

ŠTUDIJE UPORABNIKOV

16. maj 2015

17:54

Študije uporabnikov

- Proučevanje uporabe in uporabnikov (vključno s potencialno uporabo in uporabniki) dokumentov, informacij, komunikacijskih kanalov, informacijskih sistemov, informacijskih storitev, itd.

Namen - kaj hočemo ugotoviti

- razumevanje načinov dela določene skupine uporabnikov
- ugotavljanje potreb in preferenc uporabnikov (informacijskih potreb) - preference niso informacijske potrebe, so želje, zanimajo nas predvsem info. potrebe
- vrednotenje zadovoljstva uporabnikov - z neko storitvijo, sistemom, proizvodom, knjižnico nasploh
- vrednotenje kakovosti storitev
- ...

Cilj- kaj hočemo doseči

- vzpostavitev nove informacijske storitve, sistema
- povečanje uporabe določene storitve, sistema
- pritegnitev novih uporabnikov
- upravičevanje storitev, sistemov- ali se sploh splača da imamo ta sistem
- ...

Zgodovina proučevanja

- pričetek po 2. svetovni vojni (1948), razmah v 60-tih letih
- sprva proučevanje dokumentov in sistemov, nato uporabnikov
- področja:
 - sprva naravoslovje, medicina in tehnika,
 - kasneje tudi družboslovje in humanistika (konec 60-tih) - INFROSS,

Informacijske potrebe

- Posameznik zazna vrzel v znanju in jo poskuša premostiti (da lažje reši problem)(Belkin: 'Anomalous state of knowledge')
- Informacija, ki bi bila posamezniku potrebna za opravljanje poklica, pri šolanju, za reševanje problema, za razvedrilo... - ni omejeno na znanstvene informacije

Vrste informacijskih potreb

- speča (ne razpoznan) informacijska potreba - gre za to da posameznik ne spozna informacijske potrebe (neskladno s prejšnjo trditvijo), npr. Uporabljamo zastarelo informacijo, ne da bi se tega zavedali, rešujemo tako da brskamo po internetu- slučajno naletimo na informacijo

- neizražena informacijska potreba- posameznik se zaveda info. Potrebe ampak je ne izrazi, npr. občutljiva tema, prepovedana tema, visoka cena, ni časa, informacijska preobloženost, geografsko predaleč, strah(na primer info o boleznih)...
- Informacijsko potrebo je težko definirati - shema od prej

- Informacijske želje - lahko je nasprotna od info potrebe
- Informacijske zahteve (tudi nepotrebne, neprimerne...- z vidika potrebe) - vsebuje tudi želje,
- Uporaba informacij -kaj naredimo z informacijo? Kaj se zgodi ko preberemo gradivo? Kako to meriti? redko se raziskuje

Značilnosti informacijskih potreb - delitev: David Nicholas?

- tematika
- namen
- narava informacije
- nivo zahtevnosti
- stališče
- količina
- kvaliteta
- čas/ažurnost
- hitrost dostopa
- Kraj

Tematika: glavni vidik

- Posamezniki imajo težave z izražanjem tematike:
 - število tem - več medsebojno povezanih tem v info potrebi +
 - posplošitev ali poenostavitev - med izražanjem, npr. Zanimajo nas pudlji, rečemo psi+
 - nejasnost opisa - posamezniku ni jasno kaj točno sploh potrebuje
- težave pri formulaciji poizvedbe

Namen: zakaj potrebujemo informacijo

- Iskanje dejstev
- Obveščenost (sprotni pristop) SDI?
- Začetek raziskave (izčrpn pristop) - retrospektivna poizvedba: iščemo vse dokumente za nazaj
- Razumevanje ozadja - tipično novinarji,
- Obnovitev znanja
- Iskanje idej / spodbud

- ...

Narava informacije

- teoretična
- opisna
- zgodovinska
- metodološka
- praktična

Nivo zahtevnosti: naj bi ustrežal neznanju posameznika s področja info potrebe

- Vezan na posameznikovo poznavanje področja
- Poenostavljanje informacij: želimo čim bolj zgoščene informacije

Stališče

- teorija
- politična usmeritev
- pozitiven/negativen pristop
- tematska usmeritev (interdisciplinarnost)

Količina

- Značilnost (toliko jih je, nič več nič manj)ali omejitev(želim jih tok pa tok)?
- 'informacijski apetit'(želim vse kar je na to temo - pol pa nikol ne prebere)

Kvaliteta

- Identifikacija kvalitetnih virov (na podlagi različnih kriterijev)
- Avtor, kaj je že objavil, kje je objavljaj, viri in reference, založba, jezik... Najbolj zihr- prebereš dokument(premalo časa)

Čas/ažurnost

- Problem zastarevanja informacij (časovni razpon)
- Hitrost spreminjanja

Hitrost dostopa

- Takoj? - želimo takoj, kakšne so pa možnosti?

Kraj

- Omejitev glede na tematiko npr, zgodovina v Sloveniji
- Podatki z določenega geografskega področja bolj zanesljivi/kvalitetni? Če
- Jezik

Značilnosti uporabnika

- poklic/izobrazba: definira kako in katere info iščeš. Naravoslovci so ponavadi bolj natančni, temeljiti...
- narodnost/kulturno okolje: stereotipi
- osebnostne lastnosti: temeljitost, vztrajnost organiziranost
- informacijska pismenost

- Spol: baje so ženske slabše znajdejo(baje ker so bolj poštene, lažje priznajo)
- Starost: mladi se bolje znajdejo s tehnologijo, starejši majo izkušnje (tudi z drugimi sistemi)
- razpoložljiv čas
- cena (ali si lahko privoščijo?)
- informacijska preobloženost

Vrste informacijskih potreb: nanaša se bolj na akademsko sfero

- Glede na **namen** porabe informacij:
 - za študij
 - za pripravo referata
 - za pisanje članka
 - za pisanje večjega dela (diploma, doktorat, knjiga)
 - za začetek raziskave
 - za pripravo predavanja
 - za izdelavo učnega načrta, predmetnika
 - za vsakodnevno življenje

Uporabniki informacij: se razlikujejo, spet bolj v akademski sferi

- področja dela (različna intenziteta informacijskih potreb): več področji imajo, manj globoko delujejo na njih
 - eno ožje, dobro definirano področje
 - eno širše področje, ki meji na druga področja
 - več področij
- znanstvene discipline (razlike v inf. potrebah in vedenju)
 - naravoslovje, medicina, tehnika : za citiranje predvsem članki
 - družboslovje, humanistika: predvsem knjige

Uporabniki informacij2

- prednostni viri in kanali: rado se zapostavlja v LIS področju,
 - lastni viri in kanali: primarno! - pogledamo na domače knjižne police, povprašamo znance,
 - neformalni viri - THE INTERNET
 - invisible college - nevidni kolegij - strokovnjaki neformalno dajejo informacije
 - formalni viri niso na prvem mestu !!!
- princip najmanjšega napora
- subjektivno ocenjevanje uspeha: problem! Posamezniki mislijo da so bolj uspešni pri svojem iskanju kot realno so.

Informacijsko vedenje: obnašanje

Je človekovo vedenje v povezavi z informacijskimi viri in kanali.

- v. pri iskanju informacij, v. pri poizvedovanju, v. pri uporabi informacij

- vpliv različnih dejavnikov (znanstvena disciplina, izkušnje, starost, spol, individualne značilnosti)(značilnosti uporabnika)
- različni informacijski stili
 - Razlikujejo se glede na: uporaba strategij, fleksibilnost, organiziranost

Informacijski stili (Palmer)

- **Informacijski vladar:** lasten obsežen, zelo dobro organiziran in fleksibilen informacijski sistem - najbolj informacijsko pismeni
- **Informacijski poslovnež:** lasten (manj organiziran) sistem; uporablja številne vire in strategije
- **Informacijski lovec:** ožje definirano področje, manjše število strategij - zanj so dovolj ker pozna področje
- **Informacijski pragmatik:** poizveduje občasno, vedno v povezavi s problemom. Nima stalne strategije: problemsko usmerjen
- **Informacijski nabiralec:** redko poizveduje, zanaša se na lastno znanje
- **Informacijski izobčenec:** nima sistema za organizacijo informacij ali poizvedovanje. Meni, da informacij ne potrebuje : danes je takih zelo malo

Študije

- usmerjene : v sistem ali k uporabniku
 - h knjižnici, informacijskemu centru, informacijskemu sistemu
 - k uporabniku- vedno bolj
- Deskriptivne: opisne, opisujejo stanje. Sicer vrede, manjka nasleden korak(spremembe)
- model dodane vrednosti (Taylor) -
- študije naj bi imele dodano vrednost

Vrste študij: odvisno od namena(2. prosojnica)

- analiza povpraševanja - koliko je referenčnih pogovorov
- analiza seznanjenosti - seznanjenost s cobissom
- analiza zadovoljstva - podaljšanje odpiralnega časa
- določanje prioritet - kaj je nujno da se spremeni
- izdelava profila uporabnikov - kdo so uporabniki
- ...

Uporabniške študije v knjižnici(katerokoli podjetje)

Odgovoriti si na vprašanja:

- Zakaj? Namen
- Kako?
- Kdo? Notranji: poznajo bolje knjižnico, takrat ne delajo nič drugega. Zunanji: zelo drago
- V katerih oddelkih? V vseh

Zakaj je malo kvalitetnih študij informacijskih potreb?

- Informacijski strokovnjaki menijo, da uporabnikov ni potrebno spraševati

- Osredotočenost na informacijske sisteme, ne na uporabnike
- Introvertiranost informacijskih strokovnjakov
- Zahtevnost izvedbe- ni dovolj študija uporabnikov- okolje, namen knjižnice

Metode

- vprašalnik
- intervju
- skupinski intervju
- analiza dnevnikov (uporabniških, sistemskih)
- analiza citiranja
- opazovanje
- analiza izposoje
- ...

Zaključek

- Študije uporabnikov so nujne
- Študije uporabnikov lahko pripomorejo k visoki kakovosti knjižnic,...
- ... a le če jim sledijo ustrezni ukrepi

Literatura

1. Dervin, B., Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *ARIST*, 21, str. 3-33.
2. Nicholas, D. (2000). *Assesing information needs: tools, techniques and concepts for the Internet age*. London: Aslib.
3. Palmer, J. (1991). Scientists and information. I. Using cluster analysis to identify information style. *Journal of Documentation*, 47 (2), str. 105-129.
4. Taylor, R. (1986). *Value added processes in information systems*. Norwood, Ablex.
5. Tenopir, C. (2003). Information metrics and user studies. *Aslib Proceedings*, 55(1/2), str. 13-17.
6. Vilar, P. (2005). Informacijsko vedenje: modeli in koncepti. *Knjižnica* 49 (1/2), str. 77-104
7. Wildemuth, B.M. (2003). Why conduct user studies?. INFORUM 2003, [<http://ils.unc.edu/%7Ewildem/INFORUM-2003.Wildemuth.pdf>]
8. Žumer, M. (1994). Informacijske potrebe znanstvenikov. *Knjižnica*, 38 (1/2), str. 69-75.
9. Žumer, M. (2005). Ugotavljanje informacijskih potreb. V: *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu informacijski znanosti in knjižarstvu*, str. 53-67

NALOGA

Za izbrano knjižnico, ki jo poznate, predlagajte namišljeno uporabniško študijo. Na kratko zapišite, kaj bi radi ugotavljali, kako in kakšna bi bila možna uporaba ugotovitev.