

# EINFOSE

<http://einfose.ffos.hr/>

## Nutzer, Informationsbedarf und Informationsverhalten

POLONA VILAR, UNIV. LJUBLJANA, DEPT OF LIS&BS

ÜBERSETZT VON LEA WÖBBEKIND, UNIV. HILDESHEIM, GERMANY



# Menschen benötigen Information

- ▶ Vor allem um Probleme zu lösen etc.
- ▶ Informationsbedürfnisse
- ▶ Kein Grundbedürfnis, aber notwendig für andere Zwecke (z.B. Nahrung finden)
- ▶ Mehrdimensional: im Zusammenhang mit anderen humanen Gratifikationen (Belohnung, Freude) neben der spezifischen Problemlösung
- ▶ Beeinflusst von vielen Faktoren: Erfahrung, Situation, Kontext, System etc.



© kathy weller wellerwishes.com

# Probleme mit Informationsbedürfnissen

3

## ▶ Schwer zu beobachten

- Beobachtung ist problematisch, weil Informationsbedürfnisse nur im Kopf von Menschen existieren und beschrieben werden müssen
- Oft werden Lern**anfragen** oder **Anforderungen** untersucht = was Nutzer Systeme oder Bibliothekare fragen
  - Leicht zu erfassen und zu messen
  - Wilson (1981, 1997): Forscher analysieren vor allem Informationsverhalten und **nicht** Informationsbedürfnisse

## ▶ Nicholas (2000): Informationsbedürfnisse können am besten untersucht werden, wenn die entsprechenden Situationen und zu lösenden Probleme in den Blick genommen werden

## ▶ → Wichtig:

- ▶ Kontakt zu Nutzern
- ▶ Benutzerforschung

# Informationsbedürfnisse, Wünsche und Bedarf

4

- ▶ Nutzer wissen nicht was sie *wirklich* benötigen:

„Haben Sie Bücher über Menschen?“ „Ich brauche eine Gutenberg Bibel auf CD.“

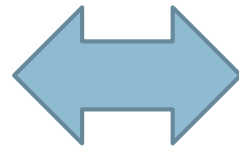
- ▶ **Bedürfnisse – innerlich empfunden; Bedarf, manchmal moralische Verpflichtung**
- ▶ **Wünsche – was wir denken was wir brauchen, extern ausgedrückt**
- ▶ **Bedarf – geäußert**
- ▶ Nutzer wissen manchmal nicht, dass sie etwas brauchen :
  - ▶ stille (= „schlafende“) Informationsbedürfnisse
  - ▶ Formulierte Informationsbedürfnisse
- ▶ Tatsächliche Bedürfnisse können unausgedrückt bleiben, wenn Nutzer diese als unrealistisch betrachten.

# Informationsverhalten

5

Nutzer sind motiviert Informationen zu finden, um ihr Informationsbedürfnis zu stillen. (Wilson, 2005)

Informationsbedürfnis



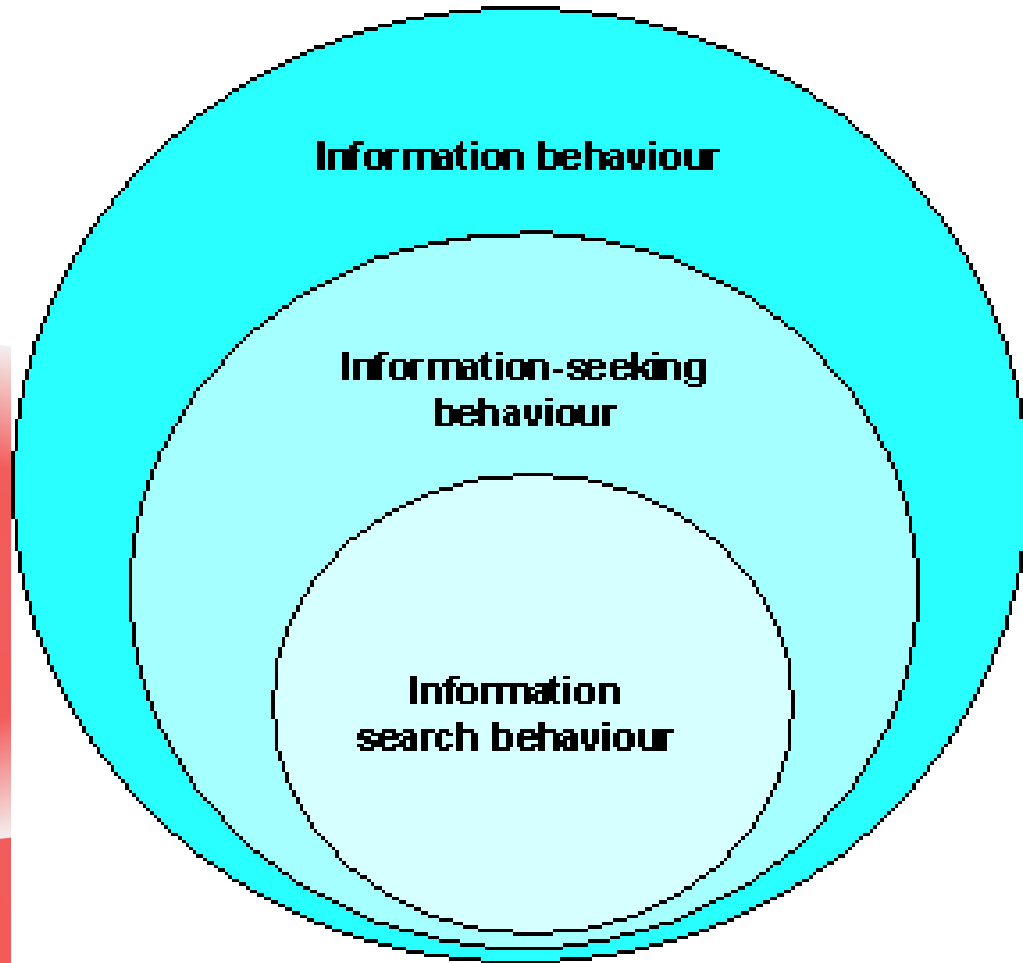
Informationsverhalten

## ▶ **Informationsverhalten** (Bates, 2010)

- ▶ Es gibt viele Wege wie Menschen mit Information interagieren, insbesondere wie Menschen Information suchen und verwenden
- ▶ Eine Teildisziplin [Bibliotheks- und Informationswissenschaft], die in vielfältigen Forschungsbereichen verwendet wird, um die Beziehung von Mensch zu Information zu untersuchen.

# Modeln von Wilson (1999)

6



Menschliches Verhalten in Bezug auf Informationsquellen- und Kanäle:

- Aktive und passive Informationssuche
- Andere Formen des zielgerichteten oder nicht zielgerichteten Verhaltens (z.B. Browsen oder glücklicher Zufall)
- Andere Formen von bewusstem Verhalten, das keine Suche umfasst (z.B. die aktive Vermeidung von Information)
- Nutzung von Information im Anwendungskontext

# Zielgerichtet/ Ziellos

7

- ▶ Zielgerichtete, direkte Suche
  - ▶ Klare Aufgabe oder Ziel
  - ▶ Suche in Büchern, Bibliotheken, Informationssystemen oder im Internet etc.
  - ▶ Am meisten verwendet/erforscht
- ▶ Browsing, scanning
  - ▶ Informationssuche ist mit wenig oder ohne Zielrichtung
  - ▶ Mehr Forschungsaufmerksamkeit erlangen (nicht mehr nur für „dummies“)
- Glücksfall/ Zufall
  - ▶ Nutzer finden Information unbewusst oder zufällig

EINFOSE: June/July 2018 (Wior)

# Relevanz, Pertinenz, Salienz /1

8

## ▶ Relevanz

- ▶ Aboutness, Aktualität
- ▶ relevant = richtige Thema/Gegenstand.

## ▶ Pertinenz

- ▶ Relevanz basierend auf Wissen und Ziele des Nutzers, nicht nur logische Zusammenhänge der Terme – subjektive Betrachtung
- ▶ *situative, psychologische Relevanz = Nutzwert in Bezug auf Informationsbedarf*
- ▶ Belkin, Vickery (1985): Relevanz – Antwort auf eine Frage; Pertinenz – Antwort zum Informationsbedarf.
- ▶ Die meisten Nutzer verlangen dies.



# Relevanz, Pertinenz, Salienz /2

## ▶ Salienz

- ▶ Anschaulich, auffallend, unübersehbar, ungewöhnlich, extrem, intensiv, bunt, klar, überraschend – **sticht heraus**

- ▶ Beeinflusst Aufmerksamkeit, Erinnerung, Wiederaufruf

## ▶ Probleme:

- ▶ Salient ist nicht notwendigerweise relevant oder pertinent

- ▶ Relevant/pertinent können unbeachtet bleiben, wenn nicht salient

# Weitere verwandte Konzepte

10

## ▶ Selektive Aufdeckung

- ▶ Weitere Informationen sind nicht immer besser oder wünschenswert
- ▶ Manchmal (oftmals), weitere Informationen kommen ungeplant hinzu
- ▶ Gründe: Hindernisse, Ablenkung der Aufmerksamkeit, Bedingungen im Informationsprozess
- ▶ 3 Aspekte:
  - ▶ Selektive Aufdeckung, Information vermeiden
  - ▶ Wissenslücken, Informationsarmut
  - ▶ Informationsüberflutung & Angst

## ▶ Entertainment (speziell für „schöne“ Aktivitäten ausgelegt)

- ▶ Unterscheiden sich diese von seriösen Informationsbedürfnissen? (Während des Studiums von Informationsverhalten/ Informationsvermittlung)

EINFOSE: June/July 2018 (Vitor)



# Kollaboratives Informationsverhalten (Ford, 2015, ch. 5)

11

- ▶ Die Bedeutung ist abhängig vom Kontext
  - ▶ Kollaboration, um höher qualifizierte Ziele zu erreichen, leichteres Arbeiten, Arbeitsteilung, ...
  - ▶ Gemeinsame Ziele, gemeinsamer Nutzen
  - ▶ Komplexe Aufgaben, zusätzliche kognitive Belastung
  - ▶ Benötigte Expertise verschiedener Personen
  - ▶ Schwierig, anspruchsvoll (Hinsichtlich Zeit, Arbeit, Koordination etc.)
  - ▶ Nicht notwendigerweise erfolgreich
- ▶ Formen
  - ▶ Koordiniert, co-operativ, co-konstruktiv
- ▶ Charakteristika (warum unterschiedlich zu individuellen Informationsverhalten)
- ▶ Trigger
- ▶ Unerforschte Bereiche

# Relevante Theorien /1

(Case, 2016, pp. 174-192)

## ▶ Zipf's Prinzip des geringsten Aufwandes

- ▶ „Individuals will use a series of activities that include the use of probably the least average effort of his/her work.“ = geringster Aufwand
- ▶ Suchende verringern ihren Suchaufwand, auch wenn dies schlechtere Qualität der Information oder weniger Information bedeutet.

## ▶ Nutzung & Belohnung und Spiel & Spaß

- ▶ Menschen partizipieren aktiv mit verschiedenen Medien, um ihren Informationsbedarf zu erfüllen.
- ▶ Menschen behandeln Spaß und Information bezüglich der Erfüllung ihrer emotionalen Bedürfnisse. (Stephenson, 1967)
- ▶ Vergnügen/Leid: Menschen suchen nach Freude/Vergnügen und vermeiden „Leid“ oder „Schmerz“, können die Konzepte aber verbinden
- ▶ Was ist angenehm/schön?
- ▶ Nutzung: Massenmedien

## ▶ **Wissensmanagement** and **Unsicherheitsreduktion**

- ▶ Information ist nicht unabhängig von menschlichen Handeln – sie wird von Individuen oder Gruppen in einem bestimmten Kontext/Zeitraum erschaffen:
  - ▶ „interne“ Informationsschaffung um die Welt zu verstehen und Vorhersagen zu treffen etc.
  - ▶ Information, um Unsicherheit zu reduzieren
  - ▶ Pragmatische Problemlösung

# Wer sind die Nutzer von Bibliotheks- und Informationsdiensten, Informationssysteme, Internet, IKT?

14

## ▶ Allgemein:

- ▶ Individuen *und Organisationen mit bestimmten Bedarf für:*
  - ▶ Information, Bildung, Kultur, Entertainment
- ▶ Typologien sind vielfältig und unterschiedlich
  - ▶ Manche schauen nach Alter, Kontext, Demographie, Erfahrung, Rolle etc.
  - ▶ Andere schauen nach individuellen Charakteristika, die das Verhalten beeinflussen → Informationsstile
  - ▶ Andere unterteilen *tatsächliche* Nutzer (=bereits vorhanden) und *potentielle* Nutzer (=noch möglich)
  - ▶ Besondere Bedürfnisse

## ▶ Alter

- ▶ Kinder (bis zu 6 Jahre, Kinder bis 12 Jahre; Vorschule, Schule)
  - ▶ Teenager (13-19)
  - ▶ Junge Erwachsene (Oberschule, Mittelschule, Studierende, junge Berufstätige, Arbeitslose)
  - ▶ Erwachsene
  - ▶ Ältere Menschen (Personen im „Third Age“) (Ältere Erwerbstätige, im Ruhestand, arbeitslos)
- ▶ Alter ist keine absolute Kategorie → **Rolle, Erfahrung, Kontext etc.**
- ▶ Schüler/Lehrer; Ingenieur/Manager; gute Leser/schlechte Leser von Kindheit an
  - ▶ Ein Individuum – unterschiedlicher Nutzertyp in unterschiedlichen Kontexten

# Besondere Bedürfnisse

16

- ▶ Sehbeeinträchtigte Personen
- ▶ Gehörlose oder hörgeschädigte Personen
- ▶ Menschen mit Leseschwächen
- ▶ Lesebehinderung auf Grundlage von kognitiven, visuellen und physischen Schwächen
- ▶ Personen mit körperlichen Behinderungen
- ▶ Kognitiv eingeschränkte Personen
- ▶ Menschen in Langzeitpflegeeinrichtungen (Krankenhauspatienten, Häftlinge, Ältere, ans Haus gebundene Menschen)
- ▶ Menschen in besonderen Umständen (Analphabet, sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen, pensioniert, arbeitslos)
- ▶ Multikulturelle Gruppierungen

→ **Anpassung der Services, Materialien, Prämissen etc.**

EINFOSE: June/July 2018 (Wien)



# Warum sollten wir verschiedene Nutzertypen kennen?

17

- ▶ Abhängig von Nutzertypen Bibliothekare/ Informationsexperten:
  - ▶ Bewusstsein über Rechte (nicht nur die ausgedrückten Bedürfnisse)
  - ▶ Besseres Verständnis der tatsächlichen Nutzerbedürfnisse
  - ▶ Know-how über Erwartungen, wie Aufmerksamkeit erweckt werden kann
  - ▶ Durchführung ihrer Aktivitäten und Services
  - ▶ Planung und Design der Services, Systems
- ▶ Wie lernen wir über Nutzertypen? → Forschung, Kontakt mit Nutzern, Bildung & Training

ENFOS June/July 2018 (Vior)

# Orientierungsfragen

18

- ▶ Was sind Informationsbedürfnisse?
- ▶ Welche Probleme treten im Zusammenhang mit Informationsbedarf auf?
- ▶ Definiere Informationsverhalten.
- ▶ Welche Konzepte hängen mit dem Informationsverhalten zusammen? Erläutere diese näher.
- ▶ Erkläre den Zusammenhang von Bibliotheken und Informationsservices zu intellektueller Freiheit.
- ▶ Wer sind die Nutzer von Bibliotheks- und Informationsdiensten, Informationssysteme, Internet und IKT? Nenne ein paar Beispiele.
- ▶ Warum brauchen wir das Wissen über Nutzertypen?

EINFOSE: June/July 2018 (Vior)