

Informační chování v prostředí vysokých škol

Ivana Příbramská

Mgr. Ivana Příbramská (1977) je absolventkou oboru informační studia a knihovnictví, v současné době dokončuje doktorské studium v oboru informační věda. Zabývá se jednak nakladatelskými dějinami 19. a 20. století a dále pak informačními systémy ve vysokém školství a informačním chováním.

Posudky:

doc. Ing. Jan Pour, CSc. (Katedra IT VŠE, Praha)

Mgr. Ilona Trtíková (Ústřední knihovna ČVUT)

Obsah:

1	Úvod	2
2	Informační chování v prostředí VŠ	3
2.1	Základní pojmy	3
2.1.1	Informace	3
2.1.2	Hledání informací.....	5
2.2	Informační chování	7
2.2.1	Dosavadní vývoj v oblasti studia informačního chování	8
2.2.2	Modelování informačního chování	9
2.3	Informační potřeby a faktory ovlivňující jejich vznik a uspokojování	11
3	Uživatelé a jejich informační potřeby v prostředí VŠ.....	13
3.1	Uživatelé a jejich klasifikace.....	14
3.2	Klasifikace uživatelů v oblasti vysokého školství.....	16
3.2.1	Uchazeč	17
3.2.2	Student.....	18
3.2.3	Účastník řízení a kurzu.....	19
3.2.4	Absolvent	19
3.2.5	Akademický pracovník	19
3.2.6	Technicko-hospodářský pracovník	20
3.2.7	Uživatel bez přímého vztahu k VŠ a veřejnost	20
4	Informační potřeby jednotlivých skupin uživatelů.....	20
4.1	Výběr vysoké školy a příprava na přijímací zkoušky	21
4.2	Úvodní orientace po přijetí.....	22
4.3	Příprava na plnění kurzů a atestací.....	23
4.4	Zahraniční stáže.....	23
4.5	Řádné ukončování studia	23
4.6	Volba další školy / hledání zaměstnání	23
4.7	Zvláštní skupina uživatelů – studenti kombinovaného studia.....	24
4.8	Zvláštní skupina uživatelů – studenti se specifickými potřebami.....	24
5	Informační systémy ve vysokém školství	25
5.1	Sdružené informace matrik studentů.....	27
5.2	Informační systémy na vysokých školách v ČR	28

Abstrakt:

Předložená studie je věnována problematice informačního chování v prostředí vysokých škol, a to jak z teoretického, tak praktického hlediska. V teoretické části jsou vyloženy základní pojmy spojené s informačním chováním, mezi které patří např. informace, hledání informací a chování při hledání a vyhledávání informací a další příbuzné koncepty (informační přesycení, znalostní mezery, informační chudoba a digitální propast), shrnut historický vývoj této části informační vědy a stručně představeny modely informačního chování Toma Wilsona, Brendy Dervin a Davida Ellise. Praktická část se věnuje uživatelům informací v oblasti vysokého školství, jejich klasifikaci a informačním potřebám. Na závěr jsou představeny informační systémy VŠ s ohledem na jejich roli v uspokojování informačních potřeb v této oblasti.

Abstract:

The article is dedicated to the issue of information seeking and information seeking behavior in the higher education (HE) area. It is divided into two main parts. In the first (theoretical) part, basic terms and definition such as information, information seeking and other concepts are explained together with short overview of the research done in the information seeking so far; also, three basic models of information seeking (behavior) are described. In the second (more practically oriented) part all potential users in the HE area are classified according to their role and afterwards, their information needs are outlined. In the last chapter, the issue of information systems in HE area is introduced taking into account the significance of this source for information needs satisfaction in the HE area.

Klíčová slova:

informační potřeby, informační chování, informační systémy, vysoké školství

1 Úvod

Tématem této práce jsou informační potřeby uživatelů v oblasti vysokého školství s důrazem na uchazeče, studenty a absolventy. Vzhledem k tomu, že značná část těchto informačních potřeb je (nebo by alespoň měla být) uspokojována informačními systémy, které jednotlivé vysoké školy budují, je zde věnován prostor také těmto informačním systémům. Informační systémy tvořící v současné době nedílnou součást provozu vysoké školy přitom nelze považovat pouze za nástroj sloužící podpoře administrativních procesů a administrativního aparátu, za který mnohdy byly alespoň v počátcích svého vývoje považovány. Vysoká škola je především organizace, která pro svůj rozvoj a pro své efektivní řízení potřebuje kvalitní nástroj pro zpracování a unifikaci jednotlivých procesů na ní probíhajících a potřebných výstupů stejně jako jakákoliv jiná komerční či nezisková organizace. Není možné přizpůsobovat systémy mnohdy špatně nastaveným procesům uvnitř konkrétní organizace, stejně jako není možné jednostranně přizpůsobovat fungování organizace (leckdy omezeným) možnostem informačních systémů. Lze jistě říci, že stejně jako knihovna, i univerzita je rostoucí organizmus, který se v čase vyvíjí a spolu s ním se vyvíjí i potřeby na informační systém; tuto „proměnlivost“ v čase by měl fungující informační systém respektovat a reflektovat.

Při budování informačních systémů v oblasti vysokého školství, které lze považovat za součást informační politiky dané instituce, je možná více než v jiné sféře nezbytná podpora vedení příslušné organizace a dostatečná motivace zúčastněných osob – např. akademičtí pracovníci jako skupina uživatelů mají svá specifika a na rozdíl od studentů může být obtížné jim nařizovat a následně i po nich vyžadovat plnění různých opatření a předpisů. Budování informačního systému je proto velmi často doprovázeno množstvím problémů a je nezbytně nutné již při projektování nepodceňovat lidský faktor a fakt, že budování informačního systému je během na dlouhou trať, během kterého může průběžně docházet dech. Výsledky rozvoje systému by také měly být vidět, protože dlouhodobé plnění systému daty bez použitelných výstupů je velmi jednoduché považovat za zbytečné.

Významnou roli při budování informačních systémů a jejich dalším rozvoji dále hrají jeho stávající i potenciální uživatelé ať už z řad budoucích, stávajících i bývalých členů akademické obce (uchazečů, studentů, absolventů, akademických pracovníků), neakademických zaměstnanců vysokých škol a veřejnosti. Informace a služby nabízené prostřednictvím informačních systémů uživatelům a způsob, jakým jsou jim tyto informace a služby zprostředkovány, by měly vycházet z uživatelských potřeb a nikoliv z toho, co konkrétní informační systém technicky umožňuje. Průzkumy informačních potřeb a informačního chování včetně případného modelování informačního chování prováděné jak při projektování, tak průběžně přispívají k zefektivnění poskytovaných informací a služeb; pokud jsou známy důvody a způsoby vzniku informačních potřeb, je možné na ně reagovat a konstruovat informační systémy tak, aby byla úspěšnost uspokojování těchto potřeb zvýšena. Je však třeba počítat s tím, že ne všechny procesy a potřeby se dají efektivně měřit, kvantifikovat a kontrolovat pomocí (automatizovaných) nástrojů informačního systému. Také je třeba počítat se skutečností, že je sice možné zajistit dostupnost všech potřebných informací prostřednictvím informačního systému, ale není možné efektivním způsobem zajistit a garantovat, že příslušná informace bude uživatelem skutečně přečtena a adekvátním způsobem použita.

2 Informační chování v prostředí VŠ

2.1 Základní pojmy

2.1.1 Informace

Přestože pojem informace je v současné době velmi hojně používán, neexistuje jednotná definice, která by byla používána 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. (Cejpek, 1998, s. 12)

Definice, se kterou pracují někteří autoři působící 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, je založeno na fenoménu sociální znalosti. (Case, 2007, s. 44–45)

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 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 než s dílčími pojmy. Ze soudobých konceptů informace těch autorů, kteří se pojmem informace v souvislosti s informačním chováním zabývají, lze jmenovat dva, a sice koncept Brenda Dervin z roku 1972 a koncept M. McCreadieho a R. Rice z roku 1999. (Case, 2007, s. 43-45)

První z nich, Brenda Dervin, ve svých článcích definuje tři typy informace:

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

Dervin dále argumentuje, že pokud bude na informaci nahlíženo výše uvedeným způsobem, je možné akceptovat, že legitimní a užitečné informace mohou vznikat „uvnitř“ lidského mozku bez ohledu na převládající názor, že důležité informace lze získat pouze z vnějších zdrojů. Stejným způsobem tento pohled nepřivileжу formální zdroje a systémy (knihy, 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 čtyři různá pojetí informace:

- 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 hovořím o univerzální definici informace, nelze samozřejmě opomenout teorii informace a komunikační model Shannona a Weavera z roku 1949. (Case, 2007, s. 46; Wilson, 1981) Také v souvislosti s jejich teorií se hovoří o pěti „předpokladech“ či lépe aspektech, které se, pokud 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 organizmem?
- 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. (Case, 2007, s. 49–60)

Na závěr je také třeba zmínit 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.¹ (Case, 2007, s. 64–65)

2.1.2 Hledání informací

Hledání informací (*information seeking*²) 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). (Wilson, 2000)

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. (Savolainen, 1995)

Patří sem také 10 mýtů o informacích a hledání informací (*Ten myths about information and information seeking*) (Case, 2007, s. 7–9). Seznam těchto deseti mýtů byl vytvořen Brendou

¹ Jiří Cejpek ve svém výkladu pojmu informace vyvozuje, že o informaci v pojetí jevu či procesu lze hovořit v případě, je-li jejím příjemcem člověk, resp. jakýkoliv živý tvor. (1998, s. 24)

² Protože pracuji převážně s anglicky psanou literaturou a také z důvodu, že česká terminologie v této oblasti není ještě kodifikována do jednotné formy, uvádím při prvním výskytu některých pojmů v závorce kurzívou také příslušný anglický ekvivalent.

Dervin v roce 1976 v souvislosti s tehdejšími posunem zájmu vědců od výzkumu převážně informačních zdrojů 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 s tím, že za písmenem x jsou uvedeny vždy argumenty hovořící proti dané představě/obecnému předpokladu:

1. jenom „objektivní“ informace jsou hodnotné x 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 x 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 x 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 x lidé zpravidla užívají formální zdroje zřídka, místo toho shromažďují a aplikují informace získané neformálně (přátelé, spolupracovníci, rodina);
5. existuje relevantní informace pro každou potřebu x lidé nepotřebují jen informace, znalosti, ale také informace ve smyslu učení, porozumění, pro uspokojování fyzických i psychologických potřeb každodenního života;
6. každá informační potřeba má své řešení x 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 x 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 jedinců x 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 schopně efektivně použít;
9. čas a prostor a vůbec individuální situace uživatele mohou být při hledání informací a jejich užívání ignorovány x velmi často je to právě individuální situace, která formuje informační potřebu;
10. uživatelé vytváří snadně, bezkonfliktní spojení mezi informací získanou z externího prostředí a jejich vlastní interní realitou x 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.

2.2 Informační chování

Informační chování (*information behavior*) zahrnuje vědomé hledání informací, současně však také celou škálu nezáměrného či pasivního chování včetně chování hledání informací nezahrnující (záměrně vyhýbání se informacím apod.). (Wilson, 2000; Škrna 2002)

Soudobý výzkum informačního chování dále pracuje se třemi následujícími koncepty, kterými jsou:

1. chování při hledání informací,
2. chování při vyhledávání informací,
3. koncepty spojené s informačním chováním (informační přesycení, znalostní mezery, informační chudoba, digitální propast). (Case, 2007, kapitola 5)

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. (Wilson, 2000; Škrna 2002)

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. (Wilson, 2000; Škrna 2002)

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 je i problém informačního přesycení (*information overload*). Takto je nazýván stav, kdy jedinec není schopen zpracovat rozsáhlé množství informací. Nejběžnější situací, kdy může informační přesycení nastat, je vyhledávání informací na internetu či např. používání elektronické pošty. Informační přesycení může nastat jak jako výsledek aktivního hledání informací tak pasivního příjmu informací, kdy jsou jedinci zaplavováni informacemi, aniž by o ně vlastně stáli (spam, reklama apod.).

Znalostní mezeru (*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*) lze 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 digitální propast (*digital divide/gap*) odkazuje na propast/mezeru mezi 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 širěji také zdroje a schopnosti nutné k efektivní účasti na digitální komunikaci (např. gramotnost a informační gramotnost). Nedostatečná či nedostatečně rozvinutá infrastruktura představuje v současné době nejzávažnější problém. Mezi faktory přispívající k rozšiřování digitální propasti patří například (chybějící) ekonomické zdroje na pořízení ICT a vybudování potřebné infrastruktury, geografie (asymetrie mezi městskými aglomeracemi a venkovem), věk, pohlaví (rozdíl mezi muži a ženami v gramotnosti a přístupu ke vzdělání i ICT), jazyk, vzdělání a sociálně-kulturní zázemí, zaměstnanost, fyzický a/nebo mentální handicap.

2.2.1 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. (Kuhlthau, 2004, s. 1–5; Allen, 1996, 3)

Počátky moderního výzkumu informačního chování můžeme najít v pracích o uživatelích knihoven a v dějinách čtenářství. Za začátek moderního zkoumání bývá označován rok 1948, kdy se konala Royal Society Scientific Information Conference.⁴

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 až 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? (Warner, 1973)

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. (Wilson, 1981; Wilson; též Bawden, 2006)

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

3 Kniha je věnována tvorbě informačních systémů z uživatelské perspektivy.

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

metod k metodám kvalitativním. S těmito změnami jsou spojena jména Davida Ellise, Brendy Dervin, Carol Collier Kuhlthau a Toma Wilsona, a jejich výzkumy informačního chování a informačních potřeb a také ve větší míře snahy o modelování informačního chování. (Wilson, 1999)

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 a David Ellis se prostřednictvím kvalitativních rozhovorů snažil identifikovat společné charakteristiky, prvky v informačním chování vědců v sociálních, fyzikálních vědách a v oblasti inženýrství. Carol Kuhlthau vytvořila model⁵, založený původně na studiu středoškolských studentů, který zahrnuje šest stádií při hledání informací s důrazem na to, jak se uživatel při hledání cítí, jaké jsou jeho myšlenkové pochody, jak jedná a jaké volí strategie v jednotlivých stádiích. (Wilson, 1999; Godbold, 2006)

2.2.2 Modelování 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, které jsou předmětem konkrétního výzkumu. 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. (Wilson, 1999; Godbold, 2006)

Z velkého množství modelů, které byly až do současnosti vytvořeny, následují modely dva, resp. tři (součástí Wilsonova modelu je i model Ellisův). Model Toma Wilsona z roku 1981, který je díky své komplexnosti dodnes v podstatě nepřekonaný, a model Brendy Dervinové, který je navzdory své jednoduchosti komplexní a použitelný v každé situaci.

Wilsonův a Ellisův model informačního chování

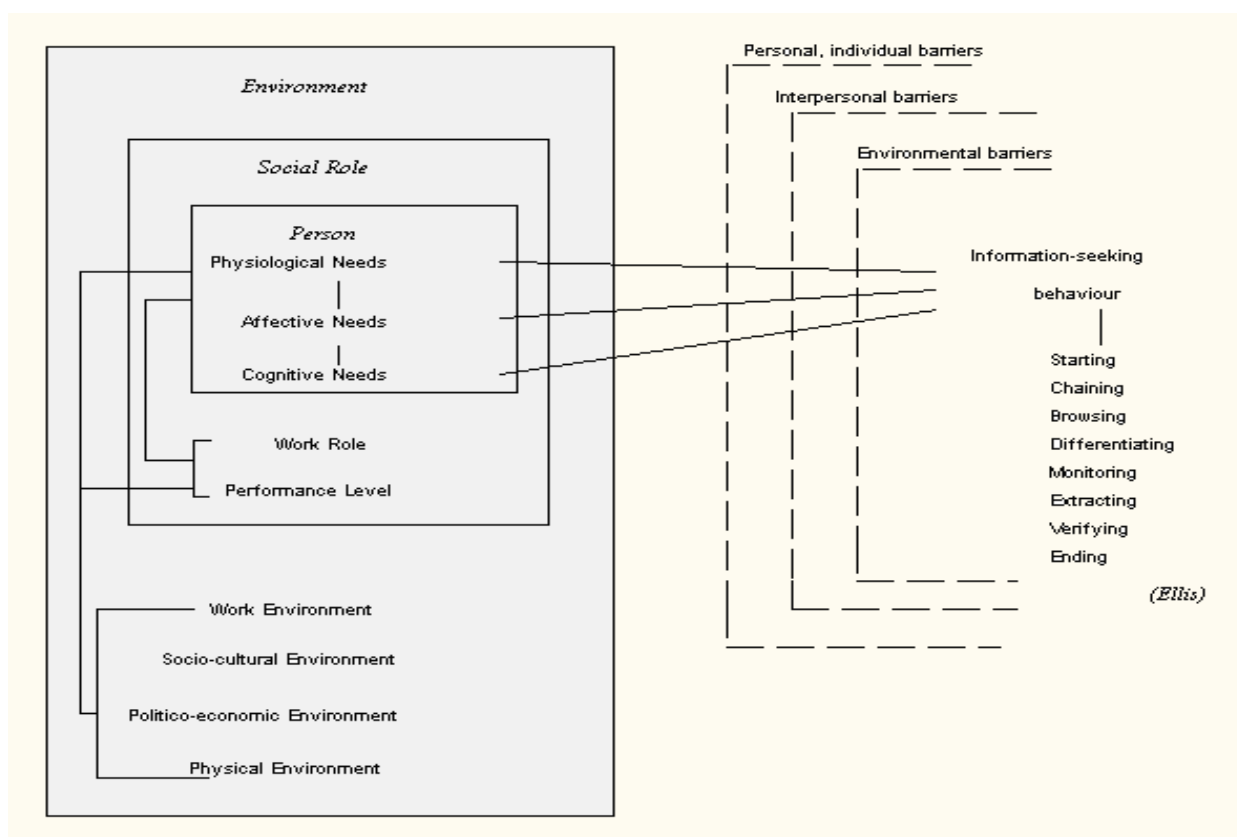
Jedná se o v pořadí druhý Wilsonův model z roku 1981. Na rozdíl od prvního, který byl v zásadě schematickým vyjádřením jednotlivých stádií vyhledávacího procesu ve formě vývojového diagramu, tento druhý model zobrazuje především „vnější“ faktory, které hledání informací ovlivňují. Model je založen na 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

5 Model i s podrobným vysvětlením jednotlivých stádií viz <http://www.ucalgary.ca/~ahayden/kuhlth.html>.

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 vycházejí z kontextu.

V pravé části je pak heslovitě zahrnut Ellisův model, sestávající z osmi stádií v rámci informačního chování s tím, že kroky 2–4 jsou varianty obdobných postupů, které mají shodný účel:

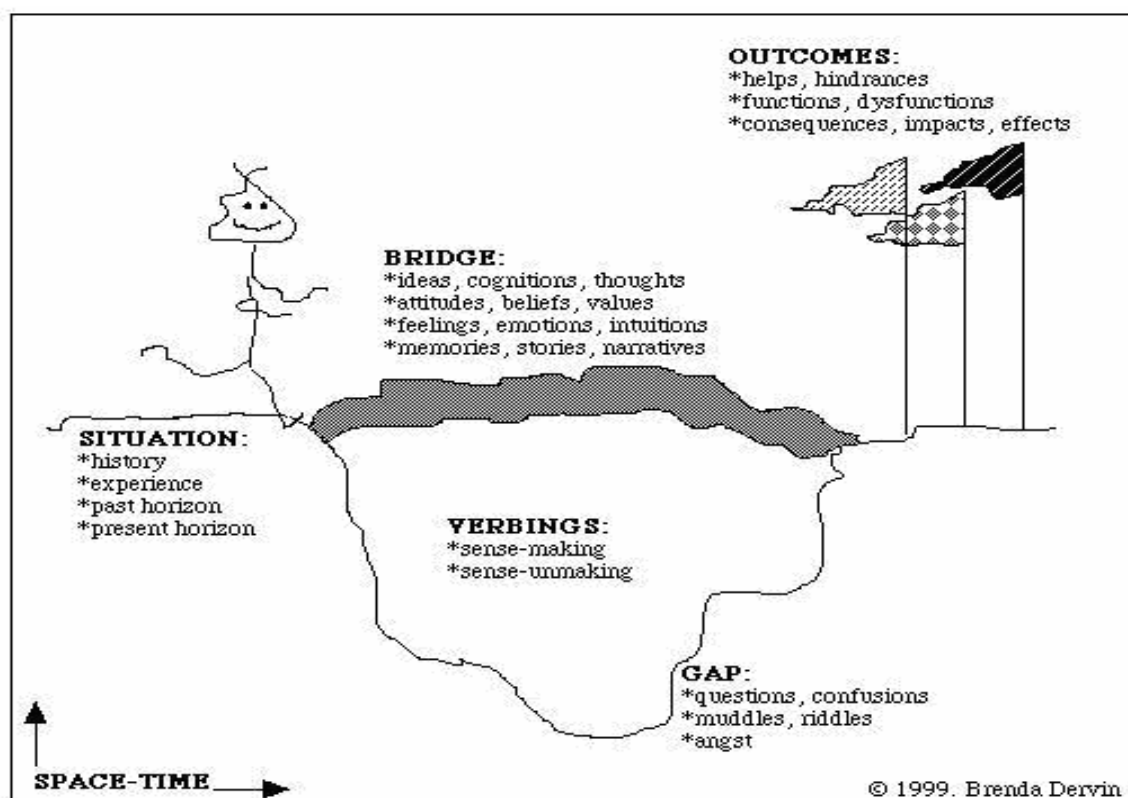
- 1.1.(1) *starting* - prostředky použité pro zahájení hledání informace (např. dotaz vznesený na kolegu);
- 1.2.(2.1) *chaining* – sledování poznámek a citací ve známých zdrojích nebo postup od známých zdrojů k neznámým;
- 1.3.(2.2) *browsing* – semi-řízené nebo semi-strukturované hledání;
- 1.4.(2.3) *differentiating* – použití známých rozdílů v informačních zdrojích jako filtr pro množství získaných informací;
- 1.5.(3) *monitoring* – udržování dlouhodobé nebo aktuální informovanosti;
- 1.6.(4) *extracting* – výběrové vyhledávání relevantního materiálu v informačních zdrojích;
- 1.7.(5) *verifying* – ověřování přesnosti (získaných) informací;
- 1.8.(6) *ending* – dokončení hledání. (Wilson, 1999)



Obr. 1, Druhý Wilsonův model informačního chování (1981) (zdroj: Wilson, 1999)

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 – mezeru / most – výstup. 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 může v případě nezískání relevantních informací spadnout.



Obr. 2, Dervinové model informačního chování (1981) (zdroj: Godbold, 2006)

2.3 Informační potřeby a faktory ovlivňující jejich vznik a uspokojování

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 znalostí, kterou uživatel musí mít, aby vyřešil příslušný problém. Důvody pro vznik informačních potřeb jsou různé, obecně řečeno může jít například o hledání odpovědí (*seeking answers*), redukci nejistoty (*reducing uncertainty*) nebo hledání smyslu (*making sense*). (Case, 2007, kapitola 4.2)

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 něčeho nedostává, že potřebuji něco zjistit, a vrcholí ve zjištění příslušné informace, jejíž pochopení přispěje k vyřešení nějakého problému. (Wilson, 1981; Case 2007)

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 očekáváních, která závisí na aktuálních možnostech. (Nicholas, 2000, s. 20–27)

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 a 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 knihovníky 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, obtížně vyjádřitelná 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 srozumitelné, 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. (Case, 2007, s. 72–73.)

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 knihovní statistiky).

Je zajímavé, že vysvětlení pojmů „informace“ nebo „informační potřeby“ je věnována mnohem větší pozornost než „informačnímu chování“ a pojmům s ním spojených. 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.

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 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. (Nicholas, 2000, s. 92–109)

Průzkum uživatelských potřeb je nástrojem pro zvýšení efektivity informačního systému a pro jeho vhodnější nastavení z uživatelského hlediska. Průzkum je nezbytné provádět jak před započítím projektu IS a jeho implementací, tak v průběhu jeho provozu tak, aby mohl být systém průběžně přizpůsobován potřebám jednotlivých uživatelských skupin.

3 Uživatelé a jejich informační potřeby v prostředí VŠ

Jestliže se tato studie zabývá informačním chováním v prostředí vysokého školství, pak definice uživatelů je její klíčovou oblastí. Právě uživatelé totiž v ideálním případě formují, prostřednictvím svých informačních potřeb a požadavků, formu a obsah konkrétních informačních systémů. Míra zapojení uživatelů do projektování, implementace a následného provozu IS se sice liší organizací od organizace, ale právě definice jednotlivých skupin uživatelů a jejich informačních potřeb by měla tvořit jednu ze základních částí práce na IS, a to ve všech jeho fázích. (Allen, 1996; Vrana, 2005) Průběžné získávání zpětné vazby od uživatelů a její odraz ve fungování konkrétního IS má pak vliv jak na zefektivnění jeho

fungování, tak na zvýšení „souzněnosti“ uživatelů s ním a s ní spojené ochoty uživatelů aktivně se podílet na provozu informačního systému a jeho jednotlivých částí.

V rámci této kapitoly bude vytvořena klasifikace uživatelů v oblasti VŠ s důrazem na podrobné rozčlenění uživatelů-členů akademické obce, na jehož základě budou následně definovány informační potřeby každé specifické skupiny.

3.1 Uživatelé a jejich klasifikace

Před tím, než se budeme věnovat samotné klasifikaci uživatelů, je třeba definovat samotný pojem „uživatel“. Podle TDKIV a příslušných oborových norem je za uživatele považována osoba/instituce, která využívá knihovnické/informační služby; z povahy těchto zdrojů vyplývá, že jejich definice jsou zaměřeny především na oblast knihovnictví.⁶ Pokud bychom chtěli tento pojem definovat v obecné rovině bez vazby na konkrétní obor, pak uživatelem je označován někdo, kdo něčeho užívá⁷, resp. Někdo, kdo (po)užívá produkt, nástroj nebo službu⁸.

Uživatelé a porozumění jejich informačním potřebám jsou považovány za klíčové při tvorbě nového produktu/služeb či budování informačního systému.⁹ V rámci projektování je tak tvořen profil typického uživatele, pro kterého je příslušný produkt zamýšlen (nelze samozřejmě vyhovět všem uživatelům, tj. profil je zpravidla tvořen na „typického“ uživatele reprezentujícího skupinu uživatelů). Úkolem takto tvořeného profilu je definovat uživatele, porozumět jemu a jeho (informačním) potřebám; poznatky z tohoto profilu jsou posléze zohledněny v konkrétním projektu. Courage a Baxter ve své práci věnované uživatelským potřebám a jejich zjišťování za uživatelský profil označují „*detailed popis uživatelských atributů (název pracovní pozice, zkušenost, dosažené vzdělání, klíčové pracovní povinnosti, věk apod.)*“ (Courage, 2005, s. 41) Jednotlivé atributy pak tvoří komplexní charakteristiku uživatele. Mezi tyto atributy zahrnují následující:

- demografické charakteristiky – věk, pohlaví, místo bydliště, socio-ekonomický status
- praxe – název současné pracovní pozice, počet odpracovaných let v současném zaměstnání a na stávající pozici, zodpovědnost, předchozí zaměstnání
- zaměstnavatel – velikost firmy a oblast podnikání

⁶ Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy: „osoba (individuální uživatel) nebo instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické a informační služby“ (http://sigma.nkp.cz/F/SS7S5MJT777PDEYUEM47GSKEPT5UN43AQ21UA5169EFNJXPOIC-01137?func=full-set-set&set_number=086756&set_entry=000035&format=999); ČSN ISO 11620:3.24 „Příjemce služeb knihovny“; ČSN-2000B:3.3.7 „Entita v jediném otevřeném systému používající službu“; ČSN ISO 5127-2003 (heslo uživatel informací) „Uživatel infrastruktury, služeb nebo materiálů nabízených informačními středisky“.

⁷ Výklad pojmu je vztažen explicitně i na používání něčeho, co není vlastním majetkem ke své potřebě. (Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. Praha: Academia, 1994, s. 481) Obdobně Webster's New World Dictionary definuje uživatele jako „one that uses“ a umísťuje původ a užívání tohoto pojmu do 15. století. (<http://www.merriam-webster.com/dictionary/user>)

⁸ „someone who uses a product, machine or service“ (Cambridge Advanced Learner's Dictionary. 2. vyd. Cambridge: Cambridge University Press, 2005, s. 1429).

⁹ Zohlednění uživatelů při projektování informačních systémů je typické zejména pro projektování informačních systémů orientovaných na uživatele, které se v současné době stalo dominantním přístupem ve srovnání se starším, na data orientovaným přístupem. Uživatelsky orientovaný přístup se zaměřuje zejména na schopnosti a dovednosti, které uživatel má, oproti čemuž se na data orientovaný přístup soustředí na informační technologie včetně jejich datové struktury a formáty. (Allen, 1996, s. 15)

- vzdělání – nejvyšší dosažené vzdělání, obor(y) studia, obsah studia (absolvované kurzy)
- zkušenosti s prací s ICT – schopnosti a dovednosti s prací s ICT, doba praxe
- specifické zkušenosti – zkušenosti s produkty konkurentů nebo jiné specifické zkušenosti
- pracovní povinnosti – primární a sekundární pracovní úkoly
- znalost oblasti příslušného produktu
- dostupné ICT – hardware a software a další prostředky, které uživatel typicky používá
- přístup a hodnoty – preference některých produktů, strach z ICT (Courage, 2005, s. 46)

Po zjištění, jaké typy odpovědí jsou v příslušném vzorku obsaženy a hrubé procentuální podíly uživatelů v jejich rámci, je vhodné uživatele zařadit do skupin podle jejich podobnosti. Jako kritérium pro toto rozčlenění mohou být použita kritéria jako např. věk, zkušenost, přístup k novým věcem nebo primárních povinností (role). (Courage, 2005, s. 47) Značnou část výše uvedených atributů je možné použít také jako kritéria pro klasifikaci uživatelů.

Travel Agent (primary) Characteristic Ranges	
<u>Age:</u>	25–40 years (Average: 32 years)
<u>Gender:</u>	80% female
<u>Job Titles:</u>	Travel agent, Travel specialist, Travel associate
<u>Experience Level:</u>	0–10 years (Typical: 3 years)
<u>Work Hours:</u>	40 hours per week; days and times depend on the company
<u>Education:</u>	High school to Bachelors degree (Typical: some college)
<u>Location:</u>	Anywhere in the U.S. (Predominantly mid-west)
<u>Income:</u>	\$25,000–\$50,000/year; depends on experience level and location (Average: \$35,000/year)
<u>Technology:</u>	Some computer experience; high speed internet connection
<u>Disabilities:</u>	No specific limitations
<u>Family:</u>	Single or married (Predominantly married with 1 child)

Obr. 3, Příklad uživatelského profilu pro roli „cestovní agent“ (převzato z Courage, 2005, s. 46)

V kontextu této práce je vhodné ještě doplnit pohled na uživatele z oblasti informačních systémů: Avison a Elliot konstatují, že přestože koncept uživatele v rámci informačních systémů je považován za poměrně dobře etablovaný termín, oni sami ho považují za poněkud zjednodušený a nereprezentativní zejména s ohledem na množství rolí, které na sebe uživatelé berou při interakci jak s různými informačními systémy, tak s lidmi. Zároveň se přiklánějí k náhledu na uživatele nikoliv jako na solitérního jedince, protože to může vést ke zkreslení a zjednodušení pohledu na práci s informacemi (jejich vyhledávání, výběr, práci s nimi, komunikaci a výměnu) v komplexním sociálním prostředí. (Avison, 2006, s. 9) Tento závěr je i v souladu s dlouhodobou tendencí ve výzkumu informačního chování – kontext informační potřeby, tj. proč a za jakých okolností vzniká, a kontext samotného uživatele, tj. prostředí, ve kterém se pohybuje, jeho schopnosti, znalosti a dovednosti, podstatným způsobem ovlivňující informační chování jednotlivců a uspokojování informačních potřeb.

3.2 Klasifikace uživatelů v oblasti vysokého školství

Tématu uživatelů informací jako takovým, jejich vymezení a definici se na teoretické rovině mnoho autorů nevěnuje. Přestože uživatelé, jejich informační potřeby a informační chování stojí v centru pozornosti většiny studií v oblasti informačního chování (*information seeking / information seeking behavior*), případné typologie či klasifikace uživatelů jsou specifické a přizpůsobené konkrétním pracem (průzkumy se zpravidla zabývají omezenými a konkrétními skupinami uživatelů jako jsou např. vědci z oboru „x“, nebo zaměstnanci v oblasti „y“). Velmi často jsou také tyto klasifikace (v souladu s konkrétním předmětem výzkumu) tvořeny na základě různých rolí uživatele ve společnosti, tj. jedná se například o konkrétní povolání, sociální roli nebo demografickou skupinu. (Case, 2007, kap. 11 a 12) Tyto klasifikace jsou pro účely této práce příliš široké, kombinující např. roli v prostředí (uchazeč, student, akademický pracovník) s další pomocnou kategorií, kterou bývá zpravidla věk, obor studia/působení, akademická hodnota, druh a forma studia nebo ročník¹⁰. V kontextu této práce je třeba také zmínit, že role studenta je kategorií zkoumanou velmi často, jednak z toho důvodu, že většina populace se v ní během svého života ocitá, mnohdy i opakovaně, a pak také díky obecnému zájmu věnovanému oblasti vzdělávání a pedagogiky. (Case, 2007, s. 301)

Co se týče prací z oblasti vysokého školství, dosavadní výzkum je obvykle věnován jen vybraným a jasně vymezeným skupinám uživatelů; oblast výzkumu a uživatelských skupin, které si jednotliví autoři vybírají, je v souladu s vývojem v jednotlivých vědních oblastech a jejich vlivu na vývoj společnosti jako celku, dlouhodobý zájem je věnován například vědcům z oblasti medicíny, sociálních věd či třeba fyzikům, na druhé straně bariéry pak především distančním studentům, doktorandům apod. Dalším omezením dosavadních průzkumů a tedy i v nich používané klasifikace uživatelů pro účel této práce je, že většina průzkumů a studií se primárně věnuje poskytování informačních služeb akademickými knihovnami, případně informačnímu chování uživatelů v souvislosti s plněním konkrétních atestací nebo výzkumem (hledání informací na Internetu, vyhledávání v databázích, příprava na zkoušky). Naprosto minimálně jsou naopak řešeny např. otázky získávání informací a aktivity souvisejících s výukou či administrativními stránkami fungování vysokých škol (příjmacího řízení, studia, zaměstnání, vědy a výzkumu, zahraničních pobytů apod.). V zahraniční ani domácí literatuře dosud neexistuje žádná ucelená práce, ve které by byla vytvořena jak úplná nebo alespoň částečná klasifikace uživatelů v oblasti vysokého školství - i z tohoto důvodu považujeme vytvoření klasifikace klíčové nejen pro účely této práce, ale i pro návazný výzkum uživatelů v této oblasti.

Úkolem této podkapitoly je proto právě vytvoření klasifikaci uživatelů v oblasti vysokého školství, která bude obsahovat i podrobné definování jednotlivých skupin a následně jejich informačních potřeb. Klasifikace bere v úvahu především rozdílnost v informačních potřebách jednotlivých skupin, které vyplývají z nároků kladených na ně jejich rolí v rámci vysokoškolského prostředí.

Prvním rozdělením, které se nabízí jako očividné, je samozřejmě rozčlenění na studenty a pedagogy, kteří představují dvě nejvíce viditelné skupiny, které společně tvoří akademickou obec fakulty. Toto hrubé rozčlenění však zcela opomíjí další skupiny uživatelů, které se v oblasti vysokého školství ve velké míře vyskytují: a sice uchazeče o studium jako

¹⁰ Mnoho studií především v anglosaské literatuře se zabývá studenty prvních ročníků v terciárním sektoru (tzv. freshmen).

předstupeň studentů a absolventy jako výstup, dále účastníky různých kvalifikačních kurzů, CŽV i U3V; na straně zaměstnanců pak pracovníky neakademické, kteří se výraznou měrou podílí na chodu příslušné VŠ či univerzity a jako takoví si jistě zaslouží větší pozornost. Celkově tedy uživatele rozdělujeme na pět základních skupin, v rámci nichž je v případě potřeby rozdělujeme na podskupinky – uchazeče o studium, studenty v akreditovaných studijních programech, absolventy, účastníky kurzů a CŽV, a akademické a technicko-hospodářské pracovníky; doplňkové skupiny tvoří veřejnost, tj. osoby/instituce bez přímého vztahu k univerzitě, které ale mohou o/po ní požadovat nějaké informace, a dále pak osoby se speciálními potřebami, jako skupina prolínající se zároveň do všech předchozích.

V následující části jsou definovány jednotlivé skupiny uživatelů (včetně jejího legislativního vymezení, pokud v rámci českého právního řádu existuje) a jejich případné podrobnější rozdělení s ohledem na potenciální rozdíly v informačních potřebách.

3.2.1 Uchazeč¹¹

Uchazečem ke studiu rozumím každého, kdo podává přihlášku na vysokou školu ke studiu v akreditovaném studijním programu¹². Přijímání ke studiu legislativně upraveno § 48–49 zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách (dále jen VŠZ). Kromě záležitostí spojených s vlastním přijímacím řízením upravuje VŠZ také typ informací, které jsou školy povinny uchazeči poskytnout při zveřejňování podmínek přijímacího řízení, v jeho průběhu a informace o výsledcích, včetně způsobu, jak ke zveřejnění informací má dojít.

Z hlediska typu studijního programu je možné uchazeče dále rozdělovat do čtyř podskupin: a sice uchazeče o bakalářské studium, magisterské studium nedělené (zdravotnické a některé další obory), magisterské studium navazující na bakalářské a konečně uchazeče o studium doktorské. Je třeba konstatovat, že počet uchazečů o jednotlivé typy studijních programů se snižuje úměrně výši vzdělání, stejně jako se požadavky na přijímací řízení a následné studium zvyšují z hlediska nutnosti vyšší vstupní odbornosti a většího množství znalostí, schopností a dovedností.

Rozdíl je také v tom, na jakou formu studia se uchazeč hlásí. Uchazeči o kombinované studium bývají zpravidla z řad starších, či možná vhodněji řečeno, zkušenějších zájemců – důvodem pro jejich studium může být např. požadavek zaměstnavatele doplnit si vzdělání, vlastní snaha doplnit si vzdělání po (někdy delší) době pracovního vztahu apod. Toto vše se do značné míry projevuje v motivaci jednotlivých uchazečů a posléze studentů (mature undergraduate).

Uchazeče je také možné rozdělit do skupin podle toho, s jakou minulostí přicházejí. Je jistě rozdíl mezi uchazečem o bakalářské a magisterské nedělené studium, který je čerstvým maturantem, a mezi lidmi staršími, kteří přicházejí třeba z praxe. I rozdíl pár let od maturity k přijímací zkoušce na VŠ představuje pro mnohé nepřekonatelnou překážku, neboť přijímací testy jsou zpravidla konstruovány tak, že (mnohdy nezáměrně) zvýhodňují čerstvé maturanty. Velkou roli také hraje absolvovaná střední škola (zejména v případě, kdy uchazeč nejde

¹¹ Do širěji definované uživatelské skupiny „Uchazeč“ patří kromě uchazečů o studium v akreditovaných studijních programech také uchazeči o studijní pobyt (ať už ze strany vyjíždějících či příjezdějících studentů), uchazeč o rigorózní řízení, uchazeč o kurz CŽV a uchazeč o U3V kurzy.

¹² Akreditovaný studijní program viz Zákon č. 111/1998, o vysokých školách část 4, studijní program (§ 44-47) a část 8, akreditace (§78-86).

„cestou nejmenšího odporu“, ale hlásí se napříč obory) i místo, odkud se uchazeč hlásí (obecně lze říci, že být z menších měst či dokonce vesnic může mít velký vliv na možnost přípravy na přijímací zkoušky a studium a mnohdy dokonce na možnost hlásit se k vysokoškolskému studiu vůbec). U navazujícího studia hraje také roli, zda se uchazeč hlásí do navazujícího studijního programu na téže VŠ a shodného oboru (přijímací zkoušky nebo její část bývají v tomto případě zpravidla promíjeny) nebo zda se z různých důvodů rozhodne obor, či dokonce VŠ změnit. Při změně VŠ do přijímacího řízení mnohdy vstupuje nejen nutnost intenzivnější přípravy ze strany uchazeče, ale i určitý typ nedůvěry na straně pracovníků přijímací komise, kteří mají mnohdy svůj názor na kvalitu studijního oboru či VŠ, ze které uchazeč přichází. Obecně lze říci, že v českém vysokém školství stále ještě převažuje typ studenta, který veškeré své vysokoškolské vzdělání získá na jedné vysoké škole. Určité malé procento uchazečů tvoří také „recidivisté“, tj. ti kteří už vysokou školu studovali (stejný či jiný obor), z různých důvodů ji nedokončili, ale hlásí se znovu.

3.2.2 Student

Studentem rozumíme studenta vysoké školy, zapsaného ke studiu v rámci akreditovaného studijního programu. Tato oblast je také upravena VŠZ, který nejen definuje rámcový obsah všech typů studijních programů, ale upravuje studium vůbec (práva a povinnosti studenta, disciplinární přestupky, rozhodování o právech a povinnostech studentů); studium je dále upravováno vnitřními předpisy příslušné vysoké školy.

Rámcově zákon vymezuje jednotlivé studijní programy takto:

„Bakalářský studijní program je zaměřen zejména na přípravu k výkonu povolání, při nichž se bezprostředně využívají soudobé poznatky a metody; obsahuje též vybrané teoretické poznatky.“ (VŠZ, §45)

„Magisterský studijní program je zaměřen na získání teoretických poznatků založených na soudobém stavu vědeckého poznání, výzkumu a vývoje, na zvládnutí jejich aplikace a na rozvinutí schopností k tvůrčí činnosti; v oblasti umění je zaměřen na náročnou uměleckou přípravu a rozvíjení talentu.“ (VŠZ, §46)

„Doktorský studijní program je zaměřen na vědecké bádání a samostatnou tvůrčí činnost v oblasti výzkumu nebo vývoje nebo na samostatnou teoretickou a tvůrčí činnost v oblasti umění.“ (VŠZ, §47)

Zde se projevují stejné faktory jako v případě uchazeče, které samozřejmě ovlivňují i studium. Stejně jako v případě uchazeče, i zde hraje největší roli typ studijního programu a forma studia. Další rozdíly se tvoří i v rámci jednotlivých studijních programů a oborů, například v závislosti na odstudované době a náročnosti studia jako celku. V závislosti na typu studijních programů se projevuje i vyšší informační náročnost a mění se i způsob studia – od více návodnějších a často spíše středoškolsky pojatých bakalářských studijních programů dochází ke zvyšování složky samostudia, které se vždy kumuluje zejména v období psaní kvalifikační práce, u doktorského studia pak tvoří nejvýraznější část, která je zpravidla doplňována i počínající pedagogickou praxí a publikační činností. Další oblast tvoří informační potřeby spojené se zahraničními studijními pobyty.

3.2.3 Účastník řízení a kurzu

Účastníkem kurzu rozumím účastníky nejrozličnějších kurzů celoživotního vzdělávání (CŽV), které nespádají pod akreditované studijní programy podle VŠZ, přestože se mnohdy jedná o kurzy/programy, které jsou MŠMT akreditovány v souladu s jinými zákony tam, kde se jedná o požadavek dalšího profesního vzdělávání. CŽV je velmi rámcově upraveno §60 VŠZ, ve kterém se stanoví, že:

„V rámci své vzdělávací činnosti může vysoká škola poskytovat bezplatně nebo za úplaty programy celoživotního vzdělávání orientované na výkon povolání nebo zájmově. Bližší podmínky celoživotního vzdělávání stanoví vnitřní předpis. ... o absolvování studia v rámci celoživotního vzdělávání vydá vysoká škola jeho účastníkům osvědčení. Úspěšným absolventům celoživotního vzdělávání v rámci akreditovaných studijních programů, pokud se stanou studenty podle tohoto zákona (§ 48 až 50), může vysoká škola uznat kredity, které získali v programu celoživotního vzdělávání až do výše 60 % kreditů potřebných k řádnému ukončení studia. ... Účastníci celoživotního vzdělávání nejsou studenty podle tohoto zákona.“ (VŠZ §50)

Kurzy mohou být určeny jak pro studenty či absolventy příslušné vysoké školy, tak pro zájemce z řad (odborné) veřejnosti, kurzy můžeme dále rozlišovat například na specializační (rekvalifikační), přípravné (nejčastěji k přijímacím zkouškám) a zájmové (např. U3V). Informační potřeby vznikající z kurzů mohou být v závislosti na jeho konkrétním charakteru různé. U přípravných kurzů jsou většinou zaměřeny např. na nácvik konkrétní přijímací zkoušky či poskytování informací o ní (jedná se spíše o trénink), kurzy zájmové vyžadují především práci na závěrečných pracích nebo i průběžných úkolech apod. Důležitou roli hraje také motivace jednotlivých účastníků. V souvislosti s CŽV je také třeba říci, že jeho význam v soudobé společnosti se zvyšuje a že již není možné, aby absolvent dlouhodobě vystačil se znalostmi, které mu dalo studium ať už středoškolské nebo vysokoškolské.

3.2.4 Absolvent

Absolventem je student, který řádně ukončil studijní program vykonáním státní závěrečné zkoušky, resp. v případě doktorského studia obhájil disertační práci. Případné informační potřeby se projevují zejména před dokončením studia, a to v souvislosti s tím, zda potenciální absolvent chce dále pokračovat ve studiu (v tomto případě se soustředí na hledání vhodného oboru, příp. přípravu na přijímací zkoušky, a lze tedy odkázat do kategorie uchazeče o studium), nebo se rozhodne nastoupit do pracovního procesu, ať už v ČR nebo v zahraničí (v tomto případě se soustředí na aktivní hledání zaměstnání, zjišťuje možnosti, jaké má, to závisí také na tom, zda byl zaměstnán už během studia apod.).

3.2.5 Akademický pracovník

Akademickým pracovníkem je v souladu s legislativou zaměstnanec vysoké školy vykonávající pedagogickou, vědeckou, výzkumnou, vývojovou, uměleckou nebo další tvůrčí činnost. Je zřejmé, že akademičtí pracovníci, jejichž hlavní náplní je zpravidla výuka a s ní spojená činnost, jsou skupinou s poměrně značnými informačními nároky, protože musí udržovat krok se stávajícím výzkumem v oboru a sami se podílet na jeho rozvoji.

3.2.6 Technicko-hospodářský pracovník

Technicko-hospodářskými pracovníky jsou všichni „neakademičtí“ zaměstnanci vysoké školy (administrativní aparát, organizační a technická podpora, zaměstnanci knihoven apod.).

Ti tvoří skupinou opomíjenou dosavadním výzkumem, přestože se zásadní měrou podílí na chodu vysoké školy, a zasloužili by si tedy větší pozornost, ať už se týká jak jejich role např. v uspokojování informačních potřeb ostatních osob v rámci akademického prostředí, tak jejich vlastních informačních potřeb a jejich uspokojování. (srov. Pitman 2000).

3.2.7 Uživatel bez přímého vztahu k VŠ a veřejnost

Do uživatelů bez přímého vztahu k VŠ a veřejnost je možné zařadit např. potenciální zaměstnavatele, rodiče uchazečů/studentů/absolventů apod.

4 Informační potřeby jednotlivých skupin uživatelů¹³

V závislosti na jednotlivé skupiny uživatelů je možné definovat jejich informační potřeby a informační zdroje, které tyto informační potřeby uspokojí. Dalším krokem je pak zahrnutí příslušných informací / informačních zdrojů do informačního systému.

V rámci této kapitoly je třeba skupiny uživatelů dále rozdělit na menší podskupiny za účelem podrobnější definice informačních potřeb:

- a. uchazeč – druh studia, forma studia, vystudovaná střední škola / obor bakalářského studia (v případě uchazečů o navazující studium), věk, rodinné zázemí, motivace ke studiu; informace o přijímacím řízení, přípravné kurzy,
- b. student – stejné faktory jako v případě uchazečů, dále pak přechod ze střední školy na vysokou v případě studentů bakalářského studia, změna náročnosti studia a požadavků na něj v jeho průběhu; administrativní část studia, příprava na kurzy, informace spojené se zahraničními stážemi, pedagogická praxe, publikační činnost, psaní (kvalifikačních) prací, příprava na atestace
- c. absolvent – druh studia; příprava na další studium, hledání zaměstnání,
- d. účastník kurzu – účel kurzu, motivace a důvody pro účast v kurzu; svou roli hraje i vzrůstající důležitost celoživotního vzdělávání ve společnosti,
- e. akademičtí a neakademičtí pracovníci – množství informačních nároků spojených s vědou a výzkumem, atestování (rozdíly mezi různými typy); nutnost zvyšování kvalifikace a udržování znalostí (např. legislativa) v oblasti THP.

Informační potřeby osob spojených s vysokými školami tvoří dosud ne zcela zmapovanou část ve výzkumu informačních potřeb a informačního chování. Dosavadní průzkumy se zaměřují spíše na jednotlivé skupiny (kombinování studentů, akademičtí pracovníci), než aby

13 Protože informační potřeby jsou závislé nejen na uživatelích, ale i na konkrétní situaci, je tato kapitola rozdělena na menší celky do takových úseků, které lze z hlediska informačních potřeb považovat za relativně uzavřené.

řešily tuto problematiku jako celek. Přitom právě správně provedená analýza informačních potřeb jednotlivých skupin uživatelů a zjištění, co pro své studium/práci potřebují, může být podkladem pro konstrukci takových služeb, které budou uspokojování informačních potřeb vycházet vstříc, namísto tvorby informačních systémů a služeb per se.

Před podrobnějším rozčleněním jednotlivých částí studia, v rámci nichž vznikají informační potřeby, je třeba uvést, že oblast informování uchazečů, studentů, absolventů a dalších osob je upravena § 21, odstavcem 1 VŠZ, který explicitně stanoví, že mezi další povinnosti veřejných vysokých škol patří:

„...poskytovat uchazečům o studium, studentům a dalším osobám informační a poradenské služby související se studiem a s možností uplatnění absolventů studijních programů v praxi; ...činit všechna dostupná opatření pro vyrovnání příležitostí studovat na vysoké škole.“ (VŠZ §21)

Tato problematika je řešena různě na různých vysokých školách, záleží mj. také na její velikosti co do počtu oborů i počtu studentů. Existují různá informační a poradenská centra na úrovni fakult nebo univerzit¹⁴, ať už samostatná, nebo jako součást knihovny či informačního střediska. Mnohdy je distribuce těchto informací prováděna např. odděleními děkanátu (studijní oddělení, referáty přijímacího řízení, zahraniční oddělení, centrum dalšího vzdělávání apod.) nebo jednotlivými oborovými pracovišti (katedry a ústavy). Obvyklá je kombinace všech těchto možností tak, aby docházelo k optimální a korektní informovanosti všech zájemců. Řada informací je také zveřejňována prostřednictvím webových stránek a informačního systému příslušné vysoké školy.

Mezi poskytovatele informací o studiu na jednotlivých vysokých školách patří např. administrativní pracovníci rektorátů a děkanátů, akademické orgány a organizace, jednotlivá pracoviště fakulty a pracovníci fakulty, studentské organizace a studenti či absolventi, informační centra a knihovny. Tyto informace poskytují kromě vysokých škol také další organizace jako např. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ústav pro informace ve vzdělávání, Centrum pro studium vysokého školství, Výzkumný ústav pedagogický, Dům zahraničních služeb, vládní i nevládní organizace a soukromé organizace.

Následuje stručný nástin jednotlivých etap studia a informačních potřeb, které v těchto etapách vznikají či mohou vznikat.

4.1 Výběr vysoké školy (studijního programu a oboru) a příprava na přijímací zkoušky

Už volba, kam po základní škole, má velký vliv na to, jakou vysokou školu a zda vůbec bude žák studovat – tradičním předpokladem například je, že absolventi gymnázií jdou studovat vysokou školu, protože „obecné“ vzdělání na gymnáziu získané není vhodné pro jakékoliv zaměstnání, a naopak je bráno jako příprava na VŠ. U absolventů středních odborných škol je možnost uplatnění v praxi vyšší, ale není ani problémem přihlásit se na příslušný obor VŠ. U absolventů učilišť do rozhodovacího procesu nejvíce vstupuje vnitřní či vnější motivace uchazeče – pokud se jedná o učiliště bez maturitní zkoušky, je třeba si nejprve doplnit

¹⁴ Viz například Informačně-poradenské centrum UK <http://www.cuni.cz/UK-122.html>.

vzdělání o maturitní zkoušku, u maturitních oborů pak věnovat přípravě na přijímací zkoušku nesrovnatelně větší množství času než u uchazečů z gymnázií či středních odborných škol. Další samostatnou skupinu uchazečů tvoří ti, kteří se na vysokou školu hlásí po delší době strávené mimo školu a kteří si z různých důvodů chtějí/musí doplnit vysokoškolské vzdělání (v zahraniční literatuře bývají označováni jako *mature undergraduate*).

Zdroje pro přípravu na přijímací zkoušky lze rozdělit na ty, které poskytuje vysoká škola uchazečům sama a mezi které patří např. podmínky přijímacího řízení, informace o jednotlivých oborech, vzorové testy, testy z předešlých období, výběry otázek, doporučenou literaturu, přípravné kurzy apod. Další zdroje tvoří např. informace přebírané z jednotlivých VŠ na různé webové servery zaměřené na absolventy SŠ (např. www.kampomaturite.cz, který obsahuje informace o všech možnostech pomaturitního studia, nebo www.vysokeskoly.cz) či do tištěných dokumentů (Učitelství noviny, Jak na vysokou školu, tematická čísla novin a časopisů apod.), příručky týkající se testů (otázky, modelové úlohy, návody na řešení úloh, přehledy učiva apod.), různé přípravné kurzy (které mohou být připraveny, ale zpravidla nejsou, ve spolupráci s vysokými školami). Důležitými, avšak někdy podceňovanými zdroji informací jsou zdroje neformální – informace od spolužáků a známých, kteří už mají zkušenost s přijímacím řízením či studiem, ať už na stejném oboru, nebo na vysoké škole obecně.

Část přijímacího řízení tvoří i řízení přezkumné, tedy řízení, během kterého musí vysoká škola na základě žádosti uchazeče přezkoumat, zda toto přijímací řízení proběhlo v souladu se všemi předpisy (dodržení lhůt, úplnost poskytnutých informací, korektnost a správnost otázek a odpovědí na ně). Bohužel, dodnes se značná část uchazečů a jejich rodičů domnívá, že se jedná o řízení odvolací ve smyslu předchozího VŠZ (do roku 1997), ve kterém si VŠ nechávají volná místa pro další uchazeče, zejména pro ty, kteří skončili těsně „pod čarou“; i z tohoto důvodu je převážná část žádostí o přezkum bezpředmětná, protože neobsahuje žádné skutečnosti, které je možné přezkoumat.

4.2 Úvodní orientace po přijetí

Informace o přijetí jsou zpravidla doprovázeny základními informacemi o tom, kdy se koná zápis, jaké dokumenty jsou pro něj potřeba, jak získat další informace (studijní plán a systém studia vůbec, tvorba rozvrhu a zápis předmětů apod.). První přijetí na vysokou patří mezi jeden z klíčových přechodů v životě, kdy uchazeč je zasazen do zcela nového prostředí (velmi často i mimo své dosavadní bydliště), střetává se se zcela novým pojetím výuky, kde je důraz kladen na samostudium a na vlastní odpovědnost studenta.

Velmi důležitá je úvodní orientace, tj. informace o tom, jakým způsobem studium probíhá včetně jeho legislativní úpravy a obsahu, jaké jsou povinnosti studenta během studia, důležité termíny apod. Informace jsou většinou zveřejňovány na webových stránkách (dle povahy i v rámci informačních systémů) a tradičně také na nástěnkách (klasických, ale častěji i na elektronických). Pro průběžné informování fungují nástěnky, webové stránky, mailingové listy atd. Nelze vynechat ani prameny neformální (ty se samozřejmě týkají všech informačních potřeb, nejen v tomto období), tj. dotaz na starší kolegy či pedagogy, tvorba studentských informačních stránek apod.

4.3 Příprava na plnění kurzů a atestací

Těžiště studia spočívá v plnění průběžných úkolů spojených s předměty a následně plnění atestací. Základní informace o kurzech, jejich obsahu a požadavcích na plnění atestací jsou zpravidla obsaženy v sylabu kurzu, který je mnohdy doplněn podrobnějšími informacemi v průběhu výuky. Příprava na kurzy většinou sestává ze studia literatury, přípravy referátů a prezentací, psaní seminárních prací, práce na projektech apod. Literatura je většinou dostupná v příslušné knihovně, mnohdy ve formě připraveného setu (šanon či CD). Zvěřejňování volně přístupných oskenovaných textů na internetu je komplikováno autorským právem, jsou nicméně publikovány v rámci zaheslovaných stránek.

4.4 Zahraniční stáže

Studijní pobyty v zahraničí jsou stále častěji součástí prezenčního vysokoškolského studia, jak v rámci studií bakalářských/magisterských, tak pravidelně v rámci studia doktorského. Příprava na pobyt spočívá ve zjišťování možností a přípravě materiálů na případný konkurz či podání přihlášky, posléze ve vyřizování formálních záležitostí nezbytných pro studijní pobyt jako takový. Studium v zahraničí je svým systémem zpravidla podstatně odlišné od toho, na co je student zvyklý ze své mateřské univerzity, a nějakou dobu trvá, než si student zvykne a přizpůsobí se novému prostředí.

4.5 Řádné ukončování studia

Závěr studia je u většiny oborů soustředěn na psaní kvalifikační práce a přípravu na státní závěrečnou/doktorskou zkoušku, kromě toho však také na budoucnost, tj. volbu další případné školy či hledání zaměstnání. Psaní kvalifikační práce je zpravidla prací s literaturou, ale také konzultace s vedoucími a školiteli, dle povahy práce doplněnými vlastními průzkumy apod. Příprava k SZK je zpravidla kompletní revizí všeho, co se student v rámci povinných předmětů naučil, tj. pracuje s vlastními zápisky z přednášek případně se základní literaturou; při SDZK je zpravidla prezentována první hrubá verze disertace ve formě tezí, případně se jedná o diskusi nad zadanými otázkami souvisejícími s tématem disertace (v případě, že SDZK probíhá současně s obhajobou disertační práce).

4.6 Volba další školy / hledání zaměstnání

Při volbě dalšího studijního oboru lze postupovat obdobně jako v části (4.1), pokračováním na stejné vysoké škole ve stejném oboru je proces zpravidla značně usnadněn a mnohdy odpadá i přijímací zkouška či její část.

Na absolventy jsou zacíleny speciální programy ať jednotlivých škol nebo větších podniků, mnohdy i na úrovni veletrhů práce, specializovaných webových stránek apod.¹⁵

¹⁵ Na UK je od roku 1998 realizován projekt Absolvent, který je zaměřen na přípravu budoucích absolventů UK pro praxi, na doplnění jejich znalostí a některých specifických dovedností potřebných pro vstup do praxe. Portál Absolvent viz <http://www.cuni.cz/UK-968.html>.

4.7 Zvláštní skupina uživatelů – studenti kombinovaného studia

Kombinovaní či distanční studenti jsou skupinou, která má sice z velké části informační potřeby shodné se studenty prezenčního studia, ale možnosti jejich uspokojování jsou z různých důvodů omezenější nebo složitější. Důvodem může být např. nedostupnost informačních zdrojů či obecně možností přístupu k informacím (venkov nebo menší město), nutnost starat se o rodinu a chodit do zaměstnání, delší doba od vykonání maturity, absence studijních návyků; na druhou stranu bývají studenti kombinovaného studia často více motivováni, snaží se o včasné plnění studijních povinností, ve vztahu k pedagogům jsou více korektní apod.

U kombinovaného studia záleží také na organizaci studia, výuka bývá zpravidla organizována formou několika jednorázových konzultací pro celou skupinu studentů, důraz je pak kladen zejména na samostudium a online komunikaci s vyučujícími. Podklady ke studiu mohou být předávány v tištěné podobě, většinou jsou však zasílány e-mailem či vystavovány na webových stránkách kurzu. Dlouhodobým trendem je samozřejmě používání různých systémů speciálně určených pro podporu kombinovaného studia; tyto systémy umožňují např. členění kurzů podle témat/lekci, zadávání úkolů studentům a kontrolu jejich průběžného plnění včetně rozhraní pro jejich odevzdávání, ukládání souborů včetně komentářů, diskuse ke kurzu apod. Mezi tyto systémy (*courseware* nebo CMS - *course management systems*) patří např. MOODLE, PingPong či WebCT.¹⁶

4.8 Zvláštní skupina uživatelů – studenti se specifickými potřebami

Do této skupiny jsou tradičně zařazováni lidé s fyzickým a/nebo mentálním postižením, nově jsou do této skupiny zařazováni např. i ti se specifickými poruchami učení; v jiných oblastech než ve vysokém školství pak všichni další uživatelé, kterým na cestě k informacím stojí bariéry různého typu. K těmto skupinám mohou patřit například osoby se sníženou znalostí jazyka nebo kultury (uprchlíci, národnostní menšiny, přistěhovalci), uživatelé se sníženou dostupností (lidé žijící na venkově či menších městech, ve vězení, pacienti v nemocnicích) a uživatelé s omezeným přístupem k informacím z důvodu chudoby.

Uchazeči s fyzickým či mentálním handicapem jsou zpravidla alespoň částečně omezeni ve výběru oborů, protože v některých z nich existují relevantní důvody, proč je mohou studovat pouze uchazeči, kteří splňují určité zdravotní předpoklady. V rámci přijímacího řízení žádají zpravidla uchazeči s ohledem na charakter svého postižení o přizpůsobení přijímací zkoušky tak, aby byli schopni ji vykonat (např. vykonání přijímacího testu s prodloužením časové lhůty nebo za pomoci počítače či asistenta). Na okraj lze poznamenat, že naštěstí již dochází ke změně v praxi, která preferovala spíše přístup prominutí přijímacích zkoušek než jejich přizpůsobování; přitom si myslím, že snahu o soběstačnost fyzicky handicapovaných uchazečů a jejich snahu vyrovnat se „normálním“ uchazečům je třeba tímto způsobem

¹⁶ UK preferuje používání systému MOODLE, pro který poskytuje též podporu. Elektronická podpora vzdělávání na UK viz <http://www.cuni.cz/UK-2795.html>.

podporovat, protože prominutí může mít velmi často negativní efekt především pro samotné uchazeče.

Na začátku studia musí tato skupina studentů čelit stejným problémům jako studenti zdraví, ale přistupují zde i problémy jiné, jako je např. u uchazečů se ztíženou pohyblivostí a zrakovým postižením problém s přístupem do budov a pohybem v nich, potíže s dopravou; problémy s integrací mezi zdravé spolužáky a hrozba separování; problémy s dostupností učebních materiálů pro studenty s poruchami zraku atd.

Během studia vše opět závisí na typu handicapu, mnohdy je nezbytný individuální studijní plán spočívající v rozložení studia a individuálních termínech na vykonání jednotlivých atestací, přizpůsobování jejich plnění, příprava zvláštních podkladů a studijních materiálů.¹⁷

Další problém nastává i po úspěšném absolvování, protože obecně zatím v Česku platí, že mezi zaměstnavateli není příliš velký zájem zaměstnávat zdravotně handicapované, přestože tito pro plnohodnotné zaměstnání mají dostatečné intelektuální předpoklady a mnohdy i větší motivaci než jedinci zdraví.

5 Informační systémy ve vysokém školství

V Evropě je oblast informačních systémů ve vysokém školství předmětem zájmu organizace EUNIS – European University Information Systems¹⁸; tato organizace byla založena v roce 1993 ve Francii a sídlí v Paříži. Důvody pro založení této organizace byly formulovány v jejím statutu a jsou následující:

- a. podporovat výměnu informací, spolupráci a diskuzi mezi osobami zodpovědnými za informační systémy ve vysokém školství nebo výzkumných institucích po celé Evropě;
- b. vést debatu s hlavními dodavateli informačních systémů a seznamovat je s potřebami a nároky, které vysokoškolské instituce mají;
- c. ustanovit spojení s organizacemi, které se zabývají informačními systémy ve vysokém školství a výzkumnými institucemi ve všech evropských zemích stejně jako na celoevropské úrovni.

Organizace EUNIS vyvíjí celou řadu aktivit, mezi něž patří pořádání konferencí a workshopů na aktuální témata, a vlastní publikační činnost (monografie týkající se univerzitních informačních systémů, sborníky z konferencí, časopis EUNIS Newsletter). Nejvýznamnější akcí jsou výroční konference, pořádané od roku 1995 v různých městech Evropy¹⁹, které se zabývají aktuálními problémy a tématy spojenými s informačními systémy ve vysokém školství. Na konferencích bývá také udělována prestižní cena *EUNIS Elite Award for*

¹⁷ Informačně-poradenské centrum UK má zvláštní kancelář pro studenty se speciálními potřebami, její webová stránka viz <http://www.cuni.cz/UK-60.html>. Obdobné centrum existuje i na jiných VŠ v ČR.

¹⁸ Webová prezentace viz <http://www.eunis.org>, webové stránky české organizace pak <http://www.eunis.cz>.

¹⁹ 1995 Düsseldorf, 1996 Manchester, 1997 Grenoble, 1998 Praha, 1999 Helsinky, 2000 Poznaň, 2001 Berlín, 2002 Porto, 2003 Amsterdam, 2004 Lublaň, 2005 Manchester, 2006 Tartu, 2007 Grenoble, 2008 Aarhus, 2009 Santiago de Compostella

excellence in implementing Information Systems for Higher Education; v roce 2005 tuto cenu získala Masarykova univerzita v Brně za svůj informační systém.

Česká pobočka EUNIS CZ sdružuje 36 organizací z řad vysokých škol, soukromých firem a dalších institucí.²⁰ Soustřeďuje se především na pořádání seminářů a konferencí na aktuální témata – v posledních letech se věnuje např. alternativním metodám výuky a e-learningu, bezpečnosti informačních systémů, provozu a budování digitálních knihoven, strategickému řízení univerzit, čipovým kartám a elektronickému podpisu ve vysokém školství apod. Propaguje také akce EUNIS a EUNIS SK, a účastní se konference organizované EUNIS SK UNINFOS věnované univerzitním informačním systémům.

Rozvoj informačního systému vysoké školy vyplývá nejen z jejích vlastních potřeb, ale zásadně se zde promítají i vnější vlivy. Mezi faktory ovlivňující vysoké školství a formující tedy i požadavky na informační systémy jednotlivých škol patří např. národní legislativa, vzdělávací politika, dlouhodobé strategie (záměry) vysoké školy a příslušných orgánů státní správy (vláda, MŠMT), členství ČR v mezinárodních organizacích (EU, OECD), trendy ve vysokém školství, akreditace a hodnocení kvality apod.

Lze přijmout jako fakt, že v současné době každá vysoká škola v České republice i zahraničí používá nějaký informační systém, ať už samostatně pro studijní, personální či jinou agendu, nebo jeden či více integrovaných IS. I v případě, že je co do počtu studentů a studijních programů tak malá, že jej zdánlivě pro administrativní agendu nepotřebuje, musí elektronickou evidenci budovat alespoň v takovém rozsahu, aby byla schopna plnit požadavky orgánů státní správy na různé statistické a rozpočtové sběry dat. Nejdůležitějším sběrem dat ve vysokém školství je sběr dat pro celostátní matriku studentů (SIMS – Sdružené informace matriky studentů). Mezi tři nejrozšířenější informační systémy (co do počtu uživatelů resp. instalací), které jsou v současné době v ČR užívány, patří: Informační systém Masarykovy univerzity v Brně, IS/STAG (ZČU, Univerzita Pardubice a další) a IS Studium (UK a další). Popis matriky studentů a tří jmenovaných informačních systémů následuje níže.

Aby informační systém vysoké školy mohl splňovat všechny nároky kladené na něj vedením vysoké školy / fakult i uživateli, měl by podporovat a propojovat všechny procesy na vysoké škole fungující. Pokud jsou jednotlivé oblasti administrovány rozdílnými aplikacemi, což je poměrně obvyklé, měly by tyto pracovat nad jednou bází společných dat tak, aby nedocházelo k duplikování zadávaných údajů. Důležitá je také alespoň funkční podobnost jednotlivých aplikací pro zvýšení uživatelského komfortu.

Při projektování, implementaci i vlastním provozu IS hraje velkou roli struktura organizace, v tomto případě VŠ či konkrétní fakulty. Organizační struktura, počet a typ jednotlivých pracovišť (fungujících jako prvky IS) a jejich vzájemná provázanost a spolupráce včetně pravomocí či povinností má rozhodující vliv i na informační toky v rámci instituce a zásadním způsobem ovlivňuje model a funkčnost IS. Informační systém by měl pokrývat všechny oblasti chodu univerzity, pokud se má stát skutečně komplexní nástrojem pro její správu.

Projektování informačního systému vysoké školy je stejně jako v jakékoliv jiné organizaci doprovázeno možností nezdarů a vzniku množství problémů. Vhodnou politikou a přijetím

²⁰ K 24. 8. 2009 bylo členy EUNIS CZ 20 veřejných vysokých škol, 2 státní vysoké školy, 2 soukromé vysoké školy a 12 ostatních institucí.

vhodných opatření před započítím projektu informačního systému i při jeho implementaci a rozvoji lze rizika neúspěchu eliminovat či alespoň výrazně snížit.

Faktory, které ovlivňují úspěšnost informačních systémů ve třech základních fázích jejich projektování – a sice přípravné fázi, implementaci a provozování – jsou následující:

1. zpracování informační strategie podniku a studie proveditelnosti,
1. podpora vedení vysoké školy / fakulty,
2. finanční zajištění,
3. personální zajištění – kvalifikace a kompetence odborného týmu, motivace zúčastněných osob,
4. stanovení zodpovědnosti a termínů pro jednotlivé kroky,
5. dodržování termínů, způsob řešení problémů,
6. komunikace s uživateli, školení uživatelů,
7. technické zajištění,
8. testování jako nedílná součást projektu i provozu. (Vrana, 2005; Vlasák, 2003)

V případě vysokých škol lze navíc hovořit o jistých nepsaných specifikách, které mají z hlediska projektování IS a mezi které mohou patřit například:

- struktura,
- (často) nesystémovost v přístupu k ICT,
- limity dané akademickým prostředím,
- (oprávněná) nechuť akademiků věnovat se administrativě,
- přednostní řešení (subjektivně) akutních problémů,
- problém s dlouhodobou a finančně náročnou strategií,
- odlišnost (nekompatibilita) fakult, oborů, lidí,
- méně pravděpodobné využití outsourcingu z důvodu mnohdy omezených financí.

5.1 Sdružené informace matrik studentů²¹

V souladu s § 88 VŠZ vede každá vysoká škola matriku studentů, která slouží k evidenci o studentech a k rozpočtovým a statistickým účelům. Sběr informací z matrik vedených jednotlivými vysokými školami je soustředěn do jednoho celostátního systému. Tento informační systém, nazvaný Sdružené informace matrik studentů (SIMS), je provozován MŠMT. Spoluřešitelem projektu SIMS, který byl řešen v roce 1999, byl Ústav výpočetní techniky Masarykovy univerzity, který je také dodnes provozovatelem serveru SIMS.²²

Obsah a struktura záznamů o studentech a studiích, předávané mezi vysokými školami a MŠMT, jsou definovány v tzv. informační větě, jedná se o seznam jednotlivých požadovaných položek včetně předepsaného specifického formátu a používaných číselníků. Základní evidenční jednotkou je záznam studenta ve spojení se studijním programem, který studuje na konkrétní škole/fakultě, daný jednoznačnou a jedinečnou kombinací položek "Rodné číslo", "Vysoká škola/fakulta", "Studijní program" a "Datum zápisu." Údaje o všech

²¹ Uvedené technické specifikace jsou převzaty z neveřejné části SIMS.

²² Závěrečná zpráva o řešení projektu Databáze sdružených informací matrik studentů (1999) viz <http://www.fi.muni.cz/~smid/zaverzprsim.html>.

studiích jednoho studenta jsou shlukovány pod rodné číslo (jednoznačný identifikátor)²³ s tím, že vlastníkem záznamu je ta vysoká škola, na které student aktuálně studuje (v případě, že studuje na více než jedné, pak ta, která jako první záznam nahrála).

Struktura matričních záznamů je určena § 88 (matrika studentů), § 18 odst. 3 a 4 (rozpočet vysoké školy a dotační politika), § 21 odst. 1 písm. c) (poskytování informací MŠMT), a § 87 písm. i) (sdružování a využívání informací) VŠZ. Jednotlivé položky jsou definovány v souladu se závaznými standardy Informačního systému veřejné správy (Katalog datových prvků ISVS), resp. v souladu se závaznými číselníky²⁴.

Při prvním ostrém sběru dat v roce 1999 byly sbírány všechny záznamy o všech aktuálních studentech (tj. studentech zapsaných do studijního programu k 1. lednu 1999 a později, včetně studentů, kteří měli studium přerušeno). Sběr dat probíhá v každém kalendářním roce vždy k 31. 3., 30. 6., 31. 10. a 31. 12. (sbírána jsou data, která se změnila/byla vytvořena od posledního sběru dat); sběr dat k 31. 10. je zdrojem MŠMT pro přidělování dotace VŠ pro následující kalendářní rok. Průběžně je možné posílat opravy dat v matrice uložených.

Výstupy z matriky, které jsou k dispozici uživatelům z jednotlivých vysokých škol, lze rozdělit do čtyř hlavních oblastí: financování, matriční data, roční přehledy a aktuální přehledy. Každá z oblastí nabízí jiná kritéria pro generování dat např. podle VŠ, fakult, studijních programů, forem studia, studijního stavu apod. Statistická data z matriky jsou především podkladem pro MŠMT v oblasti financování VŠ a pro ČSÚ v rámci různých statistických sledování, ale slouží také jako základní nástroj pro různá statistická vykazování v rámci jednotlivých VŠ a jejich fakult a pro podporu jejich manažerských procesů.

5.2 Informační systémy na vysokých školách v ČR²⁵

Informační systém Masarykovy univerzity v Brně²⁶

IS MU patří v současné době k nejpropracovanějším informačním systémům fungujícím na VŠ v ČR. Systém vyvíjený vlastním vývojovým týmem, je budován od roku 1999 jako komplexní podpora pro všechny činnosti univerzity. Obsahuje několik stovek dílčích aplikací a denně s ním pracuje až 30 tisíc uživatelů. IS je nabízen formou outsourcingu také dalším vysokým školám nebo fakultám, od svého vzniku až do léta 2007 jej používala také FHS UK. IS MU patří asi k nejvíce propagovaným v ČR, jeho vývojáři se účastní mnoha domácích i zahraničních konferencí a odborných fór, odborný tým publikuje velké množství článků. MU byla také v roce 2009 koordinátorem centralizovaného projektu „Národní registr VŠKP a systém odhalování plagiátů“.

IS MU zahrnuje všechny agendy univerzity a fakult, tj. nejen přijímací řízení a studijní záležitosti včetně studijních podpor pro kombinované studium, které jsou integrovány přímo do IS, ale také evidenci publikační činnosti, vkládání životopisů a podporu tvorby

²³ Rodné číslo (občanů SR a ČR, resp. oficiálně přidělené cizincům) případně tzv. rodné kódy, které přidělují jednotlivé VŠ cizincům bez rodného čísla.

²⁴ Mezi specifické číselníky patří např. číselník KKO, STUDPROG, ISCED97 apod.

²⁵ Jak bylo řečeno výše, z informačních systémů používaných v ČR vybírám tři nejrozšířenější. Mezi další patří např. Informační systém Moggis - <http://www.moggis.cz/>, ISIS VŠE - <https://wiki.vse.cz/index.php/ISIS> nebo Aplikace ŠkolaOnline <http://www.skolaonline.cz/OaplikaciAkademie/tabid/223/language/cs-CZ/Default.aspx>

²⁶ Viz <http://is.muni.cz>

akreditačních žádosti apod.²⁷ Masarykova univerzita získala za svůj systém EUNIS 2005 Elite Award a jedna z jeho částí, Elektronický archiv závěrečných prací, získal v roce 2007 cenu Inforum. Úspěch IS MU je do jisté míry dán i vyšší mírou centralizace MU oproti např. UK.

IS/STAG²⁸

Systém IS/STAG je informační systém vyvíjený Západočeskou univerzitou pro evidenci studijní agendy vysoké školy, doplněný o modul pro agendu absolventskou a přijímací řízení. Práce na IS byly zahájeny v roce 1993 v souvislosti s přechodem na jednotný kreditní systém.

Jedná se o systém, který podporuje pouze „studijní“ část agendy. Systém je v současnosti používán na 12 vysokých školách v ČR. Získal třetí místo v EUNIS 2001 Elite Award.

IS Studium²⁹

IS Studium je komplexní informační systém umožňující vedení studijní agendy vysoké školy. Je vyvíjen firmou Erudio, s.r.o., která vznikla na půdě MFF UK. Také informační systém byl původně vytvářen pro potřeby MFF UK, postupně však expandoval i na ostatní fakulty UK a další vysoké školy; IS Studium je také součástí budovaného centrálního IS UK. Systém je v současné omezen na agendu studijní, samozřejmě přijímacího řízení a ukončování studia. IS Studium používá 9 vysokých škol včetně Univerzity Karlovy.

6 Závěr

Předložená práce byla věnována problematice informačního chování v prostředí vysokých škol a to jak z teoretického, tak praktického hlediska. V teoretické části byly vysvětleny základní pojmy spojené s informačním chováním (informace, hledání informací, příbuzné koncepty), byl shrnut historický vývoj této části informační vědy a představeny byly příklady modelů informačního chování. Praktická část se věnuje uživatelům informací v oblasti vysokého školství, jejich klasifikaci a informačním potřebám. Na závěr byly představeny informační systémy VŠ s ohledem na jejich roli v uspokojování informačních potřeb v této oblasti.

Seznam použité literatury

- ALLEN, Bryce L. 1996. *Information tasks : toward a user-centered approach to information systems*. San Diego : Academic Press, 1996.
- AVISON, David; ELLIOT, Steve. 2006. Scoping the discipline of information systems. In KING, John Leslie; LYYTINEN, Kalle (eds.). *Information systems : the state of the field*. Chichester : Wiley, 2006, s. 3–18.
- BAWDEN, David. 2006. User, user studies and human information behaviour : a three decade perspective on Tom Wilson's „On user studies and information needs”. *Journal of Documentation*. 2006, roč. 62, č. 6, s. 671–679.

27 Přehled toho, co IS MU umí viz http://is.muni.cz/nas_system/moznosti.pl.

28 Viz <http://stag.zcu.cz>.

29 Viz <http://www.erudio.cz/?stranka=sw.isstudium>.

- CASE, Donald Owen. 2007. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 2. vyd. Amsterdam : Academic Press, 2007.
- CEJPEK, Jiří. 1998. *Informace, komunikace a myšlení : úvod do informační vědy*. Praha : Karolinum, 1998.
- COURAGE, Catherine; BAXTER, Kathy. 2005. *Understanding your users : a practical guide to user requirements : methods, tools, and techniques*. Amsterdam : Elsevier; San Francisco : Morgan Kaufmann, 2005.
- Česko. Zákon ze dne 22. dubna 1998 o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). In *Sbírka zákonů*. 1998, 39, 111/1998, s. 5388-5419.
- GODBOLD, Natalya. 2006. Beyond information seeking : towards a general model of information behaviour. *Information research* [online]. 2006, roč. 11, č. 4 [cit. 2010-02-28]. Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>>
- KUHLTHAU, Carol Collier. 2004. *Seeking meaning : a process approach to library and information services*. 2. vyd. Westport; London : Libraries Unlimited, 2004.
- NICHOLAS, David. 2000. *Assessing information needs : tools, techniques and concepts for the Internet age*. 2nd ed. London : Aslib, 2000.
- PITMAN, Tim. 2000. Perceptions of academics and students as customers : a survey of administrative staff in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2000, roč. 22, č. 2, s. 165–175.
- SAVOLAINEN, Reijo. 1995. Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*. 1995, roč. 17, č. 3, s. 259–294.
- ŠKRNA, Jindřich. 2002. Interaktivní vyhledávání informací. *Národní knihovna*. 2002, roč. 13, č. 1, s. 7–19.
- VLASÁK, Rudolf; BULÍČKOVÁ, Soňa. 2003. *Základy projektování informačních systémů*. Praha : Karolinum, 2003.
- VRANA, Ivan; RICHTA, Karel. 2005. *Základy a postupy zavádění podnikových informačních systémů : praktická příručka pro podnikové manažery*. Praha : Grada Publishing, 2005. s. 187 ISBN 80-247-1103-6.
- WARNER, E.; MURRAY, A.D.; PALMOUR, V.E. 1973. *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, Tom D. 2000. Human information behavior. *Informing science* (Special issue on Information science research). 2000, roč. 3, č. 2, s. 49–55.
- WILSON, Tom D. 1981. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*. 1981, roč. 31, č. 1, s. 3–15.
- WILSON, Tom D. 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*. 1999, roč. 55, č. 3, s. 249–270.
-