



INFORMACIJSKE POTREBE IN NAČINI ISKANJA V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU NA PODEŽELJU: ŠTUDIJA LOKALNE SKUPNOSTI

Everyday Information Needs and Information Seeking Habits in the Countryside: a Study of a Local Community

Gorazd Vodeb

Oddano: 9. 4. 2013 – Sprejeto: 23. 9. 2013

1.01 Izvirni znanstveni članek

1.01 Original scientific article

UDK 004.78:025.4.036(1-22)

Izvleček

Namen: Raziskava je poskušala dobiti vpogled v informacijski svet slovenskega podeželja. Gre za eksploratorno študijo informacijskih potreb, načinov ter virov iskanja informacij na podeželju.

Metodologija/pristop: Raziskava je izhajala iz metodologije ustvarjanja smisla Brende Dervin. Opravljeno je bilo 25 usmerjenih intervjujev s prebivalci podeželske lokalne skupnosti. Vzorec spraševancev je bil izbran namerno. Posnetki intervjujev so bili prepisani, povzeti in obdelani v kvalitativni vsebinski analizi.

Rezultati: V analizi so bile oblikovane tipologije vrzeli v kontekstu posameznika, gospodarskih dejavnosti in lokalne skupnosti. Kategorije vrzeli so podrobneje opisane glede na vsebino vprašanj oziroma problemov ter z načini reševanja. Predstavljenih je 20 kategorij v kontekstu posameznika, 17 kategorij, povezanih z gospodarsko dejavnostjo, in 6 kategorij, ki se nanašajo na celotno lokalno skupnost. Dobljena slika informacijskih potreb in načinov iskanja govori o ključni vlogi informacij oziroma znanja v kmetijski dejavnosti, medtem ko imajo na ravni posameznika ključno vlogo medosebni viri in strokovnjaki.

Omejitve raziskave: Velikost vzorca ne dovoljuje posploševanja rezultatov.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Rezultati omogočajo razumevanje potreb po informacijah in načinov iskanja v podeželskem okolju.

Ključne besede: *informacijske potrebe, načini iskanja, viri informacij, podeželje, metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin*



Abstract

Purpose: The research attempts to provide an insight into the information world of the Slovenian countryside. It presents the first results of an exploratory study of information needs, information seeking habits and types of information sources.

Methodology/approach: Brenda Dervin's Sense-Making Methodology was used as the theoretical basis for this research. 25 open structured interviews with inhabitants of a local community were conducted based on purposive sampling. Interview recordings were transcribed, summarised and analysed using the qualitative content analysis approach.

Results: The analysis results in recognizing the types of gaps in the context of an individual, economic activities and in the context of a local community. Gap categories are described with regard to questions or problems and the ways of solving them. There are 20 categories describing gaps in the context of an individual, 17 categories which present economic activities – and 6 categories which pertain to a local community. Findings about information needs and the ways of seeking information stress the key role of information sources in farming and prevalence of interpersonal exchange of information and experts' opinion in the context of individual problem solving.

Research limitation: The generalisation of results is not possible due to the sample size.

Originality/practical implications: The findings contribute to understanding of information needs and ways of information seeking in the Slovenian countryside.

Keywords: *everyday information seeking habits, information needs, countryside, information sources, Brenda Dervin Sense-Making Methodology*

1 Uvod

Pričujoča raziskava¹ skuša prispevati k razumevanju interakcije ljudi z informacijami v vsakdanjem življenju. Umešča se v informacijsko znanost, in sicer v tradicijo preučevanja iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Področje ima svoje začetke v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, in sicer v t. i. Baltimorški študiji (Warner, Murray in Palmour, 1973). Pregled dosežkov področja podaja Reijo Savolainen v svoji monografiji (Savolainen, 2008). Med najpomembnejšimi naj omenimo raziskavo Ching-chih Chen in Petra Hernona (Chen in Herson, 1982), delo Patricka Wilsona (Wilson, 1977) ter Harris in Dewdneyjeve (Harris in Dewdney, 1994), pojem informacijskega prizorišča Karen Fisher (Fisher in Naumer, 2006), model informacijskih praks Pamele McKenzie

¹ Članek predstavlja prve izsledke doktorske disertacije »Družbeni vidiki dostopnosti informacij v vsakdanjem življenju na podeželju«, ki jo avtor pripravlja na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani.



(McKenzie, 2002), ekološki model uporabe informacij Kirsty Williamson, metodologijo ustvarjanja smisla Brende Dervin (Dervin 1983a; Dervin, 1989; Dervin, 1992; Dervin, 1994; Dervin, 1999), teorijo informacijske prakse Reija Savolainena (Savolainen, 2008) ter normativno teorijo vedenja Elfrede Chatman (Chatman, 1999; Chatman, 2000; Burnett, Besant in Chatman, 2001; Burnett, Jaeger in Thompson, 2008).

1.1 Raziskovalno vprašanje

Kontekst raziskave predstavlja derutinizacija vsakdanjega življenja, ki jo na podeželje vnaša individualizacija življenjskih slogov. »Naredi-si-sam biografija« zahteva od posameznika aktivni prispevek, ki se mu širi razpon možnosti, med katerimi se mora odločati, »narašča tudi potreba po individualnem delovanju, po prilagajanju, po koordinaciji in integraciji« (Beck in Beck, 1996, str. 820–822). Vse to pomeni dolgoročno načrtovanje, prilagajanje spremembam, organizacijo in improvizacijo, postavljanje ciljev, sprejemanje porazov in nove začetke (Beck in Beck, 1996, str. 820–822). »Dobro obveščeni« državljan na podeželju je zato postavljen pred nove zahteve, ki jih postavlja »tvegana biografija« oziroma vpetost v globalizirano družbo (Beck in Beck, 1996, str. 820–822). Po drugi strani pa pomeni širjenje možnosti za individualizacijo in naraščanje pomembnosti lokalnih kulturnih identitet v vsakdanjem življenju postmoderne (Barbič, 1998, str. 264). Ista avtorica posebej poudarja razvitost infrastrukturnih omrežij kot dejavnik kakovostnega življenja na podeželju, zaradi česar bodo mladi ostali na kmetijah. Podeželje je še zmeraj zaznamovano s pomanjkljivo socialno, izobraževalno in kulturno infrastrukturo (Barbič, 2005, str. 268). Gospodarski razvoj podeželja ni mogoč brez razvite infrastrukture in brez socialnega ter kulturnega razvoja, njegov element so kulturne ustanove in med njimi tudi knjižnice (Barbič, 1991, str. 303). Razvoj informacijske infrastrukture, ki ga spremlja ustrezen dostop do znanja oziroma informacij, zato vidimo kot ključni pogoj za uspešnost posameznika in razvoj podeželja. Prvi pogoj za ustrezno delovanje ponudnikov informacij je razumevanje potreb po informacijah in načinov iskanja.

Raziskava skuša raziskati, kakšne so potrebe po informacijah v vsakdanjem življenju ljudi na podeželju, v katerih virih jih najdejo, kako jih uporabijo in izmenjujejo ter na kakšne ovire pri tem naletijo. V članku se bomo omejili na predstavitev izsledkov analize potreb po informacijah, načinov in virov iskanja informacij.

2 Teoretsko izhodišče

V članku bomo kot teoretsko izhodišče uporabili metodologijo ustvarjanja smisla Brende Dervin. Dervinova koncipira proces ustvarjanja smisla kot izraz univerzalne



človeške zahteve po ustvarjanju pomena, človek je torej razumljen kot simbolno bitje, bitje pomena. Komuniciranje v najširšem pomenu je nujen pogoj ustvarjanja smisla (Dervin, 1989, str. 224). Proces ustvarjanja smisla koncipira človeško interakcijo z informacijami kot vedenje. Vedenje tu pomeni ubiranje korakov (»step-takings«) za konstruiranje smisla, ki bi ljudem omogočal gibanje v njihovih svetovih. Tako premoščamo vrzeli oziroma diskontinuitete realnosti. Ta ubiranja korakov, ali kakor jih poimenuje Dervinova, komuniciranja (»communicatings«), vključujejo notranja in zunanja vedenja. (Dervin, 1992, str. 65). Ustvarjen smisel pomeni znanje, a tudi druge subjektivne dejavnike, ki odslkavajo posameznikovo interpretacijo situacije, kar vključuje intuicijo, mnenje, slutnje, učinkovite odzive, vrednotenja, vprašanja itn. (Savolainen, 1993, str. 16).

Dervinova koncipira informacijo kot smisel, ki ga je ustvaril eden ali več posameznikov v določenem času in prostoru, se pravi informacija je rezultat procesa ustvarjanja smisla kot akta konstrukcije. Informacija ne obstaja kot nekaj, kar bi lahko obstajalo zunaj človeške vedenjske aktivnosti, saj je rezultat uporabe človeške energije v eni ali več oblikah (Dervin, 1992, str. 63). Informacija nastane kot rezultat človeškega opazovanja, saj ne moremo zreti realnosti same na sebi. Tako lastna opazovanja kot sporočena opazovanja so namreč posredovana s človeškim razumom, ki vodi izbor opazovanega, način ter interpretira opazovano. Človeška opazovanja so pri tem omejena s fiziologijo čutov, trenutkom v času, družbeno in osebno zgodovino ter namerami v prihodnosti (Dervin, 1983a, str. 4–5).

Glede narave znanja Dervinova postulira, da znanje nastane, se razgradi, ohranja in postvari v komunikaciji – v dialogu, sporu in pogajanjih. Kot standarde za presojo znanja ne moremo videti izključno zunanjih nespremenljivih standardov, kot jih npr. postavljajo zlasti ideološke ali interesne zlorabe znanstvenih dosežkov. Kot standardi za presojo znanja so legitimni tudi ponavljanja, posledice, stalnost in intersubjektivnost, ki so zunaj avtoritete ekspertov (Dervin, 1994, 377). Dervinova vidi komuniciranje na ozadju dveh povezanih predpostavk, ki omogočata sistematično naslavljanje različnosti. Prva se nanaša na nepopolno realnost, ki nam ne more govoriti neposredno, ampak nas lahko vodi le preko posrednikov, kot so jezik, diskurz in moč. Različne perspektive so zato ontološka nujnost, kot korak proti ontološki celovitosti, pri čemer vidimo epistemološko celoto kot tiranijo. Druga predpostavka pa se nanaša na pojmovanje posameznika, ki je lahko osrediščen, urejen in zavesten, obenem pa tudi razsrediščen, moten in nezaveden: se razlikuje znotraj sebe. Posameznik je v gibanju med kaosom in redom, v prizadevanju za ujemanje z okolico, kulturo, družbo in v upiranju proti njim. (Dervin, 1994, 382). Dervinova zato poudarja pomen procesa konstrukcije smisla – komuniciranja – za boljše razumevanje urejenosti v navideznem kaosu komunikacije in tako podporo večperspektivnosti v informacijskih sistemih (Dervin, 1994, 378, 382–383).



V procesu ustvarjanja smisla koncipiramo iskalno vedenje kot ravnanje posameznika v konkretnem trenutku, ki je umeščen v prostor. Predpostavljamo, da bo posameznik konstruiral idejo tega konkretnega trenutka, ki ga lahko opredelimo tudi kot situacijo. Gre za akt konstrukcije, ki definira situacijo posameznika. Konstruirane ideje pa so hkrati strategije, ki določajo taktike. Ideje situacije so lahko ponovitve preteklih, že uporabljenih idej ali pa so nove, če posameznik situacijo definira na novo. Nadaljna predpostavka je, da so konkretna ravnanja ali taktike vedenja odgovor na idejo situacije. Taktike vedenja so lahko ponovitve prejšnjih, že uporabljenih taktik. Od tod sledi teza, da je informacijsko vedenje odgovor na situacijske pogoje, kakor jih je opredelil posameznik. Kakor smo rekli že zgoraj, posameznik definira in poskuša premostiti vrzeli oziroma diskontinuitete. Prav ta osredotočenost na definiranje in premoščanje vrzeli nam omogoča, da konceptualiziramo informacijsko vedenje. Tako ne vidimo reda z vidika posameznika, ampak z vidika definiranja in premoščanja vrzeli. Bistvo komunikacijskega trenutka najbolje zajamemo, če se osredotočimo na akterja v konkretnem trenutku, kako je akter definiral ta trenutek in ga poskušal premostiti ter pri tem proces konceptualiziramo s pojmom vrzeli. Pojem vrzeli lahko opiše in pojasni komunikacijski trenutek, kot ga vidi akter ter tudi napove vedenje akterja v tem trenutku (Dervin, 1992, str. 66). Konceptualizacije reda z vidika posameznikovih značilnosti, ki presegajo posamične situacije (npr. spol, kompetence, ekonomski status, izobrazba) namreč ne zmorejo ustrezno pojasniti informacijskega vedenja. Vedenje posameznikov se nam s tega vidika kaže kot kaotično (Dervin, 1992, str. 65). Model temelji na predpostavki, da je komuniciranje v svojem bistvu dogodek, ki ima kognitivni in vedenjski moment ter poteka v kulturnem in družbenem kontekstu ter je kot tak produkt preteklih in sedanjih kognitivnih in vedenjskih dogodkov (Dervin, 1989, str. 226). Procesiranje in uporaba informacij sta situacijsko vezani vedenji. Pojavljata se v specifičnih točkah v prostoru in času z namenom zadostiti zahtevam tistih trenutkov. Če torej želimo napovedovati komunikacijsko-informacijska vedenja, moramo izbrati spremenljivke, ki so kongruentne s kontekstom izbora komunikacijsko-informacijskih vedenj, tj. specifičnega trenutka, in s pogledi osebe, ki izbira ta vedenja (tj. ravnanja). Demografske spremenljivke so le zelo približen in odmaknjen odsev situacij, v katerih ljudje živijo. Če torej potrebe po informacijah izvirajo iz situacij, potem bodo situacijski prediktorji bolje napovedovali procesiranje in uporabo informacij, kot pa transsituacijski prediktorji. Vprašanja o situaciji konstituirajo posameznikove informacijske potrebe. Kdaj posamezniki iščejo informacije, lahko pojasni že sam pojem ustvarjanja smisla, in sicer takrat, ko zmanjka smisla. To pomeni, da interpretacija situacije ne zadošča več za njeno obvladovanje. Kaj posamezniki iščejo, pa lahko pove njihov pogled na stanje gibanja v situaciji: če so ustavljeni ali pa jim na poti stoji ovira. Druge možne situacijske spremenljivke so bile: interes, stopnja vpletenosti itn. (Dervin, 1983b, str. 170–173).



3 Metoda

V raziskavi smo uporabili kvalitativno metodologijo, saj bomo skušali razumeti in opisati dejstva oziroma situacije v vsakdanjem življenju ljudi, posamezna dejanja, potrebe, motive itn., ki nam jih lahko posredujejo le sami akterji. Gre za razumevanje načinov konstrukcije smisla vsakdanjih informacijskih praks (Savolainen, 2008, str. 80).

Kot metodo smo uporabili usmerjeni intervju, za katerega smo pripravili shemo. Zgledovali smo se po intervjuju časovnega poteka mikro trenutkov, kakor ga je koncipirala Brenda Dervin (Dervin, 1983a, str. 13–14; Dervin, 1992, str. 73; Schamber, 2000; Savolainen, 2006, str. 1124). Shema je bila usmerjena na rekonstrukcijo nedavne problematične situacije, spraševala je o vzrokih za vprašanje, vsebini vprašanja, načinih iskanja odgovora, virih in rezultatih. V drugem sklopu je skušala pridobiti opise tipičnih situacij iskanja informacij, medtem ko je v tretjem sklopu skušala pridobiti spraševančevo refleksijo o vzrokih in okoliščinah za takšen rezultat problematične situacije, njegov pogled na ovire in možnosti za izboljšanje stanja v lokalni skupnosti. Podobna shema, ki je skušala pridobiti celovit pogled na stanje v njej, je bila izdelana za ključne akterje v lokalni skupnosti. Obe shemi sta sicer vsebovali vprašanja, vendar so ta služila bolj kot vodila za teme, ki naj jih pogovor obdelata.

4 Zbiranje podatkov

Za kraj raziskave smo izbrali področje, ki ima relativno nerazvito infrastrukturo institucionalnih ponudnikov informacij. Takšen kraj je Bizeljsko, ki nima splošne knjižnice. Avtorjeva osebna povezanost s krajem je olajšala vstop na teren. Spraševanci so bili izbrani priročno, pri izbiri pa smo skušali dobiti čim bolj reprezentativen vzorec, ki bi zajel tipične življenjske situacije v lokalni skupnosti. Na izbiro intervjuvancev je vplivala tudi refleksija zbranih podatkov po opravljenem prvem obisku. Intervjuvanje je potekalo v dveh obiskih od januarja do začetka februarja 2013. Opravljenih je bilo 25 intervjujev s prebivalci Bizeljskega, v katerih je sodelovalo 30 oseb, od tega 12 žensk in 18 moških. Starost sodelujočih je bila od 25 do 80 let, povprečna pa 52 let. Glede na status je sodelovalo 12 upokojencev, 8 vinogradnikov oziroma kmetovalcev, 5 zaposlenih, 2 mala podjetnika ter po en funkcionar, gostilničar in študent. Vsi razen enega so potekali na domu intervjuvancev, trajali so od 20 do 120 minut, v povprečju 55 minut.

Že v začetku zbiranja podatkov smo ugotovili, da spraševanci le težko razkrivajo podrobnosti svojega informacijskega vedenja. Glede na shemo intervjuja moramo posebej omeniti, da raziskovalec praviloma ni uspel pridobiti podrobnejšega vpogleda v nedavno doživljeno problematično situacijo, ampak le neki splošnejši opis. Razlogi so



bili pričakovani, in sicer pomanjkanje osebnega zaupanja, tj. preveč osebni ali zaupen značaj takšnih situacij, in tudi fluidnosti iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Podrobnosti poteka iskanj so namreč intervjuvanci le težko in nepopolno rekonstruirali. Reševanje problemov pogosto poteka daljše časovno obdobje, v nekaj etapah in z uporabo različnih virov. Raziskovalcu prav tako ni uspelo zastaviti vprašanja o vlogi ponudnikov informacij in oceni stanja v lokalni skupnosti. Odnos spraševancev do raziskovalca je bil pozitiven, nekateri so se celo sami angažirali pri organiziranju intervjujev. Snemanje intervjujev je spraševancem povzročalo nekoliko nelagodja, pri nekaterih toliko, da niso privolili v snemanje intervjuja.

5 Analiza

Intervjuje smo dobesedno prepisali in povzeli vsebino z opisnimi kodami. Kode smo oblikovali induktivno, pri tem pa smo izhajali iz samih podatkov. Dodeljenih je bilo 1607 kod. Uporabljali smo program za kvalitativno analizo podatkov ATLAS/ti.

Podatke smo analizirali z metodo kvalitativne vsebinske analize. Tovrstna analiza omogoča razumeti perspektivo tvorcev besedil in očrtati razpon različnih pomenov, ki jih ima neki pojav. Rezultat takšnega pristopa so opisi ali tipologije skupaj s predstavljenimi pogledi akterjev na družbeni svet. Pri kvalitativni vsebinski analizi gre za proces, v katerem izvirne podatke zgostimo v teme ali kategorije na osnovi veljavnega sklepanja in interpretacije. Raziskovalec z induktivnim sklepanjem pridobi teme ali kategorije iz izvornih podatkov oziroma te iz njih »nastanejo«, in sicer skozi natančno preiskovanje in stalno primerjavo izvornih podatkov. Uporabljena je bila usmerjena vsebinska analiza, pri kateri definiramo začetne kategorije in kodirno shemo na podlagi določenega teoretskega okvira ter na tej osnovi kodiramo transkripte. Vendar ob analizi podatkov dopustimo, da se pojavijo tudi druge teme poleg osnovnega okvira. (Zhang in Wildemuth, 2009; Boeije, 2010, str. 83–85).

Metodologija ustvarjanja smisla se implementira s preprosto operacijsko metaforo, ki vodi oblikovanje analitičnih kategorij. Metafora je izpeljana neposredno iz pojma vrzeli, in sicer predpostavlja, da človeško bitje dela korake skozi izkustvo – vsak trenutek zahteva nov korak. Četudi je korak ponovitev preteklega vedenja, je vsaj načeloma nov korak, ker so dogodi v novem trenutku v konkretnem času in prostoru. Na tem mestu predpostavimo trenutek diskontinuitete, ki vpliva na ubiranje korakov, saj ni več gladkega poteka, ampak se je akter prisiljen ustaviti. Osredotočimo se na posameznika v tem konkretnem trenutku diskontinuitete, tej ustavitvi, ki posamezniku po njegovi percepciji ne dovoli nadaljevanja, ne da bi konstruiral nov ali spremenjen smisel. Raziskovalec je moral ugotoviti, kako posameznik interpretira in premosti ta konkretni



trenutek. Kakšno strategijo uporablja za definiranje situacije, ki jo je povzročila diskontinuiteta, kako je konceptualiziral diskontinuiteto kot vrzel in kako most čeznjo. Zatem pa, kako je taktično ravnal pri premoščanju vrzeli ter kako je nadaljeval potovanje po prečkanju mostu. Pravkar opisano metaforo lahko ponazorimo s t. i. trikotnikom ustvarjanja smisla – situacija, vrzel in pomoč/uporaba. Pri tem tematizira korake, kakor jih definira akter sam, prav tako vrzeli. Ne vztraja, da je soočenje s situacijo zmeraj linearno ali namerno. Metoda ne predpostavlja pravilne členitve situacij v trenutke (Dervin, 1992, str. 68–70). Koliko so bile zadovoljene potrebe po informacijah, lahko vrednotimo po tem, kako je informacija pomagala posamezniku v njegovi določeni (problematični) situaciji, koliko ga je podpirala pri tem, kaj je moral storiti, da je napredoval skozi situacijo, nadaljeval gibanje (Roma in Harris, 1994, str. 139).

Enota analize je instanca ustvarjanja smisla. Posamezno instanco opišemo s situacijo, iz katere izvira, vrzeljo, mostom in rešitvijo kot njenimi konstitutivnimi momenti, ki so tudi osnova za njeno identifikacijo.

Situacijo razumemo kot akterjevo percepcijo oziroma interpretacijo konkretnega trenutka v prostoru, ko se sreča z diskontinuiteto. Situacijo moramo videti v povezavi z dosedanjim gibanjem (»potjo«) akterja, se pravi z njegovimi cilji, nameni, projekti. Ob tem pa upoštevamo tudi zahteve in okoliščine konkretnega akterjevega konteksta.

Vrzel pomeni akterjevo konceptualizacijo problema, ki ga je treba rešiti, ali vprašanja, na katerega je treba odgovoriti.

Premagovanje vrzeli (»premoščevanje vrzeli«) pomeni pridobivanje elementov za konstrukcijo odgovora, kar obsega različne načine, taktike iskanja, vire in ovire, na katere je pri tem naletel.

Rešitev (»pomoč«) pa pomeni pridobljen odgovor, ki bodisi reši, ali prispeva k rešitvi začetne situacije ali pa pri tem ni uspešen. Rešitev kaže spremenjeno akterjevo situacijo oziroma nemožnost te spremembe.

Kakor je bilo nakazano že zgoraj, so spraševanci lahko podali le posplošeno sliko vprašanj, načinov iskanja odgovorov, virov in rešitev, pri čemer ostaja časovni potek najbolj zavit v temo. Za identifikacijo posameznih instanc ustvarjanja smisla se je bilo treba najprej temeljito seznaniti s podatki, kar je omogočilo razumeti perspektivo akterjev. Posamezne instance so bile prepoznane preko neposrednega ali posrednega omenjanja problemov, po drugi strani pa preko omenjanja utečenih načinov iskanja informacij.



6 Rezultati

V vsebinski analizi smo identificirali 160 vrzeli. V analizi smo s stalnim primerjanjem oblikovali 43 kategorij. Razdelimo jih lahko na tri skupine, in sicer vprašanja oziroma problemi, ki se nanašajo na kontekst posameznika (20 kategorij), zatem problemi, povezani z gospodarsko dejavnostjo – kmetijstva oziroma vinogradništva in vinarstva ter turistične dejavnosti (17 kategorij) in problemi, ki se nanašajo na celotno skupnost (6 kategorij).

6.1 Vrzeli v kontekstu posameznika

Najprej bomo predstavili vsebino kategorij vrzeli v kontekstu posameznika s povezanimi načini in viri iskanja informacij. Same kategorije so povzete v Preglednici 1 spodaj. Kategorija »Vsakdanja rutinska opravila in potrebe« označuje vprašanja, ki so predvidljiva glede na potek življenja, ob tem tudi obvladljiva in jih je mogoče relativno preprosto rešiti. Primeri so kupovanje in prodaja stvari, različne storitve – oranje, popravilo avta itn. Za reševanje teh problemov se uporabljajo utečeni načini, kot je gostinski lokal, sosedje, osebni krog poznanstev, uradna oseba v kraju. S kategorijo »Spremljanje dogajanja« je označeno informiranje z namenom ostati v stiku z dogajanjem v kraju, za kar se spet uporabljajo gostinski lokali, a tudi periodične publikacije, kot sta Posavski obzornik in Kmečki glas, ter osebni krog poznanstev. Naslednje kategorije opisujejo bolj problematične zadeve v življenju posameznika. Spraševanci so najpogosteje navajali probleme, ki izvirajo iz neskladja njihovih zadev s pravno ureditvijo ter zahtevajo rešitev po pravni poti. Primeri so črna gradnja, neurejeno stanje parcel v zemljiški knjigi in dediščina. Problemi se rešujejo v postopkih pred uradnimi organi ali sodišči, preko odvetnika, v reševanje so vključeni tudi sosedji, v dveh primerih starejših oseb je opazno opiranje na mlajše člane družine kot posrednike pri reševanju problema. S pravno ureditvijo so povezani tudi problemi pod kategorijo »Urejanje socialnih pravic«. Gre za urejanje pravic, ki pripadajo posamezniku glede na njegov socialni status oziroma tudi odpoved tem pravicam, ter za razumevanje postopkov in pridobivanje informacij. Kot primere lahko navedemo varstveni dodatek, otroški dodatek itn. Kot načini reševanja se uporabljajo osebni krog ženskih poznanstev, družinski člani, krog članov društva, spletna stran ministrstva in uradna oseba v kraju. Pri kategoriji »Urejanje zadev z uradnimi organi« gre za manj določno opredeljene probleme, povezane z urejanjem odprtih zadev z uradnimi organi glede njihovih zahtev ali posameznikovih pravic. Gre za različne pritožbe in probleme pri izpolnjevanju obrazcev. Način reševanja je v večini primerov uradna oseba v kraju in obisk občine ter pri starejših osebah tudi mlajši člani družine in sosedje. Kategorija »Osebni problemi« se nanaša na vprašanja, dileme, ki so povezane z duševnim stanjem posameznika in njegovih bližnjih. Tu mislimo na osebne stiske, umiranje, osamljenost, vključevanje v okolje, iskanje partnerke. Načini



reševanja, ki so jih navajali spraševanci, vključujejo krog prijateljev, sosede, razbijanje stereotipov v okolju, pomoč strokovnjaka, pri čemer pa se pojavljajo primeri, ko se takšni problemi ne rešujejo. Pri problemih, označenih s kategorijo »Mobilnost«, gre za oteženo gibanje posameznika zaradi slabih cest, nezadovoljivega javnega prevoza in tudi omejenost gibanja starejših. Kategorija »Zaposlitev« se nanaša na iskanje dela, spraševanci so za iskanje uporabljali internet, zavod za zaposlovanje, oglase, osebni in širši krog poznanstev, spraševali so delodajalce. Kategorija »Dobrobit starejših« označuje težave, ko posameznik ne more ustrezno poskrbeti za svoje potrebe v starosti zaradi pešanja sposobnosti, pomanjkanja virov, akutnega stanja. Primeri so nastanitev v domu upokojencev, pomanjkanje finančnih sredstev, vsakdanja opravila. Primeri reševanja so pomoč sosedov, skrb društva s koordinirano dejavnostjo ozaveščanja, obstajajo pa primeri, ko problematika ni ustrezno rešena. Kategorija »Vzgoja in razvoj otrok« se nanaša na probleme, povezane z ustreznim pristopom k vzgoji otrok in možnostmi za razvoj otroka. Način reševanja je posvetovanje z ucnim oziroma vzgojnim osebjem, osebnim krogom poznanstev, ženskim krogom poznanstev, ob tem velja omeniti problem oddaljenosti in kakovosti ponudbe. Kategorija »Šolanje« združuje tako odločitve za izbiro šole kot tudi zahteve izobraževalnega procesa. Reševanje slednjih zahtev je vključevalo obisk splošne knjižnice za namen pridobivanja študijske literature. Kategorija »Težave z zdravjem« pomeni težave s telesom npr. poškodbe ali skrb za ustrezno telesno stanje. Reševanje vključuje obisk ali nasvet strokovnjaka, tudi s posredovanjem osebnih poznanstev in krog osebnih znanstev. Pri kategoriji »Ločevanje odpadkov« gre za problem neinformiranosti, ki se ga rešuje s sosedi, uradno osebo v kraju in člani društev. Kategorija »Nedostopnost interneta« je povezana s pomanjkljivo telekomunikacijsko infrastrukturo in odnosi z uradnimi organi. Kategorija »Problemi ob izrednih dogodkih« se nanaša na nepričakovane težave, ki jih je povzročila toča. Reševanje je vključevalo medsebojno informiranje med prebivalstvom. Pri kategoriji »Stanovanje« gre za reševanje stanovanjskega problema, kjer sta oviri tudi nezadostna finančna sredstva in počasno pridobivanje dokumentacije. Pri kategoriji »Preživetje družine« mislimo na strategije preživetja ob nezadostnih dohodkih. Kategorija »Nakup nepremičnine« se nanaša na zbiranje informacij o nepremičnini, medtem ko se kategorija »Turistične informacije o kraju« nanaša predvsem na vprašanja turističnih obiskovalcev kraja.

Preglednica 1: *Vrzeli v kontekstu posameznika*

Kategorija vrzeli	Število
Vsakdanja rutinska opravila in potrebe	14
Neskladje s pravnim redom	9
Osebni problemi	8
Urejanje zadev z uradnimi organi	7



Kategorija vrzeli	Število
Mobilnost	6
Urejanje socialnih pravic	6
Zaposlitev	6
Dobrobit starejših	5
Spremljanje dogajanja	5
Vzgoja in razvoj otrok	5
Šolanje	3
Težave z zdravjem	3
Ločevanje odpadkov	2
Nedostopnost interneta	2
Problemi ob izrednih dogodkih	2
Stanovanje	2
Nakup nepremičnine	1
Preživetje družine	1
Različni problemi na ravni posameznika	1
Turistične informacije o kraju	1

6.2 Vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti

Od zgoraj opisanega konteksta iskanja informacij v vsakdanjem življenju moramo razlikovati kontekst gospodarskih dejavnosti, predvsem gre za kmetijsko dejavnost in znotraj nje večinoma za vinogradništvo ter ponudnike turističnih storitev. Najpogosteje so spraševanci omenjali probleme, ki smo jih označili s kategorijo »Problemi pri izvajanju kmetijske dejavnosti«, ki ji je sorodna tudi kategorija »Problemi pri poslovanju storitvene dejavnosti«. Ti se pojavljajo pri običajnem, predvidljivem izvajanju kmetijske dejavnosti. Kot primer lahko navedemo gnojenje, vinogradništvo, kletarjenje, iskanje delavcev, zagotavljanje kakovosti pridelka. Kot načini reševanja so uporabljene analize in nasveti strokovnjakov ter strokovnih služb, medsebojno posvetovanje vinogradnikov, osebni krog poznanstev, iskanje na internetu, strokovna periodika, izkušeni domačini in neformalna borza dela. Kategoriji »Problemi z izrednimi dogodki pri izvajanju kmetijske dejavnosti« in »Manjše inovacije v kmetijski dejavnosti« se nanašata na motnje ali spremembe v kmetijski dejavnosti, kot je npr. pojav posebnega škodljivca ali uvajanje novosti v dejavnost. Načini reševanja so strokovnjaki in iskanje po internetu. Naslednja kategorija »Preusmeritev kmetijske dejavnosti« označuje zahtevnejše, pravzaprav že kritične probleme, povezane z razmislekom o spremembi dejavnosti, o uvajanju nove dejavnosti ter njenih prednostih in slabostih. Razpon pomoči je obsežen: od predavanj, svetovalne službe, nasvetov strokovnjakov in kmetov z ustreznimi izkušnjami, knjig, do obiska sejma. Kategorije »Vprašanja o znanstvenih dejstvih glede geoloških struktur in objektih«, »Dokazovanje avtohtonosti vina« in »Dokazovanje



zdravilnih lastnosti vina« se nanašajo na probleme, ki zahtevajo posvetovanje s strokovnjaki, znanstveno raziskovanje, iskanje primarnih zgodovinskih virov, znanstvene literature itn. Kategoriji »Problemi s prodajo kmetijskih izdelkov« in »Problemi s promocijo vina« sta povezani, saj drugi problem izvira iz prvega. Pri prvi kategoriji gre večinoma za prodajo vina kot kritični problem, kjer pa so spraševanci omenjali zaprtost oziroma nedostopnost informacij, kjer se vsak bori sam, išče poznanstva ali pa se spoprijema z izsiljevanjem preprodajalcev. Glede reševanja problema promocije vina pa so se omenjale prireditve, zdravilne lastnosti in skupen nastop vinogradnikov. Turistični ponudniki promovirajo svoje storitve z oglaševanjem na sejmih in v toplicah ter po elektronski pošti in družabnih omrežjih. S prodajo je povezan tudi problem zagotavljanja plačila za prodane pridelke. Kategorija »Postopki pred uradnimi organi v zvezi s pridobivanjem sredstev za kmetijstvo« se nanaša na dokazovanje upravičenosti do razpisanih sredstev, ustrezno izpolnjevanje obrazcev in razumevanje zahtev uradnih organov. Primeri so kandidiranje na različnih razpisih, vloga za subvencije ipd. Pomoč se je iskala pri uradnikih, svetovalcih, med ovirami pa se je omenjala tveganost in zahtevnost dokazovanja ter prirejeni razpisni pogoji. Problemi z urejanjem dokumentacije za gradnjo so se urejali z iskanjem napotkov med reševanjem problema. Nadaljevanje tradicije vinogradniške kmetije se zagotavlja z vzgojo naslednika. Predstavljene vrzeli prikazuje spodnja Preglednica 2.

Preglednica 2: *Vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti*

Kategorija vrzeli	Število
Problemi pri izvajanju kmetijske dejavnosti	21
Problemi pri prodaji kmetijskih izdelkov	11
Preusmeritev kmetijske dejavnosti	9
Problemi pri promociji vina	5
Postopki pred uradnimi organi v zvezi s pridobivanjem sredstev za kmetijstvo	4
Problemi z izrednimi dogodki pri izvajanju kmetijske dejavnosti	3
Problem zagotavljanja plačila za opravljeno delo ali pridelke	2
Promocija turističnega ponudnika	2
Splošne zahteve kmetijske dejavnosti	2
Urejanje dokumentacije za gradnjo	2
Vprašanja o znanstvenih dejstvih glede geoloških struktur in objektih	2
Dokazovanje avtohtonosti vina	1
Dokazovanje zdravilnih lastnosti vina	1
Manjše inovacije v kmetijski dejavnosti	1
Pridobivanje znanja za kmetijsko dejavnost	1
Problemi pri poslovanju storitvene dejavnosti	1
Zagotoviti nadaljevanje vinogradništva na kmetiji	1



6.3 Vrzeli v kontekstu skupnosti

To skupino vrzeli ne moremo zreducirati na posameznike, ampak je njihov skupni imenovalac kontekst celotne skupnosti, saj presegajo posameznika in se nanašajo na skupnost kot celoto. S tem je povezan tudi pristop k njihovemu reševanju. Kategorije so povzete v Preglednici 3 spodaj. Kategorija »Problemi z nezadostnim druženjem, povezovanjem ljudi« govori o družabnem življenju in povezanosti med ljudmi, ki je okrnjena zaradi pomanjkanja osrednjega prostora. Ob tem je izpostavljen problem druženja mladih, ki se rešuje z javno dostopnim prostorom, opremljenim z računalniki. Pri problemu razvojne usmeritve kraja gre za problem vzpostavitve dolgoročne vizije in spremembe odnosa ljudi. Nepovezovanje vinogradnikov govori o odnosu, ki onemogoča sodelovanje npr. skupni nastop. Dejavnosti za promocijo kraja so otežene zaradi pomanjkanja osrednjega prostora, s čimer pa je povezan problem povečanja turističnega obiska, ki bi zahteval boljšo organizacijo in vodenje turistov.

Preglednica 3: *Vrzeli v kontekstu lokalne skupnosti*

Kategorija vrzeli	Število
Problemi z nezadostnim druženjem, povezovanjem ljudi	3
Pomanjkljiva infrastruktura kraja	2
Razvojna usmeritev kraja	2
Nepovezovanje vinogradnikov	1
Povečanje turističnega obiska	1
Problemi s promocijo kraja	1

7 Diskusija in zaključek

Članek predstavlja prve izsledke raziskave kritičnih problemov v vsakdanjem življenju prebivalstva ter načinov in virov iskanja informacij na podeželju. Uporabljena kvalitativna metodologija ne dovoljuje, da bi lahko govorili o splošni veljavnosti rezultatov, saj vzorec ni reprezentativen. Po drugi strani pa metodologija omogoča poglobljeno razumevanje pojava in raziskovanje njegovih dejavnikov. Rezultati analize so omogočili predstaviti tipologijo problemov v vsakdanjem življenju ter načine in vire iskanja informacij. Poskusili smo odškrniti okno v t. i. »zasebno rabo informacij« (Dervin, 1992, str. 67), se pravi motive in razloge za iskanje informacij ter uporabljene načine in vire. Poudarjen je predvsem razpon problematičnih situacij, pomembnih za vsakdanje življenje spraševancev. Te namreč vodijo iskanje rešitev oziroma odgovorov v razpoložljivih virih informacij. Doslej dobljena slika govori o ključni vlogi informacij oziroma znanja pri uvajanju sprememb v kmetijski dejavnosti in njenem razvoju. Spraševanci



so kot vire omenjali strokovnjake, kar vključuje tudi pospeševalno službo, zatem med osebne vire (zlasti druge kmete), internetne vire, usposabljanje, strokovno in drugo periodiko, knjige, kmetijski sejem in trgovino. Po drugi stran pa na ravni potreb posameznika igrajo ključno vlogo medosebni viri in strokovnjaki.

Kakor je bilo že nakazano, analiza še ni zaključena. Nameravamo jo nadaljevati s celovitejšim opisom konteksta informacijskega vedenja in poskusom potrditve teorije normativnega vedenja Chatmanove. Na podlagi rezultatov raziskave bomo skušali tudi oceniti potencialno vlogo ponudnikov informacij za takšno podeželsko lokalno skupnost.

Navedeni viri

- Barbič, A. (1991). *Kmetov vsakdan*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Barbič, A. (2005). *Izzivi in priložnosti podeželja*. Ljubljana: FDV.
- Beck, U. in Beck Gernsheim, E. (1996). Individualizacija in »tveganje svobode«: perspektive in nasprotja k subjektu usmerjene sociologije. *Teorija in praksa* 33 (5), 817–838.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative research*. London: Sage.
- Burnett, G., Jaeger, P. T. in Thompson K. M. (2008). Normative behavior and information: The social aspects of information access. *Library and information science research* 30, str. 56–66.
- Burnett, G., Besant, M. in Chatman, E. A. (2001). Small Worlds: Normative Behavior in Virtual Communities and Feminist Bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 52 (7), 536–547.
- Chatman, E. (1999). A Theory of the Life in the Round. *Journal of the American Society for Information Science* 50 (3), 207–217.
- Chatman, E. (2000). Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research* 1, 3–17.
- Chen, C. in Herson, P. (1982). *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. London: Neal-Schuman Publishers.
- Dervin, B. (1983a). *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 1. 6. 2001 s spletne strani: Dostopno prek: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>
- Dervin, B. (1983b). Information as a user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. V S. A. Ward in L. J. Reed (Ur.), *Knowledge structure and use: implication for synthesis and interpretation* (str. 153–183). Philadelphia: Temple University Press.
- Dervin, B. (1989). Users as Research Inventions: How Research Categories Perpetuate Inequities. *Journal of Communication* 39 (3), 216–232.



- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the 'user': The sense-making qualitative-quantitative methodology. V J. D. Glazier in R. R. Powell (Ur.), *Qualitative research in information management* (str. 61–84). Englewood: Libraries Unlimited.
- Dervin, B. (1994). Information <> democracy: an examination of underlying assumptions. *Journal of the American Society for Information Science* 45 (6), 369–385.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management* 35 (6), 727–750.
- Fisher, K. E. in Naumer, C. M. (2006). Information Grounds: Theoretical Basis and Empirical Findings on Information Flow in Social Settings V A. Spink in C. Cole (Ur.), *New Directions in Human Information Behavior* (str. 93–111). Dordrecht: Springer.
- Harris, R. M. in Dewdney, P. (1994). *Barriers to information: how formal help systems fail battered women*. Westport: Greenwood.
- McKenzie, P. (2002). A model of information practices in accouts for everyday-information seeking. *Journal of Documentation* 59 (1), 19–40.
- Savolainen, R. (2006). Information use as gap-bridging: The viewpoint of sense-making methodology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 57 (8), 1116–1125.
- 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.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday Information Practices*. Lanham: Scarecrow Press.
- 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.
- Warner, E., Murray, A. D. in Palmour, V. E. (1973). *Information needs of urban citizens*. Final Report. Washington: U. S. Department of Health, Education and Welfare, Office of Education, Bureau of Libraries and Learning Resources.
- Williamson, K. (1998). Discovered by Chance: The Role of Incidental Information Acquisition in an Ecological Model of Information Use. *Library & Information Science Research* 20 (1), 23–40.
- Wilson, P. (1977). *Public knowledge, private ignorance*. Westport: Greenwood Press.
- Zhang, Y. in Wildemuth, B. M. (2009). Qualitative analysis of content. V B. M. Wildemuth (Ur.), *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library*. Westport: Libraries Unlimited. Pridobljeno 6. 4. 2013 s spletne strani: https://www.ischool.utexas.edu/~yanz/Content_analysis.pdf

mag. Gorazd Vodeb

Narodna in univerzitetna knjižnica, Leskoškova 12, 1000 Ljubljana
e-pošta: gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si

