

# LJUDSKO INFORMACIJSKO PONAŠANJE: KRITIČKA ANALIZA KLJUČNIH KONCEPATA I MODELA<sup>1</sup>

## HUMAN INFORMATION BEHAVIOR: A CRITICAL ANALYSIS OF KEY CONCEPTS AND MODELS

*Indira Kasapović*  
Knjižnica Prve gimnazije Zenica,  
Bosna i Hercegovina  
indirakasapovic@hotmail.com

UDK / UDC: 316.62:001.102:004.738.5  
Pregledni znanstveni rad / Review paper  
<https://doi.org/10.30754/vbh.65.1.928>.  
Primljeno / Received: 12. 1. 2022.  
Prihvaćeno / Accepted: 19. 3. 2022.

### **Sažetak**

**Cilj.** Ovaj rad teži prikazati dominantna tumačenja informacijskog ponašanja i utvrditi nesuglasice i prijepore u konceptualizaciji ključnih pojmova u polju te proširiti diskurs o fenomenu informacijskog ponašanja.

**Pristup/metodologija/dizajn.** Članak analizira definicije i modele nekih od najutjecajnijih autora u području informacijskog ponašanja i ukazuje na terminološke nedoumice i probleme u definiranju ključnih koncepata. Predlaže alternativni pristup za poboljšanje konceptualizacije i modela o ljudskom informacijskom ponašanju. Članak također utvrđuje nedovoljno istražene teme koje su vrijedne proučavanja.

**Rezultati.** Konceptualizacija ključnih pojmova koji se odnose na informacijsko ponašanje intenzivno se razvija i mijenja tijekom vremena. Unatoč značajnom porastu literature, još uvijek nedostaje konsenzus o terminološkim problemima iza kojih se ponekad kriju dublje paradigmatičke dileme. I dalje se osjeća potreba za kohezivnom teorijom, preciznijim definiranjem i sveobuhvatnijim modelima te proširenjem fokusa

---

<sup>1</sup> Rad se temelji na dijelu autoričine disertacije „Informacijsko ponašanje starijih adolescenata pri odlučivanju o profesionalnom razvoju u Bosni i Hercegovini“ koja je pod mentorstvom prof. dr. sc. I. Stričević obranjena na Sveučilištu u Zadru 2021. godine.

s individualnog i kognitivnog na holistički pristup koji suštinski uključuje društvene i kulturalne čimbenike informacijskog ponašanja.

**Originalnost/vrijednost:** Članak pridonosi sveobuhvatnijem razumijevanju fenomena informacijskog ponašanja koje će olakšati dizajniranje budućih istraživanja.

**Ograničenja:** Rad koristi selektivni pregled literature.

**Ključne riječi:** informacijsko ponašanje; interakcija čovjeka i informacije; kontekst informacijskog ponašanja; ljudsko informacijsko ponašanje; ponašanje pri traženju informacija

### *Abstract*

**Purpose.** This paper summarizes dominant interpretations of information behavior in order to identify disagreements and controversies in the conceptualization of key concepts in this field and to expand the discourse on this phenomenon.

**Approach/methodology/design.** The paper analyzes definitions and models of some of the most influential authors in the study of human information behavior, and points out terminological dilemmas and shortcomings in defining key concepts. An alternative approach to improving the conceptualization and models of human information behavior is suggested. The paper also detects insufficiently researched topics that are worth further study.

**Findings.** The conceptualization of key terms related to information behavior has evolved intensively and has changed over time. Despite significant increase in the professional literature on this topic, there is still a lack of consensus on terminological issues that sometimes hide deeper paradigmatic dilemmas. Also, there is a compelling need for a cohesive theory, more precise definitions and more comprehensive models, as well as for broadening of the focus from individual and cognitive to a more holistic approach that would substantially include social and cultural factors of information behavior.

**Originality/value:** The paper contributes to a more comprehensive understanding of the phenomenon of information behavior that will facilitate the design of future research.

**Limitations:** The paper uses a selective literature review.

**Keywords:** context of information behavior; human information behavior; human-information interaction; information behavior; information-seeking behavior

## 1. Uvod

U proteklih nekoliko desetljeća u informacijskoj znanosti razvija se korpus znanja o tome zašto ljudi trebaju i kako traže i koriste informacije za posao, školu i svakodnevni život, odnosno o fenomenu informacijskoga ponašanja. O počecima zanimanja za informacijsko ponašanje nema širokog konsenzusa. To ovisi o tome kako pojedini autori razumijevaju korišćene proučavanja informacijskog ponašanja. Neki autori navode 1902. godinu kao početak zanimanja za fenomene informacijskog ponašanja (cf. Wildemuth and Case, 2010: 35). Premda je riječ o relativno mladom znanstvenom području (cf. Sonnenwald, 2016: 2) postoji bogata literatura o okvirima i modelima koji podržavaju teoretiziranje o informacijskom ponašanju (cf. Case and Given, 2016). Istodobno, objavljen je niz preglednih članaka koji evaluiraju zrelost toga znanstvenog područja (Julien and O'Brien, 2014). Brojni su kritički radovi koji ukazuju na značajne nedostatke, kao što su nedostatak kohezivne teorije (Wilson et al., 2020, nejasni koncepti (Kari, 2007, preuzak fokus modela na posao i zadatak (Talja and Nyce, 2015) te nedostatak istraživanja afektivnih aspekata individualnog informacijskog ponašanja (Fourie and Julien, 2014. Ipak, relativno se rijetko pronalaze konstruktivne kritike (cf., naprimjer, Savolainen, 2021: 774 koje su, osim na identificiranje praznina i analizu slabosti, usmjerene na predlaganje alternativa za poboljšanje.<sup>2</sup> Stoga se u ovome radu nastoji ponuditi sofisticiraniji pristup koji ne ostaje samo na razini deskripcije, nego uključuje objašnjenje i evaluaciju, kao i moguće načine kako poboljšati istraživački pristup. Fokus je na ključnim konceptima i modelima informacijskog ponašanja jer se tako može najučinkovitije predstaviti ta intelektualna domena informacijske znanosti (ibid.: 773. Ovaj rad strukturiran je tako da su odabrani koncepti i modeli autora koji su među najutjecajnijima u području proučavanja informacijskog ponašanja poput M. J. Bates, T. D. Wilsona, R. Savolainena and D. O. Casea (cf., naprimjer, McKechnie, Goodall and Lajoie-Paquette, 2005, premda se Case ne navodi u tom istraživanju jer se tek nakon 2005. počeo javljati sa svojim radovima, napose knjigom *Looking for Information* koja je postala utjecajna.

## 2. Terminološke (i metateorijske) nedoumice

U literaturi se nalazi više definicija informacijskog ponašanja koje se međusobno isprepliću i nadopunjavaju. Pažljivijim čitanjem može se zapaziti da postoje određene terminološke nedosljednosti u nazivu predmetnog fenomena. U ranijim radovima bio je dominantan termin „traženje i korištenje informacija“ (engl. *information seeking and use*), pa su pojedini autori upozoravali na to da je termin „informatijsko ponašanje“ neprikladan jer ga ljudi izvan područja mogu previše

<sup>2</sup> Naime, Savolainen je u novije vrijeme napravio jedan od prvih koraka u analizi prirode kritike u polju proučavanja informacijskog ponašanja promatrajući kritiku kao sastavni dio istraživanja, odnosno potencijalno jedan od čimbenika koji omogućuje obnovu domene istraživanja.

povezati s biheviorističkom paradigmom u psihologiji, a drugi su ukazivali na gramatičku nepravilnost termina informacijsko ponašanje, jer se „informacije ne mogu ponašati, nego samo ljudi“ (Pettigrew, Fidel and Bruce, 2001), odnosno na neku vrstu personificiranja informacija. Ipak, fokus se istraživanja s vremenom proširio, a Wilsonovo zagovaranje termina „informacijsko ponašanje“ dodatno je učvrstilo svoje mjesto (Case, 2007: 81) nakon otvorene akademske debate sa Savolainenom o terminu „informacijska praksa“ (engl. *information practice*), koji je potonji zastupao kao mnogo prikladniji za razumijevanje određenih aspekata postupanja s informacijama (Wilson, 2009). Savolainen je tada zagovarao stav da su informacijsko ponašanje i informacijska praksa krovni koncepti (engl. *umbrella-concepts*) u proučavanju traženja informacija, ali da nisu istoznačnice, jer se oslanjaju na različite metateorije i proizlaze iz različitih diskursa. Savolainen je to argumentirao tvrdnjom da je razlika u tome što se diskurs o informacijskom ponašanju prvenstveno oslanja na individualnu kognitivnu perspektivu, a diskurs o informacijskoj praksi uglavnom je inspiriran idejama društvenog konstrukcionizma koje razvijaju autori koji žele naglasiti središnju ulogu društvenog konteksta, odnosno, društvenih i kulturalnih čimbenika u traženju informacija, pridajući pozornost procesu dijeljenja informacija (Savolainen, 2007: 1009). Tu dihotomiju u određenom smislu pomirila je Sonnenwald definiranjem informacijske znanosti kao discipline koja se u širokom smislu usredotočuje na interakciju ljudi, tehnologija, informacija i društvenih struktura te tako „(...) pridonosi našem razumijevanju o tome kako ljudi, grupe, organizacije i vlade kreiraju, dijele, šire, upravljaju, traže, pristupaju, vrednuju, koriste i štite informacije, kao i o tome kako tehnologije mogu olakšati ili ograničiti te aktivnosti“ (Sonnenwald, 2016: 1).

Termin koji je zastupao Savolainen nije naišao na široku primjenu među istraživačima, ali se i dalje koristi. Case i Given navode da je termin „informacijske prakse“ popularniji u Europi, Australiji i Kanadi nego u SAD-u (Case and Given, 2016: 6; Allen et al., 2019). „Informacijsko ponašanje“ trenutno je dominantan termin kao pojam koji obuhvaća širok spektar fenomena povezanih s informacijama, premda i dalje nema općeprihvaćene definicije toga kompleksnog fenomena. Taj problem zapazio je nedavno Savolainen i ukazao na to da su ključni koncepti kao što su informacijske potrebe, traženje informacija, korištenje i dijeljenje informacija još uvijek nedorečeni i imaju više značenja (Savolainen, 2016: 52). Priroda obaju termina i danas je sporna (Wilson et al., 2021), a moguće je primijetiti da latentna napetost između zagovornika „biheviorističkog pristupa“ i „teorije prakse“ traje i dalje jer je Wilson ponovno argumentirao svoje stajalište o većoj prikladnosti pojma ponašanje nego praksa, na sljedeći način: „Ideja da bi riječ praksa trebala biti više preferirana od ponašanja, jer prva uključuje društveno, a druga biheviorizam, također se ne može održati, iako samo zato što teorija prakse jest teorija ljudskog ponašanja (...)“ (Wilson, 2016).

Wilson navodi da njegovi modeli koje je razvijao tijekom nekoliko desetljeća čine opću teoriju ljudskog informacijskog ponašanja, koja je pak „gostoljubiva“ (engl. *hospitable* prema konceptima iz drugih modela, te smatra da se i Savolainenov model može pridodati da bi se njegov model obogatio i proširio (ibid.). Taj se poziv može smatrati opravdanim pod pretpostavkom da se Wilsonova i Savolainenova perspektiva promatraju kao komplementarne, a ne konkurentne jedna drugoj (cf. Talja, Tuominen and Savolainen, 2004)premda proizlaze iz različitih paradigmi i počivaju na različitim znanstvenim tradicijama. Ipak, moguće je da se s vremenom nestalo „napetosti“, jer u jednom od svojih novijih radova Savolainen koristi isključivo termin „ljudsko informacijsko ponašanje“, što bi moglo značiti da je odustao od zagovaranja „informacijske prakse“ kao prikladnijeg termina (cf. Savolainen, 2021)Moguće je zaključiti da pristup koji te dvije perspektive uzima kao razine proučavanja ljudskog informacijskog ponašanja može unaprijediti naše razumijevanje toga fenomena.

Uz naziv predmeta istraživanja, terminološka nesuglasja mogu se zapaziti i u nazivu discipline, kao i u nazivu područja proučavanja informacijskog ponašanja. Naime termin informacijska znanost ponekad se koristi u množini kao informacijske znanosti, a ponekad se ta disciplina naziva knjižničnom i informacijskom znanošću (engl. *Library and Information Science – LIS*) (Bates, 1999; Bates, 2017). Također u literaturi na engleskom jeziku naizmjenično se koriste termini *human information behavior – HIB* i *information behavior – IB research* kojima se označuje područje istraživanja ljudskog informacijskog ponašanja kao jedna od poddisciplina informacijske znanosti. Dodatno, pojedini autori koriste termin „interakcija čovjek–informacija“ (engl. *human–information interaction – HII*) s istim ili sličnim značenjem (Wilson, 2009; Fidel and Pejtersen, 2004) Različiti termini za isti fenomen inače se mogu smatrati bogatstvom a ne nedostatkom u tumačenju fenomena, ali jednoznačnost nazivlja predstavlja cilj kojemu treba težiti u jačanju koherentnosti istraživačkog područja.

## **2.1. Razumijevanje informacijskog ponašanja M. J. Bates**

Bates je svojim radovima značajno pridonijela razvoju područja i definiranju njegovih temeljnih koncepata (Shiri, 2017) Informacijsko je ponašanje Bates definirala općenito kao termin koji se „(...) trenutno preferira za opisivanje mnoštva načina interakcije ljudskih bića i informacija, odnosno načina na koje ljudi traže i koriste informacije (... da bi se razumio ljudski odnos prema informacijama“ (Bates, 2017: 2074.

Svjesna da je to vrlo široko tumačenje koje pokriva zapravo sve interakcije ljudi s okolinom, Bates navodi da se informacijsko ponašanje u informacijskoj znanosti proučava u službi prijenosa informacija (ibid.) Pritom, koncept informacije u kontekstu istraživanja informacijskog ponašanja Bates shvaća u najširem

smislu kao onaj koji „pokriva sve slučajeve u kojima ljudi stupaju u interakciju sa svojim okruženjem na takav način koji ostavlja neki dojam na njih – to jest dodaje ili mijenja njihovo spremište znanja“ (ibid.).

Povijest istraživanja informacijskog ponašanja za Bates započinje sredinom 20. stoljeća s Ranganathanovih pet zakona knjižničarstva, koji su intenzivno usmjereni na korisnike knjižnice (ibid.: 2075). Bates primjećuje da je u početku istraživanje informacijskog ponašanja nazivano „studijama upotrebe“ (engl. *use studies*) te studijama „traženja i prikupljanja informacija“ (engl. *studies of information seeking and gathering*), kao i studijama „informacijskih potreba i korištenja“ (engl. *studies of information needs and uses*). Kasnije se počeo koristiti termin „istraživanje traženja informacija“ (engl. *information seeking research*) koji uključuje istraživanje svih vrsta ljudske interakcije s informacijama. Međutim, 1990-ih godina termin „informacijsko ponašanje“ ušao je u široku uporabu i zamijenio termin „traženje informacija“ te ostao najčešće korišten izraz sve do danas (ibid.).

Eksplozija interesa za istraživanje informacijskog ponašanja u knjižničnoj i informacijskoj znanosti, prema Bates, dogodila se 1986. godine s člankom B. Dervin i M. Nilana pod naslovom *Information needs and uses* (ibid.: 2076), a onda je područje istraživanja prošireno teorijskim paradigmatama iz drugih društvenih znanosti, kao što su društveni konstruktivizam, društveni konstrukcionizam i etnografske tehnike (ibid.: 2077). Daljnje zanimanje za to istraživačko područje Bates vezuje uz održavanje konferencije ISIC (engl. *Information seeking in context*) počevši od 1996. godine, a najveći znak zrelosti područja istraživanja informacijskog ponašanja Bates vidi u objavljivanju knjige D. O. Casea o potrazi za informacijama (engl. *Looking for information*) 2002. godine, koju naziva prvom knjigom koja se sveobuhvatno bavi traženjem informacija (ibid.). U toj knjizi Case daje iscrpan pregled teorija, modela i metodoloških pristupa istraživanjima informacijskog ponašanja, koji nadopunjava tijekom godina u novim izdanjima,<sup>3</sup> što pokazuje intenzivan razvoj područja u prethodna dva desetljeća.

Istraživanje informacijskog ponašanja isprepletено je s istraživanjem uloge i utjecaja informacijskih tehnologija i tehnoloških inovacija na traženje informacija koje se provodi proteklih više od pola stoljeća. Stoga, Bates naznačuje četiri informacijske tehnologije za koje smatra da su odigrale revolucionarnu ulogu u proučavanju informacijskog ponašanja: računalo, *online* katalogi, internet i *World Wide Web* te digitalne knjižnice (cf. ibid.: 2078–2079). Ona navodi da je više istraživanja informacijskog ponašanja provedeno u područjima *online* kataloga i *online* baza podataka nego u području pretraživanja informacija jer istraživači iz toga područja „nisu bili osobito prijemčivi ili zainteresirani za ljudsku stranu jed-

---

<sup>3</sup> Prvo izdanje knjige *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior* iz 2002. godine dopunjeno je i objavljeno 2007. godine. Treće izdanje objavljeno je 2012. godine, a posljednje u suautorstvu s L. M. Given, objavljeno je 2016. godine.

nadžbe“ (ibid.: 2079) Bates rezimira da je istraživanje informacijskog ponašanja osobito poraslo tijekom 20. stoljeća i da je dovelo do dubljeg i manje pojednostavljenog razumijevanja o tome u kakvoj su ljudi interakciji s informacijama (ibid.: 2081). Premda smatra da sada bolje razumijemo informacijsko ponašanje unutar društvenog konteksta i njegovu vezu s kulturnim praksama i vrijednostima, Bates opravdano navodi da još još mnogo toga treba naučiti o informacijskom ponašanju (ibid.) jer upravo je kulturalni aspekt i dalje marginaliziran.

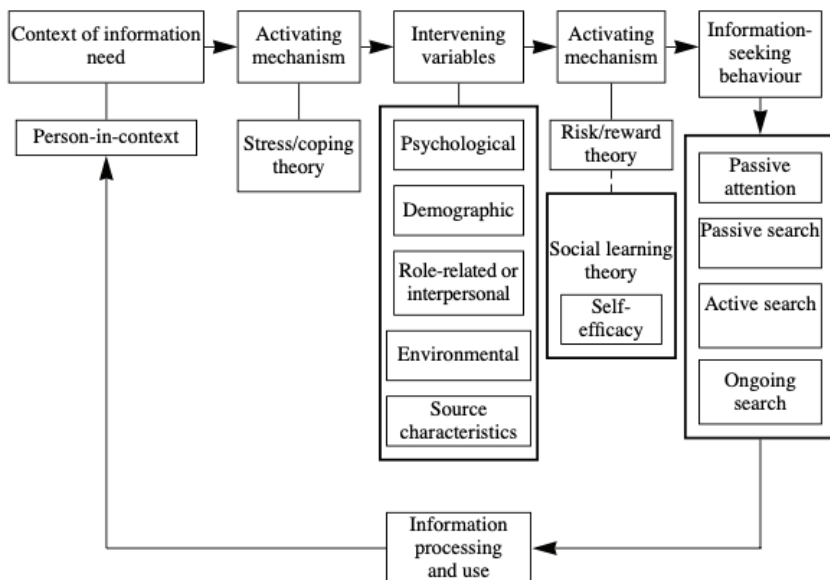
## 2.2. *Konceptualizacija i modeli informacijskog ponašanja T. D. Wilsona*

Zbog upornih nastojanja u definiranju temeljnih koncepata, Wilson se smatra utemeljiteljem područja proučavanja informacijskog ponašanja (Dresang, 2005: 179). Wilson je definirao informacijsko ponašanje kao:

„[...] ukupnost ljudskog ponašanja u odnosu na izvore i kanale informacija, uključujući i aktivno i pasivno traženje informacija i korištenje informacija. Dakle, ono uključuje komunikaciju licem-u-lice s drugima, kao i pasivno primanje informacija kao u, primjerice, gledanju TV reklama, bez namjere da se djeluje na danim informacijama.“ (Wilson, 2000: 49.

Wilsonova definicija naizgled je općenitija od one koju je pružila M. J. Bates jer obuhvaća ukupnost (engl. *totality*) ljudskog ponašanja, odnosno u informacijsko ponašanje uključuje pasivno primanje informacija s kojima se nema namjeru djelovati, uz aktivno traženje informacija koje se obično odnosi na namjerno ponašanje motivirano prepoznavanjem nedostajućih informacija. To je omogućilo primjenjivost Wilsonove definicije na širok raspon istraživanja o ljudskom korištenju informacija (Case, 2007: 81). Međutim Wilsonova se definicija informacijskog ponašanja, za razliku od one koju je ponudila Bates, ne odnosi se eksplicitno na interakciju ljudi s informacijama, nego više na ponašanje osobe u odnosu na informacije.

Wilson je tvorac općeg modela informacijskog ponašanja (slika 1) koji zauzima središnje mjesto u proučavanju informacijskog ponašanja (Savolainen, 2021: 784) premda je ranije bilo pokušaja da ga se revidira (Godbold, 2006). Taj model prikazuje faze koje prolazi tražitelj informacija. Model predlaže da informacijsko ponašanje započinje s osobom u kontekstu (engl. *person-in-context*) i nastavlja se kontekstom informacijske potrebe, intervenirajućim varijablama (koje mogu djelovati kao barijere) aktivirajućim mehanizmima, prema ponašanju pri traženju informacija (engl. *information-seeking behaviour*, odnosno procesuiranju i korištenju informacija, završavajući s osobom u kontekstu. Ciklični oblik modela ističe interakciju osobe i informacija, što je u skladu s Wilsonovom tvrdnjom da se njegova teorija odnosi na razumijevanje ljudske interakcije s informacijama (Wilson, 2016.

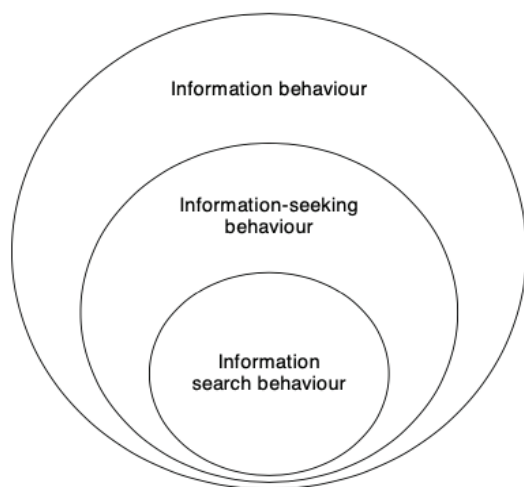


Slika 1. Opći model informacijskog ponašanja (Wilson, 2000: 53)

Wilson je ponudio drukčiju perspektivu nastanka zanimanja za informacijsko ponašanje. Za razliku od Bates koja korijene nalazi u knjižničarstvu, Wilson vidi početke u održavanju Konferencije Kraljevskog društva za znanstvene informacije 1948. godine na kojoj je predstavljen niz radova o informacijskom ponašanju znanstvenika i tehnologa (Wilson, 1999: 250). Međutim on smatra da je istraživanje informacijskih zahtjeva (engl. *information requirements*) korisnika u zajednicama računalne znanosti i informacijskih sustava donedavno „izjednačavano s onim kako se korisnik ponaša u odnosu na dostupne sustave“ (Wilson, 2000: 49) te kako se kreće u danom sustavu i što čini s dobivenim podacima. Prema Wilsonovu mišljenju, većina studija sve do 1980-ih godina odnosila se na istraživanja o korištenju sustava (knjižničnih i informacijskih ili ukupnog sustava znanstvene i tehničke komunikacije), a ne korisničkog ponašanja, odnosno bile su usmjerene na sustav, a ne na osobu. Prve korake prema promjenama, kako navodi Wilson, učinili su Dervin, Ellis, Kuhlthau i on sam (ibid.: 51). S pomakom fokusa na osobu, dogodio se i pomak s kvantitativnih na kvalitativne istraživačke metode. Unatoč tim pomacima, Wilson je upozoravao da se nedovoljno ispituju potrebe korisnika i da su istraživanja i dalje uglavnom usmjerena na sustav. Kao uzor naveo je dostignuća u drugim disciplinama kao što su istraživanje ponašanja potrošača, marketing, psihologija i istraživanje zdravstvene skrbi te skrenuo pozornost na brojne druge teme koje su usmjerene na korisnika, a ne na sustav (ibid.: 52).



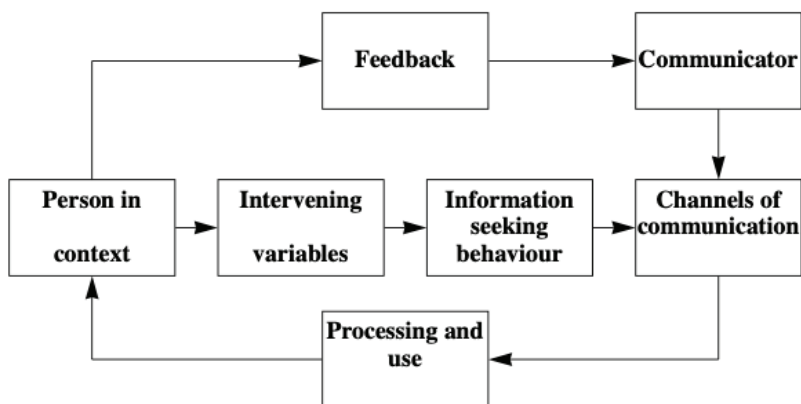
Tijekom više od četrdeset godina Wilson je razvijao svoje modele (Wilson, 2016), te je osim općeg modela iz 1996. godine, ponudio i druge modele (Wilson, 1999). Definirajući opseg područja istraživanja informacijskog ponašanja, Wilson je predložio ugniježdeni model (engl. *nested model*) koji prikazuje opseg pojedinih istraživačkih tema kao niz ugniježđenih područja (slika 2). Modelom s tri razine uklopljene jedna u drugu Wilson naznačuje da postojeći modeli informacijskog ponašanja ne opisuju isti skup pojava i aktivnosti. Prema tome modelu, na najopćenitijoj je razini istraživanje informacijskog ponašanja koje se bavi svim aspektima ljudske interakcije s različitim oblicima informacija. Na srednjoj je razini ponašanje traženja informacija koje se odnosi na otkrivanje i pristup informacijskim resursima (uključujući i ljudske i systemske) kao odgovor na ciljeve i namjere, a na najužoj je razini domena koja se bavi istraživanjem ponašanja pri pretraživanju informacija (engl. *information search behaviour*) (ibid.: 263). Na taj način prikazano je da se informacijsko ponašanje ne odnosi samo na interakciju ljudi i informacijskih sustava, nego na širok raspon interakcije ljudi i informacija.



Slika 2: Ugniježdeni model područja proučavanja informacijskog ponašanja (Wilson, 1999)

Wilsonovi modeli pokazuju razvoj njegove teorije sve do njezinog sadašnjeg statusa „opće teorije ljudskog informacijskog ponašanja“ (Wilson, 2016). Uz definiranje odnosa između konceptata o informacijskom ponašanju, Wilson je naveo da je informacijsko ponašanje dio ljudskog komunikacijskog ponašanja, što je pomalo marginalizirano, osobito u odnosu na očigledne veze između istraživanja informacijskog i komunikacijskog ponašanja. Naime smatrao je da bi se njegov ugniježdeni model istraživanja informacijskog ponašanja mogao proširiti tako da

taj model s tri uklopljene razine bude podskup ljudskog komunikacijskog ponašanja te upućuje na povezanost jednog i drugog s područjem istraživanja interakcije čovjek – računalno (Wilson, 1999: 263). Pri tomu je Wilson naglašavao da je fokus istraživanja informacijskog ponašanja na tražitelju informacija, premda postoji snažno zanimanje za komunikatora, kao i za kanale komunikacije koje „mi nazivamo informacijskim izvorima“ (ibid.). Svoje viđenje odnosa između komunikacije i ponašanja pri traženju informacija Wilson je prikazao dijagramom također cikličnog oblika koji upućuje na međudjelovanje ljudi i informacija (slika 3).



Slika 3. Povezanost komunikacijskog i informacijskog ponašanja (Wilson, 1999: 264)

Iako relativno sveobuhvatni, Wilsonovi modeli mogu se dalje elaborirati, na što je i on sam ukazivao (cf. Wilson, 2016). Primjerice, Wilson izlaže da su modeli prikazi odnosa između koncepata (Wilson, 2000: 52), ali može se primijetiti da njegov opći model i konceptualizacija informacijskog ponašanja međusobno nisu posve konzistentni. Naime u svoju definiciju koncepta informacijskog ponašanja Wilson eksplicitno uključuje komunikaciju licem u lice (engl. *face-to-face*) s drugim ljudima, ali u opći model nije ugradio ljudske (a ni druge) izvore informacija, kao što je to učinio u svom prvom modelu informacijskog ponašanja iz 1981. godine. Taj je model bio precizniji u prikazivanju toga da dio informacijskog ponašanja može uključivati druge ljude kroz razmjenu informacija i da se informacije koje se percipiraju kao korisne mogu prenijeti drugim ljudima (Wilson, 1999: 251).

Nadalje, pod pretpostavkom da se Wilsonov dijagram za opći model može razraditi tako da bolje ilustrira prirodu kontekstualnih čimbenika, uvođenje koncepta osobe u situaciji (engl. *person-in-situation*) umjesto Wilsonovog koncepta konteksta informacijske potrebe (informacijska potreba inače nije eksplicitno uključena u Wilsonovu definiciju informacijskog ponašanja), omogućilo bi jasniju distinkciju između koncepta situacije u kojoj je osobi potrebna informacija i koncepta

konteksta osobe.<sup>4</sup> To bi također omogućilo proširenje fokusa s individualnih na situacijske čimbenike informacijskog ponašanja. Na tragu je te ideje Savolainenova konceptualizacija problematične situacije u svakodnevnom životu i situacijskih čimbenika (kao što je vremensko ograničenje) unutar njegovog modela informacijskog ponašanja (Savolainen, 1995: 268). Razliku između koncepata konteksta i situacije naznačuju Sonnenwald, Wildemuth i Harmon, (2001: 68), koji su ponudili koncept informacijskog horizonta za razumijevanje prostora koji se nalazi unutar situacije i konteksta u kojem osoba djeluje. Prema njima, informacijski horizont obuhvaća informacijske resurse koji su određeni društveno i individualno, pa su u individualni informacijski horizont uključene društvene mreže, dokumenti i alati za pronalaženje informacija, kao i eksperimentiranje i promatranje u svijetu. Ipak, navedeni autori relativno široko definiraju kontekst kao „kvintesencijalni niz (ili skup) prošlih, sadašnjih i budućih situacija“ (ibid.: 83).

Vraćajući se Wilsonovim modelima, možemo zaključiti da ih je najkorisnije promatrati kao dijelove iste cjeline, odnosno prikaze njegove ukupne teorije, od kojih svaki dio detaljnije prikazuje određeni aspekt ili fazu informacijskog ponašanja. Međutim o tome što sve uključuje i što ne uključuje ljudska interakcija s informacijama koju proučavaju istraživači informacijskog ponašanja, Wilson nije pružio precizniji odgovor.<sup>5</sup> On se zadržava na objašnjenju da „ljudska interakcija s informacijama proizlazi iz želje da se zadovolje različita stanja potreba koja nastaju tijekom ljudskog postojanja“ (Wilson, 2016), pokazujući još jednom svoje nastojanje u pronalaženju dovoljno općenite temeljne teorije za proučavanje informacijskog ponašanja, koju je nedavno nazvao „bihevioralnom teorijom ljudske interakcije s informacijama“ (engl. *behavioural theory of human information interaction*) (ibid.).

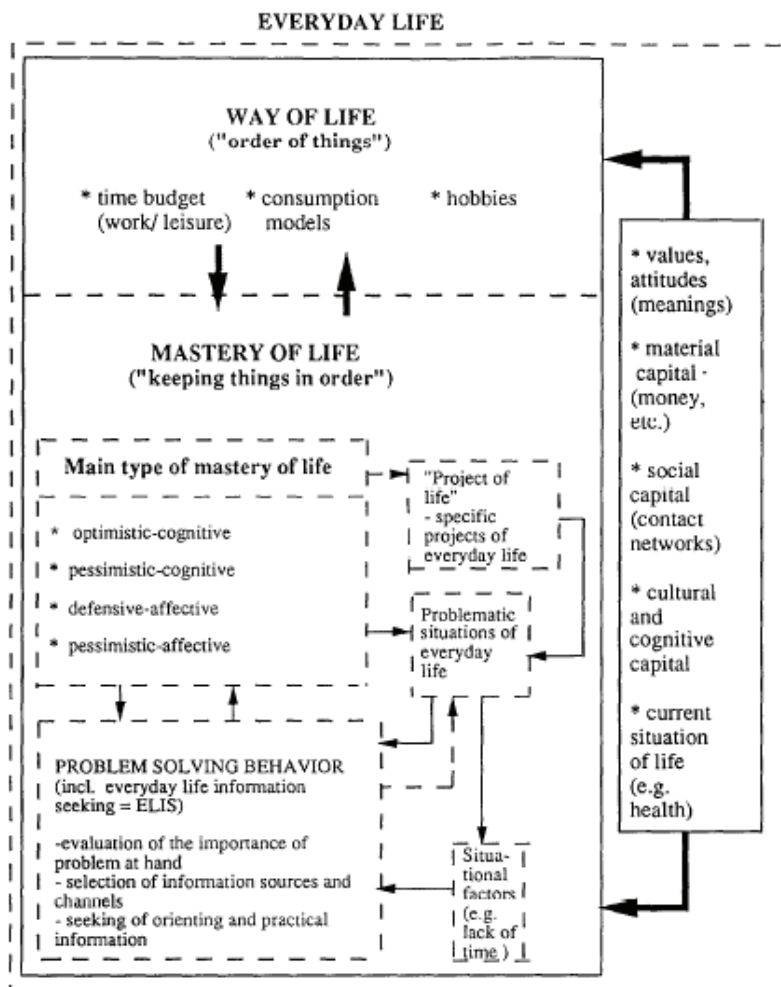
### **2.3. Koncept i model traženja informacija u svakodnevnom životu R. Savolainena**

Zahvaljujući Savolainenovom modelu traženja informacija u svakodnevnom životu, literatura o traženju informacija koje nisu povezane s poslom znatno se povećala u protekla dva i pol desetljeća (Agosto and Hughes-Hassell, 2006). Savolainen je prvi ponudio pristup koji se oslanja na društvenu teoriju P. Bourdieua i uključuje materijalni, društveni i kulturalni kapital kao značajne sociokulturalne čimbenike u razumijevanju informacijskog ponašanja. Služeći se Bourdieuovim konceptualnim alatima, njegovo empirijsko istraživanje razmatralo je kako društveno-ekonomska klasa utječe na medijsku potrošnju. Polazeći od toga da se istraživanja traženja i korištenja informacija povezanih s poslom (engl. *job-related information seeking*)

<sup>4</sup> U jednoj od kritika Wilsonovog modela iz 1996. iznesena je opravdana primjedba da se kontekst i intervenirajuće varijable ne mogu međusobno razdvojiti kako je predstavljeno u dijagramu jer one zajedno čine kontekst informacijskog ponašanja. Cf. Niedzwiedzka, 2003.

<sup>5</sup> Koncept interakcije čovjeka i informacija koristi se u nešto drukčijem značenju u drugim istraživačkim zajednicama. Cf. Marchionini, 2008.

dugo provode u SAD-u, a da su informacijska ponašanja koja nisu vezana uz posao (engl. *non-work information seeking*) ostala u sjeni sve do 1970-ih godina, Savolainen (1995: 259) je predložio nov model razumijevanja traženja i korištenja informacija koje nisu povezane s poslom, koji je nazvao „Model traženja informacija u svakodnevnom životu“, odnosno ELIS-model (engl. *everyday life information seeking*) (slika 4). Za razliku od Wilsonovog, Savolainenov model informacijskog ponašanja ne sadrži koncepte osobe u kontekstu (tražitelja informacija) i informacijske potrebe, kao ni koncepte procesuiranja i korištenja informacija.



Slika 4. Temeljne komponente ELIS-istraživanja u kontekstu načina života (Savolainen, 1995: 268)

Savolainen sagledava potragu za informacijama u kontekstu načina života (engl. *way of life*), odnosno „reda stvari“ (engl. *order of things*) i upravljanja životom (engl. *mastery of life*), odnosno „održavanja reda stvari“ (engl. *keeping things in order*), kako bi pružio „temelj za suštinsku analizu individualnih i strukturalnih čimbenika traženja informacija“ (ibid.: 260) i osnovu za razumijevanje uloge koju traženje informacija ima u aktivnostima dnevnog rješavanja problema u životu osobe. Unutar toga modela on je traženje informacija u svakodnevnom životu smjestio u ponašanje pri rješavanju problema (engl. *problem-solving behavior*). U kompleksnom modelu Savolainen je uključio povratnu spregu između koncepata koja ističe interakciju osobe i informacija. Savolainen nije konceptualizirao informacijsko ponašanje i relativno je široko definirao svoj koncept traženja informacija za svakodnevni život kao onaj koji se odnosi na „(...) stjecanje raznih informacijskih (i kognitivnih i ekspresivnih) elemenata kojima se ljudi služe da se orijentiraju u svakodnevnom životu ili da rješavaju neke probleme koji nisu izravno povezani s obavljanjem profesionalnih poslova“ (ibid.: 266–267).

On smatra da na načine kako netko prati dnevne događaje i traži informacije za rješavanje specifičnih problema utječu individualne vrijednosti, stavovi i interesi svojstveni njegovu načinu života (ibid.: 267). Slijedeći Bourdieuovu ideju prema kojoj sociokulturalni čimbenici značajno oblikuju način života i prakse njegove reprodukcije (ibid.: 269), Savolainen je pretpostavio da se načini života značajno razlikuju na temelju pripadnosti društvenoj klasi, te postavio razinu obrazovanja i prirodu profesionalnih zadataka kao izvore razlika u načinima života društvenih slojeva i kao najznačajnije čimbenike informacijskog ponašanja u svojoj poznatoj studiji. Istražujući svakodnevne informacijske prakse pripadnika dviju društvenih klasa (učitelja i in-dustrijskih radnika), Savolainen je primijenio teoriju habitusa kao pozadinu za konceptualizaciju traženja informacija kao prirodne komponente svakodnevnih praksi (cf. ibid.). Prema Savolainenovom tumačenju, habitus kao društveno i kulturalno posredovan sustav klasifikacija usmjerava izbore u svakodnevnom životu određujući koji su „prirodni ili poželjni u odnosu na nečiju društvenu klasu ili kulturalnu skupinu“ (ibid.: 262). Kulturalni kapital Savolainen je smatrao kognitivnim kapitalom, koji s materijalnim i društvenim kapitalom koje osoba posjeduje pruža „temeljnu opremu“ (engl. *basic equipment*) za traženje i korištenje informacija (ibid.: 267). Savolainen objašnjava da je uveo koncept habitusa u tumačenje informacijskog ponašanja kao pojam koji premošćuje „lažnu dihotomiju“ između društvene strukture i individualne agencije (ibid.: 261), primjenjujući ga kao opći *background* za svoje istraživanje, ali taj koncept u kasnijim radovima Savolainen nije koristio.

Savolainenov model poslužio je kao teorijski okvir za brojna istraživanja koja nastoje obuhvatiti mnoštvo angažmana ljudi u informacijskim aktivnostima u razne svrhe izvan posla i školskih potreba (cf., naprimjer, Shimelis i Stansbury, 2018). Međutim Savolainen nije dalje razvijao svoj model kao što je to činio Wilson,<sup>6</sup>

<sup>6</sup> To je možda jedan od razloga zašto Savolainenov ELIS-model ipak nije toliko primjenjivan u dizajniranju empirijskih istraživanja. Rezultati jednog nedavnog istraživanja pokazali su da ELIS-model nije toliko primijenjen u istraživanjima kao što se može činiti prema njegovoj popularnosti. Cf. González-Teruel and Pérez-Pulido, 2020.

premda su drugi istraživači nudili konstruktivne alternative (Dankasa, 2016). Tako je njegov koncept glavnih tipova upravljanja životom (engl. *main type of mastery of life*) koji je usko vezan uz koncept traženja informacija za svakodnevni život i koji je potencijalno mogao biti jedan od najvažnijih u razumijevanju ljudskog informacijskog ponašanja, ostao relativno nejasan. Naime glavne je tipove upravljanja životom Savolainen (1995: 265–266) podijelio prema pristupu rješavanju problema na sljedeće: a) optimistično-kognitivne, b) pesimistično-kognitivne, c) obrambeno-afektivne i d) pesimistično-afektivne. To je lucidna podjela tipova, ali bi jednostavnija i primjerenija diskursu za koji se zalagao Savolainen bila diferencijacija prema vrijednosti materijalnog, društvenog i kognitivnog kapitala koji osobe posjeduju jer je on sam vrijednost tih vrsta kapitala označio kao glavni resurs za traženje i korištenje informacija (cf. *ibid.*: 267). Dodatno, Savolainen je istražujući informacijske prakse učitelja i industrijskih radnika, svoj ELIS-model utemeljio upravo na pretpostavci o postojanju značajnih razlika u tim praksama prema vrijednosti kapitala pripadnika dviju društvenih klasa. Čvršće utemeljenje u Bourdieuovom diskursu o relacijskom odnosu između individue i društvenih struktura te njegovom teorijsko-metodološkom pristupu (Bourdieu, 1984) može pridonijeti potpunijem razumijevanju kompleksne interakcije individualnih i sociokulturalnih čimbenika informacijskog ponašanja (cf. Kasapović, 2021: 105).

#### **2.4. Definiranje ključnih koncepata informacijskog ponašanja D. O. Casea i L. M. Given**

D. O. Case pružio je prvi sveobuhvatan pregled teorija, modela i metodoloških pristupa u istraživanju ljudskog informacijskog ponašanja (cf. Bates, 2017: 2077), kao i definicije temeljnih koncepata u nekoliko izdanja svoje knjige *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*, koju je u posljednjem izdanju objavio u suautorstvu s L. M. Given.

Case pruža drukčiju perspektivu korijena zanimanja za informacijsko ponašanje od Bates i Wilsona. On navodi da sustavno istraživanje traženja informacija, odnosno, korištenja knjiga i novina, započinje prije više od jednog stoljeća. Od tada se istraživanja informacijskih kanala i sustava, uglavnom knjižnica i masovnih medija, sporo akumuliraju (Case, 2007: 6). Case primjećuje da se rana istraživanja informacijskog ponašanja ne odnose na traženje informacija u današnjem smislu, nego su usmjerena na artefakte i mjesta traženja informacija, kao što su knjige, časopisi, novine, radijske i televizijske emisije, škole, sveučilišta, knjižnice, stručne konferencije i slično, čime je ustvari proučavano kako formalni informacijski sustavi služe ozbiljnim informacijskim potrebama stanovništva, kao što su rad, zdravlje i politika (cf. *ibid.*). S tom je tvrdnjom Case bliži viđenju korijena zanimanja za informacijsko ponašanje M. Bates nego Wilsonovom. Prema Caseu, nakon 1970-ih godina fokus se polako pomiče s formalnih kanala na potrebe usmjerene na zadatak (engl. *task-oriented needs*), odnosno od strukturiranih informacijskih sustava prema

osobi kao tražitelju, kreatoru i korisniku informacija (cf. *ibid.*). Pomicanje fokusa istraživanja rezultiralo je spoznajom o jakoj sklonosti k interpersonalnim nad tiskanim izvorima informacija. Case zapaža da su izvori informacija za većinu situacija i odluka u životu najčešće mješavina formalnih i neformalnih izvora (*ibid.*: 35). On razlikuje ta dva tipa izvora informacija tako da su za njega prototip formalnih izvora knjige, udžbenici, enciklopedije i dnevne novine, a u novije vrijeme elektronički izvori, dok su neformalni izvori prijatelji, kolege i obitelji. Uzrok sklonosti neformalnim izvorima informacija, odnosno, bliskim ljudskim izvorima kao prvom izboru, Case pronalazi u tome što takva potraga za informacijama iziskuje najmanje napora (*ibid.*: 326). On stoga smatra da formalni sustavi nikada neće biti u stanju zadovoljiti većinu informacijskih potreba (*ibid.*: 327).

Pružajući kritički prikaz razvoja istraživanja informacijskog ponašanja, Case je nastojao definirati temeljne koncepte vezane uz potragu za informacijama, među kojima su informacija, informacijska potreba, informacijsko ponašanje, traženje informacija, korištenje informacija i informacijski izvori, upućujući na sve poteškoće s definiranjem. Pregledajući istraživanja informacijskih potreba, Case upozorava da je potreba nespretan koncept (engl. *awkward concept*), jer je nije lako promatrati (*ibid.*: 81). Case također navodi da je traženje informacija koncept koji se najčešće uzima „zdravo za gotovo“ (engl. *taken-for-granted*) i da se istraživači rijetko trude eksplicitno ga definirati. Kada ga definiraju, opisuju ga kao reakciju na prepoznavanje potrebe za informacijama (*ibid.*: 82). Za potrebe pregleda, Case sažeto definira traženje informacija kao „svjesno nastojanje da se pridobije informacija u odgovoru na potrebu ili prazninu u znanju“ (*ibid.*: 5). Međutim traženje informacija za Casea je dinamičan proces i nije uvijek vezan uz rješavanje problema, traženje činjenica i donošenje odluka kao što se misli u tradicionalnom shvaćanju jer „život nije vezan samo uz neizvjesnost, praznine i diskontinuitete“ (*ibid.*: 328). Na kraju svoga pregleda, Case je u osam točaka ukratko formulirao svoje kritičke stavove u kojima između ostalog piše da je proučavanje traženja informacija još uvijek pretežno usmjereno na proučavanje izvora te da istraživanje informacijskog ponašanja i dalje zadržava zastarjele teme, teorije i metodologije (*ibid.*).

Case je definirao informacijsko ponašanje kao ono koje: „(...) obuhvaća traženje informacija kao i totalitet drugih nenamjernih ili pasivnih ponašanja (npr. letimično gledanje ili nailaženje na informacije), kao i namjerna ponašanja koja ne uključuju traženje kao što je aktivno izbjegavanje informacija“ (*ibid.*: 5).

Premda je nastojao obuhvatiti sve oblike ponašanja koje smatra relevantnima za informacijsko ponašanje (uz one koje je već uključio Wilson), Case prvotno u svoju definiciju nije uključio bilo kakav odnos osobe s izvorima i kanalima informacija ili interakciju osobe (kao tražitelja, korisnika i kreatora) s informacijama. To je promijenio u kasnijem izdanju u suautorstvu s L. M. Given. Među definicije drugih ključnih koncepata Case prvotno nije uključio korištenje informacija, informacijske prakse i informacijska iskustva, što je učinio u posljednjem izdanju

knjige. S Given Case proširuje koncept informacijskog ponašanja tako da uz raniju definiciju uključuje: „(...) *širi kontekst načina* na koje se osobe ‘nose s’ informacijama u njihovim životima, tako da uzima u obzir situaciju, vrijeme, utjecaj kulture, geografije i drugih kontekstualnih elemenata u razumijevanju informacijskog ponašanja ljudi“ (Case and Given, 2016: 6).

Case i Given zapažaju da se priroda istraživanja informacijskoga ponašanja značajno promijenila tijekom proteklih nekoliko desetljeća, od usmjerenosti na institucionalne izvore prema većem usredotočivanju na to kako se pojedinci odnose prema informacijama i kako pridaju smisao svojoj okolini (ibid.: 4). Oni ističu da utjecaj situacije, vremena, geografije, kulture i drugih kontekstualnih elemenata u oblikovanju individualnog iskustva s informacijama zahtijeva istraživačke pristupe koji usvajaju holistički pogled na ljude, informacije i svjetove u kojima se nalaze (ibid.). Pritom Case i Given pružaju primjer služenja internetom kao metaforu o tome koliko se način gledanja na informacijsko ponašanje s vremenom promijenio. Naime prije pojave *World Wide Weba* informacije su bile podijeljene prema izvorima, mjestima, osobama i kanalima, na pojedinačne knjige, novine, radijske i televizijske programe, urede, kartoteke, umove i računala, pa ih nije bilo lako pronaći i pregledati, a istraživači su trebali svaku od tih aktivnosti proučavati odvojeno. Sada je sve to dostupno na samo jednom „mjestu“ – na *Webu* (ibid.: 5). Case i Given stoga zaključuju da je potraga za informacijama postala holistička s više dostupnih izvora.

Case i Given posebno ističu da nenamjerna i slučajna ponašanja pridobivanja informacija, kao posebno zanimljivi aspekti traženja informacija, nisu dobili dovoljno istraživačke pozornosti (ibid.: 15). Pregledavajući razumijevanje koncepta „korištenje informacija“ (engl. *information use*), Case i Given primjećuju da se pod tim pojmom u istraživanjima najčešće podrazumijeva samo konzultiranje pojedinih izvora i kanala informacija, premda mnogo važnijim aspektom smatraju primjenu informacija, odnosno ono što ljudi čine s primljenim informacijama nakon što procijene koje su im odgovarajuće u ispunjavanju određenih ciljeva u osobnom kontekstu (cf. ibid: 95–96). Case i Given opravdano zaključuju da je još uvijek relativno malo istraživanja koja uzimaju u obzir ishode informacija (engl. *information outcome*), odnosno, učinke informacija na osobne posljedice. To je značajno zapažanje jer potpunije shvaćanje interakcije ljudi s informacijama uključuje svijest o povratnom djelovanju informacija na osobu i njezino ponašanje kako bi se otkrila ograničenja i razlike u pristupu, procesuiranju i korištenju informacija.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Primjer povratnog djelovanja informacija na ljude i njihovo ponašanje, odnosno interakcije ljudi i informacija, može se pronaći u aktualnim uvjetima pandemije bolesti COVID-19. Upravljanje pandemijom bilo je moguće zahvaljujući dobroj informiranosti građana, što je pokazalo značaj i ulogu informacija tijekom krize. Cf. Montesi, 2021.



### 3. Mogućnosti proširenja diskursa o informacijskom ponašanju (umjesto zaključka)

Konceptualni razvoj i istraživački interes za informacijsko ponašanje značajno su porasli i za očekivati je da će nastaviti rasti i u budućnosti. Ipak, izgleda da dosadašnje teoretiziranje o informacijskom ponašanju nije iznjedrilo jasne i precizne teorijske koncepte unatoč „gigantskom naporu u izgradnji teorijske baze informacijskog ponašanja“ (Pettigrew, Fidel and Bruce, 2001: 68). Nakon dva desetljeća od zaključka Pettigrew i suradnika da paradigmataska jezgra pokazuje rane znakove sazrijevanja (ibid.: 46) može se zaključiti da je riječ o sporom sazrijevanju. Latentni dualizam u konceptualizaciji temeljnih pojmova i teoretiziranju o „pristupima“ u istraživanju informacijskog ponašanja prisutan je između kognitivnog i društvenog te individualnog i kontekstualnog pristupa. Korijeni te dihotomije u kojoj se naglašava dominantna pozicija jednog nad drugim principom zapravo su filozofske, odnosno epistemološko-ontološke naravi i sežu mnogo dalje u prošlost znanstvenih istraživanja sve do antičkih mislilaca te traju do danas u filozofiji znanosti koja je ugrađena u temelje humanističkih i društvenih znanosti. Posljedično, osjeća se potreba za temeljitom analizom tradicionalnih koncepata, kao i onih koji su preuzeti iz drugih znanstvenih područja te temeljnom teorijom. Na to su u novije vrijeme upozorili Willson i suradnici navodeći da „iako postoji duga i bogata tradicija stvaranja modela i okvira o informacijskom ponašanju [...] to nije bio slučaj s razvojem teorija“ (Wilson, Juliean and Allen, 2021). Willson i suradnici smatraju da je nedostatak u teorijskom razvoju pridonio nedostatku zajedničke definicije i granica područja, što je vidljivo u rascjepu između istraživanja informacijskog ponašanja i informacijskih praksi (ibid.).

Uz nedostatak kohezivne teorije, nesuglasja u terminološkom i nepreciznosti u konceptualnom definiranju ključnih koncepata, nedostaju istraživanja o tome u kojoj je mjeri informacijsko ponašanje društveno i kulturalno oblikovano, iako se informacijsko ponašanje ne događa u vakuumu, već nesumnjivo uključuje sociokulturalne čimbenike konteksta u kojima su ljudi u interakciji s informacijama.<sup>8</sup> Primjerice, oskudna su istraživanja koja primjenjuju kulturalne teorije u razumijevanju izvora razlika u informacijskom ponašanju.<sup>9</sup> Hofstedeova (2016) klasifikacija kulturalnih dimenzija široko se primjenjuje u mnogim znanstvenim disciplinama, primjerice u međunarodnim poslovnim istraživanjima, ali rijetko u području informacijskog ponašanja gdje praktički nema spomena, iako postoje neki nagovještaji. Primjena kulturalnih teorija u istraživanjima informacijskog

<sup>8</sup> Korisnost primjene kulturnih teorija u istraživanju informacijskog ponašanja uvidjela je A. Komlodi, koja je opazila da nedostaje temeljno razumijevanje utjecaja nacionalnih kulturnih razlika na informacijsko ponašanje. Cf. Komlodi, 2006: 108.

<sup>9</sup> Kulturalne razlike u kontekstu traženja informacija bile su predmet jednog empirijskog istraživanja o traženju informacija o zdravlju između finskih i japanskih studenata, ali koje nije bilo utemeljeno na kulturalnim teorijama. Cf., npr.: Askola, Atsushi and Huotari, 2010.

ponašanja mogla bi donijeti zanimljive spoznaje o postojanju različitih „informativskih kultura“, odnosno, kulturalno specifičnih informativskih praksi i ponašanja među određenim skupinama, organizacijama ili zemljama. Na tragu te ideje, premda izvan Hofstedeove teorije, bio je Choo (2013) koji je u kontekstu organizacijske kulture i učinkovitosti, odnosno, upravljanja znanjem i informacijama u okviru organizacija, primijetio da nedostaje koncept „informativske kulture“. Informativsku kulturu kao dio organizacijske kulture istraživali su nedavno Lauri, Heidmets i Virkus (2016) na primjeru akademskog osoblja institucija visokog obrazovanja u Estoniji te zaključili da je informativska kultura vrijedan konstrukt u analiziranju informativskih okruženja i njihovog odnosa s dimenzijama organizacijske uspješnosti, kao što su zadovoljstvo poslom i stilovi rukovođenja.

Premda mnogi istraživači informativskog ponašanja tvrde da uzimaju u obzir čimbenike društvenog konteksta i ulogu društvene interakcije, većina se istraživanja može smatrati manje-više orijentiranima na osobu i kontekstualno neovisnima, usmjerenima na unapređenje informativskih sustava i/ili poboljšanje informativske usluge. Društveni pristup razumijevanju fenomena povezanih s informativskim ponašanjem smatra kontekst nositeljem značenja. Istraživači koji primjenjuju društveni pristup posudili su određene teorijske koncepte iz drugih društvenih znanosti kako bi objasnili društvene aspekte informativskog ponašanja u različitim okolnostima i uvjetima, pružajući uvid u razumijevanje utjecaja interpersonalnih odnosa i dinamike protoka informacija kao dijela ljudske komunikacije (Pettigrew, Fidel and Bruce, 2001: 59). Dihotomija u razumijevanju koncepta konteksta jedna je od najvećih prepreka integriranju teorije o informativskom ponašanju<sup>10</sup> jer definicija o tome što predstavlja kontekst informativskog ponašanja praktički određuje izbor metateorije na kojoj se gradi teorijski i istraživački pristup. Uz to, u literaturi se nedosljedno i ponekad naizmjenično primjenjuju koncepti konteksta i situacije, što može stvarati dodatnu konfuziju (cf. Pang, 2014).

Na problem različitih pristupa proučavanju informativskog ponašanja upozoravao je ranije Allen (1997: 118) koji je naveo četiri modela: kognitivni, društveni, društveno-kognitivni, i organizacijski, te da svaki od njih rješava određenu situaciju i određeni tip potrebe na svakom koraku rješavanja problema, ali da nijedan ne može riješiti sve situacije. On je tada opravdano zaključio da postoji potreba za novim modelom koji uzima u obzir sva četiri modela u isto vrijeme, ali koji je vođen pristupom osoba u situaciji (engl. *person-in-situation approach*). Njegov poziv na multiaspektni pristup, unatoč značajnom porastu istraživačke literature, još uvijek se može smatrati otvorenim. Istina, jedan od rijetkih multiaspektnih pristupa primijenila je B. Dervin u svojem *sense-making* teorijskom okviru koji obuhvaća sve tipove konteksta. Svoj koncept konteksta Dervinova je kontinuirano razvijala tijekom vremena, što ju je dovelo do zaključka o „*in-between* kontek-

---

<sup>10</sup> Pregled literature o problemu konteksta u proučavanju informativskog ponašanja zahtijevao bi mnogo više prostora od onoga koji je predviđen za ovaj članak. Cf., npr.: Huvila, 2019.

stualističkom svjetonazoru koji propisuje dijalektičku pozornost“ (Dervin, 2003: 130). Odgovore na pitanje o kontekstu, Dervinova pronalazi u društvenim znanostima, posebice u komunikacijskoj znanosti jer je za nju kontekst komunikacijski fenomen (ibid.: 111).

Nedovoljna zastupljenost društvene perspektive u literaturi proizlazi djelomice iz psiholoških paradigmatičkih korijena područja istraživanja informacijskog ponašanja koji sužavaju taj koncept na individualni kognitivni proces. Na to upućuje i Case kada opaža da je većini istraživanja informacijskog ponašanja implicitna neka vrsta psihološke teorije, te da se ustvari može reći da je većina njih povezana samo s jednim psihologom – Freudom i njegovim „principom zadovoljstva“ (engl. *pleasure principle*). Nadalje jedan od razloga relativnog zanemarivanja društvenih i kulturalnih čimbenika informacijskog ponašanja vjerojatno leži u činjenici da su istraživanja informacijskog ponašanja do sada vođena uglavnom u visokorazvijanim zemljama Zapada koje su ujedno pretežno individualističke kulture. Pojedini autori primjećuju da je za individualističke kulture karakterističan analitički način razmišljanja koji odvaja objekt od konteksta i usmjerava se na attribute objekta, za razliku od holističkog prosuđivanja koje je više cijenjeno u ne-Zapadnim populacijama i kolektivističkim kulturama, a orijentirano je na kontekst ili područje u cjelini uključujući odnose između objekta i područja (Henrich, Heine and Norenzayan, 2010: 23). Holistički način prosuđivanja obuhvaća različite i višestruke kontekste u kojima osoba djeluje.<sup>11</sup>

Drugo moguće objašnjenje marginaliziranja društvene perspektive je to da bi pretpostavka o društvenoj dimenziji informacijskog ponašanja eventualno mogla dovesti do širenja istraživačkog područja u pravcu otkrivanja novih oblika društvenih podjela u suvremenom informacijskom društvu i promjenu fokusa istraživanja. Društvene i kulturalne prepreke i ograničenja u pristupu, traženju, procesuiranju, korištenju, razmjeni i dijeljenju informacija uglavnom nisu prepoznate kao značajni čimbenici informacijskoga ponašanja.<sup>12</sup> U tumačenju prepreka u informacijskom ponašanju ponekad se skriva stanoviti utopijski diskurs prema kojemu je širenje pristupa informacijama putem interneta svima pružilo jednake mogućnosti. Tako Savolainen u jednom radu navodi da sociokulturalne prepreke mogu biti manje fatalne nego što je to bilo u prošlosti jer je pristup alternativnim izvorima informacija izvanredno poboljšan zahvaljujući internetu (Savolainen, 2016: 56). Perspektiva koja snažnije uključuje određene čimbenike sociokulturalnog konteksta u istraživanje fenomena informacijskog ponašanja omogućila bi

<sup>11</sup> Case i Given ističu da svi ljudi teže holističkom pogledu na vlastiti svijet, što je argument za tvrdnju da je kontekst uporište za prijenos informacija. Cf. Case i Given, 2016: 361–362.

<sup>12</sup> Primjerice, u *e*-časopisu *Information Research*, prema predmetnom kazalu, o informacijskoj nejednakosti i informacijskom siromaštvu nema objavljenih radova. Ipak, dublja potraga rezultirala je pronalaženjem jedne nedavne australske pilot studije o digitalnoj isključenosti osoba suočenih sa socioekonomskim poteškoćama. Cf., npr.: Smeaton et al., 2017.

nove spoznaje o raznim oblicima informacijskog siromaštva, digitalne isključenosti i informacijske nejednakosti u suvremenom informacijskom društvu (Al-Suqri, Lillard and Al-Saleem, 2014). Tu perspektivu nisu propustili istraživači digitalnih podjela koji su pridonijeli širenju svijesti o tome da pretpostavka o širokoj dostupnosti informacija prikriva brojna ograničenja. Oni upozoravaju na povećanje digitalne nejednakosti u informacijskom društvu (cf. Micheli, 2015), čak i ondje gdje postoji širok pristup internetu (Van Deursen and Van Dijk, 2019). Kulturalne razlike i društvene nejednakosti u pristupu informacijskim izvorima i postupanju s informacijama vrijedne su daljeg proučavanja,<sup>13</sup> ali do sada nisu dobile odgovarajuću istraživačku pozornost.

Područje istraživanja informacijskog ponašanja još se širi i razvija, pomičući stroge granice između bliskih znanstvenih područja i čineći ih sve propusnijima (Dervin, 2003a). Mnogi autori pozivaju na teorijsku i metodološku interdisciplinarnost u istraživanju informacijskog ponašanja. Primjerice, Case upućuje na niz znanstvenih područja koja mogu biti izvor paradigmi, teorija i koncepata za proučavanje traženja i korištenja informacija, kao što su sociologija, psihologija, masovne komunikacije i humanističke znanosti (Case, 2007: 152). On navodi da je povezivanjem višestrukih pogleda moguće produbiti naše znanje o ljudskom informacijskom ponašanju. Ta Caseova sugestija na tragu je Wilsonove ranije primjedbe da informacijska znanost nema monopol na istraživanje u ovome području (Wilson, 1997: 551), kao i njegovih nastojanja da integrira rezultate istraživanja nekoliko znanstvenih disciplina u opću teoriju informacijskog ponašanja. Sonnenwald (2016: 2) je nedavno u određenom smislu potvrdila tu primjedbu navodeći da je informacijska znanost poznatija po posuđivanju teorija iz drugih disciplina nego po uvođenju novih teorija, što ona pripisuje relativnoj „mladosti područja“. To nipošto ne umanjuje vrijednost nastojanja istraživača u tome području, nego upućuje na njihovu sposobnost šireg sagledavanja ljudskog postupanja s informacijama. Međutim ostalo je još mnogo lekcija za naučiti o informacijskom ponašanju. Dodatno, nedavna Savolainenova primjedba da su kritike korisne jer „pokreću istraživanje i motiviraju znanstvenike da izbjegnemo samozadovoljstvo i intelektualnu lijenost“ (Savolainen, 2021: 787) može potaknuti istraživače na pružanje alternativnih pristupa u svrhu napretka istraživanja fenomena informacijskog ponašanja.

---

<sup>13</sup> Primjerice, istraživanje informacijskog ponašanja izbjeglica objavljeno prije nekoliko godina jedno je od rijetkih koje se bavilo tom marginaliziranom skupinom. Cf. Lloyd, Pilerot and Hultgren, 2017.

## LITERATURA

- Agosto, D. E. and S. Hughes-Hassell (2006). Toward a model of the everyday life information needs of urban teenagers, Part 1: Theoretical model. *Journal of the American Society for Information Science & Technology* 57(10), 1394–1403.
- Allen, B. (1997). Information needs: a person-in-situation approach. In: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (eds). *Information seeking in context. Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14–16 August 1996, Tampere, Finland*. (Pp 111–122). London, UK: Taylor Graham.
- Allen et al. (2019). Allen, D., L. M. Given, G. Burnett and S. Karanasios. Information behavior and information practices: a special issue for research on people's engagement with technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 70(12), 1299–1301.
- Al-Suqri, M. N, L. L. Lillard, and N. E. Al-Saleem. (2014). Preface. In: M. N. Al-Suqri, L. L. Lillard, and N. E. Al-Saleem (eds). *Information access and library user needs in developing countries*. (Pp xviii–xxv). IGI Global.
- Askola, K., T. Atsushi, and M-L. Huotari. (2010). Cultural differences in the health information environments and practices between finnish and Japanese university students. *Information Research* 15(4), [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <http://informationr.net/ir/15-4/paper451.html>
- Bates, M. J. (2017). Information Behavior. In: M. J. Bates and M. N. Maack (eds). *Encyclopedia of Library and Information Sciences*. Fourth Edition. Vol. 3. (Pp 2074–2085). New York: CRC Press.
- Bates, M. J. (1999). The Invisible substrate of information science. *Journal of American Society for Information Science* 50(12), 1043–1050.
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction: a social critique of the judgement of taste*. Harvard University Press; Cambridge, Massachusetts.
- Case, D. O. (2007). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. Second edition. Academic Press, Elsevier.
- Case, D. O.; L. M. Given (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior*. Fourth Edition. Emerald Group Publishing.
- Choo, C. W. (2013). Information culture and organizational effectiveness. *International Journal of Information Management* 33(5), 775–779.
- Dankasa, J. (2016). Mapping the everyday life information needs of catholic clergy: Savolainen's ELIS model revisited. *Journal of Documentation* 72(3), 549–568.
- Dervin, B. (2003). Given a context by any other name: methodological tools for taming the unruly beast. In: B. Dervin & L. Foreman-Wernet (with E. Lauterbach)

- (eds). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. (Pp 111–132). Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Dervin, B. (2003a). Human studies and user studies: a call for methodological inter-disciplinarity. *Information Research* 9(1). [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <http://informationr.net/ir/9-1/paper166.html>
- Dervin, B. and M. Nilan (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* 21, 3–33.
- Dresang, E. T. (2005). The information-seeking behavior of youth in the digital environment. *Library Trends* 54(2), 178–196.
- Fidel, R. and A. M. Pejtersen (2004). From information behaviour research to the design of information systems: the cognitive work analysis framework. *Information Research* 10(1). [citirano: 2019–06–18]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper210.html>
- Fourie, I. and H. Julien (2014). Ending the dance: a research agenda for affect and emotion in studies of information behavior. *Information Research* 19(4). [citirano: 2019–06–18]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/19-4/isic/isic09.html>.
- Godbold, N. (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. *Information Research* 11(4) [citirano: 2019–06–18]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/11-4/paper269.html>
- González-Teruel, A. and M. Pérez-Pulido (2020). The diffusion and influence of theoretical models of information behaviour: the case of Savolainen's ELIS model. *Journal of Documentation* 76(5), 1069–1089.
- Henrich, J., S. J. Heine and A. Norenzayan (2010). The weirdest people in the world: how representative are experimental findings from American university students? What do we really know about human psychology? *Behavioral and Brain Sciences* 33(2/3), 61–83.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: the Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture*, Unit 2. [citirano: 2022–01–21] Dostupno na: <https://scholarworks.gvsu.edu/orpc/vol2/iss1/8/>
- Huvila, I. (2019). Rethinking context in information research: bounded versus centred sets. In: Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Ljubljana, Slovenia, June 16–19, 2019). *Information Research*, 24(4), [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/24-4/colis/colis1912.html>
- Julien, H. and M. O'Brien (2014). Information behaviour research: where have we been, where are we going? = La recherche en comportement informationnel: D'où nous venons, vers quoi nous nous dirigeons? *Canadian Journal of Information and Library Science*, 38(4), 239–250.

- Kari, J. (2007). Conceptualizing the personal outcomes of information. *Information Research* 12(2). [citirano: 2022-01-21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/12-2/paper292.html>
- Kasapović, I. (2021). *Informacijsko ponašanje starijih adolescenata pri odlučivanju o profesionalnom razvoju u Bosni i Hercegovini: doktorski rad*. Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Komlodi, A. (2006). Cultural models of Hall and Hofstede. In: K. Fisher, S. Erdelez and L. McKechnie (eds.). *Theories of information behavior*. ASIST Monograph Series. (Pp 108–112). Medford, NJ: Information Today, Inc.
- Lauri, L., M. Heidmets and S. Virkus (2016). The information culture of higher education institutions: the Estonian case. *Information Research* 21(3). [citirano: 2022-01-21]. Dostupno na: [http://informationr.net/ir/21-3/paper722.html#.YifVUE\\_MLIU](http://informationr.net/ir/21-3/paper722.html#.YifVUE_MLIU).
- Lloyd, A., O. Pilerot and F. Hultgren (2017). The remaking of fractured landscapes: supporting refugees in transition (SpiRiT). *Information Research* 22(3) [citirano: 2022-01-21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/21-1/paper764.html>
- Marchionini, G. (2008). Human-information interaction research and development. *Library & Information Science Research* 30, 165–174.
- McKechnie, L. E. F., G. R. Goodall and D. Lajoie-Paquette (2005). How human information behaviour researchers use each other's work: a basic citation analysis study. *Information Research*, 10(2). (Citirano: 2022-10-03. Dostupno na: <http://www.informationr.net/ir/10-2/paper220.html>[11/12/2015 4:32:13 PM])
- Micheli, M. (2015). What is new in the digital divide? Understanding internet use by teenagers from different social backgrounds. In: L. Robinson, S. R. Cotten, J. Schulz, T. M. Hale, A. Williams (eds.). *Communication and Information Technologies Annual (Studies in Media and Communications)*, Vol. 10. (Pp 55–87). Emerald Group Publishing Limited.
- Montesi, M. (2021). Human information behavior during the Covid-19 health crisis: a literature review. *Library & Information Science Research* 43(4), 101–122.
- Niedzwiedzka, B. A (2003). Proposed general model of information behavior. *Information Research* 9(1). [citirano: 2022-01-21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>
- Pang, N. (2014). Crisis-based information seeking: monitoring versus blunting in the information seeking behaviour of working students during the Southeast Asian Haze Crisis. In: Proceedings of ISIC: the information behaviour conference, Leeds, 2-5 September, 2014: Part 1. [citirano: 2022-01-21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/19-4/isic/isic14.html>
- Pettigrew, K. E., R. Fidel, and H. Bruce. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology* (ed. by M. E. Williams). (Pp 43–78). Medford, NJ: Information Today.

- Savolainen, R. (2016). Approaches to socio-cultural barriers to information seeking. *Library & Information Science Research* 38, 52–59.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “Way of Life”. *Library and Information Science Research* 17, 259–294.
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: reviewing the “Umbrella Concepts” of information-seeking studies. *The Library Quarterly* 77(2), 109–132.
- Savolainen, R. (2021). Levels of critique in models and concepts of human information behaviour research. *Aslib. Journal of Information Management* 73(5), 772–791.
- Smeaton et al. (2017). Smeaton, K, C. S. Bruce, H. Hughes and K. Davis. The online life of individuals experiencing socioeconomic disadvantage: how do they experience information? *Information Research* 22(3). [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/22-3/paper768.html>
- Sonnenwald, D. H. (2016). Exploring theory development: learning from diverse masters. In: D. H. Sonnenwald (ed.). *Theory Development in the Information Sciences*. (Pp 1–18). Austin, TX: University of Texas Press.
- Sonnenwald, D. H., B. M. Wildemuth, and G. Harmon (2001). A research method using the concept of information horizons: an example from a study of lower socio-economic students’ information seeking behavior. *The New Review of Information Behavior Research*, 2, 65–86.
- Shimelis, G. A. and M. Stansbury (2018). Information seeking behavior of the poor: the study of parents’ school choice decisions. *Global Knowledge, Memory and Communication* 67(6/7), 377–395.
- Shiri, A. (2017). The many faces of Marcia Bates’s contributions: citation impact and system design influence. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS = Actes Du congrès Annuel De l’ACSI*. DOI <https://doi.org/10.29173/cais1031>.
- Talja, S. and J. M. Nyce (2015). The problem with problematic situations: differences between practices, tasks, and situations as units of analysis. *Library and Information Science Research* 37(1), 61–67.
- Talja, S., K. Tuominen and R. Savolainen (2004). “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. *Journal of Documentation* 61(1), 79–101.
- Van Deursen, A. and J. Van Dijk (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society* 21(2), 354–375.
- Wildemuth, B. M. and D. O. Case. (2010). Early information behavior research. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*. Special Section: 2009 Annual Meeting Coverage 36(3), 35–38.



- Wilson, T. D. (2016). A general theory of human information behaviour. In: Proceedings of ISIC: the information behaviour conference, Zadar, Croatia, 20–23 September, 2016: Part 1. *Information Research* 21(4) [citirano: 2019–06–18]. Dostupno na: <http://www.informationr.net/ir/21-4/isic/isic1601.html#sav08>
- Wilson, T. D. (2000). Human information behaviour. *Informing Science* 3, 2, 49–55.
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management* 33(4), 551–572.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* 55(3), 249–270.
- Wilson, T. D. (2009). The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson’s review of Reijo Savolainen’s *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008. *Information Research* 14(2). [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/14-2/paper403.html>
- Willson et al. (2021). Willson, R., D. Allen, H. Julien and G. Burnett. JASIS&T special issue on information behaviour and information practices theory: call for papers. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. [citirano: 2022–01–21]. Dostupno na: <https://www.asist.org/2020/02/25/jasist-special-issue-on-information-behaviour-information-practices-theory-call-for-papers/>
- Willson R., H. Julien. and D. Allen (2021). Retrospective special issue—Information behavior. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 1–8. DOI <https://doi.org/10.1002/asi.24557>.