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 organizmů
- Informační chování člověka – úroveň:
  - individuální
  - skupinová (organizace, komunity)

- Kontexty:
  - informační zdroje (typy)
  - elektronické informační prostředí
  - média
  - různé místa, prostory
  - pracovní skupiny

Informační chování - IB

- 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)

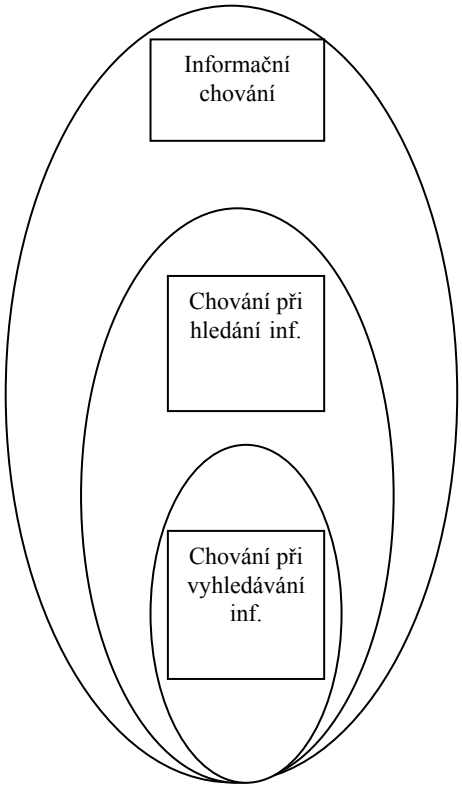
- sociálně podmíněné
- situačně podmíněné
- kulturně podmíněné

Informační chování

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

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)
- hledání informací (information seeking): cílevědomé a aktívní vyhledávání informací
- vyhledávání informací (information search): interakce uživatele a systému/služby



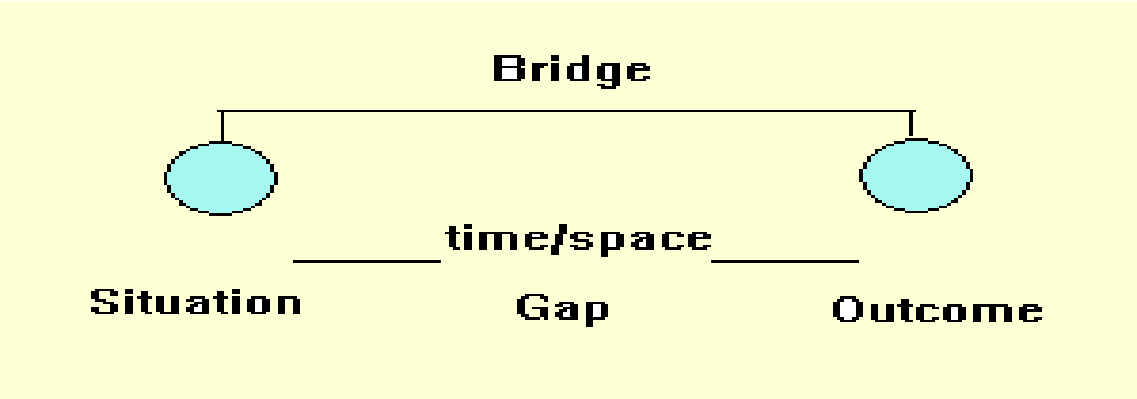
Ložiskový model (Wilson, 1999)

Informační potřeba

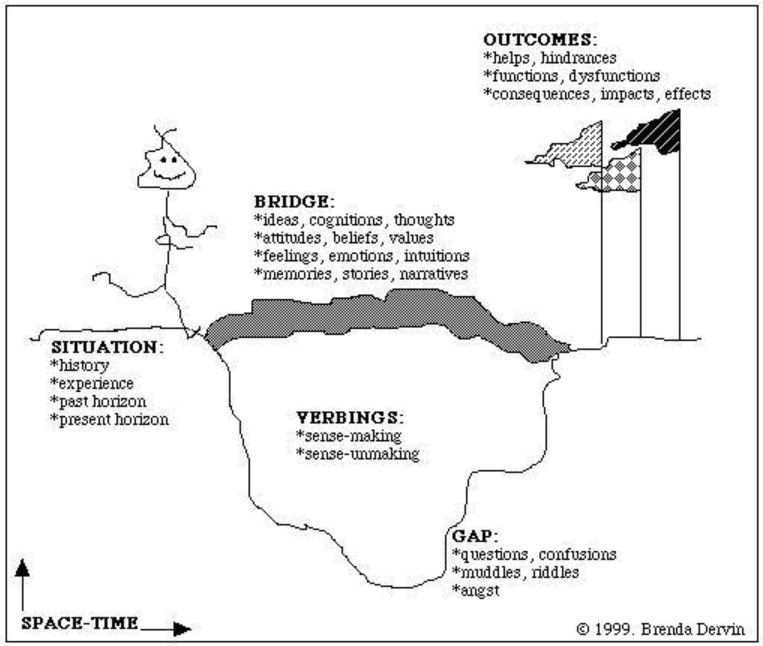
- Vznik informační potřeby:

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 poznatcích**: člověk naráží na kognitivní mezeru v poznatcích (cognitive gap), a začíná vnímat informační potřebu

Dervinová klade důraz na kognitivní dimenzi informačního chování:



Informační potřeba



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

- **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).

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 vlastnicky 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 rozšiřívání zpráv, pomoc dalším lidem
- další motivy – získat výměnou jinou informaci, prosazení myšlenky či způsobu myšlení, uchování určité (etnické) kultury
- **stráženi informace** (gatekeeping) – selekce, zprostředkování, kontrola informací

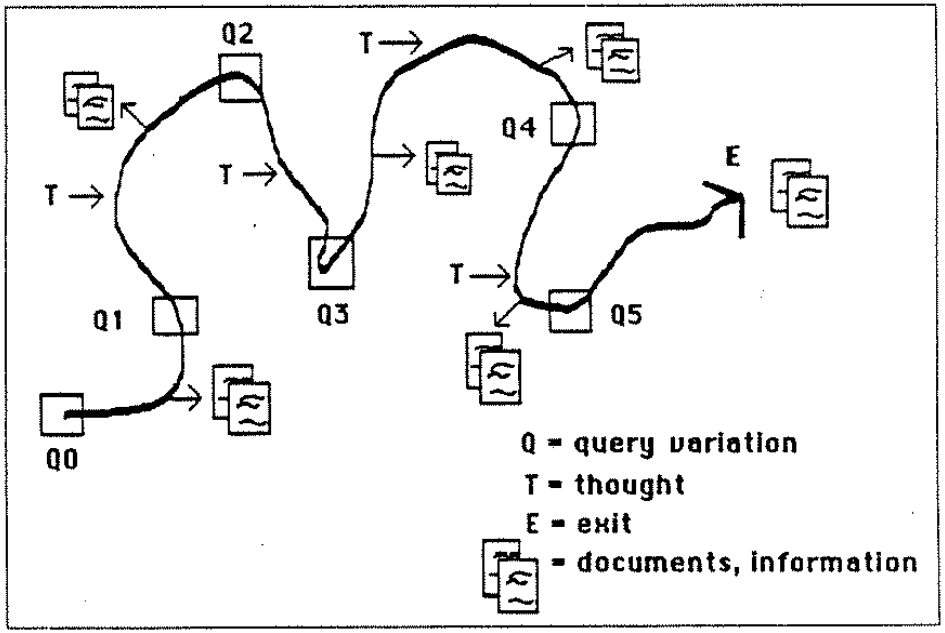
Způsoby hledání informace

- **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

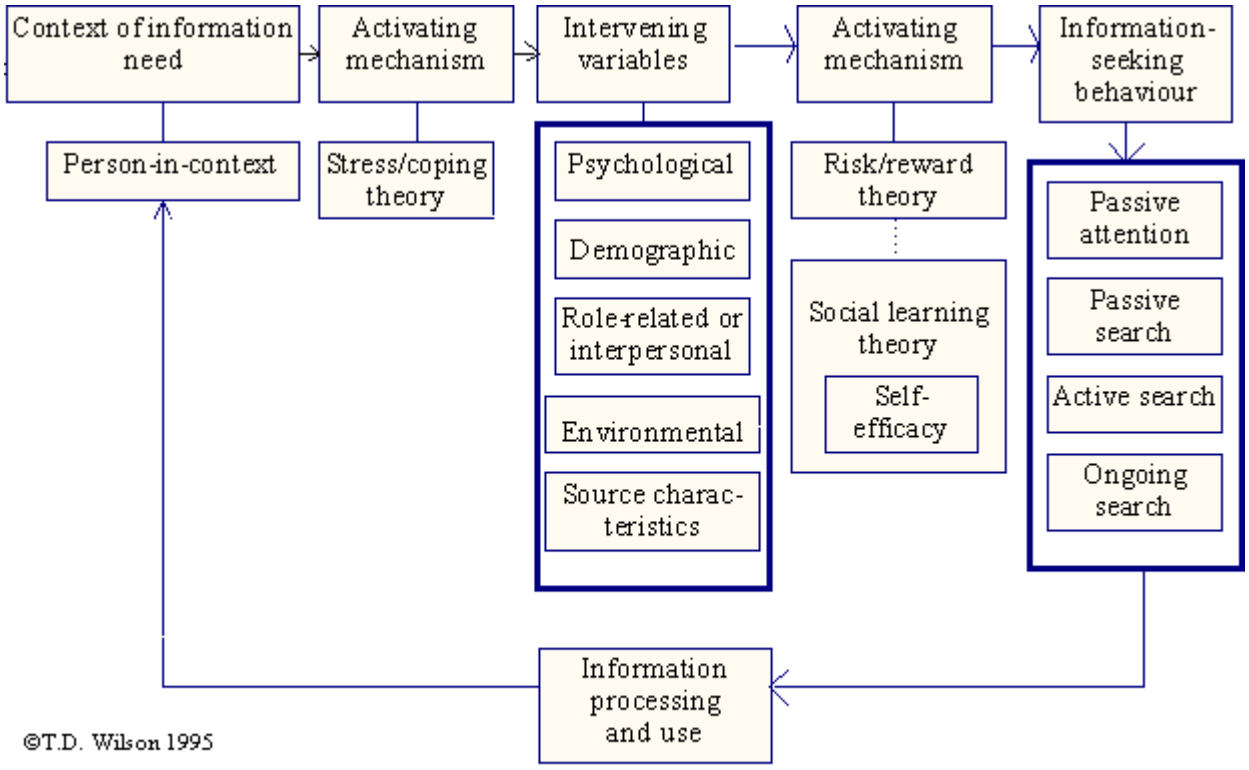
- Rozhovor (individuální, skupinový, ...)
- Dotazník
- Pozorování
- Deník
- Analýza transakčních logů
- Analýza webových logů
- Citační analýza
- Knihovní statistiky

Interdisciplinarita IB

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

Všeobecný model informačního chování

- Wilsonův model informačního chování



Literatura

- BATES, Marcia J. The Design of Browsing and Berrypicking Techniques for the Online Search Interface. Online Review. 1989, Vol. 13, No. 5, s. 407-424.
- WILSON, Tom D. Models in information behavior research. Journal of Documentation. 1999, Vol. 55, No. 3, s. 249–270.
- STEINEROVÁ, Jela. Informačné správanie: Pohľady informačnej vedy. 1. vyd. Bratislava : Centrum VTI SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.