

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

TEZE DIZERTAČNÍ PRÁCE

Informační systémy ve vysokém školství
s důrazem na identifikaci uživatelů, informačních potřeb a jejich uspokojování

Information systems in higher education
User identification, information needs and their satisfaction

Autorka práce: Mgr. Ivana Příbramská
Studijní program: Informační studia a knihovnictví
Studijní obor: Informační věda
Vedoucí práce: Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.
Praha 2012

Abstrakt

Tématem dizertační práce jsou uživatelé v oblasti terciárního vzdělávání a uspokojování jejich informačních potřeb ve vztahu k informačním systémům a zdrojům poskytovaným jak samotnými vysokými školami, tak dalšími institucemi. Úvodní část je věnována teoretickému vymezení oblasti informačního chování a jeho modelování, informačním potřebám a jejich uspokojování. Třetí kapitola je zaměřena na prostředí vysokého školství a jeho roli v poskytování informací osobám, které se v této oblasti pohybují včetně veřejnosti, a dále identifikuje skupiny uživatelů, jejich informační potřeby a zdroje, které mohou být použity k jejich uspokojování. Čtvrtá kapitola je věnována informačním systémům ve vysokém školství v ČR včetně klasifikací a číselníků v jejich rámci používaných, přehledu celostátních systémů shromažďujících data z jednotlivých vysokých škol a stručného popisu tří nejpoužívanějších informačních systémů. Závěrečná část pak přibližuje proces implementace a provozu dvou konkrétních informačních systémů, Informačního systému UK a Studijního informačního systému FF UK.

Klíčová slova: informační chování, informační potřeby, modelování informačního chování, vysoké školství, typologie uživatelů, informační systém UK, klasifikace vzdělávání

Abstract

Focus of this thesis is on users in tertiary education and on the extent, to which their information needs are met by information systems and resources provided by both higher education institutions and other organizations. Second chapter sets up a theoretical framework, summarizing research in the field of the information seeking and information seeking behavior, models of information seeking, information needs and their satisfaction. Third chapter describes higher education area and its role in information provision to the users (coming from both within and outside the area); all users within this area are classified and their information needs and sources for satisfaction of these needs are listed. Fourth chapter is concerned with information systems in higher education in Czech Republic including classifications used within this field, national systems collecting data from higher education institutions and short description of three local information systems. Final chapter describes two examples of implementation process and further development of two particular information systems used at the Charles University in Prague and on the Faculty of Arts.

Keywords: information behavior, information needs, information seeking models, higher education, user classification, Charles University information system, classifications of education

Vymezení tématu práce

Tématem této dizertační práce jsou uživatelé v oblasti vysokého školství s ohledem na jejich informační potřeby, a vztah jejich informačních potřeb k informacím poskytovaným subjekty působícími v oblasti vysokého školství, především pak samotnými vysokými školami.

Cíle práce

Cílem předložené dizertační práce je:

1. vytvoření typologie uživatelů v oblasti vysokého školství v ČR s důrazem na informační potřeby a jejich uspokojování;
2. přehled vybraných informačních systémů a zdrojů na Univerzitě Karlově v Praze s ohledem na uspokojování informačních potřeb vymezených v bodě 1.

Výsledky této práce mohou být použity jako výchozí pozice pro průzkum informačních potřeb a informačního chování jednotlivých skupin uživatelů, provedení podrobnější srovnávací analýzy informačních systémů a zdrojů v oblasti vysokého školství; obojí může sloužit jako prostředek pro zlepšení procesů při projektování, implementaci a provozu stávajících i nových informačních systémů.

Struktura práce

Kapitola 2 je věnována teoretickému vymezení informačního chování, dosavadnímu výzkumu v této oblasti a koncepty s ní spojenými, modelování informačního chování a informačním potřebám a faktorům, které ovlivňují jejich vznik informačních potřeb a jejich uspokojování.

Kapitola 3 popisuje prostředí vysokého školství a roli, kterou hraje v tvorbě a šíření informací a znalostí, a na prostředky, které vysoké školy používají k předávání těchto

znalostí uživatelům, kteří se v této oblasti pohybují. Součástí této kapitoly je také identifikace šesti základních uživatelských skupin, kteří se v různých obměnách v prostředí vysokých škol objevují: uchazeče, studenty, absolventy, účastníky kurzů a řízení, akademické pracovníky a ostatní zaměstnance, a faktorů, které mohou vznik jejich informačních potřeb ovlivňovat a zdrojů, které mohou být využity k jejich uspokojování.

Kapitola 4 se zabývá informačními systémy ve vysokém školství v České republice, věnuje se vlivům struktury organizace a vnějšího prostředí na jejich provoz a rozvoj, používání klasifikací, číselníků a metadat v informačních systémech. V druhé části této kapitoly jsou popsány dva celostátní systémy shromažďující data z vysokých škol, Sdružené informace matrik studentů a Registr docentů a profesorů, a stručně také tři nejrozsáhlejší informační systémy používané v oblasti vysokého školství, a sice Informační systém Masarykovy univerzity, Informační systém/studijní agenda a Informační systém Studium.

Závěrečná kapitola 5 pak přibližuje proces implementace a dalšího rozvoje dvou konkrétních informačních systémů, na jejichž provozu se autorka podílela: Informačního systému UK a Studijního informačního systému FF UK.

Oblast II. Uživatelé v oblasti vysokého školství a jejich informační chování

Teze 1: Podrobné studium dosavadního výzkumu v oblasti informačního chování a vymezení základních pojmů s ní spojených je klíčové pro studium uživatelů a jejich informačního chování. (Nicholas, Herman, 2009, s. 4-5)

Témata na podporu této teze:

- teorie informace včetně dlouhodobě diskutovaných aspektů, které se v souvislosti s informací a její teorií jeví jako problematické (užitečnost, fyzická existence, struktura / proces, plánovitost a pravda),
- informace, znalost a data,
- informace jako proces a informace jako znalost,
- koncept informace Brendy Dervinové a McCreadiové a Rice (informace jako komodita, jako data v prostředí, jako zástupce znalosti, jako součást komunikačního procesu),
- důvody pro vznik informačních potřeb, vztah informačních potřeb a základních lidských potřeb,
- klasifikace a úrovně informačních potřeb,
- faktory ovlivňující uspokojování informačních potřeb.

Teze 2: Oblast informačního chování zahrnuje vědomé hledání informací, současně však také celou škálu nezáměrného či pasivního chování včetně chování hledání informací nezahrnující (záměrně vyhýbání se informacím apod.). (Case 2007, s. 81; Wilson, 2000; Škrna, 2002, s. 7-8).

Témata na podporu této teze:

- chování při hledání informací,
- chování při vyhledávání informací,
- koncepty spojené s informačním chováním (informační přesycení, znalostní mezery, informační chudoba, digitální propast).

Teze 3: Výzkum v oblasti informačního chování se posouvá od původního zaměření na zdroje a technologie k uživatelské perspektivě a pohledu na tyto zdroje. Zhruba od 80. let 20. století jsou také ve větší míře používány modelování jako nástroj pro zobrazení jednotlivých konceptů a teorií (viz Teze 4).

Tato teze je zaměřena na dvě základní oblasti:

- historický vývoj v oblasti studia informačního chování a klíčové momenty, které tento vývoj ovlivnily (Wilson, 1994; 2000)
- přesun od přístupu v jehož centru stojí systém, k přístupu v jehož centru stojí uživatel a přesun od kvantitativních ke kvalitativním metodám (Kuhlthau, 2004, s. 1-5, Allen, 1996, s. 14-19)

Teze 4: Modely informačního chování tvořené jako výsledek teorií informačního chování se obvykle zaměřují na specifické skupiny uživatelů v rámci specifických výzkumů a nejsou proto často generalizovatelné a použitelné v jiných oblastech. (Godbold, 2006)

V rámci kapitoly o modelech informačního chování jsou přiblíženy modely, které buď vycházejí ze studií prováděných v akademickém prostředí nebo jsou na něj aplikovatelné:

- model Toma Wilsona, který zahrnuje i model Ellisův,
- model Jamese Krikelase,
- model Brendy Dervinové (1996).

Teze 5: 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. (Allen, 1996, kapitola 1)

Teze 6: Přestože uživatelé, jejich informační potřeby a informační chování stojí v centru pozornosti mnoha studií, klasifikace uživatelů v nich použité nejsou přenositelné do jiných oblastí. I v oblasti vysokého školství se dosavadní výzkum věnuje jen vybraným skupinám uživatelů a nikoliv prostředí jako celku. Většina průzkumů a studií se také věnuje pouze poskytování tradičních informačních služeb akademickými knihovnami a informačními středisky, minimálně je řešena otázka získávání informací a aktivit souvisejících s výukou či administrativními stránkami fungování vysokých škol (přijímacího řízení, studia, zaměstnání, věda a výzkum apod.). (přehled průzkumu v různých oblastech viz Case, 2007, kapitoly 11 a 12)

V rámci této teze byla vytvořena klasifikace uživatelů v oblasti vysokého školství, kteří jsou rozdělení do šesti základních skupin:

- uchazeče,
- studenty,
- absolventy,
- účastníky kurzů a řízení,
- akademické pracovníky,
- neakademické zaměstnance.

Teze 7: 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.

Teze 8: Oblast poskytování informačních služeb uchazečům, studentů a dalším uživatelům je upravena § 21 zákona o vysokých školách, který explicitně stanoví povinnosti veřejných vysokých škol informační služby v oblasti studia poskytovat. Tato povinnost je řešena na různých vysokých školách různě, obvyklá jsou informační centra (mnohdy jako součást knihovny či informačního střediska), ale značná část informací je zveřejňována

i prostřednictvím informačních systémů. (Zákon č. 111/98 Sb. a vnitřní předpisy veřejných vysokých škol)

V rámci této teze je uveden:

- přehled informací, které je vysoká škola povinna zveřejňovat,
- způsob zprostředkování těchto informací uživatelům.

Oblast II. Informační systémy ve vysokém školství

Teze 9: Rozvoj informačního systému vysoké školy vyplývá nejen z jejích vlastních potřeb, ale zásadně se zde promítají i vnější vlivy. (Matějů, 2009)

Teze 10: Projektování informačního systému vysoké školy je stejně jako v jakékoliv jiné organizaci doprovázeno možností nezdaru a vzniku množství problémů. Vhodnou politikou a přijetím vhodných opatření před započítím projektu informačního systému i při jeho implementaci a rozvoji lze rizika neúspěchu eliminovat či alespoň výrazně snížit. V oblasti vysokého školství je při budování informačních systémů s ohledem na specifika akademického prostředí možná dokonce více než v komerční sféře nezbytné vypracování podrobné dlouhodobé a srozumitelné strategie, podpora vedení příslušné vysoké školy/fakulty včetně dostatečné a průběžné motivace všech zúčastněných osob (Vrana, Richta, 2005, s. 19).

Teze 11: Aby informační systém vysoké školy mohl splňovat všechny nároky kladené na něj vedením vysoké školy / fakult i uživateli, měl by umožňovat podporu všech procesů fungujících na vysoké škole.

Mezi základní oblasti, které musí být informačním systémem pokryty, patří:

- studium a výuka, včetně vzdělávání mimo studijní programy,
- věda a výzkum,
- ekonomie a účetnictví,
- personální oblast,
- veřejné vztahy,
- legislativa,
- organizační a technické zázemí. (Zlatuška, 2005)

Použité informační zdroje

ALLEN, Bryce L., 1996. *Information tasks : toward a user-centered approach to information systems*. San Diego : Academic Press. Library and information science. ISBN 0-12-05-10-40-5.

CASE, Donald Owen, 2007. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 2nd ed. Amsterdam : Academic Press. Library and information science. ISBN 978-0-12-369430-0.

GODBOLD, Natalya, 2006. Beyond information seeking : towards a general model of information behaviour. In: *Information Research* [online]. Vol. 11, no. 4 [cit. 2012-01-03]. Dostupné z: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>. ISSN 1368-1613.

KUHLTHAU, Carol Collier, 2004. *Seeking meaning : a process approach to library and information services*. 2nd ed. Westport (Connecticut) : Libraries Unlimited. ISBN 1-59158-094-3.

NICHOLAS, David, HERMAN, Eti, 2009. *Assessing information needs in the age of the digital consumer*. 3rd ed. London : Routledge. ISBN 978-1-85743-487-3.

ŠKRNA, Jindřich, 2002. Interaktivní vyhledávání informací. In: *Národní knihovna*. Roč. 13, č. 1, s. 7-19. ISSN 1214-0678.

VRANA, Ivan, RICHTA, Karel, 2005. *Základy a postupy zavádění podnikových informačních systémů : praktická příručka pro podnikové manažery*. Praha : Grada Publishing. ISBN 80-247-1103-6.

WILSON, Tom D., 1994. Information needs and uses : fifty years of progress? In: Vickery, B., ed. *Fifty years of progress : a Journal of Documentation review*. London : Aslib, pp. 15-51. ISBN 0851423272.

WILSON, Tom D., 2000. Human information behavior. In: *Informing science*. Vol. 3, no. 2, pp. 49-55. Special issue on Information science research. ISSN 1547-9684.

Zákon č. 111 ze dne 22. dubna 1998 o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 39, s.

5388-5419. Dostupné také z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/uplne-zneni-zakona-c-111-1998-sb-o-vysokych-skolach-text-se-zpracovanymi-novelami>. ISSN 1211-1244.

ZLATUŠKA, Jiří, 2005. Informační systém a univerzita. In: *O strategickém řízení univerzit a jak k tomu využít ICT* [online]. Praha : EUNIS CZ [cit. 2012-01-26]. Dostupné z: http://www.eunis.cz/www.eunis.cz/sbornik10_05/index.html.

Příloha: zkušenostní základna k vypracování dizertační práce

Vzdělání: absolventka magisterského studijního programu Informační studia a knihovnictví na ÚISK FF UK (ukončení studia 5/2002, knihovědná specializace)

Stipendia: studijní pobyt Erasmus na Höögskolan i Borås, Švédsko (8/2006 – 6/2007)

Další odborné aktivity:

- přednášková činnost s tematikou informační chování, nakladatelství a knižní distribuce 19. a 20. století (2007-10)
- vedení diplomových a bakalářských prací
- administrativní zajištění knihovědné specializace navazujícího studia INSK 2007-10
- práce na rozvoji Informačního systému FF UK, 2006 členka pracovní skupiny pro studijní informační systém; 2005/2006 správa IS v rámci ÚISK

Publikační činnost:

PABIANO VÁ, Ivana. 2006. Zveřejňování elektronických vysokoškolských kvalifikačních prací na Univerzitě Karlově. In: MIKULECKÁ, Jaroslava; SEDLÁČEK, Jan, eds. *Digitální knihovny: provoz a budování*. Hradec Králové : Gaudeamus, s. 73-78; prezentace 15 snímků. ISBN 80-7041-200-3.

PŘÍBRAMSKÁ, Ivana, 2010. Informační chování v prostředí vysokých škol. In: *Člověk - Časopis pro humanitní a společenské vědy* [online]. Č. 18 [cit. 2011-09-13]. ISSN 1801-8785. Dostupné z: <http://clovek.ff.cuni.cz/view.php?cisloclanku=2010041501>.

PŘÍBRAMSKÁ, Ivana, 2008. Úvod do informačního chování. In: *Elektronické studijní texty ÚISK* [online]. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <http://texty.jinonice.cuni.cz>.

Práce na projektech:

- hlavní řešitelka podprojektu v rámci TRP „*Archivace a zpřístupnění digitálních verzí kvalifikačních prací na UK*“ (01/2006 – 06/2006); v rámci podprojektu účast na konferenci EUNIS (květen 2006) zahrnující prezentaci stavu zpřístupňování a projektu na UK