

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Jiřina Pavlíčková

Role odborných informací v poradensko-psychologické praxi

Diplomová práce

Praha 2006

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Richard Papík Ph.D.

Oponent diplomové práce: *mgr. Petra Šluková*

Datum obhajoby: *26. 5. 2006*

Hodnocení: *vyhověl(1)*

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

pro Jiřina Pavlíčková

obor Informační studia a knihovnictví

Název tématu: Role odborných informací v poradensko-psychologické praxi

Zásady pro vypracování:

Cílem diplomové práce je kategorizovat informační potřeby poradensko-psychologických odborníků a jejich vztah k využívání odborných informací v poradenské praxi.

Plánovaná osnova:

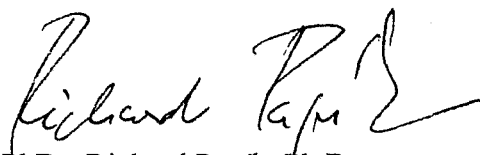
1. Vztah informační vědy k oborům psychologie
2. Průzkum informačních potřeb v poradensko-psychologické praxi
3. Charakteristika informačních zdrojů pro obory psychologie
4. Specifika využívání informačních zdrojů (informační chování)
5. Hodnocení současného stavu a závěry

Rozsah grafických prací:

Rozsah průvodní zprávy:

Seznam odborné literatury:

1. CEJPEK, J. *Informace, komunikace, myšlení : úvod do informační vědy*. Praha : Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.
2. PAPÍK, R. Informační zdroje a služby v oboru psychologie, sociologie a politologie s důrazem na světové zdroje. *Ikaros* [online]. 2001, č. 01 [cit. 2004-08-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200208593>>.
3. JANOŠOVÁ, A. *Uplatnění psychologie v informatice*. [diplomová práce]. Praha : Univerzita Karlova, 1987. 116 s.



Vedoucí diplomové práce: PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Datum zadání diplomové práce: 8.11. 2004

Termín odevzdání diplomové práce:

L.S.



PhDr. Richard Papík, Ph.D.

.....
Vedoucí součástí-ředitel ÚISK FF UK

.....
Děkan FF UK

V Praze dne 8.11.2004

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze dne 18. dubna 2006

Adičková.....

podpis diplomanta

PAVLÍČKOVÁ, Jiřina. *Role odborných informací v poradensko-psychologické praxi [The role of scientific information in psychology consulting]*. Praha, 2006. 91 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2006. Vedoucí diplomové práce PhDr. Richard Papík Ph.D.

Abstrakt

Tématem práce je role odborných informací v poradensko-psychologické praxi. Cílem práce je analýza informačního chování poradenských specialistů, působících v praxi psychologických poraden (dříve rodinných poraden). Hlavní pozornost je zde zaměřena na informační potřeby poradenských profesionálů, jejich vztah k profesně orientovaným informačním zdrojům a problematiku přístupu k nim. První část práce slouží jako úvod do tématu a je zaměřena na vzájemný vztah informační vědy a psychologie jako vědních disciplín. Další část je věnována informačním potřebám a metodám jejich průzkumu a navazuje na ni stěžejní analytická část práce. V analytické části je formulována hypotéza, jejíž platnost je následně zhodnocena na základě zvolené metody průzkumu formou dotazníkového šetření. Závěry tohoto šetření jsou zpracovány matematickými metodami a jsou z nich pořízeny grafické výstupy. Součástí je i specifikace vybraných zdrojů odborných informací. Závěrečná část obsahuje hodnocení informačního chování zúčastněných respondentů a jsou zde vyvozeny závěry.

Klíčová slova

informační zdroje, informační potřeby, psychologické poradenství, přístup k informacím, odborné informace, informační chování

Obsah:

PŘEDMLUVA	1
1. VZTAH INFORMAČNÍ VĚDY K OBORŮM PSYCHOLOGIE	3
1.1 INFORMAČNÍ VĚDA. ZÁKLADNÍ DEFINICE, SOUVISLOSTI	3
1.1.1 HISTORICKÉ SOUVISLOSTI	7
1.2 PSYCHOLOGIE. ZÁKLADNÍ DEFINICE, SOUVISLOSTI	8
1.2.1 PSYCHOLOGIE JAKO VĚDNÍ DISCIPLÍNA	8
1.2.2 HISTORICKÉ SOUVISLOSTI. ČLENĚNÍ PSYCHOLOGIE	9
1.2.3 PSYCHIKA ČLOVĚKA	9
1.3 KLÍČOVÉ POJMY A JEJICH VAZBY	10
1.3.1 INFORMACE	11
1.3.2 KOMUNIKACE	13
1.4 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE A SFÉRY VZÁJEMNÉHO Vlivu	14
1.4.1 Vliv INFORMAČNÍCH TECHNIK A TECHNOLOGIÍ A NA ČLOVĚKA... ..	14
1.4.2 INFORMAČNÍ STRES	16
1.4.3 INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	17
1.4.4 ČLOVĚK MEZI LIDMI	18
2. PRŮZKUM INFORMAČNÍCH POTŘEB V PSYCHOLOGICKÉ PRAXI.....	20
2.1 INFORMAČNÍ POTŘEBY	20
2.1.1 OSOBNÍ A PROFESNÍ INFORMAČNÍ POTŘEBY	23
2.1.2 DALŠÍ KLASIFIKACE INFORMAČNÍCH POTŘEB	23
2.1.3 INFORMAČNÍ POŽADAVEK.....	25
2.1.4 ODBORNÉ INFORMACE.....	27
2.2 PRŮZKUM INFORMAČNÍCH POTŘEB-ÚVOD DO PROBLEMATIKY	30
2.2.1 METODY PSYCHOLOGIE.....	30
2.2.2 METODY ZJIŠŤOVÁNÍ INFORMAČNÍCH POTŘEB UŽIVATELŮ.....	32
2.2.2.1 CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH METOD.....	33
2.2.2.2 VOLBA METODY	38
2.3 PŘÍPRAVA PRŮZKUMU	38
2.3.1 PROBLEMATIKA PORADENSKÉ ČINNOSTI	41
2.3.2 PROBLEMATIKA NESTÁTNÍCH SUBJEKTŮ	43
2.3.3 FORMY PORADENSKÉ ČINNOSTI A ŘEŠENÝCH PROBLÉMŮ	44
2.3.4 DOTAZNÍK - FORMULACE DOTAZŮ	45

2.3.4.1 GRAFICKÁ ÚPRAVA DOTAZNÍKU	46
2.3.4.2 DOTAZNÍK – KONEČNÁ PODOBA	47
2.4 ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZA DAT	50
2.4.1 VÝSLEDKY ANALÝZY DAT	65
3. CHARAKTERISTIKA INFORMAČNÍCH ZDROJŮ PRO OBORY PSYCHOLOGIE ...	67
4. SPECIFIKA VYUŽÍVÁNÍ INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	74
(INFORMAČNÍ CHOVÁNÍ)	74
5. HODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU A ZÁVĚRY	81
POUŽITÉ INFORMAČNÍ ZDROJE.....	82

Předmluva:

V diplomové práci jsem se zaměřila na informační potřeby poradenských odborníků působících v praxi psychologických poraden, jejich vztah k informačním zdrojům a specifika jejich informačního chování. K tomuto tématu mě přivedl dlouholetý úzký vztah k pracovníkům Psychocentra Domeček Hodonín o.p.s., které je jedním ze subjektů působících v oblasti poradenství. Měla jsem možnost dlouhodobě sledovat změny, které pracovníkům tohoto centra přinesla transformace státní správy, a také poznat podmínky jejich práce. Z jejich strany jsem naopak cítila zájem o mnou studovaný obor Informační studia a knihovnictví. Začala jsem se zamýšlet nad společnými tématy obou vědních oborů, psychologie a informační vědy, a to mě postupně přivedlo k myšlence, že by moje diplomová práce mohla být orientována tímto směrem. Začala jsem se zajímat o to, jak pracovníci Psychocentra pracují s odbornými informacemi, jak je získávají, zpracovávají a využívají, jaké zdroje odborných informací znají. Postupně vznikla myšlenka provést informační průzkum v této oblasti u více subjektů, aby bylo možno srovnávat a hodnotit situaci objektivně. Impulzem pro rozhodnutí tuto tematiku zpracovat byl právě zájem ze strany pracovníků Psychocentra o situaci u jejich kolegů a o možnosti práce se zdroji informací, které dosud nevyužívali, nebo neznali.

Cílem práce je analyzovat informační chování poradenských profesionálů. Východiskem při zpracování je hypotéza, že poradenským pracovníkům chybí přístup k elektronickým zdrojům odborných oborových informací a povědomí o jejich existenci a že své profesní informační potřeby uspokojují pomocí tradičních informačních kanálů a zdrojů. Pro analytickou část byla po zvážení zvolena metoda dotazníkového šetření.

V bibliografické přípravě diplomové práce jsem využila výsledků studijně rozborové práce, v níž jsem v rámci předmětu Studijně rozborová činnost zpracovala téma „Vztah informační vědy a psychologických disciplín“, a také realizované bibliografické rešerše na stejné téma. Velmi cenné podněty mi v rámci konzultací poskytli pracovníci Psychocentra, kterým jsem za rady a připomínky k psychologickým tématům a terminologii v této oblasti velmi vděčná. Oporou mi byli také při formulaci dotazů a samotné realizaci dotazníkového šetření.

Diplomová část je členěna do pěti celků, které na sebe vzájemně navazují. Úvodní část se zaměřuje na vztah informační vědy a psychologických disciplín, vzájemné mezioborové souvislosti a společná témata obou disciplín a jejich historická východiska. Stěžejní část práce je pak zaměřena na průzkum informačních potřeb. Jsou zde vymezeny jednotlivé pojmy, metody a jejich charakteristiky. Na tuto část navazuje samotný informační průzkum. Jeho jednotlivé fáze jsou v práci podrobně popsány. Pozornost je věnována mimo jiné i specifikaci zúčastněných subjektů, vymezení poradenské činnosti samotné a formulaci jednotlivých dotazů v dotazníku. Ze zpracovaných odpovědí respondentů a vyhodnocených získaných dat jsou pořízeny matematické a grafické výstupy a na jejich základě jsou vyvozeny závěry. Vybrané oborově orientované informační zdroje jsou posléze podrobněji charakterizovány v navazující části práce. V závěrečné části je pak pozornost zaměřena na informační chování, a to nejprve obecně, poté vzhledem ke skupině zúčastněných subjektů. Práce končí hodnocením současného stavu a uvedením použitých informačních zdrojů, které jsou citovány dle normy ISO 690 a ISO 690-2. Celkový rozsah práce je 91 stran.

Chtěla bych poděkovat vedoucímu diplomové práce PhDr. Richardu Papíkovi Ph.D. za cenné rady a připomínky a také za čas, který mi při konzultacích věnoval.

Velké poděkování patří konzultantům Psychocentra Domeček o.p.s., jmenovitě Mgr. Petře Blechové a PhDr. Janu Králíkovi, za podporu a vstřícnost a za mnohé podněty, jimiž výrazně přispěli ke konečné podobě mé práce.

1. Vztah informační vědy k oborům psychologie

V prvním bloku diplomové práce se budu zabývat vztahem informační vědy a psychologie. V obou vědních disciplínách existuje mnoho průnikových témat, na která je nahlíženo vždy z pohledu jednoho z oborů. Domnívám se, že je užitečné nejprve připomenout východiska a historické souvislosti, ze kterých tyto vědy při svém formování vzešly.

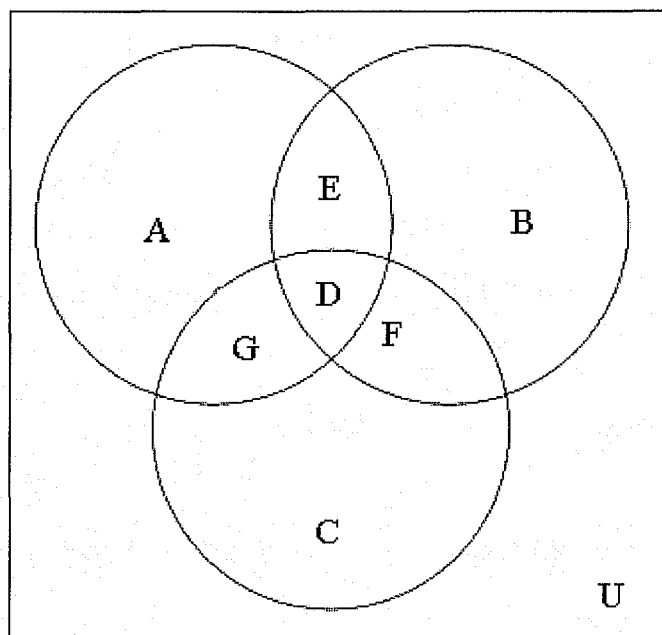
1.1 Informační věda. Základní definice, souvislosti

Informační věda jako vědní disciplína stojí na rozhraní přírodních, technických, sociálních a filozofických věd. Má úzký vztah k mnoha dalším disciplínám: lingvistice, matematice, sémiotice, kybernetice, psychologii, filozofii, technice atd. Jedná se o disciplínu společenskovědní, která se zabývá funkcemi, strukturou a procesy přenosu informací.

Zkoumá zákonitosti vzniku, sběru, přenosu a zpracování informací i možnost jejich využití. V popředí zájmu tohoto oboru je také řízení informačních procesů a sledování důsledků rozvoje komunikačních procesů na společnost a člověka. Souhrnně vzato se jedná o teoreticko-praktický **interdisciplinární** vědní obor, zaměřený na výzkum a ovlivňování informačně-komunikačních procesů ve společnosti.

Na informační vědu tedy musíme nahlížet ve všech jejích interdisciplinárních souvislostech, abychom pronikli do podstaty tohoto vědního oboru. Nalézáme zde mnoho vztahových propojení, která jsou důležitá a nezanedbatelná.

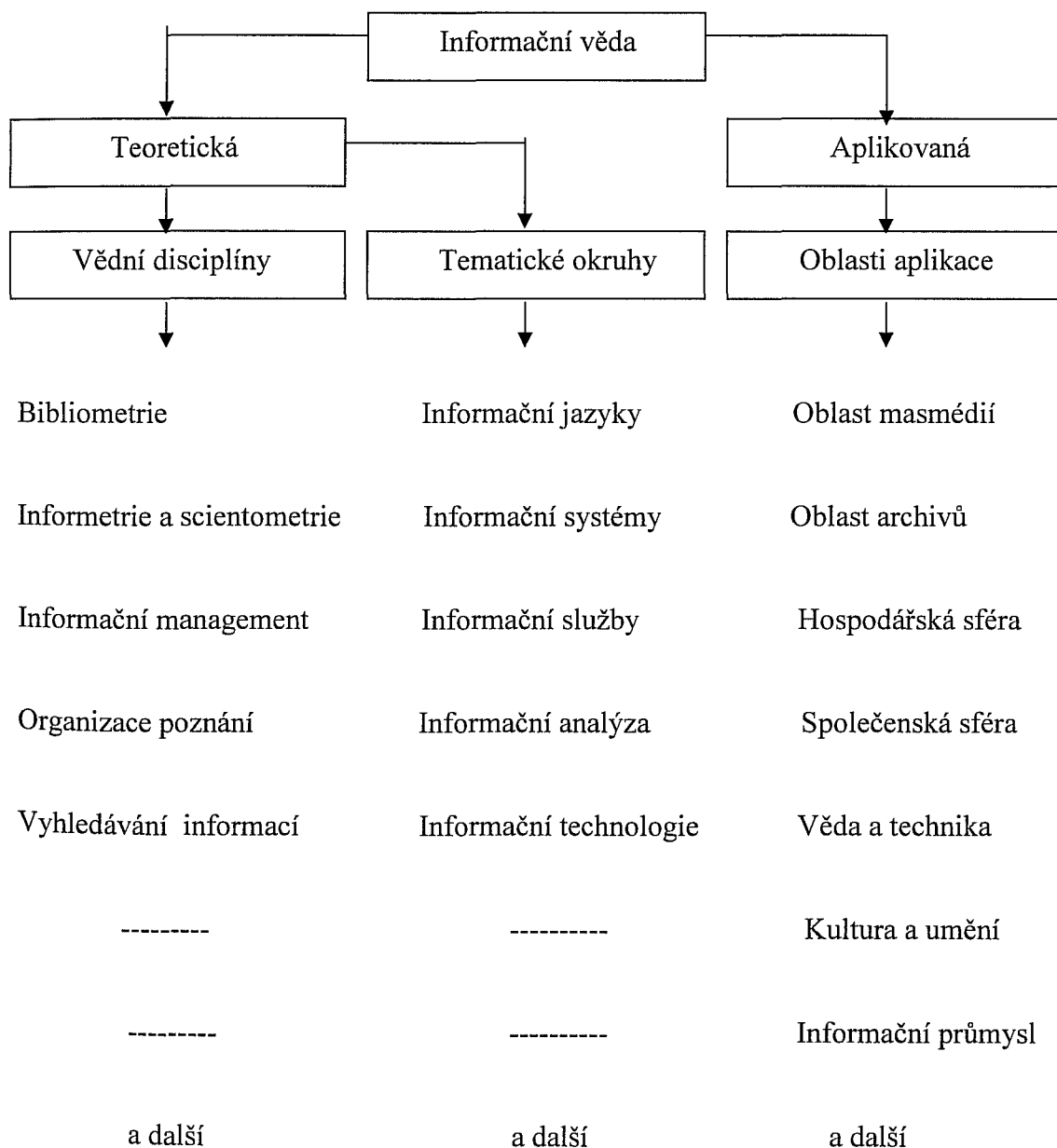
Velmi názorným příkladem členitosti vztahů informační vědy k ostatním vědním disciplínám představuje známý Vennův diagram informační vědy z roku 1973 autorů Davise a Rushe, v modifikované formě uvedený v knize Jiřího **Cejpka** *Informace, komunikace a myšlení* [obr. 1]. Přestože postupným vývojem informační vědy došlo k formování nových náhledů na tento členitý obor, je dle mého názoru užitečné si zmíněné grafické znázornění připomenout.



Obr. 1: Vennův diagram informální vědy [8]

- A** Filozofie, přírodní a humanitní vědy a vědy interdisciplinární zabývající se informací z různých hledisek.
- B** Informatika.
- C** Aplikovaná informační věda.
- D** Teoretická informační věda.
- E** Průnik filozofie a věd zabývajících se informací na jedné straně a informatiky na straně druhé.
- F** Průnik informatiky a aplikované informační vědy.
- G** Průnik filozofie a věd zabývajících se informací na jedné straně a aplikované informační vědy na straně druhé.
- U** Univerzum relevantních polí.

V oblasti informační vědy bychom tedy mohli rozlišit dvě významné části, **teoretickou** a **aplikovanou**. Do teoretické části zahrnujeme jednotlivé disciplíny, jako např. bibliometrii, informetrii a scientometrii, informační management, vyhledávání informací atd. a jednotlivé tematické okruhy, jako informační jazyky, informační systémy, informační služby atd. Do oblasti aplikace informační vědy bychom zahrnuli oblast masmédií, archivy, hospodářskou sféru, kulturu a umění atd. Tolik jenom pro přiblížení obsáhlého záběru této vědní disciplíny. Pro názornost následuje schématické rozčlenění informační vědy v teoretické a aplikované rovině [Obr. 2], jak jej uvádí ve své disertační práci *Mezinárodní kontext informační vědy* Sedláčková:



Obr. 2: Schéma členění informační vědy [90]

Existuje samozřejmě i mnoho dalších teoretických vymezení informační vědy. Často reflektují stav vymezení paradigmatu informační vědy a vycházejí z aktuální situace v tomto oboru. Pro komparaci vývoje uvádím pojetí publikované v roce 2004 v knize *Information Science in Theory and Practice* autorů Briana a Aliny **Vickery**, kteří ve svém pojetí kladou důraz na sociální kontext informační vědy.

„Information science is identified in this book as the study of the communication of information in society. This meaning is only beginning to emerge from its practical background, the social activity of facilitating information transfer. The social practice itself has a very long history. It emerges from the social environment that gives rise to demands for information...“. [119]

Volně přeloženo: Informační věda je v této knize identifikována jako studium komunikace informací ve společnosti. Tento význam vychází z její praktické stránky, jakožto společenské aktivity usnadňující informační přenos. Samotná sociální praxe má dlouhou historii. Vychází ze společenského prostředí, ve kterém požadavky na informace vzrůstají.

Podle výše citovaného zdroje má informační věda za cíl zvýšit naše poznání v těchto oblastech.

- ▶ **Chování člověka** jakožto tvůrce, zdroje, příjemce, uživatele i „informačního kanálu“.
- ▶ **Kvantitativního studia produkce informací** z hlediska velikostí, tempa růstu, složení, distribuce, produkce a použití.
- ▶ **Sémantické organizace informací a informačních kanálů** pro usnadnění identifikace zdrojů a příjemců.
- ▶ Problematiky **ukládání, analýzy a zpětného získávání informací**
- ▶ Celkové **organizace informačních systémů** a jejich přenosových vlastností.
- ▶ **Sociálního kontextu** přenosu informací, ekonomického i politického.

1.1.1 Historické souvislosti

Informační věda je ve srovnání s psychologíí vědní obor poměrně mladý. Rozvoj nastal po 2. sv. válce v souvislosti se změnou komunikačního prostředí. Vliv na tento velmi dynamický rozvoj měly mimo jiné hromadné sdělovací prostředky, rozvoj silničních komunikací, kabelový přenos dat, telefony atd.

„Za klíčovou okolnost ve vývoji informační vědy považují přechod od dokumentace k informaci. Zejména od konce 60. let se pak v tzv. vyspělých zemích, především v USA, šíří tendence nahrazovat výraz dokumentace výrazem informace v názvech škol, odborných periodik, profesí apod. Na začátku 70. let pak přišel **A. Diemer** se svými proslulými vzorečky vyjadřujícími přechod od dokumentace, resp. od knihovnicko-bibliografických a dokumentačních koncepcí ke koncepcím informačně komunikačním“, zmiňuje již výše citovaný **J. Cejpek**. [8]

Východiska, která musí být splněna pro vznik nové vědní disciplíny, zahrnují společenskou potřebu takové disciplíny. Musí existovat vlastní předmět zkoumání a historická návaznost. Vědní disciplína musí používat vlastní metody a zákonitosti a vychovávat a vyučovat specialisty. Tato východiska informační věda beze zbytku naplnila.

Pro účely této práce považují dosud uvedené vymezení informační vědy, jejího pojetí a historických souvislostí za dostačující, přestože k tomuto obsáhlému tématu by bylo možno doplnit mnoho dalších zajímavých informací.

1.2 Psychologie. Základní definice, souvislosti

1.2.1 Psychologie jako vědní disciplína

Dále uvedená charakteristika psychologie jako vědy pochází z odborníky uznávaného zdroje *Psychiatrie*, na kterém se podílel například **C. Höschl**, a považuji ji pro účel této práce za zcela vyčerpávající. [34]

„Psychologie vznikala v lůně filozofie jako nauka zabývající se lidskou **duší**. Její charakter byl z počátku spekulativní, neboť se zaměřovala na základní otázky lidské existence. Snažila se objasnit, jaká je povaha lidské duše, hledala vztah mezi duší a tělem, ale i vztah mezi duší a okolním světem. Teprve, když se poznatky o lidské duši staly konkrétnější, nabízela se možnost využití k jejich zodpovězení empirických poznatků. Započalo se tříděním a systematizováním **duševních jevů** a hledáním jejich souvislostí. Současně byly popisovány rozdíly mezi lidmi. Pátrání po jejich příčinách vyústilo v první osobnostní teorie. Postupně se objevovaly systematičtější metody zkoumání, díky nimž se stala z filozofické disciplíny samostatná věda o duši.

Ačkoliv je pokrok v psychologii svázán především s pokrokem v dalších přírodních vědách, původní otázky, které psychologii propojují s filozofií, z psychologie nezmizely. Jsou sice pokládány méně obecně, ale přesto dlí v pozadí řady v psychologii řešených problémů. Typickým příkladem takového stále aktuálního problému je již zmíněný vztah duševních a tělesných jevů. Právě otevřenost psychologie vůči filozofickým spekulacím a zatíženost pojmu duše filozofickými konotacemi, vedly k tomu, že je psychologie ponejvíc chápána jako věda o **chování a prožívání**. Zájem o lidské chování zakotvuje psychologii v empirii a činí zkoumaná data dostupnými. Zájem o prožívání vrací psychologii subjektivní rozměr. Umožňuje pracovat introspekci, otevírá zkoumání i takových oblastí, o nichž lze mít jen zprostředkované zprávy. Mezi chováním a prožíváním je vzájemná vazba, jde o **dualitu** vnitřního a vnějšího. Vedle všeobecně uznávaných poznatků existuje v současné psychologii široká škála směrů, které se liší svými paradigmaty, ale i svým zaměřením a odlišnou volbou opěrných prvků teoretických systémů – od spíše filozofujících, humanitně orientovaných dospíváme až k hypotézy testujícím přístupům, které psychologii včleňují mezi přírodní vědy.“

1.2.2 Historické souvislosti. Členění psychologie

Jak již tedy bylo uvedeno výše, dějiny psychologie sahají hluboko do historie lidstva. Psychologické poznatky a úvahy o lidském duševním životě nacházíme v nejstarších kulturách – indické, čínské, egyptské a dalších. Často zde nalézáme propojení s náboženskými představami a mytologií. V mýtech se v mnoha případech dají najít myšlenkové předobrazy témat zkoumaných psychologií. Přelomem ve vývoji psychologie byla doba významných představitelů řecké filozofie: Pythagora, Démokrita, Platóna a Aristotela. Aristoteles je autorem prvního systematického spisu o problémech lidské psychiky (*O duši*).

Název psychologie jako první užil až **Ch. Wolff**, který také rozlišil psychologii spekulativní (*psychologia rationalis*) a psychologii jako vědu sbírající fakta o duševním životě člověka (*psychologia empirica*).

Psychologie se pod vlivem rozvoje přírodních věd začala v druhé polovině 19. století oddělovat od filosofie a stala se na přelomu 19. a 20. století samostatnou vědou, což je spojeno se jménem Wilhelm **Wundt**, který r. 1879 založil v Lipsku první psychologickou laboratoř. W. Wundt je hlavním představitelem strukturalismu, usilujícího o analýzu jednotlivých složek osobnosti, o jejich rozklad na základní elementy, a je též pokládán za zakladatele experimentální psychologie. [69]

Psychologie jako taková naplňuje východiska pro vědu (zmiňovaná v kapitole o informační vědě) v plném rozsahu.

1.2.3 Psychika člověka

Obecnou funkcí psychiky je adaptace na životní prostředí, a to nejen ve smyslu pasivního přizpůsobování se, nýbrž i ve smyslu přizpůsobování prostředí potřebám člověka. Totéž lze vyjádřit pojmem regulace. Psychika má funkci regulace činnosti individua a ta směřuje k dosažení adaptace. Oba pojmy, adaptace a regulace, tedy vyjadřují komplementární děje, významné pro formování psychiky. [53]

Psychika člověka je determinována **biologicky a sociálně**. **Biologická determinace** je určena samotným organismem člověka:

- ▶ nervovou soustavou (mozkem),
- ▶ dědičností (vrozené vlohy, předpoklady, dispozice),
- ▶ žlázami s vnitřní sekrecí vylučujícími hormony přímo do krve,
- ▶ biologickými potřebami (žízeň ap.),
- ▶ tělesným stavem (únava, nemoc),
- ▶ růstem organismu.

Sociální determinace je určena sociálním prostředím, lidmi a vztahy k nim. Rozhodující jsou pak

- ▶ osobní vztahy, především matka a dítě (citová deprivace má trvalý dopad na osobnost),
- ▶ vztah k sociální skupině (rodina, třída, parta),
- ▶ vztahy mezi skupinami (sportovní kluby ap.),
- ▶ společenské normy,
- ▶ kultura.

Vývoj člověka (tedy i psychiky osobnosti) probíhá podle vnitřních zákonů, ale zároveň je ovlivňován vzájemnou interakcí s prostředím. Zjednodušeně lze vývoj osobnosti rozdělit na dva vzájemně úzce spjaté aspekty – zrání a vzájemnou interakci jedince s prostředím. Psychika a činnost tvoří jednotu (psychika se v činnosti projevuje i utváří).

1.3 Klíčové pojmy a jejich vazby

Jak jsem již uvedla na začátku úvodní kapitoly diplomové práce věnované otázkám vzájemného vztahu informační vědy a psychologických disciplín, existují v obou těchto oborech mnohá společná témata. Z těchto společných témat jsem vybrala dva klíčové pojmy, kterými se zabývají obě disciplíny, a to **informace** a **komunikace**.

1.3.1 Informace

Jak už bylo uvedeno výše na základě citace **J. Cejpka**, významnou roli v rozvoji informační vědy sehrál přechod od dokumentace k informaci. Informace jako pojem je jedním z klíčových pojmů v informační vědě. Stejně tak významnou roli přisuzuje tomuto pojmu i psychologie, která vlivu informací na člověka věnuje také značnou pozornost.

Jedním z důsledků rychlého rozvoje informačních a komunikačních technologií je nadbytek informací a přímý vliv těchto technologií na člověka. Informace je pojem, s nímž se každý člověk setkává téměř denně. Je to jev univerzální, pevně spjatý nejen s každodenním životem člověka a společnosti, ale i s živou přírodou, a bývá dokonce spojován i s přírodou neživou.

Až do 1. poloviny 20. století se udržoval prvotní význam pojmu informace jako zprávy a sdělení. Původ slova pochází z latiny, ze slovesa „**informare**“, které znamená formovat, tvořit, zobrazovat, představovat, vytvářet představu. Spolu s pokrokem a prudkým růstem množství předávaných informací vznikla nutnost zavedení kvantitativních metod měření informačního toku. V roce 1948 byla vytvořena matematická teorie informace (C. E. **Shannon** a N. **Wiener**) a stala se základem kybernetiky. Zajímá se však pouze o počet, míru informace v její měřitelné formě bitů a bajtů. Podle **Shannona** má informace tím menší hodnotu, čím pravděpodobnější je sdělení. Podle **Wienera** je informace obsahem toho, co si s vnějším světem vyměníme, když se mu přizpůsobujeme a působíme na něj zpětně svým přizpůsobováním. [17]

Podle **M. Königové** [57] lze informace klasifikovat podle povahy, systému a úrovně odrazu na:

- ▶ fyzikální,
- ▶ biologické,
- ▶ sociální,
- ▶ strojové.

V rámci psychologie je největší pozornost věnována informacím sociálním a biologickým.

Sociální informace je obsahově a funkčně nejsložitější a může být dále členěna na informaci:

- ▶ konvenční (konverzační, gesto-mimickou, signalizační, emocionální, situační atd.),
- ▶ masovou (propagační, žurnalistickou, popularizační),
- ▶ odbornou či vědeckou.

Proces vzniku informace můžeme pak považovat za **transformaci** určitého obsahu vědomí člověka z mozku na nějaký hmotný nosič. Příjem informace je pak procesem opačným, tj. transformací informace do obsahu vědomí příjemce. [17]

Psychologie nahlíží na procesy zpracování informace jako na **kognitivní procesy** (vnímání, myšlení). Jsou vysvětlovány jako procesy, které vedou k vytváření kognitivních konstruktů (kognitivní konstrukce skutečnosti) a jsou ukládány v paměti, což umožňuje jak identifikaci významu podnětů a situací, tak i plánovité adaptivní jednání. Také emoce jsou jistým druhem informace, nebo jsou-li intenzivní, druhem šumu, který proces zpracovávání informace narušuje.

Všeobecně vzato se tedy v současné době výraz „informace“ používá ve čtyřech základních významech. Jako početní míra odstranění neuspořádanosti (entropie), míra organizace v systému, jako psychofyzilogický jev a proces v lidském vědomí, jako signál, impulz a obraz cirkulující v technických zařízeních a jako výraz různorodosti v objektech a procesech živé, popř. i neživé přírody. [57]

Pojem informace je používán v mnoha dalších disciplínách a oborech, proto se můžeme setkat s velkým množstvím definic tohoto pojmu. Ve velmi zjednodušeném pojetí můžeme o informaci hovořit tehdy, dozvídáme-li se něco nového. Informace jako takové určitým způsobem formují naši mysl a podílejí se na utváření psychiky jedince. Jejich přebytek, nebo naopak nedostatek má na psychiku významný vliv. S pojmem informace souvisí pojmy **poznatek** a **znalost**: „Poznatky jsou chápány jako informace, které byly příjemcem pochopeny a přinesly mu něco, co rozšířilo jeho znalostní základnu. Zda jde či nejde o poznatek, závisí na individuálním příjemci. V tomto smyslu je možno poznatek vyložit jako informaci, která pro příjemce znamená rozšíření jeho znalostní základny.“

Znalosti jsou nejvyšším stupněm všech aktivit souvisejících s tvorbou, zpracováním, šířením a přijímáním informací. Znalost je tvořena jednak už primární zkušeností člověka, jeho schopností posuzovat přijímanou informaci, jeho intuicí, ale také vírou a citovou stránkou osobnosti. Znalost je zcela individuální - osobní a je prvkem aktuálního stavu znalostní základny jedince. Znalost je jako taková nekomunikovatelná." Takto jsou tyto dva pojmy vysvětlovány v práci **R. Vlasáka**. [120]

1.3.2 Komunikace

Dalším z několika vybraných významných pojmů v oblasti informační vědy i psychologie je komunikace. Pojetí komunikace jako takové chápeme ve smyslu **výměny významů** (smysluplných sdělení) mezi individui prostřednictvím společného systému symbolů. Čím přesnější je vyjádření obsahu, tím menší je pravděpodobnost shody více subjektů. Bezprostředně se to dotýká problematiky informačních potřeb a jejich vyjádření a komunikace informací obecně. [8]

Komunikace může být chápána jako výměna informací mezi jedinci či systémy, uvnitř skupin, společenstev nebo populací, zprostředkovaná souborem kódů (znaků, signálů) sdílených odesílatelem (komunikátorem) i příjemcem (komunikantem) pomocí komunikačních kanálů. Komunikace neinterakční, jednosměrná či **jednostranná**, jen směrem k příjemci, je uskutečňovaná například hromadnými sdělovacími prostředky. Komunikace **interakční**, vzájemná, předpokládá sociální interakce ve smyslu procesu dorozumívání mezi příslušníky téhož druhu. Komunikace jako výměna významů mezi lidmi je uskutečňována především prostřednictvím jazyka, a to v míře, v níž mají jedinci společnou strukturu poznání, potřeb a postojů. [99]

Komunikované obsahy (**komuniké**) jsou přenášeny (sdělovány) v procesu jakékoliv činnosti umožňující užívání znaků, jejichž strukturou lze vyjádřit informační hodnotu sdělovaného obsahu. [108]

Složitým druhem komunikace je **umění**, ve kterém je komunikovaným obsahem umělecký artefakt, jehož interpretace je výsledkem inter- i intraindividuálně proměnlivého způsobu dešifrování vložených významů.

Výzkumem komunikace se zabývá řada vědních oborů, např. právě psychologie a informační věda. Dále pak například sociologie, lingvistika a kybernetika. Aplikovanou problematiku komunikace ve skupinách řeší **sociální psychologie**. Zvýšená pozornost je věnována otázkám speciálních druhů komunikace a jejich důsledkům. Zde zaznamenáváme vliv hromadných sdělovacích prostředků a nových technologií na komunikaci a jedince vůbec.

Pod pojem komunikace zařazujeme i problematiku vyjadřování informačních potřeb, kterou se budu podrobněji zabývat v dalších kapitolách diplomové práce, v nichž se zaměřím na profesní informační potřeby odborníků v oblasti poradenské praxe.

1.4 Informační technologie a sféry vzájemného vlivu

Rozvoj informačních technik a technologií měl a má celospolečenský dopad a významně se projevil na poli informační vědy. Zároveň velmi ovlivnil i společnost samotnou, což se odráží mimo jiné i na poli psychologie.

1.4.1 Vliv informačních technik a technologií na člověka

Kyberprostor, virtuální realita, informace, počítač, informační věda, telekomunikační technologie, komunikace a myšlení. Celoživotní učení pro všechny, informační gramotnost, informační výchova a lidská identita. Všechny výše uvedené pojmy jsou všeobecně známé a dnes takzvaně hýbou světem.

V současné společnosti se informace staly ekonomickým produktem. Něčím, bez čeho se nemůžeme a nechceme obejít. Pracovat s informacemi se učíme od mateřské školky. Největší umění je informace správně selektovat, umět s nimi pracovat, využít je ve svůj prospěch a ku prospěchu společnosti.

Jak už bylo řečeno v kapitole o psychologii jako vědě, člověk je determinován nejen biologicky, ale také sociokulturně. Člověk vždy žije v určité historické době ve skupině lidí, kteří se řídí obecně platnými normami a jsou spojeni strukturou vzájemných vztahů. [84]

V neustálém styku a vzájemné spolupráci a také komunikaci s ostatními lidmi mění člověk své prostředí a tím mění a utváří i sám sebe, svou psychiku. Závažným činitelem je kultura, která je v tomto kontextu chápána jako vše, co vytvořil člověk.

Informace jsou v dnešním světě významným artiklem. Mnohdy rozhodují o úspěchu či neúspěchu nejrůznějších aktivit. **Informační technologie** jsou dnes integrální součástí společnosti, její kultury a jedním z významných činitelů sociokulturní determinace jedince.

Lidé se od sebe odjakživa odlišují rodovými dispozicemi, rodinným prostředím, vzděláním, majetkovými poměry, povoláním, zdravotním stavem apod. Rozvoj počítačové techniky a informační společnosti nabízí nové možnosti vzdělanosti. Konkrétní využití těchto možností však závisí na motivaci, vůli a schopnosti učit se a poznávat. Informační společnost nemá vliv jen na poznání, ale také na rozdíly a vztahy mezi lidmi.

Snad nejvíce ovlivnila informační společnost způsob **sociální komunikace**. Rozvoj telekomunikačních technologií (SMS zpráva, e-mail...) způsobil, že komunikujeme tzv. s celým světem. Nepřímá komunikace přináší nebezpečí povrchních styků, společenskou izolaci jednotlivců, samotářství, anonymitu a v neposlední řadě zhoršení slovního projevu. Hovoří se o škodlivé závislosti na počítači. Mnoho lidí dnes vyměnilo televizní obrazovku za monitor svého PC.

Informační společnost ovlivnila také výrobu. Počítače zařazené do výrobního procesu výrobu velmi zefektivňují. Změnila se organizace práce. Takový výrobní proces umožňuje vyrábět spotřební zboží na míru podle poptávky. Nové postupy ve výrobě kladou důraz na kvalifikaci lidí. Celoživotní učení pro všechny je dnes nutností. Kdo dnes neumí uživatelsky ovládat počítač, je společnosti považován za negramotného. Mnoho odborných studií se zabývá právě fenoménem **informační gramotnosti**.

Významná role informačních technologií, informací a internetu pro společnost a její rozvoj způsobuje, že je velká část pozornosti věnována tomu, jaký vliv mají tyto faktory na člověka, jeho psychiku a jeho vztahy s okolím. V oblasti zkoumání vlivu informačních technologií a informací na člověka se objevuje také nový pojem: **informační stres**.

1.4.2 Informační stres

Informační stres, jakožto jistý fenomén doby, vzniká tak, že se stále rozšiřuje propast mezi tím, čemu rozumíme, a tím, čemu bychom podle svého mínění rozumět měli. Je to černá díra mezi údaji a poznáním. Vzniká tehdy, když nám informace neříkají to, co chceme, nebo potřebujeme vědět. Lidé si dříve neuvědomovali, kolik toho nevědí. Dnes je tomu jinak. Z množství informací, se kterými se denně setkáváme, si vybíráme jen malý počet. Možná přitom navíc předpokládáme, že všichni ostatní vědí a chápou mnohem víc než my. Tyto pocity jsou součástí informačního stresu a mohou vést nakonec k tomu, že začneme informační stres intenzivně pociťovat. [82]

Existuje ještě druhá stránka věci. Je pravda, že příliš mnoho informací nebo nadbytek látky může vyvolávat stres, ale podobně platí, že pokud máme nedostatečné informace anebo, a to je ještě horší, máme-li informace nesprávné, můžeme pociťovat jistou informační **deprivaci**. Informační společnost výrazně zvětšila objem potencionálních informací. Hovoří se o **informační explozi** a my lidé máme pocit, že tyto informace potřebujeme. K přeměně těchto potencionálních informací v poznatky je potřeba mít motivaci a vůli poznávat, což je záležitost nikoli technická, ale psychická.

Velké množství relativně snadno přístupných informací může vést k falešné představě, že se můžeme spolehnout na tyto vnější paměti. To může v důsledku vést k zanedbání kultivace procesů vlastního myšlení a k jisté duševní lenosti.

Všichni si samozřejmě přejeme být dobře informováni, ale velké množství informací nás nemusí v pravém slova smyslu vzdělávat. Většina toho, co se zdá být informacemi, není nic jiného než prostá fakta nebo hrubá data. Z toho rozumně vyplývá, že mít přístup k více informacím může znamenat mít větší možnost volby. U člověka to ale může vyvolat stres, zda skutečně našel všechny informace, které jsou dostupné.

Informace samotné proto nejsou cestou k objasnění věcí. Samy o sobě nic nevysvětlují, a mají tudíž málo společného s moudrostí. Proto dostačující míra informovanosti se nesmí hodnotit podle objemu, ale podle kvality informací a podle toho, jak jsou tyto informace použitelné pro nás osobně, jaký význam mají pro kvalitu našeho života.

1.4.3 Informační společnost

Informační společností rozumíme společnost, ve které se vysoké procento jednotlivců aktivně účastní v procesu tvorby, zpracování a šíření informačních produktů a služeb, což na společnost a v důsledku toho i na jednotlivce zpětně působí. Na celospolečenském komunikačním procesu se podílí jednak tvůrci odborných informací, jejich uživatelé a informační pracovníci, jednak informační prostředky, dokumenty a odborné informace.

Z psychologického hlediska je lidská činnost (jednání, aktivita) zaměřená na cíl specificky lidským, společenským, uvědomovaným, strukturovaným, organizovaným, kontrolovaným procesem. Strukturu činnosti lze dělit na operace pomocné (vyhledávání informací, odstraňování překážek, kontrola, korekce) a operace tvořící výsledek. Základními druhy lidské činnosti jsou hra, učení a práce.

Do všech těchto sfér významně zasahuje role informačních a komunikačních technologií i informace jako takové. Jsou nedílnou součástí informační společnosti. Věk informační společnosti a informací ovlivnil styl našeho života a způsob, jakým pracujeme, a tím ovlivnil naši psychiku.

Informační společnost ovlivňuje naši psychiku po celý život. V průběhu života a v **sociálním styku** si člověk osvojuje požadavky a normy společnosti, přijímá je za své. Z vnější normy se tak stává norma vnitřní, dochází k její **interiorizaci** (zvnitřnění) a člověk se pak touto normou, kterou přijal za svou, více nebo méně řídí ve svém životě.

Je jasné, že tzv. informační společnost s sebou přináší mnoho kladů, třeba v oblasti obchodu, výroby, služeb, komunikací atd. Přináší s sebou však též mnoho nemalých záporů, které není možno přehlížet. Někteří špičkoví odborníci dokonce zastávají názor, že nevhodné využívání technologií může za jistých okolností pozitivní přínos docela eliminovat. Příkladem může být např. oblast vzdělávání: „Začlenění jakéhokoliv technologického prostředku do vyučování má alespoň teoreticky vyvolat u příjemců učení, což ale neznamená, že by zařazení tohoto prostředku odpovídalo didaktickým požadavkům ... “ [88]

Za nejvíce rizikový je z tohoto pohledu považován vliv technologií na rozvoj lidského myšlení. Zvyšování podílu využívání informačních a komunikačních technologií na úkor osobního styku s jinými lidmi může působit negativně na psychiku. [84] Zvlášť důležité je zkoumat tyto vlivy právě v oblasti výchovy a vzdělávání, kde mohou být škody napáchané nevhodným využitím technologií největší. A naopak, vhodné využití může být obrovským přínosem. Ve vyspělých zemích stojících na prahu informační společnosti se proto tato problematika dostává do popředí zájmu nejen odborníků, ale stále více i široké veřejnosti, a v důsledku toho též médií a politiků. [6]

V rámci programů výzkumu a vývoje byl například pod záštitou Akademie věd v roce 2003 stanoven **Tematický program II (TP2)** Národního programu výzkumu, který byl schválen usnesením vlády České republiky č. 417 ze dne 28. dubna 2003. Tento program nese název Informační společnost. Tuto poznámku zde vkládám pouze pro dokreslení důležitosti tohoto tématu nejen v rámci informační vědy, ale v celospolečenském kontextu. Jen pro ilustraci uvádím souhrnný přehled tohoto programu v tabulce [obr. 3] na další straně práce.

1.4.4 Člověk mezi lidmi

Velmi zajímavě nastiňuje společenskou podmíněnost duševních jevů již výše citovaný zdroj *Psychiatrie*: [34]

„Tak jak je na jednu stranu důležité biologické podmínění duševních jevů, nesmí být na stranu druhou opomíjeno jejich podmínění společenské, kterým se zabývá sociální psychologie, studující vliv sociálních interakcí na chování a prožívání člověka. Mezi nejstarší témata sociální psychologie patřilo davové chování, strhávající lidi k činům, které by se jinak zdráhali vykonat, ale i sociální facilitace (zlepšení výkonu v přítomnosti druhých osob), která ve svém zobecnění zdůrazňuje význam sociální podpory. Vedle komunikace se v psychologii stávají důležitými tématy také role, postoje a stereotypy sociálního vnímání. Pojetí sebe sama vzniká a je udržováno sociálními interakcemi. Z významných sociálních mechanismů uvedme alespoň Rosenthalův efekt, popisující, jak je naše hodnocení chování předurčeno vstupními očekáváními. Jednou z mnoha sociálně psychologických teorií rozpracovávajících vliv sociálních interakcí je teorie nálepkování, která se zabývá tím, jak je chování lidí ovlivněno „nálepkou“, kterou jim přiřkneme. Všechny tyto poznatky zdůrazňují důležitost sociální interakce a sociálních informací.“ [34]

TEMATICKÝ PROGRAM (TP2) - INFORMAČNÍ SPOLEČNOST

Dílčí program (TP2-DP1)

INTELIGENTNÍ SYSTÉMY PRO ROZHODOVÁNÍ, ŘÍZENÍ A DIAGNOSTIKU

- Systémy automatického řízení a sběru dat
- Umělá inteligence a její aplikace
- Vývoj senzorů, aktuátorů a prostředků pro interaktivní komunikaci člověk-stroj
- Rozvoj dopravní telematiky a budování inteligentních dopravních systémů

Dílčí program (TP2-DP2)

MANAGEMENT INFORMACÍ A ZNALOSTÍ

- Společnost vědění a nové formy vzdělávání
- Informační a znalostní systémy včetně personálních
- Elektronická dokumentace v systémech zdravotnictví, sociálního zabezpečení a veřejné správy
- Návrh, realizace a aplikace rozsáhlých distribuovaných výpočetních, databázových a informačních systémů

Dílčí program (TP2-DP3)

KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURA A TECHNOLOGIE

- Rozvíjet výzkum systémů univerzálního, vícefunkčního a zabezpečeného komunikačního systému
- Rozvoj technologií komunikační infrastruktury, zejména přístupových sítí
- Rozvoj systémů digitální televize a rozhlasu se zaměřením na digitální terestriální televizi
- Výzkum přístrojů a zařízení pracujících na principech kvantové, statistické a vlnové optiky a pro optické komunikace

Dílčí program (TP2-DP4)

POČÍTAČOVÉ MODELOVÁNÍ A NÁVRH SYSTÉMŮ A PROCESŮ

- Technologie počítačového modelování a simulace, a to jak z matematického, tak i z informačního hlediska
- Rozvoj a aplikace nástrojů a prostředků pro matematické a počítačové modelování, simulaci a vizualizaci
- Vývoj složitých integrovaných zákaznických obvodů a systémů (s cílem podpory vývozu vysoce kvalifikované práce)
- Vývoj metodologií, technologií a nástrojů softwarového inženýrství s cílem zefektivnit a zkracovat vývojové cykly, a vytvářet tak kompetitivní výhody pro softwarový průmysl v České republice

Obr.3: Tematický program TP2 [39]

2. Průzkum informačních potřeb v poradensko-psychologické praxi

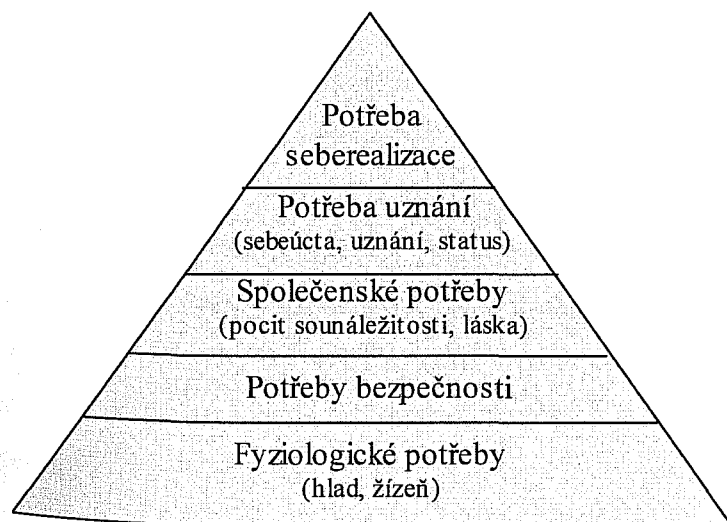
Pro zjištění role odborných informací odborníků v poradensko-psychologické praxi jsem se rozhodla provést průzkum informačních potřeb těchto odborníků. Nejprve jsem se zabývala vymezením pojmů potřeba, informačních potřeba a odborné informace a v další části samotným výzkumem.

2.1 Informační potřeby

Jak už jsem se zmínila výše v bloku zaměřeném na psychiku člověka, jedním ze základních druhů motivů (pohnutek) jednání člověka jsou potřeby. Potřeby dělíme na fyziologické, psychické a kulturní. Potřebou označují psychologové subjektivně pociťovaný nedostatek něčeho nezbytného. Při dlouhodobém nenaplnění potřeby nastupuje **deprivace**.

Podle A. H. Maslowa [Obr. 4] a jeho pojetí potřeb z obecného hlediska, patří mezi potřeby: [5]

- ▶ fyziologické potřeby,
- ▶ bezpečí,
- ▶ pocit sounáležitosti a lásky,
- ▶ uznání,
- ▶ seberealizace.



Obr. 4: Pyramida potřeb [5]

Naše potřeby jsou podle svého významu hierarchicky uspořádány. Jakmile je jedna potřeba uspokojena, objevuje se jiná, která vyžaduje uspokojení.

V současné společnosti, o které hovoříme jako o společnosti informační, došlo k významnému růstu potřeb informačních. **Informační potřeby** jsou odvozeny od základních lidských potřeb a jejich uspokojování. Potřebu informací mají všichni lidé. Každý jedinec má potřebu být informován a informovat druhé.

Informační potřebu chápeme jako jistý průnik vývoje člověka z hlediska fylogenetického a ontogenetického. Z tohoto hlediska vyplývá mimo jiné fakt, že se informační potřeby liší mezi jednotlivci i při řešení totožného úkolu. [95]

Informační potřeby tedy nejsou nikdy shodné pro dva různé jedince (uživatele), kvalita i kvantita potřebných informací je pro každého jedince jiná a dynamicky se vyvíjí. Dynamika je patrná především u profesních informačních potřeb a je dána fází, ve které se řešený problém nachází. **Dynamičnost informačních potřeb** se mění také v čase. Pro potřeby této práce je dále v textu, dle výkladu České terminologické databáze (báze KTD) Národní knihovny, uživatel chápán jako osoba (individuální uživatel), nebo instituce (institucionální uživatel), využívající informační, případně knihovnické služby.

Dynamičnost se projevuje hlavně ve výzkumu, kde kvantita i kvalita poskytovaných informací hodně závisí na fázi, ve které se nachází řešení výzkumného úkolu. Jiné informace zde potřebuje řešitel před zahájením úkolu, jiné v průběhu řešení a jiné na jeho konci. Dynamiku informačních potřeb během řešení výzkumných projektů je nutno brát v úvahu při plánování informační činnosti a při prosazování diferencovaného přístupu k jednotlivým uživatelům. [117]

Konkrétní informační potřeba se objevuje v okamžiku, kdy si jedinec uvědomí nedostatek ve svém poznatkovém fondu, například při řešení konkrétního problému, a tento nedostatek se rozhodne vyřešit. Toto uvědomění nedostatku je prvním krokem k uspokojení informační potřeby či potřeb. Druhým krokem je pak identifikace této potřeby do konkrétní podoby.

Pro vznik informační potřeby jsou podstatné tyto faktory:

- ▶ úkol (problém),
- ▶ řešitel a
- ▶ informační fond.

Vladimír **Smetáček** ve své práci uvádí, že informační potřeba vzniká tam, kde existuje formulovatelný problém, tzn. že problém je odborníkovi zřejmý (např. ekologické problémy existovaly dřív, než si je lidé začali uvědomovat). Další podmínkou vzniku je stimulace k řešení problému (člověk si vybere jen nepatrnou část problémů, většina se ho týká jen teoreticky). Poslední podmínkou je představa o řešitelnosti, tzn. že pracovník nesmí pochybovat o tom, že je problém řešitelný. [99]

Informační potřeba je proměnlivou veličinou. Její intenzitu podmiňuje nasycenost, míra poznání a objevování nových problémů. Proces uspokojování informačních potřeb začíná jejich deficitem a jeho uvědoměním, dále pokračuje aktivitou vedoucí k naplnění potřeby a konečně k jejímu uspokojení. Teorie potřeb úzce souvisí s teorií motivace. Motivaci rozumíme souhrn činitelů, které jedince podněcují, podporují, aktivizují, nebo naopak utlumují a brzdí. Zdrojem motivace jsou právě potřeby.

Teorie motivace hledá odpovědi na dvě základní otázky:

- ▶ **PROČ?** – hledá příčiny lidského chování - motivy a potřeby a
- ▶ **JAK?** – jak probíhá proces motivace – průběh motivace

Souhrnně vzato je motivace proces, který určuje směr, intenzitu a trvání chování. Je startován potřebou, tj. prožíváním nějakého nedostatku. Motivované chování má za cíl potřebu naplnit. Pokud se to nedaří, nastává **frustrace**. Vznik informační motivace je tedy dán jednak vrozenými dispozicemi, dále pak motivy, které člověk získal během výchovy a vzdělávání. [65]

Potřeby tedy vedou k **motivovanému chování**, které vede k jejich uspokojování. V případě informačních potřeb hovoříme o **informačním chování**, kterému se budu věnovat v dalších kapitolách práce.

2.1.1 Osobní a profesní informační potřeby

Informační potřeby se dají rozdělit na dvě základní skupiny, a to na informační potřeby

- ▶ osobní a
- ▶ profesní.

Do první skupiny tedy patří **osobní** informační potřeby. Tyto zahrnují praktické informace potřebné k řešení tzv. „problémů všedního dne“, které se týkají například rodiny, domácnosti, volného času apod. Některé z těchto informačních potřeb mohou být řešeny samostatně pomocí veřejně přístupných zdrojů informací. Často jsou však také uspokojovány konzultacemi s odborníky (lékaři, sociálními pracovníky, psychology atd.)

Druhou uvedenou skupinou informačních potřeb jsou informační potřeby **profesní**. Chápeme je jako potřeby odborných informací, které se vztahují přímo k práci, k profesi člověka. (Pojmem odborné informace se zabývám dále v oddílu 2.2.)

Profesní informační potřeby jsou informace, které uživatel potřebuje pro své zaměstnání, plnění pracovních úkolů nebo pro vzdělávání ve své profesi. Profesními informačními potřebami se zabývají především odborné informační instituce a odborné knihovny. [99]

2.1.2 Další klasifikace informačních potřeb

Informační potřeby můžeme dále klasifikovat nejen na dvě zmiňované základní skupiny (osobní × profesní), ale lze je rozčlenit například také podle míry uvědomění problému na:

- ▶ projevené informační potřeby,
- ▶ neprojevené informační potřeby,
- ▶ spící informační potřeby.

Projevená informační potřeba je aktuální informační potřeba vyjádřená konkrétním informačním **požadavkem**. Vzato z pohledu z druhé strany je tedy informační požadavek slovně nebo písemně vyjádřenou informační potřebou. S informačním požadavkem se setkávají pracovníci informačních institucí, protože právě s ním přichází uživatel do informační instituce. V ideálním případě by se informační požadavek měl rovnat informační potřebě, ale v praxi to není ani zdaleka tak jednoznačné. Sám uživatel mnohdy nedokáže svoji potřebu převést do požadavku.

Neprojevená informační potřeba je označována jako informační potřeba latentní. V případě neprojevené informační potřeby se jedná o informační potřebu, kterou si jedinec uvědomí při procesu poznání, ale protože se nevztahuje k řešenému problému přímo, neřeší se nejen v daný moment, ale někdy vůbec. Další možností, kdy informační potřeba není projevena, je situace, kdy si je uživatel vědom informační potřeby, ale rozhodne se ji neuspokojit záměrně. Připadají v úvahu různé důvody. Může to být například nedostatečná motivace, různé psychologické zábrany, špatné zkušenosti z minulosti, případné dřívější neúspěch apod.

Spící informační potřeba je informační potřeba neuvědomovaná. Neznamená to tedy, že neexistuje, pouze o ní subjekt neví. Situace, kdy lidé nezají své informační potřeby a neuvědomují si, že něco neví, je častá.

Zde je možno spatřovat jedno z mnoha polí působnosti informačních pracovníků, kteří mohou sehrát roli právě při odhalování spících informačních potřeb. Ovšem v této situaci nastává ten problém, že uživatel, který si neuvědomuje svoji informační potřebu, nemá důvod obracet se o pomoc na informační instituce. Spící informační potřeba tedy bývá často odhalena, když uživatel přijde s jinou informační potřebou. V tomto okamžiku se výrazně projevuje provázanost informační vědy s psychologií. Činnost informačního pracovníka zde nutně předpokládá alespoň základní psychologicko-pedagogické znalosti a povědomí a obecných zákonitostech motivů a potřeb. [100]

Pro doplnění uvedme další členění informačních potřeb podle hlediska subjektu na:

- ▶ individuální,
- ▶ skupinové,

- ▶ institucionální,
- ▶ společenské,

a dále rozlišení informačních potřeb na:

- ▶ objektivní a
- ▶ subjektivní.

2.1.3 Informační požadavek

Jak už bylo uvedeno výše, informační potřeby jsou vždy velice individuální. Ani dva uživatelé pracující na stejném úkolu nebudou mít stejné informační potřeby. Faktorů ovlivňujících tyto informační potřeby je mnoho. Mezi nejdůležitější patří obor, ve kterém uživatel pracuje, země a kultura, ze které vychází, uživatelova osobnost, pracovní zkušenosti, pohlaví věk, časové možnosti, dostupnost informací, jejich cena a případné přehlcení uživatele informacemi.

Tak jako informační potřeba je deficit informací, které potřebujeme k řešení problému nebo úkolu, tak je informační požadavek dílčím **vyjádřením informační potřeby**, do jisté míry zkráceným, a vyjadřuje konkretizovanou představu o informační potřebě.

Podle výkladu České terminologické databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy (báze KTD) Národní knihovny [59] je informační požadavek žádost uživatele informací formulovaná obvykle v přirozeném jazyce, prezentovaná ústně nebo písemně a vyjadřující jeho subjektivní informační potřebu. Je adresován konkrétní informační instituci (knihovně).

Problematika informačního požadavku spočívá ve schopnosti uživatele tento požadavek formulovat. Ideální situace nastává, pokud se informační požadavek rovná informační potřebě. Tato ideální situace je často v praxi obtížně dosažitelná.

Uživatel často nedokáže svoji potřebu do požadavku převést a často chce to co v praxi vlastně nepotřebuje, a nebo naopak nepožaduje to, co by mu právě mohlo být prospěšné.

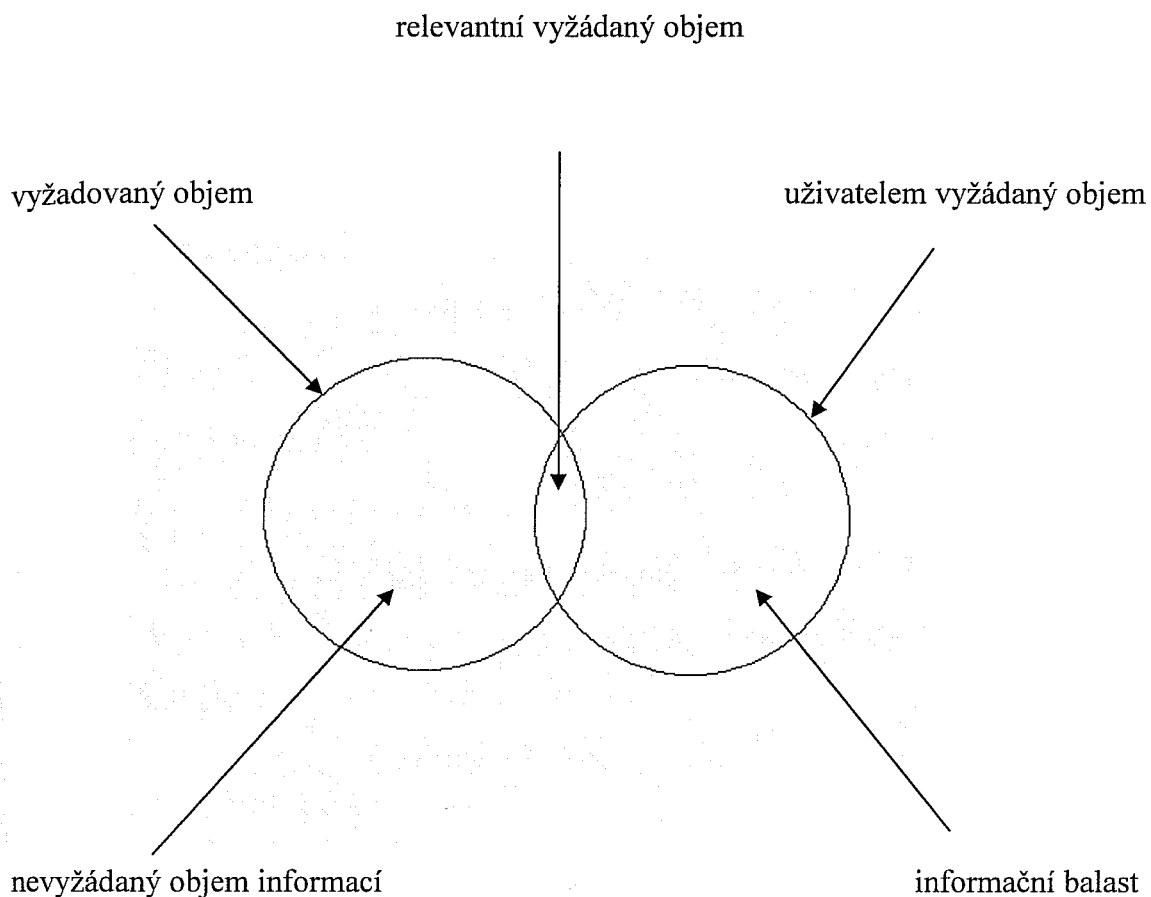
Situace informačního pracovníka je v tomto okamžiku složitá a zjistit opravdové informační potřeby konkrétního uživatele a na jejich základě mu poskytnout **relevantní** informace je věcí náročnou. Opět se zde předpokládá, že kvalifikovaný pracovník má alespoň základní znalosti a povědomí o zákonitostech motivů a potřeb z oblasti psychologie a je schopen je uplatnit formou pro uživatele přijatelnou.

Nezanedbatelnou roli, zde může sehrát například obava uživatele před zamítnutím nebo nesprávným pochopením požadavku, různé obavy plynoucí ze špatných zkušeností, psychologické zábrany, nebo pouhá neznalost uživatele, co všechno může od informační instituce (experta) požadovat (očekávat). Jindy nastává už výše zmiňovaný problém, že si uživatel není jist, co přesně potřebuje, a jím navržené vyhledávací termíny jsou příliš vágní. I odborná terminologie obsahuje často spoustu synonym.

Vyjadřování informačních požadavků může probíhat:

- ▶ Verbálně či písemnou formou **bez přímé účasti zadavatele** při jeho zpracovávání realizátorem (rešeršérem).
- ▶ **Za přítomnosti zadavatele** při práci realizátora, kdy existuje možnost usměrnění požadavku pro dosažení požadované relevance (pertinence).
- ▶ **Samostatně uživatelem** bez účasti asistence informačního experta. Zde se předpokládá schopnost zadavatele informačního požadavku (dotazu) formulovat požadavek z hlediska zdroje, se kterým pracuje.

Pro názornost uvádím na další straně obrázek [**Obr. 5**], publikovaný v knize *Informační potřeby a uživatelé informací*, který znázorňuje rozdíl mezi informační potřebou (relevantní vyžádaný objem) a informačním požadavkem (vyžadovaný objem). [**65**]:



Obr. 5: Informační potřeby [65]

2.1.4 Odborné informace

V předešlých kapitolách jsem vymezila pojmy informační potřeba, informační požadavek a informační problém. Zmínila jsem rozdělení informačních potřeb z více hledisek, která teď ponechám stranou, a zaměřím se na informační potřeby profesní. Jak už bylo uvedeno výše, chápeme profesní informační potřeby jako potřeby odborných informací, které se vztahují přímo k práci, k profesi člověka.

Wiesenberger definuje uživatele odborných informací jako toho, “[...]kdo z profesního, studijního nebo soukromého zájmu si chce udržet nebo zvýšit své znalosti příslušného oboru“. [126]

Za **odbornou informaci** považujeme takovou informaci, která:

- ▶ je produktem určitého proměnlivého empirického a vědeckého poznání,
- ▶ vyjadřuje podstatné stránky věcí a jevů a
- ▶ je nejvyšším druhem ve sféře sociálních informací.

Trochu užším pojmem než odborná informace je pojem **informace vědecká**. Vědeckou informaci lze z těchto hledisek chápat jako podskupinu informací odborných, a to jako:

- ▶ Pojem, který vyjadřuje výsledek exaktního logického poznání.
- ▶ Stav uspořádanosti oproti neuspořádanosti v procesu poznání. (Shromáždíme-li ve výzkumu fakta, máme neuspořádanou informaci. Teprve po jejich setřídění a vytvoření závěru se informace stane uspořádanou.)
- ▶ Osobitý druh odborných informací.

Vědecké informace:

- ▶ vznikají v procesu abstraktního a logického myšlení,
- ▶ vyjadřují podstatu a zákonitosti odražené objektivní skutečnosti,
- ▶ obíhají ve sféře vědy a v aplikacích vědy,
- ▶ zasahují bezprostředně do procesu výroby,
- ▶ od běžné sociální informace se (stejně jako odborná informace) liší několika základními znaky, které jsou uvedeny níže.

Důležitými **znaky odborných a vědeckých informací** je jejich:

- ▶ aktuálnost,
- ▶ úplnost,
- ▶ relevance a
- ▶ validita.

Odborné informace jsou nezbytnou součástí **profesionálního růstu**. Jejich zdroje jsou rozmanité pro různé vědecké odvětví a také práce s těmito různorodými zdroji má v konkrétních případech svá specifika.

V dalších částech práce se zaměřím na odborné informace a specifické informační potřeby a zdroje odborných informací v oblasti poradensko psychologické praxe. Pro uživatele odborných informací je typická potřeba těchto informací pro profesní růst a plnění vědeckých úkolů. Odborné informace, dostupnost jejich zdrojů, schopnost a ochota s těmito zdroji pracovat mohou do značné míry ovlivnit profesní úspěch každého odborníka, psychology nevyjímaje.

Každý uživatel v závislosti na svých vlastnostech, společenském a pracovním postavení má určité informační chování a informační potřeby. Výzkumy těchto potřeb pomáhají zjišťovat základní poznatky o uživateli a potenciálních uživateli.

Smetáček vytyčil ve své práci [100] fáze řešení odborného (vědeckého) problému takto:

- ▶ 1. fáze – **Formulace úkolu**. Ta spočívá zejména v jeho strukturalizaci. Právě v této fázi vzniká vlastní informační potřeba.
- ▶ 2. fáze – **Příprava na řešení** informační potřeby. Pracovník si určí kde a jaké informace bude vyhledávat. Má na výběr několik možností: např. vlastní informační aparát. Sem patří kromě vlastní knihovny a dokumentace i vzdělání a paměť uživatele. Nebo může využít neformálních kontaktů, těmi se myslí např. spolupracovníci a kolegové z oboru. Dále lze využít informační systémy. O použití informačních systémů se pracovník rozhoduje podle dostupnosti a zejména podle toho, jaké s nimi má zkušenosti. Nakonec přichází komerční síť.
- ▶ 3. fáze – **Shromáždění sekundárních informací**. Do toho zahrnujeme studium přehledových článků, katalogů knihoven a informačních středisek a studium bibliografických pomůcek (referátové časopisy, bibliografické časopisy, zpravodaje a přehledy).
- ▶ 4. fáze – **Výběr a shromáždění primárních informačních pramenů**.

► 5. fáze – **Zpracování informačních pramenů a vytvoření první verze řešení.**

V této fázi již uživatel nepřichází do styku s informačními institucemi (podle některých průzkumů může získávání nových informací v této fázi práci řešitele dokonce narušovat).

► 6. fáze – **Informační závěr, řešení.** Během ní uživatel ověřuje, jestli je jeho řešení skutečně nové, studuje především patenty, technické popisy, příspěvky z konferencí.

2.2 Průzkum informačních potřeb - úvod do problematiky

Jak už bylo uvedeno, pro vznik vědní disciplíny je nutno naplnit konkrétní východiska. K těmto východiskům patří i vlastní metody práce. Považuji za účelné v tomto momentě pro srovnání shrnout metody, kterými pracuje psychologie, a poté vymezit metody, kterými pracuje informační věda při zjišťování informačních potřeb. Přestože společný základ používaných metod tkví v mnoha případech v sociologii, lze zaznamenat mnohé rozdíly v metodách i jejich aplikaci.

2.2.1 Metody psychologie

Velmi výstižně a pro naše účely dostatečně jsou metody používané v oblastech psychologie shrnuty v publikaci *Psychatrie*. [34]

Pro psychologii se zdá nejpřínosnější členění metod podle způsobu sběru dat. Těchto metod je v psychologii pět:

- analýza stop a výsledků činnosti,
- pozorování,
- rozhovor,
- test,
- experiment.

Analýza stop a výsledků činnosti získává informace o chování a prožívání člověka zprostředkovaně. Rozborem záměrných produktů jeho činnosti (např. dopisů, obrazů, písma, fotografií), ale i nezáměrných stop, které po sobě zanechává (např. odpadků, opotřebovaných předmětů), případně takových výsledků a stop jiných lidí, které se zkoumaného člověka týkají (literární svědectví, novinové články, kazuistika). Výhoda tohoto postupu tkví v tom, že není nutná bezprostřední přítomnost daného člověka. Proto je to také jediná metoda, kterou můžeme použít, snažíme-li se psychologicky postihnout nějakou historickou osobnost nebo psychologické pozadí v minulosti probíhajícího děje.

Královskou metodou v psychologii je **pozorování**. Jednak to může být introspekce (pozorování vlastního chování), jednak extraspekce (pozorování chování druhých osob). Naše pozice při pozorování může být pozice vnějšího pozorovatele, ale i pozice samotného účastníka. Pozorování může být orientované na to, co nám přijde zajímavé, anebo může být strukturováno podle předem vymezených kategorií. Výhodou pozorování je spontánnost toho, co sledujeme. Pozorování samo však může ovlivnit výsledek a to, co ovlivňuje naše chování, se vůbec nemusí projevit navenek, a nebo se to neprojevuje často.

Metoda rozhovoru je vhodná pro zjišťování názorů, zájmů nebo například obsahů nočních či denních snů. Odpovědi jsou zajímavé nejen z hlediska obsahu, ale i z hlediska formy. Nevýhodou rozhovoru je to, že můžeme jeho vedením ovlivnit odpovědi, které získáváme. Proto je rozhovor užíván spíše ke zjišťování než k potvrzování. Rozhovor můžeme buď individualizovaně přizpůsobovat odpovědím konkrétního člověka, nebo se můžeme dotazovat podle předem připraveného seznamu otázek.

Čtvrtou psychologickou metodou jsou **testy**. V případě testů je zkoumaná osoba uměle vystavena nějaké situaci standardním způsobem, přičemž jsou zaznamenány její reakce. Tyto reakce jsou pak srovnány s reakcemi jiných osob. Je tu tedy jednotný podnět a široká škála reakcí, kterou zdůvodňujeme rozdíly mezi lidmi.

Mezi testy patří **dotazníky** (soubor písemně položených otázek doplněný o nabídku odpovědí, přičemž u odpovědí nelze říci, zda jsou správné či nesprávné). Dotazníky jsou vlastně náhražkou strukturovaného rozhovoru, která umožňuje srovnání odpovědi s populací. Zaměřuje se na různé rysy, jako na extroverzi, neuroticismus, maskulinitu atd.

„Nejznámějším dotazníkem v klinické praxi je MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory). Nevýhodou dotazníků je dezirabilita, to znamená snaha zkoumané osoby o to, aby byla viděna v lepším světle. Do jisté míry ji lze kontrolovat otázkami, které vedou téměř každého člověka při pravdivém zodpovězení k méně „příznivé“ odpovědi. Jeho stylizace se projeví tím, že tuto méně příznivou odpověď nepřizná, čímž stoupá tzv. lži skóre. I tak nelze plně zabránit různým vědomým i méně vědomým zkreslením výpovědi.“ [34] Další testy používané v psychologii jsou například výkonnostní testy, projektivní testy, objektivní testy osobnosti a v širším slova smyslu i posuzovací škály, kterými se však z pochopitelných důvodů v této práci nebudu zabývat podrobněji.

Poslední metodou je **experiment**. Ten stojí trochu stranou předchozího výčtu, protože ani tolik nespočívá ve sběru dat jako v uspořádání tohoto sběru. Záměrně je zde podle předem sestaveného plánu manipulováno s některými proměnnými, abychom sledovali, jak se mění jiné proměnné. Experiment není užíván ke srovnávání lidí, ale spíše ke hledání obecných zákonitostí a ke studiu příčinné souvislosti.

„Všechny výše uvedené metody můžeme používat buď k diagnostice individuálního případu (klinické užití), anebo k testování hypotéz. U metod, které standardně používáme, bychom měli vědět, nakolik jsou objektivní (výsledky jsou nezávislé na hodnotiteli), standardizované (jednotný způsob zadávání umožňuje srovnání výsledků se vhodnými normami), reliabilní (s jakou spolehlivostí měří) a validní (měří to, co měřit mají).“ [34]

2.2.2 Metody zjišťování informačních potřeb uživatelů

Jak uvádí ve své práci *Informační potřeby a průzkumy uživatelů : metodika a současné trendy* **Tučková**: „Zásadním předpokladem efektivně fungujících informačních služeb je zjišťování informačních potřeb uživatelů. Informace a informační produkty se dnes stále častěji stávají předmětem obchodu a za informační služby se platí jako za kterýkoliv jiný produkt (výrobek i službu). V informačním odvětví tedy zákonitě platí stejné marketingové principy jako v jakémkoliv jiném oboru. Průzkumy uživatelů nejsou ničím jiným než aplikací metod marketingových průzkumů. Výzkumné metody jsou založeny na empirických vědách a ve své podstatě vycházejí ze sociologických metod – z teorie i praxe sociologických výzkumů.“ [114].

Průzkum informačních potřeb je důležitou složkou **teorie informačních potřeb**. Druh potřebných informací o uživateli a o jeho informačních potřebách se liší podle druhu informační instituce. Zatímco veřejné knihovny zajímá především složení populace v okruhu potenciálních uživatelů, věkové, sociální, profesní rozvrstvení, zájmy a záliby, odborné knihovny a informační instituce se snaží vytvořit profil individuálního uživatele, znát jeho konkrétní informační potřeby, a tudíž je i průběžně zjišťovat.

Pro zjištění uživatelských potřeb existuje mnoho metod. Uvedu příklady:

- ▶ Metody dotazovací:
 - ▶ dotazník,
 - ▶ anketa,
 - ▶ rozhovor.

- ▶ Metody pozorování a experimentu.

- ▶ Metody sledování výpůjčního procesu.

- ▶ Metody sledování citačních vztahů.

- ▶ Metody sledování změn v informačních tocích.

2.2.2.1 Charakteristika jednotlivých metod

Správná volba vhodné metody vychází ze znalostí zkoumané problematiky. Důležité jsou také znalosti z oblasti psychologie a velkou roli hrají znalosti specifických možností jednotlivých metod, zejména jejich předností a nedostatků.

Dotazník je jednou z nejběžněji používaných sociologických metod. Respondent v něm odpovídá na otázky, u kterých je důležitá jejich formulace a s tím spojená schopnost uživatele dotazu porozumět. Otázky musí být jasné a srozumitelné, jednoznačné, ale ne sugestivní, ani provokující. Je třeba se vyhýbat cizím slovům, odborným termínům a zkratkám.

Rozlišujeme mezi otázkami **otevřenými**, které jsou podstatně náročnější na zpracování, a proto je jejich užití nutno zvážit, a otázkami s předepsanými nebo **formalizovanými odpověďmi**. Zpracování a pořizování výstupů je zde usnadněno, ale chybí zde prostor pro alternativu, která není nabízena, ale je pro respondenta platná. Vhodná je často kombinace těchto otázek, ale to už závisí na záměru výzkumu. Dotazník je výhodné používat při širokém okruhu uživatelů.

Výhody používání dotazníku:

- ▶ malé náklady,
- ▶ jednoduché zpracování výsledků,
- ▶ dotazovaný má možnost si rozmyslet odpověď,
- ▶ udržuje standardnost situace (vylučuje zkreslení tazatele),
- ▶ získáme údaje od osob, které jsou prostorově vzdáleny.

Nevýhody používání dotazníku:

- ▶ zkreslení odpovědi nesprávně pochopenými otázkami,
- ▶ zkreslení odpovědi prestižním postojem dotazovaného,
- ▶ nechut' uživatelů vyplňovat dotazníky. [118]

Druhem dotazníku je i **anketa**. V anketě se respondenti nevybírají na základě předběžného šetření, ale výběr je ponechán náhodě. Používají se anketní lístky, které jsou volně k dispozici (např. v tiskovínách, při vstupu do instituce apod.) Hlavní problém této metody spočívá ve značném zkreslení, ke kterému dochází proto, že anketní lístky vyplňují často pouze respondenti, kteří jsou k tomu nějakým způsobem zaangażováni, a grafomani. Výhodou ankety je rychlost a malá pracnost ve styku s uživatelem.

Rozhovor je jednou z oblíbených metod zjišťování individuální informační potřeby a postojů uživatelů vůči informační instituci a zejména vůči poskytovaným službám. Často se ho využívá v předvýzkumu, např. pro přípravu dotazníku.

Rozlišujeme rozhovor **nestandardizovaný**, který má velmi blízko k přirozenému kontaktu, a rozhovor **standardizovaný (řízený)**, při němž jsou otázky předem jasně formulovány a je stanoveno jejich pořadí. Metoda rozhovoru je u obou jmenovaných typů (řízeného i volného) pro tazatele velmi náročná a klade velké nároky na jeho přípravu. Důležité je přesné stanovení cíle, výčet otázek i jejich sled a formulace. Také schopnost navázat přátelský kontakt, vytvořit správnou atmosféru, vzbudit zájem respondenta a podpořit jeho ochotu odpovídat. U volného rozhovoru hraje ve větší míře roli také schopnost improvizace.

Nejobtížnější fází této metody je zaznamenání rozhovoru. U nestandardizovaného rozhovoru pořizujeme zápis bezprostředně po skončení rozhovoru a v případě souhlasu respondenta je možno použít magnetofon nebo diktafon. Při standardizovaném rozhovoru můžeme provádět záznam během rozhovoru, pokud máme dobře připravené formuláře.

Zvláštním typem rozhovoru je rozhovor **skupinový neboli beseda**. V tomto případě je třeba zajistit skupinu lidí ve stejném čase, což může být problém, a také je obtížnější se orientovat ve více odpovědích najednou. Je vhodný spíše pro získání podnětů.

Výhody rozhovoru:

- ▶ Komplexnost pohledu na zkoumanou skutečnost a na osobnost respondenta.
- ▶ Možnost okamžité reakce při nepochopení otázky.
- ▶ Možnost pokládat doplňující otázky.
- ▶ Získání odpovědí od osob, které by neodpověděly v dotazníku.
- ▶ Možnost bezprostředního a komplexního posouzení validity výpovědí, případně jejich ověření.

Nevýhody rozhovoru:

- ▶ chybovost při zápisu,
- ▶ časová a finanční náročnost,
- ▶ nároky na osobnost tazatele.

Pozorování se uplatňuje při získávání základních informací o chování uživatele a může se tak stát základem pro dotazník či rozhovor. Jedná se o uvědomělé a cílevědomé vnímání skutečnosti.

Pro zjišťování informačních potřeb musí mít pozorování určen svůj cíl a smysl. Umožňuje tak poznat osobní styl práce a chování uživatelů při práci s informačními prameny.

Pozorování by se mělo provádět ve stejný čas a na stejném místě a měl by být určen přesný způsob zápisu a výsledků. Tato metoda klade velké nároky na vnímání a pozornost pozorovatele, na jeho postřeh, všímavost, pozorovací schopnosti a hlavně na jeho paměť. Výhodou pozorování je vysoká objektivita. Nevýhodou hlavně náročnost na osobu pozorovatele a jeho schopnosti.

Dalšími metodami se nebudu zabývat podrobněji, protože jich, jak zdůvodňuji níže v kapitole věnované volbě metody, v průzkumu informačních potřeb odborníků v poradensko-psychologické praxi nemám v úmyslu použít.

K dalším metodám (experiment a studium dokumentů) tedy pouze ve stručnosti dodávám zkrácené charakteristiky:

► **Experiment** je zvláštní případ pozorování. Jev, o jehož sledování máme záměrně vyvolaný zájem. Experiment musí být dobře připraven. Pracovní postupy a stejně i nároky na pozorovatele jsou shodné s metodou pozorování.

► **Studium dokumentů** se obvykle používá k doplnění údajů, které byly získány jinými metodami. Většinou jde o křížové ověřování informací. Často využíváme statistik. Statistickou analýzou zjišťujeme zejména: složení uživatelské a čtenářské populace, strukturu informačního fondu, strukturu požadavků na dokumenty, strukturu požadavků na informační služby apod. [111]

Pro větší přehlednost ještě uvádím komparaci důležitých kritérií použití metody rozhovoru a metody dotazníku v sociologii, dle **Dismana**, uvedenou v knize *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Znaménko + zastupuje **výhodu** při použití uváděné metody, znaménko – pak naopak **nevýhodu**. [20]

Rozhovor (standardizovaný)

- pracný a nákladný sběr dat
 - časově náročná metoda
 - nutná spolupráce velkého počtu důkladně proškolených tazatelů
 - vysoké náklady na průzkum prostorově rozptýleného vzorku
 - nepřesvědčivá záruka anonymity
 - odchylky v průzkumu zapříčiněné odlišnostmi mezi tazateli
-
- + menší nároky na iniciativu respondenta, nelze přeskočit otázky
 - + jistota průvodce odpovědí
 - + vyšší procento úspěšnosti průzkumu

Dotazník

- + vysoce efektivní metoda s možností pokrytí velkého množství respondentů při relativně malých nákladech
 - + v poměrně krátkém čase získá údaje od velkého počtu respondentů
 - + terénní tazatelé nejsou podmínkou, nízké požadavky na zaškolení
 - + nízké náklady na šetření rozptýleného vzorku
 - + zaručení anonymity
 - + vysoká formální shoda podnětové situace - žádné odchylky
-
- vysoké nároky na ochotu odpovídat, možnost vynechat obtížné otázky
 - nemožná kontrola odpovědí
 - velmi nízká návratnost výsledků často ovlivňuje reprezentativnost vzorku

2.2.2.2 Volba metody

Jak již bylo řečeno výše, pro úspěch šetření má zvolená metody velký význam. Po zvážení kladů a záporů jednotlivých metod, zhodnocení vlastních možností (časových i finančních), záměru šetření a dalších okolností, jsem se rozhodla zvolit pro vlastní průzkum informačních potřeb odborníků v poradenské praxi metodu dotazníku, v předpřípravě pak metody rozhovoru. Podrobnosti a postup při rozhodování uvádím v kapitole 2.3.

2.3 Příprava průzkumu

Výzkum je vědeckým nástrojem, který umožňuje důkladné poznání a vysvětlení jednotlivých společenských jevů, teorií a konceptů. Cestou dosažení cíle je **formulace hypotézy**, která je dále ověřována, a převedení hypotézy do pojmů, se kterými lze dále pracovat (pozorovat je, zjišťovat, měřit).

Hypotéza je opodstatněná domněnka vycházející z teoretické analýzy problému. Má podobu jednoduchého tvrzení, ve kterém je formulováno očekávané zjištění. [20]

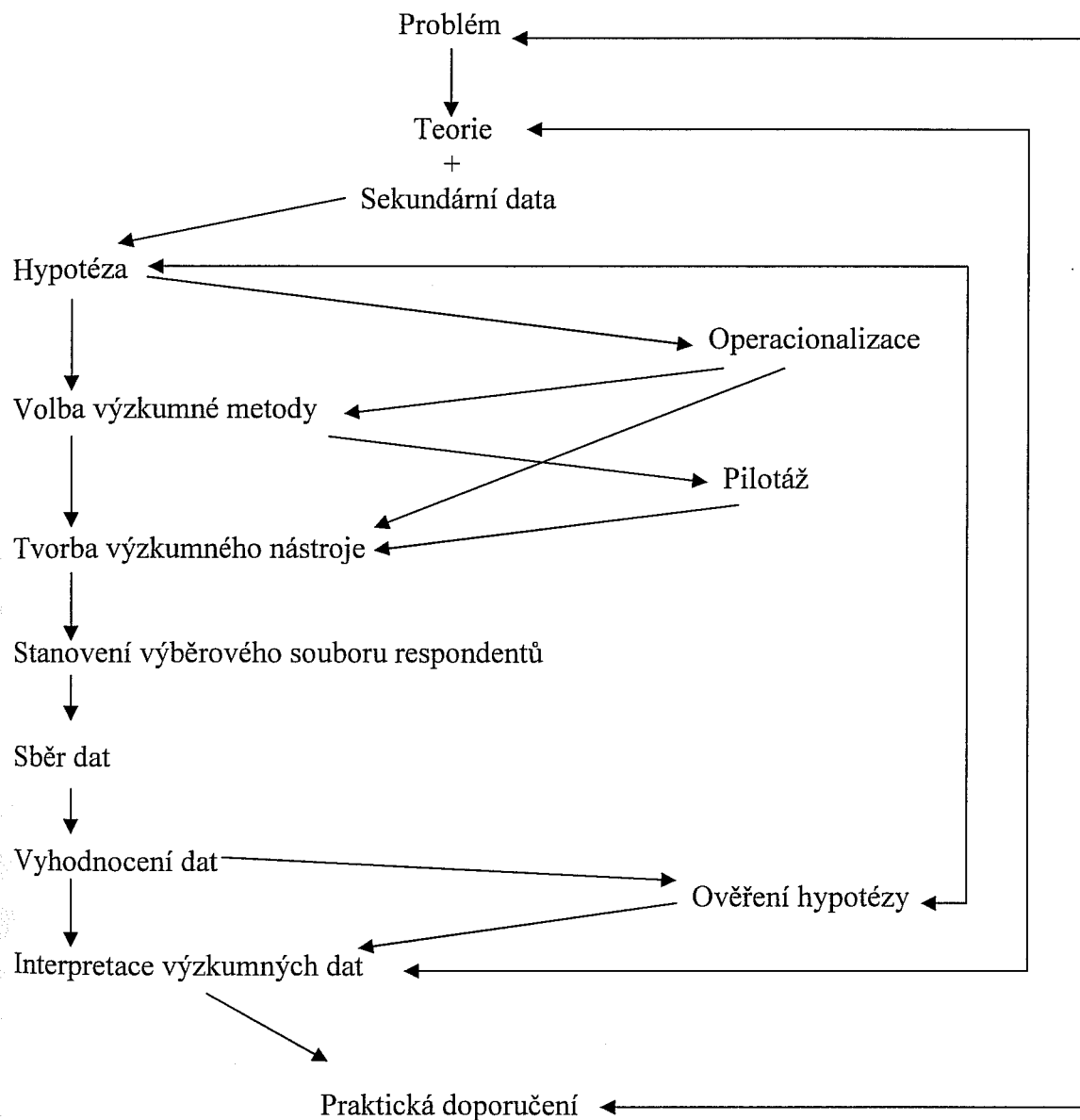
Kritéria průzkumu, jeho hlavní fáze a schéma průběhu výzkumu [Obr. 6] dle Šubrta [111] jsou:

- ▶ účel průzkumu,
- ▶ časový harmonogram,
- ▶ finanční rozpočet.

Hlavní fáze průzkumu:

- ▶ Příprava průzkumu.
- ▶ Vlastní šetření.
- ▶ Zpracování a analýza dat.
- ▶ Zobecnění výsledků.

Schéma průběhu výzkumu:



Obr. 6: Schéma průběhu výzkumu [111]

Nejprve jsem si stanovila **cíle**, kterých chci výzkumem dosáhnout, a **účel** průzkumu:

- ▶ Zjistit informační potřeby odborných pracovníků v poradensko-psychologické praxi.
- ▶ Zjistit možnosti přístupu k placeným zdrojům odborných informací.
- ▶ Zjistit povědomí o existenci oborově orientovaných zdrojů.

Hypotéza byla formulována takto:

Poradenským pracovníkům chybí PŘÍSTUP k elektronickým zdrojům odborných oborových informací a POVĚDOMÍ o jejich existenci. Profesní informační potřeby uspokojují pomocí tradičních informačních kanálů a zdrojů.

Elektronickými zdroji informací jsou přitom myšleny oborově orientované databáze, digitální knihovny a zdroje internetu zatímco za tradiční informační kanály a zdroje jsou považovány odborné časopisy a knihy, osobní kontakty, semináře a konference.

Dalším důležitým krokem bylo vymezení vzorku respondentů. Situace v poradenství je komplikovaná a poměrně nepřehledná. Podrobněji se jí zabývám v kapitole 2.4. Při volbě velikosti vzorku respondentů jsem vycházela z informací **Asociace manželských a rodinných poradců**, která spolupracuje s Ministerstvem práce a sociálních věcí. Jimi zaznamenaný stav k 30. červnu 2003 byl 84 poraden a 11 oblastních sdružení. Je třeba však také vzít v potaz, že ne všechny poradny jsou členy Asociace. Po poradě s konzultanty jsme stanovili za optimální vzorek poradny evidované Asociací, s tím, že v každé je několik odborných pracovníků.

Pilotáž byla realizována ve spolupráci Psychocentrem Domeček Hodonín, o.p.s., formou volného rozhovoru s pracovníky Psychocentra. Byly zde řešeny otázky struktury dotazníku, problematika členění poradenských služeb, změny struktury poradenských organizací a otázky financování. Tento předvýzkum výrazně přispěl k vytvoření konečné verze dotazníku. Přínosem byla také možnost využít jako doplňkové metody výzkumu pozorování a sledovat práci poradenských odborníků za běžného pracovního dne, což pomohlo dokreslit komplexní obraz jejich práce.

Pilotáž byla realizována v průběhu měsíce října a listopadu roku 2005. Na tyto první kroky navazovala řada konzultací, kdy byly doladěny jednotlivé aspekty výzkumu a formulována konečná verze dotazů. V lednu 2006 bylo rozhodnuto použít k rozeslání dotazníku elektronické cesty.

Samotný průzkum proběhl v měsících únoru a březnu 2006. 1. února byly elektronické dotazníky rozeslány a jejich sběr byl **ukončen 31. 3. 2006**.

Respondenti byli v průvodním dopise seznámeni s cílem průzkumu a byla jim nabídnuta možnost využít výsledků dotazníkového šetření po jejich zpracování pro vlastní účely. Tímto bylo zamýšleno posílit jejich ochotu k vyplnění údajů a vhodně je takto motivovat. Samozřejmě nechyběla ani informace o tom, jak, kam a do jaké lhůty vyplněné dotazníky vrátit.

Získané odpovědi pak byly rozříděny bezprostředně po ukončení průzkumu. Byla posouzena jejich věrohodnost a pravdivost. Vzorek oslovených, ale nereflektujících respondentů byl do finálních výstupů zpracován. Pro kvantitativní zpracování výsledků bylo použito matematických výpočtů a byly zpracovány grafy.

Závěry plynoucí z tohoto výzkumu jsou zahrnuty částečně v kapitole diplomové práce věnované informačnímu chování a hlavní měrou pak v závěrečné kapitole diplomové práce věnované souhrnnému hodnocení současného stavu.

2.3.1 Problematika poradenské činnosti

Jedním z prvních problémů, se kterými jsem se musela při průzkumu informačních potřeb poradenských odborníků vypořádat, byla samotná **charakteristika a vymezení poradenské činnosti**. Přestože manželské a rodinné poradenství má v naší zemi dlouhou tradici, změnou struktury státní správy došlo v porevolučním období k velkým změnám v jejich organizační struktuře a také v otázkách financování jejich činnosti.

Manželské a rodinné poradenství je specializačním oborem psychologie, který představuje aplikaci psychologických postupů na práci s problémy mezilidských vztahů, zejména pak s problémy rodinným a manželskými. Rodinné poradny tvoří prvoliniová pracoviště pro krizovou intervenci s návazností na krátkou či dlouhodobější psychoterapii. Zajímavě se o této problematice vyjadřuje Jan **Knop** v článku pro časopis **Konfrontace**:

„Dlouhá léta pozoruji a také jsem účastníkem diskusí o vymezení psychoterapie a poradenství. Vidím pohříchu mezi poradci a psychoterapeuty více spor než diskusí. Myslím, že je to spor o prestiž, o pozice, o sféru vlivu, stavovskou čest a kdovíco ještě. Psychoterapeuti při tom vůči poradcům nezřídka vystupovali jako ti, kteří se považují za kompetentnější [...]. Poradenství se zaměřuje především na poznání kauzálních zdrojů problémů, jejich popis a vymezení možných způsobů jejich "řešení". Poradenství se více soustředí na poskytnutí informací o možných způsobech řešení potíží a problémů a na stanovení postupů, jak řešení dosáhnout a/nebo kde k jejich dosažení dospět (například kurzem komunikace, školením či cvičením rodičovských funkcí či psychoterapií).“[52]

Jak jsem se dozvěděla z materiálu publikovaných Asociací manželských a rodinných poradců [2] a na jejich webových stránkách, má rodinné poradenství v Čechách již více než třicetiletou historii. „**První stálá manželská poradna**“ vznikla v Praze už v roce 1967. V 70. a 80. letech pak poměrně rychle vznikala další poradenská zařízení nejprve na krajské, později na okresní úrovni a poměrně rychle vznikla ucelená síť téměř osmdesáti Manželských a předmanželských poraden, jako jedné z forem státem garantovaných sociálních služeb. V souvislosti s rozšiřováním spektra činností poraden došlo začátkem 90. let ke změně názvu na Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Na přelomu roku 1989 a 1990 vzniká Asociace manželských a rodinných poradců jako první porevoluční profesní organizace psychologů a sociálních pracovníků.

Zřizovateli poraden jsou až na výjimky okresní úřady, v několika případech městské úřady či magistráty statutárních měst. Poradenské služby jsou ze zákona poskytovány bezplatně. Poradenské služby pro rodinu však mohou poskytovat i soukromé subjekty, a to buď na základě smlouvy s okresním úřadem, případně na komerční bázi (vázaná živnost „psychologické poradenství a diagnostika“), tedy jako služby placené.

2.3.2 Problematika nestátních subjektů

Psychologické poradenství je možno poskytovat na základě živnostenského oprávnění, analogické služby poskytují někteří kliničtí psychologové ve smlouvě se zdravotní pojišťovnou. Tam, kde poradenské služby zajišťuje **nestátní subjekt** na základě smlouvy s okresním úřadem, bývají často problémem kontroly efektivity vynaložených prostředků, respektování kvalifikace, někdy i spolupráce s dalšími subjekty. Náklady bývají často paradoxně vyšší než u státních zařízení (vyšší nájmy, zvýšené nároky na účetnictví, posílení managementu finančních prostředků apod.).

Se změnou struktury státní správy a a s tím spojenou problematikou financování těchto zařízení, byly však některé poradny „přivedeny“ k zániku, v lepším případě pak k transformaci. Pro ilustraci složité situace v poradenství uvádím příklad vycházející z vlastní bilance výsledků zpracovaných Psychocentrem Domeček Hodonín:

„**Obecně prospěšná společnost Psychocentrum Domeček Hodonín, o.p.s.** byla založena v lednu roku 2004 zakladateli MUDr. Janou Holoubkovou a PhDr. Janem Králíkem a 14. 6. 2004 byla zaregistrována obchodním rejstříkem Krajského soudu v Brně. Navázala na služby, které byly poskytovány v rámci Střediska sociálních a rodinných služeb Hodonín (SSRS), jehož zřizovatelem byl Krajský úřad JMK v Brně. Z jeho rozhodnutí byla činnost SSRS ukončena k 31.12.2004. Psychocentrum Domeček Hodonín, o.p.s, pokračuje, po dohodě s městem Hodonín a Krajským úřadem v Brně, **od 1. 1. 2005** v poskytování psychosociálních služeb v rozsahu činnosti SSRS.

Usnesením Rady Jihomoravského kraje ze dne 25. srpna 2005 bylo vydáno Psychocentru Domeček Hodonín, o.p.s., Osvědčení o akreditaci pro poskytování komplexních psychosociálních intervenčních služeb. Dne 22. 6. 2005 Psychocentrum Domeček Hodonín získalo od Krajského úřadu JMK Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR bylo vydáno řediteli Psychocentra Domeček PhDr. Janu Králíkovi a Mgr. Petře Blechové Osvědčení pro „Pomoc obětem domácího násilí v azylových domech“.

2.3.3 Formy poradenské činnosti a řešených problémů

Klientem poradny se může stát kterýkoliv občan ČR, jakož i cizí státní příslušník s dlouhodobým či trvalým pobytem na našem území. Každoročně vyhledá poradenskou pomoc zhruba 30-35 tisíc klientů a celkový počet realizovaných konzultací se blíží 150 000 ročně.

Základní formou pomoci je **poradenství** (edukativní či psychologické), dle potřeby pak i některé z forem psychoterapie – individuální, párová, rodinná, skupinová. Nedílnou součástí je i sociální práce a základní právní či sociálně-právní pomoc.

Právní formy existence:

- ▶ příspěvková organizace právní subjektivitou,
- ▶ příspěvková organizace bez právní subjektivity,
- ▶ organizační složka státu bez právní subjektivity,
- ▶ organizační složka státu s právní subjektivitou,
- ▶ soukromé poradny,
- ▶ jiná forma (např. obecně prospěšné společnosti).

Základní typy řešených problémů:

- ▶ poradenství a psychoterapeutická pomoc manželství a rodině,
- ▶ rozvodové poradenství a porozvodové vedení (především v zájmu nezletilých dětí),
- ▶ psychologická pomoc osobám osamělým,
- ▶ předmanželské poradenství,
- ▶ psychologická pomoc občanům v životních krizích,
- ▶ osvětová výchova, vzdělávání a publikační činnost,
- ▶ pomoc rodinám zasaženými nezaměstnaností,
- ▶ pomoc rodinám s fyzicky, sociálně či jinak handicapovaným členem.

Nejčastější problémy řešené v poradně:

- ▶ manželská krize,

- ▶ vyrovnávání se životními traumaty,
- ▶ rodinná problematika ,
- ▶ osobní problematika,
- ▶ psychické a fyzické násilí v rodině,
- ▶ problematika závislostí.

Formy poskytovaných odborných služeb:

- ▶ individuální terapie,
- ▶ párová terapie,
- ▶ rodinná terapie,
- ▶ skupinová terapie,
- ▶ interakční systémová práce (spolupráce s dalšími institucemi).

2.3.4 Dotazník - formulace dotazů

Předběžný návrh dotazníku vycházel v první části, věnované identifikaci subjektu respondenta, z výše uvedené problematiky vymezení poradenské činnosti. Byly navrženy otázky a jejich pořadí, a pokud to bylo možné, pak i volba odpovědí. Dotazník byl v rámci konzultací postupně zpřesňován. Stejně bylo postupováno i v části druhé, která byla věnována samotnému průzkumu informačních potřeb v rámci vytyčených a výše uvedených cílů průzkumu. Otázky byly postupně rozpracovány, stejně jako alternativy možných odpovědí. Pro ilustraci zde uvádím nejdříve prvotní verzi navržených otázek, které byly později rozpracovány, a následně v další části práce pak konečnou verzi dotazníkového formuláře.

Navržené identifikační údaje pro 1. část:

- ▶ název zařízení a adresa,
- ▶ e-mail,
- ▶ www stránky,
- ▶ počet zaměstnanců a počet psychologů,
- ▶ forma existence,
- ▶ typ poskytovaných služeb.

Navržené údaje pro 2. část – informační potřeby a zdroje informací:

- ▶ Jak získáváte aktuální informace z oboru?
- ▶ Jaký máte přístup k internetu?
- ▶ Jaký máte přístup k placeným zdrojům (např. oborovým databázím)?
- ▶ Jaké oborové a s oborem související databáze znáte?
- ▶ Využíváte některé z databázových zdrojů ve své práci a pro svůj osobní profesionální rozvoj?
- ▶ Důvody rezignace na tyto zdroje?
- ▶ Jaká odborná periodika odebíráte?
- ▶ Máte možnost se účastnit odborných seminářů a konferencí?
- ▶ Jaké informace nejčastěji vyhledáváte prostřednictvím internetu?

2.3.4.1 Grafická úprava dotazníku

Na další straně práce uvádím finální verzi grafické úpravy dotazníku tak, jak byla spolu s průvodním dopisem osloveným subjektům odeslána.

Jak už jsem uvedla výše, dotazníkové formuláře byly osloveným subjektům rozeslány spolu s **motivačním dopisem**, v němž byl vysvětlen účel a záměr šetření. Vzhledem k příčinné souvislosti mezi obavami respondentů, zda by je publikovaná data jakýmkoliv způsobem nepoškodzovala (například jejich prestiž mezi odbornou veřejností, při přiznání konkrétní neznalosti), a jejich ochotou poskytnout pravdivé odpovědi jsem se při průzkumu snažila dodržovat následující **etické principy**:

- ▶ Vyhybat se problematickým otázkám, kdy by mohlo dojít k ovlivnění respondentů.
- ▶ Chránit anonymitu subjektu a respektovat právo na soukromí
- ▶ Při publikaci výsledků chránit důvěrná data.

Se závazkem dodržování těchto etických principů byly respondenti předem seznámeni, neboť byl součástí motivačního dopisu.

2.3.4.2 DOTAZNÍK – konečná podoba

Textová pole prosím vyplňte kliknutím myši do rámečku a vepsáním textu. Rámeček se délce textu přizpůsobí. Např. Text.....

Výběrové položky pak označením jedné nebo více platných alternativ kliknutím do čtverce před zvolenou alternativou. Např. - zde kliknutím označeno při platné odpovědi

- zde ponecháno volně při neplatné odpovědi.

1. ČÁST - IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE:

1. **název zařízení**

2. **adresa**

3. **e-mail**

4. **www stránky**

5. **počet zaměstnanců**

6. **počet psychologů**

7. **právní forma existence**

- příspěvková s právní subjektivitou
- příspěvková bez právní subjektivity
- organizační složka státu bez právní subjektivity
- organizační složka státu s právní subjektivitou
- soukromá poradna
- obecně prospěšná společnost
- jiná forma

8. typ poskytovaných služeb

- poradenství obecné a speciální
- psychoterapie individuální
 - párová
 - rodinná
 - skupinová
- vzdělávací a aktivační služby
(výukově-výcvikové, kurzy...)
- jiné uveďte, prosím, jaké:

2. ČÁST – INFORMAČNÍ POTŘEBY

1. Jak získáváte aktuální informace z oboru?

- klasickou cestou (knihy, časopisy...)
- prostřednictvím osobních kontaktů (ústní sdělení)
- na odborných akcích (semináře, konference)
- prostřednictvím internetových a databázových zdrojů

2. Jaký máte přístup k internetu?

- volný
- omezený
- žádný

3. Jaký máte přístup k placeným zdrojům (např. oborovým databázím)?

- volný
- omezený
- žádný

4. Jaké oborové a s oborem související databáze znáte?

- PsycINFO
- PsycARTICLES
- PSYINDEX
- Eric
- Medline
- EMBASE
- BMČ (Bibliografia Medica Českoslovaca)
- jiné uveďte, prosím, jaké:

5. Využíváte některé z databázových zdrojů ve své práci a pro svůj osobní profesionální rozvoj?

- ano
- ne

6. Důvody rezignace na tyto zdroje?

- finanční
- nevím o jejich existenci
- nejsou mi dostupné
- neumím s nimi pracovat
- osobní důvody

7. Odebíráte odborná periodika?

- odebírám:
 - Československá psychologie
 - Psychologie dnes
 - Psychiatrie
 - Konfrontace
 - Studia psychologica
 - jiná uveďte, prosím, jaká:

- neodebírám

8. Máte možnost se účastnit odborných seminářů a konferencí?

- ano
- ano, ale pouze na vlastní náklady
- ne

9. Jaké informace nejčastěji vyhledáváte na internetu?

- s oborem související odborné informace
- informace o možnostech financování (granty, programy rozvoje, apod.)
- informace ze státní správy (zákony, legislativní úpravy, vyhlášky apod.)
- informace soukromého charakteru (zábava, sport, nákupy)
- jiné uveďte, prosím, jaké:

Je nesporné, že mnoho dotazů by bylo možno podstatně rozšířit a položit více doplňujících otázek. Snažili jsme se však při tvorbě těchto otázek respektovat specifika dotazníkového šetření. Omezeným počtem otázek a jejich poměrně jednoduchou formulací a snadnou zodpověditelností jsme se při jeho tvorbě snažili omezit rizika odrazení respondentů nebo vynechávání komplikovaných otázek.

2.4 Zpracování a analýza dat

Ke zpracování a analýze dat jsem přistoupila bezprostředně po ukončení dotazníkového šetření 31. 3. 2006.

Při rozesílání dotazníků jsem využila jsem informací z **Adresáře rodinných poraden** (stav k 17. 3. 2004), poskytnutého Psychocentrem Hodonín, na jehož tvorbě pracovala Asociace manželských a rodinných poradců v průběhu několika let, a využila jsem zde shromážděných kontaktů pro získání emailových adres respondentů. Je zde evidováno **78 poraden** pro rodinu, z čehož jich 5 neuvádí svoji e-mailovou adresu, a proto byly z průzkumu vyřazeny.

Prostřednictvím e-mailu byl tedy 1. 2. 2006 rozeslán dotazníkový formulář spolu s motivačním dopisem, informacemi o vyplnění a navrácení dotazníku a o termínu ukončení šetření rozeslán **73 poradnám**. Z tohoto počtu oslovených respondentů byly posléze vyřazeny **3 poradny**, kterým nebylo možno zprávu doručit.

Z výše uvedených důvodů jsem tedy při hodnocení odpovědí vycházela z konečného počtu **70 poraden**. Rozložení a struktura osloveného vzorku v měřítku zastoupení krajů vypadá následovně:



Obr. 7: Mapa krajů

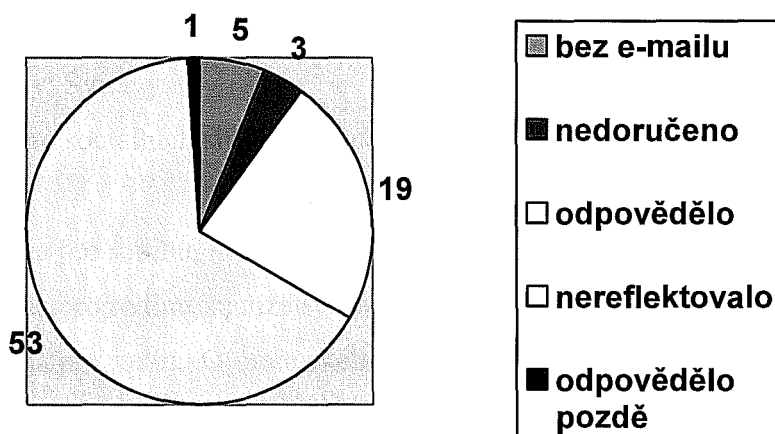
Jihočeský kraj	1	Pardubický kraj	4
Jihomoravský kraj	8	Plzeňský kraj	4
Karlovarský kraj	3	Praha	8
Královéhradecký kraj	3	Středočeský kraj	10
Liberecký kraj	5	Ústecký kraj	4
Moravskoslezský kraj	7	Vysočina	3
Olomoucký kraj	5	Zlínský kraj	5

Dotazníkové šetření bylo ukončeno 31. 3. 2006. K tomuto datu bylo doručeno **19 odpovědí** respondentů, což představuje **27,14 % z oslovených** sedmdesáti subjektů a **24,35 % ze všech** sedmdesáti osmi **vybraných** subjektů. Po ukončení šetření pak ještě odpověděly dvě další poradny. Je to úspěch, či neúspěch? Devatenáct odpovědí zdánlivě není mnoho a pro mě byl nízký počet odpovědí jistým zklamáním, avšak je třeba mít na zřeteli, že:

- ▶ v poštovních anketách tohoto typu bývá nízká návratnost a
- ▶ u zvolené skupiny respondentů je všeobecně nízká ochota odpovídat na otázky.

Spolupracující Psychocentrum naopak považuje 19 odpovědí za úspěch. Jejich skepticizmus před započítáním výzkumu naznačoval, že neočekávají téměř žádné reakce. V grafickém znázornění tento „úspěch“ vypadá následovně:

Ze všech 78 subjektů:



Jednotlivé kraje jsou pak v platných přijatých odpovědích zastoupeny následovně:

Jihočeský kraj	0	Pardubický kraj	1
Jihomoravský kraj	4	Plzeňský kraj	2
Karlovarský kraj	1	Praha	2
Královéhradecký kraj	1	Středočeský kraj	2
Liberecký kraj	1	Ústecký kraj	1
Moravskoslezský kraj	1	Vysočina	1
Olomoucký kraj	1	Zlínský kraj	1

Z uvedeného vyplývá, že se v odpovědích podařilo pokrýt **většinu krajů ČR**. Ze čtrnácti krajů se **nepodařilo získat** odpovědi pouze z kraje **Jihočeského**, který však v Asociaci eviduje pouze jednu kontaktovatelnou poradnu. Z hlediska celorepublikového rozložení tedy můžeme získaný vzorek považovat za reprezentativní.

Dotazníkového šetření se zúčastnily tyto **subjekty** :

- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy a Triangl, pracoviště Městského centra sociálních služeb a prevence; Praha 14-Černý Most.
- Psychologická poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Hradec Králové; Hradec Králové.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Klatovy.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy v Mostě; Most.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Plzeň; Plzeň.
- Centrum psychosociální pomoci Pardubického kraje – detašované pracoviště Svitavy; Svitavy.
- Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace. Manželská a rodinná poradna; Brno.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Cheb.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Kolín.
- Poradna pro rodinu Olomouckého kraje, p. o.; Olomouc.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Praha 5.
- Centrum sociálních služeb, Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy; Znojmo.
- Psychocentrum Domeček Hodonín, o.p.s.; Hodonín.
- Psychocentrum – manželská a rodinná poradna kraje Vysočina; Jihlava.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Liberec.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy; Ostrava.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Rakovník; Rakovník.
- Manželská a rodinná poradna; Brno.
- Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Vsetín; Vsetín.

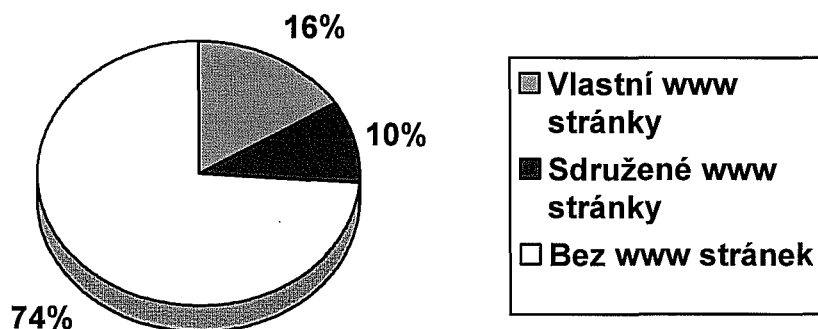
Po uzávěrci šetření ještě odpověděla Rodinná poradna Kutná Hora a Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Frýdek-Místek, jejichž odpovědi již nemohly být zařazeny mezi hodnocené výsledky.

K vyhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky dotazníku bylo použito všech **19 platných odpovědí**, které byly zpracovány po **jednotlivých položkách**. Hodnocení bylo ztíženo u dvou subjektů, kdy vyplněný dotazník nebyl odeslán v příloze, ale byl vložen přímo do těla zprávy.

Nejprve byla vyhodnocena první část, týkající se identifikace subjektu. Z důvodu zachování anonymity a ochrany osobních údajů zúčastněných respondentů nebyly odpovědi zpracovávány adresně, ale pouze souhrnně ve výstupech, a to od otázky č. 4 vztažené k existenci či neexistenci webové prezentace subjektu. Procentuální vyjádření je kvůli větší přehlednosti zaokrouhlováno na celá čísla.

Z devatenácti hodnocených subjektů uvádí odkaz na svoje webové stránky **5 subjektů**, což zaokrouhleně představuje **26 %** z hodnoceného vzorku. Je třeba však ještě u tohoto hodnocení vzít v potaz, že dva z těchto subjektů využívají webové prezentace zastřešující organizace a vlastní prezentaci nemají. Samostatně vypracovanou prezentaci na webových stránkách tedy z vlastní iniciativy mají pouze tři subjekty z devatenácti, zaokrouhleno 16 %. Cca 74 % hodnocených subjektů své www stránky neuvádí.

www stránky



Z hlediska **počtu zaměstnanců** se jedná o menší organizace, pouze jediná zaměstnává více než 20 zaměstnanců. Nejvyšší a nejnižší počet byl z výpočtu průměru kvůli zvýšení přesnosti vyřazen. Výsledkem je fakt, že hodnocené subjekty zaměstnávají v průměru pět zaměstnanců a z tohoto počtu je průměrný počet odborných psychologů tři. Jedná se o pracovní poměry na plný úvazek, částečné úvazky nebyly do hodnocení zahrnuty.

Z hlediska **právní formy existence** převažují ve zkoumaném vzorku organizace příspěvkové s právní subjektivitou (v počtu 7), druhou nejčastější formou je organizační složka státu bez právní subjektivity (4 organizace). Dále forma příspěvkové organizace bez právní subjektivity (v počtu 3), obecně prospěšná společnost (2 subjekty) a organizační složka státu s právní subjektivitou (2 poradny). Pouze jedna poradna se prezentovala jako soukromá. V tomto rozložení se samozřejmě odráží i původní výběr oslovených subjektů, kdy byl dotazník rozeslán pouze poradnám registrovaným v Asociaci, takže se zastoupení soukromých poraden neočekávalo.

právní formy existence

1. ■	příspěvková s právní subjektivitou	7
2. ■	příspěvková bez právní subjektivity	3
3. □	organizační složka státu bez právní subjektivity	4
4. □	organizační složka státu s právní subjektivitou	2
5. ■	soukromá poradna	1
6. ■	obecně prospěšná společnost	2



Z hlediska typu **poskytovaných služeb** můžeme na základě shromážděných údajů zhodnotit, že všichni respondenti poskytují všechny základní navržené kategorie služeb: poradenství obecné a speciální, psychoterapii (zde existují rozdíly pouze u typu psychoterapie, kdy některé poradny nezahrnují do svých služeb terapii skupinovou), vzdělávací a aktivační služby. Velká část poraden pak poskytuje některé z dalších služeb, jako například relaxační programy, přednášky pro školy a různé organizace, supervize, přípravu uchazečů o náhradní rodinnou péči apod. Paleta poskytovaných služeb je tedy u všech hodnocených subjektů více než pestrá.

Tímto byla ukončeno hodnocení první části dotazníku věnované identifikaci respondujících subjektů. Dále jsem se zaměřila na hodnocení druhé části dotazníku, která je stěžejní pro zjištění informačních potřeb poradenských odborníků. V hodnocení jsem postupovala po jednotlivých otázkách, které jsou v analýze číselně označeny číslicemi 1-9. Odpovědi byly vždy analyzovány po jednotlivých položkách navrhovaných odpovědí a byly doplněny o odpovědi k otevřeným dotazům.

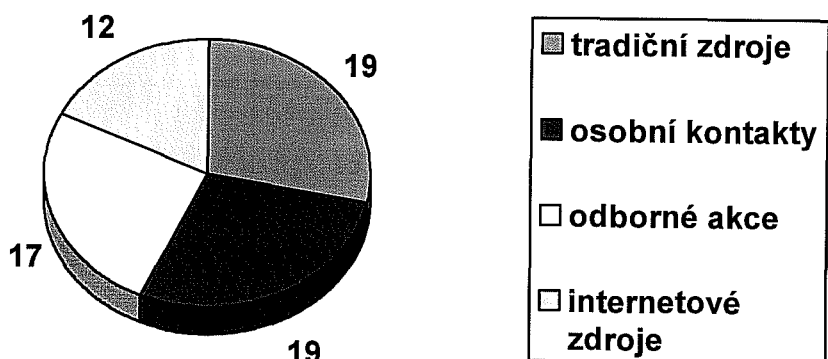
První otázka druhé části byla zaměřena na způsob získávání aktuálních informací z oboru. Respondenti vybírali ze čtyř odpovědí a měli možnost označit více platných alternativ. Vyhodnocení počtu procentuálního zhodnocení odpovědí vyjadřuje následující tabulka a graf.

1. Jak získáváte aktuální informace z oboru?

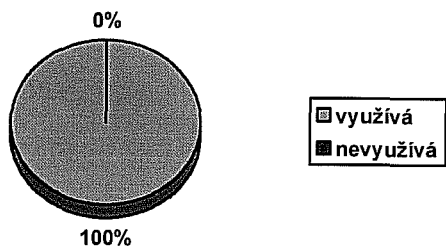
	Využívá	Nevyužívá
Klasickou cestu (knihy, časopisy)	19	0
Osobní kontakty (ústní sdělení)	19	0
Odborné akce (semináře, konference)	17	2
Internet	12	7

Tradiční zdroje, jako jsou knihy a časopisy, tedy pro získávání aktuálních informací z oboru využívá 100 % zúčastněných poraden, stejně jako osobní kontakty. Odborné akce slouží k získání aktuálních informací u 89 % respondentů a internetové zdroje pak u 63 %.

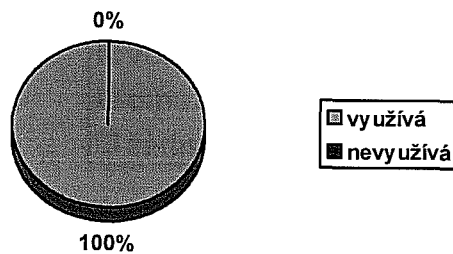
získávání informací



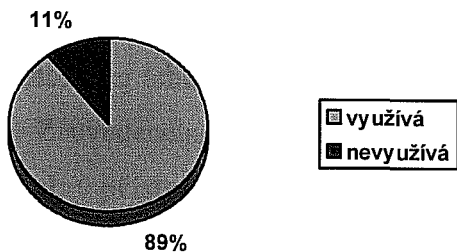
tradiční zdroje



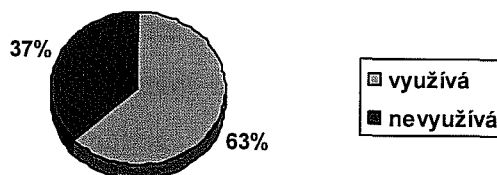
osobní kontakty



odborné akce



internet

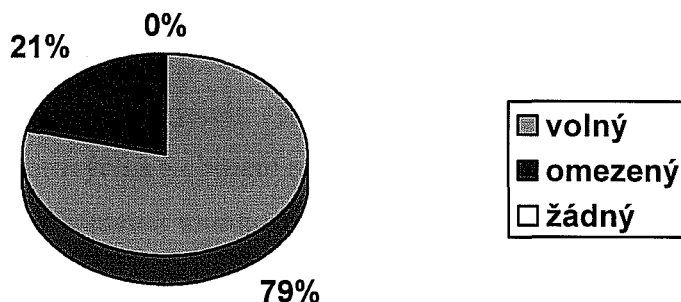


2. Jaký máte přístup k internetu?

Z níže uvedené tabulky a následujícího grafu vyplývá, že **všichni respondenti mají přístup k internetu**, někteří však v tomto přístupu mají jistá omezení. Tato situace koresponduje s pouze 63% využíváním internetu jako zdroje informací. Z toho lze vyvodit, že i někteří z respondentů, kteří mají neomezený přístup na internet, jej nevyužívají k získávání aktuálních informací z oboru.

	Volný	Omezený	Žádný
Přístup k internetu	15	4	0

přístup k internetu

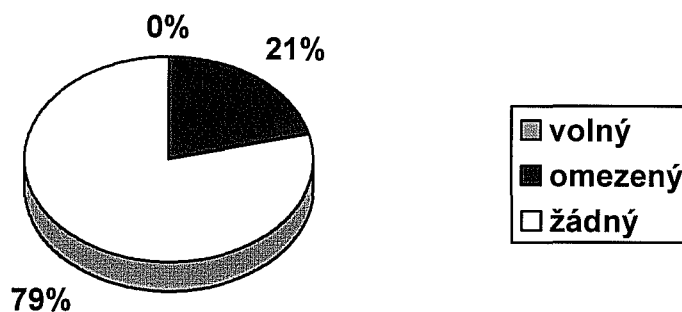


3. Jaký máte přístup k placeným zdrojům (např. oborovým databázím)?

Následující tabulka a graf vyjadřují možnosti respondentů využívat placených zdrojů informací. Z uvedeného vyplývá, že k placeným zdrojům nemají tito respondenti v **79 % případů žádný přístup** a v 21 % sice přístup mají, ale je omezen.

	Volný	Omezený	Žádný
Přístup k placeným zdrojům	0	4	15

přístup k placeným zdrojům

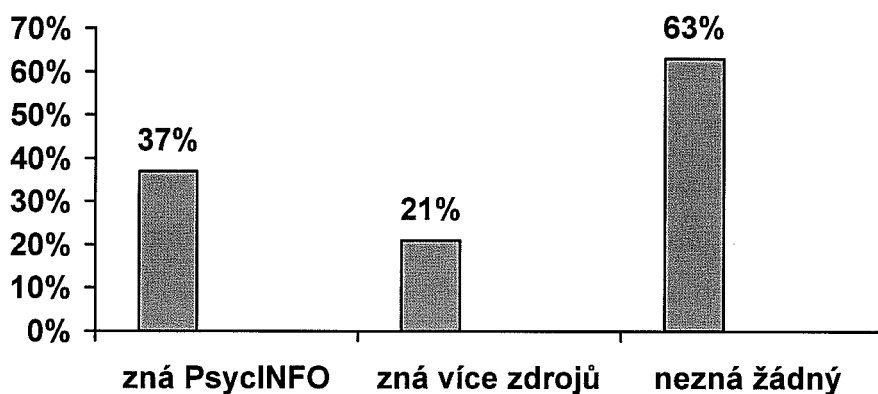


4. Jaké oborové a s oborem související databáze znáte?

V čtvrté otázce jsme zamýšleli zjistit, jaké mají poradenští pracovníci v praxi povědomí o existenci oborových a s oborem souvisejících databází. Zda přesto, že se potýkají s mnohými omezeními v přístupu k tomuto zdroji informací, alespoň vědí, že takovéto zdroje existují. Nebylo záměrem poskytnout příliš obsáhlý výčet zdrojů, protože jsme respondenty nechtěli zahltit výčtem. Proto byly vybrány pouze zdroje všeobecně známé. Opět byla respondentům ponechána možnost označit více platných alternativ.

Pro 63 % respondentů není žádný z uvedených zdrojů znám. 37 % respondentů (sedm poraden) zná alespoň některý z těchto zdrojů a 21 % označuje více z těchto zdrojů jako pro ně známé (4 poradny). Žádný z respondentů neuvádí, že by měl povědomí o existenci dalších databází, které se neobjevily ve výčtu nabízených voleb. Nejvíce z respondentů označilo jako pro ně známý zdroj databázi **PsycINFO** (7 subjektů, což představuje 37 % zúčastněných). Všichni účastníci, kteří znali alespoň jeden z uvedených zdrojů, označili jako pro ně známý právě PsycINFO.

Které databázové zdroje znáte?



	Zná
PsycINFO	7
PsycARTICLES	1
PSYINDEX	1
Eric	1
Medline	0
EMBASE	0
Bibliografia Medica Českoslovaca	1

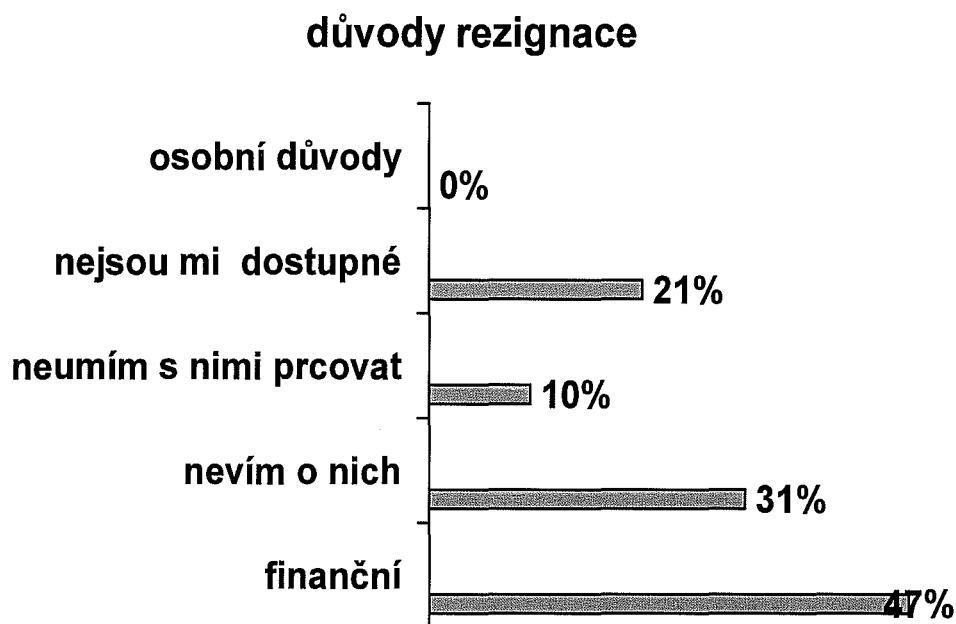
5. Využíváte některé z databázových zdrojů ve své práci a pro svůj osobní profesionální rozvoj?

ANO, využívám	NE, nevyžívám
3	16

Pouze 15 % respondentů využívá databázových zdrojů jako zdrojů odborných oborových informací.

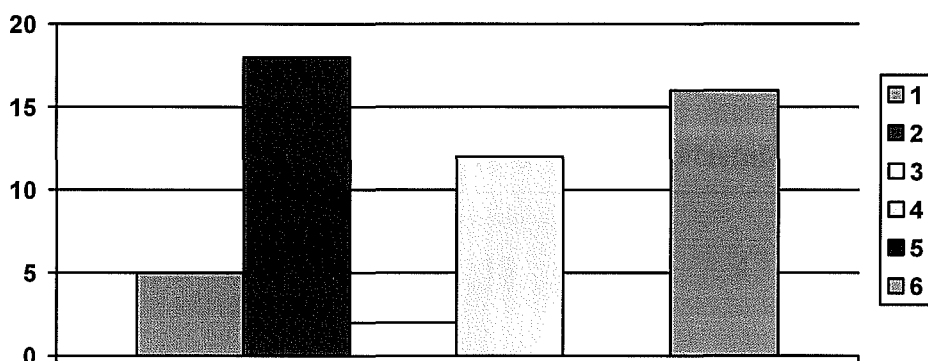
6. Důvody rezignace na tyto zdroje?

V tomto dotaze nás zajímaly důvody rezignace na tyto placené databázové zdroje. U této odpovědi bylo také možno označit více alternativ. Jako nečastěji uváděný důvod rezignace na tyto zdroje byl důvod **finanční** (9×), druhým nejčastěji uváděným důvodem rezignace byl ten, že respondent neví o jejich existenci (6×). Na dalších místech se umístily důvody neumím s nimi pracovat (4×) a nejsou mi dostupné (ve 2 případech). Žádný z respondentů neuvádí osobní důvody jako důvody rezignace na tyto zdroje.



7. Odebíráte odborná periodika?

Československá psychologie	5
Psychologie dnes	18
Psychiatrie	2
Konfrontace	12
Studia psychologica	0
jiné	16



1. ■	Československá psychologie	5
2. ■	Psychologie dnes	18
3. □	Psychiatrie	2
4. □	Konfrontace	12
5. ■	Studia psychologica	0
6. ■	ostatní	16

Téměř všechny ze zkoumaných subjektů (18 z 19) odebírají časopis **Psychologie dnes**. Na druhém místě se co do počtu odběratelů umístil časopis **Konfrontace**. Jediný uváděný zahraniční zdroj Studia psychologica nemá mezi respondenty žádného odběratele a žádný z respondentů neuvádí že by odebíral některý zahraniční časopis. **Všichni zúčastnění odebírají alespoň jeden časopis**, ať už uvedený v tabulce, nebo některý z dalších, u nás publikovaných časopisů.

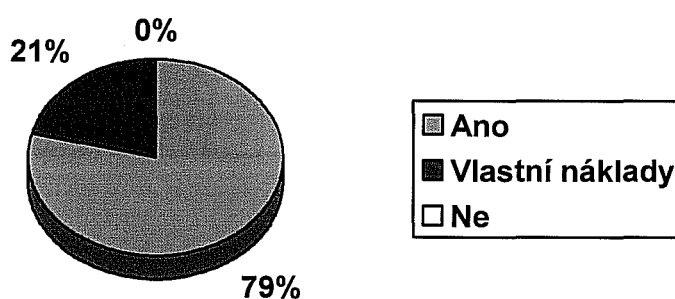
Respondenti uvedli, že kromě časopisů zmiňovaných v otázce odebírají nejčastěji tyto časopisy :

▶ Děti a my	4×
▶ Právo a rodina	4×
▶ Sociální práce	3×
▶ Sociální politika	2×

8. Máte možnost se účastnit odborných seminářů a konferencí?

	Ano	Na vlastní náklady	Ne
Účast na seminářích a konferencích	15	4	0

semináře a konference

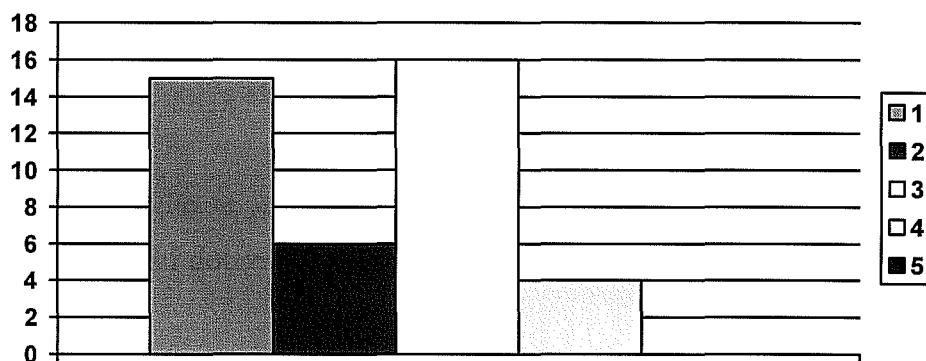


Seminářů a konferencí má možnost se zúčastnit **100 % respondentů**, ale z toho **21 %** z nich si musí účast hradit z **vlastních prostředků**. Tento stav odpovídá tomu, že **89 %** respondentů využívá odborných seminářů a konferencí k získávání aktuálních informací z oboru, jak vyplynulo z dotazu číslo jedna ve druhé části dotazníku.

Poslední dotaz druhé části se týkal typu informací, které jsou na internetu nejčastěji vyhledávány. Záměrem zde bylo zjistit ohnisko zájmu na tomto zdroji informací, ke kterému má přístup **100 % respondentů**.

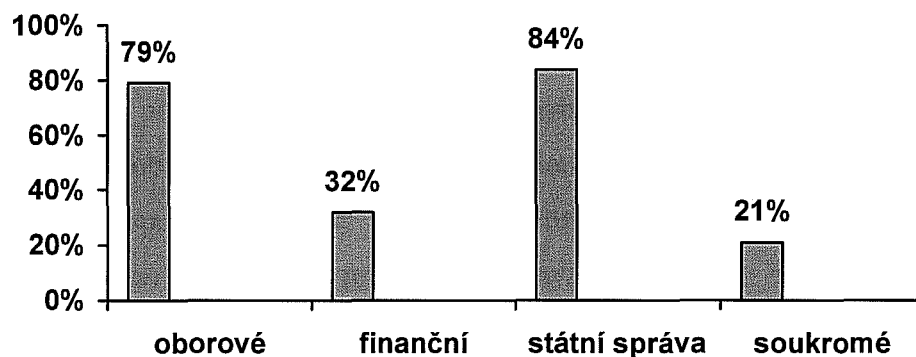
9. Jaké informace nejčastěji vyhledáváte na internetu?

U tohoto dotazu byla respondentům opět záměrně ponechána možnost označit více odpovědí. Nejvíce subjektů uvádí, že nejčastěji vyhledává na internetu **informace ze státní správy (16 poraden)**. Druhou nejčastější oblastí zájmu hledaných informací na internetu jsou zdroje s informacemi z oboru (15 poraden). Oblast informací o možnostech financování vyhledává 6 poraden a hledání informací soukromého charakteru přiznávají 4 subjekty. Možnost uvedení jiných oblastí zájmu nevyužil žádný z respondentů.



- | | | |
|------|--|----|
| 1. ■ | s oborem související odborné informace | 15 |
| 2. ■ | informace o možnostech financování | 6 |
| 3. □ | informace ze státní správy | 16 |
| 4. □ | informace soukromého charakteru | 4 |
| 5. ■ | jiné | 0 |

informace vyhledávané na internetu



2.4.1 Výsledky analýzy dat

Na základě všech zpracovaných dat jsme mohli zhodnotit, zda výzkum splnil své cíle a zda byla potvrzena či vyvrácena hypotéza.

Pro připomenutí uvádím znovu již výše uvedené stanovené **cíle průzkumu**

1. Zjistit informační potřeby odborných pracovníků v poradensko-psychologické praxi.
2. Zjistit možnosti přístupu k placeným zdrojům odborných informací.
3. Zjistit povědomí o existenci oborově orientovaných zdrojů.

Všechny tyto cíle se průzkumem **podařilo naplnit**. Z rozboru jednotlivých odpovědí na dotazy v druhé části dotazníku věnované informačním potřebám jsme mohli vyvodit tyto závěry:

100 % respondentů se při vyhledávání informací obrací k **tradičním zdrojům** informací, jako jsou oborové časopisy a monografie, stejně tak jako 100 % využívá **osobní kontakty a ústní informace**. Přístup k **internetu** má také 100 % zúčastněných respondentů a nejčastěji jsou respondenty vyhledávány **informace se státní správy**. Možnost účastnit se odborných konferencí a seminářů mají všichni respondenti a 89 % jich využívá jako aktuálního zdroje odborných informací.

K placeným zdrojům má pak přístup pouze 21 % z respondentů a **63 % tyto zdroje vůbec nezná**. Ze všech, kteří o nich mají povědomí, je skutečně využívá pouze 15 %, přičemž nejčastěji uváděným důvodem rezignace na tyto zdroje jsou důvody **finanční**.

Hypotéza, že poradenským pracovníkům chybí přístup k placeným elektronickým zdrojům odborných oborových informací a povědomí o jejich existenci a že profesní informační potřeby uspokojují pomocí tradičních informačních kanálů a zdrojů, **byla tímto výzkumem potvrzena**. Podrobným rozbohem možných důvodů se budu dále zabývat ve čtvrté kapitole diplomové práce, která bude věnována informačnímu chování uživatelů.

NAVRHOVANÁ MOŽNÁ ŘEŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU : Zvýšit povědomí a zájem o oborové databáze u poradenských pracovníků již během studia na vysoké škole, seznámit je s možnostmi získání přístupu k těmto zdrojům pomocí rozvojových programů a grantů a také s možností získat z těchto zdrojů informace prostřednictvím informačních institucí a specialistů.

V této souvislosti mě také zajímalo jaké možnosti seznámit se s existencí, technikami vyhledávání a tematickým pokrytím oborových databází mají v současné době budoucí poradenští specialisté během svého studia na vysoké škole.

Na webových stránkách katedry psychologie FF UK <<http://psychologie.ff.cuni.cz/>> jsem získala anotace předmětů povinného studijního plánu. U povinného předmětu Úvod do studia psychologie, kde bych očekávala, že součástí kurikula předmětu bude i záměr poskytnout novým studentům informace o oborově orientovaných databázových zdrojích, nebo alespoň informace o možnostech využívání těchto zdrojů v rámci Univerzity Karlovy, jsem se dozvěděla následující obsah předmětu:

„Základní informace a úvodní orientace v otázkách specifik studia na vysoké škole a studijního plánu psychologie. Rámcová charakteristika oboru a oblastí psychologické aplikace, profese psychologa, zásady profesionální etiky. Seznámení s prací katedry, s personálním obsazením jednotlivých oddělení katedry a s odbornou orientací pracovníků oddělení. Seznámení s vybranými odbornými časopisy a monografiemi.“

Ani v nabízených volitelných seminářích jsem nenašla žádný, který by obsahově pokrýval tuto tematiku. Na stránkách katedry psychologie je obsažen i odkaz Info. zdroje, pod nímž se však skrývají pouze všeobecné informace o knihovně katedry psychologie a kabinetu diagnostických pomůcek. V této souvislosti se výše uvedené navrhované řešení současného stavu, zvýšit povědomí a zájem o oborové databáze u poradenských pracovníků již během studia na vysoké škole, jeví jako velmi účelné a mohlo by být přínosem pro jejich pozdější profesionální činnost.

3. Charakteristika informačních zdrojů pro obory psychologie

Není účelem této práce poskytnout komplexní charakteristiky rozličných zdrojů z oblasti psychologie, ale považují za účelné zde přiblížit alespoň některé v šetření zmiňované zdroje. Všeobecně lze zdroje pro psychologii (a nejen pro psychologii) rozdělit pro jednodušší orientaci do následujících skupin:

- ▶ **monografické publikace:** monografie, příručky, encyklopedie, slovníky;
- ▶ **periodické publikace:** časopisy, periodické sborníky, ročenky;
- ▶ **speciální dokumenty:** konferenční materiály, patentové dokumenty, firemní literatura apod.;
- ▶ **elektronické informační zdroje:** bibliografické databáze, faktografické databáze, zdroje na www.

Nejčastěji používanými zdroji jsou mezi respondenty monografické a periodické publikace. Jen malá část z nich se při získávání informací obrací ke zdrojům elektronickým, a pokud ano, tak spíše ke zdrojům volně přístupným na www než k databázím.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že pro zvolenou skupinu respondentů je nejnámějším databázovým zdrojem databáze **PsycINFO**. [86] Jedná se o databázi bibliografických záznamů článků, ve většině případů doplněných o abstrakt případně resumé, z oblasti psychologie od počátku devatenáctého století do současnosti. Interdisciplinární přesah zasahuje do oblasti psychiatrie, managementu, obchodu, vzdělávání, společenských věd, práva a lékařství. Přestože všechny záznamy jsou v angličtině, zahrnuty jsou materiály publikované v 49 zemích a více než 25 jazycích. Součástí databáze jsou také významné monografie a jejich části, technické zprávy a disertace z posledních desetiletí. Obsahuje více než 335 000 historických záznamů z různých zdrojů. V současnosti obsahuje víc než **dva miliony záznamů** a je aktualizována týdně. Producentem je **American Psychological Association**. [1]

Poskytovatelé:

- ▶ APA, CSA, DataStar, Dialog, DIMDI, EBSCO, Hogrefe Publishing Group, OCLC, Ovid/SilverPlatter, ProQuest, and Thomson Scientific...

Pokrytí (časopisy):

- ▶ záznamy tvoří 78 % databáze;
- ▶ zahrnují více než 2 000 titulů;
- ▶ v roce 2005 bylo přidáno 112 titulů;
- ▶ 98 % časopisů je recenzováno;
- ▶ obsahuje aktualizovaný seznam excerpovaných časopisů
www.apa.org/psycinfo/about/covlist.html;
- ▶ v plném rozsahu je zahrnuto 1100 titulů – v ostatních případech jsou zahrnuty pouze články s relevantní tematikou.

Pokrytí (knihy):

- ▶ 7 % databáze tvoří kapitoly a části z nejvýznamnějších knižních zdrojů a
- ▶ 4 % tvoří knihy;
- ▶ zahrnuje pouze knihy v anglickém jazyce, publikované celosvětově;
- ▶ vybírány jsou pouze vědecké a výzkumné profesionální publikace relevantní pro obor psychologie.

Pokrytí (disertace):

- ▶ výběr z Dissertation Abstracts International (A and B);
- ▶ tvoří 11 % databáze;
- ▶ zahrnuty od roku 1995.

Záznam obsahuje:

- ▶ bibliografickou citaci;
- ▶ abstrakt u většiny záznamů;
- ▶ obsahy knih;
- ▶ indexaci podle „Thesaurus of Psychological Index Terms, 10th Edition“;
- ▶ klíčová slova;
- ▶ složení a geografickou lokalizaci výzkumné skupiny;
- ▶ informaci o typu publikace, druhu dokumentu, užití metodologii a rozličných materiálech použitých ve zdrojovém dokumentu;
- ▶ seznam zahrnutých testů a měření;
- ▶ citační odkazy časopiseckých článků, kapitol knih a knih převážně od r. 2001 do současnosti.

Psychological Abstracts (PA) jsou tištěnou verzí databáze PsycINFO. [86] Tato verze je publikována měsíčně a obsahuje resumé (abstrakt, bibliografické informace a indexaci) časopiseckých článků, technických zpráv, kapitol knih a knih v anglickém jazyce z oblasti psychologie.

Dalším zajímavým produktem podporovaným organizací APA (**American Psychological Association**) je mezioborový elektronický časopis **Psycology** [87], fungující na principu volně distribuovaných archivů. Zpřístupňuje články z oboru psychologie, kybernetiky, lingvistiky, neurologických věd, filosofie. Aktuálně obsahuje 720 článků. Každý text obsahuje navíc odkazy na související články.

Pro respondenty téměř neznámým, avšak celkově významným zdrojem odborných informací je databáze **PSYINDEX**. Tato databáze je nejrozšířenějším zdrojem psychologické literatury z německy hovořících zemí, ale systém selekčních jazyků a přístupu je bilingvní, a to německo-anglický. PSYINDEX obsahuje přes **190 000 záznamů** o německé literatuře v oblasti psychologie s retrospektivou od roku 1977, excerpováno je více než 500 časopisů. Databázi připravuje německé **Centrum pro dokumentaci a informace na univerzitě v Trieru**. (Zentrum für Psychologische Information und Dokumentation). [85] PSYINDEX postihuje články, knihy, zprávy a disertace z Německa, Rakouska a Švýcarska. Vzhledem k tomu, že PSYINDEX je dvojjazyčný titul, deskriptory jsou v němčině a v angličtině, abstrakty jsou v němčině a zčásti (30%) i v angličtině. Součástí databáze je rejstříkový tezaurus psychologických termínů převzatý od American Psychological Association. Počátkem roku 2002 byla databáze doplněna o další rozšíření, která její formát přibližují databázi PsycINFO. Přibylo několik polí a nový tezaurus 2001.

Pokrytí:

- ▶ od roku 1977 do současnosti (literatura), od roku 1932 (audiovizuální média), od roku 1945 (testy);
- ▶ bibliografické záznamy (titul i deskriptory) s abstraktem v němčině a angličtině;
- ▶ 195 000 záznamů a
- ▶ průběžný přírůstek záznamů 8 000 ročně.

K problematice dalších významných zdrojů uvádí Richard **Papík** v článku „*Informační zdroje a služby v oboru psychologie, sociologie a politologie s důrazem na světové zdroje*“ toto: „[...]Rovněž systém PASCAL je relevantní a navíc dokumentuje psychologické disciplíny ve frankofonních oblastech. Řada psychologických disciplín (nejen klinická psychologie) je dostupná řadě medicínských bází dat (je jich několik desítek, ale uvedme nejen MEDLINE, EMBASE či BIOSIS, ale také Mental Health Database, Drug Prevention, Health Star, Sport Discuss Database, databáze pedagogických a souvisejících oborů ERIC, která je přístupna díky "sponzoringu" USA také volně na Internetu - viz <http://ericir.syr.edu>, rovněž Education Abstracts, rovněž Sociological Abstracts, anebo databáze "amerických výzkumných zpráv" NTIS. Pochopitelně již zmíněné systémy Current Contents nebo Social Science Citation Index.“ [75]

Jak vyplynulo z výsledků šetření, jedním z nejpoužívanějších zdrojů informací pro většinu respondentů jsou **oborově orientované časopisy**. 18 z 19 respondentů odebírá časopis Psychologie dnes, dvanáct časopis Konfrontace a pět respondentů odebírá časopis Československá psychologie.

PSYCHOLOGIE DNES: časopis pro psychologii, psychoterapii a životní styl [81]

ISSN: 1212-9607

První rok vydání: 1995

Periodicita: měsíční (o prázdninách dvojčíslo)

Jazyk: čeština

Vydavatel: Portál, s.r.o

Adresa vydavatele: Praha 8, Klapkova 2, 182 00 Praha 8,

Tel: 283 028 111

E-mail: naklad@portal.cz

URL: www.portal.cz nebo <http://casopisy.portal.cz/pd/>

Roční předplatné: 440 Kč

Časopis je volně v prodeji.

Ukázka:



číslo 2/2006

KONFRONTACE : Časopis pro psychoterapii [55]

ISSN: 0862-8971

První rok vydání: 1990

Periodicita: 4× ročně

Jazyk: čeština

Nakladatel: Nakladatelství ATD

Adresa vydavatele: U Střelnice 882, Hradec Králové

Tel: 495 265 639, 604 871 318

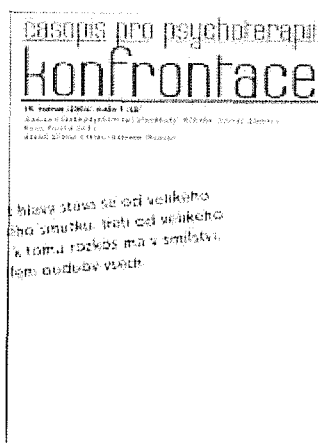
E-mail: atd.hk@seznam.cz

URL: <http://www.studovna.cz/konfrontace/>

Roční předplatné: 276,- Kč

Časopis není volně v prodeji.

Ukázka:



číslo 1 /2004

ISSN: 0009-062X

První rok vydání: 1957

Periodicita: od r. 1965 6× ročně

Jazyk: čeština

Vydavatel: Psychologický ústav AV ČR

Adresa vydavatele: Husova 4, Praha 1

Tel: 222 221 652

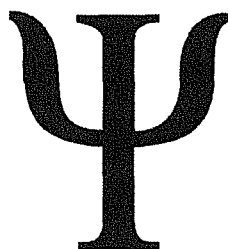
E-mail: solcova@site.cas.cz nebo heller@site.cas.cz

URL: <http://csppsych.psu.cas.cz/>

Roční předplatné: 222,- Kč

Časopis není volně v prodeji .

ČESKOSLOVENSKÁ
PSYCHOLOGIE
ČASOPIS PRO PSYCHOLOGICKOU TEORII A PRAXI



Standardizovaná obálka

Velká část respondentů se také zajímá o speciální dokumenty, zejména o legislativu. Tyto dokumenty jsou určujícím faktorem pro činnost každé firmy a organizace. Informačním zdrojem pro tento druh informací v České republice je **Sbírka zákonů** vydávaná v tištěné podobě nebo v elektronické podobě na CD-ROM či www. Příkladem placeného zdroje v českém prostředí může být **ASPI** – Automatizovaný systém právních informací, **LEGSYS**, **Sagit Info Net** apod. Některé informace lze získat i volně na internetu.

Analyzovaná skupina respondentů poměrně málo využívá zdrojů zdarma dostupných na internetu, jako je např. server **Psychodiagnostika** <<http://www.psychodiagnostika.cz>>, **virtuální studovna nakladatelství Portál** <<http://www.studovna.cz>>, případně **přehled digitálních knihoven** v oblasti psychologie <<http://www1.cuni.cz/~brt/dk/dk2.htm>> a mnoho dalších.

Další možností získání odborných profesních informací je využití služeb knihoven a informačních středisek. Nejvýznamnějšími českými knihovnami v oboru psychologie a příbuzných oborech jsou:

- ▶ **Knihovna katedry psychologie Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze** <<http://psychologie.ff.cuni.cz>>, online katalog je součástí katalogu fakultních knihoven <<http://katalog.ff.cuni.cz>>;
- ▶ **Knihovna Psychologického ústavu Akademie věd ČR** <<http://www.psu.cas.cz>>;
- ▶ **Národní lékařská knihovna** <<http://www.nlk.cz>>;
- ▶ **Národní pedagogická knihovna Komenského** <<http://npkk.cz>>.

Obecně mohou české knihovny nabídnout subjektům mimo jiné následující služby:

- ▶ vstupní bránu do světa českých knihoven prostřednictvím **portálu Knihovny.cz** <<http://www.knihovny.cz>>;
- ▶ vyhledávání v různých online knihovních katalozích (případně dalších zdrojích) prostřednictvím jednotného rozhraní, **Jednotná informační brána** <<http://www.jib.cz>> a **souborné katalogy**, mj. <<http://sigma.nkp.cz>>, <<http://sd.ruk.cuni.cz>> či <<http://www.medvik.cz>>;
- ▶ přehledy elektronických informačních zdrojů (např. **Brána k informacím** <<http://bi.cuni.cz>>, **Infozdroje.cz**, **portál STM** <<http://www.portalstm.cz>>, či **Elektronická knihovna časopisů** <<http://ezb.nkp.cz>>);
- ▶ klasické i virtuální referenční služby.

Je mi líp škoda nevyužívat nabízené možnosti služeb knihoven a informačních středisek, což platí nejen pro poradenské odborníky, ale pro potenciální uživatele všeobecně.

4. Specifika využívání informačních zdrojů (informační chování)

Problematika chování uživatelů při vyhledávání informací představuje složité a široké téma. Je předmětem zkoumání mnoha studií různých vědních disciplín, jako například ergonomie, informační vědy, human-computer interaction (HCI), či psychologie.

J. Pácha ve své diplomové práci *Chování uživatele při vyhledávání informací* uvádí: „První výzkumy v oblasti informačního chování se datují k roku **1916** a jsou spojeny se jmény **Ayres** a **Mc Kinnie**. Týkaly se používání knihovny lidmi a byly zaměřeny na klientelu knihoven a její sociální rozvrstvení. Stejně tak mnoho dalších studií, které následovaly, se zaměřovalo více na prostředí a používání informačních zdrojů a systémů a méně již na aspekty samotného uživatele. K posunu došlo už v 80tých letech, kdy se výzkumy začaly posouvat z roviny systémově orientovaných k uživatelsky zaměřeným, což bylo také spojeno s posunem od kvantitativních metod ke kvalitativním metodám hodnocení.“ [80]

Informační chování je ovlivňováno mnoha faktory souvisejícími nejen s uživatelem samotným, ale také s vnějšími vlivy a prostředím, ve kterém se projevuje. Podle okolností, jako je čas vymezený pro hledání, místo, ve kterém se uskutečňuje, dostupnost informací apod., může být informační chování posuzováno z mnoha úhlů pohledu. Ale nejvýznamnějším činitelem, na který je třeba se zaměřit, je vždy uživatel samotný, jeho psychika, temperament, povahové rysy, zdraví, vzdělání, jazyková vybavenost, profesní zaměření, počítačová gramotnost atd. Důležitou roli hrají také konkrétní důvody, proč informace vyhledává. Je zde tedy patrná vazba mezi informační potřebou a informačním chováním, které vede k uspokojení této potřeby.

Otázkou informačního chování a činitelů, které mají na tento proces vliv, se zabývá mnoho studií. Existují varianty modelů informačního chování, např. **Wilsonův** model, vytvořený v roce 1981, a jeho pozdější doplněné varianty, v nichž jsou ve zjednodušené formě prezentovány vztahy mezi teoretickými aspekty a procesy spojenými s identifikací a uspokojováním informačních potřeb.

Existující modely mohou být seskupeny podle různých kritérií hodnocení informačního chování, např. mohou posuzovat úroveň poznání či sociálního chování. Mohou

být také rozděleny podle toho, jak komplexní obraz chování poskytují. Obsah těchto modelů závisí na výzkumné perspektivě jejich autorů, na tom, zda se zaměřují na poznávací, sociální nebo organizační rovinu.

Již výše zmiňovaný Wilsonův model informačního chování vychází z rozlišení těchto jednotlivých úrovní chování uživatele: informační chování, chování při hledání informací, chování při vyhledávání informací a chování při využívání informací

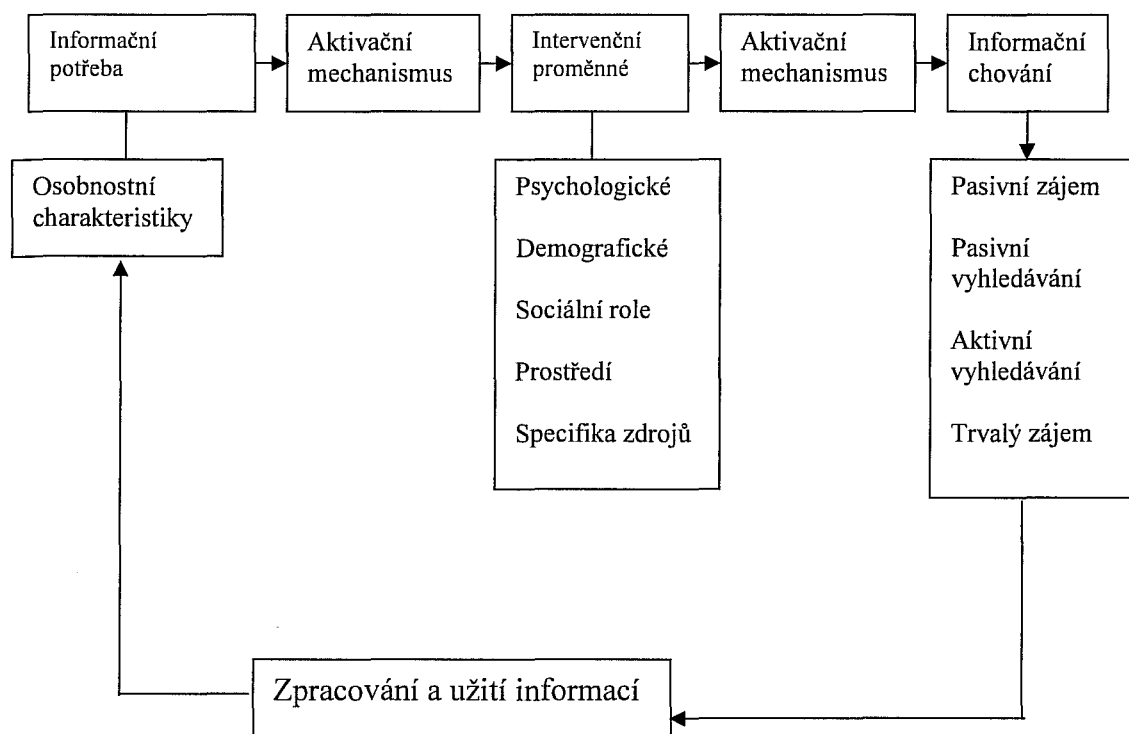
Informační chování Wilson vymezuje jako obecně lidské chování ve vztahu ke zdrojům a kanálům informací, které zahrnuje jak aktivní tak pasivní přijímání informací. (Jako příklad pasivního informačního chování je uvedeno sledování televizní reklamy bez úmyslu se podle předkládaných informací chovat.)

Chování při hledání informací vymezuje jako účelné hledání informací vyvolané potřebou splnit nějaký úkol. V průběhu hledání může jedinec pracovat s manuálními informačními systémy (např. noviny či knihovna) nebo počítačově zaměřenými systémy (např. www).

Chování při vyhledávání informací je dle Wilsona mikroúrovneň chování uživatele zaměřeného na interakci s informačními systémy všeho druhu. Obsahuje všechny interakce se systémem, jak na úrovni interakce člověka s počítačem (např. použití myši a kliknutí na odkaz), tak na intelektuální úrovni (např. osvojení booleovské vyhledávací strategie nebo určení kritérií pro rozhodování, která ze dvou knih vybraných ze sousedních polic v knihovně je nejužitečnější), což také zahrnuje mentální procesy jako posuzování relevance vyhledaných informací.

Chování při využívání informací je pak dle tohoto autora složeno z fyzických a duševních procesů účastnících se hledání informace na základě současné znalostní základy. To může zahrnovat například fyzický akt zaškrtnutí jednotlivých pasáží v textu jako poznamenání si důležitosti nebo významnosti, stejně jako duševní akt porovnávání nové informace s existujícími znalostmi. [14]

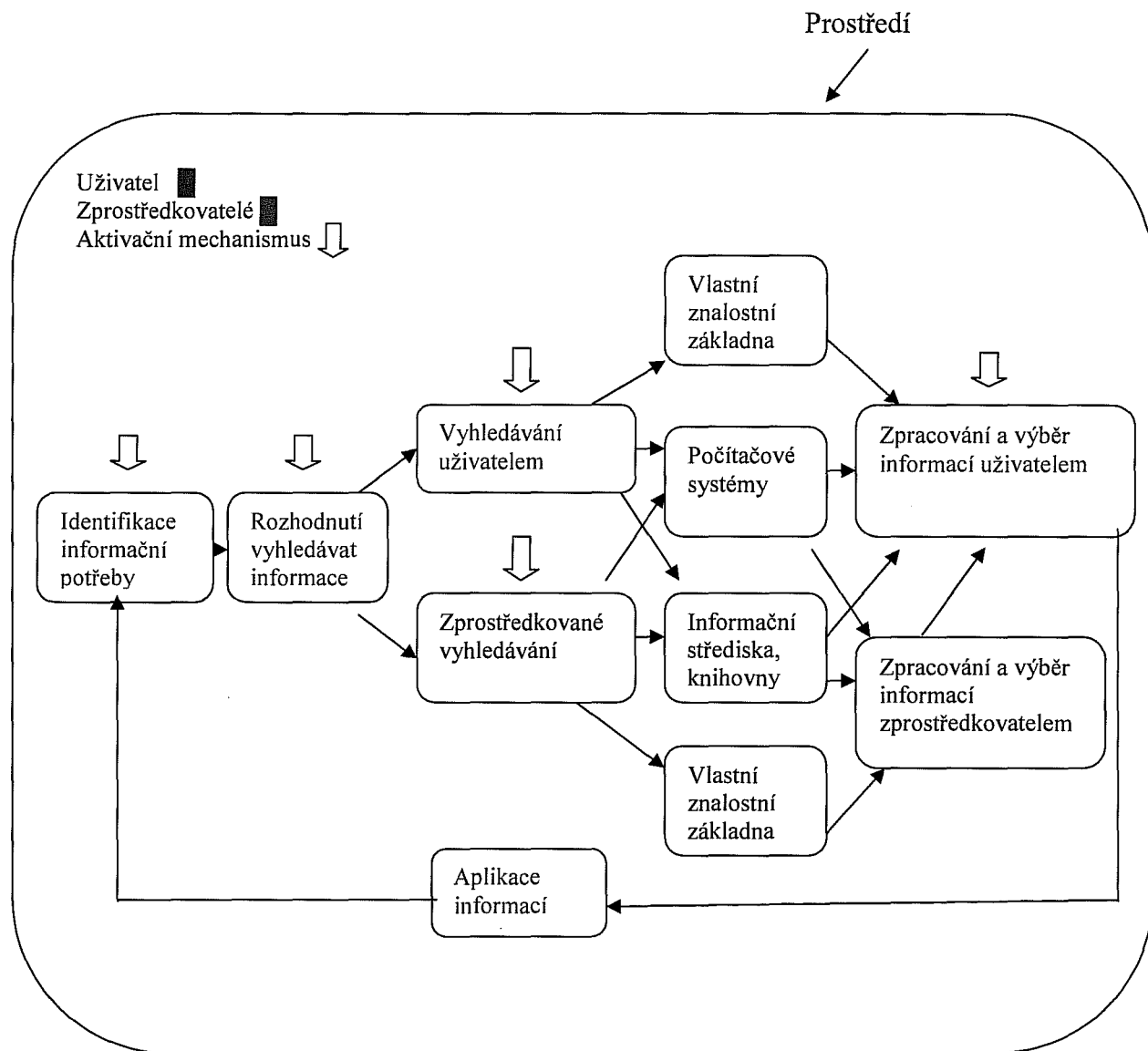
Wilsonův model činitelů informačního chování z roku 1996:



Obr. 8: Wilsonův model [128]

Pojetí **aktivačních mechanismů** vychází ze zjištění, že ne každá informační potřeba vede k vyhledávání informací. Pokud osoba nabude dojmu, že její dosavadní znalosti jsou dostatečné například pro zaujetí stanoviska a pro rozhodování, ustupuje informační potřeba do pozadí. Aktivačním mechanismem v tomto případě pak může být právě nejistota při rozhodování a další stresové faktory. Existuje přímá úměra mezi úrovní stresových faktorů a jimi motivovaného aktivního informačního chování. Důležitým aktivačním mechanismem informačního chování je také vnímání sebe sama a sebehodnocení, jimiž se zabývá teorie sociálního učení.

Jedním z novějších modelů informačního chování je model uveřejněný v práci **B. Niedźwiedzke** *A proposed general model of information behaviour*, který pro srovnání uvádím dále:



Obr. 9: Informační chování [72] ↑

Jak vyplývá z uvedených schématických znázornění, informační chování je výsledkem vlivu rozličných činitelů, které do tohoto procesu vstupují. Na počátku stojí informační potřeba, která musí být indentifikována, aby mohla působit jako aktivační činitel a mohla vést k rozhodnutí vyhledávat informace. Uživatel pak může informace vyhledávat samostatně a využívat při tom vlastní znalostní základnu, počítačové systémy, informační střediska a knihovny, případně jiné zdroje informací a nebo může využít zprostředkovatelských služeb, například informačních specialistů. Na základě výběru získaných informací si pak uživatel vytvoří vlastní závěry, které aplikuje k uspokojení informační potřeby.

Jak už jsem uvedla na začátku této kapitoly, problematikou informačního chování se zabývá více vědních disciplín. Jednou z nich je poměrně mladý obor zaměřený na zkoumání vztahu člověk-počítač, **Human-Computer Interaction (HCI)**.

HCI je součástí humanitních věd a zaměřuje se na použití a použitelnost počítačových systémů uživatelem. Cílem je praktičnost, metodou k jejímu dosažení pak výzkum. Pojem HCI se obecně používá pro činnost adaptující komunikační procesy vyhledávání, analyzování a komunikační doplňky. “[...]je to věda, která zkoumá lidské schopnosti a chování a také to, jak promítnout tyto složky do designu, hodnocení, operací a využití produktů a služeb určených k efektivnímu, uspokojivému a bezpečnému používání lidmi.“ [30]

Z pohledu oboru HCI je jedinec jako činitel informačního procesu ovlivňován při zpracování informací mnoha faktory, které úzce souvisí s jeho následným informačním chováním. Obor HCI využívá v mnoha ohledech poznatků **kognitivní psychologie**, která zkoumá, jak lidé vnímají informace, učí se jim, pamatují si je a přemýšlejí o nich. Charakteristické **individuální rysy** nacházíme v pojetí oboru HCI u jedince mimo jiné v jeho:

- ▶ kognitivní architektuře,
- ▶ paměťových mechanismech,
- ▶ percepčních schopnostech,
- ▶ individuálním založení (způsoby řešení problémů, schopnost učení se apod.),
- ▶ motivaci.

Předmětem studia kognitivní psychologie jsou mentální (myšlenkové, rozumové, duševní, psychické), ale především poznávací procesy. Kognitivní psychologie chápe lidskou psychiku jako systém zpracování informací. Zkoumá takové procesy, jako je smyslové poznávání, představivost, fantazie, myšlení, včetně usuzování, rozhodování a řešení problémů, paměť a učení; její výzkum také zahrnuje schopnost abstrakce, řeči a pozornosti. Zaměřuje se rovněž na matematické zpracovávání informací uložených v mozku, na počítačové programování a umělou inteligenci, používá se počítačová metafora analogie mezi lidským mozkem a počítačem. [54]

Pokud bychom se nyní zaměřili opět na analyzovanou skupinu respondentů dotazníkového šetření a specifika informačního chování této vymezené skupiny uživatelů, shledali bychom jisté společné rysy jejich **informačního chování**.

Především je u dané skupiny charakteristická inklinace k tradičním zdrojům informací. Jak je možno zjistit z analýzy dotazníkového šetření a jednotlivých výstupů, převážná část respondentů získává odborné informace osobním kontaktem a z odborných časopisů a knih, a to i přesto, že ve většině případů má volný přístup k internetu. Využívání oborově orientovaných databází je jevem velmi ojedinělým. Respondenti uvádějí jako nejčastější důvod rezignace na tyto zdroje důvody finanční. Ovšem nezanedbatelná část z nich také přiznává, že tyto zdroje vůbec nezná a neumí s nimi pracovat.

Jaké mohou být důvody tohoto stavu? Je třeba vzít v potaz situaci, v jaké se psychologické poradenství v naší republice nachází. Jak už jsem uváděla v kapitole nazvané Problematika poradenské činnosti, v této profesní oblasti došlo v posledních letech k mnoha změnám. Hybným momentem pro tyto změny byla celková změna systémového uspořádání státní správy a samosprávy. Z poměrně vysokého počtu poraden, které zabezpečovaly komplex psychologických, psychoterapeutických a doplňkových služeb, jich mnoho zaniklo a část z nich byla „donucena“ k transformaci. Avšak jen těžko si lze představit, že by také část klientely těchto poraden, která by odpovídala jejich úbytku, přestala potřebovat a vyhledávat jejich služby. Spíše naopak. Počet klientů z různých společensky podmíněných důvodů roste. (Jak vyplývá z materiálů Asociace manželských a rodinných poradců, celkový počet realizovaných konzultací se pohybuje kolem 150 000 ročně.) Na poradenské pracovníky je vyvíjen velký pracovní tlak a často se potýkají s nedostatkem času. Jen málo z nich má ve svém náročném pracovním harmonogramu prostor pro jakékoliv jiné, než na klienta orientované aktivity. Z toho bohužel vyplývá, že zde není mnoho prostoru pro uspokojování profesních informačních potřeb a veškeré informační aktivity jsou podřízeny zájmu klientů.

Jak vyplynulo z šetření, respondenti, kteří využívají internetu jako zdroje informací, zde často vyhledávají informace ze státní správy a samosprávy. Tato situace je podmíněna jednak zájmem klientů, kteří se na poradenské odborníky často obrací s problematikou, která vyžaduje od orientaci v této oblasti. Je to mimo jiné dáno i tím, že v místě své působnosti poradny spolupracují s orgány sociálně právní ochrany dětí, s dalšími zařízeními sociálních služeb, zdravotnickými a pedagogickými pracovišti i s příslušnými soudy.

Dalším důvodem je to, že orientace v oblasti příslušných zákonů, vyhlášek a nařízení je nezbytná i pro činnost poradny samotné, jejímž zřizovatelem je ve většině případů okresní úřad, respektive kraj.

V otázce **nedostatku financí využitelných na informační aktivity** orientované k profesnímu růstu, je situace podmíněna rozpočtem poraden. Tyto rozpočty se u jednotlivých poraden navzájem výrazně odlišují, což se však neodvozuje pouze z počtu obyvatel „spádové oblasti“. Vychází se spíše z potřeb daného regionu a širě poskytovaných služeb. (Snaha poskytnout co nejkomplexnější služby je patrná u všech zúčastněných subjektů). Hodnoceny jsou takové faktory, jako je průměrný počet klientů a konzultací v uplynulých třech letech, míra rozvodovosti, míra nezaměstnanosti, migrace, věkové složení obyvatel, počet žen na mateřské dovolené, proporce zaměstnanců v průmyslu, službách a zemědělství apod. Čím více jsou tyto jevy v daném regionu zastoupeny, tím více by se to mělo promítnout do rozpočtu poraden. Bohužel často podpora poradenství není pro zřizovatele prioritním zájmem (což je u nevýdělečné složky státní samosprávy pochopitelné).

Respondenti mají tedy v současné době jen omezené možnosti pro získávání odborných profesních informací v rámci výkonu své profese. Zda případné vzniklé a identifikované informační potřeby budou aktivačním mechanismem, který povede k vyhledávání informací, jejich zpracování a aplikaci vedoucí k uspokojení takovýchto potřeb, anebo zda budou tyto aktivity utlumeny nepříznivou situací, nedostatkem času či finančních prostředků je individuálně podmíněno. A vnější činitele velmi výrazně ovlivňují informační chování této skupiny respondentů.

Pokud bychom hodnotili naši skupinu respondentů **dle Wilsonova modelu** informačního chování (viz [128]), největší podíl vlivu na informačním chování bychom museli přisoudit intervenčním proměnným činitelům a osobnostním charakteristikám jednotlivců. **Chování při hledání informací** je zaměřeno na práci s manuálními informačními systémy (časopisy, knihovna), v omezené míře pak na práci s počítačově zaměřenými systémy (internet). **Chování při vyhledávání informací** je na úrovni interakce člověka s počítačem ovlivněno neznalostí práce s systémy a neznalostí vyhledávacích strategií. **Chování při využívání informací** je pak zcela individuální záležitostí.

5. Hodnocení současného stavu a závěry

V diplomové práci jsem se zaměřila na posouzení role odborných informací v poradensko-psychologické praxi a hodnocení informačního chování odborníků působících v psychologickém poradenství. Na základě výzkumu a za spolupráce Psychocentra Domeček Hodonín, o.p.s., se prostřednictvím dotazníkového šetření podařilo potvrdit hypotézu, že poradenským pracovníkům chybí přístup k elektronickým zdrojům odborných oborových informací a také povědomí o jejich existenci a že převážná většina zúčastněných uspokojuje své profesní informační potřeby prostřednictvím tradičních informačních kanálů a zdrojů a při získávání nových informací preferuje oborově orientované časopisy a osobní kontakty. (Podrobnější hodnocení a vyvození možných příčin tohoto informačního chování je obsaženo v předešlé kapitole věnované právě informačnímu chování.)

Vzhledem k tomu, že odborné informace jsou nezbytnou součástí profesionálního růstu, bylo by žádoucí zvýšit povědomí a zájem o oborové databáze u poradenských pracovníků například již během studia a seznámit je s možnostmi získání přístupu k těmto zdrojům pomocí rozvojových programů a grantů a také s možnostmi získat z těchto zdrojů informace prostřednictvím informačních institucí a specialistů. S tímto záměrem byly výsledky šetření a informace o oborových zdrojích informací zpětně nabídnuty respondentům, čímž se jim doufám vrátil čas vynaložený na odpovědi v šetření. Ohlasy na tuto nabídku byly vesměs pozitivní a respondenti ji hojně využívali a hodnotili ji jako přínosnou.

Je třeba říci, že na nepříznivé situaci v mnoha ohledech nenesou vinu samotné zúčastněné poradny a jejich pracovníci, ale výrazně se v ní odráží nepříznivé postavení poraden v současném systému státní správy, nedostatečná finanční podpora ze strany zřizovatele a také naprostá vytíženost poradenských profesionálů, kterým již ani při nejlepší vůli nezbývá prostor pro práci s informacemi, vyjma informací zaměřených k potřebám klientů. Jejich informační chování je touto situací výrazně ovlivněno. Nezbývá než doufat, že situace bude pro poradenské odborníky časem příznivější a že i tato práce k tomuto cíli přispěla.

Použité informační zdroje

1. *American Psychological Association* [online]. Washington : American Psychological Association, c2006 [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://www.apa.org/>>.
2. *Asociace manželských a rodinných poradců* [online]. Praha : AMRP, 2003 [cit 2006-03-04].
Dostupný z WWW: <<http://www.volny.cz/amrpinfo/>>.
3. AYRES, L.; McKinnie, A. The public library and public school. In *Vol. XXI of the Cleveland Education Survey*. Cleveland, OH, Survey Committee of the Cleveland Foundation, 1996.
4. BATES, M. J. The invisible substrate of information science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 1999, vol. 50, iss. 12, s. 1043-1051.
5. BOEREE, G. *Abraham Maslow : 1908-1970* [online]. Shippensburg : Shippensburg University, 2006 [cit. 2006-04-04]
Dostupný z WWW: <<http://www.ship.edu/~cgboeree/maslow.html>>.
6. BRDIČKA, B. *Vliv technologií na rozvoj lidského myšlení* [online]. Praha : Pedagogická fakulta UK, 1998 [cit 2005-12-08].
Dostupný z WWW: <<http://omicon.felk.cvut.cz/~bobr/hmind/vlivtnam.htm>>.
7. CAPURRO, R. Základy informační vědy : revize a perspektivy. *Národní knihovna* [online]. 2003, roč. 14, č. 3, s. 163-168 [cit. 2005-12-21].
Dostupný z WWW: <<http://www.capurro.de/tampere91.htm>>.
8. CEJPEK, J. *Informace, komunikace, myšlení : úvod do informační vědy*. Praha : Karolinum, 1998. 179 s. ISBN 80-7184-767-4.
9. COLE, CH.; SPINK, A. A human information behavior approach to a philosophy of information. *Library Trends*. 2004, vol. 52, no. 3, s. 617-628.
10. COOPER, L. Z. The socialization of information behavior : a case study of cognitive categories for library information. *The Library Quarterly*. 2004, vol. 74, no. 3, s. 299-337.
11. CURRÁS, E. Neuronový metabolismus informácie. *Knižnice a vedecké informácie*. 1998, roč. 30, č. 4, s. 145-152.
12. CURRÁS, E. Stretnutie s informáciou. *Knižnice a vedecké informácie*. 2002, roč. 34, č. 5-6, s. 193-205.
13. ČABRUNOVÁ, A. Problémy vymedzenia terminológie informačnej vedy z hľadiska hraničných vied. *Národní knihovna*. 2003, roč. 14, č. 4, s. 224-229.
14. ČERNOHORSKÁ, S. *Informační potřeby a zdroje průmyslového oboru na příkladu pivovarnictví : s důrazem na informační potřeby českých uživatelů*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2002. 111 s. [Diplomová práce].

15. *Československá psychologie : časopis pro teorii a praxi* [online]. Praha : Academia, 1957- [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://cspsych.psu.cas.cz/>>. ISSN 0009-062X.
16. ČINČERA, J. *Informační etika*. Brno . Masarykova univerzita v Brně, 2002. 81 s.
17. ČINČERA, J. *Teorie informace* [online]. Praha : Vyšší odborná škola informačních služeb, 2004 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://www.fp.vslib.cz/kpp/cincera/infoveda/prednasky/informace.ppt>>.
18. DAVENPORT, E. Social intelligence in the age of networks. *Journal of Information Science*. 2000, vol. 26, no. 3, s. 145-158.
19. *DIALOG Bluesheets* [online]. Dialog Thompson Company, 2002 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://library.dialog.com/bluesheets>>.
20. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost : příručka pro uživatele*. Praha : Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7184-141-2.
21. DOHNAL, V. *Na prahu informační společnosti* [online]. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1999 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://www.inforum.cz/inforum99/dohnal.htm>>.
22. DUNCAN, L. R. Whatever happened to information theory in psychology? *Review of General Psychology*. 2003, vol. 7, no. 2, s. 183-188.
23. GASLÍKOVÁ, I. Information Seeking in Context and development of information systems. *Information research* [online]. 1999, vol. 5, no. 1 [cit. 2005-12-03].
Dostupné z WWW: <<http://www.shef.ac.uk/~is/publications/infres/paper67.html>>.
24. GLIVICKÝ, V.; HLADKÝ, A. *Škodí počítač našemu zdraví?* Praha : Codex Bohemia, 1995. 103 s. ISBN 80-901683-8-8.
25. GUBRIUM, J. F. ;HOLSTEIN, J. A. (eds.). *Handbook of interview research : context & method*. Thousand Oaks : Sage Publications, 2002. 981 s. ISBN 0-7619-1951-1.
26. HALSETH, G. *Information Needs and Internet Opportunities (Constraints)* [online]. Burnaby : Community Economic development Centre, Simon Fraser University, 1998 [cit. 2006-01-05].
Dostupný z WWW: <<http://www.sfu.ca/cedc/research/civilsoc/halseth.htm>>.
27. HALUZÍKOVÁ, L. *Vědecká komunikace : pedagogické, psychologické, ekonomické a další aspekty přechodu k využívání elektronických informačních zdrojů*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2003. 95 s. [Diplomová práce].
28. HARTLEY, J. Applying psychology to text design : a case history. *International forum on information and documentation*. 1997, vol. 22, no. 1, s. 3-10.

29. HEINSTRÖM, J. Five personality dimensions and their influence on information behaviour. *Information Research* [online]. 2003, vol. 9, no. 1.[cit. 2006-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/ir/9-1/paper165.html>>.
30. HEWETT, T. T. [et al.] *ACM SIGCHI curricula for Human-Computer Interaction : chapter 2 : definition and overview of Human-Computer Interaction* [online]. ACM SIGCHI, 2004 [cit. 2006-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://sigchi.org/cdg/cdg2.html>>.
31. HJÖRLAND, B. Epistemology and the socio-cognitive perspective in information science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2002, vol. 53, iss. 4, s. 257-271.
32. HOLLINGSHEAD, A. B. Psychology and the internet : intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications. *Journal of Communication*. 1999, vol. 49, no. 3, s. 200-203.
33. HOLLOWAY, J. H. How does the brain learn science? *Educational Leadership*. 2000, vol. 58, no. 3, s. 85-86.
34. HÖSHL, C.; LIBIGER, J.; ŠVESTKA, J. (eds.). *Psychiatrie*. Praha : Tigis, 2004. 895 s. ISBN 80-900130-1-5.
35. HUGHES, A.; SPURGIN, K. *The cognitive perspective in information science research* [online]. Chapel Hill : University of North Carolina, 2004 [cit. 2005-12-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.infomuse.net/pres/301CogSci.ppt#1>>.
36. HWANG, M. I.; LIN, J. W. Information dimension, information overload and decision quality. *Journal of Information Science*. 1999, vol. 25, no. 3, s. 213-218.
37. CHENG, Y. R.; SHAW, D. Information seeking and finding. *Bulletin of the American Society for Information Science*. 1999, vol. 25, no. 3, s. 10-12.
38. CHIANG, D. Navigate the net: psychology and psychiatry resources. *Medical Reference Services Quarterly*. 1995, vol. 14, no. 2, s. 61-68.
39. *Informační společnost* [online]. Praha : AV ČR, [2003] [cit. 2006-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.cas.cz/ostatni.php?m=4&ID=4-08-02-01>>.
40. JANOŠOVÁ, A. *Uplatnění psychologie v informatice*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 1987. 116 s. [Diplomová práce].
41. JANOUŠEK, J. Významová analýza komunikace. *Československá psychologie*. 2005, roč. 49, č. 3, s. 193-210.
42. JANOUŠEK, J. Význam v komunikaci a v lidské psychice. *Československá psychologie*. 2004, roč. 48, č. 1, s. 1-16.
43. JOINSON, A.; BANYARD, P. Psychological aspects of information seeking on the internet. *Aslib proceedings*. 2002, vol. 54, iss. 2, s. 95-102.

44. JONÁK, Z. Krize mezilidské komunikace v období komunikační a informační exploze. *Ikaros* [online]. 1999, roč. 3, č. 5 [cit. 2006-02-02].
Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200205066>>.
45. JONÁK, Z. Pojem „informace“ ve světě sdíleného pojetí skutečnosti. *Ikaros* [online]. 2000, roč. 4, č. 2 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://ikaros.ff.cuni.cz/ikaros/2000/c02/veda.htm>>.
46. JONÁKOVÁ, K. Bariéry ve využití počítačů. *Ikaros* [online]. 1998, roč. 2, č. 3 [cit. 2006-02-02]
Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200203019>>.
47. KABELE, J. *Přerody, principy sociálního konstruování*. Praha : Karolinum, 1998. 394 s.
48. KERN, H.; MEHL, CH.; NOLZ, H. [et al.]. *Přehled psychologie*. Praha : Portál, 1999. 287 s. ISBN 80-7178-426-5.
49. KIM, G. Y.; HUNG, T. Y. Information needs in information space. *Lecture Notes in Computer Science*. 2003, vol. 2911, s. 123-133.
50. KIMLIČKA, Š. Informačné správanie ako nový objekt výskumu informačnej vedy. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 7. [cit. 2006-04-03].
Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1984>>.
51. KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov*. Praha : SPN, 1994. 885 s. ISBN 80-04-26059-4.
52. KNOP, J. Kdo je kdo a jak to spolu máme? *Konfrontace* [online]. 2002 [cit. 2006-03-08].
Dostupný z WWW: <<http://www.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=1328>>.
53. KOHOUTEK, R. *Úvod do obecné psychologie a psychologie osobnosti* [online]. Brno : Katedra psychologie Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity, 2004 [cit. 2005-12-10].
Dostupný z WWW: <http://www.ped.muni.cz/wpsy/koh_uv_ob_os.htm>.
54. Komunikační technologie a kognitivní věda. *Sdělovací technika* [online]. 2003, č. 6 [cit. 2006-01-07].
Dostupný z WWW: <<http://www.stech.cz/articles.asp?ida=64&idk=168>>.
55. *Konfrontace : časopis pro psychoterapii* [online]. Hradec Králové : Vybíral, 1990- [cit. 2006-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.studovna.cz/konfrontace/>>. ISSN 0862-8971.
56. KOZÁK, D. *Psychologové varují před návykem na elektronickou komunikaci* [online]. Praha : ABC Systémy, 2001 [cit. 2006-02-13].
Dostupný z WWW: <<http://www.dkozak.cz/texty/2001/02-17-01.html>>.
57. KÖNIGOVÁ, M. Vybrané kapitoly z informační vědy. In PAPIK, R.; SOUČEK, M.; STÖCKLOVÁ, A. (eds.). *Informační studia a knihovnictví v elektronických textech I. : interaktivní modulární výukový systém na podporu informačního a knihovnického vzdělávání*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2001, s. 1-18.

58. KRILL, P. *Overcoming Information overload* [online]. San Francisco : InfoWorld Media Group, 2000 [cit. 2005-12-15].

Dostupný z WWW:

<<http://archive.infoworld.com/articles/ca/xml/00/01/10/000110caoverload.xml>>.

59. KTD : česká terminologická databáze z oblasti knihovnictví a informační vědy [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2002 [cit. 2005-12-20].

Dostupný z WWW:

<http://sigma.nkp.cz/F/53SFJ7HUABBF2AQ6YIDH1X3HTS91YT7A2Q6HJ2162V1CV32BGU-29709?func=file&file_name=find-a&local_base=kt>.

60. KUHLETHAU, C.C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991. vol, 42, s. 361-371.

61. KUHLETHAU, C. C. The process of learning from information. *School Libraries Worldwide*. 1995, vol. 1, no. 1, s. 1-12.

62. KUK, G. Social science information gateway for psychology : a utility test of SOSIG. *Social Science Computer Review*. 1999, vol. 17, no. 4, s. 451-454.

63. KULIČ, V. *Psychologie řízeného učení*. Praha : Academia, 1992. ISBN 80-200-0447-5.

64. KULÍK, P. Dezinformační iluze a informační deziluze [online]. *Doktorka.cz*, 2001 [cit. 2005-12-21].

Dostupný z WWW: <<http://www.doktorka.cz/run/redsys/zivot/r-art.asp?id=870>>.

65. MANECKE, H. J.; RÜCKL, S.; TÄNZER, K. H. *Informační potřeby a uživatelé informací*. Praha : ÚVTEI, 1990. 125 s. Studijní texty, sv. 26. ISBN 80-212-0090-1.

66. MIKŠÍK, O. *Psychologické teorie osobnosti*. Praha : Karolinum, 1999. 213 s. ISBN 80-7184-926-X.

67. MOORE, C.; HOOLY, F. *The psychology of cultural experience*. Cambridge : Cambridge University Press, 2001. 247 s. ISBN 0-521-00552-3.

68. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha : Academia, 1997. 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

69. NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha : Academia, 2003. 507 s. ISBN 80-200-0993-0.

70. NEELY, T. Y. Sociological and psychological aspects of information literacy in higher education. *Portal : Libraries and the Academy*, 2003, vol. 3, iss. 3, s. 532-533.

71. NEWBY, G. B. Cognitive space and information space. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2001, vol. 52, iss. 12, s. 1026-1048.

72. NIDŽWIEDZKA, B. A proposal model of information behavior. *Information Research*. 2003, vol. 9, no. 1. [cit. 2006-04-06].
Dostupný z WWW: <<http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html>>.
73. NISHIDA, T. Social intelligence design for the web. *Computer*. 2002, vol. 35, no. 11, s. 37-42.
74. PAPIK, R. *Informační podpora výzkumu a vývoje prostřednictvím externích databázových systémů*. [online]. Tábor : Konjunktura.cz, 2001 [cit. 2005-02-08].
Dostupný z WWW: <<http://konjunktura.cz/index.php3?w=art&id=1518&rub=324&s=>>.
75. PAPIK, R. Informační zdroje a služby v oboru psychologie, sociologie a politologie s důrazem na světové zdroje. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 1 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200208593>>.
76. PAPIK, R. Trendy v rozvoji informačních služeb. *Ikaros* [online]. 1999, roč. 3, č. 8 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/Clanek.asp?ID=200208571>>.
77. PAPIK, R. Vyhledávání informací : část 2 : uživatelské rozhraní a vlivy oboru „Human-computer interaction“. *Národní knihovna* [online]. 2001, roč. 12, č. 2, s. 81-90 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://full.nkp.cz/nkkr/NKKR0102/0102081.html>>.
78. PAPIK, R. *Využití databázového centra při profilaci informačního fondu : příprava, realizace a závěry případové úlohy* [online]. Tábor : Konjunktura.cz, 2001 , [cit. 2006-03-08].
Dostupný z WWW:
<<http://www.konjunktura.cz/index.php3?w=art&id=221&rub=128&s=66bc52f183c82a454fd6bff97091461d>>.
79. PAPIK, R.; MICHALÍK, P.; MICHALÍK, P.; NOVÁČEK, L. *Internet - ekonomické, marketingové a finanční aplikace. Strategie vyhledávání a prezentace*. Praha : Ekopress 1998. 220 s. ISBN 80-7179-409-0.
80. PÁCHA, J. *Chování uživatele při vyhledávání informací*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2005. 86 s. [Diplomová práce].
81. *Portál.cz : Psychologie dnes* [online]. Praha : Portál, 1998- [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://casopisy.portal.cz/pd/>>. ISSN 1212-9607.
82. Přemíra informací. *100+1 zahraniční zajímavosti*. 1997, č. 4, s. 16-17.
83. PSTRUŽINA, K. *Etudy o mozku a myšlení*. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1994. 188 s. ISBN 80-7079-208-9.
84. PSTRUŽINA, K. Možné důsledky informační společnosti : filosofické aspekty. *E-Logos* [online]. 1999, č.1 [cit 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <http://nb.vse.cz/kfil/elogos/miscellany/pst_1_99.htm>.

85. *Psychology information : ZPID institute for psychology information : homepage* [online]. Trier : Universität Trier, c1996-2006 [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://www.zpid.de/>>.
86. *PsycINFO : your source for psychologig abstracts* [online]. Washington : American Psychological Association, c2006 [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://www.apa.org/psycinfo/>>.
87. *Psycology* [online]. Washington : American Psychological Association, 1991-2002 [cit. 2006-01-21].
Dostupný z WWW: <<http://psycprints.ecs.soton.ac.uk/>>.
88. SÁNCHEZ, M. *Medios y sociedad* [online]. Madrid : Universidad de Murcia, 1998 [cit. 2006-02-08].
Dostupný z WWW: <<http://edutec.rediris.es/documentos/1998/medios.htm>>.
89. SEARLE, J. *Mysl, mozek a věda*. Praha : Mladá fronta, 1994. 129 s. ISBN 80-204-0509-7.
90. SEDLÁČKOVÁ, B. Informace, věda, život. Quo vadis, homo? *Acta bibliothecalia et Informatica*. 1997, č. 2, s. 69-77.
91. SEDLÁČKOVÁ, B. *Mezinárodní kontext informační vědy*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2000. 115 s. [Diplomová práce].
92. SEIDLOVÁ, A. Internet a společnost : čím více jej používají, tím méně času tráví se skutečnými lidskými bytostmi. *Veřejná správa*. 2000, č. 41, s. 29-30.
93. SELINGEROVÁ, B. *Vliv informačních technologií na člověka* [online]. Brno : Ústav české literatury a knihovnictví FF MU, 2003 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://podstaty.konjunktura.cz/tisk.php3?id=1693&rub=489&s=>>.
94. SHARON, M. G. Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior. *Journal of the Medical Library Association*. 2003, vol. 91, no. 2, s. 259-261.
95. SHNEIDERMAN, B. *Human needs and the new computing technologies*. Cambridge : MIT Press, 2002. 288 s. ISBN 0-262-19476-7.
96. SILVERMAN, D. *Doing quantitative research : a practical handbook*. London : SAGE Publications, 2000. xv, 316 s. ISBN 0-7619-5823-1.
97. SLÁMOVÁ, H. *Informace a společnost : část VII. Informační prostředí dnešní vědy* [online]. Praha : Vyšší odborná škola informačních služeb, 2003 [cit. 2005-12-15].
Dostupný z WWW: <http://www.skov.cz/hasl/isp/texty/inf_pro_dn_vedy_htm>.
98. SLOUKOVÁ, D. Souhrnná charakteristika informace a sémiotická role subjektu. *E-LOGOS. Electronic Journal for Philosoph* [online]. 2003, [cit. 2006-03-08]. ISSN 1211-0442
Dostupný z WWW: <<http://nb.vse.cz/kfil/elogos/epistemology/slouk1-03.pdf>>.

99. SMETÁČEK, V. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha : Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 1990. 152 s. Informační bulletiny ; Suppl. 65. ISBN 0862-156X
100. SMETÁČEK, V. *Průzkum uživatelů informací : metodická příručka*. Praha: UVTEI, 1974. 226 s.
101. SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti : člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno : Barrister & Principal, 2002. 517 s. ISBN 80-85947-80-3.
102. SOUČKOVÁ, M. *Aspekty vztahu člověk-počítač s důrazem na uživatelské rozhraní*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2003. 89 s. [Diplomová práce].
103. SPERBER, D.; HIRSCHFELD, L. Culture, cognition, and evolution. In WILSON, R.& KEIL, F. (eds.). *MIT Encyclopedia of the cognitive sciences* [online]. Cambridge : MIT Press, 1999, s.111-132 [cit. 2005-12-20].
Dostupný z WWW: <<http://www.dan.sperber.com/mitecs.htm>>.
104. SPINK, A.; COLE, CH. A human information behavior approach to a philosophy of information. *Library Trends*. 2004, vol. 52, no. 3, s. 617-629.
105. STEINEROVÁ, J. Interakcia človeka s informačným prostredím v informačnej spoločnosti. In *Zborník Filozofickej fakulty Univerzity Komenského : knižničná a informačná veda*. 2004. roč. 20, s. 3-15.
106. STEINEROVÁ, J. Knižnice a informačný prieskum v informačnej spoločnosti. *Bulletin Spolku slovenských knihovníkov*. 1996, roč. 7, s. 232-247.
107. STEINEROVÁ, J. Kognitívne a sociálne prístupy informačnej vedy. In *Zborník Filozofickej fakulty Univerzity Komenského : knižničná a informačná veda*. 2002, roč. 19, s. 111-128.
108. SULER, J. *The psychology of cyberspace* [online]. Princeton : Rider University, 1996 [cit. 2006-03-05].
Dostupný z WWW: <<http://www.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html>>.
109. ŠMAHEL, D. *Psychologie a Internet : děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha : Triton, 2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.
110. ŠVEJDA, G. *Technologie vzdělávání*. [online]. České Budějovice : Pedagogická fakulta JCU, 1999 [cit. 2006-03-15].
Dostupný z WWW: <<http://romeo.pf.jcu.cz/stru/katedry/pgps/svejda-ztv.htm>>.
111. ŠUBRT, J. [et al.]. *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění : teorie a výzkum*. Praha : Karolinum, 2000. 241 s. ISBN 80-7184-522-1.
112. ŠUŠOL, J. K výskumu sociálnych aspektov elektronickej komunikácie. *IT lib*. 2003, roč. 7, č. 1, s. 29-32.

113. Technostres. *100+1* [online]. 2001, č. 19 [cit. 2006-03-08].
Dostupný z WWW: <<http://stoplusjedna.newtonit.cz/stare/200119/so19a00a.asp>>.
114. TUČKOVÁ, J. *Informační potřeby a průzkumy uživatelů : metodika a současné trendy*. Praha : Ústav informačních studií a knihovnictví FF UK, 2003. 74 s. [Diplomová práce].
115. TUDJMAN, M. Culture and information society. *Information Processing and Management*. 1991, vol. 27, no. 2-3, s. 229-243.
116. VAŠINA, L. *Informační stres jako rozhodující faktor vzniku burnout syndromu*. In *Učitelé a zdraví 2*. Brno : Nakladatelství Křepela, 1999, s. 87-97. ISBN 80-902653-2-4.
117. VÁGNEROVÁ, M. *Úvod do psychologie*. Praha : Karolinum , 1996. 122 s. ISBN 80-85864-17-7.
118. VÁŠOVÁ, L. *Čtenáři a uživatelé informací : základy psychologie a pedagogiky čtenáře*. Praha : SPN, 1987. 194 s.
119. VICKERY, B. C. ; VICKERY, A. *Information science in theory and practice*. London : Butterworth, 1992. 378 s. ISBN 1-85739-017-2.
120. VLASÁK, R. Informační sektor, informační profese a informační vzdělávání. *Národní knihovna : knihovnická revue*. 2001, č. 3, s. 159-168, [cit. 2006-02-10].
Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/NKKR0103/0103159.html>>.
121. VYBÍRAL, Z. Mění se lidská psychika v éře Internetu? *Psychologie dnes* [online]. 2001, č. 3 [cit. 2006-03-08].
Dostupný z WWW: <<http://www.studovna.cz/scripts/detail.asp?id=344>>.
122. VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
123. WALLACE, P. *The psychology of the Internet*. Cambridge : Cambridge University Press. 1999. 264 s. ISBN: 0-521-79709-8.
124. WEBSTER, F.: The information society : conceptions and critique. *Encyclopedia of library and information science*. 1996, vol. 58, suppl. 21, s. 94-112.
125. WESTBY, C.; ATENCIO, D. J. Computers, culture, and learning. *Topic in Language Disorders*. 2002, vol. 22, no. 4, s. 70-88.
126. WIESENBERGER, I. *Efektivní formy odborné činnosti*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1973. 188 s.
127. *Wikipedia* [online]. Luhačovice : Microton, c2002 [cit. 2005-12-15].
Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana>.
128. WILSON, T. D. Human information behavior. *Informing science*. 2000. vol. 3, no. 2, s. 49-55. [cit. 2006-04-04].
Dostupný z WWW: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>.

- 129.** WILSON, T. D. Information behaviour : an inter-disciplinary perspective. In AKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (eds.). *Information seeking in context : proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts. Tampere, Finland, 14-16 August 1996.* London : Taylor Graham, 1997. s. 39-50.
- 130.** WILSON, T. D. Models in information behavior research. *Journal of Documentation.* 1999, vol. 55, no. 3, s. 249-270.
- 131.** ZILLNER, T. Human needs and the new computing technologies. *Information Technology and Libraries.* 2003, vol. 22, no. 3, s. 139.
- 132.** ZIMANOVÁ, N. *Interakcia človek - informácia v informačnej spoločnosti.* Bratislava : Katedra knižničnej a informačnej vedy Univerzity Komenského, 2003. 97 s. [Diplomová práca].