

# METODOLOGIJA USTVARJANJA SMISLA KOT TEORETSKA ZASNOVA ŠTUDIJA UPORABNIKOV

**Gorazd Vodeb**

---

Oddano: 26.02.2004 – Sprejeto: 21.04.2004

Izvirni znanstveni članek  
UDK 027-052(043.2)

## Izvleček

V članku je predstavljena metodologija ustvarjanja smisla Brenda Dervin kot specifični pristop k študiju uporabnikov. Orisani so pojmi subjekta, vrzeli, verbalizacije, informacije itd., ki utemeljujejo procesni pristop te teorije k raziskovanju informacijskega ravnanja. Trikotnik ustvarjanja smisla je izhodiščni model, ki omogoča tematizacijo informacijskega oziroma komunikacijskega ravnanja v posameznih kontekstih. Predstavljen je tudi pogled teorije na oblikovanje informacijskih sistemov, vlogo moči ter metodološke implikacije za konkretno raziskovanje iskanja in rabe informacij.

**Ključne besede:** metodologija ustvarjanja smisla, Brenda Dervin, študij uporabnikov, informacijsko ravnanje

Original scientific article  
UDC 027-052(043.2)

## Abstract

The article presents Brenda Dervin's sense-making methodology approach to user studies. The concepts of subject, gap, verbing, information etc. are outlined. They form a foundation for the theory's process approach to information behavior research. The sense-making triangle, as a basic model, facilitates the conceptualisation of informa-

---

\* *Prispevek vključuje izsledke iz avtorjevega magistrskega dela: Gorazd Vodeb: Študij uporabnikov in organizacija referalne dejavnosti. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, 2003 (Mentor: dr. Jože Urbanija).*

---

VODEB, Gorazd: Sense-making methodology as a foundation for user studies. Knjižnica, Ljubljana, 48(2004)1-2, str. 9-38

tion or communication behaviour in individual contexts. The article also presents the theory's view on information systems design, role of power and methodological implications for studying information seeking and use.

**Key words:** sense-making methodology, Brenda Dervin, user studies, information behavior

## 1 Uvod

V pričujočem članku želim predstaviti, kako metodologija ustvarjanja smisla Brende Dervin pristopa k študiju uporabnikov. V slovenskem prostoru je ta metodologija dokaj nepoznana, avtor je zasledil, da jo omenja edinole Franci Pivec v svojem delu *Informacijska družba in knjižnice* (Pivec, 2001). Vendarle pa gre za zelo vpliven teoretski pristop, ki se je začel razvijati že v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Morda ta vpliv v sodobni literaturi na prvi pogled niti ni tako opazen, toda kmalu opazimo, da so njegove teoretske predpostavke vtkane v marsikatero sodobno teorijo. Avtorju je metodologija ustvarjanja smisla služila kot teoretska in metodološka opora pri izvedbi kvalitativne študije informacijskega ravnanja podiplomskih študentov (Vodeb, 2003). Rezultate študije nameravam predstaviti v posebnem članku<sup>1</sup>. Tu pa sem se namenil predstaviti metodologijo ustvarjanja smisla kot teoretsko paradigmo, ki na specifičen način sploh še definira polje študija uporabnikov. Pri nas je namreč najbolj poznana in uveljavljena kognitivna paradigma. S predstavitvijo neke druge možne paradigme želim opozoriti na možnost drugačnih pristopov k študiju uporabnikov. Za sodobno literaturo je namreč značilno, da ni nekega prevladujočega pristopa, pač pa najdemo kar nekaj različnih in zelo zanimivih pristopov. Osnovni pregled daje članek Karen Pettigrew, Raye Fidel in Harrya Brucea *Conceptual frameworks in information behaviour* (Pettigrew, Fidel in Bruce, 2001).

## 2 Opredelitev metodologije ustvarjanja smisla<sup>2</sup>

Metodologija ustvarjanja smisla pravzaprav ne izvira iz polja informacijske znanosti, čeprav je z njim v tesni povezavi, ampak iz komunikologije. Teorija poleg polja informacijske znanosti posega tudi v novinarstvo, medijske študije, kultu-

<sup>1</sup> Podrobnejšo predstavitev metodologije in poročilo o študiji najde sicer bralec v avtorjevem magistrskem delu.

<sup>2</sup> Avtorica s pomočjo velikih začetnic loči teorijo "Sense-Making Methodology" od predmeta te teorije "sense-making".

rološke študije, kritično teorijo, izobraževanje in pedagogiko, komunikacijo v zdravstvu itn. (Dervin, 1999b, str. 730). Metodologija ustvarjanja smisla se naslanja predvsem na dela Carterja, Brunerja, Habermasa, Giddensa idr. O vplivnosti teorije veliko pove 980 citatov del Dervinove v citatnih indeksih Institute of Scientific Information (stanje julij 1999) (Clark in Archer, 1999). Po Savolainenu (Savolainen, 1993, str. 26-27) izpolnjuje minimalne kriterije za raziskovalno paradigmo. Razjasnila je svoje osnovne filozofske predpostavke glede cilja raziskovanja, pojmovna in metodološka osnova sta izdelani v zadovoljivi stopnji, ponudila pa je tudi precejšnje število uspešnih primerov raziskav.

Metodologija ustvarjanja smisla predstavlja enega glavnih pristopov k raziskovanju informacijskih potreb, vedenja in uporabe. Teorija se je začela razvijati že v zgodnjih sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. Pregledni članek avtorice metodologije ustvarjanja smisla (Dervin in Nilan, 1986) zaznamuje paradigmatški prelom v informacijski znanosti od systemske k uporabniški paradigmi, ki se je zgodil v osemdesetih letih. Ta pristop lepo simbolizira naslov nekega poglavja, ki je postal že skorajda krilatica: "From the Mind's Eye of the User" (Dervin, 1992). Vendarle pa se teorija Dervinove nenehno razvija, o čemer pričajo različna poimenovanja njene teorije<sup>3</sup>. V zadnjem času je metodologija ustvarjanja smisla pomembno prispevala k spremembi pristopa k študiju uporabnikov v devetdesetih letih, ki se ne osredotoča več samo na osebo, pač pa obravnava osebo v konkretnem kontekstu oziroma situaciji (person in context/situation approach).

Metodologija ustvarjanja smisla pojmuje iskanje in uporabo informacij kot komunikacijsko dejavnost (Dervin, 1999b, str. 729). Njen predmet je človeško konstruiranje, katerega cilj je ustvariti smisel iz izkustev. Predmet metodologije ustvarjanja smisla ni nek že vnaprej določen razred pojavov, ki bi ga lahko potem klasificirali kot nek standardni teoretski žanr. Metodologijo ustvarjanja smisla najustrezneje opredelimo, če rečemo, da je *način* gledanja na vsa vprašanja. Osredotoča se na vse situacije, kjer imamo opravka s komuniciranjem (Dervin, 1992, str. 67-68). Metodologija ustvarjanja smisla je že od svojih začetkov zasnovana kot komunikacijski pristop k študiju informacijskih potreb, ravnanja in uporabe. Toda če definiramo iskanje in uporabo informacij kot komunikacijsko prakso, potem moramo obenem tako zastaviti tudi raziskovanje takšne prakse, kar ima pomembne posledice za metodologijo raziskovanja.

V epistemološkem smislu se metodologija ustvarjanja smisla osredotoča predvsem na razvoj filozofskega vodila metode, tako da razvija metode gradnje teorij o posameznih pojavnih kontekstih in na drugi strani razvija tudi metode empiričnega raziskovanja. Uporablja se tudi kot orodje za metateoretično kritiko, kot metodologija za raziskovanje, kot teorija komunikacije, kot metoda

---

3 Poimenovanja se razvijajo od konstruktivizma do postkonstruktivizma ali postmodernega modernizma v ter od komunitarizma do verbalizma.

raziskovanja, kot vodilo za oblikovanje oziroma načrtovanje komunikacijskih sistemov ter kot vodilo za komunikacijsko prakso (Dervin, 1999b, str. 729). Metodologija ustvarjanja smisla sestoji iz teoretske mreže, nabora predpostavk in tez ter nabora metod, razvitih za študij ustvarjanja smisla v vsakdanjem življenju. Lahko rečemo, da je teorija, nabor metod, metodologija in korpus dejstev. V prvi vrsti je nabor metateoretičnih predpostavk in trditvev o naravi informacij, naravi človeške rabe informacij ter naravi človeškega komuniciranja. Nekatere predpostavke so aksiomatične, druge deduktivno izpeljane. Trditve imajo empirično podlago. Predpostavke in trditve tvorijo metodološko vodilo za oblikovanje raziskovalnih vprašanj, za zbiranje podatkov in analizo. Iz teh predpostavk je izpeljan nabor metod, zlasti metoda intervjuvanja ljudi o njihovih izkustvih. V tem smislu je metodologija ustvarjanja smisla tudi teorija intervjuvanja. Pri metodologiji ustvarjanja smisla je pomembno poudariti koherenco med teorijo in metodo. Gradnjo teorije o posameznih pojavnih kontekstih, metode zbiranja podatkov in analizo rezultatov vodijo enotne metateoretične predpostavke. To pa pogosto ne velja za druge pristope k raziskovanju informacijskega ravnanja (Dervin, 1992, str. 61-62; Dervin, 1999b, str. 747-748).

## 2.1 Diskontinuiteta kot temeljna poteza sveta

Temeljni kamen metodologije ustvarjanja smisla je predpostavka o diskontinuiteti. Tu se Dervinova naslanja predvsem na Richarda F. Carterja (Carter, 1980; cv: Dervin 1992; Carter, 1989; cv: Dervin 1992). Diskontinuiteta predstavlja temeljni vidik realnosti. Diskontinuitete se pojavljajo povsod v eksistenci - med entitetami, med trenutki v času in med mesti v prostoru. Diskontinuiteta ni nekaj dramatičnega ali nekaj usodnega, pač pa nekaj vsakdanjega. Vseskozi imamo opravka z vrzeli: med realnostjo in človeškimi čuti, med čuti in razumom, med razumom in jezikom, med jezikom in ustvarjenim sporočilom, med sporočilom in komunikacijskim kanalom, med istim človekom ob različnih časovnih trenutkih, med različnima človekoma v istem časovnem trenutku, med človekom in kulturo/družbo/nacijo, med človekom in institucijo, med nacijami itn. Predpostavka o diskontinuiteti postavlja, da ni statičnega reda, da ni izomorfizma med "realnostjo" in opazovanjem, da ni izmenjave idej med komunicirajočimi entitetami brez nekega napora in da ni nujnega ujemanja med poslanimi in prejetimi sporočili (Dervin, 1991 str. 62; Dervin, 1992, str. 62). Drugo ime za diskontinuiteto je vrzel ("gap"), diskontinuiteta pomeni vrzelnost ("gapiness") sveta. Če torej gledamo na svet skozi optiko diskontinuitete, potem je osnovno stanje negativno in človek skuša iz tega stanja preiti v stanje kontinuitete, soglasja itn., ki pa je lahko le začasno (Savolainen, 1993, str. 16). Diskontinuiteta je nekaj stalnega v svoji nestalnosti.

Predpostavka o diskontinuiteti ima pomembne implikacije. Če pripoznamo diskontinuiteto, to hkrati pomeni, da pripoznamo kaos. S tem se nam odpreta dva ključna uvida. Po eni strani dobimo vpogled v tematizacijo reda, ki je vzpostavljen od zunaj in ga je vsilila neka moč. Po drugi strani pa lahko tematiziramo red od znotraj, ki je skrit v kaosu ali rečeno drugače, red, ki nastaja iz kaosa (Dervin, 1994, str. 382). Vzrok za kaos vidimo v različnosti, vendar nikakor ne izključno samo v razlikah med ljudmi, kulturami itn., čeprav seveda tudi, ampak predvsem v razlikah *znotraj* osebe, *znotraj* kulture itn. Razlike pa so posledica nepopolne realnosti. Tudi če bi nam realnost lahko govorila neposredno, brez posrednikov kot so jezik, moč, diskurz, nas še zmeraj ne bi mogla voditi. Prav tako je nepopoln subjekt, včasih je osrediščen, včasih razsrediščen, včasih razumen, včasih nerazumen, včasih v skladu z ureditvijo, včasih v nasprotju z njo (Dervin, 1994, str. 382).

Z zgornjo predpostavko o ontološki in epistemološki nepopolnosti metodologija ustvarjanja smisla utemelji tudi svoj pogled na demokracijo. Demokracija se nenehno ustvarja v komunikaciji. V epistemološkem smislu pomeni predpostavka o nepopolnosti samo toleranco razlik, medtem ko v ontološkem smislu nepopolnost zahteva medsebojno odvisnost. Razumevanje naporov drugih, ki se prebijajo skozi nepopolno realnost, tako postane nujnost, saj so zahteve kaotične realnosti tolikšne, da se mora človeštvo kot vrsta skupaj prebijati skozi njo. Na ta način presežemo solipsizem konstruktivizma (Dervin, 1994, str. 378 in str. 381; Dervin, 1999a, str. 45 in str. 40).

Metodologijo ustvarjanja smisla lahko potemtakem na načelen, abstrakten in metaforičen način predstavimo kot metodologijo, ki se postavlja v razpoko in tematizira vrzel. Namreč v razpoko med kaosom in redom, strukturo in osebo, dejstvi in iluzijami, zunanjim in notranjim svetom, univerzalnim in partikularnim. Realnost ne pojmuje kot izključno urejeno niti kot izključno kaotično. Realnost je za metodologijo ustvarjanja smisla delno urejena, delno kaotična in delno v nastajanju (Dervin, 1999b, str. 730-731). Analogno velja za subjekta. Podvzetje človeških bitij, da bi fiksirali realno, je nikoli končana uganka, kajti realnost je vedno odprta za različne interpretacije, ki izvirajo bodisi iz sprememb v realnosti v odvisnosti od prostora, časa, različne zasidranosti subjektov v določenem času in prostoru ter iz razlik, kako subjekti konstruirajo interpretativne mostove preko luknjave realnosti. Ravno zaradi utemeljenosti različnih možnih interpretacij, a hkrati njihove relativnosti, metodologija ustvarjanja smisla ne more prevzeti nobene, kajti za vsako interpretacijo, ki naj bi povzela ostale, se izkaže, da je v resnici ena izmed mnogih. Metodologija ustvarjanja smisla zato pripoznava kot veljavne vse interpretacije, vendar v okviru njihove pogojenosti (Dervin, 1999b str. 730-731).

## 2.2 Ustvarjanje smisla<sup>4</sup>

### 2.2.1 Pojmovanje subjekta: subjekt kot tvorec smisla

Ena od osnovnih predpostavk metodologije ustvarjanja smisla je določeno pojmovanje subjekta. Subjekt je neločljiva povezava telesa, razuma, srca in duha ("body-mind-heart-spirit"), ki živi v nekem času in prostoru ("time-space", "čas-prostor"). Pri tem se vedno giblje iz preteklosti v sedanost in k prihodnosti ter je zasidran v nekih materialnih pogojih. Hkrati pa ima subjekt zmožnost ustvarjanja ("sense-make") abstrakcij, sanj, spominov, načrtov, ambicij itn., ki presegajo posamezne trenutke v času in prostoru ali presegajo čas in prostor sploh. To pojmovanje subjekta se osredotoča tako na notranji, kot tudi na zunanji svet subjektov, pri čemer pripoznava, da sta v zadnji instanci neločljiva. Ustvarjanje smisla ne poteka samo kot misli, ideje, opazovanje in razumevanje, pač pa tudi kot čustva, občutja, sanje, iluzije itn. (Dervin, 1999b, str. 730). Drugače rečeno, ustvarjanje smisla je tako notranje (primerjanje, kategoriziranje itn.) kot zunanje vedenje (poslušanje, ignoriranje itn.). Ta različna vedenja oziroma ravnanja lahko razumemo kot ubiranje korakov ("step-taking"), s katerimi ljudje konstruirajo oziroma oblikujejo smisel svojih svetov ali svojo pot skozi čas in prostor (Dervin, 1992 str. 65; Dervin, 1983b, str. 3). Temeljno za to pojmovanje subjekta je gibanje: subjekt se vedno giblje in giblje se znotraj svojega življenjskega sveta. Namenjen je proti nekemu cilju ali uresničuje nek svoj smoter. Ta horizont je nekaj inteligibilnega, nekaj smiselnega. Ustvarjanje smisla je torej to gibanje ali proces, katerega rezultat je nek smisel ali bolje: nekaj smiselnega za subjekta. To gibanje je zmeraj znova soočeno z novim trenutkom, novim tu in zdaj, ki ga vsaj načeloma še nikdar ni bilo. Gibanje skozi čas-prostor ima dva momenta: eden je zasidranost v materialni tu in zdaj, drugi pa preseganje časa-prostora. Situirano je v neko strukturo, pojavlja se v določenem (zmeraj novem) trenutku v času-prostoru, izhaja iz oziroma se nanaša na preteklost in se giblje k prihodnosti. Pri empiričnem raziskovanju imamo torej opraviti z medigro zgodovine, sedanjosti in gibanja k prihodnosti (Dervin, 1999b, str. 733; Dervin, 1991, str. 65).

### 2.2.2 Definicija informacije

Informacija je smisel, ki ga ustvari eden ali več ljudi v nekem trenutku v času-prostoru. Informacija ne obstaja neodvisno od človeške vedenjske ali miselne aktivnosti. Če vzamemo za primer opazovanje, kjer ne moremo imeti opravka z nekim neposrednim zrenjem realnosti, pač pa je opazovanje rezultat uporabe

<sup>4</sup> Tukaj je umestno opozoriti na težavo s prevajanjem angleškega glagola "make". Odločil sem se za prevod "ustvarjati", vendar ta prevod ne posreduje ostalih pomenov glagola "make": "tvoriti", "oblikovati", "predelovati". Šele celota teh pomenov glagola "make" omogoči polno razumevanje njegove rabe. To ustvarjanje pa ima lahko pri metodologiji ustvarjanja smisla tudi negativen rezultat, v tem primeru gre za razgradnjo smisla.

človeške energije v neki obliki. Informacija nastane skozi akt konstrukcije (Dervin, 1992, str. 63).

### 2.2.3 Standardi

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

## 2.3 Verbaliziranje

### 2.3.1 Komunikacija kot konstitutivna dejavnost

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

Ustvarjanje ali razgradnja smisla je nenehno gibanje, subjekti in institucije niso neke statične entitete, ampak so nenehno v procesu nastajanja - včasih osrediščeni, včasih razsrediščeni, včasih fluidni, včasih rigidni. Tako je za subjekt konstitutivno nenehno ustvarjanje in razgradnja smisla - ne misel kot samostalnik, ampak mišljenje kot glagol, ne čustva, ampak čustvovanje, ne komunikacija, ampak komuniciranje. To so procesi, ki ustvarjajo, podpirajo, izzivajo, spreminjajo in ponovno izumljajo človeške svetove. Če hočemo razumeti dejavnike, se moramo torej osredotočiti na njihovo gibanje skozi čas-prostor. To gibanje je včasih zaradi prisile okoliščin repetitivno, kar pomeni rigidnost in ga je moč opisati s statičnimi kategorijami, ali pa je dinamično in moramo uporabiti alternativne kategorije (Dervin, 1999b, str. 731-732).

Verbalizacije so posamezne instance ustvarjanja smisla. Tu moramo poudariti paradigmatični prelom, ki je povzet npr. v naslovu članka (Dervin, 1991) "...from entities and states to processes and dynamics...". Ali povedano drugače, gre za zamenjavo samostalniškega pojmovanja komunikacije z glagolskih pojmovanjem<sup>5</sup>. Zgoraj smo že povedali, da je za subjekt konstitutivno gibanje, se pravi ne, da je gibanje samo neka značilnost subjekta, pač pa, da je subjekt takšen zaradi svojega gibanja. Subjekt mora stopati v odnose s samim seboj, drugimi,

---

5 Zato tudi prevajam "verbing" z "verbalizacijo"

kolektiviteto, institucijo, kulturo - enako velja za kolektivitete. Povedano drugače, subjekt mora komunicirati, vsi ti odnosi so komunikacije, komunikacije v nekem temeljnem smislu. Natančneje rečeno - z glagolom - to so komuniciranja kot procesi, kot postopki. Posameznikovo ustvarjanje smisla se udejanja v njegovih ravnanjih oziroma obnašanjih ("behavings"). Ta so notranja: opazovanje, kategoriziranje, definiranje itn. ali pa zunanja: pogovarjanje, gestikuliranje itn., ki so v odnosu do sebe - spominjanje, pozabljanje, odločanje, spreminjanje stališča ali v odnosu do drugih - sodelovanje, sovražnje, nestrinjanje itn. Ta komuniciranja potekajo v horizontu neke kulture oziroma strukture, so njen izraz, hkrati pa jim ta struktura postavlja meje in te meje so ravno tako lahko predmet "razgradnje smisla" (Dervin in Clark, 1993, str. 110).

### 2.3.2 Načini verbalizacije

Proces ustvarjanja smisla zaobsega seveda tudi produkcijo znanja. Ta proces se običajno razume kot ugotavljanje, raziskovanje in sklepanje na podlagi dejstev ("factizing"). Metodologija ustvarjanja smisla pripoznava to razumevanje, vendar obenem pristavlja, da to ni edini možni proces produkcije znanja, ampak eden izmed mnogih možnih. Takšne drugačne verbalizacije so: soglašanje ("consensusing"), pogajanje ("negotiating"), posredovanje moči ("power-brokering"), definiranje ("defining"), slutnje ("hunching"), ustvarjanje nereda ("muddling"), potlačevanje ("suppresing") itn. Gre za to, da proces ustvarjanja smisla ne opredelimo že vnaprej z nekimi predpostavkami, npr. da je ugotavljanje dejstev, ampak da pripoznamo, da so pod različnimi pogoji uporabni vsi načini verbalizacije in raziskava teh različnih pogojev je naloga našega raziskovanja (Dervin, 1999b, str. 732).

### 2.3.3 Primerjava s "tradicionalnimi" pristopi k tematizaciji komunikacije

Zgornje predpostavke dobijo svojo težo, ko jih primerjamo s pristopi, ki pojmujejo komunicirajoče entitete kot statične entitete, ki se jim potem pripisuje neka stanja. V ozadju je na delu pojmovanje komunikacije kot transmisije. Komunikacijo skušamo napovedati in pojasniti s statičnimi pojmovanji, neodvisnimi od časa in prostora. Opazovalci definirajo situacije, ki so za raziskovani subjekt relevantne ali pa tudi ne. Tu se predpostavlja, da se entiteta giblje iz situacije v situacijo v enakem stanju. Za konstrukcijo smisla v komuniciranju se predpostavlja, da je konstantna, npr. informacijska potreba se pojmuje kot stalno stanje neke informacijske potrebe. Uporaba informacijskega sistema se tako skuša pojasniti z značilnostmi oseb: demografskimi kategorijami (starost, spol, izobrazba, poklic, dohodek itn.), psihološko (kognitivni stil, kognitivna prilagodljivost), komunikacijsko pismenostjo (računalniška, bralna, medosebna, jezikovna, analitična itn.), dostopom (do računalnikov, interneta, televizije itn.), povezanostjo v mreže (pripadnost neki mreži, velikost mreže itn.), življenjskimi stili (hobiji, interesi itn.) itn. Drug takšen pristop omeji komunikacijo na nek nivo -

medosebno, osebno, množično, po majhnih skupinah, organizacijsko itn. Ta pristop skriva povezave, tj. komuniciranja med nivoji ter tako skriva celoto. Spet tretji pristop pojasnjuje komunikacijo glede na tematske kontekste: politično komuniciranje, komuniciranje v zdravstvu, znanstveno komuniciranje, telekomunikacije itn., kot bi se temeljne značilnosti komuniciranja razlikovale glede na te kontekste, ki pa so le orodja opazovalcev in služijo kategorizaciji situacij.

Ko iščemo takšna stanja, izgubimo spremenljivo ali ustvarjalno v vedenju entitete. Tu obstaja zelo resna nevarnost, da gibanje subjekta reificiramo in popačimo sliko. Najdemo sicer pravilnosti, ki pa se zdijo preveč očitne ali pa nepomembne, kot bi zajeli samo najbolj rigidne vidike človeškega vedenja. Odtod potem ugotovitev, da je informacijsko ravnanje vse preveč kaotično in ne more biti predmet sistematične obravnave. Metodologija ustvarjanja smisla ne zanika že vnaprej možnost veljavnosti takšnih statičnih opredelitev, vendar se osredotoča na empirične pogoje, ki bodisi spodbujajo prilagodljivost, gibljivost in spremembo bodisi spodbujajo rigidnost, stabilnost in neprilagodljivost. Torej skuša najti dejavnike, ki ravno šele konstituira statične (in dinamične) opredelitve, ne more pa pristati, da takšne statične opredelitve že vnaprej določajo način oziroma obliko ustvarjanja smisla. Pri tem je treba dodati, da se pod statičnostjo zmeraj skriva neprestano ustvarjanje (ali razgradnja) smisla (Dervin, 1999b, str. 731; Dervin, 1992, str. 65; Dervin, 1991, str. 63-65; Dervin, 1989b, str. 218-219 in 226-227).

## 2.4 Okvir za tematizacijo demokratične komunikacije

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

munikacijska ravnanja. Dervinova predlaga ti dve dimenziji postopkov kot temeljni in nujni, pri čemer ne izključuje drugih možnih dimenzij.

#### 2.4.1 Strategije

Strategije, ki definirajo situacije, se osredotočajo na to, kako se posamezna komunikacijska entiteta (individuuum ali kolektiviteta) vidi v nekem trenutku v razmerju do drugih entitet, v kakšnem razmerju se angažira. Dervinova predlaga naslednje osnovne strategije:

- posameznik v razmerju do sebe;
- posameznik v razmerju do drugih posameznikov;
- posameznik v razmerju do kolektivitete;
- kolektiviteta v razmerju do posameznika;
- kolektiviteta v razmerju do druge kolektivitete.

Tu torej gre za postopke, ki definirajo komunikacijsko situacijo. Pri tem je pomembno, da je entiteta pri tem postopku definiranja situacije vsaj načeloma svobodna in sama določa, katero strategijo bo uporabila v neki situaciji. Od definicije situacije - uporabljene strategije - je torej odvisno nadaljnje ravnanje entitete npr. posameznik, ki se osredotoča na svoje razmerje do sebe, bo ravnal drugače, kot če bi se osredotočil na razmerje do drugih. (Dervin in Clark, 1993, str. 114-116).

#### 2.4.2 Taktike

Druga temeljna dimenzija postopkov demokratične komunikacije so taktike. Taktike so način, kako ljudje konstruirajo svoje svetove ali kako postopajo v njih. Primeri taktik bi bili: biti pozoren nase, okolje..., ustvarjanje idej o sebi, realnosti..., iskanje smeri kot določevanje smeri gibanja, izražanje, iskanje povezav, soočenje, posredovanje, spominjanje itn. (Dervin in Clark, 1993, str. 116-118)

#### 2.4.3 Okvir: razmerje med situacijami in taktikami

Kombinacija neke strategije in taktike predstavlja mesto za izolacijo nekega komunikacijskega ravnanja. Vsako takšno ravnanje je situirano, neko komunikacijsko ravnanje se zgodi vedno znova, vsaj načeloma v zmeraj novem trenutku, pri čemer pa je lahko večinoma ali celo zmeraj le ponavljanje preteklih ravnanj. Po drugi strani pa se komunikacijske taktike odzivajo na situacijo: npr. kako bo posameznik ustvarjal ideje, je načeloma odvisno od strategije - ali gre npr. za razmerje do sebe ali do drugih. To so različni načini komuniciranja, "kako" komunikacije. Vsaka situacija nosi v sebi možnost bodisi za rigidno uporabo taktike, tj. ponavljanje preteklih ravnanj, ali pa za odzivnost v uporabi taktike. To je odvisno od tega, kako v neki situaciji entiteta definira zahteve te situacije. Ta okvir

nam služi kot vodilo za raziskovanje človeških komuniciranj. Kakšni so npr. načini pozornosti, kadar se posameznik nanaša nase? Kako se razlikujejo in pod kakšnimi pogoji? (Dervin in Clark, 1993, str. 117-119)

## 2.5 Ideja vrzeli

Zgoraj smo predstavili splošen okvir za tematizacijo komuniciranja. Zdaj nas pa zanima, kako ta splošni okvir uporabiti v posameznih konkretnih kontekstih. Najprej moramo prevzeti perspektivo posameznih ravnanj v specifičnih trenutkih v času in prostoru. Predpostavljamo, da entitete konstruirajo neko strategijo, s katero definirajo situacijo. Ta konstrukcija je lahko le ponavljanje prejšnjih strategij ali pa zaradi drugačnih zahtev situacije povsem nova strategija. Ta strategija se potem uresniči kot komunikacijska taktika, kar seveda zavisi od strategije. Te taktike so, analogno strategijam, lahko ponavljanje prejšnjih ali pa na novo ustvarjene. Taktike seveda ponovno vodijo k novim situacijam in s tem novim strategijam, strategije pa spet, kot smo že rekli, narekujejo uporabo določenih taktik. Opravka imamo torej z neko medigro. Gre za to, da se komunikacijske taktike - npr. uporaba informacijskega sistema - odzivajo na pogoje situacije, kakor jih pač definira akter. Ali rečeno drugače, akter definira in poskuša premostiti neko vrzel. Ugotovimo, kako so akterji definirali vrzel in ravnali, da bi jo premostili. Kako vidijo situacije, ki so prekinile potovanje? Kako pojmujejo diskontinuitete kot vrzeli? Kako vpletejo prejšnja izkustva? Kako konstruirajo mostove čez vrzeli? Kako začnejo svoja potovanja znova? Kako nadaljujejo po prečkanju vrzeli? Kako uporabijo oziroma kako jim pomaga zgrajeni most? (Dervin, 1991, str. 66) Idejo vrzeli lahko ponazorimo z znano metaforo "trikotnika ustvarjanja smisla", ki se sestoji iz situacije, ki inicira vrzel, premoščanja vrzeli in uporabe. Bistvo komuniciranja torej zajamemo z idejo vrzeli, tj. da se osredotočimo na to, kako akter v nekem trenutku definira ta trenutek ter kako poskuša premostiti ta trenutek. Pri premoščanju vrzeli se mora komunicirajoča entiteta angažirati v vedenju oziroma delovanju: opazovanju, mišljenju, ustvarjanju idej, primerjanju, zavračanju, pogovarjanju, pošiljanju, strinjanju itn. Ta ravnanja so gradivo za premoščanje vrzeli. Vrzeli se seveda razlikujejo med seboj, premoščanje nekaterih je le ponavljanje preteklega ravnanja, druge zahtevajo invencijo, tretje so zavrte itn. Ta "kako" še zdaleč ni vedno nek zavesten, linearen, namenski vzorec - lahko je, ni pa nujno (Dervin, 1991, str. 65). Komunicirajoča entiteta ima teoretično lahko zavest o notranjih in zunanjih ovirah v neki situaciji (Dervin, 1991, str. 66). Ideja vrzeli tako lahko opiše in pojasni ta konkretni trenutek komuniciranja ter napove ravnanje akterja v tem trenutku (Dervin, 1992, str. 66; Dervin, 1991, str. 62-63). Omogoča tako tematizacijo različnih situacij (transsituacijsko), kot tudi hkrati tematizacijo specifičnih, unikatnih situacij. Ideja vrzeli je zelo abstrakten okvir, ki pa je pertinenten vsem situacijam in se lahko

obogati s konkretno unikatnostjo situacije in konteksta. Ideja vrzeli na ta način omogoča univerzalizacijo (Dervin, 1991, str. 62-63). Pri takšnem pristopu potrebujemo precej manj kategorij, da pojasnimo varianco, kot pri tradicionalnem pristopu s transsituacijskimi kategorijami. Če različnost tematiziramo s takšnim pristopom, potem se izkaže, da ni nujno, da ljudje poznajo vse perspektive. Za sprositev miselnega potenciala zadošča, da imajo občutek za razpon in situacijske razloge (Dervin, 1998, str. 42).

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

## 2.6 Možnost sistematičnega pristopa: red iz kaosa

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

## 2.7 Statične ali dinamične opredelitve subjekta

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

primerom reificirane komunikacije, ki je zvedena na rigidnosti - še zmeraj pa imamo opravka z vrzeljo in diskontinuiteto (Dervin, 1991, str. 65).

## 2.8 Subjekti kot teoretiki

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

## 2.9 Pozicija raziskovalca v dialogu

Metodologija ustvarjanja smisla terja od raziskovalca vključitev v dialog z raziskovancem in ta vključitev zahteva skromnost. Da bi raziskovalec zadostil zahtevi po objektivnosti, se pravi po sebe zavedajoči samorefleksivnosti, mora biti pripravljen na nove vrste raziskovalnih verbalizacij. To ne pomeni samo skrbi, da ne podležemo skušnjavi interpretiranja sveta za druge - kar bi pomenilo konstruiranje raziskovalnih rezultatov po svoji podobi. Tu moramo iti dlje, namreč tudi raziskovalec postane predmet raziskave in primer človeške situacije. Raziskovalec postane mesto in orodje za premoščanje različnih diskurzov ter razvijalec dialoških praks, ki to omogočajo. Vendar to ne pomeni, da mora raziskovalec potlačiti svoje interpretacije ali spoznanja, ampak da morajo ta v dialogu postati skromna in se v njem šele preveriti (Dervin, 1999b, str. 734-735).

## 2.10 Pristop k raznolikim povezovanjem

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

## 2.11 Invencija

Zgoraj predstavljeno pojmovanje komunikacije kot komunikacijskih postopkov obsega tudi možnost invencije v smislu vpeljave novih komunikacijskih praks. Predlagani okvir dveh temeljnih dimenzij komunikacijskih postopkov služi tudi kot podlaga za takšno invencijo. Toda zakaj je potrebna invencija? Tradicionalni postopki komuniciranja ne zadoščajo več. Bili so zasnovani za homogenejša, bolj stabilna socialna okolja, v katerih so avtoritarni postopki razmeroma dobro delovali. Zdaj pa smo soočeni z manj stabilnimi, bolj heterogenimi družbenimi okolji, ki terjajo drugačne komunikacijske postopke. S tem pa je povezan še en prelom. Namreč avtoritarni komunikacijski postopki morajo biti prepoznani kot taki, kot postopki. Zdaj namreč izgleda, kot da nimamo opravka s postopki, s konstruirano realnostjo, pač pa z realnostjo samo (Dervin in Clark, 1993, str. 118-119). Vendarle sam opis obstoječih praks in invencija novih ne zadoščata za spremembe. Te invencije je potrebno uvesti v sistem. Tu pa se soočimo z obstoječimi postopki v sistemu, ki so v njem zakosteneli ("rigidified"). Razlog za to zakostenelost je ideološka vezanost in pa vedenjska vezanost. Vedenjska vezanost pomeni, da je postopek zajet v ponavljajoči vedenjski vzorec skoraj izven zavesti. Navaditi se takšnega vzorca je lažje, kot pa odvaditi se. Da bi lahko ljudje v novi situaciji reagirali fleksibilno, ne pa rigidno, moramo uvesti v sistem možnost alternativnih postopkov in pa odpraviti rigidnost starih - samo rigidnost, ne pa tudi postopkov samih. Sama zavest in možnost alternativnih postopkov seveda ne zadošča, potrebno je spremeniti vedenjske navade. Za to pa je potrebna praksa, ponavljanje postopka, dokler ne postane druga narava. Ta proces spreminjanja spremlja neučinkovitost in strah. Vendar pri nekaterih vedenjskih vzorcih samo

ozavedenje in praksa ne zadoščata. To so vzorci, ki so "naučeni" skozi zatiranje ali nasilje struktur. Akterji te vzorce le težko prepoznajo in jih izvajajo brez zavesti. Zavedajo se jih samo analogno, ne pa tudi digitalno. Na tem mestu izzivamo takoimenovano predpostavljeno nezavedno izvajanja komunikacijskih procedur, tj. pravila in norme kultur. Tukaj lahko pomaga le samonadzorovani proces ozavedenja, v osnovi psihoanalitična terapija. Zahodne družbe to področje subjektivnega marginalizirajo, možna izjema so npr. soap opere, ki imajo včasih terapevtski in ozaveščujoč učinek (Dervin in Clark, 1993, str. 133-136).

## 2.12 Oblikovanje informacijskih sistemov

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

V zgoraj predstavljenem pojmovanju invencije komunikacijskih postopkov ima oblikovanje informacijskih sistemov ključno mesto. Če hočemo ljudem omogočiti večjo fleksibilnost pri ustvarjanju smisla, moramo tako tudi zasnovati sisteme. Iz predpostavke diskontinuitete sledi, da mora sistem podpirati multiperspektivnost, vsaj neko kritično maso različnih perspektiv, ki drži odprt prostor za ustvarjanje, vzdrževanje, razgradnjo in ponovno ustvarjanje smisla. Podpirati mora informativni kaos, se pravi red, ki izhaja iz kaosa (Dervin, 1994, str. 383). Oblikovanje informacijskih sistemov je v resnici metaoblikovanje, oblikovanje, ki pomaga ljudem ustvarjati in razgrajevati - se pravi oblikovati - lastne informacije oziroma lasten smisel (Dervin, 1999a, str. 43).

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

### 2.13 Vloga moči

Tematizacija vloge moči v oblikovanju in delovanju informacijskih/komunikacijskih sistemov predstavlja enega ključnih momentov v metodologiji ustvarjanja smisla. Zgoraj smo podrobno predstavili predpostavke verbalizma, se pravi ontološke in epistemološke predpostavke demokratične komunikacije. Osnovni pogoj za takšno komunikacijo je odprt prostor za invencijo v komuniciranju, za različne, tudi nasprotujoče si perspektive.

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

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

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

be vseh ljudi (vse publike sistema). Drugi ljudje pa imajo seveda drugačne informacijske potrebe, živijo drugačne situacije in so zato nezainteresirani.

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

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

## 2.14 Utopičnost

Metodologija ustvarjanja smisla je inherentno kritična metodologija, njen cilj je preoblikovanje komunikacijskih praks in sistemov z namenom, da bi bolje služili ljudem. Metodologija ustvarjanja smisla postavlja, da je iznajdba komunikacijskih alternativ za obstoječe oblike organizacij, vlad, sistemov in tudi družbe v celoti, naloga, ki zadeva človeški rod v celoti, kajti soočeni smo s prihodnostjo,

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

## 2.15 Četvorna hermenevtika

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

## 2.16 Razmerje med teorijo, metateorijo, metodologijo in metodo

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

## 3 Implikacije metodologije ustvarjanja smisla za študij iskanja in uporabe informacij

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

Rezultati študij so pokazali, da pri neki potrebi ljudje najprej uporabijo svoje kognitivne resurse. Če ti niso zadostni, sežejo najprej po najbližjih virih ali tistih, ki jih srečujejo na svojih že ustaljenih poteh. Ko najdejo uporabno informacijo, je ne sodijo po strokovnosti ali verodostojnosti, ampak na podlagi tega, koliko

jim je pomagala. Samo če informacija ne pomaga, se osredotočijo na verodostojnost in strokovnost vira ali sporočila, da si odgovorijo, zakaj to ni pomagalo (Dervin, 1989a, str. 80).

### 3.1 Kaj pomeni termin "informacija"?

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

### 3.2 Kako pristopati k analizi celotnega spektra "informacij"?

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

ki so jim stale na poti, o njihovih bojih in kakšno vlogo sta pri tem igrali moč in avtoriteta. Pri tem bi lahko vključili tudi zunanje dekonstrukcije razmerij moči v določenih kontekstih (Dervin, 1999b, str. 738-739).

### **3.3 Vsi načini ustvarjanja "informacij" so legitimni**

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

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

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

### **3.5 Način tematizacije univerzalij**

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

### 3.6 Raziskovanec kot "informacijski" ekspert in teoretik

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

### 3.7 "Informacija" kot proces ustvarjanja smisla v vseh njegovih načinih

Večina študij iskanja in uporabe informacij predpostavlja, da je informacija dan, izomorfičen opis realnega sveta. Iz te predpostavke potem izhaja osredotočenje na rezultat prenosa informacij, kot bi bil že sam prejem informacije zadosten. Ta pristop privilegira rezultat pred procesom. Za metodologijo ustvarjanja smisla je težava s tem pristopom v tem, da zamrzne čas-prostor ter subjekt in tako omeji informacije le na tiste, ki jih proizvaja in uporablja le ozek nabor strategij ustvarjanja smisla. Ta ozek nabor imenujemo ugotavljanje, raziskovanje in sklepanje na podlagi dejstev ("factizing"). Predpostavljamo, da je človeški rod zgodovinsko uporabljal in potreboval širši nabor strategij iskanja, ustvarjanja in uporabe informacij. Tradicionalni pristop zgnete številne instance ustvarjanja smisla v en končni rezultat. Metodologija ustvarjanja smisla se usmerja na proces, kar pa ne pomeni zanemarjanja rezultatov, pač pa vstavljanje rezultatov v proces, iskanje zveze med procesom in rezultatom. Na ta način se izognemo tradicionalnemu poudarku na rezultatih, kjer rezultate definiramo in merimo z vidika sistema in lahko tematiziramo različne, celo nasprotujoče rezultate, ki izvirajo iz rabe istega sistema (Dervin, 1999b, str. 740-741).

### 3.8 Vloga informacijskih sistemov pri "rabi informacij"

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

### 3.9 Kako tematizirati "informacijske" navade

Večina študij iskanja in uporabe informacij pojmuje iskanje in uporabo informacij kot nek stalen vzorec navad. Tako se sprašujejo, kakšni ljudje iščejo nek določen tip informacij in iz tega sklepajo na vzorce navad, ki povezujejo ljudi pojmovane kot statične entitete z informacijami, ki so prav tako pojmovane kot statični predalčki. Včasih se sprašujejo, kakšne strategije uporabljajo različni ljudje pri iskanju informacij. Poudarek je zdaj na navadah v obnašanju, kjer pa se predpostavlja, da oseba zmeraj uporablja iste strategije. Včasih pa se osredotočijo na strategije obnašanja v določenih vrstah situacij, pri čemer so situacije definirane v terminih dominantnega sistema. Tu se sprašujejo, ali subjekt išče na en način v nekem kontekstu in na drug način v drugem kontekstu. Zgodovina teh študij izkazuje nizko stopnjo razlage in variance. Takšne teorije uporabe informacij in njihove potencialne aplikacije so tako šibke zato, ker se osredotočajo na napovedovanje vzorcev na podlagi rigidnosti, ne pa na podlagi fleksibilnosti. Metodologija ustvarjanja smisla tu odpira nova obzorja, s tem ko zasidra iskanje in uporabo informacij v čas-prostor in gibanje. Ko se ljudje gibljejo skozi čas-prostor, lahko njihovo iskalno vedenje in uporaba ostaneta statična, se lahko

odzoveta s spremembo ali celo kaotično spremenita. Metoda mora dovoliti raziskavo vsake možnosti: stabilnosti in spremembe, rigidnosti in fleksibilnosti, kaprice in inventivnosti. Tako lahko opazujemo subjekte v eni ali več situacijah skozi čas, v različnih situacijah v različnih trenutkih ali v istem tipu situacije v različnih trenutkih. V povezavi z idejo subjekta kot eksperta, metodologija ustvarjanja smisla povpraša raziskovanca o njegovi lastni re-evaluaciji spremembe skozi čas (Dervin, 1999b, str. 741-742).

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

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

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

Raziskave iskanja in uporabe informacij so imele omejeno zmožnost pojasnitve in napovedovanja ravnanja uporabnikov zaradi uporabe tradicionalnih kategorij kot so: lastnosti ljudi, neodvisne od časa in prostora (npr. demografija, osebnost); lastnosti področja zbirke (npr. naravoslovje, humanistika, psihologija, zabava, novice) ter tematske kategorizacije življenjskih in delovnih situacij (npr. skupinsko delo, reševanje problemov, potrebe prostega časa). Metodologija ustvarjanja smisla sicer pripoznava te pristope kot koristne, vendar zahteva širšo perspektivo, ki bi vključevala tudi svet subjektov. Tradicionalne kategorije namreč redko zadenejo subjektovo poimenovanje sveta. Subjekti nimajo nobenega razlo-

ga, da bi prevzeli ta njim zunanji jezik kategorij. S perspektive tradicionalnih kategorij je bilo potem ravnanje subjektov označeno kot nesistematično, kapriciozno in solipsistično, bilo je tradicionalno podvrženo marginalizaciji ter se je pripisovalo varianci napake. Metodologija ustvarjanja smisla temu nasprotuje iz metateoretičnih razlogov: v perspektivo je potrebno vključiti pojmovanje posameznika, pri čemer to ne pomeni padca v solipsizem. Zato se usmerja v izgradnjo lastnosti, ki zmorejo zajeti posamezne vidike gibanja v času-prostoru. Te lastnosti na določen način ustrezajo osrednjim pojmom metodologije ustvarjanja smisla: čas, prostor, gibanje in vrzel. Primeri takšnih lastnosti bi bili: ali oseba vidi svoje gibanje v času-prostoru na določen način ustavljeno, npr. dve ali več poti pred sabo; ena pot, vendar ovira na poti; ena pot, vendar zvlečen s poti; nobene poti pred sabo itn.; kaj oseba pojmuje kot ustrezno stvaritev smisla v nekem trenutku, npr. dobiti celotno sliko, najti primere, slediti vzoru itn.; kako oseba uporabi informacijo, ki ji je pomagala npr. dobil idejo, našel smer, pridobil spretnost, motivacijo, podporo itn. Tipična študija ustvarjanja smisla primerja moč napovedovanja lastnosti, neodvisnih od časa, pripadnosti področju, specifičen kontekst in gibanje subjektov v času-prostoru. Ti dejavniki se razvrščajo glede na obseg časa-prostora, ki ga pokrivajo, npr. demografija je najširša, potem področje ali situacija, medtem ko je specifični mikro-trenutek najožji. Tukaj potem nastane vprašanje, kateri dejavnik in pod katerimi pogoji najbolje napoveduje ali pojasnjuje določeno značilnost, obnašanje itn. (Dervin, 1999b, str. 742-743).

### 3.12 Časovni horizont "informacije"

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

### 3.13 Tematizacija ovir iskanju in uporabi "informacij"

Raziskave iskanja in uporabe informacij tradicionalno predpostavljajo, da so ovire iskanju in uporabi dveh vrst. Na makro nivoju imamo opraviti z informacijsko neenakostjo, ki se običajno definira kot pomanjkanje dostopa do informacij. Razlog za to leži bodisi v pomanjkanju virov ali pomanjkanju znanja. To pojem se potem pripisuje posameznikom, ki tako postanejo "informacijsko revni". Ta pristop potem zdrsne v zaklinjanje množice osebnih značilnosti, ki bodisi pre-

prečujejo ali odvrtaajo od dostopa k faktičnim, ekspertnim informacijam. Merila informacijske revščine so kongruentna merilom človeške nezadostnosti. Predpostavlja se, da so boljši iskalci in uporabniki informacij tisti, ki se manj upirajo informacijam, ki so bolj odprtega duha, manj čustveni, bolj notranje kontrolirani, s širšo mrežo stikov, bolj orientirani na dejstva, bolj koherentni in urejeni, premožnejši, bolj izobraženi itn. Vse to pelje do pomanjkljivega pristopa, ki za vse krivi žrtev in predpostavlja, da je informacijski svet eksperta nujno potreben informacijski svet za slehernega posameznika, ne glede na to, kako je lahko takšen svet tuj ali oddaljen vsakdanjemu izkustvu. Metodologija ustvarjanja smisla nasprotuje takšnemu pristopu in postavlja alternativni pristop, ki je zasnovan na splošnejšem in širšem pojmovnem okviru. Ta pristop sicer ne zanika možnosti, da se med osebo in informacijo vrinejo osebne slabosti, vendar ta možnost ni inherentna metodi. Metodologija ustvarjanja smisla rekonceptualizira oviro, ki zdaj ni več samo to, kar stoji med osebo in tem, kar sistem meni, da je njen cilj, če se izrazimo v jeziku metodologije ustvarjanja smisla, ampak to kar stoji med osebo in njenim soočenjem z življenjem ("life-facing"). Ta rekonceptualizacija delno izvira iz redefinicije realnosti, informacije in subjekta, delno iz naslavljanja vprašanj moči in delno iz pojmovanja, da ovire iskanju in uporabi informacij definira v konkretnih situacijah subjekt sam in te ovire niso neke določene vrste, ampak različnih vrst. Tako na primer metodologija ustvarjanja smisla sprašuje, pod kakšnimi pogoji subjekti trčijo ob, kar oni definirajo kot čustveno oviro iskanju informacij, ter kaj je vodilo k temu. Sprašuje tudi, ali so se subjekti bojevali s temi ovirami, ali pa so jih sprejeli in kako. Če so našli koristnejše alternativne poti in kaj je to omogočilo. Tu je potrebno poudariti, da metodologija ustvarjanja smisla ne predpostavlja, da ekspertna informacija bodisi koristi bodisi ne koristi. Skuša se vzdržati tradicionalnega pojmovanja, ki vnaprej predpostavlja, kaj naj bi bila in kaj naj ne bi bila koristna informacija. Prav tako skuša raziskati načine, kako je informacija koristna in pri tem ne predpostavlja, da je informacija že sama po sebi koristna (Dervin, 1999b, str. 744-745).

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

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij so pojmovale informacijo kot opis realnosti, socialna struktura pri tem ni bila upoštevana in subjekt so pojmovale kot neodvisno desocializirano entiteto. Novejši pristopi pa uvajajo na eni strani bolj strukturalni pristop, ki se osredotoča na socialno strukturo, na drugi strani pa bolj fenomenološki, ki se osredotoča na opis izkustva subjekta. Metodologija ustvarjanja smisla pripoznava oba pristopa, a obenem ubira pristop, ki stoji na križišču obeh in pri tem ne favorizira nobenega. Ne privilegira ne

realistično fundamentalne, ne subjektivistično konstruktivistične definicije informacije, ampak se "skromno" posveča verbalizacijam. Skuša raziskati, kako subjekti uporabljajo iskanje in uporabo informacij bodisi za vzdrževanje in sodelovanje s sistemi moči (strukturno) ali, kako jih izzivajo in se jim upirajo ali pa kako jih prekoračijo ali pa so kapriciozno pozabljivi (Dervin, 1999b, str. 745).

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

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij predpostavljajo, da je raziskovanje lahko in da ne zahteva ravno globokega izkopavanja. Metodologija ustvarjanja smisla trdi nasprotno. Artikulacija živete izkušnje, ki vključuje boje in odpore ter pokoravanje ureditvi, je že sama po sebi potovanje ustvarjanja smisla. Artikuliranje sveta nekega subjekta, ne da bi ga opisali z enim od dominantnih diskurzov in ga s tem podvrgli, zahteva prinašanje neizrečenega in neartikuliranega v zavest, to je proces ozavedanja. Zato je intervju v metodologiji ustvarjanja smisla zasnovan kot ciklični in ponavljajoč se, pri tem je intervjuvanec sodelavec v skupni kontroli tega ponavljanja. Iz takšne zasnove intervjuja tudi sledi, da v intervjuju pozovemo intervjuvanca, naj sam premošča vrzeli, kar se sicer običajno prepusti ekspertom. Naj sam premosti vrzeli med preteklostjo in sedanjostjo, sedanjostjo in prihodnostjo; vrzeli, ki izvirajo iz razmerja do moči in vpliva moči ter vrzeli, ki izvirajo iz vrednosti ali ne-vrednosti formalne informacije. Ta poziv je ponavadi šokanten, vendar se sčasoma ta odziv pogosto spremeni v entuziazem. Takšen pristop k intervjuvanju bi lahko nekateri označili, kot da pripada področju terapije. V resnici je ta pristop pozoren tudi na čustva, slutnje, želje, sanje itn., ki so nasploh marginalizirani, kot da spadajo na področje terapije. Kakor je bilo rečeno že zgoraj, metodologija ustvarjanja smisla priznava vsa verbaliziranja kot relevantna za študij iskanja in uporabe informacij (Dervin, 1999b, str. 746).

### **3.16 Raziskovalec kot raziskovani**

Tradicionalne študije iskanja in uporabe informacij niso posvečale pozornosti raziskovalcu kot iskalcu informacij. Vendar je raziskovalec ravno tako iskalec in uporabnik informacij ter zanj prav tako velja vsaka premisa, ki velja za subjekte, ki so predmet raziskave. Metodologija ustvarjanja smisla zahteva od raziskovalca samorefleksijo in sicer tako v vlogi raziskovalca kot raziskovanca. To pomeni, da raziskovalec intervjuva sebe, kot bo intervjuval raziskovane sogovornike in da se intervjuva v smislu svojega odnosa do projekta, kar obsega

financerje, sodelavce, raziskovance, postopke, rezultate itn. Metodologija ustvarjanja smisla zahteva, da ta analiza upošteva čas, prostor, gibanje, vrzel, moč, silo, oviro, stalnost in spremembo ter da raziskovalec ni pozoren samo na to, kar je urejeno, premočrtno in artikulirano, ampak tudi na to, kar je neurejeno, težavno in neizraženo (Dervin, 1999b, str. 746).

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

Tipične študije iskanja in uporabe informacij iščejo neko osrednjo točko v svojih ugotovitvah, en vzorec ali vsaj neko omejeno različnost okoli te centralne točke. Metodologija ustvarjanja smisla tu uvaja širšo perspektivo, ki vključuje tudi zgornji pristop. Seveda uporablja vsa razpoložljiva orodja (statistična itn.), da bi razkrila ta "centralni" vzorec, vendar gre pri tem še korak dlje in namenoma išče izjeme in motnje. Če gre npr. za raziskavo prediktorjev iskalnega ravnanja, potem ne bo iskala samo tistih prediktorjev, ki najbolj pojasnijo varianco iskalnega vedenja, ampak bo skušala tudi primerjati prediktorje med sabo ter si razjasniti, kako so si uporabniki, čeprav so si v drugih pomembnih smislih različni, v nekem smislu podobni, in obratno, kako so si uporabniki podobni v tem smislu, različni v drugih smislih. Metodologija ustvarjanja smisla gre še dlje, onkraj podatkov iz raziskave, zanimajo jo opažanja nasprotij in skupnega - od intervjuvancev, podobno mislečih kolegov in tudi kolegov iz drugačnih miselnih tradicij. Kadarkoli se pojavi nekaj, kar ni moč subsumirati pod centralni vzorec, se metodologija ustvarjanja smisla sprašuje: pod kakšnimi pogoji se je to lahko pojavilo? (Dervin, 1999b, str. 747)

## 4 Zaključek

V pričujočem članku sem skušal podrobno predstaviti metodologijo ustvarjanja smisla. Pri tem se skorajda nisem dotaknil specifičnih metod raziskovanja uporabnikov kot je npr. intervju časovnega poteka mikro trenutkov in tudi ne pristopa k analizi podatkov oziroma načina gradnje utemeljene teorije posameznega konteksta. Menim, da je o tem precej bolj produktivno govoriti na konkretnem primeru uporabniške študije. Zgoraj sem zato predstavil predvsem metateoretične predpostavke metodologije ustvarjanja smisla in razvil izhodiščne pojme. Njena centralna točka je razumevanje iskanja in rabe informacij kot procesa. Procesni pristop omogoča videti notranjo dinamiko informacijskega ravnanja in obenem drži odprt prostor za različne interpretacije. Upam, da sem uspel pokazati, da študij uporabnikov - kot vsako družboslovno raziskovanje - potrebuje čvrsto teoretsko zasnovo in da še zdaleč ni neko samoumevno podvzetje. Nere-

flektirane predpostavke nas kaj lahko pripeljejo v slepo ulico. Ravno v tem vidim ključen prispevek metodologije ustvarjanja smisla. Omogoči nam, da sploh razumemo, kaj pomeni uporabniški pristop in obenem pokaže, kako zlahka zapademo v sistemski pristop pri raziskovanju uporabe informacijskih sistemov.

## Citirani viri

1. 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.
2. Carter, Richard F. (1989). What does a gap imply? Paper presented at annual convention of the International Communication Association, San Francisco. V *Annual convention of the International Communication Association*. San Francisco.
3. Clark, Kathleen D., & Archer, Julie L. (1999) *Bibliography of journal articles citing Dervin as of July 1999*. Pridobljeno 1.VI.2001 s spletne strani: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/bib/bibderssci99.html>
4. Dervin, Brenda (1983a). Information as user construct: the relevance of perceived information needs to synthesis and interpretation. V S. A. Ward, & L. J. Reed (ur.), *Knowledge structure and use: Implications for synthesis and interpretation* (str. 153-183). Philadelphia: Temple University Press.
5. Dervin, Brenda (1983b) *An overview of sense-making research: Concepts, methods and results to date*. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association, Dallas, TX, May. Pridobljeno 2.VI.2001 s spletne strani: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>
6. Dervin, Brenda (1989a). Audience as listener and learner, teacher and confidante. The sense making approach. V R. Rice, & C. Atkins (ur.), *Public communications campaigns* (str. 67-86). Newbury Park: Sage.
7. Dervin, Brenda (1989b). Users as research inventions: how research categories perpetuate inequities. *Journal of Communication*, 39(3), str. 216-233.
8. Dervin, Brenda (1991). Comparative theory reconceptualized: from entities and states to processes and dynamics. *Communication Theory*, 1(1), str. 59-69.
9. Dervin, Brenda (1992). From the mind's eye of the 'user': The sense-making qualitative-quantitative methodology. V J. D. Glazier, & R. R. Powell (ur.), *Qualitative research in information management* (str. 61-84). Englewood: Libraries Unlimited.

10. Dervin, Brenda (1994). Information - democracy: an examination of underlying assumptions. *Journal of the American Society for Information Science*, 45(6), str. 369-385.
11. Dervin, Brenda (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), str. 36-46.
12. Dervin, Brenda (1999a). Chaos, order and sense-making: a proposed theory for information design. V R. Jacobson (ur.), *Information design* (str. 35-57). Cambridge: MIT Press.
13. Dervin, Brenda (1999b). On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 35, str. 727-750.
14. Dervin, Brenda, & Clark, Kathleen D. (1993). Communication and democracy: a mandate for procedural invention. V S. Splichal, & J. Wasko (ur.), *Communication and democracy* (str. 103-140). Norwood NJ: Ablex.
15. Dervin, Brenda, & Nilan, Michael. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 21, str. 3-33.
16. Pettigrew, Karen E., Fidel, Raya, & Bruce, Harry. (2001). Conceptual frameworks in information behaviour. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 35, str. 43-78.
17. Pivec, Franci (2001) *Informacijska družba in knjižnice*. Pridobljeno 8.XI.2003 s spletne strani: [http://home.izum.si/izum/e-publikacije/novice\\_Inf\\_druzba\\_in\\_knjiznice.pdf](http://home.izum.si/izum/e-publikacije/novice_Inf_druzba_in_knjiznice.pdf)
18. Savolainen, Reijo (1993). The sense-making theory: reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking and use. *Information Processing and Management*, 29 (1), str. 13-28.
19. Vodeb, Gorazd (2003). *Študij uporabnikov in organizacija referalne dejavnosti*. Magistrsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.

---

**Mag. Gorazd Vodeb** je zaposlen v Informacijskem in referalnem centru Narodne in univerzitetne knjižnice kot informacijski specialist.  
Naslov: Turjaška 1, 1000 Ljubljana  
Naslov elektronske pošte: [gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si](mailto:gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si)