



**ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ
FF UK V PRAZE**

Ivana Příbramská

Úvod do informačního chování

Verze 1.0

Praha

Říjen 2008

ÚVOD

Práce se zabývá tématem informačního chování, informačními potřebami a jejich uspokojováním. Těmto oblastem se věnuje v rovině teoretické, která odráží pojetí jednotlivých dílčích podtémat a problémů v soudobé literatuře, zejména pak zahraniční.

Nejprve jsou probrány základní pojmy (informace, informační potřeba, hledání informací a koncepty spojené s informačním chováním), druhá část materiálu je pak zaměřena na studium informačního chování a jeho modelování.

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ PRO OBLAST INFORMAČNÍHO CHOVÁNÍ

1.1 INFORMACE

Přestože pojem informace je v současné době velmi hojně používán, neexistuje jednotná definice, která by byla užívána všemi autory. V současné době se výraz informace používá ve čtyřech základních významech, kterými jsou (1) početní míra odstranění neuspořádanosti (entropie), míra organizace v systému; (2) psychofyziologický jev a proces v lidském vědomí; (3) signály, impulzy a obrazy cirkulující v technických zařízeních; (4) výraz různorodosti v objektech a procesech živé, popř. i neživé přírody.*

Definice, se kterou pracují někteří autoři aktivní v oblasti informačního chování, rozlišuje informaci ve dvou pojetích – informaci jako proces, jako „něco, co se stane uživateli“, získávání znalostí, nových poznatků, a informaci jako znalost, která představuje pojetí informace jako něčeho, co má vlastní, separátní existenci a je nezávislé na jakémkoliv individuálním uživateli, protože je založeno na fenoménu sociální znalosti.[†]

Důvody, proč je tak obtížné pojem informace definovat, jsou různé, může mezi ně patřit i skutečnost, že tento pojem je používán různými disciplínami a každá z nich s ním pracuje v jiném kontextu a za jiným účelem. Různorodost použití pojmu informace pak objektivně brání stanovení jedné, univerzálně použitelné definice.

Lze jistě souhlasit s výše uvedenými základními významy informace, nicméně v zahraniční literatuře se v současné době pracuje spíše se širšími koncepty / pojetími informace než s dílčími pojmy. Z autorů, kteří se pojmem informace v souvislosti s informačním chováním zabývají, jmenujme koncept Brendy Dervin (1972) a koncept M. McCreadieho a R. Rice (1999).[‡]

První koncept je konceptem Brendy Dervin, která ve svých člancích definuje tři typy informace; její typologie je založena na spisech filozofa Karla Poppera:

- (a) objektivní, externí informace, které popisují realitu (ale nikdy ne zcela, kompletně);
- (b) subjektivní, interní informace, které představují náš náhled nebo kognitivní mapu reality, vhledy/náhledy, které vkládáme do reality;
- (c) „sense-making“ informace, které zohledňují procesy a chování, které nám umožňují pohybovat se mezi interní a externí informací za účelem porozumět světu a našemu okolí a zpravidla také jednat v souladu s tímto porozuměním.

Dervin dále argumentuje, že pokud budeme na informaci nahlížet tímto způsobem, můžeme například počítat s tím, že legitimní a užitečné informace mohou vznikat „uvnitř“ nás bez ohledu na převládající názor, že důležité informace můžeme získat pouze z vnějších zdrojů; stejným způsobem tento pohled neprivileguje formální zdroje a systémy (knihy,

* Cejpek, 1998, s. 12.

† Case, 2007, s. 44-45.

‡ Case, 2007, s. 43-45.

databáze) nad zdroji neformálním (přátelé a spolupracovníci), což odpovídá zkušenosti, že konzultace neformálních zdrojů představuje při řešení nějakého problému převládající přístup.

Druhý koncept autorů M. McCreadieho a R. Rice identifikuje v rámci pojmu informace čtyři různá pojetí (conceptualizations):

- (a) informace jako zdroj nebo komodita – informace je něco, co může být produkováno, koupeno, replikováno, distribuováno, prodáváno, manipulováno, kontrolováno apod.;
- (b) informace jako data v prostředí – objekty, artefakty, zvuky, pachy, události, které mohou být přijímány/vnímány v prostředí;
- (c) informace jako zástupce znalosti – dokumenty, knihy, periodika;
- (d) informace jako součást komunikačního procesu.

Obě typologie se nicméně snaží spíše o vymezení různých používání termínu informace než o jeden univerzální pojem. Pokud hovoříme o univerzální definici informace, nelze opomenout matematickou teorii komunikace Shannona a Weavera. Také v souvislosti s jejich teorií se hovoří o pěti „předpokladech“ či lépe aspektech, které se, pokud jsou aplikovány na informaci a její teorii, projevují jako problematické:

- (a) užitečnosti (utility) – musí informace, pro to, aby byla informací, mít nějaký způsob dopadu, být užitečná pro lidstvo? pokud ne, jaký má důvod o ní hovořit? konkrétně, musí informace redukovat nejistotu týkající se něčeho? pokud informace neredukuje nejistotu, musí být užitečná nějakým jiným způsobem?
- (b) fyzická existence (physicality) – musí na sebe informace vždy vzít fyzickou podobu, jako je například tištěný dokument, zvukové vlny lidské řeči, přírodní objekty obsahující nějaký druh dat? musí být informace (nebo alespoň její efekt) přímo pozorovatelný? je vůbec vhodné diskutovat o tom, co lidé znají nebo věří, že je informace?
- (c) struktura / proces (structure/process) – musí být informace nějak strukturována? tj. musí být tvořena prvky v pevně stanovených vzájemných vztazích nebo být tvořena nějakým celkem jako např. obrázkem? nebo je informace proces, nějaký druh funkce, souhrn kroků?
- (d) plánovitost (intentionality) – pokud studujeme informaci, je nezbytné předpokládat, že někdo (něco) předpokládá ji předat (komunikovat) někomu jinému? nebo jsou informace prostě v prostoru a čekají, že budou přijaty a interpretovány živým organismem?
- (e) pravda (truth) – musí informace, pro to, aby byla informací, být pravdivá? je nevhodné nazývat informací něco, co je očividně nepravdivé? pokud ano, pak potřebujeme nový termín pro tvrzení nepravdivá, jako je například dezinformace.

Posledním tématem, kterému bych se chtěla v této části věnovat, je rozdíl mezi informací a znalostí. Lze říci, že znalost je informací, která byla ověřena, zorganizována a pochopena lidským mozkiem. Podle Fritze Machlupa je mezi informací a znalostí rozdíl v tom, že informace je získána tím, že ji někdo vysloví, zatímco znalost může být vyprodukována myšlením – informace evokuje přenos, zatímco znalost stav. v některých dílech se nicméně stále objevuje hierarchické pojetí vztahu mezi těmito pojmy, do kterého vstupuje ještě pojem data, a sice data – informace – znalost.[†]

1.2 INFORMAČNÍ POTŘEBA

Informační potřebou (information need) lze vyjádřit stav, ve kterém jedinec zjišťuje, že jeho/její vlastní znalost je nedostačující pro splnění cíle, který má. Jedná se tedy o rozdíl ve stávající znalosti o problému či tématu a znalosti, kterou uživatel musí mít, aby vyřešil příslušný problém. Důvody pro vznik informačních potřeb jsou různé, obecně

* Case, 2007, s. 49-60.

† Case, 2007, s. 64-65.

řečeno může jít například o hledání odpovědí (seeking answers), redukci nejistoty (reducing uncertainty) nebo hledání smyslu (making sense).

Informační potřebou můžeme tedy zjednodušeně označit mezeru mezi stávající znalostí uživatele o problému nebo tématu, a mezi stavem, ve kterém musí tato znalost být, aby uživatel mohl problém stojící před ním vyřešit. Většina lidí nemá informační potřeby sama o sobě, ty se objevují spíše ve chvíli, kdy jsou konfrontováni s nějakým problémem. Informační potřeby vznikají také z potřeby uspokojit jednu ze tří základních lidských potřeb (fyziologických, psychologických a kognitivních). Informační potřeba jako taková se zpravidla vyvíjí z matného uvědomění si, že se nečeho nedostává, že potřebuji něco zjistit a vrcholí ve zjištění příslušné informace, jejíž pochopení přispěje k vyřešení nějakého problému.

Informační potřeby lze dále klasifikovat na:

- nerozpoznané (dormant nebo unrecognized) – uživatel si nemusí být vždy vědom, že má nějakou informační potřebu; ta může být rozeznána až ve chvíli, kdy je uživatel vystaven relevantní informaci;
- nevyjádřené (unexpressed) – důvodem, proč řada informačních potřeb zůstává neuspokojena je to, že jejich uspokojení brání řada překážek; většinou jsou si uživatelé těchto informačních potřeb vědomi, ale pro jejich uspokojení nic nedělají, ať už z důvodu, že nemohou nebo že nechtějí;
- touhy (wants) – to, co by uživatel rád měl;
- požadavky (demands) – požadavek na informaci, o které uživatel věří, že ji chce; požadavky jsou částečně závislé na očekávání, která závisí na aktuálních možnostech.*

Jak je napsáno výše, informační potřeby vznikají ve chvíli, kdy si uvědomíme, že naše stávající znalost je nedostatečná a je tedy třeba ji nějakým způsobem doplnit. Vzniku informačních potřeb je věnován i prostor ve stávající literatuře, kde se tímto tématem dlouhodobě zabývají Robert Taylor, Nicholas Belkin, Carol Collier Kuhlthau and Brenda Dervin – ostatní autoři často považují problém informačních potřeb za nezasluhující si větší pozornost a spokojí se s odkazem na jednoho z těchto čtyř autorů.

Robert Taylor se v 60. letech 20. století zabýval výzkumem čtenářů-uživatelu knihoven a způsobu, jakým tito komunikují s knihovnicí ve chvíli, kdy potřebují informace. Výsledkem je jeho koncept, který je možné nazvat hledání odpovědí (seeking answers). Taylor dále na základě svého výzkumu popisuje čtyři stádia/úrovně/stupně (stages nebo levels) informačních potřeb:

- a) fyzická (visceral) – vědomá i nevědomá informační potřeba, vágní pocit neuspokojení, pravděpodobně není možné ji vyjádřit lingvistickými prostředky;
- b) vědomá (conscious) – vědomý mentální popis, nejednoznačné a rozporuplné informace o problému, výsledkem může být dotaz kladený na jinou osobu či systém;
- c) formalizovaná (formalized) – vyjádření informační potřeby kvalifikované a srozumitelně, alespoň pro uživatele, který si nicméně nemůže být ještě jist, zda lze získat adekvátní odpověď;
- d) kompromisní (compromised) – vyjádření informační potřeby, které zohledňuje dostupné zdroje a způsoby jejich organizace, tak aby bylo možné příslušný dotaz položit jiné osobě nebo systému.†

Dalším důvodem pro vznik informačních potřeb může být dále redukce nejistoty (reducing uncertainty) nebo hledání smyslu (making sence) a samozřejmě široké spektrum dalších důvodů na straně uživatelů.

Existuje samozřejmě velké množství faktorů, které uspokojování informačních potřeb ovlivňují, ať už v pozitivním nebo negativním smyslu. Mezi tyto faktory patří například práce / zaměstnání (informačně náročnější povolání, sankce pramenící z nedostatku informací, potřeba držet krok s dobou; doba trvání zaměstnání, vyšší postavení, týmová práce), sociokulturní zázemí (různé způsoby řešení problémů v různých kulturách), osobnostní charakteristiky (pořádkumilovnost, motivace, důkladnost a důslednost), zkušenost / kvalifikace / vzdělání, pohlaví (rozdíly mezi

* Nicholas, 2000, s. 20-27.

† Case, 2007, s. 72-73.

pohlavími např. v zatajování a sdílení informací, budování sociálních sítí), věk (věk může demotivovat a snižovat nutnost či vůli k uspokojování informačních potřeb), čas (nedostatek času je faktorem, který obvykle zabraňuje či znesnadňuje uspokojování informačních potřeb i v případě dostatečné motivace na straně uživatele), dostupnost, náklady, přetížení.*

S rozvojem ICT a zejména internetu se stále více autorů věnuje problému informačních potřeb jako takových, důvodům proč a jak vznikají, jak se liší u jednotlivých typů situací a uživatelů. Důvod je stejný jako u hledání a vytváření modelů informačního chování – pokud budeme znát důvody a způsoby vzniku informačních potřeb, budeme schopni na ně reagovat a např. konstruovat informační systémy tak, aby byla úspěšnost řešení těchto potřeb zvýšena či zjednodušena. Stejně tak se rozvíjí oblast výzkumu informačních potřeb, která využívá metody částečně shodné s běžnými sociologickými průzkumy (rozhovory, dotazníky, pozorování, deníky) a částečně metody specifické pro oblast knihovnickou a informační (analýzy transakčních a webových logů, citační analýzy nebo knihovnické statistiky).

Je zajímavé, že vysvětlení pojmů „informace“ nebo „informační potřeby“ je věnována mnohem větší pozornost než „informačnímu chování“ a pojmy s ním spojenými. Důvodem může být to, že význam a definice těchto pojmů jsou jasné a nepotřebují podrobnější vysvětlování – většina autorů prostě předpokládá, že informační chování je odpovědí na vznik informační potřeby a nemá proto potřebu termín dále vysvětlovat, případně používají některé ze zavedených definic.

1.3 HLEDÁNÍ INFORMACÍ[†]

Hledání informací (information seeking) je vědomá snaha získat potřebné informace a uspokojit informační potřebu. Snaha o získání informace, její hledání vzniká jako reakce na potřebu informací nebo mezeru ve vzdělání. Někteří autoři hovoří o „information seeking mode“, jakémsi stavu aktivního hledání informací, který je aktivován ve chvíli, kdy činíme nějaké rozhodnutí nebo dokončujeme nějaký úkol a poté, co je rozhodnutí učiněno nebo úkol splněn, nastává návrat zpět do méně aktivního informačního chování (hledání).

V rámci hledání informací se hovoří o obecných konceptech jako je např. ELIS – každodenní hledání informací (everyday life information seeking) nebo o hledání informací jako hledání smyslu.

Do této podkapitoly také patří 10 mýtů o informacích a hledání informací[‡]. Tento seznam byl vytvořen opět Brendou Dervin již v roce 1976 v souvislosti s posunem zájmu vědců k více uživatelsky orientovaným teoriím a metodám v informačním chování; mýty se zabývají primárně každodenními informačními potřebami, ale je možné je aplikovat i na více formalizované potřeby. Mýty jsou následující (za spojovníkem vždy argumenty hovořící proti dané zažitě představě):

1. jenom „objektivní“ informace jsou hodnotné – naopak, obecným trendem je spoléhat se na nejsnadněji dostupné zdroje; u většiny problémů a rozhodnutí lidé upřednostní spíše první uspokojivé řešení než to nejlepší (důvodem může být snaha šetřit čas, snadný přístup apod);
2. mít více informací je vždy lepší – jak Dervin vhodně uvádí, „mít informace“ není to samé jako „být informován“, takže výsledkem nárůstu množství informací je ne vždy lépe informovaný uživatel; typicky není problémem získat dostatek informací o nějakém problému, ale spíše s tím, jak s informacemi pracujeme, s jejich interpretací a porozuměním;
3. objektivní informace mohou vystupovat samy o sobě, bez příslušného kontextu – lidé se přiklání k ignorování izolovaných faktů (které samy o sobě mohou být správné), pokud nejsou schopni z nich získat ucelený obraz o problému;
4. informace mohou být získány pouze prostřednictvím formálních zdrojů – lidé zpravidla užívají formální zdroje zřídka, místo toho shromažďují a aplikují informace získané neformálně (přátelé, spolupracovníci, rodina);
5. existuje relevantní informace pro každou potřebu – lidé nepotřebují jen informace, znalosti, ale také informace ve smyslu učení, porozumění, pro uspokojování fyzických i psychologických potřeb každodenního života;

* Nicholas, 2000, s. 92-109.

[†] Základní klasifikace v rámci této podkapitoly převzata z Wilson, 2000.

[‡] Ten myths about information and information seeking, převzata z Case, 2007, s. 7-9.

6. každá informační potřeba má své řešení – instituce jsou zacíleny na hledání řešení problémů, takže se například snaží mapovat, co jejich uživatelé říkají, jakým způsobem hledají informace, jak formulují své dotazy a konfrontovat to s reakcí jejich systému, ale občas se stává, že uživatel hledá např. ujištění, porozumění, které však nevyjadřuje „formalizovanou“ otázkou;
7. vždy je možné informaci učinit dostupnou a / nebo přístupnou – informační systémy jsou limitovány tím, co mohou poskytnout, minimálně pokud hovoříme o dotazech uživatelů které jsou vágní, nejednoznačně formulované; je však třeba počítat s tím, že uživatelé budou přicházet s unikátními, nepředvídatelnými otázkami;
8. funkční jednotky informace, jako jsou například knihy, TV programy apod., vždycky vyhovují informačním potřebám jedincům – funkční jednotky jsou jednotkami pro potřeby jejich skladování či produkce, ale nejsou v této podobě kompatibilní s tím, co potřebují uživatelé; pokud uživatel žádá o pomoc či zdroje informací, instituce to interpretují jako požadavek právě na tyto jednotky, u kterých však není zaručeno, že je uživatel bude schopen efektivně použít;
9. čas a prostor a vůbec individuální situace uživatele mohou být při hledání informací a jejich užívání ignorovány – velmi často je to právě individuální situace, která formuje informační potřebu, stejně tak recepce informace je individuální;
10. uživatelé vytváří snadně, bezkonfliktně spojení mezi informací získanou z externího prostředí a jejich vlastní interní realitou – v uživatelských průzkumech se obvykle ptáme, co lidé čtou než proč tak činí, nevíme, jak lidé informují sami sebe, jakým způsobem probíhá výměna mezi interními a externími informacemi apod.

1.3.1 Informační chování

Informační chování (information behavior) zahrnuje vědomé hledání informací, stejně jako celou škálu nezáměrného či pasivního chování, i chování nezahrnující hledání informací jako například záměrné vyhýbání se určitým informacím.

Vyhýbání se informacím je fenoménem, který je v rámci informačního chování také zkoumán – obecně se věří, že lidé při hledání informací mají sklon hledat informace, které jsou v souladu s jejich aktuálními znalostmi, přesvědčením a názory, a snaží se vyhýbat těm informacím, které jsou s nimi v rozporu. Na druhou stranu, velký zájem o konkrétní téma směřuje k zvýšení „vystavování se“ určitým informacím – lidé s vysokým zájmem jsou motivováni k získání více informací o tématu, které je zajímavé.

1.3.2 Chování při hledání informací

Chování při hledání informací (information seeking behavior) je záměrné hledání informací vzniklé jako důsledek potřeby splnit určitý úkol. V průběhu hledání uživatel vstupuje do kontaktu s informačními a jinými systémy.

1.3.3 Chování při vyhledávání informací

Chování při vyhledávání informací (information searching behavior) je mikroúroveň chování uživatele během jeho interakce s různými informačními systémy. Zahrnuje všechny úrovně interakce s daným systémem, od problému HCI po mentální procesy pro volbu vyhledávací strategie a hodnocení výsledků.

1.4 KONCEPTY SPOJENÉ S INFORMAČNÍM CHOVÁNÍM

S oblastí informačního chování bývá spojováno mnoho dalších konceptů z oborů, ve kterých se s informacemi pracuje. Patří mezi ně například oblast rozhodování (hodnocení a volba mezi různými možnostmi ; identifikace problémů, které jsou hodné pozornosti) – ta je charakteristická pro určité profese, vedoucí pozice apod., existuje pro ni velké množství studií týkajících se informačního chování těchto skupin.

Dalším konceptem spojeným s informačním chováním je i problém informačního přesyčení (information overload). Takto nazýváme stav, kdy jedinec není schopen zpracovat rozsáhlé množství informací. Nejběžnější situací, kdy může informační přesyčení nastat, je vyhledávání informací na internetu. Informační přesyčení může nastat jak jako výsledek aktivního hledání informací tak pasivního příjmu informací, kterými jsme zaplavováni, aniž bychom o ně vlastně stáli (spam, reklama apod.).

Lidský organizmus ve chvíli, kdy je vystaven velkému množství informací, reaguje různými způsoby – například si vybíráme, kterým informacím se věnovat, více rozlišujeme mezi tím, co potřebujeme vědět a tím, co bychom „pouze“ rádi věděli nebo o co se zajímáme. Psycholog J.G. Miller nazývá tento selektivní výběr filtrováním; Miller také stanovil sedm rozdílných kategorií – možných odpovědí organismu na přesycení:

1. vypuštění, vynechání (omission) – nevládání zpracovat některé vstupy a podněty;
2. chyba (error) – chybuje při zpracování informací;
3. sekvenční zpracování (queuing) – záměrné zdržování při zpracování některých informací se záměrem to časem dohnat;
4. filtrování (filtering) – zpracování pouze těch informací, které jsou identifikovány jako informace s vysokou prioritou;
5. zrovnočňování (approximation) – snížení standardů rozlišování jednotlivých informací tím, že je snížena přesnost při hodnocení vstupů a výstupů;
6. rozdílné kanály (multiple channels) – rozdělení příchozích informací (vstupů) na menší celky s cílem rozdělit i odpovědi (výstupy);
7. útěk (escaping) – kompletní ignorování příchozích informací.

Knowledge gap můžeme definovat jako stav, kdy jedinec (nebo obvykle skupina obyvatelstva) má znalosti/vědomosti dlouhodobě odlišné od jiného jedince/skupiny.

Jako informační chudobu (information poverty) můžeme označit stav jedince/skupiny, ve kterém jsou úplně či částečně splněny následující charakteristiky:

1. nízká úroveň schopnosti zpracovat informace (neznalost či poruchy čtení, jazyka/vyjadřování, vady sluchu či zraku);
2. sociální situace ve (zpravidla) minoritní kultuře, která způsobuje nevědomost o informacích známých širší veřejnosti, závislost na ústně předávaných informacích a tradici, případně na médiích, která zprostředkovávají informace spíše v populární formě;
3. tendence k fatalizmu či bezmoci, které redukuje pravděpodobnost aktivního informačního chování.

Termín Digital divide/gap (digitální propast) odkazuje na propast/mezeru lidmi, kteří mají pravidelný a funkční přístup k digitálním a informačním technologiím, a mezi těmi, kteří tento přístup nemají. Přístup zahrnuje jednak vlastní technologie, ale šířeji také zdroje a schopnosti nutné k efektivní účasti na digitální komunikaci (např. gramotnost). Nedostatečná či nedostatečně rozvinutá infrastruktura představuje v současné době nejzávažnější problém (např. podle údajů OSN zhruba 2 miliardy lidí nejsou v současné době připojeni k elektřině). Mezi faktory přispívajícími k rozšiřování digitální propasti patří například následující:

- (chybějící) ekonomické zdroje - ceny na pořízení ICT a vybudování potřebné infrastruktury,
- geografický faktor - asymetrie mezi městskými aglomeracemi a venkovem,
- věkový faktor,
- rozdíl mezi muži a ženami - 2/3 všech illiterates na světě jsou ženy, v rozvojových průměrně jedna žena ze dvou neumí číst,
- jazykový faktor - angličtina jako lingua franca nedává dostatečný prostor pro další jazyky,
- vzdělání a sociálně-kulturní zázemí,
- zaměstnanost - v mnoha zemích je přístup k Internetu omezen pouze dobou fyzicky strávenou v zaměstnání,
- fyzický a/nebo mentální handicap.

2 STUDIUM INFORMAČNÍHO CHOVÁNÍ A JEHO MODELOVÁNÍ

2.1 DOSAVADNÍ VÝVOJ V OBLASTI STUDIA INFORMAČNÍHO CHOVÁNÍ

Tradičně se knihovny zaměřovaly spíše na zdroje a technologie, a vyvíjely sofistikované systémy pro shromažďování, organizování a vyhledávání informací. Toto paradigma propagovalo pohled užívání informací z perspektivy (informačního) systému. Přibližně od 80. let 20. století se začíná více prosazovat druhý pohled a sice pohled z uživatelské perspektivy směrem k možným informačním zdrojům.*

Počátky moderního výzkumu informačního chování můžeme najít v pracích o uživatelských knihovnách a v dějinách čtenářství. Za začátek moderního zkoumání bývá označován rok 1948, kdy se konala Royal Society Scientific Information Conference.†

Studie z let 1948 do poloviny 60. let, které byly zaměřeny hlavně na informační zdroje, byly následovány pokusy o výzkum v oblasti informačních potřeb. Mezi jednu z klíčových studií té doby patří ta věnující se výzkumu provedenému v letech 1972-1973 v Baltimoru a týkající se informačních potřeb běžných občanů.‡ Komplexně vzato, způsob jakým byl průzkum proveden, design celého výzkumu, a volba a vývoj jednotlivých nástrojů učinil z této studie mezník v plošných průzkumech tohoto typu. Studie hledala odpověď na následující otázky: (1) jaké jsou informační potřeby městské populace?; (2) jak jsou tyto informační potřeby v současné době uspokojeny?; (3) mohou být vytvořeny veřejně dostupné informační zdroje, které budou tyto informační potřeby lépe uspokojovat?

Mezi další autory patřila v 70. letech např. Brenda Dervin, která vytvořila konceptuální model výzkumu, vytvářela vazby mezi uživateli a jejich informačními potřebami, mezi informačními potřebami a jejich uspokojováním, a identifikovala psychologické, intelektuální, institucionální i společenské bariéry, které brání uspokojování informačních potřeb. Obdobné soudobé studie však narážely na problém definice konceptu „informační potřeba“ a tak v roce 1981 T. Wilson ve své klíčové studii *On user studies and information needs* navrhl, aby informační potřebou nebyly označovány potřeby tak základní jako například potřeba přístřeší nebo jídla, ale raději potřeby sekundární povahy, které vznikají z potřeby uspokojovat právě potřeby základní, primární.§

Od 80. let 20. století lze pak sledovat přesun od přístupu, v jehož centru stojí systém, k přístupu, kde v centru stojí uživatel, což bylo doprovázeno také přesunem od kvantitativních metod k metodám kvalitativním. S těmito změnami jsou spojena jména Ellise, Brendy Dervin, Carol Kuhlthau a Toma Wilsona, a jejich výzkumy informačního chování a informačních potřeb a také ve větší míře modelování informačního chování.

Tom Wilson vytvořil model informačního chování, do kterého zahrnul také individuální fyziologické, psychologické a psychologické potřeby, které uspokojování informačních potřeb / hledání informací podstatnou měrou ovlivňují – zjišťuje, že kontext daný některou z těchto potřeb může být v uživateli samém nebo v prostředí, že do hledání informací vstupují další vnější faktory. Brenda Dervin rozvinula koncept hledání smyslu, který je zobrazen na jejím modelu informačního chování (viz následující kapitola). D. Ellis se prostřednictvím kvalitativních rozhovorů snažil identifikovat společné charakteristiky, prvky v informačním chování vědců v sociálních, fyzikálních vědách a v oblasti inženýrství. Ve všech těchto oblastech našel společné charakteristiky, které opět včlenil do modelu informačního chování (viz následující kapitola, Ellisův model je začleněn jako pravá část do 2. Wilsonova modelu). Carol Kuhlthau vytvořila model založený původně na studiu středoškolských studentů, který zahrnuje šest stupňů, stádií při hledání informací.

* Kuhlthau, 2004, s. 1-5; Allen, 1996 (design informačních systémů z uživatelské perspektivy).

† Tato a následující část shrnující „dějiny“ výzkumu informačního chování zpracována z Wilson, 2000 a Wilson, 1994.

‡ Warner, E.; Murray, A.D.; Palmour, V.E. *Information needs of urban citizens, final report*. Washington, D.C. : U.S. Department of Health, Education, and Welfare, Office of Education, Bureau of Libraries and Learning Resources, 1973.

§ Wilson, 1981.

2.2 MODELY INFORMAČNÍHO CHOVÁNÍ

Modely obecně mohou sloužit jako základ pro tvorbu konkrétních teorií nebo mohou být naopak tvořeny na základě teoretických předpokladů za účelem jejich ověření.

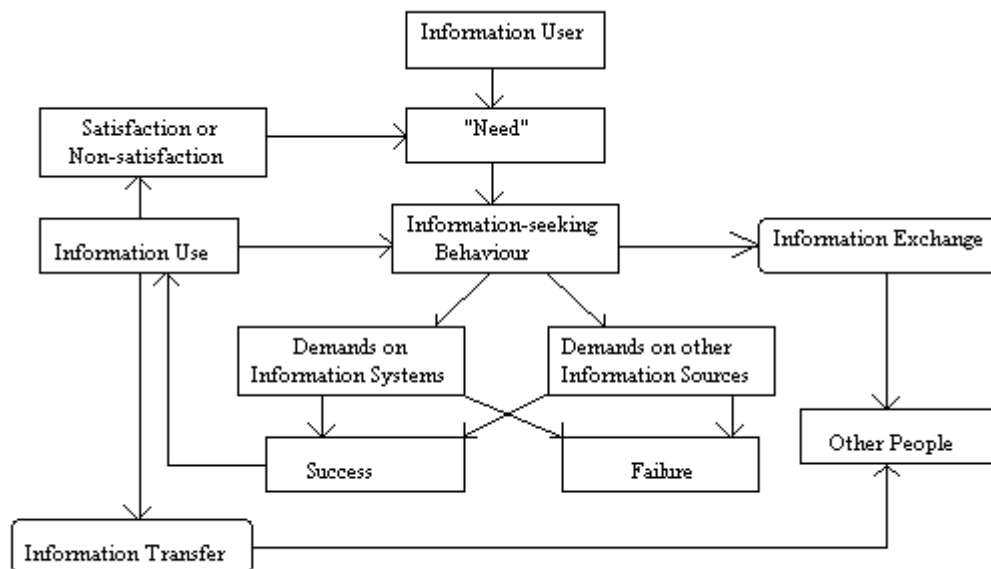
Modely, které vznikají v rámci průzkumu informačního chování různých uživatelských skupin, se obvykle zaměřují právě na tyto specifické skupiny a často nejsou přenositelné do jiných oblastí, resp. na jiné skupiny uživatelů. Např. model zobrazující jakým způsobem postupují vědci při hledání určitého typu informací na internetu nemusí vypovídat nic o tom, jak všichni lidé hledají informace; to ale na druhou stranu nebrání jeho užitečnosti např. pro teorie o hledání informací v elektronických zdrojích. Jednotlivé modely sahají od čistě pragmatických a popisných (např. oběh dokumentu a jeho užívání v nějaké instituci) až po složitější modely kombinující matematickou a obrázkovou logiku; mezi modely patří i simulace.

Většina modelů v oblasti informačního chování obsahuje různá tvrzení zobrazená zpravidla ve formě diagramů, které se snaží o popsání aktivity v rámci hledání informací, jeho příčiny a následky, nebo vztahy mezi jeho jednotlivými stádii.

Z velkého množství modelů, které byly až do současnosti vytvořeny, jsou vybrány modely nejobecnější, resp. nejkompaktnější a tedy aplikovatelné i na různé oblasti.

2.2.1 Wilsonův první model informačního chování

Modely T.D: Wilsona dlouhodobě odráží trendy v teoretickém a praktickém výzkumu informačního chování.



Obr. 1, Wilsonův model informačního chování. Převzato z <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>.

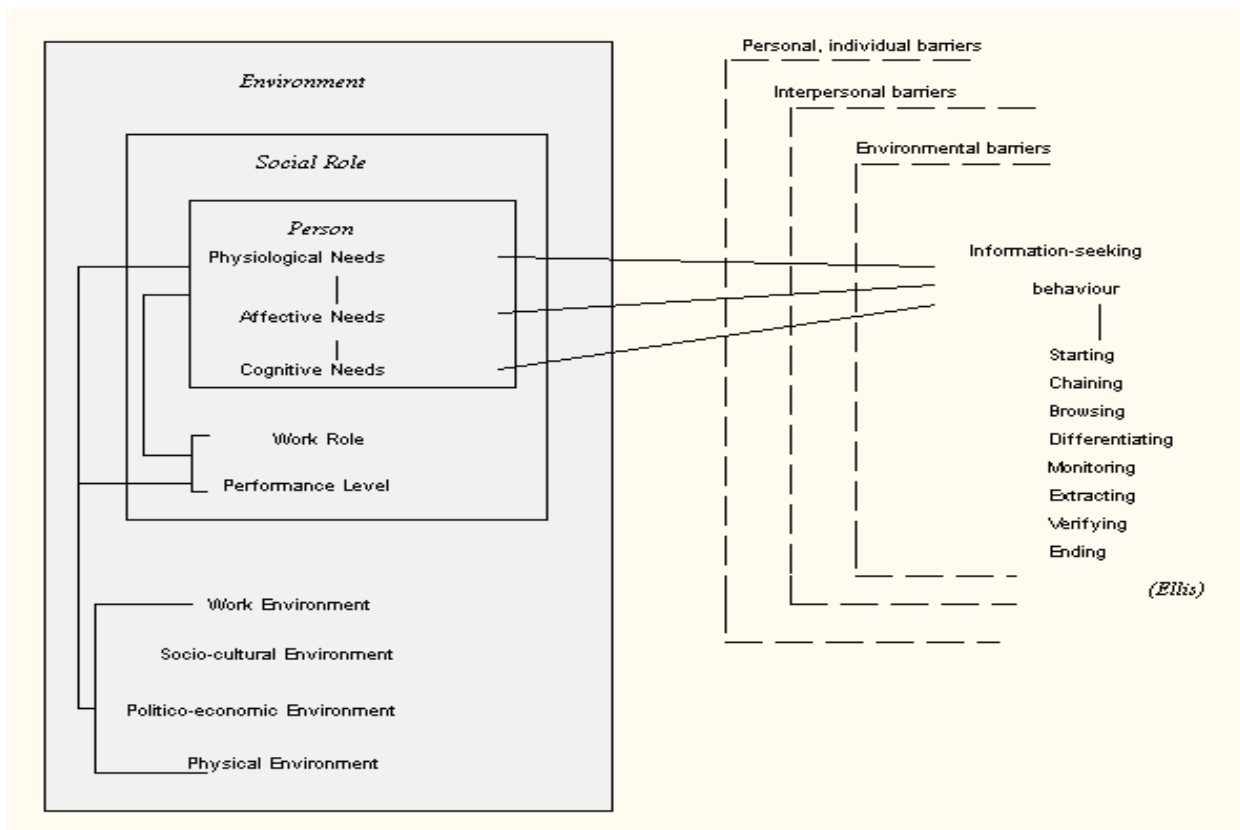
Model se skládá ze dvanácti elementů, na počátku stojí uživatel se svou informační potřebou, která může (ale nemusí) vycházet z jeho uspokojení či neuspokojení se znalostmi, které už k příslušnému problému má. Wilson navrhuje, že tato informační potřeba pak uživatele vede k souhrnu na sebe navazujících činností vedoucích k jejímu uspokojení z nichž ty nejvíce přímočaré jsou přímé požadavky (dotazy) na informační zdroje nebo systémy. Výsledek těchto požadavků vede buďto k úspěchu a použití informace a nebo k neúspěchu; ten je na modelu vyobrazen jako slepá ulička, přestože by měl logicky vést zpět k informační potřebě, protože ta nebyla dosud uspokojena.

Důležitý aspekt Wilsonova modelu je ten, že zahrnuje i informační výměnu s jinými lidmi za účelem hledání a získání informací. Právě interakci mezi jednotlivci je ve srovnání s „formálními“ zdroji informací je věnována v rámci výzkumu informačního chování poměrně malá pozornost

2.2.2 Wilsonův druhý model informačního chování

Jedná se o v pořadí druhý Wilsonův model z roku 1981. Na rozdíl od modelu prvního zobrazuje především „vnější“ faktory, které hledání informací ovlivňují.

Model je založen na dvou hlavních předpokladech a sice, že informační potřeba není potřebou primární, ale sekundární, která vzniká právě z nutnosti uspokojit potřeby základní, primární; a za druhé, že snaha o hledání informací za účelem uspokojení těchto potřeb velmi pravděpodobně narazí na různé bariéry. Tyto primární potřeby definuje Wilson jako psychologické, emoční a poznávací s tím, že kontextem jedné z těchto potřeb může být uživatel sám, roli hraje také zaměstnání a prostředí (politické, ekonomické, kulturní apod.), v rámci kterého daná osoba žije či pracuje. Do hledání dále jako bariéry vstupují různé další faktory, které přímo vychází z kontextu.



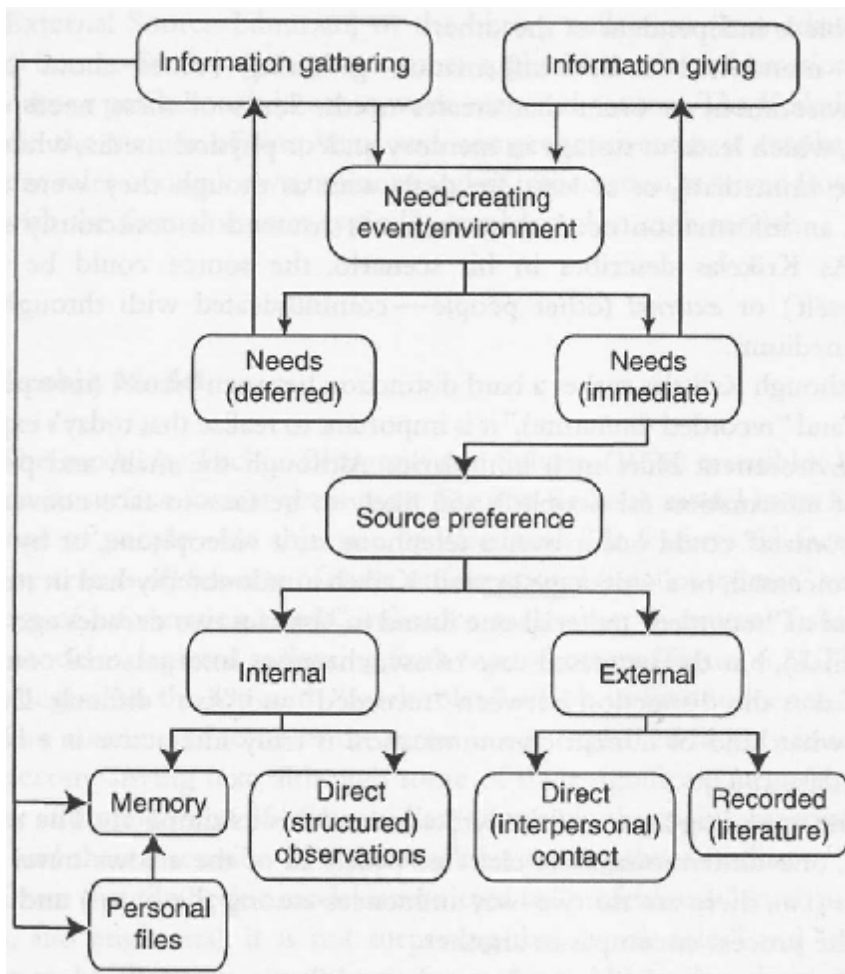
Obr. 2, Wilsonův druhý model informačního chování. Převzato z <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>.

V pravé části je pak heslovitě zahrnut Ellisův model sestávající z osmi kroků s tím, že kroky 2-4 jsou varianty obdobných postupů, které mají shodný účel:

- (1) starting - prostředky použité pro zahájení hledání informace (např. dotaz vznesený na kolegu);
- (2.1) chaining – sledování poznámek a citací ve známých zdrojích nebo postup od známých zdrojů k neznámým;
- (2.2) browsing – semi-řízené nebo semi-strukturované hledání;
- (2.3) differentiating – použití známých rozdílů v informačních zdrojích jako filtr pro množství získaných informací;
- (3) monitoring – udržování dlouhodobé nebo aktuální informovanosti;
- (4) extracting – výběrové vyhledávání relevantního materiálu v informačních zdrojích;
- (5) verifying – ověřování přesnosti (získaných) informací;
- (6) ending – dokončení hledání.

2.2.3 Model Jamese Krikelase

Krikelasův model je jedním z prvních modelů, které se explicitně zabývají hledáním informací. Kromě toho zdůrazňuje jak důležitost nejistoty jako motivačního faktoru, tak potenciál uživatele získat odpověď z paměti vlastní nebo blízkých osob.



Obr. 3, Krikelasův model informačního chování. Převzato z Case, 2007, s. 125.

Model obsahuje 13 prvků. Popisuje situaci, ve které si osoba (uživatel) uvědomí „znalostní“ nejistotu týkající se nějakého problému a snaží se o redukci této nejistoty na únosnou úroveň. Důvodem pro vznik nejistoty může být specifická událost, ale také nějaká probíhající činnost spojená například s prací, studiem apod. Protože pro značnou odpověď na značnou část problémů může uživatel najít odpověď ve své vlastní mysli, pouze malá část problémů bude iniciovat chování, které označujeme jako informační. Krikelasův model je díky své obecnosti aplikovatelný na běžný život a každodenní hledání informací.

Na vrcholu modelu je dvojice činností „shromažďování/získávání informací“ a „sdělování informací“. Zahájení shromažďování informací je odpovědí na informační potřeby, jejichž vznik je zpravidla podněten buď nějakou zvláštní událostí nebo vyplývá z nároků uživatele bezprostředního okolí. Výsledné informace jsou pak uloženy v paměti jedince nebo, jsou-li ve fyzické podobě, někde založeny – shromažďování informací je tedy vedeno s cílem informace získat a použít, případně v mentální či fyzické podobě uložit na pozdější použití. Sdělování/předávání informací je definováno jako šíření informací, které jsou komunikovány v podobě psané, slovní, vizuální nebo haptické. Sdělováním informací se Krikelas zabývá minimálně, kromě zdůraznění, že lidé jsou obvykle jak vysíláči tak příjemci informací a že obě role jsou na sobě nezávislé.

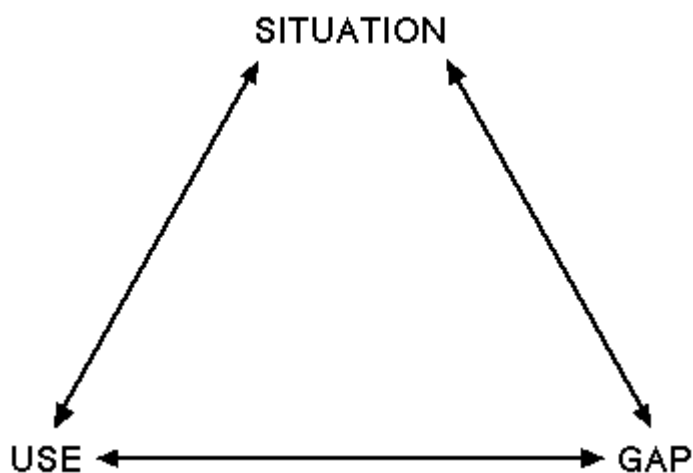
Rozdíl je i v chápání informačních potřeb; jedna skupina potřeb není určena k bezprostřednímu užití a získané informace jsou tedy prozatímne uloženy, druhá skupina potřeb jsou potřeby považované za bezprostřední, akutní. K uspokojení informačních potřeb si uživatel vědomě volí zdroj, který může být interní (tj. jedinec sám) nebo externí (jiní lidé se kterými komunikuje buď přímo nebo prostřednictvím záznamu na nějakém nosiči či médiu).

2.2.4 Dervinové model

Dervinové model informačního chování z roku 1996 souvisí s jejím konceptem hledání smyslu. Informační chování v jejím pojetí je hledáním smyslu a sestává ze čtyř základních elementů:

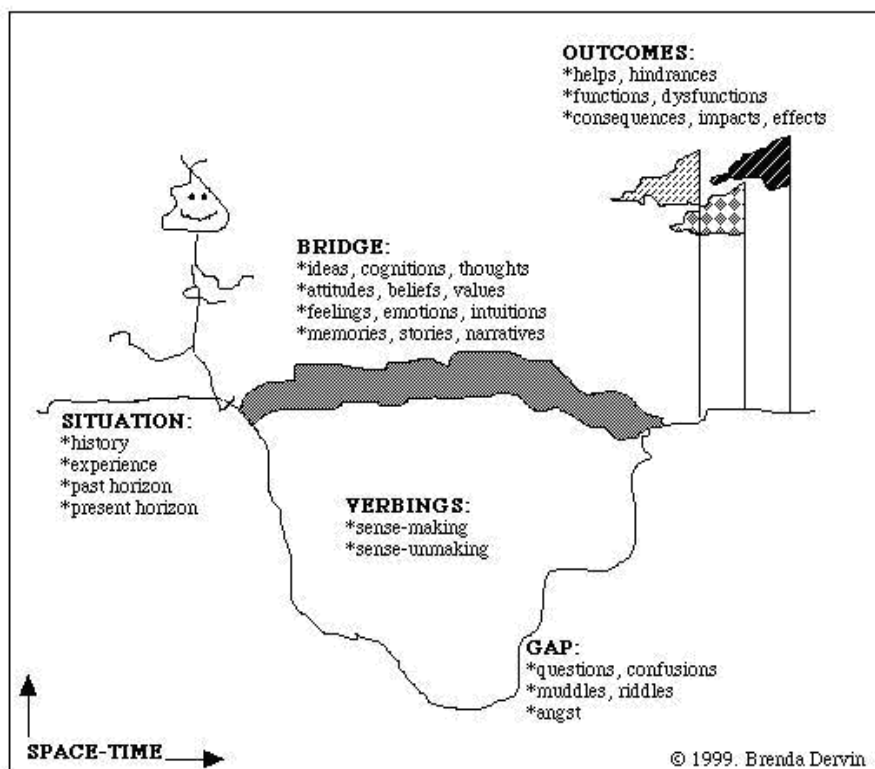
- (1) situace v čase a prostoru, která definuje kontext ve kterém informační problém vzniká;
- (2) mezery, která identifikuje rozdíl mezi kontextuální situací a situací žádoucí;
- (3) výstupu jako důsledku procesu hledání smyslu a konečně
- (4) mostu, tj. prostředku k uzavření mezery mezi situací a výstupem.

Tyto elementy byly v jejím prvním modelu zobrazeny formou trojúhelníku situace – mezera / most – výstup.



Obr. 4, Dervinové model informačního chování. Převzato z <http://thinkingshift.wordpress.com/2007/10/20/km-sense-making-and-social-networks/>.

V modifikaci modelu, která následuje, je tento trojúhelník alegoricky zobrazen jako situace uživatele, který se na své pouti setkává s propastí – mezerou ve znalosti, do které se mu může v případě nezískání relevantních informací stát osudnou.



Obr. 5, Dervinové model informačního chování, modifikací. Převzato z <http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>.

ZÁVĚR

Studium informačního chování patří v posledních třiceti letech k dynamicky se rozvíjejícím oblastem informační vědy. Tento vývoj byl velkou měrou ovlivněn také rozvojem Internetu a s ním spojenými jak výhodami při hledání informací (jako např. rychlost a dostupnost) i negativními dopady (přehlcenost informacemi, problém s rozlišováním věrohodnosti apod.).

Předložený materiál pak představuje základní úvod do tématu informačního chování, který mohou zájemci dále rozvíjet studiem uvedené literatury.

LITERATURA

- ALLEN, Bryce L. Information tasks : toward a user-centered approach to information systems. San Diego : Academic Press, 1996. xiii, 308 s. (Library and information science). ISBN 0-12-05-10-40-5.
- CASE, Donald Owen. Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 2nd ed. Amsterdam : Academic Press, 2007. xvi, 423 s. (Library and information science). ISBN 978-0-12-369430-0.
- CEJPEK, Jiří. Informace, komunikace a myšlení : úvod do informační vědy. Praha : Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.
- GODBOLD, Natalya. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. Information Research, vol. 11, no. 2, paper 269. Dostupný z: <http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>.
- KUHLTHAU, Carol Collier. Seeking meaning : a process approach to library and information services. 2nd ed. Westport; London : Libraries Unlimited, 2004. xvii, 247 s. ISBN 1-59158-094-3.
- NICHOLAS, David. Assessing information needs : tools, techniques and concepts for the Internet age. 2nd ed. London : Aslib, 2000. xii, 163 s. (Aslib know how guides). ISBN 0-85142-432-5.
- STEINEROVÁ, Jela. Informačné správanie : pohľady informačnej vedy. Bratislava : Centrum vedecko-technických informácií SR, 2005. 189 s. ISBN 80-85165-90-2.
- ŠKRNA, Jindřich. Interaktivní vyhledávání informací. Národní knihovna. 2002, roč. 13, č. 1, s. 7-19. Dostupný z: <http://knihovna.nkp.cz/Nkkr0201/0201007.html>.
- WILSON, Tom D. Human information behavior. Informing science (Special issue on Information science research). 2000, vol. 3, no. 2, pp. 49-55.
- WILSON, Tom D. Information needs and uses: fifty years of progress? In Vickery, B. (ed.), Fifty years of progress : a Journal of Documentation review. London : Aslib, 1994, pp. 15-51.
- WILSON, Tom D. On user studies and information needs. Journal of Documentenation. 1981, vol. 31, no. 1, pp. 3-15.