



VIKMA06

# Rešeršní a studijně rozborová činnost

5. 3. 2010: Přednáška D1: Subjekty procesu vyhledávání informací (uživatel, informační pracovník); analýza inf. požadavku

FF MU, jaro 2010

Mgr. Josef Schwarz

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



# Osnova

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



# 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
- realizace informační potřeby jako vytváření významu
- dynamická povaha stavu znalosti uživatele



# 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

- 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

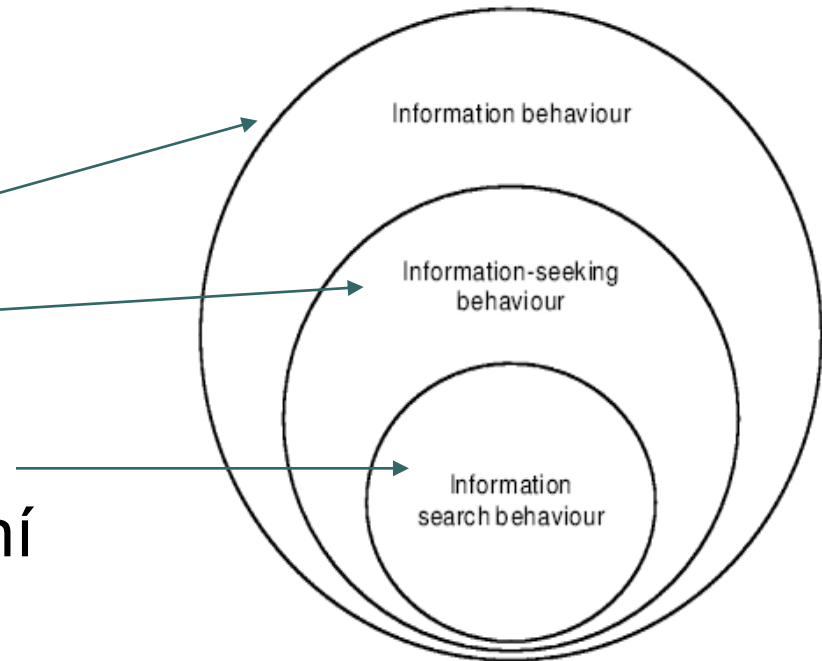


# Typy informačních potřeb

- 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

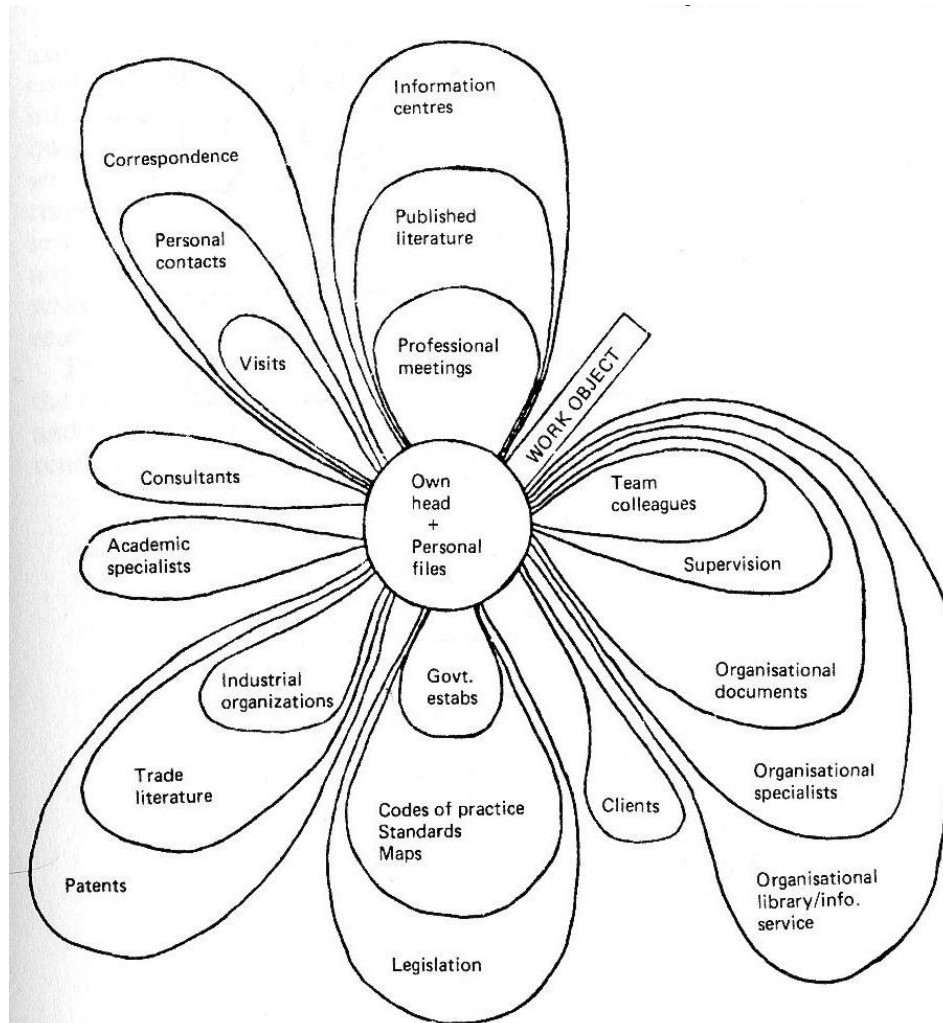


Figure 4.8 The engineer's information sources



# Informační potřeba a princip nejistoty

- zpracování
  - identifikace problému
- formulace
  - interpretace a vytvoření dotazu
- nadbytek informací
  - stav znepokojení, snižování nejistot
- postoje
  - vyjádření individuálního postoje k procesu vyhledávání informací
- prognózy
  - informační proces jako série prognóz a předpovědí, interakce mezi informacemi
- zájem
  - úsilí o rozšíření individuálního poznatkového fondu



# 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 řešeršnímu systému 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
- určení postupu při vedení informačního rozhovoru a stanovení řešeršní strategie
- 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 otázek nejasně – nejasné, zmatené termíny (nejasná terminologie)

Důvody:

- ☞ „otřukání“ si pracovníka
- ☞ Lidé mají svůj pohled na svět, své vlastní představy (mentální modely) o tom, jak věci pracují, i když nemají konkrétní aktuální zkušenost, o kterou by představu opřeli.
- ☞ Lidé dost dobře neví, co chtějí vědět nebo nevědí, jak to vyjádřit.
- ☞ informační a komunikační bariéry
  - ☞ čas, prostor, kvalifikace, ekonomické, technické, psychologické
- ☞ Mnoho otázek zní docela rozumně, ale ve skutečnosti nejsou.
- ☞ Existují rozpaky, překážky



# 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/hotovo
- zjistit klíčové pojmy a synonyma
- formální zpřesnění - limity/omezení a úroveň – odborná či populár. literatura
- cíle rešerše – počet záznamů, datum odevzdání
- obecně - příprava strategie – výběr zdrojů (web, databáze, katalog)



## Porozumění kontextu problému

☞ **kdo je uživatelem** (student, vyučující...)

Znalost uživatele se odráží ve stylu rozhovoru, otázkách, množství stráveného času. Každá část komunikace by měla být přizpůsobena tomu, s kým je rozhovor veden, např. příliš otevřené otázky nejsou vhodné pro studenty - začátečníky

☞ **proč**

proč se ptá – jaká je motivace řešerše/podnět k řešerši, jde o výzkumný či osobní záměr, splnění specifického úkolu pro ukončení předmětu



# Komunikační dovednosti

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



## Formy komunikace

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



# Analýza informačního požadavku a formulace řešeršního dotazu

transformace informačního požadavku do  
řešeršní dotazu

## Fáze formulace

1. pojmová analýza – identifikace klíčových pojmů
2. uvedení synonym a souvisejících pojmů
3. převedení na termíny řízeného slovníku
4. aplikace booleovských operátorů
5. aplikace dalších vyhledávacích technik





# 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
  - 107
- informační profesionál a další profese
  - badatel/vědec
  - novinář
  - počítačový specialista



# 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.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>>