

Chování

- Chování – humanitně: měřitelná aktivita organismu, projevující se jako reakce na podněty (vnitřní, vnější). Zkoumá fyziologie, psychologie.
- Nelze se nechovat – chování je fenomén
- v psychologii zkoumáno v rámci behaviorismu, empirické studium vztahů mezi stimuly a reakcemi

Informační chování - IB

- Zpracování a využívání informací: projev života organismů
- Informační chování člověka – úroveň:
 - individuální
 - skupinová (organizace, komunity)
- Kontexty:
 - informační zdroje (typy)
 - elektronické informační prostředí
 - média
 - různé místa, prostory
 - pracovní skupiny

Informační chování - HIB

- Chování člověka, systému či organismu ve vztahu k informačním zdrojům a informacím (Steinerová, 2005)
- Široký význam: interakce lidí s informačními systémy a zdroji v sociálních situacích
- Užší význam: informační chování člověka při hledání informací (interakce člověk zdroj/systém)
 - sociálně podmíněné
 - situačně podmíněné
 - kulturně podmíněné

Informační chování

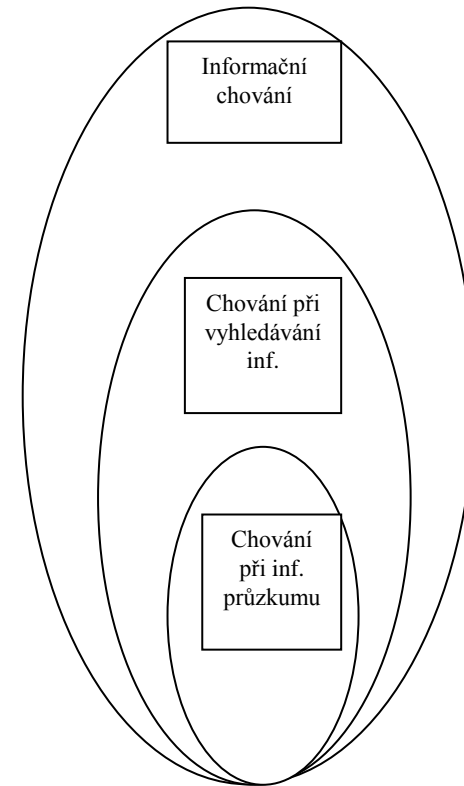
- Víceúrovňová integrovaná lidská aktivita vyplývající z adaptace člověka na informační prostředí
- Obsahuje senzomotorické, neurofyzilogické, kognitivní, afektivní a sociální složky
- Integroující prvek: konstruktivní hledání významu informací
- Včlenění do komunikačních aktů, řešení problémů, životních situací, institucí
- Výzkum:
 - uživatelů
 - užívání informací
 - informačních potřeb

Interdisciplinarita IB

- Sociologie
- Psychologie
- Sociální psychologie
- Filozofie
- Kognitivní vědy
- Informatika
- Sémiotika
- Amanda Spink - Information Behavior: An Evolutionary Instinct:
<http://vimeo.com/20345433?ab>

Trojvrstevný model IB

- informační chování (information behavior): využívání jakýchkoliv informací, komunikování a řešení běžných problémů
 - Záměrné, vědomé (komunikace s okolím se záměrem získat informace; aktivní vyhýbání se informacím)
 - Nezáměrné, pasivní (sledování TV či poslouchání rádia bez konkrétního záměru získání informace)
- vyhledávání informací (information seeking): cílevědomé a aktivní vyhledávání informací
- informační průzkum (information search): interakce uživatele a systému/služby



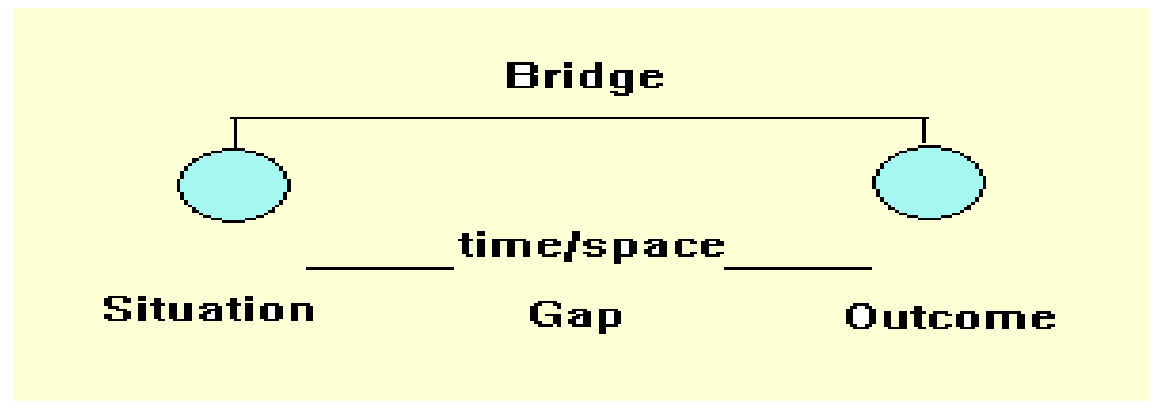
Ložiskový model (Wilson, 1999)

- 3 paradigmata:
- **systemové/zdrojové**
- **na uživatele zaměřené** – konstruktivní, aktivní uživatelé, subjektivní informace, holistický pohled na zkušenost, interní poznání, situační, systematická individualita, kvalitativní výzkum
- kognitivní výzkumy – znalostní struktury – model světa
- **sociální přístupy** - informování praxe, sociální, sociokulturní a sociolingvistické přístupy
- interpretativní kontext – Chatman: informační chudoba, life in the round theory, teorie normativního jednání
- sociální konstruktivismus: použití informací, informační území, teorie sociální sítě
- **vícefaktorové přístupy** – informační ekologie

Informační potřeba

- Vznik informační potřeby:
 1. Nicholas Belkin - **anomální stav poznání** (Anomalous States of Knowledge – ASK): uživatel si uvědomuje anomálii ve úrovni poznání. Motivuje ho k nalezení potřebné informace, následuje zhodnocení, zda anomálie stále existuje.
 2. Brenda Dervin - diskontinuita, **mezera v poznacích**: člověk naráží na kognitivní mezeru v poznacích (cognitive gap), a začíná vnímat informační potřebu

Dervinová klade důraz na kognitivní dimenzi informačního chování:



Informační potřeba

- **pojmová nekonzistentnost** – kognitivní struktury nedostatečné k dosažení cíle, splnění úkolu
- situace nedostatku poznatků pramenící z potřeb osobnosti (kognitivní aj.) nebo skupiny
- inf. potřeba není primární potřebou, pramení z potřeb jiného druhu
- druh sociogenních a psychogenních potřeb

Stupně informačních potřeb

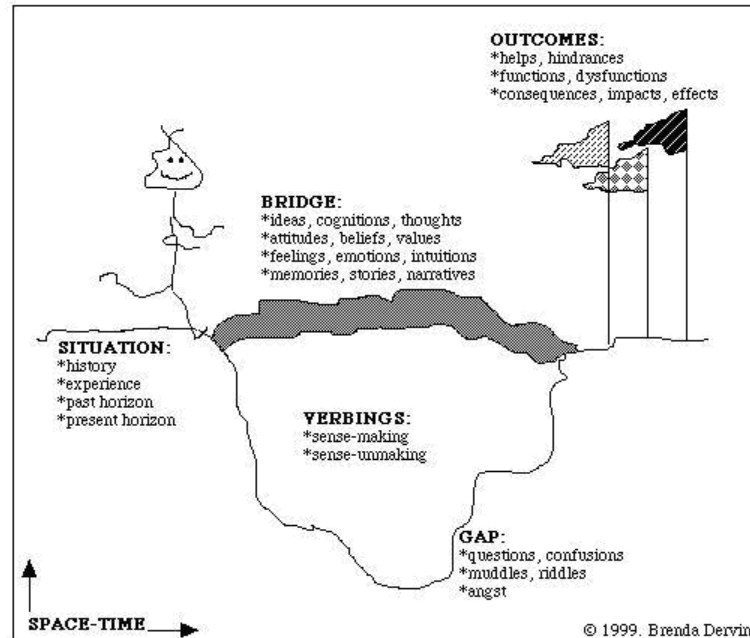
- **Robert S. Taylor:**
- „Fyzická“ (*visceral*) – vágní druh nespokojenosti, která je nevyjádřená
- Vědomá (*conscious*) – formulace potřeby je vyjádřena jako nejednoznačná a neuspořádaná specifikace
- Formalizovaná (*formalized*) – konstrukce formalizované potřeby, vyjádřená jako “kvalifikovaný and racionální” specifikace potřeby
- Kompromisní (*compromised*) – kompromisní potřeba, která je vyjádřena dotazem v pojmech odpovídajících organizaci informačního systému (tj. knihovní sbírky nebo databáze).

HII – Human information interaction

- **HBI** – výzkumná tradice, specifické formy interakce, pozitivistické
- extensionální definice – vyjmenovává entity, tvořící definovaný objekt (potřeby, hledání, použití inf.)
- Chování – externí, pozorovatelné činnosti
- **HII** – multidisciplinární – HCI, komunikační a mediální studia, informační politika, management, systémy
- dynamická, otevřená doména
- zahrnuje existující i nově vznikající výzkumy a tradice
- Každá forma interakce
- Intencionální definice – kritéria pro rozhodnutí, zda entita náleží definovanému objektu
- Interakce – smysluplné aktivity, které jsou výsledkem fyzických a biologických příčinných řetězců

Informační potřeba

- **metafora vytváření smyslu (sense-making):** mezera musí být překonána zajištěním nové informace. Cílem není získání informace, ale pochopení smyslu situace – dynamický proces formulování problému a postupného učení. tvorba osobního úhlu pohledu



Způsoby hledání informace

- **Získávání informace** (acquairing) – málo používané. Jak se lidé snaží dostat k informaci, shánění informací
- ALE: nezahrnuje hledání informace bez snahy ji získat (surfing) či získání informace bez hledání (encountering) – různé motivy, interakce a výsledky
- **hledání informace** (seeking) – cílené hledání za účelem podpory rozhodování, snaha objevit a získat přístup k informaci
- **průzkum informace** (searching) – interakce mezi uživatelem a počítačovým informačním systémem

Způsoby hledání informace

- **prohlížení informace** (surfing) – prohlížení zdroje informace, zjišťování, co obsahuje, bez zaměření na konkrétní rozhodnutí.
- př. prohlížení výloh obchodů, prohlížení ranních novin, přepínání TV kanálů.
- motiv – zjistit co je ve zdroji, všeobecné informování bez očekávání, že nalezené informace pomohou při konkrétním rozhodnutí.
- důsledky pro design informačních systémů – systém podporující široké zobrazení toho, co je dostupné
- studováno zatím jen výzkumníky trhů a reklamními obchodníky – nedostupné, zaměřené na zisk a tedy vlastnický chráněné

Způsoby hledání informace

- **vybírání informací** (browsing) – cílené prohlížení za účelem podpory rozhodování, strategie vyhledávání informací.
- v empirických výzkumech složité odlišit od prohlížení informací – důvody pro vybírání informací schovány v mysli osoby.
- př. prohlížení výloh obchodů kvůli nalezení nového druhu riflí, čtení ranních novin kvůli zjištění stavu ekonomiky
- důsledky pro design informačních systémů – systém pomáhající nalézt správný směr prohlížení

Způsoby hledání informace

- **hledání orientačních informací** (seeking of orienting) - tvorba pasivního monitorovacího systému zaměřeného na každodenní události – jak se věci dnes mají?
- orientační informace – informace týkající se současných událostí
- praktická informace – slouží k řešení konkrétních úkolů

Způsoby hledání informace

- **setkání s informací** (encountering) – naražení do informace, když ji nehledáme, která může řešit konkrétní problém
- př. nalezení telefonního čísla, které budeme zítra potřebovat, nalezení obchodu se zdravou výživou, když jdeme do divadla, objevení informace, když si čteme pro zábavu
- alternativní názvy: šťastná náhoda (serendipity), náhodné sbírání informací (casual information-gathering), pasivní informační vyhledávání (passive information-seeking)
- problém zkoumání – setkání se objevuje nečekaně

Způsoby hledání informace

- **hodnocení informace** (evaluating) – posuzování, zda je či není dokument relevantní problému, který tazatel chce řešit
- výběr informace, která je důležitá z velkého množství vyhledaných informací (knihovní katalogy, bibliografické databáze, web) – specifické požadavky na informaci nejsou vyjádřeny dotazem
- teorie relevance – hlavní koncept informačního vyhledávání (IR)

Způsoby hledání informace

- **používání informace** (using) – interakce s informací za účelem rozhodnutí, řešení problému
- zdůvodnění existence knihoven a informačních systémů
- **sdílení informace** (sharing) – získávání informací od dalších lidí
- interakce mezi lidmi – lidé jsou bohatým zdrojem informace, často první zdroj, na který se lidé obracejí
- **poskytnutí informací** (giving) – akt rozšiřování zpráv, pomoc dalším lidem
- další motivy – získat výměnou jinou informaci, prosazení myšlenky či způsobu myšlení, uchování určité (etnické) kultury
- **strážení informace** (gatekeeping) – selekce, zprostředkování, kontrola informací

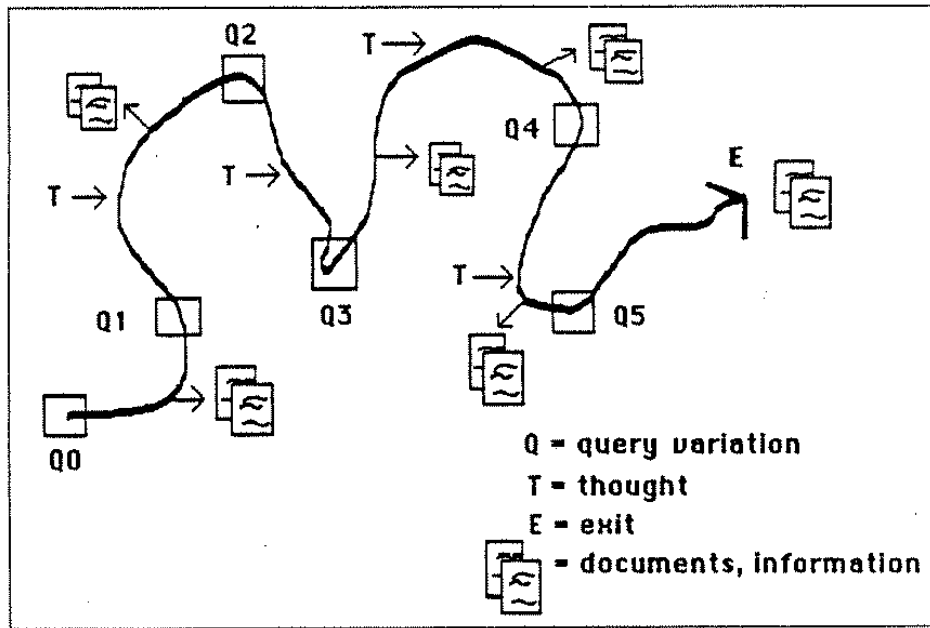
Způsoby hledání informace

- **filtrování informace** (filtering) –
- blízké vyhledávání (vytahování informace, praktická informace), filtrování – odsunutí, důležité pro orientační informace
- ARI – v knihovnictví služba adresného rozšiřování informací
- dnes zatím zkoumá především počítačová věda – algoritmizace filtrování
- **vyhýbání se informací** (avoiding) – odmítání informací, které jsou dostupné
- aspekty – sociální, kognitivní, organizační
- strategie překonávání informačního přetížení
- organizační politika se může záměrně vyhýbat některým informacím

Způsoby hledání informace

- **organizace informací** (organizing) – tvorba kategorií, které dávají smysl našim zkušenostem, řízení osobních informací
- lidé organizují informace, i když si toho mnohdy nejsou vědomi
- PIM – personal information management – organizace osobních dokumentů a informací
- klasifikace a taxonomie
- **reprezentace informací** (representing) – za účelem komunikace musíme vždy informaci reprezentovat v určité formě
- vizualizace informací, tvorba surogátů – př. abstrakty, indexy, klasifikační schémata

Informační chování v elektronickém prostředí



Bates, 1989

- Marcia Bates – **metafora sbírání lesních plodů** (berrypicking) – informační chování při uspokojování informační potřeby
 - podobné skládání mozaiky – uživatel získává potřebné informace po kouscích
 - jednání nelineární – ovlivněné vývojem poznání, měnící informační potřebu
 - rychlé přechody mezi zdroji a informacemi, jejich spojování

Metody pro zjišťování informačních potřeb

- výchozí teorie – teorie stresu, teorie zistik a odměny, teorie sociálního učení
- Rozhovor (individuální, skupinový, ...)
- Dotazník
- Pozorování
- Deník
- Analýza transakčních logů
- Analýza webových logů
- Citační analýza
- Knihovní statistiky

Literatura

- BATES, Marcia J. The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. *Online Review*. 1989, **13**(5): 407-424.
- WILSON, Tom D. Models in information behavior research. *Journal of Documentation*. 1999, **55**(3): 249–270.
- STEINEROVÁ, Jela. *Informačné správanie: Pohľady informačnej vedy*. 1. vyd. Bratislava: Centrum VTI SR, 2005, 189 s. ISBN 80-85165-90-2.
- FIDEL, Raya. *Human Information Interaction: An Ecological Approach to Information Behavior*. Cambridge: MIT, 2012. ISBN 978-0-262-01700-8.
- PETTIGREW, Karen E. and Raya FIDEL and Harry BRUCE. Conceptual Frameworks in Information Behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*. 2001, **35**: 43-78.