

# Informacijsko ponašanje mladih kod pretraživanja informacija

---

Pišpek, Ivona

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:548032>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-15**



Sveučilište u Zagrebu  
Filozofski fakultet  
University of Zagreb  
Faculty of Humanities  
and Social Sciences

*Repository / Repozitorij:*

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb  
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI  
Ak. god. 2018./ 2019.

Ivona Pišpek

**Informacijsko ponašanje mladih kod pretraživanja informacija**

Završni rad

Mentor: prof.dr.sc. Sonja Špiranec

Zagreb, rujan 2019.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

---

(potpis)



# Sadržaj

Sadržaj.....	ii
1. Uvod.....	1
2. Google generacija.....	2
3. Informacijsko ponašanje.....	4
3.1. Povijest istraživanja informacijskog ponašanja.....	4
3.2. Teorija informacijskog ponašanja.....	5
3.3. Modeli informacijskog ponašanja.....	6
3.3.1. Ellisov model.....	6
3.3.2. Kuhlthauin model procesa pretraživanja informacija.....	8
3.3.3. Wilsonov model informacijskog ponašanja 1981. godine.....	9
3.3.4. Wilsonov model ponašanja u traženju informacija 1981. godine.....	10
3.3.5. Wilsonov model informacijskog ponašanja iz 1996. godine.....	11
4. Informacijska pismenost.....	13
5. Istraživanje.....	15
5.1. Istraživačka metoda i uzorak.....	15
5.2. Informacijski izvori.....	16
5.3. Evaluacija informacija.....	16
5.4. Ponašanje, teškoće i osjećaji kod procesa pretraživanja informacija.....	17
6. Zaključak.....	18
7. Literatura.....	19
8. Popis slika.....	21
Sažetak.....	22
Summary.....	23

# 1. Uvod

Upravljanje, razmjena i manipulacija informacijama su prevladavajuće djelatnosti suvremenog, informacijskog društva. Sam pojam informacije ima različite definicije ovisno o području u kojem se definira, ali u konceptu informacijskog društva informaciju možemo shvatiti kao osnovu za učenje – bez novih informacija ne možemo naučiti ništa novoga (Neuman, 2011). Informacijsko društvo je preplavljeno mnogobrojnim informacijama pomoću kojih ljudi uče kako razumjeti svijet, ali u tom procesu je važno razabrati relevantne od nerelevantnih informacija pri čemu važnu ulogu ima i proces pretraživanja informacija koji se može olakšati istraživanjem na koji način ljudi pretražuju informacije – pronalaženje barijera, problema tijekom procesa pretraživanja dovodi do većeg razumjevanja informacijskog ponašanja korisnika pomoću kojeg se mogu aktualizirati tehnologije kako bi korisnici što brže došli do tražene informacije.

Glavna tema ovog rada je informacijsko ponašanje mladih pri pretraživanju informacija. Rad se sastoji od dva dijela – teorijskog te metaanalize četiri istraživanja. Cilj je rada da se ukaže na važnost učenja mladih području informacijskog ponašanja kako bi bili u mogućnosti spretnije baratati informacijama.

U prvom dijelu se razrađuje terminologija informacijskog ponašanja te se objašnjavaju razlike između sličnih koncepata u području informacijskog ponašanja. Prikazuje se povijest nastanka termina informacijskog ponašanja te se prikazuju neki od najvažnijih modela informacijskog ponašanja. Nadalje, objašnjavaju se termini „Google generacije“ i informacijske pismenosti te razlika između informacijske, digitalne, medijske, računalne i knjižnične pismenosti. U drugom dijelu rada analizirat će se četiri istraživanja provedena u području informacijskog ponašanja prikazujući rezultate i zaključke zajedničkih točaka istraživanja – korišteni informacijski izvori, evaluacija informacija te ponašanje, teškoće i osjećaji kod procesa pretraživanja informacija.

## 2. Google generacija

U današnjem svijetu okruženi smo konstantnim promjenama u načinu vođenja života, najvećim dijelom zbog svakodnevnih napredaka u tehnologiji. Tehnologijom se koristimo u svim sferama našeg života: posao, odgoj, izvor zabave, ..., pa i u obrazovanju. Mladi koriste laptop, mobitele i ostale uređaje da dođu do informacija koje su im potrebne kako za zabavu, tako i za obrazovanje. Prevladava mišljenje da su oni napredniji i snalažljiviji u pronalasku i vrednovanju informacija jer su odmalena okruženi tehnologijom, jer kako su oni rasli tako se usporedno i s njima razvijala tehnologija.

Tu generaciju mladih, rođenih nakon 1993. godine, naziva se „Google generacijom“, „net generacijom“, „milenijskom generacijom“ i sl (Lasić-Lazić i sur., 2012; Rowlands i sur., 2008). Tim nazivima se naglašava razlika između mladih ljudi i starijih generacija kojima tehnologija nije predstavljala sastavni dio svakodnevnog života već se oni moraju prilagoditi i držati korak s mlađim naraštajima. Prensky (2001) naziva taj naraštaj mladih digitalnim urođenicima (eng. *digital natives*) koji su „izvorni govornici' digitalnog jezika računala, video igara i Interneta“ (Prensky, 2001, str. 1). Ostale, oni koji nisu odmalena bili upoznati s tehnologijom već su je naknadno usvojili, opisuje kao digitalne imigrante (eng. *digital immigrants*). Razlika između tih dviju skupina se može vidjeti u tome što, iako su se digitalni imigranti prilagodili novoj okolini i usvojili tehnološka znanja, oni ostavljaju svoj trag iz prošlosti, primjerice to što im primarni izvor pronalaska informacija neće biti Internet već knjiga (Prensky, 2001).

Rowlands i sur. (2008) u svojem radu su na temelju raspoložive literature ispitali stavove o Google generaciji koji prevladavaju u mišljenju većina ljudi, a neki se baziraju na temelju vlastitih opažanja, bez empirijskih dokaza. Složili su se s tvrdnjom da mladi ljudi imaju velika očekivanja od informacijsko – komunikacijske tehnologije, iako naglašavaju da se to može primijeniti na većinu ljudi jer smo svi mi potrošači informacija. Mladi ljudi nisu više toliko pasivni potrošači informacija te kao rezultat toga mediji poput televizija i novina nisu toliko popularni. Tvrdnja da mladi preferiraju tekstualni način komunikacije od verbalnog se može objasniti činjenicom da su poruke preko raznovrsnih društvenih mreža besplatne, pa time i pristupačnije. Isto tako, davanje prednosti vizualnim informacijama nad tekstualnim se može djelomično objasniti napretkom tehnologije i širenjem društvenih mreža u kojima veliku ulogu čini video komunikacija. Jedan od opasnijih mitova je to da se Google generacija smatra vrsnim u pretraživanju informacija. Ovaj mit prevladava jer se izjednačuje digitalna i informacijska pismenost (Rowlands i sur., 2008).

Popularno viđenje mladih ljudi uključuje mišljenje da su mladi veoma vješti u pronalasku potrebne, relevantne informacije što nije temeljeno na empirijskim dokazima. „Brzina web pretraživanja mladih pokazuje da se malo vremena troši na procjenu informacija, bilo zbog relevantnosti, točnosti ili autoriteta“ (Rowlands i sur., 2008, str. 302 i 303).

Mnogi stavovi i mišljenja o mladim ljudima, pa i sam naziv, Google generacija, kojim ih se opisuje, se ne temelje na empirijskim dokazima. S druge strane, neke se tvrdnje, poput tvrdnje da provode mnogo vremena online ili da preferiraju sažetije i lako dostupnije informacije, mogu primijeniti na sve generacije, tj. na ljude općenito. Širenje tehnologije i sve veća online dostupnost informacija ruši barijeru između mlađih i starijih koji se brzo prilagođavaju i, kao i mladi, koriste tehnologiju i Internet u različite svrhe. „U pravom smislu, svi smo mi sada Google generacija“ (Rowlands i sur., 2008, str. 301; Selwyn, 2009).



### 3. Informacijsko ponašanje

#### 3.1. Povijest istraživanja informacijskog ponašanja

Polje informacijskog ponašanja unutar informacijskih znanosti se istražuje već od druge sredine 19. stoljeća, iako se tada nije koristio termin „informacijsko ponašanje“. Bates (2010) povezuje početak istraživanja ovog polja s godinom osnivanja američkog profesionalnog knjižničarstva (eng. *American professional librarianship*) 1876. godine u kojoj je Samuel Green poručio knjižničarima da komuniciraju s korisnicima knjižnica te da im pomognu na koji god način mogu. Wilson (1999) povezuje početak informacijskog ponašanja sa Konferencijom znanstvenih informacija Kraljevskog društva iz 1948. godine gdje su se prezentirali znanstveni radovi o korištenju dokumenata i knjižnica. Konferencija predstavlja početak modernog proučavanja ljudskog ponašanja pri traženju informacija. Prvi puta je interes tada bio usmjeren k pokušaju razumijevanja na koji način ljudi rabe informacije u odnosu na njihov posao, naročito na koji su način rabljene u znanosti i tehnologiji (Wilson, 2000). Deset godina kasnije, održana je Internacionalna konferencija o znanstvenim informacijama (eng. *International Conference on Scientific Information*) na kojoj su izloženi radovi mnogih, danas veoma poznatih, stručnjaka u ovom polju. Jedan od važnijih radova s konferencije bio je rad J. D. Bernala (1958., prema Wilson, 1994.) u kojem pruža „listu zahtjeva s terena“ koje treba riješiti. Na kraju svoga rada, Bernal ističe kako glavni faktor kreiranja metoda pohrane i pretraživanja informacija treba biti poznavanje zahtjeva različitih korisnika znanstvenih informacija kao i načina na koje se one kasnije koriste.

Tijekom i nakon Drugog svjetskog rata vlade su uvidjele pozitivne strane poboljšanja distribucije i prijenosa informacija među znanstvenicima. „Velike konferencije o znanstvenim informacijama, 1948. i 1959. godine, dovele su do znatnog ulaganja novca tijekom 50-ih i 60-ih godina prošlog stoljeća u istraživanje o tome kako su znanstvenici prikupljali i koristili informacije u svom istraživačkom radu“ (Bates, 2010).

Prvi veći program istraživanja o informacijskom ponašanju, prema Bawden i Robinson (2012), je proveden tijekom 50-ih i 60-ih godina prošlog stoljeća u kojem su se istraživale informacijske potrebe i ponašanja akademika i stručnjaka iz STEM područja (znanost, tehnologija, inženjerstvo, medicina) uglavnom koristeći kvantitativne metode. Tijekom 60-ih i 70-ih godina prošlog stoljeća pojavio se veći interes za informacijsko ponašanje vezano uz društvene znanosti. U početku je interes bio usmjeren na akademske grupe u tom području, a kasnije se interes proširio na „obične ljude“. U SAD-u se povećao interes za procjenama

istraživanja vladinih programa na temu siromaštva, obrazovanja, diskriminacije i sl. Ovo razdoblje istraživanja u području informacijskog ponašanja je pružilo nova istraživačka područja i upotrebu kvantitativnih, ali i kvalitativnih metoda (Bawden i Robinson, 2012).

Većina istraživanja i radova u polju informacijskog ponašanja su se do 70-ih godina prošlog stoljeća fokusirala samo na aspekt korištenja informacijskih izvora i sustava bez dubljeg istraživanja za što se ti informacijski izvori i sustavi koriste. Prebacivanjem s kvantitativnih metoda na kvalitativne metode, 80-ih godina prošlog stoljeća, „došlo je do pomaka prema pristupu usmjerenom na osobu, umjesto pristupa usmjerenom na sustav“ (Wilson, 2000, str. 51).

U početku su se studije o informacijskom ponašanju nazivale „studije upotrebe“ (eng. *use studies*), studije „informacijskog traženja i prikupljanja“ (eng. *information seeking and gathering*) ili studije „informacijske potrebe i korištenja“ (eng. *information needs and uses*). U 90-im godinama prošlog stoljeća termin „informacijsko ponašanje“ je zamijenio postojeći termin „traženje informacija“ jer se smatralo da traženje informacija uključuje samo eksplicitne napore kod pronalazanja informacija te time isključuje sve ostale moguće međudnose između ljudi i informacija (Bates, 2010). Postoje dvije primjedbe na termin informacijskog ponašanja: prva uključuje gramatički netočan izraz jer se informacija ne može ponašati; druga primjedba proizlazi iz riječi ponašanje koja sugerira na psihološki pojam biheviorizma te bi se zbog toga moglo usmjeravati samo na vidljive, objektivne radnje što znatno sužava opseg termina. Unutar informacijskih znanosti pojam informacijskog ponašanja uključuje i kognitivna ponašanja poput potreba, mišljenja, motivacije, itd (Bawden i Robinson, 2012).

### **3.2. Teorija informacijskog ponašanja**

Prije detaljnijeg prikaza polja informacijskog ponašanja, važno je definirati ključne termine u polju informacijskog ponašanja. Sam termin informacijskog ponašanja označava sveukupnost ljudskog ponašanja u odnosu na izvor i prenositelje informacija, te on uključuje i aktivno i pasivno traženje i korištenje informacija. Ponašanje pri traženju informacija (eng. *Information Seeking Behavior*) je ponašanje s određenom namjerom, odnosno svrhom kako bi se došlo do određenog cilja. U procesu traženja, korisnik se može služiti manualnim informacijskim sustavima poput novina i knjižnica, ili računalnim sustavima poput World Wide Web-a. Ponašanje pri pretraživanju informacija (eng. *Information Searching Behavior*) je mikro razina ponašanja koja se javlja kod upotrebe bilo koje vrste informacijskog sustava. Sastoji se i od interakcija na razini čovjek – računalo i od interakcija na intelektualnoj razini, što uključuje i

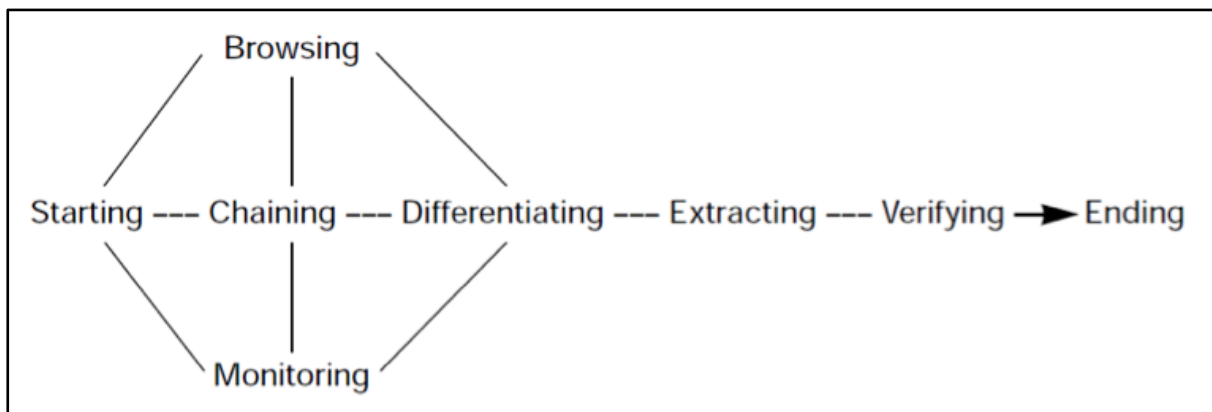
mentalne akcije poput procjenjivanja relevantnosti informacija. Ponašanje pri korištenju informacija (eng. *Information Use Behavior*) se sastoji od fizičkih radnji, primjerice označivanje dijela teksta kako bi se istaknuo njegov značaj, i mentalnih radnji, primjerice uspoređivanje nove informacije s već postojećim znanjem, kod uključivanja nađenih informacija u postojeću bazu znanja korisnika (Wilson, 2000).

### 3.3. Modeli informacijskog ponašanja

Modeli predstavljaju pojednostavljeni prikaz stvarnosti te se često prikazuju kroz dijagrame. S vremenom se modeli nadograđuju jedan na drugi ili povećavaju opsegom, ali se to može izvršiti tek kad se prikazane hipoteze unutar modela, najčešće prikazi međudnosa različitih koncepata, potvrde u stvarnosti. Drugim riječima, kad se dokažu hipoteze unutar prvotnog modela. Pojednostavljenost prikaza u modelu u isto vrijeme predstavlja i prednost i nedostatak modela općenito: prikaz samo glavnih faktora neke teorije olakšava razumijevanje odnosa koji se prikazuju te lakše istraživanje te teorije, ali istovremeno se time može ta teorija previše generalizirati na neku drugačiju teoriju (Case i Given, 2016).

Wilson (1999, str. 250) ističe da se modeli nalaze na predteorijskoj fazi određivanja odnosa između teorija, ali mogu sadržavati odnose vrijedne daljnjeg istraživanja: „Model se može opisati kao okvir za razmišljanje o problemu i može se razviti u izjavu o odnosima između teoretskih tvrdnji. Većina modela u općem području informacijskog ponašanja su izjave, često u obliku dijagrama, koje pokušavaju opisati aktivnost traženja informacija, uzroke i posljedice te aktivnosti, ili odnose među fazama u ponašanju kod traženja informacija.“

#### 3.3.1. Ellisov model



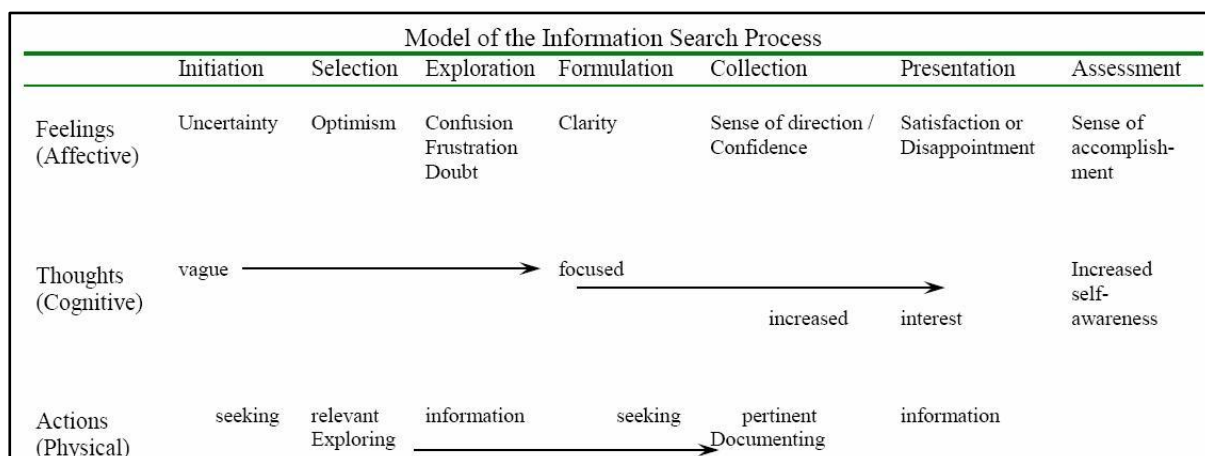
Slika 1. Ellisov model informacijskog ponašanja; izvor: Wilson, 1999

Wilson (1999) je Ellisov model prikazao u formi dijagrama, prikazan na slici, dok je Ellis 1989. godine zamislio model informacijskog ponašanja u seriji od šest značajka naknadno dodajući, 1993. godine, još dvije značajke (Robson i Robinson, 2013; Wilson, 1999) :

- početak označava prvotne aktivnosti koje se poduzimaju da bi se pronašle određene informacije
- ulančavanje uključuje ulančavanje unatrag, tj. slijeđenje referenci citiranih u izvorima, i ulančavanje unaprijed, odnosno utvrđivanje materijala koji navodi te izvore
- pregledavanje je pretraga za informacijama u području mogućeg interesa
- diferenciranje obilježava filtriranje izvora ocjenjivanjem njihove relevantnosti i drugih karakteristika kako bi se smanjio opseg informacija
- nadgledanje označava održavanje svijesti o ažurnosti informacija
- ekstrahiranje predstavlja identificiranje i izdvajanje relevantnih informacija
- provjeravanje točnosti informacija
- završetak.

Ellis naglašava kako se redoslijed ovih značajki ne smije smatrati nepromjenjivim jer odnosi između interakcija ovise o čimbenicima određene aktivnosti informacijskog ponašanja. Naravno, jasno je da je početak uvijek prva značajka te da je završetak uvijek posljednja. Isto tako, može se uvidjeti da provjeravanje dolazi korak prije završetka jer nema smisla istraživati točnost informacija ako naknadno namjeravamo prikupljati dodatne informacije (Wilson, 1999). Ovaj model je temeljen na empirijskim istraživanjima u različitim područjima uključujući akademsko područje, područje fizike i kemije te sociologije. Prikazuje informacijsko ponašanje pojedinca ne uzimajući u obzir uloge pružatelja informacija, niti informacijske potrebe pojedinca i kontekst u kojem se one javljaju čime se direktno ne objašnjava samo informacijsko ponašanje kod traženja informacija (Case i Given, 2016; Robson i Robinson, 2013).

### 3.3.2. Kuhlthauin model procesa pretraživanja informacija



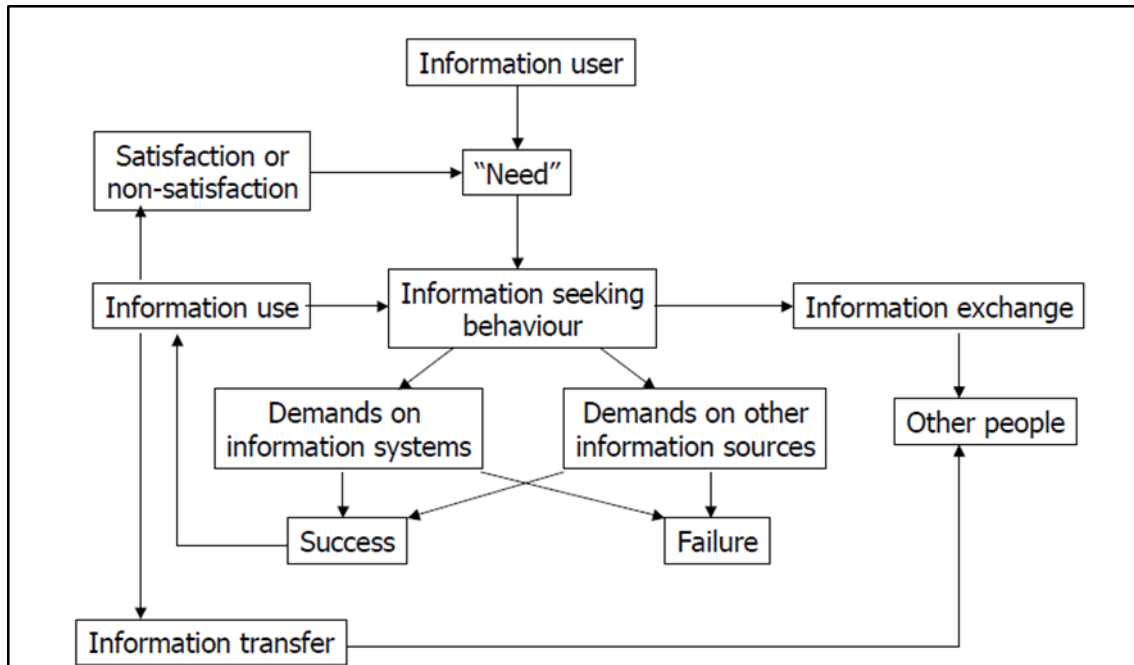
Slika 2. Kuhlthauin model procesa pretraživanja informacija iz 1993. godine;  
izvor: Case i Given, 2016

Ovaj model prikazuje slijed kognitivnih i afektivnih stanja ili ponašanja koja se javljaju kod pretraživanja i vrednovanja informacija. Elementi Kuhlthauinog modela iz 1991. godine su: inicijacija, selekcija, istraživanje, formulacija, kolekcija i prezentacija. Uz svaki element su pridodani određeni osjećaji, mišljenja i akcije koje su karakteristične za taj stadij procesa pretraživanja informacija (Wilson, 1999). Kod inicijacije, u početku procesa, korisnik postaje svjestan svoje potrebe za informacijom te se može javiti osjećaj nesigurnosti. U sljedećem koraku, selekciji, korisnik postaje optimističan oko svoje potrage za informacijama određujući područje interesa te način na koji će mu pristupiti. Istraživanjem područja korisnik postaje zbunjen i nesiguran u svoju pretragu nalazeći na teškoće kod formuliranja potrebe informacijskim izvorima. Kod formulacije se javlja jasnoća u traženju informacija sužavanjem pretrage čime se vraća sigurnost i optimizam koji se prenosi na korak kolekcije relevantnih informacija. Kod prezentiranja, korisnik je zadovoljio svoju informacijsku potrebu. Kuhlthau je 1993. godine nadopunila model dodajući još jedan element modela – procjenu kod koje korisnik vrednuje svoje postignuće što povećava osjećaj samopoštovanja (Case i Given, 2016).

Model je temeljen na brojnim istraživanjima te je među prvim modelima koji naglašavaju važnost utjecaja osjećaja i mišljenja kod pretraživanja informacija. Kao ni Ellis, niti Kuhlthau ne uzima u obzir vrstu informacijske potrebe koja dovodi do procesa pretraživanja informacija, ni karakteristike informacijskih izvora. Ključan fokus u ovom modelu su osjećaji koji se javljaju kod spoznavanja nedostatka informacija te kod procesa nadopunjavanja postojeće baze znanja novim informacijama (Case i Given, 2016). Za razliku

od Ellisovog modela gdje je redosljed značajka promjenjiv, kod Kuhlthauinog modela elementi imaju specifičan redosljed (Wilson, 1999).

### 3.3.3. Wilsonov model informacijskog ponašanja 1981. godine

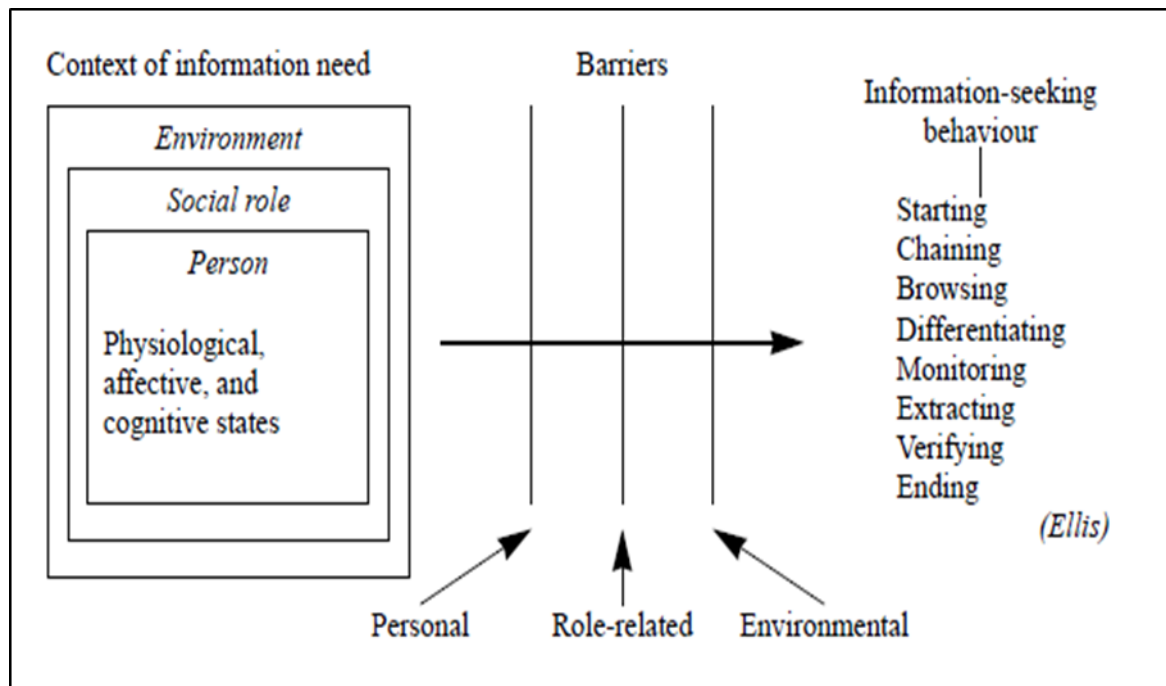


Slika 3. Wilsonov model iz 1981. godine; izvor: Wilson, 1999

Wilsonov prvi model informacijskog ponašanja upućuje da neka potreba od strane korisnika rezultira traženjem informacije pri čemu korisnik može koristiti formalne, informacijske sustave ili neke druge izvore informacija. Korisnik može informacije tražiti i od drugih ljudi što je u modelu prikazano kao „razmjena informacija“, pri čemu je komunikacija između ljudi prikazana kao „prijenos informacija“. Termin „razmjena“ stavlja naglasak na reciprocitet, odnosno na uzajamnost u izmjeni informacija. Kod svakog stupnja traženja informacija, moguć je i neuspjeh jer, i kod slučaja kada je korisnik našao informaciju vezanu uz određenu potrebu, ta nađena informacija ne mora biti dostatna za zadovoljavanje potrebe (Wilson, 2006). U slučaju neuspjeha zadovoljavanja potrebe, korisnik može naknadno tražiti nove informacije ponavljajući postupak pretraživanja informacija. (Robson i Robinson, 2013). Ovaj model se također može shvatiti i kao dijagram informacijskih procesa, definiranih u smislu ponašanja korisnika, u kojem se prikazuje „da se informacije mogu prenijeti na druge, ili se mogu zadržati i kasnije razmijeniti za informacije od drugih“ (Wilson, 1994, str. 2). Wilson (1999) ukazuje na nedostatke ovog modela: model samo prikazuje kartu područja te skreće pozornost na

praznine u istraživanju, pri čemu ne daje nikakav prijedlog uzročnih čimbenika u informacijskom ponašanju, pa stoga ne upućuje izravno na hipoteze koje treba testirati.

### 3.3.4. Wilsonov model ponašanja u traženju informacija 1981. godine



Slika 4. Drugi Wilsonov model iz 1981. godine; izvor: Wilson, 1999

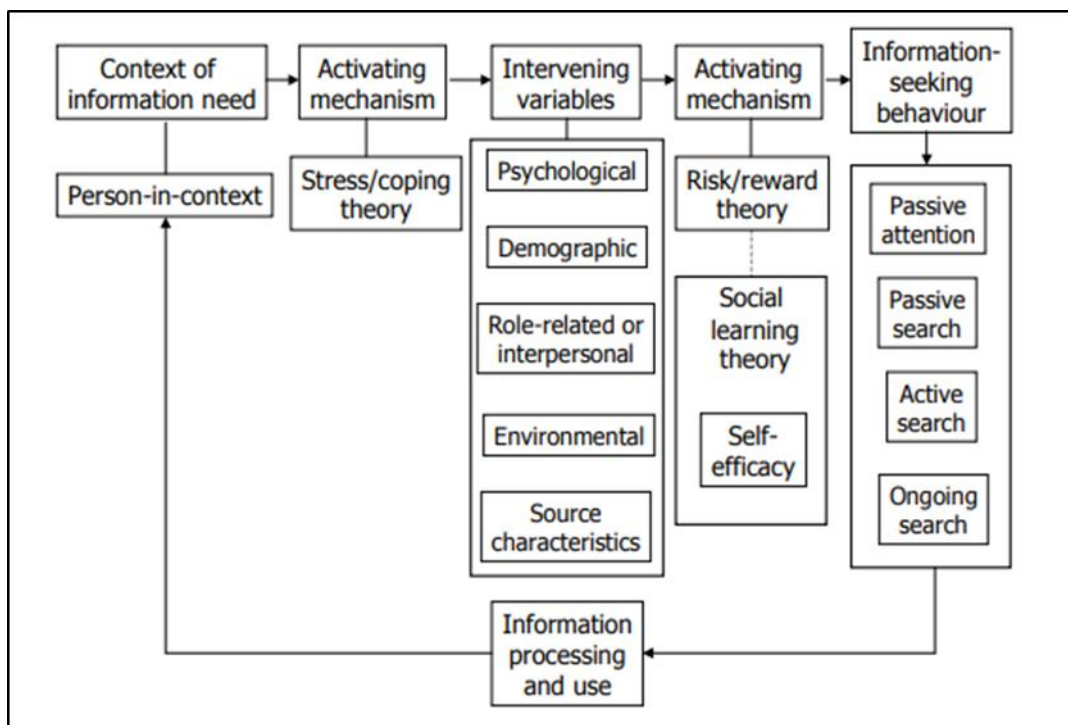
Iste godine Wilson je objavio model ponašanja u traženju informacija u kojem proučava potrebe i ostale faktore koji utječu na ponašanje kod traženja informacija. U modelu Wilson je identificirao tri kategorije primarnih ljudskih potreba koje utječu na ponašanje kod traženja informacija (Robson i Robinson, 2013):

- psihološke potrebe, npr. hrana i sklonište
- afektivne ili emocionalne potrebe, npr. potreba za postignućem
- kognitivne potrebe, npr. učenje vještina.

Ove kategorije potreba su međusobno povezane: psihološke potrebe mogu aktivirati afektivne i kognitivne; afektivne mogu dovesti do kognitivnih potreba; i problemi vezani uz zadovoljavanje kognitivnih potreba mogu rezultirati afektivnim potrebama. Same potrebe ne moraju korisnika navesti na traženje informacija jer mnogi faktori, poput okoline i dostupnosti informacijskih izvora, utječu na proces traženja informacija. U modelu se ti faktori prikazuju kao osobne, međuljudske i okolinske barijere (Wilson, 2006).

U ovaj model ukomponiran je Ellisov model, koji je stavio u kontekst informacijske potrebe koja proizlazi iz situacija (iz okoline i uloga). Taj kontekst su zapravo barijere koje se moraju savladati prije nego što započne traženje informacije (Godbold, 2006). „Wilsonov model je očito ono što se može opisati kao makro-model ili model sveobuhvatnog ponašanja u traženju informacija i on ukazuje na to kako nastaju potrebe za informacijama i što može spriječiti (i implicitno pomoći) stvarno traženje informacija“ (Wilson, 1999, str. 252). Implicitno utjelovljuje skup hipoteza o informacijskom ponašanju koje se mogu testirati, ali nedostatak mu je taj što su hipoteze samo implicitne. Nadalje, ne postoje naznake o procesima u kojima kontekst utječe na osobu te ne postoje naznake o tome kako kontekst tada utječe na korisnikovu percepciju barijera u traženju informacija (Wilson, 1999).

### 3.3.5. Wilsonov model informacijskog ponašanja iz 1996. godine



Slika 5. Wilsonov model iz 1996. godine; izvor: Wilson, 1999

Wilsonov model iz 1996. je značajna revizija modela iz 1981. godine koja povezuje razna polja van informacijskih znanosti te uključuje donošenje odluka, psihologiju, inovacije, zdravstvenu komunikaciju i pretraživanje korisnika (Wilson, 1999, str. 256). Osnova modela je ostala jednaka: korisnik, prikazan kao „osoba u kontekstu“, ostaje u središtu informacijske potrebe; barijere su prikazane kao „intervencijske varijable“; identificirano je ponašanje kod traženja informacija (Wilson, 1999). Postoje i određene promjene i razlike od prijašnjeg modela. Model



iz 1996. godine ubacuje faktore koji utječu na traženje informacija: mehanizam aktiviranja i intervencijske varijable (Robson i Robinson, 2013). Termin „intervencijske varijable“ istovremeno sugerira potporu i prevenciju kod korištenja informacija. Dok je u prijašnjoj verziji modela „aktivno pretraživanje“ bilo u centru pozornosti, u modelu iz 1996. godine informacijska obrada i korištenje je bitan dio petlje povratnih informacija. Nadalje, ponašanje kod traženja informacija se sastoji od više tipova nego prije (Wilson, 1999).

Mehanizam aktiviranja se odnosi na sljedeće teorije (Robson & Robinson 2013, str. 14):

- Teorija stresa/nošenja sa stresom - daje moguća objašnjenja zašto neke potrebe ne izazivaju potrebu za ponašanjem u traženju informacija
- Teorija rizika i nagrade - koja može pomoći pri objašnjenju koje izvore informacija pojedinci koriste češće nego druge
- Teorija društvenog učenja - koja u sebi sadrži koncept vlastite djelotvornosti, ideja uvjerljivosti da pojedinac može uspješno izvršiti ponašanje potrebno za proizvodnju traženog rezultata.

Wilson u modelu definira nekoliko tipova traženja za informacijama (Robson & Robinson 2013, str. 15):

- Pasivna pozornost: informacija je stečena bez namjerne potrage
- Pasivno pretraživanje: na informaciju se slučajno naiđe tražeći neku drugu informaciju
- Aktivno pretraživanje: korisnik aktivno traži određenu informaciju
- Pretraživanje u tijeku: relevantna informacija je već pronađena ili poznata korisniku, ali korisnik nastavlja tražiti informacije da ažurira ili proširi svoje znanje.

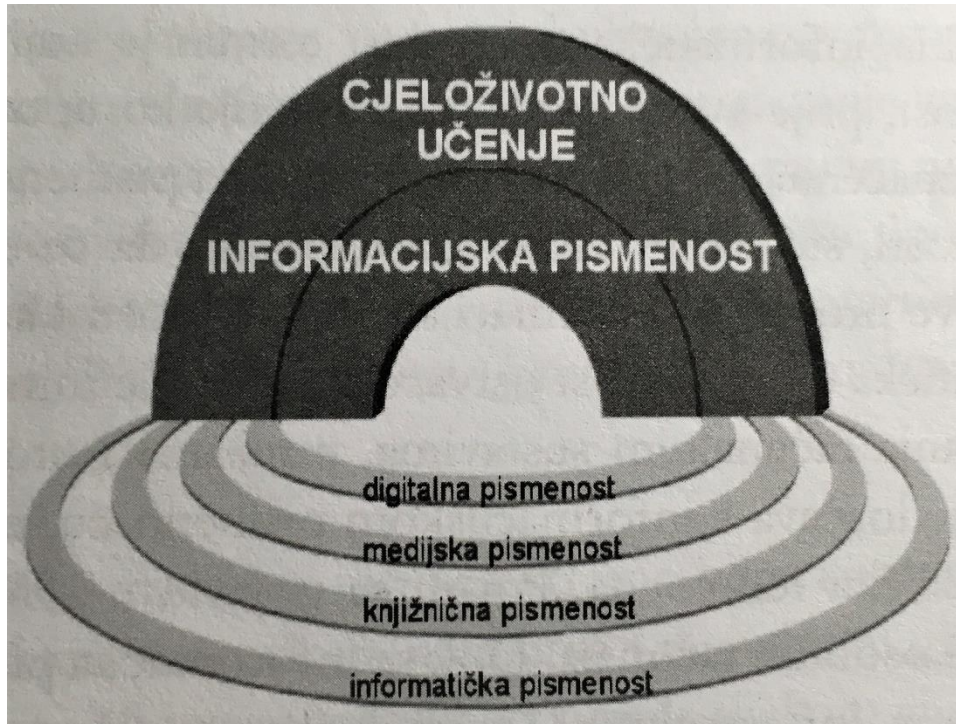
Modeli Ellisa i Kuhlthaua su slični Wilsonovom modelu iz 1996. godine po aktivnom pretraživanju ponašanja u traženju informacija. Ovaj model, kao i prijašnja verzija ovog modela, je model makro ponašanja, ali proširivanjem i uključivanjem drugih teorija ponašanja postaje bogatiji izvor hipoteza (Wilson, 1999). S druge strane, model je prikazan u logičnom, sekvencijalnom procesu dok informacijsko ponašanje u stvarnosti ne mora biti takvo (Robson i Robinson, 2013).

## 4. Informacijska pismenost

Iako je relativno nedavno informacijska pismenost zauzela mjesto u znanstvenim raspravama, sam termin se pojavio eksplozijom informacija i pojavom informacijske tehnologije u 20. stoljeću. Razvitkom tehnologije i širenjem informacija postalo je sve važnije da se korisnik zna ne samo služiti tehnologijom, već i da uz pomoć nje zna kako doći do relevantnih informacija (Banek Zorica i Špiranec, 2008). Najkorišteniju i najcitiraniju definiciju informacijske pismenost navodi Američko knjižničarsko društvo (eng. *American Library Association: ALA*) 1989. godine u kojem informacijske pismene osobe opisuju kao one koje „su naučili kako učiti. ... jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako koristiti informacije na takav način da drugi mogu učiti od njih. Oni su ljudi pripremljeni za cjeloživotno učenje.“ Učenje činjenica nije način na koji će se studente naučiti kako učiti već se same studente treba uključiti u proces obrazovanja učeći ih da:

- budu svjesni potrebe za informacijama
- identificiraju informaciju potrebnu za rješavanje problema
- pronađu potrebnu informaciju i vrednuju tu informaciju
- organiziraju informaciju
- učinkovito se koriste informacijom. (ALA, 1989.)

Kada se govori o informacijskoj pismenosti, često se nailazi na pojmove informatičke, knjižnične, medijske i digitalne pismenosti koje se ponekad, zbog nerazumijevanja termina, poistovjećuju s informacijskom pismenošću. Informatička ili računalna pismenost uključuje sposobnosti korištenja računalima, tj. računalnim programima, sustavima i mrežama. Knjižnična pismenost podrazumijeva učinkovito korištenje knjižnicom, tj. snalaženje u određenoj knjižnici. Medijska pismenost je veoma popularna u današnje vrijeme zbog sve većeg širenja utjecaja medija. Ona se odnosi na „sposobnost pristupa, analize, vrednovanja i odašiljanja poruke posredstvom medija“ (Banek Zorica i Špiranec, 2008., str. 86). Od velike je važnosti i digitalna pismenost koja uključuje učinkovito korištenje informacijama u svim digitalnim formatima (Bawden i Robinson, 2012).



Slika 6. Odnos informacijske pismenosti s drugim pismenostima;  
izvor: Banek Zorica i Špiranec, 2008

U sklopu informacijske pismenosti nalaze se kompetencije povezane s medijima, računalima, knjižnicama i digitalnom građom što informacijsku pismenost čini temeljnom pismenošću 21. stoljeća te „informacijska se pismenost s pravom može nazvati krovnom pismenošću“ koja je potrebna svakome u suvremenom svijetu (Banek Zorica i Špiranec, 2008., str. 87).

## 5. Istraživanje

U proteklom je desetljeću u svijetu proveden velik broj istraživanja o informacijskom ponašanju mladih u digitalnom okruženju (Dresang, 2005), što omogućuje provedbu metaanalize i sintezu postojećih spoznaja. Takva analiza i sažimanje rezultata i zaključaka naziva se metaanaliza kojom se može doći do opširnijeg znanja nego proučavajući individualni rad. Uzimajući više radova za analizu istovremeno proširujemo i uzorak populacije čime se povećava generalizacija rezultata (Case i Given, 2016). Cilj metaanalize je ne samo povećavanje količine informacija već i povećavanje relevantnosti i aktualnosti informacija (Bawden i Robinson, 2012) čime se dolazi do uvida u potrebu provođenja novih istraživanja.

### 5.1. Istraživačka metoda i uzorak

Uzorak metaanalize u ovom radu uključuje sljedeća istraživanja:

- E. Baro, G. Onyenania i O. Osaheni (2010) - Ponašanje studenata pri traženju informacija preddiplomskog studija humanističkih znanosti na tri sveučilišta u Nigeriji
- A.J. Head i M.B. Eisenberg (2010) - Kako studenti procjenjuju i koriste informacije u digitalnom dobu
- S. Liyana i A. Noorhidawati (2014) - Kako diplomirani studenti traže informacije: Praktičnost ili zajamčeni rezultat?
- I. Furi i K. Balog (2016) - Ponašanje u potrazi za informacijama u digitalnom okruženju: informacijske znanosti nasuprot studentima neinformacijskih znanosti

Uzorak je izabran prema sličnosti u sadržaju i prema godini izdanja pri čemu se uzorak podijelio na dvije grupe: prva dva rada su iz 2010. godine, a druga dva rada nakon 2010. godine pri čemu je cilj da se uvidi postoji li razlika u rezultatima do kojih su autri došli između tih dviju grupa istraživanja. Iz svakog istraživanja izvele su se zajedničke točke koje su izabrane tematskom i sadržajnom analizom rada. Točke istraživanja koje će se analizirati su: korišteni informacijski izvori, evaluacija informacija te ponašanje, teškoće i osjećaji kod procesa pretraživanja informacija. Prva i zadnja točka su zajedničke svim istraživanjima, dok je druga točka, evaluacija informacije, prisutna samo u dvama istraživanjima, ali se uključila u metaanalizu zbog važnosti evaluacije u procesu traženja informacija. Cilj metaanalize je da se dođe do uvida na koji način mlade generacije dolaze do informacije te kako se snalaze u procesu pretraživanja informacija.

## 5.2. Informacijski izvori

Kod procesa pretraživanja informacija dobar odabir informacijskih izvora nam olakšava i ubrzava dolazak do potrebnih informacija. Baro i sur. (2010) su proveli istraživanje nad 250 preddiplomskih studenata u Nigeriji prema kojima najčešće korišteni informacijski izvori su: knjižnica, arhivi, časopisi, internet i baze podataka. Uz te izvore studenti koriste i knjižničare, profesore i kolege kao pomoć u pretraživanju informacija. Navedeni rezultati se slažu s rezultatima istraživanja Heada i Eisenberga (2010) provedenog nad 8353 studenata, ali u njihovoj analizi raspored najčešće korištenih izvora je drugačiji: studenti najčešće koriste materijale sa studija, tražilice (uključujući Google), baze podataka, profesore i Wikipediju, a najmanje koriste kolege i knjižnicu.

Rezultati istraživanja provedenog od strane Liyane i Noorhidawati (2014) podupiru mišljenje društva da se mladi sve više oslanjaju na tehnologiju – prema rezultatima studenti najčešće koriste Internet tražilice, digitalne knjižnice, online baze podataka i OPAC (online javni katalog). Autorice Furi i Balog (2016) potvrđuju te rezultate – prema njihovom istraživanju studentima je prvi korak, kod rješavanja zadataka, bilo korištenje Google tražilice.

## 5.3. Evaluacija informacija

Pronalazak mnogobrojnih informacija vezanih uz našu informacijsku potrebu nam ne osigurava zadovoljavanje informacijske potrebe. Važan dio procesa pronalaska informacija je i vrednovanje pronađenih informacija, tj. procjena relevantnosti pronađenih informacija kako bismo zadovoljili našu potrebu. Dostupnost velikih količina informacija na internetu otežava evaluaciju informacija. Head i Eisenberg (2010) su podijelili kriterije evaluacije internet sadržaja u 3 skupine:

1. standardi pravovremenosti i autoriteta - npr. datum objave i autor izvora
2. standardi specifični za domenu - koriste se za procjenu pouzdanosti, autoriteta i vjerodostojnosti web sadržaja, npr. porijeklo URL-a, datum zadnje ažuriranosti stranice
3. samouke metode - procjena sadržaja putem intuicije ili stečenih tehnika, npr. upoznatost sa stranicom i prosuđivanje vjerodostojnosti stranice putem dizajna.

Rezultati pokazuju da studenti najčešće evaluiraju internetski sadržaj kroz pravodobnost, kvalifikacije autora, URL, dizajn stranice i kroz prijašnju upoznatost sa stranicom, a za evaluaciju im je najmanje važno je li ih na stranicu uputio knjižničar. Uz ove kriterije evaluacije studenti se često za pomoć kod vrednovanja sadržaja obrate mentoru, kolegama i prijateljima (Head i Eisenberg, 2010). Kod istraživanja Liyane i Noorhidawati (2014) studenti su

procjenjivali informacije iz časopisa, pa iz čitanja sažetaka, uvoda i zaključka te prema datumu objave.

#### **5.4. Ponašanje, teškoće i osjećaji kod procesa pretraživanja informacija**

U procesu pretraživanja informacija dolazi do mnogih reakcija kod pretraživača – dolazi do promjena u ponašanju i osjećaja tijekom pretraživanja, prije nego što dođe do zadovoljavanja potrebe, te se mogu javiti teškoće, barijere koje sprječavaju dolaženje do potrebne informacije.

Baro i sur. (2010) su u istraživanju utvrđivali kojim se strategijama studenti koriste kod pretraživanja informacija te su te rezultate usporedili s Ellisovim modelom informacijskog ponašanja. Većina studenata je za početno prikupljanje podataka koristila profesore i kolege, uz strategiju ulančavanja unatrag, tj. slijeđenje referenci citiranih u izvorima, i uz pretraživanje knjižnice. Uz te, ostale korištene strategije su diferenciranje, pregledavanje i ekstrahiranje što je u skladu s Ellisovim modelom.

Kod procesa pretraživanja informacija javljaju se poteškoće specifične za određenu fazu procesa. Head i Eisenberg (2010) su kod istraživanja poteškoća podijelili proces pretraživanja na četiri faze: definicija zadatka, traženje informacija, korištenje informacija i samoprocjena. Rezultati su pokazali da studenti imaju najviše teškoća kod faze definiranja zadatka koja uključuje početak rada na zadatku, definiranje i sužavanje teme. Dosta teškoća se javlja i u posljednjoj fazi, fazi samoprocjene, tijekom koje studenti nisu sigurni kada završiti sa zadatkom te jesu li dobro izvršili zadatak. Kod istraživanja Liyane i Noorhidawati (2014) studenti su rekli da najviše problema imaju s velikom količinom informacija koju pronađu, s pozdanošću informacijskih izvora, s razumljivošću pronađenih informacija i s kategoriziranjem informacijskih potreba.

Uspoređujući s Kuhlthauinim modelom procesa pretraživanja informacija u istraživanju autorica Furi i Balog (2016) studenti su izrazili da se tijekom procesa pretraživanja javljaju osjećaji nesigurnosti, straha i frustracije. Ovisno o postignutim rezultatima studenti su i izrazili osjećaje zadovoljstva i samouvjerenosti ili razočarenja i frustracije, ali nitko nije izrazio osjećaj optimizma tijekom cijelog procesa što je u suprotnosti s Kuhlthauinim modelom prema kojem se optimizam javlja u koraku selekcije i formulacije pretrage.

## 6. Zaključak

U suvremenom, informacijskom društvu veliku ulogu ima tehnologija – razvoj tehnologije nam je na mnoge načine olakšao život: otvoreni pristup mnogobrojnim informacijama u stručnim i znanstvenim časopisima putem baza podataka, portala časopisa, tražilice i sl. Razvojem interneta svi mogu doći do potrebnih informacija kroz samo nekoliko klikova mišem te su svi ljudi povezani čime se omogućava komunikacija i učenje na daljinu. Ta otvorenost i dostupnost mnogobrojnim informacijama nam istovremeno i otežava učenje jer je ponekad teško razlučiti pouzdane i relevantne informacijske izvore, samim time i relevantne informacije, u moru dostupnih informacijskih izvora.

Cilj je rada bio da se ukaže na način na koji mladi dolaze do informacija te kako se s njima koriste, pritom je primjenom metode metaanalize utvrđeno da se studenti sve manje koriste knjižnicama kao izvorom informacija, već se češće oslanjaju na digitalne baze podataka i internet tražilice. Nadalje, kod evaluacije informacija mladi nerijetko ne ulaze u detalje rada, već njegovu relevantnost procjenjuju kroz čitanje sažetka. Najveći problem im predstavlja definiranje zadatka te sužavanje teme zbog velike količine dostupnih informacija zbog čega se javljaju osjećaji nesigurnosti i frustracije.

Od velike važnosti u istraživanjima informacijskog ponašanja trebali bi biti mladi korisnici tzv. Google generacije u kojoj se veći dio te skupine, unatoč mnogim predrasudama, ponekad ne snalazi u pretraživanju informacija – često se oslanjaju na internet tražilice, poput Google-a, kao pouzdane informacijske izvore te kod procjene relevantnosti sadržaja nekog rada nerijetko samo skeniraju naslov i sažetak rada bez dubljeg pregleda sadržaja. Veliki dio tzv. Google generacije čine studenti zbog čega bi ih se od početka studiranja trebalo upoznati s osnovnim tehnikama pretraživanja pri čemu se moraju upoznati s kvalitetnim informacijskim izvorima poput baza podataka, digitalnim knjižnicama, online katalogima stručnih časopisa i sl. To će ne samo ubrzati proces pisanja radova i dolaženja do potrebnih informacija, već i smanjiti osjećaj preopterećenosti informacijama i osjećaji nesigurnosti i frustracije. Za bolju prilagodbu takvog kolegija potrebno je detaljnije, na većem broju studenata, istražiti kakve barijere i problemi postoje kod procesa pretraživanja informacija, te se ne u potpunosti oslanjati na strana istraživanja jer, unatoč globalnoj povezanosti, studenti iz različitih regija svijeta se na različite načine upoznaju s tehnologijom zbog čega im je potreban i jedinstven način usvajanja informacija.

## 7. Literatura

ALA. (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>

[Pristupljeno: 20.5.2019.]

Banek Zorica, M. i Špiranec, S., (2008). *Informacijska pismenost: teorijski okviri i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije.

Baro, E. i sur. (2010). Information seeking behaviour of undergraduate students in the humanities in three universities in Nigeria. *SA Jnl Libs & Info Sci*. vol. 76. no. 2. str. 109 – 117.

Bates, Marcia J., (2010). Information Behavior. U: M. J. Bates and M. N. Maack, Eds. *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3rd Ed. New York: CRC Press, vol. 3., str. 2381-2391. URL: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>  
[Pristupljeno: 1.5.2019.]

Bawden, D. i Robinson, L., (2012). *Introduction to Information Science*. London: Facet publishing.

Case, O. D. i Given, M. L., (2016). *Looking for Information*. Baton Rouge: Emerald Group

Dresang, E. (2005). The Information-Seeking Behavior of Youth in the Digital Environment. *Library trends*. vol. 54. no. 2. str. 178 – 196.

Furi, I. i Balog, K.P. (2016). Information seeking behaviour in the digital environment: information science vs. non-information science students. *Knjižnica*. vol. 60. no. 1. str. 61–82.

Godbold, N., (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research*. vol. 11. no. 4.

Head, A.J. i Eisenberg, M. (2010). *How college students use and evaluate information in the digital age. Project information literacy progress report*. The Information School, University of Washington.

Lasić-Lazić, J., Špiranec, S. i Banek Zorica, M. (2012). Izgubljeni u novim obrazovnim okruženjima – pronađeni u informacijskom opismenjivanju. *Medijska istraživanja*. vol. 18. no. 1. str. 125-142.



- Liyana, S. i Noorhidawati, A. (2014). How graduate students seek for information: Convenience or guaranteed result?. *Malaysian Journal of Library & Information Science*. vol. 19. no. 2. str. 1-15.
- Neuman, D. (2011). *Learning in Information-Rich Environments*. New York: Springer.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*. vol. 9. no. 5. str.1-6.
- Rowlands, I. i sur. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings*. vol 60. no. 4. str. 290 – 310.
- Selwyn, N. (2009). The digital native – myth and reality. *Aslib Proceedings*. vol. 61. no. 4. str. 364 – 379.
- Wilson, T. D. (1994). Information needs and uses: Fifty years of progress. *Fifty Years of Information Progress: A Journal of Documentation Review*. str. 15-51.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *The Journal of Documentation*. vol. 55. no. 3. str. 256 – 264.
- Wilson, T. D. (2000): Human Information Behavior. *Informing Science*. vol. 3. no. 2., str. 49-55.

## **8. Popis slika**

Slika 1. Ellisov model informacijskog ponašanja; izvor: Wilson, 1999 .....	6
Slika 2. Kuhlthauin model procesa pretraživanja informacija iz 1993. godine;.....	8
Slika 3. Wilsonov model iz 1981. godine; izvor: Wilson, 1999 .....	9
Slika 4. Drugi Wilsonov model iz 1981. godine; izvor: Wilson, 1999 .....	10
Slika 5. Wilsonov model iz 1996. godine; izvor: Wilson, 1999 .....	11
Slika 6. Odnos informacijske pismenosti s drugim pismenostima; .....	14

# Informacijsko ponašanje mladih kod pretraživanja informacija

## Sažetak

Informacijsko društvo je preplavljeno mnogobrojnim informacijama zbog čega se javlja preopterećenost informacijama te kako bi se to izbjeglo važno je tražiti informacije na smislen način – taj proces se naziva informacijsko ponašanje. Veliku ulogu kod pretraživanja informacija imaju i informacijski izvori pri čemu odabir pouzdanog informacijskog izvora predstavlja prvi korak smislenog traženja informacije. Proces informacijskog ponašanja se može prikazati i u sklopu modela kako bi se na najjednostavniji način prikazali čimbenici informacijskog ponašanja. U ovom radu su prikazani najvažniji modeli u području informacijskog ponašanja: Ellisov model, Kuhlthauov model procesa pretraživanja informacija te Wilsonovi modeli informacijskog ponašanja iz 1981. godine i model iz 1996. godine. Kod smislenog procesa traženja informacija velik čimbenik je posjedovanje sposobnosti informacijske pismenosti koju moramo razlikovati od računalne i digitalne pismenosti. Na kraju rada provedena je analiza četiri istraživanja iz područja informacijskog ponašanja prikazujući rezultate i zaključke do kojih su autori došli. Studenti su naša budućnost zbog čega bi ih se od početka studiranja trebalo upoznati s osnovnim tehnikama pretraživanja pri čemu se moraju upoznati s kvalitetnim informacijskim izvorima poput baza podataka, digitalnim knjižnicama, online katalozima stručnih časopisa i sl. To će ne samo ubrzati proces pisanja radova i dolaženja do potrebnih informacija, već i smanjiti osjećaj preopterećenosti informacijama i osjećaji nesigurnosti i frustracije.

**Ključne riječi:** informacijsko ponašanje, pretraživanje informacija, modeli informacijskog ponašanja, informacijska pismenost, Google generacija

# Information behavior of young people in search of information

## Summary

The information society is flooded with numerous information which leads to information overload, and in order to avoid it, it is important to search for information in a meaningful way - this process is called information behavior. Information sources have a large role to play in information search, where selecting a trusted information source is the first step in meaningful information retrieval. The process of information behavior can also be presented within the model to show the factors of information behavior in the simplest way. In this paper are presented the most important models of information behavior: the Ellis model, the Kuhlthau model of the information search process, and Wilson's 1981 information behavior models and the 1996 model. In the meaningful process of seeking information a great factor is the possession of the ability of information literacy that we have to distinguish from computer and digital literacy. At the end of the work an analysis of four studies in the area of information behavior was conducted showing the results and conclusions the authors came to. Students are our future, which is why they should be familiar with basic search techniques from the beginning of their studies, and they need to get acquainted with quality information sources such as databases, digital libraries, online catalogs of professional journals, etc. This will not only speed up the writing process and information retrieval, but will also reduce the feeling of information overload and feelings of insecurity and frustration.

**Key words:** Information Behavior, Information Search, Information Behavior Models, Information Literacy, Google Generation