

INFORMACIJSKO RAVNANJE PODIPLOMSKIH ŠTUDENTOV: KVALITATIVNA UPORABNIŠKA ŠTUDIJA

Gorazd Vodeb

Oddano: 18.06.2004 – Sprejeto: 24.09.2004

Izvirni znanstveni članek

UDK 027.021(078.7)

Izvleček

Članek predstavlja kvalitativno uporabniško študijo informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Kot teoretska zasnova je bila uporabljena metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin, ki koncipira informacijsko ravnanje kot proces. Avtor je opravil 13 intervjujev po metodi časovnega poteka mikro trenutkov. Po transkripciji je sledila kondenzacija podatkov s pomočjo računalniškega programa za kvalitativno analizo ATLAS/ti. Analiza je potekala kot primerjava momentov instanc ustvarjanja smisla v situaciji posamičnega akterja in med situacijami različnih akterjev. Predstavljene so značilnosti celotnih situacij akterjev. Študenti se najbolj angažirajo pri iskanju in uporabi informacij ob samostojni izdelavi seminarske, magistrske ali doktorske naloge. Predlagani model sestoji iz treh zaporednih tipov vrzeli: vrzeli izbire teme, vrzeli nepoznavanja področja in vrzeli zbiranja literature. Tematiziran je tudi proces pisanja in informacijske navade.

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

Original scientific article

UDK 027.021(078.7)

Abstract

The article presents a qualitative user study exploring information behaviour of graduate students. The study is conceptually based on Brenda Dervin's Sense-Making Methodology. The information behaviour is conceptualised as a process. The author

VODEB, Gorazd: Information behaviour of graduate students: a qualitative user study. Knjižnica, Ljubljana, 48(2004)3, str. 59-80

conducted 13 interviews using the time-line micro moment interview technique. Data were transcribed and then condensed using the ATLAS/ti program for qualitative analysis. The basic approach to the analysis was to compare the moments of sense making instances within the situation of the same actor and also a comparison of moments across situations of different actors. The characteristics of actors' situations was described. The most intensive information activity of graduate students was found during the completion of their studies. The proposed model consisted of three successive types of gaps: topic selection gap, topic ignorance gap and literature collecting gap. The article also presents findings about the process of writing and information habits.

Key words: Sense-Making methodology, Brenda Dervin, information behaviour, graduate students, qualitative research

1 Uvod

Pričujoči članek bo skušal predstaviti raziskovalni problem, metodologijo, metode, potek analize in glavne ugotovitve kvalitativne študije informacijskega ravnanja podiplomskih študentov. Poročilo o študiji tvori poleg predstavitve metodologije ustvarjanja smisla znaten del avtorjevega magistrskega dela (Vodeb, 2003). V slovenskem bibliotekarstvu oziroma informacijski znanosti nimamo ravno veliko primerov kvalitativnih študij uporabnikov. V slovenski literaturi zasledimo le en, žal neuspešen poskus (Šercar et al., 2001). Nekaj študij je sicer uporabljalo kvalitativne metode, vendar pa niso preučevale uporabnikov (Lesnik et al., 1998; Albert et al., 1998; Gorenc, 1997). Toda če se ozremo po svetu, ugotovimo, da je postala uporaba kvalitativnih metod pri preučevanju uporabnikov v devetdesetih letih prejšnjega stoletja aktualni metodološki trend (Wang, 1999 str. 83).

Informacijska znanost je začela prevzemati kvalitativno metodologijo v svojo orodjarno sredi sedemdesetih let prejšnjega stoletja. Tako Thomas Wilson kot eden pionirjev uporabe kvalitativne metodologije 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 (Wilson, 1981 str. 10-11).

Pričujoča študija spada v polje informacijskega ravnanja ("information behaviour"). Pri prevajanju tega izraza se tako pridružujem Šercarju, Oštirju, Rogini in Ujeviću (Šercar et al., 2001), kajti izraz "ravnanje" bolje izraža smotrno delovanje kot pa izraz "vedenje". 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. Ožje področje iskalnega ravnanja ("information seeking behaviour") zajema nek segment informacijskega ravnanja in je opredeljeno kot namerno iskanje informacij v smislu posledice potrebe, da bi dosegli nek cilj. Še ožje področje iskalnega ravnanja je področje poizvedovalnega ravnanja ("information searching behaviour"). Tu gre za preučevanje interakcije med iskalcem in informacijskim sistemom na mikro nivoju.

Izvedba kvalitativne uporabniške študije je bila za avtorja kot neizkušenega raziskovalca zahtevna naloga. 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 jih je moral premagati na poti. Toda obenem je bila izvedba študije dragocena izkušnja, ki je avtorju omogočila vpogled ne samo v predmet študije, pač pa tudi v metodologijo raziskovanja informacijskega ravnanja. Teh znanj drugače kot z izvedbo študije skorajda ni moč pridobiti.

Študija je teoretsko in metodološko zasnovana na metodologiji ustvarjanja smisla Brende Dervin. Bralec se lahko s to metodologijo seznanil v nekem drugem avtorjevem članku (Vodeb, 2004) in pa seveda v samih objavah Dervinove. Na tem mestu naj le mimogrede opozorimo, da po razvrstitvi Pettigrewove, Fidelove in Brucea (Pettigrew, Fidel in Bruce, 2001) spada metodologija ustvarjanja smisla med t. i. večstranske pristope, za razliko od kognitivnih s predstavniki kot so Carol Kuhlthau, David Ellis, Thomas Wilson idr. ali pa socialnih pristopov s predstavniki kot so Elfreda Chatman, Reijo Savolainen idr. Nasploh je v sedanjem trenutku značilna raznovrstnost pristopov k raziskovanju informacijskega ravnanja.

2 Raziskovalni problem

Predmet študije so bile informacijske potrebe, načini iskanja in uporaba informacij podiplomskih študentov v Sloveniji. Avtorja je zanimalo, kakšne informa-

cije potrebujejo študenti oziroma s kakšnimi problemi ali vprašanji se soočajo, ki jih potem vodijo v iskanje informacij. Pri načinih iskanja je avtorja zanimalo, 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 je avtorja zanimalo, kako so študenti uporabili najdene informacije, kaj so pridobili ter kako jim je informacija koristila oziroma škodila. Pri tem je skušal ugotoviti tudi morebitne vzorce pri iskanju in uporabi informacij.

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

3 Metodologija

Metodologijo ustvarjanja smisla je avtor obširno predstavil v že prej omenjenem članku (Vodeb, 2004). Ta metodologija 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 razkriivanju 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 premobilil 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 premobilil 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 premobilil vrzel in tako narekuje uporabo neke komunikacijske taktike: pridobivanja razumevanja, večšin, spo-

minjanje, posredovanje itn. To so vse načini za 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 definirala 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 "pravilnega" 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).

Ko 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 večinoma prevzet iz metodologije ustvarjanja smisla, deloma pa ni vezan na to specifično metodologijo.

3.1 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, 1983 str. 9). V situaciji ni toliko aktivnosti kot pa načrtov za doseg 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. Situacijo skušajo še podrobneje opredeliti dodatne spremenljivke. Stanje gibanja v situaciji ("situation movement state") je način, kako oseba vidi svoje gibanje skozi čas-prostor kot ustavljeno (Dervin, 1983 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 akterjevimi 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). Prepletenost situacij ("situation embeddedness") ugotavlja, koliko je situacija, o kateri akter primarno govori v intervjuju, povezana še z morebitnimi drugimi situacijami (Dervin, 1983 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 bolj razumemo primarno situacijo in njen pomen v akterjevem življenju. Spremenljivka poprejšnje izkušnje ("past experience") ugotavlja, koliko se je akter v preteklosti že soočal z enako ali podobno situacijo v preteklosti (Dervin, 1983 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. utečeni informacijski kanali, in koliko je situacija terjala nove rešitve od akterja. Spremenljivka zapletenost situacije skuša ugotoviti subjektivno oceno zapletenosti oziroma težavnosti situacije.

3.2 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 in Dervin, 1999). Študija je skušala ugotoviti tudi pomembnost vprašanja, se pravi, kako pomembno je bilo za akterja dobiti odgovor na vprašanje in pa morebitno povezanost vprašanja z drugimi vprašanji, kar bi lahko imelo vpliv na akterjevo ravnanje.

3.3 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 študiji je avtorja zanimal predvsem

proces iskanja informacij. Ta proces je definiran 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 definiramo 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 informacijski kanal seveda le v nekem sekundarnem smislu. Pri opredelitvi različnih načinov iskanja sem se naslanjal na Ellisov model (Ellis, 1989; Ellis, Cox in Hall, 1993). Ellis je identificiral naslednje vzorce ali tudi stopnje iskalnega ravnanja znanstvenikov oziroma raziskovalcev: veriženje, brskanje, razlikovanje, spremljanje novosti in ekstrahiranje. Z dodatnimi spremenljivkami je skušala študija še podrobneje opredeliti premoščanje vrzeli. Spremenljivka ovire pri iskanju odgovora se je nanašala na ovire, ki so akterje preprečevale ali ovirale pri iskanju informacij. Spremenljivka taktika iskanja je naslavljala interakcijo akterja z informacijskim sistemom. Skušala je ugotoviti, kako so akterji iskali po tem viru, npr. katere besede so uporabili za iskanje. Pri nekaterih načinih iskanja to vprašanje ni imelo pomena, ker že sama strategija zadosti opredeli način iskanja. Spremenljivka razlog za izbiro poti do odgovora se je nanašala na razloge uporabe določenega informacijskega kanala in razloge za izbiro nekega kanala izmed alternativ.

3.4 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). Spremenljivka popolnost odgovora se je nanašala na ustreznost odgovora glede na vprašanje ali povedano drugače, koliko odgovor ustreza pričakovanjem akterja. Pri spremenljivki viri odgovora nas je zanimal rezultat iskanja oziroma premoščanja vrzeli kot nekega fizičnega nosilca, se pravi, kateri so tisti specifični viri, kjer je akter dobil odgovor na svoje vprašanje.

3.5 Rezultat informacije

Pojem rezultat informacije združuje dva sorodna, a vseeno ločena pojma: uporaba 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, 1983 str. 17 in str. 65).

4 Metode

Avtor je za metodo zbiranja podatkov uporabil intervju časovnega poteka mikro trenutkov ("time-line micro-moment interview") (Dervin, 1992 str. 73; Dervin, 1983 str. 13-14; Schamber, 2000). Ta metoda je teoretsko izpeljana iz predpostavk metodologije ustvarjanja smisla in ji je tudi najbolj izomorfná. Omogoča podroben vpogled v situacijo ter je tako primerna za težavne, kompleksne in pomembne dogodke. 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 je takrat videl. Struktura intervjuja nima nobenih vsebinskih predpostavk, vso vsebino prinese spraševanec. Pri tem spraševanca pojmuje kot sebi enakovrednega partnerja, nobenega elementa štu-

dije 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 pripeti k mikro trenutku, specifičnemu situacijskemu trenutku v času-prostoru (Dervin, 1992 str. 70; Dervin, 1983 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. in jih na ta način pripeti na verigo dogajanj v 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 ter dolgo trajanje intervjujev.

5 Zbiranje podatkov

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 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 z vprašanji, ampak ga je potrebno pustiti, da spontano pripoveduje. Avtor je tudi dokončno izoblikoval 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 bolj pripravil na glavno študijo.

Avtor je k sodelovanju v raziskavi povabil podiplomske študente vpisane v Narodno in univerzitetno knjižnico. Od 247 študentov, vpisanih maja 2002, se je odzvalo devet študentov. Za pet intervjujev se je avtor dogovoril preko osebnih poznanstev. Avtor je opravil 14 intervjujev, od tega enega zaradi pomanjkanja časa spraševanca neuspešno in ga v analizi ni upošteval. Vsi intervjuji so potekali v prostorih Narodne in univerzitetne knjižnice v obdobju od 27.6. do

20.9.2002. Najkrajši intervju je trajal 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 študije. Še pred začetkom samega intervjuja in nameščanjem kasetofona je spraševalec vprašal spraševanca, če pristane na intervju in če dovoli snemanje intervjuja. Vsi spraševanci so se strinjali s snemanjem. Shema intervjuja je bila zastavljena dvo-ciklično. V prvem krogu intervjuja sta spraševalec in spraševanec izbrala ustrezno situacijo in spraševanec jo je na kratko opisal. 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 situacijo 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. Ta krog je bil seveda obširnejši kot prvi. Spraševalec je poprosil spraševance, da se ponovno živijo v situacijo in pripovedujejo iz nje. Zatem je pustil spraševance, da spontano pripovedujejo o situaciji, kakor se je ta odvijala. Med pripovedovanjem je spraševalec sproti spremljal, na katera vprašanja so spraševanci že odgovorili s samo pripovedjo in nikakor ni postavljaj vseh osemnajst vprašanj za vsako instanco ustvarjanja smisla, kar bi bilo tudi sicer neizvedljivo. Omejil se je na nekaj bistvenih vprašanj, ki jih je bilo pač smiselno postaviti glede na korak oziroma etapo situacije. Če sama pripoved spraševanca o nekem dogodku ni osvetlila vseh vidikov, zanimivih za spraševalca - spraševanci so namreč pogosto za hip osvetlili takšen vidik in potem nadaljevali - ga je spraševalec prekinil in mu zastavil ustrezno vprašanje. Velja še omeniti, da se je večina spraševancev med intervjujem spomnila še nekaterih manjših dogodkov in podrobnosti, ki jih pri opisu situacije ni omenila. 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 iskanega, 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. Po zaključku intervjuja je spraševalec prosil spraševanca, da izpolni kratek vprašalnik.

6 Priprava podatkov

Transkripcija intervjujev je trajala do 30.10.2002. Avtor je potreboval za transkripcijo vsaj devetkrat toliko časa, kolikor je trajal intervju. Prva stopnja analize je trajala od 20.12.2002 do 11.4.2003. V tej fazi analize transkriptov intervjujev je avtor hotel strukturirati vsebino intervjuja v pregledni obliki, ki bi omogočila hkrati pregled nad celoto dogajanja in vpogled v podrobnosti dogodkov: kakšno je bilo sploh dogajanje ter sosledje 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. 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 zgolj 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 (Krippen-

dorff, 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/ti¹ 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. 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.

7 Analiza

Pri analizi je avtor izhajal iz razumevanja iskalnega ravnanja podiplomskih študentov kot *procesa*. Proces je skušal zajeti skozi medigro situacije, vrzeli, mostu in uporabe (Cheuk in Dervin, 1999; Cheuk, 1998 str. 378). Pri tem je analiziral, 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 je upošteval vpliv zunanjih okoliščin in predispozicije samih akterjev.

1 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.

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 imenovalac. 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 Model informacijskega ravnanja podiplomskih študentov

8.1 Situacije

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. Spraševanci so za situacijo izbrali izdelavo neke daljše pisne naloge, razen v enem primeru, ko so opisali potek praktične naloge. V sedmih primerih (53,8%) je bila to seminarska naloga, v enem primeru 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. 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. Skupaj devet spraševancev (69,2%) je omenilo, da je bila situacija intervjuja na nek način časovno omejena.

8.2 Vrzeli

Logični začetek časovnega poteka situacij spraševancev je bila izbira teme njihove naloge. Prvi tip vrzeli, s katero se soočajo v procesu izdelave naloge, je tako 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.

“...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)

Motiv pa je lahko tudi interes akterja za širjenje in poglobljanje znanja, ki želi o temi zvedeti več zaradi nje same.

“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)

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.

“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)

Poleg teh dveh notranjih dejavnikov pa lahko nastopajo tudi zunanji dejavniki, kot so zahteva mentorja po izbiri neke teme, uporaba določenega tipa virov ali določena struktura naloge. Najpogosteje so ti dejavniki nastopali hkrati v neki kombinaciji, pri čemer ima največjo težo interes akterja, če ta ni dovolj močan, pa se akterji odločijo za neko temo glede na svoje predznanje. Zanimiva situacija pa nastane, kadar interes akterja nima podpore v zadostnem predznanju. V tem primeru interes sam po sebi ne zadošča za kvalificirano izbiro teme. V dveh pri-

merih sta se akterja znašla v takšni situaciji. Uporabila sta sicer zelo različne iskalne strategije, ki pa so vse služile istemu cilju. Hotela sta identificirati verodostojne vire oziroma preveriti njihovo verodostojnost, pri tem sta se opirala na avtoritativne vire. Problem teh strategij je bil med drugim tudi, kako identificirati avtoritativne vire. Akter tako skuša nadomestiti manjkajoče predznanje z identifikacijo ustreznih virov, pri čemer igra ključno vlogo verodostojnost oziroma avtoritativnost virov, ki mu jamči pravilnost odločitve za neko temo.

Naslednjo stopnjo v procesu izdelave naloge predstavlja vrzel nepoznavanja področja. Akter se sooči s tovrstno vrzeljo, kadar izbrane teme ne pozna v zadostni meri oziroma je njegovo predznanje relativno šibko. To vrzel lahko spremljajo občutja izgubljenosti, strahu, neke negotovosti.

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

(spraševanka št. 14)

Akterji vidijo rešitev v pridobitvi znanja iz virov.

“ampak sem rekla nič bom jaz rajši malo potipala literaturo”

(spraševanka št. 20)

Prvi korak vodi k identifikaciji ustreznih virov, iz katerih bi lahko pridobili potrebno znanje. 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. Paradoks je v tem, da to znanje ravno iščejo. Pri iskanju uporabijo relativno široke ključne besede ali pa začnejo brskati po policah s knjigami iz neke discipline. Iskanje lahko nadaljujejo z veriženjem. Rezultat iskanja je tako neka (pre)velika množica virov. Pri identifikaciji virov imajo bibliografski podatki in abstrakti omejeno uporabnost za ocenjevanje ustreznosti virov, če akterji hočejo identificirati ustrezne vire, morajo začeti s pregledovanjem besedil samih virov. Pregledovanje pa ne služi samo identifikaciji, ampak je tudi začetek pridobivanja znanja, tj. spoznavanja teme. Po identifikaciji začne akter s študijem virov, lahko pa se študij prepleta že s pregledovanjem virov. Nek zanimiv primer pa je omogočil globlji vpogled v vrzel nepoznavanja področja. Akter je pridobil najbolj ustrezno knjigo o temi že kar na začetku procesa, kar je sicer ugotovil sam, a šele po kasnejših obsežnih iskanjih. Zanimiva pa je reakcija akterja že na samem začetku procesa, ko mu mentorica priporoči knjigo in si jo že nekoliko ogleda.

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

“ampak želela sem pa nekaj več”

(spraševanka št. 13)

Takoj, ko se akter zave, da se bo soočil z vrzeljo nepoznavanja področja, ima željo po “nekaj več”. Ne zadošča namreč samo ena knjiga, četudi je ta najboljša. 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. 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. Množica virov tako ni le slučajni rezultat (pre)ohlapnih iskanj, pač pa omogoča, da akter ustvari nek odnos do teme, da si izoblikuje neko 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)

Skozi študij virov torej 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, “bele lise”, ki jih mora izpolniti z vsebino. Pričakuje, da bo vsebino lahko pridobil iz virov. Struktura narekuje vprašanja, na katera akter išče odgovor v virih.

“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 neke-
mu cilju”

(spraševanka št. 8)

Osebna perspektiva pa ne vpliva samo na vprašanja. Poznavanje področja po-
meni tudi, da akterji bolje poznajo specifično izrazoslovje področja, avtorje ali
vire, kar jim olajša iskanje, celo v tolikšni meri, da jim iskanje predstavlja rutin-
sko opravilo.

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

(spraševanka št. 16)

“to sem pa potem že sama ne jih izoblikovala [ključne besede²] ko sem pač videla
kako se uporabljajo v literaturi em tako da že potem to sama izoblikovala si”

(spraševanka št. 14)

Iskanja so v splošnem bolj usmerjena in določnejša. Zgoraj smo npr. navedli
primer iskanja, ko je akter hotel dobiti “več virov”, medtem ko je za vrzel zbi-
ranja literature značilen primer, kjer akter hoče dobiti samo en vir (ki bi obsegal
vse, kar hoče vedeti). Prav tako so kriteriji za ocenjevanje ustreznosti virov do-
ločnejši. Z izoblikovanjem osebne perspektive se kriteriji lahko spremenijo.
Članek, ki je prej ležal na kupu izločenih in nezanimivih, zdaj postane zelo po-
memben in obratno, članek, ki ga je akter vseskozi nameraval uporabiti, nenado-
ma nima nobenega pomena več.

Kakor je bilo omenjeno že zgoraj, je avtor v študiji skušal opisati različne načine
identifikacije virov. Pri tem je bil še posebej pozoren na morebitno zvezo med
tipom vrzeli in uporabljenimi načini premoščevanja vrzeli. Iz dobljenih poda-
tkov žal ni bilo moč sklepati na odvisnost, vzrok je morda premajhen vzorec.
Vsekakor pa lahko navedemo najpogostejše načine identifikacije, ki so jih upo-
rabili akterji pri vrzelih nepoznavanja področja in zbiranja literature. To so
iskanje po računalniškem katalogu, iskanje po internetu in veriženje. Najpogo-
stejši izvor virov pa so knjižnice, z občutno razliko jim sledijo prosto dostopni
viri na internetu. Naj opozorimo, da zaradi metodoloških težav navedeni poda-
tki dajejo res le zelo grobo sliko.

8.3 Pisanje naloge

Pisanje naloge je proces dokončnega upredmetenja osebne perspektive. Akterji
pri tem sledijo vsebinski strukturi naloge in uporabljajo vire glede na osebno

2 *Dopolnilo avtorja za lažje razumevanje transkripta.*

perspektivo. Preden lahko uporabijo vir, ga morajo poprej predelati. Pogosto morajo vire na nek način organizirati v osebni knjižnici. Samo en spraševanec je v podrobnosti opisal proces pisanja. Akterji lahko uporabijo vire tako, da bodisi povzamejo strukturo naloge po viru bodisi z vsebino vira zapolnijo strukturo naloge kot z nekakšnimi gradniki, v to vrsto uporabe spada tudi dobesedni citat vira. 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. Tovrstni 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.

“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
 mislim 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)

Do sedaj smo govorili o gradnji 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.

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. Avtor v študiji žal ni posebej zbiral podatkov o informacijskih navadah, te zelo zanimive teme se je zavedel šele ob zaključku analize podatkov. V študiji je bil poudarek na realnih situacijah, ki pa bi jih bilo smiselno dopolniti

s tematizacijo utečenih ravnanj. Vendarle pa so spraševanci govorili o svojih določenih informacijskih navadah, pogosto so omenjali iskanje po "cobisu", tj. vzajemnem katalogu slovenskih knjižnic, zatem pa tudi brskanje po policah, uporabo elektronske znanstvene bibliografije, veriženje, spremljanje novosti, izgradnjo osebne knjižnice, uporabo neformalnih stikov za pridobivanje literature, preferiranje določenega tipa virov itn. 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 ko govorijo o razlogih za uporabo nekega posebnega informacijskega kanala (npr. "cobis") kot neke informacijske navade, obenem govorijo tudi o razlogih za prakticiranje informacijskih navad v splošnem. Iz podatkov smo lahko razbrali dva razloga za prakticiranje neke informacijske navade: to je enostavnost prakticiranja in ustreznost identificiranih virov. Se pravi, 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. Domnevamo, da se za pričakovanjem ustreznosti skrivajo uspešna prakticiranja te navade v preteklosti.

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

(spraševanec št. 15)

"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)

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, kadar staro ravnanje ne izpolnjuje več zgornjih pogojev in zmorejo izoblikovati ter privzeti neko drugo ravnanje. Navedemo lahko primer takšne spremembe informacijske navade.

"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)

Pri tem so odvisni od razpoložljivosti in dostopnosti informacijskih kanalov ter virov v okolju in v tem smislu tudi od knjižnic.

Predlagani model izkazuje precejšnjo sorodnost s procesom iskanja Carol Kuhlthau (Kuhlthau, 1993b; Kuhlthau, 1993a). Podrobnejšo primerjavo najde bralec v avtorjevem magistrskem delu (Vodeb, 2003 str. 141-144).

9 Zaključek

Pričujoči članek je seveda povzetek precej obširnejše študije, vendarle pa v zgoščeni obliki predstavlja zasnovo, izvedbo in glavne ugotovitve. Študija morda res ni brez pomanjkljivosti in bi se ji dalo marsikaj očitati. Študija v resnici ni imela teoretskih ambicij, kar bi bilo spričo avtorjeve neizkušenosti tudi pretenziono. V osnovi je poskus kvalitativne študije neke uporabniške skupine, vsaj za avtorja velika učna ura oblikovanja koherentne teoretske zasnove, uporabe kvalitativnih metod in analize kvalitativnih podatkov. Kvalitativnega raziskovanja se ni moč naučiti, ne da bi ga prakticirali. Avtor je skušal s študijo opozoriti na nekaj medsebojno prepletenih sklopov. Prvi je področje raziskovanja informacijskega ravnanja, ki je pri nas relativno skromno razvito. Področje pridobiva na pomenu, kajti uporabnik se čedalje bolj postavlja v središče oblikovanja informacijskih storitev. "Uporabniška prijaznost" je vsesplošen trend v javnem sektorju in nasploh storitvenih dejavnostih. Uporabniki postajajo v elektronskem okolju zahtevnejši in samostojnejši oziroma se samostojnost od njih celo zahteva. Poznavanje uporabnikov postaja strateški imperativ knjižnicam. Drugi sklop se tiče uporabe metodologije ustvarjanja smisla v neki specifični študiji, na nekem praktičnem primeru. Že sama uvedba neke specifične metodologije opozarja na možnost drugačnih pristopov k raziskovanju informacijskega ravnanja ob prevladujoči kognitivni paradigmi. Študija skuša tudi demonstrirati koherentno izpeljavo študije iz teoretskih predpostavk in procesni pristop k raziskovanju informacijskega ravnanja. Nenazadnje poskuša študija prikazati prednosti kvalitativnih metod pri študiju uporabnikov. Čeprav je uporaba kvalitativnih metod zahtevna in včasih tudi mukotrpnost pa sta lahko bogastvo podatkov in globina vpogleda neprimerljiva s kvantitativnimi podatki. Poleg tega kvalitativna metodologija omogoča tudi razvoj pojmov skozi raziskavo. Samo upati je, da bodo pričujoči študiji sledile druge kvalitativne študije, ki bodo morebiti raziskovale druge uporabniške skupine in pri tem uporabljale drugačne pristope.

Citirani viri

1. Albert, E., Grabrijan, E., Jerič, B., Onuk, N. & Zupanič, S. (1998). Vpliv knjižničarjevega vedenja na uspešnost referenčne službe v slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnicah. *Knjižnica*, 42 (1), 91-105.
2. Buckland, M. (1991). *Information and information systems*. Westport: Greenwood.
3. Cheuk, B. W. (1998). An information seeking and using process model in the workplace: a constructivist approach. *Asian Libraries*, 7 (12), 375-390.
4. Cheuk, B. W. & Dervin, B. (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).
5. Dervin, B. (1983) *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.* Pridobljeno 2.6.2001 s spletne strani: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>
6. Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the 'user': The sense-making qualitative-quantitative methodology. V J. D. Glazier & R. R. Powell (ur.), *Qualitative research in information management* (str. 61-84). Englewood: Libraries Unlimited.
7. Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45 (3), 171-212.
8. Ellis, D., Cox, D. & Hall, C. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49 (4), 356-369.
9. Gorenc, J. (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), 217-233.
10. Kari, J. (2001). *Information seeking and interest in paranormal: towards a process model of information action*. Doktorska disertacija. Tampere: University of Tampere.
11. Krippendorff, K. (1981). *Content analysis* (Sage commtext No. 5). Beverly Hills: Sage.
12. Kuhlthau, C. C. (1993a). A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 49 (4), 339-355.
13. Kuhlthau, C. C. (1993b). *Seeking Meaning: a process approach to library and information services*. Norwood NJ: Ablex.

14. Lesnik, B., Kurtovič, M., Mav, A., Ošljaj, D., Štrukelj-Špenko, H., & Piciga, D. (1998). Učinkovitost referenčne službe v slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnicah. *Knjižnica*, 42 (1), 77-90.
15. Pettigrew, K. E., Fidel, R. & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behaviour. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 35, 43-78.
16. Savolainen, R. (1993). The sense-making theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing and Management*, 29 (1), 13-28.
17. Schamber, L. (2000). Time-Line Interviews and Inductive Content Analysis: Their Effectiveness for Exploring Cognitive Behaviors. *Journal of the American Society for Information Science*, 51 (8), 734-744.
18. Šercar, T., Oštir, B., Rogina, A. & Ujević, T. (2001). Proučevanje uporabe elektronskih časopisov: Stičišče informacijske znanosti in sociologije (2. del od 2 delov). *COBISS obvestila*, 6 (1), 1-26.
19. Vodeb, G. (2003). *Študij uporabnikov in organizacija referalne dejavnosti*. Magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.
20. Vodeb, G. (2004). Metodologija ustvarjanja smisla kot teoretska zasnova študija uporabnikov. *Knjižnica*, 48 (1-2), 9-38.
21. Wang, P. (1999). Methodologies and methods for user behavioral research. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 34, 53-99.
22. Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37 (1), 3-15.
23. Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55 (3), 249-270.
24. Wilson, T. D. (2000). Human Information Behaviour. *Informing science*, 3 (2), 49-55.

Mag. Gorazd Vodeb je zaposlen v Informacijskem in referalnem centru Narodne in univerzitetne knjižnice kot v.d. vodje centra
Naslov: Turjaška 1, 1000 Ljubljana
Naslov elektronske pošte: gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si