

## POMEN DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI ZA URESNIČEVANJE OKOLJSKIH IN PROSTORSKIH PROJEKTOV: PREDLOG SISTEMATIZACIJE MERJENJA

**Povzetek.** V članku je z zornega kota uresničevanja projektov, ki pomenijo posege v okolje in prostor, obdelan koncept družbene sprejemljivosti. Pri tem avtorici črpata z različnih strokovnih področij: od osnov socialne psihologije, okoljske sociologije in komuniciranja o tveganjih do bolj specifičnih komunikoloških področij okoljskega komuniciranja in raziskovanja v odnosih z javnostmi. Osrednji del prispevka in njegova temeljna ambicija je oblikovati (karseda univerzalno uporaben) predlog sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti okoljskih in prostorskih projektov. Zato avtorici prek kritične analize uvodnih definicij družbene sprejemljivosti, iz katere izpeljeta ključne izzive, povezane z opredelitvijo in merjenjem družbene sprejemljivosti, oblikujeta predlog sistematičnega pristopa k njenemu merjenju. Predlog poimenujeta »Koncept 3-3-3 merjenja družbene sprejemljivosti«, ki izhaja iz treh (3) dimenzij družbene sprejemljivosti, v okviru vsake od katerih so opredeljeni po trije (3) kazalniki družbene sprejemljivosti, predlog merjenja družbene sprejemljivosti pa je v grobem podan s pomočjo treh (3) vrst virov oziroma vhodnih informacij, ki so pri načrtovanju in izvajanju okoljskih in prostorskih projektov v praksi najbolj običajni oziroma pogosti. Avtorici v zaključku podata še razmislek o implikacijah tovrstnega merjenja družbene sprejemljivosti z zornega kota načrtovanja in izvajanja komunikacijskih aktivnosti, katerih namen je prav vzpostavljanje, ohranjanje oziroma povečevanje družbene sprejemljivosti projektov ter posledično njihovo uspešno uresničevanje.

**Ključni pojmi:** družbena sprejemljivost, merjenje družbene sprejemljivosti, okoljski in prostorski projekti, okoljsko komuniciranje, komuniciranje o tveganjih, odnosi z javnostmi, sodelovanje javnosti pri odločanju

\* Mag. Mojca Drevenšek, univ. dipl. kom., Consensus, d.o.o., Ljubljana

\*\* Darinka Pek Drapal, univ. dipl. biol., Consensus, d.o.o., Ljubljana

»Qui tacet, non utique fatetur, sed  
tamen verum est eum non negare.«  
(Paul. D. 50, 17, 142)

Čeprav rimsko pravo ni postavilo nobenega splošnega pravila glede molka (kot izraza volje pri sklepanju pravnih poslov), od rimskopravnih klasikov Paulus v zgornjem reku pravi, da *kdor molči, ničesar ne izjavlja (priznava), da pa je tudi res, da ne oporeka (zanikuje)*. Tako iz molka izhaja vsaj ugotovitev, da tisti, ki je molčal, ni oporekal. Ali, kot je misel preoblikovana v občepравни doktrini: »Qui tacet, cum loqui potuit et debuit, consentire videtur« (»Kdor molči, ko je mogel in moral govoriti, se zdi, da pritrjuje.«). (Korošec, 1991:64).

Med ambicijami prispevka sicer ni iskanja vzporednic med konceptom družbene sprejemljivosti in rimskim pravom. Vendarle pa smo se odločili uvodoma uporabiti ta rimski pravni rek, saj nas odlično pripelje k razumevanju pomena (proaktivnega) ugotavljanja oziroma merjenja družbene sprejemljivosti projektov in komunikacijskih implikacij tega merjenja, kar je temeljni namen prispevka. Iz citiranega reka namreč lahko izpeljemo uvodno predpostavko, da je implicitno ugotavljanje družbene sprejemljivosti okoljskih in prostorskih projektov, ki jih javnosti praviloma zaznavajo tudi kot bolj ali manj tvegane projekte, samo po sebi visoko tvegano.<sup>1</sup> Z drugimi besedami: sklepanje, da se tisti, ki molči, t.j. v danem trenutku (še) ne nasprotuje ali drugače aktivno ne izraža svojega nestrinjanja s projektom oziroma z njim povezanimi aktivnostmi, strinja, je lahko na dolgi rok za uresničevanje projekta usodno.

Ključnega pomena za uspešno načrtovanje in izvajanje okoljskih in prostorskih projektov je torej merjenje družbene sprejemljivosti, ki je redno in sistematično, t.j. metodološko vnaprej natančno opredeljeno. Temeljna izhodišča za sistematično merjenje družbene sprejemljivosti opredeljujejo:

- a. vnaprej opredeljen nabor kazalnikov družbene sprejemljivosti (Kaj merimo? Kaj vpliva na družbeno sprejemljivost?);

<sup>1</sup> Okoljski projekti, kot so na primer izgradnja centrov za ravnanje z odpadki, gradnja energetskih objektov, različne okoljske sanacije in podobno, predstavljajo poseg v fizični in družbeni prostor. Zaradi slabih izkušenj iz preteklosti (prekomerni vplivi na okolje, vsiljenost takšnih objektov lokalnim skupnostim itd.), je v zadnjih letih tovrstne objekte vedno težje umeščati v prostor. K temu so precej pripomogli tudi procesi demokratizacije in zakonodaja, ki predvideva, da imajo skupnosti pri okoljskih vprašanjih in projektih pravico do informiranja (dostop do informacij) in do sodelovanja v postopkih odločanja.

- b. vnaprej določene metode merjenja (Kako merimo?)<sup>2</sup>, ki se lahko po potrebi oziroma glede na okoliščine seveda prilagajajo;
- c. in vnaprej določen način ocenjevanja posameznih kazalnikov s pomočjo izbranih metod merjenja družbene sprejemljivosti (S čim merimo?)<sup>3</sup>.

V nadaljevanju prispevka se osredotočimo na oblikovanje predloga sistematizacije merjenja, ki zajema predvsem prvo in drugo od zgoraj navedenih izhodišč. Najprej pa se posvetimo osvetlitvi koncepta družbene sprejemljivosti s pomočjo različnih strokovnih področij in nato dveh konkretnih definicij.

### Koncept družbene sprejemljivosti – pregled relevantnih strokovnih področij

Koncept družbene sprejemljivosti je osrednjega pomena na področju načrtovanja in izvajanja komunikacijske podpore posegom v okolje in prostor. Pa vendar je literatura, ki bi kot osrednjo temo obravnavala ugotavljanje, spremljanje oziroma merjenje družbene sprejemljivosti tovrstnih projektov, dokaj skopa.

Obravnavo (vsaj posredno) koncepta družbene sprejemljivosti, ki smo jo uporabili pri oblikovanju predloga sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti v tem prispevku, najdemo v delih s področij:

- koncepta družbe tveganj, obvladovanja tveganj in komuniciranja o tveganjih (Beck, 2001; Giddens, 2002; Lukšič, 1997; Strydom, 2002; Furedi 2002; Drevenšek 2004);
- okoljskega komuniciranja in zagotavljanja sodelovanja javnosti pri odločanju (Fischer, 2000; Margolis, 1996; Kos, 2002a in 2002b);
- komuniciranja in odnosov z lokalnimi skupnostmi, s poudarkom na okoljskih in prostorskih projektih (Drupal et al., 2004);
- oblikovanja (okoljskih in prostorskih) politik (Smith, 2003);
- okoljske sociologije (Hannigan, 1995) in
- družbene (okoljske) odgovornosti organizacij (Hoskins, 2005).

Poleg navedene področne literature nam je pri oblikovanju predloga sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti pomagalo tudi poznavanje osnov:

- socialne psihologije (Ule, 2000),
- raziskovanja v odnosih z javnostmi (Moss et al., 1997; Ruler, 2004) in
- merjenja odnosov z javnostmi (van Ruler et al., 2008).

Pri konkretnjših opredelitvah problemskih področij oziroma izzivov, na podlagi katerih smo oblikovali predlog sistematizacije merjenja družbene

---

<sup>2</sup> Na primer anketni vprašalniki za udeležence dogodkov, individualni razgovori/intervjuji, javnomnenske raziskave itd.

<sup>3</sup> Na primer z opisnimi ocenami (pozitivno, negativno, nevtralno ali opozorilno), s številčnimi ocenami (na primer lestvica od 1-zelo slabo do 5-odlično itd.), odstotki itd.

sprejemljivosti, pa nam je bilo v veliko podporo raziskovalno delo skupine ameriških strokovnjakov s področja sociologije in gozdarstva (Kakoyannis, 2001 in Shindler, 2002)<sup>4</sup>.

Ne glede na zgoraj opredeljena strokovna področja, iz katerih smo izpeljali v nadaljevanju predstavljeni predlog sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti, pa niti v domači niti v tuji literaturi nismo našli jasnih in z raziskavami podkrepjenih odgovorov na vprašanja, kot so:

- Kaj določa (t.j. vpliva na) družbeno sprejemljivost projekta?
- Kako se oblikujejo stališča glede družbene sprejemljivosti oziroma kaj (vse) nanje vpliva?
- Kako spremenljiva je družbena sprejemljivost oziroma, kaj vpliva na dolžino trajanja stališč glede družbene sprejemljivosti in iz njih izhajajočega vedenja?
- Torej: kako in v kakšnih časovnih intervalih meriti družbeno sprejemljivost?

Temeljna ambicija prispevka je zato ponuditi utemeljitev pomena razumevanja koncepta družbene sprejemljivosti in iz nje izhajajoči nabor kazalnikov družbene sprejemljivosti, ki bo uporaben za sistematično raziskovanje in merjenje družbene sprejemljivosti. To pa bo po prepričanju avtoric pomembno prispevalo k učinkovitejšemu načrtovanju in izvajanju okoljskih in prostorskih projektov.

## Izzivi iskanja definicije družbene sprejemljivosti

Med izvori koncepta družbene sprejemljivosti okoljskih projektov velja še posebej izpostaviti ugotovitve očeta ruralne sociologije Walterja Fireya iz leta 1960<sup>5</sup>, ki ga pri utemeljevanju pomena družbene sprejemljivosti pogosto navaja tudi Shindler (2002)<sup>6</sup>.

Fireya je v 60. letih prejšnjega stoletja zanimalo predvsem, zakaj se nekatere upravljalvske prakse (predvsem na področju varovanja okolja oziroma nasploh ravnanja z naravnimi viri) v družbi obdržijo in uspevajo dalj časa, druge pa ne. Ugotovil je, da je sprejemljivost in trajanje konkretnih projektov oziroma aktivnosti na področju upravljanja z naravnimi viri odvisna predvsem od izpolnjevanja treh ključnih pogojev:

- prvi pogoj je fizična izvedljivost in z njo povezana strokovna (tehnična) utemeljenost projekta oziroma aktivnosti;

<sup>4</sup> V raziskovalni skupini (velja za Kakoyannis, 2001; Shindler, 2002) so sodelovali strokovnjaki iz naslednjih organizacij: Oregon State University (Department of Forest Resources), U.S. Department of Agriculture (Forest Service) in Utah State University.

<sup>5</sup> Gre za eno temeljnih in največkrat citiranih del na področju upravljanja z naravnimi viri in okoljevarstva. Walter Firey je knjigo »Man, Mind, and Land« izdal leta 1960 pri založbi The Free Press.

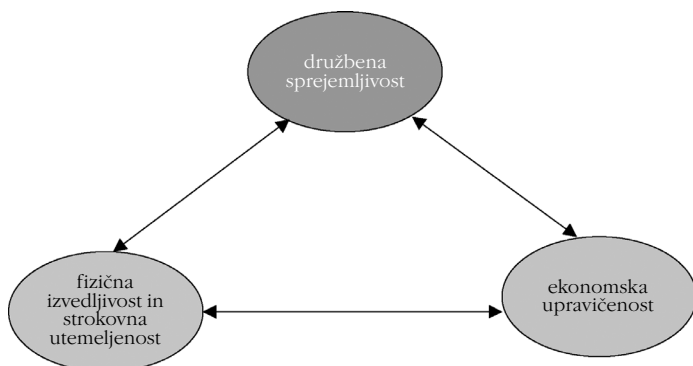
<sup>6</sup> Shindler se v svojem delu ukvarja s teorijo in prakso družbene sprejemljivosti projektov na področju upravljanja z naravnimi viri, še posebej na področju gozdarstva.

- drugi pogoj je ekonomska upravičenost projekta oziroma aktivnosti. Ustvarjena korist od projekta (prihodek) mora biti večja od škode (stroškov, povezanih s projektom);
- tretji pogoj je kulturna (družbena) sprejemljivost, ki jo Firey opredeli kot *skladnost projekta oziroma aktivnosti z obstoječimi družbenimi običaji in normami*.

Na podlagi zgoraj opredeljenih treh Fireyevih pogojev za uspešnost projektov oziroma aktivnosti na področju ravnanja z naravnimi viri lahko zaključimo naslednje:

Četudi so projekti na področju ravnanja z naravnimi viri (oziroma nasploh okoljski in prostorski projekti) strokovno-tehnično podprti in torej v okolju oziroma prostoru fizično izvedljivi ter hkrati tudi ekonomsko upravičeni (dobičkonosni), je neizpolnjenost pogoja kulturne (v nadaljevanju: družbene) sprejemljivosti za uspešnost projekta lahko usodna. Vsakega od navedenih treh pogojev lahko torej opredelimo kot nujni, ne pa tudi kot zadostni pogoj za uspešnost projekta. Izvedljivost okoljskih projektov je torej treba meriti v tako imenovanem »trikotniku percepcije okoljskih tveganj«, ki ga sestavljajo empirični dejavniki (tehnologija, ekonomska upravičenost), normativni dejavniki (sprejemljivo tveganje) in širše družbeno razumevanje kulturnih dejavnikov (družbeno-kulturni kontekst) (Kemp, 1992: 21). V omenjenem trikotniku percepcije okoljskih tveganj je skrit paradoks izvedljivosti okoljskih projektov, ki se je izkazoval skozi zgodovino njihovega uresničevanja. V avtoritarnih režimih so (oziroma so bili) ti projekti »družbeno sprejemljivi«, četudi niso izpolnjevali tehničnih standardov in dosegali ekonomske upravičenosti. V sodobnih, tehnološko razvitih in participatornih demokratičnih družbah pa je položaj ravno nasproten. Tehnološka odličnost in ekonomska upravičenost nikakor še ne pomenita izpolnjevanja pogojev za uresničljivost in umestitev projekta v prostor.

Slika 1: TRIJE POGOJI ZA USPEŠNOST OKOLJSKIH IN PROSTORSKIH PROJEKTOV



Posledice neizpolnjenega pogoja družbene sprejemljivosti projekta in s tem povezanega nasprotovanja javnosti tovrstnim projektom so lahko raznolike: od zavlačevanja načrtovanja oziroma sprejemanja (potrjevanja) projektov, spreminjanja v njih zajetih predlogov oziroma rešitev do dokončne zaustavitve projekta. Pristopi javnosti k omenjenim zavlačevanju, spreminjanju, zavračanju se lahko odvijajo na ravneh od neposrednih odnosov z nosilci projekta, oblikovanja civilnih iniciativ, sodelovanja z mediji do iskanja zaveznikov v vrstah odločevalcev ali lobistov ter nenazadnje prek uveljavljanja sodnih poti.

Poleg že navedene Fireyeye opredelitve je v kontekstu razumevanja nadaljevanja prispevka nujno poznavanje tudi naslednje definicije družbene sprejemljivosti (Brunson, 1996):

*Družbena sprejemljivost je stanje, ki izhaja iz postopka presojanja (ocenjevanja), v katerem posamezniki:*

- *primerjajo zaznano 'realnost'<sup>7</sup> z znanimi (možnimi) alternativami in*
- *presojajo (ocenjujejo), ali je obstoječe (realno) stanje<sup>8</sup> boljše ali vsaj zadosti podobno najboljši možni alternativni.*

Glede na ambicijo prispevka (podati predlog sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti) je ključnega pomena tudi poznavanje nadaljevanja Brunsonove definicije (Brunson, 1996: 9), ki se glasi takole:

*»Če posamezniki obstoječega stanja ne ocenjujejo kot ustreznega, se bodo –pogosto, čeprav ne vedno, v okviru svojih deležniških skupin – odločili za vedenjske vzorce, s pomočjo katerih bodo predvidoma lahko obstoječe stanje spremenili v ustreznejše alternativno stanje.«*

## Implikacije Fireyeye in Brunsonove definicije družbene sprejemljivosti

Če izhajamo iz Fireyevega opisa družbene oziroma kulturne sprejemljivosti, naletimo na težave že pri operacionalizaciji ugotavljanja *skladnosti* projekta oziroma aktivnosti z obstoječimi *običaji in normami*. Znotraj tega se izzivi pojavljajo na (vsaj) dveh ravneh:

- vprašanje definicije in načina ugotavljanja *skladnosti* (kaj pomeni skladnost? Zadostuje (tiho) sprejemanje nekega stanja (torej nenasprotovanje)

<sup>7</sup> Pod pojmom »realnost« si lahko predstavljamo dejstva oziroma okoliščine, povezane z določenim projektom (npr. vplivi projekta na okolje in prostor, vpliv na zdravje, ekonomski vpliv – npr. zaposlovanje, različna nadomestila itd.).

<sup>8</sup> Izraz »obstoječe stanje« se nanaša na stanje, kot je povezano z načrtovanim ali že izvedenim projektom (npr. spremembe glede kakovosti okolja, količine razpoložljivega prostora itd.).

ali morajo posamezniki oziroma skupine v zvezi s tem stanjem aktivno izražati strinjanje, ga v odnosu do drugih posameznikov ali skupin podpirati itd.?)<sup>9</sup>;

- vprašanje (predhodnega) ugotavljanja oziroma definiranja obstoječih običajev in norm na individualni in skupinski ravni. K »običajem« in »normam« lahko priključimo tudi druge izraze, ki se velikokrat pojavljajo v kontekstu razmišljanja o družbeni sprejemljivosti (na primer vrednote, preference itd.). Njihov skupni imenovalec je, da ti izrazi (in iz njih izhajajoči koncepti) že sami po sebi predstavljajo velike izzive v družboslovju: tako na ravni prepoznavanja in definiranja kot na ravni njihovega raziskovanja (merjenja).

Tako nam Fireyev 'pogoj' *skladnosti z normami in običaji* ne pomaga pri oblikovanju jasne definicije pojma družbene sprejemljivosti. To lahko utemeljimo na primer z naslednjimi provokativnimi vprašanji, ki spodbijajo univerzalnost Fireyvega opisa družbene sprejemljivosti:

- je stanje (projekt, aktivnost), ki sicer krši široko sprejete splošne družbene norme, pa vendar ga posamezniki in skupine v svojem vsakodnevnem življenju sprejemajo in ravnajo skladno z njim<sup>10</sup>, torej vendarle družbeno sprejemljiv?
- Je stanje (projekt, aktivnost) družbeno nesprejemljivo le zato, ker nasprotuje normam ali vrednotam, čeprav le točno določene skupine (na primer ključnim odločevalcem)?

Podobno kot pri Fireyu nam tudi Brunsonova definicija ponuja široko paleto izzivov, ki so relevantni za oblikovanje predloga sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti v nadaljevanju<sup>11</sup>, in sicer predvsem na naslednjih ravneh:

- Družbena sprejemljivost je po Brunsonu (1996) definirana kot produkt individualnih presoj (presoj posameznikov); vendarle pa so te individualne presoje podvržene skupinskemu vplivu (na primer vplivom ne/formalnih skupin posameznikov, civilnih iniciativ, različnih javnih ali zasebnih organizacij, odločevalcev na lokalni ali nacionalni ravni itd.) in so hkrati tudi spodbujevalec oziroma sooblikovalec vedenja teh skupin.
- Presoje glede sprejemljivosti (stanja, projekta, aktivnosti) so pri Brunsonu obravnavane kot rezultat postopka primerjanja 'realnega' (predlaga-

<sup>9</sup> Glej rimski pravni rek na začetku prispevka.

<sup>10</sup> Z »ravnanjem v skladu s stanjem« (projektom, aktivnostjo) mislimo denimo primere, ko ljudje v vsakdanjem življenju uporabljajo določen objekt, čeprav mu na načelni ravni nasprotujejo (npr. vozijo odpadke na 'sporno' odlagališče, kupujejo izdelke določenega 'spornega' podjetja, koristijo elektriko, ki prihaja - tudi - iz 'sporne' elektrarne itd.)

<sup>11</sup> Že na tem mestu je treba priznati, da predlagana sistematizacija merjenja družbene sprejemljivosti ne prinaša odgovorov na vsa v nadaljevanju odprta vprašanja. Menimo, da bi to lahko doprinesla šele izvedba raziskovalnega projekta merjenja družbene sprejemljivosti skladno s predlagano sistematizacijo v praksi.

nega, načrtovanega ali obstoječega) stanja z drugimi možnimi alternativami. To predpostavlja dvoje:

1. da je posameznikom oziroma skupinam na voljo nekaj, s čemer lahko obstoječe stanje primerjajo (podatki o drugem projektu, o stanju v primeru odsotnosti projekta itd.);
  2. da je treba upoštevati (še prej pa ugotoviti) pravila, po katerih poteka proces primerjanja 'realnega' stanja z drugimi možnimi stanji.
- Sprejemljivost se skladno z Brunsonovo definicijo odraža bolj v vedenju kot (zgolj) v stališčih do neke zadeve (projekta oziroma aktivnosti). Pri tem je treba upoštevati dvoje: da stališča sicer predstavljajo pomembno osnovo oziroma izhodišče za oblikovanje vedenjskih vzorcev in njihovo izražanje v praksi, vendar je pri merjenju velikokrat (oziroma praviloma) zaznati neskladnost med (izraženimi) stališči<sup>12</sup> in dejanskim vedenjem. To je še posebej prisotno prav pri okoljskih temah oziroma projektih, ko večina na deklarativni ravni izkazuje visoko okoljsko zavest, vendar se ta ne izkazuje tudi v dejanjih posameznikov ali skupin.

- Implicitno pa lahko iz Brunsonove definicije sklepamo tudi, da je družbena sprejemljivost nekaj neoprijemljivega, česar ni mogoče neposredno opazovati oziroma beležiti. Zato je treba za merjenje družbene sprejemljivosti konceptualizirati holistični raziskovalni model, ki temelji na predpostavkah družbene sprejemljivosti. Te predpostavke so izražene v kazalnikih družbene sprejemljivosti, kar je obdelano v nadaljevanju prispevka.

Tako lahko kot temeljne izzive, povezane z razumevanjem koncepta družbene sprejemljivosti in njegovim merjenjem v praksi, na podlagi opisa družbene sprejemljivosti iz Fireyega dela iz leta 1960 in Brunsonove definicije (1996), opredelimo naslednje:

- *Problematika definiranja 'idealnega' stanja*; gre za ugotavljanje lastnosti zelenega (sprejemljivega) stanja, t.j. norm, običajev, vrednot itd., ki določajo pogoje skladnosti projekta. Ključno vprašanje glede tega je: Kakšne so norme, običaji, vrednote itd. v družbi, ki določajo, ali je določen projekt/aktivnost družbeno sprejemljiva? Kdo je pristojen določiti (definirati), kaj so družbene norme, običaji, vrednote?
- *Individualno vs. skupinsko/družbeno*; gre za problematiko oblikovanja skupnih (družbenih) presoj na podlagi posameznih (individualnih) presoj. Ključno vprašanje glede tega je na primer: ali je projekt, ki mu nasprotuje posameznik ali manjša skupina, lahko vseeno družbeno sprejemljiv? Kako opredeliti družbeno sprejemljivost, kadar del javnosti projektu/aktivnostim izrecno nasprotuje, del pa ga izrecno podpira?
- *Dinamika procesa primerjav*; gre za problematiko oblikovanja prejetih informacij in znanja v smiselne skupine, ki omogočijo razmišljanje o alternativah predlaganemu stanju in z njimi povezanih prednostih/slabo-

<sup>12</sup> Kot so ugotovljena na primer v javnomnenjskih raziskavah.



stih. Ključno vprašanje glede tega je: ali so posameznikom in skupinam, v katere se združujejo, na voljo dovolj in prave informacije, na podlagi katerih bodo lahko utemeljeno primerjali predlagani projekt oziroma aktivnost z drugimi možnimi projekti oziroma aktivnostmi oziroma z možnostjo njune odsotnosti?

– *Problem povezave med stališči in vedenjem* ter iz tega izhajajoče težave merjenja; družbena sprejemljivost je produkt kognitivnih presoj, torej gre za opis posameznikovih orientacij v zvezi s predlaganim projektom ali aktivnostjo. Vendarle pa Brunson posebej izpostavlja pomen vedenjskih vzorcev oziroma vedenja, in sicer v primeru negativnih stališč. Namreč: če je stališče do predlaganega (projekta, aktivnosti) pozitivno, to najverjetneje ne bo imelo za posledico izrazitih vedenj oziroma aktivnosti. Če je stališče negativno, pa obstajata dve nadaljnji možnosti:

- prva je, da nosilec negativnega stališča ne stori ničesar (npr. ker je stanje, čeprav nesprejemljivo, še vedno bolj sprejemljivo od alternativnih stanj oziroma ni na voljo informacij o alternativnih – ustrežnejših – stanjih);<sup>13</sup>
- druga pa je, da nosilec (negativnega) stališča prične z izvajanjem (bolj ali manj aktivnega) izražanja nestrinjanja oziroma nasprotovanja predlaganemu projektu oziroma aktivnosti.

V drugem primeru se tisti, ki je odgovoren za učinkovito uresničevanje projekta (v nadaljevanju: nosilec projekta) sooči s težavo: izzivom ugotavljanja (merjenja) družbene sprejemljivosti in če je ugotovljeno stanje negativno, tudi nadaljnjim izzivom vzpostavljanja in povečevanja družbene sprejemljivosti projekta.

### **Predpostavke za doseganje družbene sprejemljivosti: vsebinske, organizacijske in procesne**

Na podlagi zgoraj predstavljene kritične analize definicij družbene sprejemljivosti in iz njih izhajajočih izzivov opredeljujemo v nadaljevanju ključne predpostavke za doseganje družbene sprejemljivosti, na podlagi katerih oblikujemo tri dimenzije merjenja družbene sprejemljivosti. V okviru teh treh dimenzij v nadaljevanju prispevka oblikujemo nabor kazalnikov družbene sprejemljivosti.

Pri tem velja opozoriti, da predlog sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti, kot je podan v tem prispevku, še ne prinaša dokončnega soočenja z vsemi izpostavljenimi dilemami; menimo, da bi korak naprej na tem po-

<sup>13</sup> Primer izgradnje odlagališča nizko in srednje radioaktivnih odpadkov (NSRAO) v občini Krško, kjer so prebivalci večkrat izrazili stališče, da sicer nasprotujejo izgradnji odlagališča NSRAO, vendar se zavedajo, da že imajo skladišče odpadkov NSRAO, ki bo na njihovi lokaciji ostalo, četudi bodo nasprotovali izgradnji odlagališča.

dročju lahko predstavljal raziskovalni projekt (oziroma niz raziskovalnih projektov) in njegova (njihova) izvedba v praksi. Šele na podlagi empiričnih raziskav bi lahko dokončno potrdili ali ovrgli, katera od definicij družbene sprejemljivosti je za njeno merjenje v praksi resnično ključnega pomena.

Predpostavke za doseganje družbene sprejemljivosti so:

- vsebinske predpostavke,
- organizacijske predpostavke in
- procesne predpostavke.

V nadaljevanju na kratko predstavljamo vsako od predpostavk.

*Vsebinske predpostavke* se nanašajo na celovitost vsebinske obravnave<sup>14</sup> projekta. Vsebinski vidiki se razlikujejo od projekta do projekta, v grobem pa lahko za okoljske in prostorske projekte naštejemo naslednje vsebine (medsebojno se v praksi v veliki meri tudi prekrivajo):

- vpliv (projekta, aktivnosti) na percepcijo tveganja glede zdravja,
- vpliv na okolje (zrak, voda, zemlja) in prostor,
- varnostni vidik,
- vpliv na gospodarstvo in finance (na lokalni, regionalni in nacionalni ter mednarodni ravni, če gre za projekt/aktivnost mednarodnih razsežnosti),
- vpliv na zadovoljevanje individualnih potreb, pričakovanj, želja, kot posledice izvajanja predlaganega projekta oziroma aktivnosti (npr. zahteve za izboljšanje komunalne infrastrukture, pridobivanje kolektivnih ali individualnih nadomestil itd.),
- vpliv predlaganega projekta oziroma aktivnosti na druge dejavnosti (na primer kmetijstvo, turizem, upravljanje naravnih območij itd.).

*Organizacijske predpostavke* zajemajo predvsem lastnosti ključnih akterjev. Struktura ključnih akterjev se sicer od projekta do projekta spreminja, vendar lahko za okoljske in prostorske projekte v grobem trdimo, da je treba pri merjenju družbene sprejemljivosti raziskovati lastnosti posameznikov oziroma organizacij, ki imajo vlogo:

- nosilca projekta,
- formalno-pravnega odločevalca pri posameznih korakih v postopku načrtovanja oziroma uresničevanja projekta (na primer odločevalci na lokalni in nacionalni ravni) in
- neformalnega odločevalca (posameznika ali skupine, ki zastopa interese javnosti; na primer civilne iniciative, nevladne organizacije, lokalna partnerstva itd.).

<sup>14</sup> Z 'obravnavo' so tukaj mišljene različne oblike komuniciranja: od (bolj enosmernega) obveščanja, ozaveščanja, do interaktivnih oblik (dvosmernega) komuniciranja - t.j. razpravljanja, upoštevanja stališč vseh vpletenih strani itd. Vendar se v tej točki ne ukvarjamo z *obliko/načinom* komuniciranja, ampak z njegovimi *vsebinami*.

Akterji, ki jim javnosti zaupajo, s svojim delovanjem lažje vzpostavljajo, ohranjajo in povečujejo družbeno sprejemljivost projekta. Zaupanje je torej osrednji pojem, ki pa ga moramo obravnavati na različnih ravneh. Pri tem lahko izhajamo iz koncepta petih ravni izgradnje zaupanja (Renn, 1991), in sicer:

- raven sporočila,
- raven komunikatorja (t.j. posameznika kot predstavnika organizacije),
- raven organizacije,
- raven morebitne združbe<sup>15</sup> organizacij in
- raven izboljševanja splošne klime zaupanja do organizacij (institucij).

Ključni dejavniki, ki vplivajo na izgradnjo zaupanja na posamezni ravni, so povzeti v spodnji razpredelnici št. 1.

*Razpredelnica 1: NEKAJ PRIMEROV KLJUČNIH DEJAVNIKOV ZAUPANJA NA VSAKI OD PETIH RAVNI IZGRADNJE ZAUPANJA<sup>16</sup>*

Raven	Dejavniki (primeri)
Sporočilo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pravočasnost posredovanja informacij</li> <li>- redno obveščanje</li> <li>- razumljivost in jedrnatost</li> <li>- nepristranskost</li> <li>- upoštevanje interesov, pričakovanj, želja, vrednot itd. deležnikov</li> <li>- priznavanje negotovosti (kadar je ta prisotna)</li> <li>- dobra strukturiranost sporočila</li> <li>- ustrezna uporaba metafor</li> </ul>
Komunikator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strokovna kompetentnost</li> <li>- komunikacijska usposobljenost</li> <li>- razumljivo in jedrnato komuniciranje</li> <li>- odzivanje na interese, pričakovanja, čustva javnosti</li> <li>- osebna vpletenost v problem (lokacija bivanja itd.)</li> <li>- priznavanje negotovosti (kadar je to potrebno)</li> <li>- zanesljivost, poštenost, nepristranskost</li> <li>- karizmatičnost</li> </ul>
Organizacija in 'združba' organizacij (npr. konzorcij zaveznikov)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kompetentno vodstvo</li> <li>- komunikacijska odprtost</li> <li>- družbena/okoljska odgovornost</li> <li>- kakovost delovanja</li> <li>- uspešnost preteklega delovanja</li> <li>- ambiciozni poslovni načrti/vizija</li> <li>- širši pomen za družbo (prispevek h kakovosti življenja, blaginji itd.)</li> </ul>
Splošna klima zaupanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaupanje v institucionalne strukture na lokalni, regionalni in nacionalni ravni</li> <li>- učinkovitost sistema »zavor in ravnotežij«</li> <li>- nove in inventivne ideje (vezano na projekt in širše)</li> </ul>

<sup>15</sup> Pri tem ni mišljena kakšna formalizirana (institucionalizirana) tvorba, sestavljena iz različnih organizacij, ampak predvsem morebitna neformalna 'skupnost' organizacij, ki si prizadevajo za uresničitev projekta (t. i. konzorcij zaveznikov).

<sup>16</sup> Četrta in peta raven sta združeni, saj gre v obeh primerih za obravnavo na organizacijski ravni.

*Procesne predpostavke* za doseganje družbene sprejemljivosti zajemajo predvsem lastnosti soodločevalskega postopka. Ta v širšem smislu zajema tudi vse komunikacijske aktivnosti za pripravo na fazo soodločanja (obveščanje, ozaveščanje, motiviranje déležnikov k sodelovanju itd.), saj lahko v soodločevalski postopek odgovorno vstopajo le obveščeni, izobraženi, ozaveščeni posamezniki in skupine, ki se zavedajo, da sodelovanje v soodločevalskih procesih ni zgolj njihova pravica, temveč predvsem odgovornost. Zato je treba pri načrtovanju in izvajanju soodločevalskega postopka in podpornih komunikacijskih aktivnosti upoštevati ključna načela komunikacijskega delovanja (Kos, 2002a). Načela navajamo v nadaljevanju, pri vsakem pa podajamo tudi kratko razlago o njegovem pomenu oziroma možnem uresničevanju v praksi:

- *Celovitost obveščanja*: nosilec projekta<sup>17</sup> pozna in upošteva celotni interesni spekter in ne zgolj najglasnejših ali najbolj jasno artikuliranih stališč. Déležniki so seznanjeni z vsemi podatki o morebitnih vplivih projekta na okolje, nevarnostih, kriterijih presoj, vlogi vseh akterjev v procesu itd. Vsi, ki jih problem zadeva, imajo možnost pridobiti 'drugo', po potrebi pa tudi 'tretje' mnenje.
- *Enakopravnost komuniciranja*: čeprav se laična javnost težko enakovredno vključuje v strokovne razprave, si nosilec projekta prek svojih komunikacijskih aktivnosti prizadeva, da so vsi udeleženci komunikacijskega procesa obravnavani kot enakopravni partnerji. Zagotavlja, da je komunikacijski prostor odprt tudi za nestrokovno formulirane pobude.
- *Vključevanje neposredno prizadetih*: nosilec projekta se zaveda, da zgolj obveščanje s potencialnim projektom najbolj prizadetih skupin ne more biti nadomestilo za njihovo vključevanje v odločevalski proces. Zato si prizadeva za vzpostavitev in izvedbo čim bolj interaktivnih oblik vključevanja déležnikov v odločanje. Dvosmerno komuniciranje za nosilca projekta predstavlja hkrati tudi dvosmerni proces učenja (pridobivanje in naknadno upoštevanje izraženih stališč, pripomb, predlogov javnosti).
- *Stalnost komuniciranja*: nosilec projekta si prizadeva za stalno, načrtovano in dolgoročno zastavljeno komuniciranje z déležniki. Zaveda se, da so daljše prekinitve komunikacijskih aktivnosti lahko škodljive, saj izničijo že vzpostavljeno zaupanje, znanje, ozaveščenost itd. ter na njih temelječo družbeno sprejemljivost projekta.
- *Kompleksnost komunikacijskih situacij*: nosilec projekta pri načrtovanju in izvajanju soodločevalskega procesa upošteva, da je komunikacija družbeni proces z lastno, ne povsem obvladljivo časovno in vsebinsko dinamiko. Ne obstaja zgolj en kanal, ki bi posredoval 'edino prave' informacije, ampak so tako posamezniki kot organizacije in skupnost ujeti v mrežo

<sup>17</sup> Seveda je za doseganje družbene sprejemljivosti s procesnega vidika še posebej pomembno usklajeno delovanje vseh ključnih akterjev (tako imenovanega konzorcija zaveznikov).

sporočil iz različnih virov, v katerih posredujejo svoje znanje ter izražajo svoje izkušnje in vrednote. Iz vsega naštetega pa gradijo stališča, na katerih se oblikuje družbena sprejemljivost projekta.

- *Komunikacija med strokovnjaki in nestrokovnjaki*: nosilec projekta si pri načrtovanju in izvajanju soodločevalskega procesa prizadeva, da načeloma nikomur ne odreče pristojnosti za razpravljanje (npr. različnim skupinam prebivalcev, delom civilne družbe). Vsi, ki jih projekt prizadeva in vpliva na kakovost njihovega življenjskega okolja, so ne glede na svojo ne/strokovnost pristojni za izražanje mnenj. Poleg tega si nosilec projekta prizadeva, da strokovnjaki, ki v komunikacijskem procesu pojasnjujejo problematiko, prilagodijo način in vsebino komuniciranja splošni ravni razumevanja déležnikov.
- *Časovno strukturiranje komuniciranja – zgodnje vključevanje*: nosilec projekta si že od zagona projekta oziroma njegovih najzgodnejših faz prizadeva za vključevanje javnosti.
- *Resničnost informacij*: nosilec projekta zagotavlja, da so informacije, ki jih posreduje javnosti, verificirane z najvišjimi znanstvenimi kriteriji. Če obstaja znanstveni dvom o določeni zadevi, s tem seznanjajo javnost na čim bolj razumljiv način.

764

### **Predlog sistematizacije merjenja družbene sprejemljivosti: dimenzije, kazalniki in viri za merjenje družbene sprejemljivosti**

Z zornega kota upoštevanja treh predpostavk za doseganje družbene sprejemljivosti (vsebinske, organizacijske in procesne predpostavke), lahko oblikujemo tri dimenzije družbene sprejemljivosti, v katere v nadaljevanju umestimo posamezne kazalnike družbene sprejemljivosti.

Na podlagi omenjenih predpostavk za doseganje družbene sprejemljivosti torej oblikujemo naslednje tri dimenzije kazalnikov:

#### *Razpredelnica 2: POVEZAVA MED PREDPOSTAVKAMI ZA DOSEGANJE DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI IN DIMENZIJAMI KAZALNIKOV*

Predpostavke za doseganje družbene sprejemljivosti	Ime dimenzije kazalnikov
Vsebinske predpostavke	Vsebina projekta
Organizacijske predpostavke	Zaupanje v akterje
Procesne predpostavke	Soodločanje

Kazalniki družbene sprejemljivosti, ki jih oblikujemo v nadaljevanju, so torej razporejeni v tri ključne dimenzije, in sicer:

- prva dimenzija: »Vsebina projekta«,

- druga dimenzija: »Zaupanje v akterje«,
- tretja dimenzija: »Soodločanje«.

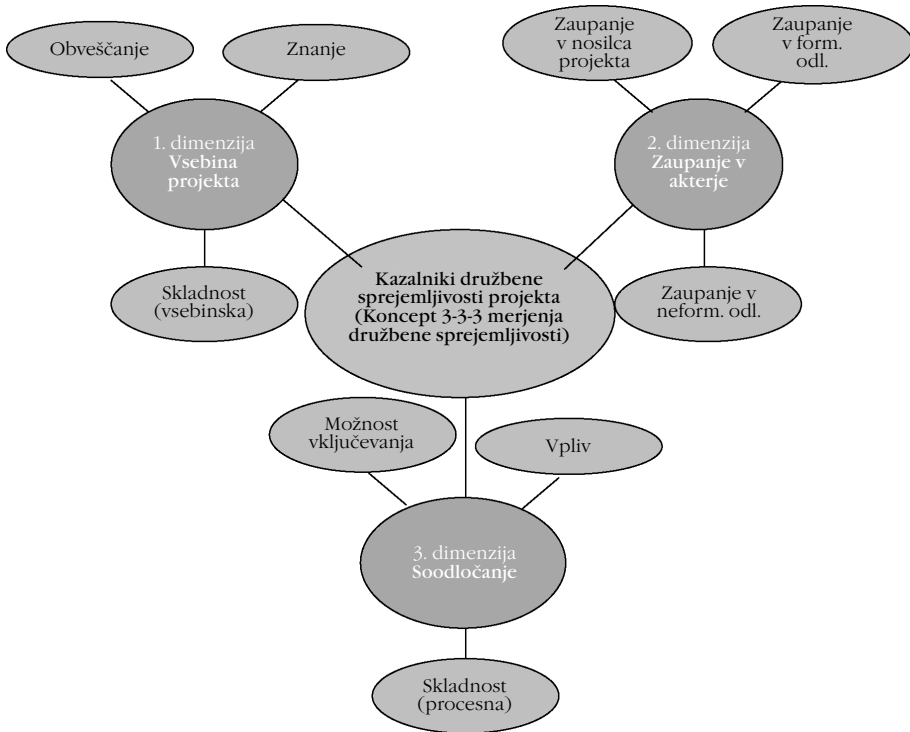
V razpredelnici v nadaljevanju navajamo kazalnike po treh dimenzijah in okvirno opredeljujemo, katere vsebine proučujemo v okviru posameznega kazalnika.

Razpredelnica 3: *DIMENZIJE IN KAZALNIKI DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI TER KRATKI OPISI NJIHOVIH VSEBIN*

Dimenzija	Kazalniki DS	V okviru kazalnika proučujemo:
I. Vsebina projekta	I. 1 Obveščanje	(I. 1) - razpoložljivost in dostopnost informacij ter njihovo razumljivost različnim skupinam deležnikov
	I.2 Znanje	(I.2) - poznavanje vsebin, povezanih s projektom, in ozaveščenost deležnikov
	I. 3 Skladnost (vsebinska)	(I. 3) - skladnost odločitev, dogodkov itd. v okviru projekta z vsebinskimi pričakovanji/ zahtevami/interesi deležnikov
II. Zaupanje v akterje	II. 1 Zaupanje v nosilca projekta II.2 Zaupanje v formalne odločevalce II.3 Zaupanje v neformalne odločevalce	(II. 1 - II. 3) - različne vidike zaupanja v ključne akterje projekta (kredibilnost informacij, ki jih posredujejo; strokovnost gradiv; neodvisnost delovanja itd.) <i>Opomba: v okviru te skupine posredno proučujemo tudi zaupanje v zvezi s projektom v druge akterje, kot so strokovna javnost, mediji itd.</i>
III. Soodločanje	III.1 Možnosti vključevanja	(III.1) - možnosti vključevanja deležnikov v odločanje (motivi, oblike, ambicije, opredelitev objekta in subjekta pobud za vključevanje itd.)
	III.2 Vpliv	(III.2) - obseg in vsebino dejanskega vpliva deležnikov na konkretne odločitve, dogodke itd.
	III.3 Skladnost (procesna)	(III.3) - skladnost odločitev, dogodkov, načinov delovanja institucij/iniciativ itd. v okviru projekta s procesnimi pričakovanji, zahtevami in/ali interesi deležnikov

Nabor kazalnikov je v grafični obliki prikazan v nadaljevanju.

Slika 2: KONCEPT 3-3-3 MERJENJA DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI



766

V nadaljevanju v razpredelnici 4 podajamo še nekatere konkretne primere vsebin kazalnikov, ki se na podlagi izkušenj avtoric prispevka v praksi načrtovanja in izvajanja okoljskih in prostorskih projektov izkazujejo kot še posebej pomembni pri vzpostavljanju in povečevanju njihove družbene sprejemljivosti.

Razpredelnica 4: PRIMERI VSEBIN KAZALNIKOV KONCEPTA 3-3-3 MERJENJA DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI

Kazalnik	Konkretni primer vsebine kazalnika
Prva dimenzija: Vsebina projekta	
I.1 Obveščanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- preveritev dostopnosti (in ne le razpoložljivosti) informacij o projektu déležnikom (preveritev komunikacijskih kanalov),</li> <li>- preveritev, ali so konkretne informacije razumljive (t.j. dovolj poljudno predstavljene),</li> <li>- preveritev, ali prejemniki informacije sprejemajo in procesirajo ali jih zavračajo oziroma ignorirajo.</li> </ul>

I.2 Znanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznavanje ključnih dejstev in vsebin, povezanih s projektom,</li> <li>- poznavanje konkretnega zadevnega področja projekta in širših tem, ki se nanj navezujejo,</li> <li>- stopnja percepcije tveganja in ozaveščenost o različnih vidikih projekta, ki so povezani s tveganji (varnost, vplivi na okolje in zdravje itd.),</li> <li>- dojetje umeščanja projekta v raznolike širše kontekste (npr. politični, gospodarski, okoljski, infrastrukturni itd., vidik izraženih pričakovanih oziroma zahtev deležnikov itd.).</li> </ul>
I.3 Skladnost (vsebinska)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opredelitev (oziroma stopnja poznavanja že izraženih) pričakovanih/interesov/zahtev prebivalcev, ki se nanašajo na projekt,</li> <li>- ugotavljanje zavedanja javnosti, ali in katera pričakovanja/zahteve z načrtovanim oziroma izvedenim projektom so oz. niso bile uresničene,</li> <li>- stopnja zadovoljstva javnosti z uresničevanjem konkretnih pričakovanih/zahtev,</li> <li>- stopnja sprejemljivosti utemeljevanja razlogov za neizpolnjevanje določenih zahtev/pričakovanih,</li> <li>- zadovoljstvo z vsebino in širino tem, o katerih se razpravlja v okviru projekta,</li> <li>- vrednotenje posameznih dogodkov oziroma odločitev z zornega kota uresničevanja pričakovanih/zahtev.</li> </ul>
<b>Druga dimenzija: Zaupanje v akterje<sup>18</sup></b>	
II.1 Zaupanje v nosilca projekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kredibilnost informacij, ki jih posreduje nosilec projekta,</li> <li>- utemeljenost odločitev, sprejetih s strani nosilca projekta,</li> <li>- pomen ustreznega delovanja nosilca za uspešnost projekta,</li> <li>- opredelitev ključnih dosežkov in neuspehov nosilca projekta v preteklem obdobju (v ne/posredni povezavi s projektom),</li> <li>- kredibilnost nosilca projekta (strokovni in odločevalski vidik),</li> <li>- možnosti izboljšav učinkovitosti in prepričljivosti delovanja nosilca projekta itd.,</li> <li>- komunikacijska usposobljenost nosilca (poznavanje upravljanja tem, pogajanj, sposobnosti empatije, sposobnost predvidevanja itd.).</li> </ul>
II.2 Zaupanje v formalne odločevalce (lokalna ali nacionalna raven)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kredibilnost informacij, ki jih posreduje formalni odločevalci (oziroma formalni odločevalci - če jih je več),</li> <li>- utemeljenost njihovih odločitev v zvezi s projektom,</li> <li>- pomen ustreznega delovanja formalnega odločevalca za uspešnost projekta,</li> </ul>

<sup>18</sup> Pri dimenziji zaupanja v akterje gre izpostaviti pomen »uravnoveženosti« zaupanja, ki bi morala biti za doseganje družbene sprejemljivosti enakomerno porazdeljena med vse tri skupine akterjev (nosilca projekta, formalne odločevalce in neformalne odločevalce). Čeprav gre torej za navidezno tri različne skupine akterjev, jih je treba skozi dimenzijo zaupanja obravnavati celovito.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prednosti (dobre strani) in slabosti (kritike) delovanja formalnega odločevalca,</li> <li>- opredelitev ključnih dosežkov in neuspehov formalnega odločevalca v preteklem obdobju (v ne/posredni povezavi s projektom),</li> <li>- kredibilnost formalnega odločevalca (strokovni in odločevalski vidik),</li> <li>- možnosti izboljšav učinkovitosti in prepričljivosti delovanja formalnega odločevalca itd.</li> </ul>
II.3 Zaupanje v neformalne odločevalce (civilna iniciativa, lokalno partnerstvo, druge oblike organiziranja zainteresirane javnosti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kredibilnost informacij, ki jih posredujejo neformalni odločevalci,</li> <li>- stališča glede ideje o organiziranju zainteresirane javnosti (npr. iniciativa, partnerstvo itd.) nasploh in konkretnih vidikov njegovega delovanja,</li> <li>- pomen tovrstnega organiziranja za uspešnost projekta,</li> <li>- prednosti in slabosti tovrstnega organiziranja,</li> <li>- opredelitev ključnih dosežkov in neuspehov neformalnih odločevalcev v preteklem obdobju,</li> <li>- kredibilnost neformalnih odločevalcev,</li> <li>- možnosti izboljšav učinkovitosti in smiselnosti delovanja neformalnih odločevalcev itd.</li> </ul>
<b>Tretja dimenzija: Soodločanje</b>	
III.1 Možnost vključevanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifikacija motivov za vključevanje deležnikov v projekt in za povečevanje/intenzifikacijo tega vključevanja,</li> <li>- ugotavljanje, kakšne oblike sodelovanja/vključevanja se zdijo sodelujočim najbolj/najmanj primerne,</li> <li>- ugotavljanje, kakšne so ambicije sodelujočih, kaj pričakujejo od sodelovanja,</li> <li>- identifikacija, kdo je tisti, ki spodbuja sodelovanje in vključevanje ter kdo je tisti, ki je bil spodbujen k vključevanju.</li> </ul>
III.2 Vpliv	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ocena obsega (dometa) vpliva različnih konkretnih (načrtovanih ali izvedenih) oblik sodelovanja deležnikov na konkretne odločitve (formalne ali neformalne korake v postopku odločanja) ali dogodke,</li> <li>- ocena, ali nosilci projekta oziroma formalni odločevalci želijo in zmorejo pri svojih odločitvah tudi dejansko upoštevati vpliv deležnikov na njihove konkretne odločitve ali so vstopili v ta proces zgolj na deklarativni ravni,</li> <li>- zadovoljstvo z obsegom (dometom) vpliva že izvedenih aktivnosti,</li> <li>- opredelitev zaznane vsebine vpliva na konkretne odločitve (formalne ali neformalne korake v postopku odločanja) ali dogodke itd.</li> </ul>
III.3 Skladnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opredelitev ključnih odločitev, dogodkov, načinov delovanja institucij/iniciativ, ki jih deležniki zaznavajo kot (pozitivno ali negativno) reakcijo na svoja izražena pričakovanja/zahteve glede sodelovanja pri odločanju,</li> <li>- stopnja zadovoljstva s skladnostjo poteka odločitev/dogodkov itd. z izraženimi pričakovanji/zahtevami glede sodelovanja pri odločanju.</li> </ul>

## Razvrstitev virov za merjenje družbene sprejemljivosti

Na podlagi praktičnih izkušenj pri raziskovanju in vrednotenju komunikacijskih aktivnosti v okoljskih in prostorskih projektih ugotavljamo, da so najpogosteje na voljo naslednje tri skupine virov oziroma vhodnih informacij:

1. (javno)mnenjske raziskave,
2. uradni viri,
3. objave v medijih.

Primeri virov za posamezne skupine so podani v razpredelnici št. 5.

Razpredelnica 5: RAZVRSTITEV VIROV ZA MERJENJE DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI

1. (Javno)mnenjske raziskave	<ul style="list-style-type: none"> <li>- splošne raziskave javnega mnenja (npr. SJM),</li> <li>- naročene javnomnenjske raziskave (npr. naročnik raziskave je nosilec projekta ali kdo od formalnih odločevalcev),</li> <li>- raziskave o zadovoljstvu z delom posameznih organizacij (npr. nosilec projekta, formalni odločevalec itd.),</li> <li>- druge oblike (manjših) raziskav, npr. anketni vprašalniki za merjenje zadovoljstva udeležencev dogodkov z njihovo vsebino ali organizacijo, projektne fokusne skupine itd.</li> </ul>
2. Uradni viri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapisniki sestankov, sej in delavnic, ki jih organizirajo nosilec projekta, formalni ali neformalni odločevalci,</li> <li>- sklepi, sporazumi, uradni dopisi, predlogi, izražena pričakovanja/zahteve prebivalcev v zvezi s projektom itd.</li> <li>- predstavitve (prezentacije), podane na različnih dogodkih v zvezi s projektom,</li> <li>- študije, poročila in druga poglobljena gradiva, kot so npr. pripombe/predlogi na javno razgrnjene dokumente, stališča do pripomb/predlogov itd.</li> </ul>
3. Objave v medijih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- članki iz lokalnih, regionalnih in nacionalnih tiskanih medijev,</li> <li>- magnetogrami RA in TV oddaj.</li> </ul>

## Koncept 3-3-3 merjenja družbene sprejemljivosti<sup>19</sup>

Koncept 3-3-3 merjenja družbene sprejemljivosti okoljskih in prostorskih projektov smo oblikovali na podlagi:

- opredelitve *treh dimenzij* (predpostavk za doseganje družbene sprejemljivosti projekta): vsebinske, organizacijske in procesne dimenzije,

<sup>19</sup> Consensus, d.o.o., Ljubljana, 2008.

- oblikovanja *treh kazalnikov* družbene sprejemljivosti znotraj vsake od omenjenih dimenzij in
- *razvrstitve virov*, na podlagi katerih spremljamo in ocenjujemo kazalnike in iz njih izhajajočo skupno oceno družbene sprejemljivosti, *v tri skupine* (mnenjske raziskave, uradni viri in objave v medijih).

Pri prenosu koncepta 3-3-3 merjenja družbene sprejemljivosti v prakso okoljskih in prostorskih projektov moramo upoštevati naslednja, že uvodoma v prispevku omenjena temeljna izhodišča za sistematično merjenje družbene sprejemljivosti:

- *vnajprej opredeljen nabor kazalnikov družbene sprejemljivosti* (Kaj merimo?)<sup>20</sup>,
- *vnajprej določene metode merjenja* (Kako merimo?)<sup>21</sup>, ki se lahko po potrebi oziroma glede na okoliščine prilagajajo,
- *vnajprej določen način ocenjevanja posameznih kazalnikov* s pomočjo izbranih metod merjenja družbene sprejemljivosti (S čim merimo?)<sup>22</sup>.

Glede na značilnosti prenosa koncepta v prakso oziroma glede na vsebinske, organizacijske in procesne lastnosti določenega projekta, pa je ključnega pomena tudi vsakokratno oblikovanje in testiranje dimenzij in kazalnikov družbene sprejemljivosti ter ustrezna obtežitev njihovega pomena oziroma doprinosu k skupni oceni družbene sprejemljivosti.

Dejavniki, ki vplivajo na način obtežitve med predlaganimi kazalniki oziroma dimenzijami so (vsaj) naslednji in skladni z opredeljenimi dimenzijami družbene sprejemljivosti:

- vsebina projekta (stopnja obveščenosti in ozaveščenosti, vidik komuniciranja o tveganjih, vidik umeščanja v druge relevantne kontekste itd.),
- zaupanje v akterje (pomen in vloga posameznih akterjev, izhodiščna stopnja zaupanja vanje itd.),
- vidik soodločanja javnosti (ali in kako se lahko oziroma se dejansko vključujejo v odločevalski postopek, do kakšne mere in kako so doslej vplivali itd.).

## Implikacije za raziskovanje

Raziskovalne metode, ki jih uporabljamo za razumevanje odnosov z javnostmi, ne morejo temeljiti na nevtralnih/objektivnih tehnikah, ampak uporabljajo različne poti za razumevanje odnosa javnosti do določene teme

---

<sup>20</sup> Nabor kazalnikov je podan v pričujočem prispevku.

<sup>21</sup> Na primer anketni vprašalniki za udeležence dogodkov, individualni razgovori/intervjuji, javnomnenjske raziskave itd.

<sup>22</sup> Na primer z opisnimi ocenami (pozitivno, negativno, nevtralno ali opozorilno), s številčnimi ocenami (na primer lestvica od 1-zelo slabo do 5-odlično itd.), odstotki itd.

(Bryman, 2001). Tako tudi metodologija merjenja družbene sprejemljivosti temelji predvsem na interpretativnih kvalitativnih raziskovalnih tehnikah.

Kot trdita Daymond in Holloway (2002) so ključne značilnosti kvalitativnega raziskovanja v odnosih z javnostmi, ki so hkrati tudi ključne za merjenje družbene sprejemljivosti, naslednje:

- a.) osredotočenje na povedano/izraženo in ne na številke (čeprav se tudi številke uporabljajo za identifikacijo frekvence izraženih besed);
- b.) vključenost raziskovalca (raziskovalec mora poznati področje, problem in njegovo zgodovino);
- c.) aktivna vključenost vseh sodelujočih (temeljni namen je prepoznati in razumeti različne subjektivne poglede in stališča tistih, ki jih vključujemo v raziskovalni projekt, zato je potrebna vzpostavitev enakopravnega in interaktivnega odnosa med raziskovalcem in raziskovanci);
- d.) holistični pristop (usmeriti se je treba na širok razpon medsebojno povezanih aktivnosti, izkušenj, vrednot in prepričanj);
- e.) fleksibilnost (zaradi nepredvidljivosti delnih izsledkov raziskav je težko vnaprej pripraviti strukturiran raziskovalni pristop, pričakuje se prilagajanje in spontanost v izvedbi raziskave);
- f.) procesnost (merjenje ne more biti zgolj enkratni raziskovalni dogodek, prilagajati se je treba potencialnim in verjetnim spremembam v stališčih in vedenju).

### **Implikacije za komuniciranje: dodatna zanka v procesu upravljanja s komunikacijami**

Sistematično merjenje družbene sprejemljivosti okoljskih in prostorskih projektov, kot je predlagano v prispevku, ima po mnenju avtoric prispevka pomembne implikacije na področju komuniciranja. Načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje komunikacijskih aktivnosti lahko ob poznavanju in ustreznem upoštevanju ugotovitev sistematičnega merjenja družbene sprejemljivosti prispeva bistveno več k učinkovitemu izvajanju projektov (kot lahko komuniciranje prispeva, če njegovo načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje poteka brez poznavanja oziroma upoštevanja ugotovitev merjenja družbene sprejemljivosti).

Tako lahko ugotovimo, da sta postopek merjenja družbene sprejemljivosti na eni strani ter načrtovanja, izvajanja in ocenjevanja komunikacijskih aktivnosti na drugi strani medsebojno neločljivo povezana; njun skupni namen pa je vzpostavljanje, ohranjanje oziroma povečevanje družbene sprejemljivosti, posledica česar je uspešno ali vsaj uspešnejše uresničevanje določenega projekta.

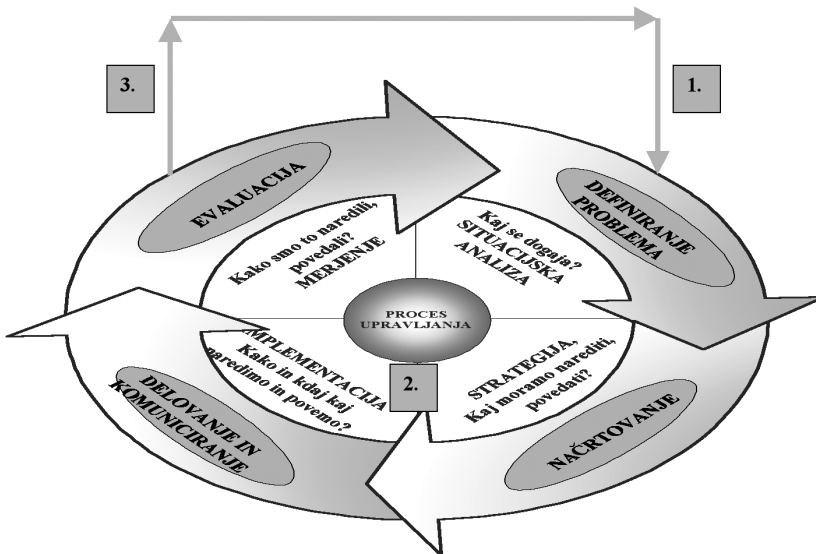
V nadaljevanju v kontekstu procesa upravljanja s komunikacijami (Cutlip et al., 1985: 200) po fazah predstavljamo implikacije upoštevanja ugotovitev oziroma ocen (kazalnikov) družbene sprejemljivosti, in sicer:

1. povzemanje ugotovitev ocen posameznih kazalnikov družbene sprejemljivosti;
2. načrtovanje komunikacijskih aktivnosti skladno z zgoraj omenjenimi ugotovitvami;
3. analiza rezultatov evaluacije (ocenjevanja) komunikacijskih aktivnosti z zornega kota kazalnikov družbene sprejemljivosti.

Prvo in drugo od navedenih faz ilustriramo z nekaj konkretnimi primeri fiktivnega okoljskega oziroma prostorskega projekta.

Kot je razvidno iz spodnjega grafičnega prikaza, lahko pomen upoštevanja ugotovitev merjenja družbene sprejemljivosti prikažemo kot doda(t)no zanko v štiri-faznem procesu upravljanja s komunikacijami. V nadaljevanju predstavljamo ključne tri točke dodatne zanke, kot so prav tako razvidne iz slike št. 3.

Slika 3: MERJENJE DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI: DODATNA ZANKA V PROCESU UPRAVLJANJA S KOMUNIKACIJAMI



1. Povzemanje ugotovitev ocen posameznih kazalnikov družbene sprejemljivosti

Kot je razvidno iz grafičnega prikaza, je za načrtovanje komunikacijskih aktivnosti ključnega pomena poznavanje ugotovitev oziroma rezultatov (zadnjega) merjenja družbene sprejemljivosti. Če je merjenje potekalo sistematično<sup>23</sup>, lahko tudi ugotovitve razporedimo po posameznih dimenzijah družbene sprejemljivosti, kot je prikazano na primeru v razpredelnici št. 6.

<sup>23</sup> Na primer skladno s predlaganim konceptom 3-3-3 merjenja družbene sprejemljivosti.

*Razpredelnica 6: PREGLED KLJUČNIH UGOTOVITEV MERJENJA DRUŽBENE SPREJEMLJIVOSTI, RELEVANTNIH ZA NAČRTOVANJE IN IZVAJANJE KOMUNIKACIJSKIH AKTIVNOSTI (razporeditev po dimenzijah družbene sprejemljivosti)<sup>24</sup>*

Dimenzija	Ključne ugotovitve
Vsebina projekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- med prebivalci so prisotne kritike o pomanjkljivosti posredovanih informacij o projektu,</li> <li>- prejemniki informacij ne razumejo oziroma jih razumejo napačno,</li> <li>- interes prebivalcev za dodatne informacije o projektu je visok,</li> <li>- pojavljajo se kritike, da so premalo natančno opisana možna tveganja, povezana s projektom.</li> </ul>
Zaupanje v akterje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prebivalci sicer zaupajo informacijam, ki jih posreduje nosilec projekta, vendar hkrati menijo, da ta ni uspešen pri vodenju projekta,</li> <li>- najnižja je stopnja zaupanja v nacionalne odločevalce,</li> <li>- najvišja je stopnja zaupanja v lokalne medije in nevladne organizacije.</li> </ul>
Soodločanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pojavljajo se kritike, da zainteresirana javnost ni bila pravočasno in enakopravno vključena v postopek odločanja,</li> <li>- prebivalci izkazujejo interes za sodelovanje na moderiranih delavnicah in pogajanjih z nosilcem projekta o konkretnih zahtevah (manj pa na forumih, okroglih mizah in drugih doslej izvedenih oblikah participacije).</li> </ul>

*2. Načrtovanje komunikacijskih aktivnosti skladno z zgoraj omenjenimi ugotovitvami*

Iz ključnih ugotovitev merjenja družbene sprejemljivosti izpeljemo komunikacijske izzive in opredelimo iz njih izhajajoče komunikacijske cilje (glej primere v razpredelnici št. 6). Tako postopek načrtovanja komunikacijskih aktivnosti poteka skladno z ugotovitvami merjenja družbene sprejemljivosti.

Iz opredeljenih komunikacijskih ciljev sledi oblikovanje sporočil in izbor ustreznih komunikacijskih aktivnosti za uresničevanje ciljev po posameznih skupinah deležnikov.

<sup>24</sup> Ker gre za fiktivni primer, so tudi ugotovitve opisane splošno (in zato na prvi pogled manj 'uporabno'). Pri konkretnih primerih okoljskih ali prostorskih projektov je pričakovati, da nas ugotovitve merjenja družbene sprejemljivosti pripeljejo do zelo konkretnih vsebin oziroma problemskih področij.

*Razpredelnica 7: KLJUČNI IZZIVI IN IZ NJIH IZHAJAJOČI KOMUNIKACIJSKI CILJI (razporeditev po dimenzijah družbene sprejemljivosti)*

Ključni izzivi	Komunikacijski cilji
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kritičen odnos javnosti do količine in kakovosti (razumljivosti, strokovnosti, celovitosti) dostopnih informacij o projektu.</li> <li>- Visoka stopnja zainteresiranosti za dodatno informiranje o projektu.</li> <li>- Visoka stopnja percepcije tveganj glede projekta, ki zadevajo na primer vpliv na zdravje, vpliv na okolje, vidik varnosti itd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Povečanje obsega informiranja javnosti o projektu.</li> <li>- Povečanje razumljivosti in celovitosti informiranja javnosti o projektu.</li> <li>- Bolj ciljno obveščanje javnosti o projektu (točno določene teme, ki jih javnost izpostavlja kot premalo obdelane, predvsem v zvezi s tveganji).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zaznavanje nosilca projekta kot neuspešnega pri vodenju projekta.</li> <li>- Nezaupanje javnosti v odločevalce na nacionalni ravni (minister za okolje in prostor, državni zbor).</li> <li>- Možnost večjega izkoristka dejstva, da ima javnost visoko stopnjo zaupanja v (predvsem lokalne) medije in nevladne organizacije.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Povečati zaupanje v kot nosilca projekta (njegovo strokovnost, nepristranskost itd.).</li> <li>- Pri načrtovanju in izvajanju komunikacijskih aktivnosti ter predvsem pri opredelitvi nosilcev komuniciranja upoštevati izraženo ne-zaupanje posameznim akterjem (NVO in mediji - visoko zaupanje; nacionalni odločevalci - nizko zaupanje).</li> </ul>

*3. Analiza rezultatov ocenjevanja komunikacijskih aktivnosti z zornega kota kazalnikov družbene sprejemljivosti*

Pri ocenjevanju uspešnosti in učinkovitosti komunikacijskih aktivnosti v podporo projektom, v okviru katerih poteka tudi redno in sistematično merjenje družbene sprejemljivosti, je smiselno upoštevati uporabljeni nabor in dimenzije družbene sprejemljivosti. Ocene komunikacijskih aktivnosti torej (kjer in kadar je to mogoče) razporedimo po logiki merjenih kazalnikov družbene sprejemljivosti projekta.

Tako nam rezultati ocenjevanja komunikacijskih aktivnosti (ne)posredno pomagajo pri oblikovanju ocen družbene sprejemljivosti<sup>25</sup>. To pa lahko, navsezadnje, za nosilca projekta pomeni pomembno optimiranje na stroškovni ravni.

<sup>25</sup> Postopek ocenjevanja posamezne/ih komunikacijske/ih aktivnosti je lahko v nekaterih primerih združen z (vsaj nekaterimi segmenti) merjenja družbene sprejemljivosti. Vzemimo naslednji primer: anketni vprašalnik, s katerim med udeleženci dogodka preverjamo njihovo zadovoljstvo z vsebino in organizacijo, nam pomaga pri ocenjevanju uspešnosti in učinkovitosti konkretne komunikacijske aktivnosti (dogodka), hkrati pa nam lahko pomaga pri oblikovanju ocen nekaterih kazalnikov (na primer 1. dimenzija - Znanje in 3. dimenzija - Možnosti vključevanja).

LITERATURA

- Bechtel, Robert B. (1997): *Environment and behaviour. An introduction*. Thousand Oaks, London: Sage Publications.
- Beck, Ulrich (2001): *Družba tveganja. Na poti v neko drugo moderno*. Ljubljana: Kratina.
- Beierle, Thomas C., Jerry Cayford (2002): *Democracy in Practice: Public Participation in Environmental Decisions*. Washington, DC: Resources for the Future Press.
- Bradbury, Judith A., Kristi M. Branch, Will Focht (1999): *Trust and public participation in risk policy issues*. V: George Cvetkovich, Ragnar E. Löfstedt (ur.): *Social Trust and the Management of Risk*, 117–127. London: Earthscan Publications.
- Breakwell, Glynis M., Julie Barnett (2003): *Social amplification of risk and the layering method*. V: Nick Pidgeon, Roger E. Kasperson, Paul Slovic (ur.): *The Social Amplification of Risk*, 80–101. Cambridge: Cambridge University Press.
- Breakwell, Glynis M., Julie Barnett et al. (2001): *The impact of social amplification of risk on risk communication*. Sudbury, Suffolk: Health & Safety Executive Books.
- Brunson, M.W., D.K. Reiter (1996): *Defining social acceptability in ecosystem management: a workshop proceedings*. Portland, OR: U.S Department of Agriculture, Forest Service, Pacific Northwest Research Station.
- Covello, Vincent T. (1991): *Risk comparisons and risk communication: issues and problems in comparing health and environmental risks*. V: Roger E. Kasperson, Pieter Jan M. Stallen (ur.): *Communicating Risks to the Public*, 79–124. Dordrecht, Boston, London: Kluwer Academic Publishers.
- Cvetkovich, George (1999): *The attribution of social trust*. V: George Cvetkovich, Ragnar E. Löfstedt (ur.): *Social Trust and the Management of Risk*, 53–61. London: Earthscan Publications.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, Glen M. Broom (1985): *Effective Public Relations (6th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Daymon, Christine, Immy Holloway (2002): *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. London, New York: Routledge.
- Drupal, Darinka, Mojca Drevenšek, Andrej Drupal (2004): *Odnosi z lokalnimi skupnostmi*. Ljubljana: GV Založba.
- Drevenšek, Mojca (2004): *Pomen zaupanja pri komuniciranju o okoljskih tveganjih*. Magistrsko delo. Ljubljana: FDV.
- Earle, Timothy C., George Cvetkovich (1999): *Social Trust and Culture in Risk Management*. V: George Cvetkovich, Ragnar E. Löfstedt (ur.): *Social Trust and the Management of Risk*, 9–21. London: Earthscan Publications.
- Easterling, Doug (2001): *Fear and loathing of Las Vegas: will a nuclear waste repository contaminate the imagery of nearby places?* V: James Flynn, Paul Slovic, Howard Kunreuther (ur.): *Risk, Media and Stigma: Understanding Public Challenges to Modern Science and Technology*, 133–156. London: Earthscan Publications.
- Fischer, Frank (2000): *Citizens, Experts, and the Environment*. Durham and London: Duke University Press.



- Fischhoff, Baruch et al. (2000a): How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes toward technological risks and benefits. V: Paul Slovic (ur.): *The Perception of Risk*, 80–103. London: Earthscan Publications.
- Flynn, James (2003): Nuclear stigma. V: Nick Pidgeon, Roger E. Kasperson, Paul Slovic (ur.): *The Social Amplification of Risk*, 326–352. Cambridge: Cambridge University Press.
- Frewer, Lynn J. (2003): Trust, transparency, and social context: implications for social amplification of risk. V: Nick Pidgeon, Roger E. Kasperson, Paul Slovic (ur.): *The Social Amplification of Risk*, 123–137. Cambridge: Cambridge University Press.
- Furedi, Frank (2002): *Culture of Fear. Risk taking and the morality of low expectation*. London, New York: Continuum.
- Giddens, Anthony (2002): *Runaway World. How Globalisation is Reshaping Our Lives*. London: Profile Books.
- Hammond, John S., Ralph L. Keeney, Howard Raiffa (2002): *Smart choices: a practical guide to making better life decisions*. New York: Broadway Books.
- Hannigan, John A. (1995): *Environmental Sociology: A Social Constructionist Perspective*. London and New York: Routledge.
- Hiskes, Richard P. (1998): *Democracy, risk, and community. Technological hazards and the evolution of liberalism*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Hoskins, Tony (2005): *The ICSA Corporate Social Responsibility Handbook: Making CSR Work for Business*. London: ICSA Publishing.
- Jenkins-Smith, Hank C. (2001): Modeling stigma: an empirical analysis of nuclear waste images of Nevada modeling stigma. V: James Flynn, Paul Slovic, Howard Kunreuther (ur.): *Risk, Media and Stigma: Understanding Public Challenges to Modern Science and Technology*, 107–131. London: Earthscan Publications.
- Johnson, Branden B. (1999): Trust judgements in complex hazard management systems: the potential role of concepts of the system. V: George Cvetkovich, Ragnar E. Löfstedt (ur.): *Social Trust and the Management of Risk*, 62–72. London: Earthscan Publications.
- Kakoyannis, Christina, Bruce Shindler, George Stankey (2001): *Understanding the Social Acceptability of Natural Resource Decisionmaking Processes by Using a Knowledge Base Modelling Approach*. Corvallis, Oregon: United States Department of Agriculture.
- Kemp, Ray (1992): *The Politics of Radioactive Waste Disposal: Issues in Environmental Politics*, Manchester. Manchester: University Press.
- Kirn, Andrej (1999): Komuniciranje z javnostjo o tveganjih. *Teorija in praksa*. 36(6): 944–956.
- Korošec, Viktor (1991): *Rimsko pravo – I. Del*. Maribor: ČZ Uradni list Republika Slovenija.
- Kos, Drago (2002a): Načela komunikacijskega delovanja. V: *Aarhuška konvencija v Sloveniji*, 135–141. Ljubljana: Regionalni center za okolje za srednjo in vzhodno Evropo.
- Kos, Drago (2002b): Interaktivno komuniciranje in soodločanje. V: *Aarhuška konvencija v Sloveniji*, 21–24. Ljubljana: Regionalni center za okolje za srednjo in vzhodno Evropo.

- Kos, Drago (1997): Refleksno dožemanje ne-varnosti. V: Rizična družba. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo. XXV(183): 93–106.
- Kunreuther (ur.): Risk, Media and Stigma: Understanding Public Challenges to Modern Science and Technology, 9–27. London: Earthscan Publications.
- Krimsky, Sheldon, Dominic Golding (ur.) (1992): Social Theories of Risk. Westport: Praeger Publishers.
- Löfstedt, Ragnar E., Tom Horlick-Jones (1999): Environmental regulation in the UK: politics, institutional change and public trust. V: George Cvetkovich, Ragnar E. Löfstedt (ur.): Social Trust and the Management of Risk, 73–88. London: Earthscan Publications.
- Lukšič, Andrej (1997): Rizična Slovenija. V: Rizična družba. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo. XXV (183): 11–28.
- Lupton, Deborah (1999): Risk. London: Routledge.
- Mali, Franc (1997): Znanstveno-tehnološki razvoj in njegovi riziki. V: Rizična družba. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo. XXV (183): 81 – 92.
- Margolis, Howard (1996): Dealing with Risk: Why the Public and the Experts Disagree on Environmental Issues. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Moss, Danny, Toby MacManus in Dejan Verčič (ur.) (1997): Public Relations Research: An International Perspective. London: Thomson Business Press.
- NWMO – Nuclear Waste Management Organization (2005): Review of Factors Influencing »Social Acceptability« in considering long term waste management approaches. Dostopno preko [http://www.nwmo.ca/adx/asp/adxGetMedia.aspx?DocID=1533,207,199,20,1,Documents&MediaID=2807&Filename=29\\_NWMO\\_Background\\_Paper.pdf](http://www.nwmo.ca/adx/asp/adxGetMedia.aspx?DocID=1533,207,199,20,1,Documents&MediaID=2807&Filename=29_NWMO_Background_Paper.pdf). 15. 11. 2008.
- Renn, Ortwin, Debra Levine (1991): Credibility and trust in risk communication. V: Roger E. Kasperson, Pieter Jan M. Stallen (ur.): Communicating Risks to the Public. Dordrecht, Boston, London: Kluwer Academic Publishers.
- Ruler, Beteke Van in Dejan Verčič (ur.) (2004): Public Relations and Communication Management in Europe. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- Shindler, Bruce, Mark Brunson, George Stankey (2002): Social Acceptability of Forest Conditions and Management Practices: A Problem Analysis. Corvallis, Oregon: United States Department of Agriculture.
- Smith, Graham (ur.): Deliberative Democracy and the Environment. London and New York: Routledge.
- Strydom, Piet (2002): Risk, environment and society. Buckingham: Open University Press.
- Ule, Mirjana Nastran (2000): Temelji socialne psihologije. Tretja izdaja. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Van Ruler, Beteke, Ana Tkalac Verčič, Dejan Verčič (2008): Public Relations Metrics: Research and Evaluation. London, New York: Routledge.
- Wiedemann, Peter M. (2000): Risikokommunikation für Unternehmen. Düsseldorf: Verein Deutscher Ingenieure.