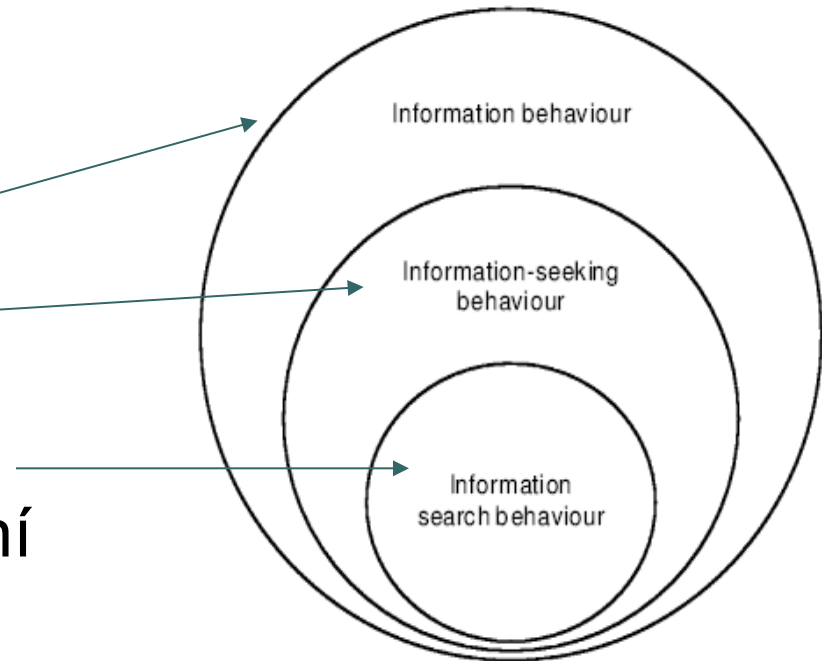



# Typy informačních potřeb

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

# Informační potřeba a informační chování

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

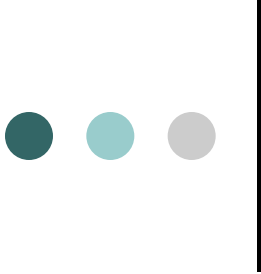




# Informační chování a způsob získávání informací

**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

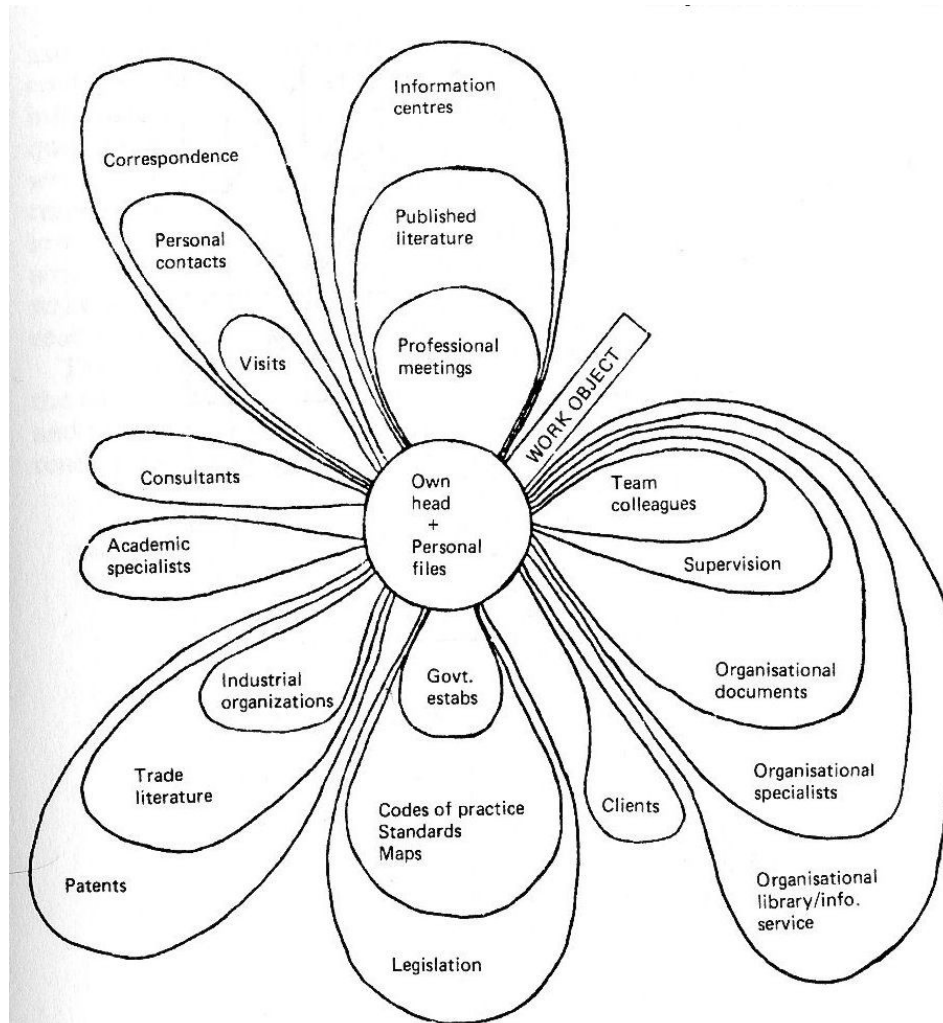


Figure 4.8 The engineer's information sources



# 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 zběžné 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 nejkompexnějších 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:

- ☞ „otukání“ 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.



## Základní 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



# 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](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](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.informationr.net/ir/5-1/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://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.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://full.nkp.cz/nkkr/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.informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>