

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

mag. Gorazd Vodeb

**Družbeni vidiki dostopnosti informacij v vsakdanjem  
življenju na podeželju**

Doktorska disertacija

Ljubljana, 2015

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

mag. Gorazd Vodeb

Mentor: izr. prof. dr. Franc Trček  
Somentorica: izr. prof. dr. Polona Vilar

**Družbeni vidiki dostopnosti informacij v vsakdanjem  
življenju na podeželju**

Doktorska disertacija

Ljubljana, 2015

Zahvaljujem se Sandri, Jaku in Ožbeju za potrpežljivost, Manji in Ferdotu za pomoč ter vsem spraševancem za sodelovanje.

Zahvaljujem se tudi Evropskemu socialnemu skladu, Republiki Sloveniji, Ministrstvu za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo ter Univerzi v Ljubljani, ki so mi sofinancirali doktorski študij v okviru operacije »Inovativne sheme za sofinanciranje doktorskega študija za spodbujanje sodelovanja z gospodarstvom in reševanja aktualnih družbenih izzivov – generacija 2010 Univerza v Ljubljani«.



## **IZJAVA O AVTORSTVU** doktorske disertacije

Podpisani/-a Gorazd Vodeb, z vpisno številko 21101298, sem avtor/-ica doktorske disertacije z naslovom: Družbeni vidiki dostopnosti informacij v vsakdanjem življenju na podeželju.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena doktorska disertacija izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel/-a, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel/-a, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil/-a vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisal/-a v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah (UL RS, št. 16/07-UPB3, 68/08, 85/10 Skl.US: U-I-191/09-7, Up-916/09-16)), prekršek pa podleže tudi ukrepom Fakultete za družbene vede v skladu z njenimi pravili;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za družbene vede;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko doktorske disertacije ter soglašam z objavo doktorske disertacije v zbirki »Dela FDV«.

V Ljubljani, dne 7.9.2015

Podpis avtorja/-ice: \_\_\_\_\_

## **Povzetek: Družbeni vidiki dostopnosti informacij v vsakdanjem življenju na podeželju**

Raziskovalni interes disertacije izhaja iz razvojne problematike slovenskega podeželja, ki se kaže v depopulaciji in razvojnem zaostajanju. Disertacija je usmerjena v tematizacijo infrastrukturne prikrajšanosti podeželja, ki se kaže v krčenju mreže centralnih naselij, slabši dostopnosti splošnih knjižnic, digitalnem razkoraku in slabši obveščenosti.

Disertacija si je kot prvo zastavila raziskovalno vprašanje o informacijskih potrebah in načinih iskanja informacij za vsakdanje življenje na slovenskem podeželju. Zatem je poskušala interpretirati informacijski svet slovenskega podeželja s teorijo normativnega vedenja Elfrede Chatman. Naslednje vprašanje se je nanašalo na ovire pri pridobivanju informacij, zadnje vprašanje pa na potencialno vlogo ponudnikov informacij pri izboljševanju kvalitete življenja.

Disertacija je poskušala dokazati tezo, da je pri načrtovanju dejavnosti ponudnikov informacij potrebno upoštevati družbeni vidik dostopnosti do informacij.

V teoretskem delu je predstavljen pregled relevantnih avtorjev s področja informacijskih znanosti in sociologije, saj je bila disertacija zastavljena interdisciplinarno. V pregledu področja iskanja informacij v vsakdanjem življenju je bil prikazan njegov razvoj s poglobljenimi dosežki. Pri baltimorški študiji Warnerja in drugih je bil izpostavljen njen model dostopnosti informacij. Chin-chih Chen in Peter Hernon razvijeta situacijski pristop k preučevanju potreb po informacijah v vsakdanjem življenju. Patrick Wilson ima s pojmom situacijske relevance, drage nevednosti in razvitim modelom osebnega informacijskega sistema pomembno vlogo za razvoj teorije normativnega vedenja. Roma Harris in Patricia Dewdney sta sintetizirali načela iskanja informacij v vsakdanjem življenju in tematizirale odnos ponudnikov informacij. Karen Fisher razvije pojem informacijskega prizorišča, s čimer opozori na pomen socialnega konteksta, interakcije in diskurza pri preučevanju uporabe informacij. Pamela McKenzie izhaja pri svojem modelu informacijskih praks iz pojma socialne prakse. Kirsty Williamson s svojim ekološkim modelom uporabe informacij opozori na pomen postranskega pridobivanja informacij. Heidi Julien in David Michels izpostavita pomen afektivnih dejavnikov v procesu iskanja informacij. Brenda Dervin je razvila metodologijo ustvarjanja smisla, ki je pomembno vplivala na področje. Izpostavila je pomen refleksije teoretskih predpostavk in kritike komunikacije kot transmisije ter nujnost dialoškega pristopa h komuniciranju. Pregled področja zaključimo s predstavitvijo Savolainenovega modela informacijskih praks, ki temelji na fenomenološki sociologiji ter njegovimi izsledki.

Sociološke podlage teorije normativnega vedenja so vezane na pojem družbenega sveta. Predstavljen je teoretski okvir simboličnega interakcionizma s prikazom dela Herberta Blumerja. Tamotsu Shibutani vidi referenčno skupino kot perspektivo in komunikacijo kot ključno za vzdrževanje specifičnosti neke kulture. David Unruh sistematično elaborira pojem družbenega sveta. Howard Becker na primeru sveta umetnosti pokaže na odnos do konvencij. Anselm Strauss poskuša izgraditi

sistematični pristop k preučevanju družbenih svetov. Elisabeth Murell Dawson in Elfreda Chatman tematizirata teorijo referenčne skupine kot podlago za interpretacijo informacijskega vedenja.

Na teh osnovah disertacija poda pregled razvoja teorij Elfrede Chatman. V teoriji informacijske revščine pojav pojasnjuje z vplivom družbenih norm na proces iskanja informacij. Potreba po informacijah je pripoznana šele, ko ima posameznik legitimacijo drugih. V teoriji življenja v krogu je izpostavljena vpetost v majhen svet, ki bistveno pogojuje informacijsko vedenje. Meje konkretnega informacijskega sveta se bodo prestopile le ob percepciji kritičnosti informacije, kolektivnem prepričanju o relevantnosti informacije ter disfunkcionalnosti majhnega sveta. Teorija normativnega vedenja sestoji iz pojmov norm, pogleda na svet, socialnih tipov in informacijskega vedenja. Norme pomenijo legitimna pravila vedenja v družbenem svetu, pogled na svet določa, kaj je pomembno in kaj ne, medtem ko je s socialnim tipom povezana sprejemljivost informacij. Informacijsko vedenje je konstrukt, ki zajema tako ignoranco, neaktivnost kot tudi aktivno iskanje informacij. Družbeni dostop do informacij koncipira norme, pogled na svet in socialne tipe kot tiste dejavnike, ki pogojujejo dostopnost informacij za pripadnike majhnega sveta poleg intelektualnih in fizičnih dejavnikov.

Značilnosti razvoja slovenskega podeželja so povzete s pregledom geografske literature. Izpostavlja se slaba razvojna perspektiva podeželja, depopulacija na oddaljenejših področjih in zaraščanje zemlje. Ozavedanje in izkoriščanje različnih kapitalov podeželja Potočnik Slavičeva vidi kot način endogenega razvoja podeželja.

Ana Barbič je raziskovala vlogo znanja pri razvoju podeželja in v starejši študiji tudi informiranje kmetov. Izpostavila je velike potrebe po informiranosti, a slabo delo institucij. V novejši raziskavi Majde Černič Istenič s sodelavci so predstavljeni načini in viri pridobivanja novega znanja, ob tem avtorji izpostavljajo korelacijo med načinom podajanja znanja in izobrazbo.

Kot kraj izvedbe raziskave je bilo izbrano Bizeljsko. Analiza značilnosti lokalne skupnosti je prikazala demografsko in izobrazbeno strukturo, geografske značilnosti, gospodarsko strukturo, zgodovino kraja ter družbeno življenje.

Podatki so bili zbrani z usmerjenimi intervjuji. Shema intervjuja je bila izdelana na podlagi metodologije ustvarjanja smisla in sicer za prebivalce in ključne akterje v skupnosti. Vprašanja so se nanašala na potek problematičnih situacij, potem tudi na tipične probleme oziroma situacije, načine reševanja, uspešnost, razloge za takšno stanje itn. Izbira vzorca je bila priročna, opravljenih je bilo 25 intervjujev, v povprečju so trajali 55 minut. Intervjuji so bili transkribirani, opravljena je bila kvalitativna analiza s pomočjo računalniškega programa ATLAS/ti.

Med rezultati analize je bila najprej prikazana percepcija splošne situacije v kraju. Sedanji življenjski pogoji se vsaj subjektivno poslabšujejo, k čemur pripomore oddaljenost od večjih središč in skromnejše osnovne storitve. Prevladuje urbani načina življenja. Omenjalo se je izgubljanje pomena zemlje in prevladi »mestnih navad«. Obenem pa tudi individualizacija, slabši družabni stiki in manjša vzajemna pomoč. Mladi so usmerjeni v pridobivanje izobrazbe, ki predstavlja pomembno

vrednoto. Ekonomska perspektiva se kaže kot slaba, tako v kmetijstvu kot izven njega. V primerjavi s preteklostjo se je stanje poslabšalo glede zaposlenosti in tudi pogojev kmetovanja. Uspešne kmetovalce odlikuje inovativnost in znanje ter kvaliteta izdelkov. Razmere v zunanjem okolju so slabše kot pred časom, tako glede delovne sile kot glede možnosti prodaje. Tržni mehanizmi zaostrejuje razmere za kmetovanje. Situacijo poslabšuje nezmožnost povezovanja in skupnega nastopa vinogradnikov.

Razvite so bile tri tipologije vrzeli, ki opisujejo informacijske potrebe in načine iskanja informacij na podeželju. Tipologija vrzeli v kontekstu posameznika zajema 20 kategorij, tipologija za kontekst gospodarskih dejavnosti 17 vrzeli in tipologija skupnosti 6 vrzeli. Kategorije vrzeli so podrobneje opisane vključno z načini iskanja informacij ter drugimi opažanji.

Kontekst, ki pogojuje opisano informacijsko vedenje, je bil interpretiran kot vpliv globalnega okolja na kraj ter na drugi strani kot razvojne težnje kraja.

Situacija v vinogradništvu in vinarstvu je bila interpretirana skozi vključenost v določen svet produkcije, za katerega je značilna določena konvencija. Pokazan je bil lokalni in industrijski svet produkcije ter svet domačnosti konvencije. Vlogo znanja oziroma informacij se vidi v inoviranju tj. spreminjanju utečenih konvencij in uvajanju novih.

Teorija normativnega vedenja je omogočila nov pogled na procese iskanja in uporabe informacij v vsakdanjem življenju. Tematizacija je možna le skozi perspektivo majhnih svetov. Primer starejših kaže, da je verodostojnost informacije stvar insiderstva in pozitivno označenega socialnega tipa. Utečena informacijska vedenja so v službi norm majhnega sveta. Na primeru majhnega sveta vinogradnikov so podatki omogočili elaboracijo pogleda na svet, ki je povezan s konvencijo domačnosti. Ta določa norme majhnega sveta, ki vodijo njegov potek in s tem tudi informacijsko vedenje. Podatki so omogočili pokazati na nemožnost prehoda med majhnimi svetovi, po drugi strani pa izpostaviti vlogo znanja pri spreminjanju in prevzemanju različnih konvencij kot definicije pričakovanj v specifičnem družbenem svetu. To zmožnost inoviranja se kaže kot razvojni potencial slovenskega podeželja.

Smernice za ponudnike informacij na podeželju so bile pripravljene na podlagi ugotovitev raziskovalnega dela disertacije. Izhajajo iz ugotovitev raziskave in na podlagi zaznane problematike dajejo priporočila za izboljšanje njihovega delovanja. V povezavi z ugotovitvami drugih avtorjev opredeljuje njihove različne možne vloge.

Izvirni teoretski prispevek disertacije predstavlja opis informacijskih potreb in vedenja slovenskega podeželja, ki jo podajajo tri tipologije vrzeli. Izdelane tipologije so izhodišče za raziskovanje celovite slike tipičnih potreb po informacijah, načinov iskanja in virov informacij. Na podlagi predstavljenih tipologij in opisa informacijskega vedenja so bile izdelane smernice za ponudnike informacij.

Podan je bil nov pogled na vlogo informacij pri razvoju slovenskega podeželja na osnovi teorije konvencij kot produkcijskih svetov. Inovativnost se pojmuje kot zmožnost iskanja in uporabe novega znanja, ki omogoča prehod med različnimi

svetovi produkcije. Dejavniki družbenega dostopa do informacij so pogoji, ki spodbujajo ali zavirajo inovativnost in s tem uveljavljanje konvencij.

Interpretacija informacijskih svetov slovenskega podeželja z vidika teorije normativnega vedenja je pokazala na njeno uporabnost za razumevanje informacijskih potreb in vedenja v novem kontekstu, ki doslej ni bil tematiziran. Teorija normativnega vedenja je omogočila tematizirati majhen svet domačnosti konvencije vinogradništva in vinarstva. Informacijsko vedenje je bilo konceptualizirano kot sredstvo prenosa norm oziroma konvencij, ki določajo potek majhnega sveta. Neuspešno širjenje tovrstnih informacij je pokazalo na pomen zaupanja med majhnimi svetovi kot pozitivnega pogoja za izmenjavo informacij.

Ključne besede: Bizeljsko, informacijske potrebe slovenskega podeželja, teorija normativnega vedenja Elfrede Chatman, družbeni dejavniki dostopnosti informacij



## **Summary: Social aspects of information access for everyday life in rural context**

Research interest of dissertation is connected with development problems of slovenian countryside such as depopulation and stagnation. Thesis addresses infrastructural deprivation of rural areas which reflects in sparser network of central places, lesser accessibility of public libraries, digital divide and being less informed.

The first among research questions was about everyday life information needs and forms of seeking in slovenian countryside. The second question was concerned with using Elfreda Chatman's Theory of normative behaviour as possible interpretation of information world of slovenian countryside. The third question was addressing barriers to information seeking and fourth potential role of information providers in improving quality of life.

Dissertation aimed to find support for supposition that social aspect of access to information needs to be considered in planning of information providers services.

Theoretical section is interdisciplinary and reviews relevant authors in fields of information science and sociology. Review of everyday life information seeking field present its development and main results. Theoretical model of access to information was important result of Baltimore research. Chin-chih Chen and Peter Hernon developed situational approach to everyday information needs research. Patrick Wilson's concepts of situational relevance, costly ignorance and model of personal information system have important role in development of theory of normative behaviour. Roma Harris and Patricia Dewdney have synthetised the principles of information seeking in everyday life and elaborated on attitude of information providers. Karen Fisher has developed concept of information ground and draw attention to importance of social context, interaction and discourse for information use research. Pamela McKenzie based her model of information practice in notion of social practice. Kirsty Williamson in her ecological model of information use stresses importance of incidental information seeking. Heidi Julien and David Michels discuss affective factors in proces of information use. Brenda Dervin has developed Sense-making methodology which had significant impact on the field. She argued for reflection of theoretical assumptions, critique of communication as transmission approach and need for dialogical approach. Review concludes with Savolainen model of information practices which is based in phenomenological sociology.

Concept of social world is sociological foundation for theory of normative behaviour. Theoretical framework of symbolic interactionism as conceptualised by Herbert Blumer is presented. Tamotsu Shibutani has developed concept of reference group as perspective and communication as a key to maintaining of social group specificity. David Unruh has systematically elaborated concept of social world. Howard Becker used art world as a case for examination of relationships to conventions. Anselm Strauss attempted to construct systematic approach to social world research. Murell Dawson and Chatman have conceptualised reference group theory as foundation for information behaviour interpretation. Conceptual elements of theory of normative behaviour are norms, worldview, social types and information behaviour. Norms are

rules that legitimise conduct in social world, worldview determines what is important and what is not and social types influence acceptance of information.

Thesis then reviews theoretical development of Elfreda Chatman's work. Theory of information poverty explains phenomena as social norms influencing information behaviour. Expression of information need is recognised only when legitimised by others. Theory of Life in the Round conceptualises involvement in small world as determining information behaviour. Boundaries of specific small world will be crossed only in cases when information is perceived as critical, when collective belief exists that information is relevant or in case of dysfunctional small world. Information behaviour is construct that encompasses avoidance, inactivity and active information seeking. Burnett and others have developed concept of social access to information along with physical and intellectual access. It is conceptualised as norms, worldview and social types as factors that influence access to information.

Geographical literature were reviewed for establishing characteristics of slovenian countryside development. Authors stress weak development perspective, depopulation of remote areas and overgrowing of cultivated land. Potočnik Slavič sees awareness and use of different capitals as potential for endogenous development of countryside.

Ana Barbič has researched role of knowledge in development of countryside and in older study also farmers' information supply. She has highlighted pressing and unmet needs for information and poor performance of institutions. More recently Majda Černič Istenič and coauthors researched forms and sources of knowledge acquisition. They have highlighted correlation between form of knowledge transfer and education.

Village Bizeljsko was chosen as research field for case study. Local community was analysed with its demographic and education structure, geographical characteristics, economic structure, local history and social life.

Data were collected in semi-structured interviews. Construction of interview scheme was based on Sense-making methodology. Interview questions addresses timeline of problematic situations, typical problems, ways of solving, success etc. Sampling was convenient. Author conducted 25 interviews with average duration of 55 minutes. Interviews were transcribed, qualitative analysis was supported by ATLAS/ti software.

Perception of general situation in village is first result of analysis. Current living conditions are worsening in at least subjective perception. Contribution factors are distance from greater urban centres and modest basic services. Urban living style is prevalent. Respondents mentioned devaluating meaning of soil, prevailing of »urban habits«, individualisation, lesser social contacts and lower level of mutual help. Young generation seek education which represent important value. Economic perspective of agriculture and other businesses is seen as bad. Employment and farming conditions have worsened in comparison with recent past. Successful farmers are distinguished by inovativeness, knowledge and quality of products. Conditions in external environment regarding workforce and sales opportunities are

also worsening. Market mechanisms are aggravating farming conditions. Situation is worsened by inability of winegrowers to liaise and organise themselves for wine marketing.

Analysis developed three gap typologies which describe information needs and forms of seeking for information in rural areas. Gap typology in context of individual consist of 20 categories, typology for context of economic activities of 17 categories and tipology for context of community of 6 categories. Gap categories are described in more detail which includes forms of seeking and other observations.

Context that had influenced specified information behaviour was interpreted on one hand as impact of global environment on locality and on the other hand as local development aspirations.

Situation in viticulture and wine making was interpreted as inclusion in specific world of production with its specific convention. Data indicated existence of local and industrial worlds of production and also domestic convention. Role of knowledge and respectively information is key to innovation which means changing existing conventions and introducing new ones.

Theory of normative behaviour established new perspective on processes of information seeking and use in everyday life. Conceptualisation of theory is possible only by assuming small world perspective. Case of elderly has shown that information credibility is connected to insider experience and with positive attitude to social type. Inhabited information behaviours are in function of small world social norms. Case of winegrover small world provided data that enabled elaboration of worldview tied to domestic convention. It determines norms of small world which regulate its ways of functioning and by that information behaviour in that world. Data illustrated impossibility of transition between small worlds. Data also indicated role of knowledge in changing and adopting different conventions as definition of expectations in specific social world. This capability of innovation is seen as development potential of slovenian countryside.

Guidelines for rural information providers were devised on basis of research findings. They describe their potential role in countryside addressing detected issues and taking into account also other findings in the literature.

Original scientific contribution of dissertation is seen in description of information needs and information behaviour of slovenian countryside as represented in three gap typologies. They form starting point for researching holistic picture of typical information needs, forms of seeking and information sources. Typologies and description were used as basis for elaboration of guidelines for information providers.

New perspective on the role of information in development of slovenian countryside was established which is based on theory of conventions as worlds of production. Inovativeness is conceptualised as ability of seeking and use of new knowledge which enable transition between different worlds of production. Factors of social access to information are conditions which initiate or inhibit inovativeness and with it adoption of convention.

Interpretation of information worlds of slovenian countryside from perspective of theory of normative behaviour has shown its usability for understanding of informaton needs and behaviour in new context in which it has not been yet applied. Theory of normative behavior enabled conceptualisation of small world of domestic convention in winegrowing and wine making. Information behaviour was conceptualised as means for transfer of norms or conventions that determine ways of small world functioning. Failure in dissemination of such information has demonstrated role of trust between small worlds as positive condition for information exchange.

Keywords: Bizeljsko, information needs of slovenian countryside, theory of normative behaviour of Elfreda Chatman, social access to information

## Kazalo vsebine

<b>1</b>	<b>UVOD</b>	<b>16</b>
1.1	Utemeljitev raziskave	16
1.2	Raziskovalno vprašanje	19
<b>2</b>	<b>PREGLED DOSEŽKOV NA PODROČJU ISKANJA INFORMACIJ V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU</b>	<b>21</b>
2.1	Opredelitev področja iskanja informacij v vsakdanjem življenju	21
2.2	Baltimorška študija	22
2.3	Iskanje informacij v vsakdanjem življenju: raziskava Ching-chih Chena in Petra Hernona	30
2.4	Informacije v vsakdanjem življenju: konceptualizacija Patricka Wilsona	34
2.5	Principi informacijskega vedenja »navadnih« ljudi	49
2.6	Informacijsko prizorišče	53
2.7	Model informacijskih praks v vsakdanjem življenju: Pamela McKenzie	56
2.8	Ekološki model uporabe informacij in postransko pridobivanje informacij: Kirsty Williamson	60
2.9	Vzorci pri izbiri virov: Heidi Julien in David Michels	61
2.10	Metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin in njen pristop k študiju informacijskega vedenja v vsakdanjem življenju:	64
2.11	Savolainenov model informacijskih praks v vsakdanjem življenju	92
2.12	Sklep	101
<b>3</b>	<b>TEORIJA NORMATIVNEGA VEDENJA</b>	<b>105</b>
3.1	<b>Sociološke podlage: teorija referenčnih skupin in družbenega sveta</b>	<b>105</b>
3.1.1	Simbolični interakcionizem	105
3.1.2	Referenčne skupine kot perspektive: Tamotsu Shibutani	107
3.1.3	Značilnosti družbenih svetov: David Unruh	111
3.1.4	Odnos do konvencij v družbenih svetovih: Howard Becker	114
3.1.5	Perspektiva družbenih svetov: Anselm Strauss	117
3.1.6	Implikacije teorije referenčne skupine za področje iskanja informacij v vsakdanjem življenju: Elisabeth Murell Dawson in Elfreda Chatman	119
3.1.7	Povzetek socioloških podlag	122
3.2	<b>Razvoj teorij Elfrede Chatman</b>	<b>124</b>
3.2.1	Teorija informacijske revščine	124
3.2.2	Teorija življenja v krogu	131

3.2.3	Teorija normativnega vedenja Elfrede Chatman	148
3.2.4	Družbeni dostop do informacij	150
3.2.5	Ovire dostopnosti informacij	152
3.2.6	Pregled kontekstov uporabe teorije normativnega vedenja	153
<b>4</b>	<b>KONTEKST RAZISKAVE: ZNAČILNOSTI SLOVENSKEGA PODEŽELJA GLEDE DOSTOPNOSTI DO INFORMACIJ NA IZBRANEM PRIMERU</b>	<b>160</b>
4.1	Podoba slovenskega podeželja	160
4.2	Znanje in informacije na podeželju	165
4.3	Bizeljsko - značilnosti lokalne skupnosti	168
<b>5</b>	<b>ŠTUDIJA PRIMERA</b>	<b>177</b>
5.1	Metoda	177
5.1.1	Intervjuji s prebivalci	177
5.1.2	Intervjuji s ključnimi akterji lokalne skupnosti	181
5.2	Zbiranje podatkov	182
5.3	Analiza podatkov	187
<b>6</b>	<b>REZULTATI ANALIZE</b>	<b>192</b>
6.1	Percepcije splošne situacije na Bizeljskem	192
6.2	Informacijsko vedenje	206
6.2.1	Vrzeli v kontekstu posameznika	207
6.2.2	Vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti	216
6.2.3	Uvajanje novosti v kontekstu gospodarskih dejavnosti: eksploracija štirih tipov	222
6.2.4	Vrzeli v kontekstu skupnosti	226
6.2.5	Vloga ponudnikov in virov informacij	227
6.3	Kontekst informacijskega vedenja: majhni vs. veliki svet	229
6.4	Pogled na situacijo bizeljskega vinogradništva z vidika teorije konvencij	232
6.5	Opredelitev dejavnikov družbene dostopnosti do informacij	238
<b>7</b>	<b>SMERNICE ZA PONUDNIKE INFORMACIJ V PODEŽELSKEM OKOLJU</b>	<b>249</b>
<b>8</b>	<b>SKLEP</b>	<b>254</b>
	<b>LITERATURA</b>	<b>259</b>
	<b>STVARNO IN IMENSKO KAZALO</b>	<b>272</b>

## Kazalo tabel

Tabela 4.1: Prebivalstvo po velikih starostnih skupinah (stanje 1.1.2012)	169
Tabela 4.2: Prebivalstvo po podrobnejših statističnih skupinah (0 – 44 let) (stanje 1.1.2012)	170
Tabela 4.3: Prebivalstvo po podrobnejših starostnih skupinah (45 in več let) (stanje 1.1.2012)	170
Tabela 4.4: Gostota naseljenosti, indeks feminitete, starost (stanje 1.1.2012)	171
Tabela 4.5: Izobrazbena struktura prebivalstva starega 15 ali več let (stanje 1.1.2011)	171
Tabela 4.6: Gospodinjstva po številu članov (stanje 1.1.2011)	171
Tabela 4.7: Aktivnost prebivalstva starega 15 let in več (stanje 1.1.2011)	172
Tabela 4.8: Skupni prirast prebivalstva (stanje 2010)	173
Tabela 4.9: Delovno aktivno prebivalstvo (stanje 1. 1. 2012)	173
Tabela 4.10: Povprečne mesečne plače (stanje 1. 1. 2012)	173
Tabela 5.11: Shema analize posameznih instanc ustvarjanja smisla	190
Tabela 6.12: Tipologije vrzeli	206
Tabela 6.13: Vrzeli v kontekstu posameznika	213
Tabela 6.14: Socio-demografske značilnosti akterjev glede na vrzeli	214
Tabela 6.15: Vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti	221
Tabela 6.16: Vključenost žensk v kontekstu gospodarskih dejavnosti	222
Tabela 6.17: Vrzeli v kontekstu lokalne skupnosti	227

## Kazalo slik

Slika 4.1: Zaposlenost v kmetijstvu merjena v polnovrednih delovnih močeh (tisoč PDM), Slovenija, letno 161



# 1 Uvod

## 1.1 Utemeljitev raziskave

Ulrich in Elisabeth Beck opozarjata na derutinizacijo vsakdanjega življenja, ki jo na podeželje vnaša individualizacija življenjskih stilov (Beck in Beck 1996, 821-822). »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, 820). Kar vse pomeni dolgoročno načrtovanje, prilagajanje spremembam, organizacijo in improvizacijo, postavljanje ciljev, sprejemanje porazov in spuščanje v nove začetke (Beck in Beck 1996, 820). Po drugi strani pa pomeni širjenje možnosti za individualizacijo naraščanje pomembnosti lokalnih kulturnih identitet v vsakdanjem življenju postmoderne (Barbič 1998, 264). »Dobro obveščeni« državljan na podeželju je tako postavljen pred nove zahteve, ki jih postavlja »tvegana biografija« oziroma vpetost v globalizirano družbo. Mislimo seveda na Schutzov idealni tip dobro obveščene posameznika, ki je zmožen pridobiti perspektive, glavne metode in osnovne predpostavke posameznih področij specializiranega znanja. Na ta način se lahko obrne k pravim ekspertom, presoja nasprotujoča mnenja ekspertov in sprejema utemeljene odločitve ter ne sprejema slepo sodb ekspertov kot formul za situacije (Schutz in Luckmann 1973, 322-331; Schutz 1976, 131).

Podeželje ni več samoumevni pojem. Določeni avtorji problematizirajo različne definicije podeželja in govorijo o t. i. »globaliziranem podeželju«, ki je vpeto v različne mreže, tako s pozitivnimi kot z negativnimi učinki (Potočnik Slavič 2010, 24-25). Ne moremo ga več pojmovati zgolj kot tradicionalno skupnost vezano na kmetijstvo, ampak moramo biti pozorni na premik od tradicionalnih k postmodernim vrednotam (Kos 1998, 37).

Cilj družbeno-prostorskega razvoja je nedvomno zagotoviti vsem posameznikom in skupinam ustrezne pogoje za njihovo življenje. Te pogoje tematiziramo z razširjenim konceptom komunalne infrastrukture. Pojem zajema »cel nabor infrastrukturnih predpogojev, ki posameznikom in skupinam zagotavljajo kreativno delovanje v

delovnem in bivalnem oziroma javnem, (pol)javnem in zasebnem prostoru.« (Trček 2009, 4).

Pogled države na stanje podeželja daje Strategija prostorskega razvoja Republike Slovenije. Ta postavlja med svoje cilje tudi razvoj policentričnega omrežja mest in drugih naselij. Vendar pa ob tem ugotavlja, da geografske značilnosti in slabša prometna dostopnost ter posledično nižja gospodarska rast povečuje razlike med šibkejšimi in bolj razvitimi območji Slovenije. Takšna so zlasti obmejna in hribovita območja, v katerih razpršena poselitev prinaša večje družbene stroške. Ti nastajajo zaradi zahtev na področju varstva okolja, povečane dnevne migracije in zahtev po kvaliteti bivanja. Območja praznjenja obsegajo že skoraj 40% površja slovenske države. Prebivalstvo na teh območjih ne more več vzdrževati lokalne infrastrukture, prav tako ne kulturne krajine. Posledično se Slovenija zarašča z gozdom (Odlok o strategiji prostorskega razvoja Slovenije 2004).

Ana Barbič govori o razvitosti infrastrukturnih omrežij kot dejavniku kakovostnega življenja na podeželju, ki bo prispeval k ostajanju mladih na kmetijah. Nekateri predsodki o delu na kmetiji imajo še zmeraj objektivno podlago, ki je utemeljena v pomanjkljivi socialni, izobraževalni in kulturni infrastrukturi (Barbič 2005, 268). Ista avtorica ugotavlja, da gospodarski razvoj podeželja ni mogoč brez razvite infrastrukture in brez socialnega ter kulturnega razvoja – njegov element predstavljajo kulturne ustanove in med njimi tudi knjižnice (Barbič 1991, 303). V tej raziskavi avtorica ugotavlja percepcijo slabe obveščenosti populacije na podeželju o novostih s področja kmetijstva ob velikem zanimanju zanje ter nizko izobrazbo. Kot viri informacij so izstopali množični mediji ter medosebni stiki, ki so vključevali stike s sosedi in znanci, pospeševalci in sestanki. Avtorica vidi vzrok v slabem delu institucij in pomanjkanje kanalov oziroma njihovo slabo delo. Opozarja tudi na problem zanemarjanja družbenopolitičnega usposabljanja kmečkega prebivalstva, saj pomanjkanje teh znanj slabi možnosti za samostojno odločanje o družbenih vprašanjih (Barbič 1991, 201 in 206-218). Livija Knaflič in Ana Ileršič pa na podlagi mednarodnih raziskav ugotavljata slabšo izobrazbeno raven in slabšo pismenost na slovenskem podeželju, poleg tega pa manjšo vključenost v izobraževanje odraslih, bralno kulturo ter druge kulturne aktivnosti (Knaflič in Ileršič 2006).

Na pomanjkljivo infrastrukturno opremljenost podeželja kaže tudi raziskava Monike Benkovič Krašovec, katere izsledki kažejo na poseben pomen centralnih naselij na oddaljenih podeželskih področjih, kjer v bližini ni večjih mest. Njihovo opremljenost je treba načrtno razvijati in ohranjati, da bi tako lahko zagotovili ohranitev poselitve in zagotavljanja enakovrednih pogojev bivanja. Na ta način bodo lahko kot lokalna središča z osnovno prometno in družbeno infrastrukturo ter ostalimi dejavnostmi in delovnimi mesti pripomogla k razvoju in revitalizaciji njihovih zaledij. (Benkovič Krašovec 2006a, str. 9) Avtorica ugotavlja, da določena centralna naselja druge stopnje niso opremljena s splošno knjižnico (Benkovič Krašovec 2006b). Podobno ugotavlja Gorazd Vodeb, da »kar 57 od 210 slovenskih občin nima krajevne knjižnice«, v teh občinah živi 173.253 prebivalcev (8,5 % vseh prebivalcev RS), gre pa večinoma za manjše občine, ki ležijo v manj razvitih področjih Slovenije (Vodeb 2009, 35).

Razvoj informacijske infrastrukture, ki ga spremlja ustrezen dostop do znanja oziroma informacij, zato vidimo kot ključni pogoj za uspešnost posameznika in razvoj podeželja.

Enega izmed nujnih predpogojev uspešnega razvoja podeželja vidi Trček v informatizaciji kot temeljni razvojni paradigmi, ki naj omogoči uporabo storitev informacijske družbe vsem prebivalcem. Informatizacija pomeni množični in neomejen dostop, ki vključuje »javno dostopne delovne postaje za brezplačno uporabo, brezplačne uvajalne tečaje oziroma tečaje informacijskega opismenjevanja, svetovalne telefone, lokalne centre za teledelo, sposojevalnice opreme in subvencioniranje nakupa potrebne opreme deprivilegiranim slojem« (Trček 2004, 121). Še posebej pa je pereča informatizacija podeželja s ciljem zmanjševanja digitalnega razkoraka, saj podatki iz leta 2004 kažejo, da je ravno v vaških skupnostih največji delež neuporabnikov, tako tistih, ki nimajo dostopa, kot tistih, ki dostop sicer imajo, a ga ne uporabljajo. Vendarle pa poskusi informatizacije podeželja niso vedno vodili k začrtanim ciljem. Razloge neuspeha lahko vidimo v neupoštevanju problemov in želji prebivalcev, pomanjkanju pomoči oziroma svetovalcev, neustreznih mikrolokacij in izključenosti predstavnikov lokalne skupnosti

iz načrtovanja (Ellen 2003; Trček 2004, 121-129; Klimaszewski in Nyce 2009, 233-234).

Iz zgornjega lahko vidimo, da ima zagotovitev ustreznih možnosti za obveščenost in izobraževanje pomembno vlogo pri razvoju podeželja.

Disertacija bo raziskala, s kakšnimi problemi in izzivi se srečujejo ljudje v vsakdanjem življenju na podeželju, da bi si zagotovili ustrezno kvaliteto življenja in delovanja. Problematiko bomo obravnavali z vidika zagotavljanja ustreznih možnosti za obveščenost in izobraževanje. Zato bomo raziskali, kakšne so potrebe po informacijah v vsakdanjem življenju ljudi na podeželju, v katerih virih jih najdejo, kako jih uporabijo in izmenjujejo. Disertacija namerava prispevati k odpravi infrastrukturne prikrajšanosti podeželja, zato nameravamo v njej osvetliti ključne dejavnike uspeha ponudnikov informacij, kot so splošne knjižnice ali telecentri v podeželskem okolju. Kot ključni dejavnik vidimo relevantnost storitev in vsebin ponudnikov informacij za vsakdanje potrebe ljudi v neki lokalni skupnosti. Na podlagi rezultatov raziskave bomo lahko pripravili usmeritve za načrtovanje dejavnosti ponudnikov informacij kot je npr. splošna knjižnica ali lokalna samouprava. Predvidevamo, da bodo ponudniki informacij v podeželskem okolju usmeritve uporabili.

## **1.2 Raziskovalno vprašanje**

V disertaciji bomo poiskali odgovor na naslednja vprašanja:

- Kakšne so potrebe po informacijah in načini iskanja informacij za vsakdanje življenje na slovenskem podeželju?
- Kako družbene norme, pogled na svet in socialni tipi kot dejavniki, ki jih koncipira teorija normativnega vedenja Elfrede Chatman, konkretno opredeljujejo informacijski svet slovenskega podeželja?
- Kakšne so ovire pri pridobivanju informacij, ki zmanjšujejo kvaliteto življenja prebivalcev slovenskega podeželja?
- Kakšno potencialno vlogo bi lahko odigrali ponudniki informacij pri izboljševanju kvalitete življenja prebivalcev slovenskega podeželja?

Disertacija bo poskušala dokazati tezo, da je potrebno pri načrtovanju dejavnosti splošne knjižnice oziroma drugih ponudnikov informacij upoštevati družbeni vidik dostopnosti do informacij, če želimo, da ti odigrajo pomembno vlogo pri dvigu kvalitete življenja prebivalcev na podeželju.

## **2 Pregled dosežkov na področju iskanja informacij v vsakdanjem življenju**

### **2.1 Opredelitev področja iskanja informacij v vsakdanjem življenju**

Informacijska znanost se je začela posvečati uporabniškim študijam kmalu po drugi svetovni vojni. Osredotočala se je na potrebe znanstvenikov in drugih skupin strokovnjakov. Pomemben premik pa se je zgodil v zgodnjih sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko so informacijsko znanost začele zanimati tudi informacijske potrebe »običajnih« ljudi, kakor se pojavljajo v vsakodnevnem življenju. Začetek področja informacijske znanosti, ki ga prevajamo kot iskanje informacij v vsakdanjem življenju<sup>1</sup> lahko tako vidimo v obsežnih raziskavah informacijskih potreb in iskanja običajnih ljudi v zgodnjih sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Prvi primer predstavlja študija izvedena v Baltimoru leta 1972 (Warner in drugi 1973), ki ji sledijo druge študije (Dervin in drugi 1976; Chen in Hernon 1982; Dervin 1984). Pojem iskanja informacij v vsakdanjem življenju Savolainen opredeli kot pridobivanje različnih informativnih elementov tako miselne kot čustvene narave, ki jih ljudje uporabijo za orientiranje v vsakodnevnem življenju ali pa za reševanje problemov, ki niso neposredno povezani z opravljanjem delovnih nalog ali rednim študijem. Iskanje informacij v vsakdanjem življenju se lahko nanaša na iskanje informacij za specifični problem npr. iskanje dejstev, nanaša pa se tudi na iskanje orientacijskih informacij npr. spremljanje vsakdanjih dogodkov z uporabo različnih virov in kanalov (Savolainen 2010, 1781; Savolainen 1995, 266-267).

V nadaljevanju bomo predstavili teoretske pristope, ki so bili uporabljeni pri raziskovanju našega področja in pomembnejše ugotovitve raziskav. V tem pregledu nas najbolj zanimajo konceptualni okviri, ne pa vpliv globalnega računalniškega omrežja in spremembe, ki jih je povzročilo. Poleg tega skušamo pokazati na razvoj pristopov, predvsem pa izpostaviti pomen družbenih vidikov dostopnosti informacij, ki je uspela nasloviti teorija normativnega vedenja Elfrede Chatman. Predstavljeni

---

<sup>1</sup> V originalu »Everyday Life Information Seeking«, »ELIS«.

pristopi ostajajo namreč na ravni situacijskega pristop k iskanju informacij, medtem ko teorija normativnega vedenja konceptualizira vpliv pripadnosti družbeni skupini.

Teoretski pristopi in dosežki so podani v kronološkem vrstnem redu. Najprej je predstavljena baltimorška študija, ki je pomembna zaradi svojega teoretskega modela ovir dostopnosti informacij in ugotovitev o vsebini informacijskih potreb, virih informacij ter pomembnih razlikah v raziskovani populaciji. Chin-chih Chen in Peter Hernon se v svoji študiji naslanjata na ta model, poleg tega pa razvijeta situacijski pristop k preučevanju informacij v vsakdanjem življenju ter pokažeta na pomen vrste informacijskega vira. Patrick Wilson ima s pojmom situacijske relevance, drage nevednosti in razvitim modelom osebnega informacijskega sistema pomembno mesto pri formiranju teorije normativnega vedenja, saj predstavlja njeno izhodišče. Roma Harris in Patricia Dewdney sta predstavili povzetek načel iskanja informacij v vsakdanjem življenju in tematizirale odnos ponudnikov informacij. Karen Fisher razvije pojem informacijskega prizorišča, s čimer opozori na pomen socialnega konteksta, interakcije in diskurza pri preučevanju uporabe informacij. Podobno izhaja Pamela McKenzie pri svojem modelu informacijskih praks iz pojma socialne prakse. Kirsty Williamson s svojim ekološkim modelom uporabe informacij opozori na pomen postranskega pridobivanja informacij. Heidi Julien in David Michels pa izpostavita pomen afektivnih dejavnikov v procesu iskanja informacij. Brenda Dervin je s svojo metodologijo ustvarjanja smisla pomembno vplivala na področje iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Izpostavljen je pomen refleksije teoretskih predpostavk in kritika komunikacije kot transmisije ter nujnost dialoškega pristopa h komuniciranju. Njena metodologija predstavlja osnovo za oblikovanje metode raziskave. Pregled zaključimo s predstavitvijo Savolainenovega modela informacijskih praks, ki temelji na fenomenološki sociologiji ter njegovimi izsledki.

## **2.2 Baltimorška študija**

Študija predstavlja prvo tovrstno raziskavo na reprezentativnem vzorcu populacije (Warner in drugi 1973). Podrobno je tematizirala vsebino vprašanj oziroma problemov vsakdanjega življenja, ki jih imajo prebivalci, kateri so viri odgovorov in

načine iskanja. Izpostavila je tudi razlike glede izobrazbe in poklica ter pomen medijev. Druge raziskave so potrdile, da so ugotovitve študije še zmeraj veljavne ter da so glavna področja vsakdanjih problemov relativno univerzalna in se le počasi spreminjajo (Savolainen 2008, 115).

## **Model dostopnosti informacij**

Baltimorška študija potreb in iskanja informacij v vsakdanjem življenju je izhajala iz hipotetičnega modela, ki je omogočil tematizirati raziskovalno področje oziroma postaviti raziskovalna vprašanja. Model sestoji iz štirih elementov: posameznika, problemov oziroma potreb po informacijah, virov informacij in rešitev: da bi lahko državljan v sodobni družbi zadovoljil svoje informacijske potrebe, potrebuje ustrezne informacijske vire, kjer dobi ustrezne informacijske rešitve (Warner in drugi 1973, 14). Dervinova kot avtorica modela zatem v nadaljevanju vplete v model pojem dostopnosti, ki ima naslednje vidike:

- societalna dostopnost, ki pomeni, da so potrebne informacije in informacijski viri sploh razpoložljivi v socialnem sistemu;
- institucionalna dostopnost, ko morajo biti informacijski viri zmožni in pripravljeni nuditi<sup>2</sup> potrebno informacijo;
- fizična dostopnost, ko mora posameznik biti sposoben stopiti v stik z informacijskimi viri, ki imajo potrebno informacijo;
- psihološka dostopnost, ko mora biti posameznik psihološko voljan svoje potrebe videti kot informacijske potrebe, zatem mora biti pripravljen pristopiti in pridobiti informacije iz primernih virov ter sprejeti možnost oziroma verjeti, da so njegovi problemi rešljivi;
- intelektualna dostopnost pomeni, da mora imeti posameznik določeno stopnjo izobrazbe ter sposobnosti, ki mu omogočajo, da pridobi in procesira potrebne informacije.

Ko vpletemo vidike dostopnosti v razmerja med elementi modela, lahko vidimo naslednje ovire dostopnosti informacij (Warner in drugi 1973, str. 15-17):

---

<sup>2</sup> V originalu »deliver«.



- posameznik in njegove potrebe oziroma problemi: posameznik se ne zaveda svojih potreb ali pa jih ne more verbalizirati (intelektualna dostopnost); ne vidi svojih potreb kot informacijskih, ali pa jih je toliko, da nima volje po njihovem obvladovanju (psihološka dostopnost);
- posameznik in viri: se ne zaveda virov (intelektualna dostopnost); ne more stopiti v stik z njimi (fizična dostopnost); viri lahko zavedno ali nezavedno preprečujejo posamezniku, da bi pridobil potrebno informacijo (institucionalna dostopnost);
- posameznik in rešitve: posameznik nima zadostnih zmožnosti procesiranja informacij, ki so potrebne za ravnanje s potrebno informacijo (intelektualna dostopnost); pomanjkanje samozaupanja mu preprečuje iskanje rešitev ali sprejetje možnosti, da rešitve obstajajo (psihološka dostopnost);
- viri in potrebe: viri niso zadostno kompetentni ali organizirani, da bi lahko bili kos specifičnim informacijskim potrebam (institucionalna dostopnost);
- potrebe in rešitve: rešitve niso na razpolago v skupnosti za določene tipe potreb (societalne ovire);
- viri in rešitve: viri dajejo netočne ali nezanesljive informacije (institucionalne ovire) ali pa jih sploh ni (societalne ovire).

Če povzamemo, model sestoji iz povezanosti posameznika, problema, virov informacij in rešitve, pri čemer ta povezanost temelji na doseganju določenih pogojev. Ti pogoji so societalna dostopnost, ki pomeni, da so potrebne informacije in informacijski viri sploh razpoložljivi v socialnem sistemu, se pravi dovolj blizu posameznikov, s čimer pa je z druge strani povezana fizična dostopnost, ki pomeni konkretno možnost za posameznika, da stopi v stik z virom. Po drugi strani morajo biti informacijski viri zmožni in pripravljeni zagotoviti nuditi potrebno informacijo, kjer gre za institucionalno dostopnost, ki vključuje tudi npr. birokratske ovire, plačljivost storitev, oportunitetne stroške uporabnika, prioritete ponudnika, točnost ali zanesljivost informacij itn. Posameznik se mora sploh zavedati možnosti, da viri obstajajo in da so zmožni rešiti problem, po drugi strani pa izraziti svojo potrebo in razumeti rešitev problema. Gre za intelektualno dostopnost, kamor bi lahko uvrstili tudi jezikovno zmožnost in pismenost. Pri psihološki dostopnosti pa gre za

pripravljenost razrešiti svojo potrebo, poiskati oziroma stopiti v stik z virom in sprejeti rešitev. Ta model ostaja na ravni posameznika (Warner in drugi 1973, 13-18).

## **Ugotovitve**

Baltimorška študija je definirala informacijsko potrebo v kontekstu reševanja problemov v vsakdanjem življenju in sicer kot vprašanje ali problem, za katerega potrebuje posameznik odgovor oziroma rešitev (Warner in drugi 1973, str. 81-128). Enoto analize je tako predstavljalo vprašanje oziroma problem. Uporabljena je bila metoda strukturiranega intervjuja na reprezentativnem vzorcu urbane populacije mesta Baltimore v ZDA. Kar 89 % spraševancev je navedlo, da je imelo vprašanje ali problem, 49 % ga je omenilo spontano, ostali pa po spodbudi spraševalca. Potrebe so v večji meri omenjali mlajši, z višjo izobrazbo, managerskim poklicem, višjimi prihodki in v družinah z več kot enim članom. Prav tako so potrebe v večji meri omenjali posamezniki, ki so bolj družabni, so mnenjski voditelji ter so člani več organizacij. Pri tem lahko predpostavljamo, da se bolj zavedajo svojih potreb ali pa preprosto lažje izrazijo svoje potrebe. Če upoštevamo samo spraševance, ki so potrebovali informacije, so ti imeli v povprečju 4,59 vprašanja. Večje število vprašanj so imeli mlajši, z višjo izobrazbo in prihodki ter s širšo socialno mrežo, manj pa starejši, z nižjimi dohodki, z manjšim številom osebnih stikov, nezaposleni, z nižjo izobrazbo in nebelci. Vendar pa ob tem dejstvu ne moremo zaključiti, da imajo slednje skupine manj informacijskih potreb. Povsem možno je, da jih ne morejo rešiti in se morajo na ta način na njih privaditi ter da so tako poročali samo o novih ali nujnih problemih. Vprašanja oziroma problemi, ki jih je bilo 8932, so se nanašali na štirinajst tematskih področij: soseska, potrošništvo, stanovanje in vzdrževanje gospodinjstva, kriminal in varnost, izobrazba, zaposlitev, transport, zdravje, razno, rekreacija, diskriminacija, finančne zadeve, pravni problemi, javna pomoč. V prva štiri področja je spadalo 52 % problemov oziroma vprašanj. Spraševanci so v večji meri spontano omenjali stanovanjsko problematiko, pravne probleme, javno pomoč in razno, v manjši meri pa kriminal in varnost, izobrazbo, rekreacijo, izobrazbo in diskriminacijo. Pomembnost problema oziroma vprašanja je bila povezana s tematskim področjem, pri čemer najpogostejše omenjana področja niso tudi

najpomembnejša. Opazna pa je bila pozitivna korelacija med spontano omembo vprašanja oziroma problema in njegovo pomembnostjo. Razlike med skupinami pa so bile vidne glede na tematsko področje. Mlajši spraševanci so redkeje navajali probleme v soseski kot starejši, stanovanjsko problematiko so pogosteje navajali nebelci in prebivalci okolišev z nižjim prihodkom kot pa belci in prebivalci bogatejših okolišev. Zadnja skupina je pogosteje navajala vprašanja oziroma probleme povezane z kriminalom in varnostjo ter potrošništvom. Področje izobrazbe so omenjali posamezniki z najvišjo izobrazbo, medtem ko so probleme povezane z javno pomočjo omenjali posamezniki z nižjimi prihodki. Področje transporta so omenjali zaposleni kot uradniki in prodajalci ter starejši, zdravje so omenjali starejši in upokojeni. Daleč največ problemov so spraševanci videli kot pritožbo nad nezadovoljivim stanjem, na katerega pa ne morejo vplivati, v precej manjši meri pa so problem videli kot potrebo po informacijah oziroma nasvetu ter konkretni pomoči kot na primer storitve. Analiza je pokazala, da se vprašanja oziroma problemi pri tem razlikujejo npr. vprašanje o novem prebivališču zelo pogosto zahteva kot odgovor informacijo, medtem ko je percepcija visokih cen hrane le pritožba nad stanjem stvari, ki ga ni mogoče spremeniti. Pri tem je opazna tudi razlika med mlajšimi, bolj izobraženimi, z višjimi prihodki, s poklicem managerja ali strokovnjaka, ki se manj pritožujejo in imajo več potreb po informacijah ter starejšimi, ki se pritožujejo v večji meri. Podatki tako nakazujejo, da možna rešitev problema v obliki informacije zmanjšuje negativen odnos do situacije. Spraševanci so kot najpomembnejših petnajst navedli naslednje probleme oziroma vprašanja:

- pritožbe v zvezi s šolskim sistemom;
- pritožbe v zvezi s sosedi;
- previsoke cene hrane;
- splošni strah pred kriminalom;
- pritožbe v zvezi z otroci v soseski;
- specifični kriminal;
- slaba kvaliteta izdelkov;
- drugi problemi v soseski;
- pritožbe v zvezi z boleznimi;
- promet in parkiranje;
- problemi z najemništvom stanovanj;

- mestne službe;
- neustrezni avtobusni prevozi;
- iskanje prebivališča;
- nezaposlenost – iskanje službe.

Posameznik je za izbran problem oziroma vprašanje navedel vire, ki jih je uporabil (Warner in drugi 1973). Študija je štela kot uporabo enega vira stik z eno osebo, eno uporabo medija in en obisk knjižnice. Od 1947 posameznikov jih 22 % ni uporabilo nobenega vira, 22 % enega, medtem ko je 56 % uporabilo več kot dva vira. Ugotovljeno je bilo, da se raven iskanja informacij za reševanje vsakdanjih problemov razlikuje med populacijo. Na ta način bodo bolj aktivni posamezniki z višjim dohodkom, višjo izobrazbo in mlajši, manj aktivni pa posamezniki z nižjo izobrazbo, z najnižjimi prihodki in starejši. Navedene aktivnejše skupine so pri tem uporabile tudi večje število virov: časnikov, revij, knjig, radio, televizijo in knjižnice. Intenzivnejši iskalci informacij so tudi družabnejši. V 61% so posamezniki uporabili osebne vire, pri čemer so jih v večji meri uporabili posamezniki z višjim prihodkom, izobrazbo in starostjo. Posamezniki iz prvih dveh skupin so bolj uporabljali medije kot vire, medtem ko je v celoti 24 % uporabilo televizijo, 12 % radio, 31 % časnik, 12 % revijo in 9 % knjige. Knjižnico je uporabilo samo 3 % posameznikov. Pri uporabi knjižnice so fizične ovire pogosteje omenjali posamezniki z nižjim nivojem informacijske aktivnosti, šlo je za starost, bolezen, pomanjkanje transporta itn., psihološke ovire pa posamezniki z višjim nivojem kot npr. neprimernost vira za določeno informacijo. Glede značilnosti medosebnih virov je študija ugotovila, da so bili viri v 64 % moški in 35 % ženske, pri tem, da so se na ženske v večji meri obračale skupine z nižjo izobrazbo, nižjimi prihodki in posamezniki, ki niso bili zaposleni. Posamezniki so osebno poznali vire v 37 %, ta delež je bil večji, skoraj polovičen, pri posameznikih z višjo izobrazbo, višjimi dohodki in poklicem managerja ali strokovnjaka, nižji (15 %) pa pri posameznikih z nižjimi prihodki. Skoraj dve tretjini poznanih oseb je bilo prijateljev, sorodnikov in sosedov, medtem ko so bili ostali strokovnjaki, ki opravljajo storitve za posameznika (npr. zdravnik), sodelavci in osebe z komercialnim interesom (npr. zavarovalničar). Moški, bolje izobraženi in poklici manager ali strokovnjak so imeli manj stikov s sorodniki, medtem ko so jih več imeli posamezniki z najnižjimi dohodki. Značilna je tudi homogenost stikov glede na poklic,

tako so imeli npr. strokovnjaki največ stikov s strokovnjaki, uradniki z uradniki itn. Vladne urade oziroma agencije so v večji meri kontaktirali posamezniki z nižjo izobrazbo, nižjimi dohodki in nebelci.

Koliko so bili medosebni viri v pomoč? Kot veliko pomoč jih je označilo 24 % posameznikov, kot pomoč 30 % in da niso bili v pomoč 43 %. Pri tem je pomoč medosebnih virov korelirala z izobrazbo, prihodki in statusom poklica. Enaka variabilnost velja za zadovoljstvo s pomočjo medijev, ki pa so bili v veliko pomoč v povprečju za 20 % posameznikov, samo v pomoč za 42 %, medtem ko niso bili v pomoč za 34 % posameznikov.

Kaj pa je značilno za medosebne vire, ki so bili v pomoč? Viri, ki so jih posamezniki osebno poznali, so bili v največjo pomoč, med temi pa prijatelji in strokovnjaki. Institucije pa so bile v veliko pomoč v 24 % primerih, v pomoč 30 %, niso pa bile v pomoč v 43 %. Najbolj so bile v pomoč službe v skupnosti, pravne službe, zdravstvene službe, manj kot v povprečju pa trgovci in finančne ter nepremičninske organizacije.

Kakšno vrsto pomoči pa so nudili viri? V 13 % primerih so jih napotili drugam, v 8 % niso mogli pomagati, medtem ko so v 29 % lahko, nasvet oziroma informacijo pa so dali v 53 % primerih. Posamezniki z nižjo izobrazbo in prihodki ter starejši so v večji meri iskali pomoč, pri čemer pa so navajali, da jim osebni viri pomagajo v manjši meri.

Kakšni viri pa so se uporabili glede na potrebe? Posamezniki so v povprečju uporabili v 58 % primerih osebne vire s 1,3 stika na primer, televizijo v 25 % primerov, radio 13 %, časnike 38 %, revije 15 %, knjige 7 % in knjižnice 2 %. Za problem splošnega strahu pred kriminalom in previsokih cen hrane je značilna majhna uporaba osebnih virov in visoka uporaba medijev. Visoka uporaba medijev in tudi medosebnih virov je značilna za problem slabe kakovosti izdelkov, pritožb v zvezi s šolskim sistemom in v zvezi z boleznimi. Nizka raven uporabe vseh virov je značilna za problema prometa in parkiranja ter druge probleme v soseski, medtem ko je visoka uporaba medosebnih virov z nizko uporabo medijev značilna za probleme z najemništvom

stanovanj, pritožbe v zvezi z otroci v soseki in v zvezi s sosedi. Tu se nakazuje razlaga, da posamezniki pri problemih oziroma težavah, ki imajo otipljive oziroma konkretne vzroke, bolj uporabljajo medosebne vire, manj pa pri problemih, kjer težje lociramo vzrok. Uporaba medijev pa je bolj vezana na pogostost obravnave teme v njih.

Uspeh iskanja rešitve problema je odvisen vsaj od značilnosti posameznika, iskalne strategije in narave problema. Uspeh iskanja rešitev je bil relativno nizek, samo 26 %, pri čemer so bili uspešnejši bolj izobraženi in z višjimi prihodki. Posamezniki so bili najbolj uspešni glede pritožb v zvezi z boleznimi, šolskim sistemom, sosedi, specifičnim kriminalom itn., najmanj pa z iskanjem zaposlitve, mestnimi službami, neustreznim avtobusnim prevozom in drugimi problemi v soseščini. Pri uspešno rešenih problemih so posamezniki v večji meri uporabljali medosebne vire ter revije. Študija je skušala pojasniti uspešnost iskanja z drevesno analizo spremenljivk iskalne strategije in demografskih značilnosti. Analiza je pojasnila 52 % variance, pri čemer je bilo relevantnih 11 spremenljivk: število uporabljenih virov, delež moških kot medosebnih virov, delež poznanih medosebnih virov, delež stikov preko telefona ali osebno, uporaba revij kot vira, rasa, prihodek statističnega okoliša, spol, poklic, družinski prihodek. Največji vpliv je imela spremenljivka iskalne strategije in sicer število osebnih stikov. Analiza je pokazala, da nobena strategija ni izrazito najboljša ter da imamo opravka z interakcijo med določenimi demografskimi značilnosti in iskalnimi strategijami, kar ima za rezultat, da so v uporabi določenih iskalnih strategij določene skupine uspešnejše v primerjavi z drugimi. Različne skupine uporabljajo različne strategije, pri čemer so vse lahko uspešne. Tako lahko uspešnost uporabe osebnih stikov pri strokovnjakih z višjimi prihodki njihovemu poznavanju vplivnih drugih, medtem ko pri drugih skupinah osebna poznanstva niso tako učinkovita in morajo uporabiti večje število virov. Glede prihodnjih korakov so neuspešni posamezniki v 26 % primerov odgovorili, da ni več mogoče karkoli narediti, v 46 % da bodo stopili v stik itn. Pri tem so revnejši v večji meri nameravali nadaljevati iskanje, kot pa tisti z višjimi prihodki (Warner in drugi 1973, str. 129-189).

### **2.3 Iskanje informacij v vsakdanjem življenju: raziskava Ching-chih Chena in Petra Hernona**

Raziskava Chen in Hernona je izhajala iz predpostavke, da posameznikovo informacijsko vedenje predstavlja reakcijo, ki jo spodbudi informacijska potreba ter določajo razpoložljivi informacijski viri ter značilnosti posameznika (Chen in Hernon 1982). Ti elementi nastopajo skupno v neki kombinaciji in tako določajo naravo odzivov tj. iskanja informacij v vsakem kontekstu. Vzorce iskanja informacij posameznika determinira njegovo informacijsko okolje, ki sestoji iz (1) ozadja in značilnosti posameznika, (2) narave in tipa informacijske potrebe, s katero je soočen, (3) tipa in dostopnosti ponudnikov informacij, (4) zmožnosti ponudnikov informacij, da se odzovejo na specifično zahtevo po informacijah posameznika, (5) obstoja ovir, ki preprečujejo ali zavirajo učinkovito povezavo med posameznikom in ponudnikom ter (6) stopnjo percipiranega zadovoljstva posameznika z zmožnostjo ponudnika, da se odzove na njegove potrebe (Chen in Hernon 1982, 130). Za konceptualizacijo ovir pri iskanju informacij sta Chen in Hernon uporabila tematizacijo Brende Dervin iz Baltimorške študije (Warner in drugi 1973, 14-17).

Pri opredelitvi osnovnih pojmov pa sta Chen in Hernon izhajala iz pojma situacije. Posameznik se znajde v situaciji, ki od njega zahteva, odločitev, odgovor na vprašanje, rešitev problema, razumevanje. Situacijo moramo videti v kontekstu njegovega življenja, prav tako rešitev situacije, ki se meri glede na korist za posameznika v situaciji. Situacijo lahko označimo z vsebino vprašanja oziroma problema, vendar pa je ne moremo zreducirati le nanjo. Pomemben je tudi kontekst vprašanja: razlogov zanj, kdo ga postavlja in kako pogosto (Chen in Hernon 1982, 9). Situacija spodbudi oziroma iz nje izvira potreba po informacijah. Informacije Chen in Hernon opredelita kot »vsako znanje, ideje, dejstva, podatki in domišljajska dela duha, ki se prenašajo v formalnem ali neformalnem komuniciranju in v kakršnikoli obliki«. Informacijska potreba pomeni, da posameznik potrebuje neko znanje za obvladovanje situacije, ki je pač primerno za določen namen (Chen in Hernon 1982, 5-6). Podobno opredeli informacijsko potrebo baltimorška študija in sicer v kontekstu reševanja problemov kot vprašanje ali problem, za katerega potrebuje posameznik odgovor oziroma rešitev (Warner in drugi 1973, str. 81). Informacijska potreba

označuje abstraktni konstrukt, ki ga uporabimo, da lahko predstavimo razloge, zakaj ljudje iščejo, najdejo in uporabljajo informacije. Kar lahko opazujemo, so sledi informacijskih potreb, ki so se pojavljale v kontekstu določene situacije. S tem je povezana zmožnost izraziti oziroma opisati situacijo kot predpogoj za zmožnost zunanjega vpogleda v iskanje in uporabo informacij, ki se nanašajo nanjo. Zmožnost izraziti situacijo sicer ni neposreden pogoj za iskanje informacij, predstavlja pa nujen pogoj za uspešno uporabo formalnih informacijskih sistemov (Chen in Hernon 1982, 38). Ponudnik informacij je zmožen zadostiti tej potrebi in zagotoviti manjkajoče znanje. Ponudniki so lahko posamezniki, institucija oziroma organizacija, publikacija itn., pri čemer se ponudnik definira glede na to, kakšen je odnos posameznika do njega in koliko je nanj usmerjena dejavnost posameznika v zadovoljevanju potrebe, ne pa po njegovi dejavnosti sami na sebi (Chen in Hernon 1982, 5-6). Vzorci iskanja informacij pa so poti, ki so jih ubirali posamezniki pri reševanju informacijskih potreb. Pri tem lahko ponudniki napotujejo na druge, tako da posameznik opravi pot po t. i. informacijski verigi, ki ga pripelje do končnega odgovora. Chen in Hernon sta ponudnike informacij po zgledu študije iz Seattla razvrstila v tri skupine (1) osebni viri - posameznik sam, sodelavci, prijatelji, družina, (2) institucionalni ponudniki - agencije, organizacije, strokovnjaki, združenja in (3) množični mediji - televizija, radio in tiskani viri. Glede omogočanja dvosmerne komunikacije so osebni viri najbolj prilagodljivi, množični mediji pa najmanj. Dotedanje raziskave so pokazale, da ljudje dajejo prednost osebnim virom, kar pa zavisi od možnosti, ki jih imajo za identifikacijo ustreznih oseb. Ta možnost pa je povezana z socialno ekonomskim statusom: poklicem, izobrazbo in prihodki (Chen in Hernon 1982, 17).

Raziskava je potekala kot telefonska anketa z uporabo strukturiranega vprašalnika v šestih ameriških državah v letu 1979. Zajela je 2902 prebivalca, od katerih je 2400 izrazilo vsaj eno situacijo, v kateri so potrebovali informacije. Glede zmožnosti izraziti oziroma artikulirati situacijo, je študija ugotovila težave glede priklica situacije pri starejših od 65 let, prav tako pa statistično pomemben delež pri nezaposlenih, delavcih, uradnikih in gospodinjah. Rezultati nakazujejo, da imajo deprivilegirani – revni, neizučeni, neizobraženi, starejši, prebivalci ruralnih področij itn. težave z izražanjem informacijskih potreb. Intervjuvanci so opisali situacije, ki so jih



raziskovalci razvrstili v pet glavnih kategorij s podkategorijami, ki jih navajamo spodaj (Chen in Hernon 1982, 42-43 in 175-183):

- sošeska;
- potrošništvo;
- stanovanje in vzdrževanje gospodinjstva;
- iskanje in sprememba zaposlitve;
- plača in dodatki v službi;
- razmerja v organizaciji glede zaposlitve;
- tehnične zadeve glede zaposlitve;
- izobrazba in šolanje;
- zdravje;
- transport;
- rekreacija in kultura;
- denar;
- javna pomoč in socialna varnost;
- varstvo otrok;
- druga družinska razmerja;
- osebna razmerja;
- pravne zadeve;
- kriminal in varnost;
- energija;
- aktualne zadeve;
- razno.

Primerjava med starostnimi in poklicnimi skupinami je pokazala predvidljive razlike v tematiki situacij med skupinami: študenti v povezavi s študijem, gospodinje in upokojeni pa odsotnost situacij v povezavi s poklicem. Mladi v starosti 16-34 let so imeli v veliki meri potrebe glede dveh interesov: iskanja oziroma menjave službe in izobraževanja, medtem ko starejši glede zdravja (Chen in Hernon 1982, 42-51). Prevladuje iskanje informacij glede vsakodnevnih potreb. Glede vrste ponudnika informacij je prevladovalo lastno izkustvo (74 %), zatem pa prijatelji, sorodniki, sosedje (57 %), časniki, revije, knjige (45 %), trgovina, podjetje (45 %), sodelavec (43 %), strokovnjak (npr. zdravnik) (41 %), vladne agencije (27 %), televizija ali radio

(21 %), knjižnica (17 %), telefonski imenik (16 %), agencija za socialne storitve ali dobrodelna organizacija (13 %), religiozni vodja (10 %) in drugo (3 %). V 76 % vseh situacij so uporabili 5 ali manj virov. Ugotovitev o najbolj verjetni uporabi medosebnih virov samih zase ali v kombinaciji z institucijami oziroma množičnimi mediji je bila potrjena in drži ne glede na vrsto situacij ter druge spremenljivke. Medosebni viri so bili tudi najbolj pomembni, pri čemer pa je opazna variabilnost glede na vrsto situacije. Ljudje so izbirali ponudnika, ki jim je bil v največjo pomoč glede na prejšnje pozitivne izkušnje z njim, pri čemer so bili s ponudnikom zelo zadovoljni. Le redko pa so bili napoteni na ponudnika, ki jim je bil v največjo pomoč. Na druge vire jih v glavnem napotujejo medosebni viri. Kot ponudniki, ki so bili v najmanjšo pomoč, so se izkazali medosebni viri, zatem množični mediji in institucije, kar pa je skladno s pogostostjo uporabe. Takšna slaba ocena ponudnikov variira glede na situacijo in družbeno skupino. Dejstvo, da so ljudje v največji meri uporabljali medosebne vire, čeprav velikokrat niso bili v pomoč, kaže na to, da ljudje cenijo tovrstne ponudnike informacij, ker so odprti, nestrukturirani in pripravno dostopni. Te lastnosti odtehtajo njihovo laičnost in nespecializiranost, vendar pa velja ob tem izpostaviti, da se je ponudnik, ki je bil izbran zaradi prikladnosti, pogosto izkazal za nekoristnega. Podobna ugotovitev velja za množične medije, medtem ko za institucionalne ponudnike velja, da jih bodo ljudje povprašali načrtno in z določenim namenom. Relativna nedostopnost teh ponudnikov terja od potencialnih uporabnikov predhodni premislek. Poleg tega pa je opazno, da so institucionalni ponudniki, ki niso bili v pomoč, zanemarjali napotovanje na druge ponudnike. Pri medosebnih virih velja omeniti, da je njihov uspeh odvisen od poznavanja oziroma možnosti posameznika, da identificira pravi vir, saj jih je načeloma lažje identificirati. Kakor smo omenili že zgoraj, pa so ti viri iskalca pogosto razočarali (Chen in Hernon 1982, 51-65). Glede pričakovanj intervjuvancev glede prejetih informacij, pa je študija ugotovila, da sta najbolj pomembna kriterija natančnost in razumljivost informacij, sledijo jima strošek v denarju in času, medtem ko se je ažurnost izkazala kot daleč najmanj pomemben kriterij (Chen in Hernon 1982, 66).

## **2.4 Informacije v vsakdanjem življenju: konceptualizacija Patricka Wilsona**

Patrick Wilson pojmuje informacijo in znanje kot zamenljiva termina. Znanje je določena vrsta zmožnosti; znanja drugemu ne morem prenesti neposredno, pač pa preko sporočila, katerega pomenska vsebina je informacija. Če se učimo z opazovanjem, potem ni sporočila in tudi ne informacije, saj znanje pridobivamo neposredno (Wilson 1977, 40-41).

### **Situacijska relevantnost**

Patrick Wilson je pojem situacijske relevantnosti uvedel z namenom, da vzpostavi merilo, po katerem je možno meriti uspešnost delovanja informacijskih sistemov. Tako pridobimo možnost, da izrazimo zahteve, ki jim mora zadostiti informacijski sistem (Wilson 1973, 470). Pojem situacijske relevantnosti temelji na pojmu logične oziroma dokazne relevantnosti za razliko od pojma psihološke relevantnosti. Pri slednji je informacija (oziroma košček znanja) relevantna na subjektiven način v smislu njenega učinka in uporabnosti za posameznika. Logična relevantnost pa se nanaša na objektivno veljavnost informacije, ki ostaja veljavna, četudi jo posameznik spregleda in ne upošteva. Če bi jo posameznik poznal, bi mu koristila.

Situacijska relevantnost najprej vključuje situacijo, v kateri se nahaja posameznik. To situacijo lahko opišem v njeni celoti, prav tako jo lahko opiše drugi. Opisa se bosta sicer lahko razlikovala, saj lahko drugi več ve o svetu kot jaz, vendar pa se bosta nanašala na isti svet. Za situacijsko relevantnost pa ni pomemben celoten opis, ampak samo določen del situacije, na katerega se nanaša skrb<sup>3</sup> ali rečeno drugače, je zadeva skrbi. Skrb moramo videti v razliki od interesa. Glede skrbi nam namreč ni vseeno, kakšno je stanje stvari, imamo preference, se pravi, določeno stanje nam je bolj zaželeno kot kakšno drugo. Ni nam vseeno, kakšno je stanje določenega vidika situacije, glede tega vidika imamo oblikovan vrstni red preferenc. Ta vidik situacije

---

<sup>3</sup> Wilsonov izraz »concern« v odsotnosti boljše možnosti prevajamo kot »skrb«, druga možnost bi bila »zadevnost«, čeprav neustrezna morda celo bolj pomensko točna.

nas zadeva. Za razliko od skrbi pa glede stanja stvari, ki so zadeva interesa, nimamo preferenc. Vozni red javnega prometa v mojem kraju dobi povsem drug pomen, ko nimam več lastnega avta. Na ta del ali vidik situacije se potem nanaša vprašanje.

Po zgledu logične relevantnosti se situacijska relevantnost definira kot ujemanje na podlagi logične posledičnosti. Gre za to, da vprašanje prevedemo v niz možnih trditev, med katerimi imamo sicer preference glede na našo skrb. Trditev, ki je relevantna, je tista trditev, iz katere logično sledi določena trditev izmed nabora možnih odgovorov, v katere smo prevedli vprašanje. Takšna definicija velja za situacijsko relevantnost, kolikor je izpeljujemo iz logične relevantnosti. Moramo pa se nasloniti tudi na t. i. dokazno relevantnost, ki je sicer v praktičnem življenju precej pogostejša, namreč, da relevantna trditev podkrepi ali pa ošibi možno trditev, medtem ko je irelevantna trditev indiferentna do možnih odgovorov. Gre za induktivno sklepanje. Če citiramo: »... informacija je situacijsko relevantna, če odgovori ali pomaga odgovoriti na vprašanje, ki je predmet skrbi. Pomoč je seveda logična in ne psihološka pomoč ...« (Wilson 1973, 463). Informacija se nanaša na celotno zalogo znanja posameznika, sliko sveta itn., pri čemer ne razlikujemo med znanjem, prepričanjem ali mnenjem (Wilson 1973, 462). Če je informacija del možnih trditev oziroma odgovorov na vprašanje, potem je neposredno situacijsko relevantna. Posredno situacijsko relevantna pa je, kadar ne spada v nabor možnih odgovorov, ki neposredno odgovarjajo na vprašanje, ampak je vseeno relevantna za tozadevno skrb.

Pogoj za relevantnost trditve je, da je trditev del zaloge znanja posameznika, posameznik mora opaziti, vedeti, verjeti v kos znanja, ki je relevanten. Relevantnost informacije včasih ni evidentna sama na sebi, ampak moramo vložiti določen trud, da prepoznam logično povezavo s svojim vprašanjem. Pri tem je z relevantnostjo povezana celotna zaloga znanja posameznika oziroma jo ugotavljanje relevantnosti vključuje. Če se spremeni zaloga znanja, ima to posledice tudi za relevantnost. Če je informacija potencialno relevantna, je posameznika potrebno šele prepričati v njeno relevantnost. Situacijsko relevantna informacija predpostavlja, da jo moram sprejeti, moram verjeti v njeno resničnost oziroma sem prepričan s strani drugih. Informacija je situacijsko relevantna le glede na skrb, le v odnosu do skrbi – če skrb spremeni

svoj predmet, to potegne za sabo tudi relevantnost informacije: ne potrebujemo odgovora na vprašanje, ki ni več pereče. Preference se nanašajo na posameznikovo hotenje ali željo po določenem stanju stvari, kakor pač ga vidi kot koristnega ali vrednega zanj. Pri določevanju preferenc se moramo omejiti na ugotavljanje preferenc za vsako posamezno situacijo, saj je medsebojno povezanost preferenc zelo težko ugotoviti.

Te preference se lahko tudi spreminjajo skozi čas. To potegne za sabo različne ocene situacije glede na preference stanja stvari glede preteklosti: »zdaj vidim situacijo drugače, kot sem jo takrat« in prihodnosti »kdove, kako se mi zdelo takrat«. Situacijo je torej potrebno opisati po treh dimenzijah: osebi, ki se znajde v njej, časovnem trenutku, na katerega se nanaša in časovni trenutek, ko ta opis drži. Po drugi strani pa posameznik včasih težko določi svoje preference ali pa se te spreminjajo, nastajajo itn., kar pomeni, da nejasne preference in tem nejasna slika situacije spodnesejo temelj za določitev situacijsko relevantne informacije.

S pomočjo situacijske relevantnosti lahko elaboriramo tudi pojem pomembne informacije. Namreč ni vsaka situacijsko relevantna informacija s tem še pomembna. Pomembna postane šele takrat, ko posameznik bodisi dobi novo informacijo o spremembi, kadar je ne pričakuje ali pa informacijo, da spremembe ni, če jih pričakuje. S pomočjo situacijske relevantnosti lahko pristopimo k ocenjevanju praktične relevantnosti. Praktično relevantna informacija mora podpirati naše skrbi in ustrezati našemu obstoječemu znanju, čeprav ni nujno, da je popolnoma skladna z njim. Prav tako mora podpirati naša dejanja, predvidevati posledice izvršitve in neizvršitve dejanj, omogočati doseganje ciljev, prepoznanje nevarnosti za naša podvzetja in priložnosti za nova dejanja. Patrick Wilson pokaže, da so informacije o načinih doseganja ciljev relevantne za doseg cilja, prav tako informacije o doseganju cilja ali o potrebi po spremembi načrta, gre za skrb pri uresničevanju dejanj (Wilson 1973, 468-469).

## **Skrb in interes**

Zgoraj smo pojem situacijske relevantnosti navezali na pojma skrbi in interesa, ki ju bomo tu podrobneje elaborirali. Skrb se nanaša na dogajanje v svetu, nad katerim imam nadzor ali vsaj vpliv, je pripravljenost izvajati vpliv: prepričevati, delovati itn., da bi dosegli željeno stanje stvari ali pa se izognili neželenemu. Skrb predpostavlja subjektivno pomembnost: šele takrat, ko mi stanje stvari nekaj pomeni in imam možnost nadzora oziroma vplivanja, se pojavi skrb. Če mi je nekaj pomembno, potem bom deloval. Tako lahko zmerimo globino moje skrbi: kolikor bolj sem pripravljen delovati ali se angažirati, toliko globlja je skrb. Skrb označuje mojo zavezanost (ali celo obvezo) do vzdrževanja ali vzpostavljanja preferiranega stanja neke zadeve. Za razliko od skrbi pa me pri interesu stanje stvari samo zanima in so načeloma izven moje sfere vpliva. Vendar pa to ne pomeni, da interes ne more postati skrb in potem spet interes, to je odvisno od okoliščin. Glede na pridobivanje informacij Wilson razlikuje pasivni in aktivni interes, ko v prvem primeru posameznik aktivno ne išče informacij in jih samo pasivno sprejema. Podobno velja za skrb, ki je lahko zaprta, kar pomeni, da posameznik ne pridobiva informacije ali pa je odprta. Vendar pa pri skrbi lahko sklepamo, kaj bi posameznik moral vedeti. Pri interesu namreč sami določimo relevantnost informacij, medtem ko jo pri skrbi določi naša naperjenost v dejanje, naš namen določi, katere informacije so relevantne za naše delovanje in katere ne. Naša zavezanost je sidro zunaj nas, po kateri lahko ugotavljamo naše obvladovanje toka stvari. Glede skrbi nekoga lahko rečem, katere informacije so relevantne in kaj bi ta oseba morala vedeti. Naše delovanje je javno in družbeno posredovano, zato lahko imam objektivno merilo za presojo relevantnosti informacij glede skrbi drugih: vem, kakšne informacije bi bilo treba iskati in uporabiti v tem primeru (Wilson 1977, 41-45; Savolainen 2008, 113).

## **Družbena distribucija znanja**

Razmerje posameznika do informacij moramo osvetliti skozi njegov družben kontekst (Wilson 1977, 45-53). V svojem krogu osebnih znancev dobro vemo, katera znanja posedujejo. Če pa hočemo kaj reči o družbeni distribuciji znanja, moramo najprej

omeniti razlike glede na izobrazbo, veroizpoved, spol, geografsko pripadnost itn. – tako pričakujemo, da bodo prebivalci nekega kraja največ vedeli o njem. Vendar pa je družbena distribucija znanja v največji meri odraz poklicne strukture. Izobrazba sicer najbolj izraža, koliko vemo, medtem ko poklic, ki ga opravljamo za preživljanje, največ pove o tem, kaj vemo. Poklic pomeni opravljanje določenih nalog, za kar potrebujemo določena znanja, orodje in procedure ter določene psihične in fizične značilnosti. Poznavanje poklicne strukture nam tako omogoča tudi poznavanje specializiranih znanj, ki obstajajo v družbi. V sodobnih družbah imamo opravka s kompleksno poklicno strukturo, ki jo lahko opredelimo z določenimi značilnostmi: dohodek in družbeni prestiž, funkcionalna povezanost, obseg in raznovrstnost potrebnih znanj itn. Ob tem moramo za namene iskanja informacij izpostaviti, da naše boljše ali slabše poznavanje poklicne strukture določa, za katera specializirana znanja sploh vemo, kar nas omejuje pri tem, kakšna znanja bomo sploh iskali. Specializirano znanje identificiramo po njegovi funkciji, se pravi, kaj lahko nekdo z njim naredi oziroma kaj je rezultat uporabe tega znanja. Četudi smo nevedni glede specializiranega znanja, ki ga poseduje, pa nam je to znanje intelektualno dostopno, če razumemo funkcije, ki jih lahko posestnik znanja z njimi opravlja. Če tega razumevanja praktičnih funkcij nimamo, nam je takšno znanje nedostopno. Pri tem ni zanemarljivo, kaj lahko to znanje naredi za nas konkretno. Poznavanje poklicne strukture nam omogoča, da vemo, katera specializirana znanja obstajajo, medtem ko institucionalna struktura določa, kje, kako, komu in pod kakšnimi pogoji nam bodo poklici s specializiranimi znanji na voljo za pomoč. Poznavanje institucionalne strukture nam omogoča, da vemo, kako priti do specializiranih znanj. Institucionalna struktura pa predstavlja osnovo za nadaljnjo organizacijo znanja. Opravljanje dela in delovno okolje pomeni akumulacijo specifičnih znanj. Ta distribucija znanja nam je tipično dostopna preko osebnih virov, njeno poznavanje je pomembno za iskanje informacij o npr. posameznih organizacijah.

Poklic oziroma delo je najpomembnejši ključ pri razumevanju posameznikovega zbiranja informacij. Delo pomeni skrb glede ohranjanja delovnega mesta in izboljševanje kvalitete dela. Potreba za preživetjem pomeni spodbudo za zbiranje informacij, medtem ko tehnični značaj dela in socialno okolje določata, kakšne informacije se bodo zbirale (relevantno strukturo). Socialno okolje daje na voljo vire

za sisteme spremljanja, svetovanja in rezerv. Poklic ni edina zveza z institucionalno strukturo oziroma s specializiranimi znanji, tu so še npr. sindikati, politične, verske in socialne organizacije itn. Če si v visoko razviti družbi odrezan od poklica, institucij in imaš nepopolno idejo institucionalne in poklicne strukture, potem to pomeni, da si odrezan od znanja. Poklicna struktura družbe in z njo povezana distribucija specialnega znanja ne zajema vsega socialno distribuiranega znanja. Posamezne zasebne skrbi in interesi lahko vodijo do produkcije znanja izven poklicne strukture. Vendar se ta distribucija v nasprotju s poklicno strukturo težko odkriva, saj zadnja predstavlja sistematično, a poznano in uporabno distribucijo. Omeniti velja še sistematično distribucijo zasebnega znanja o osebni zgodovini, ki ga poseduje vsakdo. Spremembe v poklicnem sistemu družbe so povezane s spremembami v družbeni distribuciji znanja, do sprememb prihaja zaradi tehnološkega razvoja in političnih sprememb, ob tem naj omenimo s tem povezan problem neustrezne delitve dela, ki povzroča poneumljajoče delo (Wilson 1977, 45-53).

### **Osebni informacijski sistemi**

Patrick Wilson začne svojo tematizacijo vedenja posameznikov pri zbiranju informacij z obravnavo osebnih informacijskih sistemov (Wilson 1977, vii in 35-45). Zanima ga, kako prihaja do sprememb v notranjem modelu sveta, kot je izoblikovan pri odraslih izobraženih osebah. V središču pozornosti so zlasti spremembe, ki se zgodijo zaradi učenja preko opazovanja ali komunikacije z drugimi. Wilson razdeli osebne informacijske sisteme v tri kategorije: sistem spremljanja<sup>4</sup>, rezervni sistem<sup>5</sup> in sistem svetovanja<sup>6</sup>. Sistem spremljanja sestoji iz virov informacij, ki so vključeni v strukturirano<sup>7</sup> aktivnost. Termin strukturirana aktivnost se nanaša na nabor navad oziroma utečenih aktivnosti, ki jih izvaja posameznik z namenom, da ohranja svoj notranji model sveta na tekočem z dogajanjem. Tako imamo navade branja časnikov, gledanja televizije itn. Opazovanje in komunikacija sta načina pridobivanja informacij. Vire informacij spremljamo z različno pogostostjo po nekem oblikovanem vzorcu:

---

<sup>4</sup> V originalu »monitor system«.

<sup>5</sup> V originalu »reserve system«.

<sup>6</sup> V originalu »advisory system«.

<sup>7</sup> V originalu »patterned«.



nekatero dnevno, druge večletno. Nekateri so namenjeni primarno za pridobivanje informacij, drugi lahko služijo v večji ali manjši meri še drugim namenom: druženju, zabavi itn. Viri, ki služijo predvsem pridobivanju informacij, so podvrženi tehtanju koristi in stroškov: če vir ne daje zadosti koristi, ga zavržemo in iščemo drugega. Iskanje informacij je namensko in prilagodljivo, če informacij ne najdemo v zadostni količini in kvaliteti, potem bomo verjetno iskali drugje. Ob tem moramo dodati, da se marsičesa naučimo slučajno tj. kadar informacij ne iščemo namensko. Vsako enoto v sistemu spremljanja lahko opredelimo, kot da se sestoji iz treh elementov: vira, teme in pogostosti, pri čemer razlikujemo med opazovanji in komunikacijo. Tako lahko nek vir konzultiramo za različne teme z različno pogostostjo in različne vire za isto temo (Wilson 1977, 35-37).

Poleg sistema spremljanja stoji rezervni sistem, ki sestoji iz virov informacij, ki jih uporabljamo zelo redko ali pa sploh ne, vendar pa računamo nanje. Imamo jih za vsak slučaj, kot potencialno ponudbo virov (Wilson 1977, 37).

Sistem svetovanja sicer lahko vsebuje iste vire kot sistem spremljanja, ki pa tu nastopajo v drugačni vlogi. Pri tem je opazovanje seveda načeloma izključeno, viri svetovanja so bodisi osebe ali pa nasveti v neki obliki dokumenta oziroma zapisa. Pri nasvetih gre za drugačno vrsto znanja kot pri sistemu spremljanja. Gre za odgovor na vprašanje, kaj je najbolje storiti v danih okoliščinah, npr. katere delnice kupiti. Pri tem nas niti ne zanimajo informacije, na podlagi katerih je svetovalec utemeljil svojo odločitev, ampak samo vedenje, kaj storiti. Svetovalec lahko privzame še pomembnejšo vlogo in sicer lahko v njegove roke preložimo odločitev, se pravi, da se odloči namesto nas. Pri tem moramo biti prepričani, da ima več znanja kot mi, da pozna naše specifične okoliščine ter upošteva naše vrednote. Osebni viri svetovanja so tu v prednosti pred dokumenti, saj lahko prvi upoštevajo vse relevantne okoliščine, poleg tega pa lahko svoje znanje reorganizirajo in ponovno predstavijo glede na dano situacijo, saj omogočajo dvosmerno komunikacijo, česar seveda dokumenti niso sposobni (Wilson 1977, 37-40).

## **Omejitve pri zbiranju informacij**

Pri tematizaciji zbiranja informacij moramo upoštevati omejitve, ki so na delu. Čas, ki ga ima posameznik za zbiranje informacij, je omejen z razpoložljivim prostim časom. Vendar pa za ta čas tekmujejo druge dejavnosti, ki imajo tudi neko korist za posameznika. Poleg časa nastopa kot omejujoč dejavnik tudi energija, poleg fizične dostopnosti virov gre predvsem za kognitivni napor pri razumevanju zaradi npr. jezika, nepoznavanja pojmov, besedišča, zahtevne slovnice itn. Prav tako imajo omejujoč vpliv finančna sredstva, potrebna za nakup neosebnih virov, plačilo nasvetov itn. Drug omejujoč dejavnik je izobrazba oziroma predznanje neke tematike, ki določa, kaj lahko razumemo, na ta način preteklost določa prihodnost. Poleg tega naše vedenje določa, ali vemo za obstoj nekega znanja oziroma da vemo, česar ne vemo, ali vemo za vire, kjer znanje najdemo in ali smo sposobni prepoznati znanje, če ga slučajno najdemo. Če povzamemo, so omejujoči dejavniki naše zmožnosti pridobivanja informacij razpoložljiv čas, energija, finančna sredstva in naša zmožnost razumevanja. Odprava ene omejitve še ne odpravlja druge: knjiga, ki je ne razumemo, nam ne pomaga, četudi je brezplačna. Vendar pa lahko denarna sredstva nadomestijo druge omejitve: lahko plačam svetovalcu ali informantu in s tem prihranim čas in napor. Moja preskrba z informacijami se znatno izboljša, če so njune usluge zastopj. Pri uravnavanju nivoja preskrbe z informacijami težimo k relativnemu zadovoljstvu. To pomeni ravnotežje med zadostnostjo informacij, ki bi sicer lahko bila boljša, vendar pa povečanje vložka v ta namen ne odtehta porabljenega časa, truda ali denarja. V primerih nezadovoljive preskrbe z informacijami težim k iskanju novih virov, ki jih dodam, če le ne presegajo mojih zmožnosti, prav tako pa opustim določene vire, če ne dajejo novih informacij ob dodanem vložku (Wilson 1977, 53-57).

### **Vloga znanja pri odločanju**

Uporabnost informacij oziroma znanja sodimo po tem, koliko je uporabno za nas v različnih korakih procesa odločanja: prepoznavanja znakov, ki kažejo potrebo po dejanju, predvidevanja rezultatov dejanja itn. Bistvena je torej vrednost, ki jo ima informacija, kolikor lahko vodi naša dejanja. Pri tem ocenjujemo uporabnost

informacij po možnih primerih uporabe, če si uporabe ne predstavljamo ali pa se nam takšni primeri dogodijo zelo redko, je takšna informacija za nas nekoristna. Se pravi, da pri tem ocenjujemo *uporabnost* informacije. Pri odločitvah pa nastopa tudi znanje, ki ga zelo težko izrazimo ali pa sploh ne. Gre za akumulirano znanje, ki predstavlja osnovo za odločitev, vendar te osnove ne moremo predstaviti v njenih podrobnostih. Odločitev je podprta z informacijo, kar nam pove občutek, ki temelji na posrednem vplivu določenih izkušenj, teorij itn. Čeprav način vpliva odkrijemo zelo težko, pa ta košček informacije specifično zadeva predmet odločitve. Patrick Wilson namreč tematizira še »znanje v ozadju«, ki ne vpliva na specifične odločitve, ampak daje podlago za naše odločitve oziroma določa našo perspektivo. Tako pričakujemo, da bodo ljudje iz različnih kultur videli probleme različno, prav tako ljudje z različnim izobrazbenim ozadjem. Pri sprejemanju odločitev ima poleg pomanjkanja ustreznih informacij prav tako usodno vlogo pomanjkanje znanja in znanja v ozadju. Slabo odločitev lahko sprejmemo zaradi pomanjkanja izkušenj, v katerih bi si lahko nabrali znanje ali pa nezadostno široke izobrazbe. Vendarle pa pomen pomanjkanja znanja in slabe izobrazbe težko natančno ocenimo. V nasprotju s tem imamo pri presoji prihodnje uporabnosti informacij relativno lahko nalogo, saj si zlahka zamislimo kontekst sprejemanja odločitve, ki ima logično strukturo argumenta (Wilson 1977, 57-61).

### **Draga nevednost**

Patrick Wilson uvede pojem drage nevednosti<sup>8</sup> preko nasprotja neškodljive nevednosti. Zadnja ni škodljiva, ker se ne nanaša na situacijo, ki bi se lahko pojavljala v mojem življenju. Moje nepoznavanje astrofizike ali voznega reda podzemne železnice v New Yorku nima nobenega vpliva na reševanje situacij v mojem življenju. Draga nevednost pa poslabša moje možnosti za reševanje situacij, v mojem interesu je, da jo obdržim pod nivojem, ko jo še lahko toleriram. Škodljiva dezinformacija in škodljiv nasvet imata podoben učinek kot škodljiva nevednost ter predstavljata njen poseben primer. Poleg škodljive nevednosti imamo opravka tudi s škodljivim znanjem, na podlagi katerega lahko sprejmemo slabe odločitve. Gre za

---

<sup>8</sup> V originalu »costly ignorance«.

pomanjkljive ali delne informacije, ki bi v primeru, če bi bile celovite, lahko predstavljale osnovo za boljšo odločitev. Wilson zdaj lahko opredeli pojem informacijske potrebe, ta namreč pomeni manjko ključne informacije, ki ima za posledico slabo odločitev in povzroči škodo. Informacija, ki ni potrebna, nima škodljivega učinka in torej ne gre za potrebo. Pri tem pa ni nujno, da se zavedamo svojega pomanjkanja znanja, tako lahko potrebujemo informacijo, ki jo nočemo in obratno, hočemo informacijo, ki je ne potrebujemo. Potrebo smo torej definirali vzročno, potrebna informacija povzroči boljšo odločitev. Potrebo zmeraj opredelimo v razmerju do določenega cilja. Informacijska potreba pa ima tudi logični pomen, namreč v pomenu mesta znotraj logično strukturiranega argumenta v procesu odločevanja, brez katerega ne bi bilo možno izpeljati odločitve. Škodljivo neznanje pa se lahko pojavlja tudi v dejavnostih, kjer nimamo strukturiranega procesa presoje odločitve, prav tako pa tudi v vedenjih, ki so že popolnoma rutinizirana in so prešla v navado, tako da glede njih sploh več ne sprejemamo odločitev. Drago nevednost razumemo preozko, če jo vežemo le na odločitve, v resnici namreč zajema cel spekter našega vedenja, ki je predmet naše izbire oziroma dejanja, ki so v naši moči, da ravnamo drugače. Draga nevednost se vpleta v različne vzorce vedenja. Svoj vpliv ima lahko na nivoju zavestne odločitve in ponovne evalvacije ravnanja, lahko pa spremeni ravnanje oziroma delovanje brez zavestne odločitve in evalvacije ali pa jo spodbudi. Prav tako lahko ključno dejstvo spodbudi prepoznavanje potrebe po dejavnosti. Draga nevednost pomeni, da v odsotnosti ključne informacije sprejemamo slabe odločitve in izvajamo slaba dejanja. Drago nevednost lahko v nekaterih primerih odpravimo na relativno lahek način, v drugih primerih pa še tako vsečna predstavitev ključne informacije ne vodi v spremembo vedenja. Zlasti je pereča škodljiva nevednost kot pomanjkanje izkušenj in izobrazbe. Tu se vplete še vidik naše zgodovine in strukture mentalnega življenja, ki nam sploh šele omogoča prepoznati pomen ključne informacije in jo potem tudi razumeti. Takšno škodljivo nevednost je zato težko oziroma nemogoče odpraviti. Ob tem moramo dodati, da je merjenje škode, ki jo je povzročila nevednost, v praksi nemogoče. Odtod tudi sledi, da je merjenje sprememb v praksah zbiranja podatkov prav tako praktično nemogoče, saj bi morali izslediti prispevek posameznih virov informacij, koliko prispevajo k spremembi stanja vedenja, kar pa je nemogoče. Podobno bi morali

spremembo v rezultatih pripisati spremembah v navadah zbiranja informacij, kar pa ne moremo zanesljivo ugotoviti (Wilson 1977, 61-68).

### **Kdaj imamo zadosti informacij?**

Kako vemo, kdaj imamo zadosti informacij? Kaj nam pove, da je čas za dodajanje novih virov informacij oziroma da dodatni viri niso več potrebni? Kaj povzroči, da začnemo ali prenehamo s spremembami naših navad zbiranja informacij? Če smo s posledicami naših odločitev zadovoljni, to predpostavlja tudi ustreznost sredstev, ki so nas vodila do njih. Zbiranje informacij predstavlja v tem smislu le sredstvo, ki služi cilju in se meri po njem. Zadovoljstvo s končnim rezultatom pomeni tudi ustreznost naših navad zbiranja informacij. Možno je, da smo do zadovoljivih rezultatov prišli s pomočjo srečnih okoliščin ali pa v okoliščinah kritične nevednosti, kar bi nas v obeh primerih lahko vodilo do dvoma v ustreznost naših virov informacij. Vendar sta ta dva primera le izjemi. Refleksija o naših odločitvah nam lahko omogoči ugotoviti neustreznost informacijskih virov, ki smo jih uporabili za odločitev. Če naj ta ugotovitev vodi k spremembi navad zbiranja informacij, moramo v refleksiji razlog za slab rezultat odločitev locirati v neustreznih virih informacij. Pri tem je bistvena ugotovitev, da je šlo za relevantno informacijo t.j. ključno informacijo, ki bi nas pri ravnanju oziroma odločitvi vodila v drugo smer. Kako pa lahko še na drugačen način ugotovimo, da naš informacijski sistem oziroma sistem svetovanja ni zadosten? Zunaj naših običajnih virov iščemo takrat, ko sumimo, da nas niso oskrbeli z vsemi informacijami, ki jih potrebujemo. Vendar pa nas k temu sumu pripelje le nesprejemljiva situacija odločitve. Pri sprejemljivih situacijah seveda nimamo teh težav, saj so rezultati za nas sprejemljivi. Nesprejemljiva situacija pomeni bodisi, da ne moremo z gotovostjo predvideti posledic alternativnih dejanj, bodisi, da se ne moremo odločiti o relativni zaželenosti rezultatov, ki so možni ali verjetni ali pa so vse alternative nesprejemljive. V nasprotju z rečenim pa pomeni sprejemljiva situacija odločitve, da lahko predvidevamo posledice alternativ s subjektivno sprejemljivo stopnjo tveganja, da imamo jasne preference med alternativami in da je vsaj en rezultat sprejemljiv. Tako lahko predpostavljamo, da ko se nekdo sooči z nesprejemljivo situacijo odločitve, bo najprej izčrpal svoje informacijske vire, preveril

bo svoje znanje, rezervni sistem informacij in običajne svetovalce. Poleg iskanja informacij so možni drugi načini soočenja s situacijo. Možno je, da ne storimo ničesar in preprosto čakamo, da se bo situacija spremenila, da bomo dobili nove informacije po običajnih kanalih, da se bodo pojavile nove alternative, lahko tudi po naključju. Odločitev lahko prestavimo na nekoga drugega. Lahko se popolnoma umaknemo iz situacije. Možno je tudi, da sprejmemo situacijo, kar pomeni, da znižamo naša pričakovanja in upe, na ta način postane nesprejemljiva situacija sprejemljiva. Lahko pa spremenimo naravo problema odločitve: razširimo, zožimo ali redefiniramo situacijo in s tem spremenimo bistvo odločitve. Nazadnje pa lahko delujemo za spremembo same situacije: inoviramo, se politično angažiramo, pridružimo revoluciji itn. (Wilson 1977, 68-72).

Če pa se odločimo, da se bomo soočili s situacijo, potem skušamo izboljšati naše zmožnosti za soočenje z njo. Če imamo dovolj časa, se lahko izobražujemo, formalno in neformalno, z učiteljem ali učbeniki. Možno je tudi, da pridobivamo izkušnje, tako da npr. izvajamo poskuse, se postavljamo v takšne situacije in skušamo izboljšati našo možnost presoje, lahko opazujemo, preizkušamo alternative itn. Možno pa je tudi, da iščemo informacije od novih informantov ali dokumentarnih virov. Seveda pa lahko uporabimo neko kombinacijo teh načinov. Ta odločitev reševanja spet predstavlja problem, ki pa ga lahko rešujemo na utečene načine: da ubežimo, odlagamo ali pa gremo v knjižnico. Če v novih virih najdemo informacijo, ki spremeni našo situacijo v sprejemljivo, potem je s tem dokazano, da naši običajni viri niso bili zadostni. Vendar pa nezadovoljiva situacija sama po sebi še ne pomeni, da da naš informacijski sistem ni zadosten. Za nesprejemljivo situacijo je lahko krivo ne samo naše, ampak pomanjkljivo splošno znanje in tudi narava samega sveta, ki nam nalaga neizbežne in nesprejemljive odločitve (Wilson 1977, 72).

Vsekakor pa lahko sprejmemo odločitve brez zadostnih informacij: nekateri ne morejo sprejeti odločitve, pa če imajo na voljo še toliko informacij. Velja tudi obratno, da za sprejem odločitve ni logičnega najmanjšega praga informacij – odločimo se lahko preprosto tako, da vržemo kovanec. Izpostaviti je treba, da iskanje informacij stane ter da ni zagotovila, da bo iskanje uspešno. Tako se lahko nekdo odloči za

odločitev na podlagi zbranih informacij in prav lahko se zgodi, da rezultati niso nič slabši, kot pa če bi se angažiral v iskanju informacij (Wilson 1977, 72-73).

### **Dejavniki sprememb navad zbiranja informacij**

Spodbudo za spremembo navad pri zbiranju informacij običajno dobimo, kadar nam spodleti pri pridobivanju ključnih informacij oziroma nas svetovalci napeljejo v napačno smer. Pri tem tehtanju, če naj navade sploh spremenimo in kako, so na delu naslednji dejavniki:

- razpoložljivost virov informacij in nasvetov;
- naša zmožnost uporabe (dostopnost, kognitivni napor itn.);
- naša pripravljenost za vložek časa, truda in finančnih sredstev;
- stopnja uporabnosti informacij ali verodostojnosti nasvetov, ki jih nudijo;
- resnost spodrsaljaja prejšnjega informacijskega sistema.

Patrick Wilson zdaj lahko postavi naslednjo hipotezo. Če je bil spodrsljaj resen, smo pripravljeni relativno veliko vložiti v spremembo informacijskega sistema – če pa je bil spodrsljaj le prehud, lahko sploh prenehamo z nameravanim delovanjem na določenem področju. Vsekakor pa pri tem dajemo prednost virom, ki dajejo bolj uporabne informacije ob nizki ceni. Končni kriterij pa je spet zadostnost informacij: ne potrebujem vseh razpoložljivih informacij, ampak samo v obsegu, da lahko sprejem utemeljene odločitve. Na tej podlagi lahko Wilson predpostavi naslednja vodila pri izbiri novih virov. Svetovalci imajo prednost pred izobraževanjem in pridobivanjem znanja skozi izkustvo: zadnji dve aktivnosti namreč terjata relativno velik vložek. Viri, ki se lahko prilagodijo našim potrebam, imajo prednost pred tistimi, ki zahtevajo prilagoditev na naši strani, saj dobimo informacije hitreje in lažje. Viri specializiranega znanja, ki so organizirani glede na naše področje skrbi (oziroma delovanja) imajo prednost pred viri, ki so organizirani drugače. Pri ljudeh gre za isto skrb, saj nas ti bolje razumejo, pri dokumentih pa funkcionalno organizacijo namesto npr. organizacije po tematiki ali disciplini, saj ta bolje ustreza našemu področju skrbi.

Za razliko od province skrbi pa ima iskanje informacij v provinci interesa drugačne značilnosti. Informacije iščemo zaradi njih samih, včasih nam že sam proces da enako zadoščenje kot rezultati. Predvsem pa ni nekega zunanjega kriterija ustreznosti informacij za uspešnost delovanja, ampak je merilo interes sam.

Spremembe navad pri zbiranju informacij pa ne sprožijo samo spodrsaljaji informacijskih sistemov, ampak tudi spremembe okoliščin. Tu gre za spremembo pozicije v okolju: selitev, spremembo poklicne vloge ter tudi družbene vloge in položaja. Interes in skrb sta delno vzrok za spremembo družbene pozicije in delno njena posledica: drugi imajo določena pričakovanja, kaj naj bi mi vedeli. Na spremembo navad vplivajo tudi spremembe v okolju, ki nas zadevajo npr. ekonomska, politična ali družbena kriza. Vpliv imajo lahko spremembe glede razpoložljivosti virov: ljudje se npr. umaknejo iz našega kroga, dokumentarni viri prenehajo izhajati, zvišajo naročnino itn. Potem se lahko spremenijo naši interesi in skrbi neodvisno od socialne vloge ali lokacije. Spodbuda za spremembo navad predstavljajo spremembe v naših virih: času, energiji, finančnih sredstvih. Kot zadnjo spodbudo pa Patrick Wilson vidi v zunanjih zahtevah glede našega delovanja, kar posledično pomeni tudi spremembo navad pri zbiranju informacij (Wilson 1977, 73-79).

### **Značilnosti osebnih informacijskih sistemov**

Bistvena poteza osebnih informacijskih sistemov je njihova instrumentalnost: vzdržujemo jih zato, da zbiramo koristne informacije in informacije, ki ustrezajo našemu interesu. Zatem je za njih značilna prilagodljivost stopnje aktivnosti ter smeri delovanja glede na notranje in zunanje pogoje. Osebni informacijski sistemi so stvar navade, saj dajejo prednost rednim in stalnim virov informacij pred naključnimi ali pa ad hoc iskanji v nepoznanih virih. Bistvena poteza je tudi njihova ekonomičnost, saj se vzdržujejo na ravni, ki je primerna glede na razpoložljiv čas, energijo, finančna sredstva, poleg tega viri ocenjujejo glede na njihovo potencialno stopnjo uporabnosti in strošek alternativ. Za komponente sistemov, ki zbirajo informacije v provinci skrbi, pa je značilna njihova funkcionalna orientacija, se pravi, da zbirajo informacije glede



na njihovo uporabnost v procesu odločanja ter pri tem dajejo prednost virom, ki lahko daje odgovore za konkretne naloge ali probleme. Nadalje dajejo prednost osebnim svetovalcem pred viri informacij ter merijo na relativno zadostnost informacij. Zadnje pomeni, da ne težijo k celoviti informaciji ali največjem možnem obsegu informacij, pač pa na še zadovoljivo mero, na kateri lahko utemeljimo odločitev (Wilson 1977, 80).

Avtonomnost osebnih informacijskih sistemov pa po drugi strani pomeni izpostavljenost tveganjem zaradi njihovih omejitev. Osnovni problem osebnih informacijskih sistemov namreč ni popolnost ali nepopolnost informacij, ki jih lahko pridobijo, sama na sebi, ampak njihova pomanjkljivost, da jim pogosto spodleti pri njihovih poskusih izogniti se dragi nevednosti. Ne gre torej za količino informacij samo na sebi, pač pa pravo informacijo v pravem trenutku oziroma kontekstu, saj smo zgoraj ugotovili, da v praktičnem življenju zadošča »ravno prava« mera informacij, ker nadaljnja redundanca ne pomeni tudi bolj utemeljenih odločitev. Lahko bi torej celo rekli, da predstavlja problem »prave informacije v pravem trenutku« oziroma okoliščinah resničen izziv za osebne informacijske sisteme. Za nas je problematično, da ne prepoznamo njihovih spodrslijajev. Skrb lahko ostane zaprta in spregledamo nezadostno preskrbo z informacijami na nekem področju. V primerih, ko zaznamo potrebo po novih virih, smo omejeni z našim, običajno pomanjkljivim razumevanjem, kateri viri so na razpolago, kaj lahko zvemo in kdo to ve – gre za naše razumevanje socialne distribucije znanja. Najdeni viri nas lahko povsem napačno informirajo, pri čemer le stežka ugotovimo, kateri vir je verodostojen. Pri tem se ne zavedamo informacij, ki nas nikdar ne dosežejo. Slabosti naše preskrbe z informacijami se zavemo le slučajno ali pa sploh ne. Ne razpolagamo z natančnim načinom določanja vzrokov naših neuspešnih odločitev in lahko napačno sumimo drago nevednost, spodrslijaj informacijskega sistema, pomanjkanje izkušenj ali izobrazbe. Prav tako ne moremo reflektirati uporabnosti informacij pridobljenih z izkustvom ali izobrazbo, koliko te nezavedno vplivajo na proces sprejemanja odločitev. Pri evalvaciji novih virov informacij jih lahko napačno ocenimo.

Po drugi strani pa se lahko zgodi, da iskane in najdene informacije ne ustrezajo pogledu na svet, ki ustreza javnemu znanju. Naše aktivnosti iskanja informacij

predstavljajo avtonomen sistem, ki omogoča vzdrževanje idiosinkratičnega pogleda na svet, saj najdemo samo informacije, ki nam ustrezajo. Tako lahko vidimo drugačne informacije kot »napačne«, četudi so lahko v resnici splošno družbeno veljavne. Utemeljenost naših odločitev je lahko vprašljiva, vendar ne za akterja, saj ta očitno vidi svoje delovanje kot uspešno. Prepoznanje drage nevednosti pri drugih predpostavlja, da nekdo pozna resnico ali pa da ima boljši pogled na svet, kar lahko drugi vidi kot domišljavost. Nadaljna problematična značilnost osebnih informacijskih sistemov je njihova zmožnost prilagoditve spremenjenim okoliščinam (Wilson 1977, 81-82).

## **2.5 Principi informacijskega vedenja »navadnih« ljudi**

Harris in Dewdney sta povzeli rezultate dotedanjih raziskav na področju potreb po informacijah in iskanja informacij »splošne javnosti«. Empirične ugotovitve sta posplošili v šest načel iskanja informacij (Harris in Dewdney 1994, str. 19-27).

- Informacijske potrebe izvirajo iz situacije posameznika, situacija se je izkazala kot močan prediktor uporabe knjižnic;
- Odločitev za iskanje pomoči je odvisna od mnogih faktorjev. Odločitev se lahko spremeni med procesom reševanja problema. Iskanje se začne, ko naša opazovanja, spomin, izkušnje ne zadoščajo. Iskanje preneha, ko posameznik najde rešitev ali pa naleti na oviro;
- Ljudje iščejo informacije, ki so najbolj dostopne. Dostopnost pomeni najmanjšo porabo časa in napora, brez izgube samospoštovanja itn.;
- Ljudje iščejo pomoč ali informacije od osebnih virov, zlasti takšnih kot so sami. Ko izčrpajo lastno izkustvo, se obračajo na ljudi, kot so sami in šele na to na institucionalne ali formalizirane vire. Vendarle pa obstajajo okoliščine, ko se ljudje izogibajo izmenjavi informacij s soljudmi, ker bi razkritje lahko ogrozilo posameznikov socialni položaj v neki skupnosti;
- Iskalci informacij pričakujejo čustveno podporo;
- V iskanju informacij ljudje sledijo navajenim vzorcem.

Informacijske potrebe izvirajo iz situacije posameznika, situacija se je izkazala kot močan prediktor uporabe knjižnic (Dervin 1983a, 6; Dervin 1991, 66; Dervin 1992, str. 68-70; Dervin 2005, S79). Z vidika uporabnika ni velike razlike med pomočjo in informacijo: razumemo ju kot sorodna pojma, ki služita kot podpora uporabniku pri napredovanju skozi problematično situacijo. Pri nujenju pomoči uporabnikom moramo predpostavljati, da se potreba po informacijah ne pojavlja sama zase v vakuumu, ampak je del situacije in odvisna od nekega konteksta. Rečeno s Harrisovo in Dewdneyevo: »... če hočemo razumeti obseg, v katerem lahko ponudniki pomoči<sup>9</sup> primerno intervenirajo v situacijah, potem je naš imperativ, da preučimo situacije, v katerih so se znašli, pogledih, ki jih imajo na te situacije in pričakovanja o informacijah, da bi jim pomagala napredovati skozi te situacije proti njihovim ciljem.« (Harris in Dewdney 1994, str. 21). Na podlagi raziskave potreb po informacijah žensk kot žrtev nasilja, sta Harrisova in Dewdneyeva izpostavili, da so vprašanja iskalcev informacij odraz nekega vidika problematične situacije, ki so lahko mnogoteri, odvisni od stopnje v procesu iskanja. Razumevanje vprašanja terja zato posebno pozornost in proces, teh vprašanj ne moremo enostavno subsumirati pod neke vnaprej določene kategorije, ampak se to razkrije skozi kompleksno interakcijo (Harris in Dewdney 1994, str. 123).

Odločitev za iskanje pomoči je odvisna od mnogih dejavnikov. Odločitev za iskanje je dinamičen proces, ki se sproži in tudi preneha. Z iskanjem začnemo, ko ne moremo osmisлити situacije oziroma ko naša opazovanja, spomin, izkušnje ne zadoščajo več. Prenehamo pa, ko najdemo rešitev ali pa naletimo na oviro. Med procesom reševanja problema se nenehno revidira njegovo razumevanje in vrsta potrebovane pomoči. Tu je vpletena tudi dinamika pričakovanj glede pomoči oziroma virov informacij, ki vpliva na odločitev o iskanju. Določenim virom dajemo večji pomen kot drugim, pogosto imajo medosebni viri prednost pred institucionalnimi in tudi množičnimi mediji. Odločitev za začetek ali prenehanje iskanja je lahko tudi stvar obvladovanja situacije, znak samostojnosti, kot kažejo primeri pacientov, ki iščejo ali opuščajo nadzor nad odločitvami zdravstvenega osebja (Harris in Dewdney 1994, 21). Na posameznikovo odločitev, da bo sploh iskal pomoč pri nekem formalnem ponudniku, vplivajo njegova pričakovanja, koliko podpore lahko nudi ponudnik, koliko

---

<sup>9</sup> V originalu »human services agencies«.

spoštuje zasebnost, koliko je korekten, koliko bo zares lahko izboljšal njegovo situacijo. Ta pričakovanja so lahko še bolj specifična ali pa povezana z morebitnimi negativnimi prejšnjimi izkušnjami, kulturnimi in jezikovnimi razlikami. Če ti kriteriji niso izpolnjeni, bodo imeli negativen vpliv na odločitev za iskanje informacij (Harris in Dewdney 1994, 123-124).

Ljudje iščejo informacije, ki so najbolj dostopne. Dostopnost pomeni geografsko dostopnost, zatem tudi najmanjšo porabo časa in napora, brez izgube samospoštovanja, emocionalnih tveganj itn. To načelo bi razložilo, zakaj se ljudje zadovoljijo z manj zanesljivimi, a bolj priročnimi viri in tudi zakaj opustijo iskanje, ki terja preveč časa in truda. Vendar pa s tem načelom ne moremo pojasniti nekaterih epizod, ko lahko opazimo drago, težavno, zapleteno in dolgotrajno iskanje informacij. Takšni primeri se upirajo načinu razlage z načelom najmanjšega napora, lahko bi jih pojasili z dejavniki pomembnosti in nujnosti informacij ali resnih posledic, ki bi jih imela neinformiranost. Kriterij geografske dostopnosti vira informacij nima nujno prednosti pred kriterijem prejšnjih izkušenj in znanja (Harris in Dewdney 1994, 21-23). Pri formalnih ponudnikih informacij je zato pomembno, da ustrezno razumejo in se ustrezno odzovejo na potrebe po informacijah, da so dovolj kompetentni, da znajo vsaj ustrezno napotiti iskalca na pravi vir, ne pa da se omejijo le na ozko področje poklica. V primeru žensk žrtev nasilja gre za družinskega zdravnika kot najbolj priročno dostopen vir, od katerega je odvisno, kakšen odgovor ali napotilo bodo dobile žrtve, saj je zaradi priročnosti vir, na katerega se bodo zelo pogosto obračale (Harris in Dewdney 1994, 125-126).

Ljudje iščejo pomoč ali informacije od osebnih virov, zlasti takšnih kot so sami. Ko izčrpajo lastno izkustvo, se obračajo na ljudi, kot so sami in šele na to na institucionalne ali formalizirane vire, ki jih razumejo kot zadnjo, zasilno rešitev. Pogosto iščejo pomoč od ljudi, ki so jim socialno blizu ali pa so jim podobni. Socialne mreže so pogosto glavni vir pomoči in imajo tudi napotitveno funkcijo. Vendarle pa obstajajo okoliščine, ko se ljudje izogibajo izmenjavi informacij s soljudmi, ker bi razkritje lahko ogrozilo posameznikov socialni položaj v neki skupnosti. Tu bi lahko govorili o previsokih »družbenih« stroških, v takih primerih lahko dobijo svojo vlogo anonimni viri, kar pa je ravno v nasprotju z zgornjo tezo (Harris in Dewdney 1994, 24-

25). Primer zlorabljenih žensk kaže na višje »družbene« stroške pri iskanju informacij preko neformalnih virov, kot so socialna omrežja. Po drugi strani pa nevzdržnost situacije premaga zadržke do formalnih ponudnikov informacij in žrtve stopijo v stik z njimi npr. policijo. Harris in Dewdney vidita v tej okoliščini prednostne uporabe neformalnih omrežij možnost za obveščevalne kampanije, ki bi informirale državljane, da bi ti tako bolje razumeli in pomagali članom svojih družbenih omrežij, po drugi strani pa promovirale družbeno nesprejemljivost takšnega vedenja (Harris in Dewdney 1994, 126-128).

Iskalci informacij pričakujejo čustveno podporo, v procesu iskanja ne gre samo za kognitivno vsebino, ampak tudi empatijo in medčloveški odnos. To dejstvo bi lahko pojasnilo preferenco medosebnih virov (Harris in Dewdney 1994, 26-27). Harris in Dewdney sta podčrtali, da odnos neformalnih ponudnikov do žrtev ne sme vsebovati vnaprejšnjih obsodb ali predsodkov, odnos mora biti podpirati žrtve brez ocenjevanja (Harris in Dewdney 1994, 128).

Pri iskanju informacij ljudje ponavljajo utečene vzorce vedenja, s katerimi so uspešno opravili svojo nalogo. Ponavljanje te vzorce potem ukorenini v privajeno ravnanje posameznikov (Harris in Dewdney 1994, 27). Ponudniki informacij prepogosto ne razumejo naključne narave iskanja informacij, ko ljudje »slučajno« naletijo na pravočasne in relevantne informacije. Za pomanjkljivosti pri iskanju informacij ponudniki informacij ne iščejo razlogov pri sebi, ampak za to krivijo iskalce informacij, njihovo slabo znanje, medtemo ko se razlog za slabo delovanje v resnici skriva v slabo oblikovanih formalnih sistemih pomoči, načrtovanih brez ozira na potrebe uporabnikov. Ponudniki razumejo informacijo kot nevtralno dobrino, ki jo lahko prenašajo osebam ne glede na njihov specifični kontekst, pri čemer upoštevajo le vidik lastnega delovanja oziroma pogled na svet strokovnjaka. Ti sebe vidijo kot posestnike ekspertize, ki jo potem posredujejo uporabnikom (Harris in Dewdney 1994, 128-130).

Za uspešno zasnovane sisteme posredovanja informacij morata tako ponudnik kot iskalec pomoči imeti skupno razumevanje glede problematične situacije in glede vrste pomoči. Poleg tega je potrebno poznati vzorce iskanja informacij glede na vrsto

situacije in pripravljenost razumeti problem s perspektive iskalke informacij. Izpostaviti moramo tudi pripravljenost ponudnikov, da ti skrbijo za iskalke, ji dajo podporo ter spoštljivo obravnavajo. Po drugi strani pa lahko ideološka prepričanja formalnih ponudnikov otežujejo situacijo iskalk. Tako Harris in Dewdneyeva orišeta odnos do policije, ko ta za nasilje krivi ženske, ki odstopajo od tradicionalne vloge ženske, potem tudi njihovo psihološko nestabilnost (Harris in Dewdney 1994, 130-132).

## 2.6 Informacijsko prizorišče

Karen Fisher<sup>10</sup> uvede pojem informacijsko prizorišče<sup>11</sup> v svojem članku »Waiting for chiropody« (Pettigrew 1999). Pojem se nanaša na določen fizični prostor in socialno okolje, kjer se dogaja neka dejavnost, ki je povezana s socialno interakcijo, vendar pa ima ta socialna interakcija pomemben stranski rezultat v vzajemni izmenjavi informacij. Fisherjeva govori o »...sinergističnem okolju (-ih), ki se začasno ustvarijo, ko se ljudje zberejo za enoten namen, vendar iz njihovega vedenja nastane socialna atmosfera, ki spodbuja spontano in naključno izmenjavo informacij.« (Pettigrew 1999, 811; Fisher et al. 2005).

Pri pojmu informacijskega prizorišča je poudarek na tematizaciji fizičnega in socialnega prostora<sup>12</sup> kot pogoja ali dejavnika izmenjave informacij, pri čemer fizični prostor ne zreduciramo zgolj na kontekstualni dejavnik, ampak ga preučujemo, kako sam po sebi omogoča izmenjavo informacij. Na ta način lahko tematiziramo kontekstualne dejavnike pri uporabi in izmenjavi informacij (Pettigrew 1999, 814).

Bistvena razlika med formalnimi ponudniki informacij kot npr. knjižnico in informacijskim prizoriščem je ta, da na slednjem svojih informacijskih potreb ne zastavljamo neposredno, ampak se te pojavljajo in zastavljajo skozi konverzacijo. Ta je včasih namerno tako vodena s strani akterjev ali pa se zgodi kot povsem naključna

---

<sup>10</sup> Dekliški priimek Karen Fisher je Pettigrew.

<sup>11</sup> V originalu »information ground«.

<sup>12</sup> ali konstelacije: »social setting«

izmenjava informacij. Tako so posamezniki dobili informacije, ne da bi neposredno izrazili svojo zahtevo. K izmenjavi informacij pripore tudi posebna socialna atmosfera kot npr. skrb za starostnike - paciente na klinikah. Poleg tega pa je informacijsko prizorišče tudi v funkciji zbiranja povratnih informacij, ki jih akterji – v konkretni študiji medicinske sestre – po naravi stvari zbirajo, vrednotijo in posredujejo naprej (Pettigrew 1999, 812). Za informacijsko prizorišče je značilno, da se informacije izmenjujejo v različnih smereh, tako namerno kot naključno. Koncipiramo ga kot konstrukt, ki je rezultat dinamične interakcije več kontekstualnih dejavnikov. V konkretni študiji so ti bili fizično okolje (zgradba, vreme, pogostitev), dejavnosti klinike (čakanje in zdravljenje), situacija medicinske sestre (poznavanje lokalnih virov, starostnikove situacije, zaposlenost in strokovna stališča) in situacija starostnikov (osebne okoliščine in želja po interakciji) (Pettigrew 1999, 813). Ti pod-konteksti tako temeljijo na perspektivah posameznikov in značilnostih fizičnega okolja ter skupaj sestavljajo celovit<sup>13</sup> kontekst, ki je konstitutiven za informacijsko prizorišče. Avtorica kasneje omenja še pomen različnih socialnih tipov, kot udeležencev informacijskega prizorišča, ki imajo vsak neko pričakovano in pomembno vlogo, čeprav se te vloge v pretoku informacij razlikujejo. Poleg tega pa posamezniki uporabljajo informacije, pridobljene na informacijskem prizorišču, na alternativne načine, pri čemer jim koristijo v fizičnem, socialnem, čustvenem in kognitivnem smislu (Fisher in Naumer 2006, 98-99).

Glede same opredelitve informacij v kontekstu informacijskih prizorišč pa ugotovitve Fisherjeve podpirajo socialno konstruktivistično definicijo informacije Tuominena in Savolainena (1997). Avtorja informacije ne vidita kot entitete z določenimi mejami ali proizvoda, ki se prenaša po informacijskih kanalih, pač pa kot »konstrukt komunikacije, ki se proizvaja v družbenem kontekstu«. Kontekstualna narava informacije pomeni, da je način njene konstrukcije odvisen od interaktivne narave ali argumentativnega konteksta govora, kakor tudi od pragmatičnih družbenih namenov, ki naj bi jih dosegla (Tuominen in Savolainen 1997, 89). Preučevanje uporabe informacij mora zato upoštevati socialni kontekst, interakcijo in diskurz, kjer se pojavlja izmenjava informacij. Fisherjeva zato opredeli predmet preučevanja v njeni

---

<sup>13</sup> V originalu »grand«.

konkretni študiji izmenjave informacij o socialnih storitvah<sup>14</sup> med starostniki in medicinskimi sestrami v lokalnih klinikah, kot komunikacijski konstrukt, ki vključuje naravo ali razpoložljivost lokalnih storitev in programov, ki se proizvaja v družbenem kontekstu vezanem na skupnost (Pettigrew 1999, 811). Študija je izhajala iz operacionalne definicije informacij o socialnih storitvah, ki jih identificiramo, ko je bil nekdo informiran o naravi ali razpoložljivosti programa ali storitve, ki bi lahko pomagala posamezniku obvladovati problem, povezan z vsakodnevnim življenjem. Ta definicija predpostavlja, da se je dogodilo informiranje, tj. fizična komunikacija, uporaba jezika za prenos pomena o socialnih storitvah ter tudi, da je dajalec informacije menil, da lahko dana informacija spremeni, kako sprejemnik vidi situacijo ali problem, ki ga ta rešuje (Pettigrew 1999, 810). Skozi raziskavo so vzniknile nadaljne značilnosti izmenjave informacij o socialnih storitvah. Prenos informacij se je pojavil v poteku diskurza, v socialni interakciji med dvema ali več posamezniki. Izmenjava informacij se je dogajala spontano in naključno: informacijske potrebe se običajno niso pojavile namerno in se niso zastavile neposredno, pač pa se pojavijo in zastavljajo posredno skozi socialno interakcijo ter izmenjavo situacij: »pojavi se subtilno, ko si ljudje izmenjujejo situacije in klepetajo...« (Pettigrew 1999, 810; Fisher in Naumer 2006, 96). Naslednja značilnost informiranja o socialnih storitvah je njegova dinamičnost, saj so sodelujoči tako sprejemali kot dajali informacije. Šlo je za proces konstrukcije sodelujočih, ki so skozi vprašanja in komentarje gradili izmenjavo informacij. Informiranje je tudi kompleksen fenomen, ki vključuje različne taktike v poteku komunikacije, ki ustvarjajo ali preverjajo pogoje za informiranje. Pri tem je avtorica opazila taktiko pridobivanja informacij, ko posameznik, ki potrebuje informacijo napeljuje pogovor na določeno temo (Pettigrew, 810 in 812). Nazadnje pa je značilnost informiranja njegova mnogoterost, saj ne naslavlja samo potrebe po opisu storitev in programov, ampak prinaša izmenjava informacij tudi čustvene koristi obema stranema. Poleg tega pa je izmenjava informacij pripomogla tudi zadovoljevanju drugih potreb po informacijah (npr. razjasnitev situacije) (Pettigrew 1999, 810).

---

<sup>14</sup> V originalu »human services information«, »HSI«.



## 2.7 Model informacijskih praks v vsakdanjem življenju: Pamela McKenzie

Pamela McKenzie pri postavitvi svojega modela izhaja iz socialno konstruktivističnega pristopa, saj ji kognitivni pristop ne omogoča konceptualizirati iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Kognitivni pristop dobro ilustrira Wilsonova definicija informacijskega vedenja kot »... tistih aktivnosti, v katerih se lahko posameznik angažira v namen identifikacije svoje potrebe po informacijah, v namen iskanja takšnih informacij ter za uporabo in prenos informacij.« (Wilson 1999, 249). Navedena definicija namreč implicira neko aktivnost na strani posameznika, za kar pa McKenzijeva ni vedno našla podlage v podatkih. Poleg tega je pomemben tudi namen diskurza oziroma funkcije, ki jih izvajajo, ne samo njegova gola vsebina. (McKenzie 2002, 24). McKenzijeva zato izhaja iz pojma socialne prakse, ki jo Rosenbaum opredeli kot »... konkretne in situirane dejavnosti ljudi v interakciji, ki se reproducirajo v rutinskih socialnih kontekstih skozi čas in prostor« (Rosebaum 1993, 239). S tem damo poudarek na preučevanju iskalcev informacij znotraj njihovega socialnega konteksta. Informacijske prakse tako lahko zajemajo aktivnosti, ki ustrezajo zgornji definiciji Wilsona in tudi druge instance, ko informacija pride do posameznika na pobudo drugega ali pa kot rezultat aktivnosti drugega (McKenzie 2002, 25). McKenzijeva je pri razvoju svojega modela upoštevala modele Ellisa (Ellis 1993; Ellis in drugi 1993), Kuhlthauvove (Kuhlthau 1993), Wilsona (Wilson 1999) in Choojeve (Choo in drugi 2000). Model ima dve dimenziji, prva koncipira načine iskanja, medtem ko druga koncipira stopnjo v informacijskem procesu. Njen model predstavlja iskanje informacij kot proces, se pravi »opisuje sistematične spremembe v načinu iskanja informacij«, kakor se posameznik giblje skozi proces iskanja informacij (McKenzie 2002, 25). Kot glavno značilnost področja iskanja informacij v vsakdanjem življenju, ki onemogoča njegov ustrezen opis z drugimi modeli za sistematično iskanje informacij zlasti v akademskem in delovnem okolju, McKenzijeva izpostavlja njegovo fluidnost v prehodu med stopnjami v procesu. Ta fluidnost oziroma prehajanje iz ene stopnje v drugo in spet nazaj namreč onemogoča koncipirati proces z modeli, ki imajo veliko stopenj, saj se izkažejo kot preveč okorni.

Najprej bomo predstavili drugo dimenzijo modela iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Ta sestoji iz dveh stopenj. Prvo stopnjo McKenzijeva imenuje »vzpostavljanje stikov«<sup>15</sup>. Gre za ovire in prakse, ki so na delu (oziroma so potrebne) pri identifikaciji in vzpostavljanju stika z virom informacij. Sem so vključeni tudi potencialni viri informacij. Pri tem lahko gre za neposredni stik ali pa stik preko napotila drugega vira. Pri vzpostavljanju stikov pa ne gre samo za dejavnost posameznika kot aktivnega subjekta, ampak ta stopnja vključuje tudi primere, ko nas kot posameznike s potrebo po informacijah identificira vir informacij oziroma vzpostavi stik z nami (McKenzie 2002, 25). Druga stopnja predstavlja samo interakcijo z viri<sup>16</sup>. Gre pa za ovire in prakse, ki so na delu pri srečanju z virom informacij, potem ko je bil enkrat stik z virom že vzpostavljen. Prva dimenzija procesa iskanja informacij pa predstavlja moduse informacijskih praks v kontinuumu od najbolj aktivnih do popolnoma pasivnih. Pri aktivnem iskanju gre za najbolj usmerjeno dejavnost oziroma prakso. Ta modus predstavljajo primeri iskanja poprej identificiranega vira, izvajanje sistematičnega iskanja znanega objekta, zastavljanje prej pripravljenega vprašanja itn. (McKenzie 2002, 26). Aktivno pregledovanje pa vključuje napol usmerjeno brskanje ali pregledovanje, pri čemer akter ne pričakuje, da bo našel nekaj določenega. Kot ostale primere lahko navedemo sistematično opazovanje fizičnih značilnosti ali vedenja, aktivno poslušanje pogovorov ali vprašanj na primernih lokacijah, prepoznanje informacijskega prizorišča. Pri neusmerjenem spremljanju pa gre za naključno srečanje in prepoznanje vira informacij, pri čemer aktivno ne iščemo informacij ali pa ob spremljanju virov za splošno informiranje prepoznamo relevanten vir. Sem spada tudi slučajno opazovanje informativnega vedenja ali fizičnih značilnosti in tudi slučajno poslušanje pogovorov. Pri četrti informacijski praksi pa gre za iskanje informacij preko posrednika, to je nekega agenta, ki pridobi informacije na enega od zgornjih načinov in jih posreduje akterju. Ta agent je lahko že sam po sebi informacijski vir ali pa ima posredovalno vlogo. Primeri praks vključujejo prepoznanje akterjev in posredovanje informacij s strani vira ter napotilo na vir preko posrednika (McKenzie 2002, 25-27).

---

<sup>15</sup> V originalu »making connections«.

<sup>16</sup> V originalu »interacting with sources«.

Križanje obeh dimenzij modela nam omogoča predstaviti informacijske prakse na sistematičen način. Pri vzpostavitvi stika z virom informacij McKenzijeva najprej opiše aktivno iskanje virov. Pri tem gre za vse vrste virov, tako objavljene kot medosebne vire, slednji so lahko strokovnjaki ali pa kolegi<sup>17</sup>.

Aktivno iskanje predstavlja odgovor na specifično in vnaprej premišljeno vprašanje ali cilj. Pri tem je posameznik posvečal sistematično pozornost procesu vzpostavitve stika. Takšen način iskanja se pogosto odvija v okoljih, bogatih z informacijami, v katerih se posamezniki zavedajo možnosti lociranja ustreznega vira: knjižnice, knjigarne, ordinacije itn. Primeri takšnih praks so iskanje stika z virom ob akutni potrebi (klic zdravnika, nakup knjige v knjigarni). Zatem ponovna vzpostavitev stika s poprej uporabljanim virom, vendar za zadovoljitev nove potrebe, aktiviranje neformalnega svetovalnega odnosa za določeno potrebo in aktivno iskanje potencialnih virov za bodoče potrebe (McKenzie 2002, 28-29).

Vzpostavitev stika skozi aktivno pregledovanje pomeni, da ne iščemo informacije za neko določeno potrebo oziroma skrb, vendar pa iščemo in prepoznamo ustrezne vire, saj imamo vseskozi v mislih »seznam« potreb po informacijah, ki jih moramo pridobiti. Pri aktivnem pregledovanju ne iščemo določene znane stvari, ampak je iskano definirano bolj splošno. Praksa se dogaja v informacijsko bogatih okoljih, kjer lahko posameznik vire zasleduje sistematično ali pa tudi ne. Primere pregledovanja predstavlja posameznik, ki se znajde v informacijsko bogatem okolju ali pa ga namerno izbere. Zatem pa tudi poskusi vzpostavitve stika z objavljenimi, elektronskimi ali radiodifuznimi viri<sup>18</sup> in primeri prepoznanja relevantnega vira ob srečanju (McKenzie 2002, 29). Pri vzpostavitvi stika z virom ob neusmerjenem spremljanju pa gre za neko redno dejavnost, kjer pa ni aktivnega iskanja ali pregledovanja informacij. Lahko gre za opazovanje konteksta npr. vsakodnevno branje časnika ali pa naključna odkritja vseh vrst. Ko posameznik naleti na vir, se običajno sploh ne zaveda, da ga potrebuje in ga odkritje preseneti. V konkretni študiji McKenzijeve je pomembno vlogo odigrala dobesedna »vidnost« informacijskih potreb, pri čemer mislimo na nosečniški trebuh ali pa otroka - dvojčka. Na ta način je

---

<sup>17</sup> V originalu »peer«.

<sup>18</sup> V originalu »broadcast«.

bila specifična situacija mater zlahka prepoznavna (McKenzie 2002, 29-30). Če je vir informacij želel dati informacijo, je potrebo po njej zlahka prepoznal. Velja pa tudi obratno, če je nosečnica želela povprašati o starševskih izkušnjah, je takšne starše zlahka prepoznala. Ob tem pa družbena klima spodbuja spraševanje oziroma informiranje o nosečnosti (McKenzie 2002, 31).

Vzpostavitev stika vira preko posrednika pomeni, da se je nekdo drug angažiral pri pridobivanju informacij namesto in v korist iskalca informacij. V resnici gre za iste načine, le da nekdo drug bodisi aktivno išče informacije, aktivno pregleduje informacije ali pa naključno prepozna iskalca informacij kot takega, se pravi, ko vir informacij prepozna potrebo po informacijah. Kot primere lahko navedemo medosebne vire – strokovnjake ali pa osebni krog znancev – ki napotujejo na druge vire, potem tudi aktivno iskanje s strani druge osebe in redno spremljanje informacij za iskalca.

Pri aktivnem iskanju v srečanju z informacijskim virom gre za spraševanje medosebnih virov in branje z namenom odgovoriti na določeno vprašanje. Iskalec pri tem pripravlja seznam vprašanj in tudi strategije spraševanja. Pri aktivnem pregledovanju pa iskalec ne načrtuje pridobivanja informacij, vendar pa zastavi vprašanje in poskuša dobiti odgovor, če se pojavi ustrezna priložnost. Za razliko od naključnega srečanja z virom informacij, gre pri aktivnem pregledovanju za informacijsko bogato okolje. Primeri predstavljajo zastavitev vprašanja, ko se pojavi priložnost v pogovoru, pregledovanje tiskanih virov in opazovanje vedenja drugih ter poslušanje. Za neusmerjenem spremljanju pri srečanju z informacijami pa gre za naključna opazovanja, pa tudi nenamerno prisluškovanje pogovorom. Pri informiranju preko posrednika pa gre za pridobivanje informacij, ne da bi se prejemnik angažiral sam. Gre lahko za informiranje ob zgodbi ali izkustvu, ob seznanitvi z diagnozo ter svetovanjem, poučevanjem, usmerjanjem ali predpisovanjem: iskalcu se preprosto pove informacija, ki jo potrebuje (McKenzie 2002, 32-35).

## 2.8 Ekološki model uporabe informacij in postransko pridobivanje informacij: Kirsty Williamson

V svojem ekološkem modelu uporabe informacij Williamsonova izpostavi vlogo postranskega oziroma naključnega pridobivanja informacij<sup>19</sup>. Pri tem načinu gre za nenameren način pridobivanja informacij, ki se posamezniku zgodi, ko se ta angažira v neku drugi aktivnosti: konverzaciji ali spremljanju množičnih medijev. Ob tej aktivnosti posameznik naleti na relevantne informacije, pri čemer se ob tem šele zave svojih potreb po njih (Williamson 1998, 25). Avtorica je v študiji iskanja informacij starejših uporabila t. i. ekološki pristop, ki se osredotoča na posameznika znotraj njegovega družbenega, fizičnega in kulturnega okolja. Na ta način upošteva kontekst življenja posameznikov, lokalno kulturo, v kateri se udeležujejo in tudi širšo družbeno okolje. Ekološki okvir širi situacijski pristop ter poudarja razmerje med dispozicijami in strukturalnimi dejavniki, ki podpirajo ali omejujejo iskanje informacij (Williamson 1998, 25-26). Ekološki model postavlja iskanje, pridobivanje in uporabo informacij v kontekst spremenljivk, ki lahko imajo potencialen vpliv. Gre za osebne značilnosti, življenjski stil, socio-ekonomske okoliščine, vrednote in fizično okolje. Model se razlikuje od modela Dervinove, ki daje osrednje mesto situaciji in kognitivni vrzeli, v tem, da sicer izhaja iz situacije, vendar pa upošteva tudi druge dejavnike, ki vplivajo na situacijo in na iskanje ter uporabo informacij, četudi pri tem včasih situacije ni moč opisati. V modelu imajo pomembno vlogo poleg namernih oziroma zavestnih načinov iskanja informacij tudi postranski načini pridobivanja informacij. Ob tem lahko rečemo, da se posamezniki ob aktivnem iskanju informacij tudi »pasivno« informirajo. Informiranje spada v kontekst spremljanja sveta<sup>20</sup>. Obseg in način spremljanja pa zavisi od zgoraj omenjenih spremenljivk in njihovih kompleksnih razmerij. Williamsonova je pokazala, da posamezniki pridobivajo informacije na oba načina od najbolj pogosto uporabljenih virov informacij. Gre za ožji krog medosebnih virov – sorodnikov, prijateljev, zatem množične medije – radio, televizijo in časnike ter tudi širši krog znancev npr. v organizacijah, v katere so vključeni (cerkev itn.). Institucionalni ponudniki informacij kot so knjižnice, razni uradi, strokovnjaki in organizacije, pa so bili relativno malo uporabljeni, poleg tega pa je za njih značilno

---

<sup>19</sup> V originalu »incidental information acquisition«.

<sup>20</sup> V originalu »monitoring the world«.

samo namensko iskanje informacij. Odtod lahko Williamsonova podčrta pomen in odgovornost množičnih medijev za ustrezno informiranje v vsakdanjem življenju. Ljudje se namreč pogosto ne zavedajo, da potrebujejo informacije. Ponudniki morajo zato spremljati potrebe po informacijah v skupnostih in ponujati ustrezne informacije. Kot ključno priporočilo svoje študije Williamsonova postavi nujnost diseminacije informacij po različnih virih, zatem, da je potrebno posvetiti posebno pozornost kvaliteti in jasnosti informacij ter da nekateri viri ostanejo v tiskani obliki, saj starejši počasneje sprejemajo elektronske vire v svoje vsakdanje življenje (Williamson 1998, 35-37).

## **2.9 Vzorci pri izbiri virov: Heidi Julien in David Michels**

Heidi Julien in Davida Michelsa so v njihovi raziskavi zanimale značilnosti virov informacij v vsakdanjem življenju glede na vrsto situacije in razloge za konkretno izbiro. Pri tem sta skušala ugotoviti značilnosti idealnih informacijskih virov in vzorce pri izbiri virov.

Študija je ugotovila, da so raziskovani posamezniki dajali prednost medosebnim virom v neposredni komunikaciji. Medosebni viri so predstavljali prvi vir v 60 % primerih, v med vsemi uporabljenimi viri pa so imeli 56 % delež. Tretjina vseh virov so bili medosebni viri v neposredni komunikaciji, poleg tega pa so prijatelji, sorodniki in sodelavci predstavljali skoraj petino vseh virov. Posamezniki niso uporabljali medosebnih virov zgolj zaradi prikladnosti, saj so morali včasih vložiti posebno energijo, da bi lahko dostopali do vira npr. opraviti posebne obiske ipd. Poleg instrumentalnih ima pogostost uporabe medosebnih razlogov tudi afektivne razloge, zlasti krepitev socialnih vezi (Julien in Michels 2000, 9-10).

Tiskane vire je predstavljalo 23 % od vseh uporabljenih virov, uporabljeni so bili v 43% deležu situacij. Precejšen delež je predstavljal telefonski imenik (22 %). To dejstvo kaže, da so bili tiskani viri uporabljeni kot izhodišče pri iskanju informacij. Posamezniki so v njih našli tekoče, podrobne in specifične informacije. Čeprav niso gojili velikih pričakovanj, so jih rezultati iskanja po tiskanih virih pozitivno presenetila.

Razlog za popularnost tiskanih virov je način pridobivanja informacij, saj se v njih najdejo podrobnejše in bolj preverljive informacije kot pa iz medosebnih virov. Poleg tega pa iskalca ne izpostavljajo v tolikšni meri kot medosebni viri in ne predstavljajo tolikšnega tveganja (Julien in Michels 2000, 9-10).

Elektronski viri so predstavljali 21 % vseh uporabljenih virov, če odštejemo elektronske kanale za medosebno komunikacijo (elektronsko pošto, faks in glasovna pošta) pa samo še 15 %. Samo v 21 % primerov so bili izbrani kot prvi viri za reševanje problema. Podatki kažejo, da posamezniki v manjši meri zaupajo elektronskim virom kot primarnim informacijskim orodjem za reševanje vsakdanjih problemov. Elektronski viri se uporabljajo kot dopolnilni, ne pa primarni vir. Tako stanje lahko izvira iz zahtevnosti elektronskih virov, saj je potrebno zahtevo po informacijah pred iskanjem podrobneje opredeliti, po drugi strani pa bi lahko bil razlog slabša kvaliteta in nezadostna avtoritativnost virov. Razlogi za uporabo elektronskih virov vključujejo tudi potrebo po zelo specifičnih informacijah ter njihovo uporabo kot sredstva za navezavo stikov (Julien in Michels 2000, 10-11).

Raziskava je zaznala veliko razliko pri uporabi virov informacij med spoloma, ki korelira z večjo uporabo interneta pri moških. Razlika je tako značilna, da je zaznamovala obravnavo idealnih virov informacij. Pri moških so bili v dveh tretjinah idealni viri elektronski, razlog za to pa je hitrost dostopa do informacij. Nasprotno pa so ženske v polovici primerov dale prednost elektronskim virom (51%), zatem pa tiskanim virom (29%). Človeški viri so imeli prednost zaradi zmožnosti presoje, dajanja informiranega mnenja, zmožnosti empatije in zagotavljanja varnosti. Glede kriterijev za identifikacijo idealnega vira je na prvem mestu enostavnost in hitrost uporabe, zatem pa percipirana vrednost informacij, ki jo nudi vir. Ostali kriteriji – prikladnost, natančnost, celovitost itn. – so bili v ozadju. Pri človeških virih predstavlja vrednost informacij zmožnost ljudi, da svetujejo na podlagi izkušenj in naslovijo nejasne zadeve. Pri elektronskih virih predstavlja osnova za idealni izbor aktualnost in relevantnost informacij, medtem ko je pri osebnih virih ta osnova neposrednost komunikacije in zmožnost sprejemati informirane sodbe. Poleg prikladnosti in hitrosti ima pomembno vlogo tudi kvaliteta in zanesljivost informacij. Če osvetlimo značilnosti virov glede na situacijo, je v kritičnih situacijah igrala pomembno vlogo zmožnost

človeških virov, da sprejmejo vrednostne sodbe, ki temeljijo na osebni izkušnji. Pri situacijah povezanih z delom so bili osebni viri najbolj cenjeni zaradi njihove sposobnosti, da dajo informirane sodbe, ki temeljijo na izkustvu. Elektronski viri so bili uporabni zaradi enostavnega dostopa in kvalitetno indeksiranih informacij. Tiskani viri so bili cenjeni zaradi kratkih povzetkov informacij, ki so služile za referenčne namene. Čeprav so udeleženci študije dali prednost osebnim virom pri reševanju problemov v vsakdanjem življenju, pa so bili pogosto prisiljeni razširiti iskanje na več virov in pri tem tudi uporabiti formalne vire kljub njihovim omejitvam. Povprečno število 3,4 uporabljenega vira za reševanje posamezne situacije kaže na omejitve in na nujnost sklepanja kompromisov v iskanju informacij za vsakodnevnem življenju (Julien in Michels 2000, 13-14).

Raziskava odpira vprašanje, kateri afektivni dejavniki vplivajo na proces iskanja informacij. Julienova in Michels kritizirata teoretske modele iskanja informacij, ki se vse preveč osredotočajo na namerno in uspešno iskanje ter uporabo informacij, zanemarjajo pa nujno sklepanje kompromisov. Avtorja sta pokazala, da imajo afektivni dejavniki pomembno vlogo pri izbiri vira informacij, kar pa modeli zanemarjajo. Tu opozarjata na potrebo po vpogledu v nejasno definirane zadeve, po zgledovanju na izkušnje drugih in potrebo po posredovanju tega izkustva na afektivno ustrezen način. Pri iskanju informacij v vsakodnevnem življenju vrednost informacij za iščočega v smislu enostavnosti uporabe informacij, njihove natančnosti, celovitosti in aktualnosti ni toliko cenjena, kot pa vrednost informacij v smislu imeti dostop do človeškega izkustva in svetovanja, zmožnosti naslavljanja nejasno definiranih zadev ter prijaznosti in skrbnosti ter tudi občutka spoštovanja, ki ostane iskalcu. Zato avtorja opozarjata na omejenost modelov informacijskega vedenja, ki temeljijo na kognitivni oziroma racionalni konceptualizaciji in zanemarjajo afektivne dejavnike (Julien in Michels 2000, 15-16).



## **2.10 Metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin in njen pristop k študiju informacijskega vedenja v vsakdanjem življenju**

Metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin predstavlja teoretski okvir, ki je skupaj s korpusom številnih empiričnih študij morda najbolj zaznamoval področje iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Skozi svoje začetke v zgodnjih sedemdesetih letih v ZDA se je teoretski okvir nenehno razvijal vse do danes in ob tem zapustil obsežen korpus literature. V resnici izhaja iz komunikologije, vendar pa posega na področje informacijske znanosti, bibliotekarstva, komunikacije v zdravstvu, novinarstva, medijskih študij, edukacije, telekomunikacijske politike itn. Njegovo osnovno usmeritev predstavlja kritičen študij komunikacijskih in informacijskih sistemov v povezavi z uporabniki, njihovimi potrebami, rezultati uporabe ter oblikovanjem teh sistemov.

Predstavitev metodologije ustvarjanja smisla bomo začeli z elaboracijo njenih metateoretskih predpostavk raziskovanja pojava iskanja in uporabe informacij (Dervin 1999). Dervinova izpostavlja ključni pomen refleksije predpostavk, saj te vodijo oblikovanje substantivnih teorij (modelov pojavov) in metode. Od metateoretičnih predpostavk do metod raziskovanja in načel oblikovanja teorije – teorije za metodo in metodo za gradnjo teorije – morajo namreč voditi koherentni mostovi (Dervin 1999, 748). Metodologija ustvarjanja smisla najprej predpostavlja, da se posameznik kot simbolno bitje, kot bitje pomena, zasidrano v materialnih pogojih, uresničuje skozi svoja vedenja, s katerimi ustvarja smisel ali pomen svojega sveta (Dervin 1999, 730-732). Dervinova imenuje to uresničevanje verbaliziranje kot »primarno ontološko kategorijo«, verbaliziranje v pomenu glagola, dejavnosti, nastajanja in prehajanja, kateremu je nasproten pomen samostalnika kot stanja, statične konstelacije, pozitivistično pojmovane realnosti kot dane. Realnost je po svoji temeljni potezi nepopolna in nenehen izziv ter terja nenehno grajenje interpretivnih mostov – »delno urejena, delno kaotična, delno v nastajanju«, prav takšen je tudi posameznik. To pomeni tudi utemeljenost različnih interpretacij iste realnosti, kjer razlike izvirajo iz različnosti prostorov, trenutkov in perspektiv (Dervin 1999, 730-731). Svet, institucije in posameznik so v stalnem nastajanju, morajo se aktualizirati oziroma vzdrževati: struktura strukturirati, organizacija organizirati.

Metodologija ustvarjanja smisla ne tematizira osebe na sebi, ampak se osredotoča na prakse, na ta način pa lahko naslavlja čas, prostor, gibanje in vrzel. Posameznika gledamo skozi njegovo ustvarjanje smisla, z osredotočenjem na načine ustvarjanja in razgradnje smisla - na misli, čustvovanja, občutenja, ki ustvarjajo, izzivajo, spreminjajo in ponovno izumljajo človeške svetove tj. na načine kot procese. Vzorce v človeški situaciji<sup>21</sup> lahko sistematično razumemo le skozi spremembe in tok dogodkov, ob tem lahko ugotovimo statičnost ali fluidnost. Pri tem nas zanimajo pogoji, ki narekujejo fleksibilnost oziroma rigidnost. Zadnje lahko pojasnjemo z osebnimi značilnostmi (Dervin 1999, 731-732). Pri tem upoštevamo ves razpon praks oziroma verbaliziranj, ki zmorejo ustvariti smisel iz sveta. Proces ustvarjanja znanja ne omejujejo samo na sklepanje na podlagi dejstev<sup>22</sup> kot edinega pravega načina, ampak pripoznava tudi druga verbaliziranja npr. ustvarjanje konsenza, pogajanje, definiranje, slutenje, potlačitev itn.

Metodologija ustvarjanja smisla tematizira gibanje subjekta in s tem sile, ki poganjajo, podpirajo in omogočajo gibanje ali pa ga zavirajo, omejujejo in ovirajo. Gre po eni strani za moč družbene in naravne strukture, po drugi strani pa za moč posameznika, da se upira, inovira, spreminja, izziva, zanika, ignorira itn. Gibanje subjekta pa poteka v časovnem horizontu iz preteklosti skozi sedanjost v prihodnost, subjekt je situiran v konkretni trenutek, a ga hkrati presega. Pri tem moramo tematizirati medigro zgodovine, prezentnega in gibanja (Dervin 1999, 732).

Običajne ljudi razumemo kot teoretike, saj zaradi diskontinuitete sveta noben korak ne more biti bodisi popolnoma narekovan ali omejen. Ti koraki morajo biti vsaj delno zasnovani, četudi nezavedno in repetitivno, te prakse so reflektirane, četudi je ta refleksija nema, neartikulirana ali pa podrejena in omejena. Ta predpostavka pomeni, da lahko koncipiramo raziskovanje komunikacije kot dialoško. S tem povezana pa je prepostavka o načelni zmožnosti posameznikov, da artikulirajo neartikulirana področja svoje eksistence (nezavedno). Na ta način koncipiramo posameznike kot

---

<sup>21</sup> V originalu »human condition«.

<sup>22</sup> V originalu »factizing«.

zmožne izraziti svoje ustvarjanje in razgradnjo svojih svetov, borbe z močjo itn., četudi ne zmeraj jasno in razločno (Dervin 1999, 733).

Metodologija ustvarjanja smisla je prevzela za svojo nalogo kritiko ter preoblikovanje komunikacijskih procedur in sistemov s ciljem bolje služiti ljudem. V resnici gre za metodološko potezo, ki sprosti potencial za osredotočenje na rigidnost in fleksibilnost, navado in fluidnost, persistenco in kreativnost. S to potezo lahko pretrgamo s predpostavkami o osebnih značilnostih kot determinantah ustvarjanja smisla, komunikaciji kot transmisiji, ki so normativno prevzete v diskurzih, ki definirajo komunikacijski sistem. S tem, ko se osredotoči na možnost preoblikovanja komunikacijskih sistemov in invencijo, torej postavi samo zasnovo komunikacijskega sistema in njene predpostavke v suspenz. Ta suspenz nam omogoča ugledati pogoje reprodukcije teh predpostavk – rigidnosti, na katerih počiva oziroma skozi katere deluje ter invencije, ki jo lahko podpira. Na nek način gre za dekonstrukcijo komunikacijskih sistemov (Dervin 1999, 734).

Dervinova vidi raziskovalčevo vlogo kot ponižno in vpleteno v dialog. Raziskovalec postane sredstvo za prakso dialoga: ne samo, da ne sme pasti v skušnjava imenovanja sveta za raziskovanca, ampak se mora zavedati lastne življenjske pozicije in svojih razumevanj ter nazorov in jih znati postaviti v oklepaj, da bi tako lahko bolje razumel izkustvo drugega ter postal križišče diskurzov in njihovega premoščanja (Dervin 1999, 734-735).

Pri razumevanju človeške situacije metodologija ustvarjanja smisla pripoznava kot legitimne vse vrste povezav med entitetami in dogodki. Ne omejuje se samo na kavzalnost kot način razlage, ampak pripoznava tudi druge načine pojasnjevanja: hkratnost, časovnost, sodelovanje, spontanost itn. Te se lahko naslanjajo na realnost kot npr. sklepanje na podlagi dejstev, izkušanje, stukturiranje ali pa na imaginarno: pripovedovanje, fantaziranje, pripovedovanje itn. Tu moramo izpostaviti prejšnje načelo in sicer, da so običajni ljudje teoretiki, kar pomeni, da si vsak ustvari svoje razumevanje sveta, ima svojo perspektivo realnosti, ki je ne smemo prekriti s svojimi predpostavkami. Različne perspektive moramo razumeti skozi dialog, ki dopušča njihove razlike. Metateorija naj bi bila dekonstrukcijsko podvzetje, ki odpravlja

vsiljene predpostavke o predmetu raziskovanja. Odpirala naj bi nove načine gledanja, s tem ko tematizira verbaliziranja med močjo strukture in človeškim odporom in kreativnostjo, boje med navado in fleksibilnostjo (Dervin 1999, 735).

Metodologija ustvarjanja smisla je verbalizirajoča metodologija, ki t. i. »samostalniške« razlage tj. razlage, ki temeljijo na stalnih in osebnih dejavnikih, postavi v okvir oziroma jih interpretira z vidika verbaliziranja in na ta način omogoči njihovo primerjavo. Potrebna je vrsta razlag namesto ene, vsak pojav je potrebno razumeti kot potencialno in sistematično spremenljivega skozi čas in prostor ter kot perspektivo, ki izhaja iz različnih načinov verbaliziranja (ustvarjanja in razgradnje smisla). Različne razlage morajo zato tematizirati skupne točke in nasprotovanja, pri čemer imajo lahko neko skupno točko konvergence, vendar pa obenem ne obsodijo divergence kot napake. V metodologiji ustvarjanja smisla je na delu t. i. četvorna hermenevtika, kar pomeni prvič odnos interpretacije kot odnos med metodologijo in predmetom preučevanja. Predmet prejšnje interpretacije so ravno interpretacije, ki jih ustvarjajo človeška bitja, kar pomeni, da imamo opravka z drugo hermenevtiko. Tu pa nastopi samorefleksija, metodologija ustvarjanja smisla se ne omejuje s samo vsebino interpretacij, pač jo zanima proces, način ustvarjanja interpretacije – interpretiranje. V tretji hermenevtiki gre za razumevanje, kako raziskovalec pride do interpretacije – interpretira ter v četrti hermenevtiki za razumevanje, kako raziskovanci pridejo do interpretacij. Oboje pomeni, da iščemo urejenost v procesu, ne pa na ravni rezultata (Dervin 1999, 736-737).

Pojem ustvarjanja smisla lahko navežemo na Blumerjevo razumevanje človeka kot družbenega bitja, ki skozi proces samo-predočenja ustvarja pomene stvari. Gre za osmišljanje v smislu konstrukcije, ne pa le za golo zaznavanje, za odzivanje na zunanje ali notranje dejavnike. Po teh pomenih se potem ravna v svojem delovanju. Delovanje človeka moramo razumeti kot interpretativno delovanje, ki ga ne moremo zvesti na odzivanje, ampak delovanje, v katerem mora upoštevati druge, ga vedno znova konstruirati in usmerjati, skratka oblikovati (Blumer 2004, 217). Če hočemo razumeti delovanje akterja, moramo imeti vpogled v njegov proces definiranja (Blumer 2004, 218). Skupinsko delovanje moramo razumeti kot vedno znova nastajajoče v procesu družbene interakcije, njegova, še tako rigidna pravila, so

podvržena procesu nakazovanja in interpretacije. Še tako rigidno delovanje je stvar interpretativnega procesa. Družbeni proces mora nenehno vzdrževati pravila in ne obratno (Blumer 2004, 220).

### **Implikacije metateoretskih predpostavk za polje raziskovanja iskanja in uporabe informacij**

Metateoretske predpostavke vodijo oblikovanje raziskovalnih vprašanj, metode ter analizo podatkov. Zgornje predpostavke najprej postavljajo pod vprašaj absolutni ontološki status informacije. Ta ne zdrži zaradi četvorne hermenevtike med opazujočim in opazovanim ter na drugi strani zaradi tega, ker je informacija le delna, začasna in provizorična podlaga za sklepanje. V metodi opredeli informacijo kot ustvarjen smisel: odgovor na vprašanje, rešitev problema ipd. Informacije, kot jih definirajo eksperti, so postavljene v oklepaj, njihova verodostojnost ni samoumevna, pač pa se tematizirajo odpori in izzivi tem t. i. informacijam. Ne omejujemo se samo na področje informacij kot reprezentacije strukture, kot opazovanja, sklepanja, vrednotenja ekspertov podprta z legitimacijo kolektivitet, ampak tudi na nekaj, kar posamezniki ustvarjajo, razgrajujejo zaradi diskontinuitete sveta.

V metodi to pomeni, da pojmujeemo akterje kot teoretike, ki ustvarjajo razumevanje in opazujejo vpliv moči ter da moramo iskati izzive jalovosti ekspertne informacije na njenem robu. Informacije niso omejene na kognitivno sfero, ampak na kakršnokoli izkustvo: govor telesa, intuicijo, čustva itn. Prav tako nimajo apriori pozitivnih učinkov, pač pa ima lahko t. i. ekspertna informacija tudi negativne posledice. Informacija ni pojmovana ne realistično in tudi ne subjektivno konstruktivistično, pač pa kot ustvarjen smisel, ki pomeni most med enim trenutkom v prostoru in drugim, ter tudi med materialnim in interpretativnim svetom. Metodologijo ustvarjanja smisla zato zanimajo različne interpretacije istih materialnih okoliščin in tudi kadar obravnava različne materialne okoliščine oziroma kontekste, je pozorna na razlike med konteksti, še posebej pa na razlike znotraj konteksta, saj se lahko na ta način lahko izogne površinskim posploševanjem. V metodi se v ta namen uporablja primerjava znotraj iste vrste situacij in med različnimi situacijami.

Raziskovanci se pojmujejo kot legitimen vir informacij ter kot vir za razumevanje iskanja in uporabe informacij. Razume se jih kot eksperte v svojem svetu s slutnjami, hipotezami in posplošitvami glede povezave stvari in toka moči ter se ne imenuje sveta v njihovem imenu. Ne predpostavlja se, da že sam prejem informacije zadošča za določen rezultat oziroma učinek. Takšno pojmovanje zanemari proces, obenem pa se implicitno omeji samo na en način ustvarjanja smisla in sicer sklepanje na podlagi dejstev. Metodologija ustvarjanja smisla meri širše, ko predpostavlja širši nabor načinov ustvarjanja smisla ter postavlja rezultat v odnos s procesom ustvarjanja smisla, ki je vodil do njega. Polja raziskovanja ne smemo omejevati le na iskanje in uporabo informacij, ki opisujejo urejeno realnost, ampak moramo biti pozorni na kontekste, kjer formalna informacija ne zadostuje več in situacije zahtevajo nove povezave, nove ekstrapolacije in nove načine ustvarjanja smisla.

Ko se formalna informacija vedno nanaša na preteklo stanje, nov trenutek pa terja od nas odgovor na »nujnost gibanja v prihodnost v materialnem svetu« in imamo možnost uporabe starega ali pa konstrukcije novega razumevanja. Ob tem moramo tematizirati ne samo, kako se reproducirajo obstoječi pogoji in kako posamezniki dostopajo do ekspertne informacije, ampak moramo tudi tematizirati, kako tej informaciji spodleti pri borbah posameznikov v življenju in pri delu ter kako so si ljudje primorani ustvarjati informacijske proti-svetove. Iskanja in uporabe informacij ne smemo razumeti kot privajeni vzorec obnašanja, odvisen od nivoja osebe ali pa da ta ostaja pri posamezni osebi zmeraj isti. Prav tako ne smemo iskati vzorce vedenja glede na določene vrste situacij, ki pa so definirane v zunanjih kategorijah sistema. Metodologija ustvarjanja smisla mora predpostavljati vsako možnost: obnašanje lahko ostane statično, se odziva na spremembe ali pa celo kaotično spremeni. Se pravi mora tematizirati invencijo ali pa rigidnost, stabilnost in spremembo na podlagi gibanja v prostoru in času. Ob tem se predpostavlja, da bo obnašanje bolj rigidno, ko so zunanje sile največje, se pravi, ko so zunanji pogoji omejeni z zunanjo močjo in hegemonijo. Zunanje sile delujejo na stanja tj. na dejavnike, ki presegajo konkreten trenutek npr. na demografske značilnosti, tako velja v primerih, ko na uporabo virov delujejo ekonomske sile, kar pomeni, da bo uporaba virov bolje pojasnjena s stanjem (npr. izobrazbo ali dohodkom), evalvacija pa z atributom posameznika-ki-deluje-v-

situaciji tj. kako ta ocenjuje svojo možnost gibanja. V splošnem velja, da pritisk zunanjih sil v smislu ekonomske strukture ali zunanje avtoritete poveča napovedno vrednost značilnosti na nivoju osebe oziroma njenih stanj, manjši pritisk pa poveča napovedno vrednost značilnosti osebe v situaciji, ki so vezane na zahteve konkretnega časa-prostora oziroma konkretne situacije.

Metodologija ustvarjanja smisla se zavzema za univerzalno perspektivo pojasnjevanja iskanja in uporabe informacij, ki bi vključevala tudi svet akterja. Meni namreč, da so tradicionalne kategorije razumevanja, kot so značilnosti osebe, ki presegajo čas-prostor, značilnosti zbirk informacij, zunanje kategorije situacij itn., nezadostne. Iz njihove perspektive se kaže obnašanje osebe kot ne-sistematično, solipsistično in kapriciozno. Konstruirati je potrebno značilnosti, ki zajemajo vidike trenutka gibanja v času in prostoru ter tako naslavlajo pojme časa, prostora, gibanja in vrzeli. Te bi bile percepcija gibanja v trenutku, način ustvarjanja smisla, način pomoči itn. Pri tem je od samega pojava odvisno, katera razlaga je zanj najprimernejša: demografija kot najširša, kontekst ali domena ožja in specifični moment kot najožji. Vzorec razlage za metodologijo ustvarjanja smisla predstavlja t. i. verbalizacijski okvir, ki je uporaben tako za posameznega kot kolektivnega akterja, za njegovo vedenje, ki bodisi ohranja prejšnje navade in dominantne strukture ali pa vključuje njegova upiranja in izzivanja ter invencije in kaprice. Informacije ne smemo obravnavati samo v kontekstu sedanjega trenutka, ampak jo moramo videti v akterjevem fenomenološkem horizontu od preteklosti, ki vključuje tudi zgodovino, preko sedanjosti in v prihodnost ter njihovimi povezavami.

Metodologija smisla uvaja splošni in širši okvir razumevanja ovir. Ovir ne razume samo kot pomanjkanje virov in usposobljenosti. Takšno pojmovanje je omejeno na razumevanje informacijske revščine kot pomanjkanje izobrazbe, virov, stikov, kulturne pripravljenosti, odprtosti, kar pa vse predpostavlja, da je informacijski svet eksperta nujen predpogoj za vse uporabnike, ne glede, kako odmaknjen je od vsakdanjega izkustva. Metodologija ustvarjanja smisla pripoznava možnost vpliva človeških šibkosti, vendar pa širi okvir tudi na ovire, ki stojijo med posameznikom in njegovim soočanjem z življenjem. Ovire izvirajo s strani akterjev, kakor se te pojavijo v konkretni situaciji. Raziskovanje iskanja in uporabe informacij nikakor ni površinski

pojav, ampak se predpostavlja, da je artikulacija živetega izkustva, bojev in odporov že samo po sebi ustvarjanje smisla. Pri tem moramo biti pozorni na past imenovanja sveta s strani dominantnih diskurzov in na proces ozavedanja neizrečenega in neartikuliranega. Za raziskovalca veljajo iste metateoretske predpostavke kot za raziskovance, raziskovalec mora reflektirati svojo vlogo v poteku raziskave. Pri iskanju razlage se ne smemo zadovoljiti z odkritjem glavnega vzorca in pojasnitvijo večine variance, ampak moramo biti pozorni tudi na odklone in izjeme. Nadalje išče študija, ki se ravna po metodologiji ustvarjanja smisla, pojasnilo tudi izven zbranih podatkov: raziskovancev, kolegov iz svoje in drugih domen (Dervin 1999, 738-747).

### **Kritika komunikacije kot transmisije**

Brenda Dervin utemelji metodologijo ustvarjanja smisla na kritiki transmisijskega pristopa k raziskovanju komunikacije in komunikacijskih sistemov. Ta pristop temelji na mehanističnem modelu komuniciranja, ki se osredotoča na prenos oziroma objektivnost informacij. Komunikacijski sistemi so zasnovani kot sistemi zbiranja, hranjenja, iskanja in diseminacije informacij. Sporočilo se »vrže« v komunikacijski kanal, ki ga potem prenese občinstvu (Dervin 1989b, 217). Dervinova kritizira pristop h komunikaciji kot transmisiji s pozicije komunikacije kot dialoga. Komunikacija kot transmisija pojmuje informacije kot opazovanje privilegiranih in kvalificiranih opazovalcev, ki imajo tako že same po sebi vrednost za prejemnika. Emitor sporočila nastopa s pozicije moči, lahko bi rekli, da imajo posredovane informacije naravo direktiv oziroma njihova vsebina neposredno in-formira ljudi. Gre za to, kdo bo imenoval realnost in čigar parcialni pogled bo kot edini »legitimni« prevladal nad ostalimi (Dervin 1989a, 69-75). Informacija se pojmuje kot opis realnosti, ne pa kot gradivo za njeno konstrukcijo. Pri prvem pojmovanju ima informacija vrednost resnice, njeno razmerje z realnostjo je znano, verifikabilno in opisno, poleg tega pa je neodvisna od opazovalcev. Nasprotno pa pojmovanje informacije kot konstrukcije predpostavlja, da informacijo ustvarijo človeški opazovalci, je proizvod lastnega interesa posameznika in ni ločljiva od opazovalca. Pomen medijskih sporočil ni nikdar omejen na intenco pomena pošiljatelja na sebi, ampak je vedno dopolnjen z realnostjo iz perspektive bralcev. Čim ko predpostavljamo, da obstaja informacija



neodvisno od nas, obravnavamo vprašanje prenosa informacij, ne pa več vprašanje informacije pojmovane kot ustvarjanje smisla v življenjskem svetu. Transmisijski pristop predpostavlja, da vir oziroma emitor razpolaga s specializiranimi opazovanji, ki jih je obvezan posredovati ljudem, ki jih potrebujejo. Uporaba pravih informacij naj bi nedvomno vodila k pozitivnim rezultatom. Ljudje se pojmujejo kot sprejemniki, kot prazne posode, kamor položimo dragulje informacij. Vendar pa ima takšen pristop, ki daje moči možnost, da ustvari prevladujočo sliko realnosti, jo definira in urejuje, svoje omejitve. Posameznikom lahko resno omeji možnost ustvarjanja ali dostopa do alternativnih perspektiv v realnosti, ne more pa ljudi prisiliti v izvrševanje dejanj (Dervin 1989a, 69 in 72). Cinizem komunikacijskega sistema naleti na lastno ironijo. Odtod potem sledi irelevantnost in neuporaba komunikacijskih sistemov, vendar pa tudi informacijska revščina.

Dervinova kasneje podrobneje elaborira predpostavke, ki vodijo oblikovanje komunikacijskih sistemov (Dervin 1994). Predstavi namreč šest tipiziranih izhodišč in sicer z vidikov pojmovanja realnosti, posameznika, narave znanja oziroma informacij, narave preverljivosti resničnosti vedenja oziroma kriterijev veljavnosti ter možnosti za oporo uveljavljanja, prevlade in zlorabe moči ali varovalk pred njenim vplivom. Pri slednjem vidiku gre za vprašanje, kdo imenuje realnost, poleg tega pa je treba izpostaviti tudi načela in kriterije vtakane v pravila, procedure in druge institucionalne forme.

Predpostavke prve pozicije, ki jo Dervinova označi kot avtoritativno ali dogmatsko, sestojijo iz urejene realnosti, v kateri obstajajo fiksne entitete z jasnimi razmerji, ki presegajo čas in prostor. Ta fiksnost in kontinuiteta je zajeta v informacijah. Takšne informacije poučujejo o realnosti in zato zmanjšujejo negotovost. Zmožnost opazovanja in sprejemanja informacij je nevprašljiva, potreba po iskanju informacij je samoumevna. Standard za presojo resničnih informacij je nepotreben, saj naj bi opazovanje brez dvoma produciralo dobre informacije: te pa so informativne in pripomorejo k boljšemu delovanju posameznika in družbe. Problem distribucije informacij se zreducira na problem golega transporta in razpoložljivosti. Kot primer lahko izpostavimo zlorabo znanstvenih dosežkov kot dogem v razpravah o javnem zdravju. Glede na zgornje predpostavke ta pristop ne omogoča upoštevanja razlik, v

njem ni prostora za dialog, pogajanja, kompromis ali intersubjektivnost. Resnica je izrek avtoritete oziroma je ta njen vir, izražene razlike se presežejo z zunanjim standardom. Moč postane katerakoli avtoriteta, ki je največja, najglasnejša in najstarejša, resnica, ki jo izreka, je nevprašljiva. Takšno pojmovanje je značilno za nazor svobodnega trga idej, ki naj bi deloval kot sito za resnične informacije v smislu, da na površje priplavajo »dobre« informacije, pri tem pa imajo te inherentno pozitiven učinek. Vendar pa je ta nazor odprt za prikrito delovanje moči, saj ta deluje skozi diskurze, vrednote presoje ter »demokratične« procedure. Predpostavljena zdrava konkurenca idej ne razkrije v ozadju skrite moči (Dervin 1994, 373).

Naturalistična pozicija se razlikuje od avtoritarne po tem, da uvede neke standarde verifikacije resnice. Ne zadošča več zatrdjevanje avtoritete, ampak mora biti resnica preverjena po določenih postopkih verifikacije po zgledu naravoslovnih znanosti. Opazovanje in opazovalec postaneta problematična, saj se lahko vmešajo predsodki, senzorične in psihološke omejitve. Subjekt postane potencialno pomanjkljiv sprejemnik, posoda, ki bodisi skozi luknje pušča informacije ali pa ima zaprt pokrov, ki se zaradi lastnega interesa ali nezainteresiranosti noče odpreti. Svobodni trg idej mora ostati svoboden, da omogoča spopad idej. Nekateri posamezniki lahko postanejo bolj urejeni z izobraževanjem in usposabljanjem. Najboljši opazovalci zbirajo vredna opazovanja oziroma informacije ter jih na različne načine pošiljajo drugim. Informacija zajema nekaj resničnega in poučnega ter z univerzalno uporabnostjo, po čemer naj bi hlepel vsi razumni posamezniki. Takšen proces lahko ponazorimo z metaforo produkcije in transmisije informacij. Za razliko od prve pa v naturalistični poziciji moč ne more delovati neomejeno, saj se mora sklicevati na standarde verifikacije resnice, na ekspertno presojo. Ta pa pomeni, da morajo biti ti standardi široko sprejeti in prav tako te vrednote, kar gre z roko v roki z investiranjem moči v razvoj in vzdrževanje hegemonij, ki so osnovane na simbolnem. Avtoriteta se mora za svoje uveljavljanje sklicevati na ekspertizo ali na določene procedure opazovanja (Dervin 1994, 373-374).

Pozicija kulturnega relativizma izhaja iz kulture in vidi realnost kot fiksno in urejeno znotraj obzorja določene kulture. Standard veljavnosti resnice je relativen, saj je vendar vezan na določeno kulturo, vendar pa ta pozicija ponavlja predpostavke

dogmatske pozicije znotraj neke kulture. Opazovalci so vključeni v diskurze te kulture. Vsaka skupina s svojo »kulturo« je tako vezana na svoj standard. Težava tega pristopa je v tem, da ne omogoča pogajanja ali priznanje razlik med različnimi kulturami. Ta pozicija je odprta za prevlado moči v svoji utemeljitvi kot kulturne homogenosti, ki predstavlja pojasnilo za razlikovanje kultur. Na ta način se moč legitimizira kot avtoriteta kulture. Vendar pa takšna avtoriteta ni prenosljiva med različnimi kulturami, razen v primerih prevlade določene kulture, kar avtorica vidi v primeru hegemonije zahodne kulture nad ostalimi (Dervin 1994, 374-375).

Pozicija konstruktivizma postavlja posameznika kot akterja, ki konstruira razumevanje sveta v interakciji s svojimi simboličnim, socialnim, naravnim in fizičnim svetom. Posameznik je urejen, prav takšna je tudi realnost, pri čemer je vsak posameznik različen. Znanje je konstrukt posameznika, pri čemer standard verifikacije ni potreben, saj ima vsak svoje merilo. Med posamezniki tako ni potrebe po mediaciji oziroma pogajanjih. Za informacijo kot izraz skupnega tu ni prostora, saj gre za posamezne unikatne identitete. Izvor moči naj bi bil posameznik sam, s tem pa so v resnici odprta vrata prevladi moči, saj ta ne deluje skozi atomizirane posameznike, ampak skozi druge mehanizme. Konstruktivističen pristop najde svojo »potrditev« v primerih »čudežne« pomoči računalniških omrežij za uspeh posameznika, ki se reificira kot trajna sistemska sprememba – ko npr. informacija z interneta omogoči revežu odpreti lastno podjetje (Dervin 1994, 375-376).

Postmoderna pozicija pa zavrže možnost sistematičnega vedenja, opravka imamo s kaotično realnostjo, kaotičnimi posamezniki in kaotičnim vedenjem, brez možnosti za univerzalni standard vedenja. Informacije se definirajo skozi znanost, ta pa skozi diskurz. Ontološka realnost je dostopna samo skozi interpretacijo tj. diskurz. Moč ima svoje oporišče v sistematičnem vedenju, postmoderna skuša dekonstruirati diskurze, v katere je vtkana moč. Postmoderna pozicija govori celo o breznu kaosa na mestu urejene realnosti. Vendar pa ta pozicija opozori, da moramo videti subjekta kot manj miselnega, manj urejenega, manj osredotočenega, manj smotrnega in manj ozavedenega, kot so ga videle pozicije zgoraj. Moč ne pomeni samo omejevanje materialnih, informacijskih in simbolnih svetov, ampak tudi moti našo decentriranost (Dervin 1994, 376-377).

Kot zadnjo pozicijo Dervinova postavi komunitarni pristop, ki predstavlja dialoški pristop h komuniciranju. Proces komuniciranja in procedure njegovega poteka so temelj človeške eksistence, ustvarjanja in dekonstrukcije reda, sebstva, struktur, kulture in družbe. Metaforično izraženo, gre za »energizacijo«, dinamiko, proces, teh procesov ne morejo zajeti samostalniki, ampak glagoli<sup>23</sup>. Glede narave znanja Dervinova postulira, da znanje nastane, se razgradi, ohranja in postvari v komunikaciji, v dialogu, sporu in pogajanjih. Prav tako se skozi komuniciranje ustvarjajo standardi znanja: kot ponavljanja, stikanja, intersubjektivnost ter se ne morejo zvesti le na zunanje nespremenljive standarde. (Dervin 1994, 377). Dervinova vidi komuniciranje na ozadju dveh povezanih predpostavk, ki omogočata sistematično nasloviti različnost. 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. Kot posamezniki konstituiramo družbo in družba nas konstituira, družbe konstituirajo nas in posamezniki konstituiramo družbe (Dervin 1994, 382).

Komuniciranje mora realizirati potenciale vedenja, doslej si namreč nismo bili zmožni sistematično medsebojno izmenjevati, kako ustvarjamo ali razgrajujemo smisel bodisi individualno ali kolektivno. Vendar pa zgornja zahteva pomeni, da lahko dobimo celovitejšo sliko realnosti – čeprav je ta slika zmeraj v gibanju, necelovita in varljiva – šele, ko sprejmemo zgornji predpostavki o necelovitosti in diskontinuiteti sveta ter utemeljenosti različnih perspektiv razumevanja sveta zaradi *medsebojne odvisnosti*. Komunikacija predstavlja vezivo, ki omogoča ustvarjanje smisla posameznikov oziroma komunicirajočih entitet. Komunitarna pozicija pušča odprt prostor za različna razumevanja, ki jih obravnava kot predpostavke: bodisi da predpostavljajo urejenost sveta bodisi kaos. Vse te možne razlage so zgolj potencialno koristne fikcije, ki jih v

---

<sup>23</sup> V originalu »verbings«.

zadnji instanci presojamo po tem, kaj omogočajo v smislu dejanj in možnosti (Dervin 1994, 381, 378).

Komuniciranje je potrebno koncipirati kot dialog, kjer so v ustvarjanje »resnice« vključene vse perspektive, ne pa samo prevladujoča. Gre za proces soočanja različnih razumevanj, primerjav, odločanja, pogajanj in konstrukcije skupne realnosti. Na ta način lahko posamezniki pridobijo informirano osnovo za odločanje, ki je relevantna za njihovo osebno situacijo. Problem je v tem, da so nekateri posamezniki izločeni iz procesa konstrukcije realnosti. Komunikacija kot dialog zajema tudi takšen pristop k raziskovanju občinstev komunikacijskih sistemov (Dervin 1989a, 75).

Komunikacijski oziroma informacijski sistemi so zasnovani kot transmisija poučnih informacij, ne pa kot sistemi participacije (Dervin 1994, 380). Stereotipno naziranje o informiranosti v demokraciji opisuje svet kot urejeno realnost in informacije kot opis te realnosti. Informacije zmanjšujejo negotovost. Ljudje so urejeni in potrebujejo ter iščejo informacije za smotrno delovanje. Svobodni trg idej omogoča, da boljše ideje tj. tiste, ki so bolj izomorfne realnosti, izplavajo na površje in se uveljavijo. Slabšo razpoložljivost virov nadomestimo s pravičnejšo distribucijo ter tako odpravimo informacijsko revščino. Iste predpostavke so na delu tudi v konstruktivističnem pristopu. Tu postane merilo relevantnosti informacij svet posameznika, ki mu sistem hoče posredovati informacije o urejeni realnosti. Isti primer predstavlja pozicija kulturne relativnosti, ki se omejuje na informacijsko obzorje znotraj kulture, pri čemer pa se obe poziciji soočita z nemogočo nalogo. Število socio-demografskih spremenljivk kot kategorij, s katerimi koncipiramo posameznika ali kulturo je enostavno preveliko, da bi jih sistem lahko sploh upošteval. Na ta način pademo v past solipsizma, ko imamo opravka z različnimi perspektivami posameznikov ali kultur, vendar pa brez načina za odpravo razlik. Te tipizacije uporabnikov so ujete v začaran krog pristopa, ki jih koncipira kot statične entitete z vidika določene perspektive ekspertne informacije. Tako dobimo babilonski stolp različnih glasov, ki pomeni komunikacijski kaos. Nove tehnologije sicer omogočajo hitrejši prenos »informacij« na večjo razdaljo, a ohranjajo iste načine komuniciranja. V tej konstelaciji, ko drugačnost nima svojega mesta v sistemu, začne moč določati vsebino, strukturo in procedure komunikacijsko-informacijskih sistemov. Dobre

informacije so tiste, ki jih definira moč. Dosežki znanosti se izkoriščajo za krepitev pozicije moči kot »ekspertni« standardi. Različne perspektive so zapopadene kot napaka, ne pa, kako bi lahko njihova različna izhodišča postala del dialoga. Ta je razumljen kot tematiziranje odvečnih razlik. Uporabniki in občinstva transmissijsko zasnovanih sistemov postanejo opredeljeni kot napaka oziroma dejavnik kaosa v sistemu. Postanejo krivci in pojasnilo za neuspešnost in neučinkovitost sistema, mora se jim nuditi, kar jim manjka: veščine, viri, znanje itn. (Dervin 1994, 379-380).

Dervinova govori o utopični misiji pozicije komunitarizma, ki skuša tematizirati informacijski kaos. Skuša konceptualizirati red, ki nastaja iz kaosa različnih perspektiv in naslavlja razlike znotraj posameznika ter kulture. Ta red temelji na glagolih, s katerimi ljudje ustvarjajo ali pa razgrajujejo svoje svetove, se pravi na dejanjih ali procesih. Potrebujemo torej teorijo subjekta oziroma teorijo načinov konstrukcije (Dervin 1994, 379 in 383).

### **Procedure komuniciranja kot gibalo komunikacije**

Dervinova vidi kot osnovni gradnik komunikacije vedenje posameznikov, ki se uresničujejo skozi različne načine ali vzorce, kar vse razumemo kot različne procedure komuniciranja. Avtorica govori o »energizaciji« struktur, pri čemer misli družbo, kulturo in institucijo, ki jih posamezniki gradijo, vzdržujejo ali razgrajujejo skozi komunikacijska dejanja na mikro nivoju (Dervin in Clark 1993, 111). Ta vidimo kot dejanja, s katerimi posameznik ustvarja pomen ali smisel v svojem svetu. Če pojmujeemo komunikacijo z vidika makro pristopov izgubimo omenjeni vidik posameznika. Problem je v tem, da komunikacije ne moremo zvesti na strukturo moči tj. kdo ima nadzor nad mediji, sporočili in vsebino ali pa na norme in pravila kulture. Res je, da moč oziroma pravila in norme definirajo svet, vendar ne v celoti – med strukturo oziroma kulturo in posameznikom ni izomorfizma (Dervin in Clark 1993, 106).

Vendar pa, kako pojmiti posameznika oziroma njegovo vedenje, ki se kaže kot kaotično? Dervinova zatrjuje, da se posameznikovo vedenje kaže kot kaotično s

perspektive napačnih predpostavk o komuniciranju: predpostavljamo namreč stalen vpliv sporočil, neodvisnih od prejemnika, razlike pojasnjujemo z razlikami na osebni ravni npr. spolom, starostjo, razredom, izobrazbo. Če skušamo na ta način pojasniti vedenje posameznikov, lahko vidimo samo kaos. Dervinova predlaga drugačen način razumevanja komunikacijskega vedenja posameznika. Izvor vedenja je še zmeraj posameznik, ki pa mora odgovarjati na zahteve trenutka, posamezne življenjske situacije, na inherentno neobvladljivo realnost. Posameznik se uresničuje skozi komunikacijska dejanja, po drugi strani pa je komuniciranje pogoj njegove eksistence. Dervinova vidi možnost sistematičnega pristopa v osredotočanju na posamezne trenutke komuniciranja. Se pravi, ne gre za red na ravni osebe, ampak red na ravni teh posameznih trenutkov, tj. kako je posameznik ravnal v nekem trenutku, opravka imamo z instancami na ožji ravni kot oseba.

Ta vedenja so lahko notranja ali zunanja dejanja, kot prva lahko vidimo opazovanje, klasificiranje, definiranje, kodiranje, kot druga pa govorjenje, gestikuliranje itn. V teh vedenjih se kaže vpliv strukture in kulture, ki pa ima v njih tudi svojo omejitev. Ta vedenja so formalne ali neformalne rutine, lahko jih vidimo kot korake ali serije korakov, ki sestavljajo procedure. Posameznik lahko ponavlja pretekla vedenja ali pa izumlja nova vedenja kot nove rešitve. Vedenja se nanašajo na odnos posameznika do sebe ali do drugih, posameznik se odloča, spominja, pozablja, druge ljubi, sovraži, se z njimi odloča, razhaja itn. Dervinova namerno uporablja glagolnike: odločanje, spominjanje, pozabljanje, ljubljenje, sovražnje, nestrinjanje. S tem poudari intencionalnost vedenja, ki pa ima lahko različne oblike oziroma načine uresničitve. Vedenja se zmeraj nanašajo na posameznike, bodisi da ti delujejo neodvisno bodisi da so združeni v kolektiviteti ali pa omejeni z njo. Mesto izvora, agens vedenj vselej predstavlja človeška zavest, bodisi zavedno ali pa nezavedno (Dervin in Clark 1993, 110). Kot rutine imajo svojo zgodovino in vztrajnost, ki se kaže v njihovem obstoju tudi, ko družbeni pogoji njihovega obstanka izginejo. Rutine imajo nek življenjski cikel, nekoč so bile izumljene, po nastanku so nekatere takoj izginile, druge so se tekom časa spreminjale, tretje okostenele itn. (Dervin in Clark 1993, 111 in 113).

Vendar pa moramo po drugi strani ugotoviti, da komunikacijske procedure vodijo komunikacijsko vedenje, omogočajo ali omejujejo ustvarjanje smisla posameznika v

njegovem soočanju z realnostjo (Dervin in Clark 1993, 112). Dervinova vidi potencial osvobajanja v omogočanju fleksibilnosti komunikacijskega vedenja, v omogočanju invencij, ki širijo možnosti odziva na zahteve konkretnih situacij. To na drugi strani pomeni, da smo na nek način vsi informacijsko revni, saj smo omejeni z nezadostnostjo komunikacijskih sistemov (Dervin 1994, 379). Širjenje fleksibilnosti komunikacijskega vedenja pa trči ob problem spreminjanja procedur. Te pa so v sistemu postvarjene («rigidne») bodisi ideološko ali pa kot vedenjski vzorci posameznikov. Ob spremembi situacijskih zahtev moramo omogočiti tudi spremembo procedur, da se bodo ustreznejše odzivale na zahteve situacije oziroma rečeno natančneje, odpraviti moramo rigidnost teh procedur. Pri tem pa ni zadosti le, da se posameznik zaveda alternativnih možnosti odzivanja oziroma novih procedur. Poleg zavedanja mora posameznik imeti možnost, da se novih rutin priuči, ponavlja, jih prakticira, tako da postanejo njegova druga narava in na voljo za takojšno uporabo. Takšne spremembe rutin spremlja tesnoba in neučinkovitost. Vendarle pa so tovrstne spremembe relativno lahko dosegljive v nasprotju z vedenji, ki so jih posamezniki pridobili v represivnih in škodljivih okoliščinah. Posamezniki se jih zavedajo samo »analogno«, ne pa »digitalno«, izvajajo jih brez zavedanja. Gre npr. za pravila in norme kultur. Odpravo tovrstnih rigidnost omogoča le samo-nadzorujoč proces ozavedanja, ki pa spada že v domeno psihoanalitične terapije (Dervin in Clark 1993, 134-135).

Z njeno kritiko delovanja komunikacijskih in informacijskih sistemov Dervinova meri na takšno zasnovo teh sistemov, ki bo kar najbolje podpirala fleksibilnost komunikacijskega vedenja in procedur. Gre za to, da bodo sistemi oziroma komunikacijske procedure lahko kar v največji meri podpirali ustvarjanje smisla posameznikov in sodelovanje v svetu. Ustvarjanje smisla pomeni uresničevanje posameznikov v njihovih življenjskih svetovih, vendar pa hkrati tudi sodelovanje v skupnih zadevah, kajti človeštvo kot rod je v zadnji instanci soodvisno. V resnici gre za dokaj generičen pojem, ki ga Dervinova predstavi z vidika komunikacijskega vedenja. Temelj predstavlja komunikacijsko vedenje – taktike, ki so odziv posameznika na zahteve določene situacije. Taktike so: (1) posvečanje pozornosti sebi, drugim, okolju, kolektiviteti, vključno z opazovanjem, (2) ustvarjanje idej o sebi, realnosti, drugih, institucijah, kolektiviteti itn., (3) iskanje smeri gibanja, (4) izražanje



tj. simbolično izražanje ustvarjenih idej, (5) iskanje povezanosti z drugimi, viri idej, zavezniki itn., (6) nasprotovanje drugi entiteti, (7) spominjanje in ustvarjanje spominov in (8) odpravljanje rigidnosti pri soočanju z življenjem. Ta taktike se uporabijo v odvisnosti od situacije. Komunicirajoče entitete so vsaj v načelu svobodne pri tem, kako bodo definirale situacijo komunikacije. Pri tem imajo lahko omejeno moč in so jim situacije vsiljene ali pa imajo omejen manevrski prostor za gibanje. Vse to so dimenzije situacije. Dervinova navede šest generičnih strategij definiranja situacije: posameznik v odnosu do sebe, do drugih posameznikov, kolektivitete, kolektiviteta v odnosu do sebe, posameznika in druge kolektivitete (Dervin in Clark 1993, 115-117).

Demokratično komuniciranje zagotavlja oziroma podpira izvajanje določenih komunikacijskih nalog in sicer: konstrukcijo idej, da lahko posameznik napreduje; kolektivitete morajo omogočiti medsebojno razumevanje njihovih članov; učinkovito predstavitev različnih pogledov; razumevanje različnosti, v kateri posamezniki živijo; institucije morajo razumeti uporabnike ter jim ustrezno pomagati; komunikacijske institucije morajo ustrezno predstavljati različnost mnenj v kolektiviteti (Dervin in Clark 1993, 129-130). Vendar pa komunikacijski sistemi v večini primerov ne dosegajo ravni demokratičnega komuniciranja. H komunikaciji ne pristopajo komunikacijsko, je ne razumejo proceduralno, pač pa jo razumejo kot transmisijo sporočil. Takšen pristop na primer predpostavlja, da mediji v zasebnem lastništvu in zagotovljena dostopnost zadošča za predstavitev heterogenih pogledov na družbeno realnost. Ob tem zanemarjajo dejstvo, da lahko pridobi lastništvo in dostop le omejeno število pogledov, kar pa je še pomembnejše, takšno pojmovanje komunikacije vodi v kakofonijo različnih pogledov, saj ne daje ustrezne podlage za ustvarjanje smisla komunicirajočih entitet. Drug primer so agende v organizacijah, ko se komunikacija ravna po togih protokolih, ki ne upoštevajo ustvarjanja smisla – ustvarjanja idej, izražanja itn. – vseh v skupini. Tretji primer pa predstavljajo odnosi članov kolektivitete do vodje in ostalih članov, ko se moč konstrukcije preda vodji, morebitni različne pogledi pa se ne upoštevajo. V teh primerih komunikacijskih procedur brez upoštevanja proceduralnosti komunikacije postane gibalo komuniciranja («energizator») moč, ki je bodisi očitna ali pa skrita. Tih pristanek sodelujočih v takšni komunikaciji pa podpira takšno komuniciranje (Dervin in Clark 1993, 119-121).

Avtoritarne procedure komuniciranja ne upoštevajo različnih perspektiv sodelujočih v komunikaciji oziroma naslovnikov. Komuniciranje pomeni prenos določenega pogleda na realnost, ki se postavi kot dana in edina prava realnost. Pri tem pa se zakrije proces konstrukcije, ki je pripeljal do takšne slike realnosti oziroma pogojenost te slike. Kako komuniciranja avtoritete se prevede v kaj, kot da bi bila realnost sama, ne pa konstruirana skozi vedenja. Medtem pa zahteve manj stabilnih in bolj heterogenih socialnih kontekstov zahtevajo invencijo komunikacijskih procedur, ki bodo nadomestile avtoritarne, ki so bile primernejše za bolj stabilne družbene kontekste, za določene zahteve časa, prostora in situacij, a zdaj že presežene (Dervin in Clark 1993, 119). Ideja komuniciranja kot procedure omogoča tematizirati ne samo, kako struktura omejuje, ampak tudi, kako osvobaja. Kako lahko struktura podpira posameznike, da razvijejo svoj kreativni potencial (Dervin in Clark 1993, 112). Prav tako ta ideja omogoča, da tematiziramo invencije v komunikacijski praksi (Dervin in Clark 1993, 113).

### **Pojmovanje uporabnikov**

Pri obravnavi uporabnikov komunikacijskih sistemov jih transmissijski pristop koncipira v t. i. »tradicionalnih« kategorijah: socio-demografskih značilnostih, osebnih in psiholoških značilnostih (kognitivni stili), komunikacijske pismenosti oziroma sposobnosti (jezikovna, bralna zmožnost itn.), dostopa do tehnologije ali virov in vloge v komunikacijski transakciji (Dervin 1989b, 218). Za ta pristop je značilna uporaba načel trženja in segmentacija populacije (Dervin 1989b, 221). Dervinova zagovarja tezo, da so takšne kategorije izraz konstrukcije oziroma invencija, ki je posledica uporabe določene optike raziskovalcev oziroma njihovega pogleda na raziskovalni predmet. Gre za transmissijski oziroma sistemski pogled h komunikaciji, ki komunikacije ne razume komunikativno, se pravi ne upošteva procesa konstrukcije pomena pri akterjih komunikacije, ampak se omeji le na oceno učinka komunikacije. Uspeh komunikacijskih sistemov meri v terminih samega sistema, na perspektivi opazovalca, ki je slepa za perspektivo uporabnika. Uporabnika namreč razume le kot prejemnika sporočila. Transmissijski pristop v osnovi raziskuje pogoje uspeha komunikacijskega sistema, ne pa pogoje, od katerih je odvisna dobrobit uporabnikov

(Dervin 1989b, 216-217). Sporočilo ima inherentno pozitivno vrednost, ki ima zapovedan pozitiven učinek na prejemnika. Kar je potrebno storiti, je »le« pripeljati to sporočilo do praga, kjer ga bo naslovnik pobral. Pošiljatelj in prejemnik ostajata znotraj istega komunikacijskega obzorja oziroma kroga. Problem relevantnosti se na nek način sploh ne zastavlja, na kar kaže tematizacija »odklonov«, merjenih glede na perspektivo opazovalca. Relevantnost je predpostavljena hkrati z merilom, po katerem se meri. Učinki komunikacije so projicirani v prejemnika, prav tako je imponirano merilo relevantnosti.

Avtorica podkrepi tezo s pregledom literature, kjer ugotavlja, da so tisti, ki »ujamejo« sporočilo ali storitev, ki jo nudi komunikacijski sistem, tudi tisti, ki so tega v večji meri zmožni: imajo vire, čas, veščine in dostop. Prav tako se verjetnejši prejemniki tudi tisti, ki so bolj podobni pošiljatelju sporočila: bolj izobraženi, premožnejši, komunikacijsko pismeni, bolj socialno vključeni. Dervinova argumentira, da uporaba tovrstnih kategorij reproducira delitev na »informacijsko/komunikacijsko« bogate in revne. Uvajanje novih tehnologij komunikacije ne zmanjšuje razlik, kvečjemu jih povečuje, saj nove tehnologije delujejo po istem vzorcu, le hitreje in z večjim dosegom. Predpostavlja se, da za pravičen dostop do informacij zadošča dostopnost do virov oziroma naprav za komunikacijo (npr. število priključkov na internet) (Dervin 1989b, 218-220, 229). Transmisijski pristop h komunikaciji rezultira v stereotipnem pojmovanju občinstva kot težko dosegljivega, trmastega in upornega. Namesto, da bi ljudje dobili informacije od ekspertov, uporabljajo kot vire prijatelje in sosede. Raje kot informacije imajo zabavo in preveč gledajo televizijo. Določeni segmenti populacije sploh niso dosegljivi. Vse zgornje tipizacije pa so v resnici le razlage oziroma opravičila, zakaj je komunikaciji spodletelo (Dervin 1989a, 73).

Tradicionalne kategorije ne zmorejo zapopasti, kako npr. uporabljati nove tehnologije inovativno in spreminjati vzorce uporabe. Ker tako ne zmorejo voditi oblikovanja sistemov, zapadejo v senzacionalizem, homogenizirano zabavo in najnižji možni skupni imenovalac. Načrtovalci in uporabniki sistemov so tisti, ki imajo »več« - več v smislu boljše izobrazbe, premoženja, pismenosti, medtem ko morajo neuporabniki to šele pridobiti, da bi postali kot »tisti, ki imajo«. Prejšnje velja zlasti za komercialne sisteme, medtem tradicionalne kategorije ne dajejo nobene podpore ustreznemu

oblikovanju komunikacijskim sistemom z demokratičnim poslanstvom. Noben načrtovalec sistema ne razpolaga z viri, ki bi lahko upoštevali vse možne kombinacije npr. dvajsetih demografskih spremenljivk, kar bi predstavljal tipičen marketinški pristop. Alternativa bi bila lahko samo še sistem, ki bi bogatejšim dajal več ali pa padeč na najnižji skupni imenovalec (Dervin 1989b, 220-221).

Vendarle pa Dervinova vidi možnost alternative v dialoškem pristopu h komuniciranju, ki ga utemelji na drugačnem pojmovanju uporabnika. Sem uvede alternativne kategorije, ki pojmujejo uporabnike z njihove »notranje« perspektive, skušajo koncipirati njihova srečanja s sistemom z različnih vidikov. Izhodišče predstavlja temeljna zahteva človeške eksistence, namreč ustvarjanje smisla skozi komuniciranje. Komuniciranje torej predpostavlja nujen pogoj človeške eksistence. Kategorije se nanašajo na akterjev konkretni trenutek v času in prostoru<sup>24</sup>, ne pa na značilnosti, ki presegajo konkretni trenutek, kar je značilno za tradicionalne kategorije. Alternativne kategorije so univerzalne v drugačnem smislu kot tradicionalne: tematizirajo namreč ustvarjanje smisla kot zahtevo eksistence, ki predstavlja inherentni moment vsakega komuniciranja ter lahko na ta način naslavljamo vse kontekste komuniciranja. Komuniciranje vidimo kot miselni in vedenjski dogodek, ki se zgodi znotraj kulturnega oziroma družbenega sistema, ki pa je sam produkt preteklih in sedanjih miselnih oziroma vedenjskih dogodkov.

Alternativne kategorije tematizirajo srečanja s sistemom kot akterjevo situacijo in sicer se sprašujejo, zakaj hoče akter v dani situaciji uporabiti komunikacijski sistem. Dimenzije situacije vključujejo ovire, moč obvladovanja, kompleksnost itn. Drug vidik srečanja s sistemom lahko koncipiramo kot vrzel, saj vidimo komuniciranje kot odgovor ali rešitev vrzeli, se pravi kot vprašanje, nejasnosti itn., za katerega reševanje potrebujemo gradivo za konstrukcijo odgovora. Naslednji vidik predstavlja namen uporabe in sicer, kaj mora akter doseči, da lahko nadaljuje gibanje skozi situacijo: dobi idejo, smer, veččino, zadovoljstvo, motivacijo, podporo itn. Srečanje z komunikacijskim sistemom pa lahko koncipiramo tudi z vidika strategije iskanja in uporabe informacij, ki jo posameznik uporabi v konkretnem trenutku: pregledovanja,

---

<sup>24</sup> V originalu »time-space«.

grupiranja, omreževanja, interpretiranja itn., prav tako z vidika vrednotenja informacij – ažurnosti, globine, kvalitete, specifičnosti, natančnosti itn. (Dervin 1989b, 222-226).

Tradicionalne kategorije opisujejo uporabnike in določene vidike situacij komuniciranja na statičen način, tematizirajo vidike osebnosti in situacij, ki strukturno omejujejo iskalno vedenje in uporabo informacij ter v tem smislu napovedujejo dostopnost in zmožnost za stik. Alternativne kategorije pa pojmujejo komuniciranje procesno, glede na kognitivne značilnosti dogodkov, glede na namere, kaj bi akterji radi storili v določeni situaciji, ne pa glede na njihove apriorne značilnosti. Vendarle pa tradicionalne kategorije bolje napovedujejo komunikacijsko vedenje, kadar so na delu strukturne in osebne rigidnosti, ki omejujejo možnosti za komunikacijo. Komunikacijsko vedenje naj bi bilo kar najbolj odzivno na zahteve diskontinuitete eksistence, pri čemer lahko to fleksibilnost zavirajo tako osebne rigidnosti, ki uporabljajo medije le za eskapizem ter tudi struktura medijev, ki ponuja večinoma le takšno uporabo (Dervin 1989b, 226-227). Te kategorije napovedujejo vidike iskanja in uporabe informacij, kakor jih omejujejo družbene strukture: izražajo apriorne značilnosti akterjev iskanja (Dervin 1989b, 226). Komunikacijska in informacijska vedenja morajo imeti kar največjo možno fleksibilnost, saj se morajo odzvati na diskontinuiteto eksistence. Kategorije, ki ne zmorejo koncipirati procesne narave teh vedenj, lahko tako koncipirajo le rigidnosti – strukturne omejitve komuniciranja. Vendar pa komunikacijski sistemi ne morejo zadostiti zahtevani fleksibilnosti vedenja, saj delujejo po zelo omejenih modelih ter niso fleksibilni. Njihova specializacija je odmaknjena od komunikacijske prakse (Dervin 1989b, 227).

Temeljno ontološko predpostavko metodologije ustvarjanja smisla predstavlja predpostavka o diskontinuiteti kot temeljnemu vidiku realnosti. Dervinova se je pri tem naslanjala na delo Richarda Carterja (Carter 1980; Carter 1989). Predpostavko diskontinuitete tematizira kot razlike med enitetami, trenutki v času in mesti v prostoru. Tako Dervinova izpostavi razlike med realnostjo in človeškimi čuti, med čuti in razumom, med razumom in jezikom, med jezikom in ustvarjenim sporočilom, med sporočilom in komunikacijskim kanalom, med istim človekom v različnih trenutkih, med različnima človekoma v istem trenutku, med človekom in kulturo, človekom in institucijo, med nacijo in nacijo itn. V vesolju ni statičnega reda, ampak se ta šele

vzpostavlja z delovanjem. Premagovanje diskontinuitet ali vrzeli je nekaj inherentnega človeškemu življenju (Dervin 1991, 62; Dervin 1992, 62; Savolainen 1993, 16). Ustvarjanje smisla vidimo kot zahtevo človeške eksistence, v katerem se stalno srečujemo z diskontinuitetami, stalno moramo ustvarjati smisel, ker ta ni že kar vnaprej dan. Vedno se postavljajo vprašanja o tu in zdaj tega sveta, odkod sem prišel in kam bom šel. Nanašajo se na osebno situacijo, na posameznikov tu in zdaj, ki ni nikdar enak. Ta vprašanja lahko imenujemo informacijske potrebe (Dervin 1983b, 170-171).

Dervinova koncipira informacijo kot smisel, ki ga je ustvaril eden ali več posameznikov v določenem času in prostoru. Informacija ne obstaja kot nekaj, kar bi lahko obstajalo izven človeške vedenjske aktivnosti, saj je rezultat uporabe človeške energije v eni ali več oblikah (Dervin 1992, 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, 4-5).

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 predstavlja nujen pogoj ustvarjanja smisla (Dervin 1989b, 224). Proces ustvarjanja smisla koncipira človeško interakcijo z informacijami kot vedenje. Vedenje tu pomeni ubiranje korakov<sup>25</sup>, ki jih podzemajo človeška bitja z namenom konstruirati smisel, ki bi jim omogočal gibanje v njihovih svetovih. Na ta način premoščamo vrzeli oziroma diskontinuitete realnosti. Ta ubiranja korakov, ali kakor jih tudi pomenuje Dervinova, komuniciranja<sup>26</sup>, vključujejo notranja in zunanja vedenja. Notranja vedenja zajemajo primerjave<sup>27</sup>, kategorizacije<sup>28</sup>, polarizacije<sup>29</sup>, stereotipiziranje<sup>30</sup> itn. ter zunanja vedenja vpitje<sup>31</sup>,

---

<sup>25</sup> V originalu »step-takings«.

<sup>26</sup> V originalu »communicatings«.

<sup>27</sup> V originalu »comparings«.

<sup>28</sup> V originalu »categorizings«.

<sup>29</sup> V originalu »polarizings«.

<sup>30</sup> V originalu »stereotypings«.

ignoriranje<sup>32</sup>, strinjanje<sup>33</sup>, nestrinjanje<sup>34</sup>, udeleževanje<sup>35</sup>, poslušanje<sup>36</sup> itn. (Dervin 1992, 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, 16).

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 narekujejo taktike. Ideje situacije so lahko ponovitve preteklih, že uporabljenih idej ali pa so nove v primeru, da 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. Odtod 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 premoščevanje vrzeli nam omogoča, da konceptualiziramo informacijsko vedenje. Tako ne vidimo reda z vidika posameznika, ampak z vidika definiranja in premoščevanja 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, 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, 65). Model temelji na predpostavki, da je komuniciranje v svojem bistvu dogodek, ki ima kognitivni in vedenjski moment ter se

---

<sup>31</sup> V originalu »shoutings«.

<sup>32</sup> V originalu »ignorings«.

<sup>33</sup> V originalu »agreeings«.

<sup>34</sup> V originalu »disagreeings«.

<sup>35</sup> V originalu »attendings«.

<sup>36</sup> V originalu »listenings«.

odvija v kulturnem in družbenem kontekstu ter je kot tak produkt preteklih in sedanjih kognitivnih in vedenjskih dogodkov (Dervin 1989b, 226). Procesiranje informacij in uporaba 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 približno in odmaknjeno 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 konstituira posameznikove informacijske potrebe. Kdaj posamezniki iščejo informacije, lahko pojasni že samo pojem ustvarjanja smisla in sicer takrat, ko zmanjka smisla. 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, 170-173).

Pojem vrzeli nam omogoča, da konceptualiziramo fleksibilnost in rigidnost informacijskega vedenja v sistematični analizi. Posameznik ob soočenju z določeno vrsto vrzeli uporabi določeno vrsto taktike. V drugem trenutku ob soočenju z drugačno vrsto vrzeli pa lahko uporabi drugačno vrsto taktike ali pa ponavlja isti odgovor. Na ta način lahko tematiziramo inventivnost ali pa celo kapricioznost pri uporabi določene taktike vedenja glede na določeno opredelitev vrzeli (Dervin 1992, 66).

Pojem vrzeli nam omogoči ugledati stalnost v konkretnih trenutkih kot proces ustvarjanja smisla in ga postavi kot bistvo informacijskega vedenja. Na tem izhodišču pa lahko tematiziramo rigidnosti, ki presegajo konkretne trenutke akterja v situaciji oziroma vzorce informacijskega vedenja. Posamezniki se odzivajo na zunanje omejitve njihovega vedenja v različnem obsegu glede na različne pogoje. Tako bodo na primer po načelu najmanjšega navora ob ponovitvi preteklih trenutkov ponovno uporabili prejšnje strategije in taktike. V proces pa posegajo tudi zunanji pogoji, kot so npr. izobrazba, ekonomski status ipd., ki kot strukturne omejitve omejujejo nove



odzive na vrzeli. Njihovo delovanje pomeni, da bomo našli stalnost informacijskega vedenja, ki presega konkretne trenutke. Tako pričakujemo, da bomo našli stalnost informacijskega vedenja pri uporabi komunikacijskih kanalov, manj pa pri sami uporabi informacij (Dervin 1992, 67). Slika uporabe virov kaže visoko rabo medosebnih virov in relativno majhno rabo tiskanih virov, pri čemer ni jasno, ali gre za stalnico ali pa za simptom neujemanja oziroma irelevantnosti. Raziskave so tudi pokazale, da je za iskanje informacij značilna njegova *bistvena naključnost*: posamezniki najdejo informacije v kateremkoli viru, na katerega najprej naletijo, ko je problematična situacija aktivna v njihovih mislih (Dervin 1983b, 172).

Teorija ustvarjanja smisla pa se ne omejuje na raven delovanja posameznikov, ampak tematizira tudi delovanje strukture. Predpostavlja namreč, da je posameznik situiran v kulturne in zgodovinske trenutke v času in prostoru ter da kultura, zgodovina in institucije v precejšnji meri opredeljujejo svet, v katerem živi. Teorija ustvarjanja smisla tudi predpostavlja, da je posameznikovo razmerje do teh trenutkov in struktur, ki jih definirajo, zmeraj stvar samo-konstrukcije, ne glede na morebitni neindividualistični videz trenutka. Struktura dobiva energijo, se vzdržuje, reificira, spreminja in ustvarja v posameznih dejanjih komuniciranja. Teorija ustvarjanja smisla izpostavi dimenzijo posameznika v strukturi, bodisi njegove borbe z njo, prekinitve, kompromisa ali spreminjanja (Dervin 1992, 67). Kot vez med agensom in strukturo oziroma mikro in makro nivojem pa Dervinova predlaga komunikacijske procedure kot načine oziroma oblike vedenj, kar je bilo že podrobneje predstavljeno zgoraj (Savolainen 1993, 20).

### **Metafora ustvarjanja smisla**

V sklopu teorije ustvarjanja smisla je bila razvita metodologija, ki se lahko posploši za študij vseh situacij, ki vključujejo komuniciranje. Njen namen je tematizirati univerzalije človeškega izkustva z uporabo kategorij, ki bi bile veljavne za vse uporabnike v vseh situacijah, a bi lahko merile specifično situacijo (Dervin 1989b, 223). Metodologija se implementira s preprosto operacijsko metaforo, ki je izpeljana neposredno iz pojma vrzeli. Metafora predpostavlja, da človeško bitje podvzema 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. Zdaj pa 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. Na nas je, da ugotovimo, kako posameznik interpretira in premosti ta konkretni trenutek – katero strategijo uporablja za definiranje situacije, ki je bila vrzel, kako je konceptualiziral diskontinuiteto kot vrzel in most čeznjo; kako je taktično postopal pri premoščanju vrzeli ter kako je nadaljeval s potovanjem po prečkanju mostu. Pravkar opisano metaforo lahko ponazorimo s t. i. trikotnikom ustvarjanja smisla – situacija, vrzel in pomoč/uporaba. Metafora je zelo abstraktna in je uporabna na različnih ravneh iskalnega vedenja (medosebno, organizacijsko, množično itn.) kot tudi v vseh kontekstih (zdravje, znanost, izobraževanje itn.). Pri tem tematizira korake, kakor jih definira akter sam, prav tako vrzeli. Ne vztraja, da je soočanje s situacijo zmeraj linearno ali namerno. Metoda ne predpostavlja pravilne členitve situacij v momente (Dervin 1992, 68-70). Metafora trikotnika ustvarjanja smisla konstituira teorijo, deluje kot hevristični pripomoček, ki omogoča oblikovati hipoteze o preučevanih pojavih (Savolainen 2006, 1119). Savolainen razume uporabo informacij kot premoščanje vrzeli, gradnjo mostov tj. konstrukcijo ali oblikovanje gradiva za ustvarjanje smisla – ne samo mišljenja, ampak tudi čustev, slutenj itn. (Savolainen 2006, 1123). 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 z gibanjem (Harris in Dewdney 1994, 139).

Za ponazoritev operacionalizacije metafore ustvarjanja smisla bomo uporabili starejši članek Dervinove (1983a, 60-65). Avtorica je v njem operacionalizirala spremenljivke situacije, vrzeli in uporabe. Pojem situacije je možno opisati z naslednjimi dimenzijami:

- Stanje gibanja v situaciji, ki kaže odnos posameznika do svojega gibanja skozi prostor/čas in ima lahko naslednje vrednosti: sprejemanje odločitve, problematična

oziroma vsiljena pot, brez poti, izginula pot, ovira na poti, biti voden, čakanje, prebijanje časa, izključitev, opazovanje, neovirano gibanje.

- Jasnost situacije, ki meri, kako jasno posameznik vidi ali razume svojo situacijo.
- Povezanost z drugimi situacijami, koliko posameznik vidi situacijo kot povezano z drugimi situacijami.
- Socialna povezanost se nanaša na obseg vključenosti drugih v situacijo.
- Prejšnja izkustva situacije govorijo o obsegu srečevanja s takšno situacijo v preteklosti.
- Zmožnost obvladovanja situacije.
- Moč spremeniti situacijo.
- Odprtost za komunikacijo se nanaša na možnost dvosmerne situacije v komunikaciji.
- Status v situaciji tematizira status posameznika napram drugim v situaciji: nižji, višji ali enak.
- Stopnja napredovanja v situaciji se nanaša na prehojeno pot v situaciji: začetek, sredina ali zaključek situacije.

Vrzel se nanaša na vprašanja, ki jih imajo posamezniki pri gibanju skozi čas in prostor. Za opis kvalitativnih značilnosti vprašanj je moč uporabiti naslednje spremenljivke:

- Vzorec petih vprašalnic: kdaj – čas dogodkov, kje – njihova lokacija, zakaj – razlogi in vzroki dogodkov in motivi akterjev, kako – postopki ali veščine za premik iz enega trenutka v prostoru v drugega, kdo – identifikacija drugih, kaj – značilnosti objektov, dogodkov, situacij.
- Vzorec časovnega fokusa opredeli, ali se vprašanje nanaša na trenutek v prostoru pred sedanjim, v sedanosti ali pa v prihodnosti.
- Fokus vrednosti opredeljuje, ali se vprašanje nanaša na dobro, nevtrarno ali slabo pot - dejansko ali pa možno pot, ki je želena ali hotena oziroma neželena ali nehotena.
- Fokus entitete se osredotoča, ali se vrzel nanaša na sebe, drugega, objekt ali situacijo.

- Fokus gibanja pa govori o vrzeli, ki se nanaša bodisi na pozicijo posameznika v preteklosti, na pot, ki je vodila v sedanost, na pozicijo v sedanosti, na pot do pozicije v prihodnosti in samo pozicijo v prihodnosti.
- Fokus opisa se nanaša na vrzeli, ki so specifične glede na posamezen kontekst raziskovanja.

Poleg kvalitativnih značilnosti pa avtorica zajame tudi druge značilnosti vrzeli z naslednjimi spremenljivkami:

- enostavnost pridobitve odgovora in razlogi za enostavnost ali zahtevnost odgovarjanja;
- povezanost vprašanj z drugimi vprašanji in značilnosti povezanih vprašanj;
- kdo bi vprašal v podobni situaciji: nihče, redki, nekateri, vsi;
- pomembnost odgovora in razlogi za pomembnost;
- vprašanje se zastavi potihoma ali na glas in razlogi za takšno ravnanje;
- uspeh odgovora in razlogi za neuspeh;
- celovitost odgovora in razlogi za celovit oziroma parcialen odgovor;
- viri odgovora;
- strategije za premoščanje vrzeli.

Pri uporabi odgovorov oziroma informacij gre za pomoč ali pa škodo, ki zadeva posameznika. Avtorica je identificirala naslednje spremenljivke, ki se nanašajo na pomoč, v negativnem smislu pa tudi na škodo:

- Pridobitev predstav, idej, razumevanj – spremenljivka temelji na predpostavki, da posamezniki potrebujejo ideje za svoje gibanje, se pravi nove ali spremenjene ideje, predstave in razumevanje.
- Zmožnost načrtovanja, ki predpostavlja, da je za gibanje potrebna smer in tudi zmožnost odločanja, priprave in načrtovanja.
- Pridobitev veščin, ki omogočajo gibanje.
- Pridobitev motivacije in začetek gibanja se nanaša na motivacijo za gibanje in način, kako začeti.
- Ohranjanje gibanja se nanaša na motivacijo, ki ohranja gibanje posameznika.
- Pridobitev nadzora pomeni pomoč pri pridobivanju nadzora.
- Umiritev in poenostavitev situacije.

- Izhod iz slabe situacije.
- Prihod na cilj, dokončanje zadev.
- Zaključek situacije in prehod v drugo.
- Predvidevanje slabe situacije in izognitev.
- Začasna razbremenitev skrbi za situacijo.
- Sprostitev, počitek.
- Pridobitev zadovoljstva oziroma pozitivnih čustvenih stanj: ugodja, veselja, užitka itn.
- Pridobitev podpore, potrditve.
- Pridobitev povezave z drugimi.

Metoda časovnega poteka mikro trenutkov je neposredno izpeljana iz predpostavk teorije ustvarjanja smisla. Gre za kvalitativni intervju, v katerem spraševanec rekonstruira situacijo kot sosled dogodkov, ki se dogodili v njej. Vsak korak potem podrobno opiše. Opis se osredotoča na trikotnik ustvarjanja smisla, se pravi, kako je akter videl situacijo, vrzel in pomoč, ki jo je hotel. Pri študijah informacijskih potreb je poudarek na razumevanju, kako se je posameznik videl kot ustavljenega, kakšna vprašanja ali zmedo je definiral, kakšnim strategijam pridobivanja odgovora je dajal prednost, kakšen uspeh je imel pri tem, kako so mu odgovori pomagali oziroma kako jih je uporabil (Dervin 1983, 13-14; Dervin 1992, 70 in 73; Schamber, 2000; Kari 2001, 51-52; Ellen 2003; Savolainen 2006, 1124).

## **2.11 Savolainenov model informacijskih praks v vsakdanjem življenju**

### **Fenomenološka sociologija kot izhodišče za konceptualizacijo prakse**

Savolainen postavi svoj model informacijskih praks na temelj konceptualizacije praks, kakor ga zastavi Schutzova in Luckmannova fenomenološka sociologija (Schutz in Luckmann 1973; Berger in Luckmann 1988; Savolainen 2008, 25). Schutz postavi vsakdanji življenski svet kot temeljno in najvišjo realnost (Schutz in Luckmann 1973, 3). Ta realnost je vzeta kot dana oziroma kot samoumevna (Berger in Luckmann

1988, 31). Posameznik v njej s svojim telesom deluje, jo spreminja, pri čemer mu objekti in dogodki postavljajo ovire oziroma meje in na ta način spreminjajo njegovo delovanje. Naravno držo v tej realnosti pretežno določa pragmatični motiv (Schutz in Luckmann 1973, 6). Vsakdanji življenski svet je temeljno zaznamovan z intersubjektivnostjo. To pomeni, da jemljemo kot dano, da imajo drugi telesno eksistenco, z zavestjo podobno naši, da nam stvari v zunanjem svetu v osnovi pomenijo isto, da vstopam v medsebojne odnose in recipročna dejanja z drugimi ter da me lahko drugi razumejo (Schutz in Luckmann 1973, 5; Berger in Luckmann 1988, 31). Življenski svet sestoji ne samo iz naravnih objektov, ampak tudi družbenega in kulturnega sveta. Ne moremo ga zreducirati na materialne objekte, na telesa in gibanje drugih, ampak je njegov del tudi pomenski sloj, ki spremeni materialne objekte v kulturne objekte, telesa v soljudi in gibanje v smiselna dejanja, geste in komuniciranje (Schutz in Luckmann 1973, 5-6). Posamezniki delujejo po biografsko določeni hierarhiji načrtov, pri čemer so omejeni z mejami konkretne situacije (Schutz in Luckmann 1973, 19-20).

Delovanje v življenskem svetu predpostavlja njegovo razumevanje. Vsak korak razlage in razumevanja sveta temelji na zalogi izkustev, tako posameznikovih kot tudi posredovanih od drugih ljudi. Ta neposredna in posredna izkustva predstavljajo zalogo znanja kot referenčno shemo za posamezno pojasnitev sveta (Schutz in Luckmann 1973, 7). Zaloga znanja je sistem relevantnih tipizacij za tipične rešitve tipičnih praktičnih in teoretskih problemov ter za tipične smernice za tipična dejanja (Dreher 2003, 155). Te tipizacije so članom družbe skupne, posamezniki si ga delijo, na ta način znanje omogoča skupno življenje in komuniciranje (Čas 2004, 82). Pojasnjevanje temelji na premisi stalnosti sveta: svet, kot ga je posameznik poznal, bo obstajal tak še naprej, posameznik je gotov glede veljavnosti prejšnjih izkustev ter da bo lahko svoja dejanja ponovil. Zaloga znanja ni zaprt in logično izražen sistem, lahko vsebuje pomanjkljivo in nekonsistentno znanje, ki pa ne ogroža njegove veljavnosti: veljavno je »do nadaljnjega«. Ne moremo ga reflektirati, zmeraj ostaja »neprozorno« (Schutz in Luckmann 1973, 14). Neustreznost določenega elementa zaloge znanja se namreč izkaže ob situacijsko relevantnem problematičnem izkustvu, ki ga ne zmore pojasniti ali pa ob nekompatibilnosti dveh referenčnih shem v zalogi znanja. Posameznik mora oblikovati nove pojasnitve problematičnega

izkustva, pri čemer lahko sledi utečenim načinom. Kriterij veljavnosti posameznih elementov zaloge znanja je v njihovi praktični uspešnosti oziroma uporabnosti kot ponovno uporabnih »receptov« ali navodil za določeno delovanje (Schutz in Luckmann 1973, 15).

Rutinski elementi zaloge znanja zavzemajo hibridno pozicijo med osnovnimi elementi zaloge znanja in specifično vsebino izkustva. Osnovni elementi so pogoj izkustva in vstopajo v njegov horizont, kakor čas in telo kot meji konkretne situacije. Veščine so telesne aktivnosti, ki se jih moramo naučiti kot npr. hoja, plavanje itn. Predstavljajo problematična izkustva, ki smo jih definitivno rešili. Naslednjo provinco navajenega znanja predstavlja uporabno znanje, to so aktivnosti, ki so izgubile status dejanja, saj jih posameznik izvaja standardizirano in rutinirano z veliko stopnjo gotovosti ter so povezane z veščinami kot npr. pisanje, britje, seštevanje itn. Znanje receptov ni več povezano z veščinami, vendar pa je še zmeraj standardizirano in avtomatizirano npr. branje sledi, prevajanje fraz itn. (Schutz in Luckmann 1973, 105-108).

Jezik predstavlja sistem tipizacijskih shem izkustev, ki temelji na idealizacijah in anonimizacijah subjektivnega izkustva. Lahko ga vidimo kot sedimentacijo tipičnih izkustvenih shem, ki so tipično relevantne v družbi. Tipifikacije tako postanejo sestavina socialnega apriori, danega subjektu, po drugi strani pa se lahko v jeziku ustvarjajo nove tipizacijske sheme. Semantična ureditev jezika v veliki meri ustreza tipično relevantnim izkustvenim shemam in s tem tudi naboru tipov v posameznikovi zalogi znanja, ki je socializiran v določeni družbi (Schutz in Luckmann 1973, 233-235).

Osnovna predpostavka za vključevanje subjektivnega znanja v družbeno zalogo znanja je njegova objektivizacija. Subjektivno znanje se lahko objektivizira na različnih ravneh glede na to, koliko tesno je prenos znanja povezan z njegovim pridobivanjem, koliko je subjektivno znanje utelešeno v procesih življenjskega sveta ali objektih in če je znanje prevedeno v idealiziran in anonimen sistem znakov. Družbena zaloga znanja vsebuje elemente na različnih ravne objektivacije. Vključuje tako veščine kot modele ravnanja, izdelke, recepte in izrecne elemente znanja. Zadnji so objektivizirani v jeziku. Sistemi znakov, še zlasti jezik, predstavljajo del

socialne zaloge znanja in so medij za objektivacijo specifičnih elementov znanja (Schutz in Luckmann 1973, 286). Družbena zaloga znanja kot povezana celota zagotavlja načine, kako posameznik povezuje »raztresene elemente njegovega znanja« (Berger in Luckmann 1988, 48). Vendar pa znanje ni stalno in nespremenljivo, pač pa je v družbeni interakciji podvrženo preoblikovanju (Čas 2004, 82).

Objektivacija sama po sebi ne zadostuje za vključitev posameznega elementa v družbeno zalogo znanja. Posredovanje in pridobivanje znanja je namreč odvisno od podobnosti subjektivnih relevančnih struktur (Schutz in Luckmann 1973, 287). V zgodovinskih družbah je prenos znanja v veliki meri neodvisen od subjektivnih relevančnih struktur. Kaj je socialno relevantno, za koga in kako naj se prenaša, je v družbi vzeto za dano oziroma je določeno v zalogi socializiranih interpretacijskih in motivacijskih relevanc. Ne samo rešitev problema, ampak tudi njen prenos je povezan z družbeno vlogo. Univerzalno znanje – jezik, splošne veščine, standardi vedenja – se prenaša skozi družino oziroma sorodstvo, v določenih družbah tudi preko specializiranih institucij in družbenih vlog (Schutz in Luckmann 1973, 292-293). Na ta način družba zagotavlja vzdrževanje socialno relevantnega znanja, kar po svoji strani predpostavlja socialno verigo prenosa znanja, tj. ohranjanje družbene strukture, ki jo podpira in socialno relevantnost problemov, za katere družbena zaloga vsebuje rešitve. Namen družbene zaloge znanja je posamezniku olajšati breme samostojnega reševanja vsakodnevnih problemov, na ta način ima posameznik možnost se ukvarjati z novimi problemi in to ne samo v vsakodnevem življenju (Schutz in Luckmann 1973, 297-298). Splošno relevantno znanje se rutinsko prenaša vsakomur, medtem ko se znanje, relevantno za določeno družbeno vlogo, prenaša samo nosilcem te vloge. Akumulacija diferenciranega znanja v družbeni zalogi ima za posledico, da določene province znanja niso več razvidne vsakomur, kar ima za posledico družbeno distribucijo znanja. Specialisti tako postanejo nosilci znanj za obvladovanje problemov določene vrste, del splošno relevantnega znanja pa postane, kam se obrniti za rešitev določenega problema (Schutz in Luckmann 1973, 299-301). Glede na to, da je uniformna distribucija družbene zaloge znanja nemogoča, Schutz konstruira pogoje za enostaven model družbene distribucije znanja. Model mora izkazati diferenciacijo rutinskih načinov prenosa elementov



znanja vsaj za socialno definirane tipe, za katere so rešitve relevantne in glede na družbeno definirana časovno-biografska obdobja. Splošno veljavna razmejitev med splošnim in specialnim znanjem načeloma ni mogoča, ampak je stvar empirične sociologije znanja. V nasprotju z enostavnim modelom družbene distribucije znanja je za kompleksni model distribucije značilno, da postane družbena zaloga znanja nepregledna. Nadalje je značilna neenakost že v distribuciji splošnega znanja ter nadaljnje deljenje in specializacija specialnega znanja v različna, bolj ali manj avtonomna področja s spremljajočo institucionalno specializacijo prenosa specialnega znanja (Schutz in Luckmann 1973, 308-315). V modernih industrijskih družbah se vzpostavijo posebne institucije, katerih namen je izenačevanje razlik v družbi glede prenosa splošnega znanja in dostopa do specialnega znanja (Schutz in Luckmann 1973, 318). Znanje o družbeni zalogi znanja predstavlja refleksijo subjektivne zaloge znanja, tipifikacijo drugih posameznikov in vzorcev interpretacije, ki temeljijo na tipični posesti tipičnega znanja s strani tipičnih pripadnikov družbe. Kot družbeno relevantno je to znanje objektivizirano in se rutinsko prenaša v družbi. V kompleksni distribuciji znanja se razmerje med splošnim in specializiranim znanjem obrne. Zaradi kompleksne delitve dela vsakdo postane specialist na določenem področju, a laik na vseh drugih. Znanje ekspertov postane v principu nepregledno, znanje, ki ga ima laik, se v principu omeji na formule za situacije, v katerih je specialno znanje relevantno. Stratifikacija ekspertize ima za posledico naraščanje prepada med laikom in ekspertom, pri čemer ima specialno znanje čedalje bolj usodnejši pomen za življenje laika. V tej konstelaciji Schutz koncipira poleg laika in eksperta še idealni tip dobro obveščene državljanke kot tri subjektivne orientacije v totalni družbeni realnosti. Dobro obveščeni posameznik za razliko od laika ne sprejema slepo sodbe ekspertov, čeprav nima specializiranega znanja. Čeprav je specializirano znanje v principu nemogoče pridobiti, pa je možno pridobiti perspektive, glavne metode in osnovne predpostavke posameznih področij specializiranega znanja. Na ta način se lahko obrne k pravim ekspertom, presoja nasprotujoča mnenja ekspertov in sprejema utemeljene odločitve (Schutz in Luckmann 1973, 322-331; Schutz 1976, 131). Naslednjo razliko med temi tremi tipi predstavlja odnos do sistema relevanc: ekspert upošteva sistem relevanc njegovega področja, laik se preprosto podreja vsiljenim relevancem in zanj niso vprašljive,

medtem ko dobro obveščeni državljani problematizira njihovo samoumevnost, saj se zaveda njihovega možnega vpliva na vsakdanje življenje (Schutz 1976, 131).

### **Konceptualizacija prakse v vsakdanjem življenju**

Savolainen začne z opredelitvijo prakse kot utelešenih, materialno posredovanih vzorcev človeške dejavnosti oziroma dejanj, ki so organizirani okoli skupnega razumevanja. Ta opredelitev na splošni ravni povzema različne koncepcije prakse, ki jih je spričo njihove divergentnosti nemogoče spraviti na skupni imenovalce (Savolainen 2008, 24). Posamezne prakse so sestavljene iz delovanj<sup>37</sup>, te pa se izvajajo kot posamezna telesna dejanja in izjave<sup>38</sup>. Dejanja so konstitutivna za delovanje, neko posamezno delovanje sestoji iz posameznih dejanj npr. podiranje drevesa iz vihtenja sekire, žaganja, vzklikanja, medtem ko lahko podiranje dreves razumemo kot del prakse gozdarjenja. Vendar pa dejavnost sama zase nima smisla, smisel dobi, le kolikor uresničuje nek cilj. Rečeno natančneje, delovanje je vezano na zavedanje, koliko uresničuje cilj nekega projekta. Delovanje daje odgovor na vprašanje »kako« prakse, medtem ko dajejo projekti odgovor na vprašanje »zakaj«. Motiv za delovanje prihaja iz projiciranega cilja, ki ga postavlja akter delovanja. Delovanje je zavestno delovanje posameznika, ki predstavlja tudi zadnjo instanco presoje, kar pa ne pomeni, da zavest posameznika ni družbeno konstruirana. Delovanje je načrtovana aktivnost, akter, ki deluje, se tega zaveda, delovanju zmeraj predhaja projekt. Projekti so pogojeni z akterjevo biografijo, izhajajo iz nekega interesa, ki ima izvir v akterjevi biografiji, po drugi strani pa jih izbiramo v problematičnih situacijah. Projekti so časovno strukturirani, saj so koraki dejanj načrtovani že vnaprej. Usmerjeni so v prihodnost, pri čemer lahko vključujejo dnevne ali tedenske načrte. Za posameznika ima vsak načrt določeno prioriteto glede na druge načrte. Projekti so lahko uresničljivi ali pa so le fantazijski, lahko so neproblematični in utečeni v tolikšni meri, da so stvar rutine ter je posebna pozornost načrtovanju odveč. Zaključeni projekti se včasih ne ujemajo z načrtovanim stanjem, vendar pa se takšna približnost v vsakodnevnem življenju tolerira: narejeno je »kar v

---

<sup>37</sup> V originalu »actions«.

<sup>38</sup> V originalu »bodily doings and sayings«.

redu«. Prakse so torej instrumentalne glede na cilje vsakodnevnih projektov, služijo za dosego njihovih vrednot, ciljev in interesov. Vendar pa prakse ne določajo samo kognitivni dejavniki tj. struktura zaloge znanja. Na delu so tudi družbena pravila kot kognitivni kriteriji, po katerih pripadniki družbe organizirajo svoje dnevne zadeve. Gre za določene formulacije, ki predpisujejo ali vodijo posamezna dejanja. Pravila so lahko formalizirana ali pa so relativno neformalna, samoumevnosti zdravega razuma ali znanje receptov v neki kulturi. V glavnem se jih naučimo od drugih. Tretji dejavnik, ki vpliva na prakso, pa je teleoafektivna struktura, ki določa razpon sprejemljivih ali pravih ciljev, sprejemljivih ali pravih opravil in čustev, ki sprožajo dejavnost. Teleoafektivna struktura določa, kaj ima smisel za posameznika, kako so določeni cilji in projekti ter opravila, ki uresničujejo te cilje, glede na posameznikova prepričanja, upanja, verovanja in pričakovanja ter tudi čustva in razpoloženja. Tu igrajo vlogo tudi vrednote, kot nekaj, kar je vredno želje in kar si dejansko želimo. Teleoafektivna struktura in družbena pravila tako določajo prakso skozi projekte. Vendar pa prakse niso rigidne. Pri prakticiranju uporabljajo akterjevo zalogo znanja, pri čemer so pravila in norme podvrženi reinterpretaciji. Po drugi strani pa pridobljena izkustva pri prakticiranju vplivajo na prihodnje izvajanje prakse (Savolainen 2008, 25-30).

### **Informacijske prakse**

Kontekst informacijskih praks predstavlja življenski svet kot totaliteta izkušenj, kakor jih percipira posameznik in skupni kontekst intersubjektivne dejavnosti, ki ga določajo družbeni, kulturni in ekonomski dejavniki (Savolainen 2008, 64). Poleg navedenih splošnih dejavnikov informacijske prakse opredeljujejo tudi specifični dejavniki, kot je npr. relativna pomembnost vsakdanjega projekta ali pomanjkanje časa. Savolainen tematizira informacijske prakse v okviru projektov vsakdanjega življenja, ki so vanje »zasidrane«, zanje so konstitutivne in od njih dobijo pomen (Savolainen 2008, 53). Savolainen povzame tipologijo projektov po Andersu Hektorju, ki razlikuje med generičnimi in specifičnimi projekti. Generični projekti so značilni za vse pripadnike populacije, medtem ko so specifični projekti značilni za posebne življenske situacije kot npr. gradnja hiše. Specifični projekti se delijo na projekte spremembe in stalne

projekte. Za projekte spremembe je značilno, da gre za nek prehod v posameznikovem življenju kot npr. selitev, ki terja relativno velik osebni angažma ter večjo potrebo po aktivnem iskanju informacij. Pri stalnih projektih nismo vezani na neposredne zahteve situacije, ampak delujemo, kadar naletimo na relevantno informacijo (Hektor v Savolainen 2010, 54). Vsakdanji projekti imajo časovno dimenzijo, ki lahko pomeni celo življenje npr. spremljanje vsakodnevnih dogodkov ali pa imajo določene meje npr. dopust. Projekte lahko razbijemo na posamezne naloge, ki morajo biti opravljene, da se lahko projekt nadaljuje. Te naloge lahko vidimo kot epizode, ki predstavljajo posamezne incidente ali dogodke v verigi izvajanja celotnega projekta.

Informacijske prakse sestojijo iz specifičnih informacijskih dejanj, kot je npr. identificiranje informacijskih virov. Prakse so lahko stvar rutine ali pa stvar inovacije v konkretni situaciji. Informacijska dejanja pa sestavljajo posamezna dejanja in izjave kot npr. obisk knjižnice ali telefonski klic (Savolainen 2008, 64). Kot pglavitne tri vrste informacijskih praks opredeli iskanje, uporabo in izmenjavo informacij<sup>39</sup> (Savolainen 2008, 50). Iskanje informacij sestoji iz identifikacije in dostopa do informacijskih virov. Pri tem Savolainen uvede pojem horizont informacijskih virov. Gre za prostorsko metaforo imaginarnega polja, v katerega iskalec postavi informacijske vire, ki so najbolj relevantni za razrešitev problema, njemu najbliže, manj pomembne nekoliko dlje itn. Govorimo o prioritetenem izboru informacijskih virov pertinentnih za reševanje specifičnega problema ali situacije. Izbor virov za horizont se opravlja iz celote razpoložljivih virov v percipiranem informacijskem okolju, to je virov, ki se jih posameznik zaveda in ima izkušnje pri njihovi uporabi (Savolainen 2008, 60). Izbor virov in njihovo pozicioniranje poteka na podlagi kriterijev kot npr. specifičnosti vsebine informacijskega vira, njegove dostopnosti itn. Horizonti informacijskih virov so lahko relativno stabilni in se ne spreminjajo preko različnih situacij ali pa se oblikujejo specifično glede na zahteve problema ali situacije (Savolainen 2008, 62-63). Pojem informacijske steze<sup>40</sup> pa se nanaša na pot oziroma zaporedje uporabe teh informacijskih virov znotraj njihovega horizonta. S tem pojmom lahko bolj dinamično predstavimo gibanje posameznika med informacijskimi

---

<sup>39</sup> V originalu »information seeking«, »information use« in »information sharing«.

<sup>40</sup> V originalu »information pathway«.

vir, ko se odloča, ali naj sprejme informacijo ali ne, oziroma nadaljuje gibanje (Savolainen 2008, 62-63). Savolainen ločuje med iskanjem informacij za namen orientiranja kot spremljanja vsakodnevnih dogodkov in iskanjem informacij za rešitev posamičnega problema. Za prvo vrsto so značilne navade uporabe medijev, gre pa za spremljanje pogojev za vsakodnevne dejavnosti. Razlika med obema načinoma je analitična, saj eden lahko hitro preide v drugega, če se okoliščine spremenijo. (Savolainen 2008, 83). Savolainen v svoji raziskavi ugotavlja, da gre pri spremljanju vsakodnevnih dogodkov za utečeno prakso, ki se v pretežni meri opira na redno uporabo znanih virov informacij. Najpomembnejši kriterij za izbiro vira predstavlja njegova vsebina, v drugi vrsti pa dostopnost (Savolainen 2008, 112). Podobna ugotovitev velja za problemsko iskanje informacij, s tem je dostopnost informacij spričo enostavne dostopnosti internetnih virov postala že samoumevna. Potrebe ljudi po informacijah so heterogene, medtem ko vire uporabljajo komplementarno, poleg internetnih imajo prednost še medosebni in organizacijski viri (Savolainen 2008, 141-142).

Uporaba informacij pomeni vrednotenje pridobljenih informacij iz različnih informacijskih virov po različnih kriterijih. Tu ima pomembno vlogo verodostojnost virov. Raziskava je pokazala, da se ta ne ocenjuje na splošno, ampak glede na posamezno situacijo. Posameznikova kritična refleksija predstavlja zadnjo instanco za ocenjevanje verodostojnosti. Z uporabo informacij je povezan tudi problem preobilja informacij kot subjektivnega izkustva pomanjkanja časa, da bi lahko uspešno uporabili razpoložljive vire v neki situaciji. (Savolainen 2008, 50, 163-165). Savolainenove ugotovitve so ambivalentne, saj po eni strani podpirajo tezo, ki vidi preobilje informacij kot navidezni problem, po drugi strani pa kažejo, da gre za resničen problem. Pokazal je na dve strategiji ravnanja s preobiljem informacij. Pri prvi gre za filtriranje kot kognitivni proces izločanja neuporabnih informacij, pri drugi pa za umikanje kot minimiziranje števila uporabljenih virov. Obe strategiji lahko razumemo kot odgovor na stresni dogodek: prvo kot aktivni odziv in poseg v okoliščine, drugo pa kot minimalizacijo čustvenih posledic (Savolainen 2008, 176-177). Iz pridobljenih informacij se konstruira znanje, ki se potem uporabi v delovanju. Pridobljene informacije pa lahko potem izmenjujemo z drugimi posamezniki, tako da bodisi nudimo informacije, bodisi jih sprejemamo. Izmenjane informacije oziroma

znanje ima vpliv na drugega, pri tem pa ustvarja skupno ali vsaj kompatibilno razumevanje sveta. Savolainen vidi izmenjavo informacij kot uporabo socialnega kapitala. Izmenjava se opira na mreže, norme in skupno razumevanje, ki veže pripadnike družbenih mrež. Tematike in načini izmenjave informacij so bili heterogeni. Pri izmenjavi znanja so lahko na delu različni motivi, raziskava je izpostavila altruizem, iskanje informacij preko posrednika in obveznosti vezane na določeno družbeno vlogo. Opazno pa je bilo tudi zavedanje tveganosti posredovanja določenih vrst informacij (Savolainen 2008, 183 in 196-197). Savolainen izpostavi, da imajo v vsakdanjem iskanju informacij rutine in navade relativno pomembno vlogo, večjo, kot se je domnevalo doslej. Poleg tega so te navade dokaj inertne in se spreminjajo le počasi. Tako prakse iskanja informacij kot tudi uporabe informacij ugotavlja, da so prežete z načelom »ravno dovolj«, se pravi, da naš vložek komaj še zadošča našim potrebam po znanju. Načelo »ravno dovolj« pa odpira vprašanje zadostnosti naše zaloge znanja v družbenem in kulturnem kontekstu, ko se ta preizkusi v zahtevah situacij, kakor jih postavlja vsakodnevno življenje (Savolainen 2008, 203-204).

## **2.12 Sklep**

Pregled področja iskanja informacij v vsakdanjem življenju smo začeli s t. i. baltimorško študijo. Med njenimi dosežki moramo izpostaviti model dostopnosti informacij oziroma pogojenosti uspešnega informiranja. Podala je vsebinsko oznako problemov v vsakdanjem življenju in načine njihovega reševanja. Izpostavila je razlike v reševanju problemov, ki so vezane na izobrazbo in družabnost. Prevladujejo medosebni viri in med njimi osebna poznanstva, medosebne vire so v večji meri uporabljali posamezniki z višjimi družbenim statusom. Načini reševanja se v populaciji razlikujejo, nižji sloji kompenzirajo večji obseg stikov, ki jih imajo višji sloji, z uporabo drugih vrst virov. Vendar pa so lahko vse strategije uspešne.

Chen in Hernon sta konceptualizirala informacijsko potrebo kot abstraktni konstrukt, ki omogoča njeno tematizacijo. Na pojavnih ravni imamo opravka z njenimi sledmi, po katerih jo lahko rekonstruiramo. Informacijsko potrebo moramo videti kot vezano na konkretno situacijo, vendar njeno reševanje s pomočjo formalnih informacijskih

sistemov zahteva njeno refleksijo oziroma zmožnost opisa. Raziskava je potrdila prevlado medosebnih virov zaradi njihove odprtosti in prikladnosti, čeprav so iskalce pogosto razočarali. Za razliko od medosebnih virov in medijev so se na institucionalne ponudnike obračali načrtno in z določenim namenom.

Patrick Wilson elaborira pojem situacijske relevantnosti informacije kot objektivnega pomena znanja. Relevantnost neke informacije pogojuje skrb tj. pomen za nek namen. Dostop do znanja je pogojen z njegovo družbeno distribucijo, ki v precejšnji meri sovpada s poklicno strukturo. Uvede model osebnega informacijskega sistema, ki sestoji iz sistemov spremljanja, rezervnih virov in sistem svetovanja. Njegovo delovanje uravnava ravnotežje med uporabnostjo zbranih informacij in potrebnim vloženim naporom, stroški itn. Draga nevednost pomeni neprepoznano potrebo po informacijah in sprejem slabih odločitev ter izvedbo slabih dejanj. Zbiranje informacij sicer lahko pripomore k sprejemljivejši situaciji odločitve, vendar pa se lahko situaciji ognemo, spremenimo pričakovanja ali odločimo brez informacij. Za nesprejemljivo situacijo pa ni nujno vzrok pomanjkljiv informacijski sistem, takšna je lahko pač narava stvari. Avtonomnost osebnih informacijskih sistemov nosi s sabo tveganje spregleda informacij, ki se ga ne zavedamo, presoja uspešnosti informiranja temelji na pragmatičnem kriteriju uspešnega delovanja, ki tako lahko vzdržuje idiosinkratični pogled na svet.

Harrisova in Dewdneyeva elaborirata šest principov iskanja informacij v vsakdanjem življenju in jih povežeta s predpostavkami odnosa ponudnika do prenosa informacij. Kritizirata razumevanje informacije z vidika sveta strokovnjaka in sicer kot nevtralne dobrine, ki se prejemniku posreduje brez posluha za njegov kontekst. Uspešno posredovanje informacije predpostavlja skupno razumevanje situacije, poznavanje vrste pomoči in vzorcev iskanja.

Karen Fisher je uvedla pojem informacijskega prizorišča kot socialne konstelacije, v kateri se dogaja izmenjava informacij skozi interakcijo in komunikacijo ter je z njima neločljivo prepletene. Proces pridobivanja informacij lahko vidimo kot diskurzivno prakso s specifičnimi taktikami.

Pamela McKenzie je na podoben osnovi razvila model informacijskih praks v vsakdanjem življenju, ki sestoji iz dveh dimenzij. Prva govori o stopnji aktivnosti v kontinuumu od namernega iskanja do pasivnega prejemnika kot objekta informiranja, medtem ko druga dimenzija pomeni dvostopenjsko strukturo informiranja v smislu vzpostavljanja samega stika z virom in samo interakcijo z virom. Vendar pa so prehodi med stopnjami zelo fluidni in ni možno oblikovati podrobnejši model, kakor to velja za nekatere druge domene.

Kirsty Williamson pa je prav tako izpostavila fluidnost iskanja informacij, v svojem ekološkem modelu je iskanje, pridobivanje in uporabo informacij postavila v kontekst dejavnikov, kot so osebne značilnosti, življenjski stil, socio-ekonomske značilnosti, vrednote in fizično okolje, ki vanj odločilno posegajo. Pri informiranju imajo ključno vlogo medosebni viri in množični mediji. Glede na pomen postranskega pridobivanja informacij imajo posebno odgovornost množični mediji.

Julien in Michels ob analizi značilnosti informacijskih virov opozarjata na afektivno dimenzijo informacijskega vedenja, ki je kognitivno usmerjeni modeli ne naslavljajo. Gola vsebina informacije je manj pomembna v primerjavi z možnostjo dostopa do izkušenj drugih, vpogleda v lastne nejasno definirane zadeve, prijaznosti, občutja spoštovanja itn.

Brenda Dervin elaborira metateoretske predpostavke za konceptualizacijo informacijskega vedenja, ki izhajajo iz procesa konstrukcije pomena za posameznika. Zatem kritično predstavi izhodišča pri oblikovanju komunikacijskih sistemov in njihovih implikacij za komuniciranje z vidika komunikacije kot dialoga, v katerem se resnica šele ustvarja. Gre za vzajemno konstituiranje posameznika in družbe po drugem. Sistemi komunikacije morajo biti sistemi participacije, ne pa transmisije. Komunikacija je materializirana v procedurah, pri čemer mora demokratično komuniciranje podpirati izvajanje določenih komunikacijskih nalog. Potreba po invencijah v komunikacijski praksi izvira iz bolj heterogenih družbenih kontekstov. Iz kritike tradicionalnega pojmovanja uporabnika razvije alternativno pojmovanje, ki izhaja iz pojma vrzeli. Na ta način lahko tematiziramo ustaljenega vedenja ali pa invencijo novega. Avtorica razdela tudi metodologijo za analizo informacijskega



vedenja, ki temelji na t. i. trikotniku ustvarjanja smisla (vrzel, most in pomoč). Ta omogoča nasloviti različne kontekste informacijskega vedenja ter podpira razumevanje delovanja akterjev z njihove perspektive.

Savolainen pa koncipira informacijsko prakso, kjer loči dimenzije iskanja, uporabe in izmenjave informacij. Izmenjavo informacij vidi kot uporabo socialnega kapitala. Sklene z ugotovitvijo, da imajo v vsakodnevnem iskanju informacij rutine in navade pomembnejšo vlogo, kot se jim je doslej pripisovalo ter podobno kot Patrick Wilson in drugi izpostavi načelo »ravno zadosti« glede vložka časa in energije.

Po pregledu teorij informacijskega vedenja bomo najprej elaborirali sociološke podlage teorije normativnega vedenja, zatem pa predstavili samo teorijo kot izhodišče naše študije. Izbrano izhodišče po našem mnenju pomeni nadgradnjo doslej predstavljenih teorij v smislu, da informacijsko vedenje obravnava v funkciji življenja v majhnem svetu tj. kot v osnovi družbeno determinirano v nasprotju z navidezno neodvisnostjo posameznika od njegovega življenjskega konteksta. Teorija omogoča torej videti nov sloj pomena v informacijskih praksah. Vendar pa naletimo na potencialne težave pri njeni uporabi, saj zahteva pristop, ki konceptualizira nek majhni svet.

### **3 Teorija normativnega vedenja**

#### **3.1 Sociološke podlage: teorija referenčnih skupin in družbenega sveta**

##### **3.1.1 Simbolični interakcionizem**

Predstavitev socioloških podlag za teorijo normativnega vedenja bomo začeli s simboličnim interakcionizmom. Herbert Blumer koncipira delovanje subjekta kot proces interpretacije. Subjektivno delovanje ne moremo pojasniti kot neposredni vpliv nekih notranjih psiholoških sil, kot so goni itn. ali pa zunanjih družbenih sil, kot je npr. družbena vloga, norme itn. Po Blumerju gre pri tem za pomene, ki si jih subjekt predoči in interpretira, kar pomeni, da te pomene osmišlja, se pravi preoblikuje, ureja, spreminja itn. Subjekt se mora s tem, kar zazna, ukvarjati. Gre za proces konstrukcije, za subjektivno odločitev, da bo deloval v neki smeri oziroma, kako bo ravnal, vlogo pomenov moramo razumeti kot sredstva za vodenje in oblikovanje dejanj. Če hočemo razumeti akterja, moramo razumeti njegov proces definiranja (Blumer 2004, 218).

Proces interpretacije temelji na Meadovi elaboraciji jaza kot objekta. Skozi proces socializacije, igranja družbenih vlog, subjekt pridobi odnos do sebe s pozicije abstraktnega drugega, ki ponotranja zahteve družbe. V tem smislu lahko govorimo o posamezniku kot družbi v malem, kot navzočnosti družbe v posamezniku. Jaz kot objekt vstopa v predočenje sebi in tako v proces interpretacije (Blumer 2004, 216).

Subjekt zapopade realnost kot sestavljeno iz pomenov, stvari nimajo narave same na sebi, ampak dobijo svoje značilnosti, bistvo – pomen – skozi moj odnos do njih oziroma skozi odnos družbe, katere del sem. Pomeni se določajo skozi družbeno interakcijo. Slednjo razumemo kot proces indikacij situacije in interpretacij situacije. Interakcijo vidimo kot temelj za razumevanje družbe. Skupno delovanje predpostavlja vzajemno razumevanje vlog, odvija pa se skozi gesto (kretnjo) nakazovanja, ki nakaže idejo situacije za vse udeležence in ti potem prevzamejo vloge. Po Meadu gesta sporoča, kaj naj oseba, ki ji je namenjena, stori, kaj bo storil akter in kakšno naj bo skupno delovanje. Pri svojem delovanju moram (konstitutivno) upoštevati druge, svoje načrte prilagajam, spreminjam, opuščam glede nanje, tako se oblikuje moje vedenje. Interakcija poteka po vzorcu definicije situacije in interpretacije situacije.

Spet gre za proces interpretacije. Ti vzorci situacij – njihovi pomeni – se vzdržujejo skozi nenehno interakcijo, skozi interakcijo se tudi spreminjajo in odmirajo. To je temelj kulture in družbene strukture, se pravi, če parafraziramo Dervinovo, nenehno »energiziranje«. Še tako rutinska in utečena dejavnost, oblike skupnega delovanja, še tako predvidljive in tipične situacije, ko vem, kako bom ravnal in kako bo ravnal drugi, ki imajo podlago v skupnih razumevanjih oziroma pomenih in pričakovanjih, na katere se navezujejo, se ohranjajo skozi družbeno interakcijo. Akterji se soočijo s situacijo, ki jo interpretirajo na ustaljen način, kar pomeni, da uporabijo ponavljajoče in ustaljene pomene. Vendar je ta uporaba vselej pod suspensom, lahko jih utrjujemo ali pa opuščamo. Družba sestoji iz nenehno potekajočega procesa prilagajanja njenih članov. Prav tako se tudi pravila ustvarjajo in vzdržujejo skozi to družbeno interakcijo. Utrjen življenjski red, ki se kaže v normah, pravilih, vrednotah, je tako rezultat interakcije, se ohranja v interakciji, ne pa obratno (Blumer 2004, 212-213 in 220). Mreže ali institucije moramo razumeti skozi proces družbene interakcije, pomeni, ki definirajo situacije, kako mreža obstoji, so podvrženi oblikovanju, izpodbijanju, utrjevanju, vzdrževanju itn. (Blumer 2004, 221).

Mead postavlja komuniciranje kot konstitutivno za sebstvo, skozi komunikacijo postane sebstvo samo sebi objekt ter na ta način pridobi reflektivni odnos do sebe (Mead 1997, 106). Komunikacija se v resnici nanaša na sodelovanje v socialnem procesu, sebstvo ima lahko več delov, v skrajnem primeru imamo opravka z multiplimi oziroma razklanimi osebnostmi, za te različne osebnosti pa je konstitutiven specifičen socialni odziv, pri čemer lahko nekatere dele svojega sebstva skrivamo pred vsemi. Ta t. i. elementarna sebstva so vidiki strukture celotnega sebstva, ki korespondira celotnemu socialnemu procesu, v katerega je vključeno sebstvo. Po drugi strani pa organizacija in poenotenje neke družbene skupine pomeni isto kot organizacija in poenotenje sebstev, kolikor ta nastajajo znotraj socialnega procesa, v katerega je skupina vključena oziroma ga izvaja. Določen socialni odziv je tako vezan na članstvo v določeni skupini (Mead 1997, 109-110).

Narava neke stvari sestoji iz pomena, ki ga ima za osebo. Pomen usmerja način, kako oseba gleda na objekt, kako je pripravljena v odnosu do njega delovati ali se o njem pogovarjati. Objekt ima različen pomen za različne posameznike. Pomeni, ki jih

imajo objekti za posameznike, izhajajo iz definicij, ki jo drugi sporočajo posamezniku v družbeni interakciji glede na objekt. Kaj je kaj, spoznamo preko indikacij drugih, na ta način se oblikujejo skupni objekti – objekti z istim pomenom, ki so razumljeni na isti način v danem krogu ljudi. Pomen stvari za posameznika izvira iz odnosa drugih do njega glede na stvar. Objekti so družbeni proizvodi človeškega skupinskega življenja kot simbolične interakcije, v kateri se objekti oblikujejo, potrjujejo in spreminjajo, tako da se jim pripisuje pomene (Blumer 2004, 215).

Ta krog ljudi, za katere imajo objekti isti pomen, predstavlja družbeni svet. Družbeni svet ni nujno neka fizična lokacija, saj lahko ljudje živijo drug ob drugem, a v različnih svetovih – gre bolj za konstelacijo ali okolico. Svet objektov je ključen za razumevanje zgoraj omenjenega družbenega sveta. Naravo sveta določajo pomeni, ki jih imajo objekti za ta krog ljudi. Svet objektov je tisti, s katerim se ljudje določenega sveta ukvarjajo in ga morajo upoštevati v oblikovanju svojega delovanja. Če hočemo razumeti delovanje ljudi, moramo identificirati njihov svet objektov (Blumer 2004, 215).

### **3.1.2 Referenčne skupine kot perspektive: Tamotsu Shibutani**

Spodnji Shibutanov prispevek lahko vidimo kot elaboracijo Blumerjevega pojma procesa definiranja. Tega moramo videti kot določenega po perspektivi kot pogledu na svet, ki je skupen neki družbeni skupini. Po tej perspektivi je določen moj svet delovanja. Ta svet – družbeni svet – moramo razumeti kot oder, kjer igramo za določeno občinstvo. Tu moramo izpostaviti, da je za perspektivo konstitutivno občinstvo. Shibutani pokaže, da je družbena interakcija pogojena z naravo komunikacijskih kanalov, ki jo omogočajo. Razbohotenost različnih družbenih svetov v moderni dobi gre pripisati lahkotnosti komuniciranja, miriadi različnih kanalov.

## **Perspektiva kot pogled na svet referenčne skupine**

Shibutani razume Hymanov pojem referenčne skupine predvsem kot tisto skupino, ki akterju daje referenčni okvir. Gre za to, norme katere skupine bodo oporne točke za strukturiranje polja percepcije oziroma okvir za interpretacijo, se pravi, perspektiva katere skupine bo predstavljala gledišče na svet. Pri tem ne gre za konkretno skupino ljudi, ampak bolj za psihološki fenomen, za določeno organizacijo percepcije. Ta skupina namreč ni nujno konkretno »moja«, prevzamem lahko tudi perspektivo izmišljene, prezirane, zavidane itn. skupine (Shibutani 1955, 563). Perspektiva pomeni gledišče, iz katerega definiram situacijo oziroma natančneje sosledje situacij. Kakor bom definiral ali videl situacijo, tako bom v njej ravnal, moje delovanje določa definicija situacije. Perspektiva mi omogoča videti svet kot urejen, kot samoumevne značilnosti predmetov, dogodkov in človeške narave. Predstavlja urejenost stvari v preteklosti, pričakovanja glede prihodnosti in percepcijo, kaj je možno in sprejemljivo v sedanosti. Gre za matrico percepcije realnosti. Perspektiva nam omogoča, da zapopademo svet kot stabilen, urejen in predvidljiv. Razumemo jo lahko tudi kot organizirajočo shemo, ki predhaja izkustvu ter ga definira in vodi. Percepcije so selektivne, organizacija izkustva zavisi od tega, kar je samoumevno in kar se pričakuje. O stanju stvari presojujemo glede na perspektivo, identično situacijo lahko glede na perspektivo vidimo različno, kar ponazorita Shibutanova primera razlik v pogledu prostitutke in pogledu socialne delavke na slum, razlik v zaznavi spremembe perspektive ob kritičnih dogodkih – neozdravljivi bolezni, starševstvu itn. Skupno perspektivo neke referenčne skupine lahko razumemo kot kulturo. Ta sestoji iz konvencionalnih razumevanj, ki se kažejo v dejanjih in artifaktih ter predstavljajo izhodišče delovanja. Pripadniki iste kulture imajo tako tudi iste vzorce delovanja. Vendarle pa kultura ni statična entiteta, ampak jo moramo razumeti kot proces. Norme se morajo vsakodnevno potrjevati v družbeni interakciji. Sodelujoči v družbeni interakciji ji pristopajo z določenimi pričakovanji, realizacija pričakovanega potrjuje in krepi izhodiščno perspektivo, s tem ko se odzovemo na pričakovan način. V tem smislu je komunikacija nujen pogoj za vzdrževanje kulture.

## Družbeni svet in občinstvo

Po Meadu pomeni prevzete perspektive skupine prevzem vloge posplošenega drugega. Zaznavam, mislim, sodim in se nadzorujem glede na referenčni okvir skupine, ki ji pripadam. Svoje vedenje, smer delovanja in pričakovanja do drugih vodim s te perspektive. Posameznik je družba v malem, po istih standardih presoja sebe in druge. *V svoji poziciji upošteva pričakovanja drugih* (Shibutani 1955, 564). Shibutani izpostavlja, da nam pojem referenčnih skupin omogoča razumeti, zakaj se kdaj identificiramo s skupino, ki ji ne pripadamo ali pa ki sploh ne obstaja (razred, humanizem, prihodnji rodovi itn.). Pojem pa po drugi strani omogoča razumeti pojav modernih družb, ko se posameznik identificira z različnimi skupinami, se pravi, da internalizira več perspektiv. Referenčne skupine nastanejo z internalizacijo norm, te konstituirajo strukturo pričakovanj, ki je pripisana nekemu občinstvu, za katerega nekdo izvaja svoje vedenje (Shibutani 1955, 565). Potrjevanje skupne perspektive v družbeni interakciji zavisi od načina komunikacije, tako so komunikacijski kanali oziroma načini komuniciranja konstitutivni za perpetuiranje skupine tj. kulture. Specifičnost, omejenost kanalov, zaprtost do kanalov itn. določa specifiko kulture. Razširjenost komunikacijskih kanalov določa možnosti za delovanje kulturnih prostorov. V geografsko izoliranih področjih lahko govorimo o kulturnih prostorih, omejenih na ta način. Z razširjenostjo komunikacij preko prostorskih omejitev pa se ta omejitve odpravi: sosedu sta lahko popolna tujca. Različni komunikacijski kanali omogočajo obstoj različnim družbenim svetovom. Vsak tak svet je enotnost reda, univerzum reguliranega vzajemnega odziva. Kot področje ima določeno strukturo, ki dovoljuje razumno pričakovanje vedenja drugih, kar zagotavlja področje, v katerem lahko delujemo z določeno varnostjo in zaupanjem. Družbeni svet je kulturni prostor, ki ga ne zamejuje geografsko področje ali formalno članstvo v skupini, ampak omejitve učinkovite komunikacije (Shibutani 1955, 566). Glede na komunikacijski kanal so družbeni svetovi lahko majhni in stisnjeni ali pa ogromni. Razlikujejo se v obsegu in določnosti njihovih meja, ekskluzivnosti in lojalnosti. Niso pa statične entitete, za njih je značilno stalno rekonstruiranje skupnih perspektiv, če se življenjski pogoji spremenijo, izginejo komunikacijski kanali in potem izginejo tudi svetovi. Za sodobne družbe je značilno, da sodelujemo v različnih družbenih svetovih, kar je posledica izpostavljenosti komunikacijskim kanalom. To pomeni segmentirano

življenje, ko delujemo v nepovezanih dejavnostih. Peter Berger gre tu še dlje in razume sebstvo kot proces, ki se nenehno ustvarja v socialni situaciji. Identiteto posameznika drži skupaj le tenka nit spomina, identiteto moramo razumeti kot posameznikov repertoar vlog, njegova biografija sestoji iz serije predstav na odru za različna občinstva. Sebstvo je le kaleidoskop različnih vlog in identitet – če jih hočemo spoznati, moramo naštetih zaporedje situacij. Ob tem pa se seveda zastavi problem soobstoja različnih vlog in problem potencialnih konfliktov med njimi. Vendar pa v vsako svojo vlogo verjamemo in jo iskreno izvajamo (Berger 1963, 105-110).

Če hočemo razumeti, kaj človek počne, moramo razumeti njegovo unikatno perspektivo: kaj razume kot samoumevno in kako definira situacijo ter tudi v kateri socialni svet sodi konkretno dejanje (Shibutani 1955, 567). Pri preučevanju referenčnih skupin moramo upoštevati, da so perspektive neprestano podvržene preizkusu realnosti: situacijo definiram glede na samoumevne predpostavke mojega gledišča, če se v transakciji potrdijo moja pričakovanja, potem se perspektiva potrdi. Paziti pa moramo na to, kdo potrjuje določeni pogled na svet. Organizirajoče perspektive se pojavljajo in si jih delimo skozi udeležbo v istih komunikacijskih kanalih. Različnost sodobnih družb pripisujemo izpostavljenosti različnim komunikacijskim kanalom in lahkotnosti, s katero sodelujemo v njih. Pri analizi vedenja v družbi moramo ugotoviti, kako posameznik definira situacijo, kakšno perspektivo uporabi, da pride do takšne definicije situacije in *za katero občinstvo*. Slednjemu se pripisuje določena pričakovanja, po drugi strani pa daje potrebno potrdilo ter podporo določeni poziciji. To pomeni, da se moramo v analizi vedenja osredotočiti na pričakovanja, ki jih akter pripisuje drugim, komunikacijske kanale, v katerih je udeležen in njegove odnose s tistimi, s katerimi se identificira (Shibutani 1955, 569).

Družbeni svet lahko metaforično ponazorimo kot oder, v katerem vodimo svojo igro življenja. Podlaga zanj je red – na tem odru si utiramo kariero, vzdržujemo in izboljšujemo svoj status. Značilna je lestev prestiža in tipične karijerne poti. V socialnem svetu vladajo posebne norme vedenja, v njem vsi prevzamejo določen nabor vrednot. Njegovi pripadniki imajo skupen odnos do življenja tj. pogled na svet. Za vsak svet so značilni načini ali kanali komuniciranja oziroma komunikacijski

sistem, znotraj katerega se razvije specialni univerzum diskurza, včasih tudi žargon. Posebni pomeni in simboli še povečujejo razliko do outsiderjev (Shibutani 1955, 567).

Komuniciranje je pogoj vzdrževanja specifičnosti neke kulture, po drugi strani pa predstavlja medij prenosa definicije perspektive referenčne skupine tj. konstrukcijo pogleda na svet te skupine.

### **3.1.3 Značilnosti družbenih svetov: David Unruh**

Pojem družbenega sveta podrobneje elaborira David Unruh (Unruh 1980). Očrta ga z vidika vključenosti akterjev, preglednosti sveta zanje in funkcije komunikacijskih kanalov. Opredeli tudi socialne tipe glede na pripadnost družbenemu svetu. Za družbeni svet je konstitutiven organizacijski fokus kot socialni objekt, okoli katerega svet nastaja in se odvija. Komunikacijski centri so mesta vključevanja v družbeni svet, kjer se ta koordinira in distribuira. Konstitutiven je tudi prostorski moment kot mesto ali prizorišče interakcije.

#### **Opredelitev družbenega sveta**

Unruh najprej skuša opredeliti družbeni svet v razliki do drugih družbenih organizacij. Družben svet je amorfna in razpršena konstelacija akterjev, organizacij, dogodkov in praks brez centralizirane strukture moči, ki jo veže univerzum diskurza. Unruh izpostavi štiri značilnosti, po katerih se tovrstna družbena organizacija razlikuje od drugih in so tudi zanjo najbolj tipične. Najprej, s svetom se prostovoljno identificiram, nekateri svetovi sicer zahtevajo, da imam določene lastnosti, vendar pa te same zase ne zadoščajo, saj sprejetje zahteva določena pogajanja, v nek svet moram vstopati previdno. Način delovanja v svetu ni voluntarističen, ampak z vstopom prevzamemo določena pravila, pričakovanja in vodila: sprejmemo ali zavržemo jih lahko le v celoti. Izstop iz sveta je za razliko od drugih organizacij prav tako prostovoljen, vendar pa so lahko dane medosebne, ekonomske ali politične zaveze



tako močne, da ima izstop boleče ali pogubne posledice (Unruh 1980, 277). Za družbene svetove je nadalje značilna delna vključenost akterjev: to velja zlasti za obsežne svetove, a tudi za majhne. To pomeni, da ima akter le delni pregled nad dogajanjem v svetu, saj ne more poznati vseh procesov in aktivnosti, ki potekajo v njem. Ta delnost pa ni samo posledica amorfnosti družbenega sveta, ampak lahko nasprotno deluje kot njegovo vezivo. Pogosto imajo namreč podsvetovi različne ali celo medsebojno nasprotujoče si interese, skrivanje in izolacija kot posledica delne vključenosti, pa jim omogočata soobstoj in združeno delovanje glede skupnega fokusa. V modernih družbah nek družben svet le redko obsega celotni življenjski krog posameznika. Posamezni akterji, organizacije, dogodki in prakse sodelujejo ali podpirajo več različnih družbenih svetov, se pravi, da smo vključeni v različne družbene svetove. Dostopnost različnih komunikacijskih kanalov podpira učinkovanje različnih univerzumov diskurza, ki strukturirajo vsak svoj družbeni svet. Pri tem ni nujno, da se pripadniki družbenega sveta zavedajo svoje pripadnosti. Za družbene svetove je nadalje značilna posredovana interakcija pri izvajanju vsakdanjih zadev in aktivnosti. V primerjavi s skupinami v neposrednem stiku ali formalnimi organizacijami se v večji meri nanašajo na kanale komunikacije, kot pa na prostorske, sorodstvene ali formalne vezi. Zlasti je to evidentno pri obsežnih družbenih svetovih, ko se interakcija zreducira na določena sredstva komuniciranja npr. revije, časnike, radio, televizijo, medtem ko manjši svetovi niso v tolikšni meri odvisni od posredovane interakcije (Unruh 1980, 278-279).

### **Socialni tipi glede na pripadnost**

Unruh nadalje diferencira akterje družbenih svetov glede na socialno bližino aktivnostim in znanju, ki je bistveno za funkcioniranje tega sveta. Spodnja tipologija omogoča koncipirati različne načine vključenosti v družbene svetove in tako predstavlja analitično orodje. Za tujce lahko rečemo, da so pripadniki svetov per negationem. Ostajajo zunaj centralnih zadev družbenega sveta, toda upoštevani so kot referenčna točka, do katere pripadniki družbenega sveta zavzemajo odnos, se orientirajo po njej, se primerjajo z njo ali pa ji nasprotujejo. Vključeni so le marginalno, oddaljeno in površno. Tujci kot referenčne točke lahko kažejo na

preseke družbenih svetov. Turisti so udeleženi v družbenem svetu le iz radovednosti in brez stalne zavezanosti poteku tega sveta. Za razliko od tujcev se turisti v precejšnji meri zavedajo tega sveta, a so mu predani le, kolikor ta ostaja zabaven, dobičkonosen ali sproščujoč. Gre torej za nizko stopnjo predanosti, ločenost in za le prehodno razmerje. Stalni pripadniki<sup>41</sup> so običajni pripadniki, ki so vključeni v dejavnosti družbenega sveta. Imajo prejšnjo stopnjo pripadnosti temu svetu, tako v dobrih kot v slabih časih. Organizacije, dogodki in prakse, ki imajo stalno mesto v svetu, so tiste, ki zagotavljajo trajno organizacijo in strukturo temu svetu. Insiderji so vključeni v družbeni svet do te mere, da ta obsega skoraj celotni njihov življenjski krog. Osredotočajo se na ustvarjanje in vzdrževanje dejavnosti za druge akterje in imajo intimno vedenje o delovanju družbenega sveta. Oni so tisti, ki konstruirajo ter širijo družbeni svet in največ izgubijo z njegovim propadom. Ravno tako so notranje organizacije, dogodki ali prakse tiste, ki nadzirajo ali določajo strukturo ali naravo družbenega sveta ali podsvetov (Unruh 1980, 280-282).

### **Strukturne značilnosti**

Med strukturnimi značilnostmi družbenih svetov Unruh najprej izpostavlja, da ti nastajajo in se odvijajo<sup>42</sup> okoli organizacijskega fokusa. Tega moramo videti kot socialni objekt, ki se ustvarja skozi skupinski trud družbenih akterjev. Zajema lahko izdelke, aktivnosti, izkustva, življenjske stile in tehnologije, ki so povezane s tem, kar drži skupaj družbene svetove. Za razliko od drugih družbenih organizacij, ki si tudi delijo skupne zadeve, so družbeni svetovi sposobni redefinicije, pogajanj in cepitve svojega fokusa. To omogoča odsotnost centralne strukture moči. Naslednja značilnost so komunikacijski centri, ki so potrebni za koordinacijo aktivnosti, produkcije in medsebojnih odnosov vključenih akterjev. Komunikacijski centri so mesta, kjer se vključenost fokusira, koordinira in distribuira. Prav tako morebitna formalizacija izvira iz centrov komunikacije. V njih poteka diskusija o avtentičnosti, proceduralnih zadevah, širjenju ali krčenju mej ter odločitvah glede organizacijskega fokusa. Vsi družbeni svetovi se osredotočajo okoli nekih geografskih centrov, ki so

---

<sup>41</sup> V originalu »regulars«.

<sup>42</sup> V originalu »revolve«.

lahko tudi komunikacijski centri. Družbene svetove težko omejimo geografsko, vendar pa je prostorski moment ključen za njihovo razumevanje. Gre za različne oblike prostorov ali prizorišč, kjer se dogaja interakcija in vključevanje v družbeni svet, prostor postane referent, vendar kot oznaka gostote interakcije. Družbeni svetovi sestojijo iz podsvetov in družabnih krogov, inherentno so podvrženi tendenci po cepitvi na različne podsvetove (Unruh 1980, 283-286).

## **Pristopi k analizi**

Unruh podrobneje opredeli možne pristope k analizi družbenih svetov. Ločuje različne ravni svetov in sicer raven lokalnih družbenih svetov kot so npr. soseske, domovi za starejše, zatem raven regionalnih družbenih svetov, ki obsegajo neko omejeno geografsko območje, razpršenih svetov, ki vsebujejo več regionalnih svetov in končno raven svetovnih družbenih sistemov (Unruh 1980, 286-291).

### **3.1.4 Odnos do konvencij v družbenih svetovih: Howard Becker**

Howard Becker tematizira družbeni svet na primeru sveta umetnosti. Njegov glavni dosežek predstavlja tipologija štirih socialnih tipov: integriranega profesionalca, odpadnika ali avantgardista, naivnega ter kot zadnjega ljudskega umetnika. Ti tipi utelešajo različne dimenzije vpetosti v družbeni svet oziroma natančneje odnosa do konvencij, ki urejajo interakcijo. Integrirani profesionalca je tip, ki uteleša pričakovano delovanje s pričakovanimi dejanji, kakor ga pričakuje občinstvo tega sveta glede na veljavne konvencije. Vrednost (umetniškega) dela izvira iz interakcije. V interakciji se potrjuje skupen občutek vrednosti kolektivne dejavnosti ali izdelka. Vzajemno potrjevanje konvencij oziroma pričakovanj in medsebojna podpora prepričujeta pripadnike o smiselnosti, vrednosti in avtentičnosti kolektivne dejavnosti ali izdelka. Tip odpadnika sicer ruši obstoječe konvencije, a obenem konstitutivno ostaja v okviru obstoječih norm, saj jih potrebuje za svoj odnos negacije. Njegov prispevek je v invenciji konvencij in razvoju vzajemnega razumevanja teh konvencij. Priznanje občinstva je razumljivo zapozneno, če ga sploh dobi. Naivni umetnik pa ustvarja svoje

konvencije v praznem prostoru, ločenem od uveljavljenih konvencij sveta umetnosti. Tako tudi ustvarja pričakovanja občinstva na novo, pri čemer tvega usodo ekscentrika ali celo norca, kolikor ne uspe vzpostaviti skupnega razumevanja z občinstvom. »Umetniška« dela ljudskega umetnika pa sploh nimajo avreole »umetniške« vrednosti, sami umetniki imajo odnos do svoje dejavnosti kot nečesa povsem običajnega v družbenem svetu. Vrednost del vidi šele zunanji opazovalec (občinstvo). Produkti so nekaj, kar znajo vsi v populaciji ali vsaj določeni podpopulaciji. Gre za neko osnovno raven spretnosti, ki jo mora imeti vsak predstavnik kulture oziroma nekaj »kar se spodobi« znati in obvladovati. To pomeni, da ni potrebe po specializaciji in delitvi dela: vsakdo mora znati toliko, da sproducira izdelek sprejemljive kvalitete. Da »umetniška« dela ljudske umetnosti nimajo avreole vrednosti, pomeni, da je to znanje nekaj, kar se samoumevno pričakuje od pripadnika nekega družbenega sveta, da je konstitutivno za njegovo pripadnost oziroma ima *normativni značaj* (Becker 1976).

### **Svet umetnosti kot družbeni svet**

Becker predpostavlja, da so umetniška dela rezultat koordiniranih dejavnosti vseh ljudi, katerih sodelovanje je potrebno, da se takšna dela sproducirajo. Gre za celotno verigo od izdelovalca instrumentov, skladatelja, izvajalca in občinstva ter drugih. Referenčni okvir za koordinacijo teh dejavnosti zagotavljajo konvencionalna razumevanja, ki so utelešena v skupnih praksah in artifaktih. Sveta umetnosti ne definiramo po neki zunanji definiciji umetnosti in potem iščemo ljudi, ki bi producirali takšne objekte. Umetnost razumemo z vidika akterjev, kar oni vidijo kot umetnost. V ta svet je vključena vsa mreža akterjev, katerih sodelovanje je potrebno za nastanek določenega produkta. Svet se definira sam po sebi, avtentičnost je stvar pogleda. Veliko takšnih svetov lahko obstaja hkrati, drug drugega se ne zavedajo, so v konfliktu, simbiozi ali sodelovanju. Lahko so stabilni dalj časa ali pa kratkotrajni, namenjeni samo posameznem dejanju ali izdelku. Ljudje lahko sodelujejo v več svetovih hkrati ali pa zaporedno. Takšen organiziran svet je vir družbene vrednosti, ki se pripisuje rezultatom dejavnosti. Skupen občutek vrednosti izhaja iz interakcije sodelujočih akterjev. Njihovi skupni dejavnosti in izdelkom daje vrednost oziroma jo

legitimizira vzajemno vrednotenje skupnih konvencij in medsebojna podpora (Becker 1976, 703-705).

### **Družbeni tipi v svetu umetnosti**

Becker zatem tematizira udeležence takšnih svetov kot socialne tipe glede na to, kako so vključeni v neko urejeno in ustaljeno obliko vedenja, od katere je odvisna družbena dejavnost in njeni rezultati. Integrirani profesionalci zlahka ustrezajo standardnim aktivnostim, razumejo in uporabljajo konvencije, ki urejajo potek življenja. Zmožni so ponavljanja matric, ki se pogosto zreducirajo na obrtniško raven, tisti profesionalci, ki pa so zmožni ustvariti majhne variacije glede na konvencije, a jih ne rušijo, so zvezde sodobnosti. Odpadniki<sup>43</sup> razumejo konvencije kot omejujoče in so v opreki z njimi v takšni meri, da ne morejo več sodelovati v aktivnostih tega sveta. Pogosto ne morejo končati umetniškega dela, saj jih svet ne priznava. Njihov umetniški pomen se jim prizna šele za nazaj, pa še to samo nekaterim. Obenem pa velja, da odpadniki izhajajo iz tega sveta in se nanašajo nanj. Odpadnik je odpadnik le v odnosu do konvencij, ko ga umetniški svet sprejme, mu status odpadnika ugasne. Vloga odpadnikov je v uvajanju inovacij, ki sčasoma postanejo stvar konvencije. Za razliko od odpadnikov, pa se naivni umetniki sploh ne vključujejo v tradicijo, ne sodelujejo v konvencionalnih dejavnostih. Konvencij se niso nikdar učili, svoje tehnike ustvarjajo sami, kakor tudi hkrati ustvarjajo svoje občinstvo. Svojih del ne morejo pojasniti na noben način, saj se ne morejo nanašati na neko konvencionalno kategorijo, ne legitimizira jih nobena povezava na umetniški svet. To je razlog, da se jih vidi kot ekscentrike ali norce in hitro lahko postanejo predmet posmeha, zlorabe ali nasilja. Ljudski umetniki pa svoje dejavnosti sploh ne razumejo kot umetnost, ampak umetnost vidijo v njihovih izdelkih drugi, zunanji opazovalci. V njihovih očeh njihova dejavnost sploh ni umetnost, ampak ima drug namen, umetnost je le stranski produkt. Vsi pripadniki neke skupnosti morajo to aktivnost obvladati vsaj na ravni nekega minimalnega standarda: pri tem so eni morda malo boljši, drugi pa malo slabši. Raven obvladovanja je hitro »zadosti dobra«, »približno« ustrežanje zadošča. V teh štirih tipih lahko vidimo splošen način, kako se ljudje orientirajo v

---

<sup>43</sup> V originalu »mavericks«.

družbenem svetu. Kolikor svet sestoji iz rutinskih in konvencionalnih načinov izvajanja aktivnosti, lahko udeleženci sodelujejo kot polno kompetentni člani, ki vedo, kako zlahka in dobro narediti vse, kar je treba. V tem primeru gre za integrirane profesionalce, ki bodo opravili večino dela. Če pa v neki dejavnosti sodeluje vsak član družbe, ali pa vsaj večja subpopulacija, gre za ljudskega umetnika. Po drugi strani pa bodo nekateri kršili konvencije ali pa jim bodo nasprotovali. Pri tem se bodo soočali s težavami pri vključevanju v dejavnost in izvajanju te dejavnosti. Določene njihove inovacije se bodo celo prevzele v konvencije, pri čemer bodo status inovatorjev dobili za nazaj. Drugi pa sploh ne bodo vedeli za obstoj sveta, zanj se sploh ne bodo zmenili in bodo vse izumili sami – to so naivni umetniki (Becker 1976, 705-716).

Kaj je umetnost, določa socialni tip integriranih profesionalcev kot insiderjev, kolikor izvajajo veljavne konvencije določenega sveta umetnosti. Vrednost umetnosti izvira iz interakcije akterjev tega družbenega sveta (Becker 1976, 704-705). Pogled na družbeni svet – kaj je pomembno, veljavno, aktualno – določajo torej integrirani profesionalci.

### **3.1.5 Perspektiva družbenih svetov: Anselm Strauss**

Straussu pomeni perspektiva družbenega sveta sistematični pristop k preučevanju teh svetov, ki izhaja iz fluidnosti skupin, antideterminizma in konfliktov skupin. Na ta način želi spodbuditi razvoj splošne teorije družbenih svetov (Strauss 1978, 121).

Družbeni svet moramo najprej razumeti kot Meadov univerzum diskurza, vendar se ne smemo omejiti samo oblike komunikacije in simbolizacije. Za družbene svetove je značilna vsaj ena zelo opazna glavna dejavnost. Te aktivnosti se dogajajo na določenih mestih, tehnologija označuje način opravljanja teh aktivnosti. Tehnologije so lahko prevzete ali izumljene, vsekakor pa pogosto kompleksne. Skozi potek življenja družbenega sveta se namesto začasne oblike dela oblikujejo organizacije, ki podpirajo nek vidik dejavnosti. Te dimenzije družbenih svetov lahko analitično vidimo

kot podprocese npr. iskanje, varovanje, zaščita mest, inovacija, izdelovanje, trženje in učenje tehnologij, gradnja, prevzemanje organizacije (Strauss 1978, 121-122).

Kot pomembno potezo Strauss izpostavi proces križanja družbenih svetov in sicer pod kakšnimi pogoji – gre za konflikt, za zavezništvo, za potrebno tehnologijo. S presečišči so povezani procesi, strategije in posledice. Naslednji proces predstavlja segmentiranje družbenih svetov, ki otežuje analizo. Svetovi pogosto razpadejo v podsvetove in ta segmentacija nima konca. To segmentacijo pogojuje razvoj tehnologije, različna izkustva znotraj sveta, pojav novih generacij pripadnikov, trk drugih svetov itn. Segmentiranje vodi h križanju določljivih podsvetov v okviru nekega sveta. Oblikovanje novega podsveta pomeni novo dejavnost, mesto, tehnologijo, organizacijo in tudi univerzum diskurza (Strauss 1978, 122-123).

Dimenzija avtentičnosti se nanaša na določene pripadnike sveta, ki so bolj avtentični oziroma bolj reprezentativni za ta svet. Gre za neko kvaliteto dejanja in za presojo dejanj. Zato so pertinentna analitična vprašanja, kdo in kako določa avtentičnost pripadnikov, dejavnosti, izdelkov, kakšni so povezani procesi, kako se izloči neavtentično. Vprašati se je potrebno tudi o razmerjih moči, kdo določa distribucijo virov. Segmentacija je pogosto povezana z vprašanjem avtentičnosti (Strauss 1978, 124).

Proces socializacije v družbeni svet ni povezan samo s procesom avtentikacije, ampak tudi z vstopom in izstopom iz sveta ali podsveta. Ne gre samo za organizacijski mehanizem rekrutiranja, ampak moramo iskati širše, Strauss izpostavlja načine vzpostavljanje stikov, srečanj, uvajanj, pritegnitev itn., zatem tudi opozarja na vlogo naključij, omrežij prijateljev in znancev itn. Za družbene svetove je značilno kroženje, se pravi prestopanje iz enega v drugega, ohranjanje pripadnosti v obeh in hkratna pripadnost več svetovom. Gre za vprašanje kompatibilnosti in nevtralnosti, kar je povezano z lahkoto premikanja, verjetnostjo ostajanja, marginalnostjo in neavtentičnostjo (Strauss 1978, 124).

Znotraj vsakega družbenega sveta se v njegovi areni dogajajo debate, pogajanja, borbe, prisila in manipulacija glede različnih zadev med predstavniki vpletenih

podsvetov. Arene se pojavljajo na križiščih podsvetov. Pri javnih debatah moramo biti pozorni ne samo, kateri družbeni svetovi so vključeni v debato, ampak tudi kateri njihovi segmenti in s katero notranjo areno je debata v javni areni povezana (Strauss 1978, 124-125).

Razvoj, spremembo in delovanje organizacij lahko razumemo preko preučevanja odnosov znotraj družbenega sveta ali na križiščih. Nekatere organizacije lahko vidimo kot arene nekega družbenega sveta. Družbena gibanja lahko vidimo značilna za družbene svetove, prav tako modo, ki nastaja in izginja v povezavo s procesi družbenega sveta. Kariero moramo videti ne le kot stvar poklica ali organizacije, ampak tudi v kontekstu nekega družbenega sveta (Strauss 1978, 125).

Pomembno vlogo za analizo družbenih svetov imajo za njih specifične revije, ki opravljajo različne funkcije: tehnične nasvete in navodila, nasvete za zmanjšanje tveganj pri dejavnostih, promoviranje in obveščanje o mestih, dogodkih, oglaševanju, poročila o minulih dogodkih, diseminacijo informacij in mnenj o aktualnih zadevah. Bralstvo teh revij moramo videti kot zainteresirano, z velikim poznavanjem tematike in angažirano v dejavnostih sveta (Strauss 1978, 125).

### **3.1.6 Implikacije teorije referenčne skupine za področje iskanja informacij v vsakdanjem življenju: Elisabeth Murell Dawson in Elfreda Chatman**

#### **Teorija referenčne skupine**

Murell Dawsonova in Chatmanova vidita teorijo referenčne skupine kot način, ki omogoča definirati in interpretirati prakse, kakor se pojavljajo kot kognitivne in normativne v družbenem kontekstu. Teorija nam omogoča pojasniti, kako v procesu socializacije v neko skupino posamezniki svoje interese podredijo skupnim. Prevzete norme vodijo v oblikovanje kognitivnega pogleda, ki daje posamezniku gotovost, da so strategije, ki jih uporablja za obvladovanje življenja, spodobne in veljavne. Prevzeti kognitivni pogled pripadnike določene skupine ločuje od drugih – gre za ločevanje po skupnem izkustvu te skupine. Pripadniki so internalizirali in vzpostavili



določen kognitivni pogled, ga izrazili in na ta način pristopajo k družbenim zadevam ter problemom. Tak pristop je normativen in vključuje tudi strategije za obvladovanje problemov. Skupna izkustva skupine so podlaga za presojo, kaj je primerno vedenje, norme in vrednote. Sodimo glede na to, kako nas bodo sodili drugi. Posamezniki vodijo svoje življenje po standardih pomembnih drugih. Chatmanova na drugih mestih uporablja namesto termina »kognitivni pogled« termin »pogled na svet«. Gre torej za neko specifično razumevanje delovanja sveta, moje delovanje določajo skupinske vrednote. Na ta način lahko analiziramo rutinska pričakovanja, kako bodo pripadniki določenih skupin reševali določene zadeve, se pravi vzorce vedenja kot odzive posameznikov na situacijo. Tako lahko razumemo, kako informacije pomagajo v vsakodnevnem življenju pripadnikov te skupine oziroma majhnega sveta. Kaj je za nas pomembno v situaciji, določamo glede na pričakovanja drugih. Pojasnilo za naše izražanje pomembnih stvari morajo sprejeti drugi. Skozi pretok informacij se dogaja specifični kulturni pomen znotraj tega majhnega sveta. Informacije, ki se ne skladajo s to izmenjavo, so irelevantne. Pogled na svet pripadnike neke skupine senzibilizira za določene zadeve, zato se bodo ti angažirali v iskanju informacij, medtem ko bodo indiferentni do informacij, ki niso povezane z njihovimi zadevami (Murell Dawson in Chatman 2001).

Pripadnost neki skupini nam daje moč, v medsebojni odvisnosti se odvija način življenja, ki potrjuje najbolj dragocene norme, ki definirajo našo skupino. Informacijsko vedenje posameznikov torej preučujemo s tega vidika, se pravi, kolikor podpira življenje posameznikov kot pripadnikov skupine, uresničevanje in potrjevanje norm skupine. Informacije kot produkt določenega sveta oziroma njihova izmenjava omogočajo njegovim pripadnikom, da obvladujejo zahteve vsakdanjega življenja. Informacije vidimo kot sredstvo uresničevanja norm skupine, kot sredstvo skupinske interakcije, kot medij, v katerem se odvija specifično življenje skupine, ki ima nek kulturni pomen (Murell Dawson in Chatman 2001).

Teorija referenčne skupine temelji na Cooleyevi elaboraciji podobe o sebi, ki jo konstitutivno določajo drugi. Sebe vidim – interpretiram, kakor me vidijo oziroma sodijo drugi. S tem, ko mislim o sebi, kakor mislijo o meni drugi, lahko utemeljimo vpliv drugih, njihovih odnosov, vedenja in norm name. Oblike vedenja, izoblikovani

odnosi in rešitve predstavljajo kolektivni pogled skupen vsem pripadnikom, pri čemer moramo predpostaviti, da ta skupinski značaj daje njenim pripadnikom bistveno gotovost, da so rešitve problemov ustrezne in primerne zanje (Murell Dawson in Chatman 2001). Gre za Meadov pojem posplošenega drugega (Mead 1997, 191).

Skupino opredelimo kot družbeno enoto, ki sestoji iz posameznikov v medsebojnih odnosih glede statusa in vlog ter ima svoj nabor vrednot ali norm. Ta nabor vrednot določa vedenje posameznih pripadnikov, vsaj kolikor zadeva skupino. Ločujemo normativne in primerjalne referenčne skupine. V prvih si posameznik prizadeva za sprejem in ohranjanje statusa. Pripadniki ravnajo tako, da so v skladu s konsenzualnim mnenjem – normami – skupine. Skupina postavlja in uveljavlja standarde za posameznike. Pri primerjalnih referenčnih skupinah pa uporabljamo standarde skupine za presojo nekega vedenja, vendar pa za nas presoja članov te skupine ni meditorna. Posamezniki prosto izbirajo referenčno skupino, pomembna je vplivnost in status skupine ter moč, skupina namreč lahko odobri ali zavrne članstvo v njej. Posameznik lahko pripada več referenčnim skupinam, ki tako kažejo različne podobe njegove identitete. Vsaka se nanaša na neko dimenzijo ali ožje področje, totaliteta teh referenčnih skupin šele da pregled nad posameznikovimi odnosi do sveta. Pripadnost večim referenčnim skupinam lahko pomeni povod za konflikte med različnimi normami, kar vodi v težavna protislovja za posameznika (Murell Dawson in Chatman 2001).

Za referenčne skupine je značilna moč pripadnosti, ki se kaže v želji ali hotenju posameznikov, da bi pripadali skupini zaradi njenih posebnih značilnosti: standardov, statusa, pozicije, vrednosti ali prestiža. Ta moč skupine temelji na identifikaciji posameznika s skupino, posameznik se občuti ali želi občutiti kot eno s skupino. Identifikacija s skupino se vzpostavlja in ohranja le pod pogojem, da se posamezniki vedejo, verjamejo in zaznavajo, kakor narekuje skupina, pri čemer je možno, da se te moči kot moči skupine izrecno sploh ne zavedajo. Ta moč daje skupini avtoriteto oziroma pristojnost za izvajanje nadzora, sankcioniranje in nagrajevanje npr. z izolacijo, degradacijo itn., s čimer doseže pokoravanje posameznikov na podlagi identifikacije s skupino (Murell Dawson in Chatman 2001).

V kontekstu referenčnih skupin pomeni socialna mobilnost prenos pripadnosti iz ene referenčne skupine na drugo referenčno skupino. Te pretekle in prihodnje referenčne skupine so pogosto v konfliktu ter postavljene v neko družbeno hierarhijo. Zaporedno članstvo v referenčnih skupinah lahko vidimo kot napredovanje na družbeni lestvici. Pripadnost neki skupini lahko vidimo kot pogoj za pripadnost neki drugi skupini, ko prva skupina predstavlja prag za vključitev v drugo skupino. Na ta način bi lahko dosegli postopno izboljšanje življenja določenih skupin (Murell Dawson in Chatman 2001).

Pri anticipatorni socializaciji gre za to, da posamezniki prevzamejo vedenje, norme in vrednote skupin, ki jim v resnici ne pripadajo. Moč pripadnosti skupini oziroma želja po identifikaciji je tako močna, da posnemajo norme skupine, čeprav jim v resnici sploh niso izpostavljeni. Možno je tudi, da posnemajo norme neobstoječe skupine. Tako pa se dotaknemo vprašanja percepcije kot sposobnosti za zbiranje in interpretacijo informacij. Pogoj za pripadnost skupini je ustrezno razumevanje njenih norm. Ta vidik tako izpostavi problematiko napačnega razumevanja norm, nejasnih norm itn., ki imajo za posledico odmik od normativnega vedenja. Na prenos informacij o normah lahko vpliva tudi okolje, npr. norme skupine so javno znane, prenos informacij preko medosebnih stikov ali množičnih medijev, vsi ti posredniki lahko popačijo informacijo (Murell Dawson in Chatman 2001).

### **3.1.7 Povzetek socioloških podlag**

Namen zgornjih tematizacij je bil predstaviti teoretske nastavke, na katerih temeljijo teorije Elfrede Chatman. Mead koncipira komunikacijo kot konstitutivno za sebstvo, kot medij njegovega uresničevanja. Sebstvo se razvija le, kolikor prevzema simbolne strukture oziroma rečeno z Meadom »naravnosti drugega«. Mead deli sebstvo na »jaz« in »mene«, pri čemer predstavlja »mene« konvencionalnega posameznika v neki skupini, posplošenega drugega, ki daje osnovo ali gradivo za ustvarjanje smisla – ali rečeno z Blumerjem interpretiranje – subjekta tj. »jaza«, za katerega je značilna spontanost in invencija. Sebstvo se konstituira s prevzemanjem norm ali »moralnosti« celotne družbe, na ta način v sebi odslikava celotno družbo oziroma

družbeno skupino. Uresničevanje »jaza« ima več načinov, lahko poteka na individualni ravni kot idiosinkrazije večvrednosti ali pa na skupinski ravni kot uresničevanje ali pa transgresija norm skupine, v njegovem temelju pa leži pripoznanje s strani drugega sebstva (občinstvo ipd.) (Mead 1997).

Simbolični interakcionizem izpostavi proces interakcije, ki ohranja, vzdržuje in preoblikuje konvencije ter norme neke kulture, ki jo razumemo kot univerzum diskurza, obenem pa interakcionizem izpostavi komunikacijo kot medij tega procesa. Pomen teh objektov je določena po družbenem procesu tj. izvira iz interakcije. Specifičen pomen objektov je tako specifična določenega družbenega sveta (Blumer 2004).

Družbeni svet razumemo kot strukturo, v katero se vključimo s prevzemom njenih norm in vrednot ter v kateri uresničujemo svoje sebstvo z udejanjanjem teh vrednot. Skupina deluje kot občinstvo, ki tako vključenim sebstvom pripoznava vrednost. Z vključitvijo v skupino prav tako privzamemo pogled na svet, ki je skupen tem članom skupine. Pogled na svet predstavlja pristop k družbeni realnosti oziroma optiko, skozi katero jo vidimo in interpretiramo.

Družbeni svet lahko obstaja le v nenehnem odvijanju oziroma delovanju, kar pa predpostavlja proces komuniciranja, ko morajo njegovi pripadniki razumeti njegove norme in jih uresničevati. To komuniciranje lahko poteka na neposredni medosebni ravni, se odvija na specifičnem prostoru ali pa je posredovano preko nekih množičnih medijev oziroma v zadnji instanci kakršnihkoli zapisov informacij. Vsak družben svet ima posebne načine komuniciranja.

Informacije morajo spoštovati in se skladati s pravili tega sveta, ki določajo, kaj je v njem sprejemljivo ravnanje in kaj ne, se pravi družbene norme in podpirati njegovo delovanje. Izvirati morajo od zaupanja vrednih posameznikov, s katerimi si delim ta svet.

Za pripadnike je značilen kod vedenja, jezika, oblačenja itn., kot posebnost, ki jih ločuje od ne-pripadnikov in po kateri so prepoznani kot insiderji.

## **3.2 Razvoj teorij Elfrede Chatman**

Kot poglobitni motiv dela Elfrede Chatman v polju iskanja informacij v vsakdanjem življenju vidimo v želji po razumevanju perspektive marginaliziranih populacij: revnejših itn. Gre za to, kako te razumejo, potrebujejo in iščejo informacije v svojem življenjskem svetu. V raziskavi smo nameravali očrtati podobo informacijskega sveta slovenskega podeželja, kakor jo opredeljujejo dejavniki družbenih norm, pogleda na svet in socialnih tipov. Spodaj smo pokazali razvoj teorije normativnega vedenja, ki se je razvijala skozi poskuse razrešitve anomalij v podatkih. Ima relativno nizko stopnjo splošne veljavnosti, saj se je razvila induktivno iz podatkov etnografskih raziskav. Naš namen je bil prenesti, preveriti in eventualno potrditi njeno veljavnost tudi v kontekstu, ki se razlikuje od konteksta njenega nastanka.

### **3.2.1 Teorija informacijske revščine**

Elfreda Chatman poda svoj pogled na informacijsko vedenje skozi tematizacijo pojava informacijske revščine. Pojav lahko opišemo kot pomanjkanje virov informacij, potrebnih za uspešno obvladovanje svojega življenja. Posameznik noče ali ne more rešiti kritične skrbi ali zadeve. Takšen informacijski svet se kaže kot disfunkcionalen (Chatman 1996, 197). Vendar pa za takšno stanje vzrok prvenstveno ne leži v nedostopnosti virov informacij v posameznikovem okolju. Paradoks je v tem, da potencialno relevantno znanje ne samo, da je javno, ampak je tudi dostopno (Chatman 1996, 196). Chatmanova vidi poglobitni dejavnik, ki prispeva k informacijski revščini, v izključenosti iz neke družbene skupine oziroma odsotnosti socialnih norm. Ta dimenzija se nanaša na življenjski svet kot del velikega sveta, ki ga opredeljujejo lokalni običaji in norme. Gre za skupnost insiderjev, njihovo življenjsko izkustvo se oblikuje glede na skupno kulturno, socialno, versko itn. perspektivo oziroma si to perspektivo delijo. To skupno izkustvo določa pričakovane norme vedenja in načine, kako pristopiti k svetu. Prav tako opredeljuje, katere stvari so vredne pozornosti in katere ne (Chatman 1996, 194 in 203). Socialne norme kot običaji, tradicije, standardi, pravila, vrednote, navade in drugi kriteriji ravnanja

podpirajo izmenjavo informacij, ker postavljajo parametre okoli komunikacijskega procesa oziroma delujejo kot referenčne točke, v katerih se pričakuje, da se bo odvijala izmenjava informacij. Rečeno s Schutzem in Luckmannom gre za intersubjektivnost mojega življenjskega sveta, za dejstvo, da si realnost v temelju delimo (Chatman 1996, 204). Potrebo po informacijah razkrijemo in se angažiramo v iskalnem vedenju za njeno odpravo šele, ko imamo priznanje drugih, da gre za relevantne in »normalne« probleme, ki jih rešujemo na priznani »običajen« način. Drugi, s katerimi si delim svet, morajo verificirati tako probleme kot tudi primernost iskanja: potrebujem legitimacijo kontekstualnih drugih. To legitimacijo potrebujem, če naj tvegam z razkritjem, drugače pa moram varovati svojo skrivnost. Posameznikovi problemi reflektirajo negotovost vsakdana, kakor jo občutijo tudi drugi in ta »skupna« negotovost torej opredeljuje, kateri so legitimni problemi. Moja potreba po informacijah ni posebna, enkratna in izolirana, pač pa se opira na sistem družbene podpore, ki ima pozitiven odnos do njene razrešitve (Chatman 1996, 203-204).

V tem kontekstu se pojavi vprašanje tveganja glede razkritja svoje potrebe po informacijah. S tem, ko razkrijem svojo potrebo, razkrijem tudi stanje oziroma situacijo, v kateri se nahajam. Potencialni viri informacij bodo zvedeli informacije o meni, ki jih prej niso in te informacije se lahko nanašajo na moj zasebni svet. Z razkritjem potrebe tako tvegam svoj socialni položaj, stigmatizacijo, vdor v zasebnost, izgubo lastne avtonomije ipd. Chatmanova ugotavlja, da lahko uporabim in imam korist od informacije, ki prihaja od outsiderja, le v primeru, če mu zaupam. Če naj tvegam razkritje svoje potrebe, mora obstajati sistem družbene podpore s pozitivnim odnosom do moje potrebe. Brez omrežja podpore se moram vesti samovarovalno, moram varovati občutljive informacije o sebi, katerih razkritje me lahko ogrozi. To je dejavnik, ki me potiska v stanje informacijske revščine (Chatman 1996, 196-197 in 204). Posameznik zato začne skrivati in varati. Ti vedenji služita namenu samovarovanja. Skrivanje pomeni, da svojih potreb ne razkrivamo, da sploh ne dajemo informacij ali pa le nepopolne oziroma nepravne. Na ta način se varujemo pred vdorom v naš zasebni svet, skrivanje je ločitveni mehanizem, s katerim lahko ohranimo svoje insiderstvo posameznika v skupini, ki ji pripadamo. Skrivanje informacij prav tako ohranja našo avtonomijo v lastnem življenju. Skrivanje je nujno, saj s tem, ko nekomu zaupamo ali pa se zanašamo nanj, že razkrijemo obseg lastne

potrebe. Razkritje bi za nas lahko pomenilo usodne posledice ali pa vsaj ne bi bili deležni sočustvovanja. Vendar pa skrivanje vodi v nekakšno neodzivnost. S tem, ko ne dajemo pravih informacij o našem stanju in se varujemo pred razkritjem, se hkrati odrečemo tudi eventualni pomoči (Chatman 1996, 195 in 200). Varanje pa pomeni namerno prikazovanje napačnih in zavajajočih informacij o resničnem stanju. Namen varanja ni samo skrivanje pravega stanja, ampak tudi prevara, prikazovanje neresnice kot resnice. V varanju se vedemo, lahko bi celo rekli, da kar igramo, kot da nimamo pereče potrebe po informacijah oziroma skrbi, delamo se, kot da obvladujemo situacijo oziroma našo vlogo v njej. Vendar pa nas varanje, tako kot skrivanje, vodi k pridobivanju irelevantnih informacij, saj te ustrezajo fingiranemu stanju oziroma zahtevam, ne pa prikitem stanju. Kadar varamo, izmenjujemo informacije, ki so brez pomena in zato prejemamo irelevantne informacije. Kažemo le potrebe, ki so pertinentne naši vlogi, s katero varamo (Chatman 1996, 196 in 200-201).

Do takšne perspektive so Chatmanovo pripeljale njene raziskave deprivilegiranih populacij: delavk za določen čas v programu za iskanje zaposlitve<sup>44</sup>, čistilk na univerzi in varovank doma za starejše (Chatman 1985; 1986; 1987; 1991; 1992). Vsem tem populacijam je skupna ocena, da je razkrivanje potreb po informacijah preveč tvegano oziroma ni smiselno, saj bi imelo negativne posledice za posameznika. Posamezniki namreč ne morejo zaupati virom, zlasti medosebnim. Ti posamezniki so outsiderji v navidezno insiderskem svetu. Delavke v programu CETA doživljajo nezaupanje ostalih stalno zaposlenih delavk, zatem igra vlogo rasna in razredna razlika, poleg tega ima informacija o zaposlitvi vrednost ravno v njeni aktualnosti, ki jo je zato potrebno skrivati. Med delavkami v programu CETA in drugimi delavkami so medosebni kanali komunikacije zaprti, med njimi ni podpore in medsebojne skrbi. Čistilke živijo v odnosu medsebojnega nezaupanja, izolacije in v veliki distanci do dobro informiranega akademskega osebja. Med njimi samimi ni komunikacije, prav tako ne z drugimi pripadniki akademske skupnosti. Opazna je bila velika socialna izoliranost od formalnih in neformalnih virov informacij. Varovanke doma starejših so morale svoj ustaljen način življenja prilagoditi skupnemu življenju med tujci. Morale so redefinirati prejšnje vloge (npr. matere) in se podrediti življenju v

---

<sup>44</sup> V originalu »Comprehensive Employment and Training Act«, »CETA«.

skupnosti. Ta je od njih zahtevala določeno vedenje, ki je pomenilo skrivanje problemov, izkazovanje normalnosti in pazljivost pri izbiri prijateljev. Ti posamezniki so v svojem socialnem okolju marginalizirani (Chatman 1996, 204-205). Kot outsiderji nimajo omrežja podpore oziroma zaupanja vrednih virov, ki bi jim lahko odgovorili na potrebo po informacijah. Tveganje z razkritjem kočljivih informacijskih potreb je enostavno preveliko za dobrobit, podobo in družbeni položaj posameznika. Te potrebe se morajo skrivati, se pravi, informacij namerno ne dajemo ali pa so te nepopolne in ne odražajo pravega stanja potrebe. Glede našega resničnega stanja lahko tudi varamo, to je, namerno dajemo napačne informacije o našem stanju in dajemo videz, kot da uspešno obvladujemo situacijo. Skrivanje in varanje bi lahko razumeli kot informacijsko vedenje per negationem: kot vedenje, ki je posledica onemogočene pozitivne dejavnosti in posamezniku omogoča, da sledi zahtevam družbenega okolja. Skrivanje in varanje pa po drugi strani omogočata ohranitev avtonomije posameznika oziroma njegovega sveta zasebnosti in sta tako samovarovalna mehanizma. Vendar pa s tem, ko posameznik skriva svojo potrebo, ne daje ustreznih informacij o njej oziroma v čim manjši meri in tako sebe prikrajša za relevantne informacije. Situacija je še bolj zaostrena pri varanju, kjer posameznik namerno prikazuje lažne informacije o svojem stanju oziroma ga fingira in si s tem sam zoži pot do informacij, saj prikazuje svojo potrebo kot nekaj drugega, kar v resnici je (Chatman 1996, 195-197). Skrivanje in zlasti varanje pa na drugi strani posamezniku omogočata, da vsaj na zunaj daje videz, kot da obvladuje življenje in zadošča pričakovanjem oziroma zahtevam javnega življenja v skupnosti, kjer živi. Pri marginaliziranih populacijah gre za preživetje.

Teorija informacijske revščine pa s posebnega vidika osvetli pojem situacijske relevantnosti. Ta se nanaša na relevantnost neke informacije ali znanja za situacijo posameznika, se pravi za nek vidik situacije, ki je predmet skrbi ali predstavlja problem. Patrick Wilson utemelji situacijsko relevantnost na logični povezavi informacije z problemom oziroma predmetom skrbi, to je odgovora z vprašanjem. Iz situacijsko relevantne informacije logično deduktivno sledi odgovor na vprašanje ali pa ga vsaj logično podpira. Poudarek je na logični relevantnosti, ne pa psihološki. Gre namreč za objektivno veljavnost znanja, ne glede na dejanski učinek in uporabo za posameznika, kar je primer pri psihološki relevantnosti. Če se relevantnega



znanja ne zavedam, mi to lahko objektivno škoduje (Wilson 1973). Chatmanova torej uporabi pojem situacijske relevantnosti v vsakdanjem življenju, razume jo kot informacijo, ki je zanimiva zaradi svoje uporabnosti pri odzivanju na skrb ali problem. Chatmanovo je zanimal odnos med informacijsko revnimi posamezniki in potencialno relevantnimi informacijami. Opazen je namreč paradoks, da ti niso uporabljali informacij, četudi bi bile situacijsko relevantne. Chatmanova tematizira ovire, ki so stale med posameznikom in potencialno informacijo. Posamezniki ne vidijo splošne vrednosti virov, potencialno relevantnih za njihovo situacijo, ki jih nudijo outsiderji. Četudi so viri potencialno relevantni, pa jim manjka legitimacija kontekstualnih drugih. Da bi lahko sploh videli vrednost virov, rabijo legitimacijo. Posamezniki so v realnosti ignorirali potencialno relevantne vire, kadar v njih niso videli vrednosti ali pomena za njihovo situacijo. Drug razlog pa predstavlja prevelik napor ali pa osebna kompromitacija (Chatman 1996, 202; Chatman 2000, 7).

Chatmanova demonstrira zgornje teze na primeru svojih raziskav posebnih populacij. V študij delavk vključenih v program CETA je bila opazna ovira do pomoči, ki pa temeljila na rasnih predsodkih. V raziskavi informacijskega sveta čistilk na univerzi so relevantne informacije imele neposredni in takojšnji vpliv na socialni svet čistilk. Gre za informacije na prvi oziroma neposredni ravni in sicer za televizijske novice o kriminalu, ki so neposredno poučevale o nevarnostih, žrtvah in storilcih. Takšne relevantne informacije so bile tudi informacije o povišicah plač, prostih delovnih mestih, družabnih, verskih in razvedrilnih dogodkih itn. (Chatman 1996, 202). Tudi informacije iz medijev imajo torej značaj informacij »prvega reda«. V raziskavi informacijskega sveta varovank doma za starejše Garden Towers opiše tri ravni oziroma kategorije informacij. Informacije na prvi ravni se producirajo na osnovi na skupnih izkustev: staranje, vloga matere, žene, priporočil za zdravnike, lokalnih dogodkov, TV programa itn. Njihova splošna narava pomeni, da izmenjava ne pomeni tveganja za nobeno stran, saj se ne nanašajo na zasebnost. Te informacije hitro vstopijo v socialno mrežo, se zlahka producirajo in na številnih mestih ter prosto izmenjujejo po socialni mreži. Lahko celo napovemo njihov nastanek in sicer v stiku med sosedami, med čakanjem na obroke itn. Tovrstne informacije krepijo zavedanje družbene realnosti in služijo kot ploden vir vsakdanje konverzacije, spodbujajo radovednost itn. (Chatman 1992, 125-126). Druga raven informacij se nanaša na

določene osebne zadeve, kot so zdravstveni, finančni ali pravni problemi in tudi težave z drugimi varovankami. Gre za osebno potrebo po obvladovanju življenja, vendar ta ostaja v okviru norm skupnosti. Ta raven je bolj osebna in zato vsebuje določen element tveganja. Tveganje se nanaša na ohranitev svojega osebnega ugleda tj. ohranitev socialnega položaja. Omenjeni dejavnik torej onemogoča prosto izmenjavo informacij in zapira vire informacij. Tovrstne informacije so varovanke delile le s svojo družino, to je primarno socialno mrežo. Kot je razvidno, so bile na tej ravni varovanke precej bolj selektivne glede relevantnosti informacij, saj je krog virov, ki mu lahko razkrijejo svoje probleme in pričakujejo odgovor, zaradi tveganja razkritja bolj omejen (Chatman 1992, 125-126; Chatman 1996, 203). Pri tretji ravni informacij gre za probleme na osebni ravni, za situacije, ko varovanke ne morejo več ohranjati svoje neodvisnosti. Gre za poslabšanja zdravstvenega ali mentalnega stanja. Tovrstne informacije najbolj skrivajo, saj bi njihovo razkritje pomenilo usoden vpliv na njihov status v domu, se pravi premestitev v drugo ustanovo. V domu lahko namreč bivajo samo varovanke, ki so sposobne samostojnega življenja. Varovanke s tako perečimi problemi jih zato morajo skrivati, saj bi to imelo usodne posledice. Razkritje teh informacij družini ali celo sovarovankam, bi jih označilo z etiketo »ubogih dragih«<sup>45</sup>, ki ne zmorejo več varovati skrivnosti. Pomoč lahko iščejo le pri najbolj objektivnih in oddaljenih članih socialne mreže, to so »profesionalni skrbniki«<sup>46</sup> npr. zdravniki, duhovniki, odvetniki. Tako se kaže le zelo ozek krog virov kot potencialno relevanten, vendar pa je relevantnost teh informacij največja. Razlog za skrivanje informacij o svoji nezmožnosti ohranjanja neodvisnosti Chatmanova vidi v vsaj navidezni izkazovanju obvladovanja življenja, ki jo zahteva skupnost, varovanke so bile torej prisiljene v varanje ostalih. S tem obvladovanjem pa je povezano pripoznanje drugih članov skupnosti. V to sliko obvladovanja življenja sodi tudi uspešno razmerje z otroci. Poleg tega bi razkritje informacij zahtevalo odvisnost od drugih, ki pa bežijo od takšnih zavez oziroma odgovornosti. Včasih pa razkritje teh informacij ne bi imelo smisla zaradi indifferenca okolja kot posledice izolacije. Tu vidimo, da nastopa relevantnost informacij v funkciji socialne legitimitete posameznika tj. kolikor podpira družbeno sprejemljiv način življenja oziroma skupinsko identiteto. (Chatman 1992, 126-128; Chatman 1996, 203). Socialno

---

<sup>45</sup> V originalu »poor dear«.

<sup>46</sup> V originalu »professional caretakers«.

omrežje se ob tem izkaže kot nefunkcionalno, izmenjava informacij se omeji na neko splošno raven, specifične potrebe pa so zatrte. Na prej omenjeni prvi ravni bi lahko govorili celo o preobilju informacij. Ob tem velja navesti opažanje avtorice in sicer, da velja za svet, ki je predmet kar najbolj neposredne skrbi, da je obenem tudi najbolj skrit svet znanja. Po drugi strani pa informacije, za katere posameznik meni, da so najbolj zasebne, jih v resnici imajo tudi sosedge in prijatelji. Družbena norma je na delu v varovankinem razumevanju, katere so stvari, primerne za komuniciranje. S tem, ko identificiramo družbene vrednote, lahko napovemo normativno vedenje - kaj se pričakuje, je spodobno ipd. Razumevanje vrednot nam po drugi strani pomaga razumeti informacijske potrebe in iskanje informacij (Chatman 1992, 131).

Chatmanova lahko tako postavi svojo teorijo informacijske revščine v šestih tezah, ki orisujejo njen teoretski okvir. Informacijsko revne posameznike opredelimo kot tiste, ki sebe vidijo, kot da nimajo kakršnihkoli virov, ki bi jim lahko pomagali. Informacijska revščina je delno povezana z razredno razliko, to pomeni, da na stanje informacijske revščine vplivajo outsiderji, ki zase zadržujejo privilegiran dostop do informacij. Informacijsko revščino določajo samovarovalna vedenja, ki predstavljajo odgovor na družbene norme. Tako skrivanje in varanje sta samovarovalna mehanizma kot posledici nezaupanja v interes ali zmožnost drugih, da nam priskrbijo koristno informacijo. Pogosto ne tvegamo izpostavljenosti glede naših resničnih problemov, saj ocenjujemo, da bi negativne posledice pretehtale koristi. Novo znanje se bo le selektivno vključevalo v informacijski svet revnih ljudi. Pogoji, ki vpliva na ta proces, je relevantnost informacij glede na vsakodnevne probleme in skrbi (Chatman 1996, 197-198).

Chatmanova postavlja, da morajo prevzemanje tveganja, se pravi že samo izražanje potreb po informacijah in potem tudi aktivnost posameznika v iskanju informacij, legitimizirati kontekstualni drugi. Ti oblikujejo in definirajo, kateri problemi so legitimni za reševanje in tako dajejo »javno odobritev«, »pravico javnosti«, podobno velja za načine iskanja informacij. Legitimizacijo problemov in načinov iskanja, ki jo dajejo kontekstualni drugi, daje družbena norma, skozi normo postane iskanje primerno oziroma sprejemljivo v družbenem okolju. Na ta način lahko pojasnimo, zakaj neke vire iščemo, druge pa ignoriramo. Gre za družbene norme kot običaje, tradicijo,

standarde, pravila, vrednote, navade in druge kriterije vedenja, ki so standardizirani kot posledica stika posameznikov. Družbene norme postavljajo parametre za procese komunikacije, predstavljajo referenčne točke, kjer se bo odvijala izmenjava informacij (Chatman 1996, 204). Zato je obravnava potreb po informacijah in iskanja prekratka, če se omeji zgolj na izkustvo posameznika. Upoštevati mora tudi družbeni kontekst, se pravi delovanje norm, ki bodisi podpirajo izražanje potreb in iskanje informacij ali pa ne dajejo te podpore, kar se potem kaže v informacijsko disfunkcionalnem svetu posameznikov. Posameznik razkrije potrebo po informacijah ali se angažira v iskanju informacij le, če se lahko opre na družbene norme ali če povemo isto z druge perspektive, viru informacij lahko zaupa, če med njima obstaja odnos insiderstva oziroma pripadata isti referenčni skupini. Pri tem ne zadošča gola relevantnost informacij, ampak mora biti ta podprta z družbenimi normami majhnega sveta.

### **3.2.2 Teorija življenja v krogu**

Chatmanova želi s teorijo življenja v krogu tematizirati vlogo socialnega okolja pri iskanju, uporabi in izmenjavi informacij. V teoriji informacijske revščine je izpostavila družbene norme in ustrezno vedenje kot pglavitni dejavnik, ki vpliva na informacijsko revščino ter s tem tudi na informacijsko vedenje. Podlago za teorijo življenja v krogu predstavlja študija zapornic v strogo varovanem zaporu. V tem posebnem družbenem okolju se lahko jasno izkristalizirajo dejavniki, ki konstituirajo ta družbeni pojav. Zapornice se morajo namreč socializirati v skupnost zapora, ki ima svojstveno strukturo in načela. Poglavitni motiv Chatmanove predstavlja razumevanje pogojev za nastanek potrebe po informacijah in posledično aktivnega angažiranja v njihovem iskanju. Tu moramo opozoriti na pomembno razliko od običajnih pristopov k preučevanju informacijskega vedenja, ki se osredotočajo samo na pojav tj. na različne, zlasti aktivne oblike iskanja informacij. Chatmanova pa poskuša s teorijo življenja v krogu ravno elaborirati pogoje za nastanek takšnih vedenj (Chatman 1999, 214).

Chatmanova opiše informacijski svet prvega reda kot svet, v katerem se zanašamo samo na informacije iz osebnega izkustva in na medosebne vire, ki jim zaupamo ter

so nam čimbolj podobni (Chatman 1999, 215). Za razliko od informacij oziroma znanja prvega reda, pa je znanje drugega reda znanje o stvareh izven mojega neposrednega zavedanja stvari. Izvira v svetu, ki je izven mojega izkustva in ga moram sprejeti na osnovi pričevanja drugih. Za informacije prvega reda je značilno, da se odzivajo na neposredne skrbi, da so pragmatične, se osredotočajo na konkretne situacije in zanašajo na neposredno izkustvo. Informacije so uporabne v konkretni situaciji, nimajo pa značilnosti, ki bi omogočile posploševanje in tako uporabnost za množico problematičnih situacij. Takšen informacijski svet ima omejen nabor novih možnosti in je skeptičen do percepcij drugih, ki niso ustrezne, zaupanja vredne in zanesljive (Chatman 1991, 440). Informacije sprejemamo zato, ker so sprejemljive tudi drugim pripadnikom našega sveta in ustrezajo zdravorazumski realnosti. Poleg tega gojimo zaupanje do ponudnika informacij, ob tem pa lahko informacijo zlahka raziščemo in preverimo (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1991, 444; Chatman 1999, 215). Gre za kontekst majhnega sveta.

Po Patricku Wilsonu se na znanje drugega reda zanašamo v odvisnosti od namena, kakšno sliko sveta želimo konstruirati in vzdrževati. Namen je po eni strani stvar obveznosti in potreb, po drugi strani pa stvar radovednosti, izbire in želje po vedenju. Vendar pa socialna konvencija presega prej skicirano gledišče posameznika, saj namreč določa, kaj se od mene pričakuje, da vem, sicer me lahko doleti neodobravanje okolice, zasmehovanje, prezir ali krivda. Ta pričakovanja so odvisna od socialne lokacije, ki je lahko družbeni razred itn. V določenem družbenem okolju se pričakuje, da vem določene stvari, v nekem drugem pa drugačne: nekje moram poznati rezultate nogometnih tekem, da bo konverzacija stekla, drugje pa operne pevce. Po drugi strani pa raven znanja določajo pričakovanja drugih v obliki skritih ali javnih kolektivnih dogovorov. Te zahteve glede znanja so vsaj tako velike oziroma presegajo zahteve samega funkcionalnega delovanja poklicne vloge ali udeležbe državljana v javnih zadevah. Ob tem pa samo željo po vedenju oblikuje vednost o obstoju znanja, o katerem bi se želeli poučiti. V tej kompleksni interakciji potreb, želja in pričakovanj drugih v povezavi s priložnostjo in zmožnostjo za učenje, se torej določa, kakšno sliko o svetu ustvarjamo, njen obseg, podrobnosti in natančnost (Wilson 1983, 149-150).

Po koncepciji Patricka Wilsona je informacijsko osiromašen tisti svet, ki se ne zanaša na znanje drugega reda. Ta svet ima revne ideje o svetu izven neposredne bližine, osiromašen pogled, na kar je moč vedeti in pomanjkanje zadosti bogatega pojmovnega inventarja, da bi lahko interpretirali in razumeli informacije, ki se nanašajo na svet izven svoje neposredne lokacije. Informacijska revščina je povezana s stopnjo pismenosti. Zahteve po znanju drugega reda lahko zvedemo na minimum in prav tako preživimo, lahko preživimo celo zelo udobno. Če torej ignoriramo družbene standarde dobre informiranosti, smo revni po tem vidiku, ne pa po drugih. Chatmanova je do svoje teorije informacijske revščine sledila takšnemu Wilsonovemu razumevanju. Znanje drugega reda izvira zunaj našega neposrednega izkustva. Ker govori o stvareh, ki jih sami nismo neposredno izkusili, je njegova relevantnost za naše specifične okoliščine vprašljiva. Prav tako je vprašljiva potrditev njegove resničnosti. Chatmanova in Pendletonova tako pojasnjujeta, zakaj revni ne sprejemajo širokega nabora raznolikih virov kot načinov za izboljšanje njihovih situacij. Kot možni način premagovanja vrzeli znanja predlagata, da informacije drugega reda postanejo zaupanja vredne, zanesljive in uporabne za situacije informacijsko revnih (Wilson 1983, 149-152; Chatman in Pendleton 1995, 143).

Patrick Wilson opiše življenjski svet vsakdanjika večine ljudi kot svet, ki ni tako zelo daleč od informacijsko osiromašenega sveta. Gre za vzorec povprečnega posameznika v poklicu brez posebnih zahtev po informacijah, ki se ne vključuje v javne zadeve, prosti čas namenja domu, družini in televizijski zabavi. Opravka imamo z majhnim svetom, zoženim prostorom informacij in ozkim psihološkim prostorom. Predmet interesa so povečini služba, dom, družina in prijatelji. Knjige niso del življenja, medtem ko so časniki le sredstvo za lahkotno opazovanje sveta. Preteklost in sedanost sta zamegljeni, sedanost je pomembna le kot neposredno lokalna. Ostali svet je pretežno irelevanten. Politični sistem in vlada sta preprosta danost kot je npr. vreme. Vera je le stvar družabne udeležbe v lokalni instituciji, o njej ima le nekaj nejasnih idej in nobene skrbi za doktrino. Vprašanja o kognitivni avtoriteti rešujejo prijatelji, zdravnik in duhovnik. Svoj razum in zmožnost razumevanja posveča lokalnim in osebnim zadevam. Po vsej verjetnosti ne bo zaupal strokovnjakom na splošno ali komurkoli, ki trdi, da poseduje znanje, saj gre za znanje, ki ga ne pozna iz osebnega izkustva (Wilson 1983, 149-152). Rečeno s

Bergerjem in Luckmannom »... velik del družbene zaloge znanja sestavljajo recepti za obvladovanje rutinskih problemov in značilno je, da me prekoračitev praktično potrebnega znanja ne zanima, dokler lahko z njim urejam svoje probleme.« (Berger in Luckmann 1988, 47).

## **Življenje v krogu**

Chatmanova opiše vsakodnevno realnost kot življenje v krogu, se pravi kot življenje, ki poteka rutinsko. Dogajanje je večinoma predvidljivo in razumljeno kot samoumevno. Rutinskost življenja daje občutek varnosti, saj poteka kot naravni red stvari. V takšnem življenju je dopuščena približnost in netočnost, a se hkrati tolerira ambivalentnost in neka stopnja negotovosti. Ta toleranca je znak obvladovanja poteka stvari. Obvladovanje življenja sicer ni metodično, vendar je zadosti dober približek. Življenje v krogu se odvija znotraj majhnega sveta, se pravi, da potrebuje neko javno obliko življenja, skozi katero se uresničuje. Predpostavlja neko splošno znanje o tem svetu, ki omogoča učenje z majhno žlico tj. o posamičnih omejenih elementih sveta. Sestavljeno je iz pogleda na svet tj. opredelitve smisla tega življenja in posameznika v skupnosti, idiosinkratičnega jezika, ki izraža identiteto takšnega načina življenja in pravil ali norm, ki določajo meje življenja, načine oziroma vzorce vedenja ter odnosov. Življenje v krogu je proces, skozi katerega se izraža družben pomen tj. pripadnost neki družbeni celoti in povezanost vanjo (Chatman 1999, 212-213; Chatman 2000, 9).

To življenje je integracija sveta, v katerem je večina stvari zlahka razumljiva. Krožnost življenja predpostavlja inteligibilnost sveta in da v njem vlada red. Za neko smiselno življenje moram biti zmožen iz sveta pridobiti stvari, ki jih lahko razumem. Kolikor bolj razumem očitno v svetu, toliko bolj sem pripravljen, da nove informacije vplivajo na moj svet. Univerzalno znanje lahko spremeni moje pojmovanje načinov obvladovanja vsakdanjega življenja, če ponudniki znanja izboljšajo moje razumevanje družbenega ustroja, ki opredeljuje moje življenje. Chatmanova tako vidi pomen informacije, kolikor ta definira, kako se odvija oziroma poteka praktično življenje, kako ga obvladujem in razumem. Gre za razumevanje socialnega tkiva, ki

definira moje življenje. Informacije skozi oblikovanje pogleda na svet določijo, kaj je pomembno v svetu in kaj trivialno. Informacija prinaša pomen, namen, red in predvidljivost v družbeni svet (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 212-213; Chatman 2000, 9). S te perspektive bi lahko razumeli dobro obveščenost kot razumevanje ustroja družbe, da te ne percipiramo le kot oddaljeno objektivno danost, ki vodi naša življenja. Razumevanje vidimo navsezadnje kot podlago za spreminjanje družbe. Tipu insiderja pripisujemo poglobljeno razumevanje družbenega sveta in moč konstrukcije tega sveta.

### **Majhni svet**

Kakor smo videli zgoraj, je takšen svet zaprt napram informacijam iz »širnega sveta«, iz velike družbe – te informacije služijo le za namen lahkotnega opazovanja sveta ali vsakdanje konverzacije, pri čemer je njihova resničnost irelevantna. Lahko služijo le kot opomnik ali potrdilo, da svet tam zunaj še obstaja (Wilson 1983, 141-144; Pendleton in Chatman 1998; Burnett in drugi 2001). S takšno tematizacijo smo tako lahko izpostavili problem razumevanja, kako lahko informacije vstopajo v majhni svet oziroma zakaj pripadniki majhnega sveta ignorirajo ali ne uporabljajo informacij iz »velikega« sveta (Pendleton in Chatman 1998). Relevantnost informacij je določena po njihovi koristnosti za probleme življenja v majhnem svetu, univerzalna veljavnost informacij je v takem kontekstu irelevantna (Burnett in drugi 2008, 58).

Benita Luckmann uvede pojem majhnega sveta z nekoliko nostalgичnim prizvokom, gre za to, da se človek vidi kot koristen in potreben član družbene celote, ki je vpet v smiseln načrt eksistence znotraj celovitega kozmičnega ali božjega reda (Luckmann 1970, 584). Življenjski svet izkusi človek v vsakem trenutku kot neposredno in preprost danost, kot nekaj samoumevnega. Gre za svet, ki je človeku domač in je predmet praktičnega interesa. Vsakdanji življenjski svet se sicer razteza v neskončnost, a posameznik se osredotoča na čas in prostor neposredno okoli sebe. Življenjsko izkustvo se je v tradicionalnih družbah odvijalo znotraj majhnih skupnosti. Primeri so pleme, klan, vas in majhno mesto, znotraj katerih se je odvijalo celotno posameznikovo življenje. Ta posameznik je podrobno in intimno poznal te majhne



svetove, za katere je bila značilna visoka stopnja samozadostnosti in skupna prepričanja glede dobrega življenja. Poznal je tudi večino pripadnikov tega sveta, ki jih je redno osebno srečeval. Vedel je za svoje vnaprej določeno mesto v skupnosti in lahko je predvidel s precejšnjo gotovostjo dejanja in reakcije drugih. Vedel je za pravi red stvari v skupnosti, ki je imel smisel. Posameznik je deloval v skladu z splošno pripoznanimi normami in pričakovanji, ki so izvirala iz skupnega pogleda na svet in sodeloval v kontinuiteti eksistence, ki je presegala ne samo njega, njegovo družino, ampak tudi njegovo skupnost (Luckmann 1970, 582). Ob tem velja omeniti, da industrializacija pomeni razpad ideje o celovitega in kozmičnega reda v družbi. Ni več sveta, ki bi zaobsegal celotno posameznikovo življenje, ampak delni svetovi naslavljajo le določen del življenja. Pojavlja se zasebna sfera, ki je prepuščena svobodi posameznika. S tem je povezan pojav »trga idej«, kot majhnih svetov, ki ponujajo smisel, srečo, pozabo itn. (Luckmann 1970, 585-586). Krog življenja ne sestoji iz enega kosa, ampak iz številnih majhnih svetov, ki so pogosto ostajajo nepovezani. Svetovi modernega človeka so pogosto skupnosti, ki imajo le en namen ter so grajene okoli določene družbene vloge. Moderne svetove si lahko prosto izbiramo ali pa jih celo konstruiramo. Kot središčni pa ostajajo svet družine, ekološke skupnosti (tj. lokalne skupnosti vezane na prebivališče) in svet dela. V nasprotju s tradicionalno družbo, si moderne svetove lahko izbiramo, vendar je ravno to razlog, da ni več enega celovitega smisla. Modernost pomeni fragmentarnost, postavljeni smo v konstelacijo, ko živimo v delnih svetovih za določen čas (Luckmann 1970, 591).

Majhen svet je pravzaprav svet slehernika. Zanj je značilno, da obstaja med ljudmi, ki si delijo skupni geografski ali kulturni prostor, odvija se na »majhnem odru«. Življenje poteka bolj ali manj rutinirano, brez »velikih presenečenj« ali »katastrofalnih problemov«, pogosto brez omembe vrednih dogodkov, pri čemer je dogajanje predvidljivo (Pendleton in Chatman 1998). Primeri takšnih svetov so zapor, nočno življenje v lokalih, bar, feministične knjigarne, virtualne skupnosti itn. itn. (Chatman 1999; Cressey 1932; Anderson 1981; Burnett in drugi 2001). Majhne svetove lahko razumemo le skozi njihov specifični kontekst, ki omogoča določeni populaciji življenje in delovanje na rutinski in predvidljiv način (Burnett in drugi 2001).

Majhen svet je družba, v kateri njeni pripadniki zrcalijo skupna mnenja in skrbi. V tem svetu jezik in običaji vežejo njegove pripadnike na določen pogled na svet. Tako intelektualni kot materialni viri so znani in zlahka dostopni. Ta svet ima kolektivno zavedanje, kdo je pomemben in kdo ne, čigave ideje so relevantne in čigave trivialne, komu zaupati in koga se izogibati. Gre za skupnost istomislečnih posameznikov, ki si delijo solastništvo družbene realnosti (Chatman 1999, 213). Govorimo o relativno homogeni skupnosti, v kateri imajo njeni pripadniki skupne vrednote in podoben način življenja. Struktura, ki določa odnose med ljudmi, so pravila obnašanja, ki sicer niso napisana, ampak jih pripadniki majhnega sveta zelo dobro poznajo, so »ponotranjena«, tako so na nek način dana oziroma samoumevna, posamezniki se po njih ravnavajo oziroma morajo ravnati. Določena ravnanja se pripisujejo določenemu socialnemu tipu, ki ravna na nek specifični način, pripadniki majhnega sveta imajo do njega nek tipiziran odnos.

V majhnem svetu se njegovi pripadniki srečujejo s podobnimi in ponavljajočimi se problemi, tipičnimi za ta svet, načini reševanja so utečeni v tej meri, da ni potrebe po objektivni ali kritični analizi (Chatman 1999, 211). Iskanje informacij se pojavi zato, ker posameznikove skrbi odsevajo problematične situacije, ki so skupne pripadnikom homogenega socialnega okolja. Takšni informacijski problemi so legitimni, jih imajo tudi drugi in zanj tudi obstajajo rešitve, saj so se v okolju že ponavljali in se še bodo. Za njih obstajajo tipične rešitve kot neki vzorci vedenja. Za moj problem imam priznanje v skupnosti, da je res problem in da ga je potrebno rešiti, za kar imam na voljo neke določene možnosti. Ob tem informacije vstopajo skozi primerne kanale, ki imajo legitimizacijo drugih, kar še krepi njihovo relevantnost. Tu vidimo učinek družbenih norm, ki določajo primernost ali sprejemljivost vedenja na podlagi sistema vzajemnih pomenov v skupni intersubjektivni realnosti. Ta sistem je razumljiv znotraj tega okolja, je zanj značilen in le težko razumljiv outsiderjem. Norme narekujejo določena pričakovanja, ki so skupna pripadnikom tega sveta (Pendleton in Chatman 1998).

Življenje v majhnem svetu je rutinsko in predvidljivo. Horizonte tega sveta določajo družbene norme, njihov vir je družbeni nadzor, ki povezuje ta svet. Norme npr. določajo, kaj lahko posameznik pričakuje od življenja, so meje, znotraj katerih se

odvija njegovo življenje. Norme kažejo področja, ki so relevantna oziroma pomembne stvari in nakazujejo klasifikacijo socialnih tipov. Majhen svet pa lahko opredelimo tudi kot takšen, v katerem pomembnost stvari določena z lokacijo ali boljše bližino (Chatman 1999, 209-210). V takšnem majhnem svetu vedenje in ravnanje opredeljujejo norme in običaji, tako te tudi oblikujejo kontekst, v katerem se odvija ustvarjanje smisla posameznikov iz informacij. Normativno (»ustrezno«, »pravilno«) vedenje nosi zavedanje standardov, po katerih se presojuje informacije, ki izvirajo izven tega sveta. To omejitvev, zožen prostor, narekujejo drugi glede na njihovo presojo pomembnosti, jaz pa sem omejen, ker me samega definira skupna medsebojna realnost. Majhen svet tako vsebuje namige, kaj je pomembno in kaj ne (Chatman 1999, 215). V skupnosti postane moj pomen jasnejši, saj drugi odsevajo vzajemne vrednote sveta. Skupnost tako definira identiteto posameznika, njegov svet sestoji iz družbene dediščine, jezika in številnih družbenih norm, ki vodijo skupno vedenje. V mojem svetu mene oblikuje pogled na svet, ki odobrava določene načine govora, obnašanja ter sprejema ali zavrača informacije. Pravila vedenja, konvencije, ki so skupne posameznikom, definirajo njihove vsakdanje rutinske dejavnosti. Pravila nas povezujejo z drugimi pripadniki našega sveta, hkrati pa nas ločujejo od sveta outsiderjev (Chatman 1999, 211). V majhnem svetu imajo ključno vlogo t. i. legitimni drugi. Ti postavljajo meje vedenju v tem svetu oziroma v kontekstu informacij oblikujejo in spreminjajo informacije glede na pogled na svet (Chatman 2000, 3). Posebno mesto v majhnem svetu imajo torej insiderji, to so posamezniki, ki imajo boljše razumevanje delovanja majhnega sveta kot drugi njegovi pripadniki, saj so »... zapopadli totalnost tega sveta«. Obvladujejo norme tega sveta, njegove skrivnosti in načine presoje glede pomembnosti, trivialnosti ali nekoristnosti. Kot specialisti glede poznavanja tega sveta skrbijo za ohranjanje njegovega utečenega poteka. Takšno boljše razumevanje jim omogoča, da postavljajo standarde za druge pripadnike in predstavljajo referenčni okvir tega sveta, tudi glede pretoka informacij (Chatman 1999, 212).

Družba ne določa samo, kaj počnemo, ampak tudi kaj smo (Berger 1963, 93). Po Thomasu družbeno situacijo definirajo njeni udeleženci, njena realnost je odvisna od definicije. Posameznik vstopa v določene situacije, v katerih se od njega nekaj pričakuje in zahteva določene odzive (Berger 1963, 84). Pogoji obstoja družbe vidimo

v približni skladnosti vsaj večine najpomembnejših definicij situacij, ki jih imajo posamezniki. Čeprav so lahko pričakovanja posameznikov glede posamezne situacije različna, pa za participacijo v situaciji zadošča nek skupni imenovalac pričakovanj. Pojem situacij, se pravi njihove podobnosti, predstavlja podlaga za definicijo družbene vloge kot tipičnega odziva na tipično pričakovanje. Vloga predstavlja vzorec, po katerem bo posameznik deloval v določeni situaciji. Družbena igra se tako odvija po vnaprej pripravljenih koordinatah, ki jih posameznik prevzamejo kot njihove vloge. Vendar pa družbena vloga ne določa samo našega zunanjega vedenja, ampak zahteva, da jo ponotranjimo, zahteva našo identifikacijo z njo. Mi se zgolj ne pokoravamo zunanjemu nareku, ampak delujemo iz nas samih, čutimo, kar družba zahteva od nas. Vloga vzpostavi in oblikuje tako akterja kot dejanje. Postanemo tisto, kar igramo. Vsaki vlogi je pripeta neka identiteta, ki pa družbeno pridobljena, vzdrževana in preoblikovana. Po Meadu so splošne zahteve družbe glede vlog, ki naj bi jih posameznik igral v družbi, abstrahirane v pojmu »posplošenih drugih«. Šele ko je otrok zmožen takšnega zapopadenja družbe, je zmožen tudi jasno zapopasti sebe kot sebstvo. Sebstvo in družba sta dve strani istega kovanca. Naša identiteta se določa s pričakovanji drugih in se mora vzdrževati v družbenem sistemu, drugi mi jo morajo pripoznavati. Identiteta se pojavi z nekim vedenjem in vedenje se oblikuje v odgovoru na določeno družbeno situacijo. Identiteta in socialne vezi so vzajemno pogojene: vsako dejanje socialne povezave vključuje izbiro, velja tudi obratno, da zahteva vsaka identiteta za svoje vzdrževanje ali bolje potrjevanje določene socialne povezave. Posameznik bo skušal izbirati takšne vezi, ki bodo podpirale njegovo identiteto, kolikor mu to seveda dopušča *sistem družbenega nadzora*. Posameznik pogosto nima veliko možnosti in je prisiljen prevzeti identiteto, ki jo oblikuje prej omenjeni sistem. Takšno delovanje v ekstremni obliki lahko opazujemo v učinkovanju predsodkov na identiteto (Berger 1963, 94-103). Posameznik pridobi svoj pogled na svet skozi posredovanje družbe, prav tako kot pridobi vlogo in identiteto. Pogled na svet kot kognitivni pristop k univerzumu, pomeni svet kot samoumevno dan tj. sistem očitnih samoumevnih in samo-veljavnih predpostavk o svetu. Pogled na svet je vsebovan v jeziku, ki nam ga v osnovi vsili socialna skupina, zadolžena za našo socializacijo. Družba tako predefinira simbolni aparat, s katerim sploh razumemo svet, urejamo izkustvo in interpretiramo lastno eksistenco. Svet, v katerega smo socializirani, se nam zdi samoumeven in drugi v

družbi, ki ga delijo, nam to le še potrjujejo. Potrditev drugih nam služi kot potrditev veljavnosti skupnega pogleda na svet (Berger 1963, 117-118). V zapleteni obliki internalizacije razume svet druge osebe, v katerem ta živi, kot moj svet in sicer v vsestranskih perspektivah, ki intersubjektivno povezujejo zaporedja situacij. Ne razumeva le definicij skupnih situacij, ampak jih vzajemno definirava. Med nama se vzpostavlja motivacijska vez, med nama prihaja do nenehne medsebojne identifikacije. Ne le, da živiva v istem svetu, ampak v njem tudi sodelujeva (Berger in Luckmann 1988, 122).

Teorija referenčne skupine omogoča povezati pripadnost določenemu pogledu na svet s pripadnostjo neki skupini. Referenčna skupina je skupnost, katere mnenja, prepričanja in načini delovanja so odločilni za oblikovanje naših mnenj, prepričanj in načinov delovanja. Skupina deluje kot model, po katerem se zgledujemo in primerjamo oziroma daje določeno orientacijo v družbeni realnosti. Povezanost v skupino torej pomeni tudi določeno miselno naravnost, določeno razumevanje in pogled na svet. Če zamenjam skupino, se ta pogled spremeni. Vsaka skupina ima torej svoje gledišče na kozmos, svoj specifičen svet oziroma model sveta. Ta proces podpira sociopsihološka dinamika, ki temelji na potrebi po pripadnosti, sprejemu in življenju v skupnosti (Berger 1963, 118-120).

V družbeni zalogi znanja je opredeljen tudi položaj posameznika v svetu in mejah njegovega položaja. Družbena zaloga znanja umešča posameznike v družbo in opredeljuje njihovo vedenje v njej (Berger in Luckmann 1988, 46). Oskrbuje me s tipizacijskimi shemami, ki jih zahtevajo glavne rutine vsakdanjega življenja, kar vključuje tipizacijo drugih ter »vseh vrst naravnih in družbenih dogodkov in izkustev«. Družbena zaloga je celota, ki mi omogoča povezati različne elemente znanja: omogoča mi izjaviti »vem, kako ravnati« in »vem, kar vsi vedo« (Berger in Luckmann 1988, 48). Znanje o vsakdanjem življenju je strukturirano po relevantnih: vem, kar je mi pomembno in vem, kar moram vedeti: gre za moje interese in družbeni položaj. Relevantna struktura narekuje strukturo družbene zaloge znanja, saj je znanje stvar praktičnega interesa. Znanje je družbeno distribuirano, v kompleksni družbeni zalogi znanja je že samo znanje o distribuciji del družbene zaloge znanja. Pri izmenjavi

znanja se orientiram po tipih posameznikov, ki posedujejo določen tip znanj. Tipologija je torej osnova za izmenjavo (Berger in Luckmann 1988, 49).

### **Majhni svetovi v javni sferi**

Habermasov pojem javne sfere kot prostora za neovirano debato in izmenjavo informacij o javnih zadevah je povezan s pojmom življenjskega sveta informacij kot zaloge kulturno posredovanih in lingvistično strukturiranih vzorcev simbolne reprodukcije, ki oblikujejo tradicijo, kulturo in družbeno izmenjavo. Slednji sestoji iz celotne komunikacije znotraj in med majhnimi svetovi, prav tako poteka debata v javni sferi na ta način. Vsak majhen svet vidi življenjski svet skozi svojo optiko norm in pogleda na svet. Omejevanje dostopnosti informacij in komuniciranja znotraj majhnega sveta bo imelo posledice za raven komunikacije v življenjskem svetu med majhnimi svetovi, ravno tako pa bodo omejitve komunikacije med majhnimi svetovi imele vpliv na pretok informacij znotraj majhnega sveta (Burnett in Jaeger 2008).

### **Družbene norme**

Peter Berger tematizira moralo, običaje in navade kot mehanizem družbene kontrole, ki začenja razpon posameznikovega vedenja v določenih situacijah. Oblast sankcionira le najbolj skrajne oblike kršitve, vendar pa to ne pomeni, da kršitve ostajajo nekaznovane. Sankcionirane so na »mehkejše« načine, z osamljenostjo, izločitvijo, zasmehovanjem, opravljanjem, stigmatizacijo itn. Mehanizmi nadzora lahko v določenih skupinah predstavljajo tudi način oblačenja, specifični jezik, politično ali versko prepričanje in celo vedenje pri mizi. V primarnih skupinah tj. zasebnem svetu ima družbena kontrola na voljo zelo močna orodja, kot je neodobravanje, zasmeh, prezir ali izguba prestiža (Berger 1963, 74 in 76-77).

Družbene norme dajejo družbenemu življenju red in rutiniran potek, ki se sklada s sistemom skupnih pomenov. Predstavljajo običajne vzorce vedenja, ki se odvijajo v majhnem svetu ter so obenem tudi pravila vedenja, po katerih presojava njegovo normalnost. Temu svetu dajejo ravnotežje ter kolektivni občutek smeri in reda, poleg

tega pa predstavljajo tudi družbeni nadzor, določajo, kaj je prav in kaj ne. Pravila držijo majhen svet skupaj in ustvarjajo oziroma definirajo vsakodnevne aktivnosti njegovih pripadnikov in tako podpirajo skupno življenje. Določajo meje sveta, znotraj katerega se odvija življenje, v nekaterih primerih doživljenjsko. Družbeni nadzor nas po eni strani osvobaja, po drugi pa omejuje. Osvobaja nas, kolikor potrjuje naše stanje, potrebe itn. kot potek rutinske vsakdanje realnosti. Po drugi strani pa nas omejuje, kolikor se naše vedenje presoja po standardih primernosti, ki jih določajo drugi v našem svetu. Pravila nas povezujejo s pripadniki našega sveta, a hkrati ločujejo od sveta outsiderjev. Pravila skupnega življenjskega izkustva nam omogočajo, da majhen svet deluje za nas. Norme so tako specifične za določeno družbeno okolje in tako razumljive le njegovim pripadnikom, insiderjem, outsiderjem pa le težko. Družbene norme tako določajo primerno in dolžno vedenje, kot kontekstualni drugi določajo, kaj je sprejemljivo v nekem svetu. Enako velja za informacije. Iskanja informacij se lotimo zato, ker nas pri tem podpira pripoznanje drugih, da gre za problematično situacijo skupno vsem. Norme prav tako določajo, kateri kanali so primerni kot vir informacij ter tako še podkrepijo relevantnost informacij. Norme torej določajo, ali je določen vir sploh legitimen za reševanje problemov oziroma kateri so primerni. Norme določajo, ali so informacije sprejemljive po standardih primernosti glede na vrednote ali običaje določenega sveta, ali pa se ignorirajo ali pa kar zavržejo. Norme tako lahko fungirajo kot aktivni dejavnik, ki vpliva na dostop do informacij, bodisi pozitivno bodisi negativno, tako da opredeli določen tip informacij kot problematičen ali celo nevaren (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 211, 213 in 216; Chatman 2000, 8; Burnett et al. 2001, 537).

Chatmanova v teoriji informacijske revščine izpostavlja to kot izraz informacijsko disfunkcionalnega sveta, kjer se resnične potrebe ne morejo izraziti zaradi prevelikega tveganja, ki bi jim izpostavil nosilec vprašanja. Tveganje izvira iz neposrednega družbenega okolja: bodisi gre za zasmehovanje, ogrožanje pozicije ali dobrobiti. Zato potem privzamemo samozaščitna vedenja, kot sta skrivanje in varanje, da bi tako dajali videz uspešnega obvladovanja življenja. V ozadju je na delu legitimacija drugih, ki morajo pripoznati moje probleme kot probleme skupne vsem pripadnikom majhnega sveta, ki torej odsevajo skupno ambivalentnost naše vsakdanje realnosti, prav tako pa morajo drugi legitimizirati primernost načina

iskanja. Družbeni sistem mora podpirati prevzemanje tveganja z razkrijem potrebe po informacijah (Chatman 1996).

## Socialni tipi

Pri socialnih tipih gre za Webrov pojem idealnih tipov kot analitičnih konstruktov, ki utelešajo konkretne pojave, pri čemer se poudarijo njihovi določeni vidiki. Kot taki so zadeva fikcije, saj jih neposredno ni moč potrditi v realnosti. Socialni tipi povzemajo široke poteze določenega družbenega delovanja, določene tipične značilnosti vedenja z vidika neke perspektive. Kot take lahko potem uporabimo kot merilo za primerjavo z dejanskim vedenjem. Vendar to merilo določa vedenje in ne obratno. Socialni tipi nam omogočajo oblikovati predpostavke o javnem vedenju oziroma ravnanju ter družbenih pogojih. Ko te predpostavke povežemo, nam dajo klasifikacijo ali shemo, ki določa moj odnos do ljudi, se pravi, jih po nekih določenih značilnostih uvrsti pod določen tip, ki mu ustreza nek moj tipiziran odnos do tipa – nek vzorec vedenja. S tem, ko identificiramo osebe preko tipov, si pomagamo pri pričakovanjih, kako se bodo vedli do nas in kako se bomo mi vedli napram njim. Posameznik dobi nekakšno etiketo, ki potem določa, kakšno vlogo igra posameznik v njegovem družbenem svetu. Shema ljudi razvršča v kontinuumu od tistih, ki so sprejeti v moj svet, tistih brez ali z minimalno vrednostjo ter tistih, ki so irelevantni za moj svet. To je tudi mehanizem, ki ločuje insiderje od outsiderjev. Posamezniki so v majhnem svetu podvrženi tipifikaciji, morajo prevzeti določene vloge, ki potem nosijo s sabo pričakovanja glede njihovega vedenja – to so standardi, po katerih presojava njihovo vedenje. Razumevanje pravil majhnega sveta pomeni tudi prilagoditev konkretnim družbenim vlogam, ki so dodeljene posameznikom. Razumevanje te tipifikacije je ključnega pomena pri razumevanju socialnega sistema. Ta tipifikacija kot klasifikacija predstavlja temelj definicije družbene vloge kot idealne reprezentacije javnega vedenja. Ta pričakovanja glede drugega so skupna temu majhnemu svetu, saj nam pojem socialnih tipov omogoči razumevanje vedenja, kajti tip uteleša naša *skupna* pričakovanja glede drugega. Socialni tip kodificira pričakovanja do drugih in tako opredeljuje medčloveške odnose. Razumevanje smisla družbenega sistema torej omogoča pripadnikom privzeti družbeno vlogo kot določen socialni tip, kot tip potem



razumejo, kaj drugi pričakujejo od njih in oni od drugih. Družbene situacije so definirane po normah, zakonih in pravilih, udeleženci neke situacije morajo imeti enako definicijo situacije, če naj ima ta gladek potek. Zdravorazumska klasifikacija socialnih tipov v majhnem svetu tako določa situacije, te pa subsumirajo posameznike na podlagi določenih značilnosti pod določene socialne tipe oziroma jim pripisuje nek določen vzorec vedenja, naš odnos in pričakovanja do njih. Socialni tip izraža norme, po katerih se ravna posameznikovo vedenje. Majhnemu svetu je skupen okvir razumevanja kot sistem kategorij. Z uvrstitvijo v neko kategorijo, lahko sploh šele razumem drugega, njegovo vlogo ali nek dogodek. Te kategorije so lahko tudi način ločevanja določenega razreda ali skupnosti. Skupen referenčni okvir tj. kategorialna shema, ki si jo delijo in jim omogoča samo njim lastno razumevanje identitete npr. modnega koda kot razredne reprezentacije. Kategorije, ki definirajo socialne tipe, lahko tako definirajo skupno realnost nekega malega sveta. Socialni tipi se nanašajo na vzorce vedenja, značilne za tak majhen svet. »Vzorčni« socialni tipi kot insiderji utelešajo celovito razumevanje načina življenja v tem majhnem svetu (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 209, 214 in 216; Chatman 2000, 8; Burnett et al. 2001, 537).

Tu lahko sklenemo, da te tipološke definicije določajo tudi pričakovanja do drugega glede informacij – glede pridobivanja, iskanja, izmenjave itn. Socialni tipi podpirajo izmenjavo informacij ali pa jo lahko tudi ovirajo. Glede na zaželjenost socialnega tipa v okolju so lahko informacije, ki izvirajo od njega, sprejemljive ali pa ne, se bodo širile naprej ali pa ne. Večina nas bo razkrivala in izmenjevala informacije med kolegi, ki sodijo v isti socialni tip, v manjši meri pa s posamezniki, ki so bolj oddaljeni od »našega« tipa. Tvoj socialni tip, pod katerega si klasificiran in določa, kakšno vlogo igraš, prav tako določa, kakšen je tvoj dostop do informacij in tvojo zmožnost uporabe. Klasifikacija posameznikov nam lahko pove veliko o informacijskem svetu navadnih ljudi. Vemo namreč, da posamezniki iščejo nasvet od medosebnih virov v odvisnosti od tipa, pod katerih je razvrščen oziroma »klasificiran«. Velja tudi obratno, da je motivacija nekoga, da išče nasvet odvisna od njegove vloge, ki jo igra v družbi oziroma tipa. V majhnem svetu na informacije vpliva tip posameznika, katerim je dovoljeno, da jih iščejo ali izmenjujejo (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 209, 214 in 216; Chatman 2000, 8; Burnett et al. 2001, 537).

## **Pogled na svet**

Pogled na svet je kolektivna percepcija, skupna pripadnikom nekega družbenega sveta, ki določa, katere stvari so pomembne in katere trivialne. Gre za sistem prepričanj o življenju. Predstavlja kolektivni pristop, ki opredeljuje celovit pomen stvari, deluje kot filter, ki določa, katere podrobnosti bodo pomembne, ko bodo vstopile v posameznikovo zavest. Kot mentalna slika ali kognitivni zemljevid interpretira svet zame. Razumemo ga kot gledišče ali optiko skozi katero razumemo in ocenjujemo svet, se pravi relevantnost ljudi, dogodkov itn., ter tudi lastno vlogo, status, pozicijo med podobnimi drugimi. Po njem se določajo standardi vedenja, kaj je potrebno in za kaj se gre ter kako bomo to naredili in kako svet deluje. Skozi učenje te kolektivne percepcije od drugih v družbenem okolju se ozavemo, katere stvari moramo vedeti in kaj je pomembno v svetu. Pogled na svet poleg tega določa, kje bomo sploh iskali relevantne informacije oziroma znanje tj. stratum, se pravi določa samo smer ali polje pogleda. Pogled na svet se kaže v pomembnosti, važnosti, izpostavljenosti stvari, dogodkov in dogajanj, ki okupirajo večji delež pozornosti, truda, zanimanja ali refleksije (Wilson 1983, 4; Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 213; Burnett et al. 2001, 537; Burnett et al. 2008, 58-59).

## **Informacijsko vedenje**

Kakor smo nakazali že zgoraj, je Chatmanova (in ostali) uvedla termin informacijsko vedenje z namenom, da bi pojasnila širši kontekst »vidnih« oziroma aktivnih načinov ali vedenj pri iskanju informacij glede na reševanje določenega problema. Chatmanova želi tematizirati dejavnike, ki posredujejo med informacijskim okoljem oziroma svetom in aktivnim iskanjem informacij posameznika. Problem predstavlja razumevanje odnosa pripadnikov nekega družbenega sveta do informacij, preden jih javno izrazijo, znano je namreč, da ko se enkrat potreba po informacijah izrazi, sledi proces iskanja. Razumevanje odnosa do informacij namreč ne moremo omejiti zgolj

tematizacijo aktivnih načinov iskanja informacij<sup>47</sup>, pri katerih gre bolj ali manj za vidne pojave, ampak moramo tematizirati širši okvir odnosa do informacij. Četudi se ne angažiramo v iskanju informacij, pa lahko vseeno zavzamemo nek odnos ali ravnanje do informacije. Tako lahko zavzamemo pasivno držo do informacij, ne reagiramo nanje ali pa informacije samo dodamo obstoječi zalogi znanja. Posamezniki se lahko izognejo informacijam, vendar ne zato, ker ne bi bile koristne, pač pa zato, ker zanje ni mesta v njihovi preskrbi z informacijami. Po drugi strani pa bi bila lahko informacija v pomoč, vendar je nedosegljiva. Včasih lahko pridobivanje informacije ustvari več problemov, kot bi bila v zadnji instanci vredna, čeprav bi bila v osnovi v pomoč. Če družbeni svet deluje brez novih informacij, ni pametnega razloga, da bi jih iskali v zunanjem svetu (Pendleton in Chatman 1998; Burnett in drugi 2001, 537). Pojem informacijskega vedenja tako obsega razpon vedenj od aktivnega iskanja informacij do izogibanja informacijam.

Chatmanova loči dvoje vrst informacij glede na kritičnost potrebe. Gre za informacije, ki odgovarjajo na vsakdanje potrebe znotraj specifičnega okolja, v razliki do informacij, ki zadevajo problematične potrebe. Informacije, ki se producirajo znotraj družbenega okolja, povsem zadoščajo za njegovo delovanje, informacije iz velikega sveta pa služijo zgolj lahkotnemu opazovanju sveta (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999, 208-209 in 214). Opravka imamo z nekakšno informacijsko samozadostnostjo. Ustvarjanje smisla z informacijami poteka v koordinatah, kakor jih začrtujejo kulturne norme in običaji. Informacijske meje tega sveta bodo posamezniki prestopili le v primerih, ko se informacija percipira kot kritična, kolikor obstaja kolektivno pričakovanje, da gre za relevantno informacije ter v primeru percepcije, da življenje v krogu ne funkcionira več (Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1991, 444; Chatman 1999, 214-215; Chatman 2000, 10).

### **Teze teorije življenja v krogu**

Chatmanova formulira teorijo življenja v krogu v naslednjih tezah (Chatman 1999, 214):

---

<sup>47</sup> V originalu »information seeking behaviour«.

- Konceptualizacija majhnega sveta je bistvena za življenje v krogu, saj vzpostavi legitimizirajoče druge (insiderje), kot tiste, ki postavljajo meje vedenju, se pravi postavljajo okvire načinov življenja v tem majhnem svetu. Ti držijo skupaj niti majhnega sveta in so najbolj zainteresirani za njegov obstoj. To jim omogoča njihovo poglobljeno razumevanje majhnega sveta.

- Družbene norme postavljajo zasebno vedenje pred preizkus javne sprejemljivosti in ocenjujejo, ali je vedenje primerno ali ne, to velja tudi za informacijsko vedenje. Gre za norme, ki so jih prevzeli pripadniki majhnega sveta in vodijo njihovo življenje in delovanje. Moj jaz je družbeni jaz in je posredovan skozi odnos do drugih.

- Pogled na svet se ustvari z uveljavitvijo primerne vedenja. Vključuje jezik, vrednote, smisel in kontekst, ki zamejuje meje znotraj katerih obstaja, tj. majhen svet, za katerega je specifičen. Razumemo ga lahko kot fokus na aktivnosti, ki se odvijajo v majhnem svetu oziroma kot na igro na njegovem odru.

- Za večino se pogled na svet udejanja kot življenje, živeto v krogu. Takšno življenje je samoumevno in onkraj dvoma. Večino časa deluje z zadostno predvidljivostjo, tako da, kolikor se ne pojavi kritičen problem, iskanje informacij nima smisla. Ta gotovost ima oporo ravno v družbenih normah majhnega sveta.

- Pripadniki majhnega sveta ne bodo prečkali njegovih mej, da bi iskali informacije.

- Posamezniki bodo prečkali meje informacij tega sveta, le kadar so izpolnjeni naslednji pogoji: (1) informacija se percipira kot kritična, (2) obstaja kolektivno pričakovanje, da je informacija relevantna in (3) obstaja percepcija, da življenje v krogu ne funkcionira več.

Te teze nam omogočajo pristopiti k tematizaciji odnosa do informacij v raziskovanju njihove vloge v družbenem življenju. Gre za to, da so poti oziroma načini pridobivanja informacij že utečeni v nekem socialnem okolju, da so pravzaprav predpisani. Okolju so imanentni tipični problemi, za katere pa so tudi predpisani ali uveljavljeni tipični načini reševanja problemov. Sintagma »življenje v krogu« pomeni nevprašljiv in utečen svet, za katerega delovanje dodatne informacije v resnici sploh niso potrebne, saj v tem svetu zlahka delujem brez njih. Teorija življenja v krogu torej tematizira odnos do informacij pred pojavom aktivnega iskanja informacij (Chatman 1999, 214).

Gre torej za produkcijo informacij, ki se producira v nekem kontekstu – majhnem svetu – za uporabo v tem kontekstu (Chatman 1999, 208). Teorijo informacijske revščine, kot smo jo prikazali zgoraj, pa lahko vidimo kot poskus, da bi tematizirali disfunkcionalni informacijski svet. Se pravi svet, v katerem je potek življenja v krogu moten, saj kritične potrebe po informacijah niso razrešene. Skozi takšno anomalijo lahko tako uzremo vlogo norm v informacijskem vedenju.

### **3.2.3 Teorija normativnega vedenja Elfrede Chatman**

Teorija normativnega vedenja skuša pojasniti odnos do informacij v vsakdanjem življenju. Izhaja namreč iz protislovij, ko ljudje z opredeljenimi potrebami po informacijah, teh ne iščejo, iskanje opustijo ali pa preprosto pasivno čakajo, da informacija pride do njih (Burnett et al. 2001, 538). Kljub temu, da so informacije razpoložljive, so zanje nezainteresirani, lahko jih celo ignorirajo. Po drugi strani pa lahko pridobivanje informacij terja preveliko ceno, ali pa ljudje sploh nimajo potrebe po informacijah, saj njihov svet deluje brez njih (Chatman 1999, 214-215).

Teorija normativnega vedenja postavlja, da odnos posameznikov do informacij oziroma njihove aktivnosti v zvezi z informacijami, opredeljuje njihovo prepričanje, kaj je potrebno storiti za vzdrževanje normativnega načina življenja. Teorija normativnega vedenja razume normativno vedenje kot takšno, kakršnega vidijo pripadniki družbenega sveta kot najbolj primerne za določen kontekst. Vedenje usmerjajo običaji in norme, na ta način omogoča predvidljiv, rutinski in obvladljiv pristop k vsakodnevni realnosti. Predmet interesa predstavljajo tiste stvari, ki legitimizirajo in upravičujejo vrednote ter utelešajo družbeno življenje (Burnett in drugi 2001, 538).

Teorija normativnega vedenja sestoji iz štirih pojmov, ki smo jih podrobno elaborirali že zgoraj.

Družbene norme vodijo vedenje pripadnikov majhnega sveta. Predstavljajo *merilo* za pravilno in nepravilno vedenje oziroma delovanje ali življenje v tem svetu. Določajo,

kaj je prav in kaj je narobe, kar je primerno in se »spodobi« ter kaj je zavržno, nerazumno ali noro. Norme tako narekujejo določen način življenja, a njihovo uresničevanje oziroma uveljavljanje daje pripadnikom majhnega sveta hkrati tudi gotovost njihovem življenju in kolikor je razumevanje norm povezano z razumevanjem sveta, lahko rečemo, da ga »zaokroži«. Norme opredeljujejo tudi pravila, običaje in navade v nekem majhnem svetu kot konkretne oblike vedenja oziroma ravnanja. Sem lahko uvrstimo tudi oblike ravnanja ali delovanja povezane s pridobivanjem in izmenjavo informacij. Tako lahko predpostavimo, da so lahko določeni načini iskanja in izmenjave informacij pravzaprav celo predpisani, utečeni in primerni za nek družbeni kontekst tj. normativni (Burnett et al. 2001, 537). Pripadniki majhnega sveta imajo skupno razumevanje načinov iskanja in izmenjave informacij (Burnett et al. 2008, 57). Informacija sama na sebi nima vrednosti, vrednost zadobi kolikor podpira uresničevanje norm in vedenj v določenem družbenem svetu (Burnett et al. 2008, 58).

Pogled na svet predstavlja določeno razumevanje delovanja sveta, družbe in stvari, ki pa je skupno pripadnikom majhnega sveta in temelji na njihovem skupnem interesu. Opredeljuje pristop pripadnikov majhnega sveta do družbenih zadev in problemov. Pogled na svet določa, kaj je v njem pomembno in kaj trivialno, prav tako določa, kaj morajo pripadniki majhnega sveta vedeti. Na ta način pogled na svet senzibilizira nosilce za določene informacije, po drugi strani pa predpisuje, kaj morajo vedeti. Razumemo ga lahko kot filter, ki določa relativen pomen informacijam ali kot optiko oziroma specifičen način interpretacije sveta. Predstavlja relevantni okvir za informacije, ki ga prevzamemo v socializaciji v majhen svet tj. s prevzetjem sistema skupnih idej o medsebojnem skupnem izkustvu, kar lahko vidimo tudi kot informacijo, ki definira potek realnosti majhnega sveta (Burnett et al. 2001, 537; Burnett 2009, 696).

Socialni tipi pomenijo absolutne definicije, s kateri opredelimo osebe znotraj in zunaj majhnega sveta. Njihova klasifikacija se nanaša na družbene norme majhnega sveta. Definicije socialnih tipov predstavljajo tipifikacije določenega vzorca vedenja ali pričakovanja določenega načina interakcije, definicija določa vlogo, ki jo pripisujemo njenemu nosilcu. Določajo skupna pričakovanja pripadnikov majhnega sveta do

nosilca oziroma njihov skupen odnos do njega, kot pripadniki majhnega sveta smo prav tako tipizirani pod nek socialni tip. Sprejemljivost nekega socialnega tipa v majhnem svetu obenem opredeljuje tudi sprejemljivost informacij, ki izvirajo od njega (Burnett et al. 2001, 537). Sistem ali klasifikacija socialnih tipov določa razmerje moje vloge v odnosu do drugih vlog, določa pričakovanja do drugega ter drugih do mene in sicer v domeni javnega vedenja (Chatman 1999, 209). Določena klasifikacijska oznaka socialnega tipa daje pripadnikom majhnega sveta ključ, kako se obnašati, voditi konverzacijo in izmenjevati informacije (Chatman 2000, 12).

Informacijsko vedenje<sup>48</sup> moramo razumeti kot konstrukt, ki temelji na nekakšni dispoziciji ali odnosu do informacij in opisuje, kako se posameznik odzove na potrebo ali informacijo. Tako se bodisi angažira v aktivnem iskanju informacij ali pa se informacijam izogiba, zatem lahko oceni, da terja pridobivanje informacij previsoko ceno, zavrne sprejem od neželenega socialnega tipa, oceni, da niso nujno potrebne itn. (Burnett et al. 2001, 538). Pri teh odločitvah pripadnike majhnega sveta vodi njihovo prepričanje, kaj je potrebno za podporo normativnemu načinu življenja (Chatman 2000, 14).

Odnos do informacij moramo razumeti kot stanje, v katerem delujemo glede na razpoložljive ali ponujene informacije. Gre za informacije, ki so v majhnem svetu bodisi uporabljene ali pa ne. Kolikor informacije iz zunanjega sveta ne ustrezajo pogledu na svet, niso v skladu z družbenimi normami ali pa prihajajo od vira, ki nima zaupanja, potem takšna informacija ni sprejeta v majhnem svetu. Obratno pa pripadniki majhnega sveta sprejemajo informacije, ki so skladajo z normami, pogledom na svet in sprejemljivimi tipi v skupnosti, ne glede na njeno vrednost in točnost v zunanjem svetu (Burnett et al. 2008, 59).

### **3.2.4 Družbeni dostop do informacij**

Burnett, Jaeger in Thompson koncipirajo družbeni dostop do informacij s teorijo normativnega vedenja, ki vključuje koncepte družbenih norm, pogleda na svet,

---

<sup>48</sup> V originalu »information behaviour«.

družbenih tipov in informacijskega vedenja. Socialne norme določajo, kaj je prav in kaj narobe v družbenem dogajanju v majhnem svetu. S tem zamejijo majhen svet od zunanjih svetov. Norme predstavljajo standarde primernosti, s katerimi lahko presojamo bodisi primernost ali problematičnost informacij glede na vzpostavljene vrednote in običaje. Če določene vrste informacij niso v skladu z normami, jih lahko ignoriramo ali celo zavrnemo. Na ta način se vzpostavi ovira dostopu in sprejemu informacij. Pogled na svet je kolektivna percepcija, skupna pripadnikom nekega družbenega sveta, ki določa, katere stvari so pomembne in katere trivialne. Informacija, ki se ne ujema s pogledom na svet, se bo pripadnikom tega sveta zdela kot trivialna, pomanjkljiva oziroma nepomembna. Koncept socialnih tipov se nanaša na klasifikacijo oseb znotraj majhnega sveta, ki zajema tudi naš odnos do tipa. Sprejem oziroma dostop do informacije je pogojen s tipom, ki mu pripada vir informacije. Informacija ne bo sprejemljiva, če prihaja od outsiderja, nezanesljivega vira, nekoga, ki je v konfliktu z vrednotami tega sveta. Na informacijsko vedenje tako vpliva skladnost informacije z normami, ustreznost vrednotam oziroma pogledu na svet in sprejemljivimi tipom v skupnosti.

Družbeni dostop do informacij lahko razumemo na dveh nivojih. Prvi govori o vplivu družbenih norm, pogleda na svet in socialnih tipov na to, do kakšnih informacij je sploh dovoljeno dostopati v majhnem svetu oziroma kakšne informacije iz zunanjega sveta so sprejemljive v majhnem svetu oziroma primerne zanj. Drugi nivo družbenega dostopa pa govori o normativnih informacijskih vedenjih, ki določajo, kakšne so primerne aktivnosti in mehanizmi dostopa do informacij znotraj pogleda na svet in družbenih norm (Burnett in drugi 2008, 58-59).

Družbeni dostop do informacij predpostavlja, da k raziskovanju informacije in informacijskega vedenja pristopamo z vidika življenja ali interakcije neke skupine, nekega družbenega sveta. Posameznika v njegovem odnosu do informacij zapopademo kot temeljno določenega po vključitvi v to družbeno skupino. Možnost lastne svobode v ločenosti od skupine je nekaj, kar je skorajda nemogoče, skorajda iluzorno. Kriteriji relevantnosti informacij tega družbenega oziroma majhnega sveta izvirajo iz njega samega. Predpostavljamo namreč, da je ta svet funkcionalno samozadosten, informacije iz »velikega sveta« služijo le za njegovo »lahkotno



opazovanje«. Temu svetu so imanentni njegovi sistemi informiranja. Pojem situacijske relevantnosti nam predstavlja zgolj izhodišče za zaznavo obrisov svojskih kriterijev relevantnosti, ki veljajo v tem svetu. Specifičen način življenja predstavlja izhodišče za razumevanje podporne vloge informacij v njem.

### **3.2.5 Ovire dostopnosti informacij**

Kot osnovo za tematizacijo ovir nam bo služil model ovir dostopnosti Brende Dervin iz baltimorške študije, ki ga bomo nadgradili z dejavniki družbene dostopnosti informacij teorije normativnega vedenja Elfrede Chatman (Warner in drugi 1973,13-18; Pendleton in Chatman 1998; Chatman 1999; Chatman 2000; Burnett in drugi 2001; Burnett in drugi 2008). Model Dervinove sta podkrepili Harris in Dewdney ter kanadska študija o dostopnosti do informacijskih služb (Ontario Ministry of Culture and Communications 1992, 21; Harris in Dewdney 1994, 36-39). Kakor smo zapisali že zgoraj, model sestoji iz povezanosti posameznika, problema, virov informacij in rešitve, pri čemer ta povezanost temelji na doseganju določenih pogojev. Ti pogoji so societalna dostopnost, ki pomeni, da so potrebne informacije in informacijski viri sploh razpoložljivi v socialnem sistemu, se pravi dovolj blizu posameznikov, s čimer pa je z druge strani povezana fizična dostopnost, ki pomeni konkretno možnost za posameznika, da stopi v stik z virom. Po drugi strani morajo biti informacijski viri zmožni in pripravljeni zagotoviti nuditi potrebno informacijo, kjer gre za institucionalno dostopnost, ki vključuje tudi npr. birokratske ovire, plačljivost storitev, oportunitetne stroške uporabnika, prioritete ponudnika, točnost ali zanesljivost informacij itn. Posameznik se mora sploh zavedati možnosti, da viri obstajajo in da so zmožni rešiti problem, po drugi strani pa izraziti svojo potrebo in razumeti rešitev problema. Gre za intelektualno dostopnost, kamor bi lahko uvrstili tudi jezikovno zmožnost in pismenost. Pri psihološki dostopnosti pa gre za pripravljenost razrešiti svojo potrebo, poiskati oziroma stopiti v stik z virom in sprejeti rešitev.

Ta model seveda ostaja na ravni posameznika, medtem ko družbeno dimenzijo dostopnosti do informacij opredeljujejo dejavniki pogleda na svet, socialnih norm in socialnih tipov. Družbene norme vzpostavljajo normativni način življenja, njegovo udejanjanje mora vedno znova prestatati preizkus javne sprejemljivosti. Norme

razlikujejo med legitimnimi in nelegitimnimi problemi, viri informacij, načini oziroma aktivnostmi iskanja ter samimi informacijami oziroma določajo, katere informacije bodo snov družbene interakcije. Razlika med legitimnim in nelegitimnim se pokriva z razliko med javnim in skrivnim vedenjem, kar lepo kaže pojav geofagije (Chatman 2000, 14-15). Moje probleme, načine iskanja in rešitve mora pripoznati kontekstualni drugi, moje ravnanje mora biti normalno in sprejemljivo. Informacijsko vedenje podpira uresničevanje normativnega načina življenja. Določen način normativnega življenja v majhnem svetu ima utečen sistem informiranja, ki zadošča njegovim zahtevam, pri čemer kot sistem razumemo tipične rešitve za tipične problematične situacije. Norme začrtujejo meje majhnega sveta, kot njegov pripadnik prevzamem njegov pogled na svet, ki določa smisel, vrednote in naše mesto v njem. Sodelujem v utečeni igri simbolnih vlog kot vzorcev vedenja, ki jih zastopajo socialni tipi. Vpet sem v to mrežo razmerij do drugih, ki določa tudi dostop in izmenjavo informacij. Razmerje variira od nesprejemljivosti in nezaupanja do zaupanja in verodostojnosti.

### **3.2.6 Pregled kontekstov uporabe teorije normativnega vedenja**

Pregled razvija teorij Elfrede Chatman bomo sklenili s predstavitevijo osnovnih pojmov in pertinentnih empiričnih primerov oziroma kvalitativnih podatkov iz dosedanjega dela Elfrede Chatman in Garyja Burnetta.

#### **Družbene norme**

Družbene norme razumemo kot merila za presojo vedenja, ki dajejo legitimacijo sprejemljivega javnega vedenja (Chatman 1996, 204). Razumeti jih moramo z vidika vedenja posameznika, razlike med Meadovim »jazom« in konvencionalnim »mene«. Skrivanje in varanje glede na potrebo po informacijah se pojavi zaradi prevelikega tveganja za dobrobit posameznika. Posameznik s potrebo oziroma problemom ne more računati na mrežo ali nek mehanizem podpore, saj izpade iz nekega tipičnega nabora načinov pomoči, ki ni na voljo v tem družbenem okolju. Rečeno z Meadom, gre za institucijo kot tradicijo, standard, pravilo, običaj, ki predstavlja nujnega posrednika ali pozitivni pogoj pri pridobivanju informacij.

Akterji nočejo tvegati z razkritjem potrebe po informacijah in izmenjavo informacij, čeprav so te načeloma na voljo. Varovanke doma za ostarele so skrivale potrebo po informacijah glede zdravstvenih problemov, osamljenosti ipd. in se pretvarjale, da obvladujejo svoje življenje, saj bi razkritje potrebe vrglo negativno luč na njihovo podobo, ogrozilo njihov položaj v skupnosti in vezi s sorodniki. Obstoječe omrežje virov – sovarovanke, sorodniki, osebje doma, revije in knjige – ni bilo zmožno razrešiti potrebe po informacijah (Chatman 1996, 199). Skrivanje in tveganje sta vedenji, ki ju razumemo kot posledico informacijske revščine.

Čistilke niso delile svojih skrbi z ostalimi sodelavkami spričo zavedanja, da med njimi ni nobenega zanimanja za njihove probleme, brezbržnost ali celo zlonamerna uporaba zaupanih informacij sta bili tako oviri za izmenjavo informacij. Udeleženske v programu CETA niso razkrivale potrebe po podpori, saj so vedele za brezbržnost osebja (Chatman 1996, 199).

Vedenje pretvarjanja pomeni reakcijo na zahtevo po ustreznem vedenju glede na zahteve družbenega okolja, pri čemer imitiramo le zunanje znake, ne razumemo pa bistva vedenja ali pa se pač enostavno pokoravamo družbenim normam. Možna je tudi obratna možnost, nakazana zgoraj, da imitiramo ustrezno vedenje, čeprav naša notranja realnost ni v skladu z njim. Razlika je torej v odnosu kot interesu ali zunanji nujnosti. Razlog za pretvarjanje je ta, da bi izkazovanje potrebe po informacijah nakazalo konflikt z normami družbe ali samopodobo (Chatman 1996, 201).

Angažiranje v informacijskem vedenju – izkazovanju potrebe, iskanju in uporabi informacij – bi akterja na neki točki spravilo v konflikt z družbenimi normami, ki se zgoraj kažejo v konkretnih oblikah potencialne zlorabe informacij proti samemu akterju, izključitve iz družbenega okolja, prevelike odvisnosti od pomoči drugega, neobvladovanja situacije, omadeževane samopodobe itn. Problemi ali načrtovano vedenje, ki ga podpirajo ali razrešujejo potrebne informacije, se mora skladati s pričakovani oziroma zahtevami družbenega okolja tj. družbenimi normami. Akter posledično sploh ne išče informacij ali pa te sploh niso dostopne v okolju.

Burnett in drugi obravnavajo virtualne skupnosti ter svet feminističnega knjigarstva skozi optiko normativne teorije vedenja. Socialne norme določajo, kaj je družbeno sprejemljivo vedenje in dajejo majhnemu svetu ravnotežje. V svetu virtualnih skupnosti so to t. i. »FAQ«, pogosto zastavljena vprašanja, na bolj subtilen način pa se kažejo kot implicitna pravila, ki se ne nanašajo samo na vedenje, ampak tudi na držo, interese in jezik članov. Kažejo se v neizrečenih pravilih, tonu ali verbalni strukturi objav. Pri feminističnem knjigarstvu se norme kažejo v ženskosti kot vodilu delovanja in zavzemanju za socialno pravičnost za ženske: od arhitekture, oblikovanja prostorov, zaposlovanja žensk in sodelovanja z ženskimi podjetji. Družbeno normo prav tako predstavlja sodelovanje med knjigarkami in spoštovanje samostojnega odločanja na lokalnem nivoju (Burnett in drugi 2001, 542-543).

## **Pogled na svet**

Pogled na svet govori o tem, kako družbena skupina razume svet, njegov potek, svojo mesto v njem, skupinske vrednote. Razumevanje majhnega sveta akterju omogoča delovanje v njem. Svet sestoji iz konvencij<sup>49</sup>, utečenih ravnanj, aktivnosti, skupnega izkustva, ki omogoča njegovo delovanje (Chatman 1999, 211). Gre za njegov ustroj oziroma za razumevanje socialnega tkiva, ki definira moje življenje. Informacije so relevantne le, kolikor podpirajo moje življenje v majhnem svetu, se pravi, da podpirajo moje delovanje v njem.

Chatmanova v svoji študiji zapornic opiše njihov lokalizirani pogled na svet. Ta pogled pomeni osredotočanje na življenje v zaporu, na dogajanje in zadeve, ki so odvijajo v njem. Interes zapornic se osredotoča na ta svet. Zunanji svet izven zapora je le navidezno predmet zanimanja zapornic. Informacije iz zunanjega sveta jim v resnici ne služijo v namen obvladovanja življenja v zaporu. Z njim ohranjajo stik, vendar pa o njem nimajo popolne slike. Če so namreč informacije iz zunanjega sveta preveč podrobne, pri zapornicah povzročajo le frustracije: podrobne vesti o dogodkih iz domačega okolja jih preveč zadevajo oziroma jih lahko celo prizadenejo, pri čemer nimajo nobenega vpliva na dogajanje doma. To je torej razlog za določeno distanco

---

<sup>49</sup> V originalu »code«.

od zunanjega sveta in osredotočanje na svet zapora. Ločenost od zunanjega sveta in omejenost na življenje v svetu zapora pomeni po drugi strani prednost, saj lahko vsaj do neke mere vplivajo in obvladujejo situacije in življenje v njem. Zatem jim je v majhnem svetu prihranjena bolečina ločenosti od bližnjih ter vpliv negativnih vidikov prejšnjega (kriminalnega) življenja (Chatman 1999, 214-215).

Zapornice privzamejo takšen pogled na svet s prihodom v zapor. Opustijo prejšnji pogled na svet npr. zasvojenca z mamili, ki prakticira kulturo odvisnikov od drog ter privzamejo sistem zaporniških vrednot, pri katerih gre za zmanjševanje kazni, večjo svobodo zapornic in zavedanje, da je mogoče živeti življenje brez mamil (Chatman 1999, 213). Tako redefinirajo razumevanje sebe (Chatman 1999, 209). Določen pogled na svet tako ločuje insiderje od outsiderjev (Chatman 1999, 211).

V svetu virtualnih skupnosti je pogled na svet sicer pogosto stvar polemik. Burnett in drugi omenjajo primer formaliziranega pogleda na svet, da je namreč vsak član lastnik svojih besed, kar pomeni, da jih brez njegovega dovoljenja ni dopustno navajati izven foruma. Gre za prepričanje o pomembnosti spoštovanja ter varovanja zasebnosti in avtorstva. Pogled na svet feminističnega knjigarstva sestoji iz prepričanja, da so ženske žrtev patriarhalne kulture, ki ženske razvrednoti, marginalizira in ohranja nasilje nad njimi. Feministke hočejo vplivati na svet, vendar pa priznavajo, da bo to dolgotrajen proces (Burnett in drugi 2001, 543).

Gary Burnett in drugi tematizirajo teorijo normativnega vedenja ob obravnavi sporov med različnimi majhnimi svetovi. Primer predstavlja javna polemika glede zasnove nove splošne knjižnice v San Franciscu in sprememb, ki so se z njo uveljavile. V polemiki se je problematiziral prevelik prostor namenjen računalnikom za uporabnike, preveliko število izločenih knjig in odsotnost listkovnih katalogov. Nasprotniki so spremembe razumeli kot napačno odločitev vodstva, neskladno z družbenimi normami. V ozadju gre za konflikt dveh pogledov na svet glede poslanstva splošne knjižnice. Konflikt lahko skiciramo kot pogled »staromodne knjižnice znanja«, z »otipljivimi« knjigami, listkovnimi katalogi, omejenim izločanjem ipd. napram pogledu, ki razume knjižnico kot posrednico elektronskega dostopa do informacij (Burnett in drugi 2008, 59-60).

Drugi konflikt predstavlja primer odpustitve knjižničarke v petdesetih letih prejšnjega stoletja, ki se je zgodil na ameriškem jugu. Njeno knjižničarsko delovanje je bilo sporno zaradi naročin na revije, med njimi tudi sovjetskega izvora, ki so bile v nasprotju z antikomunističnim in segregacijskim duhom tistega časa. Prav tako je bilo sporno njeno delovanje kot politične aktivistke proti segregaciji. Eno stran v konfliktu predstavljajo knjižničarske vrednote prostega dostopa do informacij in publikacij, ne glede na njihovo politično vsebino – knjižnica naj bi celo namenoma zbirala publikacije, ki predstavljajo družbene zadeve iz različnih zornih kotov. To stran je poosebljala knjižničarka, medtem ko so lokalni politični veljaki predstavljali pogled na svet, ki je nasprotoval širjenju »komunizma« in je odstranjeval njegove pripadnike, prav tako pa je videl segregacijo kot družbeno sprejemljivo. Tu vidimo, kako normativni način življenja uveljavlja svoje norme sprejemljivosti za informacijsko vedenje, s tem ko omejuje dostop do neprimernih publikacij (informacij) za vse lokalno prebivalstvo. Vsebina informacij je neprimerna, saj vsaj v očeh lokalnih veljakov ne podpira ali moti normativni način življenja. Socialni tip knjižničarke je postal nezaželen v majhnem svetu ameriškega mesteca, informacije, ki izvirajo od nje, so postale nesprejemljive (Burnett in drugi 2008, 61-63).

Tretji primer pa predstavlja politika nekdanje vlade predsednika Busha v času njegovih mandatov v letih 2000 do 2008. Gre za ponovno dodeljevanje statusa zaupnosti poprej javnim dokumentov, umikanje informacij s spletnih mest federalne vlade ter vplivanje na znanstveno raziskovanje. Socialne norme članov vlade so vidne v omejevanju dostopa do informacij, ki so sedaj namenjene le pripadnikom vladnega majhnega sveta, medtem ko je ostalim zainteresiranim dostop onemogočen. Za vladni pogled na svet so informacije o nacionalni varnosti posebej pomembne in potrebne posebnega nadzora. Obenem pa je poskušala na znanstveno raziskovanje vplivati in nadzirati tako, da bi rezultati ustrezali njenim družbenim normam in uveljavljali njen pogled na svet (npr. glede kontracepcije) (Burnett in drugi 2008, 63-64).

Gary Burnett je tematiziral nasprotujoče poglede na svet treh majhnih svetov na primeru umika določenih glasbenih posnetkov skupine Grateful Dead s spletnega

mesta Live Music Archive archive.org. Na primeru javne polemike, ki je potekala na spletnih forumih in medijih, je pokazal pogled na svet outsiderja, ki ne razume, čemu sploh polemika. Zatem je predstavil pogled na svet arhivistov oziroma skrbnikov spletnega mesta, ki jim glasbeni posnetki na tem spletnem mestu pomenijo eno izmed mnogih gradiv s kulturno vrednostjo, ki se pač ohranjajo na spletnem mestu. Za občudovalce pomenijo shranjeni posnetki posebno duhovno izkustvo in povezujejo skupnost. Člani skupine pa imajo do posnetkov ambivalenten odnos – nekaterim članom skupine pomenijo povezavo s dediščino preteklosti in drugimi, ki jim je ta dediščina skupna, medtem ko pomenijo drugim članom nevarnost, ki ogroža skupnost in jih imajo za ilegalne (Burnett 2009, 694 in 707).

## **Socialni tipi**

Socialni tipi se nanašajo na neko vlogo akterja, ki jo igra v majhnem svetu. Na to vlogo se vezana določena pričakovanja drugih do nas in obratno. Socialni tip določa njegovemu nosilcu, kakšne možnosti ima pri iskanju informacij in pogojuje izmenjavo idej (Chatman 1999, 209). Chatmanova v študiji zapornic omenja socialni tip »homies« kot oznake za »naše ljudi«, vredne zaupanja in s katerimi si izmenjujemo informacije. Izmenjava informacij z zapornicami izven te skupine je otežena. Čim dlje so posamezniki oddaljeni od »našega« tipa, v manjši meri imamo skupne interese in si delimo informacije (Chatman 1999, 214). Tip paznic označen kot »bitches« (»psic«) zapornice vidijo kot okrutne in grozljive, brez sočutja, ki namerno škodijo zapornicam in celo prirejajo pravila v ta namen. Zapornice se jih zato izogibajo. Iz teh razlogov je seveda razumljivo, da četudi bi zapornicam nudile koristno informacijo, bi te posumile v njeno vrednost. Drug tip »brides« (»neveste«) se nanaša na nove zapornice, ki so prevzele vlogo seksualne partnerice starejše zapornice. Ta določa, do katerih informacij ima dostop. Po drugi strani pa jo njena vloga določa kot posrednika informacij med ostalimi zapornicami in partnerico, s pomembnostjo njene partnerice raste tudi njen pomen. Njen socialni tip tako resno omejuje njen informacijski svet (Pendleton in Chatman 1998).

V svetu virtualnih skupnosti vidimo kot socialne tipe insiderje in outsiderje, kot člane in nečlane skupnosti. Zatem lahko vidimo kot poseben socialni tip novince, blokirane člane s prepovedjo objavljanja, opazovalce brez aktivnega prispevka. V svetu feminističnega knjigarstva lahko vidimo kot insiderje lastnice knjigarn, zatem profesionalne knjigarke z dolgoletnimi izkušnjami zlasti v kontrastu z delavkami, ki delajo kot dodatna pomoč. Omenjena socialna tipa vplivata na vrednost informacij, ki jih izmenjujeta: prvi je bolj cenjen kot drugi (Burnett in drugi 2001, 543-545).



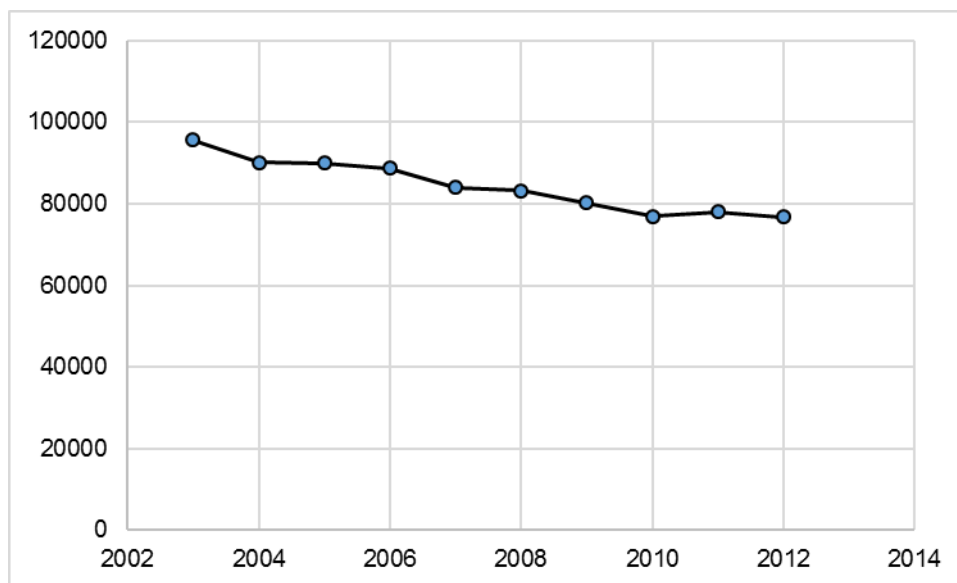
## **4 Kontekst raziskave: značilnosti slovenskega podeželja glede dostopnosti do informacij na izbranem primeru**

Izbrana lokalna skupnost predstavlja kontekst vsakdanjega življenja ljudi, kjer se dogaja iskanje, uporaba in izmenjava informacij. V nadaljevanju bomo najprej orisali kontekst na ravni splošnih značilnosti slovenskega podeželja, predstavili situacijo glede znanja in informacij na podeželju, zatem pa tudi konkretni kontekst lokalne skupnosti, v kateri bomo izvajali raziskavo. Analizirali jo bomo z njenimi sociografskimi značilnostmi: številom prebivalstva, starostno, spolno in izobrazbeno strukturo, strukturo zaposlenih, mestom zaposlitve, geografskimi značilnosti (tip naselja, bližina gravitacijskih naselij, prometne povezave), storitvami v kraju (npr. trgovine, gostilne, banke, pošta) ter njeno gospodarsko, kulturno in izobraževalno dejavnostjo.

### **4.1 Podoba slovenskega podeželja**

Osnovne značilnosti podeželja in njegove razvojne usmeritve načrtuje Nacionalni strateški načrt razvoja podeželja 2007-2013. Slovenija je reliefno zelo razgibana in relativno redko naseljena država. Značilna je zgoščena poselitev ravninskih oziroma dolinskih delov in veliko število majhnih naselij. Podeželske regije in tudi podeželska območja znotraj razvitejših regij razvojno zaostajajo glede na BDP. Kmetijstvo je leta 2005 k bruto domačemu proizvodu prispevalo 1,8 %. Glede števila zaposlenih v panogi je opazen trend padanja (Slika 4.1).

**Slika 4.1: Zaposlenost v kmetijstvu merjena v polnovrednih delovnih močeh (tisoč PDM), Slovenija, letno**



Vir: Statistični urad Republike Slovenije

Kmetijska zemljišča predstavljajo 32 % vseh zemljišč, 60 % gozdovi in 8 % ostala raba. V strukturi rabe kmetijskih zemljišč je 57 % travnikov in pašnikov, 30 % njiv in 8 % trajnih nasadov. Večina kmetijskih zemljišč (73 %) se nahaja na področjih z omejenimi pogoji za kmetovanje. S kmetijsko pridelavo se je v letu 2005 ukvarjalo 77.000 kmetijskih gospodarstev, ki so v primerjavi s povprečjem držav Evropske unije relativno majhna (6,3 ha), čeprav je v zadnjem obdobju opazen trend večanja. Imajo tudi neugodno zemljiško strukturo s povprečnimi 9 do 10 različnimi enotami rabe (stanje v letu 2005). Takšno stanje je rezultat preteklih politik v letih 1945 – 1990, ki so imele za posledico tudi nizko stopnjo profesionalizacije in delovne intenzivnosti. Za kmetijstvo je značilna nizka dodana vrednost, ki je posledica neugodne posestne, izobrazbene in starostne strukture ter nizke stopnje specializacije. Več kot polovica gospodarjev je starejša od 55 let, mlajših od 45 let je le 19 %, vsaj poklicno izobrazbo je imelo 47 %, kakršnokoli kmetijsko izobrazbo pa 28 % nosilcev (stanje v letu 2005). Kmetijstvo je večinoma le dodatna dejavnost, saj 74 % nosilcev pridobiva dohodke še iz drugih virov (stanje 2005).

Stopnja samooskrbe s hrano je v Sloveniji 40 %, ta delež ima trend upadanja, od leta 2010 do 2013 se je zmanjšal za 4 %. Višja stopnja samooskrbe je pri živalskih

proizvodih, nižja pri rastlinskih, zlasti pri zelenjavi, krompirju in žitih (Gale 2014, 21-11).

Strategija ugotavlja povečanje priseljevanje na podeželju v bližini urbanih centrov ter praznenje oddaljenejših območij. Ta območja se soočajo s strukturnimi in razvojnimi problemi vezanimi na premalo delovnih mest izven kmetijstva, zaostajajo pa tudi v infrastrukturni opremljenosti (Nacionalni strateški načrt... 2007, 4-14). Program razvoja podeželja Republike Slovenije za obdobje 2007-2013 izpostavlja tri značilne tipe demografskih območij na slovenskem podeželju. Urbanizirana področja v ravninskem in dolinskem svetu ohranjajo rast prebivalstva, raste število delovnih mest izven kmetijstva, kar pomeni povečanje dopolnilnih in mešanih kmetij ter deprofesionalizacijo, vendar pa se zaradi možnosti delovnih migracij ohranja poseljenost podeželskega prostora ob manj klasično ruralnem načinu življenja.

Klasična agrarna pokrajina na obsežnih območjih gorskega, hribovitega, kraškega in obmejnega sveta zaostaja v razvoju in se celo demografsko prazni. Program vidi razlog predvsem v nezadostnih prihodkih iz kmetijstva in gozdarstva kot vodilnih panog, odsotnosti možnosti za zaposlovanje izven kmetijskih dejavnosti na območjih in v dosegu dnevne migracije ter pomanjkanju večjih urbanih središč in prometnih povezav. Za prehodna območja pa je značilno prepletanje obeh značilnosti, ko so urbanizirani otoki okoli manjših centralnih naselij obdani z obsežnimi neurbaniziranimi zaledji. Okoliščine globalne konkurence in visoke cene delovne sile pomenijo pritisk na trg dela v delovno intenzivnih panogah, v katerih je zaposleno veliko ljudi s podeželja kot delovnih migrantov v manjša urbana središča. Program vidi priložnost za podeželje v turizmu, vendar pa obenem ugotavlja, da ni zadosti ponudbe ob sicer velikih potencialih naravne in kulturne dediščine, kulinarike in vina ter preživljanja prostega časa. Prav tako je priložnost v razvoju podjetništva, ki bi temeljil na konkurenčnih prednosti podeželja kot so tradicionalna znanja, delovna sila in surovine (Program razvoja podeželja... 2007, 46-51).

Podobno opiše razvojne tipe podeželskih območij Kovačič s soavtorji (2000, 81-91 in 101-102). Za obmestja je značilna relativno visoka gostota prebivalstva in pa nižji delež kmečkega prebivalstva. Območja praznenja zaznamuje zmanjševanje

prebivalstva in/ali dosežen absolutni demografski prag. Kmečki del populacije je v povprečju precej starejši. Poselitveni prostor se krči v navpični in vodoravni smeri tj. glede na nadmorsko višino ter površino poselitve. Značilna podeželska območja zavzemajo prostor med opisanima skrajnostima, nadalje jih lahko opredelimo glede možnosti razvoja, ki jih daje nadmorska višina. Slednji kazalec v povezavi z naklonom zemljišča govori o možnostih za kmetijsko pridelavo in uporabo kmetijske mehanizacije.

Avtorji obravnavajo tudi ostale kazalce razvojnega stanja in gibanj ter predstavijo določena spoznanja (Kovačič in drugi 2000, 61-80 in 101-116). Delež kmečkega prebivalstva kaže na stopnjo deagrariziranosti, vendar lahko njena visoka vrednost pomeni intenzivno kmetijsko proizvodnjo ali pa odseljevanje mladih zaradi pomanjkanja delovnih mest. Kmečko prebivalstvo prevladuje le še v izrazito agrarnih naseljih. Višje vrednosti so značilne za vzhodni del države, kar velja tudi za kazalec dohodnina na prebivalca. Po Kladniku in Ravbarju so vzhodni del Slovenije ter obmejna območja s Hrvaško najmanj razvita (Kladnik in Ravbar 2003). Podatek o deležu kmetij z zagotovljenim prevzemnikom kaže problematično sliko. Slovensko podeželje razpolaga raznovrstnimi biotopi, ki pa so potencialno ogroženi. Krajine so označene kot arhaične spričo drobne posestne in proizvodne strukture, k čemur prispeva tudi razgiban relief. Opazno je zatavljanje njiv in zaraščanje slabšega travinja. Prostorski razvoj zaznamuje stihiskost in neusklajenost različnih interesov, premalo je načrtnega urejanja vasi. Slabša komunalna opremljenost znižuje nivo bivanja. Slovenija ima sicer ugodno policentrično ogrodje za razpršeno poselitveno strukturo podeželja. Pomen kmetijstva presega raven gole ekonomske dejavnosti, saj ohranja kulturno krajino, poseljenost in kvaliteto bivanja. Donosnost kmetijstva zaostaja, potrebna bi bila večja intenzivnost in industrializacija pridelovanja, kar pa bi negativno vplivalo na druge funkcije. Kmetije iščejo dodatne vire dohodka, saj je le manjšina kmetij »čistih« (Kovačič in drugi 2000, 101-116).

Klemenčič, Lampič in Potočnik Slavičeva izpostavljajo odločilno vlogo koridorjev tj. avtocestnega križa in mest za razvojno perspektivo (Klemenčič in drugi 2008, 120). Odmaknjenost od njih pomeni stagnacijo. Isti avtorji so na podlagi kombinacije kazalcev starostne sestave, velikosti in vitalnosti gospodinjstev, izobrazbene sestave

in aktivnosti prebivalstva razvrstili slovensko podeželje v tri skupine: podeželje dobrih priložnosti, zastajajoče podeželje in odmirajoče podeželje, pri čemer opozarjajo na togost tovrstne tipologije (Klemenčič in drugi 2008, 121-122). Glede razvojnih teženj izpostavljajo potrebo po novem pogledu na razvojni potencial starejše populacije. Ugotavljajo, da heterogenost različnih socialnih skupin povzroča napetosti med interesnimi skupinami. Poleg tega avtorji vidijo razvoj podeželja kot stihijski, s slabo vodeno in organizirano kmetijsko politiko, ki kmete prepušča lastni iznajdljivosti pri usmerjanju kmetijske proizvodnje in prodaji pridelkov. Zemljiška politika se kaže v težavah pri pridobivanju kmetijskih zemljišč, neredu pri stanovanjski gradnji, špekulativnih nakupih zemljišč itn. (Klemenčič in drugi 2008, 123-129). Prebivalci na raziskovanih območjih pa so kot razvojne probleme navedli pomanjkanje delovnih mest, staranje, odseljevanje, pomanjkljivo infrastrukturo, oddaljenost od središč, neugodne naravne pogoje, slabo izobrazbeno strukturo in obmejnost (Klemenčič in drugi 2008, 70-73). Klemenčič označi slovensko podeželje po 2. svetovni vojni kot razvoj od agrarne preko industrijske do postindustrijske dobe (Klemenčič 2006, 167). Slednja pomeni poudarek na tržni proizvodnji, ekološki pridelavi in vzdrževanju kulturne pokrajine v kmetijstvu, na podjetništvu v industriji ter razvoju storitvenih in informacijskih dejavnosti v terciarnem sektorju. Za družbeno-kulturni vidik razvoja podeželja pa je značilno prevzemanje kulturne identitete agrarne dobe v novi preobleki in estetika, znanje, spoštljiv odnos do narave ter duhovnost kot novi elementi.

Irma Potočnik Slavič je raziskovala endogene razvojne potenciale podeželja in v ta namen ovrednotila potencial šestih oblik kapitala: gospodarskega, okoljskega, človeškega, socialnega, organizacijskega in kulturnega (Potočnik Slavič 2008). Na podlagi študije primerov izbranih podeželskih območij je vzpostavila različne razvojne stopnje rabe kapitala od nezavedanja lastnih potencialov preko stopnje prepoznavanja in vrednotenja kapitalov ter rabe do ozavedene ponudbe svojih potencialov trgu. Pri slednjih je pomemben moment trajnostno zasnovana raba virov (Potočnik Slavič 2008, 96).

Zdravko Mlinar obravnava centralizacijo odločanja na državni ravni, pri čemer se takšen vzorec upravljanja javnih zadev prenaša tudi na lokalno raven. Gre za

pomanjkanje soodločanja, dialoga in komunikacije. Pristojnosti lokalne samouprave so zamejene z njenim ozemljem, ki se tako ukvarja le z lokalnimi zadevami. Na ta način pravni okvir onemogoča horizontalno povezovanje in pobude »od spodaj«. Mlinar prepoznava okorelost takšnega sistema, ki se zato ne more odzvati na spremembe v globalnem okolju in tako ne zmore delovati razvojno (Mlinar 2000).

Zgornji pregled literature kaže na razvojno zaostajanje podeželja. Kmetijstvo kot ključna dejavnost ne prinaša prosperitete, podeželska območja se zaradi slabših življenjskih pogojev praznijo. Avtorji vidijo priložnost v izkoriščanju razvojnih potencialov.

## **4.2 Znanje in informacije na podeželju**

Ana Barbič vidi znanje kot temeljno strategijo družbenega razvoja, tako tudi za kmetijsko dejavnost, saj je od znanja in njegovega prenašanja v prakso odvisen gospodarski uspeh in napredek panoge. Znanje postane spodbujevalec človeškega ravnanja šele takrat, ko je vključeno v sistem njegovih vrednot. Na tej ravni gre za splošno naravnost posameznika in družbe, v manjši meri pa za konkretno ravnanje posameznika. Znanje kot potreba pa usmerja konkretno ravnanje posameznika, ki ga skuša zadovoljiti tako, da si poišče pot do novih spoznanj ter se vključuje v družbene skupine in aktivnosti, kjer lahko zadovolji to svojo potrebo (Barbič 1991, 193-195). Med predlogi za pospeševanje razvoja ista avtorica izpostavlja sodelovanje z mestnim prebivalstvom, opiranje na lastne sile in vire ter ustvarjalnost, zatem ustvarjanje novih kmetijskih proizvodov oziroma inovativnost, povezovanje kmetijskih proizvajalcev med seboj in s potrošniki ter spodbujanje informiranja, izobraževanja in osveščanja z namenom podpore ustvarjalnem sodelovanju državljanov v procesih odločanja in vsakodnevnih aktivnosti (Barbič 2010, 16-17; Barbič 2013, 319-321).

Avtorica v svoji raziskavi zasebnih kmetij kot dejavnikov razvoja kmetijstva in podeželja, ki je bila izvedena v letih 1982 in 1983, ugotavlja, da je značilna nizka izobrazba nosilcev kmetijske dejavnosti, slabe možnosti za obiskovanje tečajev, ob tem pa Barbičeva izpostavlja zanemarjanje družbenopolitičnega usposabljanja kmečkega prebivalstva, saj pomanjkanje teh znanj slabi možnosti za samostojno

odločanje o družbenih vprašanjih (Barbič 1991, 201). Avtorica ugotavlja veliko zanimanje za novosti s področja kmetijstva. Med najpomembnejše vire informacij sodijo množični mediji: radio, televizija in Kmečki glas. Zatem sledi druga skupina virov in sicer so to osebni stiki, bodisi organizirani in formalni ali sosedski in neformalni. Najpomembnejše so informacije, ki jih dobijo od sosedov in znancev, zatem pa od pospeševalne službe in s sestankov. Velja omeniti negativno korelacijo med pridobivanjem informacij od pospeševalcev ali od sosedov in znancev. Najmanjša uporaba je bila značilna za vire iz tretje skupine tj. zahtevnejše strokovne literature in strokovnjakov iz kmetijstvu sorodnih strok. Glede na vse vire informacij so jih najbolj uporabljali gospodarji oziroma gospodarice s tržno usmerjenih skupin, saj uspešen prenos novosti v prakso pomeni tudi višji dohodek. Skoraj tri četrtine gospodarjev oziroma gospodaric je ocenilo, da niso dovolj ali pa so le delno seznanjeni z dosežki kmetijskih znanosti. Podatek kaže na slabo delo institucij in potrebo po novem znanju, pri čemer ni kanalov za zadovoljevanje ali pa ti v svoji nalogi posredovanja niso dovolj učinkoviti (Babič 1991, 206-218). Naloga kmetijske pospeševalne službe je organiziranje in pospeševanje tržne pridelave preko uvajanja novih tehnologij. Gre predvsem za svetovanje ob individualnih obiskih kmetov, ki vsebuje tudi moment skrbi za kmeta in moment pogovora o drugih rečeh. Najpogostejše vrste pomoči obsegajo: svetovanje za usmerjeno pridelavo, vključevanje v naročeno pridelavo, krediti, nove tehnike, snovanje skupnosti kmetov, komasacije itn. Ob tem je bilo mnenje večine, naj bo pospeševalec vsesplošni strokovnjak, le manjši del kmetov pa je izrazil potrebo po strokovnjaku z bolj poglobljenim znanjem iz določenega področja. Zanimiva je tudi ugotovitev, da pospeševalce bolje ocenjujejo kmeti iz velikih kmetij, saj jih tudi v večji meri poznajo, pospeševalci pa obiskujejo (Barbič 1991, 226 in 231-234). Avtorica obravnava tudi poti prenosa znanstvenih dosežkov v prakso. Najprej gre za ustrezno izobrazbo s strokovnim kmetijskim izobraževanjem, vsebino sredstev javnega obveščanja – televizija, dnevni in strokovni tisk, tečaji in širitev načinov dela pospeševalne službe. Ta je bila omejena na kmetije, s katerimi je imela zadruga poslovne odnose, svetovanje pa na interes zadruga. Širitev obsega interna glasila, letake, informacijsko-animacijska posredovanja, predavanja, delo, tečaje in praktične demonstracije ter strokovne ekskurzije. Poleg omenjenih oblik pa se avtorica zavzema tudi za uveljavitev pospeševalno-informacijskih centrov, ki bi jih vodili strokovnjaki

specialisti za posamezna področja (Barbič 1991, 240-241). Za najbolj pogoste dejavnosti preživljanja prostega časa veljajo pogovori s sosedi, poslušanje radia, branje časopisov in gledanje televizije, hkrati pa so to aktivnosti, preko katerih kmetje dobivajo ali izmenjujejo informacije (Barbič 1991, 187-188).

V novejši raziskavi na temo prenosa znanja v kmetijstvu so avtorji raziskovali tudi pridobivanje znanja samih kmetov (Černič Istenič in drugi 2012). Ti najpogosteje berejo časopisne članke in se posvetujejo s svojimi svetovalci. Pogosto uporabljajo internet, televizijo in radio. Viri novega znanja so tudi neformalna izobraževanja, strokovna literatura, sosedge in prijatelji. Bolj izobraženi pogosteje uporabljajo internet in strokovno literaturo, manj izobraženi pa se pogovorijo s sosedi in prijatelji. Mlajši bolj uporabljajo internet, starejše kmetovalce pa pogosteje obiskujejo svetovalci. Kmetje z večjih kmetij se pogosteje udeležujejo neformalnih izobraževanj (Černič Istenič in drugi 2012, 47-48). Pri motivih za udeležbo na izobraževalnih programih iz kmetijstva prevladuje interes za kmetijske teme, manj pa za nekmetijske. Med prvimi gre seznanjenost z novimi tehnologijami, inovacijami, povečanje gospodarskega donosa, seznanitev s programi, dostop do neposrednih plačil, znanje o naravnem okolju itn. Opazna pa je heterogenost potreb po neformalnih kmetijskih izobraževanjih (Černič Istenič in drugi 2012, 53-58). Kmetje so tudi ocenili učinkovitost posameznih metod podajanja snovi. Najbolj so učinkovite konkretne predstavitve na kmetiji, skupinski pogovori s strokovnjaki, obiski strokovnjakov na kmetiji, ekskurzije, predavanja, najmanj pa branje člankov in strani na internetu. Kmetje torej bolj cenijo neposredne in konkretne načine prenosa znanja, manj pa medije in teoretični pouk. Vendar pa raziskava opozarja na razlike v odnosu do načina podajanja znanja, ki korelira z izobrazbo (Černič Istenič in drugi 2012, 58-64).

V zaključku pa navajamo podatke, ki govorijo o slabši dostopnosti interneta na podeželju. Podatki o opremljenosti gospodinjstev z dostopom do interneta v letu 2013 kažejo na povezanost dostopnosti interneta z gostoto poselitve, 76 % gospodinjstev v Sloveniji ima dostop, nekoliko več (83 %) v gosto naseljenih področjih, 74 % na vmesnih področjih in enak delež na redko poseljenih področjih. Razlike so večje pri dostopnosti do širokopasovne povezave, ki jo ima 72 %



slovenskih gospodinjstev, 79 % gospodinjstev na gosto naseljenih področjih, 70 % na vmesnih področjih in 69 % na redko poseljenih področjih<sup>50</sup> (Gospodinjstva... 2013).

### 4.3 Bizeljsko - značilnosti lokalne skupnosti

Za kraj raziskave smo izbrali področje, ki ima relativno nerazvito infrastrukturo institucionalnih ponudnikov informacij. Takšen kraj je Bizeljsko. V kraju deluje urad Krajevne skupnosti Bizeljsko in tudi e-točka, pogojno bi lahko k ponudnikom informacij šteli še zdravnika, zobozdravnika in lekarno. Drugih institucionalnih ponudnikov informacij v kraju ni, ampak se nahajajo v 17 km oddaljenih Brežicah. Tam je splošna knjižnica, ki pa ima v bližnjih Pišecah manjše enoto (postajališče premične zbirke). Drugi ponudniki informacij v Brežicah so izpostava kmetijske svetovalne službe Kmetijsko-gozdarskega zavoda, tam je tudi državna upravna enota in občina, ki dajeta informacije s svojega delovnega področja. V sklopu občine je organizirano energetske svetovanje. Omeniti moramo tudi Center za socialno delo Brežice ter Urad za delo in Karierno središče Brežice, ki sta enoti Zavoda za zaposlovanje. V Brežicah deluje tudi geodetska pisarna Geodetske uprave Republike Slovenije, Turistično informacijski center Brežice in veterinarski ambulantni. V 7 km oddaljeni Bistrici ob Sotli deluje upravna enota in krajevna knjižnica, enota splošne knjižnice iz Šmarij pri Jelšah.

Krajevni leksikon označuje Bizeljsko kot obmejno središčno naselje, sestavljeno iz некоč samostojnih vasi, razloženo po Bizeljskem gričevju. Ima oskrbovalno vlogo, glavna kmetijska panoga je vinogradništvo (Orožen Adamič in drugi 1995, 78). Z geografskega vidika sodi Bizeljsko v panonsko Slovenijo, na obrobje Krško-Brežiškega polja. Bizeljske gorice se spuščajo z južnega pobočja hribovja Orlice in prehajajo v nižino do reke Sotle, kjer teče meja z Hrvaško (Natek in Natek 2008, 21). Vodni odtok z Orlice poteka v smeri sever – jug, ti potočki so vrezali globoke in široke doline, znotraj teh pa so še ožje dolinice in grape razčlenile na majhne pretežno

---

<sup>50</sup> Kot gosto naseljene so opredeljene lokalne skupnosti z gostoto prebivalstva večjo od 500 prebivalcev na km<sup>2</sup> ali skupno vsaj 50.000 prebivalcev, vmesna področja so preostala področja, ki imajo vsaj 100 prebivalcev na km<sup>2</sup> oziroma vsaj 50.000 prebivalcev, medtem ko so redko naseljena področja vsa ostala.

ozke, a dolge gorice. Gričevje je tako razrezano v vzporedne hrbte s enakomerno ploščatimi slemenimi, kar je tipično za slovenske panonske gorice (Melik 1959, 327-328).

Bizeljsko leži ob državni cesti Brežice – Bistrica ob Sotli, državne ceste vodijo tudi do Orešja ter do Krškega preko Pišec, v bližini so trije mejni prehodi s Hrvaško. Vasi na področju so povezane z mrežo lokalnih cest, Bizeljsko je z avtobusnim javnim prevozom povezano z Brežicami (8 povezav ob delavnikih dnevno do popoldanskih ur), Bistrico ob Sotli (2 povezavi dnevno v času šolskega pouka), Orešjem (8 povezav dnevno v času šolskega pouka) in Dramljo (2 povezavi dnevno v času šolskega pouka) (Vozni redi 2012).

Kraj Bizeljsko je del krajevne skupnosti Bizeljsko, ki zajema tudi naselja Bizeljska vas, Bukovje, Dramlja, Drenovec pri Bukovju, Nova vas ob Sotli, Orešje na Bizeljskem, Stara vas – Bizeljsko in Vitna vas. Krajevna skupnost šteje 1561 prebivalcev z največjim krajem Bizeljsko, v katerem prebiva 681 ljudi, podatki se nanašajo na stanje 1.1.2012 (Prebivalstvo po... 2012). Podatki govorijo o nekoliko nižjem deležu delovno aktivnega prebivalstva od slovenskega povprečja in obratno, nekoliko višjem deležu starejšega prebivalstva, zlasti v dveh najstarejših petletnih skupinah, ki se kaže tudi v višji povprečni starosti, višjem indeksu staranja ter prezgodnji umrljivosti (Tabela 4.1; Tabela 4.2; Tabela 4.3; Tabela 4.4) (Umrlji... 2012). Strategija občine Brežice ugotavlja, da na širšem območju Bizeljskega prihaja do kritičnega praznenja prebivalstva (Strategija občine Brežice 2014, 5).

**Tabela 4.1: Prebivalstvo po velikih starostnih skupinah (stanje 1.1.2012)**

Teritorialna enota	Prebivalci	Starost 0-14 let	Starost 15-64 let	Starost 65 in več let
Bizeljsko	681	99	438	144
	100%	15%	64%	21%
KS Bizeljsko	1561	222	1025	314
%	100%	14%	66%	20%
Občina Brežice	24306	3255	16537	4514
%	100%	13%	68%	19%
Slovenija	2055496	294149	1416347	345000
%	100%	14%	69%	17%

Vir podatkov: SURS

**Tabela 4.2: Prebivalstvo po podrobnejših statističnih skupinah (0 – 44 let)  
(stanje 1.1.2012)**

Teritorialna enota	Prebivalci	Starost 0-4 let	Starost 5-9 let	Starost 10-14 let	Starost 15-19 let	Starost 20-24 let	Starost 25-29 let	Starost 30-34 let	Starost 35-39 let	Starost 40-44 let
Bizeljsko	681	35	22	42	34	33	43	46	44	52
%	100%	5%	3%	6%	5%	5%	6%	7%	6%	8%
KS Bizeljsko	1561	80	52	90	70	71	91	109	121	119
%	100%	5%	3%	6%	4%	5%	6%	7%	8%	8%
Občina Brežice	24.306	1089	1.061	1.05	1.98	1.214	1.549	1.797	1.839	1.694
%	100%	4%	4%	5%	5%	5%	6%	7%	8%	7%
Slovenija	2.055.496	109.410	92.470	92.269	100.129	123.223	141.362	157.452	153.244	147.774
%	100%	5%	4%	4%	5%	6%	7%	8%	7%	7%

Vir podatkov: SURS

**Tabela 4.3: Prebivalstvo po podrobnejših starostnih skupinah (45 in več let)  
(stanje 1.1.2012)**

Teritorialna enota	Prebivalci	Starost 45-49 let	Starost 50-54 let	Starost 55-59 let	Starost 60-64 let	Starost 65-69 let	Starost 70-74 let	Starost 75-79 let	Starost 80-84 let	Starost 85 in več let
Bizeljsko	681	61	43	48	34	33	29	34	32	16
%	100%	9%	6%	7%	5%	5%	4%	5%	5%	2%
KS Bizeljsko	1.561	117	105	124	98	78	67	69	59	41
%	100%	7%	7%	8%	6%	5%	4%	4%	4%	3%
Občina Brežice	24.306	1.875	1.794	1.954	1.723	1.213	1.131	978	711	481
%	100%	8%	7%	8%	7%	5%	5%	4%	3%	2%
Slovenija	2.055.496	157.536	152.564	153.587	129.476	94.670	87.976	73.289	52.696	36.369
%	100%	8%	7%	7%	6%	5%	4%	4%	3%	2%

Vir podatkov: SURS

Kraj Bizeljsko in KS Bizeljsko sta sorazmerno redko naseljena, v kraju živi tudi nadpovprečno več žensk kakor moških, o čemer govori spodnja tabela (Tabela 4.4) (Gostota naseljenosti... 2012; Prebivalstvo – izbrani... 2012).

**Tabela 4.4: Gostota naseljenosti, indeks feminitete, starost (stanje 1.1.2012)**

	Površina teritorialne enote (km <sup>2</sup> )	Gostota naseljenosti	Indeks feminitete	Povprečna starost (leta)	Indeks staranja	Prezgodnja umrljivost (%)
Bizeljsko	10	66	108	43,7	145,5	
KS Bizeljsko	28	55	97	-	-	
Občina Brežice	268	91	104	43,5	138,7	25,1
Slovenija	20.273	101	102	41,9	117,3	21,6

Vir podatkov: SURS

Izobrazbeno strukturo kaže spodnja tabela (Tabela 4.5), ki govori o nižji izobrazbeni strukturi Bizeljskega glede na slovensko povprečje in povprečje občine, v kontekstu krajevne skupnosti pa pozitivno izstopa (Prebivalstvo, staro 15 in več let po izobrazbi... 2012).

**Tabela 4.5: Izobrazbena struktura prebivalstva starega 15 ali več let (stanje 1.1.2011)**

	Prebivalstvo staro 15 let ali več		
	Osnovnošolska izobrazba ali manj	Srednješolska izobrazba	Višješolska, visokošolska izobrazba
Bizeljsko	32%	55%	13%
KS Bizeljsko	38%	52%	10%
Občina Brežice	31%	54%	15%
Slovenija	29%	53%	17%

Vir podatkov: SURS

V primerjavi s slovenskim povprečjem lahko ugotovimo večje povprečno število članov v gospodinjstvu (Tabela 4.6) (Gospodinjstva po... 2012).

**Tabela 4.6: Gospodinjstva po številu članov (stanje 1.1.2011)**

Gospodinjstva	1 član	2 člana	3 člani	4 člani	5 in več	Povprečna velikost

						članov	gospodinjstva
Bizeljsko	267	29%	26%	16%	18%	11%	2,6
KS Bizeljsko	643	32%	27%	16%	15%	10%	-
Občina Brežice	9.979	32%	26%	18%	16%	7%	2,4
Slovenija	813.531	33%	25%	18%	16%	9%	2,5

Vir podatkov: SURS

Ugotovimo lahko manjšo aktivnost prebivalstva od slovenskega in občinskega povprečja (Tabela 4.7) (Prebivalstvo staro 15 ali več let po statusu aktivnosti, naselja... 2012; Prebivalstvo staro 15 ali več let po statusu aktivnosti in spolu, občine... 2012).

**Tabela 4.7: Aktivnost prebivalstva starega 15 let in več (stanje 1.1.2011)**

	Prebivalci 15 let in več	Aktivni			Neaktivni			
		Skupaj	Zaposleni	Brezposelni	Skupaj	Učenci, dijaki in študenti	Upokojenci	Drugi
Bizeljsko	590	50%	-	-	50%	-	-	-
KS Bizeljsko	1347	51%	-	-	49%	-	-	-
Občina Brežice	21.097	52%	45%	7%	48%	9%	30%	9%
Slovenija	1.759.336	54%	48%	6%	46%	10%	29%	7%

Vir podatkov: SURS

Občina Brežice beleži negativni skupni prirast prebivalstva, predvsem zaradi nižje rodnosti (Tabela 4.8) (Skupni prirast... 2012).

**Tabela 4.8: Skupni prirast prebivalstva (stanje 2010)**

	Naravni prirast	Selitveni prirast s tujino	Selitveni prirast med občinami	Skupni prirast	Skupni prirast na 1000 prebivalcev
Občina Brežice	-41	9	3	-29	-1,2
Slovenija	3.734	-521	0	3.213	1,6

Vir podatkov: SURS

V brežiški občini beležimo večjo stopnjo brezposelnosti in večji delež kmetov kot samozaposlenih glede na slovensko povprečje (Tabela 4.9) (Delovno aktivno prebivalstvo po občinah... 2012; Delovno aktivno prebivalstvo, registrirane... 2012). Povprečne mesečne plače so nižje kot v Sloveniji (Tabela 4.10) (Povprečne mesečne plače... 2012).

**Tabela 4.9: Delovno aktivno prebivalstvo (stanje 1. 1. 2012)**

	Delovno aktivno prebivalstvo	Zaposlene osebe	Samoza poslene osebe	Samoza poslene osebe brez kmetov	Samoza poslene osebe - kmetje	Stopnja registrirane brezposelnosti (%)
Občina Brežice	7.008	82%	18%	9%	9%	14,8
Slovenija	811.568	89%	11%	8%	4%	12,5

Vir podatkov: SURS

**Tabela 4.10: Povprečne mesečne plače (stanje 1. 1. 2012)**

	Neto plača za mesec (EUR)
Občina Brežice	911,31
Slovenija	993,53

Vir podatkov: SURS

Skozi zgodovino je bilo vinogradništvo najpomembnejša kmetijska dejavnost na Bizeljskem. Doživelo je nekaj hudih udarcev, od pojava trsne uši 1880, prve svetovne

vojne, gospodarske krize po njej in prisilnega izseljevanja med drugo svetovno vojno. Bizeljanci so dejavnost vedno znova ponovno vzpostavili in razvijali, pri čemer so se samoorganizirali v zadruga. Bizeljsko se je po drugi svetovni vojni razvijalo počasneje kot ostala Slovenija, kljub temu so zgradili zadružni dom, zdravstveno postajo, postajo milice s stanovanji, hišo za prosvetne in zadružne delavce ter mostova čez Sotlo, obnovljena je bila cesta do Brežic, zgrajena železnica Zagreb – Grobelno, telefonska centrala in leta 1975 nova popolna osnovna šola z vrtcem. Kljub temu so se mladi prebivalci izseljevali (Kostevc 1976).

V kraju deluje popolna osnovna šola z vrtcem, kjer je zaposlenih 39 delavcev in delavk. Šolo obiskuje 133 otrok v sedmih celotnih in dveh polovičnih oddelkih, vrtec pa 57 otrok (Evidenca... 2012). Kraj ima pošto, bankomat, lekarno, ambulanto splošne medicine, zobno ordinacijo, bencinski servis, več živilskih trgovin in trgovin s kmetijsko opremo in materiali, storitvene in proizvodne dejavnosti – frizerstvo, avtomehaniko, elektro servis, avtoprevoznništvo, gradbeni stroji, taksi, gostinstvo, zavarovalniško zastopstvo, gozdarstvo, gradbene storitve, montaža ogrevalnih in klimatskih naprav, tiskarstvo. Turistična ponudba sestoji iz več gostiln, turističnih kmetij oziroma kmetij z dopolnilno dejavnostjo, ki so vključene v vinsko cesto, vinskih kleti, prenočišč v sobah in apartmajih itn. Spletna stran Bizeljsko našteva 15 vinarjev. Med proizvodnimi dejavnostmi naj omenimo kamnoseštvo, obrat za proizvodnjo klobukov, mizarstvo itn. V kraju deluje tudi vinarska zadruga (Bizeljsko.si 2012; Poslovni register 2012; Telefonski imenik Slovenije 2012). Na Bizeljskem stoji določeno število vikendov, ki običajno vključujejo tudi manjši vinograd.

Bizeljsko ima bogato naravno in kulturno dediščino. Med naravno dediščino naj izpostavimo Nuječev hrast v Gregovcih, lipo v Bizeljski vasi, meandre reke Sotle in gnezdišče ptičev čebelarjev. Za opazovanje njihovega gnezdišča je postavljena opazovalnica. Med stavbno dediščino naj omenimo Bizeljski grad, cerkve, kapelice, repnice, znamenja, kmetije in druge stavbe, vodnjake. V sklopu Turističnega društva je bil organiziran popis dediščine in razstava, vse z namenom spodbujanja njenega ohranjanja. Premična dediščina je razstavljena v etnološki zbirki Marije Sušnik. Bizeljsko leži na ozemlju Kozjanskega regijskega parka (Balon 2000; Čebelar na Bizeljskem 2002; Kunej in Rostohar 2002; Žiberna 2010).

Na Bizeljskem deluje več društev. Spletno mesto Bizeljsko predstavlja Društvo ljubiteljev bizeljčana, ki želi dvigniti kvaliteto življenja na Bizeljskem, samozavest Bizeljancev in predstaviti kraj širši javnosti. Namen društva je tudi turistična predstavitev, obujanje starih običajev, organiziranje prireditev, med katerimi je najpomembnejša Martinovanje na Bizeljskem. Obenem društvo povezuje Bizeljance in pripomore k razvoju kraja. Društvo ima svoje prostore, ki služijo tudi družabnemu namenu. Turistično društvo Bizeljsko deluje od leta 1968, prizadeva si »... za razvoj turizma v kraju, za urejanje in varovanje okolja, raziskuje in skrbi za ekologijo področja ter za ohranjanje naravne in kulturne dediščine Bizeljskega, pa tudi za promocijo kraja na sejnih in drugje.« Društvo je leta 1999 pripravilo razstavo 'Naravna in kulturna dediščina Bizeljskega', ki je leta 2000 gostovala v Narodnem muzeju v Ljubljani, sedaj pa je možen ogled v župnišču pri sv. Lovrencu. Društvo izdaja tudi različne publikacije ter pripravlja turistične poti. Društvo kmečkih žena Bizeljsko se posveča promociji in predstavitvi bizeljskega ajdovega kolača kot bizeljske kulinarične specialitete, za njegovo kakovost, za informiranje in podporo vsem, ki bi se vključili v promocijske aktivnosti. Športno društvo Bizeljsko organizira množično rekreacijsko vadbo, športne prireditve in sodeluje na tekmovanjih. Lovska družina organizira zimske skupne love, tekmovalna streljanja na glinaste golobe, tradicionalni lov in jurjevanje, ima tudi svoj dom. Bizeljski ljudski pevci gojijo petje na podlagi ljudskega izročila, nastopajo na raznih prireditvah. Moški pevski zbor Bizeljsko »... se redno udeležuje občinskih revij, proslav in prireditev ter pogrebnih slovesnosti v domačem kraju in širše.« Prireja tudi koncerte z drugimi zbori. Pobraten je z zbori iz cele Slovenije. Društvo ljubiteljev motociklov Vrageci organizira vsako leto srečanje ob dnevu mladosti. Na Bizeljskem deluje tudi prostovoljno gasilsko društvo, Društvo slovensko hrvaškega prijateljstva Sotla Sutla in društvo upokojencev. Župnija na Bizeljskem spada pod mariborsko škofijo, župnijska cerkev Sv. Lovrenca stoji na osamelcu tik ob Bizeljskem, podružnične cerkve so Sv. Vid, Sv. Duh, Sv. Andrej, Sv. Anton in Sv. Marija Magdalena. Na svete gore vodi romarska pot. Župnija izdaja oznanila »Lovrenčev list«, ki objavljajo tudi vabila na maše, koncerte, romanja in družabna srečanja (Bizeljsko.si 2012; Poslovni register... 2012).



Z demografskega vidika lahko Bizeljsko označimo kot kraj s slabšo demografsko strukturo, saj se kraj stara. Značilen je tudi relativno večji del kmečkega prebivalstva ter slabša izobrazbena struktura. Kmetijsko dejavnost Bizeljskega že zgodovinsko zaznamuje vinogradništvo in vinarstvo. Kraj se ponaša z vinogradniško tradicijo, ta zaznamuje tudi kulturno krajino. Vinogradništvo pomembno zaznamuje identiteto Bizeljskega in bizeljancev.

Prebivalcem so poleg osnovnega šolanja zagotovljene osnovne oskrbne storitve. Ti se povezujejo v okviru različnih društev glede na svoje interese. Bizeljanci se zavedajo svoje naravne in kulturne dediščine ter jo tudi promovirajo.

## **5 Študija primera**

### **5.1 Metoda**

Raziskava je bila zasnovana kot eksploratorna študija primera (Yin 1994). Raziskovani pojav smo hoteli preučiti na konkretnem posamičnem primeru, kjer se ta neposredno dogaja. Predpostavljali smo namreč, da samega raziskovanega pojava ne moremo ločiti od njegovega konteksta, ki ga predstavlja zgoraj analizirana lokalna skupnost ter ga tako lahko upoštevamo pri opisu pojava in interpretaciji. Poleg tega smo želeli preveriti veljavnost zgoraj omenjene teorije normativnega vedenja.

Uporabljena je bila kvalitativna metodologija, saj merimo na razumevanje in opis dejstev oziroma situacij v vsakdanjem življenju ljudi, posameznih dejanj, potreb, motivov itn., ki nam jih lahko posredujejo le sami akterji. Gre za razumevanje načinov konstrukcije pomena vsakdanjih informacijskih praks (Savolainen 2008, 80). Uporabili smo metodo kvalitativnih intervjujev s prebivalci ter ključnimi akterji v lokalni skupnosti. V prvih smo hoteli zbrati podatke na ravni posameznikov, medtem ko smo v drugih intervjujih poskušali pridobiti perspektivo kraja kot celote.

#### **5.1.1 Intervjuji s prebivalci**

Kot osnovo za metodo je raziskava uporabila intervju časovnega poteka mikro trenutkov, kakor ga je koncipirala Brenda Dervin (Dervin 1983a, 13-14; Dervin 1992, 73; Schamber, 2000; Kari 2001, 51-52; Ellen 2003; Vodeb 2003; Savolainen 2006, 1124). V intervjuju spraševanca povprašamo o doživeti situaciji, da jo opiše, kot se je dogajala in kakor jo je takrat videl. Spraševanec rekonstruira situacijo po korakih, vsak korak pa se osvetli glede na dimenzije situacije, vrzeli in pomoči. Na ta način lahko tematiziramo, kako se je posameznik ustavil v situaciji, kakšne probleme oziroma nejasnosti je videl, kakšno strategijo je ubral, da bi prišel do odgovora ter kakšne ovire so mu stale na poti.

Na konkretno situacijo se veže njena rešitev, ki nas zlasti zanima, kolikor gre za informacijo ali znanje. Do te situacije so akterja pripeljale neke zahteve, ki imajo lahko izvor v njegovih namenih, gre za uresničevanje njegovega lastnega projekta, ali pa lahko gre za zahteve iz zunanjega okolja, bližnjih oseb ali drugih. Akter je skušal priti do rešitve na nek način, odgovoriti na vprašanje, rešiti problem ipd. s pomočjo nekega vira. Po drugi strani pa je mogoče, da za nekatere situacije sploh ni iskal rešitve. Na tej točki so nas zanimali dejavniki ali razlogi, ki so bodisi vodili v aktivno iskanje rešitve ali pa so akterja odvrnili od iskanja. Nadalje so nas zanimali razlogi ali dejavniki za izbiro določenega načina iskanja oziroma vira rešitve, druge možne alternative, kakor jih je videl akter, razlogi za njihovo neuporabo oziroma zavrnitev, utečenost oziroma inovativnost teh načinov in verodostojnost virov. Ob opisu načinov reševanja so nas zanimale ovire, njihov vpliv na akterja in njegov odzivanje. Zatem so nas zanimali rezultati uporabe virov in njihov prispevek k rešitvi situacije.

Na tej podlagi je bila pripravljena spodnja shema usmerjenega intervjuja. Predvidevali smo, da bo spraševalec moral posamezno vprašanje prilagoditi spraševancu in situaciji intervjuja. Prav tako vprašanj po vsej verjetnosti ne bi mogel zastavljati dobesedno, zato je razumeti spodnja vprašanja bolj kot vodila, ki so kazala na teme, katere naj pogovor obdela.

### **Shema usmerjenega intervjuja**

Predvidevali smo, da se bo v uvodnem delu intervjuja spraševalec predstavil osebno, zatem pa tudi skozi svojo povezavo s krajem. Predstavil bi svojo prošnjo po polurnem intervjuju in sicer na temo reševanja problemov v vsakdanjem življenju in morebitni vlogi knjižnice pri tem. Naznačil bi pomen tega intervjuja zanj osebno, da gre pač za doktorsko delo ter tudi za kraj oziroma širšo družbo, ki bi dobila vpogled v probleme iskanja informacij na podeželju ter tako morda tudi kaj storila v pomoč ljudem. Spraševancu bi pojasnil potrebo po snemanju intervjuja in ga poprosil za dovoljenje, ob tem pa bi mu zagotovil anonimnost in pojasnil, kako se bo ravnalo s podatki, da bo ta zavarovana.

Načrtovali smo, da bomo zatem poskušali od spraševancev pridobiti rekonstrukcijo nedavne problematične situacije, za katere rešitev so se morali angažirati v iskanju informacij. Spraševanci bi rekonstruirali situacijo glede na vidike problemov, virov informacij, načinov iskanja in rezultatov. Ob tem bi spraševance poskusili nagovoriti, da opišejo tudi situacije, ki zaradi različnih vzrokov niso vodile v iskanje informacij. Zanimali bi nas tudi razlogi za takšno ravnanje in izbiro virov. Pri spraševanju bi bila posebna pozornost posvečena formulaciji razumljivih vprašanj, kar velja zlasti za termin informacija (Hayter 2005, 66). Glede na kontekst teme konverzacije bi skušali osvetliti vlogo socialnih tipov, družbenih norm in pogleda na svet v razmerju do informacij.

Načrtovali smo naslednja vprašanja:

- »Ste v zadnjem času imeli kakšen problem, za katerega ste iskali rešitev od nekoga drugega, na internetu, kakšne institucije, svetovalca?«
- »Kaj je privedlo do tega problema, zakaj se je pojavil? Kaj bi dosegli z rešitvijo tega problema?«
- »Do kakšne rešitve ste prišli, do kakšnih rezultatov?«
- »Kako vam je ta rešitev pomagala? Je bila v skladu s pričakovanji?«
- »Kako ste prišli do te rešitve, na kakšen način? Navedite potek iskanja, sosledje uporabljenih virov?«
- »Zakaj ste uporabili takšen način in te vire? Kakšen je bil vrstni red? Bi lahko kakšne druge? Zakaj jih niste?«
- »Kaj vas je oviralo, vas oteževalo pri iskanju virov?«
- »Od koga ste pričakovali odgovor? Komu ste zaupali in komu ne bi?«

Zatem bi spraševance o vprašali o običajnih oziroma tipičnih situacijah, ki se nanašajo na informacije: kakšni so problemi, viri informacij, načini iskanja in rezultati.

- »Ste v zadnjem času imeli opravka s kakšno drugo situacijo? Ali jo lahko opišete podobno kot ste prejšnjo? Ali pa lahko morda vsaj poveste, kako se je razlikovala in na kakšen način je bila podobna?«
- Kakšne so druge tipične situacije, v katerih bi potrebovali neko znanje ali podatek za rešitev problema?«
- »Kako jih rešujete, na kakšen način?«

- »Kje najdete odgovor oziroma rešitev problema?«
- »Ali se je kdaj zgodilo, da bi morali rešiti neko situacijo, pa se sploh niste lotili iskanja rešitve? Ali jo lahko opišete? Zakaj se niste lotili iskanja, niste nikogar vprašali?«
- »Ali bi kakšen problem lahko zaupali drugemu ali ste ga raje skrivati pred drugimi? Gre za problem, ki je 'običajen', 'normalen' ali pa odstopa?«

V tretjem sklopu intervjuja smo načrtovali pridobiti spraševančevo refleksijo o vzrokih in okoliščinah za takšen rezultat problematične situacije, njegov pogled na ovire in možnosti za izboljšanje stanja v lokalni skupnosti ter na eventualno vlogo ponudnikov informacij.

- »Kaj se vam zdi, se veliko ljudi tukaj znajde v podobnih situacijah?«
- »Kako se znajdejo oni? S kakšnim uspehom?«
- »Kakšni so razlogi po vaše za takšno stanje?«
- »Kaj bi se dalo narediti za izboljšanje takšnega stanja?«
- »Kakšna bi bila idealna pomoč za vaše probleme? Kdo bi vam lahko najbolj pomagal?«
- »Kako bi vam za na vašo situacijo ali nasploh lahko pomagala knjižnica?«
- »Kako bi vam lahko pomagal internet? Svetovalci?«

Domnevali smo, da lahko kvaliteto podatkov ogrozi samovarovanje spraševancev pred razkritjem zasebnosti in časovna distanca od dogodkov. V takih primerih smo pričakovali, da bodo spraševanci navajali splošno priznane probleme, načine in vire informacij ter se bodo izogibali razkritju po njihovem videnju preveč zasebnih podrobnosti iz svojega življenja, ki so vezane na konkretnejše oziroma bolj specifične podatke. Večjo verodostojnost podatkov smo načrtovali zagotoviti tako, da bomo spraševance med intervjujem navedli, da povedano osvetlijo z več vidikov ter z gradnjo zaupanja v varovanje zbranih podatkov in integriteto spraševalca.

### **5.1.2 Intervjuji s ključnimi akterji lokalne skupnosti**

Za pridobivanje stališč in mnenj o stanju v lokalni skupnosti, ovirah in možnostih za izboljšanje stanja ter možni vlogi in pomenu ponudnikov informacij smo predvidevali intervjuvati tudi ključne akterje lokalne skupnosti (t. i. pomembni drugi). Predvideli smo, da bi to lahko bili predsednik krajevne skupnosti, ravnateljica vrtca in osnovne šole, večji podjetniki v kraju, župnik, predsedniki društev idr. Računali smo, da jih bodo podatki, pridobljeni v intervjujih, identificirali in tudi osvetlili njihovo vlogo. Kot izhodišče za shemo intervjuja so bila uporabljena vprašanja iz tretjega sklopa. Uvodni del intervjuja je bil praktično enak zgornjemu. Tudi tu velja zgornje opozorilo o prilagajanju vprašanja situaciji intervjuja in vprašanjih kot vodilih.

- »Kaj se vam zdi, kakšne potrebe imajo ljudje po informacijah v tem okolju? Opažate morda kakšne tipične situacije? Kakšni so tipični problemi?«
- »Kakšne so tipične rešitve in kje jih najdejo? S kakšnim uspehom?«
- »Ali se vam zdi, da imajo ljudje težave pri iskanju rešitev? Ali so te posebne na nek način npr. vezane na nek problem, situacij, vir? Ali kakšen problem izstopa, je pereč?«
- »Kakšni so razlogi po vaše za takšno stanje?«
- »Kaj bi se dalo narediti za izboljšanje takšnega stanja?«
- »Kakšna bi bila pomoč za te probleme? Kdo, katera institucija bi lahko pomagala?«
- »Kako bi lahko pomagala knjižnica? Internet? Svetovalci oziroma svetovalna služba?«

### **Predpostavke spraševalca o informacijskih praksah**

Raziskovalec je pred zbiranjem podatkov reflektiral in zapisal svoje predpostavke ter predznanje o predmetu raziskovanja: vprašanjih, problemih, načinih iskanja in izmenjave informacij. Predvideval je, da bodo akterji uporabljali omrežja osebnih poznanstev - sorodnikov, prijateljev in drugih poznanih ljudi. Ob tem naj bi bila uporaba pisnih virov informacij zlasti tiskanih manjša, večja pa interneta, mediji naj bi

imeli relativno velik pomen. Različni svetovalci kot viri informacij naj bi igrali ambivalentno vlogo. Predpostavljali smo relativno veliko problemov, ki pa se rešujejo na utečen način, se redefiniirajo ali pa sploh ne rešijo. Njihova vsebina se naj bi nanašala na zaposlitev, zdravje, razvoj kmetije/tržne informacije ipd.

## **5.2 Zbiranje podatkov**

Raziskovalec je stopil v stik s spraševanci preko kroga osebnih poznanstev v kraju. Povezanost raziskovalca s krajem se je izkazala kot pomemben dejavnik pri pridobivanju spraševancev za sodelovanje v intervjujih, saj predstavljala temelj za zaupanje in omogočila vzpostavitev odnosa. Ena spraševanka je izjavila, da brez osebnega poznanstva ne bi privolila v intervju. V nekaj primerih so mu spraševanci sugerirali nadaljnje spraševance in jih celo pridobivali za sodelovanje. Krog poznanstev v kraju mu je nudil tudi informacije o osebni zgodovini in statusu spraševancev.

Raziskovalec je dokumentiral potek raziskave. Dokumentiral je vsak intervju s kontekstualnimi informacijami o spraševancu, načinu izbora spraševanca, poteku intervjuja ter drugimi relevantnimi okoliščinami in opažanji. Zbrane podatke je zapisal v transkripte (Flick in drugi 2004, 186-187).

Akterje smo označili z njihovo delovno aktivnostjo, izobrazbo, družinskim statusom, starostjo in spolom.

### **Vzorčenje**

Načrtovali smo, da bomo spraševance izbirali namerno, s ciljem oblikovati vzorec, ki bo zajel tipične življenjske situacije v lokalni skupnosti. Opraviti smo nameravali od 20 do 30 intervjujev, pri čemer bi zasledovali različna življenjska obdobja od mlade do najstarejše generacije ter različne statuse (zaposleni, kmetovalci, upokojenci, študenti). Ob tem bi vključili tudi pomembne druge. Izbiro intervjuvancev naj bi vodila tudi refleksija zbranih podatkov, kolikor bo namreč v njih zaznala nezadostno

podlago za razjasnitev nekaterih vidikov ali vzorcev in bi videla možnost za dodatno osvetlitev v novih podatkih, pridobljenih od določenih intervjuvancev.

### **Struktura intervjuvancev**

Okoliščine terenskega dela so narekovale priročno izbiro spraševancev, pri čemer pa smo vendarle skušali čimbolj slediti reprezentativni vzorec, ki bi zajel tipične življenjske situacije v lokalni skupnosti. Izbiro intervjuvancev je vodila tudi refleksija zbranih podatkov. Intervjuvanje je potekalo v dveh obiskih v obdobju od januarja do začetka februarja 2013. Opravljenih je bilo 25 intervjujev s prebivalci Bizeljskega, v katerih je sodelovalo 30 oseb. Glede na spol je bilo 12 spraševank in 18 spraševancev, kar pomeni večjo zastopanost moških glede na indeks feminitete v kraju (67 v vzorcu napram 108 v kraju). Starost sodelujočih je bila ocenjena od 25 do 80 let, povprečna pa 52 let. Štirje spraševanci so pripadali mlajši generaciji (do 35 let), 13 srednji generaciji (36-55 let) in prav tako 13 starejši generaciji (več kot 55 let). Glede na starostno strukturo kraja je v vzorcu slabše zastopana mlajša generacija. Glede na status je sodelovalo 12 upokojencev, 8 vinogradnikov oziroma kmetovalcev, 5 zaposlenih, 2 mala podjetnika ter po en funkcionar, gostilničar in študent. Trije spraševanci so imeli status ključnega drugega. Vsi intervjuji razen enega so potekali na lokaciji spraševancev, trajali so od 20 do 120 minut, v povprečju 55 minut.

### **Opažanja ob terenskem delu**

Spraševanci so povečini dovoljevali snemati intervju, razen dveh, ki se nista počutila lagodno ob snemanju, zato si je raziskovalec kasneje zapisal intervju po spominu. Pri enem spraševancu je raziskovalec ob opaženem nelagodju prekinil snemanje med intervjujem in preostali del zapisal po spominu.

Nekateri spraševanci so izrazili zanimanje za raziskavo, želeli so, da jih raziskovalec seznanji z rezultati oziroma omogoči branje disertacije ali pa celo Bizeljancem javno predstavi rezultate raziskave. S tem opažanjem sovпада tudi odnos odprtosti glede



odgovarjanja vprašanj ali po drugi strani zaprtosti. Nekateri spraševanci so pričakovali konkretna vprašanja tj. strukturiran intervju.

### **Spremembe intervjujske sheme**

Prvo obdobje zbiranje podatkov je trajalo od 2. do 6. januarja 2013. V tem času je raziskovalec opravil 14 intervjujev in neformalni pogovor s petnajstim spraševancem. V intervjujih se je raziskovalec najprej predstavil, zatem pa očrtal namen raziskave. Po privolitvi spraševanca v intervju je vprašal dovoljenje za snemanje, pri čemer je izpostavil varovanje zaupnosti posnetkov. Izpostavil je svoj namen zajeti perspektive različnih prebivalcev. Potem je razdelal temo raziskave in sicer kot sklop vprašanj o konkretnih situacijah, vprašanjih ali problemih, s katerimi se spraševanec srečuje v vsakdanjem življenju. Potem tudi o reševanju teh problemov, omrežjih, svetovalcih, raznih virih, ki so jih uporabili pri reševanju. Ali pa o običajnih tipičnih situacijah, v katerih se znajdejo sami ali pa ljudje, ki jih poznajo. Ob tem je podčrtal, da ga zanimajo konkretne izkušnje.

Raziskovalec se je po prvem obdobju odločil za prvo obdelavo podatkov, saj je ta omogočala bolj usmerjeno spraševanje in tudi izbor spraševancev.

Po prepisu prvih intervjujev se je začetna shema nadgradila in sicer ni več v tolikšni meri vztrajala na opisovanju časovnega poteka konkretnih problematičnih situacij, ampak se je poudarek prenesel na tipične situacije. Spraševance je poleg tega razumela tudi kot opazovalce družbenega življenja, ki pa so vanj (usodno) vključeni. Njihova opazovanja zajemajo tako lastne izkušnje in kot tudi znanje o družbenem okolju – problemih, možnostih itn. Predmet raziskave predstavljajo kritične informacije, ki imajo bolj ali manj usoden pomen za življenje posameznika, njegove interese, dobrobit, način življenja, cilje, vrednote. Vse ostale raziskovane teme so se navezovale na zgornji cilj: kakšna vprašanja oziroma probleme imajo spraševanci, pred kakšnimi zahtevami se znajdejo, v kakšnih situacijah, kakšne rešitve najdejo, kakšni so tipični problemi, tipične rešitve, se potrebe morda skrivajo, kako poteka izmenjava informacij.

Intervjujska shema je obsegala spodnja vprašanja, ki se niso zastavljala dobesedno, pač pa so služila kot vodila za intervju, kot teme, ki jih naj intervju obdelata:

– Najprej se je predstavil namen raziskave, ki cilja na sliko situacij, problemov, vprašanj in rešitev, kakor se pojavljajo v tem podeželskem okolju.

– »Vi morate tu peljati neko svoje življenje - kakor ste si ga pač zamislili, namenili - s kakšnimi situacijami, problemi, vprašanji se srečujete? S kakšnimi problemi se srečujejo drugi, ki jih poznate?«

– »Lahko opišete zadnji primer (ali katerikoli drugi), ko ste zvedeli nekaj koristnega (ali kar vam je pomagalo, s čimer ste se bodli ipd.) in je bilo za vas pomembno? Kako ste to zvedeli? Od koga? Ste sami vprašali, so vam povedali, ste morali aktivno iskati?«

– »Kakšni so tipični načini reševanja, na koga se oprete, vprašate? Kakšni so neformalni, a utečeni načini informiranja? Če bi hoteli nekaj zvedeti npr. najti delo, kupiti zemljo, oddati ali najeti zemljo, kupiti odojka, najeti traktorista, najti delavce, vodovodarja, mizarja, mehanika, kupca za vino, glede škropiva, kletarjenja (pokvarjeno vino), šolanja otrok, davkov/uradnih zadev, se prijaviti na razpis (izberite primere značilne za vas), kaj bi naredili? Lahko poveste kakšne primere iz lastnih izkušenj ali od poznanih ljudi?«

– »Komu bi zaupali pri reševanju problemov v vsakdanjem življenju, komu ne bi, komu bi zaupali glede na problem itn., katerim krogom zaupate?«

– »Radi izmenjujete informacije, npr. če zveste eno koristno stvar, jo boste delili z drugimi? S kom, s katerim krogom? Je krog odvisen od vrste informacije? Vam ta krog vrača informacije? Se kdo obnaša drugače?«

– »Kdo je kompetenten za reševanje nekih določenih vrst problemov tu na Bizeljskem? Se vam zdi, da glede na vaše potrebe, manjkajo ljudje z določeno kompetenco?«

– »Kako se znajdejo starejši? Ali se njihovo razumevanje razlikuje od razumevanja mlajše generacije? Komu zaupajo in komu ne? Kdo skrbi zanje ali mora poskrbeti?«

– »Kako bi reševali osebne stiske ali kako jih rešujejo poznani v svojem krogu?«

- »Kako sledite novostim iz svoje stroke (dogajanju v njej), privabljate kupce/obiskovalce, prodajate vino/najdete trg, načrtujete svojo dejavnost? Se vam zdi, da ste pri tem uspešni/v toku s časom?«
- »Kako informacije krožijo, kako ste nekaj zvedeli, kako je to krožilo naprej, po kakih krogih, kaj se je zgodilo s to informacijo, kakšen učinek je imela? Npr. varstveni dodatek, ukrepi za sanacijo vinogradov po toči?«
- »Ali je kroženje določenih informacij omejeno na določene kroge, omrežja?«
- »Ali kdo ali kakšna skupina zadržuje oziroma skriva informacije?«
- »Ali kdo ne sledi informacijam, zaostaja, je izključen iz izmenjave informacij, kakšne so posledice?«
- »Kako ocenjujete preskrbljenost z informacijami? Se vam zdi, da bi lahko vedeli več?«

### **Omejitve sheme intervjuja**

Kakor smo izpostavili že zgoraj, smo že med zbiranjem podatkov ugotovili določene pomanjkljivosti sheme intervjuja, ki so nas vodile v spremembo sheme. Zamišljena shema intervjuja se je izkazala kot preveč zahtevna, da bi jo lahko izvedli v celoti. V posameznih intervjujih je bilo mogoče osvetliti le omejen nabor vprašanj. Raziskovalec tako ni uspel zastaviti vprašanja o vlogu ponudnikov informacij in oceni stanja v lokalni skupnosti. Poleg tega raziskovalec v nasprotju s pričakovanji praviloma ni uspel pridobiti podrobnejšega vpogleda v nedavno doživljeno problematično situacijo, ampak le nek splošnejši opis. Ta ni omogočal rekonstrukcije poteka problematičnih situacij, ampak le njihovo identifikacijo. Razloge vidimo v pomanjkanju osebnega zaupanja tj. preveč osebnem ali zaupnem značaju takšnih situacij in pa tudi fluidnosti iskanja informacij v vsakdanjem življenju. Ta omejitev je zato vodila v spremembo intervjujske sheme in sicer v smer vprašanj o tipičnih situacijah, problemih, načinih reševanja v smislu refleksije spraševancev o vlogi informacij v njihovem življenju.

### 5.3 Analiza podatkov

Podatke smo analizirali z uporabo metode kvalitativne vsebinske analize. Tovrstna analiza omogoča razumeti perspektivo tvorcev besedil in očrtati razpon različnih pomenov, ki jih ima določen pojav. Rezultat takšnega pristopa so opisi ali pa tipologije skupaj s predstavljenimi pogledi akterjev na družbeni svet. Pri kvalitativni vsebinski analizi gre za proces, v katerem izvirne podatke zgoštimo v neke teme ali kategorije na osnovi veljavnega sklepanja in interpretacije. Raziskovalec skozi induktivno sklepanje 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 pa ob analizi podatkov dopustimo, da se pojavijo tudi druge teme poleg osnovnega okvira. Na ta način lahko potrdimo ali razširimo določen teoretski okvir (Zhang in Wildemuth, 2009; Boeije 2010, 83-85).

Oblikovane teoretske konstrukte primerjamo z novimi podatki in preizkusimo njihovo veljavnost. Neveljavnost konstrukta bi pomenila spodbudo za njegovo dopolnitev. Raziskovanje lastnosti in dimenzij kategorij, odnosov med njimi in odkrivanje vzorcev ob morebitni pojavitvi novih kategorij ter razvoju kodirne knjige je vodilo do sklepov in rekonstrukcije pomenov iz podatkov. Skozi proces analize se dokumentira razvoj pojmov, načine pojavljanja in interpretacijo ter odnose med pojmi z uporabo interpretativnih opomb (»memos«).

Načrtovali smo, da bomo v kodirni knjigi opredelili začetni nabor pojmov, ki bo temeljil na metodologiji ustvarjanja smisla Brende Dervin in teoriji normativnega vedenja Elfrede Chatman. Knjiga sestoji iz kategorij, definicij in primerov. Kategorije morajo biti interno čimbolj homogene, med sabo pa se morajo čimbolj razlikovati. Kot izhodiščno enoto analize smo načrtovali uporabiti pojem situacije. Na konkretno situacijo se veže njena rešitev, ki nas zanima, kolikor gre za informacijo ali znanje, na katero se potem vežejo teme vrzeli/problema, rešitve in mostu, se pravi virov informacij. Prva skupina pojmov je bila vezana na materialno rekonstrukcijo poteka reševanja situacije, ki je strukturirana na način trikotnika ustvarjanja smisla. Situacijo

smo načrtovali rekonstruirati s pojmi situacije, vrzeljo oziroma problemom, načini iskanja, njihovimi sosledjem, viri, ovirami in rešitvijo problema. Druga skupina pojmov je bila vezana na odnos akterja do ravnanja v situaciji in sicer povoda/razloga/zahteve, ki je privedla akterja do situacije, razlogov za aktivno angažiranje v iskanju informacij, razlogov za izbiro načina in virov iskanja ter za zaupanje v njih, pomenom rešitve za akterja in oceno uspešnosti iskanja. Tretja skupina pojmov je bila vezana na tipične ali običajne situacije, probleme, načine in vire iskanja. Četrta skupina pojmov je bila vezana na vpliv družbenih norm, socialnih tipov in pogleda na svet na iskalno vedenje. Peta skupina pojmov pa se je vezala na refleksijo spraševancev o stanju in razlogih za takšno stanje v lokalnem okolju, medtem ko se je šesta skupina vezala na potencialno vlogo ponudnikov informacij.

V sami analizi informacijskega vedenja smo izhajali predvsem iz metodologije ustvarjanja smisla Dervinove (Dervin 1983a; Dervin 1992). Ta se implementira s preprosto operacijsko metaforo, ki je izpeljana neposredno iz pojma vrzeli. Metafora predpostavlja, da človeško bitje podvzema 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. Zdaj pa 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. Na nas je, da ugotovimo, 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 postopal pri premoščanju vrzeli ter kako je nadaljeval s potovanjem 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 soočanje s situacijo zmeraj linearno ali namerno. Metoda ne predpostavlja pravilne členitve situacij v momente (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 z gibanjem (Harris in Dewdney 1994, 139).

Enoto analize je predstavljala instanca ustvarjanja smisla. Posamezno instanco smo opisali s situacijo, iz katere izvira, vrzeljo, mostom in rešitvijo. Opredelitve posameznih pojmov sledijo spodaj.

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 s cilji, nameni, projekti, ki jih zasleduje. Ob tem pa upoštevamo tudi zahteve in okoliščine konkretnega akterjevega konteksta.

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

Premagovanje vrzeli (»most«) 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.

V analizi smo podatke interpretirali z vidika trikotnika ustvarjanja smisla v skladu z zgornjimi definicijami situacije, vrzeli, mostu in rezultata. Za vsak intervju je bila pripravljena tabela, v kateri smo konkretno identificirali posamezne momente trikotnika. Primer tabele je naveden spodaj (Tabela 5.11). Na podlagi rekonstrukcije posameznih instanc ustvarjanja smisla smo lahko vrzeli induktivno subsumirali pod spodaj predstavljene kategorije vrzeli v različnih kontekstih.

**Tabela 5.11: Shema analize posameznih instanc ustvarjanja smisla**

Intervju št. x				
Situacija	Vrzel	Most	Rezultat	Kategorija vrzeli

Sprememba intervjujske sheme ni imela vpliva na analizo. Tako prvotna kot tudi spremenjena shema sta se osredotočali na zbiranje podatkov, ki smo jih kasneje interpretirali s trikotnikom ustvarjanja smisla. Razlog za spremembo poudarka je bil namreč ta, da nismo dobili podrobnejšega vpogleda v situacije in jih tako nismo mogli rekonstruirati.

Analizo smo začeli s pripravo podatkov. Raziskovalec je intervjuje prepisal dobesedno in vsebino povzel z opisnimi kodami. Kode je oblikoval induktivno, pri čemer je izhajal iz samih podatkov. Dodeljenih je bilo 1607 kod. Uporabljal je program za kvalitativno analizo podatkov ATLAS/ti.

Kakor je bilo omenjeno 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 potrebno najprej dodobra seznaniti s samimi 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. Omenili smo že, da podatki niso omogočali podrobnejšega vpogleda v časovni potek situacij, tako da je bila analiza omejena na tematizacijo vrzeli in načinov iskanja informacij.

Po tematizaciji iskalnega vedenja pa se je analiza usmerila v raziskavo konteksta informacijskega vedenja. Kontekst je analizirala skozi stalno primerjavo stališč oziroma percepcij akterjev in na ta način induktivno identificirala teme, ki jih je

kasneje interpretirala z vidika različnih teoretskih okvirjev (teorije normativnega vedenja itn.).

Rezultate analize smo predstavili s tipičnimi citati in morebitnimi drugimi sredstvi: pojmovnimi shemami, predstavitevijo kvantitativnih podatkov v tabelah ipd. Opis in intepretacija morata biti v ravnotežju, opis mora biti dovolj bogat, da omogoča razumeti interpretacijo, po drugi strani pa mora interpretacija omogočati razumeti opis oziroma njegovo konstrukcijo (White in Marsh 2006, 37; Zhang in Wildemuth, 2009).

Na podlagi analize smo podali opis in tipologijo situacij vsakdanjega življenja, za katerih razrešitev so potrebne informacije, zatem opis in tipologijo načinov iskanja informacij, virov, v katerih so posamezniki dobili informacije, ovir pri pridobivanju informacij, načinov uporabe in izmenjave informacij. Ta rezultat in vsebinska analiza kontekstualnih odgovorov na vprašanja o socialnih tipih, družbenih normah in pogledu na svet je osnova za predstavitev informacijskega sveta slovenskega podeželja. Tematizacija ovir pri iskanju, uporabi in izmenjavi informacij pa je predstavljala osnovo za oceno vloge, ki bi jo lahko imeli ponudniki informacij pri izboljšanju kvalitete življenja. Na podlagi rezultatov analize smo podali usmeritve za načrtovanje storitev in vsebin ponudnikov informacij zlasti splošnih knjižnic.



## 6 Rezultati analize

### 6.1 Percepcije splošne situacije na Bizeljskem

Najprej bomo tematizirali splošno situacijo na Bizeljskem skozi opažanja in razumevanja spraševancev. Na ta način bomo lahko orisali in bolje razumeli to situacijo kot nek splošen kontekst informacijskega vedenja. Situacija je prikazana skozi predstavitev različnih tem, ki jo vsaka prikazuje skozi svoj vidik. Pri tem nismo pretendirali na celovit presek, ampak smo bili omejeni na zbrane podatke. V kvalitativni vsebinski analizi smo induktivno identificirali teme, ki so jih omenjali spraševanci. Našo interpretacijo smo ilustrirali z izjavami v intervjujih. Pri tem ne moremo izključiti partikularnega elementa, ki se nanaša na specifično perspektivo spraševancev.

#### Prosperiteta kmetijske dejavnosti nekdanj in danes

Pogled spraševancev na način ekonomskega preživetja v obdobju kakšnih dvajset let pred osamosvojitvijo Republike Slovenije govori o t. i. »dobrih časih«. Bizeljanci so se preživljali z ekstenzivnim kmetijstvom, tipično so imeli eno ali več krav, prašičev, manjšo njivo, sadovnjak in vinograd. Kmetovanje so kombinirali z redno zaposlitvijo. To je bilo t. i. »zlato obdobje« od sedemdesetih do devetdesetih let prejšnjega stoletja. Razpoložljivost delovnih mest je bila v času pred osamosvojitvijo Slovenije večja, kot je danes. Ljudje so dnevno migrirali v tovarne v Brežicah, poleg tega so bili zaposleni na Bizeljskem. Ekonomska prosperiteta se je kazala v gradnji hiš.

»bili so časi ko je bilo lepo živeti na bizeljskem to je bilo tam od 70 mogoče še kakih par let prej pa ta do 90 leta je bilo kar dobro življenje na bizeljskem ker je bilo veliko bizeljancev zaposlenih  
mhm  
firme so laufale v brežicah...«  
»ena družina če je imela 50 hektov vina se je lahko preživela lepo  
mhm  
so imeli zadosti denarja za življenje lahko so tudi zidali kaj«  
»...najbolj se je to videlo ko je bil čas da se je to videlo namreč majhne hiše poleg velikih hiš ta primerjava je bil napredek...«

spraševanec št. 12

Služba je pomenila ekonomsko neodvisnost od virov velikih kmetov, ki so po percepciji spraševancev izkoriščali manjše kmete.

»oni pa so ostali na istem nivoju ki več oni niso pomagali prej ali so s konji prišli nekaj orat pa si celo leto delal za tisto pa take  
mhm  
v tem smislu so nekak izkoriščal pa oni so se imel zdaj pa ni več tako zdaj so pa ti ljudje šli v službe pa se tam in si je vsak nekaj naredil in če gledat tak so si ljudje kar naredili nove hiše in vse ni tako hudo ne«

spraševanec št. 22

Vendarle pa takšen način kmetijske proizvodnje ni več mogoč. Zahteve po določeni ravni prihodkov so enostavno prevelike. Po eni strani vidijo spraševanci vzrok v prenizkih cenah pridelkov oziroma premajhnih količinah tovrstnega načina proizvodnje, kar je povezano z zasičenostjo tržišča. Poleg tega si ni več možno pomagati z delovno silo iz Hrvaške. Rešitev je v čim večjem obsegu strojne obdelave, ki omogoča nižanje stroškov, specializaciji, povečanju obdelovalnih površin in naslanjanju na znanje. Strojna obdelava pa pomeni tudi manj druženja, saj ni več takšne potrebe po medsebojni pomoči.

»prej je tako bilo ampak zdaj pa ni več tako vedno teže je stvari prodati«  
»težje je ko se včasih zmislim za nazaj moja dva noben ni bil v službi pa so se nekak preživeli in so zgradili stavbo«

spraševanec št. 15

»zdaj pa le treba obrat narediti da ti neka sredstva ostane da lahko vse te zadeve pokriješ da lahko družina funkcionira kot je normalno«  
»ko sem bi mali elektriko smo imeli pa vodo pa smo lih tak živeli saj telefona ni bilo smeti ni bilo treba plačati nič zdaj pa je teh položnic ko se vsedeš za računalnik pa tipkaš tam pol 500 eurov denarja na mesec ne zdaj pa kje boš«

»ja da poceniš zadevo tako kot v industriji iščejo vire da bi pocenili proizvodnjo ni več variante da boš ti nekaj na roke delal ker preveč ljudi rabiš pa jih niti ne moreš dobiti toliko sposobnih da bodo nekaj na roke delali neke stvari ki se jih popolnoma enostavno lahko strojno naredi«

spraševanec št. 18

Današnja perspektiva glede razpoložljivosti služb je slabša. Na Bizeljskem je možno dobiti fizično delo, medtem ko je delo za višje stopnje izobrazbe razpoložljivo v večjih

središčih, ki so še v dosegu dnevne migracije. Nekateri izobraženi mladi tudi odhajajo živeti v večja mesta, kjer lažje dobijo službo. Vendarle pa mladi radi ostajajo na Bizeljskem, če bi le imeli zagotovljene pogoje.

»tu si pa iščeš šiht od celja do novega mesta ne«

spraševanec št. 10

»ampak večina pa ostaja jaz ne morem reči da mladi kar grejo da vsi ostanejo v ljubljani je pa res problem da tisti ki so najbolj izobraženi ki naredijo kakšne magisterije doktorate naredijo tisti pa se ponavadi ne vrnejo«

spraševanec št. 11

»ja zelo slabo selijo pač v večja mesta gledam mojo generacijo dost se jih je preselilo pol jih je brez služb ali pridejo v kako gostinstvo pa še preko študenta...«

spraševanec št. 14

Čim višja izobraženost mladih je postala vrednota. Potreba po izobrazbi izhaja iz zaposlitvenih oziroma kariernih možnosti.

»pa zakaj mislite da je tako

jaz mislim usmerja se vse v šolo samo šola šola šola kar je itak pravilno

mhm

ker brez šole si nič

ja

to je dejansko ampak preveč pa dajejo temu pomen nekje da pa je treba zraven šole tudi treba nekaj delat da imaš za sebe za življenje to se pa zgublja

mhm

se mi zdi da so preveč v knjige jih jaz se strinjam s tem to je vse prav da jih v knjige usmerjajo ne znajo jih pa potem še življenjsko zraven voditi da bi potem vseeno da ni kmetija nekaj slabega pa to v tem smislu že v samem štartu zdaj so starši večinoma izobraženi in želijo to svojim otrokom in se mi zdi da se tudi te srednje šole kmetijska to izgublja no nekako

ni več toliko pomembna

ni več toliko pomembna se mi zdi vsi neki pravniki zdravniki se mi zdi vse se bolj v to usmerja no razen pri nekaterih ki imajo kmetije doma da še ostanejo potem pa tako naredijo fakulteto ali pa se usmerijo v kmetijstvo vsaj v tej smeri naredijo šolo ne«

spraševanec št. 14

Izobrazba ima pomen pri iskanju informacij, ki so nujno potrebne za razvoj kmetijske dejavnosti.

»pa v šoli kaj se tega znanja tiče tam ko smo se v kmetijski šoli učili saj smo se nekaj naučili samo mislim bolj tam če imaš koliko toliko volje do tega da naučiš kje najdit informacije pol«

Na Bizeljskem so locirane osnovne storitve za življenje: vrtec, osnovna šola, trgovine, pošta, zdravnik, lekarna itn. Za druge storitve se je treba odpraviti v Brežice ali pa še dlje. To velja za urejanje uradnih zadev na občini, obisk knjižnice, pospeševalne službe, aktivnosti za otroke, rekreacijo, šolanje itn. Ob pomanjkljivem javnem prevozu to pomeni vezanost na osebni prevoz, pri čemer so mladi obsojeni na nemobilnost, prav tako tudi starejša generacija. Oddaljenost zahteva tudi prilagajanje osebnega urnika zlasti popoldne, kar ima svoje meje.

»drugače pa je to veliki problem za starejše ljudi če nimajo prevoznega sredstva saj to ni tako daleč ampak za njih je (od doma do središča bizeljskega) 2 km v eno stran ni lušno ne to so taki problemi«

spraševanec št. 3

»moraš imeti lasten avto dva avta za vsakega tudi tri avte«

spraševanec št. 6

»tako da je v redu ta knjižnica samo ko bi bila bližje malo«

»ja to pa je nerodno samo veste mi smo že navajeni če češ greš je pa res da ti to veliko časa vzame ne moreš ti skočiti nekam ne sploh z otrokom ne moraš iti tam in si vzeti čas in to ti vzame celo popoldne ne«

spraševanec št. 10

»ampak v bistvu pa imajo otroci tukaj slabše možnosti kot pa če bi bili recimo v brežicah da ne govorimo o ljubljani

ja

kakšne dejavnosti glasbena šola učenje jezikov

ja veliko manj je

mhm

veliko manj je pa zanimivo da potem pa ko nekaj ponudijo recimo [maskirano] zdaj v vrtcu ples plesna šola za triletnike potem jih pa tri četrt vključijo ne tiste ki so pa tiste ki jim sploh ni všeč samo zato da nekaj je da naš bo pa hodil

jaja

ker verjetno če bi bila večja izbira bi se vsak malo vprašal kaj pa mojemu otroku ustreza kaj si mi sploh želimo

jaja

tukaj pa potem kar ponudijo vse zgrabijo ne

mhm

drugače pa možnosti so definitivno manjše«

spraševanec št. 11

Oddaljenost tudi otežuje prodajo kmetijskih pridelkov v mestih.

»drugo pa to ko smo daleč od mesta je problem ne moreš kaj ukreniti (pridelati) in prodati na tržnici...«

spraševanec št. 8

Spraševanci so spraševalcu omenjali svoja opažanja spremenjenega odnosa do zemlje na Bizeljskem. Gre za uveljavljanje prepričanja, da se obdelovanje zemlje ne splača, da zemlja ni nič vredna, za zavračanje pridelovanja zelenjave za lastno uporabo na vrtu in namesto tega preskrbovanje z njo v trgovini, zavračanja vonja po hlevu, zaničevanje zemlje in statusa kmeta. Primeri pozitivnega odnosa do zemlje pa izpostavljajo ekonomsko vrednost zemlje, ki se bo izkazala v krizi, zatem neko žilico, zaljubljenost, pozitivno čustvo in vračilo vloženih finančnih sredstev. Vzrok za spremembo odnosa do zemlje vidijo spraševanci v zgoraj omenjeni vrednoti izobrazbe. Nakazuje se domneva, da kmetijska dejavnost izgublja pomen vrednote in se umika vrednoti izobrazbe ter mestnega načina življenja.

»ja ja je to je to ampak ne vem kako je to s časom prišlo do tega neka računica tega jaz pa še zmeraj rečem se splača tudi te zadeve saj sem jaz že delal to računico kaj najeti samo ne dobiš kvalitete ven s tem ko misliš da se splača v trgovini kupiti ko to če doma zraste je zame za moje pojme enkrat več vredno«

spraševanec št. 12

»nek čuden odnos smo naredili v tem času te samostalne ali pa ne vem kake slovenije ne da se nič ne splača ampak to ne bo zdržalo  
mhm kako to mislite nič ne splača  
tako da se ne splača gojiti zelenjave ne splača se doma nič hraniti super ampak ne moremo biti vsi v službah in ne moremo biti vsi 8 ure zaposleni potem pa živeti lepo brez«

spraševanec št. 13

Spraševanci ocenjujejo, da je družabno življenje na nižji ravni kot včasih. Razloge za takšno stanje vidijo v pomanjkanju osrednjega prostora, visokih stroških prireditev, manjši povezanosti ljudi, premajhni samoiniciativnosti. Pri tem se posebej izpostavlja generacija najstnikov, ki se po mnenju starejših v prostem času preveč posvečajo računalnikom in premalo druženju. Mlajša generacija bi prav tako potrebovala osrednji prostor, čeprav je manjši prostor na lokaciji krajevne skupnosti namenjen njim.

»...moram pa reči da je bil kraj včasih veliko bolj povezan sama pri sebi vidim bolj to mestno življenje se seli tudi na vas mestni odnosi no ni več teh da bi se mogoče malo dobili pa malo o teh problemih pa tako da bi skupno reševali tako kot včasih so se mislim da bolj tudi mlajši pa to zdaj pa ni zdaj pa pač vsak bolj vsak bolj zase ali kaj ja ali pa teh res manjših skupinicah pa to tako da nisi več tako sploh povezan s krajem...«

spraševanec št. 10

»danes so čisto drugačni časi če primerjamo življenje na bizeljskem pred 20-30 leti je bilo to čisto drugačno veselje je bilo drugačno družili so se ljudje na leto je bilo po 10 veselice«

spraševanec št. 12

»kulturno življenje pa tudi vidite glavno je srž je šola mhh če bi šolo ukinili bi bili čisto na psu«

»...se pravi se jih da dobiti ponosni so zelo da so bizeljanci to je tudi prav samo na drugi strani zakaj ne bi bili za ta ponos tudi toliko hrabri ali požrtvovalni da bi se vključevali v take akcije bolj tudi če jih nekdo drug vodi naprimer če jih župnik vodi ko jih bo povabil na žegnanje pa ono to bodo leteli tudi bodo tisto klobaso prinesli

jaja

ko pa bi rekel zdaj ti to organiziraj bo pa rekel joj jaz nimam časa jaz se ne počutim dobro to se pravi da je vse odvisno od enega dveh ali petih ljudi tisti morajo akcijo voditi oni bodo pa potem prikapali že zraven čisto se ne bodo odpovedali...«

spraševanec št. 16

Spraševanci soglašajo v opažanju, da se je raven medsebojne pomoči v današnjem času znižala. Nižanje ravni po eni strani povezujejo z manjšo medsebojno odvisnostjo, saj je tržna ponudba storitev večja. Po drugi strani pa vidijo razlog v premiku od osredotočanja na skupnost in na skupne cilje k osredotočanju nase ter lastne cilje, kar pomeni manjšo povezanost kraja. Spraševanci so v tej zvezi omenjali »mestne odnose«. Opažene so bile tudi razlike med mlajšo in najmlajšo generacijo – gre za starostni obdobji okoli 30 in okoli 20 let. Zadnja si namreč ni več pripravljena tako medsebojno pomagati kot starejša generacija. Medsebojna pomoč je ostala na enaki ravni med sosedi v oddaljenejših predelih Bizeljskega. Spraševanci se še zmeraj ravnajo po starih običajih ali navadah medsebojne pomoči, pri čemer opažajo razliko v ravni glede na center naselja, kjer se ta raven – kot je bilo že rečeno – zmanjšuje. Omenjali so tudi izumiranje starih običajev.

»...pa še to prej so si ljudje veliko bolj pomagali kot si danes to se ve bilo jih je 5-6 v enem podjetju to je bila skupina ki so lahko ploščo naredili v enem dnevu (zabetonirali za hišo) bila je skupina ki je naredila dve plošči na en dan to je bila ta medsosedska pomoč

jaja

ki je pa danes praktično več ni to je izginilo to je ta razlika v kvaliteti življenja zdaj vsak gleda samo bolj za sebe kako bo šel skozi v življenju prej je bil le poudarek da je vsem pomagal potem smo vsi imeli tudi država (korist od tega) ker s tem je materialna vrednost naraščala osebna in posledično od države«

spraševanec št. 12

»em jaz mislim če gledam po svoji družini pri nas kar stopimo skupaj no  
mhm

pa si pomagamo pa recimo po fantovi strani tudi se kar tudi kot prijatelji ta njegova generacija ki so okoli 30 so kar kolegi kar stopijo skupaj treba pri enem pomagat treba drugemu grejo en drugemu

jaja

ni problema čeprav se mi zdi da se to v mlajših letih pa izgublja no  
mlajše generacije

mlajše generacije da se izgublja vsak raje da nekemu gradbenemu ali pa kateremkoli izvajalcu če ima kaj takega gradbenega za narediti pač plača in nima z nobenim potem posla

jaja

ne rabiš študirat kdaj mu bo vrnil pomoč že pri samo organizaciji kako bo speljal čeprav mi pa si kar pomagamo med sabo

mhm

se mi zdi da se pri mlajši generaciji pa izgublja že sama ta medsebojna pomoč da bi k nekemu šel neki čisto tako banalnega pomagat

ja

jaz pa tega ne bom kako mi bo pa to on vrnil recimo

aha

jaz pač nisem taka jaz grem pomagat če je treba pač ne študiram na to če mi bo to kdo vrnil

jaja jaja

ne se mi zdi pa da se v mlajši generaciji zgublja

a da se pozna

tak imam občutek

mhm

tako ko jih malo opazujem pa to se mi zdi da se tudi drugač so kaj jaz vem pa ne vzgojeni mislim drugače so to naprej niso več tako že pri sami vzgoji se pozna«

spraševanec št. 14

»..tle zgoraj imamo ene sosede pa tle dol imamo ene ki prihajajo čez poletje drugače pa v [maskirano] živijo

mhm

čez poletje pa v jesen so pa vedno tle in s temi smo si mi bom rekla zelo dobro razumemo in enem drugemu pomagamo in vse«

»ja tako veš izmenjamo si

jaja

še vedno se razumemo mogoče veš tle na podeželju je malo drugače ker smo bolj redko poseljeni tam na bizeljskem ko malo bolj gosto živijo več jih je to mogoče malo drugače«

».... ko pa mi kaj rabimo pa tudi on pride kaj pomagat

mhm

še vedno je to ne gre vse finančno še vedno smo tako da si pomagamo ne morali

skozi denar

vse plačati

merili toliko si ti meni jaz bom pa toliko tebi«

»ja no še vedno mogoče to je pa mogoče en tak star način še no ampak nekako se je ohranil vsaj tle pri nas no ne vem«

spraševanec št. 15

»...za prve metre asfalta je bil tudi problem so ljudje kakorkoli težko res prispevali za asfalt pa so prispevali za telefon so prispevali za vodovod smo rekli prioriteta vodovod potem pa mrliška vežica mhm  
in so to bile 4 akcije naenkrat pa je bilo kar res težko dobro ampak v 3 letih smo jih izvedli ... danes ne vem če bi lahko  
jaja  
vsak se bolj obrača k sebi malo so še drugačni časi čeprav naj bi bili boljši pa zgleda da niso ne vem kako bo to šlo naprej«

»ampak takrat ni bilo težko obnavljat takrat so lahko gradili zadružni dom pa pomagali drug drugemu ko so obnavljali hiše danes že težko«

spraševanec št. 16

Spraševanci so izpostavljali tudi problematiko starejše generacije, ki se spopada s pomanjkanjem sredstev, ukinjanjem varstvenega dodatka, nemobilnostjo in izolacijo. Zanj pogosto skrbijo otroci v skupnem gospodinjstvu. Za pomoč in podporo se obračajo na mlajše člane gospodinjstva, sosede, uradno osebo v lokalni skupnosti in omrežja poznanstev, pri tem so zlasti pomembna društva. Na Bizeljskem se je izvajal projekt »Starejši za starejše«, v sklopu katerega so člani Društva upokojencev popisali starejše prebivalce in jih povprašali o potrebni pomoči. Ljudi se ozavešča o skrbi za starejše sosede, poskrbljeno je za vse starejše, ki so potrebni pomoči. Gre za primer samoorganizacije krajanov.

»na podeželju čisto drugače razumemo starejše ljudi kot moja [maskirano] ki živita v mestu ali pa mi ki živimo s starši vsak dan to j bistvena razlika živimo dosti s staro populacijo ljudi včasih moraš biti kar en košček zdravnika poleg da spoznaš njihove bolezni jih prepričaš da morajo iti k zdravniku itn.«

spraševanec št. 5

»in tako smo se tudi mi na bizeljskem vključili v to da je društvo upokojencev smo vse popisali od 69 leta starosti navzgor ne  
aha  
in vete kaj je teh kar 330 kar veliko ne in zdaj pa seveda kateri so v tistih polah izrazili ali rabijo trenutno pomoč ali ono ali da se jih obiše  
mhm  
s kakim nasvetom ali to  
prav taka anketa je bila«  
»...gre zdaj tako da se naroča dajte sosedge pogledati če se ne pojavi ženska ali pa moški ene par dni ven  
jaja jaja  
če ga ti ne vidiš je mrzlo je ono to kaj je zmrznil je ono to pejt pogledat da ne rabi kaj pomoč ali pa javi naprej da se tudi če že javi samo tajnici recimo pa bo ona posredovala socialni službi in tako da malo te brige je tako koliko jaz poznam res po hišah tudi zdaj ko smo imeli sestanek ko smo analizirali pa so mi vse te ženske rekle ki vodijo nadzirajo da so trdno prepričane da nimamo nobenega primera kjer bi pozabili na njih ali pa da bi bil kakšen problem...«

spraševanec št. 16



## Situacija v vinogradništvu

Spraševanci so izpostavljali bistvene spremembe načina prodaje vina v primerjavi s stanjem pred 20 in več leti. Včasih je namreč kupec prišel na dom, zdaj pa je treba vino kupcem ponujati oziroma jih iskati. Bizeljsko je bilo v tistem obdobju vezano na hrvaško tržišče, zlasti Zagorje in Zagreb, ki pa ga je ob osamosvojitvi Slovenije izgubilo.

»...danes je problem danes noben ne pride več k hiši in vpraša ali imate kaj vina za kupiti tega ni to je bilo pred 25 - 30 leti danes moraš ti ponujati...«

spraševanec št. 3

»...to ni da smo zdaj zavozili ta sistem prodaje načina ampak se menja sistem včasih so gostilne imele doma svoje kleti je imel 500 tisoč hektov klet še vsak gostilničar doma danes ima gostilničar klet tam kjer bo šel kupit prišli smo do tega da danes se bolj splača naj so oni martrajo naj pripravijo ... pa bom videl aha to mi ni dobro to je dobro to je pa cela taka to bom pa kupil...«

spraševanec št. 24

V tistem obdobju so bizeljska vina izgubila ugled, drži se jih sloves kislih vin. Četudi je danes resnica drugačna, je podoba v javnosti težko popraviti. Vzrok za izgubo ugleda spraševanec vidi v slabem odnosu brežiškega podjetja. V vinogradništvu in vinarstvu so potrebna bolj specializirana znanja oziroma veščine, še posebej znanje prodaje. Poleg tega se na tržišču zahteva kvalitetno vino, kar pomeni, da je potrebno bolje obvladati procese pridelave vina. Takšne zahteve pa lahko izpolnijo samo zadosti veliki vinogradniki zaradi ekonomije obsega. Znanje, ki prosto kroži med ljudmi, ne zadošča več. Današnja pridelava vina je veliko bolj zahtevna, kot je bila včasih. Takšna situacija je manjše vinogradnike stisnila v kot, tako da le še životarijo.

»...razvoj vinogradništva predvsem pa kletarstva je šel zelo naprej za 200% pred 20 letom zato ker danes rabiš kvalitetno vino včasih nisi rabil analize idr za prodajo vino kupec je prišel kupil če se mu je dopadlo in adijo danes so pa neke norme po katerih moraš delati to norme so glede analize raznorazne za sortno za mešano predikate glede na to s kom se kdo ukvarja ti ki se s tem ukvarjajo so na svojem področju strokovnjaki so pa univerzalci od pridelovalcev, predelovalcev in prodajalcev cela veriga

če ne obvladaš cele verige ti je fuč ker to so le količine ne...«

»... ti procesi so vsako leto drugačni vsako leto je drugačna kvaliteta grozdja ti pa moraš tipizirati vino naj bi bilo čimbolj enako  
en rezultat iz različnih osnov

to se včasih ni delalo ker se je vse skupaj mešalo danes delaš vsako sorto za sebe in jih potem mešaš da lažje tipiziraš to kar rabiš moraš veliko tega vedeti moraš dnevno kontrolirati vretje mošta mora vreti normalno počasi da ne prevreje potem izgubi tisto polnost aromo in tiste stvari v ustih potem občutiš samo tisto neko kislino kislina se ne izgubi če ne prevreje ostala aroma če je chardonnay vino moraš čutiti kot da ga zoblješ kot da jagoda to pa moraš znati to je pa predelava in kletarstvo in to je teh par mogoče 10 ali 15 vinogradnikov na bizeljskem ki imajo večje količine ti to znajo«

spraševanec št. 3

»zdaj pa sploh slovin je propal podjetje v krškem dela samo zase tisti ki se ne more znati tisti starejši ljudje in to ne pride nikamor  
mhm jaja  
ti mali imajo itak samo zase  
hja ampak včasih so se od tega tudi živeli«

»...samo v daljni prihodnosti nič ne izgleda da bi se obrnilo na boljše to je glih toliko da delaš delaš da preživiš nekako da ni zaraščeno tod okoli«

spraševanec št. 8

Vzrok za takšno stanje spraševanec vidi v tem, da zadruga ne uravnava več kmetijske dejavnosti na podeželju. Nihče več ne skrbi za ustrezne pogoje za dejavnost malih pridelovalcev, ki so tako prepuščeni sami sebi.

»...zdaj koliko vam koristi da pokaževa situacijo na bizeljskem kolikor je že sami niste spoznali so dejstva v tem no da kmetije se težko ljudje preživljajo na kmetijah

mhm

kot vidite dobro imajo za preživeti imajo pridelke s polja njiv vinograd potem pa pride še letna katastrofa toča pozeba tako da prodaja vina je slabo edino nekateri ki so si malo uredili kaj jaz vem kleti pa tudi posodobili vinograde to jih je le nekaj ne včasih so recimo kmetijske zadruga skrbele da so uravnale tako gospodarstvo na podeželju ne

mhm

zdaj pa vidite pri nas je še zadruga odpovedala to pa ni krivda samo zdajšnjega časa mislim zadnjih 20 let veste ta pojav se je pojavljal že prej če računam kako je kmetijska zadruga bizeljsko propadala tudi po krivdi politike še občinski komite se je takrat vtikal in da se to mora združiti z brežicami v slovin potem se je to združilo in nazadnje so ti haherji namesto da bi tukaj naredili klet vinsko na bizeljskem so naredili samo preležalno klet v brežicah

mhm

in uvažali vino celo iz makedonije po nižji ceni pa prodajali kot bizeljsko in to skratko bizeljsko je zdaj ostalo brez vinske kleti brez svoje kmetijske zadruga

mhm

in to velika krivda za te male proizvajalce kmete ker niso zaščiteni za njih nihče ne skrbi kako bo prodal ali bo ceneje dobil sredstva gnojila in druge

mhm

artikle kar rabijo vse je to ena taka stihija kot da vodi v propast tega življa v takih krajih kot je bizeljsko pa ne samo pri nas mislim na celotno področje koliko poslušam vsak dan poslušam od primorske pa do prekmurja in štajerske in krajske...«

spraševanec št. 16

Nekateri spraševanci pogrešajo skupni nastop kraja, ki bi temeljil na večji medsebojni povezanosti, kar bi rezultiralo v večji blaginji vseh. Pri tem navajajo zgled sosednjih krajev.

»to je mogoče res ko ti praviš podčetrtek je čisto drugače oni so vsi nekako povezani vsi sodelujejo skupaj  
mhm  
in je drugače jaz sem delala tudi tam v podčetrku v (...) poznam ene par ljudi in bolj so povezani  
mhm  
mi smo tukaj premalo no veš«

»tako saj so se dosti borili da so prišli do tega ptp bizeljčana in zdaj ta naslov imajo ampak mislim da vsi skupaj ne znamo to dobro izkoristiti če bi pogledal tam cviček tam na dolenskem oni so to zelo dobro izkoristili  
ja  
so dobro promovirali in dobro prodajajo in je temu primerna cena  
mhm  
mi smo pa še mislim da dosti daleč od zadaj res pa je bizeljsko je razklano tam nekako ljudje niso tako povezani«

spraševanec št. 15

Nekdanji način prodaje in razmišljanja ne deluje več, stvari je potrebno vzeti v svoje roke in sicer preko lastne promocije kraja, lastne blagovne znamke doseči prepoznavnost, ki potem podpira prodajo. Spraševanci se zavedajo, da nihče drug ne bo poskrbel za prosperiteto kraja, če ne bodo sami. Odgovornost za poslovno uspešnost morajo prevzeti ljudje v svoje roke in spremeniti vzorec zanašanja na druge. Prevzeti je treba nadzor nad pogoji uspešnosti. V današnji situaciji je to edina izvedljiva pot.

»če ne boste sami  
ja ni tako tako to pa je ključno to pa v socializmu ni bilo vzgojeno tako niso tako vzgajali bo že mi bomo peljali grozdje v brežice oni pa bodo že prodali ne še vedno narod tako misli ne  
ja ja ja  
mi jim pa to ne moremo delati mi se pa ne gremo tega ampak ključ tega je pa ravno to«

spraševanec št. 5

Razloge za takšno stanje spraševanci vidijo v konkurenčnosti oziroma ogroženosti pozicije večjih vinogradnikov. Konkurenčnost med vinogradniki se kaže v zapiranju informacij o tržišču, tovrstne informacije niso predmet proste izmenjave med vinogradniki, pač pa jih vsak varuje zase. Vendar pa potreba po skupnem nastopu presega konkurenčnost, povezovanje bi lahko imelo sinergične učinke za vse vključene.

»sami pa smo razbiti na bizeljskem je pač nekaj ljudi ki rušijo ta sistem in ta sistem zaupanja je treba graditi  
mhm

leta in leta na bizeljskem je to prekletstvo v zadnjem času da pride en človek ki te ruši ne ne da bi začeli graditi zaupanje sožitje o tem govorim  
ja ja  
to gre z vinom skupaj  
mhm  
ampak vedno se nekdo najde da bo sam za sebe potegnil ne  
mhm  
ki to kaže na zunaj da zdaj pa vi niste pametni to bomo pa mi naredili mi pa to znamo ne  
mhm  
in tako se sistem nezaupanja povečuje in je kraj razbit in s takim krajem je težko kaj«

spraševanec št. 5

»ampak kje ne moreš tudi vinogradniki niso složni na bizeljskem da bi skupaj potegnili toliko je slabih izkušenj iz tega življenja«

spraševanec št. 8

»kar se pa tiče prodaje je pa sploh tam je pa potem strogo ločeno no moj oče je bil včasih v tej vinogradniški vinarski zadrugi na bizeljskem  
mhm  
zdaj mi toliko stikov nimamo ker mi nismo tako veliki vinogradniki proti onim dol in to vino koliko imamo jaz to potem po nekih linijah probam prodati tak ne  
mhm  
je pa to res oni ful držijo zelo imajo stroge informacije in imajo svoj trg in ne sprejmejo nas malih noter  
ne  
mhm  
ker tak kot ti rečeš pol ne zaradi cene zaradi konkurence zaradi vsega ne  
mhm  
in to sem opazila ne samo recimo tu pri nas pri teh vinogradnikih tudi pri sadjarjih določene stvari opazim veš tam ko smo zdaj (...) tam je kar dosti teh sadjarjev kar vidim vsak nekje išče svojo linijo da  
mhm  
se nekaj proba pririti in se potem nekako tistega drži to je res ni nekega povezovanja da bi se združili «

spraševanec št. 15

Promocija zahteva vložek v organizaciji in času. Lahko bi govorili tudi o začaranem krogu pomanjkanja virov, kjer večja kvantiteta da tudi večjo kvaliteto: večja vlaganja v promocijo prinesejo več sredstev, ki pa jih zaradi premajhne promocije ni.

»če pogledamo celo to področje brežic od vinogradništva sadjarstva jagode breskve jabolke do kvalitetne zemlje za pridelavo žita ljudje nimajo kam prodat res smo bili v ex jugoslaviji orientirani na zagreb in hrvaško tržišče ampak nam zdaj razvojne agencije druge ne pomagajo ne vem kako veliko če bi se povezali vsi skupaj vinogradnikin in ostali bi vsem bilo lažje to mislite  
ja da se najde nek skupni trg neka niša neka varianta  
vsak zase ne more  
ne ker si premali  
mhm  
sami zase ne moremo ne vem kakšno promocijo narediti  
mhm

ker za to rabiš imeti nek promet in nek denar

ja ja

če ga nimaš

ja ja

se ne moreš oglaševati tržiti ker oglasi so zelo dragi ta zavod za podjetništvo turizem ne vem kaj niti ne poznamo mi njih niti oni ne poznajo nas jaz ne vem če so sploh šli na teren če so sploh pogledali kaj je ponudba v okolici da bi nas vključili v neke svoje programe«

spraševanec št. 13

Vsaj nekateri veliki vinogradniki vidijo priložnost za uspeh na trgu in tudi kot dolgoročno strateško usmeritev v proizvodnji vina in drugih produktov s specifično lokalno avtentično noto. Gre za uveljavljanje specifičnih kvalitete in prednosti, ki jih lahko ponudi bizeljska lokacija in tradicija. Vinorodno področje Bizeljskega ima velike potencialne, nekateri ga zato imenujejo kar vinski vrt. Na tem temelji vizija Bizeljskega kot vinorodnega kraja, ki bi bil kot tak uveljavljena blagovna znamka, poznana v javnosti, s kvalitetno ponudbo vina in ustrezno podporo v kraju. Na ta način bi privabili ljudi in stekla bi tudi prodaja vina na domu, ki pomeni najugodnejši način prodaje. Vendar pa se takšna vizija ni uresničila, kar naj bi bila krivda določene generacije, ki ni opravila svoje naloge in tako za sabo pušča bolj klavrno dediščino. Neuspeh se vidi a prima vista v neustreznem videzu kraja, ki ne odraža svoje vinogradniške in vinarske biti. O možnih razlogih smo govorili že zgoraj. Vrhunska vina bi lahko izboljšala renome celotnega vinorodnega področja.

»... ampak ona vina zaradi katerih smo vinogradniki takšni kot smo pustimo to v kakšni luči se mi vidimo in v kaki luči nas drugi gledajo ne tista pa ne znamo narediti tista vina se pa zgodijo

mhm ja ja

a veste

ratat morajo

vsak ki da nekaj na sebe kot producent vina nikoli ne bo rekel jaz sem naredil to vino ta zadeva gre veliko čez to pomeni

mora biti samo zraven

ta človek ni pomirjen sam s sabo zaradi tega ker si jemlje veliko večji kos tega kar ni njegovo kar ni samo njegovo

ja ja

je tudi naravno in zdaj mi vedno govorimo o tistih vinih ne tista vina to so slavna vina iz te slave imamo potem vsi ima področje imajo oni ki imajo čisto nič vredno premišljevanje ali pa...«

spraševanec št. 17

Primerjava nekdanjih »zlatih časov« in sedanosti pokaže na spremenjeno ekonomsko pozicijo Bizeljskega do širšega okolja. Njegovi kmetijski pridelki so se znašli na trgu v konkurenci z drugimi kraji. Spraševanci percipirajo pozicijo kraja kot relativno slabšo napram širšemu okolju. Najbolje je to podrejenost formuliral nek spraševanec

»...če te ni na trgu, te nihče ne pogreša...«

spraševanec št. 21

Spraševanci so poleg tega omenjali neusmiljeno konkurenco tudi znotraj Slovenije in izsiljevanje pridelovalcev s strani trgovcev. Neurejenost oziroma volatilitnost trgov negativno vpliva na stabilnost kmetijske proizvodnje, pri čemer razmere na trgu vplivajo na preusmeritev kmetijske dejavnosti celotnih pokrajin. Uspešni so lahko samo inovativni kmetovalci in dobri gospodarji. Včasih so razmere takšne, da je potrebno preusmeriti svojo dejavnost. Pri kmetovanju si odvisen od svojega znanja in iznajdljivosti, predvsem pa prepuščen samemu sebi v večji meri kot v drugih dejavnostih, saj ti niso na voljo takšna sredstva oziroma viri opore, kot jo imajo drugi poklici. Ljudje vztrajajo v vinogradništvu navkljub recesiji ali pa prav zaradi nje. Vinogradništvo je del zgodovinske identitete kraja, vinogradi so njegova kulturna krajina. Žal pa je razcvet Bizeljskega stvar preteklih časov.

## **Sklep**

Če v zaključku poglavja strnemo percepcije spraševancev, se sedanji življenjski pogoji vsaj subjektivno poslabšujejo. Oddaljenost od večjih središč in skromnejše osnovne storitev objektivno poslabšujeta kvaliteto življenja, še posebej zato, ker se nakazuje prevlada urbanega načina življenja. Spraševanci so namreč govorili o izgubljanju pomena zemlje in prevladi »mestnih navad«. Omenjali so tudi individualizacijo, slabše družabne stike in manjšo vzajemno pomoč, ki je pogojena z načinom življenja in boljšo dostopnostjo storitev. Mladi so usmerjeni v pridobivanje izobrazbe, ki tako predstavlja pomembno vrednoto. Lahko jo vidimo kot odskočno desko za boljše življenje. Ekonomska perspektiva se kaže kot slaba, tako v kmetijstvu kot izven njega. V primerjavi s stanjem izpred okoli 30 let lahko govorimo o

poslabšanju tako glede zaposlenosti kot glede pogojev kmetovanja. Uspešne kmetovalce odlikuje inovativnost in znanje ter kvaliteta izdelkov. Razmere v zunanjem okolju so slabše kot pred časom, tako glede delovne sile kot glede možnosti prodaje. Tržni mehanizmi zaostrejuje razmere za kmetovanje. Situacijo poslabšuje nezmožnost povezovanja in skupnega nastopa vinogradnikov. Povezovanje bi namreč lahko izboljšalo možnosti za vse vinogradnike.

## 6.2 Informacijsko vedenje

Analiza posameznih instanc ustvarjanja smisla nam je omogočila prikazati sliko informacijskih praks spraševancev z vidika vrzeli, mostu, pomoči in uporabe. Način analize smo podrobneje predstavili zgoraj.

V vsebinski analizi smo identificirali 160 vrzeli ter skozi stalno primerjanje oblikovali 43 kategorij vrzeli. 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). Te tri skupine predstavljajo različne kontekste vrzeli, ki v ločenih domenah povzemajo njihovo specifiko. Prva skupina se nanaša na vsakdanje življenje posameznika omejeno na zasebno sfero. Druga skupina opisuje gospodarsko dejavnost, predvsem kmetijstvo vključno z vinogradništvom in vinarstvom ter turistično dejavnostjo. Skupine so povzete v spodnji tabeli (Tabela 6.12). Tretja skupina pa se nanaša na raven, ki ima pomen za celotno skupnost. Delni rezultati so bili že predhodno objavljeni (Vodeb 2013).

**Tabela 6.12: Tipologije vrzeli**

Kontekst vrzeli	Št. kategorij
Posameznik	20
Gospodarska dejavnost	17
Skupnost	6

Analizo smo razširili s tematizacijo običajnih načinov iskanja informacij. Kot običajne načine pridobivanja informacij opredeljujemo tiste načine, ki jih akter prakticira kot del vsakdanje rutine. Sam akter jih razume kakor utečeno prakso, ki ima samoumeven in nevprašljiv status. Okolica te načine prav tako sprejema in pripoznava kot povsem običajne in sprejemljive. Informacijsko vedenje smo ob tem skušali postaviti v kontekst namenov akterja.

### **6.2.1 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 tabeli spodaj (Tabela 6.13).

Kategorija »Vsakdanja rutinska opravila in potrebe« označuje vprašanja, ki so predvidljiva glede na potek življenja, ob tem tudi obvladljiva in jih je mogoče relativno enostavno rešiti. Primeri bi bili 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. Ilustrativna je spodnja izjava.

»...evo to je pa u jutru na kavi se dobijo aha jaz imam to za prodat veš za kakega kupca če danes ni se čez teden dni ali pa čez mesec dni vse zve to potem kroži okrog recimo...«

spraševanec št. 19

S kategorijo »Spremljanje dogajanja« je označeno informiranje z namenom ostati v stiku z dogajanjem v kraju, nanaša se tako na osebni kontekst kot tudi na kontekst gospodarske oziroma kmetijske dejavnosti. Za spremljanje se uporabljajo periodične publikacije, kot sta Posavski obzornik in Kmečki glas, osebni krog poznanstev, televizija in viri na internetu ter obvestila po pošti. Pri tem je eden izmed utečenih načinov obiskovanje gostinskega lokala, kjer se lahko sledi novicam o dogajanju po svetu, v kraju, poleg tega pa tudi povpraša za pomoč ali delavca, prodajo ali nakup stvari, turistične informacije, posvetuje o vinogradništvu, sklene posel. V preteklosti je namen spremljanja dogajanja izpolnjevalo t. i. oznanilo, šlo je za utečen način



informiranja o dogodkih v kraju: rojstvih, smrti, prodaji, nakupu in drugih novicah. Izvajal ga je posebni uradnik ob nedeljah, udeleževali so se ga samo moški. O tej kategoriji vrzeli govorita spodnji izjavi.

»...zdaj se dobivajo informacije recimo iz cerkve jih župnik pošlje svoj glas po poštarju oznanilo se to dobi potem recimo če so kakšne konkretno če sejem poteka na bizeljskem v glavnem tle pošta...«

spraševanec št. 23

»...je pa tako da če karkoli hočeš moraš slediti od tej razpisov in tako naprej ali ki so objavljeni v uradnem listu samo zdaj dvomim koliko kmetje berejo sploh tako uradni list

mhm

ali kje na občini ali pa s pomočjo svetovalca in tako naprej

mhm

čprav tudi tu ko je ta posavski obzornik ta lokalni časopis tudi imaš določene zadeve so objavljene noter no moraš pogledat v kmečkem glasu je dosti stvari objavljenih samo moraš brati pa slediti...«

spraševanec št. 15

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 bi bili črna gradnja, neurejeno stanje parcel v zemljiški knjigi in dediščina. Razloge za prva dva problema vidimo v nepoznavanju pravnih predpisov oziroma pravnega statusa parcele, strožjemu nadzoru spoštovanja predpisov, informatizaciji zemljiške knjige in zanemarjanju odgovornosti pristojnih. Pravo stanje razmejitve med lastniki parcel pogosto ni bilo ažurirano v zemljiški knjigi, ampak je obstajalo le v glavah ljudi: kje so meje se »ve«, če se pa slučajno ne ve, se povpraša sorodnike ali sosede. Problemi se rešujejo v postopkih pred uradnimi organi ali sodišči, preko odvetnika, v reševanje so vključeni tudi sosedi, pri dveh primerih starejših oseb je opazno opiranje na mlajše člane družine kot posrednike v reševanju problema.

»...je pokaj prišlo ven to pa sem šel v brežice pa to pa v krško na to sklad ne in je izpalo da nimam še zemlje ne...«

spraševanec št. 1

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, potem tudi 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. Pogosto gre za seznanjanje s pravicami in načini njihovega uveljavljanja.

»...kaj jaz vem imaš par žensk ki se to za socialne informacije to kako sociala deluje ali pa nekaj takega tisto je bolj specifično ne kaj to mislite za kake otroške doklade ali to se pa med sabo ne...«

spraševanec št. 19

»...kar se tiče zakonov recimo o varstvenem dodatku pa to jaz vem kako so se morali odpovedati temu ker bi morali potomci vračati...«

spraševanec št. 10

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 predstavlja v večini primerov uradna oseba v kraju in obisk občine ter pri starejših osebah tudi mlajši člani družine in sosedje.

»...da starejši veliko hodijo okoli nje da jim kaj pomaga ko ne znajo za dohodnino izpolnit ali pa kaj takega...«

spraševanec št. 11

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, ki jim lahko zaupaš, sosede, razbijanje stereotipov v okolju, pomoč strokovnjaka. Ob tem moramo dodati, da so v nekaterih primerih ti problemi včasih težko rešljivi ali pa sploh ne, nekateri posamezniki pa jih sploh niso pripravljene reševati.

»...konkreten primer pri sosedih je bilo zmeraj tako ne vem če je bil problema alkohol vse sem pa tja ampak je bilo tiho čeprav smo vsi vedeli kaj se dogaja pa vse ne niso dali iz tega...«

spraševanec št. 10

Pri problemih označenih s kategorijo »Mobilnost« gre za oteženo gibanje posameznika zaradi slabih cest, nezadovoljivega javnega prevoza in tudi omejenost gibanja starejših. Problemi so povezani z raztreseno poselitvijo Bizeljskega, oddaljenostjo Brežic, mobilnostjo mladih in vezanost na osebni prevoz.

»...problem je mi smo mobilni ti še lahko kam greš problem pa je starejšim ljudem ker niso mobilni soboto nedeljo nimaš avtobusa nimaš nič če mu pride slabo lahko pokliče rešilca da ga odpelja drugače pa je to veliki problem za starejše ljudi če nimajo prevoznega sredstva saj to ni tako daleč ampak za njih je...«

spraševanec št. 3

Kategorija »Zaposlitev« se nanaša na iskanje dela, spraševanci so za iskanje uporabljali internet, zavod za zaposlovanje, oglase, osebni in širši krog poznanstev, spraševali potencialne delodajalce. Gre za utečene načine iskanja. Zaposlitev je relativno težko dobiti, pogosto gre za začasna dela, kraj zaposlitve je lahko precej oddaljen, še zlasti za delovna mesta z višjo stopnjo izobrazbe. Problem je omenjala mlajša generacija.

v bistvu se nisem jaz sem se osredotočila da bi dobila službo kot [maskirano]  
mhm  
drugače sem se osredotočila četudi bi bilo treba iti v pisarno ali kaj drugega delat  
mhm  
nisem imela samo direkt cilj [maskirano] to je bilo na prvem mestu

spraševanec št. 14

Kategorija »Dobrobit starejših« in deloma tudi »Mobilnost« se nanašata na starejšo populacijo, ki je sorazmerno številčnejša glede na slovensko povprečje. Kategorija »Dobrobit starejših« označuje težave, ko posameznik ne more ustrezno poskrbeti za svoje potrebe v starosti zaradi pešanja sposobnosti, pomanjkanja virov, akutnega stanja. Primeri bi bili nastanitev v domu upokojencev, pomanjkanje finančnih sredstev, vsakdanja opravila. Starejši pogosto živijo v skupnem gospodinjstvu z mlajšimi generacijami, ki prevzamejo skrb zanje in so pogosto posredniki pri reševanju problemov. Pri tem so lahko v pomoč tudi sosedje, vendar pa obstajajo tudi primeri, ko problematika ni ustrezno rešena. Glede uradnih zadev se pogosto obračajo po nasvet k uradni osebi v kraju npr. za izpolnjevanje obrazcev, zadeve

povezane s statusom izganca. Ta oseba uživa ugled verodostojnosti. Poleg tega se lahko obračajo na poznane osebe iz društev, primera sta oporoka in varstveni dodatek in plačevanje doma upokojencev. V zvezi s starejšimi se omenja tudi, da so nevešči uporabe računalnika in zaverovani v svoja prepričanja. V sklopu projekta »Starejši za starejše« so popisovali starejše od 69 let. S tem je bilo povezano tudi ozaveščanje ljudi o skrbi za starejše, tako da naj preverjajo, kaj se dogaja zlasti s tistimi, ki živijo sami in potem vsaj javijo pristojnim službam.

»...tam se res pogleda vedno na starejše kaj jim je treba pripeljati iz trgovine če jih je treba položnice peljat plačat...«

spraševanec št. 11

Kategorija »Vzgoja in razvoj otrok« se nanaša na probleme povezane z ustreznim pristopom k vzgoji otrok in možnostmi za razvoj otroka. Način reševanja so posvetovanja z učnim oziroma vzgojnim osebjem, osebnim krogom poznanstev, ženskim krogom poznanstev, ob tem velja omeniti problem oddaljenosti oziroma kvalitete ponudbe za pristočasno dejavnost otrok, ki je na Bizeljskem skromna. Kategorija je pričakovano vezana na starše.

»...prestrašeni so jaz imam občutek da so zelo prestrašeni in kar naprej mislijo da narobe delajo in imam včasih občutek da njih so strogo vzgajali avtoritativno zdaj naučeni so da je treba vse pustiti pol ne vejo kaj narediti delajo čisto drugače kot so njihovi starši ker vidijo da učinek ni v redu in predvsem so prestrašeni zdi se mi da se veliko poglobljajo v to svojo vzgojo da več ne delajo po občutku kakor so včasih ampak se kar naprej sprašujejo če je to to in ni in potem so nezadovoljni...«

spraševanec št. 11

Kategorija »Šolanje« pomeni odločitev za izbiro šole oziroma prekvalifikacijo za željeni poklic. Pridobivanje višje stopnje izobrazbe je vrednota. Kategorija zajema tudi zahteve izobraževalnega procesa. Vezana je na mlajšo generacijo. Reševanje slednjih zahtev je vključevalo obisk splošne knjižnice za namen pridobivanja študijske literature.

»...sem se prekvalificirala in mi je to res to kar bi rada v življenju počela tako da sem imela eno pot no ki ni bila ravna ampak sem šla po ovinkih do cilja...«

spraševanec št. 14

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. V kraju ima ordinacijo samo en zdravnik. Pri kategoriji »Ločevanje odpadkov« gre za problem neinformiranosti, ki se ga rešuje s sosedi, uradno osebo v kraju in člani društev. Ločevanje odpadkov je nova zahteva za bizeljanska gospodinjstva. Problem se povezuje s starejšo generacijo.

Kategorija »Nedostopnost interneta« je povezana s pomanjkljivo telekomunikacijsko infrastrukturo in odnosi z uradnimi organi. Gre za to, da so bile izčrpane vse uradne poti za izgradnjo telekomunikacijske povezave v internet, ni se pa želel uporabiti medijski pritisk. Kategorija »Problemi ob izrednih dogodkih« se nanaša na nepričakovane probleme, kot jih je povzročila toča. Reševanje je vključevalo medsebojno informiranje med prebivalstvom. Pri kategoriji »Stanovanje« gre za reševanje stanovanjskega problema mlade generacije, kjer sta oviri tudi finančna sredstva in pridobivanje dokumentacije. Mladi se namreč želijo osamosvojiti iz skupnega gospodinjstva s starši.

Pri kategoriji »Preživetje družine« mislimo na strategije preživetja ob nezadostnih dohodkih. Ob nemožnosti povečevanja dohodkov se možne strategije usmerjajo na samostojno opravljanje del, ki bi jih sicer opravljali zunanji izvajalci, lastno preskrbo s hrano in odpoved ugodnostim širše družbe: televiziji, telefonu, elektriki, vodi. Kategorija »Nakup nepremičnine« se nanaša na zbiranje informacij o značilnostih nepremičnine, medtem ko se kategorija »Turistične informacije o kraju« nanaša predvsem na vprašanja turističnih obiskovalcev kraja.

**Tabela 6.13: 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
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

Vsebina zgornjih kategorij potrjuje tezo Patricka Wilsona o tem, da je velik del zasebnega življenja namenjen osnovnemu vzdrževanju, tj. ohranjanju življenja na neki sprejemljivi ravni (Wilson 1983, 138). Ob tem ne smemo spregledati, da gre v nekaterih primerih za zagotavljanje pogojev, ki bi šele omogočili neko normalno življenje v skladu z vrednotami. Tu mislimo na vrzeli »Preživetje družine« in »Neskladje s pravnim redom«.

Spodnja tabela prikazuje, katere vrzeli lahko izpostavimo glede na socio-demografske značilnosti akterjev (Tabela 6.14).

**Tabela 6.14: Socio-demografske značilnosti akterjev glede na vrzeli**

Kategorija vrzeli	Moški	Ženske	Starejša generacija (55 let in več)	Srednja generacija (40-50 let)	Mlajša generacija (do 35 let)	Zaposleni	Upokojenci	Študenti	Kmetovalci
Vsakdanja rutinska opravila in potrebe									
Neskladje s pravnim redom			X				X		
Osebnih problemi	X		X		X				X
Urejanje zadev z uradnimi organi									
Mobilnost			X	X			X		
Urejanje socialnih pravic			X					X	
Zaposlitev		X			X	X		X	
Dobrobit starejših		X		X		X			
Spremljanje dogajanja				X		X			
Vzgoja in razvoj otrok		X			X			X	
Šolanje					X	X		X	
Težave z zdravjem			X		X		X	X	X
Ločevanje odpadkov			X				X		
Nedostopnost interneta				X	X	X		X	
Problemi ob izrednih dogodkih			X				X		
Stanovanje					X	X			
Nakup nepremičnine									
Preživetje družine			X				X		
Različni problemi na ravni posameznika					X			X	
Turistične informacije o kraju									

Pri interpretaciji opozarjamo na majhno število primerov pri določenih vrzelih, kar kaže zgornja tabela (Tabela 6.13). Izpostavimo lahko vezanost nekaterih kategorij na življenjsko obdobje. Na mlado generacijo so vezane kategorije »Zaposlitev«,

»Vzgoja in razvoj otrok« in »Šolanje«, medtem ko sta na starejšo generacijo vezani kategoriji »Ločevanje odpadkov«, »Urejanje socialnih pravic« in »Dobrobit starejših«. Kategorija »Mobilnost« pa je vezana tako na starejšo generacijo kot na skrbnike v srednji generaciji. Zanimiva je tudi delitev po spolu. Med kategorijami izpostavljam »Neskladje s pravnim redom« in »Urejanje socialnih pravic« kot posebej pereči za starejšo generacijo.

### **Kontekst izmenjave informacij**

Predstavitev vrzeli lahko dopolnimo s podatki, ki govorijo o kontekstu izmenjave in iskanja informacij. Pozitivna okoliščina izmenjave informacij je vsekakor zaupanje oziroma vzpostavljen medčloveški odnos.

Najprej moramo poročati o opaženem odnosu vzajemnosti. Informacije si pripravljene deliti z nekom, kolikor jih ta oseba deli s tabo. Če se informacije posredujejo samo v eni smeri, se izmenjava prekine. Podobno velja, da v primeru, ko nekdo noče dati nasveta, to lahko razumemo kot zavrnitev vključitve v ta mehanizem izmenjave. K takemu človeku več ne gremo. Mora obstajati neka naklonjenost (»prijateljstvo«), ki je pogoj za pridobivanje informacij in v tem krogu jih tudi dobiš. Ta mehanizem se lahko uporabi za izmenjavo storitev, če jaz naredim nekaj zate, si ti meni dolžan uslugo. Nekateri spraševanci so poročali o utečenih mehanizmih medsebojne pomoči med sosedi, kjer je zasebna lastnina nekoga na razpolago tudi kot skupna lastnina vseh. Sodelovanje med sosedi je zelo tesno, reševanje problemov skupinsko, izmenjava storitev samoumevna in brezplačna, lahko predpostavljamo, da predstavlja ta krog prvo instanco pri reševanju problemov za vsakega njegovega pripadnika.

»...je pa res da se veliko rabimo...«

spraševanec št. 11



Spraševanci so izražali pozitiven odnos do izmenjave informacij, poročali so o občutenju zadovoljstva ob posredovanju koristne informacije naprej in ob pozitivnem odzivu prejemnika na uporabnost informacije.

»...dosti tudi tam delam tudi v [maskirano] društvu pri nas sem dosti aktivna in dosti z ljudmi meni je tako fajn da nekdo pride iz moje stroke pa kakšno rečemo na to temo in da si izmenjamo ene informacije...«

spraševanec št. 15

»...jaz sem zelo ponosen in zelo vesel če se človek vrne pa reče je tako kot ste rekli to meni veliko pomeni...«

spraševanec št. 23

Spraševanci so omenjali svoja opažanja glede večjega opiranja na osebna poznanstva kot na strokovnjake ter tudi relativno večjo avtoriteto izobrazbe na podeželju v primerjavi z mesti.

Omenimo naj še nespodbuden odnos do samostojnosti mnenja na delovnih mestih, avtoriteta delodajalca je brezprizivna.

## **6.2.2 Vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti**

Od zgoraj opisanega konteksta iskanja informacij v vsakdanjem življenju bomo ločeno prikazali kontekst gospodarskih dejavnosti, predvsem gre za kmetijsko dejavnost in znotraj nje večinoma za vinogradništvo ter ponudnike turističnih storitev. Njihova dejavnost je tesno prepletena s vsakdanjim življenjem, saj jo praviloma opravljajo doma.

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 analize zemlje za načrt pravičnega gnojenja, neopredeljene probleme pri vinogradništvu in kletarjenju, iskanje delavcev na neformalni borzi dela, zagotavljanje kvalitete pridelka z analizami. Kot načini reševanja so uporabljene analize in nasveti strokovnjakov ter strokovnih služb, medsebojno posvetovanje vinogradnikov, tudi v vinogradniških

društvih, osebni krog poznanstev, analiza v laboratoriju kmetijske zadruga, iskanje na internetu, strokovna periodika, izkušeni domačini, kmetijska trgovina in neformalna borza dela. Glede znanja vinogradništva so spraševanci omenjali razširjenost tega znanja, ki ga parafrazira izjava »to zna vsak že od malega« ter dosegljivost preko osebnega kroga poznanstev. Ob tej percepciji samoumevnosti je na mestu opomba o možni nezadostnosti tega znanja. Ob enoloških sredstvih so omenili reklamiranje učinkov, ki pa ne upravičujejo koristnosti glede na ceno.

»...če pride pride pri mladem vinu do kakega problema kletarskega se lahko to laboratorijsko pomaga...«

spraševanec št. 20

»...je pa svet modernejši ratal zdaj so tudi že mobiteli številko nekoga pokličeš rečimo jaz če rabim kombajnista za požet ga pokličem po mobitelu se zmeniva takrat je tisto obdobje ko se pšenica žeje ali se koruza žanje...«

spraševanec št. 23

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.

»...ko sem imela kak problem iz vinogradništva tudi to zlatotrsno rumenico...«

spraševanec št. 15

Naslednja kategorija »Preusmeritev kmetijske dejavnosti« označuje zahtevnejše pravzaprav že kritične probleme povezane z razmislekom o spremembi dejavnosti, uvajanju nove dejavnosti ter njenih prednostih in slabostih. Razpon pomoči je obsežen: od predavanj, svetovalne službe, nasvetov strokovnjakov in kmetov z ustreznimi izkušnjami, branja knjig do obiska sejma. Spraševanci so v tem kontekstu izpostavljali pomen informacij oziroma znanja, ki prihrani trud raziskovanja in ponovnega odkrivanja (»da se ne mučiš«), za iskanje katerih pa je potrebno določeno predznanje. Znanje pridobljeno na usposabljanjih je omogočilo samostojno preizkušanje novosti. Zatem so izpostavljali, da je informacije potrebno iskati v različnih virih in navzkrižno preverjati njihovo verodostojnost, ki se mora izkazati v

praksi. Ob tem je pomenljivo, da sta imela vsaj dva akterja določeno stopnjo kmetijske izobrazbe ter da sta bila zmožna samostojnega iskanja in evalvacije informacij ter pridobivanja znanja. Med motivi so spraševanci omenjali zagotovitev dolgoročne uspešnosti kmetije, tržne niše, pocenitev pridelave, ekološko zavest, obvladljivo dopolnilno dejavnost. Nekateri so omenjali tudi »žilico« v smislu čustvenega odnosa do kmetijske dejavnosti. En spraševanec je omenjal nujnost aktivnega iskanja znanja v obliki usposabljanj, namreč če ima nekdo pasiven odnos, ne more pričakovati zunanjih spodbud.

»...s tem poljedelstvom se ukvarjamo smo se v ekološko proizvodnjo preusmerili...«

spraševanec št. 18

»...samo vidim pa res če bi mi še imeli vinogradništvo nič ne bi več imeli delali pa veliko če bi še imeli zraven vinograd saj imamo za sebe  
jaja  
če bi mi se še s tistim in mi smo dobro napravili ker smo imeli vse strojno pa to ni to enostavno kar začeti sekat pa ne ni to tako ko si tudi imel veselje  
jaja  
in pol kar začneš to parcela za parcelo...«

spraševanec št. 21

Kategoriji »Problemi s prodajo kmetijskih izdelkov« in »Problemi s promocijo vina« sta povezani, saj drugi problem izvira iz prvega. Videti ju moramo v kontekstu zasičenosti tržišča z vinom in drugimi kmetijskimi pridelki. V nasprotju z nekdanjimi časi, ko so kupci iskali vino po Bizeljskem, se je sistem prodaje vina obrnil. Zdaj morajo vinarji aktivno iskati kupce. Pri prvi kategoriji gre večinoma za prodajo vina kot kritični problem, kjer pa so spraševanci omenjali zaprtost oziroma nedostopnost informacij v nasprotju z npr. široko dostopnostjo informacij o vinogradništvu. Pri tem je vsak prepuščen sebi, išče svoje kanale prodaje preko poznanstev ali pa se sooča z izsiljevanjem preprodajalcev. Večji vinogradniki imajo svoja tržišča, nekateri so znani v tujini. Glede reševanja problema promocije vina so se omenjale prireditve, ki bi promovirale kraj in vino. Zatem tudi skupen nastop vinarjev pri promociji, ki bi znižal njene stroške. Izpostavilo se je tudi pomanjkanje skupne kleti in odkupa vina s strani zadruga, ki bi poskrbela za prodajo, vendar so glede uresničljivosti te zamisli mnenja zelo deljena. V kontekstu promocije sodijo tudi kategorije »Vprašanja o znanstvenih dejstvih glede geoloških struktur in objektov«, »Dokazovanje

avtohtonosti vina« in »Dokazovanje zdravilnih lastnosti vina«. Nanašajo se na probleme, ki zahtevajo posvetovanje s strokovnjaki, znanstveno raziskovanje, iskanje primarnih zgodovinskih virov, znanstvene literature itn. Zlasti zadnji dve sta povezani s promocijo bizeljskega vina in sicer z registracijo Bizeljčana kot vina proizvodnje tradicionalnega porekla pri Ministrstvu za kmetijstvo ter z dokazovanjem zdravilnih učinkovin v določeni vrsti bizeljskega vina. Gre za večanje vrednosti in prepoznavnosti bizeljskega vina.

»...ta trg je problem a to gre preko kakšnih poznanstev  
to je prvo da moraš neko vezo imeti da prideš kam  
mhm  
to da nimam veze malo prijateljev v [maskirano] tudi ne bi prišel noter v 4 gostilne to moraš skozi neko vezo iskati pa iti...«

spraševanec št. 8

»...ampak noben noče iti skupaj ker se bojijo konkurence da bi oni da je še bolj bistveno kot znanje o pridelavi še znanje o prodaji to pa vse zase  
to je res kot si rekel saj mogoče ti še nekdo pove sama pridelava pa mogoče še kletarjenje čeprav mogoče že pri kletarjenju že včasih težko prideš do kake informacije tako  
aha  
kar se pa tiče prodaje je pa sploh tam je pa potem strogo ločeno no moj oče je bil včasih v tej vinogradniški vinarski zadrugi na bizeljskem  
mhm  
zdaj mi toliko stikov nimamo ker mi nismo tako veliki vinogradniki proti onim dol in to vino koliko imamo jaz to potem po nekih linijah probam prodati tak ne  
mhm  
je pa to res oni ful držijo zelo imajo stroge informacije in imajo svoj trg in ne sprejmejo nas malih noter ne  
mhm  
ker tak kot ti rečeš pol ne zaradi cene zaradi konkurence zaradi vsega ne...«

spraševanec št. 15

»...danes nisi več nikjer sam zdaj je samo vprašanje ali boš toliko zadevo povezoval v tem smislu da boš toliko racionalen pa boš rekel aha zdaj če se mi predstavljamo na enem sejmu pa če nas je pet so ti stroški na posameznika manjši to so čisto racionalne stvari...«

spraševanec št. 17

Turistični ponudniki promovirajo svoje storitve z oglaševanjem na sejmi 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. Pri izpolnjevanju obrazcev gre za vsakoletno vlaganje vlog za subvencije, poročanje v zvezi z obračunom davkov, prijavo pridelka itn., ki ni povsem rutinsko in včasih zahteva pomoč uradnika. Kategorija vsebuje tudi kandidiranje na različnih razpisih od enostavnejših občinskih do zahtevnejših evropskih. Pri prijavi na občinske razpise je dobrodošla pomoč uradnika. S pridobivanjem sredstev iz evropskih razpisov je povezano relativno veliko tveganje, kajti svetovalni službi je potrebno plačati za izdelavo prijave, pri čemer njen uspeh še zdaleč ni zagotovljen. Med ovirami naj izpostavimo prirejene razpisne pogoje na državni ravni, kar postavlja kandidate v neenakopraven položaj. Pridobljena sredstva pomenijo seveda precejšen vir za širjenje dejavnosti, obnovo, vlaganje v osnovna sredstva itn. Izpostavimo naj primer težavnega urejanja dokumentacije za gradnjo in obratovanje poslovnega objekta. Šlo je za razočaranje nad pričakovano podporo pri svetovanju in usmerjanju glede urejanja dokumentacije. Ne zadostna podpora je akterja prisilila v iskanje napotkov med samim reševanjem problema, pridobivanje znanja oziroma samostojno obvladovanje zahtev situacije, saj »na koncu moraš vse vedeti vse razumeti«.

»...nekaj sami nekaj sem se kregala s tistim projektantom ki nam je delal papirje potem nas pa nese enostavno odpiraš vrata sprašuješ ker itak  
jaja  
to je tisto ko na koncu moraš biti najbolj pameten mislim pameten  
jaja vse moraš razumeti  
vse moraš razumeti vse moraš vedeti ker to se od tebe pričakuje od njih pa ljubi bog če ne vejo ne vejo  
jaja ja moraš se boriti  
res se moraš boriti dejansko...«

spraševanec št. 13

»...ja mi se pač vsako leto prijavljamo na te subvencije pač ko smo kot kmetija nek del ampak tako kot si rekel vse s pomočjo svetovalca pač moraš iti na kmetijsko svetovalno službo v bistvu se tam naročiti na termin da ti oni povejo kdaj lahko prideš in potem pač tam izpolniš tiste formularje če pa hočeš pa še kake druge zadeve ne vem za prevzemnika kmetije ali pa še ne vem kaj moraš pa še več od občine in tako naprej bom rekla težko karkoli sam narediš moraš imeti pomoč no  
mhm  
definitivno kakega svetovalca ali pa ne vem pred letom dni smo tudi na občini se prijavili na razpis ker smo tudi novi traktor kupili  
mhm  
ampak mi je spet občinski referent za kmetijstvo na občini pomagal izpolniti papirje tako v glavnem rabiš pomoč no  
mhm  
dobro saj ti lahko nekaj sam izpolneš ampak bistvo je da imaš ti neko strokovno pomoč da ti pomaga ker točno ve kaj napisat ker ti hitro lahko kaj sfališ in tukaj se že obračajo večje vsote in je dosti zakomplicirano ta papirnata birokracija je težava no definitivno...«

Nadaljevanje tradicije vinogradniške kmetije se zagotavlja z vzgojo naslednika. Gre za prenos znanja in odnosa do vinogradništva, ki bo ohranila dosežen razvoj in zagotovila njegovo nadaljevanje. Sem sodijo blagovna znamka, tržišče, kvaliteta pridelave itn.

»...jaz lastnim otrokom ali pa ti kriteriji ne morem povedati skoraj nič ker je to izkustvena zadeva ne mhm to pomeni da se bodo morali sami prigrébsti do določenega nivoja spoznanja...«

Predstavljene vrzeli prikazuje spodnja tabela (Tabela 6.15).

**Tabela 6.15: 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 objektov	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

Pri vrzelih v kontekstu gospodarskih dejavnosti se v primerjavi s kontekstom posameznika kaže večja zastopanost moških in ožja distribucija glede na starostne skupine, saj vključuje le srednjo in starejšo generacijo (35-65 let). Glede na status pričakovano prevladujejo kmetovalci in samostojni podjetniki. Ženske pa prevladujejo pri vrzelih, ki jih navaja spodnja tabela (Tabela 6.16).

**Tabela 6.16: Vključenost žensk v kontekstu gospodarskih dejavnosti**

Kategorija vrzeli
Problemi pri izvajanju kmetijske dejavnosti
Preusmeritev kmetijske dejavnosti
Postopki pred uradnimi organi v zvezi s pridobivanjem sredstev za kmetijstvo
Problemi z izrednimi dogodki pri izvajanju kmetijske dejavnosti
Promocija turističnega ponudnika
Urejanje dokumentacije za gradnjo

Podatki kažejo, da je sicer relativno malo žensk vključenih v gospodarske dejavnosti, če pa so, imajo vlogo, ki je povsem primerljiva z moškimi.

### **6.2.3 Uvajanje novosti v kontekstu gospodarskih dejavnosti: eksploracija štirih tipov**

Obravnava vrzeli v kontekstu gospodarskih dejavnosti nam je omogočila dodatno osvetliti določene elemente v procesu iskanja in uporabe informacij.

Ne nepričakovano je plodna tematizacija, kako se spremlja sodobna oziroma trenutna dogajanja v kmetijstvu. Aktivnost je pomembna, gre za sledenje raznim razpisom, ki so objavljeni v Uradnem listu, Kmečkem glasu in Posavskem obzorniku. Vendar pa jim marsikdo v kraju ne sledi, čeprav bi bilo to zanj koristno in tako izpušča zanj pomembne informacije. Še pomembnejše od spremljanja dogajanja pa je sledenje razvoju in uvajanje novosti. Tu imajo vlogo krajša ali daljša usposabljanja oziroma strokovna izobraževanja, nekatera so obvezna in dajajo osnovno znanje, zatem pa tudi strokovne ekskurzije.

Tematizacija sledenja in uvajanja novosti nam razkrije štiri tipe, ki ponazarjajo različne odnose do iskanja, spremljanja in uvajanja novega znanja. Majhno število primerov nam je omogočilo izpostaviti dimenziji interesa in predznanja, vsekakor pa bi bila zanimiva nadaljna elaboracija.

Glede na raven sledenja in uvajanja novosti lahko opredelimo tip »vrtičkarja«, ki ni vezan na kmetijsko dejavnosti v smislu preživetja ali dopolnilne dejavnosti, saj nima interesa: gre običajno za vikendaše, ki jim je kmetijstvo prostočasna dejavnost. Sem bi sodile tudi postranske dejavnosti npr. pridelovanje vina za lastno porabo. Prepoznamo ga lahko v spodnji izjavi.

»oni ne grejo pač ker se pač ne bodo več ukvarjali s kmetijstvom ampak bodo imeli samo nek vrtek ali bodo to delali«

spraševanec št. 15

Poleg »vrtičkarja« lahko glede na sledenje novostim identificiramo tudi drug tip, lahko bi ga poimenovali »zapečkar«, namreč kot nekoga, ki sicer ima interes v dejavnosti, a jo izvaja na ustaljen način, ne pozna in zato ne uvaja novosti, ki bi mu olajšale delo, saj »nikamor ne gre«.

»zdaj nekdo ki nikamor ne gre pa nič ne pogleda ne ve da neke stvari obstajajo pa pač tako dela«

spraševanec št. 18

»jaz se spomnem ko sem obdeloval njive sem jih obdeloval na način ta da sem dobil subvencije zdaj pa kakšni so bili iztržki mi je bilo skoraj vseeno ali bom imel toliko ton ali pa toliko ton pol ko pa je zdaj prišel en mlad fant pa je rekel če že delaš če si dal 5 vreč umetnega gnoja zakaj ga nisi dal toliko pa toliko pa bi imel prirastek toliko pa toliko pa si takrat prodal toliko koruze zdaj jo boš toliko prodal pa sem potem začel razmišljati ima pa fant prav ko sem ga ubogal«

spraševanec št. 23

Tipa »vrtičkarja« in »zapečkarja« sta indiferentna do novosti in pridobivanja novega znanja, probleme rešujeta sproti z nasveti prijateljev, informacije iščeta po potrebi in akcidentalno.



Naslednji tip bi bil uvajalec novih praks, ki uvaja za Bizeljsko relativno nove načine pridelave, sorte, izdelke na osnovi poznavanja praks v drugih okoljih in znanja iz druge roke (periodika, viri na internetu, zgledi). Informacije išče aktivno in usmerjeno, novo znanje služi uresničevanju tržno uspešne in racionalne proizvodnje. Vendarle pa znanje od drugod ni neposredno uporabno, saj moramo pri aplikaciji upoštevati specifične lokalne dejavnike, ki so stvar izkustva. Gre za primere uspešnih kmetovalcev oziroma vinogradnikov.

»potem pa to malo tam to slišiš potem pa to probaš doma malo prirediš čisto ne moreš narediti če nimaš neke tehnologije lih malo improviziraš se znajdeš pa vidiš če je uspeh take stvari sem se tam kar dosti naučil«

spraševanec št. 18

»...ker jaz nisem kaj dosti hodila razen to zdaj ko sem hodila spraševati za ekološko kmetijstvo in to mi je na svetovalni kar nekaj povedal potem sem pa še sama nekaj brskala malo po internetu malo sem bila še v gornji radgoni na tem kmetijsko živilskem sejmu in sem še tam prišla do nekih določenih informacij in tako no...«

»...da ne kar nekaj na izi ali pa da ne nasedam nekim stvarjem čisto tako bom pa tudi za to ekološko kmetijstvo ki ga zdaj uvajamo sem tudi malo spraševala tu okrog poznam tu v [maskirano] enega ekološkega kmeta in dosti informacij sem pri njemu dobila ali pa tudi na bizeljskem je eden (...) tudi on mi je že nekaj informacij malo dal no tako grem malo do takih ljudi ki se s tem že ukvarjajo pa imajo kakšno izkušnjo da mi malo povejo...«

spraševanec št. 15

Naposled pa lahko uvedemo tip inovatorja, ki poskuša uvajati novosti v prakso na svetovnem nivoju. Aktivno išče znanje, poleg tega pa tudi poskuša konstruirati novo znanje. Pri praksi mislimo na področje vinogradništva in vinarstva, kjer je v resnici težko odkriti kaj novega npr. na področju postopkov v vinarstvu, pridelati vrhunsko vino, kar ima določen prestižni pomen.

»edino tako lahko greste naprej ne da nekaj novega novi pridelek ne da nekaj novega ponudite trgu tisto kar imajo vsi tisto se ve koliko stane tisto kar je pa novo to je pa izziv in to področje ima ta potencial da počne kar želi zemlja in klima je taka da nam nudi to«

spraševanec št. 5

»fundus ki pomaga lahko na tak način odločaš mora biti čimvečji ne pa še potem se zmotiš vendar ti to dovoli v neko okolje kreacije pri vinu pa je to blazno težko ker je to tradicionalna panoga zelo pametni ljudje so se ukvarjali z vinom in zelo vztrajni in zelo odprti ne glede na čase v katerih so živeli to pomeni da težko najdete nekaj kar ni že asfaltirano na asfaltu pa ni nič če na asfaltu mali kamenček zgubiš ga boš takoj našel ko one pade v grmovje pa se iskri tam ga najti jebenti to je vreden kamenček ne to je zdaj redkost pravzaprav mi smo pred koncem če sploh še je kaj tisto kar pa rečemo da je novo je izredno sumljivo ker je plod abnormalne manipulacije kje se vinarji razlikujemo«

spraševanec št. 17

Zaradi majhnega števila primerov nam obravnava razlik glede sociodemografskih značilnosti štirih tipov ne more podati neke reprezentativne slike. Lahko pa izpostavimo pomen (kmetijske) izobrazbe, ki se kaže kot pogoj za zadnja dva tipa. Enako korelacijo vidimo v velikosti posestva, ki seveda sovpada z interesom. Zdi se, da starost sama na sebi ne igra posebne vloge, prav tako ne spol. Vsekakor imamo premalo podatkov za posploševanje, naši trditvi npr. nasprotuje opažanje, da so mlajši kmetje v splošnem bolj izobraženi.

### **Položaj kmeta in podporne službe**

Od kmetovalca se zahteva relativno širok spekter znanj, ki jih je prisiljen obvladati, če želi uspešno kmetovati. Spraševanci so omenjali npr. vinogradništvo, kletarstvo, podjetništvo, popravila strojev. Za svoj uspeh ali neuspeh si odgovoren sam, sam nosiš posledice svojih odločitev. Položaj kmeta se razlikuje od položaja uradnikov ali šolnikov, saj se neznanje ali nerazumevanje problema takoj odrazi na uspešnosti, medtem ko status slednjih že sam po sebi zagotavlja dohodek ali neko podporo v težavnih situacijah. Iz nekaterih primerov bi lahko sklepali na prešibke podporne mehanizme.

Spraševanci so pogosto omenjali svetovalno službo Kmetijsko gospodarske zbornice. Nekateri spraševalci so imeli s svetovalno službo dobre izkušnje in menijo, da delujejo korektno in imajo pozitivno vlogo, drugi pa nasprotno menijo, da niso koristni. Nadalje so spraševanci mnenja, da bi znanje morali prenašati še v večji meri, pri tem pa jih ovira pomanjkanje časa zaradi birokracije. Vendarle pa ima njihovo znanje meje, saj obstajajo primeri kmetov na velikih kmetijah, ki bi več vedeli

od njih. Spraševanci so izpostavili, da svetovalci niso edini vir znanja, obstajajo tudi drugi. Nekatero njihovo storitve je potrebno plačati, spraševanci so omenjali pripravo prijave za razpise, kjer pa obstaja resno tveganje neuspeha. V preteklosti so svetovalci določenih podjetij kmetom vsiljevali določeno proizvodnjo, ki pa se ni nujno obnesla.

#### **6.2.4 Vrzeli v kontekstu skupnosti**

To skupino vrzeli ne moremo zreducirati na posameznike, ampak je njihov skupni imenovalec kontekst celotne skupnosti, saj presegajo posameznika in se nanašajo na skupnost kot celoto. S tem je povezan tudi pristop k njihovem reševanju. Kategorije so povzete v tabeli spodaj (Tabela 6.17). Kategorija »Problemi z nezadostnim druženjem, povezovanjem ljudi« govori o družabnem življenju in medsebojni povezanosti ljudi, ki je po percepciji spraševancev premajhna. Po eni strani lahko vidimo razlog v pomanjkanju osrednjega prostora, težavah pri organizaciji in relativno visokih stroških organizacije prireditvev, po drugi strani pa s pomanjkanjem interesa prebivalcev. 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 Bizeljskega kot vinorodnega kraja z ugledom in prepoznavnostjo, s kvalitetno vinsko in ostalo turistično ponudbo ter potrebno spremembo odnosa ljudi. Nepovezovanje vinogradnikov govori o odnosu, ki onemogoča sodelovanje npr. skupni nastop. Povezovanje v namen doseganju skupnih ciljev bi namreč imelo pozitiven učinek za ves kraj. Dejavnosti za promocijo kraja so otežkočene zaradi pomanjkanja osrednjega prostora, s čimer pa je povezan problem povečanja turističnega obiska, ki bi zahteval boljšo organizacijo in vodenje turistov. Povečan turistični obisk pomeni tudi večji prosperiteto kraja.

»...manjka en tak prostor kot je dom ki je velik ki se da izkoristiti za degustacije zabavna prireditve povezane z domačim krajem šegami navadami tega je veliko vendar vse počasi umira razen določeni kraji kjer je to bolj...«

spraševanec št. 3

»...mi se trudimo da bi bile ceste pa to porihtane to je osnova da lahko ljudje domov pridejo  
mhm

jaz se spomnim pri meni ko je bila vedno slaba cesta še zdaj imamo probleme ker mi branijo cesto  
zdaj se nekaj pogajamo kako bomo speljali ne vem ali če nimaš prave ceste je vedno problem težko  
priti do hiše in je potem tako razvoj kmetije slabši ne razmišljamo nekako da bi šlo bizeljsko turistično  
naprej koliko ljudje tudi sami delati na tem...«

spraševanec št. 23

**Tabela 6.17: 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

### 6.2.5 Vloga ponudnikov in virov informacij

Odnos do različnih virov informacij in njihovi vlogi v življenju ali dejavnosti akterjev ni bila osrednja tema raziskave. Vendarle pa lahko na tem mestu podamo sintezo pogledov spraševancev na vlogo knjižnice, knjig oziroma drugih virov informacij. Spraševanci najprej razumejo splošno knjižnico kot mesto za reševanje vprašanj oziroma iskanje odgovorov nanje, ki bi lahko bili zapisani v knjigah. Knjižnice namreč ne dojemajo kot informacijske službe, ki bi nudila odgovore na vsakršna vprašanja. Knjižnico zatem razumejo v kontekstu študijskega procesa za namen identifikacije in pridobivanja literature. Njen pomen vidijo tudi pri razvoju otrok zlasti z možnostjo izposoje gradiva in udeležbe na prireditvah.

»...ne to pa ne edino pa recimo če bi hotela najti odgovor v kakih knjigah potem bi vprašala kako knjigo mi recimo predlagajo...«

»...za študij drugače pa tudi tako za čisto preprosto branje za prosti čas potem študiram če bodo imeli za otroke kake predstave pa to se mi zdi da je dobro da se otrok čimprej s knjižnico seznanja no...«

spraševanec št. 10

Ob tem se je izpostavil problem prevelike oddaljenosti brežiške knjižnice, katere obisk zahteva preveč časa. Poročati moramo o mnenju, da vzpostavitev splošne knjižnice ni smiselna, saj prebivalci nimajo časa za branje. Knjižnico vidijo tudi kot ponudnika branja za prosti čas.

»knjižnice ne rabijo, ker ljudje nimajo časa brati, v vinogradih delajo cel dan«

spraševanec št. 22

Spraševanec je omenjal podedovano zalogo knjig od očeta, ki mu povsem zadostuje za njegove prostočasovne potrebe, tako da ne rabi hoditi v knjižnico. Poročajo o tem, da so naročeni na knjižni klub Svet knjige. Knjige in drugi dokumenti o zgodovini Bizeljskega imajo pomembno vlogo za razumevanje Bizeljskega in njegove identitete.

»...če ste slučajno prebrali knjigo mejniki bizeljskega to je ena knjigica ki je bila izdana ob 270 letnici svetega lovenca na bizeljskem je tam ena lepa zgodovina napisana...«

spraševanec št. 23

Predstavljajo vir za utemeljevanje tradicije bizeljskega vina v uradnih postopkih. Spraševanci zbirajo gradivo o Bizeljskem in zapisujejo pričevanja starejših ljudi. Strokovna literatura ima pomen pri pripravi na nov način kmetijske proizvodnje, prav tako viri na internetu. Omenili pa smo že spremljanje novosti, zlasti razpisov v Kmečkem glasu in Posavskem obzorniku ter preko oznanil, ki jih dostavi pošta na dom.

### 6.3 Kontekst informacijskega vedenja: majhni vs. veliki svet

Opis informacijskega vedenja bomo sklenili s prikazom njegovega konteksta, ki se nakazuje iz podatkov. Kakšen pomen ima ta kontekst za informacijsko vedenje, lahko tu le nakažemo. Izstopa pomen kreativne uporabe znanja in informacij, poznavanja okolja in izkoriščanja priložnosti v njem ter povezovanja oziroma koordinacije akterjev za doseg skupnega cilja.

Osnovo za prikaz predstavljajo percepcije spraševancev, pri tem pa moramo opozoriti, da slika že zaradi omejitev metode ne more biti celovita. Kontekst bomo tematizirali skozi odnos med majhnim svetom, vezanim na kraj, s svojo avtonomnostjo ter veliko družbo, ki ima usoden vpliv na majhni svet, a je obenem izven njegovega vpliva.

Kakor smo nakazali že zgoraj, se je v časovni perspektivi prosperiteta ali »tržna uspešnost« Bizeljskega spremenila. Spremembo lahko opišemo predvsem z vidika kmetijstva. »Velika družba« je prej zelo cenila bizeljsko vino, omenjajo se namreč tovarniki, ki so nakupovali vino po Bizeljskem. Tržišče za vino ni bilo problematično, tudi zahteve glede kvalitete niso bile visoke. Spraševanci so omenjali odkup kmetijskih pridelkov v trgovini. Poleg tega je imelo Bizeljsko zagotovljeno ponudbo delovne sile iz Hrvaške, tja pa je tudi prodajalo svoje pridelke. Delovna mesta so bila zagotovljena, prosperiteta se je kazala v gradnji hiš.

S posegom »velike družbe« se je situacija spremenila. Z osamosvojitvijo je bila zelo prizadeta trgovina s Hrvaško npr. prodaja vina in turistični obisk. Tržišče se je spremenilo in njegove zahteve povečale. Nenadoma je v vinarstvu postala pomembna kakovost vina, uveljavljenost blagovne znamke itn. Bizeljsko se je znašlo v konkurenčnejšem okolju, spoznalo je, da ga pravzaprav nihče ne potrebuje. Potrebno je bilo sprejeti dolgoročne odločitve o preusmeritvi kmetijske dejavnosti, saj vinogradništvo ni več predstavljalo prosperitete. Številni manjši vinogradniki životarijo ali pa opuščajo vinograde. S propadom industrije se je zmanjšala ponudba delovnih mest. Omeniti velja, da »velika družba« ni le konkurenčna, ampak tudi krivična. Majhni svet se sooča z izsiljevanjem preprodajalcev, neplačevanjem prevzetega

blaga, prirejenimi pogoji na javnih razpisih, neurejenim tržnim redom, neodgovornostjo podjetij in politike. Poleg tega velika družba zahteva red po svojih merilih, pri čemer mislimo na kriterije oziroma zahteve pravne ureditve prostora, kar kaže problematika v zvezi s črnimi gradnjami in neurejenim stanjem v zemljiški knjigi.

Nakazujejo se tudi spremembe v načinu življenja v smeri urbanosti. Spraševanci so omenjali pomanjkanje druženja, upadanje medsebojne pomoči, mestne odnose, izumiranje običajev, povečevanje vrednosti izobrazbe, spremenjen odnos do zemlje. Spraševanci želijo poleti na dopust, ne želijo biti zgarani vsak dan, ampak imeti prosti čas popoldne ter se udeleževati npr. v športnih aktivnostih. Takšna raven življenja pa seveda zahteva ustrezna finančna sredstva. Zdi se, da je Bizeljsko v tem pogledu le kraj bivanja, le podaljšek večjih urbanih središč. Nakazuje se razkorak med ruralnimi in urbani praksami.

Kako pa v tej konstelaciji vidijo spraševanci možnosti za prosperiteto? V vinogradništvu oziroma vinarstvu gre za izkoriščanje naravnih potencialov Bizeljskega, da bi to postalo »vinski vrt«. S tem je povezana pridelava originalnih in kvalitetnih vin z visokim ugledom in prepoznavno blagovno znamko. Usmeriti se velja v razvoj novosti v smislu avtohtonosti in izvirnosti, stran od vin in pridelkov, katerih pridelava je splošno razširjena in cena zakoličena. Z vinom je povezan turizem, zlasti zaradi ugodne lokacije. Bizeljsko bi lahko razvilo turistično ponudbo vinorodnega kraja, ki bi gradila na kvalitetni hrani in pijači ter tradiciji. V večji meri bi lahko postalo turistična atrakcija. Povezava s turistično dejavnostjo Term Čatež bi se lahko še okrepila. Po drugi strani je potrebna dobra organizacija kmetijske proizvodnje v smislu nižanja stroškov in kar najboljšega izkoristka. Treba je iskati tržne priložnosti, uvajati nove načine pridelave npr. ekološko pridelavo in nove kulture. Temu so bili kos le nekateri vinogradniki oziroma vinarji in drugi kmetovalci.

V velikem svetu je zato potrebno uveljaviti ustrezno podobo kraja, se pravi promovirati kraj, da bo on in njegovi pridelki dobili vrednost in privlačnost v očeh tega velikega sveta. Da bo ta prepoznal izvirnost in edinstvenost, ki se kaže v zdravilnih učinkih vina, repnicah itn. Vsaj v vinogradništvu je potrebno spremeniti odnos do

načrtovanja, ki mora postati dolgoročno npr. delati z mislijo na korist naslednikov, ne pa samo gledati na kratkoročen učinek.

Obstaja zavest, da je Bizeljsko prepuščeno samo sebi, da si mora lastno pozicijo izboriti samo. Vendar pa pri tem ni zadosti močno ali povezano, saj ne zmore neke oblike skupnega nastopa, ki bi pomagal vsem vinogradnikom. Tu mislimo na prodajo in promocijo vina, pa tudi na turistično promocijo in ponudbo. Uspešnost in razvoj je moč zagotoviti le tako, da vzpostaviš nadzor nad njunimi pogoji.

Nekateri avtorji vidijo izgradnjo in uveljavljanje kraja kot blagovne znamke kot ključen dejavnik razvoja ruralnih področij (Vik in Villa 2010; Horlings 2012; Vukič in drugi 2012; Vourinen in Vos 2013). Blagovna znamka sestoji iz označevalca (imena, simbola, fraze itn.), ki omogoča prepoznavo izdelka in razlikovanje od drugih. Izgradnja blagovne znamke vključuje oblikovanje mentalnih struktur pri potrošnikih, pri čemer gre za komuniciranje vrednot, vizije in poslanstva preko ponudnikov ter drugih organizacij (Vukič in drugi 2012, 671). Vendar pa je izgradnja blagovne znamke kraja kompleksnejša v primerjavi z izgradnjo znamke izdelka. Vourien in Vos (2012) izpostavljata kot dejavnike oblikovanja blagovne znamke kraja skupno vizijo, sinergijo oziroma koordinacijo med javnimi in zasebnimi akterji, kjer javne institucije »postavijo« dežnik, ki zagotavlja okvir in vir delovanja za zasebne akterje. Vključenost v izgradnjo blagovne znamke mora biti čim širša in se mora opirati na lokalno identiteto kraja. Blagovna znamka je lastništvo omrežja, ki jo je ustvarilo, ne pa posameznega ponudnika. Konfliktni interesi in vizije, tudi zaradi tekmovalnosti, predstavljajo zavirajoč dejavnik pri izgradnji blagovne znamke kraja. Horlings (2012, 307) pa jo vidi v kontekstu endogenega razvoja, ki zahteva gradnjo zmožnosti, družbenih omrežij in novih koalicij kot pridobivanja zadostne moči, ki bi izzvala obstoječe »režime« (tj. konstelacije moči). Pomembno je tudi skupno (»sodelovalno«) vodenje, ki se gradi v dolgotrajnih procesih ter temelji na zaupanju in sodelovanju. Vik in Villa (2010) pa elaborirata primer blagovne znamke kraja oziroma socialne konstrukcije njegove podobe. Izpostavita funkcioniranje te podobe kot »mejnega objekta«, skupne reprezentacije sekajočih se družbenih svetov. Ta podoba mora namreč predstavljati nekakšen skupni imenovalec vseh različnih družbenih svetov, a hkrati biti dovolj plastična, da dopušča različne interpretacije v vsakem



posameznem svetu. Na ta način omogoča široko mobilizacijo. Podoba ima namreč moment normativnosti.

#### **6.4 Pogled na situacijo bizeljskega vinogradništva z vidika teorije konvencij**

Konstelacijo »velike družbe« v kateri se je znašel »majhni svet« Bizeljskega, bomo poskusili interpretirati z vidika teorije konvencij. Interpretacija se nanaša na situacijo vinogradnikov in vinarjev. Teorija tematizira pogoje uspeha na globalnem vinarskem trgu kot zadevo konvencij. Njihovo razumevanje in obvladovanje je ključ za uspešen nastop na tržišču. Inovativnost se pojmuje kot zmožnost prehajanja med konvencijami oziroma različnimi svetovi produkcije.

Stefano Ponte pokaže na globalno dimenzijo vina na primeru verig med tržiščem vina v Veliki Britaniji in pridelovalci iz Južne Afrike. Posredniki imajo dominantno vlogo napram proizvajalcem v verigi, kar vključuje tudi delitev dobička in sicer v segmentu vin osnovne kakovosti, ne pa tudi v segmentih srednje ali vrhunske kakovosti vin (Ponti 2009, 252). Konkretnije to pomeni hranjenje zalog pri proizvajalcih, nakup vina po izbiri kupca pri proizvajalcu, postavljanje minimalne ravni kvalitete in specifičnega okusa vina, z logistiko stekleničenja podrejeno nareku trga, upoštevanje standardov neoporečne pridelave itn. Zaupanje in osebni odnos med prodajalcem in kupcem igrata vlogo le pri zagotavljanju zadostne količine in rokov dostave (Ponti 2009, 251).

Takšno stanje je odraz prevladujoče tržne in industrijske konvencije. Tržna konvencija pomeni, da ni negotovosti glede kvalitete, ki jo tako neposredno kaže cena. Za tržni uspeh je potrebna le še ustrezna promocija. Industrijska konvencija pa pomeni, da se kvaliteta kaže v izpolnjevanju norm in standardov, ki jih preverja zunanja avtoriteta (Ponte 2009, 240). Trgovci namreč določijo minimalno kvaliteto vina, ostalo pa je zadeva zadosti nizke cene in promocije. Proizvajalci so tako potisnjeni v podrejeni položaj s pocenitvijo proizvodnje, skladiščenjem in tako prevzemanjem tveganja za druge dejavnike v tej verigi. Ključni dejavnik za

podrejenost je prenosljivost konvencij in njihovo uveljavljanje na daljavo (Ponti 2009, 252-253).

Pri vinih srednje in vrhunske kvalitete je ta podrejenost manjša. Razlog za to Ponti vidi v drugačnih konvencijah kvalitete vina. Pri vrhunskih vinih se kvaliteta določa bodisi preko mnenja uglednega enološkega eksperta oziroma vinskega kritika – gre za konvencijo mnenja. Kvaliteta pa se lahko zagotavlja tudi preko njegovega izvora (»territoir«), ko gre za domačnostno konvencijo. Ta predpostavlja, da kvaliteta izvira iz specifične kvalitete zemlje, dolgotrajnega eksperimentiranja in poznavanja zemlje. Vinogradništvo in vinarstvo le omogočita zemlji, da se izrazi v kvaliteti vina. Tretja vrsta konvencije kvalitete pa je inspirativnost vinarja, kar lahko pomeni osebno specifičnost, »umetniškost«, tudi čudaštvo ali vizionarstvo. Temelji na predstavi bodisi npr. v intervjujih ali v vinski kleti in na oblikovanju npr. etiket. Podlaga je tudi obvladovanje kletarske tehnike, a s primesjo »alkemije« (Ponti 2009, 244). Pri vinih srednje kvalitete ima konvencija mnenja manjši vpliv, prevladuje domačnostna konvencija in sicer bodisi kot geografsko poreklo, čeprav v širšem smislu kot »territoir«, ali pa kot blagovna znamka v smislu, da ta skozi ponovitev izkušnje gradi zaupanje in postane nadomestek za kvaliteto. Tu se gradi na poznavanju specifik vina, ne pa ozemlja njegovega izvora. Poleg tega so pomembne »družbeno-moralne« konvencije, ki temeljijo na družbenem pomenu izdelka: ekološkosti, socialni pravičnosti itn. (Ponti 2009, 245).

Te zahteve se prevajajo v načine proizvodnje: pri vrhunskih vinih se morajo vinogradniki, vinarji in kupci tesno povezovati, lahko celo v vertikalni organizaciji, saj dosežejo ustrezno kvaliteto grozdja le skozi tesno interakcijo oziroma sodelovanje, čemur pa je podlaga zaupanje. Pri vinih srednje kvalitete odnosi niso več tako tesni, saj so bolj kodificirani skozi industrijske standarde npr. donos na hektar, biokemični profil itn. Ponti vidi vzporednico med načinom proizvodnje in ravniyo kvalitete vina. Bolj ko pada kvaliteta in prevladujeta industrijska ter tržna konvencija, bolj se opušča lastna proizvodnja grozdja, neposredni nadzor nad proizvodnjo in kletarjenjem ter narašča kupovanje pri proizvajalcih (Ponti 2009, 249). Kakor smo omenili že zgoraj, relativna enostavnost prenosljivosti norm za vina osnovne kvalitete trgovcem omogoča, da ti narekujejo proizvodnjo. To omogoča industrijska in tržna konvencija

kvalitete. Drugače je pri konvenciji domačnosti (geografskega porekla) in inspiracije, kjer trende narekujejo proizvajalci, saj jih trgovci težje obvladujejo na daljavo. Konvencija mnenja je glede možnosti nareka trendov nekje vmes, saj mnenje vinskega kritika lahko »prenosljivo« preko specializiranih publikacij. Normativnost konvencije je torej ključ za obvladovanje vinske verige, ne le ekonomska moč (Ponti 2009, 252-253).

Inovativnost razumemo kot zmožnost prehoda med različnimi svetovi proizvodnje (Sánchez-Hernández in drugi 2010). Svet proizvodnje je koherentna kombinacija tehnologij in trga, kvalitet izdelka in kvantitativnih praks uporabe virov, ki jo skozi čas razvijejo podjetja in kupci, da bi rešili vprašanje, kako proizvajati (tehnologije) in za koga proizvajati (trg) (Salais in Storper 1992 v Sánchez-Hernández in drugi 2010, 470). Svetovi se lahko razlikujejo po tehnologiji, ki je lahko standardizirana in razširjena ali pa specializirana, pri prvi imamo opravka s konkurenco cen, pri drugi pa s konkurenco kvalitete. Proizvodnja se razlikuje po proizvodnji generičnih izdelkov namenjenih na velika tržišča s predvidljivo količino ali pa na diferencirane izdelke, ki ciljajo na specifične niše kupcev. Vsak tak svet regulira specifičen nabor zgoraj omenjenih konvencij, ki izražajo konsenz akterjev glede pričakovanega vedenja in pričakovanih kvalitet izdelkov.

Tako lahko ločujemo svet masovne industrijske proizvodnje hrane, kjer se uporabljajo standardizirane tehnologije za doseganje ekonomije obsega, velikih količin izdelkov za preskrbo obsežnih tržišč. V svetu produkcije za nišne trge se tehnologija uporablja za zadovoljevanje specifičnih zahtev kupcev z visoko kvalitetnimi in diferenciranimi izdelki. V svetu lokalne produkcije specialisti proizvajajo obrtniško izdelano hrano v skladu s tradicionalnimi metodami, medtem ko se v svetu visoke tehnologije razvija kompleksne biološke procese za proizvodnjo novih, posebnih ali funkcionalnih izdelkov za velika tržišča.

Inovativnost tako pomeni zmožnost sistema, da spremeni podedovane konvencije in razvije nove ter na ta način zamenja svet produkcije in tako poveča tržni delež, prihodke ali dodano vrednost (Sánchez-Hernández in drugi 2010, 470-471). Dejavnike, ki vplivajo na prevzem in spreminjanje konvencij, lahko vidimo v dveh

smereh. Prva bi bilo horizontalno delovanje kot socioekonomski kontekst ter druga vertikalno delovanje kot normativni okvir, ki postavlja pravila. Pri horizontalnih dejavnikih velja izpostaviti organizacijo produkcije, ki določa, kako se inovacije in konvencije širijo po verigi. V Evropi gre za dolgoročna in zaupanja vredna omrežja dobaviteljev in odjemalcev, ki kmeta ne spreminjajo v plačanega uslužbenca. V Novem svetu pa gre za vertikalno integracijo, ki je manj socialno sprejemljiva.

V vertikalni smeri deluje regionalni inovacijski sistem, ki nudi podporne storitve, kot so tehnološka nadgradnja, tržno svetovanje, strokovno usposabljanje in predstavlja posrednika med lokalno tradicijo in splošnimi trendi. Uvajanje novih praks je hitrejše, če je podprto z bližnjimi in zaupanja vrednimi akterji. Prevzem pravil, ki jih narekuje shema označbe porekla, deluje tako vertikalno kot horizontalno. Vertikalno deluje, kolikor jih narekuje zakonodaja in horizontalno, kolikor zahteva sodelovanje lokalnih akterjev pri upravljanju. Diferenciacija omogoča dober sprejem na tržišču in razlikovanje producentov (Sánchez-Hernández in drugi 2010, 471). Ključnega pomena za prehod pokrajin španskih pokrajin Castile in Leon v svetove produkcije z višjo dodano vrednostjo je bil regijski inovacijski sistem. Sestoji se iz specializiranih organizacij in sicer tehničnih, svetovalnih, izobraževalnih, komercialnih, podjetniških itn., ki povečujejo učinkovitost, s tem, ko izvajajo funkcije in investicije, ki so nedosegljive posameznim akterjem. Sistem zbira in ustvarja znanje, ki ga zahteva sodobno vinogradništvo in vinarstvo, ter ga distribuira v proizvodnjo vinogradnikom, vinarjem, trgovcem in kupcem, da bi se ti prilagodili novim konvencijam, ki izvirajo iz vzajemne interakcije znotraj verige, inspiracije oblasti ter spreminjajočih se družbenih in kulturnih vrednot (Sánchez-Hernández in drugi 2010, 477).

Zgornji konceptualni okvir nam omogoča dojeti situacijo glede vina in vinogradništva na Bizeljskem najprej kot zasledovanje in uveljavljanje različnih konvencij oziroma svetov produkcije. Majhne vinogradnike, ki le stežka prodajo vino in životarijo, lahko vidimo kot odmev lokalnega sveta produkcije s poudarkom na količini in medsebojnim zaupanjem na lokalni ravni. Ta svet so vzdrževala bližnja tržišča v Zagrebu, Savinjski dolini, Ljubljani itn.

»...kar zadeva trgovino naši klasični trgi kot je savinjska dolina kot je maribor kot je ljubljana ljubljana včasih je bil za rdečega bizeljčana klasika ta zadnji ki je še to naprej peljal je bil [maskirano] ...«

spraševanec št. 24

Vendarle pa ta svet ni zdržal pritiska konkurence, ki je napredovala v kvaliteti, medtem ko je renome bizeljskih vin še danes slab. Nekateri večji vinogradniki se uveljavljajo v industrijskem svetu produkcije, kjer je pomembna količina in cena, pri čemer izkorišča ekonomijo obsega. Vendarle pa pri tem ne dosegajo visokih cen. Postavitev laboratorija lahko vidimo v kontekstu zagotavljanja ustrezne kvalitete.

»... v redu v redu glejte ne vem to je trenutna moda zdaj kako se bo obdržala jaz sem bolj za klasične zadeve  
mhm  
jaja to recimo barique ko je bil  
ja  
svoj zdaj enemu to mogoče odgovarja eni ki se totalno niso nič na vino razumeli samo da je bilo drago pa da je bilo barique da je bila buteljka draga pa da je bil napis barique pa ni sploh nič poznal kupec  
ja kupec  
marsikdo je iz snobizma to naročil...«

»...tistih vin teh raznih izborov pa to krasno vse lepo fajn kvaliteta ne  
ja  
samo prodaja tistega ni nekaj da boš ti zadosti prodal se ne da dosti prodal  
aha  
je pa fajn imaš za imidž kleti malo imaš tega nekaj ne  
jaja  
več tistega gre ko razdeliš kakemu prijatelju ali kupcu buteljko takega  
ni pa to profitabilno  
ne moreš tega dosti prodati to ne more poceni biti ne  
mhm  
ko si na višjih cenah pol se kupci izgubijo  
jaja jaja mhm  
tako največ se še vedno proda klasičnih mešanih vin kot je bizeljčan beli  
mhm  
s tem da mora to biti kvalitetno vino kot je bilo včasih mora biti dosti sortnega zraven pa tako skletarjeno tak kot je bog zapovedal ne  
mhm  
to je pač tak...«

spraševanec št. 20

Nekateri drugi večji vinogradniki skušajo uveljaviti svoja vina skozi domačnostno konvencijo, ki gradi na »territoir« bizeljanskosti, se pravi ugodnih pogojev in tradicije vinogradništva.

»...nimate veliko kaj ampak imate pa to da ste originalni da to je pa naše in če je 100 drugih na mizi je naše prepoznavno kaj mislite kakšne kapital je to ne kakšna je to priložnost  
ja ja

naš ni takšen vsi tam so lahko ampak stoti je pa nekaj posebnega kaka je to priložnost in če tega kraj ne zna izkoristiti potem mu ni pomoči...«

spraševanec št. 5

Ob tem uporabljajo tudi konvencijo osebnosti. Vrednost vina gradijo skozi posebne kanale komunikacije, kot so spletna mesta, revije in krog poznavalcev (Sánchez-Hernández in drugi 2010, 476).

Vendarle pa je Bizeljsko pri tem obstalo na pol poti. Blagovna znamka Bizeljčana se le počasi uveljavlja. Kakor smo pokazali zgoraj, lahko vidimo razlog za stagnacijo v »sistemu nezaupanja« med vinogradniki, se pravi nezmožnosti sodelovanja in skupnega nastopa.

»ja jaz sem tu pač ... pa so vsi skregani med sabo pa nismo jaz se z nobenim ... z nobenim ne prepiram to je najbolj neumno se prepirati ne  
mhm  
to je neproduktivno to je žal bizeljska realnost...«

spraševanec št. 5

Na ravni izmenjave informacij se nezaupanje kaže v skrivanju informacij, ki se nanašajo na prodajo vina oziroma izvzetosti iz izmenjave.

Spodnji citat smo sicer uporabili že zgoraj.

»...je pa to res oni ful držijo zelo imajo stroge informacije in imajo svoj trg in ne sprejmejo nas malih noter ne  
mhm  
ker tak kot ti rečeš pol ne zaradi cene zaradi konkurence zaradi vsega ne...«

spraševanec št. 15

»...zdaj so pa tisti prišli v ospredje ki jih jaz na svoje prste znam prešte tam okrog 15 20 takih vinogradnikov na bizeljskem ki so si nekje najdlji pot pa se po tej poti peljejo mi vsi ostali ko pa se lahko dam tudi med njih smo pa vrtičkarji...«

»... pri nas na bizeljskem pa bi rekela da lahko rečem da je ena kako bi rekel ena zavidnost da te hočejo potolči ne pomagat ne glih potolčiti sem slišal ne znam te besede lih te uporabiti v glavnem znajdi se kako veš in znaš...«

spraševanec št. 23

Situacija je toliko bolj usodna, kajti zmožnost inovativnosti kot prehajanja med svetovi produkcije zahteva zaupanje in zmožnost sodelovanja v skupnem interesu. Primer za takšno uspešno interesno povezavo bi bil konzorcij Gallo Nero za »obrambo tipičnega vina Chianti« (Brunori in Rossi 2007). Na tej podlagi bi se potem lahko vzpostavil podporni sistem v smislu svetovanja, trženja itn. V odsotnosti povezovanja pa so vinogradniki prepuščeni sami sebi oziroma svojim zmožnostim obvladovanja tehnik pridelave in trženja.

## **6.5 Opredelitev dejavnikov družbene dostopnosti do informacij**

V tem poglavju bomo poskušali skozi tematizacijo dejavnikov družbenega dostopa do informacij podati nov pogled na pogojenost procesa iskanja, uporabe in izmenjave informacij na primeru podeželskega konteksta. Kot izhodišče nam služi teorija normativnega vedenja, ki daje podlago konceptu družbenega dostopa. Njegove dejavnike lahko tematiziramo le skozi konceptualizacijo majhnega sveta. Ta ima namreč specifične načine informiranja, družbene tipe, ki določajo pretok informacij, pogled na svet, kot interpretacijo njegovega poteka ter norme, ki legitimirajo javno vedenje. Te elemente veže skupno izkustvo kot skupinska identiteta. Informacijsko vedenje moramo tako razumeti v tem kontekstu, ki ga lahko inicira ali inhibira. Z drugimi besedami, majhen svet je življenjski svet, v katerem sem gotov v njegov smotrni potek, potrebne informacije so integrirane v njegov krogotok. Moderni človek je vključen v več svetov, med katerimi lahko prehaja.

Zbrani podatki nam omogočajo izpostaviti posamične primere stališč in praks, ki jih lahko interpretiramo s teorijo normativnega vedenja. Podatki nam zaradi omejitev metode omogočajo le parcialen vpogled. Interpretacija zato pušča senco spekulativnosti.

Ob tem moramo izpostaviti, da nam zbrani podatki ne omogočajo predstaviti življenja majhnih svetov v podrobnosti. Spodnji navedki dajo slutiti obstoj raznolikih majhnih svetov. Predvsem govorijo o subjektivni percepciji razlike med lastnimi in drugimi majhnimi svetovi sokrajanov, te meje so lahko ostro zarezane. Zaznamo lahko prehajanje med lastnimi majhnimi svetovi ter tudi vstopanje in izstopanje iz majhnega sveta. Zaslutimo lahko tudi samoumevnost oziroma utečeni potek življenja v teh majhnih svetovih.

»v bistvu imamo društvo upokojencev pa desus pa je društvo izgnancev pa je društvo kmečkih žena in tu se gibljejo eni in isti ljudje tu pa tam so sicer še drugi ki so bolj kot ne bili povezani s krajevno skupnostjo ali pa so bili v svetu ali so bili predsedniki ali karkoli in še vedno zdaj povezani s krajevno skupnostjo

mhm

ta krog ljudi ne zdaj ne govorim o polovici bizeljancev to je recimo starejša populacija ti so povezani s krajevno skupnostjo in prav zanimivo je ko sem bila zadnjič pri eni [*maskirano*] stara je 80 let nekaj se je šlo za ta združni dom da bi ga prodali in oni so to delali in oni se bodo borili ona se je čisto vživela da oni so to delali s svojimi žulji in da bodo šli do tega tega tega in to me res zanima kako se bo razpletlo meni je bilo v bistvu smešno ko si mislim da smo mlajši tako ja pač kaj bi zdaj saj se malo boriš pa si potem za mizo tako bolj s kom predebatiraš ampak potem pustiš stvari da gredo tako kot pač si eni zamislijo..«

»moram pa reči da je bil kraj včasih veliko bolj povezan sama pri sebi vidim bolj to mesto življenje se seli tudi na vas mestni odnosi no ni več teh da bi se mogoče malo dobili pa malo o teh problemih pa tako da bi skupno reševali tako kot včasih so se mislim da bolj tudi mlajši pa to zdaj pa ni zdaj pa pač vsak bolj

vsak bolj zase ali kaj

ja ali pa teh res manjših skupinicah pa to tako da nisi več tako sploh povezan s krajem jaz včasih nisem mogla razumeti ko je nekdo živel tako jaz sem bila včasih v središču pa sem bila v tem društvu pa imamo tisto in res sem se skozi gibala v tem ampak potem enostavno padeš ven pridejo mlajše generacije«

spraševanec št. 10

»jaz ko sem jim to razlagala že na bizeljskem v [*maskirano*] jim je bilo že tam zanimivo v tem smo mi res mogoče kot ena sekta malo haha«

spraševanec št. 11

»potem opaziš te različnosti ne recimo ta odprtost komunikacije recimo mi nimamo zaklenjeno niti ne približno ne razmišljam o tem kdo nas bo okradel ali pa ne vem kaj če te kdo če te tak bo ne ena od



zelo šokantnih stvari je ta varnost življenja ki jo mi živimo to je za urbano okolje evropsko ali ljubljansko ali pa zagrebško kar je isto nepredstavljivo  
mi se zaklepamo gor  
mi nismo nikoli zaklenjeni pač vse je odprto res pa tisti ljudje ki niso del našega okolja ne pridejo k hiši to pomeni da poznamo ljudi ki [nerazločno] veliko ljudi tudi iz vasi ne pride k nam ne zdaj če pridejo gasilci za novo leto pa eno pa drugo ko prinesejo koledar pa te štorije je to druga zadeva tako v tem našem okolju boš vedno nekoga predvidljivega  
mhm  
ki se bo v nek kontekst vklopil  
mhm  
srečal ni padalcev...«

spraševanec št. 17

Majhnim svetovom je inherenten utečeni način informiranja, kjer so viri relativno enostavno dostopni in zlahka preverljivi. Informacije izmenjavam s podobnimi kot sem sam. Vpetost v življenje kraja nosi s sabo tudi vedenje, za katere informacije lahko pričakuješ, da jih boš našel v kraju. Spodnje izjave lahko vidimo kot izraz utečenega načina informiranja in tudi zavedanje njegovih mej. Določena mesta izmenjave informacij, kot so gostilna, društva, znanci, ki smo jih omenjali zgoraj, lahko v tem kontekstu vidimo kot načine takšnega utečenega sistema informiranja.

»ja saj toliko te stvari so me zanimale no ti čisto praktične kako se človek tukaj znajde edino to pač to se pa v bistvu ve kateri je za kaj kompetenten zdravnik za zdravstvo  
ja saj kar se tega tiče tudi ni problematično saj mi se že zdaj sami saj kraj ni velik mi se med sabo dosti poznamo in točno vemo kdaj kje koga na kakšen način boš uporabil ne  
mhm  
kar se pa tiče recimo v gradbinstvu v zidarji ali v cimermaniji ali v ne vem to se pa tudi posvetuješ kje je kdo koliko toliko mojster ne koliko toliko finančno dosegljiv«

»kar se tiče kot samega krajevnega se nekje najdem v kraju ampak kar se pa tiče naprej glede samega poslovanja se pa moraš preko interneta preko teh zadev nekje sam nekje speljat da pelješ samega sebe«

spraševanec št. 23

Zaupanje v vire informacij predstavlja ključen element za nevprašljivost in verodostojnost virov, ki sestavljajo informacijski svet prvega reda. Navedek spodaj

lahko interpretiramo kot ilustracijo pomena zaupanja, poleg tega pa lahko vidimo v navedku mehanizme, ki zagotavljajo verodostojnost vira. Vidimo tudi, kako je zaupanje predpogoj za postavljanje vprašanja in upoštevanje odgovora. Če bo imel vir informacij vpliv name, mu moram zaupati.

»no drugo pa res to ko pravite če pride kdorkoli za nasvet prosit ja boš ja toliko pošten da boš pravi nasvet dal da ne boš saj drugič ga potem ne [nerazumljivo] imaš lahko tudi ljudi ki bi še nalašč napačno ravnal sicer pa v glavnem vejo grejo vprašat tistega ne grejo vprašat vsakega za nasvet ja ja

tako da so nekako sigurni da vejo da bodo lahko dobili ali pa ko grejo

parkrat ko je bilo napis oporoka recimo no

ja

otrok nimajo doma želijo izročiti svojim otrokom [nerazumljivo] bojijo se v dom če bi šli potem otrokom ne bojo dali potem jim pa jaz rečem veste otrok pa je le dolžen da za vas skrbi če ne bo pač občina se vsedla na tisto če bo v domu v takem primeru pa v glavnem se je zdaj zmeraj dobro reševalo...«

spraševanec št. 16

Utečeni sistem informiranja majhnega sveta se ob potrebi po kritični informaciji znajde na preizkušnji. Spodnja izjava nakazuje informacijsko vedenje starejših, pri tem imajo pomembno vlogo socialni tipi. Njihov pomen se vidi v tem, kateri viri se izkažejo kot garant verodostojnosti informacije, kateri pa ne. Družinski krog ne more fungirati kot verodostojen vir navkljub veljavnosti informacije.

»ja in potem jih prepričaš da ni več tako sploh kar se tiče zakonov recimo o varstvenem dodatku pa to jaz vem kako so se morali odpovedati temu ker bi morali potomci vračati to je bilo kar težko razložiti moram reči ne in jaz vem naša [maskirano] je potrditev rabila iz treh koncev prvo ji je povedala [maskirano] ampak ji ni verjela potem je klicala na krajevno skupnost pa je klicala tega predsednika potem so ji šele res dopovedali in mislim da ni edini primer res je to tako komu je pa potem verjela

saj potem ko so vsi povedali je verjela saj potem vidi ampak rabi pa tisto nikoli ni dosti samo tisto doma«

spraševanec št. 10

Za informacijsko vedenje starejših ima velik pomen uradna oseba v kraju, kar se med drugim vidi iz upora proti ukinitvi delovnega mesta. Predstavlja ključen del njihovega

utečenega sistema informiranja. V njem fungira kot verodostojen in zaupanja vreden vir. Njeno delovanje lahko vidimo kot določen socialni tip, ki ima ključno vlogo pri oskrbi z informacijami v svetu starejših.

»...ampak fino je če ima kdo res informacije in mogoče zaradi tega fino da gredo na krajevno skupnost ker oni imajo prave informacije

mhm

ker čim se oni med seboj nekaj pogovarjajo in nimajo pravih informacij potem jim je težko nekaj dopovedati celi skupini oziroma vsakemu posamezniku da ni to tako to je tako zanimivo«

spraševanec št. 10

»ona res je voljna je sposobna je delovna in je kot servis za recimo za te naše ljudi te starejše

mhm

tudi izpolne jim kaj telefonira za njih da ne letijo za vsako računaniško če je kaj obdela ali pa napiše tako da mislim da je to veliko in še to so hoteli ukiniti to smo komaj zadržali to pa nismo dali«

spraševanec št. 16

»jaz mislim da vsi starejši kolikor jih je še živečih pa koliko so čisto dosti samostojni da živijo samostojno življenje da se kar obračajo na to našo uslužbenko na krajevni skupnosti zato ker tam pač dobijo svoje odgovore na vprašanja in je ta oseba tam mislim zelo v redu

jaja sem slišal

dostikrat je zelo potrebno odgovoriti na kakšna pereča vprašanja kot so ne

mhm

in to danes ko se vsi sistemi nekje centralizirajo skupaj dajejo jih eni razumejo starejši jih mogoče malo težje razumejo mladi bolj to ni dvoma o temu ne

mhm

ampak starejši se zelo radi obračajo na krajevno skupnost in dobivajo rešitve ker tam kolikor jaz vem od recimo od kakšnega fotokopiranja dokumentov ali je to ko je včasih bilo zadeva o teh ko so bili v izseljeništvu pa takih podobnih stvari«

spraševanec št. 23

Zgoraj smo omenili nekdanji običaj oznanila, ko so se novosti v kraju razglasile v nedeljo dopoldne po maši. Udeleževali so se ga samo moški. Uradnika, ki je razglašal novice, se je privzel vzdevek »štakorčič«. Glede njegovega izvora lahko le spekuliramo, vzdevek morda izvira iz njegove druge naloge in sicer pobiranja davkov. V njem lahko vidimo socialni tip, ki ima nalogo širiti informacije kot del utečenega sistema informiranja kraja. Vsekakor je zanimiv razvoj tega socialnega

tipa od oznanila do sedanosti sploh v primerjavi s socialnim tipom ženske. Pričakovanja glede njihove komunikacije v gostinskih lokalih so bila negativna. Socialni tip ženske je pomenil izključitev iz pogovorov v gostinskih lokalih, za katere predpostavljamo, da so obsegali tudi izmenjavo informacij.

Informacijsko vedenje vidimo kot uresničevanje norm majhnega sveta. Med starejšimi se uveljavlja skrb za tiste, ki živijo sami, tako glede zdravja kot glede socialnih stikov. Vidimo ga lahko kot dopolnitev skrbi družbe za starejše, ki ga izvaja socialna služba. Spodaj opisani nadzor sosedov lahko razumemo kot vzpostavljanje in uveljavljanje informacijskega vedenja, ki uresničuje normo »skrb za starejše«. Vedenje sámo se je uveljavilo kot normativno, kot nekaj »predpisanega«, kar »se spodobi« med sosedi, po drugi strani pa se odziva na normo »poskrbi za starejše«.

»to je ena taka briga teoretično drugače je pa socialna služba tista odgovorna ki mora ampak vendar da ne bi bilo teh zastojev da bi nekdo pozabil na nekoga ... gre zdaj tako da se naroča dajte sosedje pogledati če se ne pojavi ženska ali pa moški ene par dni ven

jaja jaja

če ga ti ne vidiš je mrzlo je ono to kaj je zmrznil je ono to pejt pogledat da ne rabi kaj pomoč ali pa javi naprej da se tudi če že javi samo tajnici recimo pa bo ona posredovala socialni službi in tako da malo te brige je tako koliko jaz poznam res po hišah tudi zdaj ko smo imeli sestanek ko smo analizirali pa so mi vse te ženske rekle ki vodijo nadzirajo da so trdno prepričane da nimamo nobenega primera kjer bi pozabili na njih ali pa da bi bil kakšen problem zdaj saj vidiš če so domači če dovolj skrbijo pa to prav je da se ga obišče ker starejši človek želi da se pogovoriš z njim to veliko pomeni da je tako ... ob novem letu se vse nad 80 let stare smo paketke no 6 eurov in pol košta

malenkost

malenkost ampak vendar tistega so bolj veseli ko ne vem kako po telefonu se mi potem zahvaljujejo to pravi koliko je malo treba pa lahko zbudiš eno zadovoljstvo pa tudi zaupanje ljudi in tako naprej«

spraševanec št. 16

Dejavnike družbenega dostopa do informacij nam poleg starejše populacije omogoča tematizirati tudi dejavnost vinogradništva in vinarstva. Zgoraj smo situacijo na Bizeljskem interpretirali kot soobstoj različnih konvencij oziroma svetov produkcije. Bolj konkretno bi lahko govorili o lokalnem svetu produkcije, industrijski in domačnostni konvenciji. Vsak tak svet lahko vidimo kot majhen svet, družben svet s

svojim specifičnim potekom in zakoni delovanja. Vendarle pa ti svetovi ne živijo v sozvočju. Z vidika konvencije domačnosti se kaže lokalni svet produkcije kot neperspektiven. Ta konvencija vidi perspektivo v prevzemu novega odnosa, ki predpostavlja večje znanje. Vendar pa pripadniki lokalnega sveta konvencije ostajajo ravnodušni do novega odnosa oziroma znanja tj. informacije, čeravno bi bila za njih relevantna. Pravkar razvito interpretacijo potrjuje spodnji primer.

»ne in zdaj tem ljudem pri nas doma je nemogoče objasniti to situacijo da oni poslovno zmago morajo narediti sami jih ne more narediti niti slovin niti vino niti ne vem kdo oni v poslu morajo biti sami in šele potem ko dosežejo nek nivo so postavljeni nastavki za povezovanje mi se ne moremo v tem kraju kot producenti vina med seboj povezati če je pa razpon gromozanski ne

ja ja

in zdaj veste iz tega izvira zelo turbulenten odnos ki ni javen

mhm

jaz se na bizeljskem skoraj z nobenim ne kregam razen s to je normalno vsi si med saboj nismo dobri

ja no

vendar če boste povprašal kako razmišljam o teh stvareh bodo rekli ljudje ma to je en težak tip ki ne razume nič ki ne razume kako stvari laufajo pa to ni za nas to je prekomplicirano a veste po drugi strani pa ko komuniciram z ljudmi iz slovenije iz okolja širšega saj danes je svet okolje

mhm

ki se zelo enostavno razumemo v teh stvareh ne ampak jaz sem en cajt prepričeval ljudi kako bi to moralo biti

mhm

to je jalovo početje to je nemogoče realizirati ali pa jaz ne poznam vzvodovja kako se to naredi«

»ker stvar tako funkcionira vsi bi hoteli vina prodajati drago ne bi se pa hoteli izobraževati vrtijo se v nekih standardnih klišejih ki so že mimo pa niti ni problem da so mimo problem je v tem da niso pravi in ljudi spreminjat ker tle se gre za spreminjanje ljudi

mhm odnosa ja

seveda vi ne morete imeti vinograd z logiko to je isto kot da bi imeli otroke zato da bi jih prodajali«

spraševanec št. 17

Pogled na svet »ljudi pri nas doma« ne podpira izmenjave informacij, nov odnos do vinogradništva in z njim spremenjen način dela okolje ne sprejema. Vinogradnik je v svojih poskusih prepričevanja obupal do te mere, da je prenehal s komunikacijo.

Ob tem moramo omeniti, da lahko po drugi strani zaznamo znake disfunkcionalnosti majhnega sveta lokalnega sveta produkcije, ki se kaže v zgoraj omenjenih stiskah malih vinogradnikov in vrzeli preusmeritve kmetijske dejavnosti iz vinogradništva v drugo dejavnost.

Specifični vinogradniški pogled na svet domačnosti konvencije bi lahko rekonstruirali takole: vinogradništvo je zadeva lastne verodostojne države v tej dejavnosti. V pridelavi grozdja ne vidi proizvodnje pridelka za prodajo, ampak pridelavo neke višje kvalitete, privilegij ustvarjanja dobrega okusa. Gre za motiv, ki temelji na prepričanju oziroma verovanju, da bo naslednje vino posebnije, boljše, še bolj vrhunsko. Takšno razumevanje je v opreki z razumevanjem pridelave grozdja, ki teži k čim večjemu pridelku in sledenju zunanjim trendom. Proizvodnja takšnega vinogradnika in vinarja ima svoje ime, kar potegne s sabo tudi določena pričakovanja glede vina. Pridelava vina se mora držati tradicionalnih in utečenih pravil. Prostora za inoviranje ni veliko, saj gre za raziskano in tradicionalno dejavnost, vendar pa so inovacije ravno zato izredno dragocene.

Takšna drža je stvar življenjske usmeritve, saj vinogradniška dejavnost zahteva dolgoročno razmišljanje in delovanje, pri tem se zato ne moremo ozirati na zunanje (ne)odobravanje. To potegne za sabo tudi skrb za dolgoročno ohranitev kmetije in dejavnosti, kar pomeni vzgojo naslednikov. Ob tej dolgoročnosti je ekonomska uspešnost sekundarnega pomena pred ohranitvijo verodostojnosti vinogradnika.

Vinogradnik oziroma vinar s kupci deli pričakovanje vrhunskosti naslednjega pridelka vina, to medsebojno povezanost ali skupni interes lahko vidimo kot krog njegovih »vernikov«. V iskrenosti tega iskanja vrhunskega okusa se kaže verodostojnost države vinogradnika. V tem kontekstu ima poseben pomen vzgoja okusa odjemalcev, skozi katero kvaliteta hrane in pijače postane vrednota. Zunanji izraz države vinogradnika je tudi izgled kleti in način prodaje vina, ki je v resnici poseben dogodek oziroma ceremonial.

Takšen pogled na svet je treba prenesti na naslednika vinogradniške kmetije.

»...šolanje enega vinogradnika ki mora imeti odnos do tistega kar se dogaja pod vedrim nebom kar se dogaja v kleti do ljudi do komunikacije vse se ti to zgodi naenkrat ko imaš lastno buteljko se ti naenkrat vse to dogaja dogaja se tako da boš o tem govoril neobremenjeno in bo tisti ki jo bo hotel kupiti res videl da je neka verodostojnost za tem ne...«

spraševanec št. 17

Pogled na svet razumemo kot filter za informacije. Ta pogled velikih vinogradnikov lahko zaslutimo iz spodnjih izjav. Lahko domnevamo, da je tehnološko znanje relativno lahko pridobiti, drugo pa je, kako ravnati s tem znanjem. Gre za to, kako slediti trendom, kako se na njih odzvati na ustrezen način oziroma za vprašanje lastnega statusa v komunikaciji z zunanjim svetom. Spraševanci pravijo, da se jim ne sme slediti slepo oziroma neposredno posnemati, ampak je treba uveljavljati lastno unikatnost oziroma avtohtonost.

»tehnologija vse veš na vsakem internetu odprite [maskirano] [nerazumljivo] potem pa tehnologija ni skrivnost nobena ne je pa to ko sem rekel naše je ne zdaj če ni naš jaz poznam onega [maskirano] to tako cel svet pozna ne ampak dajte kakega imate vi ne hehe

jaja

to je naša priložnost in če bi šli po tej teoriji in po tej miselnosti preko bi moralo biti celo bizeljsko en vinski vrt«

»...edino tako lahko greste naprej ne da nekaj novega novi pridelek ne da nekaj novega ponudite trgu tisto kar imajo vsi tisto se ve koliko stane tisto kar je pa novo to je pa izziv in to področje ima ta potencial da počne kar želi zemlja in klima je taka da nam nudi to«

spraševanec št. 5

»vedno sem zagovarjal in vedno bolj to pride do izraza da bizeljsko mora imeti bizeljsko vino ne pa tip evropskega tip svetovnega tip ne vem kakega vina

mhm

tudi sorto ki jo imamo [maskirano] jo sicer še nismo začeli raziskovati tako kot se šika da bi jo bolj spravili avtohtona sorta bizeljskega

mhm

ki ima veliko takega potenciala ki se danes išče ki je trendovsko se išče se pravi zdravilnega potenciala«

spraševanec št. 24

Vpliv opisanega pogleda na svet lahko vidimo tudi v iskanju nadomestnega grozdja kot nadomestilo za uničen pridelek ob toči. Namen iskanja je seveda zagotoviti vino

kupcem in jih tako obdržati. Toda določeni vinogradniki so omenjali nesprejemljivost takšnega ravnanja, saj je v neskladju z verodostojnostjo vinogradnika oziroma njegovo avtentično držo. Že sama ideja iskanja prodajalca grozdja ni skladna z normo vinogradnika, ki pravi, da avtentičnost pomeni obvladovanje in kultivacijo celotne pridelave vina, od sajenja vinograda do vinifikacije, kar se zrcali v vinu kot končnem proizvodu. Konvencija je dobresedno vezana na »territoir«. To razliko lahko vidimo kot primer, ki kaže vlogo specifične norme v legitimiranju informacijskega vedenja.

Skrivanje prodajnih informacij o vinu s strani velikih vinogradnikov lahko prav tako vidimo kot informacijsko vedenje v smislu blokade izmenjave informacij. S skrivanjem informacij o prodajnih kanalih se seveda doseže prednost v konkurenčnem okolju. Informacija neposredno zadeva interes vinogradnika, zato se njena dostopnost omeji. Po drugi strani pa so majhni vinogradniki izražali težave pri prodaji vina in s tem v zvezi omenjali potrebo po ustreznem delovanju zadruga.

Navidezno preprosta informacija o okusu vina nosi s sabo zastavek statusa vinarja oziroma predstavlja merilo njegove ustreznosti. Tu bi lahko tvegali trditev, da gre za opredelitev insiderstva. Občinstvo je tisto, ki potrjuje njegov uspeh in izpolnjuje njihova pričakovanja. Spodnji navedki kažejo, da je izrekanje resnice o okušanem vinu stvar intersubjektivne situacije oziroma zavisi od sogovornika. Lastno mnenje o vinu iskreno povemo le v primerih, ko poznamo pričakovanja sogovornika do vina, drugače pa resnico prikrojimo glede na situacijo. Izmenjava je kočljiva zato, ker predpostavlja ocenjevanje zmožnosti drugega, lastna verodostojnost je pod vprašanjem. Spodnje izjave lahko tako interpretiramo kot tematizacijo pogojev za izmenjavo informacij, gre za učinek norm na komunikacijo.

»...ker nikoli ne veš koga boš imel pred sabo ne naletiš na take fane vin ki so to razkodirali veliko dalj od mene ker so bolj talentirani in zdaj si ti zamisli da ti jaz govorim o tem tako ne morem...»

»...vino je osebna zadeva zelo osebna in govoriti resnico o vinu ima smisla šele takrat ko prepoznaš človeka«



»...boljša ko so vina bolj kritično presojo zahtevajo seveda se ne boš obnašal tako če boš prišel k enemu proizvajalcu ki se veseli dobrega vina in boš prešaltal v tak nivo ker boš človeka užalil...«

spraševanec št. 17

Prizorišče, kjer se dogaja interakcija družbenega sveta, lahko vidimo v vinskih kletah velikih vinogradnikov. Nakazan je občutek medsebojne pripadnosti in intenzivna izmenjava informacij v tem prostoru.

»...kmetje bili v nekem podrejenem položaju recimo jaz tega sploh več ne čutim zakaj iz zelo preprostega razloga ker je vino produkt ki zanima izredno interesantne ljudi in če bi se bavil z bilo katero drugo kmetijsko proizvodnjo niti približno ne bi imel šanse da bi prišel do mhm

teh informacij ki jih ti ljudje imajo ki hodijo skozi po svetu kaj jaz vem probavajo po celem svetu vina lastne dejavnosti so bi rekel in motivirani in veliko vejo in to se ti potem vrti v hiši in potem mislite potrošniki oziroma jaja kupci vina so...«

spraševanec št. 17

Konvencija domačnosti poudarja lokalni vidik, tradicionalne metode proizvodnje in razliko od drugih proizvodov (Sánchez-Hernández in drugi 2010, 470). Njeno učinkovanje lahko vidimo v ustvarjanju izgleda kraja, vinskih kleti, vzgoji avtohtonih vin in dokazovanju tradicionalnega porekla. Takšna informacija skuša uveljaviti »bizeljanskost« oziroma unikatno kvaliteto kraja ali posameznega proizvajalca. S tem premikom med svetovi produkcije si skušajo proizvajalci povečati vrednost na trgu in zagotoviti razvojno perspektivo. Pri tem ima ključno vlogo razumevanje konvencij, ki je osnova za izpolnjevanje pričakovanj v svetu proizvodnje v smislu proizvodnje izdelkov določene kvalitete in njihovega konteksta.

Tematizacijo družbenih dejavnikov dostopnosti informacij so nam omogočili predvsem podatki, ki se nanašajo na sveta starejših in vinogradništva ter vinarstva. Kot je pokazal Sánchez-Hernández z drugimi (2010), je inovativnost ključnega pomena za prehod med različnimi produkcijskimi svetovi v vinarstvu. Analogno konceptualizaciji Chatmanove lahko informacijo vidimo na dveh ravneh. Na ravni majhnega sveta informacije podpirajo življenje in delovanje v njem, medtem ko na

drugi ravni definirajo same majhne svetove. Na področju kmetijske dejavnosti pomeni ustrezen izziv na pritisk globalnega in konkurenčnega okolja ravno zmožnost inoviranja tj. zmožnost razumevanja in udejanjanja konvencij različnih svetov produkcije. To zmožnost kažeta tipa »uvajalca novih praks« in »inovatorja«, ki smo ju elaborirali zgoraj. Po drugi strani pa lahko interpretiramo razklanost Bizeljskega kot nezmožnost komunikacije med različnimi majhnimi svetovi, ko pomanjkanje sinergije ovira preskok na višjo raven delovanja (vizija kraja, zadruga ipd.).

## **7 Smernice za ponudnike informacij v podeželskem okolju**

Smernice predstavljajo priporočila za delovanje ponudnikov informacij v podeželskem okolju in temeljijo na ugotovitah raziskave. Opozarjamo, da so podatki reprezentativni za lokalno skupnost, niso pa posplošljivi za okolja izven nje. Poleg tega je bilo zbiranje podatkov usmerjeno v opis potreb po informacijah in informacijskega vedenja, ne pa na stanje obstoječih ponudnikov informacij in njihov pogled na raziskovano problematiko. Ti podatki bi gotovo omogočali celovitejši vpogled v stanje, a bi presegali okvire raziskovalnega dela te disertacije. Priporočila zato ostajajo omejena na okvir predstavljenih ugotovitev raziskave.

Kot možne ponudnike informacij imamo v mislih zlasti splošno knjižnico, kmetijsko svetovalno službo, državno upravo, lokalno samoupravo, turistični informacijski center in Zavod za zaposlovanje. Splošna knjižnica kot informacijsko središče zagotavlja informacije o lokalni skupnosti (institucije, storitve, zgodovina itn.), splošnih in posebnih pravicah (človekove pravice, zdravstvo, izobraževanje, sociala itn.), napotuje na druge ponudnike informacij, zagotavlja knjižnično gradivo itn. Državna uprava informira in svetuje o upravnih postopkih in pravicah državljanov, podobno lokalna samouprava. Kmetijsko svetovalna služba pri Kmetijsko gozdarski zbornici svetuje kmetovalcem, poleg tega organizira različna usposabljanja, demonstracije, pripravlja poslovne načrte itn. Turistični informacijski center zagotavlja informacije o kraju, nastanitvah, znamenitostih in dogodkih. Zavod za zaposlovanje nudi informacije in svetuje glede zaposlitve, izbire poklica, izobraževanja itn.

Zgoraj predstavljeni model dostopnosti informacij Dervinove govori o societalnem, institucionalnem, fizičnem, intelektualnem in psihološkem vidiku dostopnosti informacij (Warner in drugi 1973, 13-18). Glede nanj lahko izpostavimo spodnje ovire dostopnosti informacij.

Sama fizična oddaljenost ponudnikov informacij iz kraja ima vpliv na uporabo ali bolje neuporabo njihovih storitev. Ponudniki morajo pri načrtovanju in izvajanju svojih storitev upoštevati dejavnik oddaljenosti zlasti v povezavi z omejeno mobilnostjo določenih skupin prebivalstva na podeželju. Podatki potrjujejo negativen vpliv dejavnika oddaljenosti na uporabo ponudnikov informacij, saj je ta povezan z organizacijo, časom in stroški potovanja. Zaznali smo slabše pogoje, ki jih ima prebivalstvo za razvoj pismenosti, kulturno vključevanje, osebni ustvarjalni razvoj itn. Gre za oddaljenost splošne knjižnice, dodatne dejavnosti vrtca ter drugih kulturnih in izobraževalnih institucij. Pri tem moramo izpostaviti manjšo mobilnost otrok in starejših, ki še dodatno otežuje dostopnost do virov informacij. Oddaljenost pa pogojuje tudi slabšo dostopnost do telekomunikacijskih omrežij za nekatere prebivalce.

Podatki nakazujejo tudi institucionalno nedostopnost virov informacij. Tu mislimo na primere premajhne podpore pristojnih institucij zlasti pri obvladovanju pravnih vprašanj in spoštovanja predpisov, ki se kaže kot birokratski odnos. Ta nekooperativnost pomeni prisilno samostojnost pri reševanju problemov oziroma prepuščenost samemu sebi pri pridobivanju znanja tj. improvizaciji. Vse to kažejo problemi povezani s pravno ureditvijo, urejanje uradnih zadev, različni postopki pred uradnimi organi itn. Tu gre za različne državne in občinske organe oziroma službe, ki pri svojih uporabnikih predpostavljajo določeno poznavanje in razumevanje različnih postopkov oziroma ureditve. Če uporabniki niso zadosti poučeni, prihaja do kratkih stikov. Možnosti za izboljšanje stanja vidimo v bolj individualni obravnavi, osebнем svetovanju ter dvigu obveščенosti o pravicah in dolžnostih v različnih pravnih situacijah. Pri zadnji možnosti vidimo tudi potencialno vlogo, ki bi jo lahko odigrala splošna knjižnica.

Izpostaviti moramo tudi intelektualni vidik dostopnosti informacij. Ponudniki informacij bi se moral posvetiti tudi informacijskemu opismenjevanju prebivalstva. S tem bi večal sposobnost prebivalcev za samostojno iskanje in uporabo informacij, kar bi pomenilo večji potencial za prenos znanja v prakso in večjo kvaliteto življenja. Podatki kažejo na slabšo informacijsko pismenost starejših, po drugi strani pa na čedalje večjo odvisnost od informacij dostopnih preko medmrežja z uporabo informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Podatki prav tako kažejo, da ima poznavanje informacijskih virov, njihove uporabe in omejitve pomembno vlogo pri samostojnem pridobivanju informacij v kontekstu vrzeli »Preusmeritev kmetijske dejavnosti«. Tu gre za usposabljanje prebivalcev, ki bi ga lahko opravili različni ponudniki. V prvi vrsti gre za splošno knjižnico, saj to predstavlja njeno zakonsko nalogo, pa tudi drugi ponudniki glede na specifiko informacij npr. kmetijska svetovalna služba.

Poleg same dostopnosti informacij pa lahko ugotovitve raziskave tematiziramo tudi z vidika informacijskih potreb.

Vloga informacij o zgodovini, razvoju in identiteti kraja bi bila večstranska. Informacije bi morale podpirati zavedanje lokalne identitete, krepitev pripadnosti kraju, izkazovanje avtohtonosti in izvirnosti ter promocijo kraja. Predstavljale bi osnovo za izgradnjo identitete kraja in tudi za izgradnjo blagovnih znamk različnih kmetijskih in turističnih proizvodov, turistično predstavitev kraja in promocijo izdelkov. Že sami podatki iz raziskave sugerirajo pomen za turizem, ko bi ponudnik obiskovalce seznanjal s ponudbo kraja, možnostmi in ga tudi predstavljal. Podobno nakazujejo vinogradniške vizije o uveljavljanju unikatnosti bizeljskega vina in spremljajoče ponudbe. Ta potreba kaže na pomen domoznanske zbirke splošne knjižnice in možnosti njenega izkoriščanja ter sploh vseh institucij, ki se ukvarjajo z zbiranjem, ohranjanjem in predstavitvijo kulturne dediščine. Ob tem bi izpostavili pomen povezovanja različnih akterjev in ponudnikov informacij v lokalni skupnosti oziroma širše v občini.

Ponudniki bi morali podpirati razvoj gospodarstva v kraju, konkretnije vsaj kmetijstva in turizma. Ta vloga je vidna pri vrzeli »Preusmeritev kmetijske dejavnosti«, kjer so

potrebne informacije, ki podpirajo ovrednotenje obstoječe dejavnosti, identifikacijo tržnih priložnosti, pridobivanje novega znanja o proizvodnji, implementacijo v prakso, spremljanje novosti in trendov itn. Tu lahko vidimo pomen, ki ga imajo podporne institucije zlasti kmetijska svetovalna služba in eventualne svetovalne službe za podjetnike.

Tipologija vrzeli na ravni skupnosti je nakazala problematiko povezovanja ljudi v skupinskih aktivnostih. Tu naj spomnimo na pritožbe spraševancev v zvezi s pomanjkljivim medsebojnim druženjem in povezovanjem. Iskanje, zbiranje, izmenjava in uporaba informacij lahko fungira kot okvir za krepitev medsebojnih vezi in osnova za skupinsko delovanje, ki ima lahko cilje tudi na ravni skupnosti. Tu vidimo potencialno vlogo splošne knjižnice in eventualno tudi drugih ponudnikov informacij. Steve Cisler izpostavlja takšno navidez netipično vlogo splošne knjižnice v samoorganizaciji podeželskih skupnosti pri izgradnji telekomunikacijske infrastrukture. V ruralnih predelih ponudniki niso zainteresirani za izgradnjo zaradi premajhne dobičkonosnosti. Knjižnica se naj namreč vključi v skupinsko delovanje skupnosti na nek način: bodisi kot ponudnik prostora, moderator, informator, poučevalec itn. Glede na poslanstvo splošne knjižnice bi lahko takšno vlogo videli kot postransko, vendar pa se ob vzpostavljanju fizičnega dostopa do informacij gradi socialni kapital skupnosti (Cisler 1995).

Vlogo ponudnikov informacij vidimo tudi v aktivnem posredovanju med različnimi majhnimi svetovi znotraj kraja in zunaj njega (Jaeger 2012, 30). Gre za pretok informacij med majhnimi svetovi, ki omogoča večjo vključenost v globalno dogajanje preko večje izpostavljenosti raznolikim pogledom in dejavnostim. Gre za pogoje, ki omogočajo socialno konstrukcijo individualizma. Tega bi lahko opisali kot zavedanje vpliva zunanjega sveta, obvladovanje izdelanega koda komuniciranja, imaginativno postavljanje v vlogo drugih, izpolnjevanje pričakovanj drugih in razvoju vloge, ki ustreza pričakovanju zunanjega sveta ob ohranjanju lastne identitete (Granovetter 1983, 203-204). Izpostavljenost različnim majhnim svetovom omogoča ustvarjanje šibkih vezi, ki ustvarjajo pogoje za konstrukcijo individualizma in večajo družbeno kohezijo. Demokratična dostopnost do teh informacij in razumevanje njihove uporabnosti je pomembna za izenačevanje možnosti.

Ta vloga je izpostavljena kot ključna za uspešnost tipa uvajalca novih praks, kjer se izkaže pomen znanja in poznavanja izkustev iz različnih okolij – iz različnih majhnih svetov. Pomen sinteze informacij iz različnih majhnih svetov se vidi v možnosti inoviranja in vključevanja v druge majhne svetove. Vse to mu omogoča uvajanje novih praks in izdelkov, kar rezultira v uspešnem gospodarjenju in promociji.

Ta vloga se nanaša zlasti na splošno knjižnico in kmetijsko svetovalno službo ter različne izobraževalne institucije. Gre za možnost spremljanja dogajanja na različnih področjih.

Ponudniki bodo lahko izvajali svojo vlogo le, če bodo postali del utečenih informacijskih praks prebivalcev. Poleg tega bodo morali uživati zaupanje in imeti status verodostojnosti. Na ta vidik opozarja primer zgoraj omenjene uradne osebe v kraju.

Potencialno vlogo ponudnika informacij vidimo v kompetentnem napotovanju na druge ponudnike informacij tj. različne institucije, službe, vire itn. Gre za t. i. referalni imenik, ki ovrednoti ponudnike in vire informacij ter tako omogoči čim bolj enostavno napotitev iskalca informacij k ustreznemu viru. To je sicer vloga, ki jo ima splošna knjižnica, vendar pa je v kraju ni.

Vlogo ponudnika vidimo tudi pri podpori participaciji prebivalcev pri odločanju. Podatki nakazujejo, da interesi podeželja niso upoštevani pri odločanju na centralni ravni. Prebivalci uporabljajo neformalne kanale vpliva, ki so odvisni od kroga poznanstev in so neuspešni, če ta ne seže dovolj daleč. Primer za to bi bila nedostopnost priključka na internet. Podobno temo omenja Sue Beer, ko govori o težavah pri pomanjkanju interpretacije informacij s strani ponudnikov in posledično prepuščenosti »suhoparni« vsebini informacij, kar se kaže kot kakofonija informacij. Povezana tema pri tej avtorici je tudi neudeležba oziroma izključenost iz komunikacije pri sprejemanju odločitev, kar rezultira v nerelevantnih rešitvah za podeželje, ki so bile pripravljene v centru (Beer 2004, 153 in 156).

Če se omejimo na vlogo splošne knjižnice, lahko v zgornjih smernicah vidimo potrditev teze Bernarda Vavreka, da splošne knjižnice na podeželju ne smejo obstati na ravni razvoja pismenosti, ampak je njihova vloga potrebna pri podpori kulturnemu in ekonomskemu razvoju skupnosti (Vavrek 1995, 33-34).

## **8 Sklep**

Disertacija je raziskala problematiko iskanja informacij v vsakodnevnem življenju na slovenskem podeželju, pri čemer se je omejila na študijo primera. Podatki so reprezentativni za lokalno okolje, niso pa posplošljivi širše. Na osnovi metodologije ustvarjanja smisla smo razvili tipologijo informacijskih potreb oziroma vrzeli v domeni posameznika, gospodarskih dejavnosti in skupnosti. Vrzeli kažejo na razpon tipičnih problemov ter načinov njihovega reševanja. Sliko smo dopolnili z opisom konteksta posameznih vrzeli in povezanega informacijskega vedenja spraševancev.

Slika kaže, da je informacijsko vedenje posameznika zaznamovano z vzdrževanjem osnovnih pogojev za neko sprejemljivo raven življenja. Med viri informacij prevladujejo medosebni viri iz ožjega ali širšega kroga poznanstev. Določeni problemi so vezani na življenjsko obdobje, zlasti pri starejši generaciji igrajo pomembno vlogo t. i. informacijski posredniki (McKenzie 2002). Pokazala se je tudi fluidnost praks iskanja in uporabe informacij v vsakdanjem življenju ter prepletenost z medosebnimi odnosi (Williamson 1998). Ključno vlogo igra zaupanje v verodostojnost vira informacij.

V kontekstu gospodarskih dejavnosti ima osebni krog poznanstev kot vir informacij znatno manjšo vlogo. Ključen pomen imajo različni podporni mehanizmi. S tem mislimo na svetovalne službe, državne in občinske upravne urade, kmetijsko zadrugo, društva itn. Če posplošimo percepcije spraševancev, lahko ugotovimo, da za zadovoljevanje njihovih informacijskih potreb nimajo zadostne podpore. Ob tem se izpostavlja percepcija prepuščenosti samemu sebi spričo indiferentnosti podpornih mehanizmov. Zaznane potrebe po informacijah so pokazale na širšo problematiko razvoja podeželja. Kažejo se zaostreni pogoji kmetovanja v konkurenčnem globalnem okolju, priložnosti pri uveljavljanju edinstvene identitete kraja, zahteve po inovativnosti in potreba po močnejšem medsebojnem povezovanju in podpori.

Ta problematika odmeva v kontekstu lokalne skupnosti kot problematika razvojne perspektive turistične ponudbe in večjega povezovanja kraja.

Disertacija je v nadaljevanju tematizirala kontekst prikazanega stanja. Skozi teorijo konvencij je situacijo v vinogradništvu in vinarstvu interpretirala kot vključenost v določen svet produkcije, za katerega je značilna določena konvencija. Na Bizeljskem smo pokazali na lokalni in industrijski svet produkcije ter na svet, ki ga obvladuje domačnostna konvencija. Vlogo znanja oziroma informacij vidimo v vlogi inovacij tj. spreminjanju utečenih konvencij in uvajanju novih.

Teorija normativnega vedenja je skozi interpretacijo podatkov omogočila nov pogled na procese iskanja in uporabe informacij v vsakdanjem življenju. Informacijsko vedenje lahko tematiziramo le skozi perspektivo majhnih svetov. Na primeru starejših smo pokazali, da je verodostojnost informacije stvar insiderstva in pozitivno označenega socialnega tipa. Utečena informacijska vedenja so v službi norm majhnega sveta. Podobno smo pokazali na primeru majhnega sveta vinogradnikov, kjer so nam podatki omogočili elaborirati pogled na svet, ki je povezan s konvencijo domačnosti. Ta določa norme majhnega sveta, ki vodijo njegov potek in s tem tudi informacijsko vedenje. Podatki so nam omogočili tudi pokazati na nemožnost prehoda med majhnimi svetovi, po drugi strani pa izpostaviti vlogo znanja pri spreminjanju in prevzemanju različnih konvencij, ki jih razumemo kot definicijo pričakovanj v definiranem družbenem svetu. To zmožnost inoviranja vidimo kot razvojni potencial slovenskega podeželja.

Na podlagi ugotovitev raziskovalnega dela disertacije smo pripravili smernice za ponudnike informacij na podeželju. Te v povezavi z ugotovitvami drugih avtorjev dajejo usmeritve za vloge ponudnikov informacij na podeželju. Ta vloge morajo upoštevati različne vidike dostopnosti, tipe informacijskih potreb, podpirati sodelovanje v odločanju, medsebojno povezovanje ter inoviranje. Usmeritve so rezultat interpretacije informacijskega vedenja v konkretnem kontekstu.



Vsekakor je zanimiva primerjava ugotovitev z raziskavo Ane Barbič na temo znanja kot dejavnika kmetijske pridelave, ki kaže stanje v letih 1982 oziroma 1983 (Barbič 1991, 193-242). Zaradi različnih metodoloških pristopov rezultatov sicer ne moremo neposredno primerjati. Če povzamemo, kaže slika Barbičeve velike potrebe po znanju oziroma seznanjanju z dosežki kmetijske znanosti, po drugi strani pa njihovo slabo zadovoljenost. Navaja slabo predizobrazbo kmetovalcev, ozek nabor vsebine tečajev, premajhen obisk pospeševalcev in majhno uporabo zahtevnejših strokovnih virov informacij. Poleg tega pa omenja, da so bili tržno usmerjeni kmetovalci bolj uspešni pri iskanju odgovora na svoja vprašanja. V naši raziskavi vidimo znanje seveda še zmeraj kot dejavnik uspeha, vendar pa njegova fizična dostopnost ne zadošča. Povedano z drugimi besedami, gola možnost uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologij predstavlja pri tem nujni, ne pa zadostni pogoj. Korist od uporabe je pogojena z aktivnim odnosom do znanja. Prav tako smo opazili slabše delovanje podpornih mehanizmov in posledično prepuščenost lastni iniciativnosti in iznajdljivosti. Znanje pa je kot konkurenčna prednost lahko stvar skrivanja.

### **Izvirni prispevek disertacije k razvoju ruralne sociologije in informacijske znanosti**

Izvirni teoretski prispevek disertacije vidimo najprej v opisu informacijskih potreb in vedenja slovenskega podeželja, ki jo podajajo tri tipologije vrzeli. Omogočile so poglobljeno razumevanje potreb po informacijah v konkretnem okolju. Izdelane tipologije vidimo nadalje kot izhodišče, ki bi omogočilo raziskovanje splošnejše slike tipičnih potreb po informacijah, načinov iskanja in virov informacij. V navezavi nanje smo konceptualizirali štiri tipe v odnosu do novega znanja, ki opredeljujejo njihovo informacijsko vedenje. Na podlagi predstavljenih tipologij in opisa informacijskega vedenja smo izdelali smernice za ponudnike informacij, ki opredeljujejo njihovo vlogo. Študija primera je izpostavila pomen mehanizmov podpore in pokazala na njihovo nezadostnost. Disertacija je ob tem pokazala na vlogo dejavnikov družbenega dostopa do informacij pri informacijskem vedenju.

Disertacija je nadalje podala nov pogled na vlogo informacij pri razvoju slovenskega podeželja. Pri tem smo se oprli na teorijo konvencij kot produkcijskih svetov.

Informacije so osnova za razumevanje in uveljavljanje konvencij svetov produkcije vinogradništva in vinarstva. Inovativnost vidimo kot zmožnost iskanja in uporabe novega znanja, ki omogoča prehod med različnimi svetovi produkcije. Konvencije svetov produkcije smo s teorijo normativnega vedenja interpretirali kot utečen potek majhnega sveta («življenje v krogu»). Dejavnike družbenega dostopa do informacij lahko tako vidimo kot pogoje, ki spodbujajo ali zavirajo inovativnost in s tem uveljavljanje konvencij.

Z interpretacijo informacijskega sveta ali bolje svetov slovenskega podeželja z vidika teorije normativnega vedenja smo pokazali na njeno uporabnost za razumevanje informacijskih potreb in vedenja v novem kontekstu, ki doslej ni bil tematiziran. Teorija normativnega vedenja nam je omogočila tematizirati majhen svet domačnosti konvencije vinogradništva in vinarstva. Na tem primeru smo pokazali, da predstavlja tematizacija njegove strukture osnovo za razumevanje informacijskih potreb oziroma vedenja. Informacijsko vedenje smo lahko konceptualizirali kot sredstvo prenosa norm oziroma konvencij, ki določajo potek majhnega sveta. Neuspešno širjenje tovrstnih informacij je pokazalo na pomen zaupanja med majhnimi svetovi kot pozitivnega pogoja za izmenjavo informacij. Skrivanje informacij med vinogradniki kaže na interesno pogojenost informacijskega vedenja.

Ob obravnavi rezultatov disertacije pa vidimo možnosti za nadaljnje raziskovanje problematike, ki jih disertacija zaradi svojih omejitev ni mogla nasloviti. Najprej vidimo izboljšavo v celovitejši sliki informacijskih potreb in informacijskega vedenja, ki bi podrobneje tematizirala ovire pri dostopu in uporabi informacij. V ta namen bi bilo potrebno opraviti večje število poglobljenih intervjujev. Ti intervjuji bi lahko predstavljali osnovo za oblikovanje anketnega vprašalnika in s tem možnost zajetja reprezentativnega vzorca, ki bi omogočil posplošitev rezultatov. Rezultatov raziskave ne moremo posploševati na celotno Slovenijo, saj veljajo le v konkretni lokalni skupnosti. Kljub temu pa lahko sklepamo na podobne situacije v primerljivih lokalnih skupnostih. Po drugi strani pa bi bilo potrebno raziskati vidik obstoječih ponudnikov informacij, njihov pogled na svojo dejavnost in značilnosti interakcije s prebivalci. Ob tem se odpira možnost vrednotenja in podpore načrtovanju njihovega delovanja s kombinacijo obeh vidikov in primerjavo perspektive uporabnikov ter ponudnikov

informacij na podlagi tipologije situacij, ki generirajo informacijske potrebe ter značilnosti informacijskega vedenja. Takšen pristop bi bil zanimiv tudi za raziskavo, ki bi bila usmerjena izključno v kontekst gospodarskih dejavnosti ali celo kmetijstva in bi tako lahko podrobneje naslovila njegovo specifičnost. Ob tem bi veljalo izhajati iz teorije konvencij ter tudi nadaljevati raziskovanje štirih tipov v odnosu do znanja. Končno pa vidimo možno raziskovalno usmeritev tudi v tematizaciji dejavnikov družbenega dostopa do informacij na podlagi poglobljenega vpogleda v ustroj majhnih svetov, ki pa bi zahteval uporabo etnografskih metod ali pa vsaj poglobljenih intervjujev. S tem pa je povezana nadaljna možnost raziskovanja in sicer v smeri tematizacije komunikacijskih procesov določenega mikro okolja.

## Literatura

- Anderson, Elijah. 1981. *Place on the Corner*. Chicago: University of Chicago Press.
- Balon, Vlado. 2000. Akcije za ohranjanje dediščine (zlasti stavbne) na Bizeljskem. *Glasnik Slovenskega etnološkega društva* 40 (3-4): 87-89.
- Barbič, Ana. 1991. *Kmetov vsakdan*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- . 1998. Cultural identity of slovenian countryside: Territorial integrity and cultural diversity from the perspective of rural communities. *Agriculture and Human Values* 15 (3): 253-265.
- . 2005. *Izzivi in priložnosti podeželja*. Ljubljana: FDV.
- . 2010. Slovensko podeželje danes za jutri: v razmislek. V *Podeželje na preizkušnji*, ur. Alma Zavodnik Lamovšek, Alenka Fikfak in Ana Barbič, 14-18. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za gradbeništvo in geodezijo.
- . 2013. Ruralna sociologija u spoznavanju i poticanju razvoja poljoprivrede i ruralnog prostora u Sloveniji. *Sociologija i prostor* 51 (2):303-328.
- Beck, Ulrich in Beck Gernsheim, Elisabeth. 1996. Individualizacija in »tveganje svobode«: perspektive in nasprotja k subjektu usmerjene sociologije. *Teorija in praksa* 33 (5): 817-838.
- Becker, Howard S. 1976. Art worlds and social types. *American behavioral scientist* 19(6): 703-718.
- Benkovič Krašovec, Monika. 2006a. Centralna naselja na podeželju v Sloveniji. *Geografski obzornik* 53 (3): 10-18.
- . 2006b. *Vloga centralnih naselij prve in druge stopnje pri razvoju slovenskega podeželja : doktorska disertacija*. Ljubljana: [M. Benkovič Krašovec].
- Berger, Peter L. 1963. *Invitation to sociology*. New York: Doubleday.
- Berger, Peter L. in Luckmann, Thomas. 1988. *Družbena konstrukcija realnosti*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Beer, Sue. 2004. Information flow and peripherality in remote island areas of Scotland. *Libri* 54: 148-157.
- Bizeljsko.si*. 2012. Dostopno prek <http://www.bizeljsko.si> (23. avgust 2012).

- Blumer, Herbert. 2004. Narava simboličnega interakcionizma. V *Kompendij socioloških teorij*, ur. Frane Adam in Matevž Tomšič, 209-221. Ljubljana: Študentska založba.
- Boeije, Hennie. 2010. *Analysis in Qualitative research*. London: Sage.
- Brunori, Gianluca in Rosi, Adanella. 2007. Differentiating countryside: social representations and governance patterns in rural areas with high density: the case of Chianti, Italy. *Journal of Rural Studies* 23: 183-205.
- Burnett, Gary. 2009. Colliding Norms, Community, and the Place of Online Information: The Case of archive.org. *Library Trends* 57 (4): 694-710.
- Burnett, Gary, Besant, Michele in Chatman, Elfreda A. 2001. Small Worlds: Normative Behavior in Virtual Communities and Feminist Bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 52 (7): str. 536-547.
- Burnett, Gary in Jaeger, Paul T. 2008. Small worlds, lifeworlds, and information: the ramifications of the information behaviour of social groups in public policy and the public sphere. *Information Research* 13(2): paper 346. Dostopno prek <http://InformationR.net/ir/13-2/paper346.html> (9. februar 2012).
- Burnett, Gary, Jaeger, Paul T. in Thompson Kim M. 2008. Normative behavior and information: The social aspects of information access. *Library and information science research* 30: 56-66.
- Carter, Richard F. 1980. Discontinuity and Communication. Paper presented at East-West Center Conference on Communication Theory East and West, Honolulu, Hawaii. V *East-West Center Conference on Communication Theory East and West*. Honolulu, Hawaii. Citirano po Dervin 1992.
- Carter, Richard F. 1989. What does a gap imply? Paper presented at annual convention of the International Communication Association, San Francisco. *Annual convention of the International Communication Association*. San Francisco. Citirano po Dervin 1992.
- Chatman, Elfreda A. 1985 Information, Mass Media Use and the Working Poor. *Library and information science research* 7: 97-113.
- . 1986. Diffusion Theory. A Review and Test of a Conceptual Model in Information Diffusion. *Journal of the American Society for Information Science* 37 (6): 377-386.

- . 1987. The Information World of Low-Skilled Workers. *Library and information science research* 9: 265-283.
- . 1991. Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior. *Journal of the American Society for Information Science* 42 (6): 438-449.
- . 1992. *The Information World of Retired Women*. Westport: Greenwood Press.
- . 1996. The Impoverished Life-World of Outsiders. *Journal of the American Society for Information Science* 47 (3): 193-206.
- . 1999. A Theory of the Life in the Round. *Journal of the American Society for Information Science* 50 (3): 207-217.
- . 2000. Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research* 1: 3-17.
- Chatman, Elfreda A. in Pendleton, Victoria E. M. 1995. Knowledge Gap, Information-Seeking and the Poor. *The reference librarian* 49/50: 135-145.
- Chen, Ching-chih. in Hernon, Peter. 1982. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. London: Neal-Schuman Publishers.
- Choo, Wei Chun, Detlor, Brian in Turnbull, Don. 2000. Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching. *First Monday* 5(2).  
Dostopno prek: [http://firstmonday.org/issues/issue5\\_2/choo/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue5_2/choo/index.html) (19. oktober 2011).
- Ciser, Steve. 1995. The library and wired communities in rural areas. *Library Trends* 44(1):176-189.
- Cressey, Paul Goalby. 1932. *Taxi-Dance Hall*. Chicago: University of Chicago Press.
- Čas, Bojan. 2004. Fenomenološka sociologija: konstrukcija družbenega življenja – fenomenologija družbenega sveta. *Družboslovne razprave* 20 (45): 81-85.
- Čebelar na Bizeljskem. 2002. Bizeljsko: OŠ in TD Bizeljsko.
- Černič Istenič, Majda, Udovč, Andrej, Knežević Hočever, Duška in Kapu, Stanko. 2012. *Izzivi in potrebe v prenosu znanja v kmetijsko prakso v Sloveniji*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Biotehniška fakulteta. Dostopno prek: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-Q3COQJYM> (13.junij 2014).
- Delovno aktivno prebivalstvo po občinah delovnega mesta, Slovenija, mesečno*. 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek <http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0700941S&ti=&path=../Data>

base/Dem\_soc/07\_trg\_dela/05\_akt\_preb\_po\_regis\_virih/01\_07009\_aktivno\_preb\_mesecno/&lang=2 (13. avgust 2012)

*Delovno aktivno prebivalstvo, registrirane brezposelne osebe in stopnje registrirane brezposelnosti po občinah prebivališča, Slovenija, mesečno. 2012.* Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0700960S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/07\\_trg\\_dela/05\\_akt\\_preb\\_po\\_regis\\_virih/01\\_07009\\_aktivno\\_preb\\_mesecno/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0700960S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/05_akt_preb_po_regis_virih/01_07009_aktivno_preb_mesecno/&lang=2) (13. avgust 2012)

Dervin, Brenda. 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.* Dostopno prek: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html> (1. junij 2001).

---. 1983b. Information as a user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. V *Knowledge structure and use: implication for synthesis and interpretation*, ur. S. A. Ward in L.J. Reed, 153-183. Philadelphia: Temple University Press.

---. 1984. *Information needs of Californians - 1984. Report 1: Technical report. Report 2: Context, summary, conclusions, implications, applications.* Davis: University of California, Institute of Governmental Affairs.

---. 1989a. Audience as Listener and Learner, Teacher and Confidante. The Sense-Making Approach. V *Public communication campaigns*, ur. Ronald E. Rice in Charles K. Atkin, 67-86. Newbury Park: Sage.

---. 1989b. Users as Research Inventions: How Research Categories Perpetuate Inequities. *Journal of Communication* 39(3): 216-232.

---. 1991. Comparative theory reconceptualized: from entities and states to processes and dynamics. *Communication Theory* 1(1): 59-69.

---. 1992. From the mind's eye of the 'user': The sense-making qualitative-quantitative methodology. V *Qualitative research in information management*, ur. J. D. Glazier, & R. R. Powell, 61-84. Englewood: Libraries Unlimited.

---. 1994. Information <> democracy: an examination of underlying assumptions. *Journal of the American Society for Information Science* 45(6): 369-385.

- . 1999. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management* 35 (6): 727-750.
- . 2005. Libraries reaching out with health information to vulnerable populations: guidance from research on information seeking and use. *Journal of the Medical Library Association* 93 (4 Suppl): S74–S80.
- Dervin, Brenda in Clark, Kathleen D. 1993. Communication and democracy: a mandate for procedural invention. V *Communication and democracy*, ur. Slavko Splichal in Janet Wasko, 103-140, Norwood: Ablex.
- Dervin, Brenda, Zweizig, D., Banister, M., Gabriel, M., Hall, E., Kwan, C., Bowes, J. in Stamm, K. 1976. *The development of strategies for dealing with the information needs of urban residents: Phase I - citizen's study*. Seattle: University of Washington, School of Communications. (Final report of project No. L0035JA for the U.S Department of Health, Education and Welfare.)
- Dreher, Jochen. 2003. The Symbol and the Theory of the Life World: The Transcendences of the Life-World and Their Overcoming by Signs and Symbols. *Human Studies* 26 (2): 141-163.
- Ellen, Debbie. 2003. Telecentres and the provision of community based access to electronic information in everyday life in the UK. *Information Research* 8 (2). Dostopno prek: <http://informationr.net/ir/8-2/paper146.html> (9. februar 2011).
- Ellis, David. 1993. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. *Library Quarterly* 63(4): 469-486.
- Ellis, David, Cox, Deborah , & Hall, Catherine. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation* 49(4): 356-369.
- Evidenca vzgojno-izobraževalnih zavodov in vzgojno-izobraževalnih programov. 2012. Ministrstvo za šolstvo in šport. Dostopno prek <https://krka1.mss.edus.si/registriweb/default.aspx> (19. avgust 2012).
- Fisher, Karen E., Naumer, Charles M., Durrance, Joan, Stromski, Lynn in Christiansen, Torben. 2005. Something old, something new: preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds. *Information Research* 10 (2). Dostopno prek: <http://informationr.net/ir/10-2/paper223.html> (14. oktober 2011).



- Fisher, Karen E. in Naumer, Charles M. 2006. Information Grounds: Theoretical Basis and Empirical Findings on Information Flow in Social Settings V *New Directions in Human Information Behavior* ur. A. Spink in C. Cole, 93-111. Dordrecht, Springer.
- Flick, Uwe, Kardorff, Ernst von in Steinke, Ines. 2004. *Companion to qualitative research*. Sage. Dostopno prek: EBSCOhost eBook Collection.
- Gale, Špela. 2014. *Nekaj ščepcev podatkov o hrani*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno prek: <http://www.stat.si/doc/pub/15-BR-277-1401.pdf> (5.1.2015)
- Gospodinjstva, opremljena z IKT, po tipu gospodinjstva, Slovenija, letno*. 2013. Dostopno prek [http://www.stat.si/doc/vsebina/informacijska\\_druzba/Uporaba%20IKT%20v%20gospodinjstvih,%20Slovenija,%202013.xlsx](http://www.stat.si/doc/vsebina/informacijska_druzba/Uporaba%20IKT%20v%20gospodinjstvih,%20Slovenija,%202013.xlsx) (29. junij 2014).
- Gospodinjstva po številu članov, naselja, Slovenija, večletno*. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05F4005S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/17\\_Gospodinjstva/20\\_05F40\\_Gospodinjsva\\_NAS/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05F4005S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/17_Gospodinjstva/20_05F40_Gospodinjsva_NAS/&lang=2) (12. avgust 2012)
- Gostota naseljenosti in indeks feminitete, naselja, Slovenija, letno*. 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C5006S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/10\\_stevilo\\_preb/25\\_05C50\\_prebivalstvo\\_naselja/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C5006S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/25_05C50_prebivalstvo_naselja/&lang=2) (12. avgust 2012)
- Granovetter, Mark. 1983. A network theory revisited. *Sociological Theory* 1: 201-233.
- Hayter, Susan. 2005. *The information worlds of a disadvantaged community*. Northumbria: S. Hayter. Dostopno prek: [http://northumbria.openrepository.com/northumbria/bitstream/10145/95607/1/hayter.susan\\_phd.pdf](http://northumbria.openrepository.com/northumbria/bitstream/10145/95607/1/hayter.susan_phd.pdf) (29. marec 2011).
- Harris, Roma M. in Dewdney, Patricia. 1994. *Barriers to information: how formal help systems fail battered women*. Westport: Greenwood.
- Horlings, Lummina G. 2012. Place branding by building coalitions; lessons from rural-urban regions in the Netherlands. *Place Branding and Public Diplomacy* 8(4):295-309.

- Hektor, Anders. 2001. *What's the use? Internet and information behavior in everyday life*. Linköping: Linköping University.
- Jaeger, Paul T. 2012. *Disability and the internet: confronting a digital divide*. Boulder: Lynne Rienner.
- Julien, Heidi in Michels, David. 2000. Source selection among information seekers: ideals and realities. *Canadian Journal of Information and Library Science* 25(1): 1-18.
- Kari, Jarkko. 2001. *Information seeking and interest in paranormal: towards a process model of information action*. Tampere: University of Tampere.
- Kladnik, Drago in Ravbar, Marjan. 2003. *Členitev slovenskega podeželja : (prispevek k usmerjanju skladnega regionalnega razvoja)*. Ljubljana, Geografski inštitut Antona Melika ZRC SAZU. Citirano po Klemenčič in drugi 2008.
- Klemenčič, Marjan M. 2006. Teoretski pogled na razvojne strukture slovenskega podeželja. *Dela* 25: 159-171.
- Klemenčič, Marjan M., Lampič, Barbara in Potočnik Slavič, Irma. 2008. *Življenjska (ne)moč obrobnih podeželskih območij v Sloveniji*. Ljubljana, Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Klimaszewski, Cheryl in Nyce, James M. 2009. Does universal access means equitable access? What an information infrastructure study of a rural Romanian community can tell us. *New Library World* 110 (5-6): 219-236
- Knaflič, Livija in Ileršič, Ana. 2006. Pismenost u selu u Sloveniji. *Sociologija sela* 44 (174): 399-415.
- Kos, Drago. 1998. Postmoderni premik in razvoj podeželja. *Urbani izziv* 9 (2): 33-38.
- Kostevc, Milan, ur. 1976. *Bizeljsko*. Bizeljsko: DPO in KS Bizeljsko.
- Kovačič, Matija in drugi. 2000. *Razvojno – tipološka členitev podeželja v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Biotehniška fakulteta.
- Krikelas, James. 1983. Information-seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly* 19 (Spring 1983): 17. Citirano v Harris in Dewdney 1994.
- Kuhlthau, Carol C. 1993. *Seeking Meaning: a process approach to library and information services*. Norwood: Ablex.
- Kunej, Tanja in Rostohar, Anja. 2002. *Repnice*. Brežice: Občina Brežice.
- Luckmann, Benita. 1970. The small life-worlds of modern man. *Social Research* 37: 580-596.

- McKenzie, Pamela. 2002. A model of information practices in accounts for everyday-information seeking. *Journal of Documentation* 59 (1): 19-40.
- Mead, George Herbert. 1997. *Um, sebstvo, družba*. Ljubljana: Krtina.
- Melik, Anton. 1959. *Posavska Slovenija. Slovenija. Geografski opis. II Opis slovenskih pokrajin. Tretji zvezek*. Ljubljana: Slovenska matica.
- Mlinar, Zdravko. 2000. »Glokalizacija« ali getoizacija lokaln samouprave. *Teorija in praksa* 37 (3): 413-436.
- Murell Dawson, Elisabeth in Chatman, Elfreda A. 2001. Reference group theory with implications for information studies: a theoretical essay. *Information Research* 6 (3). Dostopno prek <http://informationr.net/ir/6-3/paper105.html> (15. maj 2012).
- Nacionalni strateški načrt razvoja podeželja 2007-2013*. Ljubljana: MKGP. Dostopno prek [http://www.arhiv.mkgp.gov.si/fileadmin/mkgp.gov.si/pageuploads/Breda/PRP/NSN\\_-\\_potrjena.pdf](http://www.arhiv.mkgp.gov.si/fileadmin/mkgp.gov.si/pageuploads/Breda/PRP/NSN_-_potrjena.pdf) (26. avgust 2012).
- Natek, Karel in Natek, Marjeta. 2008. *Slovenija: portret države*. Ljubljana: Natek in ostali.
- Odlok o strategiji prostorskega razvoja Slovenije (OdSPRS)*. Ur. l. RS 76/2004 in 33/2007 (15. julij 2004).
- Ontario Ministry of Culture and Communications. 1992. *Review of access to human services information*. Toronto: Queen's Printer for Ontario.
- Orožen Adamič, Milan, Perko, Drago in Kladnik, Drago. 1995. *Krajevni leksikon Slovenije*. Ljubljana: DZS.
- Pendleton, Victoria E. M. in Chatman, Elfreda A. 1998. Small world lives: implications for the public library. *Library Trends* 46 (4): 732-752.
- Pettigrew, Karen E. 1999. Waiting for chiropody: contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics. *Information Processing and Management* 35 (6): 801-817.
- Ponti, Stefano. 2009. Governing through quality: conventions and supply relations in the value chain for South African wine. *Sociologia Ruralis* 49(3): 236-257.
- Prebivalstvo - izbrani kazalniki, naselja, Slovenija, letno*. 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek <http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C5004S&ti=&path=../Data>

base/Dem\_soc/05\_prebivalstvo/10\_stevilo\_preb/25\_05C50\_prebivalstvo\_naselja/&lang=2 (12. avgust 2012)

*Prebivalstvo po velikih in petletnih starostnih skupinah in spolu, naselja, Slovenija, polletno.* 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek

[http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C5002S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/10\\_stevilo\\_preb/25\\_05C50\\_prebivalstvo\\_naselja/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05C5002S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/10_stevilo_preb/25_05C50_prebivalstvo_naselja/&lang=2) (11. avgust 2012)

*Prebivalstvo, staro 15 ali več let po izobrazbi, naselja, Slovenija, večletno.* 2012.

Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek

[http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G2018S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/20\\_soc\\_ekon\\_preb/01\\_05G20\\_izobrazba/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G2018S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/20_soc_ekon_preb/01_05G20_izobrazba/&lang=2) (12. avgust 2012)

*Prebivalstvo staro 15 ali več let po statusu aktivnosti, naselja, Slovenija, večletno.*

2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek

[http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G3020S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/20\\_soc\\_ekon\\_preb/03\\_05G30\\_aktivnost/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G3020S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/20_soc_ekon_preb/03_05G30_aktivnost/&lang=2) (12. avgust 2012)

*Prebivalstvo staro 15 ali več let po statusu aktivnosti in spolu, občine, Slovenija, večletno.* 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek

[http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G3016S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/20\\_soc\\_ekon\\_preb/03\\_05G30\\_aktivnost/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05G3016S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/20_soc_ekon_preb/03_05G30_aktivnost/&lang=2) (12. avgust 2012)

*Poslovni register Slovenije na spletu (ePRS).* 2012. Dostopno prek <http://www.ajpes.si> (23. avgust 2012).

*Povprečne mesečne plače po dejavnostih (SKD 2008), občine, Slovenija, mesečno.*

2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek

[http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0701041S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/07\\_trg\\_dela/10\\_place/01\\_07010\\_place/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0701041S&ti=&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/10_place/01_07010_place/&lang=2) (13. avgust 2012)

Potočnik Slavič, Irma. 2008. *Endogeni razvojni potenciali slovenskega podeželja.*

Ljubljana, Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

- Program razvoja podeželja Republike Slovenije za obdobje 2007-2013*. 2007. Ljubljana: MKGP. Dostopno prek <http://www.kgzs.si/Portals/0/Dokumenti/program.pdf> (27. avgust 2012).
- Rosenbaum, H. 1993. Information use environment and structuration: towards an integration of Taylor and Giddens. V *Proceeding of the 56<sup>th</sup> Annual Meeting of the American Society for Information Science*, ur. S. Bonzi, 235-245. Medford: Learned Information.
- Salais, R. in Storper, M. 1992. The four 'worlds' of contemporary industry. *Cambridge Journal of Economics* 16:169-193. Citirano po Sánchez-Hernández in drugi 2010.
- Sánchez-Hernández, José Luis, Aparicio-Amador, Javier in Alonso-Santos, José Luis. 2010. The shifts between worlds of production as an innovative process in the wine industry in Castille and Leon (Spain). *Geoforum* 41: 469-478.
- Savolainen, Reijo. 1993. The sense-making theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing and Management* 29 (1): 13-28.
- . 1995. Everyday Life Information Seeking. *Library and Information Science Research* 17 (3): 259-294.
- . 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.
- . 2008. *Everyday Information Practices*. Lanham: Scarecrow Press.
- . 2010. Everyday Life Information Seeking. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*: str. 1780-1789.
- Schamber, Linda. 2000. Time-Line Interviews and Inductive Content Analysis: Their Effectiveness for Exploring Cognitive Behaviors. *Journal of the American Society for Information Science*, 51 (8): 734-744.
- Schatzki, Theodor R. 2001. Practices and Actions. V *The Practice Turn in Contemporary Theory*, ur. Theodore R. Schatzki, Karin Knorr Cetina in Eike von Savigny. London, Routledge. Citirano v Savolainen 2008.
- Schatzki, Theodor R. 2001a. Practices Mind-ed Orders. V *The Practice Turn in Contemporary Theory*, ur. Theodore R. Schatzki, Karin Knorr Cetina in Eike von Savigny. London, Routledge. Citirano v Savolainen 2008.

- Schutz, Alfred. 1976. *Collected papers. 2, Studies in social theory*. Hague: Martinus Nijhoff.
- Schutz, Alfred in Luckmann, Thomas. 1973. *The Structures of the Life World (Vol. 1)*. Evanston: Northwestern University Press.
- Shibutani, Tamotsu. 1955. Reference Groups as Perspectives. *American Journal of Sociology* 60(6): 562-569. Dostopno prek <http://www.jstor.org/stable/2771966> (12. maj 2012).
- Skupni prirast prebivalstva, občine, Slovenija, letno*. 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05I3002S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/25\\_selitveno\\_gibanje/15\\_05I30\\_skupni\\_prirast/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05I3002S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/25_selitveno_gibanje/15_05I30_skupni_prirast/&lang=2) (13. avgust 2012)
- Strategija občine Brežice*. 2014. Brežice: Občina Brežice. Dostopno prek [http://www.brezice.si/mma/Strategija\\_ob\\_\\_ine\\_Bre\\_\\_ice\\_maj14.pdf/2014061907463628/](http://www.brezice.si/mma/Strategija_ob__ine_Bre__ice_maj14.pdf/2014061907463628/) (30.4.2015).
- Strauss, Anselm. 1978. A social world perspective. *Studies in Symbolic Interaction* 1: 119-128.
- Telefonski imenik Slovenije*. 2012. Dostopno prek <http://www.itis.si> (19. avgust 2012).
- Tuominen, K. in Savolainen, R. 1997. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. V *Information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, ur. Pertti Vakkari, Reijo Savolainen in Brenda Dervin, 81-96. London, Los Angeles: Taylor Graham.
- Trček, Franc. 2004. Telecentri – nova strategija revitalizacije perifernih območij V *K razvoju telecentrov v Sloveniji*, ur. Dimitrij Jeraj in Jelka Vintar, 121-132. Maribor: D. Jeraj.
- . 2009. *Strokovne podlage za pripravo regionalnega prostorskega načrta ljubljanske urbane regije. Priloga 7. Sociološki vidiki*. Ljubljana: Urbanistični inštitut Slovenije : Inštitut Jožef Štefan Ljubljana : Univerza v Ljubljani, Biotehniška fakulteta, oddelek za krajinsko arhitekturo. Dostopno prek: [http://rralur-prostor.uirs.si/dokumenti/Porocila%20projekta/zadnje/SPRPN%20LUR\\_Prilog a%207\\_Sociološki%20vidiki\\_091118.pdf](http://rralur-prostor.uirs.si/dokumenti/Porocila%20projekta/zadnje/SPRPN%20LUR_Prilog a%207_Sociološki%20vidiki_091118.pdf) (27. marec 2011).

- Turner, Tammara Combs in Fisher, Karen E. 2006. Social types in technical newsgroups: implications for information flow. *International Journal of Communications Law & Policy* (Autumn 2006):1-21. Dostopno prek: [http://www.ijclp.net/files/ijclp\\_web-doc\\_8-11-2006.pdf](http://www.ijclp.net/files/ijclp_web-doc_8-11-2006.pdf) (3. maj 2012).
- Umrlji, občine, Slovenija, letno. 2012. Ljubljana: Statistični urad RS. Dostopno prek [http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05L2020S&ti=&path=../Database/Dem\\_soc/05\\_prebivalstvo/32\\_Umrlijivost/10\\_05L20\\_umrli\\_RE\\_OBC/&lang=2](http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=05L2020S&ti=&path=../Database/Dem_soc/05_prebivalstvo/32_Umrlijivost/10_05L20_umrli_RE_OBC/&lang=2) (13. avgust 2012)
- Unruh, David R. 1980. The nature of social worlds. *Pacific Sociological Review* 23(3): 271-296.
- Vavrek, Bernard. 1995. Rural information needs and the role of the public library. *Library Trends* 44(1): 21-48.
- Vik, Jostein in Villa, Mariann. 2010. Books, Branding and Boundary Objects: On the Use of Image in Rural Development. *Sociologia Ruralis* 50(2): 156-170.
- Vodeb, Gorazd. 2003. *Študij uporabnikov in organizacija referalne dejavnosti: magistrsko delo*. Ljubljana: G. Vodeb.
- . 2009. Podoba splošnih knjižnic v letu 2008. *Knjižnica* 53(1–2): 33–51.
- . 2013. Informacijske potrebe in načini iskanja v vsakdanjem življenju na podeželju: študija lokalne skupnosti. *Knjižnica* 57(2–3): 49–63.
- Vozni redi. 2012. Dostopno prek <http://www.vozniredi.si> (26. avgust 2012).
- Vukić, Milena, Popović, Milena in Kuzmanović, Marija. 2012. Branding in Serbian Rural Tourism. *Journal of Economics and Behavioral Studies* 4(11): 671-676.
- Vuorinen, Marit in Vos, Marita. 2013. Challenges in joint place branding in rural regions. *Place Branding and Public Diplomacy* 9(3):154-163.
- 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.
- White, Marilyn Domas in Marsh, Emily E. 2006. Content analysis: a flexible methodology. *Library Trends*, 55(1): 22-45.
- Williamson, Kirsty. 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, Patrick. 1973. Situational relevance. *Information Storage and Retrieval* 9: 457-471.
- . 1977. *Public knowledge, private ignorance*. Westport: Greenwood Press.
- . 1983. *Second-hand knowledge*. Westport: Greenwood Press.
- Wilson, Thomas D. 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3): 249-270.
- . 2003a. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. *New Review of Information Behaviour Research* 3: 71-81. Dostopno prek: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/schutz02.html> (14. junij 2011).
- . 2003b. Philosophical foundations and research relevance: issues for information research. *Journal of Information Science*, 29(6): 445-452 Dostopno prek: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/COLIS4.html> (29. julij 2011).
- Yin, Robert K. 1994. *Case study research*. Thousand Oaks: Sage.
- Zhang, Yan in Wildemuth, Barbara M. (2009). Qualitative analysis of content. V *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library*, ur. Barbara M. Wildemuth. Westport: Libraries Unlimited. Dostopno prek: [https://www.ischool.utexas.edu/~yanz/Content\\_analysis.pdf](https://www.ischool.utexas.edu/~yanz/Content_analysis.pdf) (6. april 2013).
- Žiberna, Marjan. 2010. *Posavje: turistični vodnik*. Novo Mesto: Goga.



## Stvarno in imensko kazalo

- aktivno iskanje, 57, 58, 59
- aktivno pregledovanje, 57, 58, 59
- alternativne kategorije uporabnikov, 83
- Barbič, Ana, 17, 256
- Beck, Elisabeth, 16
- Beck, Ulrich, 16
- Becker, Howard, 114
- Berger, Peter, 110
- bistvena naključnost, 52, 88
- Bizeljsko
  - demografske značilnosti, 169
  - društva, 175
  - družabno življenje, 196
  - geografske značilnosti, 168
  - izobraženost, 194
  - kmetijstvo, 229
  - konkurenčno okolje, 229
  - konkurenčnost vinogradnikov, 202
  - medsebojna pomoč, 197
  - naravna in kulturna dediščina, 174
  - oddaljenost, 195
  - odnos do zemlje, 196
  - potenciali vinogradništva in vinarstva, 230
  - situacija v vinogradništvu in vinarstvu, 200, 235
  - splošna situacija, 192
  - starejša generacija, 199
  - storitvene in proizvodne dejavnosti, 174
  - urbanost, 230
  - vinogradništvo, 173
  - vizija vinogradništva in vinarstva, 204
  - zadruga, 201
  - zaposlitev, 193
- blagovna znamka Bizeljčan, 237
- blagovna znamka kraja, 231
- Blumer, Herbert, 67, 105
- Chatman, Elfreda, 119, 124
- Chen, Ching-chih, 30, 101
- Cisler, Steve, 252
- Črnič Istenič, Majda, 167
- demokratska dostopnost informacij, 252
- demokratsko komuniciranje, 80
- Dervin, Brenda, 64, 103, 250
- Dewdney, Patricia, 49, 102, 152
- dobro obveščeni državljan, 16, 96
- dostopnost informacij
  - fizična, 23
  - intelektualna, 23
  - ovire, 23
  - psihološka, 23
  - societalna, 23
- draga nevednost, 42
- družbena distribucija znanja, 95
- družbena zaloga znanja, 94, 95, 140
- družbene norme, 124, 130, 134, 137, 141, 147, 148, 153, 243, 247
- družbeni dostop do informacij, 150, 152
- družbeni nadzor, 137, 139, 141
- družbeni svet, 109, 110, 111, 117, 231
  - analiza, 114
  - arene, 119
  - avtentičnost, 118
  - komunikacijski centri, 113
  - komunikacijski kanali, 109, 112
  - križanje, 118
  - organizacijski fokus, 113
  - revije, 119
  - segmentiranje, 118
  - socializacija, 118
  - socialni tipi, 116
  - vpetost, 114
- Ekološki model uporabe informacij, 60
- Fisher, Karen, 53, 102
- geofagija, 153
- Habermas, Jürgen, 141
- Harris, Roma, 49, 102, 152
- Hernon, Peter, 30, 101
- horizont informacijskih virov, 99
- individualizacija, 16
- informacija, 52, 54, 85, 120, 128, 134, 137, 146, 147, 148, 149, 150, 155, 166, 240, 242
- informacijska potreba, 30, 43, 55, 85, 89, 92, 101, 131, 137, 254
- izražanje, 31
- problem, 50
- razkritje, 125, 154

skrivanje, 125, 129, 130  
 tveganje, 125, 129  
 varanje, 126, 130, 154  
 informacijska praksa, 57, 98  
 informacijska revščina, 79, 124, 125, 133, 154  
 informacijska steza, 99  
 informacijske potrebe na Bizeljskem, 251  
 informacijski posrednik, 254  
 informacijski proces, 56  
 informacijski svet, 128  
 informacijski svet prvega reda, 131  
 informacijsko okolje, 30  
 informacijsko prizorišče, 53, 54  
 informacijsko vedenje, 88, 120, 145, 150, 241, 243, 247, 254, 255  
     tveganje, 142  
 informatizacija, 18  
 infrastrukturna opremljenost, 18, 162  
 inovativnost, 234, 238, 249, 255  
 insider, 113, 138, 143, 156  
 institucionalna nedostopnost virov informacij, 250  
 institucionalna struktura, 38  
 integrirani profesionalci, 114  
 intelektualni vidik dostopnosti informacij, 251  
 interakcija z viri, 57  
 interes, 35  
 intervju časovnega poteka mikro trenutkov, 92, 177  
 iskalna strategija, 29  
 iskalno vedenje, 86  
 iskanje informacij, 99  
 iskanje informacij preko posrednika, 57, 59  
 iskanje informacij za rešitev posamičnega problema, 100  
 izmenjava informacij, 55, 100, 144, 215  
 javna sfera, 141  
 jezik, 94  
 Julien, Heidi, 61, 103  
 kategorije vrzeli, 206  
     v kontekstu celotne skupnosti, 226  
     v kontekstu gospodarskih dejavnosti, 216  
     v kontekstu posameznika, 207  
 Kladnik, Drago, 163  
 Klemenčič, Marjan M., 163  
 kmetijska pospeševalna služba, 166  
 kmetijstvo, 160  
 kmetovanje, 192  
 knjižnice, 27  
 komunikacija kot dialog, 83  
 komunikacijske procedure, 77, 78  
 komunikacijsko vedenje, 77, 78, 79, 85  
     fleksibilnost, 79, 84  
 komunitarni pristop, 75  
 kontekst informacijskega vedenja, 229  
 konverzacija, 53  
 Kovačič, Matija, 162  
 kvalitativna metodologija, 177  
 laik, 96  
 Lampič, Barbara, 163  
 legitimacija, 142  
 lokalna identiteta, 251  
 Luckmann, Benita, 135  
 Luckmann, Thomas, 92  
 majhni svet, 135, 147, 239, 243, 252, 255  
     feministično knjigarstvo, 155, 156  
     identiteta, 138  
     virtualne skupnosti, 155, 156  
     zapor, 155, 158  
 McKenzie, Pamela, 56, 103  
 Mead, George Herbert, 105, 117, 121, 139, 153  
 metafora ustvarjanja smisla, 88  
 metodologija ustvarjanja smisla, 64  
 Michels, David, 61, 103  
 množični mediji, 60  
 moč, 76  
 model dostopnosti informacij, 23, 152  
 model informacijskih praks, 56  
 Murell Dawson, Elisabeth, 119  
 načelo »ravno zadosti«, 101  
 načelo najmanjšega napora, 87  
 načini iskanja, 56  
 naivni umetnik, 114  
 naključni način pridobivanja informacij, 60  
 neusmerjeno spremljanje, 57, 58, 59  
 normativni način življenja, 148  
 odločitev za iskanje pomoči, 50  
 odpadnik, 114  
 omejitve pri zbiranju informacij, 40  
 osebni informacijski sistem, 39

rezervni sistem, 40  
 sistem spremljanja, 39  
 outsider, 111, 125, 137, 143, 156  
 ovire pri dostopanju do informacij, 128  
 ovire pri izmenjevanju informacij, 154  
 participacija pri odločanju, 253  
 podeželje, 16  
 podporni mehanizmi, 256  
 področje iskanja informacij v  
   vsakdanjem življenju, 21  
 pogled na svet, 134, 138, 139, 145,  
   147, 149, 155, 244, 255  
 poklicna struktura, 39  
 pomembna informacija, 36  
 Ponte, Stefano, 232  
 ponudnik informacij, 31, 32, 51, 53,  
   134, 253  
 ponudniki informacij na Bizeljskem,  
   251  
   fizična oddaljenost, 250  
 Potočnik Slavič, Irma, 163, 164  
 potreba po informacijah, 125  
 praksa, 97  
 praktično relevantna informacija, 36  
 prenos znanja, 95, 166  
 preobilje informacij, 100, 130  
 primer odpustitve knjižničarke, 157  
 primer politike nekdanje vlade  
   predsednika Busha v ZDA, 157  
 primer splošne knjižnice v San  
   Franciscu, 156  
 primer umika glasbenih posnetkov  
   skupine Grateful Dead, 157  
 proces ustvarjanja smisla, 85, 86, 87  
 Ravbar, Marjan, 163  
 relativno zadovoljstvo, 41  
 relevantnost, 82, 135  
 rutine in navade, 101  
 Sánchez-Hernández, José Luis, 234  
 Savolainen, Reijo, 97  
 Schutz, Alfred, 92  
 sebstvo, 106  
 Shema intervjuja, 178  
 Shibusani, Tamotsu, 107  
 situacija, 30, 32, 60, 83, 84, 86, 106,  
   108, 138, 144, 178  
 situacijska relevantnost, 34, 127  
 skrb, 34  
 skrivanje informacij, 247  
 slovensko podeželje  
   agrarna pokrajina, 162  
   centralizacija odločanja, 164  
   infrastrukturalna opremljenost, 167  
   kmetijstvo, 163  
   oblike kapitala, 164  
   perspektiva, 17  
   prostorski razvoj, 163  
   razvoj, 162, 164, 165  
   razvojni potenciali, 164  
   razvojni problemi, 164  
   razvojni tipi, 162  
 socialni tip, 137, 143, 149, 158, 242  
 specialist, 96  
 splošna knjižnica, 227  
   oddaljenost, 228  
 spremembe navad zbiranja informacij,  
   46  
 spremljanje vsakodnevnih dogodkov,  
   100  
 stalni pripadnik, 113  
 Strauss, Anselm, 117  
 svet produkcije, 243, 255  
   industrijski, 236  
   lokalni, 235, 244  
 svet proizvodnje, 234  
 svetovalna služba Kmetijsko  
   gospodarske zbornice, 225  
 teleoafektivna struktura, 98  
 teorija informacijske revščine, 130,  
   131, 148  
 teorija konvencij, 232, 243  
   domačnostna konvencija, 234, 236,  
   248, 255  
   industrijska konvencija, 232  
   konvencija mnenja, 233  
   tržna konvencija, 232  
 teorija normativnega vedenja, 148,  
   238, 255  
 teorija referenčne skupine, 108, 109,  
   110, 119, 121, 131, 140  
 teorija življenja v krogu, 131, 146  
 tipi v odnosu do novega znanja, 223,  
   249, 253  
 tradicionalne kategorije uporabnikov,  
   82  
 transmisijski pristop h komuniciranju,  
   71, 80  
 trikotnik ustvarjanja smisla, 92

tujec, 112  
turist, 113  
Unruh, David, 111  
uporaba informacij, 100  
Vavrek, Bernard, 254  
vir informacij, 58, 60, 129, 166, 227,  
240, 254  
    elektronski vir, 62  
    medosebni vir, 61  
    tiskani vir, 61  
    uporaba, 28  
vrednote, 98  
vrzel, 60, 86, 88, 89  
vsakdanji življenjski svet, 93  
vzorci iskanja informacij, 31  
vzorci vedenja, 52  
vzpostavljanje stika, 57  
Weber, Max, 143  
Williamson, Kirsty, 60  
Williamson, Kirsty, 103  
Wilson, Patrick, 34, 102  
zadostnost informacij, 44, 46  
zaloga znanja, 35, 93, 98  
znanje, 256  
znanje drugega reda, 132  
znanje o družbeni zalogi znanja, 96  
znanje v ozadju, 42  
življenje v krogu, 134  
življenjski krog, 112