

**STUDENTSKA PERSPEKTIVA ULOGE
KNJIŽNIČARA U PROCESU TRAŽENJA INFORMACIJA:
REZULTATI ISTRAŽIVANJA¹**

**STUDENTS' PERSPECTIVE ON THE LIBRARIAN'S
ROLE IN THE INFORMATION SEEKING
PROCESS: RESEARCH RESULTS**

Dora Rubinić

Knjižnica Ekonomskog fakulteta
Sveučilište u Rijeci
dora.rubinic@efri.uniri.hr

UDK / UDC: [025.5:027.081-052-057.875]:023.5
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper
<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1194>
Primljeno / Received: 10. 2. 2024.
Prihvaćeno / Accepted: 13. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je dobiti dublji uvid u fenomen pružanja pomoći studentima u traženju informacija iz perspektive studenata kao knjižničnih korisnika koji se knjižničarima obraćaju za pomoć pri obavljanju zadataka određenih nastavom koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija.

Pristup/metodologija. Prikazani su rezultati istraživanja provedenog metodom polustrukturiranog intervjua s 20 studenata prijediplomskih i diplomskih studija s pet hrvatskih sveučilišta. Fokus je na fenomenu pomoći u traženju informacija koji se promatra iz studentske perspektive koristeći primarno fenomenografiju kao istraživački pristup. Osim studentskog doživljaja pomoći u traženju informacija, istražuje se studentska perspektiva važnosti procesa traženja, očekivanja od pomoći knjižničara te poteškoće s

¹ Rad je nastao na temelju doktorskog rada Dore Rubinić koji je napisan pod naslovom „Pružanje pomoći studentima u procesu traženja informacija: Modaliteti sudjelovanja knjižničara“ pod mentorskim vodstvom prof. dr. sc. Ivanke Stričević. Disertacija je obranjena na Sveučilištu u Zadru 2021. godine.

kojima se studenti susreću pri traženju informacija. Navedene perspektive čine kontekst koji je važan za razumijevanje fenomena pomoći u procesu traženja informacija.

Rezultati. Rezultati istraživanja pokazali su da studenti prepoznaju važnost procesa traženja informacija te smatraju da tražeći informacije usvajaju nova znanja i vještine. Od knjižničara očekuju širok spektar pomoći – od pomoći vezane za izvore (upućivanje na izvore i relevantne radove) do pomoći vezane uz sam proces traženja informacija (poučavanje i savjetovanje pri traženju informacija). Pomoć knjižničara doživljavaju kao: (1) potporu u traženju, (2) otkrivanje (korisnih) radova, (3) „instant“ pomoć u traženju i (4) olakšavanje traženja. U radu se, nakon uvida u teorijska polazišta, predstavljaju dobivene kategorije percepcija i doživljaja studenata.

Praktična primjena. Sadržaj ovoga članka može pomoći knjižničarima u razumijevanju i pružanju pomoći studentima u traženju informacija, kao i planiranju razvoja informacijskih usluga u sveučilišnim i drugim visokoškolskim knjižnicama.

Originalnost/vrijednost. Ovo istraživanje donosi uvid u percepcije i očekivanja studenata od pomoći knjižničara u procesu traženja informacija i načina doživljaja takve pomoći, koje u kontekstu hrvatskih visokoškolskih i sveučilišnoj knjižnica nije dosad provedeno. Kategorije dobivene ovim istraživanjem otvaraju prostor za daljnje proučavanje studentskih perspektiva fenomena pomoći knjižničara u procesu traženja informacija, kao i općenito usluga pružanja pomoći studentima u procesu traženja informacija kao dijela akademskog obrazovnog procesa.

Ključne riječi: očekivanja studenata; proces traženja informacija; pružanje pomoći u traženju informacija; studenti kao knjižnični korisnici; uloga knjižničara

Abstract

Objective. The goal of this paper is to gain a deeper insight into the phenomenon of providing assistance to students in the information seeking process from the perspective of students as library users who turn to librarians for help when performing tasks related to their coursework.

Approach/Methodology. The paper presents the results of research conducted using the method of semi-structured interviews with twenty undergraduate and graduate students from five Croatian universities. The focus is on the phenomenon of assistance in information seeking observed from a students' perspective, primarily using phenomenography as the research approach. Research also emphasises students' perspective on the importance of the information seeking process, their expectations of librarian assistance and difficulties they encounter during the process. Authors use the results to create a context important for understanding the phenomenon.

Results. The research results show that students recognize the importance of the information seeking process and believe that it helps them acquire new knowledge and skills. They expect a wide range of assistance from librarians - from help related to

sources (referring to sources and relevant works) to help related to the information seeking process itself (teaching and advising). Students experience the help of librarians as: (1) support in seeking, (2) discovery of (useful) works, (3) “instant” help in seeking and (4) facilitation of seeking. The paper, after reviewing theoretical foundations, presents the obtained categories of student perceptions and experiences.

Practical implications. Presented results can help librarians to understand and provide assistance to students in the information seeking process, as well as in planning the development of information services in university and other higher education libraries.

Originality/Value. This research provides insight into students’ perceptions and expectations of librarian assistance in the information seeking process and how they experience such assistance, which has not yet been conducted in the context of Croatian higher education and university libraries. The categories obtained from this research open up space for further study of students’ perspectives on the phenomenon of librarian assistance in the context of the information seeking process and, more generally, on services providing assistance to students in the information seeking process as part of the academic educational process.

Keywords: information seeking process; librarian’s role; providing assistance in information seeking process; students as library users; student expectations

1. Uvod

Pomoć korisnicima u traženju informacija jedna je od uobičajenih knjižničnih usluga u svim vrstama knjižnica, pa tako i u sveučilišnim i visokoškolskim knjižnicama. Traženje informacija dio je pak studentskih zadataka i drugih obveza vezanih za studij. S promjenom informacijskog okruženja, koje je danas s jedne strane kompleksno, no s druge strane omogućuje izravan pristup informacijama, mijenjaju se i obrazovne obveze studenata i načini rada knjižničara sa studentima. Učenici i studenti dobivaju sve veći broj zadataka koji uključuju pronalazak i korištenje informacija (Chung and Neuman, 2007; Tanni and Sormunen, 2008; Head and Eisenberg, 2010; Magi and Mardeusz, 2013: 610), dok im knjižničari s druge strane, u situacijama kada im se studenti obrate za pomoć ili kada postoji suradnja s nastavnicima koji zadaju takve zadatke, pružaju pomoć u traženju. Istraživanje (Rubinić, 2022) provedeno među sveučilišnim i visokoškolskim knjižnicama u Republici Hrvatskoj (RH) pokazalo je da postoje raznovrsne usluge i aktivnosti pružanja pomoći studentima u traženju informacija, a kao najučestaliji način pokazalo se izravno upućivanje na radove o temi o kojoj studenti traže informacije uz pasivnu prisutnost studenata. Različiti načini i prakse pružanja pomoći u traženju informacija otvaraju pitanje načina na koji sami studenti percipiraju pomoć knjižničara i koja su njihova očekivanja od takve pomoći, što otvara potrebu

za promatranjem studenata ne samo kao knjižničnih korisnika već kao sudionika obrazovnog procesa.

Istraživanja (Miller and Murillo, 2012: 58–59; Thomas, Tewell and Willson, 2017) pokazuju da studenti nisu svjesni koja je uloga knjižničara u obrazovnom okruženju te im se zato ne obraćaju za pomoć u traženju informacija ili im se obraćaju samo za pomoć u lociranju izvora. Fokus je ovog istraživanja na iskustvu studenata koji su se obratili knjižničarima za pomoć u traženju informacija te se pomoć knjižničara opisuje upravo kroz odnos studenata prema tom fenomenu.

Pristup koji omogućuje istraživanje percepcija određene skupine prema pojedinom fenomenu, a koji je ujedno vezan uz kognitivni konstruktivizam te omogućuje povezivanje istraživanja traženja informacija i učenja jest fenomenografski pristup (Limberg and Alexandersson, 2010: 3255). Osnovu fenomenografije čini premisa kako različiti ljudi na različit način doživljavaju svijet. Fenomenografija je često korišten pristup u recentnim istraživanjima iz područja informacijskog ponašanja te srodnih tema, npr., u istraživanju načina na koji studenti doživljavaju određene aspekte programa informacijskog opismenjavanja (Skov, Svarre and Lykke, 2022). U ovome radu predstavljeno je istraživanje koje se temelji na fenomenografiji te polazi od potrebe da se fenomen pružanja pomoći knjižničara u traženju informacija sagleda s motrišta studenata.

2. Teorijska uporišta za proučavanje studentske perspektive uloge knjižničara u procesu traženja informacija

2. 1. Percepcija studenata o procesu traženja informacija

Česta tema istraživanja percepcije procesa traženja jest utjecaj kompleksnosti zadataka na proces traženja informacija. Limberg se u više istraživanja (cf. Limberg, 1999a i 1999b; Alexandersson and Limberg, 2003), koja su rađena na osnovi fenomenografske metodologije, bavila temom načina na koji učenici doživljavaju traženje informacija koje je dio zadataka koje dobivaju od nastavnika. Pokazalo se da učenici često takvo traženje doživljavaju kao traženje ispravnog odgovora, pritom kopirajući dijelove pronađenih informacija bez razumijevanja i konstruiranja novog značenja. Proces traženja informacija usko je povezan s učenjem te se način traženja informacija pri rješavanju zadataka koji iziskuju pronalaženje informacija povezuje s kvalitetom ishoda učenja. Alexandersson i Limberg (2003) navode kako se učenje i razumijevanje kod učenika može postići jedino ako se proces traženja informacija odmakne od *seeking as fact-finding*, koji se sastoji od traženja „ispravnog“ odgovora, odnosno informacija, prema tome da učenici i studenti usvoje da je i sam proces traženja informacija dio njihovog zadatka. Za takav oblik učenja temeljenog na istraživanju nužna je podrška nastavnika i knjižničara kao posrednika koji ih usmjeravaju u procesu traženja. Spoznaje o dvjema nave-

denim kategorijama načina traženja informacija idu u smjeru dokazivanja važnosti razumijevanja zadatka i uloge traženja informacija kao dijela zadatka.

Istraživanja o percepcijama vezanima uz proces traženja informacija prvenstveno su rađena u kontekstu osnovnoškolskog i srednjoškolskog obrazovanja, dok se u visokoškolskom kontekstu taj odnos najčešće sagledava kroz prizmu informacijske pismenosti kao npr. istraživanja studentske percepcije učenja informacijske pismenosti (Lupton, 2008; Diehm and Lupton, 2014), percepcije pretraživanja informacija u okviru rješavanja zadataka (Edwards and Bruce, 2006) te percepcije informiranog učenja (Bruce, 2008).

2. 2. Poteškoće studenata u procesu traženja informacija

C. Kuhlthau (2004: 130) poteškoće koje korisnici imaju pri procesu traženja dijeli u dvije osnovne skupine poteškoća – poteškoće vezane za informacijske izvore te poteškoće vezane za proces traženja. Poteškoće vezane za izvore prvenstveno se odnose na poteškoće u pronalasku određenog informacijskog izvora unutar dostupne zbirke ili šireg informacijskog okruženja. Okosnicu Kuhlthauičina pristupa čini ISP (engl. *Information Search Process*) model traženja informacija koji proces traženja informacija povezuje s procesom konstruiranja značenja, odnosno razumijevanja teme o kojoj korisnik traži informacije. Model je nastao kao rezultat dugogodišnjeg istraživanja informacijskog ponašanja učenika srednje škole (Kuhlthau, 1991 i 2004) pri zadacima koji uključuju traženje informacija. Model prikazuje osjećaje, misli i radnje tijekom šest faza u traženju informacija za zadatke vezane za obrazovanje: upoznavanje sa zadatkom (inicijacija), odabir teme (selekcija), istraživanje šireg područja i usmjeravanje istraživanja, definiranje žarišta (formulacija), prikupljanje informacija i zaključivanje pretraživanja i početak pisanja odnosno predstavljanja rada (Kuhlthau, 1993: 35–37, prema: Špiranec i Banek Zorica, 2008: 50–51). Specifičnost ISP modela autorice Kuhlthau (2004) jest u kontekstualnom modelu traženja koji prikazuje razinu iskustva osobe pri traženju informacija za složene zadatke vezane za obrazovanje.

Kuhlthau (2004: 114–126) predlaže moguće različite uloge knjižničara, ovisno o potrebi samih korisnika te razlikuje različite razine posredovanja i razine obrazovanja. Nadalje opisuje potencijalne zone u kojima korisnik ima različite potrebe za intervencijom knjižničara (ibid.: 127–134). Pritom je važno da knjižničar prepozna koju vrstu poteškoće korisnik ima te da shodno tome odredi koja je razina intervencije potrebna. Nije svim korisnicima potrebna jednaka razina pomoći te nije ni preporučljivo da knjižničar bude uključen u traženje kod svih korisnika i u svim fazama traženja. U radu Rubinić (2022) dan je opis Kuhlthauičinih zona intervencije, mogućih uloga knjižničara i prijevod pripadajućih termina na hrvatski jezik (Rubinić, 2022: 97).

Istraživanja (Limberg and Alexandersson, 2010; Yevelson-Shorsher and Bronstein, 2018) pokazuju da snalaženje u današnjem kompleksnom informacijskom okruženju za učenike i studente može predstavljati problem te da se oni lakše snalaze u traženju informacija za osobne potrebe nego u traženju informacija koje su im potrebne u obrazovnom okruženju. Iako su današnji studenti svakodnevno okruženi tehnologijom, imaju poteškoća pri pretraživanju radova znanstvenog sadržaja i posebice s njihovim vrednovanjem.

Istraživanje Yevelson-Shorsher i Bronstein (2018: 541) pokazalo je da studenti nemaju strpljenja ni volje ulagati vrijeme i napor u traženje informacija jer su navikli da informacije imaju odmah bez ulaganja velikog napora te da su one točne (Yevelson-Shorsher and Bronstein, 2018: 541). Jedno od recentnih istraživanja informacijskog ponašanja studenata (Dennen et al., 2023) pokazalo je da, iako se danas studenti svakodnevno služe različitim društvenim mrežama za zabavu, oni nisu skloni korištenju društvenih mreža za poslovne i obrazovne svrhe te radije biraju pasivne *online* aktivnosti na društvenim mrežama, a izbjegavaju aktivnosti koje zahtijevaju razvijene digitalne vještine.

Kuhlthau (2004: 130) smatra da su poteškoće u procesu traženja kompleksnije i zahtijevaju od knjižničara, koji pruža korisniku pomoć u traženju, utvrđivanje faze u traženju informacija i rješavanju informacijskog problema u kojoj se korisnik nalazi te holistički pristup korisniku i posredovanje u traženju. Može se zaključiti kako se poteškoće za koje se navodi da ih današnji studenti imaju kao što su kritičko prosuđivanje i vrednovanje mogu svrstati upravo u poteškoće u procesu traženja.

Iz aktualnog američkog Okvira za informacijsku pismenost u visokom obrazovanju (ACRL, 2015) mogu se iščitati neki od izazova s kojima se studenti susreću te prema kojim ishodima obrazovni sustavi trebaju težiti u segmentu traženja informacija. Naglasak je na ishodima koji su usmjereni prema iskustvima kao što su oplemenjivanje strategija pretraživanja na osnovi pronađenih informacija pri traženju, uspješno upravljanje procesom pretraživanja, pokazivanje mentalne fleksibilnosti i kreativnosti, razvijanje razumijevanja da prvi pokušaji pretraživanja ne rezultiraju uvijek prikladnim rezultatima, prepoznavanje vrijednosti pregledavanja i metode slučajnog nailaženja na informacije, ustrajanje pred izazovima pretraživanja i prepoznavanje kada je količina prikupljenih informacija dovoljna za dovršavanje zadataka, itd.

2. 3. Percepcija studenata o ulozi knjižničara u pružanju pomoći u procesu traženja informacija

Magi i Mardeusz (2013: 610) istražili su što studente motivira da zatraže pomoć knjižničara u procesu traženja, odnosno da ugovore uslugu individualnog savjetovanja knjižničara. Najčešći razlog zašto se obraćaju knjižničarima jest po-

treba za pronalaskom i odabirom informacijskih izvora, potreba za pronalaskom određenih vrsta informacijskih izvora i želja za pronalaskom relevantnih informacija. Jedan je od razloga i prepoznavanje stručnosti i predmetnog znanja knjižničara i želja za iskorištavanjem te prednosti kako bi bili sigurni da su iskoristili sve pogodnosti koje im knjižnica pruža. Studenti su iskazali potrebu i za pomoć u planiranju i organizaciji istraživačkog rada. Osim istraživanja o razlozima obraćanja knjižničarima, Magi i Mardeusz (2013: 613) istraživale su i osjećaje studenata prije i nakon individualnog savjetovanja s knjižničarom. Studenti su naveli kako su se prije konzultacija osjećali nemoćno, nervozno, zabrinuto, nelagodno, izgubljeno, frustrirano itd., kao i prilično samouvjereno, no da su bili voljni naučiti više. Većina ispitanika uočila je promjenu, odnosno izrazila pozitivan stav nakon savjetovanja. Studenti su naveli da se nakon savjetovanja osjećaju samouvjereno, pripremljeno, spremno za rad, organizirano, pa čak i uzbuđeno vezano za svoj zadatak te da ih je savjetovanje s knjižničarem potaknulo na dublje razmišljanje o dobivenim zadatku.

Percepcija studenata o ulozi knjižničara u pružanju pomoći u procesu traženju informacija često je istraživana samo na razini razloga zašto i kome se studenti obraćaju kada imaju poteškoće pri traženju informacija (Miller and Murillo, 2012: 58–59; Thomas, Tewell and Willson, 2017). Istraživanja (Miller and Murillo, 2012; Yvelson-Shorsher and Bronstein, 2018) pokazuju da studenti pri traženju informacija preferiraju traženje pomoći od neformalnih posrednika – kolega, prijatelja i članova obitelji češće nego od formalnih posrednika – nastavnika i knjižničara, pri čemu nisu sigurni trebaju li im knjižničari pomoći s obzirom na druge poslove i njihovu ulogu. Istraživanje Yvelson-Shorsher i Bronstein (2018) potvrdilo je da studenti često ne traže pomoć pri traženju od knjižničara zbog anksioznosti prema knjižnicama i knjižničarima, negativnog iskustva s njima i predrasuda.

Kao što je navedeno u radu Rubinić (2022), u Hrvatskoj nisu provedena opsežnija istraživanja percepcije studenata o procesu traženja informacija, kao ni istraživanja percepcije uloge knjižničara u pružanju pomoći studentima u procesu traženja informacija, već su pojedini elementi vezani za tu temu sadržani samo u okviru istraživanja zadovoljstva studenata s određenim knjižničnim uslugama koje uključuju traženje informacija. U tom je radu dan teorijski pregled informacijskih usluga visokoškolskih knjižnica i uloge knjižničara u pružanju pomoći studentima u procesu traženju informacija kao i rezultati istraživanja o pružanju pomoći studentima u traženju informacija koje je provedeno u sveučilišnim i fakultetskim knjižnicama u RH. Istraživanje je pokazalo niz načina na koje knjižničari pružaju pomoć studentima – „upućivanje studenata, poučavanje studenata o traženju informacija, savjetovanje pri traženju informacija te tzv. dvojni način pružanja pomoći u traženju koji se sastoji od nekoliko različitih načina pružanja pomoći koji ovise o samoj želji i zahtjevu studenta, koji ne moraju predstavljati samu informacijsku potrebu studenta“ (Rubinić, 2022: 100).

2. 4. Fenomenografija kao metodološki pristup za proučavanje studentske perspektive

Fenomenografija se kao metodološki pristup počela koristiti 1970-ih godina u Švedskoj u području obrazovnih znanosti u istraživanjima veze između učenja i razumijevanja u određenom kontekstu. Fenomenografski metodološki pristup (Limberg, 2008; Yates, Partridge and Bruce, 2012) nastao je kao odmak od dotadašnje dominantne pozitivističke i biheviorističke tradicije te kvantitativnih istraživačkih metoda. Fenomenografija (Limberg, 2008) se postepeno razvijala u različitim smjerovima – kao empirijski istraživački pristup i kao teorijski pristup. Kao teorijski pristup fenomenografija se naziva još i teorija varijacija ili nova fenomenografija i bavi se teorijom učenja i iskustvom (New Phenomenography, 2012).

U informacijskim znanostima fenomenografija se počinje koristiti 90-ih godina 20. stoljeća, primarno u istraživanjima iz područja informacijske pismenosti i informacijskog ponašanja. Jedna od autorica koja ju je prva koristila u informacijskim znanostima jest C. Bruce (1997) koja je istraživala različite načine na koje nastavnici doživljavaju fenomen informacijske pismenosti. Specifičnost fenomenografskog pristupa jest analiza podataka usmjerena na utvrđivanje i opisivanje varijacija u iskustvima ispitanika vezanih za određeni fenomen. U radovima (Limberg, 2000; Yates, Partridge and Bruce, 2012) koji govore o metodologiji fenomenografskih istraživanja navodi se kako ta istraživanja nisu usmjerena na mentalne procese, već na odnose između ljudi i fenomena, odnosno način doživljavanja nekog fenomena. Zato se fenomenografija smatra istraživačkim pristupom koji je temeljen na sekundarnoj perspektivi, za razliku od istraživanja o načinu ponašanja koja se mogu opisati kao pristupi primarne perspektive. Limberg (2008) navodi da se istraživanjem iskustva bave i drugi metodološki pristupi, npr. fenomenološki pristup. No razlika je ta što je fenomenografija usmjerena na proučavanje varijacija u iskustvima fenomena, dok je fenomenologija usmjerena na proučavanje suštine fenomena.

3. Istraživanje studentske perspektive uloge knjižničara u procesu traženja informacija

3.1. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Istraživanje u ovome radu usmjereno je na studentsku perspektivu uloge knjižničara u procesu traženja informacija u situacijama individualnog rada knjižničara sa studentima pri pružanju pomoći u obavljanju nastavom zadanih zadataka koji uključuju traženje i korištenje informacija.

Cilj je bio dobiti dublji uvid u fenomen pružanja pomoći studentima u traženju informacija iz perspektive studenata kao knjižničnih korisnika koji se knjižničari-

ma obraćaju za pomoć pri obavljanju zadataka određenih nastavom koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija. Fenomen pružanja pomoći u traženju proučava se kroz način na koji studenti doživljavaju takvu pomoć i što ona za njih predstavlja, kao i kroz uvid u percepcije i očekivanja studenata vezanih za važnost procesa traženja i za poteškoće pri traženju informacija. Istraživanje pruža teorijsku podlogu za redefiniranje razvoja informacijskih usluga visokoškolskih knjižnica, posebice onih koje su usmjerene prema individualnoj pomoći studentima u procesu traženja informacija kao dijelu akademskog obrazovnog procesa.

Iz cilja istraživanja proizlaze sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako studenti percipiraju važnost procesa traženja informacija?
2. S kojim se poteškoćama studenti susreću tijekom procesa traženja informacija?
3. Kakva su očekivanja studenata vezana za pomoć knjižničara u procesu traženja informacija?
4. Kako studenti doživljavaju pomoć knjižničara u procesu traženju informacija?

3.2. Istraživačka metoda, uzorak i tijek istraživanja

U istraživanju se koristila metoda polustrukturiranog intervjua jer se ta metoda preporučuje za istraživanje fenomena koji su subjektivni po svojoj naravi te kada mišljenja ispitanika mogu biti jedinstvena (Case and Given, 2016: 243). U pojedinim intervjuima u kojima su ispitanici bili posebno zainteresirani za temu i željeli su podijeliti mnoštvo svojih dojmova ili iskustva, prisutni su elementi dubinskog intervjua.

Korišten je namjerni kvotni uzorak od 20 ispitanika. Pri izboru ispitanika korišten je kriterij raznolikosti uzorka. Kao okvirna obilježja koja bi potencijalno mogla utjecati na mišljenja ispitanika uzeta su pripadnost određenom sveučilištu, razina studija i područje znanosti te su zato u uzorku bili prisutni ispitanici koji se po njima razlikuju. Studenti pripadaju različitim razinama studija i studijskim godinama (prijediplomski i diplomski studij), različitim sveučilištima u RH (pet sveučilišta) te različitim područjima znanosti (sva područja znanosti). Kvote u uzorku nisu potpuno ravnomjerno raspoređene kao u populaciji, već samo okvirno. Uzorak od 20 studenata u skladu je s preporučenim uzorkom u fenomenografskim istraživanjima u kojima se uobičajeno koristi metoda intervjua s uzorkom od 15 do 30 ispitanika, što ovisi o širini istraživanja i dubini analize podataka (Limberg, 2008). Uzorak ne predstavlja cijelu populaciju studenata na hrvatskim sveučilištima jer cilj nije generalizacija rezultata već dubinski prikaz percepcija studenata u kontekstu traženja informacija za ocjenske zadatke.

Osim toga kriterij za sudjelovanje u intervjuima bio je taj da su se studenti barem jednom tijekom studija obratili knjižničarima za pomoć u traženju informacija, odnosno da im je knjižničar pružio pomoć u traženju informacija za nastavom zadane zadatke koji zahtijevaju traženje i korištenje informacija (npr. seminarski rad, završni rad, diplomski rad i sl.). Kriterij iskustva važan je jer se ispituju iskustva samih studenata vezana za situacije u kojima su zatražili ili primili pomoć od knjižničara.

Obrazac za intervju sa studentima sastojao se od pet skupina pitanja s potpitanjima. Obrazac je poslužio kao podsjetnik s pitanjima, no ovisno o odgovorima ispitanika postavljena su dodatna pitanja, eventualno su neka izostavljena. Kao potpitanja postavljena su pitanja uobičajena za fenomenografska istraživanja (Yates, Partridge and Bruce, 2009: 273) – „Možete li mi reći nešto više o tome? Možete li mi dati primjer? Zašto je to za Vas važno? Želite li još nešto reći o tome? Možete li mi dati primjer situacije kada ste se obratili knjižničarima za pomoć? Je li Vam i na koji način knjižničar pomogao?“ Ta pitanja su posebno važna za dobivanje odgovora na četvrto istraživačko pitanje (Kako studenti doživljavaju pomoć knjižničara u traženju?), a postavljana su kao potpitanja u odgovorima koji su se odnosili na iskustva studenata u situacijama kada su im knjižničari pružali pomoć u traženju.

Većina intervjuja provedena je u prostoru visokoškolskih knjižnica, i to tako da su istraživačica i ispitanici bili u dijelu knjižnice gdje su mogli nesmetano razgovarati bez drugih studenata ili knjižničara te kako bi studenti mogli otvoreno iznositi svoja mišljenja i iskustva. Voditelji/ravnatelji knjižnica bili su upoznati s navedenim načinom prikupljanja uzorka te provedbom intervjuja u prostorima knjižnice. Dio intervjuja proveden je i u drugim prostorima u blizini knjižnice ili fakulteta/sveučilišta. Intervjui su zbog organizacijskih razloga provedeni tijekom dvije godine – od svibnja 2017. do lipnja 2019. Intervjui su snimani diktafonom mobilnoga uređaja te transkribirani.

3.3. Metode analize podataka prikupljenih metodom intervjuja

Podaci prikupljeni metodom intervjuja sa studentima obrađeni su dvjema različitim metodama analize podataka – tematskom i fenomenografskom. Tematska analiza koristi se pri obradi podataka koji se odnose na perspektive i očekivanja studenata vezanih za važnost procesa traženja informacija, poteškoće pri procesu traženja informacija i očekivanja od pomoći knjižničara u procesu traženja informacija (prvo, drugo i treće istraživačko pitanje). Ta vrsta analize odabrana je jer omogućuje nepredviđene uvide u podatke koji se nisu mogli pretpostaviti prije provedbe istraživanja. Tematska analiza ubraja se u opće kvalitativne metode analize te podrazumijeva kategorizaciju podataka u određeni broj tema ili deskriptivnih kategorija (Slišković, 2017). Induktivna tematska analiza koristi se pri obradi

podataka vezanih za percepciju važnosti procesa traženja informacija i očekivanja od knjižničara. Nazivi tema i kodova proizlaze iz sadržaja izjava te su temeljeni na terminologiji koja se koristi u području teorije informacijskog ponašanja, području knjižničnih usluga i obrazovnih znanosti. Za obradu rezultata koji govore o poteškoćama s kojima se studenti susreću pri traženju informacija koristila se kombinacija induktivne i deduktivne tematske analize gdje se polazi od kategorizacije poteškoća pri traženju koju je ponudila Kuhlthau (2004: 130), pri čemu je na osnovi sadržaja samih izjava dodana treća skupina poteškoća. Budući da je obrada podataka dobivenih tematskom analizom u potpunosti usmjerena kvalitativnoj analizi, u predstavljanju rezultata izjave se primarno povezuju sa šifrom same izjave, a ne sa šifrom ispitanika. Pregled izjava s pripadajućim šiframa izjava i ispitanika dostupan je u priloženim tablicama s tematskom analizom (Prilozi od 1 do 3). U tablicama se donose skraćeni prikazi izjava, a u doktorskom radu (Rubinić, 2021) na osnovi kojega je ovaj rad nastao prikazane su cjelovite izjave. Budući da fokus nije na kvantifikaciji rezultata, pri prikazu izjava u rezultatima se za ispitanike koriste izrazi u množini – studenti, bez obzira radi li se o izjavama jednog ili više ispitanika.

Osim korištenja tematske analize u obradi podataka korištena je i fenomenografska analiza podataka (Limberg, 2008; Yates, Partridge and Bruce, 2012), koja također spada u kvalitativne metode analize. Fenomenografskom analizom analizirani su podaci koji se odnose na to kako studenti doživljavaju pomoć knjižničara u traženju (četvrto istraživačko pitanje). Doživljaj pomoći u traženju obrađen je fenomenografski jer takva analiza omogućuje određivanje i opisivanje varijacija u iskustvima vezanima za sam fenomen. Fenomenografska istraživanja usmjerena su na odnose između ljudi i fenomena. Istraživani se fenomen prikazuje putem kategorija opisa proizašlih iz predodžbi ispitanika te se pritom kategorije opisa određuju na osnovi svih prikupljenih predodžbi ispitanika neke skupine, a broj kategorija opisa određen je opsegom varijacija predodžbi (Yates, Partridge and Bruce, 2012: 105). Kategorije opisuju načine na koje je istraživani fenomen doživljen kolektivno. Jedan ispitanik može istovremeno izraziti više iskustva, odnosno načina doživljavanja nekog fenomena. Fokus je na opisu značenja i fokusa studentskog doživljaja pomoći knjižničara.

U istraživanju se kombiniraju dvije metode analize podataka kako bi se dubinski istražile perspektive studenata vezane za fenomen pružanja pomoći u traženju informacija. Doživljaj pomoći u traženju informacija istražuje se fenomenografski jer se želi istražiti odnos studenata prema tom fenomenu, dok percepcije važnosti procesa traženja, poteškoća pri traženju informacija te uloge knjižničara daju kontekst analizi fenomena pomoći u traženju informacija.

3.4. Rezultati istraživanja i rasprava²

3.4.1. Studentska perspektiva važnosti procesa traženja informacija

Istraživanje je pokazalo da studenti u procesu traženja informacija, koji je dio njihovih studijskih zadataka, vide važnost i korist za njih same u više segmenata. Izjave studenata (Prilog 1) vezane za važnost procesa traženja informacija po svom sadržaju podijeljene su u tri teme:

- pretraživanje kao učenje
- razvoj vještina
- odnos prema zadatku koji zahtijeva traženje informacija.

Izjave studenata koje pripadaju temi *pretraživanje kao učenje* odnose se na percepciju važnosti procesa traženja u četiri segmenta: *slučajno nailaženje na korisne informacije*, *usputno učenje*, *razvoj vještina mišljenja višeg reda* i *učenje stručne terminologije*. *Slučajno nailaženje na korisne informacije* proizlazi iz triju izjava (od 1.1.1.1. do 1.1.1.3.) u kojima studenti opisuju situacije za koje smatraju da su važne, a koje uključuju elemente koji se mogu opisati kao slučajno nailaženje na korisne informacije. Percepcija važnosti traženja u *usputnom učenju* proizlazi iz šest izjava (od 1.1.2.1. do 1.1.2.6.) u kojima studenti navode svoja iskustva i razmišljanja o važnosti traženja koja se mogu opisati kao usputno učenje – pronalazak informacija koje ih zanimaju vezano za temu o kojoj traže literaturu kao i o drugim temama (1.1.2.1. i 1.1.2.6.), kako im traženje informacija pomaže da zapamte pronađene informacije (1.1.2.2. i 1.1.2.3.), kako tražeći informacije pronalaze informacije s kojima mogu nadograditi temu o kojoj pišu (1.1.2.4. i 1.1.2.5.) i kako traženjem informacija šire svoje znanje o srodnim područjima (1.1.2.6.). Viđenje važnosti traženja za *razvoj vještina mišljenja višeg reda* proizlazi iz izjave (1.1.3.1.) u kojoj studenti govore kako traženjem uče razaznati što im je važno. Viđenje važnosti traženja u *učenju stručne terminologije* odnosi se na tri izjave (od 1.1.4.1. do 1.1.4.3.) u kojima studenti govore kako traženjem informacija uče stručnu terminologiju.

Rast interesa studenata za temu o kojoj traže informacije može se nadovezati na teoriju Gross (1999: 56) o tome kako, iako je traženje informacija dio studentskih zadataka te je riječ o nametnutom a ne samogenerirajućem upitu, te takvi upiti ne proizlaze iz informacijske potrebe studenta, studenti ponekad na upit prestaju gledati kao na nametnuti upit jer se on poklapa s njihovim osobnim područjem interesa. Rast interesa i općenito unaprjeđenje znanja o temi i području, iako ne označavaju izravno poklapanje s osobnim područjem interesa studenta, mogu se tumačiti kao elementi koje studenti prepoznaju kao poželjne i korisne za njih same. Slučajno nailaženje na korisne informacije iščitava se iz razmišljanja kako

² Upitnik i transkripti vođenih intervjua dostupni su u samom doktoratu koji je pohranjen u repozitoriju Sveučilišta u Zadru.

traženjem nailaze na informacije koje utječu na promjenu teme o kojoj prikupljaju informacije ili fokusa njihova rada te kako tako nailaze na radove koje mogu pročitati u slobodno vrijeme ili će im koristiti u budućnosti, a za koje ne bi znali da postoje da nisu slučajno naišli na njih. Slučajno nailaženje na korisne informacije jedan je od oblika informacijskog ponašanja koji se povezuje s odlikama elektroničkog okruženja (Erdelez, 2006; Erdelez, Basic and Levitov, 2011) u kojem je korisnicima lako dostupan velik broj informacija.

Osim s učenjem studenti traženje informacija povezuju i s razvijanjem različitih vještina – *pretraživanja, istraživanja, snalaženja u novim situacijama* i *vještinama za cjeloživotno učenje*. *Razvoj vještina pretraživanja* iščitava se iz dviju izjava studenata (1.2.1.1. i 1.2.1.2.) kako traženjem ovladavaju složenim pretraživanjem. Percepcija važnosti traženja za *razvoj vještina istraživanja* vidljiva je iz triju izjava (od 1.2.2.1. do 1.2.2.3.) u kojima proces traženja literature poistovjećuju s procesom istraživanja. Važnost procesa traženja za *razvoj vještina za snalaženje u novim situacijama* proizlazi iz jedne izjave (1.2.3.1.). Viđenje važnosti procesa traženja za *razvoj vještina za cjeloživotno učenje* uočljivo je u izjavi (1.2.4.1.) kako su studenti svjesni da postoji potreba za cjeloživotnim učenjem te traženje povezuju s tim vještinama.

Iako studenti izravno ne govore o informacijskoj pismenosti, perspektivu studenata kako traženje informacija pridonosi razvijanju vještina cjeloživotnog učenja možemo sagledati u kontekstu razvoja vještina informacijske pismenosti te traženja informacija kao jednog od elemenata informacijske pismenosti. Upravo takav način definiranja veze između traženja informacija i informacijske pismenosti prisutan je u suvremenoj literaturi iz područja informacijske pismenosti (ACRL, 2015), a rezultati ovog istraživanja podupiru ga. Korist od procesa traženja u unaprjeđenju vještina i tehnika pretraživanja može se tumačiti kao korist od samog procesa pretraživanja kao užeg procesa koji je dio procesa traženja.

Treća tema, *odnos prema zadatku koji zahtijeva traženje informacija*, sastoji se od *percepcije zadatka kao nepoticajnog*, vidljiva je iz dviju izjava (1.2.1.1. i 1.2.1.2.) u kojima studenti govore kako se jako slabo mogu prisjetiti tema o kojima su pisali seminare u kojima su trebali tražiti informacije te stoga na traženje i zadatke koji uključuju traženje informacija gledaju kao na nepoticajne zadatke. To je jedini negativan aspekt vezan za proces traženja koji su studenti izrazili u kontekstu viđenja važnosti procesa traženja.

3.4.2. *Studentska perspektiva poteškoća s kojima se susreću pri traženju informacija*

Istraživanje poteškoća na koje studenti nailaze pri traženju informacija važno je za sagledavanje konteksta u kojem se studenti za pomoć u traženju obraćaju knjižničarima. U analizi se polazi od kategorizacije poteškoća pri traženju prema kategorizaciji koju je ponudila Kuhlthau (2004: 130). Ona govori o dvjema

vrstama poteškoća: poteškoćama vezanim za informacijske izvore i poteškoćama vezanim za proces traženja. U analizi su poteškoće grupirane na temelju tih dviju kategorija kojima je, na temelju sadržaja samih izjava, dodana i treća kategorija – okolinske poteškoće.

Izjave ispitanika (Prilog 2) u kojima iskazuju poteškoće s kojima se susreću pri traženju informacija po svom su sadržaju podijeljene na tri teme:

- poteškoće vezane za informacijske izvore
- poteškoće vezane za proces traženja
- okolinske poteškoće.

Tema *poteškoće vezane za informacijske izvore* sastoji se od četiriju poteškoća: *nemogućnost pristupa radovima koji se plaćaju, kompliciran pristup knjižničnoj građi, nedostatak literature na hrvatskom jeziku i knjižnični sustavi za pretraživanje koji nisu prilagođeni korisnicima*. Poteškoća *nemogućnost pristupa radovima koji se plaćaju* proizlazi iz jedne izjave (10.1.1.1.). *Kompliciran pristup knjižničnoj građi* poteškoća je koja se iščitava iz izjave (10.1.2.1.) kako im problem predstavlja pristup knjižničnoj građi koja se nalazi u zatvorenom pristupu u knjižnicama jer je postupak dolaženja do takve građe kompliciran i spor. Poteškoća *nedostatka literature na hrvatskom jeziku* temeljena je na četirima izjavama (od 10.1.3.1. do 10.1.3.4.) u kojima studenti opisuju kako im poteškoću u traženju predstavlja to što se često događa da o nekim temama o kojima traže informacije ne postoji literatura na hrvatskom jeziku, već samo na stranim jezicima. Poteškoća *knjižničnih sustava za pretraživanje koji nisu prilagođeni korisnicima* vidljiva je iz izjave (10.1.4.1.) u kojoj studenti navode kako im poteškoću predstavlja to što su *online* knjižnični sustavi za pretraživanje komplicirani, odnosno sintaksa pretraživanja u takvim sustavima nije prilagođena korisnicima.

Tema *poteškoće vezane za proces traženja* sastoji se od pet poteškoća: *nemotiviranost studenata za traženje literature, poteškoće pri formulaciji informacijskog upita, vremenska zahtjevnost traženja literature, poteškoće pri vrednovanju radova i poteškoće pri zaključivanju na temelju pronađenih informacija*. *Nemotiviranost studenata za traženje literature* odnosi se na tri izjave (10.2.1.1. do 10.2.1.3.) u kojima ispitanici govore kako svjesno ne ulažu trud u traženje literature jer nisu motivirani za to. Razlozi za njihovu nemotiviranost različiti su – jer nisu upoznati s temom o kojoj trebaju tražiti literaturu (10.2.1.1.), jer im seminarski radovi u okviru kojih trebaju tražiti literaturu nisu važni (10.2.1.2.), jer na seminarske radove gledaju kao formalnost koju trebaju obaviti (10.2.1.3.). *Poteškoće pri formulaciji informacijskog upita* vidljive su iz triju izjava (od 10.2.2.1. do 10.2.2.3.) u kojima studenti opisuju kako često pogrešno formuliraju informacijski upit s kojim traže informacije jer upit formuliraju samo koristeći riječi iz naslova teme

(10.2.2.1.) te kako često ne znaju s kojim ključnim riječima trebaju tražiti literaturu (10.2.2.2.). U trećoj izjavi ispitanici govore kako imaju problem kada moraju tražiti informacije o kompleksnim temama te kako tada ne znaju kako započeti pretraživanje te se u tom slučaju obraćaju knjižničarima za pomoć (10.2.2.3.). *Vremenska zahtjevnost traženja literature* odnosi se na tri izjave (od 10.2.3.1. do 10.2.3.3.) u kojima se navodi da poteškoću pri traženju predstavlja to što u traženje moraju uložiti puno vremena, odnosno kako im proces traženje literature oduzima puno vremena. *Poteškoće pri vrednovanju radova* prisutne su u izjavi (10.2.4.1.) o neuspješnom prepoznavanju koji su autori relevantni u nekom području. *Poteškoće pri zaključivanju na temelju pronađenih informacija* vidljive su iz triju izjava (od 10.2.5.1. do 10.2.5.3.) u kojima ispitanici govore kako im problem predstavlja kako na temelju prikupljenih informacija oblikovati vlastite zaključke.

Kao jednu od poteškoća pri traženju informacija studenti navode formuliranje informacijskog upita. Faza formulacije teme/upita ujedno je faza koju je i Kuhlthau (2004: 44–51) istaknula kao ključnu i najkritičniju fazu u traženju u kojoj je studentima najviše potrebna pomoć. Ovo istraživanje potvrdilo je postojanje poteškoća upravo u toj fazi traženja. Percepciju ulaganja vremena kao poteškoće možemo povezati s osobinama tzv. Google generacije, s obzirom na to da je želja za što bržim dolaskom do informacija i što manjim ulaganjem napora u traženje informacija jedna od tipičnih osobina ponašanja te generacije (Rowlands et al., 2008). Tome se mogu pridodati i poteškoće pri evaluaciji koju studenti i sami ističu, što je također jedna od osobina Google generacije (Becker, 2009).

Tema *okolinske poteškoće* sastoji se od triju poteškoća: *nedovoljno poticanje studenata na traženje informacija*, *nedobivanje jasnih smjernica što se od studenata traži* i *nedovoljno obrazovanje studenata o traženju informacija*. *Nedovoljno poticanje studenata na traženje informacija* vidljivo je iz izjave (10.3.1.1) u kojoj ispitanici govore o tome kako smatraju da bi se studente trebalo više poticati na traženje informacija kao što je poticanje na pretraživanje i pregledavanje u informacijskim izvorima poput baza podataka i Google Scholar. *Nedobivanje jasnih smjernica što se od studenata traži* proizlazi iz četiriju izjava (10.3.2.1. do 10.3.2.4.) u kojima navode kako od nastavnika ne dobivaju smjernice što nastavnici od njih očekuju vezano za traženje informacija u okviru zadataka koje im zadaju. *Nedovoljno obrazovanje studenata o traženju informacija* odnosi se na dvije izjave (10.3.3.1. i 10.3.3.2.) u kojima govore kako su ih nastavnici na prvoj godini studija uputili kako da pretražuju informacije te da smatraju da oni sada znaju tražiti informacije, što nije točno (10.3.3.1) te kako nisu imali priliku proći radionicu o korištenju knjižnicom (10.3.3.1). Nedostatak obrazovanja u području traženju informacija kontekstualna je poteškoća koju možemo povezati s visokoškolskim, ali i osnovnoškolskim i srednjoškolskim obrazovanjem.

3.4.3. *Studentska perspektiva i očekivanja vezana za pomoć knjižničara u traženju*

Izjave ispitanika (Prilog 3) u kojima iskazuju svoju perspektivu i očekivanja od knjižničara u pružanju pomoći u traženju informacija po svom su sadržaju podijeljene na tri teme:

- upućivanje studenata pri traženju informacija
- poučavanje studenata o traženju informacija
- savjetovanje studenata pri traženju informacija.

Tema *upućivanje studenata pri traženju informacija* sastoji se od jednog načina na koji studenti očekuju da ih knjižničari upućuju pri pružanju pomoći u traženju, a to je *upućivanje na radove o temi o kojoj traže informacije*. To očekivanje vidljivo je iz četiriju izjava (7.1.1.1. do 7.1.1.4.) u kojima govore kako očekuju da ih knjižničari upute na radove koji govore o temi o kojoj traže informacije. Ispitanici navode kako na temelju svog iskustva pretpostavljaju da je uloga knjižničara da im izradi popis literature o temi o kojoj traže informacije jer su im knjižničari na takav način već pružali pomoć (7.1.1.2.). Ispitanici govore kako se knjižničarima obraćaju za pomoć kako bi ih uputili na radove u internetskim izvorima s kojima oni kao studenti nisu upoznati (7.1.1.3.) i kako se knjižničarima obraćaju kako bi im knjižničari pronašli radove koji su njima možda promaknuli u pretraživanju (7.1.1.4.).

Tema *poučavanje studenata o traženju informacija* sastoji se od dvaju očekivanja: *poučavanje o korištenju knjižnicom* i *poučavanje za samostalno traženje literature*. Očekivanje *poučavanja studenata o korištenju knjižnicom* temeljeno je na trima izjavama (od 7.2.1.1. do 7.2.1.3.) u kojima ispitanici govore kako smatraju da bi ih knjižničari trebali poučavati kako se služiti knjižnicom pri traženju informacija. Ispitanici govore i kako očekuju da ih knjižničari upute na postojanje baza podataka, kao i na snalaženje u knjižnici (7.2.1.3.). Očekivanje vezano za *poučavanja studenata kako samostalno tražiti literaturu* vidljivo je iz izjave (7.2.2.1.) da bi knjižničari trebali studente poučiti kako da samostalno traže informacije, a ne ih izravno upućivati na radove.

Tema *savjetovanje studenata pri traženju informacija* sastoji se od dvaju očekivanja: *usmjeravanje u području* i *usmjeravanje u samostalnom traženju informacija*. Očekivanje vezano za *usmjeravanje u području*, vidljivo je iz sedam izjava (od 7.3.1.1. do 7.3.1.7.). Ispitanici govore kako od knjižničara očekuju da im pomognu u traženju tako da ih usmjere u području vezanom za temu o kojoj traže informacije (7.3.1.1., 7.3.1.3., 7.3.1.4., 7.3.1.5. i 7.3.1.7.) i da ih upute na relevantne autore u području (7.3.1.2., 7.3.1.6. i 7.3.1.7.). U jednoj izjavi (7.3.1.3.) studenti ističu kako pomoć vezanu za područje koje studiraju ne očekuju od svih knjižničara, već prvenstveno od knjižničara koji su zaposleni u knjižnicama pri fakultetima na kojima studiraju (7.3.1.3.). Percepcija uloge knjižničara u *usmje-*

ravanju za samostalno traženje informacija, vidljiva je iz dviju izjava (7.3.2.1. i 7.3.2.2.) u kojima govore kako smatraju da ih knjižničari trebaju usmjeriti u procesu traženja informacija, a ne tražiti informacije umjesto njih.

Kada se pogleda što studenti očekuju od knjižničara s obzirom na pomoć u traženju, prisutan je širok spektar očekivanja koja ulaze u različite oblike pomoći vezane kako za informacijske izvore tako i za sam proces traženja. Očekivanje koje je jedino vezano izričito za informacijske izvore jest očekivanje da ih knjižničar uputi na radove o temi o kojoj traže informacije. Ostala očekivanja usmjerena su prema pomoći u samom procesu traženja, a to su različiti oblici poučavanja i savjetovanja.

Uloga knjižničara kao savjetnika najviša je razina uloge knjižničara u pružanju pomoći studentima o kojoj govori i Kuhlthau (2004). Ona smatra da bi se informacijske usluge trebale sastojati upravo od pružanja pomoći koje je orijentirano prema korisnikovom cjelokupnom procesu traženja. Rezultati istraživanja prikazanog u ovom radu podupiru rezultate istraživanje Kuhlthau (2004) tako što su studenti kao jedan od poželjnih načina pružanja pomoći naveli upravo način koji je usmjeren prema cjelokupnom procesu traženja, a to je usmjeravanje u različitim područjima prilikom samostalnog traženja informacija. Osim usmjeravanja kao oblika savjetovanja, studenti od knjižničara očekuju i poučavanje te upućivanje. Poučavanje je kao oblik pružanja pomoći primarno usmjeren na sam proces traženja te je rasprava o primjerenosti poučavanja u okviru odgovaranja na informacijske upite prisutna kako u teoriji tako i u praksi (Schiller, 1965: 52–56, prema: Eckel, 2007; Katz, 2002). Ovo istraživanje pokazalo je da studenti poučavanje prepoznaju kao jedan od načina na koje im knjižničari mogu pomoći te da ga povezuju s poučavanjem o korištenju knjižnicom te općenito poučavanjem kako da samostalno traže literaturu.

3.4.4. Načini na koje studenti doživljavaju pomoć knjižničara u traženju informacija

Na temelju izjava koje su obrađene fenomenografskom analizom podataka proizašle su sljedeće četiri kategorije opisa koje predstavljaju načine na koje studenti doživljavaju pomoć knjižničara u traženju informacija:

- Kategorija 1: *Pomoć knjižničara kao potpora u traženju*
- Kategorija 2: *Pomoć knjižničara kao otkrivanje (korisnih) radova*
- Kategorija 3: *Pomoć knjižničara kao „instant“ pomoć u traženju*
- Kategorija 4: *Pomoć knjižničara kao olakšavanje traženja.*

Kategorije su formirane na temelju predodžbi iskustva svih ispitanika te se sastoje od značenja, fokusa i po nekoliko ilustrativnih izjava na temelju kojih se daje opis načina na koje ispitanici doživljavaju fenomen pomoći knjižničara u traženju

informacija. Kategorije predstavljaju varijacije u iskustvu te su nazivi kategorija temeljeni na riječima koje su upotrijebili sami ispitanici.

Kategorija 1: *Pomoć knjižničara kao potpora u traženju*

ZNAČENJE: U toj kategoriji studenti pomoć knjižničara vide kao potporu knjižničara u usmjeravanju u području o kojem traže informacije te općenito podupiranje u procesu traženja.

FOKUS: U toj kategoriji fokus je na pomoći knjižničara u obliku savjetovanja u (samostalnom) traženju informacija.

Izjave ispitanika:

„1.1. Ovdje [knjižnica] imaju taj neki podupirući pristup (...) oni praktički imaju neku savjetodavnu funkciju, a sada da ja njima dođem s nekom temom i kažem – meni trebaju te i te knjige, a oni meni traže – to meni nema smisla jer to je neki istraživački rad. Ja to istražujem i ja na tome sebe gradim bez obzira što jednostavno pretražujem literaturu, ali mislim da je to dosta onako važno da mi sami se uključimo u to, a ne da prepustimo drugima, a jako je lijepo što nas tu mogu savjetovati, pomoći tipa oko baza podataka itd.“ (S2)

„1.2. (...) meni je to [pitati pomoć knjižničara u traženju literature] uvijek zgodno jer onda to s nekom neutralnom osobom prokomentiram pa onda je meni lakše finalni rad napraviti.“ (S14)

„1.3. Tako da nekako me knjižničarka uvijek usmjeri, pokaže mi u kojem smjeru ići pa onda ja lako dalje uhvatim. (...) Najvjerojatnije bi oni (nastavnici) pomogli, ali oni su više za neke *fun factove* da ti daju – da ti daju ideju za dodatnu literaturu, a knjižničarka mi to baš lijepo sistematizira i objasni i sve.“ (S14)

Iz izjava je vidljivo da su studenti svjesni važnosti samostalnog traženja te se knjižničarima obraćaju kako bi im pomogli u samostalnom traženju u više aspekata – u usmjeravanju kako započeti proces traženja, u pomoći u pretraživanju u bazama podataka i usmjeravanju u području teme o kojoj traže informacije. Studenti ne žele da knjižničari umjesto njih traže informacije jer traženje smatraju dijelom svog istraživačkog rada. U toj kategoriji vidljivo je da pomoć doživljavaju kao pomoć u procesu traženja tako da oni sami traže informacije, a da ih knjižničari tek usmjeravaju u tome procesu. Do sličnih rezultata došle su i autorice Magi i Mardeusz (2013: 611), čije je istraživanje pokazalo da studentima savjetovanje s knjižničarima pomaže shvatiti zadatak koji im je zadao nastavnik, pobliže shvatiti teme o kojima trebaju istraživati, odrediti područja unutar tih tema, razviti strategiju istraživanja te ih potaknuti na daljnje samostalno traženje.

Kategorija 2: *Pomoć knjižničara kao otkrivanje (korisnih) radova*

ZNAČENJE: U toj kategoriji studenti pomoć knjižničara vide kao stručnu pomoć u otkrivanju korisnih radova za koje smatraju da ih sami ne bi uspjeli pronaći.

FOKUS: U toj kategoriji fokus je na pomoći knjižničara u upućivanju na relevantne radove koji sadrže informacije o temi o kojoj studenti traže informacije, a do kojih studenti smatraju da sami ne bi uspjeli doći jer im nedostaje iskustvo u traženju ili misle da nemaju pristup tim radovima.

Izjave ispitanika:

„2.1. Taj knjižničar ne mora nužno znati što je to točno, ali mora znati kako je to katalogizirano i u kojem je to području u kojem bi se to moglo tražiti. (...) Tako da možda ja tu knjigu ne bih nikada pogledao, a ovako posredstvom knjižničara meni to omogućava da ipak pogledam nešto što ne bih inače. I onda može biti da je u toj knjizi taj baš dio koji mi treba, a ja nisam znao da je to to.“ (S5)

„2.2. I onda sam se obratila knjižničarki i onda mi je ona rekla da su jako dobri recimo predgovori u romanima. To isto može biti jedan odličan izvor što meni zapravo nije palo na pamet do tada. Znači, ne autorovi predgovori, nego od izdavača. Tako da to mi je bilo jedno ugodno iskustvo na faksu. Odmah prvo ili drugo.“ (S12)

„2.3. Možda će mi oni naći neku stručniju literaturu jer, ono, mi isto nemamo pristup svim bazama, knjižnica ima.“ (S19)

„2.4. ... onda što on uspije izvući iz tih nedostupnih baza ili općenito ako postoji nešto negdje što ja ne mogu doći, ne vidim ili ne mogu pronaći.“ (S19)

Vezano za pomoć knjižničara u kojoj im pomažu otkriti korisne radove, studenti se obraćaju knjižničarima jer smatraju da im knjižničari mogu pomoći u pronalasku literature do koje oni sami ne bi znali ili mogli doći. Takav način doživljavanja pomoći možemo povezati sa savjetovanjem u procesu, kao i s upućivanjem u traženju kao načinima pružanja pomoći. Studenti pomoć knjižničara doživljavaju kao nadogradnju na njihovo samostalno traženje te pomoć vide prvenstveno u kontekstu upućivanja na relevantne radove o temi do kojih oni sami ne bi uspjeli doći jer im nedostaje iskustvo u traženju ili nemaju pristup tim radovima. Studenti smatraju da su knjižničari stručnjaci u području traženja te da imaju pristup većem broju elektronskih izvora od njih.

Kategorija 3: *Pomoć knjižničara kao „instant“ pomoć u traženju*

ZNAČENJE: U toj kategoriji studenti pomoć knjižničara vide kao uvijek dostupnu i jednostavnu pomoć u traženju informacija.

FOKUS: U toj kategoriji fokus je na jednostavnosti pomoći u traženju, vremenskoj dostupnosti, jednostavnosti komunikacije i izravnom pristupu knjižničnoj građi i informacijskim izvorima.

Izjave ispitanika:

„3.1. A recimo knjižničari su uvijek tu, a nastavnici imaju svoje konzultacije... A knjižničari su uvijek tu od osam ujutro do osam navečer, tako da to je jedna kao instant pomoć, zapravo vrlo dobra.“ (S12)

„3.2. Znači, više se oslanjam na knjižnicu jer je nekako komunikacija lakša, nekako čovjek lakše pohita u knjižnicu nego ići na konzultacije profesoru pa ajde kucaj, pa pitaj, pa što Vam treba, pa onda to pitajte, pa ovo, pa ono. (...) knjižničar ima i bazu i fizički ima, tako da je to razlika. (...) Bolje ići samo u knjižnicu i vidjeti kako se može to riješiti.“ (S5)

Studenti se obraćaju za pomoć knjižničarima jer im je potrebna brza pomoć u traženju. Doživljavaju je kao brzu pomoć zbog dostupnosti i jednostavnosti komunikacije s knjižničarom. Pomoć knjižničara uspoređuju s pomoći nastavnika te zbog brzine, vremenske dostupnosti i dostupnosti građe prednost daju pomoći knjižničara. Istraživanja informacijskog ponašanja studenata kao što su istraživanja Holliday i Li (2004) i Yevelson-Shorsher i Bronstein (2018) navode kako studenti očekuju da proces traženja bude brz te da bez ulaganja napora dođu do točnih informacija, pritom prvenstveno misleći na informacije koje do njih dolaze putem interneta. Ovo istraživanje pokazalo je kako studenti samu pomoć knjižničara doživljavaju kao oblik brzog dolaska do informacija.

Kategorija 4: *Pomoć knjižničara kao olakšavanje traženja*

ZNAČENJE: U toj kategoriji studenti pomoć knjižničara vide kao olakšavanje traženja literature.

FOKUS: U toj kategoriji fokus je na pomoći u traženju kao načinu da studenti ulože što manje vremena i napora u traženje literature.

Izjave ispitanika:

„4.1. (...) pa je jednostavnije jer mi je lakši pristup informacijama, a manje vremena moram koristiti da razbijam glavu gdje ću, što ću. (...) Nisam ja baš taj tip. Ja sam više „kampanjac“. Zato i prepuštam to knjižničarima.“ (S7)

„4.2. (...) javim se u knjižnicu da si olakšam. (...) Pa da si olakšam literaturu, pretraživanje. Zato što mi je to puno veći gubitak vremena [samostalno doći do članaka]. Lakše mi je sama tražiti doma neke stvari i poslati knjižničaru da mi pošalje tu literaturu i da imam prikupljenu nego sjediti tu [u knjižnici]i duplo više vremena potrošiti.“ (S19)

„4.3. Tako da neke dokumente koje ja ne mogu ni otvoriti, ja ih šaljem ovdje (u knjižnicu) da mi skinu. Pa onda čisto da si olakšam, možda će mi te koji su nedostupni oni poslati.“ (S19)

4.4. (...) neku temu koja mi je baš bitna ili seminar za koji nemam dovoljno vremena pa da mi knjižničar na što brži način pomogne da pronađem literaturu.“ (S4)

Studenti se obraćaju za pomoć knjižničarima kako bi si olakšali postupak traženja informacija, prvenstveno u vidu uštede vremena i ulaganja truda općenito. Pomoć knjižničara studenti vide u dostavljanju radova koji su u zatvorenom pristupu u *online* bazama podataka, kao i općenito u pronalasku literature umjesto njih. Sklonost ulaganju što manjeg napora u traženje informacija i odabir lakše dostupnih informacija u odnosu na one za koje je potrebno ulaganje dodatnog truda jedna je od općih odlika informacijskog ponašanja, pri čemu se autori referiraju na tzv. Zipfov u teoriju ulaganja najmanjeg napora (Poole, 1985, prema: Bates, 2006: 4–6; Case and Given, 2016: 190). U tom kontekstu možemo reći da je ovo istraživanje pokazalo da studenti pomoć knjižničara vide kao jedan vid ulaganja što manjeg napora u traženje informacija te da pomoć vide kao izravno upućivanje na radove.

Ulaganje što manje vremena i truda u proces traženja jedna je od općih odlika informacijskog ponašanja te je stoga takav oblik ponašanja prenesen u kontekst očekivanja studenata na neki način predvidiv. Međutim takav način pomoći ne omogućuje studentu razvoj znanja i vještina tijekom samog procesa traženja informacija te može biti u suprotnosti s očekivanjima nastavnika koji studentima zadaju zadatke koji uključuju traženje i očekuju da studenti budu samostalni i angažirani pri traženju informacija (Stričević and Rubinić, 2023).

3.5. Zaključno o provedenom istraživanju

Pružanje pomoći studentima u traženju informacija dio je svakodnevnih usluga visokoškolskih i sveučilišnih knjižnica koji se osim kroz prizmu knjižničnih usluga te zadovoljstva korisnika takvim uslugama, može promatrati i kao fenomen koji je blisko vezan za obrazovni proces. Naime studenti se knjižničarima obraćaju vezano za pomoć u traženju informacija, što je dio njihovih zadataka zadanih nastavom.

Ovo istraživanje pokazalo je da studenti prepoznaju važnost procesa traženja informacija te da smatraju da tražeći literaturu slučajno nailaze na korisne informacije, usputno uče i razvijaju različite vještine (pretraživanja, snalaženja u novim situacijama, vještine potrebne za cjeloživotno učenje kao i općenito vještine istraživanja). Studenti smatraju i to da učenjem razvijaju vještine mišljenja višeg reda i uče stručnu terminologiju. Rezultati su također pokazali kako studenti smatraju

da pri traženju informacija nailaze na mnogo poteškoća. Te su poteškoće u radu grupirane u više kategorija. Dvije kategorije (poteškoće vezane za informacijske izvore te poteškoće vezane za proces traženja informacija) proizlaze iz kategorija poteškoća koje je prepoznala i imenovala Kuhlthau (2004: 130). Ovo istraživanje pokazalo je da studenti percipiraju i poteškoće koje su u ovome radu imenovane kao okolinske poteškoće jer proizlaze prvenstveno iz samog okruženja studenata, a to su – nedovoljno poticanje na traženje informacija, nedobivanje jasnih smjernica što se od njih traži i nedovoljno obrazovanje o traženju informacija.

Istraživanje je pokazalo i da studenti od knjižničara očekuju pomoć u traženju informacija koja se po svom sadržaju može podijeliti na tri kategorije – upućivanje, poučavanje i savjetovanje. Elementi koji upućuju na te kategorije prisutni su i u radu Kuhlthau (2004: 114–126) pri opisu mogućih razina posredovanja i obrazovanja korisnika te pripadajućih uloga knjižničara. U radu Kuhlthau fokus je na preporučenim načinima pomoći knjižničara ovisno primarno o poteškoći korisnika u pojedinoj fazi u procesu traženja informacija, pri čemu ona opisuje širi spektar uloga knjižničara. U navedenom radu osnovu čini ISP proces traženja koji opisuje osjećaje, misli i radnje korisnika tijekom faza u traženju informacija.

U ovome je radu fokus na studentskom doživljaju fenomena pružanja pomoći u traženju informacija. Studentska perspektiva važnosti procesa traženja informacija, poteškoća s kojima se susreću pri traženju informacija i očekivanja od knjižničara važne su za razumijevanje konteksta fenomena. Istraživanje je pokazalo da studenti pomoć knjižničara doživljavaju na načine koji se mogu grupirati u četiri kategorije – kao potpora u procesu traženju, kao otkrivanje (korisnih) radova, kao *instant* pomoć u traženju i kao olakšavanje traženja. Kategorija koju se može povezati s percepcijom važnosti procesa traženja informacija za stjecanje znanja i vještina pri traženju informacija jest doživljaj pomoći knjižničara kao potpore u procesu traženju. Naime taj doživljaj pomoći knjižničara podrazumijeva da studenti sami traže informacije, a da ih knjižničari savjetuju u tom procesu. Ulogu knjižničara kao savjetnika ističe i Kuhlthau (2004: 114–126) kao najvišu razinu uloge knjižničara koji prati korisnika pri procesu traženja informacija.

Četvrta pak kategorija doživljaja pomoći knjižničara sastoji od doživljavanja pomoći u traženju informacija kao vida ulaganja što manjeg napora u traženje informacija u obliku izravnog upućivanje na radove o temi o kojoj traže informacije što pak može povezati s Kuhlthauičinom (2004: 117–118) ulogom knjižničara kao predlagatelja koji predlaže korisniku koje informacijske izvore koristiti, pri čemu fokus nije na procesu traženja informacija, već na informacijskim izvorima. Navedeni način doživljaja pomoći knjižničara može se smatrati najnižom kategorijom jer nije povezan s doživljajem pomoći u samom procesu traženja već sa svjesnim prebacivanjem tog procesa na knjižničara. U tim situacijama knjižničar preuzima proces traženja informacija umjesto studenata, što studenti doživljavaju kao pozitivnu pomoć koja im olakšava zadatak traženja informacija. No takva pomoć

knjižničara ne potiče studente da traženjem informacija steknu određena znanja i vještine te druge pogodnosti koje studenti smatraju da mogu postići traženjem informacija. Dobivene kategorije važne su jer predstavljaju perspektivu studenata koji su koristili knjižnične usluge koje uključuju pomoć u traženju informacija te mogu potaknuti pitanje primjerenog načina pružanja pomoći studentima u traženju informacija.

4. Zaključak

Rezultati provedenih istraživanja, uključujući i ovo čiji su rezultati predstavljeni u članku, potiču na promišljanje o pozicioniranju uloge knjižničara u kompleksnom i promjenjivom kako informacijskom tako i obrazovnom okruženju. Dobiveni rezultati ne predstavljaju sve moguće doživljaje studenata vezane za fenomen pomoći knjižničara u traženju informacija jer cilj istraživanja nije samo kvantificirati te doživljaje nego dobiti uvid u sam fenomen iz perspektive studenata kao knjižničnih korisnika. Provedeno istraživanje predstavljeno u ovom članku pokazalo je potrebu za daljnjim istraživanjem studentskog doživljaja pomoći u traženju informacija kao zasebne teme istraživanja kako bi se istražila strukturalna i referencijalna/značenjska komponenta iskustva studenata za što je potrebno dublje fenomenografsko istraživanje. To ujedno predstavlja ograničenje ovog istraživanja, ali i putokaz za daljnje problematiziranje te teme koja je vrlo značajna posebice u kontekstu promišljanja o razvoju knjižničnih usluga koje su namijenjene studentima kao specifičnoj skupini korisnika. Slične preporuke za daljnja istraživanja donijeli su i drugi istraživači.

LITERATURA

- Alexanderson, M.; L. Limberg (2003). Constructing meaning through information artefacts. *The New Review of Information Behaviour Research* 4, 1: 17–30.
<https://doi.org/10.1080/14716310310001631417>
- ACRL (2015). Association of College and Research Libraries (ACRL). *Framework for information literacy for higher education*. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/Framework_ILHE.pdf
- Bates, M. J. (2006). An Introduction to metatheories, theories, and models. In: K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (eds). *Theories of information behavior*. Medford: American Society for Information Science and Technology. Information Today, 1–24.

- Becker, C. H. Jr. (2009). Student values and research: Are millennials really changing the future of reference and research? *Journal of Library Administration* 49, 4: 341–364. <https://doi.org/10.1080/01930820902832454>
- Bruce, C. (1997). *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press.
- Bruce, C. (2008). *Informed learning*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Case, D. O.; L. M. Given (2016). *Looking for information: A Survey of research on information seeking, needs, and behavior*. 4th ed. Bingley: Emerald.
- Chung, J. S.; D. Neuman (2007). High school students' information seeking and use for class projects. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58, 10: 1503–1517. <https://doi.org/10.1002/asi.20637>
- Dennen et al. (2023). Dennen, V. P.; D. He; H. Shi; D. Adolfson. College students, networked knowledge activities, and digital competence: Implications for online curricula and workforce preparation. *Online Learning* 27, 4. <https://doi.org/10.24059/olj.v27i4.4046>
- Diehm, R.; M. Lupton (2014). Learning information literacy. *Information Research* 19, 1. [citirano: 2023–12–01].
Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/19-1/paper607.html>
- Eckel, E. (2007). Fostering self-regulated learning at the reference desk. *Reference & User Services Quarterly* 47, 1: 16–20. <https://doi.org/10.5860/rusq.47n1.16>
- Edwards, S. L.; C. S. Bruce (2006). Panning for gold: Understanding students' information searching experiences. In: C. S. Bruce et al. (eds). *Transforming IT education: Promoting a culture of excellence* (pp 351–370). Santa Rosa, California: Informing Science Press.
- Erdelez, S. (2006). Information encountering. In: K. E. Fisher; S. Erdelez; L. McKechnie (eds). *Theories of information behavior* (pp 179–184). Medford: American Society for Information Science and Technology; Information Today.
- Erdelez, S.; J. Basic; D. D. Levitov (2011). Potential for inclusion of information encountering within information literacy models. *Information Research* 16, 3. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/16-3/paper489.html>
- Gross, M. (1999). Imposed versus self-generated questions: Implications for reference practice. *Reference & User Services Quarterly* 39, 1: 53–61. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/20863675>
- Head, A.; Eisenberg, M. (2010). Assigning inquiry: How handouts for research assignments guide today's college students: Project Information Literacy Progress Report. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2281494>
- Holliday, W.; Li, Q. (2004). Understanding the Millennials: Updating our knowledge about students. *Reference Services Review* 32, 4: 356–366. <https://doi.org/10.1108/00907320410569707>

- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work*. Vol. 2. Boston: McGraw-Hill.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science* 42, 5: 361–371.
- Kuhlthau, C. C. (2004). *Seeking meaning: A Process approach to library and information services*. 2. izd. Westport: Libraries Unlimited.
- Limberg, L. (1999a). Experiencing information seeking and learning: A Study of the interaction between two phenomena. *Information Research* 5, 1. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <http://informationr.net/ir/5-1/paper68.html>
- Limberg, L. (1999b). Three conceptions of information seeking and use. In: T. D. Wilson, D. K. Allen (eds). *Exploring the contexts of information behaviour. Proceedings of the Second international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts 1999* (pp. 116–135). Sheffield. London: Taylor Graham.
- Limberg, L. (2000). Phenomenography: A Relational approach to research on information needs, seeking and use. *The New Review of Information Behaviour Research Archive* 1, 51–67.
- Limberg, L. (2007). Learning assignment as task in information seeking research. *Information Research* 12, 1. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/12-1/colis/colis28.html>
- Limberg, L. B. (2008). Phenomenography. In: L. M. Given (eds). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. (pp. 612–615). Thousand Oaks: SAGE Publications,
- Limberg, L.; M. Alexandersson (2010). Learning and information seeking. In: M. Bates, M. N. Maack (eds). *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. 3rd ed. (pp. 3252–3263). New York: Taylor and Francis Group,
- Lupton, M. (2008). *Information literacy and learning*. Adelaide: Auslib Press.
- Magi, T. J.; P. E. Mardeusz (2013). Why some students continue to value individual, face-to-face research consultations in a technology-rich world. *College & Research Libraries* 74, 6: 605–618. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <https://scholarworks.uvm.edu/libfacpub/14>
- Miller, S.; N. Murillo, (2012). Why don't students ask librarians for help?: Undergraduate help-seeking behaviour in three academic libraies. In L. M. Duke & A. D. Asher (Eds.). *College libraries and student culture: What we now know* (pp. 49–70). Chicago: American Library Association.
- Rowlands et al. (2008). Rowlands, I.; D. Nicholas; P. Williams; P. Huntington; M. Fieldhouse; B. Gunter; R. Withey et al. The Google generation: The Information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings* 60, 4: 290–310. <https://doi.org/10.1108/00012530810887953>

- Rubinić, D. (2021). *Pružanje pomoći studentima u procesu traženja informacija: Modaliteti sudjelovanja knjižničara* (disertacija). Zadar: Sveučilište u Zadru. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:153337>
- Rubinić, D. (2022). Pružanje pomoći studentima u procesu traženja informacija kao usluga visokoškolskih knjižnica u Republici Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 65, 1: 91–128. <https://doi.org/10.30754/vbh.65.1.939>
- Skov, M.; T. Svarre; M. Lykke (2022). Student experience of digital learning tools: Information literacy training in higher education. *Information Research*, 27(Special issue), Article isic2238. <https://doi.org/10.47989/irisic2238>
- Slišković, A. (2017). Kvalitativne istraživačke metode u psihologiji: Nastavni materijali. Zadar: Sveučilište u Zadru. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <http://www.unizd.hr/Portals/12/pdf/Nastava/KIMP.pdf>
- Stričević, I.; D. Rubinić, (2023). Librarians' assistance to students in the information seeking process: Perspectives of higher education teachers and librarians. *The Journal of Academic Librarianship* 49, 1, 102629. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102629>
- Špiranec, S.; M. Banek Zorica (2008). *Informacijska pismenost: Teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
- Tanni, M.; E. Sormunen (2008). A critical review of research on information behavior in assigned learning tasks. *Journal of Documentation* 64, 6: 893–914. <https://doi.org/10.1108/00220410810912442>
- Thomas, S.; E. Tewell; G. Willson (2017). Where students start and what they do when they get stuck: A qualitative inquiry into academic information-seeking and help-seeking practices. *The Journal of Academic Librarianship* 43, 3: 224–231. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.02.016>
- Yates, C.; H. Partridge; C. Bruce (2009). Learning wellness: How ageing Australians experience health information literacy. *The Australian Library Journal* 58, 3: 269–285. <https://doi.org/10.1080/00049670.2009.10735905>
- Yates, C.; H. Partridge; C. Bruce (2012). Exploring information experiences through phenomenography. *Library and Information Research* 36, 112: 96–119. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <https://www.lirjournal.org.uk/index.php/lir/article/view/496>
- Yevelson-Shorsher, A.; J. Bronstein (2018). Three perspectives on information literacy in academia: Talking to librarians, faculty, and students. *College & Research Libraries* 79, 4: 535–553. [citirano: 2023–12–01]. Dostupno na: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16728>

Prilog 1. Tematska analiza rezultata dobivenih metodom intervjua: važnost procesa traženja informacija – studentska perspektiva

VAŽNOST PROCESA TRAŽENJA INFORMACIJA – STUDENTSKA PERSPEKTIVA

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|--|---|--------------------------|
| <p>1.1.1.1. (...) nije konkretno na što sam ja ciljala, ali bi moglo poslužiti. Ili bih mogla promijeniti cijelu ideju seminarskog rada zato što mi je knjiga bila zanimljiva. (S-10)</p> <p>1.1.1.2. (...) kada tražim mi vjerojatno padne na pamet neki naslov drugi koji bih htjela u svoje slobodno vrijeme pročitati ili možda nađem nešto što bih mogla iskoristiti pa provjerim. (S-12)</p> <p>1.1.1.3. Kroz ta pretraživanja možemo uočiti nešto što bi nam moglo u budućnosti koristiti, a trenutno nismo ni sami znali za to. (S-1)</p> | Slučajno naiilaženje na korisne informacije | Pretraživanje kao učenje |
| <p>1.1.2.1. (...) ovako zapravo pretražujemo, učimo, možda pronadēm još nešto što nas zanima uz tu literaturu. Neke nove stvari su uvijek unutar druge teme (S-3)</p> <p>1.1.2.2. Dok tražim zapamtim. (...) Mene to gradivo zainteresira, kad se već toliko pomučim da pronadēm, onda ga i zapamtim. (S-17)</p> <p>1.1.2.3. (...) imamo priliku i neke nove stvari naučiti. Mislim naučiti... nije da direktno idem sjest i naučiti to, nego ono čuješ pa ti ono bude zanimljivije. (S-19)</p> <p>1.1.2.4. Pa nešto mogu nadograditi s tim što nađem dok tražim, možda nekako uklopiti u taj rad. (S-6)</p> <p>1.1.2.5. (...) uz taj cijeli put traženja možeš naći nešto novo, nešto drugo što ti veže za to. Uvijek možeš otkriti nešto puno više nego da te netko samo dovede evo tu ti je to i to je to. (S-13)</p> <p>1.1.2.6. (...) za nadograđivanje dodatnog znanja, širenje nekakvih ideja i takvih stvari. Mislim da je to bitno pogotovo u našoj struci. (...) Širiš znanje, to je svrha svega toga. (S-9)</p> | Usputno učenje | |
| <p>1.1.3.1. Pa da, učim klasificirati što mi je bitno, a što mi nije bitno. (S-10)</p> | Razvoj vještina mišljenja višeg reda | |
| <p>1.1.4.1. Unaprjeđujem s tim npr. vokabular. (S-7)</p> <p>1.1.4.2. (...) jer baze su sve na engleskom, učim stručnu terminologiju. (S-15)</p> <p>1.1.4.3. (...) što je benefit odmah za učenje stručnih riječi. (S-19)</p> | Učenje stručne terminologije | |

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|---|---|---|
| <p>1.2.1.1. (...) učim nove stvari u kontekstu složenog pretraživanja i sl. (S-15)</p> <p>1.2.1.2. Sad sam već napravila dosta toga pa znam što trebam tražiti i nije ono da se samo upiše tema i onda da se nađe. Nego se treba znati što ukucati da bi dobio temu za to. Tako da svakako sam nešto naučila. (S-20)</p> | Razvoj vještina pretraživanja | Razvoj vještina |
| <p>1.2.2.1. Mislim da je dobro za nas da se znamo snalaziti među literaturom općenito kad trebaš nešto tražiti i da razvijamo tu neku sposobnost istraživanja (...) trebam znati istraživati, znati dolaziti do literature. (S-19)</p> <p>1.2.2.2.. Čak sam si i sama neku temu dala pa da radim nešto, istražujem. (S-20)</p> <p>1.2.2.3. Mislim, volim znati i onda meni to (traženje literature) nekako dođe kao neko istraživanje i to mi je zapravo super. (S-2)</p> | Razvoj vještina istraživanja | |
| <p>1.2.3.1. Nekako onako mislim da se obogatiš više kad sam tražiš i snalazljiviji si. Ono, naučiš se snaći. (S-13)</p> | Razvoj vještina za snalaženje u novim situacijama | |
| <p>1.2.4.1. (...) moramo znati baratati. Moramo biti u toku s novostima. Jer jedan dan nešto vrijedi i onda se nešto dokaže putem znanstvenog članka i onda to više ne vrijedi. (S-16)</p> | Razvoj vještina za cjeloživotno učenje | |
| <p>1.3.1.1. (...) sjećam se jedino teme iz prošlog semestra, a ove ostale nemam pojma što sam pisao. Tako da taj način učenja nije nešto strašno zanimljiv. (S-7)</p> <p>1.2.1.2. Mislim, ako me pitate što sam radila na drugoj i trećoj godini – ja se ne sjećam što sam jučer radila, a kamoli takvih seminara. (S-19)</p> | Percepcija zadatka kao nepotičajnog | Odnos prema zadatku koji zahtijeva traženje informacija |

Prilog 2. Tematska analiza rezultata dobivenih metodom intervjua: poteškoće s kojima se studenti susreću pri traženju informacija – studentska perspektiva

POTEŠKOĆE S KOJIMA SE STUDENTI SUSREĆU PRI TRAŽENJU
INFORMACIJA – STUDENTSKA PERSPEKTIVA

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|--|---|--|
| 10.1.1.1. (...) to što se ne može naći literaturu, kao što treba platiti te članke – to je problem. (S6) | Nemogućnost pristupa radovima koji se plaćaju | Poteškoće vezane uz informacijske izvore |
| 10.1.2.1. (...) da bih ja sad pogledao jednu knjigu da bih vidio malo sadržaj unutra ili nešto, onda moram najprije uzeti to na neki papirić to upisati, pa onda evo sada sjednite malo i počekajte, pa onda treća osoba ide u to skladište, pa onda se vrati, pa onda ako mi to ni ne paše toliko da čekam za nju i onda odmah ju vratiš i ništa. Od cijelog tog procesa trajalo je dugo, navlačenja, a ništa od toga. (S5) | Kompliciran pristup knjižničnoj građi | |
| 10.1.3.1. Ima tema koje nisu baš zastupljene i teško je dosta naći na hrvatskom jeziku i onda se mora ići na stranu literaturu. (S17) 10.1.3.2. Znači, nema ni jednog članka koji mi je na hrvatskom. (S15) 10.1.3.3. Pa što se tiče moje literature, najviše prijevod jer ima jako malo prijevoda zapravo što se tiče moje literature – ili je na engleskom ili je na srpskom. (S13) 10.1.3.4. Ili su strane pa to treba prevoditi, a ne možemo jer prijevod preko Google translatea nije točan. (S20) | Nedostatak literature na hrvatskom jeziku | |
| 10.1.4.1. Ili kad se krivo upiše pa ti onda ne izbaci ništa, a ima. Pa recimo kad ne stavite zarez negdje. (S8) | Knjižnični sustavi za pretraživanje koji nisu prilagođeni korisnicima | |

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|---|--|--|
| <p>10.2.1.1. Vjerojatno kad bi nam nastavnici stvorili neke interaktivne sadržaje, onda bi mi bili spremniji preuzeti inicijativu. A ovako kad nam daju jednu široku opsežnu temu gdje smo i mi sami izgubljeni i ne shvaćamo je i nitko nas nije uputio u nju, onda zapravo tražiš naravno lakše rješenje – što manje uložiti truda, a što više dobiti. (S7)</p> <p>10.2.1.2. [Traženje informacija] nekako uvijek prepustim [knjižničarima], da. (...) Mislim, opet naučim puno iz toga što radim naravno – dok pišem, tražim, pretražujem, ali je nekako u globalu su nam seminari bili za skupljanje bodova, pa su nam bili manje bitni. Samo čisto da ih se riješimo. Iz tog razloga manje posvetim vremena traženju. (S18)</p> <p>10.2.1.3. Pa mislim da je i njima [nastavnicima] to <i>pro forma</i>. Mislim da možda ni ne čitaju to [seminarske radove]. Mislim, vjerojatno neki da, ali moj dojam je onako da neki stereotipni da nitko to ni ne doživi. Čak ni diplomski, i diplomski budu <i>pro forma</i> da se obavi, formalizam. (...) Pa mislim da se više baziraju na uvod i zaključak na to naše mišljenje, a da literaturu ni ne pregledavaju. (S7)</p> | <p>Nemotiviranost studenata za traženje literature</p> | |
| <p>10.2.2.1. Mislim da je problem u tome što mi krivo tražimo. Sad idemo kao opširniji pojam i onda na tu temu nešto. Ili pak mi nađemo neki širi pojam, ali nismo sigurni da je to i onda se radije držimo naslova teme i tako svugdje, onda pitamo je l' imate to i to. (S20)</p> <p>10.2.2.2. (...) ključne riječi kojih se ja ne sjetim, tj. kada one ne funkcioniraju kada ne mogu pronaći to što tražim. (S12)</p> <p>10.2.2.3. Pa kad su teme neke možda teže i kad sam možda i ja sama izgubljena u kojem smjeru ići, onda se obratim knjižničaru. (S14)</p> | <p>Poteškoće pri formulaciji informacijskog upita</p> | |
| <p>10.2.3.1. Vrijeme nam oduzima.(...) Znači, samo po četiri sata traži i misliš super, našao sam ih, i onda dođeš do zaključka članka, i onda opet sve ponovo. (S-16)</p> <p>10.2.3.2. Nekad sam znala posuditi knjige koje su mi se činile korisne, ali na kraju ništa. (...) U gubljenju vremena. (S11)</p> <p>10.2.3.3. (...) dosta vremena zahtjeva jer moramo ući u svaki članak, pročitati i onda vidjeti je li to meni OK ili nije. I čisto mi je najteže u tom kontekstu zato što mi jako puno vremena oduzima, a neće mi puno puta biti korisno. (S15)</p> | <p>Vremenska zahtjevnost traženja literature</p> | |
| <p>10.2.4.1. Pa to su zapravo poteškoće ponajviše kada nisam sigurna koji autor je stručan za to područje. (S12)</p> | <p>Poteškoće pri vrednovanju radova</p> | <p>Poteškoće vezane uz proces traženja</p> |

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>10.2.5.1. Meni je možda najveći problem kad tako za neki nedefinirani seminar radim neki izbor literature onda da sama sebi odredim u kojem ću smjeru ići. Kako sam dosta hiperaktivna (smijeh) pa onda sto izvora nađem pa onda ne znam kako to oblikovati u nešto. (S14)</p> <p>10.2.5.2. A ima tema za koje imaš toliko materijala da od svih tih materijala ne znaš osnovno napraviti jer ih je previše i ne znaš iskopati. (S17)</p> <p>10.2.5.3. Pa najteže mi je traženje literature, ali više u nekom informacijskom smislu tipa o čemu ću pisati, na koji način ću ta poglavlja raspodijeliti i to, nego u traženju literature. Literatura se lako nađe ovdje [u knjižnici] stvarno, ali to slaganje informacija recimo. Znači pronašla sam literaturu i onda to usklađivanje recimo. Jedino to. (S3)</p> | Poteškoće pri zaključivanju na temelju pronađenih informacija | Poteškoće vezane uz proces traženja |
| <p>10.3.1.1. (...) trebalo bi se više poticati [traženje informacija]. Ne znam kako to objasniti jer ja onako mislim da ako neki profesor, ja sada razmišljam o osnovnoj ili srednjoj školi jer to mi je onako nešto ograničavajuće bilo oko učenja i tek sam u trećem srednje shvatila kako učenje funkcionira, a ne ono samo bubanje nego neke tako malo kreativnosti. Mislim i na literaturu znači – netko će doći i pogledati ovaj katalog, upisati će u internet svoju temu i što izbaci, to će samo gledati, a ne podteme te teme ili da gledaju podteme te podteme ili da idu u neku bazu podataka, a ne samo da se ograniče na Google.com nego ima i Scholar ako će već u tom smislu raditi. (S2)</p> | Nedovoljno poticanje studenata na traženje informacija | |
| <p>10.3.2.1. Pa mislim da u većini tih kolegija gdje traže seminare da oni [nastavnici] baš... nitko nigdje ne specificira, OK sad trebaš koristiti internet izvore, sad trebaš knjigu, ovo-ono. (...) Inače mislim da je njima [nastavnicima] samo u interesu da mi onako taj neki gotovi proizvod izbacimo koji je većinom neka <i>powerpoint</i> prezentacija ili nešto gdje se toliko ni ne gledaju izvori i onda ljudi svašta nešto kombiniraju. (S14)</p> <p>10.3.2.2. Vodim se sama svojom intuicijom. Nismo nikad imali neke konkretne smjernice. (S11)</p> <p>10.3.2.3. Oni [nastavnici] očekuju da mi znamo prepoznati koji su dobri izvori, koji nisu. Ne daju nam možda dovoljno informacija što točno oni očekuju. (S20)</p> <p>10.3.2.4. Uopće nam ne daju ništa. Oni nam daju samo osnovnu temu. (S17)</p> | Nedobivanje jasnih smjernica što se od studenata traži | Okolinske poteškoće |
| <p>10.3.3.1. Pa uputili su [nastavnicima] nas to na prvoj godini i smatraju da mi znamo. (S7)</p> <p>10.3.3.2. Pa nismo dobili informacije baš. Ja kad sam krenuo studirati još je to sve bilo malo drugačije, ali koliko sam prepoznao i vidio dosta su pažljivi po pitanju novih generacija i predstavljaju knjižnicu i sve mogućnosti koje oni mogu dobiti. Oni su svi zajedno došli u knjižnicu i predstavljalo im se, i prezentaciju su imali, i koje su mogućnosti i sve. (...) Ne, mi nismo imali. Možda u tom nekom procesu kako se knjižnica i gradila jer je bila puno manja, manji kapacitet i sad kad se izgradila možda onda u tom procesu kad se radila mi nismo imali šansu to proći. (S9)</p> | Nedovoljno obrazovanje studenata o traženju informacija | |

Prilog 3. Tematska analiza: uloga knjižničara u traženju informacija – studentska perspektiva i očekivanja

ULOGA KNJIŽNIČARA U TRAŽENJU INFORMACIJA – STUDENTSKA PERSPEKTIVA I OČEKIVANJA

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|--|--|--|
| <p>7.1.1.1. Ako već radi u knjižnici mislim da je njegovo zanimanje da mi nađe knjigu koja bi mi pomogla. Zato sam i došla u knjižnicu. Jer ako dođem u knjižnicu pa moram sama tražiti – onda koja je svrha, bar po mome mišljenju [smijeh]. (S17)</p> <p>7.1.1.2. To sam već imala za završni rad kada sam pisala njima e-mail i dobila sam mail od gospođe deset knjiga za završni rad. Ovaj puta sam ih pitala opet, ali sam predala zahtjev knjižnici jer sam zaboravila kako to ide. (...) pretpostavljam da informator tome služi da dâ listu literature, popis. (S4)</p> <p>7.1.1.3. Knjižničar možda dodatno zna neke internetske stranice koje može pronaći, baš informacije koje ja ne znam, recimo. Baš za jednu temu sam bio dobio članak i dosta mi je pomoglo. (S9)</p> <p>7.1.1.4. Pa iz nekakve sigurnosti, ne znam. Opet će možda nešto naći što je meni promaknulo u traženju. Ne znam, ovo je diplomski i pokušavam iz svih izvora tražiti što je više moguće literature da bih napravila to kvalitetno. (S18)</p> | <p>Upućivanje studenata na radove o temi o kojoj traže informacije</p> | <p>Upućivanje studenata pri traženju informacija</p> |
| <p>7.2.1.1. Zapravo u srednjoj mojoj imali smo knjižničarku koja je jako voljela nas upućivati. Svaki put kad bismo došli, odmah bi nas provela kroz tih par redova knjiga, pa bi nam objašnjavala, ne mogu se točno sjetiti više kako, po toj (...) tu je ova literatura, pa ne mogu se točno sjetiti, ali sjećam se da je jako voljela to nam onako – dođite, dođite sad ću ja vama objasniti, ovo je ovako, onako. Ono to mi je bilo jako super. (...) Tada kad sam bila u srednjoj me možda nije toliko zanimalo, ono, nisam bila toliko... ono, sad bi me možda čak više zanimalo. Ono, to je sad literatura koju ja želim tako da možda da... (S13)</p> <p>7.2.1.2. Pa generalno valjda u knjižnici bi trebala postojati neka osoba koja bi kada netko novi dođe u knjižnicu da ga nauči kako tražiti. (S4)</p> <p>7.2.1.3. Da me uputi, ne da mi pronađe radove. (...) Imala sam iskustvo da sam pitala banalno, tražila sam preko jednostavnog pretraživanja neku knjigu i nisam razumjela te kodove i napisala sam zahtjev za tu knjigu. I jedna gospođa mi je rekla kao pa zar ti ne vidiš što ovdje piše – pa to ti je knjiga u čitaonici, ja ti nemam što tu davati. Meni kao studentici prve godine ZS ništa ne znači, iskreno, i onda sam imala neki strah i bojite se išta pitati. (S4)</p> | <p>Poučavanje studenata o korištenju knjižnicom</p> | <p>Poučavanje studenata o traženju informacija</p> |

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|--|--|--|
| <p>7.2.2.1. (...) da on [knjižničar] tebi pomogne kako da dođeš do toga. Jer ako on tebi da konkretnog autora, konkretno djelo, ti nikad nećeš imati želju to naučiti niti ćeš to naučiti. Tako da OK je to za prvi put i kad ti stvarno nemaš vremena, ali mislim da definitivno je potrebno raditi na tome da knjižničari obrazuju korisnike u tom smjeru da oni sami budu sposobni pretražiti. (S15)</p> | <p>Poučavanje studenata kako samostalno tražiti literature</p> | <p>Poučavanje studenata o traženju informacija</p> |
| <p>7.3.1.1. Od knjižničara očekujem da okvirno zna što ga pitam. Znači, ako kažem neki pojam, nešto, da zna što je to i gdje mi to brzo može pronaći. Da mi da one neke glavne smjernice. (...) smjestiti ga barem u one velike neke kategorije od koje bih ja mogao krenuti. (S5)</p> <p>7.3.1.2. (...) da zna koji su glavni akteri na tom području. Tako da ono što ja ne bih znao koji su to ti glavni akteri koje na neki način ta znanstvena zajednica očekuje da bi ih se trebalo poznavati. Znači, nije bit da knjižničar zna sve. Bitno je da zna koji su to akteri i koje su to glavne točke tog područja od kojih je bitno krenuti. (S5)</p> <p>7.3.1.3. Da oni budu nekakva vodilja u tome svemu. Smatra se da poznaju materiju. (...) Pa sad baš ovdje ne [sveučilišna knjižnica] no na faksu da u knjižnici. Ovdje je široko i ovdje je za sve. Pogotovo u čitaonici tako da mislim da se ne može ni očekivati da poznaju. (S7)</p> <p>7.3.1.4. (...) zbog tih svih povratnih informacija i savjeta od njih koji su iskusni, koji već tu rade pa znaju što otprilike tim ljudima treba, na kojem određenom smjeru itd. (S9)</p> <p>7.3.1.5. Usmjeriti nas možda na neka druga područja koja su vezana uz područje koje nama treba. Ili ne znamo za postojanje nekih knjiga. (S11)</p> <p>7.3.1.6. Zapravo da mi daju određene autore, naslove, ali zapravo primarno autore od koje ću ja dalje... onda se možda opet okrenut <i>online</i> pretraživanju. (S12)</p> <p>7.3.1.7. Očekujem da će mi onako reći prvo u kojem smjeru ići, ono koje područje pretraživati i većinom je onda tako i bilo - da mi da par naslova predloži imate dva autora ili tako neku seriju knjiga pa onda ja dalje tražim. (S14)</p> | <p>Usmjeravanje studenata u području</p> | <p>Savjetovanje studenata pri traženju informacija</p> |

| IZJAVE | KODOVI | TEME |
|--|--|--|
| <p>7.3.2.1. Toliko ima toga da to jednostavno čovjek mora naučiti, a knjižničar mora biti onaj koji će znati možda predložiti koju ključnu riječ i možda malo bolje usmjeriti to traženje, ali on ne može pretraživati za nekog drugog. (...) najbolji učenik je onaj koji zna što ne zna i koji to brzo može pronaći, a knjižničar je taj koji to treba potaknuti. (S5)</p> <p>7.3.2.2. Mislim da knjižničar može samo onako oko knjiga, npr. to ti je više vezano uz tvoju temu i tako. Iako oni po meni nisu zaduženi da sada znaju sve o mojoj temi i tako to, nego da jednostavno onako savjetuju ako mi njih nešto pitamo ili ako oni osjećaju da bi to možda trebalo ići više u tom smjeru da ta literatura nije pogodna za tu temu da nas usmjere na neku drugu literaturu. Ali da se oni bave našom temom, to nema smisla. (S2)</p> | <p>Usmjeravanje studenata u samostalnom traženju informacija</p> | <p>Savjetovanje studenata pri traženju informacija</p> |