

Informacijska anksioznost i izbjegavanje informacija

Palameta, Lorena

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:171102>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-25**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij nakladništva i informatologije

Lorena Palameta

Informacijska anksioznost i izbjegavanje informacija

Diplomski rad

Mentor: doc. dr. sc. Darko Lacović

Osijek, 2021.

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za informacijske znanosti

Diplomski studij nakladništva i informatologije

Lorena Palameta

Informacijska anksioznost i izbjegavanje informacija

Diplomski rad

Društvene znanosti – informacijske i komunikacijske znanosti – knjižničarstvo

Mentor: doc. dr. sc. Darko Lacović

Osijek, 2021.

Sažetak

Informacijska anksioznost može se definirati kao anksioznost koja proizlazi iz interakcije pojedinca s informacijama. Preopterećenje informacijama ponekad izaziva stres ili neugodne osjećaje, a neke osobe u određenim situacijama izbjegavaju informacije zbog toga što ne žele mijenjati vlastite stavove ili mišljenja, ili nastoje izbjeći radnje na koje bi ih mogle potaknuti određene informacije. Izbjegavanje informacija može imati razne posljedice kao što su primjerice etički prijestupi, širenje bolesti ili pak uskraćenost za informacije koje bi osobama mogle biti korisne. Cilj rada je prikazati dostupna istraživanja vezana uz informacijsku anksioznost i izbjegavanje informacija, koja također uključuju i utjecaj COVID-19 pandemije na informacijsko ponašanje ljudi. Za potrebe rada provedeno je kvalitativno istraživanje na uzorku od 17 ispitanika, a kao instrument korišten je strukturirani intervju. U istraživanju su se, između ostaloga, nastojali utvrditi uzroci informacijske anksioznosti i izbjegavanja informacija među ispitanicima prilikom traženja informacija u različite svrhe. Rezultati istraživanja pokazali su kako ispitanici najčešće izbjegavaju financijske informacije, dok im informacijsku anksioznost pretežito uzrokuju zdravstvene informacije. Istraživanje je otkrilo kako je prevelika količina informacija glavni uzrok informacijske anksioznosti te kako se informacije najčešće izbjegavaju s ciljem očuvanja vlastitog mira. Također, istraživanjem je potvrđeno kako je učestalost izbjegavanja informacija veća tijekom COVID-19 pandemije, a razlog tome je uglavnom kontradiktornost informacija koje se diseminiraju kroz različite izvore.

Ključne riječi: informacijska anksioznost, izbjegavanje informacija, uzroci, COVID-19, intervju

Sadržaj

1. Uvod	5
2. Informacijsko ponašanje u kontekstu preopterećenja informacijama	7
3. Informacijska anksioznost	10
3.1. Konceptualni okviri informacijske anksioznosti	12
3.2. Vrste informacijske anksioznosti	14
4. Izbjegavanje informacija	19
4.1. Razlozi i čimbenici izbjegavanja informacija	20
4.2. Posljedice izbjegavanja informacija	25
5. Pregled istraživanja o informacijskoj anksioznosti i izbjegavanju informacija	28
6. Istraživanje	32
6.1. Cilj istraživanja	32
6.2. Metode	32
6.3. Rezultati	33
6.4. Rasprava	42
7. Zaključak	45
8. Literatura	46
9. Prilozi	50
9.1. Intervju	50
9.2. Tablice s odgovorima ispitanika	55

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravio te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, 27. 10. 2021.

Luoma Palmeto 0122273419

Ime i prezime studenta, JMBAG

1. Uvod

Danas postoji gotovo neizmjenjerna količina informacija. Samo se u Google tražilicu upiše više o 1,2 trilijuna upita godišnje.¹ Što se tiče društvenih mreža samo je u protekloj godini objavljeno više od 126 milijardi tweetova.² Statistički podaci samo jedne Internet tražilice i jedne društvene mreže ukazuju na nezamislive količine informacija koje svakodnevno nastaju, a i koje se pretražuju.

U povijesti nikada nije bilo dostupno ovoliko informacija koliko ih ima danas te se nikada prije nisu stvarale brzo kao što je sada slučaj. Prije značajnijeg razvoja tehnologije je tako postojao problem kvantitete informacija koji je bio vezan uz nemogućnost pronalaska korisnih informacija, odnosno nedostatak takvih informacija, dok se danas pak veže uz odabir i selekciju značajnih količina informacija kako bi se pronašle one relevantne i kvalitetne.³

S obzirom o kojoj je količini informacija riječ, danas su izrazito naglašeni i problemi informacijske anksioznosti, informacijskog preopterećenja i izbjegavanja informacija. Zbog suočavanja s brojnim informacijama na televiziji, radiju, društvenim mrežama, aplikacijama za dopisivanje i drugim medijima, ljudi se mogu osjećati preopterećeno što pak uzrokuje anksioznost te može dovesti do izbjegavanja informacija. Negativni osjećaji vezani uz informacije postaju još prisutniji pojavom pandemije koronavirusa koja je dovela do još veće poplave informacija poput onih zdravstvenih, društvenih, ekonomskih i drugih informacija.

Cilj ovoga rada jest prikazati konceptualne okvire i vrste informacijske anksioznosti te uzroke i posljedice izbjegavanja informacija kroz dosadašnje znanstvene spoznaje, tj. provedena istraživanja. Osim toga, u radu će se predstaviti i rezultati istraživanja čija je svrha bila ispitati informacijsku anksioznost i izbjegavanje informacija među ispitanicima različitog spola, dobnih skupina, zanimanja i stupnja obrazovanja.

Prvo poglavlje predstavlja kratak uvod u temu rada. Drugo poglavlje obrađuje temu informacijskog ponašanja u kontekstu preopterećenja informacijama. Uz to, daje se kratak pregled razvoja tehnologije te njezina učinka na informacijsko preopterećenje. Definiraju se i termini traženja i pretraživanja informacija te informacijski problemi. Treće poglavlje obrađuje

¹ Usp. Google Search Statistics. URL: <https://www.internetlivestats.com/google-search-statistics/> (2021-05-30)

² Usp. Twitter Usage Statistics. URL: <https://www.internetlivestats.com/twitter-statistics/> (2021-05-30)

³ Usp. Bawden, David; Robinson, Lyn. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. // Journal of Information Science 35, 2(2009), str. 182. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0165551508095781> (2021-02-02)

pojam informacijske anksioznosti, različite vrste i konceptualne okvire informacijske anksioznosti. Četvrto poglavlje opisuje fenomen izbjegavanja informacija, razloge i čimbenike koji dovode do izbjegavanja informacija te posljedice kojima rezultira izbjegavanje informacija. U petom poglavlju se predstavljaju relevantna istraživanja vezana uz informacijsku anksioznost i izbjegavanje informacija. Šesto poglavlje obrađuje istraživanje na temu informacijske anksioznosti i izbjegavanja informacija, te se u njemu predstavljaju ciljevi, metode i rezultati provedenog istraživanja uz raspravu. Posljednje (sedmo) poglavlje, sumira cjelokupan rad s posebnim naglaskom na rezultate i spoznaje koje iz njega proizlaze.

2. Informacijsko ponašanje u kontekstu preopterećenja informacijama

Istraživanje aktivnosti vezanih uz informacije započinje u 19. stoljeću. Tako već 1849. godine izvještaj britanskom parlamentu bilježi utjecaj knjižnica i čitanja na određene korisničke skupine. Taj izvještaj predstavlja potencijalni početak istraživanja tema vezanih uz informacijsko ponašanje.⁴ Prema Wilsonu informacijsko ponašanje predstavlja ukupnost ljudskog ponašanja u odnosu na informacijske izvore i kanale, a ono uključuje ne samo aktivne, nego i pasivne oblike traženja i korištenja informacija. Aktivni oblici uključuju primjerice komunikaciju licem u lice s drugima, dok pasivni oblici uključuju primjerice gledanje televizijskih reklama.⁵

Wilson definira i ističe razlike između ponašanja pri traženju i pretraživanju informacija. Tako ponašanje pri traženju informacija (*information seeking behavior*) definira kao svrhovito ponašanje koje se javlja kao posljedica potrebe zadovoljenja određenog cilja odnosno informacijske potrebe. Prilikom traženja informacija pojedinac ponekad ostvaruje interakciju s ručnim informacijskim izvorima poput knjižnica, novina ili pak s računalnim informacijskim izvorima poput Interneta. Nadalje, ponašanje pri pretraživanju informacija (*information searching behavior*), predstavlja mikro-razinu informacijskog ponašanja koje proizlazi iz interakcije stručnjaka s različitim informacijskim sustavima.⁶

Informacijsko preopterećenje je zasigurno najprepoznatljiviji informacijski problem, no nije jedini. Tako još postoje informacijska pretilost (*infobesity*), zadovoljenje osnovnih informacijskih potreba (*satisficing*) te informacijska anksioznost (*information anxiety*). Informacijska pretilost je pojam koji se veže uz osobno informacijsko preopterećenje zbog kojega dolazi do izbjegavanja informacija. Izbjegavaju se korisne i one relevantne informacije zbog njihova mnoštva. Izbjegavanje informacija koje se javlja kod informacijske pretilosti može se usporediti s fenomenom informacijskog nedostatka kod kojeg pojedinac koristi minimum informacijskih izvora. Nadalje, prikupljanje samo onoliko informacija koliko je isključivo potrebno za zadovoljenje informacijskih potreba te izbjegavanje preopterećenja sa svim dostupnim informacijama predstavlja heuristički odnos prema informacijama.⁷ Heuristička je

⁴ Usp. Case, Donald O.; Given, Lisa M. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. Emerald Group Publishing, 2016. Str. 41.

⁵ Usp. Wilson, T.D. Human information behavior. // Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline 3, 2(2000), str. 1. URL: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> (2021-03-31)

⁶ Usp. Isto, str. 1-2.

⁷ Usp. Bawden, David; Robinson, Lyn. Nav. dj., str. 183-185.

obrada informacija površnja i kognitivno manje zahtjevna od sistematske obrade.⁸ Informacijsko preopterećenje (*information overload*) proizlazi iz ideje o postojanju prevelike količine informacija u različitim formatima, diseminirane kroz brojne komunikacijske kanale, a nastaje kada primljena, iako možda korisna informacija, postane smetnja. Iz informacijskog preopterećenja proizlaze različita psihološka stanja poput stalne djelomične pažnje (*continuous partial attention*) i osobine deficita pažnje (*attention deficit trait*). Stanje stalne djelomične pažnje se odnosi na potrebu za neprestanom povezanosti i upućenosti što rezultira stresom. Osobina deficita pažnje se odnosi na ometenost i nestrpljenje koje nastaje zbog prevelikog mentalnog stimulusa.⁹

Zbog razvoja informacijskih tehnologija informacijsko se preopterećenje kao pojam javlja već 1852. godine, kada sve veću količinu informacija i općenito sadržaja postaje sve teže pratiti. Informacijsko se preopterećenje kao problem definira gotovo cijelo stoljeće kasnije, točnije 1948. godine. Kasnih 50.-ih i ranih 60.-ih godina prošlog stoljeća povećava se produkcija znanstvenih i tehnoloških publikacija, a informacijsko se preopterećenje generalno prihvaća kao problem. Okruženje koje potiče nastanak raznih problema vezanih uz informacijsko ponašanje jest ono digitalno. Značajna količina informacija postaje sve dostupnija u digitalnom okruženju. Taj trend započinje 70.-ih godina prošlog stoljeća, a uvelike mu doprinosi razvoj tehnologije, Interneta i ponajviše World Wide Web-a 1990-ih godina. Tehnološki naprednije okruženje omogućuje dostupnost veće količine informacija, tj. informacijskih izvora u različitim formatima. Informacijsko preopterećenje tada postaje problem kako za pojedince tako i za organizacije. Naime, prevelika količina informacija počinje utjecati na učinkovitost rada, produktivnost i zdravlje zaposlenika različitih organizacija.¹⁰ Prema istraživanju o informacijskom preopterećenju koje je 1996. godine proveo Reuters, značajne količine informacija s kojima su se radnici svakodnevno susretali negativno su utjecale na njihove živote. Tako je 38% ispitanika navelo kako gubi znatnu količinu vremena samo tražeći potrebne informacije, 47% ispitanika smatra kako ih prikupljanje informacija odvraća od glavnih odgovornosti, a kod 2/3 ispitanika prevelika količina informacija rezultirala je napetosti u

⁸ Usp. Kim, Kyung Hye...[et al.]. Effects of COVID-19 misinformation on information seeking, avoidance, and processing: a multicountry comparative study. // Science Communication 42, 5(2020), str. 591. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1075547020959670> (2021-04-02)

⁹ Usp. Bawden, David; Robinson, Lyn. Nav. dj., str. 180-191.

¹⁰ Usp. Isto.

odnosima s drugim kolegama, ali i nezadovoljstvom vezanim uz sam posao. Uz to 42% ispitanika je navelo kako su zbog stresa lošijeg zdravstvenog stanja.¹¹

¹¹ Usp. Waddington, Paul. Dying for information? A report on the affects of information overload in the UK and worldwide, 1998. URL: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/bl/blri078/content/repor~13.htm> (2021-05-28)

3. Informacijska anksioznost

Informacijska anksioznost kao pojam seže daleko u prošlost. Već 1605. godine Sir Francis Bacon, engleski filozof, u knjizi *The Advancement of Learning* navodi kako se povećanjem znanja povećala i razina anksioznosti. U nešto kasnijoj povijesti, točnije 1980-ih godina, počinje se istraživati informacijska anksioznost, tj. anksioznost vezana uz korištenje, pretraživanje i traženje informacija.¹² Jednim od uzroka informacijskih problema smatra se Web 2.0. zbog raznolikosti i količine informacijskih i komunikacijskih resursa. Naime, Web 2.0. sa sobom je donio blogove, wikije, mrežne stranice za dijeljenje fotografija i videozapisa, mrežne stranice za društvene interakcije i dr. Kao potencijalno rješenje za informacijsko preopterećenje predlaže se kontrola informacijskog okruženja. Preuzimanje kontrole nad tim okruženjem omogućilo bi izbjegavanje osjećaja anksioznosti i bespomoćnosti koje sa sobom nose iznimne količine informacija. Metode postizanja kontrole nad osobnim informacijskim okruženjem uključuju kritičko mišljenje, upravljanje vremenom, upravljanje informacijama, korištenje metapodataka, korištenje mogućnosti filtriranja sadržaja u digitalnom okruženju i slično.¹³

Informacijska se anksioznost odnosi na osjećaj neugode koji nastaje prilikom interakcije s informacijama u svakodnevnom životu, u poslovnom ili akademskom okruženju. To je osjećaj koji se može dogoditi svakome bilo kada i bilo gdje. Informacijska anksioznost, osim na ponašanje, emocije i kognitivni sklop pojedinca, može utjecati i na uspjeh, učinkovitost i izvedbu u različitim životnim pothvatima.¹⁴

Richard Saul Wurman, informacijski stručnjak i autor bestselera *Information Anxiety* iz 1989. godine, informacijsku anksioznost definira kao stanje koje nastaje kao posljedica sve većeg jaza između znanja koje pojedinac posjeduje i znanja za koje smatra da bi trebao posjedovati. Informacijsku anksioznost uspoređuje s crnom rupom između znanja i podataka koja nastaje kada informacija ne uspije zadovoljiti informacijske potrebe pojedinca. Wurman također naglašava da informacijska anksioznost može nastati kao posljedica prevelike ili premale količine informacija s kojom se pojedinac susreće.¹⁵ Prema knjižničarki Ashley Eklof,

¹² Usp. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Towards information anxiety and beyond. // *Webology* 17, 1(2020), str. 66. URL: <https://www.webology.org/2020/v17n1/a208.pdf> (2021-02-02)

¹³ Usp. Bawden, David; Robinson, Lyn. Nav. dj., str. 185-187.

¹⁴ Usp. Eklof, Ashley. Understanding information anxiety and how academic librarians can minimize its effects. // *Public Services Quarterly* 9, 3(2013), str. 247. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228959.2013.815529> (2021-05-21)

¹⁵ Usp. Wurman, Richard Saul. *Information anxiety*. New York; Toronto; London; Sydney; Auckland: Bantam Books, 1989. Str. 34.

informatijska anksioznost nastaje onda kada pojedinac pokuša upiti što je moguće veću količinu informacija bez da ih uspije adekvatno obraditi.¹⁶

Wurman navodi kako postoje brojni znakovi koji ukazuju na prisutnost informacijske anksioznosti kod pojedinaca, a neki od njih su:

1. „Emocionalne reakcije na informacije nerelevantne za pojedinca
2. Posvećivanje pažnje vijestima nerelevantnima za pojedinca
3. Dojam pojedinca kako drugi znaju i razumiju sve, a on ništa
4. Izbjegavanje kupnje novih kućanskih ili drugih aparata zbog straha da pojedinac neće znati kako njima rukovati“¹⁷

Informacijska se anksioznost ne javlja isključivo kao posljedica suočavanja s iznimnim količinama informacija. Ona se također javlja i kod primanja, obrade i primjene informacija. Prianje informacija predstavlja drugu stranu komunikacije. Osoba koja posjeduje informaciju, istu komunicira drugoj osobi. Osim prikupljanja, informacije je potrebno i adekvatno obraditi.¹⁸ Proces se može opisati kao preobrazba podataka u odabrane informacije, koje se pretvaraju u znanje, a znanje u planove djelovanja.¹⁹ Informatijski anksioznim osobama taj je proces otežan zbog napora koji iziskuje obrada informacija, ali i zbog procjene kvalitete prikupljenih podataka. Anksioznost se javlja i u okolnostima kada pojedinci nisu sigurni kako ispravno primijeniti prikupljenu informaciju. Informatijski anksioznim osobama ponekad mogu pomoći knjižničari. Oni tako mogu osigurati mirno i sigurno knjižnično okruženje u kojemu će se korisnici osjećati važnima te neće biti u strahu od postavljanja pitanja. Knjižničari također mogu naglasiti realistična ograničenja vezana uz informacije, primjerice pojedincima mogu naglasiti kako nije potrebno pamtit sve informacije jer neke nisu vrijedne pamćenja.²⁰

¹⁶ Usp. Eklof, Ashley. Nav. dj., str. 247.

¹⁷ Wurman, Richard Saul. Nav. dj., str. 35.

¹⁸ Usp. Hartog, Paul. A generation of information anxiety: refinements and recommendations. // *The Christian Librarian* 60, 1(2017). URL: <https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=tl> (2021-05-31)

¹⁹ Usp. Memmi, Daniel. Information overload and virtual institutions, 2012. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/77617071.pdf> (2021-05-31)

²⁰ Usp. Hartog, Paul. Nav. dj.

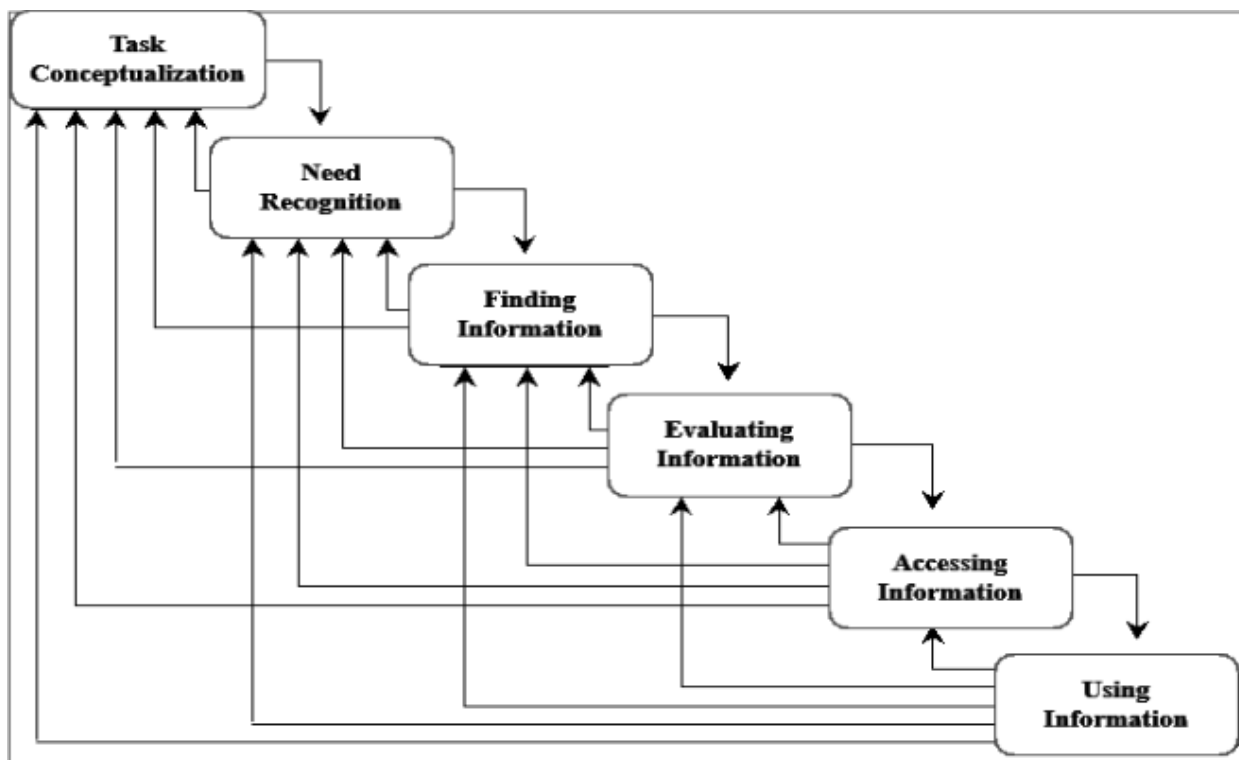
3.1. Konceptualni okviri informacijske anksioznosti

Wurman 1989. godine, predstavlja konceptualni okvir informacijske anksioznosti koji se sastoji od 5 aspekata. Prvi aspekt odnosno shvaćanje informacija odnosi se na potpuno ili djelomično nerazumijevanje informacija. Kako bi informacija bila korisna pojedincu te kako bi uspjela zadovoljiti njegove informacijske potrebe, ona mora biti razumljiva. Kao drugi aspekt navodi se preopterećenje informacijama koje se javlja kada pojedinac mora razumjeti iznimnu količinu informacija. Treći se aspekt realizira kroz neznanje o tome postoji li određena informacija ili ne. Neznanje i o tome kako pronaći informacije potrebne za rješavanje određenog problema, Wurman navodi kao četvrti aspekt. Naposljetku, peti se aspekt javlja kao nemogućnost pristupa određenoj informaciji. Tijekom pretraživanja informacija pojedinci nailaze na informacije koje bi im mogle pomoći pri zadovoljenju njihovih potreba, no informacije su ponekad zaštićene lozinkama u određenim bazama podataka ili su pak dio privatne zbirke i slično.²¹

Drugi informacijski stručnjaci poput Naveeda i Anwara uviđaju nedostatke Wurmanovog konceptualnog okvira informacijske anksioznosti te predlažu konceptualizaciju novog okvira. Naime, kao nedostatke postojećeg okvira navode nedovoljnu korisničku perspektivu te potrebu za proširenjem informacijskih aktivnosti koje uzrokuju informacijsku anksioznost. Aktivnosti zbog kojih dolazi do pojave informacijske anksioznosti prema Wurmanu su ograničene gotovo isključivo na postupke pretraživanja informacija, izuzev nerazumijevanja informacija i nedostupnosti informacija. Stoga je bilo potrebno uključiti informacijske aktivnosti poput sinteze, evaluacije, korištenja informacija i slično. Novi okvir informacijske anksioznosti stoga obuhvaća i druge aktivnosti uz pretraživanje i traženje informacija. Prema Naveedu i Anwaru sastoji se od 6 dimenzija informacijskih aktivnosti kod kojih pojedinci osjećaju anksioznost, a to su konceptualizacija zadatka, prepoznavanje potrebe, pronalazak informacija, evaluacija informacija, pristup informacijama te korištenje informacija.²²

²¹ Usp. Wurman, Richard Saul. Nav. dj., str. 44.

²² Usp. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Nav. dj., str. 68-69.



Slika 1. Grafički prikaz okvira informacijske anksioznosti²³

Na Slici 1 prikazan je konceptualni okvir informacijske anksioznosti koji nije uvijek linearan, tj. ne ide korak po korak te omogućuje vraćanje na prethodne i prelazak na nove dimenzije i slično.²⁴

Prva i ključna dimenzija odnosno konceptualizacija zadatka odnosi se na razumijevanje informacijskog zadatka. Ona predstavlja temelj razvoja informacijskih potreba. Primjerice, ukoliko pojedinac ne uspije konceptualizirati informacijski zadatak to može umanjiti kvalitetu i uspjeh prepoznavanja informacijske potrebe. Neadekvatna konceptualizacija zadatka kod pojedinca tada uzrokuje anksioznost. Druga se dimenzija odnosi na prepoznavanje informacijske potrebe, tj. na uočavanje koje je odgovore potrebno naći na određena pitanja. Pojedinci ponekad ne posjeduju adekvatne vještine koje bi im omogućile konkretnu artikulaciju informacijske potrebe prikladnim terminima i ključnim riječima. Odabir pogrešnih riječi i termina kod alata za pretraživanje neće rezultirati potrebnim informacijama te će kod pojedinca uzrokovati osjećaje frustracije i anksioznosti. Treća dimenzija podrazumijeva različite aktivnosti poput traženja, pretraživanja, identifikacije, odabira informacija i slično. Informacije se pronalaze korištenjem

²³ Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Nav. dj., str. 70.

²⁴ Usp. Isto, str. 70.

različitih strategija i različitih izvora informacija. Nedostatak znanja o korisnim informacijskim izvorima i loše vještine pretraživanja informacija mogu dovesti do informacijskog preopterećenja. Osjećaj informacijskog preopterećenja se može pojaviti kod bilo kojeg koraka prilikom traženja informacija. Osim navedenog, kao problem se može javiti i neznanje o postojanju informacije koja bi mogla zadovoljiti informacijske potrebe pojedinca odnosno riješiti njegov informacijski problem. Poteškoće kod utvrđivanja točnosti, kredibiliteta, autentičnosti, relevantnosti, autoriteta predstavljaju aspekte četvrte dimenzije, tj. dimenzije evaluacije informacija. Ova je dimenzija česti uzrok anksioznosti kod pojedinaca. Naime, ukoliko pojedinac ne posjeduje vještine prepoznavanja korisnih informacija te ako nije uvjeren da su informacije relevantne to će negativno utjecati na daljnje donošenje odluka. Kao petu dimenziju, Naveed i Anwar navode pristup informacijama. Nedostatak pristupa potrebnim informacijama predstavlja izvor anksioznosti za pojedince. Iako pojedinac uspješno izvrši traženje, pretraživanje, identifikaciju, odabir i druge informacijske aktivnosti, može se naći u situaciji da iz bilo kojeg razloga ne može pristupiti informacijama. Naposljetku, šesta i posljednja dimenzija novog konceptualnog okvira informacijske anksioznosti odnosi se na korištenje informacija, a ono obuhvaća fizičke i mentalne aktivnosti kojima osobe interpretiraju nove informacije te ih povezuju s već postojećim znanjem. Korištenje i načini interpretacije informacija razlikuju se od osobe do osobe, tako te aktivnosti ovise o cjelokupnom znanju, afektivnim stanjima, intelektualnim sposobnostima, raznim vještinama te potencijalnim fizičkim i mentalnim poteškoćama. Kada je riječ o informacijskoj anksioznosti, ona se u ovoj dimenziji javlja onda kada pojedinac ne razumije pojedinu informaciju odnosno situaciju.²⁵

3.2. Vrste informacijske anksioznosti

Interakcija korisnika s informacijama započinje se detaljnije istraživati sredinom 1980-ih godina. Tada se javljaju i prva istraživanja o informacijskoj anksioznosti kod studenata različitih razina studija.²⁶

²⁵ Usp. Isto, str. 70-72.

²⁶ Usp. Naveed, Muhammad Asif. Information seeking anxiety: background, research, and implications. // International Information & Library Review 49, 4(2017), str. 266. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572317.2017.1319713?journalCode=ulbr20> (2021-02-02)

Iako kod studenata važna, knjižnica nije jedino okruženje u kojemu se studenti susreću s informacijama. Informacije su danas dostupne u naizgled bezbrojnim izvorima i različitim formatima. Nesigurnost, vezana uz kvalitetu, ali i sve veću kvantitetu informacija, predstavlja jedan od uzroka anksioznosti koja se javlja kao posljedica interakcije s informacijama. Također, vještine korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije pridonose smanjenju odnosno povećanju informacijske, ali i drugih oblika anksioznosti.²⁷

Kada je riječ o interakciji korisnika s informacijama potrebno je razlikovati dvije vrste anksioznosti, a to su:

1. Knjižnična anksioznost (*library anxiety*),
2. Anksioznost vezana uz traženje informacija (*information-seeking anxiety*)²⁸

Knjižnična se anksioznost odnosi na stanje gdje se korisnici prilikom traženja informacija u knjižnici osjećaju izgubljeno, bespomoćno i u strahu od knjižničnog osoblja.²⁹ Kao stanje se definira 1986. godine.³⁰ Te se godine provodi istraživanje o knjižničnoj anksioznosti studenata na sveučilištu East Carolina, a u njemu je sudjelovalo 6000 studenata.³¹ Istraživanje je provedeno kroz analizu komentara i osvrtu koje su studenti pisali u razdoblju od dvije godine te u kojima su opisivali svoje osjećaje i iskustva koja su doživjeli prilikom rada u knjižnici. Također, uključeni su i eseji koje su studenti pri kraju semestra pisali na temu osobnog iskustva u knjižnici. Odgovarali su na pitanja o korištenju knjižnice kao resursa prilikom istraživanja za seminarske radove, vlastitim sposobnostima korištenja odnosno snalaženja u knjižnici, potencijalnoj promjeni osjećaja i dojmova o knjižnici te kako se na kraju istraživanja osjećaju kada je riječ o korištenju knjižnice. Podaci su se prikupljali na kraju svakog semestra, a za njihovu analizu korištena je komparativna metoda. Rezultati su pokazali da je 75% do 85% studenata osjetilo strah kao prvotnu reakciju na provođenje istraživanja u knjižničnom okruženju. Pojedini su studenti svoj strah opisali kao fobiju od knjižnice te su njezino korištenje usporedili s noćnom morom. Korištenje knjižnice je također navedeno kao izvor straha tijekom cijelog semestra za

²⁷ Usp. Isto, str. 267.

²⁸ Usp. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Nav. dj., str. 72.

²⁹ Usp. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Modeling information anxiety. // Library Philosophy and Practice (2019), str. 2. URL: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2758/?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F2758&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages (2021-03-05)

³⁰ Usp. Bawden, David; Robinson, Lyn. Nav. dj., str. 185.

³¹ Usp. Mellon, Constance A. Library anxiety: a grounded theory and its development, 1986. URL: <https://crf.acrl.org/index.php/crf/article/view/14195/15641> (2021-05-12)

određenu skupinu studenata. Uz strah se vezao i osjećaj izgubljenosti. Neki su knjižnicu usporedili i s labirintom, dok su je drugi usporedili s čudovištem koje osobe proguta kada u nju uđu. Kada je riječ o osjećaju izgubljenosti u knjižnici, mogu se izdvojiti četiri glavna uzroka, a to su veličina knjižnice, neupućenost u to gdje se što nalazi, kako započeti s traženjem građe u knjižnici te što uopće raditi. Ovi se uzroci također mogu navesti i izvorima informacijske odnosno u ovome slučaju knjižnične anksioznosti. Pojava anksioznosti i frustracije studentima je onemogućavala ispravan i logičan pristup rješavanju informacijskih problema. S obzirom da je riječ o velikom broju studenata koji se iz navedenih razloga ne mogu dobro ili uopće služiti knjižnicom, postavlja se pitanje zašto se za pomoć nisu obratili profesorima. Daljnja analiza podataka ukazala je na to da je razlog tome osjećaj nekompetentnosti u odnosu na druge studente, tj. pojedinci su smatrali da ostali imaju bolje knjižnične vještine te su oni jedini koji se ne znaju koristiti knjižnicom. Rezultati istraživanja pokazali su da studenti smatraju da su njihove knjižnične vještine inferiornije od vještina drugih studenata, nedovoljno razvijene knjižnične vještine su izvor srama te ih treba skrivati, a nedostatne knjižnične vještine bi se otkrile postavljanjem pitanja knjižničaru.³² Prethodno ovome istraživanju, za studente je postojao tečaj u trajanju od 50 minuta čiji je cilj bio upoznati ih s knjižnicom, knjižničnim alatima, knjižničarima te načinima korištenja knjižnice. S obzirom na rezultate istraživanja može se zaključiti da ishod tečaja nije bio optimalan. Zbog toga dolazi do izmjene postojećeg tečaja. Posebno se naglašava interakcija između studenata i knjižničara koja se smatra značajnom za smanjenje dijela knjižnične anksioznosti. Također, povećava se broj predavanja koja se održavaju u prostorima knjižnice. Sve s ciljem poboljšanja studentskog stava prema knjižnici.³³

Godine 1992. Sharon Lee Bostick razvila je Skalu knjižnične anksioznosti (*Library Anxiety Scale – LAS*). Cilj te skale bio je kategorizirati i izmjeriti razinu knjižnične anksioznosti kod studenata dvogodišnjih i četverogodišnjih studija.³⁴ LAS se sastojao od pet sastavnica, a to su:

1. Prepreke između knjižničara i korisnika, u ovome slučaju studenata. One se očituju u dojmu knjižničnog osoblja kao zastrašujućeg, nepristupačnog te prezauzetog za pružanje pomoći.

³² Usp. Isto, str. 161-164.

³³ Usp. Isto, str. 164.

³⁴ Usp. Van Kampen, Doris J. Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. // *College & Research Libraries* 65, 1(2004), str. 29. URL: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15639> (2021-05-13)

2. Afektivne prepreke predstavljaju osjećaj kompetentnosti odnosno njezina nedostatka prilikom korištenja knjižnice.
3. Udobnost u knjižnici obuhvaća osjećaje pripadnosti i sigurnosti u knjižničnom prostoru.
4. Poznavanje knjižnice odražava perspektivu studenata o tome koliko su upoznati s knjižničnom opremom, ali i samim prostorom.
5. Mehaničke prepreke proizlaze iz oslanjanja na knjižničnu opremu kod studenata.

Potrebno je napomenuti da prilikom izrade ove skale Internet još nije bio pretjerano zastupljen kod pretraživanja informacija, a baze podataka su uglavnom bile dostupne isključivo u knjižnicama. Iako dosta zastupljen u istraživanjima o informacijskoj anksioznosti kod studenata, početkom 21. stoljeća LAS zastarijeva i izlazi iz uporabe zbog neprilagođenosti tehnološkom razvoju i digitalnim značajkama knjižnica. Tako 2004. godine nastaje Višedimenzionalna skala knjižnične anksioznosti (*Multidimensional Library Anxiety Scale – MLAS*). Ova je skala dizajnirana kako bi se mogle procijeniti dimenzije percepcija studenata kada je riječ o akademskim knjižnicama i procesu pretraživanja informacija. Ova se skala od one prethodne razlikuje, između ostaloga, po tome što uključuje korištenje knjižnice kako uživo tako i online.³⁵ Od nešto novijih skala za mjerenje knjižnične anksioznosti može se izdvojiti AQAK iz 2012. godine koji je, nasuprot primjerice LAS-a, namijenjen analizi knjižnične anksioznosti kod studenata na preddiplomskim studijima te uključuje tehnološki i digitalno razvijenija knjižnična okruženja.³⁶

Anksioznost vezana uz traženje informacija (*information seeking-anxiety*), se kao termin javlja 2012. godine, točnije u istraživanju koje su proveli Erfanmanesh, Abrizah i Karim s ciljem razvoja skale anksioznosti vezane uz traženje informacija. Ovaj se tip anksioznosti odnosi na osjećaje neugode, nesigurnosti i straha koji se javljaju pri traženju informacija. Kao posljedica pretraživanja informacija, anksioznost može nastati kod traženja informacija u knjižnici, u online okruženju ili pak prilikom interakcije s drugim ljudima. Godine 2012. Erfanmanesh, Abrizah i Karim razvijaju *Information Seeking Anxiety Scale (ISAS)*, s ciljem mjerenja i analize anksioznosti vezane uz traženje informacija kod studenata na postdiplomskim studijima.³⁷ Skala se sastojala od 47 stavki podijeljenih u 6 kategorija, tj. prepreka vezanih uz informacijske izvore,

³⁵ Usp. Van Kampen, Doris J. Nav. dj., str. 29.

³⁶ Usp. Anwar, Mumtaz A...[et al.]. AQAK: a library anxiety scale for undergraduate students. // *Journal of Librarianship and Information Science* 44, 1(2012), str. 36-46. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000611425568> (2021-05-14)

³⁷ Usp. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Nav. dj., str. 73.

a to su računalne i mrežne prepreke, prepreke vezane uz knjižnice, prepreke koje se javljaju pri pretraživanju informacija, tehničke prepreke te prepreke vezane uz identifikaciju teme za pretraživanje informacija.³⁸ Za potrebe razvoja ove skale u Kuala Lumpuru provedeno je istraživanje na uzorku od 11000 studenata na postdiplomskim studijima. Kao instrument je korišten svojevrsan upitnik gdje su ispitanici trebali odgovoriti na 38 pitanja koja su bila izražena putem Likertove skale. Cilj je bio utvrditi postojanje i razinu anksioznosti vezane uz traženje informacija. Iz rezultata istraživanja proizlazi da je kod ispitanika bila prisutna anksioznost vezana uz traženje informacija, no ona nije bila visoka. Nešto povećan osjećaj anksioznosti bio je prisutan kod traženja informacija u knjižnici, dok je najniža razina anksioznosti bila vezana uz traženje informacija u digitalnom okruženju. Nadalje, rezultati ukazuju na prisutnost anksioznosti vezane uz traženje informacija kod 96.5% studenata na postdiplomskom studiju. Kao rješenje ovog problema predlaže se organizacija programa za razvoj vještina informacijske pismenosti.³⁹

Prema Kuhlthau, osjećaj anksioznosti se može javiti u bilo kojoj od 6 faza pretraživanja informacija (*Information Search Process*), a to su započinjanje samog zadatka pretraživanja informacija, odabir teme, predfokusno istraživanje, formulacija fokusa, prikupljanje informacija, završetak pretraživanja informacija. Osjećaji o sebi, ali i istraživanju kod studenata su se mijenjali tijekom svih 6 faza pretraživanja informacija. Anksioznost i zbunjenost su se najčešće javljali u početnim fazama pretraživanja. Ti su se osjećaji ponekad zadržali sve do 4 faze, odnosno formulacije fokusa, kada studenti počinju doživljavati svojevrsnu jasnoću vezanu uz sam zadatak i ono što rade te se nakon toga javljaju osjećaji samopouzdanja i uvjerenosti u smjer istraživanja.⁴⁰

³⁸ Usp. Naveed, Muhammad Asif. Information seeking anxiety: background, research, and implications. // *International Information & Library Review* 49, 4(2017), str. 5. URL:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572317.2017.1319713?journalCode=ulbr20> (2021-02-02)

³⁹ Usp. Erfanmanesh, Mohammad Amin; Abrizah, Abdullah; Karim, Noor Harun Abdul. Information seeking anxiety: concept, measurement and preliminary research. // *International Journal of Information Science and Management* 12, 1(2014), str. 47-64. URL: <https://www.mendeley.com/catalogue/070a957a-dfe6-399b-818a-fe8982dbb879/> (2021-02-02)

⁴⁰ Usp. Kuhlthau, Carol Collier. Developing a model of the library search process: cognitive and affective aspects. // *Reference and User Services Quarterly* 28, 2(1988), str. 232-242. URL: <https://www.jstor.org/stable/25828262?seq=1> (2021-05-15)

4. Izbjegavanje informacija

Upravljanje informacijama jedan je od odgovora na neizvjesnost koja proizlazi iz bolesti koje pojedinac može imati. Primjerice ljudi s akutnim i kroničnim bolestima pretražuju informacije kako bi bolje razumjeli svoju dijagnozu, potencijalne metode liječenja te prognozu. Nadalje, pojedinci također pretražuju zdravstvene informacije kako bi se upoznali s preventivnim mjerama za određene bolesti, ali i kako bi održali optimalnu razinu zdravlja. Pojava simptoma koji mogu ukazivati na zdravstvene probleme često uzrokuje osjećaj nesigurnosti odnosno neizvjesnosti. Ti se osjećaj javljaju i u situacijama kada osobe iščekuju dijagnoze od strane liječnika. Tako se javlja potreba za zdravstvenim informacijama. U nekim slučajevima osobe se mogu referirati na znanje koje već posjeduju, dok je ponekad potrebno pronaći odgovarajuće informacije iz prikladnih izvora za zdravstvene informacije.⁴¹ Kada je riječ o zdravstvenim informacijama potencijalni izvori mogu biti liječnici, ljekarnici, druge osobe s istom dijagnozom, obitelj, prijatelji, društveni i drugi mediji i slično. Postoje 2 kanala za pretraživanje informacija. Prvi jest onaj koji se odvija licem u lice, primjerice usmeni razgovor s liječnikom, drugi je onaj koji se odvija posrednički putem izvora kao što su pamfleti, knjige za samopomoć, mrežne stranice i slično. Informacije tako predstavljaju sredstvo smanjenja neizvjesnosti te pomoć pri razumijevanju bolesti.⁴²

Izbjegavanje informacija predstavlja fenomen prisutan u svakodnevnom životu.⁴³ Ono omogućuje održavanje trenutačne razine znanja i uvjerenja koje pojedinac posjeduje. Bolesnici i potencijalno oboljele osobe tako ponekad izbjegavaju informacije koje bi ih mogle uznemiriti. Pojedinci često izbjegavaju informacije koje bi im mogle pomoći pri dijagnozi određene bolesti. Tako će primjerice izbjegavati informacije o određenim simptomima kako se ne bi morali suočiti s činjenicom da su možda bolesni. Traženje i izbjegavanje informacija predstavljaju aktivnosti koje se međusobno isprepliću.⁴⁴

⁴¹ Usp. Chasiotis, Anita...[et al.]. Why do we want health information? The goals associated with health information seeking (GAINS) questionnaire. // *Psychology & Health* 35, 3(2020), str. 255-274. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08870446.2019.1644336> (2021-04-02)

⁴² Usp. Brashers, Dale E.; Goldsmith, Daena J.; Hsieh, Elaine. Information seeking and avoiding in health contexts. // *Human Communication Research* 28, 2(2002), str. 258-259. URL: <https://academic.oup.com/hcr/article-abstract/28/2/258/4331134> (2021-03-05)

⁴³ Usp. Narayan, Bhuva; Case, Donald O.; Edwards, Sylvia L. The role of information avoidance in everyday-life information behaviors. // *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 48, 1(2012). URL: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/meet.2011.14504801085> (2021-05-24)

⁴⁴ Usp. Brashers, Dale E.; Goldsmith, Daena J.; Hsieh, Elaine. Nav. dj., str. 258-259.

Mediji su danas izrazito zasićeni naizgled neograničenom količinom informacija o raznim temama uključujući i zdravstvene informacije odnosno informacije o različitim bolestima. Stoga je ponekad teško izbjeći pojedine informacije. Primjerice, osoba razgovorom s prijateljima može pokušati smanjiti neizvjesnost odnosno neznanje. S druge strane, osobe s kojima se razgovara također pokušavaju smanjiti vlastitu neizvjesnost pomažući drugima da izbjegnu ili pronađu potrebne informacije.⁴⁵

Izbjegavanje informacija se može podijeliti na aktivno i pasivno izbjegavanje.⁴⁶ Da bi se izbjegavanje informacija moglo okarakterizirati kao aktivno pojedinac treba imati slobodan i besplatan pristup informaciji te ju i tada izbjegavati. Kako bi pojedinac određene informacije mogao izbjeći, mora biti svjestan kako one postoje te kako su mu dostupne. Na primjer, ukoliko pojedinac zna da je stanje na bankovnom računu nisko ili pak loše može izbjegavati njegovo čitanje. Nadalje, pojedinci u nekim slučajevima informacije izbjegavaju i kada su dostupne odnosno besplatne, ali i kada je njihovo izbjegavanje skupo. Kao primjer se mogu uzeti liječnički pregledi i testovi koji mogu biti skupi pa time i razlog izbjegavanja.⁴⁷

4.1. Razlozi i čimbenici izbjegavanja informacija

Iako bi se izbjegavanje informacija moglo naprosto objasniti kao postupak neprikupljanja informacija, postoje različite taktike kojima pojedinci pribjegavaju ne bi li izbjegli određenu informaciju. Stoga se kao metode izbjegavanja informacija navode:

1. Fizičko izbjegavanje informacija
2. Nepažnja
3. Pristrana interpretacija informacija
4. Zaborav
5. Samoograničenje

Fizičko izbjegavanje informacija realizira se kroz izbjegavanje čitanja novina, časopisa, slušanja radio i televizijskih emisija i slično. U pojedinim su slučajevima pojedinci voljni i platiti kako bi izbjegli informacije. Kao primjer toga se može navesti eksperiment iz 2011. godine gdje

⁴⁵ Usp. Isto, str. 265-267.

⁴⁶ Usp. Narayan, Bhuvu; Case, Donald O.; Edwards, Sylvia L. Nav. dj.

⁴⁷ Usp. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Information avoidance. // Journal of Economic Literature 55, 1(2017), str. 97. URL: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jel.20151245> (2021-02-02)

su pojedinci trebali odabrati hoće li riješiti test inteligencije ili će drugi subjekti ocijeniti razinu njihove privlačnosti. Pojedinci koji su prethodno dobili nepovoljne komentare vezane uz njihov izgled ili inteligenciju, u većoj su mjeri nastojali izbjeći rezultate testa ili ocjenu privlačnosti. Neki su pojedinci čak bili voljni platiti određenu svotu novca kako se ne bi morali suočiti s informacijama. Iako informacije ponekad mogu biti točno ispred osoba, one često mogu svjesno odlučiti kako neće posvetiti pažnju tom izvoru odnosno informaciji. Ljudi u određenim situacijama mogu odlučiti kako će obratiti pažnju na pozitivne informacije te pri tome zanemariti one negativne čak i ako bi one mogle biti korisne. Nepažnja ima brojne oblike te u nekim slučajevima graniči s fizičkim izbjegavanjem informacija. Ukoliko netko pogleda naslov u novinama i odluči ne pročitati članak, riječ može biti istovremeno i o fizičkom izbjegavanju informacija, ali i o nepažnji, no ako netko pročita članak te svjesno odluči o njemu ne razmišljati to je onda nedvosmislen oblik nepažnje. Prikupljanjem informacija čije implikacije mogu biti nepovoljne pojedinci u određenim slučajevima odbijaju razumjeti logične zaključke koji iz tih informacija proizlaze. Oni naime interpretiraju i analiziraju informacije kako bi podržale njihove stavove i uvjerenja pa je ovdje riječ o pristranoj interpretaciji informacija. Posljednja mogućnost kojoj pojedinci pribjegavaju radi izbjegavanja informacija jest njihovo zaboravljanje. Iako se zaboravljanje informacija često smatra pasivnim procesom, ljudi u pojedinim trenucima mogu odabrati ne prisjećati se određenih potencijalno negativnih informacija. Zaboravljanje negativnih informacija može se nazvati motiviranim zaboravljanjem uz pomoć kojih se osobe lakše nose s neugodnim ili teškim životnim trenucima. Kao višu razinu izbjegavanja informacija od do sada navedenih, potrebno je navesti i samoograničenje. Sam pojam samoograničenja veže se uz odabir poslova/zadataka koji ne odgovaraju vještinama pojedinaca, tj. cilj je narušavanje vlastitog uspjeha. Ova metoda predstavlja strategiju izbjegavanja informacija o vlastitim sposobnostima.⁴⁸

Izbjegavanje informacija može se podijeliti na privremeno ili trajno. Ukoliko pojedinac s vremenom namjerava pronaći i koristiti informaciju, riječ je o privremenom izbjegavanju. Kada je riječ o trajnom izbjegavanju, pojedinac ju ni u kojem trenutku ne namjerava koristiti.⁴⁹ Potencijalni razlozi izbjegavanja informacija su očuvanje postojećih uvjerenja, izbjegavanje neželjenih radnji, narušavanje pozitivnih emocija odnosno nastanak onih negativnih.

⁴⁸ Usp. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Nav. dj., str. 99-104.

⁴⁹ Usp. Sweeny, Kate...[et al.]. Information avoidance: who, what, when, and why. // Review of General Psychology 14, 4(2010), str. 342. URL:

https://www.researchgate.net/publication/232602336_Information_Avoidance_Who_What_When_and_Why (2021-03-29)

Za izbjegavanje informacija nisu nužna sva tri razloga, oni mogu biti prisutni zajedno ili pak zasebno. Primjerice, pojedinac može izbjegavati informacije koje bi mogle ocrniti političara kojeg podupiru, no on vjerojatno neće biti zabrinut da bi ga ta informacija mogla potaknuti na neželjenu radnju. Kao jedna od svrha informacija jest poduprijeti ili opovrgnuti postojeća uvjerenja. Pojedinici se tako ponekad protive traženju informacija koje bi ta uvjerenja mogle dovesti u pitanje. Ta se uvjerenja mogu podijeliti u tri kategorije:

1. Uvjerenja o sebi. Kada je riječ o ovim uvjerenjima ljudi najčešće imaju dva motiva koji ih potiču na izbjegavanje informacija. Ljudi su generalno motivirani na uspostavu i održavanje pozitivnih uvjerenja i pogleda o sebi, primjerice da su dobri, simpatični, talentirani i slično. Ova se vrsta motiva može nazvati samopoboljšanje. Nadalje, kao drugi motiv javlja se dosljednost. Naime, sve nove informacije koje ljudi pronalaze, bile one negativne ili pozitivne, trebaju biti u skladu s postojećim uvjerenjima o sebi.
2. Uvjerenja o drugima. Motivi samopoboljšanja i dosljednosti također mogu doprinijeti odluci o izbjegavanju neželjenih informacija o bliskim osobama. Ljudi će tako u određenim situacijama nastojati izbjeći one informacije koje bi mogle narušiti uvjerenja koja imaju o drugima, bliskim osobama, političarima i dr. Također, izbjegavaju i one informacije koje opovrgavaju stereotipe koje imaju o određenim rasama ili kulturama.
3. Uvjerenja o svijetu u kojemu žive. Ljudi teže pronalasku onih informacija koje podupiru njihove poglede na svijet te izbjegavaju one koje bi ih mogle osporiti. Težnja prema izbjegavanju informacija bit će onolika kolika je i posvećenost određenom uvjerenju⁵⁰

Drugi razlog za izbjegavanje informacija jest sprječavanje poduzimanja neželjene radnje. Ukoliko pojedinac primi informaciju o svjetskim događajima, zdravstvenom stanju ili pak nečijem životu može se osjećati obvezanim da po tome pitanju nešto poduzme. Promjena uvjerenja te odluka o poduzimanju određene radnje može biti zahtjevna. Primjerice, ako pojedinac koji pati od zubobolje sazna da će proces popravka zuba biti bolan i skupocjen, on će ga možda nastojati izbjeći. Izbjegavanje informacija tako u određenim okolnostima predstavlja način izbjegavanja neugodnih ili skupocjenih promjena u ponašanju pojedinaca. Donošenje odluke o nepoduzimanju nikakve radnje je također moguće, no to se ponekad odvija na štetu pojedinca.⁵¹

⁵⁰ Usp. Isto.

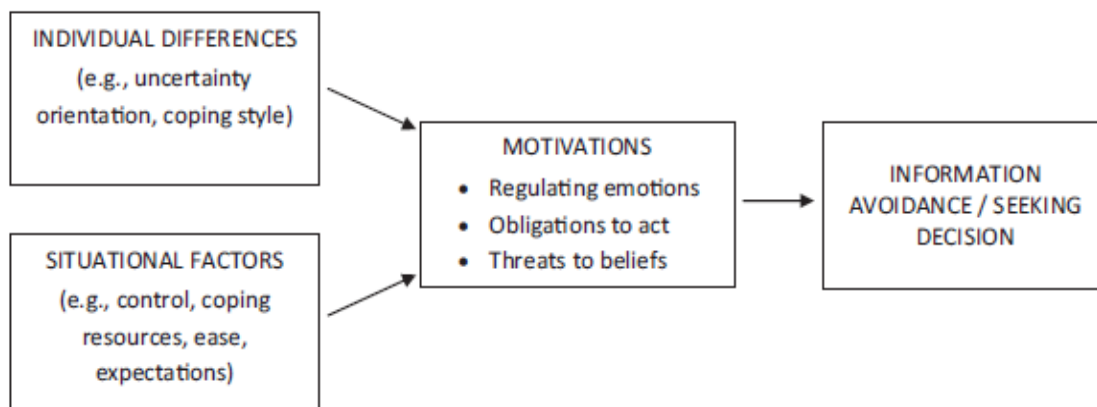
⁵¹ Usp. Isto, str. 343.

Treći razlog za izbjegavanje informacija su negativne emocije koje mogu proizaći iz određenih informacija, a one mogu biti izvor tuge, razočarenja, ljutnje, straha, srama, krivnje i drugih negativnih emocija te se stoga mogu smatrati informacijama koje treba izbjegavati. Kao primjer se mogu navesti obožavatelji nogometa, koji će nakon poraza voljenog nogometnog kluba izbjegavati čitati o njihovome neuspjehu. Izbjegavanje informacija, također, pridonosi produljenju pozitivnih emocija.⁵²

Izbjegavanje informacija se odvija ili ne odvija ovisno o situaciji u kojoj se pojedinac nalazi. Na odluku o izbjegavanju informacija utječu četiri čimbenika prikazana na Slici 2. Prvi čimbenik je kontrola nad utjecajem koji će informacije imati. Što je kontrola veća to je manja potreba za izbjegavanjem informacija. Drugi se čimbenik odnosi na resurse za suočavanje s informacijama. Osobe koje su u situaciji gdje moraju odabrati žele li primiti potencijalno negativnu informaciju, često se preispituju koliko su sposobne nositi se s tom informacijom. Ljudi s višom razinom resursa, koji se primjerice mogu očitovati u emocionalnoj podršci bližnjih i prijatelja, u manjoj će mjeri izbjegavati neželjene informacije. Treći se čimbenik odnosi na lakoću tumačenja i prikupljanja informacija. Vjerojatnost je veća da će ljudi izbjegavati one informacije koje je teško prikupiti ili pak interpretirati. U slučajevima gdje je informacije teško pronaći, pojedinci ih jednostavno neće smatrati vrijednima truda. Također, potrebno je navesti kako ljudi u pojedinim okolnostima kreiraju prepreke kao izlike za izbjegavanje informacija. Primjerice, kako bi izbjegla možda zastrašujuću dijagnozu, osoba koja ima određeni zdravstveni simptom neće otići k liječniku pod izlikom da nema dovoljno vremena. Naposljetku, kao četvrti i najočitiiji čimbenik izbjegavanja informacija su očekivanja o njihovom sadržaju. Kada osobe razmatraju mogućnost izbjegavanja pojedinih informacija u obzir će uzeti vjerojatnost da sadržaj te informacije bude pozitivan odnosno negativan. Tako su veće šanse da će osobe tražiti informacije ukoliko smatraju da će one biti pozitivne, no to nije uvijek pravilo. Primjerice, žene koje smatraju da postoji velika vjerojatnost da će oboljeti od raka dojke, češće će obavljati preventivne pretrage i liječničke preglede. Iz toga proizlazi da će se u određenim okolnostima tražiti upravo one informacije koje mogu biti negativne, tj. njihovo izbjegavanje će se smanjiti. Osim različitih situacija, na razinu izbjegavanja informacija u određenoj mjeri utječe i osobnost pojedinca. Tako će osobe koje se smatraju dovoljno sposobnima za održavanje kontrole nad vlastitim životima, u manjoj mjeri izbjegavati informacije.⁵³

⁵² Usp. Isto, str. 344.

⁵³ Usp. Isto, str. 345-346.



Slika 2. Grafički prikaz razloga i čimbenika izbjegavanja informacija⁵⁴

Pojedinci su u određenim okolnostima voljni platiti za naizgled beskorisne informacije, dok izbjegavaju one informacije koje bi im mogle biti korisne. Informacije se izbjegavaju često i u različitim kontekstima. Primjerice, investitori izbjegavaju informacije o financijama kod pada na tržištu dionica.⁵⁵ Izbjegavanje riskantnih financijskih situacija, odnosno informacija, pretvaranjem da one ne postoje naziva se efektom noja, izvorno *ostrich effect*. Tim se efektom opisuju situacije u kojima pojedinci „zabijaju glavu u pijesak“ kako bi se ogradili od primanja informacija. Naravno, ovdje je riječ o negativnim informacijama, tj. informacijama koje bi mogle prouzrokovati neugodu.⁵⁶

Ljudi često traže informacije koje podupiru njihove stavove, uvjerenja, mišljenja i kognitivne vještine te izbjegavaju sve što tome proturječi. Izbjegavanje takvih informacija posebno je zastupljeno u politici gdje pojedinci odbijaju razmotriti poglede stranke sa suprotnim stajalištima. Nadalje, osobe izbjegavaju informacije koje bi mogle narušiti stavove o vlastitom moralu i etici. Tako, primjerice imućnije osobe izbjegavaju siromašnije dijelove grada zbog toga

⁵⁴ Sweeny, Kate...[et al.]. Nav. dj., str. 341.

⁵⁵ Usp. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Nav. dj., str. 96-97.

⁵⁶ Usp. Karlsson, Niklas; Loewenstein, George; Seppi, Duane. The ostrich effect: selective attention to information. // Journal of Risk and Uncertainty 38, 2(2009), str. 96. URL: <https://www.jstor.org/stable/41761376?seq=1> (2021-05-24)

što bi im oni mogli prouzrokovati osjećaj krivnje zbog vlastitih privilegija te potencijalno natjerati da doniraju resurse u dobrotvorne svrhe.⁵⁷

4.2. Posljedice izbjegavanja informacija

Izbjegavanje bilo kakvih informacija može rezultirati različitim posljedicama, a neke od njih su uskraćivanje korisnih informacija samom sebi, etički prijestupi, širenje bolesti, grupno mišljenje, potvrđivanje vlastitih, pristranih stavova i mišljenja, pristranost medija, politička polarizacija i poricanje klimatskih promjena. Kao najočitija posljedica izbjegavanja informacija jest zakirutost potencijalno korisnih informacija. Primjerice, profesori koji ne čitaju povratne informacije o uspješnosti svog rada neće moći poboljšati svoju nastavu i metode poučavanja. Posjedovanje informacija te njihova diseminacija u određenim situacijama predstavljaju moralnu odgovornost. Tako primjerice osobe oboljele od određene bolesti imaju odgovornost stupiti u kontakt s osobama koje su potencijalno zarazili. Pojedinci se stoga u određenim situacijama odbijaju testirati na razne bolesti kako se ne bi morali suočiti s potencijalno pozitivnim rezultatima zbog kojih bi tada bili moralno obvezani podijeliti te rezultate s drugima.⁵⁸ Kada je riječ o zdravstvenim informacijama, njihovo izbjegavanje može biti opasno te imati negativne posljedice. Pojedinci koji se odbijaju testirati na određene bolesti i obaviti potrebne pretrage sebi potencijalno uskraćuju uspješno izlječenje. Osim narušavanja vlastitog zdravlja, pojedinci ponekad tako mogu predstavljati opasnost za druge. Osobe koje imaju, primjerice HIV, a odbijaju se testirati zbog straha od rezultata, riskiraju prijenos bolesti drugima, ali i narušavaju vlastito zdravlje te potencijalno skraćuju vlastiti život. Kada se u grupama donose zajedničke odluke ljudima je često lakše „preuzeti“ mišljenje koje prevladava u grupi nego prikupljati vlastite informacije i na temelju njih donositi odluke. Prisvajanje mišljenja grupe događa se i u situacijama kada je to mišljenje nelogično ili pak u cijelosti pogrešno. S obzirom da se ne prikupljaju nove informacije, pojedincima je teško korigirati nelogična mišljenja koja su prisvojili. Grupno mišljenje, primjerice u tvrtkama, može se povezati s mentalitetom krda koji može dovesti do kolektivne panike, nerazumnog ponašanja te sličnih oblika ponašanja. Potvrđivanje vlastitih, pristranih stavova i mišljenja često se javlja kao posljedica selektivne izloženosti informacijama. Ova posljedica izbjegavanja informacija može imati razne negativne posljedice. Pojedinci mogu smatrati da su određene metode liječenja bolesti učinkovitije od onih

⁵⁷ Usp. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Nav. dj., str. 98.

⁵⁸ Usp. Isto.

koje to uistinu jesu. Također, potvrđivanje pristranih stavova može dovesti do nastanka pogrešnih znanstvenih zaključaka. Ukoliko znanstvenik ne želi odstupiti od svojih stavova i mišljenja, svoje neuspjele eksperimente opravdava pogreškama u dizajnu ili samoj provedbi te iste eksperimente ponavlja dok ne budu uspješni te tako potvrđuje vlastite stavove.⁵⁹ Može se reći da ljudi generalno preferiraju informacije koje se poklapaju s njihovim uvjerenjima. Potvrđivanje pristranih uvjerenja uključuje odbacivanje informacija koja se suprotstavljaju tim uvjerenjima. I prihvaćanje i odbijanje informacija predstavljaju procese ljudske spoznaje. Moravec, Minas i Dennis navode kako se ti procesi odvijaju u Sustavu 1 i Sustavu 2. Sustav 1 djeluje bez prestanka te je zaslužan za automatsko i nesvjesno donošenje zaključaka. Kod primitka nove informacije ovaj sustav automatski pretražuje dugoročno pamćenje te uzrokuje odgovor na tu informaciju u manje od 1 sekunde. Taj je proces nesvjestan i neizbježan. S druge strane, Sustav 2 djeluje u manjem kapacitetu od Sustava 1. Naime, ovaj je Sustav pod svjesnom kontrolom čovjeka te zahtijeva određenu razinu truda. Ljudi općenito nastoje smanjiti razinu kognitivnog truda zbog čega često prisvajaju zaključke koji proizlaze iz Sustava 1. Oba sustava rezultiraju prihvaćanjem pristranih uvjerenja. Kada osoba uoči novu informaciju, Sustav 1 automatski provjerava podudara li se ta informacija s cjelokupnim znanjem pojedinca, i ukoliko se podudara, osoba vjeruje u tu informaciju. Ukoliko osoba nije motivirana za „uključivanje“ Sustava 2 ona tada prihvaća zaključke Sustava 1.⁶⁰ Nadalje, uz prihvaćanje pristranih uvjerenja može se povezati i pristranost medija. S obzirom da postoje pojedinci koji prihvaćaju isključivo njima prikladne informacije, postoje i mediji koji te pojedince opskrbljuju takvim informacijama. Tako će čitatelji novina tražiti onakve novine koje odgovaraju njihovim čitateljskim navikama. Slično tome, korisnici društvenih medija radije će gledati i čitati sadržaj koji odgovara, primjerice, njihovim političkim opredjeljenjima. S tim u vezi potrebno je navesti i političku polarizaciju kao posljedicu izbjegavanja informacija. Do političke polarizacije dolazi zbog toga što ljudi koriste medije koji potvrđuju njihova postojeća uvjerenja, ali i zbog toga što njihovo ponašanje pridonosi selektivnoj izloženosti informacijama. Kao primjer toga, može se uzeti zajednica u kojoj žive pristaše Rona Paula, republikanskog kandidata za američkog predsjednika 2008. godine. Posljedica izbjegavanja informacija jest i poricanje klimatskih promjena. Poricanje znanstvenog konsenzusa zahtijeva izbjegavanje informacija. Danas postoji veliki broj ljudi koji ne vjeruju da su klimatske promjene stvaran fenomen. Nadalje, kada je riječ o značajnosti

⁵⁹ Usp. Isto, str. 97-98.

⁶⁰ Usp. Moravec, Patricia; Minas, Randall; Dennis, Alan R. Fake news on social media: people believe what they want to believe when it makes no sense at all, 2018. URL:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3269541# (2021-05-26)

klimatskih promjena, osobe koje u njih vjeruju te one koje ih poriču često pokušavaju minimalizirati utjecaj onih znanstvenih tvrdnji koje se protive njihovim stavovima. Prema knjizi koja tematizira poricanje klimatskih promjena *Don't Even Think About It* razlog poricanja klimatskih promjena jest izbjegavanje anksioznosti, ali i izbjegavanje životnih promjena koje bi vjera u klimatske promjene zahtijevala.⁶¹

⁶¹ Usp. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Nav. dj., str. 127.

5. Pregled istraživanja o informacijskoj anksioznosti i izbjegavanju informacija

Virus COVID-19 prvi je put zabilježen krajem 2019. godine u Kini, točnije u Wuhanu. U kratkom vremenskom razdoblju na tom je području došlo do epidemije te se do ožujka 2020. godine virus proširio diljem svijeta. Globalna zdravstvena kriza utjecala je na razne aspekte života. Dolazi do promjene kako informacijskih potreba pojedinaca tako i njihovih obrazaca ponašanja. Godine 2020. u Njemačkoj, Austriji i Švicarskoj provodi se istraživanje s ciljem proučavanja informacijskog ponašanja tijekom krize koronavirusa. Istraživanje je provedeno putem Lime Survey upitnika, a obuhvatilo je 308 ispitanika različitih dobnih skupina.⁶²

Informacijske se potrebe mijenjaju u razdobljima egzistencijalnih kriza. Mijenja se sadržaj koji je ljudima potreban. Prema rezultatima navedenog istraživanja 75% ispitanika smatra da je konzumiralo veće količine vijesti i informacija od početka koronakrize. Općenito, rezultati pokazuju da su ispitanici smanjili fizičke susrete i razgovore, no komunikacija ne izostaje već se premješta u online okruženje. Dolazi do promjena u korištenju društvenih mreža na kojima se u pojedinim slučajevima diseminira velika količina netočnih informacija. Dio ispitanika naveo je kako su se osjećali preopterećeno informacijama što je rezultiralo njihovim izbjegavanjem. Kao glavni razlog pretraživanja informacija tijekom koronakrize 96% ispitanika navelo je nadzor nad cjelokupnom situacijom. Neki od drugih razloga su informiranje o društvenim i ekonomskim aspektima te ograničenjima putovanja odnosno kretanja. Samo 4% ispitanika aktivno je izbjegavalo izvještaje i općenito informacije o koronavirusu. Potrebno je napomenuti da nitko od ispitanika koji se smatraju visokorizičnima nisu izbjegavali informacije. Kriteriji prema kojima su ispitanici birali informacijske izvore su kredibilitet informacija, kvaliteta časopisa, zanimljive činjenice i slično.⁶³ Pojavom pandemije koronavirusa te neprestanom diseminacijom velikih količina informacija o istoj, kod pojedinih se osoba, stoga, javljaju osjećaji nemira i anksioznosti. Ti se neugodni osjećaji pokušavaju olakšati izbjegavanjem informacija što pak može dovesti do lošijeg pridržavanja preventivnih mjera. Godine 2020. provodi se istraživanje, također u Njemačkoj, kako bi se utvrdilo uzrokuju li stresne odnosno negativne informacije učestalije izbjegavanje informacija te kako samo izbjegavanje informacija utječe na pridržavanje epidemioloških mjera. Kao metoda istraživanja korišten je online upitnik u kojemu je sudjelovalo 1059 ispitanika iz svih 16 njemačkih

⁶² Usp. Dreisiebner, Stefan; Marz, Sophie; Mandl, Thomas. Information behavior during the Covid-19 crisis in German-speaking countries (2020). URL: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2007/2007.13833.pdf> (2021-03-05)

⁶³ Usp. Isto.

pokrajina. Rezultati pokazuju kako je stres prouzrokovan informacijama potaknuo osobe na bolje pridržavanje mjera, ali je potaknuo i učestalije izbjegavanje informacija.⁶⁴

Fletcher, Kalogeropoulos i Nielsen iste su godine proveli istraživanje o tome izbjegavaju li se informacije tijekom *lockdowna* i u Ujedinjenom Kraljevstvu. 22% ispitanih izjasnilo se da uvijek ili često izbjegavaju informacije odnosno vijesti, dok je 56% ispitanika navelo da izbjegava informacije i vijesti o COVID-19 zbog toga što im one narušavaju odnosno kvare raspoloženje. Kao ostale razloge izbjegavanja informacija o koronavirusu ispitanici su navodili nepovjerenje prema informacijama, prevelika količina informacija, nezainteresiranost i dr. S obzirom na medije u najvećoj su se mjeri izbjegavale informacije na televiziji, potom na web-stranicama i aplikacijama s vijestima, društvenim mrežama, novinama te radiju.⁶⁵

Istraživanje koje je provedeno u Kini imalo je cilj prikazati načine na koje se digitalni mediji koriste kao izvori informacija u kriznim situacijama kao što je pandemija koronavirusa. Također, cilj je bio istražiti i povezanost izvora informacija s preventivnim ponašanjem tijekom pandemije. Kao instrument korišten je online upitnik u kojemu je sudjelovalo 511 ispitanika. Rezultati pokazuju kako su pojedinci, koji su se o COVID-19 informirali putem društvenih mreža, web-stranica s vijestima i slično, bili zabrinutiji te stoga pažljivije slijedili preventivne mjere.⁶⁶ Provedeno je i međunarodno istraživanje s ciljem utvrđivanja učinka dezinformacija o COVID-19 u počecima pandemije u Južnoj Koreji, Singapuru te SAD-u. I u ovome istraživanju kao metoda korišten je upitnik, a rezultati su pokazali kako je povećana izloženost dezinformacijama smanjila nedostatnost informacija te dovela do veće razine izbjegavanja informacija. Pojedinci koji su smatrali da znaju dovoljno o koronavirusu zbog toga što su bili izloženi dezinformacijama češće su izbjegavali informacije. Prema ovome istraživanju izloženost dezinformacijama, osim s izbjegavanjem informacija povezana je i s heurističkom obradom informacija.⁶⁷

⁶⁴ Usp. Siebenhaar, Katharina U.; Köther, Anja K.; Alpers, Georg W. Dealing with the COVID-19 infodemic: distress by information, information avoidance, and compliance with preventive measures. // *Frontiers in Psychology*, (2020). URL: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.567905/full> (2021-02-02)

⁶⁵ Usp. Fletcher, Richard; Kalogeropoulos, Antonis; Nielsen, Ramus Kleis. News avoidance in the UK remains high as lockdown restrictions are eased. // *Reuters Institute for the Study of Journalism* (2020). URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3704270 (2021-03-31)

⁶⁶ Usp. Liping Liu, Piper. COVID-19 Information seeking on digital. Media and preventive behaviors: the mediation role of worry. // *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 23, 10(2020). URL: <https://www.liebertpub.com/doi/full/10.1089/cyber.2020.0250> (2021-03-05)

⁶⁷ Usp. Kim, Kyung Hye...[et al.]. Nav. dj., str. 586-615.

U Finskoj je provedeno istraživanje čimbenika koji dovode do izbjegavanja informacija tijekom COVID-19 pandemije. U istraživanju je sudjelovao 321 ispitanik, a provedeno je putem online upitnika. U provedbi ovog istraživanja korišten je S-O-R model (*Stimulus-Organism-Response*) koji je usmjeren na razumijevanje utjecaja pretraživanja informacija, informacijskih izvora i informacijskog preopterećenja na informacijsku anksioznost i izbjegavanje informacija tijekom pandemije koronavirusa. Stimulus iz okruženja utječe na unutarnje stanje pojedinca, tj. organizam što dovodi do bihevioralnog odgovora. Informacijsko preopterećenje predstavlja stimulus koji utječe na psihološki organizam odnosno informacijsku anksioznost te rezultira odgovarajućim bihevioralnim odgovorom. Rezultati istraživanja pokazuju da su učestala izloženost informacijskim izvorima na društvenim medijima i informacijsko preopterećenje utjecali na kognitivno i afektivno stanje pojedinca te se kao posljedica javila informacijska anksioznost. Osjećaj anksioznosti tada pojedince potiče na izbjegavanje informacija.⁶⁸

U Kini je 2019. godine, prije početka pandemije, provedeno istraživanje s ciljem definiranja utjecaja informacijskog preopterećenja na pojedince, točnije kako velika količina informacija u digitalnom okruženju uzrokuje umor od društvenih mreža te izbjegavanje informacija kao posljedicu toga. Uzorak se sastojao od 314 ispitanika, tj. korisnika WeChat Moments društvene mreže u Kini. Ispitanici su većinom bili studenti. Kao metoda istraživanja korišten je online upitnik. Rezultati istraživanja pokazuju kako umor od društvenih mreža, potaknut preopterećenjem od informacija, ali i društvenim preopterećenjem, uzrokuje izbjegavanje informacija.⁶⁹

Od jeseni 2017. godine pa do proljeća 2019. godine proveden je niz istraživanja s ciljem analize načina na koji potrošači izbjegavaju korisne informacije na omotima proizvoda. Naime, potrošači često izbjegavaju čitanje informacija na proizvodima, pogotovo u situacijama kada im neki drugi aspekt tog proizvoda pomaže u donošenju odluke o kupnji. Izbjegavanje informacija

⁶⁸ Usp. Soroya, Saira Hanif...[et al.]. From information seeking to information avoidance: understanding the health information behavior during a global health crisis. // *Information Processing & Management* 58, 2(2021). URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030645732030933X?via%3Dihub> (2021-02-02)

⁶⁹ Usp. Guo, Yuanyuan...[et al.]. Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure. // *International Journal of Information Management* 52, (2020). URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219308503?via%3Dihub> (2021-02-02)

na omotima se pojačava kod intrapersonalnih sukoba kod potrošača, točnije kada žele izbjeći primjerice informacije o broju kalorija nekog prehrambenog proizvoda.⁷⁰

Iz pojedinih istraživanja vidljivo je, dakle, da zbog preopterećenosti informacijama i neugodnih osjećaja koje one mogu uzrokovati dolazi do informacijske anksioznosti, a potom i do izbjegavanja informacija što je dodatno potaknula i pandemija koronavirusa. Naime, diseminacijom znatnih količina informacija o koronavirusu određen postotak svjetske populacije zbog povećanja informacijske anksioznosti počinje pribjegavati izbjegavanju informacija ne bi li se smanjili osjećaji stresa i frustracije. Neki autori u istraživanjima otkrivaju da ljudi obično izbjegavaju informacije u vijestima, na televizijskim i radio emisijama, na društvenim mrežama i slično.

⁷⁰ Usp. Woolley, Kaitlin; Risen, Jane L. Hiding from the truth: when and how cover enables information avoidance. // Journal of Consumer Research 47, 5(2021), str. 675-697. URL: <https://academic.oup.com/jcr/article/47/5/675/5860835?login=true> (2021-03-30)

6. Istraživanje

6.1. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja bio je utvrditi uzroke zbog kojih ispitanici doživljavaju informacijsku anksioznost i područja iz kojih izbjegavaju informacije prilikom traženja informacija u različite svrhe. Istraživačka pitanja su bila sljedeća:

1. Koje informacije kod ispitanika najčešće uzrokuju informacijsku anksioznost?
2. Koje informacije ispitanici najčešće izbjegavaju?
3. Zbog čega ispitanici prekidaju traženje informacija?
4. Je li učestalost izbjegavanja informacija povećana tijekom COVID-19 pandemije?

6.2. Metode

Istraživanje je provedeno tijekom kolovoza i početkom rujna 2021. godine u Požegi. Kao instrument istraživanja korišten je strukturirani intervju u kojemu se od ispitanika tražilo da odgovore na pitanja vezana uz osjećaje informacijske anksioznosti te izbjegavanje informacija. Podaci iz intervjuja su sadržajno analizirani. Uzorak istraživanja sastojao se od 17 ispitanika različitog spola, različitih dobnih skupina, zanimanja i stupnjeva obrazovanja.

Intervju se sastojao od 4 dijela, odnosno 4 vrste pitanja. Prvi se dio sastojao od 4 demografska pitanja, tj. pitanja o dobi, spolu, stupnju obrazovanja i zanimanju. Drugi se dio sastojao od 6 općenitih pitanja o traženju informacija. Svrha ovih pitanja bila je utvrditi razloge traženja informacija, osjećaje na početku, tijekom i na kraju traženja informacija, izvore korištene prilikom traženja informacija te rezultate traženja informacija. Treći se dio odnosio na pitanja o informacijskoj anksioznosti, a četvrti dio na pitanja o izbjegavanju informacija. S pitanjima vezanim uz informacijsku anksioznost cilj je bio saznati koje informacije kod ispitanika uzrokuju osjećaje anksioznosti, razloge informacijske anksioznosti te kako se ispitanici nose s negativnim osjećajima koje uzrokuju informacije. Nadalje, pitanjima o izbjegavanju informacija definirali su se razlozi izbjegavanja informacija kod ispitanika, vrste medija i informacija koje izbjegavaju te usporedba učestalosti izbjegavanja informacija prije i tijekom COVID-19 pandemije.

6.3. Rezultati

U istraživanju je sudjelovalo 12 osoba ženskog spola i 5 osoba muškog spola. S obzirom na dob, najmlađi ispitanik imao je 15 godina⁷¹, a najstariji 58 godina. Prema stupnju obrazovanja najveći je bio broj ispitanika s visokom stručnom spremom (8, 47.06%) potom sa srednjom stručnom spremom (3, 17.65%) te s višom stručnom spremom, sa završenom osnovnom školom i sa završenim preddiplomskim studijem informatologije (2, 11.76%). Sudionici istraživanja bili su različitih zanimanja: profesori (2, 11.76%), studenti (2, 11.76%), medicinske sestre (2, 11.76%), daktilografi (2, 11.76%) te kirurg, ekonomist, laborant u zdravstvu, magistar prava, magistar sestrištva i konzervator-restaurator (1, 5.88%). Troje ispitanika nije navelo zanimanje (17.65%).

Na prvo, općenito, pitanje o traženju informacija, u kojemu se od ispitanika tražilo da se prisjete kada su zadnji put tražili informacije i zbog čega, dobiven je niz različitih odgovora (Tablica 1).

Ispitanici su najviše tražili informacije vezane uz posao (7, 41.18%) i zdravlje (5, 29.41%). Tri odgovora još navode traženje informacija vezanih uz obrazovanje (3, 17.65%), a dva odgovora traženje informacija vezanih uz kozmetiku (2 ispitanika, 11.76%) i jedan odgovor za vremensku prognozu (1, 5.88%).

Tablica 1. Područja iz kojih ispitanici traže informacije

Područja	N (%)
posao	7 (41.18%)
zdravlje	5 (29.41%)
obrazovanje	3 (17.65%)
kozmetika	2 (11.76%)
vremenska prognoza	1 (5.88%)

„Pretragom sam tražio podatke vezane državne institucije, konkretno za ustanove socijalne skrbi i ustanove koje se bave problemima osoba koje se nalaze na izdržavanju kazne, kao i mogućnost osnovnog zdravstvenog osiguranja i prijave prebivališta.“ (I1)

„Zadnji put sam tražila informacije zbog bolesti. Doktorica mi nije davala objašnjenja i upute o liječenju.“ (I8)

⁷¹ Maloljetni ispitanici su u istraživanju sudjelovali uz dopuštenje roditelja.

„Otprilike prije 2 mjeseca sam zadnji tražio neke informacije. Informacije su bile vezane uz obrazovanje. Većinom takve informacije tražim u vezi nekih školskih zadataka ili projekata.“ (I11)

Na pitanje kako se osjećaju na početku traženja informacija (Tablica 2), najveći je broj ispitanika odgovorio kako se osjeća smireno odnosno opušteno, (11, 64.71%), potom slijedi osjećaj nervoze (4, 23.53%) u nešto manjoj mjeri. Mali dio ispitanika odgovara kako se osjeća uzbuđeno (1, 5.88%), optimistično (1, 5.88%), uplašeno i zbunjeno na početku traženja informacija (1, 5.88%).

Tablica 2. Osjećaji ispitanika na početku traženja informacija

Osjećaji	N (%)
smireno, opušteno	11 (64.71%)
nervozno	4 (23.53%)
ovisno o situaciji, optimistično, uzbuđeno, uplašeno, zbunjeno	1 (5.88%)

„Imajući u vidu da svakodnevno u sklopu svojih radnih obveza pretražujem određene stranice raznih državnih institucija, osjećao sam se sukladno stanju na radnom mjestu, ako sam bio u žurbi i trebao hitno informaciju, bio sam napet. Za vrijeme potrage koju sam pokrenuo u uvjetima kada nije bilo presinga, bio sam smiren. Nikada opušten.“ (I1)

„Najčešće opušteno i smireno, često i optimistično da ću naći informacije koje mi trebaju.“ (I17)

„Na početku traženja sam nervozna jer ne znam o čemu se radi tj. kakva me informacija čeka.“ (I18)

Tijekom traženja informacija najveći broj ispitanika naveo je da se osjeća opušteno i dobro odnosno smireno (12, 70.59%), potom slijede osjećaji nervoze (3, 17.65%) i znatiželje (2, 11.76%). Dio ispitanika (3, 17.65%) navodi kako njihovi osjećaji tijekom traženja informacija ovise o informacijama odnosno odgovorima na koje nailaze (Tablica 3).

Tablica 3. Osjećaji ispitanika tijekom traženja informacija

Osjećaji	N (%)
smireno, opušteno, dobro	12 (70.59%)
ovisno o informacijama/odgovorima na koje nailazim	3 (17.65%)
nervozno	3 (17.65%)
znatiželjno	2 (11.76%)

„Ako je pretraga išla prema planu, osjećao sam se dobro, no ako nisam uspio u kraćem vremenu naći odgovarajući podatak, rasla je frustracija i nervoza.“ (I1)

„Ponekad smireno, a ponekad i nervozno ukoliko su poneke informacije nedostupne.“ (I9)

Kada se radi o izvorima koje ispitanici koriste tijekom traženja informacija (Tablica 4), najzastupljeniji odgovor bio je Internet kojeg su naveli svi ispitanici (17, 100%), potom slijede knjige, časopisi i novine u nešto manjoj mjeri (8, 47.06%) te prijatelji (3, 17.65%), kolege i obitelj (2, 11.76%). Letci i plakati navedeni su jednom (5.88%).

Tablica 4. Izvori korišteni pri traženju informacija

Izvori	N (%)
Internet (e-pošta, društvene mreže, baze podataka)	17 (100%)
knjige, časopisi, novine	8 (47.06%)
prijatelji	3 (17.65%)
kolege, obitelj	2 (11.76%)
letci, plakati	1 (5.88%)

„Prilikom istraživanja najviše se koristim internetom, zatim knjigama ili stručnim časopisima.“ (I12)

„Jedine informacije koje uvijek koristim prilikom traženja informacija su: internet, knjige i prijatelji.“ (I11)

Kao što je vidljivo u Tablici 5 ispitanici su u velikoj mjeri odgovorili kako su uspjeli pronaći sve informacije koje su im bile potrebne, tj. da je traženje bilo uspješno (14, 82.35%). Preostali, manji dio, ispitanika nije uspio pronaći potrebne informacije (3, 17.65%). Jedna ispitanica (I12) navodi kako uvijek nađe informacije koje traži, tj. kako ne odustaje dok ne pronađe traženu informaciju bez obzira na brojnost ili točnost izvora. Također, jedan od ispitanika (I1) obrazlaže kako u pravilu nađe većinu potrebnih informacija, no kako uvijek postoji manji dio podataka koje je teško definirati u pretraživanju ili informacije pak nisu pravovremeno ažurirane. Ispitanici koji nisu uspjeli pronaći informacije kao razloge navode kratko vrijeme provedeno tražeći informacije, malu količinu informacija o određenoj temi, veliku količinu ponekad starih informacija te nepovjerljivost izvora.

Tablica 5. Uspjeh ispitanika u pronalaženju informacija

Ishod	N (%)
uspjeh	14 (82.35%)
neuspjeh	3 (17.65%)

„Uglavnom sam pronašla sve što sam tražila, a neke informacije nisu trenutno dostupne.“ (I9)

„Nisam pronašao sve informacije koje sam tražio zato što mislim da nisam dobro te dovoljno dugo tražio.“ (I11)

Na kraju traženja informacija, kod više od polovice ispitanika prisutan je osjećaj zadovoljstva zbog pronalaska informacija (11, 64.71%), a nešto manji broj ispitanika navodi osjećaj zbunjenosti zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu (6, 35.29%). Također, kod malog dijela ispitanika (2, 11.76%) prisutan je osjećaj nezadovoljstva odnosno frustracije zbog kvalitete i kvantitete pronađenih informacija. Svega par ispitanika osjećalo je nezadovoljstvo zbog nepronaska informacija (1, 5.88%) te strah i brigu za sebe ili bližnje (1, 5.88%) (Tablica 6).

Tablica 6. Osjećaji ispitanika na kraju traženja informacija

Osjećaji	N (%)
zadovoljno zbog pronalaska informacija	11 (64.71%)
zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu	6 (35.29%)
nezadovoljno ili frustrirano zbog kvalitete i kvantitete pronađenih informacija	2 (11.76%)
nezadovoljno zbog nepronaska informacija	1 (5.88%)
uplašeno i zabrinuto za sebe ili svoje bližnje	1 (5.88%)

Na pitanje vezano uz informacijsku anksioznost, u kojemu se od ispitanika tražilo da se prisjete kada su zadnji put tražili odnosno koristili informacije koje su im uzrokovale osjećaje stresa, anksioznosti, brige ili neugode dobiven je niz različitih odgovora. Kao prevladavajući uzroci anksioznosti navedene su zdravstvene informacije (I2, I3, I4, I8, I11), informacije vezane uz pandemiju koronavirusa (I7, I16, I17) te oglasi koji se pojavljuju prilikom pretraživanja informacija (I13). Jedna ispitanica se ne može prisjetiti konkretne situacije (I12), dok dvoje ispitanika nije definiralo uzroke informacijske anksioznosti (I9, I14).

„Zbog bolesti majke sam tražila neke informacije koje su me dovele do nekih težih oblika bolesti raznih vrsta.“ (I8)

„Prilikom pretrage većine stranica koje trebam ili me zanimaju, pretraživač me obasipa hrpom oglasa ili sadržaja koje me uopće ne zanimaju, ili ih jednostavno ne želim u svom vidokrugu. Nakon pretrage stranice koja me zanimala iz zdravstvenih razloga, dobio sam 100 oglasa kako skinuti kilograme dok spavaš!“ (I1)

„Pretraživala sam propisane epidemiološke mjere u državi u koju sam putovala.“ (I16)

Kao najčešći uzroci informacijske anksioznosti prilikom traženja i korištenja informacija (Tablica 7) kod ispitanika su prevelika količina informacija (7, 41.18%) i ograničen pristup informacijama (4, 23.53%). Zatim kao uzrok anksioznosti slijedi i velika količina vremena potrebna za traženje informacija (3, 17.65%). Manjem broju ispitanika informacijsku anksioznost izazivaju nepoželjne informacije (2, 11.76%) te briga za zdravlje (1, 5.88%), upitna točnost informacija (1, 5.88%), i tehničke poteškoće (1, 5.88%).

Tablica 7. Uzroci informacijske anksioznosti

Uzroci	N (%)
prevelika količina informacija	7 (41.18%)
ograničen pristup informacijama	4 (23.53%)
previše vremena potrebno/previše vremena utrošeno	3 (17.65%)
nepoželjne informacije	2 (11.76%)
briga za zdravlje	1 (5.88%)
upitna točnost informacija	1 (5.88%)
tehničke poteškoće	1 (5.88%)

„Osjećaju neugode svakako pridonosi činjenica da veliki dio informacija koje pretraživač daje nema nikakvu vrijednost, ili je sasvim jasno da nisu istinite. U nekim slučajevima opet, vrlo je teško razaznati što je istina i moguće, a što je obična izmišljotina. Sve navedeno se odnosi uglavnom na zdravstvene probleme, koji dominiraju mrežom.“ (I1)

„Previše nepotrebnih informacija i podataka pri potrazi jasnog i konkretnog odgovora kao i ograničen pristup informacijama.“ (I9)

„U nedostatku vremena u pojedinim situacijama može mi smetati prevelika količina informacija koju trebam istražiti, pregledati.“ (I12)

Ispitanicima najčešće uzrokuju anksioznost zdravstvene (9, 52.94%) i društvene informacije (7, 41.18%), a u manjoj mjeri financijske informacije (2, 11.76%) te informacije o društveno političkim događajima (1, 5.88%). Dio ispitanika odgovara kako ne postoje

informacije koje im uzrokuju osjećaje anksioznosti, tj. kako ne doživljavaju takve osjećaje vezano uz informacije (2, 11.76%) (Tablica 8). Jedna ispitanica, koja je navela zdravstvene, financijske i društvene informacije kao uzrok anksioznosti, smatra kako je konkretan problem u različitim interpretacijama informacija kroz različite medije (I2). Prema jednom od ispitanika uzrok frustracije su informacije koje ljude pokušavaju uvjeriti u djelotvornost raznih proizvoda (I1).

Tablica 8. Informacije koje uzrokuju anksioznost

Informacije	N (%)
zdravstvene	9 (52.94%)
društvene	7 (41.18%)
financijske	2 (11.76%)
nemam osjećaj anksioznosti / ne postoje takve informacije	2 (11.76%)
informacije o društveno političkim događajima	1 (5.88%)

„Najviše frustracija izazivaju informacije vezane za čudotvorne tablete i napitke koje promoviraju „liječnici“ ili poznate osobe, koje u pravilu nemaju veze sa navedenim proizvodom i tekstom koji su navodno rekli.“ (I1)

„Zdravstvene informacije mi uzrokuju osjećaje brige i neugode.“ (I6)

„Nemam osjećaj anksioznosti jer ne dozvoljavam da informacije dopru do mene - jednostavno ih prebacim.“ (I10)

Kada su suočeni s informacijama koje im uzrokuju anksioznost, ispitanici u velikoj mjeri prestaju s traženjem informacija. Kao načine nošenja s takvim informacijama ispitanici navode uzimanje pauze od traženja, udaljavanje od tematike, čitanje duhovnog štiva, razgovor s obitelji o informaciji, čitanje knjiga, igru sa psom i prelazak na informacije veselije tematike. Dvoje ispitanika navodi kako ne odustaju od traženja informacija ukoliko su im one bitne.

„Naravno, prekinem traženje informacije. Ponekad još porazgovaram s članom obitelji o nekoj informaciji i nastojim se zabaviti drugim sadržajem (npr. pročitam par stranica knjige ili se poigram sa psom).“ (I2)

„U pravilu ne obraćam pozornost na takve sadržaje, već nastojim da ih slučajno ne otvorim, jer u protivnom me mreža obaspe nizom sličnih glupih i nevjerojatnih oglasa, no ipak ostaje frustracija. Informacije u pravilu, ako trebam na kraju i nađem, a ako nisu neophodne, odustajem.“ (I1)

„Uzimanjem pauze ukoliko mi je informacija bitna, pa nakon smirivanja nastavak pretrage.“ (I15)

Dvoje ispitanika ne definira načine nošenja s informacijskom anksioznosti.

Na pitanje o tome mogu li se prisjetiti neke situacije u kojoj su izbjegavali informacije, ispitanici u najvećem broju opisuju kako su izbjegavali informacije vezane uz koronavirus (6, 35.29%). Jedan od ispitanika (I6) navodi kako je tražio informacije vezane uz obrazovanje te je izbjegavao one informacije koje su mu se činile neistinitima. Dvoje ispitanika (I10 i I14) se ne može prisjetiti konkretne situacije u kojoj su izbjegavali informacije, dok jedna ispitanica navodi kako ne izbjegava informacije, tj. kako je „*radoznalost jača od straha*“ (I4). Druga pak ispitanica navodi situaciju u kojoj su izbjegavali informacije s posla tijekom godišnjeg odmora (I7). Ispitanica, djelatnica zdravstvene ustanove, navodi kako zbog posla informacije izbjegava povremeno (I12). Kao razlog navodi očuvanje mira vlastitog, ali i pacijentovog te provjeru točnosti. Jedan ispitanik opisuje kako izbjegava informacije koje ga jednostavno ne zanimaju (I11). Kao povod izbjegavanju informacija, jedna ispitanica navodi nasilje u Afganistanu (I9). Nadalje, potrebno je izdvojiti odgovore dva različita ispitanika:

„Prilikom pretrage vezane za osobu koju sam trebao naći na mreži, i informacije o istoj, po pretrazi su se pojavile informacije sa raznih društvenih mreža, gdje se pisalo o navedenoj osobi, i u kojoj me razljute članci koji se baziraju na tzv „pratiteljima“ tih osoba i njihovim komentarima. Uopće me ne zanima što netko misli o nekoj osobi, i kakav je njegov komentar vezan za život ili postupke „slavne osobe“ koju prati.“ (I1)

„Npr. otvorim Net.hr a tamo inf. o djevojačkoj S. Mehun i tko je sve bio, tj. bombastični naslov, koji odmah preskačem ili u kojem kupaćem kostimu su se slikale Lidija Bačići i dr. Ili npr. da je Marko Grubnić kupio novu torbu - odmah preskačem i idem na zanimljivije teme.“ (I2)

Prema ovim odgovorima može se vidjeti kako se izbjegavaju informacije o slavnim osobama te one informacije koje se o istima objavljuju na društvenim mrežama.

Kao najčešći razlog izbjegavanja informacija ispitanici navode očuvanje vlastitog mira (7, 41.18%) i nezainteresiranost za pojedine informacije (6, 35.29%), zatim slijede prevelika količina informacija i nepovjerenje u informacije (5, 29.41%) te loš utjecaj na raspoloženje (4, 23.53%). Određeni dio ispitanika izbjegava informacije zbog toga što ne želi mijenjati vlastite stavove i mišljenja (2, 11.76%) te zato što smatraju da im određene informacije nisu korisne (1, 5.88%) (Tablica 9).

Tablica 9. Razlozi izbjegavanja informacija

Razlozi	N (%)
očuvanje vlastitoga mira	7 (41.18%)
nezainteresiranost	6 (35.29%)
nepovjerenje u informacije	5 (29.41%)
previše informacija	5 (29.41%)
informacije loše utječu na raspoloženje	4 (23.53%)
ne želim mijenjati vlastite stavove i mišljenje	2 (11.76%)
informacije nisu korisne	1 (5.88%)

Kao što je prikazano u Tablici 10 u najvećoj se mjeri izbjegavaju financijske informacije (7, 41.18%), društvene (6, 35.29%) i zdravstvene informacije (4, 23.53%). Nešto manji dio ispitanika (2, 11.76%) izbjegava informacije s društvenih mreža te informacije koje promoviraju laku zaradu, brz gubitak kilograma i slično. Jedna ispitanica o potonjim informacijama navodi kako zna da je kod takvih informacija riječ o prijevari jer takvo što nije lako ostvariti u stvarnom životu (I2). Nadalje, ispitanici izbjegavaju sportske (1, 5.88%), poslovne (1, 5.88%) i dnevno-političke informacije (1, 5.88%) te informacije vezane uz nezaposlenost, rat i nasilje (1, 5.88%). Potrebno je spomenuti kako dio ispitanika ne izbjegava informacije (1, 5.88%). Ispitanica koja ne izbjegava informacije navodi kako traži dodatna pojašnjenja kod struke ovisno o čemu se radi (I4).

Tablica 10. Informacije koje ispitanici izbjegavaju

Informacije	N (%)
financijske	7 (41.18%)
društvene	6 (35.29%)
zdravstvene	4 (23.53%)
informacije s društvenih mreža	2 (11.76%)
informacije o lakoj zaradi, mršavljenju	2 (11.76%)
ne izbjegavam, dnevno-političke, sportske, poslovne, nezaposlenost, rat, nasilje	1 (5.88%)

„Izbjegavam sve informacije koje na prvu djeluju idiotski, sve informacije o tome kako zaraditi svaki dan 10000 kuna i kako smršaviti dok spavaš, kako spriječiti srčani udar, te sve informacije vezane za osobe koje svoj život i obitelj stavljaju na društvene mreže.“ (I1)

„Inf. tipa kako brzo omršaviti, kako lako zaraditi novac i sl. znači, sve što znam da u realnom životu nije baš tako lako ostvariti, odnosno da se radi o nekoj prijeveri.“ (I2)

S obzirom na izvore informacija najveći broj ispitanika izbjegava portale (7, 41.18%) i društvene mreže (6, 35.29%), zatim slijede novine (5, 29.41%), televizijske i radio emisije (3, 17.65%) te televizija općenito (1, 5.88%). Dio ispitanika (2, 11.76%) navodi kako ne izbjegava informacije odnosno određene izvore (Tablica 11).

Tablica 11. Izvori informacija koje ispitanici izbjegavaju

Izvori	N (%)
portali	7 (41.18%)
društvene mreže	6 (35.29%)
novine	5 (29.41%)
TV i radio emisije	3 (17.65%)
ne izbjegavam (određene medije)	2 (11.76%)
TV	1 (5.88%)

„Isključivo i jedino izbjegavam društvene mreže, jer one meni nisu izvor nikakvih informacija (kako izgleda voditeljica bez šminke? – koga to normalnog zanima?).“ (I1)

„Izbjegavam gledati vijesti i pratiti neprofesionalne portale s takozvanim vijestima.“ (I9)

Na pitanje izbjegavaju li u većoj mjeri informacije tijekom COVID-19 pandemije, odgovori su bili gotovo jednako podijeljeni. Malo više od polovice ispitanika odgovara kako se njihova razina izbjegavanja informacija nije povećala tijekom COVID-19 pandemije (9, 52.49%), dok nešto manji dio ispitanika tvrdi kako tijekom pandemije u većoj mjeri izbjegavaju informacije (8, 47.06%). Kao razlozi povećane razine izbjegavanja informacija navode se kontradiktornost informacija, prevelika količina informacija te nestručnost određenih informacija (Tablica 12).

Tablica 12. Izbjegavanje informacija tijekom COVID-19 pandemije

Izbjegavanje informacija	N (%)
ne izbjegava u većoj mjeri	9 (52.94%)
izbjegava u većoj mjeri	8 (47.06%)

„Da, u početku pojave pandemije sam redovno pratila vijesti i izvještaje, međutim zbog sve veće uključenosti politike i sve većeg broja stručnjaka koji su doslovno demantirali jedni druge, tako da više nisam znala kome vjerovati i što je istina a što propaganda, odustala sam od praćenja vijesti i izv. presica s tom temom. Naravno da radi opće informiranosti o pandemiji poslušam statistiku o novooboljelima i upute o zaštiti zdravlja, no ne tim intenzitetom od prije godinu i pol kada sam doslovno pojačavala radio i slušala vijesti svakih sat vremena i pratila vijesti na tv.“ (I2)

„Ne, informacije tijekom COVID-19 pandemije pratim zbog vrste posla kojoj se bavim.“ (I12)

„Ne, pojava pandemije konkretno kod mene je dovela do povećanja traženja informacija mreži. Ne vidim nikakvu uzročno-posljedičnu vezu.“ (I1)

6.4. Rasprava

Rezultati istraživanja pokazuju prisutnost informacijske anksioznosti i izbjegavanja informacija kod ispitanika različite dobi, spola, stupnja obrazovanja i zanimanja. Tako je informacijska anksioznost zabilježena kod najmlađeg ispitanika, koji ima 15 godina, ali i kod onog najstarijeg koji ima 58 godina. Općenito, informacijska je anksioznost prisutna i kod većine ostalih ispitanika što ukazuje na to da informacijska anksioznost nije karakteristična samo određenoj dobnoj skupini, ali ni određenom spolu, stupnju obrazovanja i zanimanju.

Osjećaji ispitanika na početku i tijekom traženja informacija se pretežito ne mijenjaju ukoliko je pretraga išla prema planu. Stoga se ispitanici koji su se na početku traženja informacija osjećali opušteno, smireno ili pak nervozno tako osjećaju i tijekom traženja informacija. S druge strane, kod jedne ispitanice na početku traženja informacija prisutni su osjećaji nervoze, straha i zbunjenosti koji se tijekom traženja informacija mijenjaju u znatizelju. Jedna se ispitanica na početku i tijekom pretraživanja informacija osjećala nervozno, uspjela je pronaći skoro sve potrebne informacije, a na kraju pretraživanja se osjećala zabrinuto i uplašeno za sebe i svoje bližnje. Većina ispitanika je uspjela pronaći potrebne informacije neovisno o osjećajima na početku i tijekom pretraživanja informacija stoga se može zaključiti kako osjećaji

koji se pojavljuju na početku i tijekom procesa pretraživanja informacija nemaju utjecaj na rezultate pretraživanja. Ispitanici koji su se na početku traženja informacija osjećali nervozno pretraživali su informacije o poslu te zdravstvene informacije. Jedna ispitanica je na početku traženja informacija nervozna zbog toga što ne zna kakve je informacije očekuju. Ispitanica koja je tražila zdravstvene informacije na početku pretraživanja osim osjećaja nerвозe osjećala je i strah te zbunjenost, a tijekom pretraživanja informacija znatiželju. Prevladavajući osjećaji na kraju pretraživanja informacija su zadovoljstvo zbog pronalaska informacija i zbunjenost zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu. Ovi su rezultati u skladu s onima koje je u svome istraživanju dobila Kuhlthau.⁷² Naime, prema rezultatima njezinog istraživanja, osjećaj anksioznosti se može pojaviti u bilo kojoj od faza traženja informacija. Uz osjećaj anksioznosti napretkom procesa traženja informacija može se vidjeti i pojava novih osjećaja kao što su primjerice znatiželja i zadovoljstvo na kraju procesa traženja informacija.

Nadalje, kao glavni izvor korišten pri pretraživanju informacija intervjuirani ispitanici su navodili Internet. Većina ispitanika koja je koristila Internet uspjela je pronaći potrebne informacije. Dvoje ispitanika koji nisu uspjeli pronaći tražene informacije kao izvor koristili su isključivo Internet, dok je treći uz Internet kao izvore koristio knjige te prijatelje. Kao razlozi nepronaska informacija u prva dva slučaja ispitanici navode malu količinu informacija i velike količine starih odnosno nepovjerljivih izvora. Ispitanik koji je kao izvore naveo Internet, knjige i prijatelje kao razlog nepronaska informacija navodi kratko vrijeme posvećeno traženju informacija.

Glavni uzrok anksioznosti, brige i neugode tijekom pretraživanja informacija kod ispitanika je prevelika količina informacija. Ovaj rezultat je u skladu s onime koji su u svom istraživanju dobili Soroya i suradnici.⁷³ Kod njihovih ispitanika pretežito je bila riječ o zdravstvenim i društvenim informacijama kao izvorima anksioznosti. Pored toga rezultati također pokazuju kako ispitanici, kada su suočeni s negativnim informacijama odnosno informacijama koje im uzrokuju osjećaje anksioznosti, stresa ili pak neugode, prestaju s pretraživanjem informacija.

Ispitanici izbjegavaju informacije pretežito zbog očuvanja vlastitog mira, a potom i zbog nezainteresiranosti za određene informacije. Jedan dio ispitanika navodi izbjegavanje informacija o COVID-19. Dvoje ispitanika te informacije izbjegava i zato što ne žele mijenjati

⁷² Usp. Kuhlthau, Carol Collier. Nav. dj., str. 240-241.

⁷³ Usp. Soroya, Saira Hanif...[et al.]. Nav. dj.

vlastite stavove i mišljenja. U većoj se mjeri izbjegavaju financijske informacije iako su one zdravstvene češći uzrok anksioznosti. Ovakvi su rezultati djelomično u skladu s onima koje su u svome istraživanju dobili Narayan, Case i Edwards.⁷⁴ Naime, prema njima ljudi izbjegavaju kako zdravstvene tako i financijske informacije te informacije koje bi mogle potvrditi njihove strahove ili ih potaknuti na neželjenu radnju.

Najčešći izvori informacija koje ispitanici izbjegavaju su portali i društvene mreže. Razlozi izbjegavanja portala su nezainteresiranost za sadržaje i nestručnost sadržaja. Ovakvi su rezultati djelomično u skladu s onima koje u svome istraživanju navode Fletcher, Kalogeropoulos i Nielsen. Naime, rezultati tog istraživanja pokazuju kako se kao izvor informacija najčešće izbjegava televizija te društvene mreže i aplikacije odnosno web-stranice s vijestima.⁷⁵

Pitanje o tome izbjegavaju li informacije u većoj mjeri ili ne tijekom COVID-19 pandemije podijelilo je ispitanike. Gotovo podjednak broj izbjegava i ne izbjegava informacije više tijekom pandemije. Kao glavni razlog pojačanog izbjegavanja informacija kod ispitanika je kontradiktornost informacija o COVID-19 virusu. Ovakvi su rezultati u skladu s onima koje su u svome istraživanju dobili Fletcher, Kalogeropoulos i Nielsen. Prema rezultatima tog istraživanja mali dio ispitanika ne izbjegava informacije što je slično rezultatima istraživanja provedenog u sklopu ovog rada.⁷⁶

⁷⁴ Usp. Narayan, Bhuvu; Case, Donald O.; Edwards, Sylvia L. Nav. dj.

⁷⁵ Usp. Fletcher, Richard; Kalogeropoulos, Antonis; Nielsen, Ramus Kleis. Nav. dj.

⁷⁶ Usp. Isto.

7. Zaključak

Informacijska anksioznost i izbjegavanje informacija mogu biti prisutni kod velikog broja ljudi. Kao što je opisano u teorijskom pregledu, veliki utjecaj na informacijsku anksioznost i izbjegavanje informacija imaju iznimne količine informacija s kojima se ljudi danas svakodnevno susreću. Isto je potvrđeno u istraživanju predstavljenom u ovome radu, kada je riječ o utjecaju informacijske preopterećenosti na informacijsku anksioznost, a potom i na izbjegavanje informacija. Nadalje, pokazalo se da ispitanici prestaju s pretraživanjem kada se suoče s informacijama koje im uzrokuju anksioznost. Tome ide u prilog i dobiveni podatak da je glavni razlog izbjegavanja informacija očuvanje vlastitog mira.

Brojna novija istraživanja ukazuju na to da se neugoda, stres, tjeskoba i drugi negativni osjećaji koji se u određenim slučajevima mogu povezati s procesima traženja i korištenja informacija u većoj mjeri manifestiraju kod ljudi tijekom COVID-19 pandemije. Intervjuirani ispitanici uglavnom navode problem kontradiktornosti informacija kao vodeći razlog za izbjegavanje informacija za vrijeme COVID-19 pandemije.

Istraživanjem predstavljenim u ovom radu utvrđena je povećana razina anksioznosti vezana uz zdravstvene informacije. Iako zdravstvene informacije ponajviše uzrokuju osjećaje anksioznosti, pokazalo se da ispitanici najviše izbjegavaju financijske informacije čime se potvrđuje prisutnost efekta noja, odnosno ograđivanja od primanja informacija koje bi mogle prouzrokovati neugodu. Ovim istraživanjem potvrđeno je također da pojedinci izbjegavaju koristiti online informacijske izvore, točnije portale i društvene mreže.

Kao potencijalno rješenje za smanjenje osjećaja informacijske anksioznosti, a time i izbjegavanja informacija moglo bi biti sudjelovanje na tečajevima i radionicama o informacijskoj pismenosti u svrhu podizanja svijesti o traženju vjerodostojnih i pouzdanih informacija koje neće izazivati nepoželjne osjećaje. Iako je u ovom kvalitativnom istraživanju sudjelovao mali broj ispitanika te se rezultati ne mogu generalizirati, ono daje zanimljive spoznaje i može poslužiti kao polazište za provedbu većeg kvantitativnog istraživanja.

8. Literatura

1. Anwar, Mumtaz A...[et al.]. AQAK: a library anxiety scale for undergraduate students. // Journal of Librarianship and Information Science 44, 1(2012), str. 36-46. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000611425568> (2021-05-14)
2. Bawden, David; Robinson, Lyn. The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. // Journal of Information Science 35, 2(2009), str. 180-191. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0165551508095781> (2021-02-02)
3. Brashers, Dale E.; Goldsmith, Daena J.; Hsieh, Elaine. Information seeking and avoiding in health contexts. // Human Communication Research 28, 2(2002), str. 258-259. URL: <https://academic.oup.com/hcr/article-abstract/28/2/258/4331134> (2021-03-05)
4. Case, Donald O.; Given, Lisa M. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. Emerald Group Publishing, 2016.
5. Chasiotis, Anita...[et al.]. Why do we want health information? The goals associated with health information seeking (GAINS) questionnaire. // Psychology & Health 35, 3(2020), str. 255-274. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08870446.2019.1644336> (2021-04-02)
6. Dreisiebner, Stefan; Marz, Sophie; Mandl, Thomas. Information behavior during the Covid-19 crisis in German-speaking countries (2020). URL: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2007/2007.13833.pdf> (2021-03-05)
7. Eklof, Ashley. Understanding information anxiety and how academic librarians can minimize its effects. // Public Services Quarterly 9, 3(2013), str. 246-258. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228959.2013.815529> (2021-05-21)
8. Erfanmanesh, Mohammad Amin; Abrizah, Abdullah; Karim, Noor Harun Abdul. Information seeking anxiety: concept, measurement and preliminary research. // International Journal of Information Science and Management 12, 1(2014), str. 47-64. URL: <https://www.mendeley.com/catalogue/070a957a-dfe6-399b-818a-fe8982dbb879/> (2021-02-02)
9. Fletcher, Richard; Kalogeropoulos, Antonis; Nielsen, Ramus Kleis. News avoidance in the UK remains high as lockdown restrictions are eased. // Reuters Institute for the Study of Journalism (2020). URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3704270 (2021-03-31)

10. Golman, Russell; Hagmann, David; Loewenstein, George. Information avoidance. // Journal of Economic Literature 55, 1(2017), str. 96-135. URL: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jel.20151245> (2021-02-02)
11. Google Search Statistics. URL: <https://www.internetlivestats.com/google-search-statistics/> (2021-05-30)
12. Guo, Yuanyuan...[et al.]. Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure. // International Journal of Information Management 52, (2020). URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401219308503?via%3Dihub> (2021-02-02)
13. Hartog, Paul. A generation of information anxiety: refinements and recommendations. // The Christian Librarian 60, 1(2017), str. 44-55. URL: <https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=tcl> (2021-05-31)
14. Karlsson, Niklas; Loewenstein, George; Seppi, Duane. The ostrich effect: selective attention to information. // Journal of Risk and Uncertainty 38, 2(2009), str. 95-115. URL: <https://www.jstor.org/stable/41761376?seq=1> (2021-05-24)
15. Kim, Kyung Hye...[et al.]. Effects of COVID-19 misinformation on information seeking, avoidance, and processing: a multicountry comparative study. // Science Communication 42, 5(2020), str. 586-615. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1075547020959670> (2021-04-02)
16. Kuhlthau, Carol Collier. Developing a model of the library search process: cognitive and affective aspects. // Reference and User Services Quarterly 28, 2(1988), str. 232-242. URL: <https://www.jstor.org/stable/25828262?seq=1> (2021-05-15)
17. Liping Liu, Piper. COVID-19 Information seeking on digital. Media and preventive behaviors: the mediation role of worry. // Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking 23, 10(2020), str. 677-682. URL: <https://www.liebertpub.com/doi/full/10.1089/cyber.2020.0250> (2021-03-05)
18. Mellon, Constance A. Library anxiety: a grounded theory and its development, 1986. URL: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641> (2021-05-12)
19. Memmi, Daniel. Information overload and virtual institutions, 2012. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/77617071.pdf> (2021-05-31)

20. Moravec, Patricia; Minas, Randall; Dennis, Alan R. Fake news on social media: people believe what they want to believe when it makes no sense at all, 2018. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3269541# (2021-05-26)
21. Narayan, Bhuvu; Case, Donald O.; Edwards, Sylvia L. The role of information avoidance in everyday-life information behaviors. // *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 48, 1(2012). URL: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/meet.2011.14504801085> (2021-05-24)
22. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Modeling information anxiety. // *Library Philosophy and Practice* (2019), str. 1-14. URL: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2758/?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F2758&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages (2021-03-05)
23. Naveed, Muhammad Asif; Anwar, Mumtaz Ali. Towards information anxiety and beyond. // *Webology* 17, 1(2020), str. 65-80. URL: <https://www.webology.org/2020/v17n1/a208.pdf> (2021-02-02)
24. Naveed, Muhammad Asif. Information seeking anxiety: background, research, and implications. // *International Information & Library Review* 49, 4(2017), str. 266-273. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572317.2017.1319713?journalCode=ulbr20> (2021-02-02)
25. Siebenhaar, Katharina U.; Köther, Anja K.; Alpers, Georg W. Dealing with the COVID-19 infodemic: distress by information, information avoidance, and compliance with preventive measures. // *Frontiers in Psychology*, (2020). URL: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.567905/full> (2021-02-02)
26. Soroya, Saira Hanif...[et al.]. From information seeking to information avoidance: understanding the health information behavior during a global health crisis. // *Information Processing & Management* 58, 2(2021). URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030645732030933X?via%3Dihub> (2021-02-02)
27. Sweeny, Kate...[et al.]. Information avoidance: who, what, when, and why. // *Review of General Psychology* 14, 4(2010), str. 340-353. URL:

- https://www.researchgate.net/publication/232602336_Information_Avoidance_Who_Wh_at_When_and_Why (2021-03-29)
28. Twitter Usage Statistics. URL: <https://www.internetlivestats.com/twitter-statistics/> (2021-05-30)
29. Van Kampen, Doris J. Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. // *College & Research Libraries* 65, 1(2004), str. 28-34. URL: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15639> (2021-05-13)
30. Waddington, Paul. Dying for information? A report on the affects of information overload in the UK and worlwide, 1998. URL: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/bl/blri078/content/repor~13.htm> (2021-05-28)
31. Wilson, T.D. Human information behavior. // *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline* 3, 2(2000), str. 49-55. URL: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf> (2021-03-31)
32. Woolley, Kaitlin; Risen, Jane L. Hiding from the truth: when and how cover enables information avoidance. // *Journal of Consumer Research* 47, 5(2021), str. 675-697. URL: <https://academic.oup.com/jcr/article/47/5/675/5860835?login=true> (2021-03-30)
33. Wurman, Richard Saul. *Information anxiety*. New York; Toronto; London; Sydney; Auckland: Bantam Books, 1989.

9. Prilozi

9.1. Intervju

Tema istraživanja - Informacijska anksioznost i izbjegavanje informacija

Demografska pitanja:

a) Dob

b) Spol

c) Stupanj obrazovanja

d) Zanimanje

Općenita pitanja o traženju informacija:

a) Možete li se prisjetiti kada ste zadnji puta tražili neke informacije i zbog čega
(obrazovanje, posao, zdravlje...)? Opišite na nekom primjeru.

b) Kako ste se osjećali (ili kako se općenito osjećate) na početku traženja informacija?
(smireno, opušteno, nervozno, uplašeno...)

c) Kako ste se osjećali (ili kako se općenito osjećate) tijekom traženja informacija?
(smireno, opušteno, nervozno, uplašeno...)

d) Koje ste izvore koristili (ili koje izvore uglavnom koristite) tijekom traženja informacija?

(novine, časopisi, knjige, Internet, društvene mreže, prijatelje, kolege, rodbinu...)

e) Jeste li pronašli sve informacije koje ste tražili? Ako niste, zašto?

f) Kako ste se osjećali (ili kako se općenito osjećate) na kraju traženja informacija?

- zadovoljno zbog pronalaska informacija

- nezadovoljno zbog nepronaska informacija

- nezadovoljno i frustrirano zbog kvalitete i kvantitete pronađenih informacija

- zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu

- uplašeno i zabrinuto za sebe ili svoje bližnje

1. dio – Informacijska anksioznost

a) Možete li se prisjetiti neke (nedavne) situacije u kojoj ste pretraživali ili koristili

informacije koje su Vam uzrokovale osjećaje stresa, anksioznosti, brige ili neugode?

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

b) Pojasnite što Vam je uzrokovalo osjećaje anksioznosti, frustracije, brige ili neugode prilikom traženja i korištenja informacija (u navedenom slučaju ili općenito)? (npr. prevelika količina informacija, ograničen pristup informacijama, previše vremena potrebno za traženje informacija, tehničke poteškoće s računalom, mobitelom ili internetom...)

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

c) Koje informacije Vam uzrokuju osjećaje anksioznosti, frustracije, brige ili neugode (financijske, zdravstvene, društvene...)?

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

d) Kako se nosite s negativnim osjećajima (anksioznost, frustracija, briga ili neugoda), koje Vam uzrokuju informacije? Prekidate li zbog toga traženje informacija? Pojasnite.

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

2. dio – Izbjegavanje informacija

a) Možete li se prisjetiti neke (nedavne) situacije u kojoj ste izbjegavali informacije? Opišite na primjeru.

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

[Empty text box]

b) Zašto ste izbjegavali informacije u toj situaciji? Zašto općenito izbjegavate informacije u nekom području?

- zbog očuvanja vlastitoga mira
- zato što ne želite mijenjati vlastite stavove i mišljenje
- strahujete od bolesti
- loše utječu na vaše raspoloženje
- previše je informacija
- ne vjerujete u te informacije
- smatrate da Vam te informacije nisu korisne
- ne zanimaju Vas te informacije
- nešto drugo?

c) Koje informacije obično izbjegavate? (npr. zdravstvene, financijske, društvene i sl.)

d) Koje sve izvore ili medije izbjegavate i zašto? (npr. televizijske/radio emisije, novine, portale s vijestima, društvene mreže i sl.)

e) Smatrate li da više izbjegavate informacije tijekom COVID-19 pandemije? (ako da, zašto?)

9.2. Tablice s odgovorima ispitanika (transkripti intervjuja)

Tablica 1. Dob ispitanika

Ispitanici	Dob
I1	58
I2	56
I3	50
I4	48
I5	25
I6	15
I7	31
I8	52
I9	23
I10	54
I11	16
I12	40
I13	33
I14	25
I15	23
I16	23
I17	24

Tablica 2. Spol ispitanika

Ispitanici	Spol
I1	M
I2	Ž
I3	Ž
I4	Ž
I5	Ž
I6	M
I7	Ž

I8	Ž
I9	Ž
I10	M
I11	M
I12	Ž
I13	M
I14	Ž
I15	žensko
I16	Žensko
I17	Žensko

Tablica 3. Stupanj obrazovanja ispitanika

Ispitanici	Stupanj obrazovanja
I1	VSS
I2	SSS
I3	VŠS
I4	SSS
I5	VSS
I6	završena osnovna škola
I7	VSS
I8	SSS
I9	VSS
I10	VSS
I11	Završena osnovna škola
I12	VSS
I13	VSS
I14	VSS
I15	univ. bacc. informatol
I16	Viša stručna sprema
I17	Preddiplomski studij (prvostupnik informatologije)

Tablica 4. Zanimanje ispitanika

Ispitanici	Zanimanje
I1	Profesor
I2	Daktilograf
I3	Medicinska sestra
I4	Laborant u zdravstvu
I5	Profesor muzikologije
I6	
I7	mag. sestrinstva
I8	Daktilokorespondent
I9	Konzervator-restaurator
I10	Kirurg
I11	
I12	Medicinska sestra - tehničar
I13	Magistar prava
I14	Ekonomist
I15	student
I16	
I17	Student

Tablica 5. Područja traženja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	Pretragom sam tražio podatke vezane državne institucije, konkretno za ustanove socijalne skrbi i ustanove koje se bave problemima osoba koje se nalaze na izdržavanju kazne, kao i mogućnost osnovnog zdravstvenog osiguranja i prijave prebivališta.
I2	08. 08. 2021. tražila sam informaciju kojim tramvajem doći s autobusnog kolodvora u Zagrebu do ortopedske ambulante na Šalati
I3	Svakodnevno zdravlje, kozmetika, vremenska prognoza.

I4	Zdravlje - problemi sa kralježnicom očitavanje nalaza
I5	Informacije o poslu svakodnevno.
I6	Zadnji put sam tražio informacije prije 4 mjeseca. Informacije su bile vezane uz obrazovanje. Izrađivao sam prezentaciju i bile su mi potrebne informacije vezane uz određenu temu.
I7	Život - prije 3 dana instalacija i poboljšanje rada aplikacija vezanih uz putovanja. Često - informacije o zadovoljstvu i načinu djelovanja kozmetičkih proizvoda.
I8	Zadnji put sam tražila informacije zbog bolesti. Doktorica mi nije davala objašnjenja i upute o liječenju.
I9	Tražila sam informacije vezano uz zapošljavanje i stjecanje prvog radnog iskustva.
I10	Jučer ; tražio sam podatke za rijetku bolest koju ima naša zaposlenica.
I11	Otprilike prije 2 mjeseca sam zadnji tražio neke informacije. Informacije su bile vezane uz obrazovanje. Većinom takve informacije tražim u vezi nekih školskih zadataka ili projekata.
I12	Zbog vrste posla nekoliko puta u tjednu nađem se u situaciji kada je potrebno istražiti određeno djelovanje propisane terapije ili dijagnoze i sl.
I13	Svakodnevno tražim informacije vezano za sva područja. Danas sam primjerice tražio informacije vezano za obnovu odgojno-obrazovnih objekata na području Grada Zagreba oštećenih u potresu 2020. godine.
I14	Svaki dan, poslovno i privatno.
I15	danas sam tražila informaciju o broju članaka i naslovima autora Igora Štagljara radi projektnog rada, odnosno obrazovanja
I16	Zdravlje - pretraživala sam simptome, uzroke i sl.
I17	Informacije o poslu koji me zanimao i za koji sam željela saznati više informacija.

Tablica 6. Osjećaji ispitanika na početku traženja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	Imajući u vidu da svakodnevno u sklopu svojih radnih obveza pretražujem određene stranice raznih državnih institucija, osjećao sam se sukladno stanju na radnom mjestu, ako sam bio u žurbi i trebao hitno informaciju, bio sam napet. Za vrijeme potrage koju sam pokrenuo u uvjetima kada nije bilo presinga, bio sam smiren. Nikada opušten.
I2	Smireno
I3	Smireno.
I4	Nervozno, uplašeno te pomalo zbunjeno.
I5	Nervozno.
I6	Osjećao sam se uzbuđeno.
I7	Opušteno.
I8	Na početku traženja sam nervozna jer ne znam o čemu se radi tj. kakva me informacija čeka.
I9	Smireno uglavnom.
I10	Uvijek opušteno.
I11	Na početku traženja informacija sam se osjećao smireno.
I12	Na početku istraživanja uvijek se osjećam smireno.
I13	Smireno i opušteno.
I14	Nervozno.
I15	opušteno
I16	Smireno
I17	Najcesce opusteno i smireno, cesto i optimisticno da cu naci informacije koje mi trebaju.

Tablica 7. Osjećaji ispitanika tijekom traženja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	Ako je pretraga išla prema planu, osjećao sam se dobro, no ako nisam uspio u kraćem vremenu naći odgovarajući podatak, rasla je frustracija i nervoza
I2	Radoznalo (znatiželjno), opušteno, smireno
I3	Smireno.
I4	Znatiželjno.
I5	Nervozno.
I6	Osjećao sam se smireno.
I7	Opušteno.
I8	Tijekom traženja ovisno od odgovora na koje nailazim.
I9	Ponekad smireno, a ponekad i nervozno ukoliko su poneke informacije nedostupne.
I10	Uvijek opušteno.
I11	Osjećao sam se opušteno.
I12	Osjećam se smireno.
I13	Smireno i opušteno
I14	Nervozno zbog previše nepotrebnih informacija i reklama.
I15	opušteno
I16	Nervozno
I17	Opusteno

Tablica 8. Izvori korišteni pri traženju informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	Za navedenu pretragu koristio sam podatke koje sam imao u

	elektroničkoj pošti, razne letke i plakate koji raspolažu traženim podacima, te podacima koje sam našao na mreži.
I2	Internet, rodbinu i radne kolege
I3	Internet, knjige.
I4	Internet.
I5	Internet, prijatelji, kolege.
I6	Tijekom traženja informacija koristio sam internet.
I7	Internet, društvene mreže.
I8	Tijekom traženja informacije koristim internet.
I9	Trenutno internet, za ozbiljnije stvari pouzdanije izvore poput knjiga, časopisa, novina, itd.
I10	Internet.
I11	Jedine informacije koje uvijek koristim prilikom traženja informacija su: internet, knjige i prijatelji.
I12	Prilikom istraživanja najviše se koristim internetom, zatim knjigama ili stručnim časopisima.
I13	Internet.
I14	Internet.
I15	internet
I16	Internet, baze podataka, knjige
I17	Prijatelji, obitelj, internet

Tablica 9. Uspjeh ispitanika u pronalaženju informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	U pravilu nađem većinu potrebnih informacija, no uvijek postoji jedan manji dio podataka koje je teško definirati u pretrazi, ili informacije nisu pravovremeno ažurirane.

I2	Jesam. Sve je jasno objašnjeno. Tekstualno i slikovno.
I3	Jesam.
I4	Uglavnom jesam.
I5	Pronašla skoro sve informacije.
I6	Nisam pronašao sve informacije koje sam tražio. Zbog male količine informacija o određenoj temi.
I7	Da.
I8	Nisam pronašla sve informacije, zbog dosta informacija, koje su nekad stare, svakakvih nepovjerljivih izvora.
I9	Uglavnom sam pronašla sve što sam tražila, a neke informacije nisu trenutno dostupne.
I10	Za ovo jesam. Inače gotovo nikada nisam zaokružio informaciju.
I11	Nisam pronašao sve informacije koje sam tražio zato što mislim da nisam dobro te dovoljno dugo tražio.
I12	Informacije koje tražim uvijek nađem, tj. ne odustajem dok ne dobijem traženu informaciju, bez obzira na brojnost izvora ili točnost.
I13	Jesam.
I14	Jesam.
I15	da
I16	Da
I17	Jesam

Tablica 10. Osjećaji ispitanika na kraju traženja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I2	zadovoljno zbog pronalaska informacija

I3	zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I4	zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I5	uplašeno i zabrinuto za sebe ili svoje bližnje
I6	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I7	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I8	zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I9	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I10	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I11	zadovoljno zbog pronalaska informacija, zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I12	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I13	zadovoljno zbog pronalaska informacija
I14	nezadovoljno zbog nepronaska informacija, zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I15	zadovoljno zbog pronalaska informacija, nezadovoljno i frustrirano zbog kvalitete i kvantitete pronađenih informacija
I16	nezadovoljno i frustrirano zbog kvalitete i kvantitete pronađenih informacija, zbunjeno zbog različitih informacija o istoj temi ili problemu
I17	zadovoljno zbog pronalaska informacija

Tablica 11. Područje traženja informacija koje je uzrokovalo informacijsku anksioznost

Ispitanici	Odgovori
I1	Prilikom pretrage većine stranica koje trebam ili me zanimaju, pretraživač me obasipa hrpom oglasa ili sadržaja koje me uopće ne zanimaju, ili ih jednostavno ne želim u svom vidokrugu. Nakon pretrage stranice koja me zanimala iz zdravstvenih razloga, dobio sam 100 oglasa kako skinuti

	kilograme dok spavaš!
I2	Pretraživala sam informacije vezane uz tahikardiju. Osjetila sam blagu zabrinutost.
I3	Osjećaj tjeskobe zbog različitih informacija u svezi bolesti (bolovi u nogama).
I4	Osjećaj anksioznosti zbog kompletne situacije. Nepoznata vrsta boli, torakalni dio. Uz probleme kralježnice postoji mogućnost različitih drugih simptoma.
I5	Pretraživanje informacija zbog posla.
I6	Pretraživao sam određene informacije o sportu koje su mi uzrokovale osjećaje brige.
I7	Da, informacije o mjerama vezane za prevenciju COVID 19.
I8	Zbog bolesti majke sam tražila neke informacije koje su me dovele do nekih težih oblika bolesti raznih vrsta.
I9	-
I10	Tražio sam geografsku kartu dugog otoka - najjednostavniju kartu, ali je nisam pronašao. Mnoštvo oglasa, birtija, turist. znamenitosti, ali normalnu jednostavnu kartu ne.
I11	Npr. kada osjetim neku bol u nozi odma idem na internet kako bih pronašao potencijalni uzrok.
I12	Ne mogu točno odrediti takvu informaciju koja bi mi uzrokovala neugodne osjećaje.
I13	Neugodu mi uzrokuju plaćeni oglasi koji su mi uvijek nepoželjni (tipa glovo na you tubeu).
I14	Nervozno.
I15	da
I16	Pretraživala sam propisane epidemiološke mjere u državi u koju sam putovala
I17	Informacije o koronavirusu

Tablica 12. Uzroci informacijske anksioznosti

Ispitanici	Odgovori
I1	Osjećaju neugode svakako pridonosi činjenica da veliki dio informacija koje pretraživač daje nema nikakvu vrijednost, ili je sasvim jasno da nisu istinite. U nekim slučajevima opet, vrlo je teško razaznati što je istina i moguće, a što je obična izmišljotina. Sve navedeno se odnosi uglavnom na zdravstvene probleme, koji dominiraju mrežom.
I2	Ništa vezano za navedeno, samo briga za zdravlje, tj. što ću saznati o bolesti. Tekst koji sam pronašla je zadovoljio moje potrebe.
I3	Previše vremena potrebno za traženje informacija.
I4	Prevelika količina informacija koja nam je dostupna.
I5	Previše vremena utrošeno u traženje informacija.
I6	Općenito mi uzrokuje osjećaje frustracije ograničen pristup informacijama.
I7	Prevelika količina informacija.
I8	Previše vremena je potrebno za traženje informacija, a nekad ograničen pristup.
I9	Previše nepotrebnih informacija i podataka pri potrazi jasnog i konkretnog odgovora kao i ograničen pristup informacijama.
I10	Šuma bespotrebnih, glupih podataka koje uopće nisam tražio.
I11	Taj osjećaj je uzrokovala prevelika količina informacija.
I12	U nedostatku vremena u pojedinim situacijama može mi smetati prevelika količina informacija koju trebam istražiti, pregledati.
I13	Nepoželjni plaćeni oglasi koji mi neprestano iskaču na siteu
I14	Previše informacija.

I15	ograničen pristup informacijama kao i tehničke poteškoće s laptopom
I16	Prevelika količina informacija koje nisu nužno točne
I17	Previše informacija za koje većinom nisam sigurna jesu li relevantne ili ne

Tablica 13. Informacije koje uzrokuju anksioznost

Ispitanici	Odgovori ispitanika
I1	Najviše frustracija izazivaju informacije vezane za čudotvorne tablete i napitke koje promoviraju „liječnici“ ili poznate osobe, koje u pravilu nemaju veze sa navedenim proizvodom i tekstom koji su navodno rekli.
I2	Općenito sve informacije koje ste nabrojali, jer kroz različite medije možete uvidjeti i njihove različite interpretacije.
I3	Društvene i zdravstvene-
I4	Zdravstvene.
I5	Financijske, društvene.
I6	Zdravstvene informacije mi uzrokuju osjećaje brige i neugode.
I7	Društveno politički događaji.
I8	Najnovije zdravstvene informacije.
I9	Informacije o gladi, zagađenju okoliša, itd.
I10	Nemam osjećaj anksioznosti jer ne dozvoljavam da informacije dopru do mene - jednostavno ih prebacim.
I11	Ne postoji takva vrsta informacija.
I12	Informacije o lošem zdr. stanju i slično pretežno mi uzrokuju osjećaj brige.
I13	Zdravstvene.
I14	Društvene uglavnom.

I15	zdravstvene
I16	društvene
I17	Zdravstvene, društvene

Tablica 14. Reakcije ispitanika na informacije koje uzrokuju anksioznost

Ispitanici	Odgovori
I1	U pravilu ne obraćam pozornost na takve sadržaje, već nastojim da ih slučajno ne otvorim, jer u protivnom te mreža obaspe nizom sličnih glupih i nevjerojatnih oglasa, no ipak ostaje frustracija. Informacije u pravilu, ako trebam na kraju i nađem, a ako nisu neophodne, odustajem.
I2	Naravno, prekinem traženje informacije. Ponekad još porazgovaram s članom obitelji o nekoj informaciji i nastojim se zabaviti drugim sadržajem (npr. pročitam par stranica knjige ili se poigram sa psom)
I3	Prekidam traženje informacija i idem na konkretna mišljenja ovisno o uzročniku tih informacija.
I4	Uz informacije koje su mi dostupne obratim se doktoru za konkretno mišljenje.
I5	Nosim se čitanjem duhovnog štiva.
I6	Najčešće preskačem informacije koje mi uzrokuju (anksioznost, frustraciju, brigu ili neugodu) i prelazim na informacije s nešto veselijom temom.
I7	Prekidam. Označim u pretraživaču da mi takvu vrstu vijesti ne prikazuje.
I8	Ne prekidam traženje, idem s dozom samo informacije
I9	Prestajem pretraživati/slušati te informacije.
I10	Isto.
I11	Nekada znam biti frustriran prilikom traženja informacija.

	Glavni razlog tome je nepronalazak željenih informacija.
I12	Negativne osjećaje uzrokovane informacije pokušavam prikriti što bolje, ne reagiram ili upoznam se sa svim informacijama u potpunosti da bolje mogu prihvatiti situaciju, a time i ono što osjećam.
I13	Prekinem kada je očigledno upitna vjerodostojnost određene informacije.
I14	Popijem tabletu za smirenje i trazim dalje.
I15	uzimanjem pauze ukoliko mi je informacija bitna, pa nakon smirivanja nastavak pretrage.
I16	Pekidam traženje informacija i udaljavam se od te tematike
I17	Prekidam trazenje informacija i micem se sto dalje od izvora tih informacija

Tablica 15. Područja izbjegavanja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	Prilikom pretrage vezane za osobu koju sam trebao naći na mreži, i informacije o istoj, po pretrazi su se pojavile informacije sa raznih društvenih mreža, gdje se pisalo o navedenoj osobi, i u kojoj me razljute članci koji se baziraju na tzv „pratiteljima“ tih osoba i njihovim komentarima. Uopće me ne zanima što netko misli o nekoj osobi, i kakav je njegov komentar vezan za život ili postupke „slavne osobe“ koju prati.
I2	Npr. otvorim Net.hr a tamo inf. o djevojačkoj S. Mehun i tko je sve bio, tj. bombastični naslov, koji odmah preskačem ili u kojem kupačem kostimu su se slikale Lidija Bačići i dr. Ili npr. da je Marko Grubnić kupio novu torbu - odmah preskačem i idem na zanimljivije teme.
I3	Informacije o koroni.

I4	Ne radoznalost je jača od straha.
I5	Informacije o koroni.
I6	Pretraživao sam informacije vezane za obrazovanje i izbjegavao sam informacije koje su se činile neistinite.
I7	Da, informacije s posla na godišnjem odmoru.
I8	o koroni, novoj vrsti i dr. novim podacima.
I9	Nasilje u Afganistanu.
I10	-
I11	Izbjegavam informacije koje me jednostavno ne zanimaju. Npr. kada neko priča o nekom sportu koji se meni ne dopada.
I12	Zbog posla određene informacije povremeno izbjegavam zbog provjere njihove točnosti, očuvanja mira (vlastitog i pacijentovog).
I13	Izbjegavao sam informacije koje su nam nametnute o stupnju zaraženosti virusom COVID-19
I14	Ne sjećam se.
I15	prije par mjeseci izbjegavanje informaciji o koroni
I16	
I17	Izbjegavanje informacija o koronavirusu

Tablica 16. Razlozi izbjegavanja informacija

Ispitanici	Odgovori
I1	loše utječu na moje raspoloženje, ne zanimaju me te informacije
I2	smatram da mi te informacije nisu korisne
I3	zbog očuvanja vlastitoga mira, zato što ne želim mijenjati vlastite stavove i mišljenje
I4	

I5	zbog očuvanja vlastitoga mira
I6	ne vjerujem u te informacije
I7	ne zanimaju me te informacije
I8	previše je informacija
I9	zbog očuvanja vlastitoga mira
I10	previše je informacija, ne vjerujem u te informacije
I11	ne zanimaju me te informacije
I12	zbog očuvanja vlastitoga mira, previše je informacija, ne vjerujem u te informacije
I13	ne zanimaju me te informacije
I14	previše je informacija
I15	zbog očuvanja vlastitoga mira, loše utječu na moje raspoloženje, ne zanimaju me te informacije
I16	zbog očuvanja vlastitoga mira, loše utječu na moje raspoloženje, ne vjerujem u te informacije, ne zanimaju me te informacije
I17	zbog očuvanja vlastitoga mira, zato što ne želim mijenjati vlastite stavove i mišljenje, loše utječu na moje raspoloženje, previše je informacija, ne vjerujem u te informacije

Tablica 17. Informacije koje se izbjegavaju

Ispitanici	Odgovori
I1	Izbjegavam sve informacije koje na prvu djeluju idiotski, sve informacije o tome kako zaraditi svaki dan 10000 kuna i kako smršaviti dok spavaš, kako spriječiti srčani udar, te sve informacije vezane za osobe koje svoj život i obitelj stavljaju na društvene mreže.
I2	Inf. tipa kako brzo omršaviti, kako lako zaraditi novac i sl. znači, sve što znam da u realnom životu nije baš tako lako

	ostvariti, odnosno da se radi o nekoj prijevari.
I3	Financijske.
I4	Ništa ne izbjegavam već potražim dodatna objašnjenja kod struke ovisno o čemu se radi.
I5	Financijske, društvene.
I6	Obično izbjegavam društvene informacije.
I7	Financijske.
I8	Financijske.
I9	Financijske, društvene, informacije o nezaposlenosti, ratu, nasilju...
I10	Financijske, dnevno-političke, sportske.
I11	Izbjegavam zdravstvene i financijske informacije.
I12	Informacije vezane za posao, društvene.
I13	Zdravstvene.
I14	Zdravstvene.
I15	društvene
I16	društvene
I17	Zdravstvene, informacije koje se dijele na društvenim mrežama

Tablica 18. Izvori informacija koji se izbjegavaju

Ispitanici	Odgovori
I1	Isključivo i jedino izbjegavam društvene mreže, jer one meni nisu izvor nikakvih informacija (kako izgleda voditeljica bez šminke? – koga to normalnog zanima?)
I2	Portale s bombastičnim naslovima.
I3	Novine, društvene mreže.

I4	Ništa ne izbjegavam.
I5	Televizijske/radio emisije, novine, portale s vijestima, društvene mreže i sl.
I6	Ne izbjegavam određene izvore ili medije.
I7	Televizijske i radio emisije jer mi predugo traju. Na int. pronađem ciljane informacije.
I8	Portale s vijestima.
I9	Izbjegavam gledati vijesti i pratiti neprofesionalne portale s takozvanim vijestima.
I10	Izbjegavam novine i portale s vijestima zato što su to pisali nepisemni, neupućeni, angažirani novinari.
I11	Izbjegavam novine zato što u većini takvih informacija nema priložen dokaz koji dokazuje da je to stvarno istina.
I12	Najčešće izbjegavam društvene mreže jer oduzimaju previše vremena, a sadrže meni često nebitne informacije.
I13	Domaće Portale s vijestima koje objavljuju informacije o događajima koji su se dogodili u SAD-u prije 3 godine kao novosti (tipa 24sata)
I14	Tv.
I15	televiziju odnosno dnevnik
I16	novine, društvene mreže
I17	Društvene mreže, portali s vijestima

Tablica 19. Izbjegavanje informacija tijekom COVID-19 pandemije

Ispitanici	Odgovori
I1	Ne, pojava pandemije konkretno kod mene je dovela do povećanja traženja informacija mreži. Ne vidim nikakvu uzročno-posljedičnu vezu.
I2	Da, u početku pojave pandemije sam redovno pratila vijesti i

	<p>izvještaje, međutim zbog sve veće uključenosti politike i sve većeg broja stručnjaka koji su doslovno demantirali jedni druge, tako da više nisam znala kome vjerovati i što je istina a što propaganda, odustala sam od praćenja vijesti i izv. presica s tom temom. Naravno da radi opće informiranosti o pandemiji poslušam statistiku o novooboljelima i upute o zaštiti zdravlja, no ne tim intenzitetom od prije godinu i pol kada sam doslovno pojačavala radio i slušala vijesti svakih sat vremena i pratila vijesti na tv.</p>
I3	Izbjegavam zbog nemira i kontradiktornosti u prenošenju informacija.
I4	Ne.
I5	Zbog kontradiktornih informacija.
I6	Ne smatram da više izbjegavam informacije tijekom COVID-19 pandemije.
I7	Ne.
I8	Da. Previše informacija o COVID-u umanjuju druge informacije, za koje nemam volje.
I9	Jednako kao i prije.
I10	Ne pratim informacije polupismenih novinara i nestručnih osoba po tom pitanju. Čitam samo službene medicinske statistike, ne niti informacije našega ministarstva ili farmaceutskih kuća.
I11	Ne smatram da više izbjegavam informacije tijekom COVID-19 pandemije.
I12	Ne, informacije tijekom COVID-19 pandemije pratim zbog vrste posla kojoj se bavim.
I13	Ne. Samo informacije koje se tiču pandemije trenutno
I14	Da, svatko mlati svoje.
I15	ne
I16	Da, zbog veće razine anksioznosti

I17	Da jer ih je previse, svatko nudi svoje teorije oko bolesti i svega vezanog uz nju.. bolje se osjecam kad nista ne citam ni ne pratim jer sam tek tada na miru.
-----	---