

Univerza v Ljubljani  
Filozofska fakulteta  
Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo

Gorazd Vodeb

ŠTUDIJ UPORABNIKOV IN ORGANIZACIJA  
REFERALNE DEJAVNOSTI

Magistrsko delo

Mentor: doc.dr. Jože Urbanija

Ljubljana, 2003

## Kazalo

Predgovor .....	8
1 Uvod .....	9
1.1 Informacijsko ravnanje .....	10
1.2 Sodobni pristopi k raziskovanju informacijskega ravnanja .....	12
1.3 Pregled slovenske literature .....	14
1.4 Kvalitativno raziskovanje .....	15
2 Teoretska zasnova študije: metodologija ustvarjanja smisla .....	18
2.1 Različni filozofski pristopi k pojmovanju informacije .....	19
2.1.1 Prvo pojmovanje: "avtoriteta", "dogma", "obtoženo pozitivizma" .....	19
2.1.2 Naturalizem, pozitivizem .....	20
2.1.3 Kulturna relativnost .....	20
2.1.4 Konstruktivizem .....	21
2.1.5 Postmodernizem .....	21
2.1.6 Verbalizem .....	22
2.2 Metodologija ustvarjanja smisla .....	22
2.2.1 Diskontinuiteta kot temeljna poteza sveta .....	24
2.2.2 Ustvarjanje smisla .....	26
2.2.2.1 Pojmovanje subjekta: subjekt kot tvorec smisla .....	26
2.2.2.2 Definicija informacije .....	27
2.2.2.3 Standardi .....	27
2.2.3 Verbaliziranje ("verbing") .....	27
2.2.3.1 Komunikacija kot konstitutivna dejavnost za subjekt, red, strukturo, sistem itn.: "energiziranje" .....	27
2.2.3.2 Načini verbalizacije .....	28
2.2.4 Primerjava s "tradicionalnimi" pristopi k tematizaciji komunikacije .....	29
2.2.5 Okvir za tematizacijo demokratične komunikacije .....	30
2.2.5.1 Strategije .....	30
2.2.5.2 Taktike .....	31
2.2.5.3 Okvir: razmerje med situacijami in taktikami .....	32
2.2.6 Ideja vrzeli .....	32
2.2.7 Možnost sistematičnega pristopa: red iz kaosa .....	34
2.2.8 Statične ali dinamične opredelitve subjekta .....	34
2.2.9 Pristop metodologije ustvarjanja smisla h komunikacijskim strukturam .....	35
2.2.10 Subjekti kot teoretiki .....	36
2.2.11 Artikulacija nezavednega .....	36
2.2.12 Pozicija raziskovalca v dialogu .....	36
2.2.13 Pristop k raznolikim povezovanjem .....	37
2.2.14 Invencija .....	37
2.2.15 Oblikovanje informacijskih sistemov .....	38
2.2.16 Vloga moči .....	39
2.2.17 Pristop k analizi moči .....	41
2.2.18 Utopičnost .....	42
2.2.19 Metateorija kot dekonstrukcija .....	43
2.2.20 Standardi razlage .....	43
2.2.21 Četvorna hermenevtika .....	44
2.2.22 Razmerje med teorijo, metateorijo, metodologijo in metodo .....	44
2.3 Implikacije metodologije ustvarjanja smisla za študij iskanja in uporabe informacij .....	45
2.3.1 Kaj pomeni termin "informacija" metodologiji ustvarjanja smisla? .....	46
2.3.2 Kako pristopati k analizi celotnega spektra "informacij"? "Ekspertna informacija" je samo del univerzuma .....	46
2.3.3 Vsi način ustvarjanja "informacij" so legitimni, tudi čustveni .....	47
2.3.4 Koliko "informacija" v resnici koristi subjektu .....	47
2.3.5 Način tematizacije univerzalij: "informacija" kot premoščevanje vrzeli znotraj in med materialnimi ter interpretativnimi svetovi .....	47

2.3.6 Raziskovanec kot "informatijski" ekspert in teoretik.....	48
2.3.7 "Informacija" kot proces ustvarjanja smisla v vseh njegovih načinih .....	48
2.3.8 Vloga informatijskih sistemov pri "rabi informacij": "informacija" kot ustvarjanje in razgradnja, od reda h kaosu, od stabilnosti k spremembi ter spet nazaj .....	49
2.3.9 Kako tematizirati "informatijske" navade.....	49
2.3.10 Vloga zunanje strukture moči pri analizi iskanja in uporabe "informatij" v posameznem kontekstu .....	50
2.3.11 Spekter pristopov k tematizaciji ustvarjanja smisla v nekem kontekstu.....	51
2.3.12 Časovni horizont "informatije".....	52
2.3.13 Tematizacija ovir iskanju in uporabi "informatij".....	52
2.3.14 Metodologija ustvarjanja smisla med strukturnim in fenomenološkim pristopom.....	53
2.3.15 "Informacija" in skrite globine: rekonstrukcija procesa ustvarjanja smisla.....	53
2.3.16 Raziskovalec kot raziskovani: skromni običajni iskalec "informatij".....	54
2.3.17 "Informacija" v nasprotjih in povezavah: resnica kot motnja v celoti .....	54
3 Raziskovalni problem.....	56
3.1 Predmet študije.....	56
3.2 Predpostavke raziskave .....	56
4 Zasnova študije.....	58
4.1 Definicije pojmov in spremenljivk.....	58
4.1.1 Situacija.....	58
4.1.1.1 Stanje gibanja v situaciji.....	59
4.1.1.2 Prepletenost situacij.....	59
4.1.1.3 Poprejšnje izkušnje.....	60
4.1.1.4 Zapletenost situacije.....	60
4.1.2 Vrzel.....	60
4.1.2.1 Pomembnost vprašanja.....	61
4.1.2.2 Povezanost vprašanj.....	61
4.1.3 Premoščanje vrzeli.....	61
4.1.3.1 Ellisov model iskalnega ravnanja.....	63
4.1.3.2 Ovire pri iskanju odgovora.....	64
4.1.3.3 Taktika iskanja.....	65
4.1.3.4 Razlog za izbiro poti do odgovora.....	65
4.1.3.5 Informacija/odgovor.....	65
4.1.3.5.1 Popolnost odgovora.....	66
4.1.3.5.2 Viri odgovora.....	66
4.1.4 Rezultat informacije.....	66
4.1.4.1 Uporaba informatij.....	66
4.1.4.2 Učinek informatij.....	67
4.2 Metafora ustvarjanja smisla.....	67
5 Metode.....	69
5.1 Intervju časovnega poteka mikro trenutkov.....	69
6 Zbiranje podatkov.....	71
6.1 Pilotna študija.....	71
6.2 Glavna študija.....	71
6.2.1 Vzorčenje.....	71
6.2.2 Potek intervjujev.....	72
6.2.3 Vprašalnik.....	74
7 Priprava podatkov.....	75
7.1 Transkripcija intervjujev.....	75
7.2 Povzemanje.....	75
8 Analiza.....	79
8.1 Analiza vprašalnikov.....	80
8.2 Situacije.....	81
8.2.1 Stanje gibanja v situaciji.....	82
8.2.2 Prepletenost situacij.....	82
8.2.2.1 Poprejšnje izkušnje.....	83
8.2.2.2 Zapletenost situacije.....	83
8.3 Vrzeli.....	83

8.3.1 Izbira teme .....	83
8.3.1.1 Motiv .....	83
8.3.1.2 Predznanje .....	84
8.3.1.3 Zunanji dejavniki .....	85
8.3.1.4 Dejavniki pri izbiri teme .....	86
8.3.1.5 Meje interesa .....	87
8.3.1.6 Ovire .....	89
8.3.2 Nepoznavanje področja .....	89
8.3.2.1 Premoščevanje vrzeli nepoznavanja področja .....	91
8.3.2.1.1 Načini premoščevanja vrzeli .....	95
8.3.2.1.2 Identifikacija virov .....	95
8.3.2.1.3 Izbor virov .....	97
8.3.2.1.4 Branje .....	99
8.3.2.1.5 Ovire .....	100
8.3.2.1.6 Izvor in tip virov .....	102
8.3.2.2 Rezultat .....	104
8.3.3 Zbiranje literature .....	107
8.3.3.1 Premoščevanje vrzeli zbiranja literature .....	109
8.3.3.1.1 Načini premoščevanja vrzeli: identifikacija virov .....	113
8.3.3.1.2 Ovire .....	115
8.3.3.1.3 Izvor in tip virov .....	116
8.3.3.2 Pisanje .....	118
8.4 Informacijske navade .....	127
8.4.1 Razlogi za prakticiranje informacijske navade .....	131
8.4.2 Spremembe informacijskih navad .....	133
9 Model informacijskega ravnanja podiplomskih študentov .....	138
10 Diskusija .....	141
11 Sklep .....	145
Literatura .....	146
Priloga A: shema intervjuja in intervjujska vprašanja .....	151
Priloga B: vprašalnik .....	154
Priloga C: vabilo na intervju .....	155

## Kazalo tabel

Tabela 1: načini identifikacije pri vrzeli nepoznavanja področja .....	96
Tabela 2: izvor virov pri vrzeli nepoznavanja področja .....	103
Tabela 3: tip virov pri vrzeli nepoznavanja področja .....	103
Tabela 4: izvor virov glede na način identifikacije pri vrzeli nepoznavanja področja .....	104
Tabela 5: načini identifikacije pri vrzeli zbiranja literature .....	114
Tabela 6: izvor virov pri vrzeli zbiranja literature .....	117
Tabela 7: tip virov pri vrzeli zbiranja literature .....	117
Tabela 8: izvor virov glede na način identifikacije pri vrzeli zbiranja literature .....	118

## Kazalo slik

Slika 1: grafična ponazoritev časovnega poteka situacije v programu ATLAS/ti .....	78
--	----

## UDK

025.4.03:378.18.046.4(043)

### Izvleček

Predstavljeni so izsledki kvalitativne uporabniške študije informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Teoretska osnova študije je metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin. Avtor je opravil 13 intervjujev, jih prepisal in analiziral. Postavil je model informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Osnova modela so tri vrste vrzeli, ki jih morajo premagati akterji. V procesu izdelave naloge se najprej soočijo z vrzeljo izbire teme, kjer dejavnika predznanja in motiva ter zunanji dejavniki pomembno vplivajo na odločitev za temo. Nezadostno znanje o izbrani temi akterje primora, da se soočijo z vrzeljo nepoznavanja področja. Skozi študij virov akterji spoznajo področje in si izoblikujejo osebno perspektivo oziroma vsebinsko strukturo naloge. Vrzel zbiranja literature pomeni, da morajo akterji izpolniti določene vrzeli v vsebinski strukturi naloge. Struktura narekuje vprašanja, na katera akter išče odgovor v virih. Iskanja so v splošnem bolj usmerjena in določnejša. Prav tako so kriteriji za ocenjevanje ustreznosti virov določnejši. Pisanje naloge je proces dokončnega upredmetenja osebne perspektive. Akterji pri tem sledijo vsebinski strukturi naloge in uporabljajo vire glede na osebno perspektivo. Iz podatkov sta razvidna dva razloga za prakticiranje neke informacijske navade: to sta enostavnost prakticiranja in ustreznost identificiranih virov. V splošnem lahko rečemo, da akterji pri identifikaciji in pridobivanju virov težijo k prakticiranju ustaljenih informacijskih ravnanj. Na novo privzete informacijske navade morajo izpolnjevati zgornja dva pogoja. Ugotovljena je podobnost modela z modelom procesa iskanja informacij Carol Kuhlthau.

**Ključne besede:** informacijsko ravnanje, podiplomski študenti, metodologija ustvarjanja smisla, kvalitativno raziskovanje

## UDC

025.4.03:378.18.046.4(043)

### Abstract

The results of qualitative user study exploring information behaviour of graduate students are presented. The study use Brenda Dervin's Sense-Making Methodology as a theoretical framework. Author has conducted 13 interviews. They were transcribed and analysed. Author propose a model of graduate students' information behaviour. The model consists of three different types of gaps the actors need to bridge. In the process of thesis or paper completion they firstly face the gap of topic selection. Factors of previous knowledge, motive and also external factors have major influence on this decision process. Unsufficient knowledge about chosen topic forces actors to face 'unsufficient knowledge' gap. Actors learn about a topic by studying information sources. They are able to form a personal perspective on topic e.g. a thematic structure of assignment. The third gap is 'literature collecting' gap. Actor need to complete the thematic structure of the thesis or paper. Searches are generally more focused and determined. Relevance criteria are also more determined. Writing is a process whereby the thematic strucure of paper or thesis finally materialise. Actors are guided by the thematic structure and use information sources which correspond to personal perspective. Two reasons for deployment of certain information habit emerged from data. The first being ease of deployment and second relevance of identified information sources. When actors need to identify and acquire information sources they tend to deploy habitual information behaviours. Newly adopted information habits have to meet these two conditions. Our model exhibit similarity to Carol Kuhlthau's Information Search Process model.

**Keywords:** information behaviour, graduate students, Sense-Making methodology, qualitative research

## **Predgovor**

Ko sem leta 1997 izbral za temo svojega magistrskega študija študij uporabnikov nisem niti najmanj slutil, kam me bo to pripeljalo. Takrat sem razmišljal o kvantitativni študiji z uporabo vprašalnika. Toda študij literature me je zapeljal v druge vode, v področje raziskovanja informacijskega ravnanja. Ko sem bolj ali manj slučajno odkril delo Brende Dervin, je moj magistrski študij ubral smer, ki me je pripeljala do kvalitativne študije informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Moj motiv je bil vseskozi povezan z mojim delokrogom v knjižnici, ki zajema predvsem delo z uporabniki. Magistrski študij mi je omogočil spoznati perspektivo uporabnikov, bolje razumeti, kakšni so razlogi za njihova ravnanja in kaj se lahko skriva za neko informacijsko zahtevo.

Izvedba kvalitativne uporabniške študije je bila zame kot neizkušenega raziskovalca zahtevno podvzetje. Najprej zahtevna v izdelavi teoretskih izhodišč, zatem pa pri zbiranju, obdelavi in analizi podatkov. Ne samo v smislu relativno velikega obsega podatkov in porabljenega časa, pač pa tudi stranpoti in miselnih blokad, ki sem jih moral premagati na poti. Toda obenem je bila izvedba študije dragocena izkušnja, ki mi je omogočila vpogled ne samo v predmet študije, pač pa tudi v metodologijo raziskovanja informacijskega ravnanja. Mislim, da teh znanj drugače kot z izvedbo študije ne bi mogel pridobiti.

Najprej bi se rad zahvalil Sandri, Jaku in Ožbeju za njihovo veliko potrpežljivost in razumevanje za številne ure, ki sem jih moral posvetiti svojemu študiju. Zahvaljujem se tudi Narodni in univerzitetni knjižnici, da mi je omogočila študij in me konkretno podprla pri izvedbi raziskave. Zahvaljujem se tudi dr. Juretu Dimcu za spodbudo in tolerantnost pri porajanju tega magistrskega dela.



## 1 UVOD

Naslov magistrskega dela nakazuje obsežno področje, h kateremu pa pristopam na specifični način. Študij uporabnikov je seveda izhodišče za organizacijo referalne službe: šele ko poznamo uporabnike, lahko ustrezno organiziramo informacijske storitve knjižnice. Uporabniki knjižnice ponavadi niso homogena množica z istimi značilnostmi, pač pa se med sabo razlikujejo. Obstaja več različnih uporabniških skupin, ki se razlikujejo glede na specifične okoliščine, iz katerih izhajajo. To ima posledice tudi za študij uporabnikov. V mojem magistrskem delu sem tako skušal raziskati neko specifično uporabniško skupino. Izbral sem podiplomske študente, kot skupino, ki je med bolj aktivnimi uporabniki knjižnic.

Osrednji del mojega magistrskega dela predstavlja uporabniška študija informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Študija nima teoretskih ambicij, da bi namreč skušala razviti ali dopolniti nek teoretski model. Njen namen je predvsem opisati informacijsko ravnanje podiplomskih študentov in poskušati najti zakonitosti v tem ravnanju. Skuša opisati informacijsko ravnanje specifične uporabniške skupine v specifičnem slovenskem okolju. Študija je tako deskriptivne in eksplorativne narave. Že sam predmet raziskave pove, da študija spada v polje raziskovanja informacijskega ravnanja ("information behaviour"). Na Slovenskem ni veliko avtorjev, ki bi se ukvarjali s tem poljem, sploh pa objave pri nas ne odsevajo raznolikosti pristopov, ki so možni pri raziskovanju v tem polju. Študija skuša prispevati k spoznavanju informacijskega ravnanja uporabnikov slovenskih knjižnic. Magistrsko delo se tako začne s kratko predstavitvijo polja raziskovanja informacijskega ravnanja, nadaljuje pa z očrtom metodologije kvalitativnega raziskovanja. Uporaba kvalitativnih metod v informacijski znanosti pri nas ni ravno pogosta. Menim, da bi si zaslužile več pozornosti, kajti lahko vodijo do zanimivih rezultatov. Upam, da bo pričujoča študija to pokazala. V svetu smo ravno na preseku polj informacijskega ravnanja in kvalitativne metodologije priča burnemu dogajanju. Najbolj reprezentativno sliko tega dogajanja nam dajejo konference "Information Seeking in Context", prva je bila leta 1996 v Tampereju in nov časopis *The new review of information behaviour research*. Pomenljivo je že dejstvo, da leta 1997, ko sem začel svoj magistrski študij, precejšnji del ključne literature, ki sem jo

uporabil v tej nalogi, sploh še ni bil objavljen. Po očrtu kvalitativne metodologije sledi poglavje o metodologiji ustvarjanja smisla Brende Dervin, ki predstavlja teoretsko osnovo študije. V informacijski znanosti na Slovenskem je dokaj uveljavljena kognitivna paradigma, vendarle pa ta paradigma ni edina. V študiji želim pokazati, da je možno pri raziskovanju informacijskega ravnanja uporabiti tudi druge paradigme, ki so po svetu ravno tako že uveljavljene. Metodologija ustvarjanja smisla je zanimiva zato, ker daje nek celostni in kritični pogled na polje informacijskega ravnanja in je zmožna reflektirati svoje predpostavke.

## 1.1 Informacijsko ravnanje

Spodobi se, da že takoj na začetku predstavim področje informacijske znanosti, kamor spada pričujoča študija. Vendar že pri samem poimenovanju področja naletimo na težave, kajti to področje v Sloveniji nima neke posebne tradicije. Naše področje se imenuje v angleščini "information behaviour". Angleško govoreči avtorji sami tožijo nad neposrečenostjo izraza "behaviour", ki naj bi evociral behavioristično paradigmo iz psihologije in tako zavajal (Pettigrew, Fidel, & Bruce, 2001 str. 44-45). Predlagajo raje izraz "information action", ki poudarja smotrno delovanje (Kari, 2001 str. 38-39). Vendarle je izraz v splošnem sprejet in se na široko uporablja. Menim, da v slovenščini ni potrebno ponavljati te napake in izraz prevajati z vedenje. Slovenščina pozna mnogo ustrežnejši izraz, ki zelo dobro izrazi smisel našega področja in to je izraz ravnanje. Pri prevajanju tega izraza se tako pridružujem Šercarju, Oštirju, Rogini in Ujeviću (Šercar, Oštir, Rogina, & Ujević, 2001). Izraz "information behaviour" bom torej prevajal kot informacijsko ravnanje. To področje po Wilsonu (Wilson, 2000 str. 49; Wilson, 1999 str. 262-263) zajema celoto človeškega ravnanja ("behaviour") v razmerju do virov informacij in informacijskih kanalov ter vključuje tako aktivno kot pasivno iskanje informacij ter uporabo informacij. Področje iskalnega ravnanja ("information seeking behaviour") pa je omejeno na nek segment informacijskega ravnanja in ga opredeli kot namerno iskanje informacij kot posledico potrebe, da bi dosegli nek cilj. Še ožje področje iskalnega ravnanja je področje poizvedovalnega ravnanja ("information seaching behaviour"). Tu gre za preučevanje interakcije med iskalcem in informacijskim sistemom na mikro nivoju.

Začetek ukvarjanja z našim področjem lahko po Wilsonu (Wilson, 2000 str. 50-52; Wilson, 1994 str. 17-19) postavimo v Royal Society Scientific Information Conference, ki se je dogodila leta 1948. To konferenco lahko vidimo kot odgovor na povojni porast količine znanstvene literature. V tem obdobju, ki traja do srede šestdesetih letih, se študije ukvarjajo predvsem z rabo virov: člankov, patentov, knjižnic, sekundarnih virov itn. To so bile povečini systemske študije, ki so hotele ugotoviti, kako bi lahko bili viri koristnejši za znanstvenike ter kako bi jih prepričali, da bi jih bolj uporabljali. Po tem obdobju pride v središče pozornosti raziskovanje informacijskih potreb. Značilen primer tega obdobja je znana baltimorška študija Dervinove, ki je raziskovala informacijske potrebe navadnih državljanov. To je bila študija velikega obsega in predstavlja mejnik za tovrstne študije. Odmeve nanjo najdemo še danes npr. v disertaciji Debbie Ellen (Ellen, 2000). Do osemdesetih let bi lahko na splošno rekli, da prevladujoči pristop k študiju uporabnikom raziskuje s stališča sistema, tj. koliko se uporablja sistem. V osemdesetih pa se zgodi prelom, ki systemski pristop zamenja z uporabniškim pristopom. Ta prelom je opisan in zaznamovan z odmevnim preglednim člankom Brende Dervin in Michaela Nilana (Dervin & Nilan, 1986). Možnost alternativne paradigme vidita v treh smereh: v MacMullinovem in Taylorjevem pristopu dodane vrednosti ("value-added approach"), Belkinovem modelu ASK – anomalnih stanj znanja ("anomalous-states-of-knowledge") in metodologiji ustvarjanja smisla Dervinove.

Prehod iz osemdesetih v devetdeseta leta zaznamuje sprememba v uporabi metod: namesto kvantitativnih se čedalje bolj uporabljajo kvalitativne metode. Začetek uporabe kvalitativne metodologije pri raziskovanju iskalnega vedenja bi sicer lahko videli v projektu INISS Toma Wilsona in drugih, ki je stekel leta 1975. Članek Raye Fidel iz leta 1993 (Fidel, 1993 str. 219-220) ugotavlja, da je še 1985 samo 1,6% raziskav uporabljalo kvalitativne metode, medtem ko je leta 1993 slika povsem drugačna: izid dveh monografij o kvalitativnem raziskovanju v informacijski znanosti, številne disertacije, tematske številke časopisov, seje na konferencah itn. Tako Vakkari leta 1996 (Vakkari, 1997 str. 458) ugotavlja, da vsaj za prispevke na konferenci ISIC leta 1996 v Tampereju velja, da je kvalitativni pristop bolj popularen kot kvantitativni. Zanimivo pa je še eno njegovo opažanje. Ugotavlja namreč, da uporabniški pristop, h kateremu sta pozivala Dervin in Nilan leta 1986, ki se torej osredotoča na osebo ("person-centered

approach"), sredi devetdesetih nadomešča pristop, ki se osredotoča na osebo v kontekstu oziroma situaciji "person in context/situation approach" (Vakkari, 1997 str. 451 in 455). Peiling Wang pa leta 1999 zapiše, da je uporaba kvalitativnih metod pri raziskovanju ravnanja uporabnikov aktualni metodološki trend (Wang, 1999 str. 83).

## **1.2 Sodobni pristopi k raziskovanju informacijskega ravnanja**

Že iz samega naslova poglavja je razvidno, da v sedanjem trenutku ni nekega enotnega pristopa k raziskovanju informacijskega ravnanja. V splošnem je za polje informacijskega ravnanja po članku Dervinove in Nilana objavljenem v letu 1986 značilna poglobitev in pluralizacija teoretskih pristopov. Avtorji preglednega članka te pristope razvrstijo v tri poglavitne skupine: kognitivne, socialne in večstranske pristope (Pettigrew et al., 2001 str. 46).

Za kognitivni pristop je značilno, da se osredotoča predvsem na lastnosti posameznika. Raziskuje kognitivno in emocionalno motivacijo za informacijsko ravnanje posameznika in sicer neodvisno od konteksta. Pomembno je poudariti, da kognitivni pristop ne raziskuje konteksta informacijskega ravnanja. Osnovni pojem kognitivnega pristopa so kognitivne strukture, kot sklopi pojmovnih odnosov, iz katerih sestoji posameznikov model sveta. Posameznik uporablja kognitivne strukture za zaznavanje, interpretiranje, spreminjanje in prenos informacij. Kognitivni pristop se tako osredotoča na raziskovanje, kako bo posameznik uporabil svoj model oziroma pogled na svet v procesih potrebe po informacijah, iskanja, dajanja in uporabe informacij. Informacijsko ravnanje razume kot proces, ter tako skuša ugotavljati variacije in vzorce ravnanja. Naj na tem mestu na kratko predstavim tri morda najbolj prominentne teoretske modele informacijskega oziroma iskalnega ravnanja. To so Ellisov model iskalnega ravnanja (Ellis, 1989; Ellis, Cox, & Hall, 1993; Ellis & Haugan, 1997; Ellis, 1993), model procesa iskanja informacij (ISP) Kuhlthauvove (Kuhlthau, 1993b; Kuhlthau, 1993a; Kuhlthau, 1991) in Wilsonov model informacijskega ravnanja (Wilson, 1999; Wilson, 1997; Wilson & Walsh, 1996). Ellis je identificiral šest vzorcev iskalnega ravnanja kot strategije, ki jih posameznik uporabi glede na cilj, ki ga hoče doseči. To so začenjanje, veriženje, brskanje, razlikovanje, spremljanje in ekstrahiranje. Kuhlthauvova se še posebej osredotoča na proces iskanja informacij, pri tem identificira različne razvojne

stopnje procesa in značilne dejavnosti ter čustvena in miselna stanja za vsako stopnjo. Wilson pa skuša v svojem modelu informacijskega ravnanja integrirati oba modela še z nekaterimi drugimi teoretskimi perspektivami (Pettigrew et al., 2001 str. 46-54).

Socialni pristopi se v nasprotju z kognitivnim osredotočajo na pomene in vrednote povezane s socialnimi, sociokulturnimi in sociolingvističnimi vidiki informacijskega ravnanja. Socialni pristopi tematizirajo kontekst interpretativno in holistično, razumejo ga kot nosilec smisla. Naj najprej na kratko predstavim teoretske pristope Elfrede Chatman. V teoriji informacijske revščine ("theory of information poverty") predpostavlja, da s tem, ko se ljudje odločijo, da bodo ignorirali informacije, živijo v osiromašenem svetu, čeprav bi jim te lahko bile v pomoč pri njihovih vsakodnevni skrbih in problemih. Da pa bi vzdrževali videz, da uspešno obvladajo probleme v svojem življenjskem svetu, se angažirajo v samoobrambnem vedenju, ki tvori meje njihovega sveta revščine. Teorija razkriva situacije, ko ljudje vedo, da važne, relevantne in potencialno koristne informacije sicer obstajajo, a jih visoki družbeni in drugi stroški primorajo, da te informacije ignorirajo (Chatman, 1996). Teorija življenja v krogu ("theory of life in the round") pa predpostavlja, da ljudje ne bodo prestopili meje svojega majhnega sveta ("small world"), da bi iskali informacije. Ljudje bodo prestopili to mejo samo, če vidijo neko informacijo kot kritično ali če je informacija kolektivno sprejeta kot relevantna ali pa če življenje v krogu ne funkcionira več. Prebivalci majhnega sveta bodo ignorirali informacije, če vidijo, da njihov svet deluje brez njih. Iskanju informacij se bodo izogibali, če se počutijo dovolj gotovo in udobno ter če lahko predvidijo situacije (Chatman, 1999). V teoriji normativnega vedenja ("theory of normative behaviour") pa predpostavlja, da socialne norme narekujejo predvidljiv, obvladljiv in rutinski pristop k vsakodnevni realnosti. Ta normativni okvir določa sprejemljivo vedenje oziroma ravnanja posameznika in tako tudi določa, kdaj je iskanje informacij sprejemljivo in kdaj ne. Kimmo Tuominen in Reijo Savolainen sta predstavnika naslednjega socialnega pristopa k tematizaciji informacijskega ravnanja. Informacijo definirata kot komunikativni konstrukt, ki se producira v socialnem kontekstu. Kontekstualna narava informacije pomeni, da način, kako se neka informacija konstruira, zavisi od interaktivne narave oziroma argumentativnega konteksta govora, kot tudi pragmatičnih socialnih smotrov, ki jih informacija želi

doseči. Raziskovanje uporabe informacij se mora tako osredotočiti na socialni kontekst, interakcijo in diskurz, kjer poteka izmenjava informacij (Pettigrew et al., 2001 str. 54-59).

Večstranski pristopi k raziskovanju informacijskega ravnanja predpostavljajo, da je potrebno za razlago tega kompleksnega pojava uporabiti več teoretskih perspektiv. Pri ustvarjanju modelov bodisi dodajajo novo perspektivo v že obstoječi model bodisi na podlagi pregleda dognanj o informacijskem ravnanju gradijo holistične modele ali pa gradijo teoretski model iz različnih teorij privzetih iz več disciplin. Primer takšnega pristopa je kognitivna analiza dela ("cognitive work analysis") Kim Vicente, ki se osredotoča na delovna okolja. Predpostavlja, da moramo informacijski sistem za delo v dinamičnih okoljih zasnovati na analizi dejavnikov, ki vplivajo na ravnanje, ne pa na opisih opravil. Pri tem upošteva naslednje dimenzije: delovno okolje, področje dela, organizacijo delitve dela in socialno organizacijo, opravila, odločanje, ki je potrebno pri nekem opravilu, mentalne strategije, potrebne pri opravilu ter uporabnikove značilnosti, zmožnosti in vrednote. Vsako dimenzijo potem analizira glede na cilje in ovire, prioritete, delovni proces in fizične vire. Prednost tega pristopa je povezava ugotovitev o informacijskem ravnanju z oblikovanjem informacijskega sistema (Pettigrew et al., 2001 str. 61-64). Drug primer večstranskega teoretskega pristopa k informacijskem ravnanju je metodologija smisla Brende Dervin. Velika moč tega pristopa je v tem, da je zmožen naslavlja vse vrste kontekstov (Pettigrew et al., 2001 str. 65). Ta pristop je teoretska podlaga za pričujočo študijo, zato ga podrobneje predstavljam spodaj.

### **1.3 Pregled slovenske literature**

V slovenskem prostoru že tradicionalne uporabniške študije nimajo posebno dolge tradicije. Mirko Popovič leta 1988 ugotavlja, da: "Žal temu [svetovnemu] trendu [študiju uporabe knjižnic] slovensko knjižničarstvo, razen nekaterih izjem, ni sledilo." (Popovič, 1988a str. 8). Začetek uporabniških študij na slovenskih tleh lahko postavimo v konec sedemdesetih let prejšnjega stoletja. Kot pionirje uporabniških študij Mirko Popovič navaja Bredo Filo (Filo, 1978), Zlato Kert (Kert, 1978), Zoltana Jana (Jan, 1980; Jan, 1983) in Jožeta Urbanijo (Urbanija, 1985). Za prvo obsežnejšo študijo uporabnikov na slovenskih tleh pa velja študija "Mnenja uporabnikov o delovanju

NUK-a", ki jo je izvedel Mirko Popovič s sodelavci (Popovič, 1989; Popovič, 1988a; Popovič, 1988b). V devetdesetih letih smo priča razmahu tradicionalnih uporabniških študij tudi na slovenskih tleh. Toda devetdeseta so tudi obdobje, ko se začne tudi pri nas uveljavljati alternativna, zlasti kognitivna paradigma nasproti tradicionalni bibliografski paradigmi - če se izrazimo z Dervinovo in Nilanom (Dervin & Nilan, 1986). Tukaj moramo omeniti zlasti Sašo Zupanič (Zupanič, 1997b; Zupanič, 1997a) in Darjo Picigo (Piciga, 1998). Pod njunim mentorstvom sta bili izvedeni dve kvalitativni študiji, ki sta preučevali referenčno službo z uporabniškega vidika (Lesnik et al., 1998; Albert, Grabrijan, Jerič, Onuk, & Zupanič, 1998). Simona Senica je v duhu kognitivne paradigme tematizirala pojem kognitivnih stilov pri iskanju informacij (Senica, 2001). Zdenka Verlič in Urška Repinc sta predstavili model procesa iskanja informacij Kuhlthauvove in iskalne strategije pri iskalnem vedenju (Verlič & Repinc, 2000). Izvedli sta tudi kvantitativno raziskavo vedenja učencev pri iskanju informacij v osnovnošolski knjižnici (Repinc & Verlič, 2000). Alternativno paradigmo so pri nas uveljavili tudi Franci Pivec, Tvrdo Šercar in Sergej Flere v zasnovi longitudinalne študije uporabnikov COBISS (Pivec, Šercar, & Flere, 1996; Pivec, 1998). Tvrdo Šercar, Bojan Oštir, Anka Rogina in Tvrdo Ujevič žal poročajo o neuspešni kvalitativni raziskavi informacijskega ravnanja pri uporabi elektronskih časopisov (Šercar et al., 2001). Franci Pivec v svojem delu Informacijska družba in knjižnice med drugim predstavi metodologijo ustvarjanja smisla in različne pristope k študiju uporabnikov (Pivec, 2001). Maja Žumer je predstavila rezultate študij informacijskih potreb in informacijskega vedenja znanstvenikov (Žumer, 1994). Jože Gorenc pa je uporabil metode kvalitativnega raziskovanja pri postavitvi knjižnega gradiva v prostem pristopu (Gorenc, 1997).

#### **1.4 Kvalitativno raziskovanje**

Pričujoča študija uporablja kvalitativno metodologijo in se pri tem naslanja na specifično metodologijo ustvarjanja smisla. V tem poglavju pa bi rad predstavil splošne značilnosti kvalitativnega raziskovanja. Tovrstno raziskovanje nima samo teoretskega interesa, ne služi samo gradnji in preverjanju teorij, ampak ima tudi praktični interes (Mesec, 1998 str. 29-30). Ta interes meri na odpravljanje konkretnih problemov posameznikov v vsakdanjem življenju. Pri tem pa kvalitativno raziskovanje upošteva

perspektivo raziskovancev, njihov pogled na raziskovani problem, kar še zlasti poudarja metodologija ustvarjanja smisla (Fidel, 1993 str. 222-223). Raziskovalec mora biti pri raziskovanju odprt tudi za podatke, ki niso v skladu z njegovimi pričakovanji oziroma teorijo. To je zahteva po znanstveni objektivnosti. Nadaljna zahteva pa je, da ko pristopamo k raziskovanju posameznikov ali družbenih skupin, jih moramo obravnavati kot celote in ne kot nek skupek izoliranih spremenljivk, potreb, lastnosti ipd., kjer potem iščemo korelacije. Predpostavljati moramo celoto in integriteto raziskovancev (Fidel, 1993 str. 224). S tem pa je povezana zahteva po tematizaciji konteksta.

Raziskovanci so del okolja v katerem živijo in delujejo, okolje vpliva na njihova ravnanja in dojetanje sveta. V nasprotju s kvantitativno raziskavo, ki poteka izključno linearno, lahko kvalitativna raziskava poteka tudi ciklično. Možno je, da se hipoteze spremenijo med samim potekom raziskave (Mesec, 1998 str. 36-39) in da hipoteze, modele in teorije razvijamo med samo raziskavo (Fidel, 1993 str. 231). Kvalitativno raziskovanje ne postavlja trditev o odnosih med neodvisnimi in odvisnimi spremenljivkami, kakor je to pogosto v kvantitativnih študijah, kajti njegov namen ni preverjanje hipotez. Raziskovalno vprašanje v kvalitativnem raziskovanju je izjava, ki šele identificira raziskovani fenomen (Strauss & Corbin, 1998 str. 41). Kvalitativno raziskovanje lahko uporablja različne metode za zbiranje podatkov o istem pojavu oziroma procesu npr. opazovanje in analizo dokumentov. Ta značilnost se imenuje triangulacija (Fidel, 1993 str. 227). Kvalitativni raziskovalec se v nasprotju s kvantitativnih pristopom pogosto vključi v samo dogajanje in ima celo možnost vplivati nanj. Sam postane raziskovalni instrument. Od njega se pričakuje čustvena nevtralnost, kajti njegova "strast" naj bi bilo razumevanje. To pa ne pomeni, da mora ignorirati svoja čustva, ampak da jih v zadnji instanci razume kot podatke (Fidel, 1993 str. 230). V kvalitativni metodologiji so običajne študije z majhnim številom primerov ali celo enim samim primerom. To je po eni strani pogojeno z bogastvom podatkov, ki bi bilo pri večjem številu primerov fizično neobvladljivo, po drugi strani pa z metodološkim premislekom. Pri preučevanju primerov ni poudarek na ugotavljanju pogostosti pojavljanja neke značilnosti, ugotavljanju tipičnega, pač pa odkrivanju "konkretnih spletov značilnosti, različnih potekov dogodkov...", "...raznoličnih možnosti doživljanja in ravnanja sistemov" (Mesec, 1998 str. 44). Naslednja pomembna značilnost kvalitativnega raziskovanja pa je njegov induktivni pristop. To pomeni, da



lahko že na enem "povednem primeru" ugotovimo, kako so ti konkretni spleti povezani in ta ugotovitev ima že teoretsko težo (Mesec, 1998 str. 50-51), kajti "specifično odraža splošno" (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 1997 str. 81). Značilnost kvalitativnega raziskovanja je tudi gradnja utemeljenih teorij ("grounded theory"), ki "zraste iz empiričnega temelja in jo sproti utemeljujemo" (Mesec, 1998 str. 52). Takšna teorija nima širokega dosega, pač pa je veljavna v nekem določenem kontekstu in je ni mogoče posploševati.

Prevzem kvalitativne metodologije v orodjarno raziskovanja informacijskega ravnanja je v tesni povezavi z že prej omenjenim prelomom s tradicionalno bibliografsko paradigmo. Thomas Wilson leta 1981 (Wilson, 1981 str. 10) poziva k raziskovanju, ki bi temeljilo na širšem in holističnem pogledu na uporabnika informacij. Predlaga, naj se raziskovanje ne osredotoča več na preučevanje informacijskih virov in sistemov, ki jih uporablja iskalec informacij, pač pa na preučevanje vloge informacij v uporabnikovem vsakdanjem življenju v delovnem ali socialnem okolju. To pomeni, da je treba zamenjati metode raziskovanja. Namesto kvantitativnih metod potrebujemo kvalitativne metode, kajti te so zmožne razvijati pojme, ne pa samo aplicirati poprej razvite pojme. Kvalitativno raziskovanje je še zlasti primerno za raziskovanje iskalnega ravnanja, kajti zmožno je razkriti dejstva o vsakodnevnem življenju raziskovanih subjektov. Z razkritjem teh dejstev lahko razumemo potrebe, ki posameznike silijo v iskalno ravnanje. Boljše razumevanje potreb pomeni, da bolje razumemo pomen, ki ga imajo informacije v vsakdanjem življenju posameznikov. Vse zgornje pomeni, da bi morali doseči boljše razumevanje uporabnika in bi tako lahko bolje zasnovali informacijske sisteme (Wilson, 1981 str. 10-11).

## **2 TEORETSKA ZASNOVA ŠTUDIJE: METODOLOGIJA USTVARJANJA SMISLA**

Namen pričujočega poglavja je predstaviti teoretsko podlago za študij uporabnikov. Teoretska podlaga je pri zasnovi in izvedbi študije ključnega pomena. Vsaka študija že sama na sebi zahteva ali prinese neke predpostavke o informacijskih potrebah, iskalnem vedenju in uporabi informacij. Lotiti se študije brez teoretske podlage pomeni tvegati, da se prepustimo vodstvu nereflektiranih in skritih predpostavk, ki nas potem pri izpeljavi študije in analizi rezultatov pustijo na cedilu. Gre za to, da nas pri zasnovi študije, uporabi metod in analizi rezultatov vodijo enotne smernice.

Ena od pomembnih kvalitiet metodologije ustvarjanja smisla je ravno njena koherentnost. Gradnjo teorije o posameznih pojavnih kontekstih, metode zbiranja podatkov in analizo rezultatov vodijo enotne metateoretične predpostavke. Treba je reči, da takšna koherentnost ni zelo pogosta pri drugih teoretskih pristopih (Dervin, 1999b str. 747-748).

Metodologija ustvarjanja smisla predstavlja enega glavnih pristopov k raziskovanju informacijskih potreb, vedenja in uporabe. Pregledni članek avtorice metodologije ustvarjanja smisla (Dervin & Nilan, 1986) zaznamuje paradigmatični prelom v informacijski znanosti od systemske k uporabniški paradigmi. Metodologija ustvarjanja smisla je predstavnik uporabniškega pristopa, kot to ponazori naslov nekega poglavja, ki je postal že skorajda krilatica: "From the Mind's Eye of the User" (Dervin, 1992).

Predstavitev metodologije ustvarjanja smisla začnem s pregledom filozofskih pojmovanj informacije ter njihovimi implikacijami. Kot zadnjega predstavim verbalizem, ki je podlaga metodologiji ustvarjanja smisla. Zatem podrobno predstavim metateoretske predpostavke metodologije ustvarjanja smisla. Nadaljujem z implikacijami teh predpostavk za polje raziskovanja informacijskih potreb, iskalnega vedenja in uporabe informacij.

## 2.1 Različni filozofski pristopi k pojmovanju informacije

V tem uvodnem poglavju bomo predstavili šest pojmovanj informacije. Namen tega kratkega pregleda je po eni strani izčiščenje skritih predpostavk, ki vodijo naš pristop k tematizaciji informacije. Po drugi strani pa bomo pripravili teren za razumevanje metodologije ustvarjanja smisla.

Teh šest pojmovanj informacije si - grobo vzeto - kronološko sledi. Predstavili jih bomo v treh dimenzijah: ontološke in epistemološke predpostavke ter njihovo razmerje oziroma dovzetnost do moči, to je, koliko so odprte za delovanje in izvajanje moči kot zunanje sile. Kronološki vrstni red teh pojmovanj se ujema z "napredovanjem" od reda h kaosu. Potrebno je opozoriti, da gre pri tej predstavitvi različnih pristopov za prikaz "idealnih tipov", ali rečeno drugače, za prikaz stereotipov. Pristopi so torej prikazani poenostavljeno in ne v vsej njihovi kompleksnosti (Dervin, 1994 str. 370-372).

### 2.1.1 Prvo pojmovanje: "avtoriteta", "dogma", "obtoženo pozitivizma"

Informacije so resnične trditve, ki izvirajo iz izomorfičnega vedenja o urejeni, fiksni in stalni realnosti ter jih izrekajo urejeni, osrediščeni in ozavedeni subjekti. Realnost je fiksna in stalna, v njej obstajajo določene entitete na določenih mestih z določenimi razmerji, ki presegajo posamezne trenutke v času-prostoru. Ta fiksnost in stalnost je zajeta v "informaciji". Takšna "informacija" poučuje o naravi realnosti, kaže na realno in zatorej zmanjšuje negotovost v realnosti. Več informacij, tem bolje, kajti cilj je zmanjšanje vse negotovosti. Človeška pripravljenost ter sposobnost za opazovanje in sprejem informacij tu sploh ni vprašljiva. Ni nikakršne vrzeli med opazovalcem in opazovanim, tako da je vsakršna tematizacija vedenja odveč. Tu ne potrebujemo nekega standarda za ocenjevanje informacij - zadošča že samo opazovanje. Dobre informacije so informativne in če so vsi državljani informirani, potem bo skupnost delovala bolje. Problem distribucije informacij je zgolj problem transporta in dostopnosti. To pojmovanje ne zajema ne različnosti ne napake in ne kaosa. Tu ni prostora za kompromis, pogajanja, intersubjektivnost ali dialog. Razlike se izravnavajo z zunanjo silo. To pojmovanje je povsem odprto delovanju moči. Moči ni potrebno ustvariti prostora za svoje delovanje ali ga braniti. Moč je katerakoli sila, ki največja,

najglasnejša ali najstarejša. Avtoriteta je kot vir ontološke resnice nevprašljiva (Dervin, 1994 str. 372-373).

### **2.1.2 *Naturalizem, pozitivizem***

Primer takšnega pojmovanja je uporaba naravoslovnih metod v družboslovnih znanostih. Največji premik glede na avtoritativno pojmovanje je tematizacija epistemologije. Subjekt ni več urejen, osrediščen in ozaveden, vedenje je lahko pristransko, omejeno in napačno. Ljudje imajo fiziološke in psihološke omejitve. Subjekt je potencialno pomanjkljiv sprejemnik - posoda z luknjami, ki pušča ali pa z zaprtim pokrovom, ki ga noče odpreti bodisi zaradi sebičnih interesov bodisi nezanimanja. Torej je potrebno izobraziti in izuriti "boljše" opazovalce. Natančnost informacije postane merilo za ocenjevanje informacij. Tu se pojavi metafora proizvodnje in prenosa informacij. Najboljši opazovalci zbirajo dobra opazovanja - informacije in jih potem pošiljajo ostalim ljudem. Še zmeraj se torej predpostavlja, da informacija zajema nekaj realnega in poučnega z univerzalno uporabnostjo ter da so vsi razumni ljudje željni posesti takšnih informacij. Razmerje do moči se tu pomembno spremeni. Moč mora izkazovati dokazila o svoji natančnosti in ekspertizi. To pa implicira, da moč deluje v okolju, kjer so merila za presojo ekspertize široko pripoznana in da mora investirati v hegemonije, osnovane v simbolnem. To ima posledice za oblikovanje informacijskih oziroma komunikacijskih sistemov. Ta merila ali procedure, ki pooblaščajo, da nekdo govori kot ekspert, ne reificirajo samo posameznih opazovalcev, ampak tudi posamezne načine opazovanja. Obstaja torej možnost, da se informacijski oziroma komunikacijski sistemi oblikujejo in implementirajo po nareku neprilagodljivih metodologij (Dervin, 1994 str. 373-374).

### **2.1.3 *Kulturna relativnost***

To pojmovanje v osnovi ponavlja avtoritarno pojmovanje informacije, s to razliko, da je delovanje avtoritete omejeno na neko kulturo. Opazovalci so umeščeni v diskurz neke kulture in njihova opazovanja konstituirajo to umeščenost oziroma obratno umeščenost konstituira njihova opazovanja. Opazovanja imajo samo kontekstualno, kulturno posplošljivost, merilo resnice je zasidrano znotraj tega konteksta, a zunanje tem opazovanjem. Realnost je fiksna in stalna, a omejena na svoj kontekst in svoj prostor-čas. To ne obsega samo družbeni svet, pač pa tudi naravni svet. To pojmovanje ima

neko pomanjkljivost in sicer, ko postavlja različne kulture drugo ob drugo, vsako s pravico do lastne resnice in realnosti, ne daje sredstev za razrešitev teh razlik - ni nekega zunanjega standarda, ne možnosti za kompromis in pogajanja. Pri vprašanju razmerja do moči to pojmovanje nazaduje na pozicije avtoritete. Kulture so znotraj sebe homogene in so tako odprte za delovanje moči znotraj kulture, ki lahko privzame kakršnokoli obliko avtoritete. Značilno za to pojmovanje je poudarek na razlikah v informacijskih potrebah in iskanju med različnimi kulturnimi skupinami, pri čemer to pojmovanje ne zmore obravnavati neskladnosti med kulturami. Dodamo naj še, da je to pojmovanje dovzetno za neskončni regres, kajti vsaka nova skupina lahko zase zahteva status kulture (Dervin, 1994 str. 375).

#### **2.1.4 *Konstruktivizem***

Konstruktivizem je na nek način nadaljevanje kulturnega relativizma v osebni relativizem. To pojmovanje predpostavlja, da vsaka oseba konstruira razumevanje sveta v interakciji z njenimi lastnimi simboličnimi, družbenimi in naravnimi svetovi. Opravka imamo z urejeno realnostjo in urejenim subjektom, kjer pojmuje vsak subjekt kot različen. Ta soobstoj gospodovalnih posameznih edinstvenosti v urejenem osebnem kontekstu pomeni, da so vsakršne procedure pogajanja odveč. Merila za resničnost veljajo znotraj posameznika, zunaj njega so odveč. Osebna avtoriteta je zdaj mesto moči, a ker moč ne more delovati skozi atomizirane posameznike, konstruktivizem v resnici pušča odprta vrata moči kjerkoli in povsod (Dervin, 1994 str. 375-376).

#### **2.1.5 *Postmodernizem***

Pri postmodernističnem pojmovanju informacije imamo opravka z nekim radikalnim prelomom. Vse znanje in s tem informacije se definirajo z vednostjo in znotraj nje, se pravi znotraj njenega diskurza. Ontologija je na ta način potisnjena v stran, kajti realnost ni neposredno dostopna, ampak je dostopna le skozi interpretacijo, skozi diskurz. Vse sistematične oblike vedenja so kot take kapriciozne in vsiljene, nobeno merilo za presojo vedenja ni možno in če obstaja karkoli, kar bi lahko poimenovali sistematično vedenje, je to utemeljeno na moči. Subjekti so kot osrediščeni in urejeni ustvarjeni znotraj nekega diskurza in z njim. V resnici so kaotični, razsrediščeni in nezavedni. Postmodernistična pozicija je zaprta za delovanje moči. Eden glavnih ciljev postmodernizma je dekonstrukcija diskurzov, v katere je vtkana moč. Moč je na delu

vsepovsod, v vseh diskurzih in s tem tudi v komunikacijskih oziroma informacijskih sistemih. Postmodernizem tako predstavlja padec v brezno kaosa. Vendar po drugi strani uvaja pojmovanje subjekta kot manj miselnega, manj osrediščenega, manj smotrnega in manj zavednega kot pa teorije, ki temeljijo v naturalizmu. Prav tako uvaja novo pojmovanje moči, moč ni več samo to, kar ovira naše materialne, informacijske in simbolične svetove, ampak tudi kar posega in moti našo razsrediščenost - moč zdaj deluje skozi sam subjekt (Dervin, 1994 str. 376).

### **2.1.6 Verbalizem<sup>1</sup>**

Osnovna predpostavka verbalizma je, da ljudje ustvarjajo in razgrajujejo red, sebe, skupnost in družbo v komuniciranju. Da bi lahko razumeli informacijske oziroma komunikacijske procese verbalizem zahteva preusmeritev pozornosti od entitet in stanj k procesom in dinamiki - od samostalnikom h glagolom. Verbalizem formalno vključuje tako red kot kaos. Tako kot konstrukcija je zanj tudi dekonstrukcija vidik vedenja. Merilo za presojo vedenja so ponavljanja, posledice, stične točke in intersubjektivnost, ne pa zunanja nespremenljiva merila. Vedenje se ustvarja in razgrajuje, reificira in ohranja ter izziva in uničuje v komunikaciji - dialogu, sporu in pogajanjih. Verbalizem se osredotoča na "kako", ne pa "kdo" in "kaj". Predpostavke o urejeni realnosti so zanj enakovredne predpostavkam o kaosu in naključju, vse razlage so le potencialno koristne fikcije, resnično vprašanje je, kaj te različne predpostavke omogočajo v smislu dejanj in možnosti. Vedenje in merilo vedenja se ustvarjata in spodbijata v komunikaciji (Dervin, 1994 str. 377-378).

## **2.2 Metodologija ustvarjanja smisla<sup>2</sup>**

Metodologija ustvarjanja smisla pravzaprav ne izvira iz polja informacijske znanosti, čeprav je z njim v tesni povezavi, ampak iz komunikologije. Iskanje in uporabo informacij pojmuje kot komunikacijsko dejavnost (Dervin, 1999b str. 729). Teorija poleg polja informacijske znanosti posega tudi v novinarstvo, medijske študije, kulturološke študije, kritično teorijo, izobraževanje in pedagogiko, komunikacijo v

---

<sup>1</sup> Z razvojem metodologije ustvarjanja smisla se razvijajo tudi njena poimenovanja: od konstruktivizma v (Dervin, 1983b) do postkonstruktivizma ali postmoderne modernizma v (Dervin, 1999b) ter od komunitarizma v (Dervin, 1994) do verbalizma v (Dervin, 1998). (Dervin, 1999b str. 730 opomba št. 5)

<sup>2</sup> Avtorica s pomočjo velikih začetnic loči teorijo "Sense-Making Methodology" od predmeta te teorije "sense-making" (Dervin, 1999b str. 729 opomba št. 4)

zdravstvu itn. (Dervin, 1999b str. 730). Teorija ima relativno dolgo zgodovino, avtorica postavlja začetek v leto 1972 (Dervin, 1998 str. 36). O vplivnosti teorije veliko pove 980 citatov del Dervinove v citatnih indeksih Institute of Scientific Information (stanje julij 1999) (Clark & Archer, 1999). Metodologija ustvarjanja smisla je izhajala predvsem iz dela Carterja, Brunerja, Habermasa, Giddensa idr.

Po Savolainenu (Savolainen, 1993 str. 26-27) izpolnjuje minimalne kriterije za raziskovalno paradigmo. Razjasnila je svoje osnovne filozofske predpostavke glede cilja raziskovanja, pojmovna in metodološka osnova sta izdelani v zadovoljivi stopnji, ponudila pa je tudi precejšnje število uspešnih primerov raziskav.

Predmet metodologije ustvarjanja smisla je človeško konstruiranje, s ciljem ustvariti smisel iz svojih izkustev. Predmet metodologije ustvarjanja smisla ni nek določen razred pojavov, ki bi ga lahko opredelili kot nek standardni teoretski žanr, metodologija ustvarjanja smisla je način gledanja na vsa vprašanja. Osredotoča se na vse situacije, kjer imamo opravka s komuniciranjem (Dervin, 1992 str. 67-68). Metodologija ustvarjanja smisla je že od samega začetka zasnovana kot komunikacijski pristop k študiju informacijskih potreb, ravnanja in uporabe. Če definiramo iskanje in uporabo informacij kot komunikacijsko prakso, moramo tako postaviti tudi raziskovanje takšne prakse.

Metodologija ustvarjanja smisla se osredotoča predvsem na razvoj filozofskega vodila metode, tako metod gradnje teorij o posameznih pojavnih kontekstih kot tudi metod empiričnega raziskovanja. Uporablja se tudi kot orodje za metateoretično kritiko, kot metodologija za raziskovanje, kot teorija komunikacije, kot metoda raziskovanja, kot vodilo za oblikovanje oziroma načrtovanje komunikacijskih sistemov ter kot vodilo za komunikacijsko prakso (Dervin, 1999b str. 729).

Metodologija ustvarjanja smisla je teoretska mreža, nabor predpostavk in tez ter nabor metod, razvitih za študij ustvarjanja smisla v vsakdanjem življenju. Je torej teorija, nabor metod, metodologija in korpus dejstev. V prvi vrsti je nabor metateoretičnih predpostavk in trditev o naravi informacij, naravi človeške rabe informacij ter naravi

človeškega komuniciranja. Nekatere predpostavke so aksiomatične, druge deduktivno izpeljane. Trditve imajo empirično podlago. Predpostavke in trditve tvorijo metodološko vodilo za oblikovanje raziskovalnih vprašanj, za zbiranje podatkov in analiziranje. Iz teh predpostavk je torej izpeljan nabor metod, zlasti metoda intervjuvanja ljudi o njihovih izkustvih. V tem smislu je metodologija ustvarjanja smisla tudi teorija intervjuvanja. Pri metodologiji ustvarjanja smisla je pomembno poudariti koherenco med teorijo in metodo. Metode so izpeljane iz teoretičnih predpostavk, kar pogosto ne velja za druge pristope k informacijskemu vedenju (Dervin, 1992 str. 61-62).

### **2.2.1 Diskontinuiteta kot temeljna poteza sveta**

Metodologija ustvarjanja smisla temelji na predpostavki diskontinuitete. Tu se Dervinova naslanja predvsem na Richarda F. Carterja (Carter, 1980; Carter, 1989). Diskontinuiteta je temeljni vidik realnosti. Diskontinuitete se pojavljajo povsod v eksistenci - med entitetami, med trenutki v času in med mesti v prostoru. Diskontinuiteta ni nekaj dramatičnega ali nekaj usodnega, pač pa nekaj vsakdanjega. Tako so vrzeli med realnostjo in človeškimi čuti, med čuti in razumom, med razumom in jezikom, med jezikom in ustvarjenim sporočilom, med sporočilom in komunikacijskim kanalom, med istim človekom ob različnih časovnih trenutkih, med različnima človekoma v istem časovnem trenutku, med človekom in kulturo/družbo/nacijo, med človekom in institucijo, med nacijami itn. Ni statičnega reda, ni izomorfizma med "realnostjo" in opazovanjem, ni izmenjave idej med komunicirajočimi entitetami brez nekega navora in ni nujnega ujemanja med poslanimi in prejetimi sporočili (Dervin, 1991 str. 62; Dervin, 1992 str. 62). Drugo ime za diskontinuiteto je vrzel ("gap"), diskontinuiteta pomeni vrzelnost ("gapiness") sveta. Če torej gledamo na stvari skozi optiko diskontinuitete, potem je osnovno stanje negativno in človek skuša iz tega stanja preiti v stanje kontinuitete, soglasja itn., ki pa je lahko le začasno (Savolainen, 1993 str. 16). Diskontinuiteta je nekaj stalnega v svoji nestalnosti. V neki drugi filozofski tradiciji bi diskontinuiteto imenovali negativnost.

Predpostavka o diskontinuiteti pomeni pripoznanje kaosa. To pomeni po eni strani tematizacijo reda, ki je vzpostavljen od zunaj, ki ga je vsilila neka moč. Po drugi strani pa nas zanima red od znotraj - skrit v kaosu ali red, ki nastaja iz kaosa (Dervin, 1994 str. 382). Ta kaos je posledica različnosti, ne gre toliko za različnost med ljudmi, kulturami



itn., čeprav seveda tudi, predvsem gre za različnost ZNOTRAJ osebe, znotraj kulture itn. Ta različnost pa je posledica nepopolnosti realnosti. Tudi če bi nam realnost lahko govorila neposredno, brez posrednikov kot so jezik, moč, diskurz, nas še zmeraj ne bi mogla voditi. Prav tako je nepopoln subjekt, včasih je osrediščen, včasih razsrediščen, včasih razumen, včasih nerazumen, včasih v skladu z ureditvijo, včasih v nasprotju z njo (Dervin, 1994 str. 382).

S predpostavko o ontološki in epistemološki nepopolnosti utemeljimo tudi pogled na demokracijo kot ustvarjano v komunikaciji. Epistemološko to pomeni samo toleranco razlik, medtem ko ontološka nepopolnost zahteva medsebojno odvisnost. Razumevanje naporov drugih, ki se prebijajo skozi nepopolno realnost, tako postane nujnost, saj so zahteve kaotične realnosti tolikšne, da se mora človeštvo kot vrsta skupaj prebijati skozi njo. Na ta način presežemo solipsizem konstruktivizma (Dervin, 1994 str. 378 in str. 381; Dervin, 1999a str. 45 in str. 40).

Metodologijo ustvarjanja smisla lahko potemtakem na načelen, abstrakten in metaforičen način predstavimo kot metodologijo, ki se postavlja v razpoko in tematizira vrzel. Namreč v razpoko med kaosom in redom, strukturo in osebo, dejstvi in iluzijami, zunanjim in notranjim svetom, univerzalnim in partikularnim. Realnost ne pojmuje kot izključno urejeno niti kot izključno kaotično. Realnost je za metodologijo ustvarjanja smisla delno urejena, delno kaotična in delno v nastajanju (Dervin, 1999b str. 730-731).

Analogno velja za subjekta. Podvzetje človeških bitij, da bi fiksirali realno, je nikoli končana uganka, kajti realnost je vedno odprta za različne interpretacije, ki izvirajo bodisi iz sprememb v realnosti v odvisnosti od prostora, časa, različne zasidranosti subjektov v določenem času in prostoru ter iz razlik, kako subjekti konstruirajo interpretativne mostove preko luknjave realnosti. Ravno zaradi utemeljenosti različnih možnih interpretacij, a hkrati njihove relativnosti, metodologija ustvarjanja smisla ne more prevzeti nobene, kajti za vsako interpretacijo, ki naj bi povzela ostale, se izkaže, da je v resnici ena izmed mnogih. Metodologija ustvarjanja smisla zato pripoznava kot veljavne vse interpretacije, vendar v okviru njihove pogojenosti (Dervin, 1999b str. 730-731).

## 2.2.2 Ustvarjanje smisla<sup>3</sup>

### 2.2.2.1 Pojmovanje subjekta: subjekt kot tvorec smisla

Ena od osnovnih predpostavk metodologije ustvarjanja smisla je določeno pojmovanje subjekta. Subjekt je neločljiva povezava telesa, razuma, srca in duha ("body-mind-heart-spirit"), ki živi v nekem času in prostoru ("time-space", "čas-prostor"). Pri tem se vedno giblje iz preteklosti, v sedanjost in k prihodnosti ter je zasidran v nekih materialnih pogojih. Hkrati pa ima subjekt zmožnost ustvarjanja ("sense-make") abstrakcij, sanj, spominov, načrtov, ambicij itn., ki presegajo posamezne trenutke v času in prostoru ali presegajo čas in prostor sploh. To pojmovanje subjekta se osredotoča tako na notranji, kot tudi na zunanji svet subjektov, pri čemer pripoznava, da sta v zadnji instanci neločljiva. Ustvarjanje smisla ne poteka samo kot misli, ideje, opazovanje in razumevanje, pač pa tudi kot čustva, občutja, sanje, iluzije itn. (Dervin, 1999b str. 730). Drugače rečeno, ustvarjanje smisla je tako notranje (primerjanje, kategoriziranje itn.) kot zunanje vedenje (poslušanje, ignoriranje itn.). Ta različna vedenja oziroma ravnanja lahko razumemo kot ubiranje korakov ("step-taking"), s katerimi ljudje konstruirajo oziroma oblikujejo smisel svojih svetov ali svojo pot skozi čas in prostor (Dervin, 1992 str. 65; Dervin, 1983b str. 3).

Temeljno za to pojmovanje subjekta je gibanje: subjekt se vedno giblje in giblje se znotraj svojega življenjskega sveta. Namenjen je proti nekemu cilju ali uresničuje nek svoj smoter. Ta horizont je nekaj inteligibilnega, nekaj smiselnega. Ustvarjanje smisla je torej to gibanje ali proces, katerega rezultat je nek smisel ali bolje: nekaj smiselnega za subjekta. To gibanje je zmeraj znova soočeno z novim trenutkom, novim tu in zdaj, ki ga vsaj načeloma še nikdar ni bilo.

Gibanje skozi čas-prostor ima dva momenta: eden je zasidranost v materialni tu in zdaj, drugi pa preseganje časa-prostora. Situirano je v neko strukturo, pojavlja se v določenem (zmeraj novem) trenutku v času-prostoru, izhaja iz oziroma se nanaša na preteklost in se giblje k prihodnosti. Pri empiričnem raziskovanju imamo torej opraviti z

---

<sup>3</sup> Tukaj je umestno opozoriti na težavo s prevajanjem angleškega glagola "make". Odločil sem se za prevod "ustvarjati", vendar ta prevod ne posreduje ostalih pomenov glagola "make": "tvoriti",

medigro zgodovine, sedanjosti in gibanja k prihodnosti (Dervin, 1999b str. 733; Dervin, 1991 str. 65).

### **2.2.2.2 Definicija informacije**

Informacija je smisel, ki ga ustvari eden ali več ljudi v nekem trenutku v času-prostoru. Informacija ne obstaja neodvisno od človeške vedenjske ali miselne aktivnosti. Če vzamemo za primer opazovanje, kjer ne moremo imeti opravka z nekim neposrednim zrenjem realnosti, pač pa je opazovanje rezultat uporabe človeške energije v neki obliki. Informacija nastane skozi akt konstrukcije (Dervin, 1992 str. 63).

### **2.2.2.3 Standardi**

Standardi individualnega ali kolektivnega vedenja, znanja itn. niso dani, pač pa se konstruirajo in ustvarjajo v interakciji. Uporaba standarda za npr. ocenjevanje informacij je prav tako konstruiranje. Različni ali isti ljudje uporabljajo različne standarde: natančnost ali razumljivost ali udobnost itn., kar je seveda odvisno od situacije (Dervin, 1992 str. 63).

## **2.2.3 Verbaliziranje ("verbing")**

### **2.2.3.1 Komunikacija kot konstitutivna dejavnost za subjekt, red, strukturo, sistem itn.: "energiziranje"**

Osnovna predpostavka verbalizma je, da ljudje ustvarjajo in razgrajujejo red, sebe, skupnost in družbo v komuniciranju (Dervin, 1994 str. 377). Če hočemo razumeti komunikacijo, se moramo osredotočiti na gibanje oziroma procese komunicirajočih entitet.

Ustvarjanje ali razgradnja smisla je nenehno gibanje, subjekti in institucije niso neke statične entitete, ampak so nenehno v procesu nastajanja - včasih osrediščeni, včasih razsrediščeni, včasih fluidni, včasih rigidni. Tako je za subjekt konstitutivno nenehno ustvarjanje in razgradnja smisla - ne misel kot samostalnik, ampak mišljenje kot glagol, ne čustva, ampak čustvovanje, ne komunikacija, ampak komuniciranje. To so procesi, ki ustvarjajo, podpirajo, izzivajo, spreminjajo in ponovno izumljajo človeške svetove. Če

---

"oblikovati", "predelovati". Šele celota teh pomenov glagola "make" omogoči polno razumevanje njegove rabe. To ustvarjanje pa ima lahko tudi negativen rezultat, v tem primeru gre za razgradnjo smisla.

hočemo razumeti dejavnike, se moramo torej osredotočiti na njihovo gibanje skozi čas-prostor. To gibanje je včasih zaradi prisile okoliščin repetitivno, kar pomeni rigidnost in ga je moč opisati s statičnimi kategorijami, ali pa je dinamično in moramo uporabiti alternativne kategorije (Dervin, 1999b str. 731-732).

Verbalizacije so posamezne instance ustvarjanja smisla. Tu moramo poudariti paradigmatski prelom, ki je povzet npr. v naslovu članka (Dervin, 1991) "...from entities and states to processes and dynamics...". Ali povedano drugače, gre za zamenjavo samostalniškega pojmovanja komunikacije z glagolskih pojmovanjem<sup>4</sup>. Zgoraj smo že povedali, da je za subjekt konstitutivno gibanje, se pravi ne, da je gibanje samo neka značilnost subjekta, pač pa, da je subjekt takšen zaradi svojega gibanja. Subjekt mora stopati v odnose s samim seboj, drugimi, kolektiviteto, institucijo, kulturo - enako velja za kolektivitete. Povedano drugače, subjekt mora komunicirati, vsi ti odnosi so komunikacije, komunikacije v nekem temeljnem smislu. Natančneje rečeno - z glagolom - to so komuniciranja kot procesi, kot postopki. Posameznikovo ustvarjanje smisla se udejanja v njegovih ravnanjih oziroma obnašanjih ("behavings"). Ta so notranja: opazovanje, kategoriziranje, definiranje itn. ali pa zunanja: pogovarjanje, gestikuliranje itn., ki so v odnosu do sebe - spominjanje, pozabljanje, odločanje, spreminjanje stališča ali v odnosu do drugih - sodelovanje, sovražnje, nestrinjanje itn. Ta komuniciranja potekajo v horizontu neke kulture oziroma strukture, so njen izraz, hkrati pa jim ta struktura postavlja meje in te meje so ravno tako lahko predmet "razgradnje smisla" (Dervin & Clark, 1993 str. 110).

### **2.2.3.2 Načini verbalizacije**

Proces ustvarjanja smisla zaobsega seveda tudi produkcijo znanja. Ta proces se običajno razume kot ugotavljanje, raziskovanje in sklepanje na podlagi dejstev ("factizing"). Metodologija ustvarjanja smisla pripoznava to razumevanje, vendar obenem pristavlja, da to ni edini možni proces produkcije znanja, ampak eden izmed mnogih možnih. Takšne drugačne verbalizacije so: soglašanje ("consensusing"), pogajanje ("negotiating"), posredovanje moči ("power-brokering"), definiranje ("defining"), slutenje ("hunching"), ustvarjanje nereda ("muddling"), potlačevanje ("suppresing") itn. Gre za to, da proces ustvarjanja smisla ne opredelimo že vnaprej z nekimi

predpostavkami, npr. da je ugotavljanje dejstev, ampak da pripoznamo, da so pod različnimi pogoji uporabni vsi načini verbalizacije in raziskava teh različnih pogojev je naloga našega raziskovanja (Dervin, 1999b str. 732).

#### **2.2.4 Primerjava s "tradicionalnimi" pristopi k tematizaciji komunikacije**

Zgornje predpostavke dobijo svojo težo, ko jih primerjamo s pristopi, ki pojmujejo komunicirajoče entitete kot statične entitete, ki se jim potem pripisuje neka stanja. V ozadju je na delu pojmovanje komunikacije kot transmisije. Komunikacijo skušamo napovedati in pojasniti s statičnimi pojmovanji, neodvisnimi od časa in prostora. Opazovalci definirajo situacije, ki so za raziskovani subjekt relevantne ali pa tudi ne. Tu se predpostavlja, da se entiteta giblje iz situacije v situacijo v enakem stanju. Za konstrukcijo smisla v komuniciranju se predpostavlja, da je konstantna, npr. informacijska potreba se pojmuje kot stalno stanje neke informacijske potrebe. Uporaba informacijskega sistema se tako skuša pojasniti z značilnostmi oseb: demografskimi kategorijami (starost, spol, izobrazba, poklic, dohodek itn.), psihološko (kognitivni stil, kognitivna prilagodljivost), komunikacijsko pismenostjo (računalniška, bralna, medosebna, jezikovna, analitična itn.), dostopom (do računalnikov, interneta, televizije itn.), povezanostjo v mreže (pripadnost neki mreži, velikost mreže itn.), življenjskimi stili (hobiji, interesi itn.) itn. Drug takšen pristop omeji komunikacijo na nek nivo - medosebno, osebno, množično, po majhnih skupinah, organizacijsko itn. Ta pristop skrije povezave tj. komuniciranja med nivoji ter tako skrije celoto. Spet tretji pristop pojasnjuje komunikacijo glede na tematske kontekste: politično komuniciranje, komuniciranje v zdravstvu, znanstveno komuniciranje, telekomunikacije itn., kot bi se temeljne značilnosti komuniciranja razlikovale glede na te kontekste, ki pa so le orodja opazovalcev in služijo kategorizaciji situacij.

Ko iščemo takšna stanja, izgubimo spremenljivo ali ustvarjalno v vedenju entitete. Tu obstaja zelo resna nevarnost, da gibanje subjekta reificiramo in popačimo sliko. Najdemo sicer pravilnosti, ki pa se zdijo preveč očitne ali pa nepomembne, kot bi zajeli samo najbolj rigidne vidike človeškega vedenja. Odtod potem ugotovitev, da je informacijsko vedenje vse preveč kaotično in ne more biti predmet sistematične

---

<sup>4</sup> Zato tudi prevajam "verbing" z "verbalizacijo"

obravnave. Metodologija ustvarjanja smisla ne zanika že vnaprej možnost veljavnosti takšnih statičnih opredelitev, vendar se osredotoča na empirične pogoje, ki bodisi spodbujajo prilagodljivost, gibljivost in spremembo bodisi spodbujajo rigidnost, stabilnost in neprilagodljivost. Torej skuša najti dejavnike, ki ravno šele konstituirajo statične (in dinamične) opredelitve, ne more pa pristati, da takšne statične opredelitve že vnaprej določajo način oziroma obliko ustvarjanja smisla. Pri tem je treba dodati, da se pod statičnostjo zmeraj skriva neprestano ustvarjanje (ali razgradnja) smisla (Dervin, 1999b str. 731; Dervin, 1992 str. 65; Dervin, 1991 str. 63-65; Dervin, 1989b str. 218-219 in 226-227).

### **2.2.5 Okvir za tematizacijo demokratične komunikacije**

Kako torej metodologija ustvarjanja smisla pristopa k tematizaciji komunikacije? Predstavili bomo osnovni okvir, ki daje smernice za raziskovanje človeških komuniciranj. Treba je reči, da je ta okvir dokaj abstrakten, konkreten postane šele z uporabo v posameznih pojavnih kontekstih. Zgoraj smo tematizirali ključno vlogo komuniciranja kot procesa ustvarjanja smisla, ki poteka v obliki verbalizacij. Zdaj pa želimo razkriti temeljne dimenzije teh ravnanj, ki so uporabne preko teh specifičnih trenutkov v času-prostoru. Gre za nujne pogoje demokratične komunikacije. Tu avtorica predlaga nek osnovni, začetni okvir (Dervin & Clark, 1993 str. 113-119), ki opisuje te temeljne dimenzije. Osnovno vprašanje je naslednje: kaj morajo ljudje narediti v komunikacijskem smislu, da tvorijo (ustvarjajo) smisel in delujejo v svojih svetovih? To zavisi od tega, kako definirajo konkretno situacijo in kaj poskušajo v komunikacijskem smislu narediti v tej situaciji. Opravka imamo torej s strategijami, ki definirajo situacijo ("situation-defining strategies") in komunikacijskimi taktikami. Obe govorita o ravnanjih ("behaviors") in na ta način ju lahko opredelimo kot neke postopke oziroma procedure. Strategije so kognitivna ravnanja, medtem ko so taktike komunikacijska ravnanja. Avtorica predlaga ti dve dimenziji postopkov kot temeljni in nujni, pri čemer ne izključuje drugih možnih dimenzij.

#### **2.2.5.1 Strategije**

Strategije, ki definirajo situacije, se osredotočajo na to, kako se posamezna komunikacijska entiteta (individuum ali kolektiviteta) vidi v nekem trenutku v razmerju

do drugih entitet, v kakšnem razmerju se angažira. Tako lahko predlagamo šest različnih strategij:

- posameznik v razmerju do sebe: tu posameznik razmišlja, ustvarja, opazuje; prihaja do osebnega smisla in razumevanja sebe;
- posameznik v razmerju do drugih posameznikov: učenje o drugih, primerjanje sebe z drugimi, povezovanje ali razvezovanje z drugimi;
- posameznik v razmerju do kolektivitete: posameznik se osredotoča na udeleževanje v kolektiviteti, za katere je značilno, da se gibljejo kot eno;
- kolektiviteta v razmerju do posameznika: kolektiviteta se osredotoča na posameznike;
- kolektiviteta v razmerju do druge kolektivitete.

Tu torej gre za postopke, ki definirajo komunikacijsko situacijo. Pri tem je pomembno, da je entiteta pri tem postopku definiranja situacije vsaj načeloma svobodna in sama določa, katero strategijo bo uporabila v neki situaciji. Od definicije situacije - uporabljene strategije - je torej odvisno nadaljne ravnanje entitete npr. posameznik, ki se osredotoča na svoje razmerje do sebe, bo ravnal drugače, kot če bi se osredotočil na razmerje do drugih. Teh šest različnih situacij ne izčrpa vseh možnosti: drugi dve možni strategiji definiranja situacij bi bili ocena omejenosti situacije - koliko prostega prostora ima entiteta na voljo za gibanje ter moč v situaciji - koliko moči ima entiteta za definiranje situacije (Dervin & Clark, 1993 str. 114-116).

#### **2.2.5.2 Taktike**

Druga temeljna dimenzija postopkov demokratične komunikacije so taktike. Taktike so način, kako ljudje konstruirajo svoje svetove ali kako postopajo v njih. Spodaj naštetih taktike niso zadostne za demokratične komunikacijske situacije, so pa nujne.

- Biti pozoren nase, okolje, druge, kolektiviteto: gre med drugimi tudi za opazovanje.
- Ustvarjanje idej o sebi, realnosti, drugih, institucijah itn. Glede na to, da ni izomorfnosti med realnostjo in posameznikom, je na posamezniku, da ustvarja ideje.
- Iskanje smeri je določevanje smeri gibanja, posameznika ali neke skupnosti. Smer ni vnaprej določena tudi v najbolj rigidno nadzorovani skupnosti. Tudi gibanje v societalno homogeni smeri zahteva individualno in kolektivno reenergizacijo.
- Izražanje: komunikacijska aktivnost je usmerjena v simbolični izraz individualno ali kolektivno ustvarjenih idej.

- Iskanje povezav: komunikacijska aktivnost je usmerjena v iskanje povezav z drugimi - zavezniki, kolegi, interesnimi skupinami, viri idej itn.
- Soočenje, nasprotovanje: spor neke komunikacijske entitete z drugo.
- Posredovanje: reševanje nesoglasij.
- Spominjanje: ustvarjanja spomina svoje preteklosti ali preteklosti drugih ali neke kolektivitete.
- Odpravljanje rigidnosti: to je proces ozavedanja, kjer ljudje prihajajo do razumevanja rigidnosti, s katerimi se soočajo z življenjem. Predpostavljamo, da so vzrok tem rigidnostim izkušnje, kultura, strukture itn. Te rigidnosti se skozi proces ozavedanja razrešijo in ravnanje postane bolj fleksibilno, kar osvobodi inventivni potencial (Dervin & Clark, 1993 str. 116-118).

### **2.2.5.3 Okvir: razmerje med situacijami in taktikami**

Iz teh dveh dimenzij lahko naredimo tabelo s 54 celicami. Vsaka takšna celica predstavlja mesto za izolacijo nekega komunikacijskega ravnanja. Vsako takšno ravnanje je situirano, neko komunikacijsko ravnanje se zgodi vedno znova, vsaj načeloma v zmeraj novem trenutku, pri čemer pa je lahko večinoma ali celo zmeraj le ponavljanje preteklih ravnanj. Po drugi strani pa se komunikacijske taktike odzivajo na situacijo: npr. kako bo posameznik ustvarjal ideje, je načeloma odvisno od strategije - ali gre npr. za razmerje do sebe ali do drugih. To so različni načini komuniciranja, "kako" komunikacije. Vsaka situacija nosi v sebi možnost bodisi za rigidno uporabo taktike tj. ponavljanje preteklih ravnanj ali pa za odzivnost v uporabi taktike. To je odvisno od tega, kako v neki situaciji entiteta definira zahteve te situacije. Ta okvir nam služi kot vodilo za raziskovanje človeških komuniciranj. Kakšni so npr. načini pozornosti, kadar se posameznik nanaša nase? Kako se razlikujejo in pod kakšnimi pogoji? (Dervin & Clark, 1993 str. 117-119)

### **2.2.6 Ideja vrzeli**

Zgoraj smo torej predstavili splošen okvir za tematizacijo komuniciranja. Zdaj nas pa zanima, kako ta splošni okvir uporabiti v posameznih konkretnih kontekstih. Najprej moramo prevzeti perspektivo posameznih ravnanj v specifičnih trenutkih v času in prostoru. Predpostavljamo, da entitete konstruirajo neko strategijo, s katero definirajo situacijo. Ta konstrukcija je lahko le ponavljanje prejšnjih strategij ali pa zaradi



drugačnih zahtev situacije povsem nova strategija. Ta strategija se potem uresniči kot komunikacijska taktika, kar seveda zavisi od strategije. Te taktike so, analogno strategijam, lahko ponavljanje prejšnjih ali pa na novo ustvarjene. Taktike seveda ponovno vodijo k novim situacijam in s tem novim strategijam, strategije pa spet, kot smo že rekli, narekujejo uporabo določenih taktik. Opravka imamo torej z neko medigro. Gre za to, da se komunikacijske taktike - npr. uporaba informacijskega sistema - odzivajo na pogoje situacije, kakor jih pač definira akter. Ali rečeno drugače, akter definira in poskuša premostiti neko vrzel. Ugotovimo, kako so akterji definirali vrzel in ravnali, da bi jo premostili. Kako vidijo situacije, ki so prekinile potovanje? Kako pojmujejo diskontinuitete kot vrzeli? Kako vpletejo prejšnja izkustva? Kako konstruirajo mostove čez vrzeli? Kako začnejo svoja potovanja znova? Kako nadaljujejo po prečkanju vrzeli? Kako uporabijo oziroma kako jim pomaga zgrajeni most? (Dervin, 1991 str. 66) Bistvo komuniciranja torej zajamemo z idejo vrzeli, tj. da se osredotočimo na to, kako akter v nekem trenutku definira ta trenutek ter kako poskuša premostiti ta trenutek. Pri premoščanju vrzeli se mora komunicirajoča entiteta angažirati v vedenju oziroma delovanju: opazovanju, mišljenju, ustvarjanju idej, primerjanju, zavračanju, pogovarjanju, pošiljanju, strinjanju itn. Ta ravnanja so gradivo za premoščanje vrzeli. Vrzeli se seveda razlikujejo med seboj, premoščanje nekaterih je le ponavljanje preteklega ravnanja, druge zahtevajo invencijo, tretje so zavrte itn. Ta "kako" še zdaleč ni vedno nek zavesten, linearen, namenski vzorec - lahko je, ni pa nujno (Dervin, 1991 str. 65). Komunicirajoča entiteta ima teoretično lahko zavest o notranjih in zunanjih ovirah v neki situaciji (Dervin, 1991 str. 66). Ideja vrzeli tako lahko opiše in pojasni ta konkretni trenutek komuniciranja ter napove ravnanje akterja v tem trenutku (Dervin, 1992 str. 66; Dervin, 1991 str. 62-63). Omogoča tako tematizacijo različnih situacij (transsituacijsko), kot tudi hkrati tematizacijo specifičnih, unikatnih situacij. Ideja vrzeli je zelo abstrakten okvir, ki pa je pertinenten vsem situacijam in se lahko obogati s konkretno unikatnostjo situacije in konteksta. Ideja vrzeli na ta način omogoča univerzalizacijo (Dervin, 1991 str. 62-63). Pri takšnem pristopu potrebujemo precej manj kategorij, da pojasnimo varianco, kot pri tradicionalnem pristopu s transsituacijskimi kategorijami. Če različnost tematiziramo s takšnim pristopom, potem se izkaže, da ni nujno, da ljudje poznajo vse perspektive. Za sprositev miselnega

potenciala zadošča, da imajo občutek za razpon in situacijske razloge (Dervin, 1998 str. 42).

Gre navsezadnje za to, da smo doslej bolje razumeli rigidnosti v informacijskem ravnanju, ne pa ustvarjalnosti. Vendarle pa naj bi bila raba informacij in informacijskih sistemov ena najbolj kreativnih in kar najmanj omejenih človeških dejavnosti, zlasti zato, ker tolikšen del uporabe informacij poteka zasebno (Dervin, 1992 str. 67).

### ***2.2.7 Možnost sistematičnega pristopa: red iz kaosa***

Šele s te perspektive lahko uvidimo možnost sistematičnega pristopa k vedenju individuumov. Osnovna enota analize za metodologijo ustvarjanja smisla torej ni oseba, pač pa oseba v situaciji, "instanca ustvarjanja smisla", konkretno ravnanje v določenem trenutku, dejanje komuniciranja, verbalizacija. Zelo pomembno je poudariti, da metodologija ustvarjanja smisla ne išče urejenosti na nivoju osebe, pač pa na nivoju teh instanc. Če gledamo na komunikacijo s perspektive posameznikov, ki se vsak na svoj način prebijajo skozi realnost, vsak s svojo perspektivo, bomo videli samo kaos različnih perspektiv. Komuniciranje moramo gledati s perspektive posameznih konkretnih dejanj komuniciranja - komunikacijskih ravnanj, instanc ustvarjanja smisla. Šele od tu lahko ugledamo red v kaosu (Dervin, 1998 str. 40; Dervin & Clark, 1993 str. 110-111; Dervin, 1992 str. 66).

### ***2.2.8 Statične ali dinamične opredelitve subjekta***

Če je torej vrzel bistveno, potem lahko predpostavljamo, da bodo faktorji, ki predvidevajo in pojasnjujejo komuniciranje, derivacije ideje vrzeli in da bodo pri tem uspešnejši kot faktorji, ki temeljijo na opisih akterjev neodvisno od časa in prostora npr. demografija, osebnostne značilnosti, dostop itn. Da bodo npr. načini, kako se vidijo akterji kot ustavljeni v neki konkretni situaciji, bolje pojasnjevali uporabo novic, iskanje informacij itn. Vendar pa, če nekaj ovira ali omejuje komunicirajoče entitete, potem je bolj verjetno, da bodo transsituacijski faktorji bolje pojasnjevali komuniciranje. Tu imamo potlej opravka s posebnim primerom reificirane komunikacije, ki je zvedena na rigidnosti - še zmeraj pa imamo opravka z vrzeljo in diskontinuiteto (Dervin, 1991 str. 65).

### **2.2.9 Pristop metodologije ustvarjanja smisla h komunikacijskim strukturam**

Pristop metodologije ustvarjanja smisla h komunikacijskim strukturam je analogen kot k subjektu. Pod strukturami tu menimo kolektivitete, kulture, institucije, nacije itn. Kolektivne komunikacijske entitete ne moremo zapopasti samo kot vsoto ali ekstrapolacijo individualnih pripadnikov. H komuniciranju kolektivitete moramo pristopiti s predpostavko, da mora obstajati neko komuniciranje, ki energizira to kolektiviteto (Dervin, 1991 str. 66). Neka struktura se reproducira skozi svoje delovanje, skozi strukturacijo, skozi ljudi, ki jo energizirajo (Dervin, 1999b str. 731-732). Struktura, ki se redno ne reenergizira skozi komuniciranje, odmre. Strukture se ohranjajo, reificirajo, okorevajo in spreminjajo skozi komuniciranje (Dervin & Clark, 1993 str. 111). Na ta način lahko tematiziramo ne samo, kako struktura omejuje, ampak tudi, kako osvobaja. Ne samo, kako postanejo ljudje žrtve strukture, ampak tudi načine, kako se uspejo temu izogniti. Ne samo, kako moč strukture omejuje potencial, ampak tudi, kako posamezniki na ustvarjalen način postanejo močnejši in kako včasih strukture dajejo moč posameznikom (Dervin & Clark, 1993 str. 112).

Tu gre za pomemben prelom v pojmovanju razmerja med strukturo/kulturo in agentom, med makro in mikro nivojem, med močjo in svobodo (Dervin, 1993 str. 49-51). Naj to ponazorimo z nekim, nekoliko tipiziranim pojmovanjem razmerja med strukturo in agentom, ki je - vendar ne prav zvesto - prevzeto iz (Giddens, 1984). Na strani agenta imamo svobodo in različnost, na strani strukture pa homogenizacijo in prisilo. Agent ni le deviacija strukture, pač pa je moment gibanja in razlike. Struktura pa je pojmovana statično, kot samostalnik. Ta pristop je ujet v dihotomijo, polarnost med svobodo in prisilo. Na ta način smo prisiljeni izbrati neko stran te dihotomije. Osnovni problem pa leži v tem, da ta pristop pojmuje agenta in strukturo kot statični entiteti, kot samostalnika, ki jima potem pripisujemo določene značilnosti - pridevnike, npr. človeka skušamo pojasniti skozi kognitivni pristop, ali skozi nezavedno, ali kot oblikovanega skozi diskurz itn. Na komunikacijo moramo gledati kot na proces komuniciranja, struktura ni prisila, ampak prisiljuje, takšna postane skozi svoje delovanje, človek ni podrejen, ampak se njegovo delovanje podreja skozi delovanje strukture. Agent in struktura se reproducirata skozi svojo interakcijo, skozi komunikacijo. Komunikacija je nenehen in živ proces komuniciranja in je načeloma ni moč zvesti na statične entitete.

### **2.2.10 *Subjekti kot teoretiki***

Razumevanje subjektov kot teoretikov je ena od osrednjih predpostavk metodologije ustvarjanja smisla. Vendar ne v smislu, da lahko vsakdo postane teoretik, pač pa, da je ustvarjanje teorije v osnovi človeškega obstoja. To sledi iz predpostavke diskontinuitete, ki se kaže kot vrzel med notranjim in zunanjim svetom, med časom in prostorom; kot vrzel med duhom, jezikom, srcem in telesom; kot vrzel med ljudmi v istem času; kot vrzel v osebi skozi čas; kot vrzel med osebo in strukturo ter med strukturami. Ta predpostavka pomeni, da ne individualno ne kolektivno gibanje ne more biti že vnaprej popolnoma vodeno ali popolnoma zavrto. Naslednji korak bo bodisi ponavljanje ali iznajdba; po načrtu ali kaprici; konformističen ali uporen itn. Diskontinuiteta oziroma korak naprej v gibanju zahteva torej vsaj neko minimalno avtonomnost in neko vsaj minimalno zasnovo ("design"), bodisi da je ta zavedna ali nezavedna, ponavljajoča ali inovativna. Ta vsaj minimalna zasnovanost korakov v gibanju nas torej pripelje do predpostavke, da korake vodi neka teorija, četudi je ta nema in neartikulirana ali zatrta in ovirana. Odtod torej predpostavka, da so subjekti teoretiki. Ta prepostavka ima velik domet, saj postavlja študij komunikacije kot v osnovi dialoško podvzetje, kot dialog med raziskovalcem in raziskovanimi subjekti (Dervin, 1999b str. 733).

### **2.2.11 *Artikulacija nezavednega***

Če postavimo v osnovo raziskovanja dialog, moramo zagotoviti možnost, da lahko subjekt poleg zavednega in artikuliranega vedenja izrazi tudi nezavedno in neartikulirano vedenje, ki se skriva v čustvih, telesu ali duhu. To možnost zagotavlja psihoanaliza in je ključna za metodologijo ustvarjanja smisla, saj omogoča dialog s subjekti o ustvarjanju in razgradnji njihovih svetov, videnju in boju s silami moči itn. Tukaj gre za zaupanje v možnost artikulacije nasploh, kajti artikulacija ne more biti zmeraj jasna in uporabna (Dervin, 1999b str. 733-734).

### **2.2.12 *Pozicija raziskovalca v dialogu***

Metodologija ustvarjanja smisla terja od raziskovalca vključitev v dialog z raziskovancem in ta vključitev zahteva skromnost. Da bi raziskovalec zadostil zahtevi po objektivnosti, se pravi po sebe zavedajoči samorefleksivnosti, mora biti pripravljen na nove vrste raziskovalnih verbalizacij. To ne pomeni samo skrbi, da ne podležemo skušnjavi interpretiranja sveta za druge - kar bi pomenilo konstruiranje raziskovalnih

rezultatov po svoji podobi. Tu moramo iti dlje, namreč tudi raziskovalec postane predmet raziskave in primer človeške situacije. Raziskovalec postane mesto in orodje za premoščanje različnih diskurzov ter razvijalec dialoških praks, ki to omogočajo. Vendar to ne pomeni, da mora raziskovalec potlačiti svoje interpretacije ali spoznanja, ampak da morajo ta v dialogu postati skromna in se v njem šele preveriti (Dervin, 1999b str. 734-735).

### **2.2.13 *Pristop k raznolikim povezovanjem***

Metodologija ustvarjanja smisla predpostavlja miriada načinov, kako ljudje verbalizirajo svoje svetove, bodisi kot prilagajanje, odgovor, odpor, ustvarjalnost, izziv ali invencijo. To na drugi strani pomeni, da moramo pripoznati vse te načine povezovanja in oblike verbaliziranja, ne samo povezovanje kot vzročnost, pač pa tudi hkratnost, spontanost, časovnost, sodelovanje itn. Ne samo povezovanje, ki implicira zasidranost v realnosti (dejstva, opazovanje), ampak tudi povezovanje, ki presega realnost - pripovedovanje, fantaziranje, predstavljanje. Pri tem metodologija ustvarjanja smisla ne favorizira tradicionalnih znanstvenih metod (npr. vzročnosti), ampak jih postavlja na isto raven kot vse druge. Tu stopita skupaj zgoraj predstavljeni predpostavki o subjektih kot teoretikih in dialoškem pristopu k raziskovanju: obe terjata enakovredno obravnavo subjekta komunikacije, ne samo v etičnem, ampak tudi v epistemološkem smislu (Dervin, 1999b str. 735).

### **2.2.14 *Invencija***

Zgoraj predstavljeno pojmovanje komunikacije kot komunikacijskih postopkov obsega tudi možnost invencije v smislu vpeljave novih komunikacijskih praks. Predlagani okvir dveh temeljnih dimenzij komunikacijskih postopkov služi tudi kot podlaga za takšno invencijo. Toda zakaj je potrebna invencija? Tradicionalni postopki komuniciranja ne zadoščajo več. Bili so zasnovani za homogenejša, bolj stabilna socialna okolja, v katerih so avtoritarni postopki razmeroma dobro delovali. Zdaj pa smo soočeni z manj stabilnimi, bolj heterogenimi družbenimi okolji, ki terjajo drugačne komunikacijske postopke. S tem pa je povezan še en prelom. Namreč avtoritarni komunikacijski postopki morajo biti prepoznani kot taki, kot postopki. Zdaj namreč izgleda, kot da nimamo opravka s postopki, s konstruirano realnostjo, pač pa z realnostjo samo (Dervin & Clark, 1993 str. 118-119). Vendarle sam opis obstoječih praks in invencija novih ne

zadoščata za spremembe. Te invencije je potrebno uvesti v sistem. Tu pa se soočimo z obstoječimi postopki v sistemu, ki so v njem zakosteneli ("rigidified"). Razlog za to zakostenelost je ideološka vezanost in pa vedenjska vezanost. Vedenjska vezanost pomeni, da je postopek zajet v ponavljajoči vedenjski vzorec skoraj izven zavesti. Navaditi se takšnega vzorca je lažje, kot pa odvaditi se. Da bi lahko ljudje v novi situaciji reagirali fleksibilno, ne pa rigidno, moramo uvesti v sistem možnost alternativnih postopkov in pa odpraviti rigidnost starih - samo rigidnost, ne pa tudi postopkov samih. Sama zavest in možnost alternativnih postopkov seveda ne zadošča, potrebno je spremeniti vedenjske navade. Za to pa je potrebna praksa, ponavljanje postopka, dokler ne postane druga narava. Ta proces spreminjanja spremlja neučinkovitost in strah. Vendar pri nekaterih vedenjskih vzorcih samo ozavedenje in praksa ne zadoščata. To so vzorci, ki so "naučeni" skozi zatiranje ali nasilje struktur. Akterji te vzorce le težko prepoznajo in jih izvajajo brez zavesti. Zavedajo se jih samo analogno, ne pa tudi digitalno. Na tem mestu izzivamo takoimenovano predpostavljeno nezavedno izvajanja komunikacijskih procedur tj. pravila in norme kultur. Tukaj lahko pomaga le samonadzorovani proces ozavedenja, v osnovi psihoanalitična terapija. Zahodne družbe to področje subjektivnega marginalizirajo, možna izjema so npr. soap opere, ki imajo včasih terapevtski in ozaveščujoč učinek (Dervin & Clark, 1993 str. 133-136).

### **2.2.15 Oblikovanje informacijskih sistemov**

Predpostavka metodologije ustvarjanja smisla je, da oblikovanje vmesnikov med ljudmi ali ljudmi in sistemi vodijo neke predpostavke o naravi realnosti, naravi ljudi in naravi informacij ter znanja. Večina sedanjih sistemov je pogosto implicitno utemeljena na prepostavkah urejenosti in gotovosti; ljudeh kot kognitivnih in razumnih; realnosti kot fiksni in informacijah ter znanju kot opisu te realnosti. Te predpostavke so na delu, četudi govorimo o spontanosti in naravnosti komunikacije. Če hočemo ali ne, so te predpostavke na delu, stvar je samo v tem, ali implicitno ali pa eksplicitno: da te predpostavke reflektiramo. Ta refleksija je zahteva demokratične komunikacije.

V zgoraj predstavljenem pojmovanju invencije komunikacijskih postopkov ima oblikovanje informacijskih sistemov ključno mesto. Če hočemo ljudem omogočiti večjo fleksibilnost pri ustvarjanju smisla, moramo tako tudi zasnovati sisteme. Iz

predpostavke diskontinuitete sledi, da mora sistem podpirati multiperspektivnost, vsaj neko kritično maso različnih perspektiv, ki drži odprt prostor za ustvarjanje, vzdrževanje, razgradnjo in ponovno ustvarjanje smisla. Podpirati mora informativni kaos, se pravi red, ki izhaja iz kaosa (Dervin, 1994 str. 383). Oblikovanje informacijskih sistemov je v resnici metaoblikovanje, oblikovanje, ki pomaga ljudem ustvarjati in razgrajevati - se pravi oblikovati - lastne informacije, lasten smisel (Dervin, 1999a str. 43).

Zahteva po spremembi torej ni merjena na uporabnike, ampak na nas, oblikovalce sistema, da bi zgradili sistem, ki je najbolj uporaben in odziven na spremenljive pogoje in življenjske situacije ljudi. Vprašanje ni, kako doseči uporabnike s pomočjo trženja, propagande in izobraževanja, ampak kako spremeniti sebe, da bi bili za njih koristni (Dervin, 1998 str. 42).

### **2.2.16 Vloga moči**

Tematizacija vloge moči v oblikovanju in delovanju informacijskih/komunikacijskih sistemov predstavlja enega ključnih momentov v metodologiji ustvarjanja smisla. Zgoraj smo predstavili ontološke in epistemološke predpostavke različnih pristopov k tematizaciji informacije oziroma komunikacije. Pri tem smo bili pozorni na njihovo ranljivost za moč: kako ti pristopi "puščajo odprta zadnja vrata" za intervencijo in delovanje moči.

Zgoraj smo prav tako podrobno predstavili predpostavke verbalizma, se pravi ontološke in epistemološke predpostavke demokratične komunikacije. Osnovni pogoj za takšno komunikacijo je odprt prostor za invencijo v komuniciranju, za različne, tudi nasprotujoče si perspektive.

Sedaj pa zoperstavimo ontološke in epistemološke predpostavke verbalizma in ostalih pristopov (Dervin, 1994 str. 379-380): osrediščeni subjekt napram razsrediščnemu; urejeno realnost napram kaotični; znanje kot konstruirano, ne pa tudi kot rezultat dekonstrukcije; kot rezultat neodvisnih in izomorfičnih opazovanj, ne pa nastajajoče v posredovanju in boju; moč kot bodisi neobstajajoča ali samorazvidna napram moči kot vseprisotni.

Različnost pogledov, stališč itn. moramo torej s teh predpostavk nujno definirati kot kaos, informacijski/komunikacijski sistem pa kot red, namreč kot red ene perspektive, ki tako izriva druge perspektive. Sistem tako torej nima nobenega načina, da vključil te različne perspektive v svoj okvir. V drugih perspektivah ne vidi reda, pač pa zgolj kaos. Ob soočenju z neko drugo perspektivo ne zmore dati kompetentnega odgovora. Odtod izvira "pravilo", da je učinkovitost delovanja sistema v obratnem razmerju s koristnostjo njegovih rezultatov. Kompetentni odgovor na "kaos" zmore le ob nesorazmerno veliki uporabi svojih virov tj. empatijo s (preveč) različnimi zahtevami uporabnikov. Različnost se sistemu kaže kot svet kaotičnih individualnosti, od katerih vsaka terja "svoj" pristop. Učinkovita empatija je *contradictio in adjecto*, informativni kaos nekaj nemogočega.

V takšnem kontekstu mora merilo reda priti od nekje. Tu se vključi moč, ki določa vsebino, strukturo in postopke sistemov. Ta moč je lahko pri tem nezaznana in nepriznana kot moč. Znanost in stroka postaneta služabnika moči v ontološkem in epistemološkem smislu. Dobre informacije postanejo strokovne, pri čemer stroko definira moč. Nadaljna postvaritev teh razmerij se dogaja z uporabo "strokovnih" standardov tj. samostalniško orientiranih sistemov ključnih besed v dominantnih disciplinah za shranjevanje in iskanje znanstvenih del. Ti standardi, ki jih je vsilila moč, kljub nasprotnim pobudam vztrajajo, kajti predpostavke ne puščajo odprtega prostora za dialog. Izziv in nasprotovanje morata biti marginalizirana. Da bi se alternativni glasovi slišali, se morajo zateči h glasnejšim, včasih tudi k nasilnim sporočilom. Četudi so oblikovalci sistemov namenoma izbrani na podlagi njihove kulturne različnosti, ti privzamejo avtoritarna merila in jih replicirajo. Sistemi se načrtujejo tako, da služijo potrebam in uporabi ljudi, ki so jih načrtovali, kljub nasprotnim dobro mislečim namenom. Predpostavlja se, da so informacijske potrebe oblikovalcev informacijske potrebe vseh ljudi (vse publike sistema). Drugi ljudje pa imajo seveda drugačne informacijske potrebe, živijo drugačne situacije in so zato nezainteresirani.

Informacija je definirana kot nekaj, kar podučuje in kljub nasprotnim namenom, so informacijski sistemi zasnovani kot sistemi transmisije, ne pa kot sistemi participacije.



Če se različnost že vpeljuje v oblikovanje in delovanje sistema, ta obstaja v izolaciji brez kakršnegakoli teoretskega zgleada za kontrast in primerjavo. Različnost se degradira v babilonski stolp različnih glasov. Z vidika verbalizma je različnost prednost; z drugih vidikov pa le napaka ali težava: nujna, vendar zoprna ovira, ki jo je potrebno premagati na poti k resnici. Zaradi tega se posveča le malo pozornosti temu, kako bi lahko drugačne perspektive vključili v dialog. Dialog se pojmuje kot izravnavanje razlik, kajti razlike se razumejo kot statična stanja, ne pa kot vidiki širšega človeškega podvzetja ustvarjanja in razgradnje smisla. Uporabniki in publika takšnih sistemov, ki ne morejo ali nočejo biti sprejemniki njim namenjenih informacij, se definirajo kot napaka, kot kaotični faktor v sistemu. Če oblikujemo sisteme s predpostavko o urejeni realnosti, potem merimo uporabnike po nekem standardu in če je sistem X, so potem ljudje, ki ne uporabljajo sistema, ne-X. To so ljudje, ki kažejo pomanjkanje razumevanja in interesa. To lahko vodi v oblikovanje sistemov z najnižjim skupnim imenovalcem ali pa v teorije o pomanjkljivostih uporabnikov. Ti postanejo krivci in pojasnilo za neučinkovitost delovanja sistema ter njegovo nekoristnost za njih. Potrebno jih je oskrbeti s tem, kar jim manjka: finančnimi in drugimi viri, dostopom, veščinami, znanji in pravilnimi stališči.

Hkrati pa babilonski stolp glasov tj. razlik brez teoretične povezave med ontologijo in epistemologijo spremeni razpoložljivost in dostop do informacij v njuno nasprotje. Razlike ostajajo nepojmljene in gola količina informacij rezultira v kakofoniji. Več informacij postane manj dostopnosti. In končno, velike in prilagodljive zmožnosti komunikacijskih tehnologij se uporabljajo za širitev starih načinov zbiranja, shranjevanja in distribucije informacij. Delajo iste stvari, samo v večjih količinah, hitreje in na večje razdalje. Tu torej lahko vidimo že kar usoden pomen ontoloških in epistemoloških predpostavk za oblikovanje in delovanje informacijskih sistemov (Dervin, 1994 str. 379-380; Dervin, 1999a str. 42; Dervin, 1983a str. 168).

### **2.2.17 *Pristop k analizi moči***

Verbalizem pristopa k moči bodisi tako, da jo namenoma postavi ob stran oziroma postavi v oklepaj ali pa da jo razkrije s postmodernistično dekonstrukcijo ter z modernistično konstrukcijo uokviri v informacijski okvir (Dervin, 1994 str. 378).

Gibanje skozi čas-prostor predpostavlja idejo energije agensa. Na tega agenta pa seveda delujejo sile oziroma dejavniki - tako notranji kot zunanji - ki bodisi priganjajo, pomagajo in pospešujejo gibanje, bodisi ovirajo, zadržujejo in omejujejo gibanje. To so npr. ovire, pripomočki, motivacija, osebna moč, družbena moč itn. Na subjekte vplivajo sile moči strukture, ki je bodisi naravna ali družbena struktura. Pogosto delujejo zavirajoče, vendar to ni nujno. Subjekti na drugi strani so spet vir moči, ki je zmožen upiranja, ponovnega iznajdenja, izzivanja, zanikanja in ignoriranja. Metodologija ustvarjanja smisla noče obravnavati eno stran v izoliranosti od druge, to bi vodilo v pristop, ki raziskuje, kakšna je ena stran in išče razloge za to samo na eni strani - bodisi subjekta ali strukture. Predmet metodologije ustvarjanja smisla so pogoji, ki vplivajo na določen način in določene rezultate interakcije med obema stranema (Dervin, 1999b str. 732).

Eden takšnih pogojev je miselna tradicija, ki izhaja iz zgoraj omenjenih ontoloških in epistemoloških predpostavk o nekem faktičnem, pozitivnem korpusu znanja, ki je zmožno zagotoviti odgovore na vse situacije. Drug takšen pogoj so sile moči v družbi in organizacijah, ki predpisujejo pravilne odgovore in zatirajo nasprotovanje, četudi je to utemeljeno. Pogosto so te sile moči skrite. Ta dva pogoja delujeta tako, da predpisujeta določen način ustvarjanja smisla, predvsem tako, da zavirata razgradnjo smisla. Metodologija ustvarjanja smisla zato posveča posebno pozornost iskanju devianc od glavnega toka, ki bi lahko bile, če bi bile vključene v diskurz, koristne za sistem. Naslednji prijem je t.i. kroženje perspektiv: iskanje točk soglasja in nasprotovanja, obkroževanje pojavov, da bi dosegli tudi tisto izmakljivo ali tekoče. Študije so ugotovile, da imajo subjekti zelo razvite teorije o delovanju moči, kako je skrita, kako ovira ustvarjanje smisla ter kako ovira izmenjavo razumevanj z drugimi. Subjekti so pripravljani o tem govoriti, pri čemer jim moramo zagotoviti anonimnost (Dervin, 1998 str. 41).

### **2.2.18 Utopičnost**

Metodologija ustvarjanja smisla je inherentno kritična metodologija, njen cilj je preoblikovanje komunikacijskih praks in sistemov z namenom, da bi boljše služili ljudem. Metodologija ustvarjanja smisla postavlja, da je iznajdba komunikacijskih alternativ za obstoječe oblike organizacij, vlad, sistemov in tudi družbe v celoti, naloga,

ki zadeva človeški rod v celoti, kajti soočeni smo s prihodnostjo, ki bo bodisi tiranija vsiljenih dogm ali babilonski stolp čedalje večjega števila različnih interpretacij. Vendar ta utopičnost ne pomeni, da je metodologija ustvarjanja smisla ideološka. Ta utopija ni cilj teorije, ampak služi kot njen metodološki pristop. Vsako raziskovanje človeškega sveta vpliva na oblikovanje tega sveta. Če prepostavljamo, da določajo človeško obnašanje lastnosti, ki presegajo čas-prostor, kot npr. demografija, dobimo tudi takšne rezultate raziskovanja, ki potem reificirajo principe oblikovanja sistemov kot npr. orientirane na demografske značilnosti. Utopični cilj kot metodološki pristop nam omogoča suspendirati takšne vnaprejšnje predpostavke o človeški rigidnosti, neprilagodljivosti in nezmožnosti za spremembo. Metodologija ustvarjanja smisla se usmerja ravno v empirično raziskovanje prilagodljivosti in neprilagodljivosti subjekta (Dervin, 1999b str. 734).

### **2.2.19 *Metateorija kot dekonstrukcija***

Metodologija ustvarjanja smisla je dekonstruktivistično podvzetje. Kakor smo videli zgoraj, je eden izmed njenih temeljnih prijemov osvoboditev teorije od vnaprejšnjih vsiljenih predpostavk o predmetu raziskovanja. Njen namen je odpiranje novih načinov gledanja na predmet. Metodologija ustvarjanja smisla se ne usmerja na določena raziskovalna vprašanja, ampak je poseben način gledanja na vsa raziskovalna vprašanja. Ta posplošujoči način gledanja je metodološki okvir, ki se potem lahko uporabi v določenih pojavnih kontekstih (Dervin, 1999b str. 735).

### **2.2.20 *Standardi razlage***

Metodologija ustvarjanja smisla uveljavlja namesto "samostalniškega" "glagolski" pogled. Pri interpretacijah, ki temeljijo na samostalniškem pogledu na svoj predmet (npr. demografski kazalci, socialni status, izobrazba itn.) je standard za analizo že inherenten samemu predmetu npr. rezultat preučevanja pomaranče je, da to ni jabolko. To vodi k tavnološkimi zaključkom. Metodologija ustvarjanja smisla omogoča, da te samostalnike primerjamo zunaj samostalniškega okvirja. Vsak pojav postavlja kot potencialno in sistematično spremenljivega skozi čas, prostor, perspektivo, nastajajočega na različne načine verbalizacij ustvarjanja in razgradnje smisla. Zaradi možnih raznolikih interpretacij metodologija ustvarjanja smisla ne terja ene razlage, pač pa vrsto razlag, ki so zasidrane v vrsti dialektičnih obravnav glede na skupno in

nasprotno. Tu ne zanikamo možnosti konvergence med temi raznolikimi perspektivami, hkrati pa ne pripisujemo vsa odstopanja napaki (Dervin, 1999b str. 735-736).

### **2.2.21 Četvorna hermenevtika**

Metodologija ustvarjanja smisla je bila že od samega začetka zasnovana kot metodologija komunikacijske prakse. Čeprav se raziskovalna praksa sicer razlikuje od drugih komunikacijskih praks, pa je vendarle samo neka podzvrst komunikacijskih praks. Teoretično pri metodologiji ustvarjanja smisla je ravno njeno vztrajanje pri komunikacijski praksi in tematizacija te prakse. Pri tradicionalnih teorijah prakse metodologija molče preide v teorijo. Ker metodologija ustvarjanja smisla vztraja pri verbalizaciji in odklanja samostalniški pristop, ne more pristati na neko reificirano sliko. Tu ubira paradoksalen pristop: skuša teoretizirati inherentno tekoče - proces. Metodologija ustvarjanja smisla vidi analogno s teorijami kaosa možnost novega razumevanja navidez kaotičnih procesov. To pomeni, da imamo opravka z neko četvorno hermenevtiko. Že metodologija sama je interpretacija - to je hermenevtika št. 1; metodologija ustvarjanja smisla ima opraviti z interpretacijami interpretacij, ki so jih proizvedli raziskovani subjekti - to je hermenevtika št. 2. Metodologija ustvarjanja smisla se osredotoča na interpretiranje kot glagol in ne interpretacijo kot samostalnik. Opraviti imamo torej z interpretiranjem raziskovalčevih interpretacij - to je hermenevtika št. 3, interpretiranj česa - interpretiranja interpretacij raziskovanih subjektov - to je hermenevtika št. 4. Metodologija ustvarjanja smisla tematizira proces, se pravi ravnanja oziroma verbalizacije nekega subjekta v neki situaciji. Lahko bi rekli, da nas zanima, kako je interpretiral neko situacijo, zanima nas torej, kako je prišel do neke interpretacije. Pot do tega pa vodi preko zbiranja podatkov, npr. intervjuja. V intervjuju pa se spet dogaja neka verbalizacija oziroma interpretiranje. Na eni strani imamo spraševanca, ki govori o tem svojem preteklem izkustvu oziroma situaciji. To pomeni, da imamo opravka z njegovim interpretiranjem tega njegovega preteklega izkustva. Raziskovalec je v tej situaciji intervjuja seveda aktivni sodelavec, on se angažira v interpretiranju teh spraševančevih interpretacij (Dervin, 1999b str. 736).

### **2.2.22 Razmerje med teorijo, metateorijo, metodologijo in metodo**

Metodologija ustvarjanja smisla je nova vrsta teorije, ki se osredotoča na teoretiziranje o verbalizacijah. Po eni strani je metateorija, ki usmerja gradnjo teorij o specifični skupini

ali mreži pojavov, po drugi strani pa je teorija konkretnih raziskovalnih metod (intervjujev itn.). Na tem presečišču vidimo varljivost mej med metateorijo, metodologijo, metodo in utemeljeno teorijo. Na najbolj abstraktnem nivoju metateorija ustvarjanja smisla spodbuja določen način gradnje utemeljenih teorij. Potem, ko ga uporabimo v določenem pojavnem kontekstu (npr. iskanju informacij), bo takšna uporaba edinstvena v tem in glede na ta diskurz ter bo uokvirjena v empiričnih načinih delovanja tega diskurza bodisi kvalitativno bodisi kvantitativno. A na najvišjem nivoju abstrakcije metateorija in utemeljena teorija prehajata druga v drugo. Utemeljena teorija v tem smislu izpade iz zlitja metateorije, metodologije in metode. Njena zmožnost pojasnjevanja je rezultat ali preostanek tega zlitja. Temu je tako, če so mostovi med metateoretskimi predpostavkami in prakso tj. metodami, ki predlagajo in preverjajo utemeljene teorije, eksplicirani ali ne. Gre za koherenco med metateoretičnimi predpostavkami in prakso (metodo) raziskovanja, ki potem pripelje do utemeljene teorije. Problem je v tem, da je pri raziskovanju človeka in njegovih pogojev v sodobni humanistiki ter družboslovju ta koherenca med metateoretskimi predpostavkami in praksami (tj. metodami), ki predlagajo in preverjajo utemeljene teorije, le redko pojasnjena. Raziskovalci predpostavljajo nekaj na najvišjem nivoju abstrakcije, a uporabijo druge predpostavke v praksi (Dervin, 1999b str. 737; Dervin, 1992 str. 62).

### **2.3 Implikacije metodologije ustvarjanja smisla za študij iskanja in uporabe informacij**

Metodologijo ustvarjanja smisla lahko udejanjimo v metodi na tri načine: kot okvir postavljanja raziskovalnih vprašanj, kot oblikovanje intervjuvanja in kot analizo ter zaključek raziskovalnih procesov. V nadaljevanju bomo pokazali, kako predpostavke metodologije ustvarjanja smisla vplivajo na oblikovanje konkretnih študij informacijskega ravnanja in informacijskih potreb (Dervin, 1999b str. 737).

Rezultati študij so pokazali, da pri neki potrebi ljudje najprej uporabijo svoje kognitivne resurse. Če ti niso zadostni, sežejo najprej po najbližjih virih ali tistih, ki jih srečujejo na svojih že ustaljenih poteh. Ko najdejo uporabno informacijo, je ne sodijo po strokovnosti ali verodostojnosti, ampak na podlagi tega, koliko jim je pomagala. Samo če informacija ne pomaga, se osredotočijo na verodostojnost in strokovnost vira ali sporočila, da si odgovorijo, zakaj to ni pomagalo (Dervin, 1989a str. 80).

### **2.3.1 Kaj pomeni termin "informacija" metodologiji ustvarjanja smisla ?**

Metodologija ustvarjanja smisla si prizadeva za izginotje termina informacije kot statične absolutne ontološke kategorije. Najprej zato, ker med opazovalcem in opazovanim zmeraj stoji četvorna hermenevtika. Drugič pa zato, ker karkoli že imenujemo za informacijo, ta informacija lahko nudi le delen, začasen in siromašen potencial za ugotavljanje dejstev o opazovanem subjektu. Metodologija ustvarjanja smisla razume informacijo kot ustvarjen smisel in sprašuje subjekte o njihovih vprašanjih, neredu, zaključkih itn. Metodologija ustvarjanja smisla uporablja termin informacijo kot "informacijo, kot jo definirajo eksperti" in je v tem smislu pozorna na izzive in odpore do takšnih vrst informacij (Dervin, 1999b str. 738).

### **2.3.2 Kako pristopati k analizi celotnega spektra "informacij"? "Ekspertna informacija" je samo del univerzuma**

Metodologija ustvarjanja smisla torej pojmuje termin "informacija" kot inherentno strukturni termin. Informacija se tipično uporablja za opis opazovanja ekspertov - ugotavljanja dejstev, zaključkov, vrednotenij itn. Takšne informacije imajo status konsenza, ki jim ga podeljujejo pooblaščen skupine ali podvzjetja (npr. profesionalne organizacije ali znanost nasploh). Večina raziskovanja iskanja in uporabe informacij se omejuje na to območje, medtem ko metodologija ustvarjanja smisla sicer vključuje to območje, a sega tudi čez. Cilja na najbolj splošno razumevanje "informacije", ki bi vključevalo informacijo kot reprezentacijo strukture (npr. nekega ideologema) in hkrati informacijo kot nekaj, kar subjekti spričo ontološke diskontinuitete neprestano ustvarjajo, izzivajo, razgrajujejo itn. Metodologija ustvarjanja smisla pristopa k temu cilju v metodi na tri načine: s povezovanjem študij iskanja in uporabe informacij z analizami strukture (politična ekonomija, dekonstrukcija); s tematizacijo subjekta kot teoretika njegovega sveta, ki konstruira in preiskuje razumevanja ter opazuje vpliv moči na njegov svet in kot tretje, da kljubovanja nezmožnosti ekspertne oziroma normativne "informacije" obstajajo na robu, raziskujemo jih preko pristopov, ki iščejo kar največjo različnost in nasprotovanje. Tako torej metodologija ustvarjanja smisla koncipira moč in sile avtoritete, ki vplivajo na ustvarjanje in uporabo informacij. V konkretni študiji bi tako npr. spraševali subjekte o ovirah, ki so jim stale na poti, o njihovih bojih in kakšno vlogo sta pri tem igrali moč in avtoriteta. Pri tem bi lahko vključili tudi zunanje dekonstrukcije razmerij moči v določenih kontekstih (Dervin, 1999b str. 738-739).

### ***2.3.3 Vsi način ustvarjanja "informacij" so legitimni, tudi čustveni***

Metodologija ustvarjanja smisla ustvarjanje "informacij" ne omejuje samo na razumsko dejavnost. Zanj sta izjavi "telo mi govori" ali "sledil sem svojemu občutku" enakovredni izjavama "poiskal sem na spletu" ali "vprašal sem strokovnjaka". Kako so subjekti premostili vrzel, ni bistveno, metodologija ustvarjanja smisla ne diskriminira med različnimi načini, za njeno poslanstvo je celo ključno, da ne, kajti s tem bi popačila sliko (Dervin, 1999b str. 739).

### ***2.3.4 Koliko "informacija" v resnici koristi subjektu***

Metodologija ustvarjanja smisla ne predpostavlja kot večina študij iskanja in uporabe informacij, da je uporaba informacij zmeraj dobra, ker pač subjektu omogoča dostop do ekspertnega znanja. Gradivo za ustvarjanje smisla vodi včasih k dobrim, včasih pa k neuporabnim ali celo škodljivim rezultatom. To se seveda potem upošteva tudi v metodi: subjekte sprašujemo posledicah, pomoči ali oviranju itn. (Dervin, 1999b str. 739).

### ***2.3.5 Način tematizacije univerzalij: "informacija" kot premoščevanje vrzeli znotraj in med materialnimi ter interpretativnimi svetovi***

Metodologija ustvarjanja smisla postavlja informacijo kot ustvarjen smisel v pomenu mostu čez vrzel med enim časom-prostorom in drugim časom-prostorom ter hkrati med materialnimi in interpretativnimi svetovi. Tako naslavlja prostor med t.i. realističnimi in t.i. konstruktivističnimi oziroma subjektivističnimi pojmovanji informacij. Metodologija ustvarjanja smisla poskuša to doseči z oblikovanjem raziskovalnih vprašanj, ki naslavlajo pogoje, ki vodijo k različnim interpretacijam v istih materialnih okoliščinah ali kontekstih; ali kako subjekti uporabljajo "informacije" za ustvarjanje različnega smisla v istih materialnih pogojih. Pri primerjavi različnih materialnih pogojev (ali kontekstov, domen) je metodologija ustvarjanja smisla pozorna na razlike znotraj posameznega konteksta in med različnimi konteksti. V metodi to pomeni posvečanje posameznim situiranim dogodkom subjekta, ki nam potem omogočajo primerjavo znotraj specifične vrste situacij in primerjavo preko situacij in/ali časov (Dervin, 1999b str. 739-740).

### **2.3.6 Raziskovanec kot "informacijski" ekspert in teoretik**

Tradicionalne študije iskanja in rabe informacij raziskovancev ne definirajo kot informacijskih ekspertov ali teoretikov. Raziskovanci niso vir informacij - kakor bi bili npr. znanstveniki in tudi ne viri za razumevanje iskanja in uporabe informacij. Metodologija ustvarjanja smisla tu postopa drugače. Predpostavlja namreč, da je subjekt ekspert v svojem svetu (telesu, delu, življenju), kar pa ne pomeni, da ekspertize, ki izvirajo od drugod, niso uporabne, implicira pa, da subjekta pojmuje kot vir ekspertize. Metodologija ustvarjanja smisla prav tako predpostavlja, da je subjekt teoretik svojega sveta s slutnjami, hipotezami in posploševanji, kako se stvari povezujejo in kakšen je tok moči. V metodi intervjuvanja subjekte eksplicitno sprašujemo, kako so premostili vrzel, do kakšnih zaključkov in vpogledov so prišli ter kako. Prav tako jih sprašujemo, kako vidijo moč in avtoriteto glede na njihove trenutke v času-prostoru. V splošnem metodologija ustvarjanja smisla prakticira takšen pristop k intervjuvanju, ki ne imenuje sveta za raziskovanca, ampak omogoča subjektu, da sam imenuje svet, kakor ga pač vidi (Dervin, 1999b str. 740).

### **2.3.7 "Informacija" kot proces ustvarjanja smisla v vseh njegovih načinih**

Večina študij iskanja in uporabe informacij prepostavlja, da je informacija dan, izomorfičen opis realnega sveta. Iz te predpostavke potem izhaja osredotočenje na rezultat prenosa informacij, kot bi bil že sam prejem informacije zadosten. Ta pristop privilegira rezultat pred procesom. Za metodologijo ustvarjanja smisla je težava s tem pristopom v tem, da zamrzne čas-prostor ter subjekt in tako omeji informacije le na tiste, ki jih proizvaja in uporablja le ozek nabor strategij ustvarjanja smisla. Ta ozek nabor imenujemo ugotavljanje, raziskovanje in sklepanje na podlagi dejstev ("factizing"). Predpostavljamo, da je človeški rod zgodovinsko uporabljal in potreboval širši nabor strategij iskanja, ustvarjanja in uporabe informacij. Tradicionalni pristop zgnete številne instance ustvarjanja smisla v en končni rezultat. Metodologija ustvarjanja smisla se usmerja na proces, kar pa ne pomeni zanemarjanja rezultatov, pač pa vstavljanje rezultatov v proces, iskanje zveze med procesom in rezultatom. Na ta način se izognemo tradicionalnemu poudarku na rezultatih, kjer rezultate definiramo in merimo z vidika sistema. Na ta način lahko tematiziramo različne, celo nasprotujoče rezultate, ki izvirajo iz rabe istega sistema. Metodologija ustvarjanja smisla pristopa k



tematizaciji procesa s vprašanji tipa "kako": "Kaj je vodilo k temu?", "Kako se to povezuje z vašim življenjem?", "Kako ste dobili odgovor?" itn. (Dervin, 1999b str. 740-741).

### ***2.3.8 Vloga informacijskih sistemov pri "rabi informacij": "informacija" kot ustvarjanje in razgradnja, od reda h kaosu, od stabilnosti k spremembi ter spet nazaj***

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij omejujejo informacijo na opis nekega reda, neke urejenosti, ki ga podpira nek konsenz. Posledica tega je, da vemo le malo o iskanju in uporabi informacij na področjih, ki zahtevajo od subjektov nove povezave, nove ekstrapolacije in stotine različnih strategiziranj, da bi ti lahko premostili vrzel med formalnimi informacijami, ki so vedno vezane na preteklost in nujnim gibanjem naprej v njihovih materialnih svetovih. Tukaj predpostavljamo, da se vrzel med informacijo in dejanjem, ki bi ga ta lahko koristno vodila, pojavi v zmeraj novem tu in zdaj. V tem vedno novem tu in zdaj je zmeraj možnost ne samo za prevzem že konstruiranega razumevanja, ampak tudi za ustvarjanje vsaj delno novega razumevanja. Tu predpostavljamo, da je informacija nenehno ustvarjanje strukture moči, pri čemer je ta proces podvržen silam moči, ki bodisi vzdržujejo to strukturo ali pa ji nasprotujejo in jo spreminjajo. Metodologija ustvarjanja smisla pri oblikovanju raziskovalnih vprašanj ne naslavlja samo vzdrževanje pogojev te strukture moči in kakšna je kvaliteta dostopa do ekspertnih informacij, ki zrcalijo te pogoje. Sprašuje se tudi, kako in kdaj spodleti ekspertni informaciji pri podpori ljudem. Prav tako poskuša raziskati, kako običajni ljudje ustvarjajo proti-informacijske svetove, ki služijo njihovim namenom. Pri intervjuvanju poskušamo zasledovati te teme tako, da ne sprašujemo samo o premoščenih vrzelih, pač pa tudi o vrzelih, ki so pri tem premoščevanju nastale (Dervin, 1999b str. 740).

### ***2.3.9 Kako tematizirati "informacijske" navade***

Večina študij iskanja in uporabe informacij pojmuje iskanje in uporabo informacij kot nek stalen vzorec navad. Tako se sprašujejo, kakšni ljudje iščejo nek določen tip informacij in iz tega sklepajo na vzorce navad, ki povezujejo ljudi pojmovane kot statične entitete z informacijami, ki so prav tako pojmovane kot statični predalčki. Včasih se sprašujejo, kakšne strategije uporabljajo različni ljudje pri iskanju informacij.

Poudarek je zdaj na navadah v obnašanju, kjer pa se predpostavlja, da oseba zmeraj uporablja iste strategije. Včasih pa se osredotočijo na strategije obnašanja v določenih vrstah situacij, pri čemer so situacije definirane v terminih dominantnega sistema. Tu se sprašujejo, ali subjekt išče na en način v nekem kontekstu in na drug način v drugem kontekstu. Zgodovina teh študij izkazuje nizko stopnjo razlage in variance. Takšne teorije uporabe informacij in njihove potencialne aplikacije so tako šibke zato, ker se osredotočajo na napovedovanje vzorcev na podlagi rigidnosti, ne pa na podlagi fleksibilnosti. Metodologija ustvarjanja smisla tu odpira nova obzorja, s tem ko zasidra iskanje in uporabo informacij v čas-prostor in gibanje. Ko se ljudje gibljejo skozi čas-prostor, lahko njihovo iskalno vedenje in uporaba ostaneta statična, se lahko odzoveta s spremembo ali celo kaotično spremenita. Metoda mora dovoliti raziskavo vsake možnosti: stabilnosti in spremembe, rigidnosti in fleksibilnosti, kaprice in inventivnosti. Tako lahko opazujemo subjekte v eni ali več situacijah skozi čas, v različnih situacijah v različnih trenutkih ali v istem tipu situacije v različnih trenutkih. V povezavi z idejo subjekta kot eksperta, metodologija ustvarjanja smisla povpraša raziskovanca o njegovi lastni re-evaluaciji spremembe skozi čas (Dervin, 1999b str. 741-742).

### ***2.3.10 Vloga zunanje strukture moči pri analizi iskanja in uporabe "informacij" v posameznem kontekstu***

Pri napovedovanju ali pojasnjevanju iskanja in uporabe informacij so za metodologijo ustvarjanja smisla osrednjega pomena tematizacije, ki upoštevajo proces v konkretnem času in prostoru. Ustvarjanje smisla je ovirano in kaže manj spremenljivosti skozi čas, kadar so zunanje sile močnejše. Torej lahko pričakujemo manjšo spremenljivost pri iskanju in uporabi informacij, kadar okoliščine omejuje zunanja avtoriteta in hegemonija. To je pokoravanje Cezarjevemu principu. Tako lahko pričakujemo, da bomo raba informacijskih virov bolje napovedali z dejavniki, neodvisnimi od časa in prostora npr. demografski kazalci, kot pa s tem, kar subjekti menijo o določenem viru. Če je raba virov omejena z ekonomskimi silami ali nasploh s silami nekega zunanjega konteksta, potem se bo v rabi to tudi zrcalilo in bo odvisna od npr. izobrazbe ali dohodkov. Tako bodo tudi pri evaluaciji gibanja v neki situaciji prevladovali subjektive lastnosti, ne pa sama situacija. Metodologija ustvarjanja smisla poskuša ustvariti takšne situacije intervjuvanja, ki omogočajo slišati glasove odpora (Dervin, 1999b str. 742).

### **2.3.11 *Spekter pristopov k tematizaciji ustvarjanja smisla v nekem kontekstu***

Raziskave iskanja in uporabe informacij so imele omejeno zmožnost pojasnitve in napovedovanja ravnanja uporabnikov zaradi uporabe tradicionalnih kategorij kot so: lastnosti ljudi, neodvisne od časa in prostora (npr. demografija, osebnost); lastnosti področja zbirke (npr. naravoslovje, humanistika, psihologija, zabava, novice) ter tematske kategorizacije življenjskih in delovnih situacij (npr. skupinsko delo, reševanje problemov, potrebe prostega časa). Metodologija ustvarjanja smisla sicer pripoznava te pristope kot koristne, vendar zahteva širšo perspektivo, ki bi vključevala tudi svet subjektov. Tradicionalne kategorije namreč redko zadenejo subjektovo poimenovanje sveta. Subjekti nimajo nobenega razloga, da bi prevzeli ta njim zunanji jezik kategorij. S perspektive tradicionalnih kategorij je bilo potem ravnanje subjektov označeno kot nesistematično, kapriciozno in solipsistično, bilo je tradicionalno podvrženo marginalizaciji ter se je pripisovalo varianci napake. Metodologija ustvarjanja smisla temu nasprotuje iz metateoretičnih razlogov: v perspektivo je potrebno vključiti pojmovanje posameznika, pri čemer to ne pomeni padca v solipsizem. Zato se usmerja v izgradnjo lastnosti, ki zmorejo zajeti posamezne vidike gibanja v času-prostoru. Te lastnosti na določen način ustrezajo osrednjim pojmom metodologije ustvarjanja smisla: čas, prostor, gibanje in vrzel. Primeri takšnih lastnosti bi bili: ali oseba vidi svoje gibanje v času-prostoru na določen način ustavljeno npr. dve ali več poti pred sabo; ena pot, vendar ovira na poti; ena pot, vendar zvlečen s poti; nobene poti pred sabo itn.; kaj oseba pojmuje kot ustrezno stvaritev smisla v nekem trenutku npr. dobiti celotno sliko, najti primere, slediti vzoru itn.; kako oseba uporabi informacijo, ki ji je pomagala npr. dobil idejo, našel smer, pridobil spretnost, motivacijo, podporo itn. Tipična študija ustvarjanja smisla primerja moč napovedovanja lastnosti, neodvisnih od časa, pripadnosti področju, specifičen kontekst in gibanje subjektov v času-prostoru. Ti dejavniki se razvrščajo glede na obseg časa-prostora, ki ga pokrivajo npr. demografija je najširša, potem področje ali situacija, medtem ko je specifični mikro-trenutek najožji. Tukaj potem nastane vprašanje, kateri dejavnik in pod katerimi pogoji najbolj napoveduje ali pojasnjuje določeno značilnost, obnašanje itn. (Dervin, 1999b str. 742-743).

### **2.3.12 Časovni horizont "informacije"**

Metodologija ustvarjanja smisla se ne osredotoča na informacijo samo v sedanjosti, kjer se potem ta sedanjost ekstrapolira v večno sedanjost oziroma brezdimenzijsko sedanjost. Zahteva, da se osredotočimo na fenomenološki horizont subjektovega sveta, ki vključuje preteklost (tudi zgodovinsko), sedanjost, prihodnost ter povezave oziroma verbaliziranja med temi (Dervin, 1999b str. 744).

### **2.3.13 Tematizacija ovir iskanju in uporabi "informacij"**

Raziskave iskanja in uporabe informacij tradicionalno predpostavljajo, da so ovire iskanju in uporabi dveh vrst. Na makro nivoju imamo opraviti z informacijsko neenakostjo, ki se običajno definira kot pomanjkanje dostopa do informacij. Razlog za to leži bodisi v pomanjkanju virov ali pomanjkanju znanja. To pojem se potem pripisuje posameznikom, ki tako postanejo "informacijsko revni". Ta pristop potem zdrsne v zaklinjanje množice osebnih značilnosti, ki bodisi preprečujejo ali odvrčajo od dostopa k faktičnim, ekspertnim informacijam. Merila informacijske revščine so kongruentna merilom človeške nezadostnosti. Predpostavlja se, da so boljši iskalci in uporabniki informacij tisti, ki se manj upirajo informacijam, ki so bolj odprtega duha, manj čustveni, bolj notranje kontrolirani, s širšo mrežo stikov, bolj orientirani na dejstva, bolj koherentni in urejeni, premožnejši, bolj izobraženi itn. Vse to pelje do pomanjkljivega pristopa, ki za vse krivi žrtev in predpostavlja, da je informacijski svet eksperta nujno potreben informacijski svet za slehernega posameznika, ne glede na to, kako je lahko takšen svet tuj ali oddaljen vsakdanjemu izkustvu. Metodologija ustvarjanja smisla nasprotuje takšnemu pristopu in postavlja alternativni pristop, ki je zasnovan na splošnejšem in širšem pojmovnem okviru. Ta pristop sicer ne zanika možnosti, da se med osebo in informacijo vrinejo osebne slabosti, vendar ta možnost ni inherentna metodi. Metodologija ustvarjanja smisla rekonceptualizira oviro, ki zdaj ni več samo to, kar stoji med osebo in tem, kar sistem meni, da je njen cilj, če se izrazimo v jeziku metodologije ustvarjanja smisla, ampak to kar stoji med osebo in njenim soočenjem z življenjem ("life-facing"). Ta rekonceptualizacija delno izvira iz redefinicije realnosti, informacije in subjekta, delno iz naslavljanja vprašanj moči in delno iz pojmovanja, da ovire iskanju in uporabi informacij definira v konkretnih situacijah subjekt sam in te ovire niso neke določene vrste, ampak različnih vrst. Tako na primer metodologija

ustvarjanja smisla sprašuje, pod kakšnimi pogoji subjekti trčijo ob, kar oni definirajo kot čustveno oviro iskanju informacij ter kaj je vodilo k temu. Sprašuje tudi, ali so se subjekti bojevali s temi ovirami, ali pa so jih sprejeli in kako. Če so našli koristnejše alternativne poti in kaj je to omogočilo. Tu je potrebno poudariti, da metodologija ustvarjanja smisla ne predpostavlja, da ekspertna informacija bodisi koristi bodisi ne koristi. Skuša se vzdržati tradicionalnega pojmovanja, ki vnaprej predpostavlja, kaj naj bi bila in kaj naj ne bi bila koristna informacija. Prav tako skuša raziskati načine, kako je informacija koristna in pri tem ne predpostavlja, da je informacija že sama po sebi koristna (Dervin, 1999b str. 744-745).

#### ***2.3.14 Metodologija ustvarjanja smisla med strukturnim in fenomenološkim pristopom***

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij so pojmovale informacijo kot opis realnosti, socialna struktura pri tem ni bila upoštevana in subjekt so pojmovale kot neodvisno desocializirano entiteto. Novejši pristopi pa uvajajo na eni strani bolj strukturalni pristop, ki se osredotoča na socialno strukturo, na drugi strani pa bolj fenomenološki, ki se osredotoča na opis izkustva subjekta. Metodologija ustvarjanja smisla pripoznava oba pristopa, a obenem ubira pristop, ki stoji na križišču obeh in pri tem ne favorizira nobenega. Ne privilegira ne realistično fundamentalne, ne subjektivistično konstruktivistične definicije informacije, ampak se "skromno" posveča verbalizacijam. Skuša raziskati, kako subjekti uporabljajo iskanje in uporabo informacij bodisi za vzdrževanje in sodelovanje s sistemi moči (strukturo) ali, kako jih izzivajo in se jim upirajo ali pa, kako jih prekoračijo ali pa so kapriciozno pozabljivi (Dervin, 1999b str. 745).

#### ***2.3.15 "Informacija" in skrite globine: rekonstrukcija procesa ustvarjanja smisla***

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij predpostavljajo, da je raziskovanje lahko in da ne zahteva ravno globokega izkopavanja. Metodologija ustvarjanja smisla trdi nasprotno. Artikulacija živete izkustva, ki vključuje boje in odpore ter pokoravanje ureditvi, je že sama po sebi potovanje ustvarjanja smisla. Artikuliranje sveta nekega subjekta, ne da bi ga opisali z enim od dominantnih diskurzov in ga s tem podvrgli, zahteva prinašanje neizrečenega in neartikuliranega v zavest, to je proces

ozavedanja. Zato je intervju v metodologiji ustvarjanja smisla zasnovan kot ciklični in ponavljajoč se, pri tem je intervjuvanec sodelavec v skupni kontroli tega ponavljanja. Iz takšne zasnove intervjuja tudi sledi, da v intervjuju pozovemo intervjuvanca, naj sam premošča vrzeli, kar se sicer običajno prepusti ekspertom. Naj sam premosti vrzeli med preteklostjo in sedanostjo, sedanostjo in prihodnostjo; vrzeli, ki izvirajo iz razmerja do moči in vpliva moči ter vrzeli, ki izvirajo iz vrednosti ali pomanjkanja vrednosti formalne informacije. Ta poziv je ponavadi šokanten, vendar se sčasoma ta odziv pogosto spremeni v entuziazem. Takšen pristop k intervjuvanju bi lahko nekateri označili, kot da pripada področju terapije. V resnici je ta pristop pozoren tudi na čustva, slutnje, želje, sanje itn., ki so nasploh marginalizirani, kot da spadajo na področje terapije. Kakor je bilo rečeno že zgoraj, metodologija ustvarjanja smisla pripoznava vsa verbaliziranja kot relevantna za študij iskanja in uporabe informacij (Dervin, 1999b str. 746).

### **2.3.16 *Raziskovalec kot raziskovani: skromni običajni iskalec "informacij"***

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij niso posvečale pozornosti raziskovalcu kot iskalcu informacij. Vendar je raziskovalec ravno tako iskalec in uporabnik informacij ter zanj prav tako velja vsaka premisa, ki velja za subjekte, ki so predmet raziskave. Metodologija ustvarjanja smisla zahteva od raziskovalca samorefleksijo in sicer tako v vlogi raziskovalca kot raziskovanca. To pomeni, da raziskovalec intervjuva sebe, kot bo intervjuval raziskovane sogovornike in da se intervjuva v smislu svojega odnosa do projekta, kar obsega financerje, sodelavce, raziskovance, postopke, rezultate itn. Metodologija ustvarjanja smisla zahteva, da ta analiza upošteva čas, prostor, gibanje, vrzel, moč, silo, oviro, stalnost in spremembo in da raziskovalec ni pozoren samo na to, kar je urejeno, premočrtno in artikulirano, ampak tudi na to, kar je neurejeno, težavno in neizraženo (Dervin, 1999b str. 746).

### **2.3.17 *"Informacija" v nasprotjih in povezavah: resnica kot motnja v celoti***

Tipične študije iskanja in uporabe informacij iščejo neko osrednjo točko v svojih ugotovitvah, en vzorec ali vsaj neko omejeno različnost okoli te centralne točke. Metodologija ustvarjanja smisla tu uvaja širšo perspektivo, ki vključuje tudi zgornji pristop. Seveda uporablja vsa razpoložljiva orodja (statistična itn.), da bi razkrila ta "centralni" vzorec, vendar gre pri tem še korak dlje in namenoma išče izjeme in motnje.

Če gre npr. za raziskavo prediktorjev iskalnega ravnanja, potem ne bo iskala samo tistih prediktorjev, ki najbolj pojasnijo varianco iskalnega vedenja, ampak bo skušala tudi primerjati prediktorje med sabo ter si razjasniti, kako so si uporabniki, čeprav so si v drugih pomembnih smislih različni, v nekem smislu podobni, in obratno, kako so si uporabniki podobni v tem smislu, različni v drugih smislih. Metodologija ustvarjanja smisla gre še dlje, onkraj podatkov iz raziskave, zanimajo jo opažanja nasprotij in skupnega - od intervjuvancev, podobno mislečih kolegov in tudi kolegov iz drugačnih miselnih tradicij. Kadarkoli se pojavi nekaj, kar ni moč subsumirati pod centralni vzorec, se metodologija ustvarjanja smisla sprašuje: pod kakšnimi pogoji se je to lahko pojavilo? (Dervin, 1999b str. 747)

### **3 RAZISKOVALNI PROBLEM**

#### **3.1 Predmet študije**

Predmet pričujoče študije so informacijske potrebe, načini iskanja in uporaba informacij podiplomskih študentov v Sloveniji. Avtorja zanima, kakšne informacije potrebujejo študenti oziroma s kakšnimi problemi ali vprašanji se soočajo, ki jih potem vodijo v iskanje informacij. Pri načinih iskanja avtorja zanima, katere informacijske kanale pri tem uporabljajo, kateri so njihovi utečeni informacijski kanali, kako jih uporabljajo, kakšni so razlogi uporabe določenih kanalov in kakšne rezultate dobijo. Pri uporabi informacij pa avtorja zanima, kako so študenti uporabili najdene informacije, kaj so pridobili ter kako jim je informacija koristila oziroma škodila. Pri tem bo skušal ugotoviti tudi morebitne vzorce v njihovem iskanju in uporabi informacij. V študiji avtorja še zlasti zanimajo informacijska ravnanja študentov, to se pravi njihove odločitve ob konkretnem problemu ali vprašanju in ob konkretnih okoliščinah.

Avtor se je zaradi svoje neizkušenosti pri takšnih raziskavah zavestno odločil, da bo izpeljal študijo deskriptivne in eksplorativne narave. Na relativno majhnem številu primeru bo skušal raziskati svoj predmet v globino in opisati podrobnosti.

#### **3.2 Predpostavke raziskave**

Podiplomski študij je nedvomno zahtevnejši od dodiplomskega. Študenti so še bolj intenzivno vključeni v proces učenja ali raziskovanja. Pri tem se omejijo na neko ozko področje znotraj neke discipline, kar zahteva od njih večjo poglobljenost in pa samostojnost. Pogosto se zahteva od študentov samostojno izbiro teme študija in neko stopnjo izvirnosti pri magistrski ali doktorski nalogi. Podiplomski študij zelo pogosto pomeni začetek neke akademske ali strokovne kariere in predstavlja neko osnovo za to kariero. Iz izkušenj dodiplomskega študija imajo študenti nek nivo informacijske pismenosti.

Predpostavljamo, da se bodo te značilnosti odrazile pri njihovi uporabi in iskanju informacij. Skušali bodo dobiti pregled nad tematiko študija, ne bodo se zadovoljili



samo s splošnejšimi viri, ampak jih bodo zanimali specializirani viri. Fondi knjižnic pogosto ne bodo zadostovali. Njihova iskanja bodo najbrž izčrpna, se pravi zanimalo jih bo, kaj sploh je bilo napisanega na neko temo. Pogosto se bodo lotevali tem, ki jih v slovenskem prostoru ni obdelal še nihče. Morda so najbolj aktivni in zahtevni uporabniki knjižnic ter znanstvenih oziroma strokovnih informacij nasploh. Njihove informacijske potrebe so najbrž v precejšnji meri omejene na kontekst pisanja seminarske/magistrske/doktorske naloge, kar je njihova glavna preokupacija. Gibljejo se predvsem v obzorju znanstvene in strokovne literature ter eventualno primarnih dokumentov (npr. zgodovinarji). V teh procesih komunicirajo predvsem z mentorjem, kolegi, drugimi strokovnjaki in morda tudi s knjižničarji.

Zanimiva je ugotovitev podobne študije iz drugega (ameriškega) okolja (Delgadillo & Lynch, 1999): podiplomske študente zgodovine vodijo mentorji in profesorji, ne samo pri vsebini predavanj, pač pa tudi, kako naj delajo svoje delo. Kar dela fakultetno osebje, to dela študent. Stališča osebja do knjižnic, zbirk, specialistov in generalistov (tj. knjižničarjev) postanejo stališča študentov. ...od priznanih znanstvenikov se učijo, kako identificirati, organizirati in interpretirati podatke po utečenih tirnicah znanosti.

## **4 ZASNOVA ŠTUDIJE**

### **4.1 Definicije pojmov in spremenljivk**

V zgornjih poglavjih sem predstavil metodologijo ustvarjanja smisla kot metateorijo, ki šele opredeli polje raziskovanja. Ko pa se spustimo v zbiranje in analizo empiričnih podatkov, so potrebne konkretne definicije pojmov in spremenljivk. Najprej zato, da lahko postavimo raziskovalna vprašanja, zatem pa jih potrebujemo za opis in pojasnitev predmeta raziskave. Spodnji nabor pojmov in spremenljivk je deloma prevzet iz metodologije ustvarjanja smisla, deloma pa ni vezan na to specifično metodologijo. Metodologija ustvarjanja smisla je skozi množico študij razvila nek osnovni nabor spremenljivk, ki so uporabne v različnih kontekstih. Te spremenljivke so univerzalne v smislu, da se nanašajo na definiranje in premoščanje vrzeli v različnih situacijah, hkrati pa zajemajo pomembne vidike posamičnih situacij. K tej identifikaciji dimenzij ustvarjanja smisla pristopajo brez vsebinskih predpostavk. Te spremenljivke delimo v smislu trikotnika ustvarjanja smisla v tri osnovne razrede: spremenljivke situacije, vrzeli in uporabe (Dervin, 1983b str. 15).

#### **4.1.1 Situacija**

Ena osnovnih predpostavk Metodologije ustvarjanja smisla pravi, da je informacijska dejavnost akterja odvisna od situacije, v kateri se znajde posameznik. Posameznikova definicija situacije napoveduje njegovo (informacijsko) ravnanje v tej situaciji (Dervin, 1992 str. 66). To je lahko ponavljanje poprejšnjih ravnanj ali pa invencija novega. Situacijo definiramo kot točko v času in prostoru, ki daje kontekst posameznikovi informacijski dejavnosti tj. konstrukciji smisla. Pri čemer akter neko situacijo jasno ločuje od drugih (Kari, 2001 str. 40; Savolainen, 1993 str. 17; Dervin, 1983b str. 9). V situaciji ni toliko aktivnosti, kot pa načrtov za dosego cilja. Odnos med akterjem in okoljem je poudarjen (Kari, 2001 str. 195).

Vprašanja v sklopu situacije merijo na opredelitev konkretnih situacij, kot so jih razumeli akterji. Skušajo ugotoviti, kako so študenti videli situacijo, v kateri so se znašli.

Raziskovalno vprašanje: Kakšne so situacije, v kateri so se znašli podiplomski študenti?

Intervjujska vprašanja: Kakšen je bil vaš cilj v tej situaciji? Kaj ste hoteli doseči? Kaj se je zgodilo? Kaj je pripeljalo do tega?

#### **4.1.1.1 Stanje gibanja v situaciji**

Stanje gibanja v situaciji ("situation movement state") je način, kako oseba vidi svoje gibanje skozi čas-prostor kot ustavljeno (Dervin, 1983b str. 15 in str. 60-61). Stanje gibanja v situaciji ni samo metafora gibanja v času in prostoru, niti ne govori zgolj o načinu ustavitve. Stanje gibanja v situaciji je celota odnosov med akterjevim ciljem potovanja ("destination") in pogoji na poti. Akter zaznava te pogoje kot take, ki vplivajo na njegovo napredovanje v neki določeni točki v procesu (Kari, 2001 str. 75).

Raziskovalna vprašanja: Kakšno je njihovo stanje gibanja v situaciji?

Intervjujska vprašanja: Kako ste občutili vaše gibanje po tej poti, se pravi v tej situaciji? Je bilo neovirano, ustavljeno ali nekaj vmes? Zakaj? V čem ali kaj je bil problem? Kako vas je oviral?

#### **4.1.1.2 Prepletenost situacij**

Prepletenost situacij ("situation embeddedness") ugotavlja, koliko je situacija, o kateri akter primarno govori v intervjuju, povezana še z morebitnimi drugimi situacijami (Dervin, 1983b str. 60). Bodisi v smislu, da imajo druge situacije vpliv na primarno situacijo – to bi bile predvsem predhodne ali pa vzporedne situacije, bodisi da je imela primarna situacija nek vpliv na kasnejše situacije. Na ta način lahko bolje razumemo primarno situacijo in njen pomen v akterjevem življenju.

Raziskovalno vprašanje: Koliko je situacija povezana z drugimi - predhodnimi, naslednjimi ali vzporednimi - situacijami akterja?

Intervjujsko vprašanje: Je bila ta situacija v neki zvezi z eno ali večimi drugimi situacijami, v katerih ste se znašli - bodisi prej, kasneje ali pa istočasno? Opišite, prosim to zvezo!

#### **4.1.1.3 Poprejšnje izkušnje**

Spremenljivka poprejšnje izkušnje ("past experience") ugotavlja, koliko se je akter v preteklosti že soočal z enako ali podobno situacijo v preteklosti (Dervin, 1983b str. 60). Ali povedano drugače, koliko je ta situacija zanj običajna in v kolikšni meri predstavlja zanj nekaj novega, kjer se je moral soočiti z nekimi novimi zahtevami ali okoliščinami. Ta spremenljivka tudi nakazuje, koliko so za soočenje s situacijo zadoščali že ustaljeni načini npr. ustaljeni informacijski kanali in koliko je situacija od akterja terjala nove rešitve.

Raziskovalno vprašanje: Koliko so akterji doživljali isto ali podobno situacijo že poprej?

Intervjujsko vprašanje: Ste bili že kdaj prej v podobni situaciji? Kako pogosto?

#### **4.1.1.4 Zapletenost situacije**

Spremenljivka skuša ugotoviti subjektivno oceno zapletenosti oziroma težavnosti situacije.

Raziskovalno vprašanje: Kako zapletena je bila situacija za akterja po njegovi subjektivni oceni?

Intervjujsko vprašanje: Kako zapletena je bila po vašem mnenju ta situacija za vas? Zakaj?

#### **4.1.2 Vrzel**

Vrzel je nejasen vidik situacije, za katerega akter meni, da ga mora razjasniti, če želi nadaljevati gibanje v želeni oziroma produktivni smeri (Kari, 2001 str. 34-35). Bolj konkretno, vrzel je vprašanje ali vprašanja, ki si jih akter postavlja v duhu v neki določeni situaciji. Da bi akter presegel to vrzel, zgradi most čeznjo. Vrzel predstavlja

kognitivno "luknjo", zato je tudi most te narave. Konstrukcija mostu ni cilj sam po sebi, pač pa sredstvo za nadaljevanje poti. Vendar vrzeli ne smemo zreducirati zgolj na manjko znanja akterja, pač pa jo moramo videti v povezavi s situacijo (Cheuk & Dervin, 1999).

Raziskovalno vprašanje: Kakšne so bile vrzeli akterjev?

Intervjujsko vprašanje: Kakšna so bila vprašanja, na katera ste želeli dobiti odgovor v tisti situaciji? Kaj ste hoteli izvedeti, razumeti, se naučiti? Zakaj? Kako ste si takrat, v tisti situaciji, predstavljali idealno rešitev tega vprašanja? Zakaj?

#### **4.1.2.1 Pomembnost vprašanja**

Ta spremenljivka ugotavlja, kako pomembno je bilo za akterja dobiti odgovor na to vprašanje. Sklepamo namreč, da so akterji bolj motivirani za reševanje pomembnejših vprašanj.

Raziskovalno vprašanje: Kako pomembno je akterju dobiti odgovor na to vprašanje?

Intervjujsko vprašanje: Koliko pomembno je bilo za vas takrat dobiti odgovor na to vprašanje? Zakaj?

#### **4.1.2.2 Povezanost vprašanj**

Ta spremenljivka ugotavlja morebitno povezanost vprašanja z drugimi vprašanji, kar bi lahko imelo vpliv na akterjevo ravnanje.

Raziskovalno vprašanje: Kako je vprašanje povezano z drugimi vprašanji?

Intervjujsko vprašanje: Kako je to vprašanje povezano z drugimi vašimi vprašanji?

#### **4.1.3 Premoščanje vrzeli**

Da bi akter lahko premostil oziroma presegel vrzel, mora nekaj storiti, mora uporabiti neko komunikacijsko taktiko. Ta taktika je lahko ponavljanje poprejšnjega ravnanja ali pa invencija novega. V naši študiji nas bo zanimal predvsem proces iskanja informacij.

Ta proces definiramo kot smotrni proces, kjer skuša akter najti informacijo v virih, da bi tako zadovoljil svojo informacijsko potrebo (Kari, 2001 str. 40). Iskanje informacij se osredotoča na nekaj, kar akter vidi kot zanimivo ali koristno. Če je informacijska potreba vprašanje, lahko razumemo iskanje informacij kot iskanje odgovora nanj. Iskanje verjetno preneha, ko je potreba zadovoljena. Običajno je cilj iskanja informacij sprememba akterjevih pojmovanj. To pomeni pretvorbo informacij v znanje, za kar pa je pogoj osebno razumevanje. Iskanje informacij je le redko cilj samemu sebi, pač pa je sredstvo za nek "višji" cilj. Proces iskanja informacij lahko vključuje različne stopnje od načrtovanja strategije iskanja do interpretacije informacij. Gre torej za dokaj abstrakten pojem, ki ga lahko razdelimo na dva podpojma: vir in informacijo. Informacije in s tem znanje dobimo iz virov, katere pa iščemo. Predpostavljamo, da je iskalcu pomembna vsebina informacije, ne pa njena forma.

Vir je fizični nosilec informacij, iz katerega akter pridobi informacije ali vsaj tako pričakuje. Če hoče akter locirati vir in stopiti z njim v interakcijo, se mora angažirati. Pri formalnih virih je informacija zapisana v bolj ali manj trajni obliki (npr. publikacije), medtem ko je pri neformalnih virih informacija vsebovana v neki spremenljivi obliki (Kari, 2001 str. 40-41 in str. 93).

Informacijski kanal definiram kot formalni ali neformalni vir, ki omogoča identifikacijo virov informacij izmed neke množice. Informacijski kanali so lahko primarno namenjeni za identifikacijo virov. To je lahko urejena razporeditev virov npr. police v knjižnici ali pa informacijski sistemi bodisi v klasični obliki (npr. listkovni katalog ali tiskana bibliografija) bodisi v elektronski obliki npr. znanstvena bibliografija z besedili člankov. Pri neformalnih kanalih sta knjižničar in pa tudi mentor primera za kanala, ki sta primarno namenjena za identifikacijo informacij, medtem ko so kolegi primer za informacijski kanal, ki je le sekundarno namenjen identifikaciji informacij.

Raziskovalno vprašanje: Kako akterji iščejo informacije?

Intervjujsko vprašanje: Kaj ste storili, da bi dobili odgovor na vaše vprašanje? Kako ste prišli do tega odgovora?

#### 4.1.3.1 Ellisov model iskalnega ravnanja

Pri opredelitvi različnih načinov iskanja se bom naslanjal na Ellisov model (Ellis, 1989; Ellis et al., 1993). Ellis je identificiral naslednje vzorce iskalnega ravnanja znanstvenikov oziroma raziskovalcev.

Veriženje je poseben način iskanja, kjer zasledujemo referenčne povezave med publikacijami ponavadi v obliki citatov. Razlikujemo dva načina veriženja: veriženje nazaj ("backward chaining") in veriženje naprej ("forward chaining"). Veriženje nazaj pomeni sledenje referencam v branem gradivu, medtem ko veriženje naprej pomeni identificiranje referenc na znano oziroma brano gradivo preko citatnih indeksov.

Pregledovanje ali brskanje je napol usmerjeno oziroma napol strukturirano iskanje v območju potencialnega zanimanja. Tipični načini pregledovanja so pregledovanje kazal znanstvenih časopisov iz nekega širšega tematskega področja ali brskanje po policah med knjigami oziroma časopisi. Podobno poteka pregledovanje abstraktnih časopisov, kjer družboslovec ne išče specifične teme, ampak išče zanimivo gradivo v nekem razmejenem področju. Predpostavka pregledovanja je, da je sorodno gradivo locirano skupaj.

Razlikovanje. Pri večini disciplin obstajajo dobro definirane hierarhije avtorjev in časopisov glede na različna specialna področja, pristope ali ciljno publiko. Specialist na nekem področju uporablja te razlike med viri za iskanje informacij npr. teoretični aspekt nekega ozkega področja pokriva nekaj specializiranih časopisov, medtem ko je uporabni aspekt pokrit v nekaj drugih časopisih itn. Predpogoj za takšno razlikovanje je dobro poznavanje področja. Izpostavimo lahko tri glavne kriterije za razlikovanje med viri: tematika, pristop oziroma perspektiva ter kvaliteta, nivo ali tip obravnave. Ti kriteriji se pogosto uporabljajo skupaj in na različne načine. Tako lahko uporabimo isti kriterij pozitivno ali negativno npr. se omejimo na poljudno, splošnejše gradivo ali pa zgolj na teoretično.

Spremljanje novosti na nekem področju predstavlja pomemben del iskalnih aktivnosti znanstvenikov. Glavni načini spremljanja so neformalni stiki, spremljanje servisov in imenikov, znanstvenih časopisov, časnikov ter založniških katalogov. Akter lahko seveda uporablja več takšnih načinov. Poznavanje področja in s tem tudi specifičnih virov omogoča znanstvenikom, da identificirajo pertinentne vire (razlikovanje). Stili spremljanja se razlikujejo: nekdo bo temeljito spremljal manjše število virov, medtem ko bo večje število manj pertinentnih virov spremljal bolj površno in občasno. Drugi pa bo spremljal večje število virov, vendar bo izbiral le gradivo, ki ga bo zanimalo zaradi bolj splošnih interesov. Stil je torej odvisen od interesa, ali gre npr. za poglobljen raziskovalni interes ali pa samo za ohranjanje splošnejšega poznavanja dogajanja na nekem področju.

Ekstrahiranje je sistematično in selektivno predelovanje nekega vira, z namenom identificirati relevantno gradivo. Viri so lahko znanstveni časopisi, zborniki, monografije, arhiv, zbirka založniških katalogov, bibliografije, abstrakti. Ekstrahiranje včasih zahteva precej posameznikovega časa. Ekstrahiranje je podobno spremljanju, vendar je bolj osredotočeno in usmerjeno npr. poteka na istih virih, vendar retrospektivno. Razlika je v temeljitejšem predelovanju vira. Akter mora najprej identificirati primeren vir za ekstrahiranje, k čemur lahko pripomore ustno priporočilo npr. mentorja, vir je lahko standard na nekem področju, lahko ga identificira število citatov, ki kažejo nanj.

#### **4.1.3.2 Ovire pri iskanju odgovora**

Ta spremenljivka se nanaša na ovire, ki so akterje preprečevale ali ovirale pri iskanju informacij. Te ovire so lahko zunanje ali notranje izvora.

Raziskovalno vprašanje: Kateri so tipi ovir, ki jih srečujejo akterji?

Intervjujsko vprašanje: Vas je kaj oviralo pri iskanju odgovora? Kaj? Tu mislim tako zunanje ovire kot tudi vaše notranje ovire.



#### **4.1.3.3 Taktika iskanja**

Ta spremenljivka naslavlja interakcijo akterja z informacijskim sistemom. Skuša ugotoviti, kako so akterji iskali po tem viru, npr. katere besede so uporabili za iskanje. Pri nekaterih načinih iskanja to vprašanje nima pomena, ker že sama strategija zadosti opredeli način iskanja.

Raziskovalno vprašanje: Kakšne so taktike iskanja, ki jih uporabljajo akterji?

Intervjujsko vprašanje: Na kakšen način ste iskali po tem viru? Kako ste npr. formulirali poizvedbo, zastavili nekemu vprašanje?

#### **4.1.3.4 Razlog za izbiro poti do odgovora**

Ta spremenljivka se nanaša na razloge uporabe določenega informacijskega kanala in razloge za izbiro nekega kanala izmed alternativ.

Raziskovalno vprašanje: Zakaj so akterji izbrali določeno pot iskanja? Kako vrednotijo različne iskalne poti?

Intervjujsko vprašanje: Zakaj ste izbrali ravno to pot iskanja odgovora? Bi lahko še kje našli odgovor, pa niste šli iskat tja? Zakaj ne?

#### **4.1.3.5 Informacija/odgovor**

Informacija pomeni informacijo, ki jo akter pridobi iz informacijskega vira. Lahko jo vidimo kot semantični element vira. Ko akter prejme informacijo, ta služi kot osnova za konstrukcijo znanja. To novo pridobljeno znanje je tako vključeno v to, kar že ve. Akter lahko dobi odgovor na svoje vprašanje, ko je predelal informacijo. (Kari, 2001 str. 40-41).

Raziskovalno vprašanje: Kakšne informacije so dobili akterji?

Intervjujsko vprašanje: Kakšen odgovor ste dobili? Kaj ste dosegli?

#### 4.1.3.5.1 *Popolnost odgovora*

Popolnost odgovora se nanaša na ustreznost odgovora glede na vprašanje ali povedano drugače, koliko odgovor ustreza pričakovanjem akterja.

Raziskovalno vprašanje: Kako so akterji ocenili dobljeno informacijo?

Intervjujsko vprašanje: Kako dobro je odgovor, ki ste ga dobili, odgovoril na vaše vprašanje? Ali je kaj v odgovoru povzročilo nezadovoljstvo? Zakaj?

#### 4.1.3.5.2 *Viri odgovora*

Tu nas zanima rezultat iskanja oziroma premoščanja vrzeli kot nekega fizičnega nosilca, se pravi, kateri so tisti specifični viri, kjer je akter dobil odgovor na svoje vprašanje.

Raziskovalno vprašanje: Kateri so viri odgovora na vprašanje?

Intervjujsko vprašanje: Kje ste našli odgovor na vaše vprašanje?

### **4.1.4 *Rezultat informacije***

Pojem rezultat informacije združuje dva sorodna, a vseeno ločena pojma: uporabo in učinek informacij (Kari, 2001 str. 41-42). Na eni strani rezultat informacije pomeni, kako je akter uporabil odgovor, ki ga je dobil iz informacije, po drugi strani pa pomeni, kako mu je ta odgovor pomagal pri doseganju cilja. Uporaba informacij pomeni, kako pridobljeno znanje iz informacij uporabimo v dejanskosti: v miselnem ali telesnem svetu. Učinek informacij pa pomeni, koliko je ta uporaba informacije akterju bodisi v pomoč ali pa mu škoduje. Ali drugače povedano, kako pripomore ali ovira ustvarjanje slike ("picture making"), ki je nujna za gibanje, kako pripomore ali zavira gibanje in doseganje zelenih ciljev (Dervin, 1983b str. 17 in str. 65).

#### **4.1.4.1 *Uporaba informacij***

Raziskovalno vprašanje: Kako so akterji uporabili informacijo?

Intervjujsko vprašanje: Kako ste uporabili dobljeni odgovor? Kaj ste z njim naredili v nadaljevanju?

#### 4.1.4.2 Učinek informacij

Raziskovalno vprašanje: Kako informacija akterjem pomaga ali škodi?

Intervjujsko vprašanje: Vam je odgovor pomagal ali škodil? Kako? Lahko opišete?

### 4.2 Metafora ustvarjanja smisla<sup>5</sup>

Kot smo to obširno pojasnili že zgoraj, metodologija ustvarjanja smisla razume iskanje in uporabo informacij kot proces konstrukcije smisla, kjer je glavno gibalno subjekt. Zato nasprotuje že vnaprejšnjim opredelitvam tega procesa t.i. "samostalniškem pristopu". Zanj se vsak proces vsaj načeloma začne znova, v novem trenutku in prostoru. K razkrivanju teh procesov pristopa z metaforo trikotnika ustvarjanja smisla, ki je izvedena iz ideje vrzeli. Najprej si predstavljajmo gladko potekajoče potovanje: subjekt dela korake skozi materialni svet, vsak trenutek - nov korak. Ta korak je lahko ponovitev poprejšnjega vedenja, vendar je vsaj teoretično nov korak, ker se pač zgodi v zmeraj novem trenutku. Zamislimo si trenutek diskontinuitete, ki ustavi to gladko potekajoče potovanje. Ta ustavitev subjektu - kakor to vidi sam - ne dovoli nadaljevanja potovanja, dokler ne konstruira novega ali spremenjenega smisla. Tu lahko ugotovimo, kako je subjekt interpretiral in premostil ta trenutek: kakšno strategijo je uporabil za definiranje situacije, ki je nastopila z vrzeljo; kako je koncipiral diskontinuiteto kot vrzel in most čeznjo; kako je taktično ravnal, da bi premostil vrzel; kako je nadaljeval s potovanjem po prečkanju mostu (Dervin, 1992 str. 68-69).

Ustavitev potovanja se torej zgodi, kadar subjekt naleti na neko diskontinuiteto ali vrzel v svojem smislu - zastoj, oviro, nekoherenco, neznanje, nezadostnost itn. Subjekt je zdaj prisiljen oblikovati nek odgovor na to vrzel: bodisi, da opusti svoje potovanje ali pa da ga na nek način nadaljuje. V vsakem primeru mora torej definirati situacijo, v kateri se nahaja oziroma opredeliti vrzel. Uporabiti mora neko komunikacijsko strategijo: ta strategija pove, za kakšno razmerje gre - do sebe, drugih, kolektivitete, kaj mora storiti, da bi premostil vrzel in tako narekuje uporabo neke komunikacijske taktike: pridobivanja razumevanja, veščin, spominjanje, posredovanje itn. To so vse načini za

---

<sup>5</sup> Metodologija ustvarjanja smisla se uporablja za postavljanje raziskovalnih vprašanj, zbiranje in analiziranje podatkov. vendar njena uporaba ni omejena samo na raziskovanje: uporablja se lahko tudi v praksi v interakciji z uporabniki - v referenčnih intervjujih (Dervin & Dewdney, 1986).

premoščanje vrzeli in omogočajo nadaljevanje potovanja. Opravka imamo torej s trikotnikom ustvarjanja smisla: situacija - vrzel - most/uporaba/pomoč, ki ponazarja nek zaključen trenutek ustvarjanja smisla. Bistvo tega trenutka lahko tako zajamemo, če se osredotočimo na to, kako je subjekt definiral situacijo in ravnal v njej, z vrzeljo, z mostom in z nadaljevanjem potovanja po prečkanju mostu.

Metafora ustvarjanja smisla omogoča, da se osredotočimo na to, kako subjekt sam definira korake, ki premoščajo vrzeli in kako sam definira te vrzeli. Gibanje subjekta pri soočenju s situacijo ni vedno premočrtno in smotrno, lahko je tudi ciklično in ponavljajoče. Časovni potek moramo gledati s perspektive subjekta, ki je torej lahko linearen, cikličen ali tudi drugačen. Soočenje s situacijo je lahko ali pa tudi ni usmerjeno k nekemu cilju v običajnem smislu. Metoda ne postavlja nikakršnega "pravega" členjenja situacij v posamezne momente. Momenti situacije so sredstvo za raziskovanje definiranja in premoščevanja vrzeli, ne pa reprezentacija realnosti, kakršna naj bi bila. Z momenti namreč skušamo tematizirati ravno ustvarjanje smisla, se pravi konstrukcijo realnosti nekega subjekta (Dervin, 1992 str. 70).

## 5 METODE

### 5.1 Intervju časovnega poteka mikro trenutkov

Avtor je za metodo zbiranja podatkov uporabil intervju časovnega poteka mikro trenutkov ("time-line micro-moment interview") (Dervin, 1992 str. 73; Dervin, 1983b str. 13-14; Schamber, 2000). Ta metoda je teoretsko najbolj jasno izpeljana iz predpostavk metodologije ustvarjanja smisla in tudi najbolj izomorfna. Omogoča podroben vpogled v situacijo ter je tako primerna za težavne, kompleksne in pomembne dogodke. Na temelju te metode je metodologija smisla razvila še druge metode<sup>6</sup>.

Najbolj bistvene značilnosti te metode so, da spraševanca povpraša o neki njegovi konkretni doživeti situaciji in sicer, da jo opiše tako, kot se je dogajala in kot takšno, kakršno jo je takrat videl. Struktura intervjuja nima nobenih vsebinskih predpostavk, vso vsebino prinese spraševanec. Pri tem spraševanca pojmuje kot sebi enakovrednega partnerja, nobenega elementa študije ne skrivamo na kakršenkoli način.

V tem tipu intervjuja zaprosimo intervjuvanca, da rekonstruira situacijo v smislu, kaj se je zgodilo v situaciji - po korakih, kaj se je zgodilo najprej, pa zatem itn. To so koraki časovnega poteka, ki jih lahko zapišemo na kartice. Zatem zaprosimo intervjuvanca, da vsak tak korak podrobno opiše. Opis se osredotoča na trikotnik ustvarjanja smisla, tako da obkroži posamičen mikro trenutek v smislu, kako je subjekt videl situacijo, vrzel in kakšno pomoč je želel. To je, kakšna vprašanja je imel, kaj je hotel izvedeti, se naučiti, razumeti, pojasniti itn. Namen raziskovanja potem določa, kateri dodatni elementi so še vključeni v raziskavo in kateri elementi imajo večji poudarek. Vsem študijam pa je skupno to, da skušajo od raziskovanca dobiti opis vsaj dveh dimenzij trodelnega modela ustvarjanja smisla (situacija-vrzel-uporaba) in to tako, da so podatki za vsako dimenzijo

---

<sup>6</sup> Eden od primerov je skrajšani intervju časovnega poteka, ki se osredotoča samo na en korak, oviro, vprašanje, pomoč - najslabšo, najboljšo, najpomembnejšo, najtežavnejšo itn. Takšen intervju je uporaben predvsem pri ustaljenem ravnanju, kjer bi bila globina in natančnost intervjuja mikro trenutkov nezaželjena. Drug primer je veriga pomoči, ki se osredotoča predvsem na to, kako raziskovanec konstruira povezavo med informacijami/sistemom/strukturo in seboj. Od spraševanca zahtevamo, da veriži svoje odgovore na vprašanje, kako vam je knjižnica/knjiga/podatkovna zbirka pomagala? Veriženje vključuje ponavljanje vprašanj tipa: "... in kako je to pomagalo vam?", dokler spraševanec ne čuti, da je

pripeti k mikro trenutku, specifičnemu situacijskem trenutku v času-prostoru (Dervin, 1992 str. 70; Dervin, 1983b str. 10).

Ta metoda nam tako omogoča dobiti podrobne podatke o zunanjih dogodkih v neki situaciji in tudi o spraševančevih stališčih, namerah, odločitvah, sodbah itn., pripeto na verigo dogajanj v tej situaciji. Vendarle je ta metoda dokaj zahtevna za spraševalca (Schamber, 2000 str. 742; Kari, 2001 str. 51-52).

Za tehnike intervjuvanja metodologije ustvarjanja smisla je značilna velika odzivnost in zanimanje spraševancev, prav tako spraševalcev. Značilno je tudi dolgo trajanje intervjuja: intervjuji časovnega poteka mikro trenutkov trajajo povprečno eno uro, pri neki študiji celo dve uri. Pri telefonskih intervjujih, za katere se splošno predpostavlja trajanje do petnajst minut, je povprečje petindvajset minut. Potek intervjujev je podrobneje opisan v odseku 6.2.2 Potek intervjujev na str. 72.

## **6 ZBIRANJE PODATKOV**

### **6.1 Pilotna študija**

Pred študijo ni avtor nikoli prakticiral kvalitativnega raziskovanja in je imel tako le teoretično predstavo o poteku intervjuja časovnega poteka mikro trenutkov. Zato se je avtor odločil, da bo pred glavno študijo izpeljal pilotno študijo. Po eni strani je pilotna študija avtorju pomagala, da je bolje razumel, kako poteka intervju časovnega poteka mikro trenutkov v praksi. Tako je npr. že v prvih dveh intervjujih pilotne študije dojel, da spraševanca ni moč voditi s vprašanji, ampak ga je potrebno pustiti, da spontano pripoveduje. Avtor je tudi dokončno izblikoval dvociklično shemo intervjuja, ki jo je sicer načeloma poznal že prej in spoznal pomen zapisovanja glavnih dogodkov v situaciji. Rezultat je bila spremenjena shema intervjuja. Po drugi strani pa je avtor dobil vpogled v raziskovano področje, da se je lahko bolje pripravil na glavno študijo.

Pilotna študija potekala od 29.3. do 26.4.2002. Avtor je opravil 6 intervjujev, ki so trajali povprečno malo več kot eno uro. Večina spraševancev so bili avtorjevi osebni znanci.

### **6.2 Glavna študija**

#### **6.2.1 Vzorčenje**

Avtor je k sodelovanju v raziskavi povabil podiplomske študente vpisane v Narodno in univerzitetno knjižnico. Maja 2002 je bilo vpisanih 247 študentov. Avtor je bil mnenja, da bo dobil zadosten odziv, to je od 10 do 15 podiplomskih študentov, od polovice vpisanih. Izbral je vsakega drugega po abecedi priimka in jim 14.6.2002 po pošti poslal 124 vabil na intervju (glej prilogo C). Pošta je vrnila 1 pismo zaradi neuspešne dostave. Zaradi premajhnega odziva je 19.6. poslal vabila še drugi polovici študentov. Pošta je vrnila 3 pisma zaradi neuspešne dostave. Odzvalo se je skupaj 9 študentov. Skupaj je avtor opravil 14 intervjujev, od tega enega neuspešno zaradi pomanjkanja časa spraševanca in ga v analizi ni upošteval. Za ostalih 5 intervjujev se je avtor dogovoril preko osebnih poznanstev. Uporabljeno je bilo priročno vzorčenje.

### **6.2.2 Potek intervjujev**

Vsi intervjuji so potekali v prostorih Narodne in univerzitetne knjižnice v obdobju od 27.6. do 20.9.2002. Najkrajši intervjuji so trajali 45 minut, najdaljši pa 2 uri in 5 minut, povprečno 1 uro in 12 minut.

Pred samim intervjujem je spraševalec neformalno poklepetal s spraševancem, da bi sprostil ozračje in navezal stik. Dodatno je pojasnil namen te študije uporabnikov. Še pred začetkom samega intervjuja in nameščanjem kasetofona je spraševalec vprašal spraševanca, če dovoli snemanje intervjuja. Vsi spraševanci so se strinjali s snemanjem. Shema intervjuja je bila zastavljena dvociklično. V prvem krogu intervjuja sta spraševalec in spraševanec izbrala ustrezno situacijo in spraševanec jo je na kratko opisal (glej prilogo A). Situacija ni smela biti preveč enostavna (npr. izposoja knjige), niti ne preobširna (npr. celoten magistririj). Enostavne situacije so preveč preproste, da bi bile zanimive, po drugi strani pa bi intervju o preobširni situaciji trajal predolgo. Spraševanec je izbral situacijo glede na kriterije omenjene v shemi intervjuja in jo na kratko opisal. Slaba polovica spraševancev (6) je izbralo enostavno situacijo, npr. naročilo knjige po medbibliotečni izposoji. V takih primerih je spraševalec predlagal izbiro situacije, katere del je bila najprej izbrana situacija. Ta "razširjena" situacija je bila potem ustrezna v vseh primerih. Razen enega spraševanca ni nihče izbral preobsežne situacije. Spraševalec si je zapisal ta opis situacije v glavnih točkah. Zapisovanje se je izkazalo za enega ključnih pogojev uspešnega intervjuja, kajti spraševalcu je služilo kot opora za orientacijo in predstavo o situaciji. Spraševalec je zlasti v prvem krogu spraševancu še dodatno pojasnil potek intervjuja in odgovarjal na morebitna vprašanja. Drugi krog se je začel z branjem ustreznega besedila iz sheme intervjuja (glej prilogo A). Ta krog je bil seveda obširnejši kot prvi. Spraševalec je pustil spraševanca, da spontano pripoveduje o situaciji. Med njegovim pripovedovanjem je spraševalec sproti spremljal, na katera vprašanja je spraševanec že odgovoril s samo pripovedjo. Če sama pripoved spraševanca o nekem dogodku ni osvetlila vseh vidikov zanimivih za spraševalca - spraševanci so namreč pogosto na kratko omenili ali pa za hip osvetlili takšen vidik in potem nadaljevali - ga je spraševalec prekinil in mu zastavil ustrezno vprašanje.



Spraševalec je skozi pilotno študijo in prve tri intervjuje prišel do spoznanja, kako pomembno je spraševance navesti, da pripovedujejo o situaciji, kot se je odvijala. Se pravi, da ne pripovedujejo o situaciji z neke distance oziroma posplošujoče, pač pa da se ponovno vživijo v situacijo in pripovedujejo iz nje. Spraševanci bi namreč spontano privzeli prvi, posplošujoči način. To je razlog, da je spraševalec 3.7.2002 dopolnil shemo intervjuja s stavkom "Predstavljajte si, da ste me vzeli s sabo na potovanje skozi situacijo, pripovedujte mi, kot bi se odvijal film teh dogodkov in bi mi kazali slike.", da bi tako še poudaril ta specifični način pripovedovanja.

Že skozi pilotno študijo se je izkazalo, da bi bilo postavljanje vseh osemnajst vprašanj za vsako instanco ustvarjanja smisla zelo težko izvedljivo. Spraševance bi takšno izčrpno izpraševanje enostavno preveč obremenilo, poleg tega pa so spraševanci s povedanim že odgovorili na večino vprašanj. Zato se je spraševalec že v pilotni študiji omejil na nekaj bistvenih vprašanj, ki jih je bilo pač smiselno postaviti glede na korak oziroma etapo situacije, o kateri je takrat govoril spraševanec. Vprašanja I. do V. v sklopu situacije je postavljal samo na začetku intervjuja in so ciljale na celotno situacijo. Vprašanj VIII. "Pomembnost vprašanja" in IX. "Povezanost vprašanj" skorajda ni postavljajal.

Velja še omeniti, da se je večina spraševancev med intervjujem spomnila še nekaterih manjših dogodkov in podrobnosti, ki jih pri opisu situacije ni omenila. Neki spraševanec je na začetku intervjuja zatrjeval, da se nikakor ne bo spomnil podrobnosti situacije, vendarle pa se je skozi intervjuju izkazalo, da njegov priklic le ni bil tako slab. Po drugi strani pa se spraševanci niso ravno zelo natančno spomnili iskalnih izrazov, s katerimi so iskali po informacijskih kanalih (npr. po računalniškem katalogu). Spraševalec je imel občutek, da navajajo bolj smisel ali pomen tega, kar so hoteli najti, poleg tega so se tudi težko spomnili ali pa sploh ne, kako so iskalne izraze eventualno spreminjali. Če bi hoteli iskalne izraze natančneje ugotoviti, bi morali uporabiti npr. metodo dnevnikov. V nekaterih intervjujih so se pojavljale "bele lise", namreč ko se je spraševancu zdelo težko ali pa nemogoče rekonstruirati podroben časovni potek nekega dela situacije. Poleg prevelike časovne oddaljenosti, je bilo morda vzrok tesno prepletanje iskanja in uporabe literature ali pa prevelika množica uporabljenih virov. Po

zaključku intervjuja se je spraševalec zahvalil spraševancu in mu izročil knjižno nagrado kot simbolično kompenzacijo za njegov čas.

Kot je bilo omenjeno že zgoraj, je bil odziv vabljenih študentov zelo majhen. V nasprotju s tem pa so bili spraševanci med intervjujem zelo kooperativni, ni jih motilo relativno dolgo trajanje intervjuja in tudi ne dokaj podrobna vprašanja, ki sicer niso merila na njihovo intimo, vsekakor pa na neko osebno izkušnjo. Kar se pa tiče spraševalca, velja omeniti, da so bili intervjuji zanj dokaj naporni, kajti zahtevajo seveda stalno pozornost, dober spomin ter neprestano spremljanje rdeče niti spraševančevega pripovedovanja, koliko pojasnjuje mikro trenutek glede na intervjujska vprašanja.

### **6.2.3 Vprašalnik**

Po zaključku intervjuja je spraševalec prosil spraševanca, da izpolni kratek vprašalnik (glej prilogo B). Prvi del vprašanj se je nanašal na splošne podatke o spraševancu: fakulteto, smer študija, starost, spol, letnik študija, leto študija na podiplomskem študiju in načinu študija. Vprašanja v drugem delu pa so se nanašala na dostopnost do interneta, pogostost obiska katerekoli knjižnice, pogostost obiska NUK, pogostost uporabe Mrežnika - kažipota po informacijskih virih, pogostost uporabe elektronskih informacijskih virov, vse za omejeno časovno obdobje tj. leto 2002.

## **7 PRIPRAVA PODATKOV**

### **7.1 Transkripcija intervjujev**

Transkripcija intervjujev je trajala do 30.10.2002. Avtor je potreboval za transkripcijo vsaj devetkrat toliko časa, kolikor je trajal intervju.

### **7.2 Povzemanje**

Prva stopnja analize je trajala od 20.12.2002 do 11.4.2003. V tej fazi analize transkriptov intervjujev je avtor hotel dobiti pregled nad samo vsebino intervjujev: kakšno je sploh dogajanje, o katerem je pripovedoval spraševanec in kakšno je bilo sosledje teh dogodkov. Transkripti intervjujev so se namreč v svoji linearni strukturi izkazali za dokaj nepregledne in tako neprimerne za analizo, lahko bi celo rekli, da pri prvem branju več podrobnosti skrijejo kot pokažejo. Zelo pogosto je spraševanec govoril o istem dogodku na več mestih v intervjuju, pogosto se je šele skozi poglobljeno branje in primerjavo posameznih delov intervjuja izkazalo, da gre v resnici za isti dogodek ter kakšen je pravzaprav časovni potek dogodkov in kako so povezani.

Cilj te prve stopnje analize je bil priprava podatkov za kasnejšo analizo. Avtor je želel strukturirati vsebino intervjuja v pregledni obliki, ki bi omogočila hkrati pregled nad celoto dogajanja in vpogled v podrobnosti dogodkov.

Prvi korak v tej fazi analize je bilo branje celotnega intervjuja. V drugem koraku je identificiral posamezne dele besedila, ki so opisovali neko temo: bodisi dogodek, dejanje, aktivnost, čustvo, misel, odnos do nečesa, pričakovanje, vprašanje, taktiko iskanja, komunikacijo z drugimi, odločitev, namero, publikacijo itn. itn. Na ta način je avtor skušal identificirati vse teme, ki so se pojavljale v intervjuju. Pri identifikaciji teme je avtor skušal postopati kar se da specifično: v vsaki identificirani temi je skušal razpoznati še bolj specifične, ki npr. pomenijo samo nek moment širše teme. Tako dobljene teme je potem označil s kodami, ki jih je večinoma poimenoval kar s spraševančevimi besedami. Tovrstno kodiranje bi metodologija kvalitativnega raziskovanja označila kot kodiranje in vivo. Kodiranje torej ni potekalo po neki apriorni

shemi. Avtor je skušal samo ugotoviti, o čem so mu spraševanci sploh pripovedovali, katere teme se pojavljajo v okviru posameznega intervjuja, o čem govori intervju sam zase. Pri tem se je skušal vzdržati sleherne interpretacije, kolikor je to seveda sploh možno: namreč vsak opis že vsebuje sklepe (Krippendorff, 1981 str. 25). Avtor je na ta način analiziral celotne transkripte intervjujev, noben delček besedila ni ostal neanaliziran, vse podrobnosti je skušal vključiti v sliko dogajanja. Ustrezne dele besedila je tako kodiral s kodo, kot jo je narekovala vsebina pripovedovanega. Pogosto se je v istem delu besedila pojavljalo več tem, tako da je bil potem ta pasus označen z več kodami, prav tako pa je seveda ista koda označevala različna mesta v intervjuju, ki govorijo o isti temi. Vsak intervju je imel svoj nabor kod, kajti vsaka koda je označevala neko unikatno temo znotraj enega intervjuja npr. "i10 Seznanjanje s temo" pomeni proces seznanjanja s temo seminarske naloge v intervjuju številka 10. Avtor je povzel vsebino identificiranih delov besedila, se pravi označene teme, v komentarju kode. Tako komentarji vseh kod nekega intervjuja predstavljajo zgoščeno vsebino celotnega intervjuja. Te kode posameznega intervjuja je nato avtor s pomočjo posebnega orodja Network view programa ATLAS/ti ponazoril še grafično. V tej grafični ponazoritvi je lahko v grobem prikazal tudi odnose med posameznimi temami: nek dogodek časovno sledi drugemu oziroma iz njega izhaja ali je del oziroma moment drugega dogodka ali pa sta dogodka na nek način povezana. Na ta način je tako dobil pregled nad časovnim potekom dogodkov v opisovani situaciji in hkrati vpogled v vse podrobnosti o posamezni temi. Slika 1 spodaj prikazuje primer grafične ponazoritve časovnega poteka situacije z orodjem Network view programa ATLAS/ti<sup>7</sup>. Ta proces je zahteval seveda poglobljeno branje ter neprestano primerjavo posameznih delov in delčkov besedila. Zadnji korak v tej stopnji analize je bilo branje celega intervjuja s sprotnim preverjanjem ustreznosti kod. Če je bilo potrebno, so sledili popravki.

Delni izjemi od unikatnosti kod sta bili kodi "Situacija - vse" in "Izbira situacije", ki sta imeli enak pomen čez vse intervjuje, a sta bili z imenom vezani na specifični intervju npr. "i8 Izbira situacije". Koda "Situacija – vse" je označevala odgovore na sklop vprašanj o situaciji iz sheme intervjuja (glej prilogo A), se pravi cilj situacije in

---

<sup>7</sup> Orodje Network view med drugim omogoča poljubno razporeditev vozlišč, ki so ponazorjena kot pravokotniki s kodami, določanje povezav med njimi ter dodajanje komentarjev h kodam. Dvoklik na vozlišče prikaže komentar kode.

odgovore na štiri vprašanja. Koda "Izbira situacije" je označevala potek izbire situacije za intervju, katero situacijo je spraševanec najprej predlagal in proces do končne izbire situacije. Dve kodi pa nista bili unikatni, ampak jih je avtor uporabil pri vseh intervjujih. S kodo "Pojasnjevanje intervjuja" je avtor označil dele besedila, kjer je spraševalec pojasnjeval potek intervjuja spraševancu npr. zakaj si mora pisati, kakšna situacija bi bila najbolj primerna za intervju, posamezne faze intervjuja itn. S kodo "Stik z mano" pa je avtor označil odgovore na vprašanje iz sheme intervjuja, ali je bil spraševanec kdaj v stiku z avtorjem.



## 8 ANALIZA

V tej študiji informacijskih potreb, iskanja in uporabe informacij skušam opisati in pojasniti iskalno ravnanje podiplomskih študentov kot *proces*. Proces skušam zajeti skozi medigro situacije, vrzeli, mostu in uporabe (Cheuk & Dervin, 1999; Cheuk, 1998 str. 378). Analiziral bom, kako akter vidi sebe kot ustavljenega, kakšna vprašanja ali problemi se pojavijo, katere strategije doseganja odgovora uporabi, kako so mu odgovori pomagali oziroma kako jih je uporabil. Enota analize ni posameznik, pač pa instanca ustvarjanja smisla, ki jo sproži diskontinuiteta. Instance si ne sledijo nujno v nekem linearnem zaporedju, lahko so zaobsežene v drugi npr. odgovor na neko vprašanje lahko šele vzpostavi most za odgovor na neko primarnejšo vprašanje itn. Osnovno orodje analize je primerjava posamičnih instanc in posamičnih momentov instanc istega akterja in različnih akterjev. Pri tem upoštevam vpliv zunanjih okoliščin in predispozicije samih akterjev.

V prvi stopnji analize je avtor dobil sliko časovnega zaporedja posameznih dogodkov. Ta slika mu je bila v veliko pomoč pri nadaljnjih korakih. Avtor je posamezne instance ustvarjanja smisla razpoznal v podatkih po njihovih momentih: vrzeli, mostu in rezultatu. Nekatere instance so bile zlahka prepoznavne v podatkih, medtem ko je bil pri drugih eksplicitno omenjen samo nek moment, ki pa je impliciral celotno instanco. Razpoznavanje so pogosto otežile manjše oziroma podrejene instance, ki so nastopale pri premoščevanju vrzeli in so nekako skrile nadrejeno instanco. Pri obsežnejših situacijah so razpoznavanje otežile stranpoti, ki na prvi pogled niso bile povezane z glavno potjo. Ko je avtor tako identificiral instance ustvarjanja smisla, jih je lahko primerjal med seboj in določil skupni imenovalec. Lahko je razpoznal skupne značilnosti posamičnih vrzeli, ki opredelijo splošni tip vrzeli. Opredelitev vrzeli je bila potem izhodišče za ugotavljanje značilnosti premoščanja in rezultata, ki naj bi odpravil vrzel. Avtor je v analizi uporabljal grafične ponazoritve intervjujev v programu ATLAS/ti, provizorične tabelarične prikaze in seveda besedila intervjujev.

## 8.1 Analiza vprašalnikov

Avtor je z vprašalnikom zbral podatke o fakulteti in smeri, stopnji, letniku in trajanju študija, demografske podatke, dostopu do interneta, frekvenci obiska katerokoli knjižnice in posebej NUK ter frekvenco uporabe Mrežnika – kažipota po informacijskih virih NUK in drugih elektronskih informacijskih virov. Vprašalnik je priložen v Prilogi B. Največ spraševank in spraševancev je študiralo na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani in sicer pet (38,46%), zatem dva na Pedagoški fakulteti (15,38%) in prav tako dva na Fakulteti za družbene vede. Po ena spraševanka oziroma spraševanec (7,69%) je študiral-a na Ekonomski fakulteti, Fakulteti za arhitekturo, Fakulteti za kemijo in kemijsko tehnologijo ter tuji fakulteti. Velika večina spraševancev oziroma spraševank (92,30%) je torej študirala na področju humanistike in družboslovja. Po avtorjevem mnenju je to odraz strukture članstva NUK. Na magistrskem študiju je študiralo enajst spraševank oziroma spraševancev (84,61%), na doktorskem ena spraševanka. Ena spraševanka ni odgovorila na vprašanje. Sedem spraševank oziroma spraševancev (53,84%) je študiralo v prvem letniku študija, štiri (30,76%) v drugem letniku, eden je bil absolvent, preostala spraševanka pa je študij že zaključila. Sedem spraševank oziroma spraševancev (53,84%) je študiralo prvo leto, štiri (30,76%) drugo leto, eden četrto leto, preostala spraševanka pa je študij že zaključila. Povprečna starost spraševank oziroma spraševancev je bila 27,86 leta, bilo je devet spraševank (69,23%) in štiri spraševanci (30,77%).

Enajst spraševank oziroma spraševancev (84,61%) je označilo svoj dostop do interneta v letu 2002 kot povsem zadovoljiv, dve oziroma dva (15,38%) pa kot zadovoljiv. Šest spraševank oziroma spraševancev (46,15%) je navedlo, da je obiskovalo katerokoli knjižnico v letu 2002 nekajkrat na teden, prav tako šest spraševank oziroma spraševancev (46,15%) pa nekajkrat na mesec in le en spraševanec (7,69%) nekajkrat letno. Sedem spraševank oziroma spraševancev (53,84%) je navedlo, da je obiskovalo Narodno in univerzitetno knjižnico v letu 2002 nekajkrat na mesec, tri (23,07%) nekajkrat na teden, dva oziroma dve (15,38%) nekajkrat na leto in ena spraševanka nikoli. Šest spraševank oziroma spraševancev (46,15%) je navedlo, da v letu 2002 nikoli ni uporabilo Mrežnika, štiri (30,77%) nekajkrat na teden, dva (15,38%) nekajkrat na mesec in eden spraševanec (7,69%) nekajkrat na leto. Enajst spraševank oziroma



spraševancev (84,61%) je navedlo, da je druge elektronske informacijske vire (računalniške kataloge, internet, elektronske časopise, podatkovne zbirke itn.) v letu 2002 uporabilo nekajkrat na teden in dva oziroma dve (15,38%) nekajkrat na mesec.

Pri analizi podatkov moramo upoštevati, da se opisovana situacija ni nujno dogajala v letu 2002. Vsaj štiri situacije so se dogajale pred letom 2002. To pomeni, da podatki o uporabi knjižnic in informacijskih virov ne odlikavajo nujno slike iz obdobja, ko se je opisovana situacija odvijala. Podatki kažejo, da imajo spraševanke oziroma spraševanci v splošnem povsem zadovoljiv dostop do interneta in da zelo pogosto uporabljajo knjižnice in tudi NUK. Prav tako zelo pogosto uporabljajo elektronske informacijske vire, medtem ko skoraj polovica spraševank oziroma spraševancev ne uporablja Mrežnika. Gre torej za aktivne uporabnike knjižnic in elektronskih informacijskih virov.

## 8.2 Situacije

Spraševanci so se gotovo samostojno odločili za dodiplomski ali podiplomski študij, ki pa seveda pred njih postavlja določene zahteve, ki jih morajo izpolniti. Diploma, seminarska, magistrska ali doktorska naloga so tako bolj ali manj prijetne obveznosti, ki jih je potrebno izpolniti, v nekem smislu ovira, ki jo je potrebno premagati.

Spraševanci so za situacijo, ki so jo v intervjuju opisali, izbrali izdelavo neke daljše pisne naloge, razen v enem primeru, ko so opisali potek praktične naloge. V sedmih primerih, to je dobri polovici ali 53,8%, je bila to seminarska naloga. V enem primeru izmed teh sedmih seminarskih nalog je bila naloga zastavljena kot pregled literature na neko temo. V dveh primerih (15,4%) sta spraševanca opisovala proces izdelave magistrske naloge oziroma rečeno natančneje določene, zlasti začetne stopnje procesa izdelave naloge bolj v podrobnosti, druge pa manj. Razlog je bil seveda pomanjkanje časa v intervjuju. V enem primeru (7,7%) se situacija omejuje na opisovanje procesa iskanja literature za magistrsko nalogo. V dveh primerih (15,4%) sta spraševanca opisala diplomsko nalogo, v enem (7,7%) pa doktorsko disertacijo, v zadnjem primeru spet samo nek del procesa izdelave naloge.

Opisovane situacije so bile različno oddaljene od časa intervjuja: v dveh primerih (15,4%) sta se zgodili nedavno, se pravi v roku nekaj tednov pred intervjujem. V petih primerih (38,7%) so se situacije dogajale v istem šolskem letu, v dveh primerih (15,4%) prejšnje šolsko leto, v enem primeru (7,7%) je opisovana situacija trajala okvirno tri leta in se je zaključila v šolskem letu intervjuja, v dveh primerih se je situacija dogodila pred vsaj dvema letoma, medtem ko za en primer nimamo podatkov, sklepamo pa lahko, da se je situacija zgodila isto ali prejšnje šolsko leto.

### **8.2.1 Stanje gibanja v situaciji**

Spraševanci so videli svoje gibanje po poti skozi situacijo v štirih primerih (30,7%) kot neovirano, v sedmih primerih (53,8%) kot nekaj vmes ter v dveh primerih (15,4%) kot ovirano oziroma težavno.

### **8.2.2 Prepletenost situacij**

Na podlagi celotnih intervjujev s spraševanci mora avtor žal ugotoviti, da je izčrpnost odgovorov spraševancev na vprašanje o prepletenosti situacij iz sheme intervjuja odvisna od posameznikove perspektive. Zato odgovore le težko primerjamo. Tako je npr. nekdo omenil službo kot omejujočo situacijo, drugi pa ne, čeprav je bil ravno tako polno zaposlen. Tako gre pri teh odgovorih predvsem za subjektivni vtis o vplivu drugih situacij na opisovano situacijo. V dveh primerih (15,4%) spraševanca nista omenila nobene druge situacije. Iz konteksta intervjujev je razvidno, da so bili spraševanci vsaj v desetih primerih udeleženi v drugi situaciji, ki bi lahko bila časovno omejujoča, tipičen primer je služba ali druge osebne okoliščine. Od tega je sedem spraševancev (53,8%) omenilo, da je ta povezana situacija vplivala na situacijo intervjuja v časovno omejujočem smislu. Skupaj devet spraševancev je omenilo, da je bila situacija intervjuja na nek način časovno omejena, se pravi ne glede na izvor omejitve. Trije spraševanci so omenjali časovno predhodno situacijo, iz katere izvira opisovana situacija (npr. diploma in problematika v službi), eden pa časovno sledečo situacijo, na katero je vplivala situacija intervjuja (npr. kjer si je lahko pomagal z novo odkritimi informacijskimi kanali).

### **8.2.2.1 Poprejšnje izkušnje**

Za dva spraševanca ni podatka, šest spraševancev (46,1%) je izjavilo, da je že imelo izkušnje s podobnim situacijami, štirje spraševanci (30,7%) so izjavili, da so se s podobnimi situacijami sicer že srečevali, a da je bila situacija intervjuja v nekem smislu težavnejša, obsežnejša, bolj poglobljena ipd., medtem ko je ena spraševanka (7,7%) izjavila, da še ni imela opravka s takšno situacijo.

### **8.2.2.2 Zapletenost situacije**

Za enega spraševanca ni podatka, od preostalih dvanajstih je polovica izjavila, da je bila situacija zapletena, druga polovica pa, da ni bila zapletena.

## **8.3 Vrzeli**

V nadaljevanju bo avtor predstavil različne tipe vrzeli, s katerimi so se soočali akterji in ravnanja, ki so jim omogočila, da so jih premostili.

### **8.3.1 Izbira teme**

Logični začetek časovnega poteka situacij spraševancev je bila izbira teme njihove naloge. Dva spraševanca nista opisala tega procesa izbora teme. Njun časovni potek se začne z že izbrano oziroma določeno temo. Ta odločitev se je seveda morala zgoditi že pred opisovano situacijo.

#### **8.3.1.1 Motiv**

Dejavnik, ki ne vpliva samo na izbiro teme, pač pa tudi celoten pristop k nalogi, je motiv spraševanca. Avtor vidi motiv najprej kot nek osnovni motiv, ki stremi k formalnemu izpolnjevanju obveznosti v okviru študija.

"...kaj je bil vaš cilj v tej situaciji kaj ste hoteli doseči

doseči

ja

em čisto odkrito povedano doseči da se razbremenim ene obveznosti ki jo imam na podiplomskem študiju"

(spraševanec št. 19)

Na drugi strani pa imamo poseben interes spraševanca za temo, o temi želi čimveč izvedeti zaradi nje same.

"ja v bistvu na začetku ko nam je predstavila naslove teh seminarских nalog ko so nam bili predstavljeni mi je bil izziv ravno ta naslov mi je bil ker ga nisem poznala in se mi je zdelo da če že nekaj delam da je smiselno da delam nekaj kar ne poznam in da kaj več zvem o tem"

(spraševanka št. 13)

"jaz magisterij kot magisterij meni v bistvu ne pomeni nič ne če mene to ne bi veselilo ne bi tega delala mhm  
ni kot formalni cilj magisterij meni pomeni malo ali nič jaz sem tak človek da mi te titule in to ne pomenijo čisto nič jaz to delam izključno in samo zato ker se strašansko zabavam ob tej zadevi ne mhm mhm  
jaz vse to jemljem tako kot en kaj jaz vem hobi v tem smislu to je zdaj malo težko razumeti ampak če ne bi tako jemala bi me že davno minilo ne  
ja seveda  
tudi tako vsesti se k računalniku pa pisat to je meni tako kot popoldne dati rolerje na noge pa iti rolat ne v tem stilu to  
ja saj to  
tako ne ni to muz ne [nerazumljivo] užitek ne tako da cilj je bil skozi najdit nekaj nekaj en drobec nekaj novega nekaj kar niso še naredili"

(spraševanka št. 16)

Motiv ostalih spraševancev lahko tako vidimo na neki točki med temi dvema skrajnostmi.

### **8.3.1.2 Predznanje**

Dejavnik, ki ima pomemben vpliv na izbiro teme je neko večje ali manjše predznanje o izbrani temi. Nedvomno je lažje pisati o neki temi, če jo že poznaš, kot pa začenjati spoznavati neko področje na novo.

"in v tistem trenutku sem začel o tej problematiki razmišljat to se pravi o samem seminarju kaj bi jaz sploh o kateri zadevi o kateri temi bi sploh pisal bi napisal seminar da mi bo prvič čimmanj časa vzelo

drugič da bom o tej temi že imel neke izkušnje neko predznanje da ne bo potrebno ne vem prebrat 1000 strani literature in šele na osnovi tega narediti nekaj"

(spraševanec št. 19)

"no to je bilo čisto tako konkretno ko se mi je zdelo okej da čisto na praktičnem primeru lahko ki ga dobro poznam ne lahko potem pojasnim ne pa potem tudi če bom šel še kdaj diplomo [lapsus: magistrsko nalogo] lahko to raziščem več [maskirano: primerov]<sup>8</sup> ne

mhm

kako [maskirano: tema]

aha aha

to je bila taka stvar ki jo lahko uporabim brez problema ne je še zanimiva ne

mhm

em imam izkušnje na tem področju ne"

(spraševanec št. 17)

### 8.3.1.3 Zunanji dejavniki

Tretji dejavnik pri izbiri teme so akterju zunanji dejavniki, na katere nima neposrednega vpliva in jih mora sprejeti kot danost. Najprej je to zahteva mentorja, ki določi temo naloge.

"in sva se že takrat menili da je verjetno smiselno nekaj o [maskirano: tema, ki bi ji bila bliže glede na predznanje] glede na to da jaz to počnem

ja jaja

na delovnem mestu ne in sva se takrat o tem seveda pogovarjali samo ona je šla res v to smer potem

[maskirano: znanstvena disciplina] ne

mhm

in tega sem se jaz ustrašila ne jaz sem mislila da bova ostali ne čisto pri [maskirano: tema, ki bi ji bila bliže glede na predznanje] itn ne ona je pa hotela potem to [maskirano: tema naloge] ne"

(spraševanka št. 20)

Drug primer zunanjih dejavnikov so zahteve po uporabi določenega tipa virov (npr. znanstveni članki), dodatno lahko še določenega števila takšnih virov v nalogi ter tudi zahteva po določeni vsebinski strukturi naloge in da tema spada v okvir nekega širšega tematskega področja npr. študijskega predmeta.

"no potem pa še to se pravi že to je bilo čudno ne potem pa še ta seminar ne ki ga je prav tako zahtevala ne [maskirano: določeno število] virov absolutno ne pa še to [maskirano: določen delež] tega pa tega [člankov iz recenziranih znanstvenih časopisov] ne in mora biti prav ne vem prav ono strukturirano pa more biti noter nek em da moraš ustvariti nek svoj model pa to ne"

"da najprej prvič problem je sploh videti to se pravi dobiti em si izmisliti neko temo ne in ta tema jo je bilo treba zadeti v em da bo res [maskirano: študijski predmet]  
ja ja ja ja  
da ne bo presplošen [maskirano: širše področje od študijskega predmeta] da ne bodo neke druge stvari ne"

(spraševanec št. 17)

#### **8.3.1.4 Dejavniki pri izbiri teme**

Največjo težo pri izbiri teme naloge ima interes akterja, če ta ni dovolj močan, se akterji odločijo za neko temo glede na svoje predznanje.

"jaz sem besedo [maskirano: tema magistrerja] zvedel takrat ko sem jo prvič napisal [nerazumljivo] prej pa ne mislim pred tem je ni"

"od začetka pa nič nisem poznal o tem vedel sem 5 stavkov o tem povedati"

(spraševanec št. 9)

---

<sup>8</sup> Zaradi varovanja anonimnosti spraševancev avtor ne more navesti določenih besed iz intervjujev. V takih primerih je beseda maskirana z oglatimi oklepaji in oznako "maskirano". Za oznako je naveden okviren smisel maskirane besede.

Spraševanec tu opisuje, kako ni imel nobenega predznanja o svoji izbrani temi, pač pa samo interes. Ta interes je bil zadosten razlog, da se je odločil za magistrski študij o tej temi.

Pri tem pa lahko zunanji dejavniki ne glede na prva dva odločilno posežejo v izbor teme. Ti dejavniki ne nastopajo nujno posamezno, ampak lahko tudi hkrati v neki interakciji. Tako lahko npr. akter že ima določeno predznanje in interes ravno za to področje. Mentor pa potrdi izbrano temo in jo podrobneje določi.

"kaj je bilo najprej  
em ..... najprej je bilo zanimanje za temo  
mhm  
mislim najprej je bil interes ali pa če hočete vprašanja"

"potem so bile obveznosti mislim študijske obveznosti napisala sem eno nalogo in potem sem se odločila"

"to je bila še [maskirano: naloga] ja in potem sem se odločila da bom iz tega področja delala tudi [maskirano: naloga]"

"in njega sem vprašala za mentorstvo in pač je rekel me je sprejel in em samo potem ko sva se pogovarjala o tej [maskirano: nalogi] kako bi zgedala in to em je pač on izpostavil še ta vidik mislim je bolj usmeril mojo pozornost na vprašanja ne na vprašanje [maskirano: neka tema] ampak na vprašanja [maskirano: neka tema] tako em meni je bila ta njegova ideja vseč zato ker je bilo kar sem zdaj povedala tudi edino trdno izhodišče ki sva ga imela ker em moj cilj je bil izvedeti kaj se dogaja oziroma kaj menijo [maskirano: tema diplome]  
aha in ta cilj je prišel iz pogovora z mentorjem to je rezultat v bistvu tega pogovora z mentorjem ja"

(spraševanka št. 7)

### 8.3.1.5 Meje interesa

Čeprav smo interes postavili kot najmočnejši dejavnik pri izbiri teme, pa ima ta vendarle omejen doseg, kadar ni zadosti izražen. Interes sam po sebi ne zadošča, kadar akter nima neke zadostne stopnje predznanja o temi. V tem primeru se mora akter

soočiti z vrzeljo v svojem predznanju oziroma poznavanju tematskega področja. Takšno soočenje in premagovanje tovrstne vrzeli sta opisala dva spraševanca.

*V prvem primeru se je spraševanka namenila na podiplomski študij samo z osebnim interesom, ne da bi imela izbrano konkretno temo. Pri tem je bila v časovni stiski. Po posvetu z mentorico je izbrala neko širše področje. Zatem se je morala znotraj tega področja odločiti še za ožjo temo. Prvi korak je bil iskanje po računalniškem katalogu s ključnimi besedami, ki so opisovale širše področje, rezultat jo je skorajda zavedel pri izbiri teme. Po nasvetu knjižničarja je šla raziskovati ozadje te teme. V literaturi mentoričine disertacije je identificirala ustrezne publikacije, ki dajejo pregled nad to temo. V teh publikacijah je identificirala ustrezne teme. Za te teme je preverila v katalogih, koliko katera ustreza določenim kriterijem. Po ogledu teh tem se je glede na vsebinske kriterije širšega področja odločila za neko temo.*

*V drugem primeru je imel spraševanec že izbrano širšo temo. Izbira teme je pri tem sovpadala s spoznavanjem raziskovalnega področja. Mentor je pri njegovem študiju igral obrobno vlogo. Prvi korak je bil spet iskanje po računalniškem katalogu s ključnimi besedami, ki so opisovale širšo temo. Rezultati so bili neustrezni. Zato se je odpravil iskat knjige v internetno knjigarno in identificiral določeno število knjig. Zatem je moral ovrednotiti najdene naslove. V ta namen je preko interneta poiskal učne načrte za širšo temo in preverjal, če navajajo najdene knjige. Posvetoval se je tudi z mentorjem. Poskušal je ponovno poiskati literaturo v računalniškem katalogu z razširjenim naborom ključnih besed, vendar brez posebnega uspeha. Po branju najdenih knjig se je lahko odločil za ožjo temo.*

Kakor lahko vidimo sta akterja uporabila zelo različne načine iskanja, da bi prišla do istega rezultata, to je izbrane teme naloge. Vendarle pa lahko najdemo stične točke med obema primeroma, najprej v uporabi neformalnih informacijskih kanalov, tj. posvetovanje z mentorjem. Nadalje, pri obeh je bil prvi korak iskanje po računalniškem katalogu. To iskanje je v obeh primerih dalo neustrezne rezultate. Od tu naprej se poti iskanja razlikujeta glede na uporabljene informacijske kanale in vire. Toda smisel teh različnih poti je identičen. Oba sta hotela spoznati ozadje, dobiti nek pregled nad temo,



ovrednotiti vire. Pri iskanju virov, ki bi nadomestili manjkajoče predznanje, sta se opirala na verodostojne vire, na podlagi katerih bi lahko potem identificirala oziroma izbrala svojo temo. Lahko bi rekli, da verodostojnost zagotavlja pravilnost izbire. V prvem primeru je akter uporabil za identifikacijo verodostojnih virov mentorično disertacijo iz istega širšega področja, kar je seveda v dani situaciji zelo logična izbira. V drugem primeru pa je akter moral vložiti precej več napora v iskanje učnih načrtov tujih univerz iz njegove širše teme po internetu, da preveril, koliko navajajo njegove prej najdene knjige. Ti učni načrti so mu služili kot potrdilo verodostojnosti najdenih knjig.

#### **8.3.1.6 Ovire**

V obeh primerih lahko opazimo, da sta se akterja v prvem koraku namenila poiskati vire o svoji temi v računalniškem katalogu. Oba akterja sta morala po nezadovoljivem rezultatu iskanja po računalniškem katalogu uporabiti druge načine iskanja. V obeh primerih ju je računalniški katalog razočaral, vendar iz različnih vzrokov. V prvem primeru bi možen razlog po eni strani na strani akterja, da namreč ni poznal obsega računalniškega kataloga, tj. koliko dejansko predstavlja fond knjižnice ali pa, če obrnemo perspektivo, lahko razlog vidimo v knjižnici, ki tega ni uspela zagotoviti. V drugem primeru se zdi možen razlog za neuspeh nabavna politika knjižnic, ali pa tudi knjigarn, ki niso nabavile za akterja ustrezne literature.

#### **8.3.2 Nepoznavanje področja**

Akterji naletijo na ta tip vrzeli, kadar že imajo izbrano ali določeno temo, nimajo pa zadostnega predznanja. Začenjati morajo tako rekoč iz ničle, morda imajo izkušnje iz prejšnjih situacij, morda poznajo druge tematike bolj podrobno, vendarle pa izbrane teme ne poznajo v zadostni meri. Zato se morajo najprej lotiti spoznavanja teme naloge.

"v bistvu da bi zadevali mojo temo in saj sem povedala že da em o tej stvari mislim o [maskirano: širše področje, kamor spada tema] sami se zelo malo pogovarjamo na faksu in učimo ne

mhm

in sem v bistvu se mogla naknadno sem se mogla sama učiti in mi je ona pomagala ne in zdaj me ni mogla kar vreči v poplavo vse literature in mi je pač pomagala da sem se malo znašla na začetku ne"

"em a takrat ko si šla v bistvu po pogovoru z mentorico pač najprej cobis pa potem [maskirano: naslov znanstvene bibliografije člankov v elektronski obliki] in tako naprej a si imela kakšno idealno rešitev takrat

ne zmedo v glavi

v glavi zdaj bi tako jaz pač

ne zmedo v glavi nisem vedela kaj naj pričakujem kaj bom dobila ven nič"

(spraševanka št. 14)

"zato ker em se mi je zdelo da jasno da tisto za eno pametno em za en pameten pristop kakršnemukoli [maskirano: neki strokovni praksi] moraš imeti seveda ene osnove in [maskirano: imena znanstvenih disciplin] tega pa jaz nisem imela za sabo ne

mhm

in se mi je zdelo da je to da je ta na enem takim na enem takim vakuumu skoraj no

mhm

em no ampak seveda em mm ko sem potem [maskirano] s temi mešanimi občutki ne in pravzaprav z enim strahom da mi ne bo uspelo sem pač rekla okej zdaj sem v tej situaciji zadeve se moram lotiti kaj bom drugega ne in sem si nekje zamislila kaj pravzaprav da moram pravzaprav začeti z literaturo da najbrž nima smisla da jaz tam na pamet kaj pišem kljub temu da je mentorica želela da jaz iz svojih izkušenj to napišem ne

aha

in čisto konkretno itn ampak sem rekla nič bom jaz rajši malo potipala literaturo"

"nono em tako da kaj je bilo tisto vprašanje a bi lahko em

ja vprašanje

ali pa problem

pravzaprav ja problem je bil ta da mi da v enem trenutku jaz nisem videla ene pametne zveze med [maskirano: dve znanstveni disciplini] nisem vedela točno kaj od mene se pričakuje ne

mhm

ker nisem nisem poznala terena točno ne in nisem

mhm

v enem trenutku se mi je zdelo totalno abstraktno vprašanje ne in najbrž ni bilo zdaj ko seveda nazaj gledam je bilo zelo smiselno ne

ja

ampak v tistem trenutku sem pa seveda bila malček izgubljena priznam ne em in mogoče sem se tudi zato toliko bolj zagrizla v to zadevščino ne

mhm

em in em sem šla pač zato ker sem sem rekla okej jaz bi zdaj rada našla povezavo ne se pravi da najboljša da pogledam [maskirano: neka znanstvena disciplina] ne"

(spraševanka št. 20)

Spraševanki govorita o "zmedi v glavi", o občutku vakuuma in izgubljenosti ter o "abstraktnem vprašanju" v povezavi z nezadostnim predznanjem. Prva spraševanka omeni, da so se na fakulteti zelo malo učili o tem ter da se je morala o temi učiti sama. Druga spraševanka pa govori o tem, da ni imela (oziroma poznala) osnov, ki bi jih morala, da bi lahko razumela svojo temo. Obe spraševanki sta se namenili poiskati rešitev v literaturi.

### 8.3.2.1 Premoščevanje vrzeli nepoznavanja področja

Naj najprej predstavimo prvi primer, kjer se je spraševanka ravno tako soočila s temo, ki je ni poznala, vendar ji identifikacija ustreznih virov ni predstavljala posebnega problema. To pa zaradi kumulacije izkušenj iz poprejšnjih situacij in s tem povezane hevristike svoje znanstvene discipline.

"ja v bistvu saj sem se že skozi srečevala v bistvu s podobnimi zadevami tokom študija recimo ne vem z iskanjem literature s samo [maskirano: znanstveno poddisciplino] in tako zelo splošna vprašanja lahko rečeš ja lahko rečeš ne te specifične stvari nisem še delala ampak v bistvu je pa ne moreš do tja priti brez da imaš že cel kup podobnih situacij za sabo ne"

"ne zato ker razumeš v [maskirano: znanstvena disciplina] noben ne bo šel iz specifičnega problema reševati stvari ampak si bo najprej na splošno pogledal vse skupaj in potem bo se začel ukvarjat s svojim specialnim problemom najprej si greš ti teorijo pogledat splošno za kaj se sploh gre pri stvari"

"jaz sem pa rabila splošno znanje in splošno znanje dobim samo v splošni knjigi"

"ja najprej sem šla v pogledat v knjigo [maskirano: naslov in avtor knjige] ki v bistvu nam služila na fakulteti kot osnovni učbenik za [maskirano: znanstveno poddisciplino] potem sem pa šla pogledat v [maskirano: naslov knjige] to je pa druga knjiga ki je pa v bistvu bolj ali manj osnovna literatura nekje vsak podiplomec iz [maskirano: znanstvena poddisciplina] ima tisto knjigo pri sebi"

(spraševanka št. 10)

V tej knjigi je potem preko referenc identificirala drugo literaturo. Poleg omenjenih virov je spraševanka uporabila tudi neformalne informacijske kanale.

V drugem primeru je spraševanka dobila knjigo o tematiki seminarske naloge že kar od profesorice neposredno po izbiri teme.

V tretjem, četrtem in petem primeru pa je spraševancem identifikacija ustreznih virov predstavljala problem.

*Tretji spraševanki je v začetku priskočila na pomoč mentorica, ki ji je dala nekaj ključnih besed, s katerimi naj preišče elektronsko znanstveno bibliografijo člankov za to disciplino. S temi besedami je našla zelo veliko člankov in začela pregledovati celotne članke. Pri tem pregledovanju je opazila še dodatne ključne besede in jih uporabila za iskanje. Tako je našla članke, ki so še bolj govorili o njeni temi. Pregledala je bibliografske podatke in abstrakte najdenih člankov ter izločila sto člankov. Te pregledala v celoti, tudi zaradi njenega dvoma, ki izvira iz prejšnjih izkušenj, da je lahko članek v abstraktu slabo povzet. Prišla je do nekaj deset člankov, ki jih je na hitro prebrala in si izpisala ključne besede. Nekaj člankov je bilo zanimivih, a bi jih morala naročiti po medbibliotečni izposoji, za kar pa ni imela finančnih sredstev. Pogledala je tudi literaturo pri člankih, zanimive članke bi potem poiskala. Teh nekaj deset člankov sicer ni neposredno odgovorilo na njen specifični problem, so pa ji pomagali na splošno, da se je seznanila z literaturo in problemi. Uporabljala jih je tudi kasneje pri pisanju naloge.*

*V četrtem primeru se je spraševanka odpravila k policam s knjigami iz problematičnega vsebinskega področja. Začela je s pregledovanjem naslovov, zanimivo knjigo je malo pregledala – uvod, kazalo vsebine, malo po sredi in literaturo. Pri tem si je izpisovala knjige, ki bi jih bilo dobro v celoti prebrati. Vzporedno s tem pregledovanjem naslovov je v literaturi posameznih ugotavljala, katere knjige se najbolj citirajo. Na ta način je identificirala "biblije" tega vsebinskega področja. Na ta oba načina je izbrala neko manjše število knjig, iz katerih si je izpisovala. Pomembno vlogo je odigrala tudi*

*tematska enciklopedija področja. Ob študiju teh nekaj knjig se ji je potem porodil koncept, kaj bi lahko naredila v nalogi.*

*V petem primeru pa je spraševanec moral zadostiti tudi kriteriju določenega števila in tipa virov. Preiskal znanstveno bibliografijo z besedili člankov s ključnimi besedami iz svoje teme. Dobil je zelo veliko člankov različnega tipa. V prvem koraku je pregledoval članke, da je videl, kaj je sploh na voljo, kaj se da, o čem bi govoril. V drugem koraku je iskanje bolj osredotočil, se pravi iskal v neki smeri na neko ožjo temo. Bilo je več takšnih poskusov. S temi poskusi je kumuliral ustrezne članke in vzporedno oblikoval splošno idejo naloge. Pri tem je uporabljal tri besede kot filter za izločanje teoretičnih člankov.*

V vseh treh primerih so akterji uvodno iskanje zastavili zelo na široko: uporabili so zelo široke ključne besede ali pa začeli brskati po policah s knjigami iz neke discipline. Razlog, da niso mogli bolj določno ali bolj izraženo, vidimo v manjkajočem predznanju. Paradoks je v tem, da so to znanje ravno iskali. Uvodno iskanje je akterje vodilo v soočenje z neko relativno veliko množico potencialno zanimivih dokumentov. V tretjem in petem primeru je akter iskal po podatkovni zbirki s (pre)širokimi iskalnimi izrazi in tako dobil preveliko število zadetkov. V četrtem primeru pa je bil dobesedno prvi korak akterja korak k policam s knjigami z nekega vsebinskega področja, spet torej k neki množici virov. Pomembno vlogo pri identifikaciji ustreznih virov ima možnost pregledovanja in branja samih virov v celoti, tu so bibliografski podatki manj uporabni. Vsi akterji so zatem začeli s pregledovanjem samih virov. Prva in tretja spraševanka ne opisujeta dovolj podrobno, kako je to pregledovanje potekalo, medtem ko v četrtem primeru spraševanka to opiše:

"a to je bila v bistvu prva stvar ki ste jo naredili naslovi pa potem em  
potem pa contents vedno pogledaš ne  
nono  
seveda tisto ali bo tam kaj zanimivega  
mhm  
in potem seveda literatura ne  
nono saj

jaz grem zelo hitro pogledat kaj je v literaturi ker jaz sem lena ne a veste ne bom jaz zdaj zgubljala časa tam če se mi zdi da tole pa ne bo ne

mhm

em v knjigi ki se mi je zdela pa zanimiva jasno sem šla pa brat jasno em tisti uvod ne pa potem malo po sredi in potem sem si jo dala jasno na stran tole bom jaz malo bolj podrobno preštudirala ne"

(spraševanka št. 20)

Pregledovanje celotnih besedil virov je tako služilo najprej izbiranju ustreznih virov. Po drugi strani pa to pregledovanje neposredno prehaja v poglobljen študij izbranih virov, kar v končni posledici vodi k razumevanju teme. Ta procesa sta, časovno gledano, relativno zamudna.

Zanimiv pa je drugi primer.

*Spraševanka si je glede na svoj interes izbrala neko temo. Pregledala je profesoričine knjige in si izbrala dva ustrezna naslova za spoznavanje te teme. Profesorica ji je en naslov priporočila.*

"samo se mi je zdelo da je to premalo ena knjiga enega tujega avtorja da pač moram raziskovati širše"

"vodilo je bila ta knjiga ker dobro če jo je profesorica imela in mi jo je dala je pomenilo to tudi že nekje da če ona nima pa če na fakulteti nimajo da verjetno je to tisto temeljno

jaja jaja

ampak želela sem pa nekaj več zato sem pa šla potem še na cobis a ne ker pa mogoče pa imajo mogoče pa nima samo profesorica te knjige mogoče jo bom pa jaz lahko še kje dobila ker sem imela za kratek čas tudi to knjigo"

(spraševanka št. 13)

*Spraševanka je torej menila, da je knjiga temeljna, vendar je hotela nekaj več. Zato je šla poiskat vire o svoji temi v fakultetno knjižnico in potem, ko je prišla domov, še v slovenski vzajemni katalog. Ti iskanji sta bili neuspešni. Šele zatem se je lotila branja knjige.*

Zanimivo pri tem primeru je to, da če primerjamo njen proces z ostalimi, ona ni bila soočena z množico nekih virov, kakor so bili vsi ostali. Vsi ostali akterji so se ubadali s problemom izbire ustreznih virov iz neke (pre)velike množice, medtem ko ona nikakor ni našla še kakšnega drugega vira. Ta problem je sicer razrešila kasneje in to zdaj niti ni pomembno. Zanima nas namreč samo njena želja po "nekaj več", ki je nastopila točno takrat, ko je vedela, da se bo morala soočiti z vrzeljo nepoznavanja področja. Kaj nam to govori o tej vrzeli? Ali če drugače formuliramo vprašanje, ali so se ostali akterji zgolj slučajno ubadali z množico virov, ker pač niso "poznali terena" oziroma so uporabili preširoke iskalne izraze ali pa pač uporabljali takšen informacijski kanal? Množica virov pomeni - ali pa vsaj daje videz izčrpnosti, omogoča primerjavo različnih virov in vodi k nekemu izboru ustreznih virov. Lahko bi rekli, da omogoča nek pregled nad viri. Pri vrzeli nepoznavanja področja torej ne gre zgolj za vsebinsko ustreznost virov, ampak hoče akter tudi osmisliti tematiko oziroma rečeno drugače zavzeti nek odnos do tematike, dobiti osebno perspektivo. To lepo ilustrira naslednji citat:

"vaš cilj je bil gotovo napisat seminar em zdaj jaz bi vas a je bil še kakšen drug cilj a ste še kaj drugega hoteli doseči razen čisto formalno napisat seminar  
tudi mislim sploh znanje si dobit ne zato da začeti magisterij pisat ne vem to je v bistvu pred tem da samo napišem seminar  
jaja nono saj saj te stvari me zanimajo ja jaja  
čisto to da jaz padem noter v temo ne da sem jaz noter ne  
mhm  
da vem za kaj se gre"

(spraševanka št. 11)

#### 8.3.2.1.1 *Načini premoščevanja vrzeli*

Pri premoščevanju vrzeli nepoznavanja področja lahko razločimo tri glavne stopnje: identifikacija, izbor in branje virov.

#### 8.3.2.1.2 *Identifikacija virov*

Pri identifikaciji virov so akterji uporabili spodaj naštetih načine. Navajamo okvirno število uporab posamičnega načina iskanja in koliko spraševancev je vsaj enkrat v svoji situaciji uporabilo ta način.

Način identifikacije	Število uporab	Število spraševancev n=9
Iskanje po temi v računalniškem katalogu slovenskih knjižnic	8	4
Iskanje po temi z iskalnikom po internetu	8	3
Veriženje	6	4
Iskanje po temi v elektronski znanstveni bibliografiji člankov	6	3
Posvetovanje z mentorjem	4	3
Neformalni viri	4	3
Lastno poznavanje literature	3	2
Iskanje po avtorju v računalniškem katalogu knjižnice	3	2
Iskanje po temi v elektronski znanstveni bibliografiji z besedili člankov	2	1
Brskanje v knjižnici po policah	2	1
Iskanje po avtorju v internetni knjigarni	2	1
Brskanje po spletnem mestu	1	1
Iskanje po temi v podatkovni zbirki člankov	1	1
Iskanje po temi v besedilni zbirki	1	1
Naročilo poizvedbe v knjižnici	1	1

**Tabela 1: načini identifikacije pri vrzeli nepoznavanja področja**

V tabeli predstavljeni načini identifikacije virov so seveda abstrakcija dejanskih načinov npr. uporabe konkretne znanstvene bibliografije ali iskalnika. Predstavljeni so načini, ki jih je uporabilo devet spraševancev. Pri ostalih štirih je šlo v dveh primerih za pomanjkljive oziroma presplošne podatke, v ostalih dveh primerih pa se akterja sploh nista soočila z vrzeljo nepoznavanja področja, kajti imela sta zadostno predznanje. Še enkrat moramo opozoriti, da vzorec devetih primerov nikakor ne more biti reprezentativen za celotno populacijo podiplomskih študentov. Poleg tega že zgornja predstavitev nosi s sabo določene metodološke težave. Izjave upoštevanih spraševancev se preveč razlikujejo v natančnosti opisa, da bi jih lahko eksaktno primerjali. Nekateri so npr. samo omenili, da je bilo več iskanj po nekem informacijskem kanalu, medtem ko so drugi natančno opisali. Pojavi se tudi vprašanje, kolikšno težo ima trajanje iskanja



- ali je vseeno, če npr. akter po računalniškem katalogu išče 5 minut ali eno uro in pri tem poskuša večkrat z različnimi ključnimi besedami. Nadalje, kaj pomeni, če je iskanje prekinjeno zaradi zunanjih okoliščin in se čez nekaj časa nadaljuje. Vsi ti pomisleki niso upoštevani, zato je tudi frekvenca uporabe posameznih načinov zelo okvirna in daje res le zelo grobo sliko. Načini identifikacije so torej razvrščeni padajoče po številu uporab: na vrhu so najpogostejše uporabljani načini in na dnu najmanj pogosto uporabljani.

Zgornja predstavitev načinov identifikacije nam prav tako skriva neko zanimivo opažanje in sicer o sukcesivni in komplementarni uporabi teh načinov. Razlog za sukcesivno uporabo več informacijskih kanalov so lahko po eni strani nezadovoljivi rezultati iskanja, ki akterja silijo v uporabo drugega informacijskega kanala. Na isti način lahko pojasnimo tudi ponavljajoče se poskuse iskanj po istem informacijskem kanalu npr. z uporabo različnih ključnih besed. Po drugi strani pa lahko sukcesivna uporaba več informacijskih kanalov pomeni, da akter zelo dobro pozna njihov domet in da svoj informacijski problem razbije na več podproblemov, za katere potem uporabi ustrezen informacijski kanal. O komplementarni uporabi pa lahko govorimo, kadar akter vzporedno uporablja več načinov za identifikacijo virov npr. brskanje po policah, veriženje in iskanje po računalniškem katalogu.

"em bi lahko recimo naredili em če bi lahko recimo rekli kdaj se je ta način naslovov nehal pa če se je prevesil v drugega ali je bilo to zmešano  
to je bilo kar zmešano  
aha ja okej  
to je bilo kar zmešano ja  
mhm mhm  
ni se prevesil ne zato ker toliko pa nisem da bi pa šla samo za literaturo gledat"

(spraševanka št. 20)

#### 8.3.2.1.3 *Izbor virov*

Po identifikaciji množice potencialno zanimivih virov sledi izbor ustreznih virov. Kakor smo že omenili, akterji izbirajo ustrezne vire na podlagi stika s celotnim besedilom

virov. Štirje spraševanci so omenjali, da so naredili nek izbor virov zgolj na podlagi bibliografskih podatkov oziroma tudi abstraktov. Vendar je temu izboru vedno sledilo pregledovanje samih virov, ko so glede na vsebino vira opravili še dodaten izbor. O tem govori naslednji citat:

"mhm mhm em in kako si potem določila kateri so ti recimo uporabni v principu jih moraš pregledat ne fizično vzeti stvar v roke in pogledat ja ja ja in potem ene izločiš ene izločiš ene ohraniš in med tistimi ki jih ohraniš spet narediš prioriteto s čimer boš začel ne mhm mhm in kakšni so bili ti kriteriji za to izločanje za to postopno izločanje če iščeš po opacu dobiš dosti stvari ki po naslovu ali pa po čemerkoli pač iščeš mogoče ustrezajo tvoji iskalni zahtevi samo ko pogledaš vidiš da to ni to ne mhm kar pomeni da moraš dejansko vsako stvar pogledat vsaj na hitrico ne ja in da vidiš če res govorijo o [maskirano: tema naloge]"

(spraševanka št. 12)

Pri izboru virov ne gre za poglobljen študij, pač pa bolj za pregledovanje virov, neko hitro branje. V zgornjem citatu spraševanka omenja "*da moraš dejansko vsako stvar pogledat vsaj na hitrico*", še trije spraševanci omenjajo nekaj podobnega:

"in potem pač preberem te članke na hitro jih preletim"

(spraševanka št. 14)

"em v knjigi ki se mi je zdela pa zanimiva jasno sem šla pa brat jasno em tisti uvod ne pa potem malo po sredi in potem sem si jo dala jasno na stran tole bom jaz malo bolj podrobno preštudirala ne"

(spraševanka št. 20)

"em potem pač malo kaj jaz vem klikneš pa vidiš tako čisto od oka tak scan hiter no aha ta je okej ta je zanič"

(spraševanec št. 17)

V petih primerih pa so bili viri, ki so bili predmet procesa izbora virov, izhodišče za veriženje tj. nadaljno identifikacijo in zatem izbor virov.

#### 8.3.2.1.4 *Branje*

Potem ko akter izbere vire, se loti branja oziroma študija teh virov. Skozi študij virov se mu odpira neka osebna perspektiva teme naloge.

"em no in potem ko sem pač em imela se mi je zdelo dovolj gradiva za tisto ker potem pa seveda ko sem to študirala ne bolj ko sem študirala bolj se mi je odpiral en tak koncept kaj bi jaz pravzaprav s to nalogo lahko naredila ne"

(spraševanka št. 20)

Vendar pri tem akterji niso bili vedno uspešni, izbrani viri jih včasih tudi razočarajo in se morajo zato znajti na drug način:

"em rezultat tega je bil da sem ugotovila da noben članek nobena raziskava ni podobna moji v bistvu se vse okrog tega vrti nič pa ni takega da bi se jaz lahko oprijela tega

mhm mhm mhm

sem mogla potem bolj v bistvu sama vse raziskovati in si delat mislim sama metodo določiti in kako bom jaz raziskovala na nobenega se nisem mogla opreti nobene raziskave da bi mi bila v pomoč ker ni

nobeden tako še naredil ne

mhm mhm mhm

ampak tako na splošno da sem se seznanila z literaturo pa s problemi pa so bili tistih [maskirano: neko število] člankov da sem pač videla kaj"

(spraševanka št. 14)

Pri branju virov si akterji lahko zapisujejo relevantno vsebino vira. Ti zapiski so pomemben gradnik pri izoblikovanju osebne perspektive.

"mislim jaz delam res na tem principu ko mi pade na pamet kaj bi lahko bilo potem si to zapišem če si ne zapišem je za mene v tistem trenutku zgubljeno ker jutri ne vem več kaj kaj je to bilo ne"

"potem si tako beležke delala kje spotoma kam gledat sploh ne pa koga vprašat itn"

(spraševanka št. 16)

"no in potem ko sem si jaz sem si pač seveda delala izpiske ne

mhm

tisto kar me je zanimalo kar se mi je zdelo da bi mi konkretno prav prišlo em sem si pač tudi čisto konkretno izpisovala ne

mhm

takrat še nisem imela računalnika in sem morala vse peš to početi ne"

(spraševanka št. 20)

Včasih med procesoma izbora in branja virov ni neke stroge ločnice, možno je tudi, da so vsi trije procesi identificiranja, izbora in branja virov med seboj prepleteni.

Dva spraševanca sta omenjala poseben tip vira, ki jima je bil v precejšnjo pomoč v procesu nepoznavanja področja. Gre za tematske enciklopedije oziroma leksikone, kjer so v člankih razloženi osnovni pojmi in spoznanja nekega tematskega področja ali discipline. Na način najdemo v njih osnovni pregled nad nekim področjem. Poleg tega so to tudi viri z neko avtoriteto.

#### 8.3.2.1.5 *Ovire*

Pri identifikaciji in izboru virov lahko razločimo dve vrsti ovir: v šestih primerih je bil rezultat identifikacije prevelika množica virov, medtem ko je bila v dveh primerih situacija obrnjena, namreč rezultat identifikacije je bilo premajhno število virov.

Pri prvem tipu ovire lahko opazimo naslednje: v dveh primerih si spraševanki nista mogli pomagati z bibliografski podatki oziroma abstrakti virov. Eksplicitno sta navedli, da ti niso zadostna podlaga za izbor virov in sta zato morali pregledovati besedila virov, kar je seveda precej zamudnejše opravilo:

"če iščeš po opacu dobiš dosti stvari ki po naslovu ali pa po čemerkoli pač iščeš mogoče ustrezajo tvoji iskalni zahtevi samo ko pogledaš vidiš da to ni to ne

mhm

kar pomeni da moraš dejansko vsako stvar pogledat vsaj na hitrico ne

ja

in da vidiš če res govorijo o [maskirano: tema naloge]"

(spraševanka št. 12)

"em ker se mi zdi da nekateri abstrakti no niso napisani em pač dobro je pa dober članek ne ne povejo pač abstrakt vsega"

(spraševanka št. 14)

Druga rešitev problema prevelike množice zadetkov je bilo ponavljanje identifikacije na temelju rezultatov prvega poskusa. V enem primeru ravnanja je spraševanka ob pregledovanju besedil virov iz prvega iskanja identificirala dodatne ključne besede in jih uporabila v iskanju. V drugem primeru je spraševanec ravnal podobno, le da je nove ključne besede našel že v najdenih bibliografskih opisih virov. Tretji primer je podoben s to razliko, da sta spraševanca večkrat poskusila z usmerjenimi iskanji znotraj širše teme oziroma z novimi ključnimi besedami – se pravi, da ključne besede pri ponovnem iskanju niso neposredno izvirale iz rezultatov predhodnega iskanja. Tretja rešitev pa je bila, da je spraševanec analiziral, s kakšnimi deskriptorji sta označena vira, ki jih je poznal že prej in govorita o njegovi iskani temi. Na ta način je identificiral deskriptorje in jih uporabil za iskanje. Četrta rešitev pa je omejevanje rezultatov iskanja po nekem kriteriju npr. letnici izdaje ali z besedami, ki se pojavljajo samo v teoretičnih člankih. Peta opažena rešitev pa je iskanje pogosto citiranih avtorjev v literaturi virov, na ta

način je spraševanka identificirala temeljne vire za iskano temo. Akterji so v svojih iskanjih uporabili tudi kombinacijo prej omenjenih taktik.

Dva spraševanca pa sta se soočila s premajhnim številom virov. V prvem primeru je spraševanec videl rešitev v novem informacijskem kanalu. Preko spletne strani knjižnice, neformalnih virov, knjižničarja in lastnega poznavanja je zvedel za informacijske kanale, ki jih poprej ni poznal in v katerih je v končni posledici identificiral zadostno število virov. V drugem primeru spraševanki pri začetnih poskusih ni uspelo identificirati dodatnih virov in morala se je začasno zadovoljiti z edinim virom. Ta vir ji je bil potem za izhodišče za veriženje. Uporabila je tudi še druge informacijske kanale - v osnovi gre za enako rešitev kot pri spraševancu v prvem primeru. Zanimivo pri tem primeru je to, da se je spraševanki vprašanje o drugih, njej nepoznatih informacijskih kanalih, zastavilo šele naknadno:

"ja v bistvu bi si jaz želela pa tega pa nisem oziroma se nisem znašla znotraj tega kako bi prišla v bistvu do tuje literature do knjig da mi jih ne bi bilo potrebno saj vem ena pot je na primer da bi zopet odtipkala na googlu naslov pa bi iskala pa saj nekaj tega sem odkrila ampak da bi da mi ne bi bilo potrebno knjige kupiti v bistvu da bi si jo lahko sposodila in mogoče še kakšno tujo knjigo dobila

mhm mhm

to vprašanje se mi tudi vnaprej zastavlja

ja

kako priti naprimer oziroma kakšno pot pa ubrat da bi dobil pa kakšne članke v tuji literaturi zopet sem dobila članek sicer na internetu ne"

(spraševanka št. 13)

#### 8.3.2.1.6 *Izvor in tip virov*

V spodnjih dveh tabelah navajamo izvore, odkoder so akterji fizično pridobili vire in tipe virov ter koliko spraševancev je vsaj enkrat v svoji situaciji uporabilo določen izvor oziroma tip.

Izvor virov	Število spraševancev
posamezna knjižnica	4
več knjižnic <sup>9</sup>	4
medbibliotečna izposoja	2
javno dostopen internet	2
mentor	2
elektronska znanstvena bibliografija z besedili člankov	1
naročniška besedilna zbirka <sup>10</sup>	1
osebna knjižnica	1
neformalni vir	1

**Tabela 2: izvor virov pri vrzeli nepoznavanja področja**

Tip vira	Število spraševancev
članki iz tiskanih časopisov	7
tiskane knjige	6
javno dostopni viri na internetu	2
članki v elektronski obliki	1
besedilo v elektronski obliki iz naročniške zbirke	1
osebna komunikacija	1

**Tabela 3: tip virov pri vrzeli nepoznavanja področja**

Izvor vira je seveda v neki zvezi z načinom identifikacije virov. Ta zveza je, odvisno od konkretne kombinacije, bolj ali manj tesna. V spodnji tabeli naštevamo, iz katerega izvora so akterji pridobili vire, ki so jih poprej identificirali na določen način. Pri načinih identifikacije, kjer lahko akterji dobijo samo bibliografske podatke o virih, lahko opazimo, da se so akterji v precejšnji meri naslanjali na knjižnice. To bi lahko posplošili tudi na druge načine identifikacije. Kljub nereprezentativnosti vzorca bi lahko

<sup>9</sup> Akter ne uporablja samo ene knjižnice, pač pa več knjižnic vzporedno. Uporaba več knjižnic tipično sledi po iskanju po računalniškem vzajemnem katalogu slovenskih knjižnic, ko identificira več virov v različnih knjižnicah.

<sup>10</sup> Naročniški v smislu licenciranega informacijskega vira, za katerega knjižnica plačuje naročnino.

tvegali trditev, da imajo knjižnice pri procesu spoznavanja področja relativno pomembno vlogo.

Način identifikacije	Izvor virov
Iskanje po računalniškem katalogu slovenskih knjižnic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Iskanje po računalniškem katalogu knjižnice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Iskanje po elektronski znanstveni bibliografiji člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> <li>• medbibliotečna izposoja</li> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Iskanje po elektronski znanstveni bibliografiji z besedili člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• članki v elektronski obliki</li> </ul>
Iskanje po besedilni zbirki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naročniška besedilna zbirka</li> </ul>
Iskanje po podatkovni zbirki člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> <li>• medbibliotečna izposoja</li> </ul>
Iskanje z iskalnikom po internetu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• javno dostopen internet</li> </ul>
Iskanje po internetni knjigarni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ni podatka</li> </ul>
Brskanje po spletnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• javno dostopen internet</li> </ul>
Veriženje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> <li>• javno dostopen internet</li> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Brskanje v knjižnici po policah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Naročilo poizvedbe v knjižnici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Lastno poznavanje literature	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osebna knjižnica</li> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Posvetovanje z mentorjem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mentor</li> </ul>
Neformalni viri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> <li>• medbibliotečna izposoja</li> <li>• osebna knjižnica</li> <li>• neformalni vir</li> </ul>

**Tabela 4: izvor virov glede na način identifikacije pri vrzeli nepoznavanja področja**

### 8.3.2.2 Rezultat

Akter se skozi pregledovanje in branje virov seznanj s temo ter si tako ustvari neko svojo sliko o tematiki oziroma osebno perspektivo. Akter ima torej neko zadostno



razumevanje teme, ki mu omogoča, da lahko izoblikuje koncept ali zamisel naloge. Šest spraševancev je izrecno omenjalo koncept, nekateri pa so tudi bolj v podrobnosti opisali proces izoblikovanja koncepta. Pri petih spraševancih pa lahko v njihovih časovnih potekih situacij opazimo ekvivalentno prelomnico, do katere je potekal proces spoznavanja teme in po kateri se začneja proces zbiranja literature. Pri dveh spraševancih, ki sta imela za cilj naloge pregled literature, pa bi lahko rekli, da je bil ta cilj spoznavanje področja in tako s tem tudi priprava koncepta ali pa vsaj izhodišč zanj. Akter v konceptu določi vsebinsko strukturo naloge in v tem sklopu tudi eventualni načrt nadaljnjega iskanja literature.

"takrat še nisem imela računalnika in sem morala vse peš to početi ne em no in potem ko sem pač em imela se mi je zdelo dovolj gradiva za tisto ker potem pa seveda ko sem to študirala ne bolj ko sem študirala bolj se mi je odpiral en tak koncept kaj bi jaz pravzaprav s to nalogo lahko naredila ne mhm em no in em sčasoma ko sem imela dovolj ene literature prebrane sem si naredila koncept te naloge"

"mm em in a je in kako je potem v bistvu stvar naprej potekala potem ste začeli že kar pisati ne jaz sem si najprej koncept naredila aha jaz nikoli ne začnem kar pisat vedno si naredim najprej koncept ker če začnem kar pisati ne bo nič ratalo iz tega ne moram že vedeti aha ja kaj bo kaj je bistvo kaj kaj bom na začetku iz česa bom speljala zadevo itn a ne mhm mhm skratka koncept sem si prej naredila absolutno glede na to ko sem že malo naštudirala in sem videla kaj bi pravzaprav rada kaj bom napisala ne mhm sem si naredila koncept in potem šele začela pisat ne jaja pri čemer sem si seveda prej delala izpiske ne ampak koncept ampak ste bili pa že toliko daleč da ste si lahko naredili koncept to sem si relativno hitro naredila aja jaz sem tam imela po kakšem tednu štirinajstih dneh gotovo narejen ta koncept ne mhm aha aha aha je pa res da je bilo to kar vsakodnevno ne tudi 4 5 ur tam sedenja v knjižnici ne"

(spraševanka št. 20)

"zdaj sem prišla do tega da sem si sliko izdelala v glavi po alinejah mojega seminarja kako bo moj seminar zgedal ne  
aha aha aha  
točno te kar sem vam prej dala tam alineje ne so bile v moji glavi"

"ja recimo potem pa sem si razdelala recimo seminar da bom v uvodu naredila na splošno kar se tiče [maskirano: tema seminarske naloge] potem sem si pa razdelala recimo najprej pač [maskirano: poglavje seminarske naloge] potem pa bolj podrobno [maskirano: druga poglavja seminarske naloge] in sem potem na te teme iskala nadaljno literaturo ne  
mhm aha to je v bistvu to ste si vi pač zamislili  
jaz sem si tako zamislila da bo uvod [tj. seminarska naloga] tako zgedal ja"

(spraševanka št. 11)

Akter šele na podlagi osebne perspektive pridobi neko orientacijo v pravkar spoznanem področju, kompetenco ocenjevanja svojega znanja o specifični temi ter nek "občutek" za vire. Podlaga za ta občutek je poznavanje virov, akter okvirno ve, kaj lahko pričakuje od virov.

*Spraševanec se je odločil za neko temo naloge glede na svoje predznanje. Naloga je morala ustrezati zunanjima kriterijema teme in števila uporabljenih virov določenega tipa. Po nekaj dneh iskanja je akter spoznal:*

"ampak nekako vedno je potem na koncu prišlo em ni glih to pisalo ni dosti člankov glih o neki temi ne  
mhm  
da bi lahko pač jaz neko kvalitetno da ne bi samo prepisal članek pa nekaj da lahko nekaj svojega narediš  
ne  
jaja  
da primerjaš malo vire pa si neko svojo sliko ustvariš  
mhm  
pa bi jaz lahko nek svoj model naredil ne ampak em no potem pač tako zaideš pa sem pa tja ne"

"em tam je nekako tudi vzporedno kaj jaz vem ko sem pač gledal tisto literaturo ne pa bral pa sem rekel okej kje je tudi ta [maskirano: zahtevana tema] noter ne in potem pač vidiš da karkoli bi hotel nekega tega pametnega skupaj spraviti ne bi bil vedno poudarek ne vem 70 procentov na em [maskirano: izbrana tema] ja ja

pa samo toliko procentov na nekih vidikih [maskirano: zahtevane teme] enostavno ne bi mogel samo o [maskirano: zahtevani temi] govoriti ne se ne bi mogel izogniti se pravi tem [maskirano: izbrani temi] ne

(spraševanec št. 17)

Spraševanec je lahko šele na podlagi osebne perspektive ocenil, da izbrana tema ne vodi v pravo smer, da ne bo mogel uresničiti svojih pričakovanj in zadostiti zunanjim kriterijem. Čeprav stežka, se je moral odločiti za drugo temo.

"sem potem pač potem težko prešaltal ne pač to sem že toliko poiskal pa to ne"

(spraševanec št. 17)

Osebna perspektiva je neka miselna struktura, ki akterjem omogoča, da se opredelijo do vsebine vira in ga bodisi sprejmejo v svoj miselni okvir ali pa zavrnejo. Oblikuje se ob branju virov.

"hehehe aja aja sem kako je vplivalo po aha se pravi članke sem nabiral ne po drugi strani pa oblikoval čisto svojo temo bolj specifično ne kako bi bilo"

(spraševanec št. 17)

### **8.3.3 Zbiranje literature**

Akter se sooči z vrzeljo zbiranja literature, kadar si že ustvari osebno perspektivo in s tem izoblikuje tudi koncept naloge. V konceptu si vsaj okvirno strukturira vsebino naloge. Ta struktura lahko potem narekuje smer iskanja literature.

"približno sem imela že nekako strukturo seminarske naloge v glavi ampak najprej sem pač napisala [maskirano: poglavje v nalogi] in potem sem si nekak naredila približen plan v glavi kaj sploh bom napisala v tej seminarski nalogi in v katero smer bom šla iskat literaturo  
ja ja  
tako seveda sem si naredila en plan če lahko temu rečem ki je jasno vodil k nekemu cilju"

(spraševanka št. 8)

Akterji potrebujejo vire, da bi zapolnili bele lise v zamišljeni strukturi naloge. Rečeno drugače, zamišljeni okvir naloge morajo le še izpolniti z vsebino. Vrzeli v strukturi naloge torej narekujejo smer iskanja literature oziroma inicirajo vprašanja, na katera poskušajo akterji najti odgovore v literaturi.

"zdaj sem prišla do tega da sem si sliko izdelala v glavi po alinejah mojega seminarja kako bo moj seminar zgedal ne  
aha aha aha  
točno te kar sem vam prej dala tam alineje ne so bile v moji glavi"

"ja mogoče no mogoče ali pa skratka sliko ste imeli em teh alinej em in v bistvu kaj ste potem zdaj naredili naslednji vaš korak  
naslednji korak je bil potem pač kar prve teme se lotiti prve alineje recimo no"

(spraševanka št. 11)

"em drugače pa potem potem ko sem imela ko sem imela raziskavo sem videla kje so pač v raziskavi vrzeli kje bom še rabila literaturo da podkrepim podkrepim še raziskavo s teorijo"

(spraševanka št. 14)

"in začela potem počasi tudi pisati in jasno ko so se pojavile kakšne luknje v tem pisanju sem se podala v knjižnico ne  
mhm

in spet iskala glede na to kar sem še rabila em jasno spet po knjigah ali pa po revijah ne"

(spraševanka št. 20)

### 8.3.3.1 Premoščevanje vrzeli zbiranja literature

Akterji pristopajo k premoščevanju vrzeli zbiranja literature na drugačen način kot pa pri vrzeli nepoznavanja področja. Imajo izoblikovano osebno perspektivo in v splošnem bolje poznajo področje. To se kaže tudi pri pristopu k premoščanju vrzeli. Spodnja izjava lepo ilustrira zvezo med osebno perspektivo oziroma poznavanjem področja in premoščevanjem vrzeli:

"da vem kje je pa po možnosti na pol pozabim kje sem to brala ne ker spet iščem ampak lahko si ustavim eno lastno sliko in ko imam lastno sliko šele takrat lahko iščem

mhm

in šele takrat se meni lahko naredi ona preblisk aha tamle je treba to še pogledat mhm tam bo še"

"gre pa za to da več ko zbereš informacij več lahko večja je ideja kje lahko iščem ne"

(spraševanka št. 16)

Osebna perspektiva ne narekuje samo vprašanj, pač pa vpliva tudi na pristop k iskanju literature. Spraševankino izjavo bi lahko parafrazirali, da "*več kot veš, lažje iščeš*".

Potrditve te izjave nam lahko da drugi primer. Spraševanka je iskala neko temo, ko je šele spoznavala področje. To iskanje na isto temo je ponovila kasneje, ko je premoščevala vrzel zbiranja literature.

"to sem pa potem že sama ne jih izoblikovala ko sem pač videla kako se uporabljajo v literaturi em tako da že potem to sama izoblikovala si

jaja jaja mhm mhm in potem kakšni so bili potem odgovori v bistvu

ja potem sem našla

iz teh iskanj

ja da sem našla en članek ki malo razlagal te moje problemov in sem to potem pač uporabila"

(spraševanka št. 14)

Spraševanka je pri kasnejšem iskanju našla članke, ki jih pri prvih iskanjih ni. Razlog nam pove kar sama, namreč da si je "*sama izoblikovala*" ključne besede, to pa ji je uspelo zato, ker je videla, "*kako se uporabljajo v literaturi*". Tukaj jasno vidimo vpliv poznavanja področja na premoščevanje vrzeli oziroma rečeno konkretnješe, na iskanje virov. Ta vpliv nam potrjuje tudi spodnja izjava, kjer to pove sama spraševanka, da je namreč "*že malo vedela*", poleg tega pa je izbirala zadetke glede na poznane avtorje.

"ja to pa v bistvu je taka tema ko ni tako kot sem prej rekla nobena knjiga se ne nanaša direktno na to ne da bi zdaj našla knjigo pa iz tiste knjige lahko nekaj odnesla ne to je bil zdaj cel en kup knjig ko vsaka knjiga pač ima določen mislim kakšna poglavja ali dva se nanaša na to ne

aha aha ja tako malo raztreseno

ja

ja aha in kako recimo ste vedeli da ni nobene knjige o tem pa da je to tako raztreseno

ja ker sem pač v bistvu to tudi greš lahko na ta spet na računalnik pa odtipkaš noter [maskirano: iskane teme]

spet v cobib tako kot prej

tam vedno iščem

aha aha iz tega iskanja ste potem ugotovili to

tudi pa tudi iz spet prejšnje situacije iz [maskirano: naloge] ko je spet vplivala na to da sem že malo vedela

mhm mhm in recimo katere ključne besede ste uporabili

[maskirano: iskane teme] mislim da je to to

in kako ste potem te zadetke je prišlo veliko zadetkov

ja niti ne no [maskirano: iskana tema] največ se mi zdi

aja in kako ste jih potem izločili recimo tiste ki so

ja tu pa čisto ne vem no kako bi to rekla da sem jih izločala tu pa mi ni bil jezik sploh ne pomemben ker edino [maskirano: dva jezika] no samo tistih tako ni toliko

jaja

mogoče tudi avtorji kateri so se mi zdeli najbolj taki znani ki so se s tem ukvarjali pa najbolj priznani se mi zdi da bi bili tisti ki bi bili najbolj ne to bil lahko mogoče tak največji kriterij ja

(spraševanka št. 11)

Akter lahko neko področje pozna v tolikšni meri, da je zbiranje literature zanj nekaj neproblematičnega, celo rutinskega.

"itn ne in tam je potem pa druga literatura prav prišla spet ne ampak tisto literaturo sem pa že poznala tam sem pa že vedela kaj bom šla pogledat ne  
aha aha aha  
če bi želela kaj citirati ne ali pa tako  
jaja in tisto tisto in to literaturo ste tudi v tem procesu našli ne  
ne tisto literaturo sem jaz že prej poznala ne  
aha aha  
tisto ki je bila konkretno vezana na [maskirano: neka tema] sem poznala že prej  
mhm  
vedela sem kaj bom pogledala edino kar je bilo je res da sem šla pogledat če so avtorji ki sem jih poznala v novejšem času kaj še novega napisali izkazalo se je da so da je nekaj celo šele v tisku ne da še ne bom mogla  
mhm  
ne em uporabiti in em potem sem šla potem tudi malo bolj konkretne stvari pogledat kot so [maskirano: neka tema] ne mm"

(spraševanka št. 20)

Iz zgornjih primerov vidimo, da se poznavanje področja lahko kaže v poznavanju avtorjev in virov.

Po drugi strani pa lahko opazimo, da se z izoblikovanjem osebne perspektive lahko spremenijo kriteriji za ocenjevanje ustreznosti virov. Spodnja dve izjavi kažeta to spremembo. Viri, ki so bili ustrezni pri vrzeli nepoznavanja področja, zdaj niso več in obratno.

"pa rečeš aha ta članek ki sem ga prej spomnem se da sem nekje tako dobil članek ki sem mislil da ga bom vzel da ga bom zihér imel noter pa ga potem niti nisem rabil ne  
mhm  
pač tako se je izšlo da nekako pač v tisti zgodbi sploh ni več noter pasal ne tako da"

(spraševanec št. 17)

"in sem še o tem brskala po recimo literaturi

mhm mhm

pa iskala če bi bilo mogoče še kaj o tem pisano potem v bistvu sem šla tudi pogledat tiste članke ki sem jih pač prej iskala pa jih nisem zbrala za svoje relevantne če kaj notri piše in sem tudi verjetno enega ali dva našla tako približno ne iz tega svojega kupa svoje knjižnice"

(spraševanka št. 14)

Akterji si lahko zamislijo načrt iskanja literature. Ta načrt seveda narekujejo vrzeli v strukturi naloge. Že samo dejstvo, da si akter sploh lahko naredi načrt, govori o neki relativni obvladljivosti iskanja literature. Enako velja tudi za načrte iskanja literature pri vrzeli nepoznavanja področja. Dve spraševanki sta si zamislili načrt, ki je predvideval več iskanj na različne teme v okviru naloge. V obeh primerih načrt ni v popolnosti uspel, nekatera iskanja so se izjalovila in niso dala pričakovanih rezultatov. Moramo pa omeniti, da so bili v končni posledici rezultati zadovoljivi. V splošnem lahko ugotovimo, da sta bila načrta relativno fleksibilna. Akterja sta nezadovoljiv rezultat iskanja kompenzirala bodisi s spremembo teme in posledično novo smerjo iskanja bodisi s ponovnim iskanjem po že pridobljenih virih.

V primerjavi z vrzeljo nepoznavanja področja so vprašanja oziroma teme, za katere iščejo vire, bolj določne, bolj zamejene in konkretnejše.

"em moj je bil poiskati v tuji literaturi tista izhodišča ki bi se jih dalo aplicirati na specifično [maskirano: neko določeno] situacijo

mhm

oziroma povezati povezati te vidike ali pa značilnosti ki jih navajajo avtorji ki jih navajajo tuji avtorji ali pa do katerih so prišli avtorji s podobnimi raziskavami v tujini"

(spraševanka št. 7)



Spodnji primer iskanja prav tako navajamo kot ilustracijo razlike med iskanji pri premoščevanju vrzeli zbiranja literature in nepoznavanja področja. Ta primer je izbran zato, ker je ravno nasproten primeru iskanja "nekaj več" virov na strani 94. V zgornjem primeru spraševanki ni zadoščala knjiga, ki jo je dobila od profesorice, pač pa je hotela takoj dobiti več virov. V spodnjem primeru pa je spraševanka sicer našla več virov, a z nobenim ni bila zadovoljna. Hotela je samo enega, kjer bi našla celoten odgovor.

"in potem sem rabila pa literaturo recimo čisto osnovno kaj je [maskirano: iskana tema] čisto na splošno kar se tiče [maskirano: geografska opredelitev]"

"mhm mhm mhm in potem kaj je bilo v bistvu rezultat iz tega em kaj si dobila iz tega iskanja po cobisu pa em pač to  
dobila sem ne vem [maskirano: nekaj virov] katere sem lahko potem naprej uporabila  
a si bila zadovoljna s tem odgovorom  
ne nikoli nisem bila čisto zadovoljna  
aha  
nikoli ni bilo tisto da bi rekla uau to je to"

(spraševanka št. 14)

#### 8.3.3.1.1 *Načini premoščevanja vrzeli: identifikacija virov*

V spodnji tabeli navajamo različne načine identifikacije virov, kolikokrat so spraševanci uporabili posamične načine ter koliko spraševancev je vsaj enkrat uporabilo določen način. Opozarjamo, da se pri tem prikazu srečujemo z istimi metodološkimi težavami kot zgoraj v odseku 8.3.2.1.2 na strani 95 z istim naslovom.

Način identifikacije	Število uporab	Število spraševancev n=10
Iskanje po temi v računalniškem katalogu slovenskih knjižnic	16	6
Veriženje	6	4
Iskanje znanih virov po računalniškem katalogu slovenskih knjižnic	5	2
Iskanje po temi z iskalnikom po internetu	4	3
Iskanje po listkovnem katalogu knjižnice	4	1
Posvetovanje z mentorjem	3	2
Iskanje po temi v računalniškem katalogu posamezne knjižnice	3	1
Pregledovanje prej najdene literature	2	2
Brskanje v knjižnici po policah	2	2
Iskanje znanega vira z iskalnikom po internetu	2	1
Iskanje s ključnimi besedami po elektronski znanstveni bibliografiji člankov	2	1
Iskanje s ključnimi besedami po elektronski znanstveni bibliografiji z besedili člankov	2	1
Tiskani referenčni viri	2	1
Iskanje znanih virov po računalniškem katalogu posamezne knjižnice	1	1
Neformalni viri	1	1
Iskanje po avtorjih v elektronski znanstveni bibliografiji člankov	1	1
Iskanje po internetni knjigarni	1	1
Vprašanje knjižničarju	1	1
Iskanje po temi v tiskani znanstveni bibliografiji člankov	1	1
Iskanje po naročniškem servisu z elektronskimi časopisi	1	1
Pregledovanje kazal vsebine številke posameznega znanstvenega časopisa	1	1
Pregledovanje znanega spletnega mesta	1	1

**Tabela 5: načini identifikacije pri vrzeli zbiranja literature**

V tabeli predstavljeni načini identifikacije virov so seveda abstrakcija dejanskih načinov npr. uporabe konkretne znanstvene bibliografije ali iskalnika. Predstavljeni so načini, ki

jih je uporabilo deset spraševancev. Načini so torej razvrščeni padajoče po številu uporab: na vrhu so najpogostejše uporabljani načini in na dnu najmanj pogosto uporabljani.

Žal nam majhno število primerov in metodološke težave ne dopuščajo primerjave z načini identifikacije pri premoščanju vrzeli nepoznavanja področja.

#### 8.3.3.1.2 *Ovire*

Spraševanci so omenjali tri ovire. Pet spraševank je omenjalo, da niso našle ustreznih virov, bodisi niso našle nobenega ustreznega vira bodisi so našle neustrezne vire.

"in jaz pač tega nisem našla ampak to ne pomeni da kdaj kdo tega ni recimo naredil lahko to kdaj kdo naredil pri kaki diplomski nalogi ali pa kaj takega ne em jaz pač tega nisem našla ne"

(spraševanka št. 8)

"no to je bil največji problem ker je zelo malo napisano če je pa že napisano em ja pa tudi stara literatura bila ne"

(spraševanka št. 14)

Dve spraševanki pa sta omenjali, da sta na iskano temo našli preveliko množico potencialno ustreznih virov, iz katere sta potem morali izbirati ustrezne vire.

"ja ne vem recimo [maskirano: iskana tema] mislim [maskirano: iskana tema] je bila že totalno zgrešen poskus ne"

(spraševanka št. 7)

"aha aha em in koliko recimo rezultatov ste dobili

veliko zelo veliko  
preveč  
ja"

(spraševanka št. 8)

Za rešitev te težave sta spraševanki uporabili dodatne ključne besede pri iskanju, omejevanje po letnici izida ter pregledovanje in izbiranje virov na podlagi bibliografskih zapisov oziroma nekega dela zapisa (npr. naslova vira).

Tri spraševanke so kot tretjo oviro omenjale oteženo dostopnost do virov in informacijskih kanalov.

"tako tako tako pa gor pa kopirat pa vse te stvari ne zadeva potem na koncu traja 3 ure recimo ne"

(spraševanka št. 8)

"da so mi vrnil listek knjiga ni na svojem mestu ne povrh tega če pa iščeš knjigo nikjer ni informatorjev ki bi jih človek lahko kaj pametnega vprašal"

"ampak ti ne pustijo do [maskirano] kataloga"

(spraševanka št. 16)

#### 8.3.3.1.3 *Izvor in tip virov*

V spodnjih dveh tabelah navajamo izvore, odkoder so akterji fizično pridobili vire in tipe virov ter koliko spraševancev je vsaj enkrat v svoji situaciji uporabilo določen izvor oziroma tip.

Izvor virov	Število spraševancev n=10
več knjižnic	6
posamezna knjižnica	5
javno dostopen internet	3
mentor	2
osebna knjižnica	2
neformalni vir	2
elektronska znanstvena bibliografija z besedili člankov	1

**Tabela 6: izvor virov pri vrzeli zbiranja literature**

Tip vira	Število spraševancev n=10
knjige	7
članki iz tiskanih časopisov	7
javno dostopni viri na internetu	4
članki v elektronski obliki	1
drugo gradivo	1

**Tabela 7: tip virov pri vrzeli zbiranja literature**

Enako kot pri sekciji 8.3.2.1.6 z istim naslovom zgoraj na strani 102 tudi tu v spodnji tabeli navajamo, iz katerega izvora so akterji pridobili vire, ki so jih poprej identificirali na določen način. Če primerjamo zvezo načina identifikacije virov z izvorom virov, ne opazimo bistvenih razlik. Tako lahko tudi tu potegnemo iste zaključke. Pri načinih identifikacije, kjer lahko akterji dobijo samo bibliografske podatke o virih, lahko opazimo, da se so akterji v precejšnji meri naslanjali na knjižnice. To bi lahko posplošili tudi na druge načine identifikacije. Kljub nereprezentativnosti vzorca bi lahko torej tvegali trditev, da imajo knjižnice pri procesu zbiranja literature relativno pomembno vlogo.

Način identifikacije	Izvor virov
Iskanje po računalniškem katalogu slovenskih knjižnic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Iskanje z iskalnikom po internetu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• javno dostopen internet</li> </ul>
Iskanje po računalniškem katalogu knjižnice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Pregledovanje prej najdene literature	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osebna knjižnica</li> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Neformalni viri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neformalni vir</li> </ul>
Posvetovanje z mentorjem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> <li>• mentor</li> </ul>
Brskanje v knjižnici po policah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Iskanje po listkovnem katalogu knjižnice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Veriženje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> <li>• več knjižnic</li> </ul>
Iskanje po elektronski znanstveni bibliografiji člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Iskanje po elektronski znanstveni bibliografiji z besedili člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronska znanstvena bibliografija z besedili člankov</li> </ul>
Iskanje po internetni knjigarni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Vprašanje knjižničarju	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Tiskani referenčni viri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Iskanje po tiskani znanstveni bibliografiji člankov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Pregledovanje kazal vsebine številke posameznega znanstvenega časopisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posamezna knjižnica</li> </ul>
Pregledovanje poznane spletne mesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• javno dostopen internet</li> </ul>

**Tabela 8: izvor virov glede na način identifikacije pri vrzeli zbiranja literature**

### 8.3.3.2 Pisanje

Pisanje naloge pomeni dokončno izoblikovanje in upredmetenje osebne perspektive oziroma strukture naloge.

"a je bilo tukaj kaj posebnega pri tem pisanju

ne ker sem se v bistvu se pač lotila najprej tako da sem napisala da sem pač najprej vzela tisto literaturo ki sem jo našla na to [maskirano: prva tema] o katerem sem prej govorila potem sem pa še o [maskirano: druga tema] pač napisala ne"

"to so potem saj pravim glede ko sem imela pač potem literaturo sem pač potem jo čisto sama po svoji presoji pač uporabila jasno pogledala najprej sploh kaj bi ne in potem sem pač začela pisat"

(spraševanka št. 8)

Spraševanka je uporabila literaturo po "*svoji presoji*" in začela pisati. Njena osebna perspektiva je bila osnova, na podlagi katere se je odločila, katere vire oziroma dele virov bo uporabila v nalogi.

Kako pa poteka proces pisanja naloge? Kakor smo že rekli, je izhodišče procesa pisanja osebna perspektiva akterja.

"in okej saj pravim najprej sem pač to sploh ta nit ne se pravi kaj bi sploh jaz povedal ne"

(spraševanec št. 17)

Poleg osebne perspektive potrebuje akter seveda še vire, ki jih je dotedaj pridobil.

"ne to ko sem bila v stiski ko sem začela pisati [maskirano: nalogo] sem jo začela pisat ampak sem uporabljala literaturo tisto ki sem jo prej našla članke ne"

(spraševanka št. 14)

Te vire mora akter poprej predelati, tako da relativno dobro pozna njihovo vsebino.

"ja v bistvu sem sproti ne tako kot smo šli po temah sem recimo najprej eno temo zaključila potem je pa itak treba knjige nazaj nesti ne  
aha

ko že mine tisti čas  
vi ste napisali in potem nazaj nesli  
ja  
in potem spet  
mogoče se pa kdaj spet nazaj vrneš k isti tej knjigi ne ko vidiš mogoče si pa kaj spustil kar je bilo ne"

(spraševanka št. 11)

Pisanje je lahko torej tudi segment cikličnega procesa, ki poleg pisanja zajema tudi iskanje in branje virov. Ta proces je lahko sistematičen, akter ima lahko načrt izdelave naloge po posameznih poglavjih naloge.

Akterji pri pisanju virov uporabljajo neko večjo ali manjšo množico virov: od par virov do nekaj deset virov ali pa še več. Pri tem se pojavi problem organizacije te začasne ali pa stalne osebne knjižnice. Spraševanci so jo reševali na različne načine.

"prej sem pa aha prej sem pa ponavadi ne vem ko kaj pišem ker imam veliko virov ne in potem si jih razložim ne kar po tleh ne in potem čisto tako imam grafično ko pišem aha to pa mora biti pa verjetno tam nekje pa tako malo pogledaš hehe"

"naprimer na disku vem da sem si jih malo grupiral potem na koncu sem imel ene tri direktorije"

(spraševanec št. 17)

"saj pravim vse to kar si pač skopiram si shranim doma kot sem že prej omenila da mi še kdaj kasneje lahko pride prav ne seveda ja jasno knjige vrnem seveda jasno ampak seveda jasno imam vedno pri vsaki seminarski nalogi zavedeno literaturo tako da bi v bistvu kadarkoli če bi karkoli rabila tudi kako knjigo ne bi bilo nobenega problema ker lahko pogledam pač v svojo seminarsko nalogo in pa na računalnik in potem lahko spet pridem do teh stvari"

(spraševanka št. 8)



Samo eden spraševanec je opisal podrobnosti uporabe virov pri pisanju, tako da nimamo možnosti primerjave. Omenili smo že, da je izhodišče procesa pisanja osebna perspektiva akterja.

"okej ko imaš to potem pa nekako razmišljaš potem pa v bistvu jaz najraje kar nekaj po svoje pišem"

(spraševanec št. 17)

Viri so akterju najprej v pomoč pri strukturi naloge. Akter povzame strukturo nekega dela naloge po nekem viru.

"potem imaš pa te ta mogoče poglavja kako v bistvu si že prej vedel da bo nekje em strukturirana tako kot je bil strukturiran nek članek kaj jaz vem

aha jajaja

v tem smislu ne pač strukturo povzameš po članku ne ne pa neko

jajaja razumem

nek tak detajl v tem smislu ja"

(spraševanec št. 17)

Akter lahko že pred pisanjem načrtuje, kako bo vključil druge vire v strukturo naloge. Ti viri so nekakšni gradniki, ki izpolnijo strukturo nekega dela naloge.

"poglavij naprimer da si že predstavljaš takrat ko to pišem ne em to je v bistvu tam sem nek članek ne vem o tem pa tem bral ne mogoče bom to skombiniral v bistvu že imaš em bi rekel nekaj čisto to idejo ne to bom pač noter vrgel pa malo sem pa tja"

"saj pravim ponekod ne vem vzamem samo fajn tole je fajn razporeditev ne to so pa informacije"

(spraševanec št. 17)

Akter pa lahko uporabi vire tudi naknadno, ko že piše. Akter se med pisanjem spomni neke ideje. Gre za neko latentno znanje, ki ga aktivira proces pisanja. Pogoj za pridobitev latentnega znanja pa je poprejšnja predelava virov.

"em potem ko grem pa pisat ne je pa tak em pač nekaj v zvezi s tem pišem ne in potem em kaj jaz vem poveš mogoče neko misel ne [nerazumljivo] to v bistvu ta misel ne vem je čisto nova ali si jo dobil pred dvema tednoma ko si bral ono ne

mhm ja mhm

mislil si jo povzel ne

saj to razumem ja

potem pa potem pa poiščeš zdaj članke ne potem moraš pa brskat kje že hudiča si že to bral ne"

(spraševanec št. 17)

Ko akter povzame to idejo, mora potem v svoji osebni knjižnici poiskati vire, v katerih je dobil to idejo, da bi jih lahko citiral. To iskanje poteka na nek način ravno obratno kot običajno iskanje po temi.

"potem pa neke vrste naknadno potem poiščem uporabim neko idejo pa se spomnem aha to idejo sem pa nekje v tistem prebral ne

mhm mhm

pa potem daš okej vir aha pa napišeš

aha aha

noter aha to je pa tu pa tu citirano"

(spraševanec št. 17)

Druga možna uporaba virov pa je, da akter dobessedno citira nek pasus iz vira.

"pa rečeš aha to pa to pa ni treba [nerazumljivo] iz glave ne pa rečeš aha to bom pa zdaj tam noter pa čisto celo potem ne vem citiraš pa tako naprej"

"po drugi strani pa ker imaš em ne vem ko ti ko veš aha tam neka ta pa ta teorija ne v bistvu tako da jo razložiš pa v bistvu potem tam ni to tvoja stvar ne ne bom jaz zdaj razlagal ampak v bistvu to pa kar noter daš ne"

(spraševanec št. 17)

Pri tem pa ni nujno, da akter uporabi vire samo iz svoje osebne knjižnice, se pravi pridobljene skozi dotedanji proces iskanja pridobljenih virov. Akter lahko tudi sproti poišče vire, ki ustrezajo strukturi naloge.

"takšnega pač sem se spomnil naprimer sem vzel pač v tem primeru ne naprimer sem se spomnil čisto nekega takega aha saj res zdaj imam pa tu en tak dober primer ne pa v zadnjem času"

(spraševanec št. 17)

"in potem sem pač potem sem mogla pa še ponovno spet iskat literaturo"

"kar pa ni bila temeljna moja literatura ki sem jo najprej iskala"

(spraševanka št. 14)

Med pisanjem naloge se lahko akter ponovno sooči z vrzeli v strukturi naloge. Gre za proces dokončnega izoblikovanja vsebine naloge. Te vrzeli so lahko vzrok iskanju literature med pisanjem. Na ta način se proces premoščanja vrzeli zbiranja literature ponovi. Dve izjavi izmed spodnjih smo navedli že zgoraj kot primera vrzeli zbiranja literature. Specifično pa se nanašata na premagovanje vrzeli med pisanjem naloge.

"in začela potem počasi tudi pisati in jasno ko so se pojavile kakšne luknje v tem pisanju sem se podala v knjižnico ne

mhm

in spet iskala glede na to kar sem še rabila em jasno spet po knjigah ali pa po revijah ne"

(spraševanka št. 20)

"ja pa to naprimer potem kaj jaz vem potem pa prideš kaj jaz vem ampak ko vedno ko pišeš ne pa nekako potem se zapleteš v tisti svoji zgodbici ne  
mhm  
in lahko prideš do nekega ne vem nekega novega problema ali pa kaj ko ti pride mogoče prav še kak članek ne kaj jaz vem nekaj zdaj pišeš pa nekaj zaideš na neko drugo področje ne  
kakšno slepo ulico  
pa rečeš  
v bistvu nekako ali ne  
ja ali pa ne vem neko čudno podrobnost ali pa kaj takega  
aha  
pa ne veš kaj bi  
jaja  
pa rečeš okej tu bi pa še pogledal če je mogoče pa kaj o tem še člankov ne  
mhm mhm  
pa članke pa še vidiš pa dobiš še ene par člankov ne spet dobiš neko idejo aha to bi pa lahko še potem še tukaj vrgel pa prištukal ne [nerazumljivo] dobiš tisto celotno strukturo ne se bojiš kako bi lahko [nerazumljivo] pa to ampak ko pa gledaš noter pa gradiš če gradiš čisto tako logično ne hehe potem dostikrat zašteka ne potem pa hehe"

(spraševanec št. 17)

"em drugače pa potem potem ko sem imela ko sem imela raziskavo sem videla kje so pač v raziskavi vrzeli kje bom še rabila literaturo da podkrepim podkrepim še raziskavo s teorijo"

(spraševanka št. 14)

Značilno za tovrstna iskanja je, da akterjem ne zadoščajo viri, zbrani v osebni knjižnici, pač pa skušajo identificirati nove vire, ki bi izpolnili vrzeli v strukturi naloge.

Zgoraj smo videli, da je akter sam videl vrzeli v nalogi in je potem še naknadno iskal literaturo. Lahko pa vrzeli vidi šele mentor, ki potem tudi akterju vsaj identificira ustrezne vire, če že ne posodi.

"sem vse skupaj oddala in potem je bilo treba še popravljat ne"

"potem je nalogo prebral še nekdo mislim še en sodelavec od mojega mentorja in je še on mi dal predloge skupaj s profesorjem "

"in sem potem morala dodati še to literaturo se pravi tukaj sem šla še enkrat po literaturo o [maskirano: tema naloge] in jo vključila ne v teoretski del em potem sem to pač popravila in dopolnila"

"tukaj mi je dal on dve knjigi"

"potem mi je predlagal še en članek"

(spraševanka št. 7)

"potem pa sem nesla profesorici prebrat potem pa me je še profesorica opozorila še na dodatno literaturo ki bi jo še mogla uporabiti"

"to literaturo poiščem kje je v knjižnicah ne preberem in jo pač kje mi je zraven dodala v kateri od teh mojih tem jo vključim še ne"

(spraševanka št. 11)

Kadar pa akter iz nekega razloga ne more uporabiti ustreznih virov in tako zazijajo vrzeli v njegovi strukturi naloge, takrat akter občuti frustracijo.

*Spraševanka je v svoji nalogi uporabila vire, ki jim jih je dal profesor.*

"ja ja jaz sem v bistvu že napisala [maskirano: nalogo] in tudi navedla sem iz [maskirano: virov]"

*Hotela je identificirati vire, da bi jih lahko navedla v literaturi naloge. Pri tem ni bila uspešna.*

"in te literature nisem našla oziroma nisem našla kje [maskirano: glagol biti] [maskirano: viri] objavljen[\*] no"

*Bila je mnenja, da če ne more navesti virov v literaturi, jih tudi ne more uporabiti v nalogi.*

"niste jih mogli navesti v literaturi kot literaturo

ne ne

ja ja em

ker se mi pač zdi da je potrebno ne če stvari če pišemo [maskirano: nalogo] da morajo biti na koncu tudi zavedene"

"[maskirano: virov] od mojega profesorja nisem mogla uporabiti v svoji [maskirano: nalogi] ker jih pač nisem mogla navesti pod vire"

"meni osebno se je to zdelo nekorektno in se mi to ni zdelo v redu ker se pač tako ne delajo stvari zaradi tega sem jaz pač to črtala preprosto"

To je pomenilo, da mora brisati dele naloge, kjer je uporabila te vire. Te situacije ni mogla razrešiti, odtod izvira frustracija.

"in mi je bilo v bistvu žal ker [maskirano: glagol biti] zanimiv[\*] [maskirano: viri] ki bi mi koristil[\*] pri [maskirano: nalogi] jih potem pač žal nisem mogla"

"in mi je bilo v bistvu žal ker se mi je zdelo da nisem imela dovolj kvalitetne literature no"

"in nam je dal profesor tudi neke svoje [maskirano: vire] in s tem da sem imela potem grozne težave ker pač profesor ni navedel vira literature odkod je on te [maskirano: vire] vzel"

(spraševanka št. 8)

## 8.4 Informacijske navade

Informacijske navade razumemo kot nabor informacijskih ravnanj, ki jih akter običajno uporabi za reševanje svojih informacijskih problemov. Ta ravnanja so utečena, akter uporabi določeno ravnanje glede na tip informacijskega problema. Informacijsko ravnanje je lahko vezano na nek informacijski kanal in na nek izvor virov.

Kakšne so informacijske navade spraševancev? Dvanajst spraševancev je v intervjuju bolj ali manj podrobno govorilo o svojih informacijskih navadah. Pet spraševancev je izrecno omenjalo kot svojo informacijsko navado iskanje po "cobisu", to je po računalniškem vzajemnem katalogu slovenskih knjižnic. Ko pa želijo pridobiti najdene vire, se glede na podatke o zalogi iz kataloga napotijo v knjižnico, ki te vire ima. To ne pomeni, da ostali nimajo te informacijske navade, ampak le to, da nimamo podatkov o tem. Iz njihovih drugih izjav v intervjuju lahko vidimo, da to seveda ni njihova edina informacijska navada. Ima pa pomembno mesto v sklopu njihovih informacijskih navad.

"od začetka recimo jaz najrajši doma kar na internetu pogledam na cobis poiščem kje v katerih knjižnicah je potem pa točno v tisto knjižnico grem ne

mhm

in od doma se lahko grem direktno tja da ne iščem potem po [maskirano: nekem mestu] ne to je en postopek ki je tudi se ponavlja ja vedno isto delam ja"

(spraševanka št. 11)

Štirje spraševanci so omenjali, da uporabljajo računalniški vzajemni katalog slovenskih knjižnic od doma ali iz službe. V sklop te informacijske navade spada tudi način iskanja po računalniškem vzajemnem katalogu slovenskih knjižnic. Samo ena spraševanka je opisala, kako išče po vzajemnem katalogu.

"ja zdaj iščem ali po ključnih besedah ali po avtorju ne

mhm

zdaj kakšen je vrstni red težko rečem ampak ponavadi mislim da začnem z iskanjem ključnih besed"

(spraševanka št. 8)

Rekli smo, da ta informacijska navada vključuje tudi pridobivanje virov po knjižnicah. Nekateri spraševanci so navedli nekakšen prednostni vrstni red knjižnic, kamor hodijo iskat vire.

"v tem smislu da uporabljam večinoma internet ne ko iščem literaturo internet potem pa pogledam najprej če je na naši univerzi v bistvu na [maskirano: neki fakulteti] literatura dostopna v primeru da ni iščem po internetu dalje kje bi bila dostopna in v bistvu najbližjo knjižnico tam kjer mi je"

(spraševanka št. 13)

V zgornji izjavi smo že videli, da imajo za spraševanko prednost pri uporabi knjižnice iz nekega mesta. Drug spraševanec je omenjal, da skuša uporabljati čimmanjše število knjižnic.

"ugotovil sem da vso literaturo dobim na [maskirano: neka knjižnica] nekaj od tega pa tudi v [maskirano: neka knjižnica] vendar se potem nisem spuščal v dve knjižnice če sem vedel da dobim v eni"

(spraševanec št. 19)

Druga informacijska navada pa je obisk posameznih knjižnic, ne da bi akter poprej iskal v računalniškem vzajemnem katalogu slovenskih knjižnic. Pri tej navadi akterji identificirajo vire v sami knjižnici. Spraševanci so navajali naslednje razloge: da knjižnica nima kataloga v računalniški obliki, da identificirajo vire v osebnem stiku s knjižničarjem ali da identificirajo publikacije z brskanjem po policah. Obstajajo lahko še drugi razlogi, o katerih pa spraševanci niso poročali.

"ja tako da najprej jaz prvo pogledam v to knjižnico [maskirano: na fakulteti] preden se sploh lotim naprej iskanja"

(spraševanka št. 11)



"em ker v bistvu nekako najpogosteje pridem v [maskirano: prva knjižnica] pa [maskirano: druga knjižnica] pa kdaj grem na [maskirano: tretja knjižnica] občasno pa tudi na [maskirano: četrta knjižnica] ampak največkrat pridem pač [maskirano] v [maskirano: prva knjižnica]"

(spraševanka št. 8)

V sklop te informacijske navade bi lahko uvrstili način identifikacije virov.

"pa sem vzel pa sem šel v tisto vrsto tam ko piše [maskirano: neko področje] ne in potem sem malo tam brskal pa sem gledal knjige"

(spraševanec št. 17)

Kot tretjo navado lahko navedemo uporabo elektronske znanstvene bibliografije člankov. V sklop te navade sodi tudi utečeni način uporabe te bibliografije.

"tako navado imam da če po [maskirano: neki elektronski znanstveni bibliografiji] iščem pregledam samo na hitro te abstrakte in potem pogledam rajši cele članke tako da si v bistvu na začetku em zelo veliko literature poiščem in različnih člankov in potem pač preberem te članke na hitro jih preletim"

(spraševanka št. 14)

Četrta informacijska navada je seznanjanje z novostmi na nekem področju.

"in zdaj do teh člankov no se pride tudi bom rekel s [maskirano: v sklopu opravljanja nekega poklica] na faksu smo ga srečali pač vsak dan se pravi da se ti nekako seznanjaš z dogajanjem

mhm

po svetu ali pa pri nas ali pa kakorkoli se pravi z dveh strani prihajaš ena je čisto iščeš neko določeno vprašanje ne pa se potem ti članki izkažejo kot odgovor na njega druga je pač da pregleduješ lepo sproti ne"

(spraševanec št. 15)

Peta opažena informacijska navada pa predstavlja uporabo neformalnih stikov za pridobivanje literature.

"saj pravim sama nisem v situaciji da nisem dobila ampak tudi če ne bi sem prepričana da bi pač dobil kdo od sošolcev mojih kolegov na faksu pa bi si jo sposodili tako da kar se tega tiče ne bi bilo nobene bojazni da pač te literature ne bi dobila sem prepričana no"

(spraševanka št. 8)

Naslednje informacijske navade niso toliko vezane na nek informacijski kanal. Dve spraševanki sta omenjali utečeno izgradnjo osebne knjižnice.

"ker pač je jasno da to vse kar si skopiram [maskirano: v neki knjižnici] ali pa tam potem jasno doma shranim boljše [nerazumljivo] da mi prav pride ne in mi res včasih še prav pride"

(spraševanka št. 8)

"in em tiste ki so relevantni jih vzamem ven druge pa prišparam to ne vem kako se reče lepo v slovenščini prihraniti  
prihranim za kao da jih bom imela za naslednji seminar"

(spraševanka št. 14)

Naslednja navada se nanaša specifično na način identifikacije virov, to je veriženje.

"in ponavadi tudi tako da tiste temeljne članke pogledam njihovo literaturo odzadaj vsakega članka in vidim em še druge ne raziskave in druge članke in potem še tiste članke poiščem če pač mislim da se zadevajo moje teme"

(spraševanka št. 14)

"potem sem pa zelo kmalu začela gledat pa že tudi em mm jasno literaturo kateri avtorji so tisti ki se zelo pogosto citirajo ne"

(spraševanka št. 20)

Informacijska navada je lahko tudi preferiranje določenega tipa virov.

"ja in sem šla gledat knjige ja ja

jaja aha aha

zato ker knjige so mi bile tam najbolj ne jaz pač em

mhm

jaz sem še malo starinska ne in em niti ne vem če znam prav iskat po po internetu"

(spraševanka št. 20)

#### **8.4.1 Razlogi za prakticiranje informacijske navade**

Spraševanci so v intervjujih govorili o razlogih za uporabo določenega informacijskega kanala, predvsem o razlogih za uporabo računalniškega vzajemnega kataloga slovenskih knjižnic in posamezne knjižnice. Vendar se iz izjav spraševancev izkaže, da govorijo tudi o razlogih za svoje informacijsko ravnanje, ki seveda vključuje uporabo nekega informacijskega kanala.

Spodaj navajamo razloge za utečena informacijska ravnanja. Najprej je to enostavnost.

"ja najbolj enostavno mi je"

(spraševanka št. 11)

Spodnja izjava na prvi pogled izraža tautologijo: razlog za utečenost informacijskega ravnanja je njegova utečenost. Vendar, če nekoliko premislimo, spraševanec v resnici govori o enostavnosti prakticiranja, se pravi podobno kot zgoraj.

"em zato ker bom rekel to je moje domače orodje no bom rekel s tem sem najbolj navajen delat"

(spraševanec št. 15)

Zatem pa je lahko razlog tudi vsebinska ustreznost nekega informacijskega kanala. Domnevamo, da se za tem prepričanjem skriva izkušnja o uspešnosti določenega informacijskega ravnanja v preteklosti.

"verjetno zaradi tega ker mi je najbližje pa tudi zaradi tega ker dejansko večino literature pač najdem tu no in mi je to fajn"

(spraševanka št. 8)

"zato ker je pač za [maskirano: neko področje] ne noter se pač največ najde lahko literature na temo [maskirano: nekega področja]"

(spraševanka št. 13)

"jaz sem šla na net na netu je pač vse greš na cobis daš [maskirano: neka tema]"

(spraševanka št. 16)

Kot dodaten razlog je spraševanka navedla navodila v sklopu študija.

"in je tudi v bistvu predstavljena na faksu kot pripomoček podatkovna baza ki nam lahko služi"

(spraševanka št. 14)

Kot smo nakazali že zgoraj, lahko razloge za prakticiranje neke informacijske navade strnemo v dva glavna. To sta čim nižja realna cena v smislu porabljenega časa, napora, denarja itn. (Buckland, 1991 str. 128 - 131) in čimbolj ustrezni rezultati v smislu identificiranih oziroma pridobljenih virov.

#### **8.4.2 Spremembe informacijskih navad**

Zgoraj smo že omenjali dva primera, kjer se je akterjema zastavilo vprašanje o novih, njima nepoznanih informacijskih kanalih. V enem primeru je akter tudi dejansko uporabil prej nepoznane informacijske kanale. Vendar pri tem primeru nimamo podatkov, kako je uporaba novih informacijskih kanalov vplivala na akterjeve informacijske navade. Tretji spraševanec pa je zelo jasno izjavil:

"em no zdaj tako em posledice ne ko ste rekli pač ene [nerazumljivo] pa zdaj lahko probam iti na [maskirano: elektronska znanstvena bibliografija z besedili člankov] ne pač ne uporabljam več knjižnic kaj dosti hehe hehe sem že obupal hehe hehe em kaj pa vem em kaj je bilo še kaj tako konkretno pri tej situaciji em"

"aha ajo ono to sem rekel ta vpliv pač pozneje ne potem ko sem naredil [maskirano: drugo nalogo]

jaja

sem takoj lahko rekel aha okej grem na [maskirano: elektronsko znanstveno bibliografijo z besedili člankov] tam bom šel takoj članke ne

mhm

pač ni treba prvič ni treba v knjižnico

jaja recimo je močen vpliv se meni zdi no da

to je zelo močen vpliv"

(spraševanec št. 17)

Spraševanec je torej v intervjuju med drugim opisal potek spremembe informacijskih navad. V nadaljevanju bomo poskušali analizirati, kateri so bili dejavniki, ki so narekovali takšno spremembo. Spraševanec je pri reševanju svojega informacijskega

problema najprej spoznal, da informacijsko ravnanje, ki ga je prakticiral dotedaj, ne bo dalo rezultatov. To informacijsko ravnanje ni vključevalo knjižnic.

"tu na začetku pač enostavno knjižnice niso takrat odprte pač sem rekel drugače probaš dobiti raznorazne vire za kakšne seminarje ali pa kaj ne"

mhm

tu sem pa enostavno mogel ne ker je bil pač neki kriteriji so bili bolj zahtevni ne"

(spraševanec št. 17)

Tu vidimo, katere so okoliščine, ki so sicer preprečevale uporabo utečenih informacijskih kanalov, tj. knjižnic. Gre za čas poslovanja knjižnic, za oviro dostopnosti. V zgornji izjavi tudi vidimo, kaj je akterja navzlic okoliščinam primoralo, da je uporabil drugo utečeno informacijsko ravnanje. To so bili zahtevnejši informacijski problemi. Svojo osebno situacijo je moral nekako prilagoditi tem okoliščinam. Vendar sta ga drugi dve informacijski navadi oziroma informacijska kanala, ki sta vključevala uporabo knjižnic, razočarala. Najprej računalniški katalog knjižnice:

"za tako prek nekaj ko z računalnika odtipkaš ti tiste ključne besede pa gledaš po naslovih katera bi pasala pa tisto vem da ponavadi ne štima potem dobiš neke knjige ko potem le vidiš da ph kakih 80 90 sem ziher procentov rečeš ah to sploh ni to ne kar sem iskal"

(spraševanec št. 17)

Zatem pa še brskanje po tiskanih časopisih:

"čakajte in knjig vi ste šli samo takrat gledat v [maskirano: neka knjižnica] tiskane revije in samo takrat in in nikoli več

ne potem sem videl da

tudi po cobibu recimo po cobisu niste iskali

em ne ker enostavno sem bil razočaran nad izbiro samo ne

mhm

že to ne mislim tako da v bistvu že takrat ko sem bil tam sem bil razočaran ne pa sem rekel ne okej pač gremo pogledat ne če že imajo glih tu cajta [nerazumljivo: najbrž časopise] ne pač kolikor je pač že tega ne gremo vsaj to pregledat ne pa potem nekaj okej

jaja jaja

saj imeli so nekaj zanimivih člankov ne ampak niso imeli zveze z mojo [maskirano: nalogo] ne hehe hehe sem kar tako bral ne hehe"

(spraševanec št. 17)

Kot smo videli, je bil rezultat teh dveh utečenih informacijskih ravnanj, da akter v nobenem kanalu ni dobil ustreznih virov, njegova iskanja so bila neuspešna. Situacijo pa je še zmeraj zapletala prva okoliščina, tj. čas poslovanja knjižnice.

"če bi pa prišel drugi dan drug dan pa nimam cajta ne"

(spraševanec št. 17)

Akter je torej zašel v slepo ulico: okoliščine ga omejujejo pri uporabi informacijskih kanalov in ne more dobiti zadostno število virov. Odločil se je, da bo vsaj poskusil uporabiti nov informacijski kanal, čeprav ni gojil velikih pričakovanj. Nov informacijski kanal ga je najprej presenetil z zadovoljivim številom virov.

"potem se mi je zdelo kul ne hehe

mhm

prej jaz tam iščem celo ono pa iščem ne vem kako dolgo potem tam samo odtipkam noter pa dobim

jaja

prav na to temo ne"

(spraševanec št. 17)

Vendar prva omejujoča okoliščina še zmeraj obstaja.

"pokazali so mi kako je pač takrat je bilo lih tako da je tudi sem imel neki [maskirano: malo časa] pred zaprtjem ne pač nekaj veliko nisem mogel pogledat em potem sem si tudi mislil kdaj bom zdaj lahko naslednjič prišel bom pa [maskirano: z druge lokacije] probal ne"

(spraševanec št. 17)

Novi informacijski kanal pa omogoča odpravo tudi te okoliščine.

"potem v naslednjih dneh sem pa potem videl da mi sploh ni treba tja hoditi"

(spraševanec št. 17)

Kot vidimo, sta odločilno vlogo pri spremembi informacijskih navad odigrala dva dejavnika. Najprej je to uspešnost oziroma neuspešnost iskanja, kot primernost vsebine informacijskega kanala, potem pa osebna situacija, ki omeji dostopnost do informacijskega kanala, kar ni neposredno povezano z informacijskim kanalom samim na sebi. To sta ista razloga za prakticiranje informacijskih navad, kot smo ju navedli zgoraj. V ta kontekst sodi tudi navedena izjava na zaključku odseka 8.3.2.1.5 na strani 102. Ta izjava izraža dvom v dosedanje informacijske navade, ki se niso izkazale kot uspešne. Spraševanka hoče zato uporabiti druge, njej dotedaj nepoznane informacijske kanale. Gre za proces izbire oziroma identifikacije informacijskega kanala in zatem tudi morebiten razvoj nove informacijske navade. Tu lahko sklepamo, da akterji niso nekako mehanicistično stopljeni s svojimi informacijskimi navadami, ampak da imajo do njih nek odnos. Akterji prakticirajo navade kot strategije, uporabljajo jih glede na konkretno situacijo in presojujejo glede na njihov rezultat.

V spodnji izjavi opazimo na prvi pogled nek instrumentalni odnos do informacijskih kanalov.

"se pravi so neke tri bi lahko bile neke tri stvari se pravi eno je bilo čisto drugo neko iskanje informacij ne ampak vse drugo bi potekalo mogoče enako tudi če bi bral knjige ali pa če bi po člankih iskal ne mhm



bi one stvari ne najprej to [maskirano: iskana tema] pa da bi videl da je teh člankov več pa to ne bi še vedno enako potekalo ne ja se pravi to je nek ločena stvar ne"

(spraševanec št. 17)

Spraševanec meni, da ne glede, kateri informacijski kanal bi uporabil, bi iskanje virov "*enako potekalo*". To ne pomeni, da bi ne glede na informacijski kanal prišel do istih rezultatov, pač pa da bi v vsakem primeru vsebina informacijskega kanala vplivala na njegovo iskanje. Izjava "*bi videl da je teh člankov več*", pomeni, da bi rezultati iskanja po nekem informacijskem kanalu vplivali na vsebino njegove naloge. Lahko bi tvegali trditev, da akterji sicer lahko – vsaj načeloma in glede na ponudbo – izbirajo informacijski kanal in se odločijo za neko informacijsko navado, toda informacijski kanal potem zameji informacijski horizont, znotraj katerega se giblje akter in tako na posreden način vpliva na samo intelektualno vsebino akterjeve produkcije.

## **9 MODEL INFORMACIJSKEGA RAVNANJA PODIPLOMSKIH ŠTUDENTOV**

V sklopu podiplomskega študija je samostojna izdelava seminarske, magistrske ali doktorske naloge tista zahteva, kjer se morajo študenti najbolj angažirati pri iskanju in uporabi informacij. Prvi tip vrzeli, s katero se soočajo v tem procesu, je vrzel izbire teme naloge. Pri izbiri teme ima pomemben vpliv motiv akterja. Motiv je lahko najprej samo nek osnovni motiv, ki stremi k formalnemu izpolnjevanju obveznosti. Motiv pa je lahko tudi interes akterja za širjenje in poglobljanje znanja. Naslednji dejavnik pri izbiri teme je predznanje akterja. Kadar akterji nimajo posebnega interesa za neko temo, se odločajo za temo, o kateri že imajo določeno predznanje. Na ta način si olajšajo izdelavo naloge. Poleg teh dveh notranjih dejavnikov pa lahko nastopajo tudi zunanji dejavniki, kot so zahteva mentorja po izbiri neke teme, tip virov in določena struktura naloge. Ti dejavniki lahko nastopajo tudi hkrati. Zanimiva situacija pa nastane, kadar interes akterja nima podpore v zadostnem predznanju. V tem primeru skuša akter nadomestiti manjkajoče predznanje z identifikacijo ustreznih virov, pri čemer igra ključno vlogo verodostojnost oziroma avtoritativnost virov, ki akterju jamči pravilnost odločitve za neko temo.

Akter se sooči z vrzeljo nepoznavanja področja, kadar izbrane teme ne pozna v zadostni meri oziroma je njegovo predznanje relativno šibko. To vrzel lahko spremljajo občutja izgubljenosti, strahu, neke negotovosti. Akterji vidijo rešitev v pridobitvi znanja iz virov. Prvi korak vodi k identifikaciji ustreznih virov. Akterji lahko iz prejšnjih situacij že poznajo pot reševanja tega problema ali pa je njihovo predznanje relativno dobro in okvirno poznajo vire. V teh primerih jim identifikacija virov ne predstavlja posebnega problema. Kjer pa ni tako, akterji zaradi nepoznavanja področja ne morejo izoblikovati natančnega kriterija, po katerem bi identificirali vire, ampak je ta dokaj ohlapen. To pomeni, da je rezultat iskanja neka (pre)velika množica virov. Če akterji hočejo identificirati ustrezne vire, morajo začeti s pregledovanjem samih virov. Pregledovanje pa ne služi samo identifikaciji, ampak je tudi začetek pridobivanja znanja tj. spoznavanja področja. Po identifikaciji začne akter s študijem virov, lahko pa se študij prepleta že s pregledovanjem virov. Skozi študij virov akter spozna področje in si

izoblikuje neko osebno perspektivo. Ta se lahko izrazi v konceptu naloge tj. izoblikovani vsebinski strukturi naloge.

Akter se sooči z vrzeljo zbiranja literature, kadar ima že izoblikovano osebno perspektivo in pozna temo v zadostni meri. Vsebinska struktura naloge je bolj ali manj že oblikovana, tako da si akter lahko ustvari koncept naloge. V tej strukturi lahko akter vidi določene vrzeli, ki jih mora izpolniti z vsebino. Pričakuje, da bo vsebino lahko pridobil iz virov. Struktura narekuje vprašanja, na katera akter išče odgovor v virih. Osebna perspektiva pa ne vpliva samo na vprašanja. Poznavanje področja pomeni tudi, da akterji bolje poznajo specifično izrazoslovje področja, avtorje in vire, kar jim olajša iskanje, celo v tolikšni meri, da jim iskanje predstavlja rutinsko opravilo. Iskanja so v splošnem bolj usmerjena in določnejša. Prav tako so kriteriji za ocenjevanje ustreznosti virov določnejši. Z izoblikovanjem osebne perspektive se kriteriji lahko spremenijo. Pisanje naloge je proces dokončnega upredmetenja osebne perspektive. Akterji pri tem sledijo vsebinski strukturi naloge in uporabljajo vire glede na osebno perspektivo. Preden lahko uporabijo vir, ga morajo poprej predelati. Akterji uporabijo vire tako, da bodisi povzamejo strukturo naloge po viru, bodisi z vsebino vira zapolnijo strukturo naloge ali pa dobesedno citirajo vir. Med procesom pisanja se akterju lahko porodi neka ideja ali pa naleti na neko vrzel v strukturi naloge. V prvem primeru gre za priklic latentnega znanja. To znanje lahko akter pridobi med procesom predelave virov, lahko pa gre tudi za njegovo siceršnje splošno znanje. Ta vir mora potem bodisi identificirati v osebni knjižnici ali pa v drugih informacijskih kanalih. Ta način identifikacije je na nek način obraten kot običajni način iskanja po temi. Pri običajnem načinu akter ne pozna vsebine vira, zato ravno hoče identificirati vire, da bi lahko pridobil vsebino. Tu pa hoče na podlagi znane vsebine identificirati vir. V prvem primeru je šlo za gradnjo vsebine naloge, kakor jo narekuje struktura, medtem ko pa v drugem primeru akter med procesom pisanja naleti na vrzel v sami strukturi naloge. Akter zaide npr. v "*čudne podrobnosti*". Akter mora identificirati ustrezne vire, da bi odpravil to vrzel. Značilno za tovrstna iskanja je, da akterjem ne zadoščajo viri, zbrani v osebni knjižnici, pač pa skušajo identificirati nove vire, ki bi izpolnili vrzeli v strukturi naloge. Vrzeli v strukturi naloge lahko vidi šele mentor, ki akterju vsaj identificira ustrezne vire, če že ne posodi.

Iz podatkov smo lahko razbrali dva razloga za prakticiranje neke informacijske navade: to je enostavnost prakticiranja in ustreznost identificiranih virov. Domnevamo, da se za pričakovanjem ustreznosti skrivajo uspešna prakticiranja te navade v preteklosti. V splošnem lahko rečemo, da akterji pri identifikaciji in pridobivanju virov težijo k prakticiranju ustaljenih informacijskih ravnanj. Vendar akterji navad ne prakticirajo slepo, za prakticiranje navade se odločijo glede na konkretno situacijo in presojujejo njeno uspešnost glede na rezultat. Informacijske navade lahko tudi spremenijo, vendar mora na novo privzeto ravnanje izpolnjevati zgornja dva pogoja. Pri tem so odvisni od razpoložljivosti in dostopnosti informacijskih kanalov ter virov v okolju in v tem smislu tudi od knjižnic. Akterji se zavedajo vpliva informacijskih kanalov na njihovo intelektualno produkcijo.

## 10 DISKUSIJA

Teorija procesa iskanja informacij Carol Kuhlthau (Kuhlthau, 1993b; Kuhlthau, 1993a) je eden izmed modelov, ki pristopa k raziskovanju iskanja in uporabe informacij kot procesu (Cheuk & Dervin, 1999). Temelji na konstruktivističnem pogledu na učenje kakor so ga razvili John Dewey, George Kelly in Jerome Bruner. Kuhlthauvova razlikuje stopnje procesa učenja skozi iskanje informacij: začetek naloge ("task initiation"), izbiro teme ("topic selection"), predfokusno raziskovanje ("prefocus exploration"), formulacija fokusa ("focus formulation"), zbiranje informacij ("information collection"), zaključek iskanja ("search closure") in začetek pisanja ("starting writing") (Kuhlthau, 1993b str. 43). Ta proces razume holistično, kot prepletanje čustev, misli in dejanj. Vsako stopnjo procesa Kuhlthauvova opredeli z nalogo oziroma smotrom, ki ga zasleduje akter ter z značilnimi čustvi, mislimi in dejanji.

Tukaj bomo primerjali naš model informacijskih ravnanj podiplomskih študentov s teorijo procesa iskanja informacij. Prva stopnja po teoriji procesa iskanja informacij je začetek naloge. Akterji prvič spoznajo, da bodo potrebovali informacije za izdelavo naloge. Izražajo čustva negotovosti in zaskrbljenosti. Razmišljajo o nalogi, da bi razumeli delo, ki jih čaka. Iz spomina priklicujejo prejšnje projekte, kjer so zbirali informacije. Diskutirajo o možnih temah in pristopih (Kuhlthau, 1993b str. 42, 44 in 67). Naš model ne vključuje te stopnje, pač pa bi jo lahko videli združeno skupaj z naslednjo stopnjo v vrzeli izbire teme. Pri izbiri teme skušajo akterji identificirati in izbrati splošno temo naloge. Po izbiri teme se občutki negotovosti umaknejo optimizmu. Akterji izbirajo temo glede na štiri dejavnike: osebni interes, zahteve naloge, dostopnost informacij in časovni rok. Kuhlthauvova je pri dodiplomskih študentih opazila, da ima največjo težo dejavnik osebnega interesa. Predvidevajo izid možnih izbir in izberejo temo z največjo možnostjo za uspeh. Lahko opravijo predhodno iskanje, da vidijo, kakšne informacije so na razpolago. Na hitro preletijo vire, da bi dobili pregled nad alternativnimi temami (Kuhlthau, 1993b str. 42, 45 in 68-69). Naš model se ujema s prvima stopnjama v vrzeli izbire teme. Kot najmočnejši dejavnik smo postavili osebni interes in zatem predznanje kot notranja dejavnika ter kot zunanje dejavnike zahtevo

mentorja po določeni temi, predpisan tip virov in strukturo naloge. Naš model ne omenja dejavnika razpoložljivosti informacij. V podatkih bi lahko našli en primer vpliva tega dejavnika, kjer je njegov vpliv naknaden glede na druge dejavnike in njim podrejen. Kuhlthauvova ne omenja vloge kredibilnih virov pri izbiri teme. Naslednja stopnja v modelu Kuhlthauvove je predfokusno raziskovanje. Za to stopnjo so značilna občutja zmede, negotovosti in dvoma. Smoter te stopnje je raziskati informacije o splošni temi, da bi razširili osebno razumevanje in oblikovali fokus. Misli se osredotočajo na orientacijo in informiranje o temi, da bi lahko oblikovali fokus ali osebno stališče. Informacije se redko skladajo s prejšnjimi konstrukti, informacije iz različnih virov se v splošnem zdijo nekonsistentne in nekompatibilne. Uporabnikom se lahko zdi situacija ogrožujoča in jih lahko odvrča od nadaljevanja. Povzroča občutek osebne nezadostnosti in frustracijo pri uporabi sistema. Nekateri se celo nagibajo k opustitvi procesa iskanja. Nezmožnost natančno izraziti potrebno informacijo, otežuje komunikacijo med uporabnikom in sistemom. Dejanja vključujejo lociranje informacij o splošni temi, branje in povezovanje novih informacij z obstoječim znanjem. Najbolj so v pomoč strategije, ki so odprte do novih informacij ("invitational strategies") (Kuhlthau, 1993b str. 42, 46-47 in 69-70). V našem modelu je podobno kot zgoraj, ta stopnja združena z naslednjo. Stopnja formulacije fokusa je za mnoge točka preobrata v procesu iskanja, ko občutja negotovosti izginejo in zaupanje naraste. Smoter te stopnje je oblikovanje fokusa iz dobljenih informacij. Misli vključujejo identifikacijo in izbiro idej izmed dobljenih informacij, iz teh idej se potem oblikuje fokusirana perspektiva teme. Uspeh možnih fokusov predvidevajo glede na kriterije osebnega interesa, zahtev naloge, razpoložljivih informacij in časovnega roka. Strategije pri izbiri fokusa so branje zapiskov, razmišljanje, pogovarjanje in pisanje o temah in idejah. Fokus se običajno pojavi postopoma, s tem ko konstrukti postanejo bolj jasni. Občutja se spremenijo, opazimo znake povečanega zaupanja in občutek jasnosti. Če posamezniki ne oblikujejo fokusa, v kasnejših stopnjah izkusijo težave (Kuhlthau, 1993b str. 46-49 in 69-70). V našem modelu sta zadnji dve stopnji združeni v vrzeli nepoznavanja področja. V našem modelu je korelat fokusa osebna perspektiva. V izjavah so spraševanci opisovali podobna občutja. Prav tako smo ugotovili ohlapnost kriterijev pri iskanju. Nismo pa tematizirali procesa izbire fokusa. Na podlagi dveh primerov, kjer so spraševanci omenjali proces izbire, pa bi lahko potrdili te dejavnike.

Zbiranje informacij je naslednja stopnja, kjer interakcija med uporabnikom in sistemom deluje učinkovito in uspešno. Smoter te stopnje je zbrati informacije pertinentne fokusirani temi. Misli se osredotočajo na definiranje in podporo fokusu. Dejanja vključujejo izbiranje pertinentnih informacij glede na fokus in pisanje podrobnih zapiskov. Informacije o splošni temi po oblikovanju fokusa niso več relevantne. Uporabnik ima bolj jasen občutek smeri in lahko podrobno opiše svojo potrebo po relevantnih in fokusiranih informacijah knjižničarjem in sistemom. Tako olajša izčrpno iskanje po vseh razpoložljivih virih. Občutja zaupanja naraščajo, negotovost se umika zanimanju (Kuhlthau, 1993b str. 49-50 in 70-71). V našem modelu ustreza tej stopnji vrzel zbiranja literature. Naslednja stopnja v modelu Kuhlthauvove je zaključek iskanja. V tej stopnji akterji navadno občutijo olajšanje in zadovoljstvo, če je bilo iskanje uspešno. Smoter te stopnje je dokončati iskanje in se pripraviti na predstavitev ali drugačno uporabo izsledkov. Misli se osredotočajo na dovršitev iskanja z osebno sintezo teme ali problema. Dejanja vključujejo sumarno iskanje, v katerem preverjajo morebitne poprej spregledane informacije. Nekateri zaključijo iskanje, ko se srečujejo s čedalje manjšo relevanco informacij ali redundanco. Drugi zaključijo iskanje, ko menijo, da so vložili "dovolj" napora. Spet drugi nehajo zaradi časovnih rokov. Uporabljajo strategije za organiziranje informacij, ki služijo pripravi na predstavitev ali neko drugačno uporabo informacij (Kuhlthau, 1993b str. 49, 51-52 in 70-71). Zadnji dve stopnji lahko razpoznamo v vrzeli zbiranja literature, kjer akter išče vire glede na vrzeli v strukturi naloge. Prav tako smo ugotovili, da so kriteriji za ocenjevanje ustreznosti virov določnejši in da so iskanja bolj usmerjena in določnejša. Tako kot Kuhlthauvova smo tudi v našem modelu tematizirali spremembo kriterijev za ocenjevanje ustreznosti virov pred in po oblikovanju osebne perspektive (Kuhlthau, 1993b str. 121-122). Kuhlthauvova ugotavlja, da strokovnjak drugače občuti negotovost kot novinec na nekem področju in da se strokovnjak na svojem področju le redko znajde na začetku procesa, medtem ko je na drugem področju lahko spet novinec (Kuhlthau, 1993b str. 112-113). V našem modelu smo na podoben način tematizirali vpliv poznavanja področja na iskanje, ki lahko tako postane rutinsko opravilo. Zaključka iskanja nismo posebej tematizirali. V nekaterih primerih lahko res vidimo jasno ločnico med procesoma iskanja in pisanja, vendar pa v drugih primerih iskanje ne preneha do zaključka pisanja in gre za neko prepletanje, ki smo ga tematizirali v našem modelu.

Kuhlthauvova ne tematizira procesa pisanja, ki ga v našem modelu vidimo kot rezultat premoščanja vrzeli zbiranja literature. Njen model se namreč omejuje samo na iskalno ravnanje.



## **11 SKLEP**

Glavni cilj pričujoče študije je bil opisati in pojasniti informacijsko ravnanje neke specifične skupine uporabnikov - tj. podiplomskih študentov. Upam, da je uspela pokazati, kakšne informacije potrebujejo in kako jih iščejo. Videli smo, s kakšnimi ovirami se srečujejo, kakšni so njihovi motivi in kakšnim zahtevam so podvrženi. Dobili smo vpogled v njihov arzenal informacijskih strategij in taktik, mnoge kažejo precejšnjo inventivnost akterjev. V študiji sem torej želel predstaviti perspektivo te uporabniške skupine, kaj pomenijo informacije, knjižnice, podatkovne zbirke, knjige itn. itn. za njih, kako jim - če sploh - pomagajo. Nasploh se mi zdi, da imamo v Sloveniji nek primanjkljaj na tem področju. Študij, ki bi skušale zajeti uporabniško perspektivo, je le peščica. Pričujoča študija želi tako prispevati k boljšemu poznavanju uporabnikov slovenskih knjižnic. Upam, da je študija tudi pokazala pomen kvalitativnih metod pri raziskovanju uporabnikov. S kvantitativnimi metodami enostavno ne bi mogli zajeti raziskovanega predmeta in bi le težko zaznali dinamiko procesa. Ušla bi nam marsikatera podrobnost in povezava med podatki. Vendarle pa obstaja tudi slaba stran, namreč kvalitativne metode so zahtevnejše za uporabo, predvsem pa zahtevajo relativno veliko časa. Eden izmed ciljev magistrske naloge je bil tudi predstavitev metodologije ustvarjanja smisla, ki je v Sloveniji le slabo poznana. Metodologijo sem uporabil na konkretnem primeru raziskave. Študija je zasnovana na teoretskih izhodiščih Dervinove, prav tako sem uporabil metodo iz njenega metodološkega korpusa, to je intervju časovnega poteka mikro trenutkov. Upam, da sem uspel pokazati pomen, ki ga ima metodologija ustvarjanja smisla za študij uporabnikov ter kako lahko na podlagi te metodologije izvedemo uporabniško študijo.

## Literatura

- Albert, Ester, Grabrijan, Edvard, Jerič, Brina, Onuk, Nataša, & Zupanič, Saša. (1998). Vpliv knjižničarjevega vedenja na uspešnost referenčne službe v slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnicah. Knjižnica, 42(1), str. 91-105.
- Buckland, Michael. (1991). Information and information systems. Westport: Greenwood.
- Carter, Richard F. (1980). Discontinuity and Communication. Paper presented at East-West Center Conference on Communication Theory East and West, Honolulu, Hawaii. East-West Center Conference on Communication Theory East and West. Honolulu, Hawaii. Citirano po Dervin (1992)
- Carter, Richard F. (1989). What does a gap imply? Paper presented at annual convention of the International Communication Association, San Francisco. Annual convention of the International Communication Association. San Francisco. Citirano po Dervin (1992)
- Chatman, Elfreda T. (1996). The Impoverished Life-World of Outsiders. Journal of the American Society for Information Science, 47(3), str. 193-206.
- Chatman, Elfreda T. (1999). A Theory of Life in the Round. Journal of the American Society for Information Science, 50(3), str. 207-217.
- Cheuk, Bonnie W. (1998). An information seeking and using process model in the workplace: a constructivist approach. Asian Libraries, 7(12), str. 375-390.
- Cheuk, Bonnie W., & Dervin, Brenda. (1999). A qualitative sense-making study of the information seeking situations faced by professionals in three workplace contexts. EJC/REC The Electronic Journal of Communication, 9(2, 3, 4).
- Clark, Kathleen D., & Archer, Julie L. (1999) Bibliography of journal articles citing Dervin as of July 1999 [Spletna stran]. URL <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/bib/bibderssci99.html> [1.VI.2001].
- Delgadillo, Roberto, & Lynch, Beverly P. (1999). Future historians: their quest for information. College and Research Libraries, 60(3), str. 245-259.
- Dervin, Brenda. (1983a). Information as user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. S. A. Ward, & L. J. Reed (ur.), Knowledge structure and use: Implications for synthesis and interpretation (str. 153-183). Philadelphia: Temple University Press.
- Dervin, Brenda. (1983b) An overview of sense-making research: Concepts, methods and results to date. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May [Spletna stran]. URL <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html> [1.VI.2001].
- Dervin, Brenda. (1989a). Audience as listener and learner, teacher and confidante. The sense making approach. R. Rice, & C. Atkins (ur.), Public communications campaigns (str. 67-86). Newbury Park: Sage.

- Dervin, Brenda. (1989b). Users as research inventions: how research categories perpetuate inequities. Journal of Communication, 39(3), str. 216-233.
- Dervin, Brenda. (1991). Comparative theory reconceptualized: from entities and states to processes and dynamics. Communication Theory, 1(1), str. 59-69.
- Dervin, Brenda. (1992). From the mind's eye of the 'user': The sense-making qualitative-quantitative methodology. J. D. Glazier, & R. R. Powell (ur.), Qualitative research in information management (str. 61-84). Englewood: Libraries Unlimited.
- Dervin, Brenda. (1993). Verbing communication: a mandate for disciplinary invention. Journal of Communication, 43(3), str. 45-54.
- Dervin, Brenda. (1994). Information - democracy: an examination of underlying assumptions. Journal of the American Society for Information Science, 45(6), str. 369-385.
- Dervin, Brenda. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. Journal of Knowledge Management, 2(2), str. 36-46.
- Dervin, Brenda. (1999a). Chaos, order and sense-making: a proposed theory for information design. R. Jacobson (ur.), Information design (str. 35-57). Cambridge: MIT Press.
- Dervin, Brenda. (1999b). On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. Information Processing and Management, 35, str. 727-750 .
- Dervin, Brenda, & Clark, Kathleen D. (1993). Communication and democracy: a mandate for procedural invention. S. Splichal, & J. Wasko (ur.), Communication and democracy (str. 103-140). Norwood: Ablex.
- Dervin, Brenda, & Dewdney, Patricia. (1986). Neutral questioning: a new approach to the reference interview. RQ, 25 (4), str. 506-513.
- Dervin, Brenda, & Nilan, Michael. (1986). Information needs and uses. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), 21, str. 3-33.
- Ellen, Debbie. (2000). Telecentres and the provision of community based access to electronic information in everyday life. Doktorska disertacija, Manchester Metropolitan University, Manchester.
- Ellis, David. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. Journal of Documentation, 45(3), str. 171-212.
- Ellis, David. (1993). Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. Library Quarterly, 63(4), str. 469-486.
- Ellis, David, Cox, Deborah , & Hall, Catherine. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. Journal of Documentation, 49(4), str. 356-369.
- Ellis, David, & Haugan, Merete. (1997). Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. Journal of Documentation, 53(4), str. 384-403.

- Fidel, Raya. (1993). Qualitative Methods in Information Retrieval Research. Library & Information Science Research, 15, str. 219-247.
- Filo, Breda. (1978). Problem informacij družbenih ved v knjižnicah in NATIS v Sloveniji: raziskovalna naloga. Maribor: Univerzitetna knjižnica.
- Giddens, Anthony. (1984). The constitution of society. Berkeley: University of California Press. Citirano po Dervin (1993)
- Gorenc, Jože. (1997). Pomen uporabe kvalitativnega raziskovanja za delo pri referenčnem procesu: Lokalne posebnosti pri postavitvi knjižničnega gradiva po sistemu prostega pristopa na Oddelku za odrasle Knjižnice Mirana Jarca v Novem Mestu. Knjižnica, 41(2), str. 217-233.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, & Sajavaara, Paula. (1997). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä. Citirano po Kari (2001)
- Jan, Zoltan. (1980). Proučevanje potreb uporabnikov splošnoizobraževalne knjižnice. Knjižnica, 24(1-4), str. 26-35.
- Jan, Zoltan. (1983). Nekdanji uporabniki knjižnice. Knjiga, 7, str. 423-427.
- Kari, Jarkko. (2001). Information seeking and interest in paranormal: towards a process model of information action. Doktorska disertacija, University of Tampere, Tampere.
- Kert, Zlata. (1978). Ugotavljanje potreb bralcev v univerzitetnih knjižnicah. Knjižnica, 22(1-2), str. 17-25.
- Krippendorff, Klaus. (1981). Content analysis (Sage commtext No. 5). Beverly Hills: Sage.
- Kuhlthau, Carol C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. Journal of the American Society for Information Science, 42(5), str. 361-371.
- Kuhlthau, Carol C. (1993a). A principle of uncertainty for information seeking. Journal of Documentation, 49(4), str. 339-355.
- Kuhlthau, Carol C. (1993b). Seeking Meaning: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex.
- Lesnik, Blaž, Kurtovič, Mensija, Mav, Aleš, Ošljaj, Damijana, Štrukelj-Špenko, Hinko, & Piciga, Darja. (1998). Učinkovitost referenčne službe v slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnicah. Knjižnica, 42(1), str. 77-90.
- Mesec, Blaž. (1998). Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Pettigrew, Karen E., Fidel, Raya, & Bruce, Harry. (2001). Conceptual frameworks in information behaviour. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), 35, str. 43-78.
- Piciga, Darja. (1998). Nekateri prispevki kognitivne psihologije k iskanju in uporabi informacij.

- Jože Urbanija (ur.), Zbornik razprav (str. 151-167). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.
- Pivec, Franci. (1998). Uporabniki in informacijsko inoviranje javnih služb. Informatika v ministrstvih, vladnih službah, državnem zboru, upravnih enotah, lokalni samoupravi in javnih službah: zbornik referatov (str. 367-375). Ljubljana: Vlada Republike Slovenije.
- Pivec, Franci. (2001). Informacijska družba in knjižnice. Maribor: IZUM. Pridobljeno s spleta 11.8.2003
- Pivec, Franci, Šercar, Tvrdo, & Flere, Sergej. (1996). Pristop k longitudinalnemu študiju uporabnikov COBISS. Knjižnica, 40(3/4), str. 65-78.
- Popovič, Mirko. (1988a). Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani : poročilo o raziskovalnem projektu mnenja uporabnikov o delovanju NUK-a. Knjižnica, 32(3-4), str. 1-28.
- Popovič, Mirko. (1988b). Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani : poročilo o raziskovalnem projektu Mnenja uporabnikov o delovanju NUK-a. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, Bibliotekarski raziskovalni center.
- Popovič, Mirko. (1989). Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani. Uporabniki in knjižnice : zbornik referatov 12. skupščine Zveze društev bibliotekarskih delavcev Jugoslavije (str. 75-89). Ljubljana: Zveza društev bibliotekarskih delavcev Jugoslavije.
- Repinc, Urška, & Verlič, Zdenka. (2000). Vedenje učencev pri iskanju informacij v osnovnošolski knjižnici. Šolska knjižnica, 10(1), str. 7-18.
- Savolainen, Reijo. (1993). The sense-making theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. Information Processing and Management, 29(1), str. 13-28.
- Schamber, Linda. (2000). Time-Line Interviews and Inductive Content Analysis: Their Effectiveness for Exploring Cognitive Behaviors. Journal of the American Society for Information Science, 51(8), str. 734-744.
- Senica, Simona. (2001). Individualne razlike v virtualnih okoljih: koncept kognitivnega stila. Knjižnica, 45(4), str. 7-24.
- Strauss, Anselm, & Corbin, Juliet. (1998). Basics of qualitative research. Thousand Oaks: Sage.
- Šercar, Tvrdo, Oštir, Bojan, Rogina, Anka, & Ujević, Tvrdo. (2001). Proučevanje uporabe elektronskih časopisov: Stičišče informacijske znanosti in sociologije (2. del od 2 delov). COBISS obvestila, 6(1), str. 1-26.
- Urbanija, Jože. (1985). Rezultati raziskovanja o uporabnikih visokošolske biblioteke (Teoretične osnove raziskovanja o uporabnikih). Knjižnica, 29(1), str. 40-58.
- Vakkari, Pertti. (1997). Information seeking in Context: A Challenging Metatheory. Information seeking in context. Proceedings of the international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts (str. 451-464). London: Taylor

Graham.

- Verlič, Zdenka, & Repinc, Urška. (2000). Informacijsko vedenje z iskalno strategijo. Knjižnica, 44(4), str. 137-156.
- Wang, Peiling. (1999). Methodologies and methods for user behavioral research. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), 34, str. 53-99.
- Wilson, Thomas D. (1981). On user studies and information needs. Journal of Documentation, 37(1), str. 3-15.
- Wilson, Thomas D. (1994). Information needs and uses: fifty years of progress? Brian C. Vickery (ur.), Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review (str. 15-49). London: Aslib.
- Wilson, Thomas D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. Information seeking in context. Proceedings of the international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts (str. 39-50). London: Taylor Graham.
- Wilson, Thomas D. (1999). Models in information behaviour research. Journal of Documentation, 55(3), str. 249-270.
- Wilson, Thomas D. (2000). Human Information Behaviour. Informing science, 3(2), str. 49-55.
- Wilson, Thomas D., & Walsh, Christine. (1996) Information behaviour: an interdisciplinary perspective [Spletna stran]. URL <http://www.shef.ac.uk/publications/infbehav/prelims.html> [3.X.2000]. British Library Research and Innovation Report 10, 1996
- Zupanič, Saša. (1997a). Kognitivni pristop k iskanju in komunikaciji informacij. Knjižnica, 41(4), str. 41-54.
- Zupanič, Saša. (1997b). Preučevanje uporabe informacijskih sistemov, temelječe na poznavanju mentalnih modelov uporabnikov. Knjižnica, 41(2), str. 315-333.
- Žumer, Maja. (1994). Informacijske potrebe znanstvenikov. Knjižnica, 38(1/2), str. 69-75.

## Priloga A: shema intervjuja in intervjujska vprašanja

Shema intervjuja

*[Zapiši trajanje intervjuja]*

"Jaz sem Gorazd Vodeb, delam v Inf. in ref. centru NUK. Tema te kvalitativne študije uporabnikov je, kako podiplomski študenti iščejo in uporabljajo literaturo. NUK bo rezultate te študije uporabil za izboljšanje svojih storitev, poleg tega bom jaz rezultate uporabil v svojem magisteriju."

"Teoretska osnova te študije je Metodologija ustvarjanja smisla od Brende Dervin. Metoda pa je intervju časovnega poteka mikro trenutkov. Temeljni pojem te teorije je takoimenovani trikotnik ustvarjanja smisla, kako se akterji gibljejo od situacije preko vrzeli do pomoči. Kako to gre, boste videli kasneje."

"Ta intervju bo trajal kakšno uro ali pa še več in zna biti kar naporen. Jaz bi vas prosil za dovoljenje, če lahko snemam ta intervju. To je zelo pomembno zame, brez posnetka bi zelo težko kasneje analiziral rezultate. Vaša anonimnost je zagotovljena, samo jaz bom vedel, kdo ste vi. Posnetke oz. transkripte bodo slišali ali videli poleg mene samo še moj mentor Jure Dimec in pa nekaj kolegov iz NUKa."

*[Če da, vključi kasetofon.]*

"Zdaj vas pa moram vprašati, ali ste bili kdaj v stiku z mano v NUK, ali pa ste bili na mojih tečajih?"

*[Če da:]* "Ne bi rad, da bi vas to zdajle obremenjevalo, ne negativno, ne pozitivno. Poskusite biti čimbolj nepristranski, če bova naletela na tak dogodek, povejte, kot se je zgodilo in kaj ste mislili. Tudi če je bilo kaj negativnega od mene ali NUK."

"Zdaj bi vas pa prosil, da izberete neko vašo konkretno situacijo glede na te kriterije:

- ki je vključevala iskanje in uporabo literature: naprimer knjig, revij, interneta, katalogov, knjižnic itn.
- je bila v zvezi z vašim študijem
- je bila za vas zelo pomembna
- je bila časovno čimmanj oddaljena
- je bila težavna
- je trajala dlje časa

Vzemite si čas, izberite si situacijo in potem povejte, ko boste pripravljeni. Če vam kaj ni jasno, me kar vprašajte."

"Mi lahko na kratko opišete vašo izbrano situacijo?"

*[Spraševanec opiše...]*

*Če je situacija preobsežna/preozka predlagaš razširitev/zožanje; mora imeti vsaj začetek]*

"Zdaj bi pa jaz rad, da napiševa časovno zaporedje dogodkov oz. korakov ali nekih mejnikov, kakor jih vi vidite. To nama bo potem osnova za naprej."

*[Skupaj s spraševancem določi vrstni red dogodkov, kar najbolj podrobno in napiši na list, da on vidi. Potem še enkrat prepisi vse dogodke po vrstnem redu na nov list.]*

"Zdaj bi pa šla pa po tem vrstnem redu. Če se boste vmes spomnili kakšnega dogodka, ga bova dodala zraven. Jaz bi rad, da se v mislih postavite na začetek situacije in mi poveste, kako se je zadeva odvijala: kaj se je zgodilo, kaj ste hoteli, kaj ste naredili, kako ste razmišljali, s kom ste se pogovarjali o tem, kje ste iskali, kaj ste našli, kako vam je to pomagalo, kakšna je zveza ali pa rdeča nit med dogodki itn. Ne zanima me naprimer samo, kako ste našli neke neko knjigo, ampak celotna situacija, katere del je. Pri vsakem dogodku vas bom jaz vprašal nekaj vprašanj v tem smislu. Mogoče bodo včasih odveč, včasih pa bodo zgrešila tisto pomembno. Takrat me opozorite na to. Včasih mi pa kakšnih stvari ne boste povedali, ker se vam zdijo preveč

samoumevne. Za mojo študijo pa so lahko te stvari še kako pomembne. Tako da bi vas jaz takrat prosil za potrpljenje. Vedeti morate, da ste vi situacijo doživeli in jo seveda najbolj poznate, jaz pa nič ne vem o njej. Morate vedeti, da vi odločate, kaj boste povedali. Če kaj ni za moja ušesa - recimo, da je npr. preveč intimno - tega pač ni treba povedati. Jaz bi rad, da mi poveste to, kar ste takrat mislili, če mislite na splošno ali zdaj o tem drugače, me na to posebej opozorite. Predstavljajte si, da ste me vzeli s sabo na potovanje skozi situacijo, pripovedujte mi, kot bi se odvijal film teh dogodkov in bi mi kazali slike."

"Imate kakšno vprašanje? Lahko začneva?"

.....Za vsako situacijo			
I. Situacija <b>KAKŠEN JE BIL VAŠ CILJ V TEJ SITUACIJI? KAJ STE HOTELI DOSEČI? Kaj se je zgodilo? Kaj je pripeljalo do tega?</b>			
II. Stanje gibanja v situaciji <b>"Kako ste občutili vaše gibanje po tej poti, se pravi v tej situaciji? Je bilo neovirano, ustavljeno ali nekaj vmes? Zakaj? V čem ali kaj je bil problem? Kako vas je oviral?"</b>	III. Prepletenost situacij <b>"Je bila ta situacija v neki zvezi z eno ali večimi drugimi situacijami, v katerih ste se znašli - bodisi prej, kasneje ali pa istočasno? Opišite, prosim to zvezo!"</b>	IV. Poprejšnje izkušnje <b>"Ste bili že kdaj prej v podobni situaciji? Kako pogosto?"</b>	V. Zapletenost situacije <b>"Kako zapletena je bila po vašem mnenju ta situacija za vas? Zakaj?"</b>
<b>Se je v situaciji dogajalo kaj drugega, kar bi bilo po vašem mnenju vredno omeniti? Koliko nazaj se je zgodila ta situacija?</b>			

.....Ponovi za vsako vprašanje, ki ga je imel akter v zgornji situaciji		
VI. Vrzel <b>KAKŠNA SO BILA VPRAŠANJA, NA KATERA STE ŽELELI DOBITI ODGOVOR V TISTI SITUACIJI? KAJ STE HOTELI IZVEDETI, RAZUMETI, SE NAUČITI? ZAKAJ?</b>		
VII. Idealna rešitev <b>Kako ste si takrat, v tisti situaciji, predstavljali idealno rešitev tega vprašanja? Zakaj?</b>	VIII. Pomembnost vprašanja <b>"Koliko pomembno je bilo za vas takrat dobiti odgovor na to vprašanje? Zakaj?"</b>	IX. Povezanost vprašanj <b>"Kako je to vprašanje povezano z drugimi vašimi vprašanji?"</b>

.....Ponovi za vsako pot iskanja odgovora na zgornje vprašanje		
X. Most / pot / način iskanja <b>"KAJ STE STORILI, DA BI DOBILI ODGOVOR NA VAŠE VPRAŠANJE? KAKO STE PRIŠLI DO TEGA ODGOVORA?"</b>		
XI. Ovire pri iskanju odgovora <b>"Vas je kaj oviralo pri iskanju odgovora? Kaj? Tu mislim tako zunanje ovire kot tudi vaše notranje ovire."</b>	XII. Taktika iskanja <b>"Na kakšen način ste iskali po tem viru? Kako ste npr. formulirali poizvedbo, zastavili nekomu vprašanje?"</b>	XIII. Razlog za izbiro poti do odgovora <b>"Zakaj ste izbrali ravno to pot iskanja odgovora? Bi lahko še kje našli odgovor, pa niste šli iskat tja? Zakaj ne?"</b>

.....Ponovi za vsak vir odgovora		
XIV. Viri odgovora <b>"Kje ste našli odgovor na vaše vprašanje?"</b>	XV. Rezultat / odgovor (vsebina/tema) <b>"KAKŠEN ODGOVOR STE</b>	XVI. Popolnost odgovora <b>"Kako dobro je odgovor, ki ste ga dobili, odgovoril na</b>



	<b>DOBILI?" KAJ STE DOSEGLI?</b>	<b>vaše vprašanje? Ali je kaj v odgovoru povzročilo nezadovoljstvo? Zakaj?"</b>
XVII. Uporaba informacije <b>"KAKO STE UPORABILI DOBLJENI ODGOVOR? KAJ STE Z NJIM NAREDILI V NADALJEVANJU?"</b>	XVIII. Učinek informacij <b>"Vam je odgovor pomagal ali škodil? Kako? Lahko opišete?"</b>	
<b>"Bi radi še kaj dodali?"</b>		
<b>"Vas je ta situacija vodila v neko drugo situacijo ali pa so se vam pojavila nova vprašanja?" Če da, nazaj na začetek</b>		

"Bi radi še kaj dopolnili, dodali ali komentirali k temu intervjuju?"

"Za konec bi vas prosil, če lahko izpolnite tale kratek vprašalnik."

Izroči nagrado

Zahvali se za sodelovanje

## Priloga B: vprašalnik

1. Fakulteta: \_\_\_\_\_
2. Smer študija: \_\_\_\_\_
3. Starost: \_\_\_\_\_
4. Spol (obkrožite): M    Ž
5. Letnik študija: \_\_\_\_\_
6. Koliko let študirate na podiplomskem študiju: \_\_\_\_\_
7. Način študija (označite vse, kar ustreza):
  - magistrski študij                       redni študij                       mladi raziskovalec
  - doktorski študij                       ob delu
  - specialistični študij
8. Dostop do interneta v letu 2002 (označite):
  - povsem zadovoljiv                       zadovoljiv                       težko pridem do interneta
  - ne uporabljam                       drugo
9. Pogostost obiska katerekoli knjižnice v letu 2002 (označite):
  - nekajkrat na teden                       nekajkrat na mesec
  - nekajkrat na leto                       nikoli
10. Pogostost obiska NUK v letu 2002 (označite):
  - nekajkrat na teden                       nekajkrat na mesec
  - nekajkrat na leto                       nikoli
11. Pogostost uporabe Mrežnika - kažipota po informacijskih virih v letu 2002 (označite):
  - nekajkrat na teden                       nekajkrat na mesec
  - nekajkrat na leto                       nikoli
12. Pogostost uporabe drugih elektronskih informacijskih virov - računalniških katalogov (COBISS/OPAC), interneta, elektronskih časopisov, podatkovnih zbirk itn. v letu 2002 (označite):
  - nekajkrat na teden                       nekajkrat na mesec
  - nekajkrat na leto                       nikoli

**Hvala za sodelovanje!**

## Priloga C: vabilo na intervju

Narodna in univerzitetna knjižnica  
Turjaška 1  
1000 Ljubljana

Spoštovani!

Narodna in univerzitetna knjižnica pripravlja študijo uporabnikov. V tej študiji nameravamo ugotoviti, kako podiplomski študenti iščejo in uporabljajo literaturo. Rezultati te študije bodo izhodišče za izboljšanje storitev NUK.

Vabimo vas k sodelovanju v študiji. Zbiranje podatkov za študijo bo potekalo v obliki intervjuja. V tem intervjuju vas bomo spraševali o vaših izkušnjah pri iskanju in uporabi literature. Trajal bo od ene do dveh ur. Z vašim dovoljenjem ga bomo snemali. Vaša anonimnost bo pri tem zagotovljena. Rezultati se bodo uporabili izključno v raziskovalne namene. Transkripte oz. zvočne posnetke bodo videli oz. slišali samo sodelavci iz raziskovalne skupine v NUK. Iz transkriptov bo brisano oz. maskirano vse, kar bi vas lahko identificiralo.

Če ste pripravljeni sodelovati, pokličite g. Gorazda Vodeba na telefon 01/2001 198 (dopoldne) ali xxx xxx xxx ali pa pišite na elektronski naslov [gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si](mailto:gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si)

Lep pozdrav,

Borut Abram,  
tajnik knjižnice

Gorazd Vodeb,  
informacijski  
specialist

V Ljubljani, 7.6.2002