

# **Vyhledávání informací**

Vyhledávání jako služba knihoven

Referenční rozhovor

24. 9. 2021

# Vyhledávačka na doma



Jaké je identifikační číslo lampy  
pouličního osvětlení, která stojí vedle  
vchodu do Mahenova památníku v Brně?

# Rozehrivací vyhledávačka

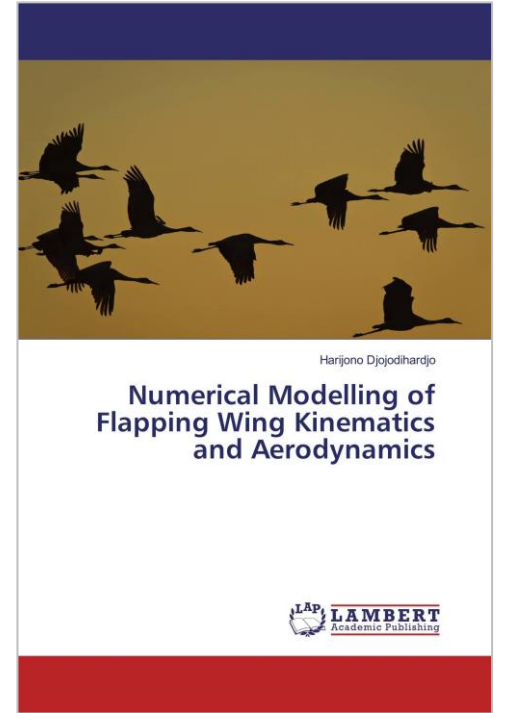


Identifikujte odborný zdroj, nejlépe knihu, kde se řeší výška a stabilita jeřábů a dopady větru na jejich stabilitu.



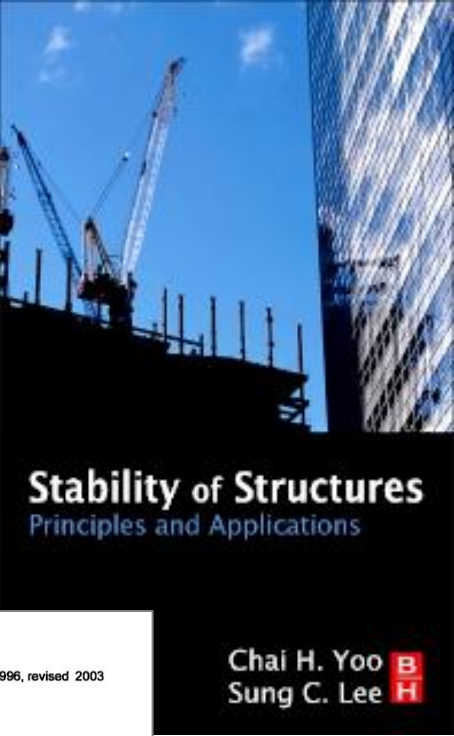
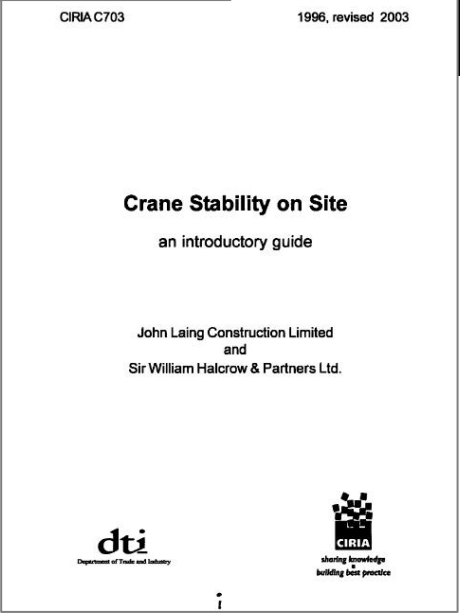
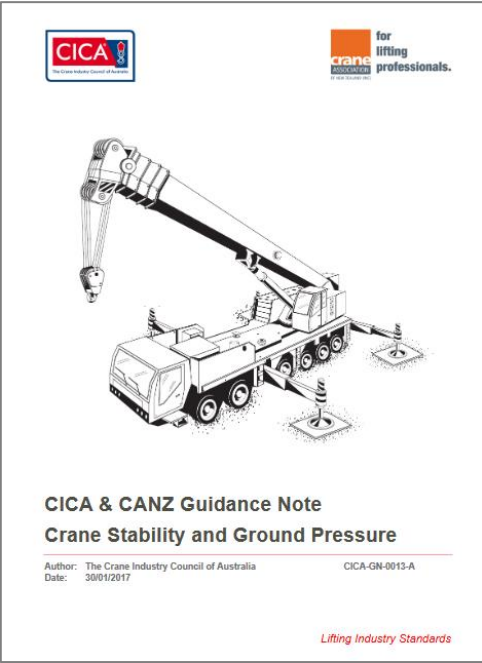


80-130 cm

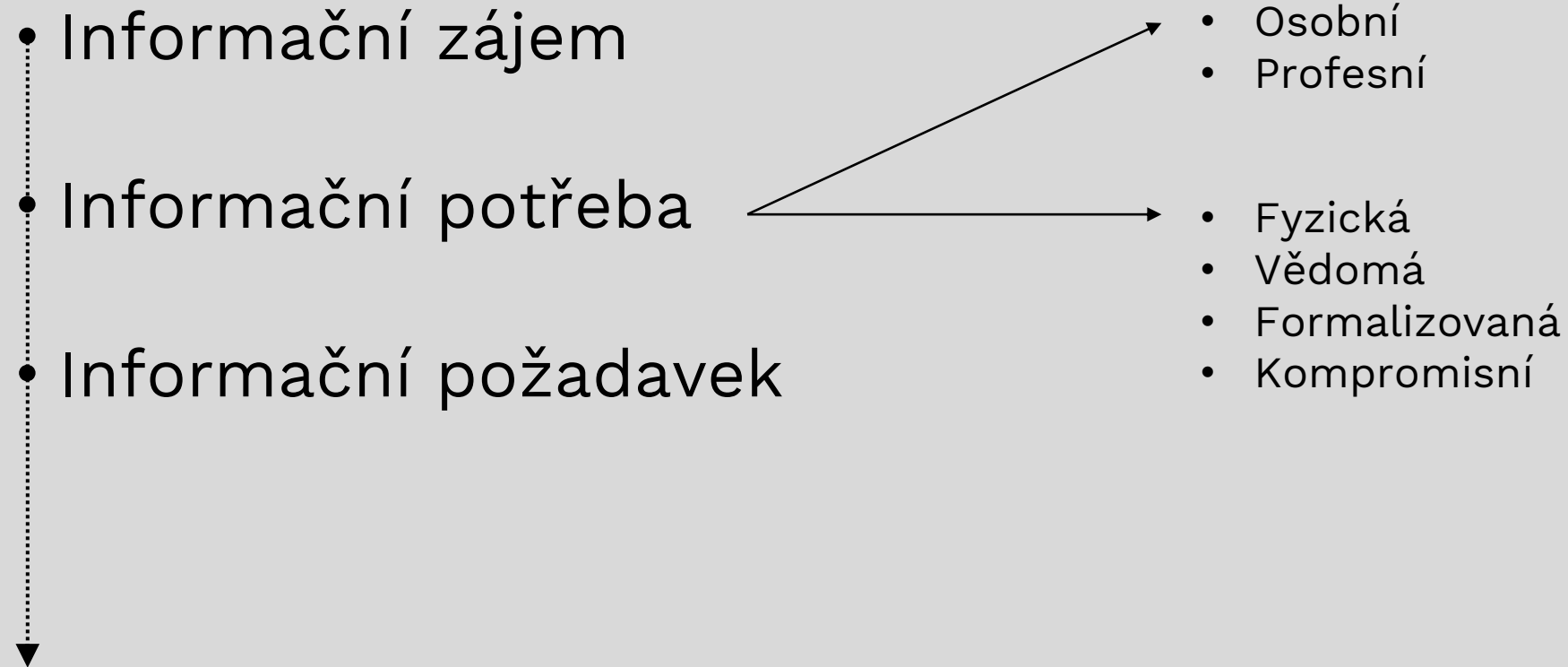




50-400 m



# Proces vyhledávání



# Proces vyhledávání

- **Referenční rozhovor**

- Volba strategie a volba zdrojů

1. pojmová analýza
2. hledání synonym a souvisejících pojmů
3. převedení na výrazy řízeného slovníku
4. aplikace operátorů
5. aplikace dalších vyhledávacích technik

} Formulace  
rešeršního  
dotazu



# Vyhledávačka



Najděte knihovní zákon a v něm identifikujte část, která ustanovuje referenční služby.

# Referenční služby

- Podle zákona č. 257/2001 Sb. patří poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší, stejně jako zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména ze státní správy a samosprávy (CIS), k základním veřejným informačním službám.
- Při poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší může knihovna požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů. Poskytování ústních informací je bezplatné, rešeršní služby knihovny zpoplatňují.

# Referenční služby

- Dány zákonem
- Nelze se jim vyhnout, v různých podobách
- Samotná podoba odvislá od možností
  
- Osobní, telefonické, elektronické
- Asynchronní, synchronní
- Ptejte se knihovny (<http://www.ptejteseknihovny.cz>)
- Automatizované: ARI/SDI

# Vyhledávačka **(na doma)**



Nalezněte v Alephu MUNI funkci ARI/SDI a nastavte si ARI/SDI na svého oblíbeného autora/autorku.





# Informační profesionál

- Požadavky s ohledem na proces vyhledávání informací
- [Evropský průvodce kompetencemi](#) v oboru LIS (48)
- 471 07 – VYHLEDÁVÁNÍ INFORMACÍ
- 20 nejdůležitějších dovedností

# Specifikace informační potřeby

- Různé schopnosti specifikovat informační potřebu.
- Schopnost uživatele formulovat požadavek se mění podle jeho úrovně porozumění problému.
- v počáteční fázi může být pro uživatele téměř nemožné určit, jakou informaci potřebuje.
  
- Vstup: nová situace, nový problém.
- Výstup: definice problému v dobře pochopené situaci s identifikovanou mezerou v poznání.



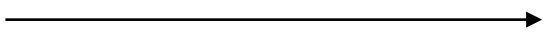
# Referenční rozhovor

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. - *Josef Schwarz*

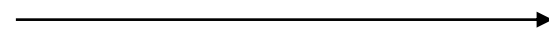
# Fáze řešení problému

- Identifikace jednotlivých fází.
- Nutné je rozpoznání stavu u konkrétního uživatele.

## 1. fáze



## 2. fáze



## 3. fáze

Znalosti o problému roztržštěné, neumí formulovat problém, neví co potřebuje. Cílem je získat přehled o oblasti = porozumění obsahu problému.

Přesnější ponětí o problému, představa o relevantních zdrojích a jejich obsahu. Cílem návrh optimální řešení problému = přímé a účelové hledání.

Hledání dodatečné informace vztahující se k tématu, prozkoumávání přijatých rozhodnutí = potvrzení správnosti řešení.

# Proč je to tak složité?

- Různá fáze informační potřeby
- Různá fáze řešení problému
- Bariéry a šumy (vč. terminologických)
- Mentální modely (skleněná chata)
- Nízké komunikační dovednosti
- Zkreslené představy o fungování knihovních služeb

# Co se všechno může stát?

- poultry/poetry
- [zebra muscles / zebra mussels](#)
- [Oranges and Peaches](#) by Charles Somebody  
/ On the Origin of Species

# Klasifikace selhání

- Class I. No-harm-done accidents
- Class II. Unrecognized librarian-originated errors
  - IIa. Různé výslovnosti
  - IIb. Pravé homofony  
(stejná fonologie: Wales/whales, supervision/super vision)
  - IIc. Pseudohomofony  
(Socrates/soccer tees, insect/incest – extralingvistický kontext)
- Class III. Secondhand communication errors
  - IIIa. Secondhand homofony
  - IIIb. Secondhand pseudohomofony (Oranges and Peaches)
- Class IV. Kreativní rekonstrukce
  - (Animal Graveyard / Pet Semetary)

# Na co vše se lidé ptají?

- [Sperma kance či matčina posmrtná maska aneb Čtenářské dotazy](#)
- [Knihovnické otázky](#)
- [Sherlockem v dětském oddělení](#)
- [Klementýnum - Dementýnum](#) (☹)
- [Why don't you have any books by Ibid?](#)  
He's written a lot of important stuff.

# Vyhledávačka



Najděte nějaký oficiální dokument (standard, směrnici, pokyny) řešící poskytování referenčních služeb v knihovnách.

# Guidelines

- [IFLA Digital Reference Guidelines](#) (2002)
- RUSA (ALA), 1995
- [Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers](#)



# **Zásadní složky rozhovoru dle RUSA**

1. Approachability
2. Interest
3. Listening/ Inquiring
4. Searching
5. Follow up

# 1. Visibility | Approachability

- Dostupnost skrze různé cesty a možnosti
- Fyzická viditelnost a identifikovatelnost
- Přátelské pozdravení, oční kontakt
- „*Occasionally roves through the reference areas.*“
- Občasné protoulávání

## 2. Interest

- Objektivní nezaujatý a nehodnotící zájem.
- Projevovat fyzický zájem.
- Kýve hlavou – *ano, i to je v oficiálních dokumentech.*
  
- Kdo je uživatel? Co je to za člověka?
- Přizpůsobení stylu rozhovoru.
- Motivace uživatele – porozumění kontextu.

# 3. Listening / Inquiring

- Poslouchat bez přerušování.
- Cílem je zjistit, co skutečně uživatel chce.

*3.1.5 Parafrázování*

*3.1.6 Bez terminologie a knihovnické hantýrky*

- Kladení otázek: otevřené vs. uzavřené
- Rozmluvení vs. získání specifických informací

## **3a. Parafrázování**

- Opakování předložených informací
- Ověření a navedení

## **3b. Otevřené otázky**

- U: “Potřebuji informace o Kubě.”
  - K: “Děláš referát do školy o Kubě?”
  - U: “Ne.”
- 
- Potřebuji informace o Chevroletu 1957.
  - Máte nějaké materiály o Turecku?
  - Kde máte sekci pro malé podnikatele?

## **3c. Vyjasňování**

- Potřebujete fotografie nebo stačí kresby?
- Chcete spíše obrazové nebo faktografické průvodce?
- Potřebujete ty informace vytištěné nebo digitálně?  
Jaký formát vám vyhovuje nejvíc?

## 3d. Verifikace

- “Takže potřebujete recept na rajčatovou polévku pro 400 lidí, je to tak?”
- “Chápu správně, že hledáte kontakt na distributora plynových sporáků v Brně?”
- „Takže tomu rozumím tak, že hledáte statistická data o mongolské populaci a komunitě v Blansku, pokud možno co nejčerstvější?”



# Co vlastně chceme získat?

- Důvody (referát/cestování na Kubu, opatrnost)
- Deadlajny (kdy bude mít informace ještě hodnotu)
- Typy a množství (v jaké podobě a kolik?)
- Kdo to je? (co už o tom ví...)
- Kde? (kde o tom slyšel, co vyvolalo jeho potřebu)
- Přesnější vymezení (čas, druhy, jazyky...)

# 4. Searching

- Zjistěte, co už našel.
- Zvolte vhodnou strategii.
- Vysvětlete strategii uživateli.
- Kooperujte při zužování nebo rozšiřování dotazů.

# 5. Follow up

- Vyhledání informací není konec.
- Má všechno co potřeboval?
- Pokud vyhledání nebylo úspěšné, hledejte jiné cesty.

# Rozhovor vs. dialog

Bill Katz a jeho dvě základní pravidla:

1. **Be skeptical** of the of information the patron presents.
2. Try different search terms.

Katz, William A., *Introduction to Reference Work. Volume II: Reference Services and Reference Processes*. 6th ed. New York : McGraw-Hill, 1992. p. 82.

# Rozhovor vs. dialog

## John J. Doherty a jeho analýza: Reference Interview or Reference Dialogue?

„The author argues that trends in library literature mask the inherently patriarchal aspects of reference services. Through the critical educational theories of Paulo Freire and others, it is suggested here that there is a need to transform reference services in order to better serve the needs of today's users and that innovative technologies provide an opportunity to do so.“

Autor tvrdí, že trendy v knihovnické literatuře maskují ve své podstatě patriarchální aspekty referenčních služeb. Prostřednictvím kritických vzdělávacích teorií Paula Freira a dalších se zde navrhuje, že je třeba transformovat referenční služby, aby lépe sloužily potřebám dnešních uživatelů, a že inovativní technologie k tomu poskytují příležitost.

<http://lindat.cz/services/translation>

# Rozhovor vs. dialog

John J. Doherty a ještě dál:

**[The Yoga Sutra of librarianship:](#)**

**Towards an understanding of holistic advocacy**

This article discusses the creation of a new philosophical model of librarian-patron interaction. Directly influenced by the classical Indian text *The Yoga Sutras of Patañjali*, the authors have created the Triadic Model of Holistic Advocacy, which is supported by three yogic concepts: *yoga* (union), *karuṇā* (compassion), and *āsana* (pose). The blending of eastern philosophical concepts and western practices of LIS has not yet been discussed in the literature.

# Domácí úkol



Najděte alespoň jeden odborný článek, který prezentuje výsledky výzkumu, jež ukazují, jaké vyhledávací nástroje využívají respondenti těchto výzkumů. Do debatního vlákna v interaktivní osnově vložte citaci článku a krátce ho anotujte, o jakou cílovou skupinu se jedná a jaké výsledky byly prezentovány. Asi se nám nepodaří vyhnout duplikaci, ale to nevadí – nemusíte řešit.

# Kam dál?

- Už víme, že svět je plný vody, země, zvířat.
- Je plný rostlin, hraček, lidí, věcí.
- A internet je plný [videí o referenčních službách](#).

