

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

Anja Kaltnecker

**Informatička, informacijska i medijska pismenost  
korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica**

Diplomski rad

Mentor: prof.dr.sc. Mihaela Banek-Zorica

Zagreb, rujan 2019.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

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

\_\_\_\_\_Anja Kaltnecker\_\_\_\_\_

(potpis)

*Zahvaljujem se svojoj mentorici prof. dr. sc. Mihaeli Banek-Zorici i svojoj obitelji na podršci tijekom školovanja.*

# Sadržaj

Sadržaj.....	ii
1. Uvod.....	1
2. O pismenosti .....	3
2.1. (Pre)obilje informacija .....	3
2.2. Komunikacija .....	5
2.3. Informacijska pismenost .....	6
2.4. Razlike između informacijske i informatičke pismenosti .....	7
2.5. Cjeloživotno učenje i informacijska pismenost .....	8
2.6. Međuovisnost obrazovanja i informacijske pismenosti .....	9
2.7. Uloga konstruktivizma u informacijskoj pismenosti .....	9
2.8. Medijska pismenost.....	11
2.9. Razlike između medijske i informacijske pismenosti .....	12
3. Uloga knjižničara u informacijskom opismenjavanju .....	14
3.1. Suradnja nastavnika i knjižničara u informacijskom opismenjavanju .....	16
3.2. Kakva je suradnja nastavnika i knjižničara u Hrvatskoj? .....	16
4. Mediji.....	18
4.1. Masovni mediji.....	18
4.2. Novi mediji.....	18
4.3. Stari i novi korisnici medijskih sadržaja .....	20
4.4. Problem digitalne podjele.....	21
5. Informacijsko opismenjavanje u trećoj životnoj dobi.....	24
5.1. Područja interesa .....	24
5.2. Prepreke u učenju .....	25
5.3. Domaći projekti informacijskog opismenjavanja .....	26
6. Istraživanje korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica .....	27

6.1.	O knjižnici .....	27
6.2.	Uzorak i prikupljanje podataka .....	28
6.3.	Anketa .....	28
6.4.	Cilj i svrha istraživanja.....	29
6.5.	Hipoteze .....	29
6.6.	Rezultati istraživanja .....	30
6.7.	Pitanja općenitog tipa koja pobliže označavaju profil osobe .....	30
6.8.	Pitanja vezana uz informatičku pismenost .....	34
6.9.	Pitanja vezana uz informacijsku pismenost .....	40
6.10.	Pitanje vezano uz medijsku pismenost .....	44
6.11.	Rasprava .....	45
7.	Zaključak.....	51
8.	Literatura.....	52
	Sažetak .....	54
	Summary .....	55

## 1. Uvod

Ovaj rad podijeljen je u 5 tematskih cjelina. U prvoj tematskoj cjelini autorica definira pojam pismenosti, informacije, komunikacije, navodi vrste pismenosti i njihove razlike, te objašnjava povezanost cjeloživotnog učenja i obrazovanja i informacijske pismenosti. U drugoj tematskoj cjelini, autorica objašnjava ulogu knjižničara u informacijskom opismenjavanju te naglašava važnost suradnje nastavnika i knjižničara u informacijskom opismenjavanju. U trećoj tematskoj cjelini, autorica objašnjava što su to masovni mediji, a što su novi mediji, navodi razlike između starih i novih korisnika medijskih sadržaja te opisuje problem digitalne podjele. U četvrtoj tematskoj cjelini, autorica se bavi pitanjem informacijskog i informatičkog opismenjavanja osoba treće životne dok u petoj tematskoj cjelini autorica opisuje rezultate istraživanja provedenog u Gradskoj knjižnici Velika Gorica.

U prvoj tematskoj cjelini pismenost u užem smislu definirana je kao sposobnost čitanja i pisanja. Pojam informacijske pismenosti razvija se sedamdesetih godina prošlog stoljeća. Glavni ciljevi informacijske pismenosti uključuju prepoznavanje potrebne informacije, pronalaženje, vrednovanje i na kraju korištenje te informacije i njeno umetanje u postojeće znanje. Za razliku od informacijske pismenosti, informatička pismenost predstavlja znanja i vještine potrebne za razumijevanje informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Medijska i informacijska pismenost slični su pojmovi te je vrednovanje i kritičko korištenje informacija od važnosti je za obje vrste pismenosti. No, temeljna razlika između ove dvije vrste pismenosti je ta da informacijska pismenost više naglašava pronalaženje dokumenata dok medijska pismenost naglasak stavlja na odašiljanje informacija. Za uspjeh pojedinaca, organizacija, ustanova i država u sveopćem informacijskom društvu potrebna je strateška i afirmativna veza između informacijske pismenosti i cjeloživotnog učenja.

U drugoj tematskoj cjelini naglašena je uloga knjižničara u informacijskom opismenjavanju. Knjižničari trebaju promicati programe vezane uz informacijsko opismenjavanje, no da bi to kvalitetno radili i oni sami moraju naučiti kako ostvariti tu svoju ulogu te kako se u njoj usavršiti. Za usvajanje informacijske opismenjenosti ključna je suradnja svih sudionika u procesu učenja, a ponajviše predmetnih nastavnika i informacijskih stručnjaka odnosno knjižničara. U Hrvatskoj se ne podrazumijeva da knjižničari sudjeluju u nastavnim postupcima ili da su ravnopravni suradnici nastavnica.

U trećoj tematskoj cjelini masovni mediji definirani su kao društvene institucije koje nepristrano, trenutačno i javno posreduju velikim brojem informacija raznovrsnom

građanstvu. Uloga novih medija nije još posve definirana. Obilježja novih medija su digitalnost, multimedijalnost i interaktivnost. Digitalna podjela odnosi se na širok spektar socijalnih razlika u pristupu i načinima te mogućnostima uporabe računala i interneta. Digitalna podjela može se očitovati i u manje opipljivim čimbenicima kao što su individualna znanja, sposobnosti i vještine te vrsta i kvaliteta uporabe resursa suvremene digitalne tehnologije.

U četvtoj tematskoj cjelini govori se o informacijskom opismenjavanju osoba treće životne dobi, navode se prepreke s kojima se susreću, a to može biti narušeno fizičko zdravlje, otpor prema nepoznatim tehnologijama, nisko samopouzdanje i nedostatak motivacije. Najpoznatiji domaći primjer informacijske i informatičke radionice je besplatna radionica 65+ koja djeluje pod pokroviteljstvom KGZ-a.

U petoj tematskoj cjelini autorica analizira rezultate istraživanja, objašnjava cilj i svrhu istraživanja, navodi hipoteze i objašnjava jesu li potvrđene ili pobijene.

## 2. O pismenosti

Pismenost najjednostavnijim riječima jest: „u užem smislu, sposobnost čitanja i pisanja. Pojam pismenosti višeznačan je i mijenja se u skladu s informacijskim formama koje nameće razina tehnološkog i civilizacijskog razvoja društva.”<sup>1</sup>

Prema Chambersovom rječniku engleskog jezika, pismenost jest „stanje u kojem je osoba pismena.“ Pismena je osoba ona koja je obrazovana; koja zna čitati i pisati, koja posjeduje određene kompetencije. Temeljna pismenost obuhvaća klasične i tradicionalne vještine čitanja, pisanja i računanja te se u većini društava ona se stječe tijekom osnovnog i srednjeg formalnog obrazovanja.<sup>2</sup>

Michael Gorman razlikuje „potpunu pismenost“ od „tehničke pismenosti“. Za njega je „potpuna pismenost“ cjeloživotni proces učenja čitanja i pisanja koji uključuje stalno produblјivanje i usavršenje znanja nakon što se savlada mehaničko čitanje i pisanje. Što je čovjek sposobniji pročitati složeniji tekst to je veća vjerojatnost da će i pisano moći izraziti složene misli. Po njemu je funkcionalna pismenost sposobnost čitanja i pisanja na razini koja čovjeku pruža normalan vanjski život iako nadodaje da će vjerojatno imati siromašan unutarnji život. Tehnički pismen čovjek po njemu je čovjek koji može naglas pročitati jednostavan tekst ili napisati pismo koje sadrži samo jednostavne riječi. Tehnički pismeni ljudi znaju čitati, ali ono što pročitaju malo im znači.<sup>3</sup>

### 2.1. (Pre)obilje informacija

Informacija je apstraktni pojam i gotovo da nema ontologijski zasnovanog prihvatljivog odgovora. Možemo reći da pomoću informacije saznajemo sve što je moguće saznati o univerzumu (fizičkom, metafizičkom ili kulturnom). Na temelju njih, isto tako, dešifriramo događaje u prošlosti i pokušavamo predvidjeti budućnost. Prema Maxu Poratu, javna

---

<sup>1</sup> Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=48456/> (7.6.2019.)

<sup>2</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str.20.

<sup>3</sup> Gorman, M. (2006) *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str. 42-43.



informacija je podatak koji je organiziran i komuniciran. Javna informacija se bez ikakvih ograničenja prenosi drugima.<sup>4</sup>

Case daje širu definiciju pojma informacije te ju tumači kao sažeto znanje, kao „zapakirano“ ljudsko iskustvo, izvor velike količine podataka, izvor koji može poprimiti različite oblike, koji se pohranjuje, prenosi i dostavlja uz pomoć različitih medija i metoda. Informacija je također i osoba, to može biti član obitelji, prijatelj, nastavnik, kolega te ustanove kao što je centar za pomoć. Informacije su neophodne za tehnološki i znanstveni napredak no one predstavljaju i izazov. Zbog suvremenog preopterećenja informacijama, svaka informacija se mora vrednovati kako bismo bili sigurni da je pouzdana.<sup>5</sup>

Kada se u sustavu pojavi prevelika količina informacija, smanjuje se sposobnost procjene, a nemogućnost procjene prekobrojnih informacija nastaje iz tri razloga:

1. procedure traženje informacija kod svakog korisnika su različite u različito vrijeme i za različite namjere
2. postoji puno količina izvora i puno načina dolaska do informacije, a pristupi izvorima informacije slabo se razumiju i slabo su iskorišteni
3. sve se više događaja i artefakta ljudskoga postojanja bavi informacijama i njezinim ekvivalentima te zahtijeva prekvalifikaciju cjelokupnoga stanovništva.<sup>6</sup>

Preopterećenost informacijama predstavlja opasnost za duševno i tjelesno zdravlje. David Schenk sastavio je popis posljedica koje uzrokuju preopterećenost informacijama, a to su:

1. povećani kardiovaskularni stres
2. oslabljeni vid (duga izloženost ekranu)
3. zbunjenost (velika količina djelomično obrađenih informacija i nemogućnost njihove kategorizacije)
4. frustracija (informacijska nemoć izaziva ljutnju, čovjek se ne može nositi sa svim porukama), slabije prosuđivanje
5. smanjenja dobrohotnost (ljudi zbog stresa postaju egocentrični i sebični)

---

<sup>4</sup> Šišak, M. (2009) Javnost i novi mediji. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 78.

<sup>5</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 19.

<sup>6</sup> Lasić-Lazić, J.; Laszlo, M. (2014) Mjerila informacijske (ne)pismenosti. U: Lasić-Lazić, J., ur. (2014) *Informacijska tehnologija u obrazovanju*. Zagreb : Zavod za informacijske studije, str. 227.

6. prevelika samouvjerenost (ljudi misle kako im velika količina neobrađenih informacija daje moć iako je zapravo potpuno suprotno)

Gorman još dodaje i očaj koji se javlja kada se suočimo s informacijama i porukama koje nismo u stanju savladati.<sup>7</sup>

## 2.2. Komunikacija

Najjednostavnije rečeno, komunikacija je odašiljanje poruke iz jedne točke i njezino točno ili približno točno reproduciranje u drugoj točki. 1949. godine, na temelju te spoznaje, Shannon i Weaver stvorili su model komunikacijskog procesa koji nepromijenjen vrijedi i danas. Taj model sastoji se od pošiljatelja odnosno izvora informacije, medija i kanala koji je potpora komunikaciji te odredišta u formi primatelja odnosno interpretatora primljene poruke. Kako bi komunikacija bila djelotvorna, izvor mora uobličiti informaciju u formu poruke koja se onda korištenjem predajnika preoblikuje u signal koji se potom komunikacijskim kanalom prenosi do prijemnika. Šum u komunikacijskom kanalu utječe na poruku za vrijeme prijenosa signala i on je gotovo uvijek u nekoj mjeri prisutan. Prijemnik preoblikuje primljeni signal (koji je u nekoj mjeri opterećen šumom) u poruku koju onda prosljeđuje na odredište. Postoje tri razine komunikacijskog procesa koji se mogu promatrati, a to su:

1. tehnička razina koja govori o točnosti prenesenih simbola koji čine poruku, na toj razini se procjenjuje tehnička kvaliteta medija i kanala
2. semantička razina promatra se kroz pojam preciznost, tj. koliko je približno identičan smisao poruke pošiljatelja
3. bihevioristička razina koja se odnosi na djelotvornost poruke, tj kakav je učinak proizvela kod primatelja i je li on bio očekivan<sup>8</sup>

Za djelotvornu komunikaciju potrebno je nadovezivanje poruka na prethodno znanje odnosno poruke, poruke trebaju biti u skladu s kapacitetom medija odnosno kanala i primatelja (odnos zalihosti i entropije) te je potrebno postizanje relevantnosti. Relevantnost je

---

<sup>7</sup> Gorman, M. (2006) *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str.130-131.

<sup>8</sup> Stančić, H. (2011) Načela digitalne komunikacije. U: Rotar Zgrabljčić, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 57-58.

„mjera djelotvornosti između izvora i odredišta u komunikacijskom procesu, a budući da je mjera odnos, relevantnost je također odnos.“ U komunikacijskom je procesu zato potrebno uspostaviti selektivne mehanizme; mehanizmi selekcije unutar sustava su oni koji najviše utječu na relevantnost. Što su mehanizmi selekcije kvalitetniji, to i korisnici sustava dobivaju više relevantnih odgovora na svoje upite. Potrebno je razlikovati i relevantnost i pertinentnost. Relevantnost povezuje rezultate pretraživanja nekog sustava s informacijskim upitom, a pertinentnost s informacijskom potrebom. Jednim upitom se može doći do relevantnih odgovora za taj upit, ali se rijetko jednim upitom može potpuno zadovoljiti informacijska potreba.<sup>9</sup>

Komunikacija koja se odvija među pojedincima uživo naziva se interpersonalnom komunikacijom dok se organizacijskom komunikacijom naziva komunikacija koja teče unutar formalne organizacijske strukture. Zajedničko im je da se kvaliteta komunikacije smanjuje ako je povratna informacija ograničena. Komunikacijska vjerodostojnost podrazumijeva sposobnost da se poruke oblikuju tako da budu razumljive i kako bi pritom mogle ispuniti svrhu. To je dinamičan pojam i proces interakcije među ljudima. No, komunikacija je istodobno i simbolička, odnosi se na narav poruke koliko na proces komuniciranja. Komunikacijska aktivnost pretpostavlja da je komunikacija dvosmjerna, autor ima pravo na svoje poruke koje šalje, ali ne bi smio podcijeniti inteligenciju čitatelja niti nametnuti svoje poruke na račun drugih jer i čitatelj ima pravo da ga se čuje.<sup>10</sup>

### **2.3. Informacijska pismenost**

„Skup opisanih znanja, vještina, sposobnosti i stavova, u čijem središtu stoji informacija ujedinjuje se u konceptu informacijske pismenosti koja svakako predstavlja ključnu pismenost u rasponu pismenosti 21. stoljeća.“ Pojam informacijske pismenosti razvija se sredinom sedamdesetih godina prošloga stoljeća, a prethodi mu ili bolje rečeno razlog mu je razvoj informacijskog društva. Preuzimanje pojma informacijske pismenosti najprije se dogodio u društvima gdje su učinci informacijskog društva bili najvidljiviji i najrazvijeniji poput SAD-a. Najnavođenija definicija informacijske pismenosti datira iz 1989.

---

<sup>9</sup> Stančić, H. (2011) Načela digitalne komunikacije. U: Rotar Zgrabljić, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 60-61.

<sup>10</sup> Žitinski, M. (2009) Što je medijska pismenost? *Obnovljeni život*, 64 (2) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=58603](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=58603) (7.6.2019.) Str. 236-237.

godine i u njoj je istaknuta veza između informacijske pismenosti i obrazovanja. U definiciji se informacijske pismene osobe određuju kao: „One koje su naučile kako učiti (...) jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako ih koristiti na svima razumljiv način (...), to su osobe pripremljene na učenje tijekom cijeloga života.“ Ta definicija popraćena je i popisom kompetencija prema kojem informacijski pismena osoba mora biti svjesna informacijske potrebe, mora biti u stanju prepoznati informaciju koja može riješiti neki problem, mora znati naći potrebnu informaciju, vrednovati ju, organizirati ju te ju učinkovito koristiti. Webber i Johnston informacijsku pismenost smještaju u širi društveni kontekst te ističu etičku dimenziju i kritičko mišljenje. Po njima se informacijsko opismenjavanje sastoji od dolaženja do informacije koja zadovoljuje informacijsku potrebu, ali uključuje kritičku osviještenost o važnosti mudrog i etičkog korištenja informacija. Smatraju kako informacijska pismenost ne smije biti reducirana na knjižnične ili računalne vještine već poimana kao odgovor na kulturni, društveni i ekonomski razvoj informacijskog društva.<sup>11</sup>

Prema Američkom društvu školskih knjižara i Društvu za obrazovne komunikacije i tehnologije, informacijska pismenost je sposobnost pronalaženja i korištenja informacija, drugim riječima kamen temeljac cjeloživotnog učenja. Na to se nadovezuje definicija informacijski pismenog korisnika kao korisnika koji informaciju učinkovito i uspješno pronalazi te je kritički vrednuje i na ispravan i kreativan način koristi. Ranije definicije informacijske pismenosti koncentrirale su se na vještine korištenja knjižnica i programe usmjerene na stjecanje informacijskih vještina. Suvremeno shvaćanje informacijske pismenosti znatno je šire jer podrazumijeva i informacijske strategije te vještine traženja i korištenja informacija, a ne isključivo bibliografske vještine.<sup>12</sup>

## **2.4. Razlike između informacijske i informatičke pismenosti**

Iz ranije navedene definicije informacijske pismenosti vidimo da glavni ciljevi informacijske pismenosti uključuju prepoznavanje potrebne informacije, pronalaženje,

---

<sup>11</sup> Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. (2012) Izgubljeni u novom obrazovnom okruženju—pronađeni u informacijskom opismenjavanju. *Medijsko istraživanje*, 18 (1). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/127116> (12.6.2019.) Str. 128.

<sup>12</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 20-21.

vrednovanje i naposljetku korištenje informacije u svrhu nadogradnje postojećeg znanja. Za takav proces od ključne važnosti je kritičko vrednovanje informacije.

Za razliku od informacijske pismenosti informatička pismenost predstavlja znanja i vještine potrebne za razumijevanje informacijskih i komunikacijskih tehnologija što uključuje hardver, softver, sustave, mreže (mjesne mreže i internet) i ostale dijelove informatičkih i telekomunikacijskih sustava.<sup>13</sup>

## **2.5. Cjeloživotno učenje i informacijska pismenost**

Za uspjeh pojedinaca, organizacija, ustanova i država u sveopćem informacijskom društvu potrebna je strateška i afirmativna veza između informacijske pismenosti i cjeloživotnog učenja. I cjeloživotno učenje i informacijska pismenost ovise o motivaciji i očekivanim ciljevima samog pojedinca, omogućuju samoosposobljavanje što znači da osposobljuju pojedince svih dobnih skupina da pomognu sami sebi neovisno o položaju u društvu, ekonomskom statusu, spolnoj, vjerskoj, rasnoj ili etničkoj pripadnosti te omogućuju samoostvarivanje pojedinaca, a to znači da što je veća razina informacijske pismenosti pojedinca, time je veća i mogućnost samoostvarivanja tog istog pojedinca. Informacijska pismenost i cjeloživotno obrazovanje pozitivno utječu na osobne, obiteljske i društvene izbore, kvalitetu i korisnost obrazovanja i poučavanja, dobivanje zadovoljavajućeg radnog mjesta te napredovanja na istom i uspješno sudjelovanje u društvenom, kulturnom i političkom životu zajednice kojoj pripada. Za razliku od informacijske pismenosti koja naglasak stavlja „skup vještina“ koje se odnose na pretraživanje i korištenje kvalitetnih i relevantnih informacija, cjeloživotno učenje pozitivna je navika koja se mora steći, a prati ju zauzimanje pozitivnog stava. Karakterizira ju želja za promjenom, znatiželja i želja za znanjem.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomuččenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 20.

<sup>14</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomuččenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 25-26.

## 2.6. Međuovisnost obrazovanja i informacijske pismenosti

Obrazovna i informacijska okruženja oduvijek su uzajamno povezana s obzirom da je informacija temeljna sastavnica učenja. Digitalno okruženje naglasilo je ulogu informacijske pismenosti u obrazovanju. Po svojim značajkama nove obrazovne prostore možemo podijeliti na hibridne, elektroničke i mrežne. U takvoj okolini, pojedinci istovremeno uče iz analognih i digitalnih izvora, aktivno pretražuju informacije te umjesto pasivnog primanja znanja, oni stvaraju nova. Informacijski izvori dobivaju novu ulogu u obrazovnim procesima, a sposobnost pretraživanja, pristupa, vrednovanja, odabira i samostalnog korištenja informacija moglo bi utjecati na kvalitetu tih procesa. Sve to zahtijeva visoki stupanj individualnog rada i sposobnost samostalnog učenja uz izvore informacija. Od iznimne važnosti je razvijanje sposobnosti učinkovite strategije pretraživanja kako bi se iz stalno rastuće bujice informacija odabrale relevantne i kvalitetne informacije. Uz to, rezultate treba interpretirati, sintetizirati novo znanje te učinkovito i etički valjano to znanje prenijeti drugima. Prijenos znanja od iznimne je važnosti, ali i problematično zbog toga što se u internetskom okruženju, informacije bile kvalitetne ili nekvalitetne s lakoćom prenose i nelegalno umnožavaju. Odmak od shvaćanja učenja samo i isključivo kao prijenosa informacija i znanja jedna je od središnjih ideja modernog obrazovanja. Takvi novi teorijski pristupi koji svoji korijen imaju u konstruktivizmu ponudili su bogatu argumentacijsku osnovu za uvođenje informacijske pismenosti u nastavne procese. Učenje tako postaje proces sastavljen od stvaranja, mišljenja, kritičke osviještenosti i interpretacije. Osoba koja uči postaje samostalan istraživač, a korisnik informacija je aktivno uključen u proces traženja informacija.<sup>15</sup>

## 2.7. Uloga konstruktivizma u informacijskoj pismenosti

Konstruktivistički pristup temelji se na činjenici da je stvarnost društveni konstrukt koji pojedinci konstruiraju na temelju svojih prethodnih znanja i iskustava. Polazi od pretpostavke da je moguće ispitati ono što se ne može promatrati kako bi se razumijeli postupci koji se događaju u umu dok učimo. Konstruktivistička teorija i istraživanja znatno utječu na moderne teorije učenja. Obrazovni modeli koji spadaju pod konstruktivizam su:

---

<sup>15</sup> Lasić-Lazić, J., Špiranec, S.; Banek Zorica, M. (2012) Izgubljeni u novom obrazovnom okruženju – pronađeni u informacijskom opismenjavanju. *Medijsko istraživanje*, 18 (1). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/127116> (12.6.2019.) Str. 126-129.

- aktivnosti praktičnog rješavanja problema (Dewey) - učenje se postiže reflektivnim razmišljanjem o rješavanju problema, analiziranjem stvarnih problema i mogućih rješenja
- faze kognitivnog razvoja (Piaget) - temelji se na razvojim fazama kroz koje djeca moraju proći, djeca napreduju u sljedeću fazu samo ako zadovolje određene uvjete
- nadogradnja na postojeće znanje (Bruner) - učenje kao aktivan postupak otkrivanja i kategorizacije; pojedinci nadograđuju svoje postojeće znanje kako bi postigli više razine razmišljanja.<sup>16</sup>

U konstruktivističkim obrazovnim modelima postoje različiti modeli učenja, a to su:

- učenje istraživanjem u kojem nastavnici učenicima zadaju problem i upoznaju ih s izvorima koji mogu pomoći u rješavanju problema
- učenje usmjereno na učenike gdje učenici sudjeluju u odlučivanju toga što će učiti, učenje je aktivno, a učenici se potiču na samostalan rad i preuzimanje odgovornosti
- suradničko učenje gdje je učenje uspješnije u suradnji s drugima
- učenje utemeljeno na umu koje se temelji na pet pretpostavki: um unesene podatke organizira i daje im značenje, um traži uzorke, um u jednom trenutku obavlja više radnji, emocije su važne u postupku učenja i svaki um je drugačiji i poseban
- smisljeno učenje u kojem učenici rješavaju smislene zadatke koji predstavljaju izazov ili stvarne probleme

Učenici stvaraju vlastita značenja jer su zainteresirani za ono što uče, postavljaju ciljeve učenja, imaju vlastite strategije učenja i mogu surađivati s ostalim učenicima. Taj model uključuje više prethodno opisanih modela.<sup>17</sup>

U središtu konstruktivističkog pristupa nalaze se učenici koji ne uče činjenice napamet već kroz aktivno promišljanje i istraživanje stvaraju novo znanje. Informacijska pismenost neophodna je za takav pedagoški pristup jer osigurava uspješno učenje. Njen temeljni cilj jest

---

<sup>16</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 47-48.

<sup>17</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 48-49.

postići pedagoški pristup koji omogućuje ostvarivanje očekivanih ishoda učenja, osposobljavanje učenika za vrednovanje i usvajanje različitih stilova i pristupa učenju.<sup>18</sup>

## 2.8. Medijska pismenost

Medijska pismenost po Hortonu obuhvaća znanja i vještine potrebne za razumijevanje svih medija i formata na kojima se podaci, informacije i znanje stvaraju, pohranjuju, prenose i predstavljaju kao što su tiskana izdanja dnevnih listova, novina i časopisa, radio, televizijske emisije, kabelaška televizija, CD-ROM-ovi, DVD-ovi, mobiteli, tekstovi u PDF formatu, fotografije i grafički prikazi u JPEG formatu.<sup>19</sup>

Razumjeti kakvu sliku svijeta mediji nameću središnja je implikacija medijske pismenosti. U širu definiciju medijske pismenosti ulazi argument da medij oblikuje poruku, a poruka oblikuje medij. Jedini cilj medijske pismenosti ne bi trebao biti taj da pomaže ljudima nositi se s propagandom već medijska pismenost mora imati i proaktivnu svrhu koja je još važnija, a to je da promiče sposobnost kritičkog mišljenja i ljudima omogućuje razumijevanje složenih pitanja suvremenog društvenog okruženja i na taj način pomaže im izaći na kraj s obiljem podataka tako da svatko nauči mudrije koristiti medije. Odgovornim građaninom smatramo osobu koja je informirani član zajednice, koja razumije složena pitanja s kojima se svijet suočava te je sposoban detektirati dvostruka mjerila. Kako medijska pismenost označava „sposobnost da se informacija vrednuje, analizira, procijeni i razmjeni u svim svojim oblicima“, vještine koje bi obuhvatile takvu definiciju uključuju ekstenzivno znanje o tome kako primiti, obuhvatiti, analizirati i vrednovati medijske poruke. Ekstenzivno znanje odnosi se na samo razumijevanje naravi pismenosti i ono podrazumijeva odlučnost da se suprotstavimo pristranosti i korupciji. Vrijednosni karakter ekstenzivnog znanja očituje se u tome da nikada nije dopušteno drugoj osobi uskratiti slobodu, jednakost prilike ili zadovoljstvo osim pod uvjetom da se moralno prikladan razlog iznese i učini dostupnim. Svi su mediji podložni ljudskoj pogrešci i dvostrukim mjerilima te informacija gotovo nikad nije neutralna jer autor želi dokazati svoju tvrdnju i dati će sve od sebe da to učini pa čak kada zastupa moralno neprihvatljive ciljeve. Zato je od iznimne važnosti da „potrošači“

---

<sup>18</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 22.

<sup>19</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 20.



informacija odnosno javnost ili obični ljudi posjeduju prosudbene kriterije i zdravi skepticizam. Hybels i Weaver smatraju kako građanin treba biti sposoban učiniti više od samog vrednovanja informacija, informirani građanin mora razumjeti komercijalne pritiske koji ne obuhvaćaju samo izbor vijesti nego kako su i prikazane. Njemu su dostupni i alternativni izvori informacija.<sup>20</sup>

## 2.9. Razlike između medijske i informacijske pismenosti

Informacijsku pismenost možemo nazvati i krovnom pismenošću jer za razliku od digitalne ili medijske pismenosti, informacijska pismenost uključuje različite pojavnosti informacija: od oralnih informacija, analognih izvora tiskanih na papiru pa sve do digitalnih informacija. Također, u informacijskoj pismenosti isprepliće se sposobnosti korištenja tiskanih izvora, digitalne građe i medija, knjižnice, a njihov zbir stvara temelje za učenje tijekom cijeloga života. Informacijska i medijska pismenost, iako su bliski pojmovi, razlikuju se prema ishodišnim područjima u kojima su se razvili. Informacijska pismenost se tako razvila iz informacijske znanosti, a medijska pismenost iz komunikacijskih znanosti. Razlikuju se i u težištima i kompetencijama. Informacijska pismenost više naglašava pronalaženje dokumenata dok medijska pismenost naglasak stavlja na odašiljanje informacija. Vrednovanje i kritičko korištenje informacija od važnosti je za obje vrste pismenosti. Razlikuju se i prema svrsi, dok se informacijska pismenost usmjerava na korištenje izvora u obrazovne i znanstvene svrhe, razvoj medijskih kompetencija pokazuje snažnu usmjerenost na građansku svijest šire društvene funkcije. Danas prevladava mišljenje o nepostojanju čvrstih granica između različitih tipova pismenosti, pogotovo imajući na umu sve izraženiju konvergenciju medija, različitih informacijskih prostora pa i samih informacija. Tako je došlo do UNESCO-va pristupa objedinjavanja i ukrštavanja dvaju koncepta, medijske i informacijske pismenosti u jedinstven koncept medijsko-informacijske pismenosti. Ona je odgovor na porast korisnički generiranih sadržaja, intenzivno korištenje virtualnih prostora i građansko novinarstvo. Medijsko-informacijska pismenost promiče pravo pojedinca na priopćavanje, izražavanje, primanje i otkrivanje informacija, ali je zasada

---

<sup>20</sup> Žitinski, M. (2009) Što je medijska pismenost? *Obnovljeni život*, 64 (2) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=58603](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=58603) (7.6.2019.) Str. 233-240.

neizvjesno hoće li obrazovna i informacijska zajednica prihvatiti ovako široko postavljen koncept.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. (2012) Izgubljeni u novom obrazovnom okruženju – pronađeni u informacijskom opismenjavanju. *Medijsko istraživanje*, 18 (1). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/127116> (12.6.2019.) Str. 130-131.

### 3. Uloga knjižničara u informacijskom opismenjavanju

Svaka knjižnica, neovisno o veličini, predstavlja repozitorij znanja, prostor za učenje, mjesto za interakciju pojedinaca i skupina uključenih u postupak učenja, mjesto s informacijskim savjetnicima i stručnjacima, mjesto u kojem je omogućen pristup računalu i informacijama na internetu te zbog toga knjižnica ima važnu ulogu u institucionalnim programima informacijskog opismenjavanja. Knjižničari trebaju promicati programe vezane uz informacijsko opismenjavanje, a to će postići izradom načela, strategija, osmišljavanjem programa, organizacijom radionica, online uputa, izradom tehnika, pomagala i metoda.<sup>22</sup>

Obrazovna uloga knjižničarima ponekad predstavlja izazov jer i oni sami moraju naučiti kako ostvariti tu svoju ulogu te kako se u njoj usavršiti. Nove pedagoške metode od knjižničara zahtijevaju preuzimanje aktivne uloge u postupcima učenja te bi stoga trebali preuzeti novu ulogu u postupku poučavanja i prenošenja znanja, svojim stručnim savjetima pomagati kod pristupa informacijama, odabiranja informacijskih izvora i korištenja informacija u postupku učenja, zatim upoznavati i poučavati o novim formatima u kojima informacije dolaze te poučavati i netradicionalnim i promijenjivim pristupima informacijama i stalno mijenjajućim izvorima. Kako stručni razvoj knjižničara ovisi o njihovom vlastitom učenju, knjižničari bi trebali razviti svoje vještine informacijske pismenosti, razviti sposobnost poučavanja kritičkog razmišljanja, biti odgovorni za vlastite IT vještine, stalno se usavršavati, sudjelovati u radu stručnih organizacija te dio svog vremena posvetiti suradnji s kolegama.<sup>23</sup>

Knjižničari moraju poznavati suvremene teorije o učenju koje se temelje na teorijama kognitivne psihologije i konstruktivističkim istraživanjima obrazovanja žele li razviti učinkovite metode poučavanja. Knjižničari ne moraju biti kompetentni samo u prenošenju znanja već moraju poznavati različite stilove učenja. Knjižničari moraju odabrati onu teoriju koja najbolje odgovara njihovom načinu poučavanja i pritom uvažiti da učenje podrazumijeva promjene koje su trajne, podrazumijeva promjenu načina razmišljanja i

---

<sup>22</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 27-28.

<sup>23</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 44.

ponašanja te da se učenje odvija u interakciji s okolinom – informacijama, događajima i iskustvima.<sup>24</sup>

Mike Eisenberg i Bob Berkowitz govore o modelu naziva “Velikih 6 vještina potrebnih za postizanje informacijske pismenosti”, a to su:

- definiranje problema (korisnici knjižnice često ni ne znaju koja im je informacija potrebna i zato knjižničar treba obaviti informacijski intervju s korisnikom i osvijestiti ovu razinu)
- strategije traženja informacija (koja je najbolja strategija da se pronađe potrebna informacija?)
- lokacija i pristup (gdje se može pronaći potrebno?)
- korištenje informacijskih izvora (koje informacijske izvori se mogu koristiti?)
- sinteza (kako organizirati pronađene informacije?)
- evaulacija (kako znati je li urađen dobar posao?)

Modeli informacijske pismenosti prije svega su važni za knjižničare da ih primjenju, a zatim da korisnike opismenjuju. Važno je krenuti s informacijskim intervjuom iz kojeg se saznaje tko je korisnik, koliko je informatički pismen, poznaje li neki strani jezik i koji je njegov krajnji cilj. Knjižničari se trebaju zapitati na koji će način korisnik novo znanje uklopiti u postojeće.<sup>25</sup>

Uloga knjižničara također je naglašavanje potrebe točnog citiranja literature i upoznavanja korisnika s relevantnim zakonima (“Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima”, “Zakon o pravu na pristup informacijama”, itd.)<sup>26</sup>

Opasnosti koje danas odvrćaju ljude od potpune pismenosti uključuju multipleks kina s desecima dvorana, televizije sa stotinu kanala, mobilni telefoni, digitalne igrice, internet i web. Gorman smatra da knjižnice imaju važnu i nezamjenjivu ulogu u razvoju i poticanju čitanja te da se čitalačke navike usađuju u najranijoj dobi.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 47.

<sup>25</sup> Stipetić Šušak, J. (2016) *Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama*. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 59 (3-4). URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=276552](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=276552) (10.6.2019) Str. 98-99.

<sup>26</sup> Isto. Str. 98-99.

<sup>27</sup> Gorman, M. (2006) *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006. Str. 46.

### **3.1. Suradnja nastavnika i knjižničara u informacijskom opismenjavanju**

Definicije informacijske pismenosti koje pismenost određuju kao skupinu kompetencija omogućile su izvođenje standarda koji definiraju pokazatelje i ishode učenja i koji omogućuju stvarnu uklopljenost u kurikulum, nastavne planove i programe. Najpoznatiji takav standard jest standard Američkog udruženja visokoškolskih knjižnica (Association of College and Research Libraries – ACRL) koji je namijenjen uvođenju informacijske pismenosti u visokoškolski kontekst. ACRL vrlo detaljno razrađuje elemente koji omogućuju procjenu stečene razine informacijske pismenosti, a svrha mu je učiniti skup kompetencija obuhvaćenih informacijskom pismenošću sastavnim dijelom nastave. Za usvajanje informacijske opismenjenosti ključna je suradnja svih sudionika u procesu učenja, a od kojih najviše predmetnih nastavnika i informacijskih stručnjaka odnosno knjižničara.<sup>28</sup>

Bez osviještenosti nastavnika o važnosti informacijske pismenosti, bez poznavanja osnovnih pojmova i kompetencija koje informacijska pismenost pokriva, nema ni suradnje između nastavnika i knjižničara, a to je temelj za cjelovite nastavne sadržaje koji predstavljaju idealni i najdjelotvorniji pristup informacijskom opismenjavanju.<sup>29</sup>

### **3.2. Kakva je suradnja nastavnika i knjižničara u Hrvatskoj?**

Međuovisnost informacijske pismenosti sa različitim domenama poput obrazovanja rezultirala je neujednačenim razvojem u pojedinim zemljama i regijama. Hrvatska spada u zemlje gdje ugrađivanje informacijske pismenosti u obrazovne sustave i društvo općenito teče usporeno. Iz tog razloga, prijevod “Smjernica za informacijsku pismenost u cjeloživotnom obrazovanju” osobito je važan za razvoj informacijske pismenosti u Hrvatskoj. Na potpunu implementaciju informacijske pismenosti i njenog prepoznavanja kao najvažnijeg područja djelovanja najneposrednije utječu specifičnosti u obrazovanju i tradicije u knjižničarstvu. Međuovisnost obrazovanja i informacijske pismenosti nabolje se vidi u citiranoj sintagmi: „Informacijska pismenost ponajprije je u interesu obrazovanja, a tek nakon

---

<sup>28</sup> Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. (2012) Izgubljeni u novom obrazovnom okruženju – pronađeni u informacijskom opismenjavanju. *Medijsko istraživanje*, 18 (1). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/127116> (12.6.2019.) Str. 129.

<sup>29</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenu : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 11.

toga knjižnica.“ U suvremenim obrazovnim procesima učenik konstruira znanje umjesto da ga pasivno prima te uči iz interakcije s dostupnim izvorima. Informacije i informacijski izvori tako dobivaju ključnu ulogu u obrazovnom postupku. No, ipak, na globalnoj i međunarodnoj razini, obrazovanje je specifično i ukorijenjeno u određeni povijesni kontekst i tradiciju. To ponajviše vrijedi za europsku i srednjoeuropsku akademsku tradiciju. Njihova nastavna koncepcija je frontalna ili ex cathedra nastava i ona se temelji na poučavanju i prenošenju zadanih sadržaja ili vještina i tako učenik ne ulaže napore u istraživanje dodatnih informacijskih izvora.<sup>30</sup>

Uloga knjižničara u obrazovnom postupku percipirana je vrlo različito. U mnogim zemljama, tako i u Hrvatskoj, ne podrazumijeva se da knjižničari sudjeluju u nastavnim postupcima ili da su ravnopravni suradnici nastavnicima za razliku od zemalja poput SAD-a ili Australije u kojima je knjižničar-nastavnik pravilo, a ne iznimka. M. Dewey bio je jedan od prvih autora koji je upućivao na potrebu obrazovanja studenata o knjižnici, zalagao se za obrazovanje korisnika te je oblikovao zamisao o knjižničaru-učitelju. U Hrvatskoj, informacijsko opismenjavanje često se oslanja na individualno zalaganje pojedinog knjižničara ili ovisi o pojedinačnoj suradnji između nastavnika i knjižničara.<sup>31</sup>

Treba voditi računa o tome da u je u školskim i visokoškolskim knjižnicama u Hrvatskoj često zaposlena jedna osoba, dok se u Smjernicama spominju timovi knjižničara, voditelji poučavanja ili podjela poslova odgovornosti u informacijskom opismenjavanju.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučenju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. Str. 7-8.

<sup>31</sup> Isto. Str. 9.

<sup>32</sup> Isto. Str. 12.

## 4. Mediji

Pojam medija možemo definirati na mnogo načina s obzirom na različite znanstvene discipline, ali uvijek označava nešto u sredini i od tuda i naziv – „medius”. U komunikacijskim znanostima medij možemo definirati kao tehničko ili fizičko sredstvo pretvorbe poruke u signal koji se može odaslati kanalom.<sup>33</sup>

### 4.1. Masovni mediji

Masovni mediji sredstva su masovne komunikacije (novine, radio, televizija). Masovna komunikacija označava „institucije i tehnike uz pomoć kojih specijalizirane skupine primjenjuju tehnološka sredstva (novine, radio, televizija, film) kako bi diseminirale simboličke sadržaje raznorodnom i široko rasprostranjenom auditoriju.” Za masovne medije možemo reći da su društvene institucije koje nepristano, trenutačno i javno posreduju velikim brojem informacija velikom, heterogenom i raznovrsnom građanstvu. Njihova uloga je informirati, educirati i zabaviti. Masovni mediji su zakonski reguliran izvor informiranja, a sukladno tome i pošiljatelji poruka djeluju sukladno etičkim kodeksima, zakonima i pravilnicima. Sadržaji masovnih medija imaju veliku važnost u svakodnevnom životu kroz informiranje, edukaciju i zabavu, te su nadzirani i javni.<sup>34</sup>

Kako masovni mediji predstavljaju faktor moći, ne smije ih se idealizirati i uzeti zdravo za gotovo. Zato se smatra da je najbolji kontrolni faktor pojedinac, ali pod uvjetom da je dobro informiran, odgovoran, svjestan, budan i kritičan.<sup>35</sup>

### 4.2. Novi mediji

Novi mediji počeli su se nazirati još u sedamdesetima godinama prošlog stoljeća, a do danas su ostali vrlo labavo regulirani, fleksibilni, hibridni i interaktivni. Razvijaju se brzo i imaju veliku komunikacijsku primjenu, ali njihova uloga još nije posve definirana.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Rotar Zgrabljic, N. (2011) Masovni mediji i digitalna kultura. U: Rotar Zgrabljic, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 40.

<sup>34</sup> Isto. Str. 40-42.

<sup>35</sup> Šišak, M. (2009) Javnost i novi mediji. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 81.

Postavlja se pitanje gdje je granica između starih i novih medija? Brojni elementi novosti, koji se uobičajno pripisuju novim medijima postoje već dugo. Iz tog razloga, naziv „novi mediji“ moguće je koristiti tako da se ne stavlja „nepremostive granice“ između novih i starih medija.<sup>37</sup>

Prvo obilježje novih medija je digitalnost, novi mediji obrađuju podatke u digitalnom obliku. Riječ „digitalan“ dolazi iz latinskoga „digitus“, a znači „prst“ ili „broj“, a pridjev „digitalan“ može se koristiti kao sinonim za „brojčani“. Iz toga slijedi da digitalizirati neku informaciju znači predstaviti je preko niza brojaka, u svijetu informatike radi se o binarnim brojkama odnosno bitovima. Jednom pretvorena informacija u digitalni oblik, lako se može prerađivati i to na različite načine. Digitalne informacije lako se prenose i lako se pohranjuju. Drugo obilježje jest multimedijalnost odnosno raščlamba sadržaja preko raznih čulnih i izražajnih kanala: zvučnog, grafičkog, nepokretnih ili pokretnih slika, pisanih tekstova. Nove medije često se naziva i interaktivnima. Po Gallinu, interakcija je odnos između dva ili više subjekta u tijeku kojeg svaki subjekt ponovno modificira svoje ponašanje s obzirom na ponašanje ili djelovanje drugoga. Kod novih medija, interaktivnošću se smatra „mjera moguće sposobnosti nekoga medija da korisniku dopusti utjecaj na sadržaj i/ili formu prenesene komunikacije“. Paccagnella navodi tri razine interaktivnosti. Na prvoj se razini korisnik ograničava na ostvarivanje mogućnosti da selektira, drugim riječima odabire koje će informacije primiti od onih koje su unaprijed kodificirane. Na prvoj razini, medij je još uvijek jednosmjernan i ne predviđa povratni kanal za povratnu spregu (feedback). Primjeri ove vrste interaktivnosti su teletekst i televizijski programi, mi biramo stranice koje ćemo pročitati odnosno programe koje ćemo gledati, oni se stalno mijenjaju, ali mijenjaju se neovisno o nama i ne možemo poslati povratnu informaciju. Na drugoj razini, medij predviđa povratni kanal da bi primio informacije od korisnika i na taj način funkcionira world wide web; korisnik na svoj zahtjev serveru komunicira, a onda server odgovara na njegov zahtjev. Daljnja razina obuhvaća informacije koje korisnik sam proizvodi i zatim stavlja u optjecaj.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Rotar Zgrabljic, N. (2011) Masovni mediji i digitalna kultura. U: Rotar Zgrabljic, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 42.

<sup>37</sup> Labaš, D. (2009) Međuljudska komunikacija. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 14-15.

<sup>38</sup> Labaš, D. (2009) Međuljudska komunikacija. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 15-17.



Hipertekst je još jedna karakteristika tipična za nove medije, to je skup informacija koje su međusobno povezane na nelinearan način, a mogu se koristiti personalizirano, sam korisnik odlučuje kako će čitati neki hipertekst. On predstavlja mrežu logičnih veza između koncepata i blokova informacija tako da poštuje naravnu nesekvencijalnost ljudske misli. World wide web danas predstavlja najbolji uspješni primjer hiperteksta.<sup>39</sup>

McLuhan je skovao pojam re-medijacije koji označuje prihvaćanje jednog medija kao sadržaja nekog drugog medija. Novi mediji ne zamjenjuju one medije koji su im prethodili, već s njima uz bok dovode do transformacijskih procesa. Uvođenjem novih medija čovjek je u mogućnosti odašiljati istu poruku istodobno velikom broju ljudi. Usvajanjem novih medija, čovjek se u kratkom vremenu morao i jezikom i razmišljanjem prilagoditi na nove komunikacijske strukture i organizaciju međuljudskih odnosa. Osoba koja se koristi masovnim medijima slikovitija je, krajnje tankočutna, vezana na neposrednu intuiciju i na sferu trenutačnosti.<sup>40</sup>

Novi mediji za razliku od starih medija omogućuju svi-prema-svima komuniciranje, omogućuju istodobno primanje, izmjenu i redistribuciju kulturnih objekata, dislokaciju komunikativnih aktivnosti od mjesta njihova nastanka, pružaju trenutačan globalni kontakt i dodaju modernog odnosno postmodernog subjekta stroju koji je umrežen.<sup>41</sup>

### **4.3. Stari i novi korisnici medijskih sadržaja**

Odnos „starih“ i „novih“ korisnika medijskih sadržaja potpuno se promijenio zahvaljujući konvergenciji medija. Konvergencija medija mijenja odnos između postojećih tehnologija, industrije, tržišta, žanrova i publika. Danas uređaji imaju mnogo više od jedne, osnovne funkcije, a i pojedina funkcija može se odvijati na više različitih uređaja. Mobitel tako imaju funkciju telefonskog razgovora, slanja poruka, razmjene sadržaja, pretraživanje interneta, korištenje društvenih mreža, igranje igrice itd. Prije digitalne ere konzumenti medijskih sadržaja bili su pasivni i nije postojao način da se aktivno uključe u stvaranje sadržaja (osim direktnog uključivanja gledatelja ili slušatelja putem telefonske veze) dok

---

<sup>39</sup> Isto. Str. 18.

<sup>40</sup> Isto. Str. 19-20.

<sup>41</sup> Šišak, M. (2009) Javnost i novi mediji. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 87.

danas, u vrijeme posvemašne digitalne komunikacije, svatko može putem raznih internetskih oblika uključivanja u globalnu mrežu napisati ili pokazati što god želi.<sup>42</sup>

Tako su „stari“ korisnici pasivni, predvidljivi, lokalni i nacionalni, statični odnosno vezani uz jedan medij, vjerni nekom mediju ili programu, nezatjevni su jer nema mnogo sadržaja, privatno su kritični – medij im drugo ne omogućava, izolirani su pojedinci, tihi i medijski nevidljivi, poslušni, plaćaju uslugu, teško ih je organizirati odnosno potaknuti da se angažiraju oko nekog pitanja, strpljivo čekaju informaciju, stacionirani su jer primaju informaciju na mjestu gdje je smješten prijemnik, tehničku su manje snalažljivi i korisnici su sadržaja.<sup>43</sup>

Za razliku od njih, „novi“ korisnici su aktivni, nepredvidljivi, globalni, dinamični jer koriste više medija i lako prestanu koristiti jedan i počinju koristiti drugi, nisu vjerni jer imaju veliki izbor i biraju što im se sviđa, zahtjevni su jer očekuju mnog kvalitetnog sadržaja, javno su kritični - medij im omogućava globalnu publiku i mogućnost provjere dobivene informacije, društveno su umreženi, bučni i medijski eksponirani, neposlušni, žele besplatnu uslugu, organizirani – putem društvenih mreža lako se organiziraju i angažiraju oko nekog njima važnog pitanja, nestrpljivi su jer traže informaciju odmah u trenutku njezina događanja, mobilni su jer primaju informacije ondje gdje se trenutačno nalaze, bolje razumiju i koriste tehnologiju i korisnici su, ali i stvaratelji sadržaja.<sup>44</sup>

#### **4.4. Problem digitalne podjele**

Kada se sintagma „digitalna podjela“ prvi puta pojavila devedesetih godina u SAD-u, ona se koristila za opisivanje nejednakog pristupa računalima i internetu od strane različitih pojedinaca, socijalnih zajednica i država. No, ubrzo se primijetilo kako se digitalna podjela ne odnosi samo na podjelu između imaoca i nemaoca, već se diskurs s pitanja pristupa i povezanosti proširio na pitanje načina uporabe i doprinosa suvremenoj informacijskoj – komunikacijskoj tehnologiji (IKT), posebice internetu. Tako se danas sintagma „digitalna

---

<sup>42</sup> Stančić, H. (2011) Načela digitalne komunikacije. U: Rotar Zgrabljčić, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 62-63.

<sup>43</sup> Isto. Str. 65.

<sup>44</sup> Isto. Str. 65.

podjela“ odnosi na širok spektar socijalnih razlika u pristupu i načinima te mogućnostima uporabe računala i interneta. Digitalna podjela očituje se i u manje opipljivim čimbenicima kao što su individualna znanja, sposobnosti i vještine te vrsta i kvaliteta uporabe resursa suvremene digitalne tehnologije. Kassam, Iding i Hogenbirk digitalnu podjelu promatraju kao multidimenzionalan fenomen koji obuhvaća 3 različita aspekta, a to su globalna, socijalna i demokratska podjela.

1. Globalna se podjela odnosi na razlike u pristupu internetu između razvijenih zemalja i zemalja u razvoju.
2. Socijalna podjela odnosi se na razlike između informacijski bogatih i siromašnih unutar svake nacije.
3. Demokratska podjela odnosi se na razlike između članova online zajednica koje koriste sve raspoložive digitalne izvore i alate s ciljem mobiliziranja, angažiranja i participiranja u javnom životu i onih koji ih ne koriste.<sup>45</sup>

Glavni aspekti digitalne podjele koja se očituje u informacijskom isključivanju pojedinaca, društvenih skupina ili cijelih društava jesu ekonomski resursi (visoki troškovi nabave računala, telekomunikacija i ulaganja u infrastrukturu), geografija (razlike između urbanih i ruralnih naselja i njihovih mogućnosti), dob (mlađi uče brže i lakše usvajaju tehnološke novine), rod (žene čine dvije trećine nepisanih u svijetu), jezik (dominacija engleskog jezika), obrazovanje, društvena i kulturna osnova, zaposlenje (u mnogim zemljama pristup internetu moguć je isključivo s radnog mjesta), invaliditet (IKT pruža jedinstvenu mogućnost društvene integracije osoba s invaliditeom, no ipak se događa da one nailaze na niz poteškoća fizičke, ekonomske, društvene ili psihološke prirode).<sup>46</sup>

Brzi napredak tehnologije mogao bi pružiti nove mogućnosti razvoja za brojne izolirane regije, postoje optimistične prognoze koje predviđaju da će zemlje u razvoju, uz političku volju i međunarodnu ekonomsku pomoć, nakon opremanja suvremenom tehnologijom i obrazovanja ljudi, uključiti se u svjetska zbivanja i tokove. Prema predviđanjima, najveće

---

<sup>45</sup> Dimić Vrkić, J. (2014) Problem digitalne podjele. Napredak, 154(4) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=204690](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=204690) (20.6.2019.) Str. 420-421.

<sup>46</sup> Dimić Vrkić, J. (2014) Problem digitalne podjele. Napredak, 154(4) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=204690](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=204690) (20.6.2019.) Str. 421-428.

razlike u budućnosti bit će između društava koje proizvode sadržaje i onih koje će plasirane sadržaje i informacije tek primiti.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Isto. Str. 428-431.

## 5. Informacijsko opismenjavanje u trećoj životnoj dobi

U većini zemalja, starost počinje sa 65 godina, a u Hrvatskoj je to i godina kada većina radno sposobnih građana odlazi u mirovinu. Svjetska zdravstvena organizacija starost dijeli na tri razdoblja: raniju starost (65-74 godine), srednju (75-84 godine) te duboku starost (85+). Prema podacima Ujedinjenih naroda omjer građana koji imaju 65 godina i više, u Hrvatskoj, a i u drugim zemljama ubrzano će rasti do 2050. godine.<sup>48</sup>

Cjeloživotno učenje i aktivnosti nakon odlaska u mirovinu temelj su kvalitetnog starenja u informacijskom društvu. Informacijsko društvo omogućuje starijim osobama da kao aktivni građani iskorištavanjem cijelog potencijala informacijsko-komunikacijskih (IKT) usluga i proizvoda u potpunosti razvijaju gospodarstvo i društvo u cjelini. Osobe treće životne dobi posjeduju mnogo znanja o kulturnoj baštini i povijesti koje mogu dijeliti s mlađom generacijom i pritom zajedničkim naporima mogu stvoriti nove resurse bazirane na IKT. Interakcija među generacijama pruža dvosmjernu razmjenu znanja te je takvo međugeneracijsko učenje važan aspekt društva. Osobe treće životne dobi za razliku od mladih slobodno odlučuju ako i što žele naučiti te nisu ograničeni specifičnim nastavnim programima. Iz tog razloga, kod osoba treće životne dobi motivacija za učenjem ovisi o tome koliko će korisni biti rezultati učenja te zbog toga proučavanje potreba i motivacija osoba treće životne dobi za učenjem od najvećeg su značaja pri razvoju obrazovnih projekata.<sup>49</sup>

### 5.1. Područja interesa

Najstariji od svih dobnih skupina često su najviše zainteresirani za pitanje zdravlja dok nešto mlađe zanimaju aktivnosti poput učenja novog stranog jezika. IKT također može biti zanimljiva kao važan dio učenja jer omogućava sredstva za nove aktivnosti poput komuniciranja s obitelji i međusobnu povezanost s drugim ljudima. Od iznimne je važnosti

---

<sup>48</sup> Lukačević, S.; Radmilović, D.; Balog Petr, K. (2012) Digitalne kompetencije i treća životna dob : analiza programa informatičkog i informacijskog opismenjavanja korisnika treće životne dobi Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61 (1) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=318144](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=318144) (12.6.2019.) Str. 126-127.

<sup>49</sup> Crnković, S.; Bistrović Budiselić, A.; Pogračić, I. Komunikacijske tehnologije i treća životna dob. Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih. URL: [https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic\\_i\\_dr.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf) (15.6.2019.) Str. 229-230.

učenje praktičnih zadataka poput načina upravljanja novcem (e-bankarstvo), kako se brinuti za svoju sigurnost, kako je organiziran prijevoz invalidnih osoba i sl.<sup>50</sup>

Prema istraživanju istraživačkog centra Pew, najpopularnije internet aktivnosti među američkim starijim građanima su korištenje elektroničke pošte, pronalaženje informacija o hobijima, traženje informacija o zdravlju, zabava, čitanje novina i čitanje vremenske prognoze.<sup>51</sup>

## 5.2. Prepreke u učenju

Jedna od prvih prepreka pri korištenju interneta i informacijskih tehnologija je otpor i negativne emocije koje osobe treće životne dobi imaju prema novim nepoznatim tehnologijama. Što je osoba starija to je otpor uglavnom veći.<sup>52</sup>

Kontinuiranom učenju preduvjet su dobro fizičko i mentalno zdravlje. Tri najvažnije prednosti cjeloživotnog učenja su zdravlje tijela, uma i duha tako da čin učenja za osobe treće životne dobi može biti cilj sam po sebi jer im omogućuje da ostanu aktivni i da izbjegnu izoliranost. Različiti ljudi imaju različite vrste prepreka te je zato nužno uzeti u obzir više vrsta učenika i nastojati identificirati potrebe i prepreke tih ciljanih skupina. Što se tiče osoba treće životne dobi, javljaju se problemi s fizičkim zdravljem. Tu ubrajamo fizička ograničenja sluha, vida i motorike, zatim ograničenja kognitivnih sposobnosti kao što su radna memorija (s godinama se usporava brzina obrade informacija te je rasuđivanje slabije), a to usporava učenje. No ipak, kognitivne sposobnosti su individualne i obuka se može individualizirati i imati fokusirani pristup. Spol i prethodno obrazovanje također su čimbenici koji utječu na aktivnost prilikom učenja. Vještine samoobrazovanja bolje usvajaju visokoobrazovani zbog svojeg samopouzdanja da su sposobni naučiti. Nedostatak motivacije također može biti prepreka u učenju. Na nedostatak motivacije može utjecati i prevelika udaljenost obrazovne ustanove od mjesta stanovanja i zato fizičku lokaciju, laku dohvatljivost i relevantan sadržaj treba dovesti u neposrednu blizinu starijih osoba. Jedna od prepreka odnosi se i na financijski

---

<sup>50</sup> Crnković, S.; Bistrović Budiselić, A.; Pogračić, I. Komunikacijske tehnologije i treća životna dob. Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih. URL: [https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic\\_i\\_dr.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf) (15.6.2019.) Str. 231.

<sup>51</sup> Lukačević, S.; Radmilović, D.; Balog Petr, K. (2012) Digitalne kompetencije i treća životna dob : analiza programa informatičkog i informacijskog opismenjavanja korisnika treće životne dobi Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61 (1) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=318144](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=318144) (12.6.2019.) Str. 129.

<sup>52</sup> Isto. Str. 128.

aspekt. Poneke osobe treće životne dobi zbog malih mirovina ne mogu si priuštiti plaćanje tečajeva te kupnju resursa i alata.<sup>53</sup>

IKT alati i korisničko sučelje često su nepristupačni osobama treće životne dobi i to otežava učenje. To mogu biti zbunjujući zasloni s puno elemenata, komplicirani aplikacijski izbornici koji su k tome često i na stranom jeziku, premali tekst, poteškoće s motorikom koje utječu na preciznost ruku, a to otežava korištenje IKT.<sup>54</sup>

### 5.3. Domaći projekti informacijskog opismenjavanja

Učenje potpomognuto IKT-om ne odnosi se isključivo na rad na računalu već se IKT alati mogu koristiti na mjestima gdje se ljudi okupljaju zbog učenja i socijalne interakcije u nekom prostoru.<sup>55</sup>

U mnogim zemljama pokreću se radionice za pružanje IKT pismenosti pa tako i u Hrvatskoj. Od domaćih projekata koji se tiču informacijskog osposobljavanja osoba treće životne dobi imamo besplatne radionice pod pokroviteljstvom KGZ-a naziva "65+", tečaj informatike za umirovljenike u Gradskoj knjižnici Zadar, radionice u Gradskoj knjižnici Marka Marulića u Splitu i informatičku radionicu „Miš u ruke“ koju provodi Gradska knjižnica i čitaonica Ante Jagar u Novskoj. Navedene knjižnice, na svojim radionicama, osobe treće životne dobi uče osnovama rada na računalu, korištenju programa Microsoft Office Word, osnovama pretraživanja interneta i slanju elektroničke pošte.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> Crnković, S.; Bistrotić Budiselić, A.; Pogračić, I. Komunikacijske tehnologije i treća životna dob. Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih. URL: [https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic\\_i\\_dr.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf) (15.6.2019.) Str. 231-232.

<sup>54</sup> Isto. Str. 233.

<sup>55</sup> Isto. Str. 233.

<sup>56</sup> Lukačević, S.; Radmilović, D.; Balog Petr, K. (2012) Digitalne kompetencije i treća životna dob : analiza programa informatičkog i informacijskog opismenjavanja korisnika treće životne dobi Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61 (1) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=318144](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=318144) (12.6.2019.) Str. 130-131.

## 6. Istraživanje korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica

### 6.1. O knjižnici

Gradska knjižnica Velika Gorica obuhvaća Središnji odjel, Dječji odjel te Područnu knjižnicu Galženicu. Središnji odjel za odrasle centralna je lokacija Gradske knjižnice Velika Gorica, a prostor je otvoren 2006. godine u sklopu obilježavanja nacionalne manifestacije Mjesec hrvatske knjige. U slobodnom pristupu nalazi se preko 35,000 knjiga, što hrvatske, a što strane beletristike te stručnu, znanstvenu i znanstveno-popularnu literaturu. Također, u prostoru Središnjeg odjela, nalazi se i studijska čitaonica namijenjena za boravak i tihi rad učenika i studenata te sve korisnike koji žele koristiti knjige iz referentne zbirke, zaštićenog fonda ili Zavičajne zbirke. U Središnjem odjelu za odrasle, redovito se organiziraju razna događanja poput tribina, susreta s autorima, predstavljanja knjiga, prigodne izložbe i sl.<sup>57</sup>

Područna knjižnica Galženica otvorena je 1980. godine. Fond od oko 50,000 knjiga sastoji se od općeg fonda, dječjeg fonda i priručne zbirke. Oko pola fonda nalazi se u spremištu. U Područnoj knjižnici nalaze se dva korisnička računala s pristupom internetu, čitaonica novina i časopisa te studijska čitaonica. Kao i pri Središnjem odjelu, redovito se organiziraju različite kulturne aktivnosti kao što su književni susreti, tribine, promocije knjiga, prigodne izložbe, radionice te interaktivna druženja s poznatim osobama iz znanstvenog, kulturnog i društvenog života.<sup>58</sup>

Od početka 2008. godine sve tri lokacije su umrežene, čime je korisnicima omogućeno korištenje usluga knjižnice u svim lokacijama s jedinstvenom članskom iskaznicom.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Gradska knjižnica Velika Gorica. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/sredisnji-odjel-za-odrasle/> (15.8.2019.)

<sup>58</sup> Isto. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/galzenica/> (15.8.2019.)

<sup>59</sup> Isto. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/povijest-gradske-knjiznice-velika-gorica/> (15.8.2019.)



## **6.2. Uzorak i prikupljanje podataka**

Istraživanje informatičke, informacijske i medijske pismenosti korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica provodilo se u Područnoj knjižnici Galženica te pri Središnjem odjelu u vremenskom periodu od kraja srpnja do polovice kolovoza 2019. godine. Istraživanjem se htjelo obuhvatiti sve dobne skupine, od učenika do osoba treće životne dobi (65+) kako bi usporedba informatičke, informacijske i medijske pismenosti osoba mlađe i starije životne dobi bila uspješna. Podijeljeno je 100 upitnika, od toga 60 pri Središnjem odjelu, a 40 u Područnoj knjižnici.

## **6.3. Anketa**

Kako bi se saznala informatička, informacijska i medijska pismenost korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica, anketa je sastavljena od 18 pitanja, u najvećem dijelu vezanih uz navedene pismenosti. Anketa je anonimna tako da korisnici mogu bez srama, što iskrenije odgovoriti na postavljena pitanja. U anketi se nalazi samo jedno pitanje otvorenog tipa koje od korisnika zahtijeva da napišu svoju definiciju informacijske pismenosti ili zaokruže odgovor da ne znaju što je to. Kako je informacijska pismenost teško mjerljiva, ovo pitanje uvršteno je s ciljem uvida u znanje korisnika o samom pojmu. Odgovore na to pitanje, autorica rada podijelila je na točne i netočne odgovore. Prva 3 pitanja odnose se na opće karakteristike korisnika kao što su dob, spol i razina obrazovanja. Sljedeća dva pitanja donose informacije o učestalosti odlaska u knjižnicu i razlog posjećivanja iste. Cilj tih pitanja bilo je stvaranje općeg profila korisnika.

### **Pitanja koja se odnose na informatičku pismenost su:**

- Zna li se služiti računalom?
- Zna li se služiti MS Office programima?
- Zna li se služiti elektroničkom poštom?
- Koliko često koristite internet?
- Na internetu najviše vremena trošim na: (ponuđene sadržaje)

### **Pitanja koja se odnose na informacijsku pismenosti su:**

- Kada tražim neku informaciju na internetu: (nađe li korisnik informaciju ili ne?)
- Kada tražim neku informaciju u knjizi/enciklopediji: (nađe li korisnik informaciju ili ne?)

- Za mene je informacijska pismenost:
- Smatrate li se informacijski pismenom osobom?

**Pitanje koje se odnosi na medijsku pismenost:**

- Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo?

**Pitanja koja se nadovezuju na prethodna pitanja s ciljem proširenja saznanja o korisnicima su:**

- Zanimaju li Vas radionice informatičke pismenosti i biste li ih pohađali?
- Koliko često posjećujete društvene mreže?
- Smatrate li da manje čitate i posuđujete knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama?

Dva pitanja nude mogućnost višestrukih odgovora (pitanje vezano uz razlog posjete knjižnici i pitanje kojim se želi doznati na što korisnici troše najviše vremena dok su na internetu).

#### **6.4. Cilj i svrha istraživanja**

Cilj istraživanja je ispitati razine informatičke, informacijske i medijske pismenosti korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica i usporediti pismenosti korisnika treće životne dobi sa svim ostalim dobnim skupinama. Svrha je utvrđivanje stvarnog stanja pismenosti i razvoj svijesti o važnosti informatičkog, informacijskog i medijskog opismenjavanja bez obzira na dob, spol i postojeće znanje.

#### **6.5. Hipoteze**

U istraživanju su postavljene 3 hipoteze. Kako je cilj istraživanja utvrditi informatičku, informacijsku i medijsku pismenost korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica te pritom usporediti pismenost korisnika treće životne dobi i pismenost svih ostalih dobnih skupina, hipoteze su:

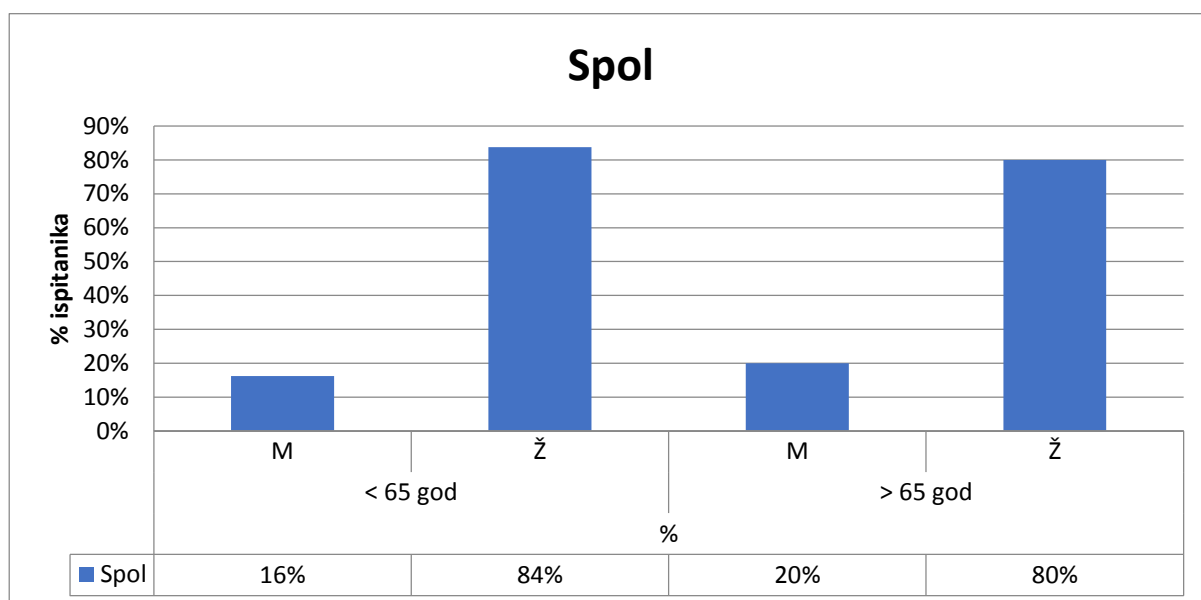
1. Korisnici treće životne dobi manje su informatički pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.
2. Korisnici treće životne dobi manje su informacijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.
3. Korisnici treće životne dobi manje su medijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.

Pitanja u anketi koncipirana su tako da potvrde ili pobiju navedene teze.

## 6.6. Rezultati istraživanja

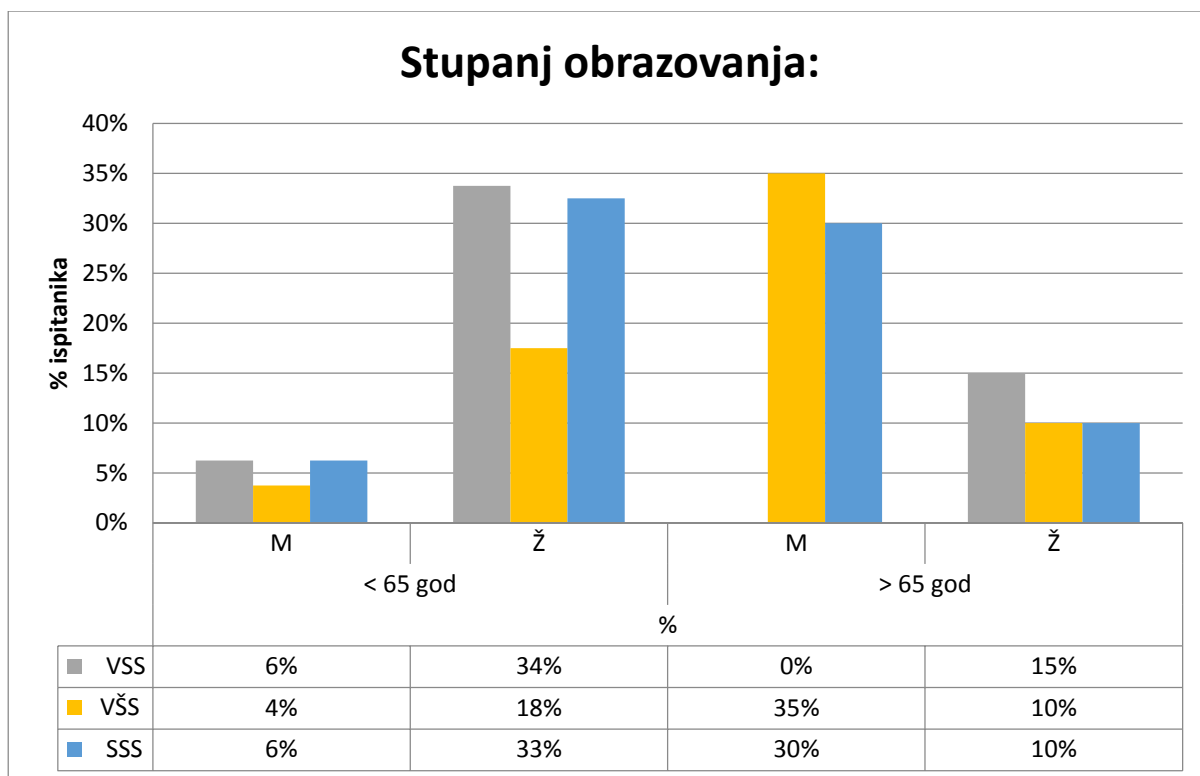
### 6.7. Pitanja općenitog tipa koja pobliže označavaju profil osobe

Anketu je ispunilo 100 korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica. Od 100 korisnika, 20 korisnika pripada populaciji 65+ ili trećoj životnoj dobi, dok ostalih 80 je mlađe od 65 godina. Najstarija korisnica koja je ispunila anketu ima 79 godina, dok najmlađa ima 16 godina. Godine korisnika mlađih od 65 najčešće su varirale između 30 i 50 godina. Od 20 korisnika populacije 65+, 16 je ženskog, a 4 muškog spola. Od 80 korisnika mlađih od 65, 67 je ženskog, a 13 muškog spola.



Grafikon 1. Spol korisnika

Anketu je, dakle, ispunilo 84% žena mlađih od 65 godina i 16% muškaraca mlađih od 65 godina te 80% žena treće životne dobi i 20% muškaraca treće životne dobi.

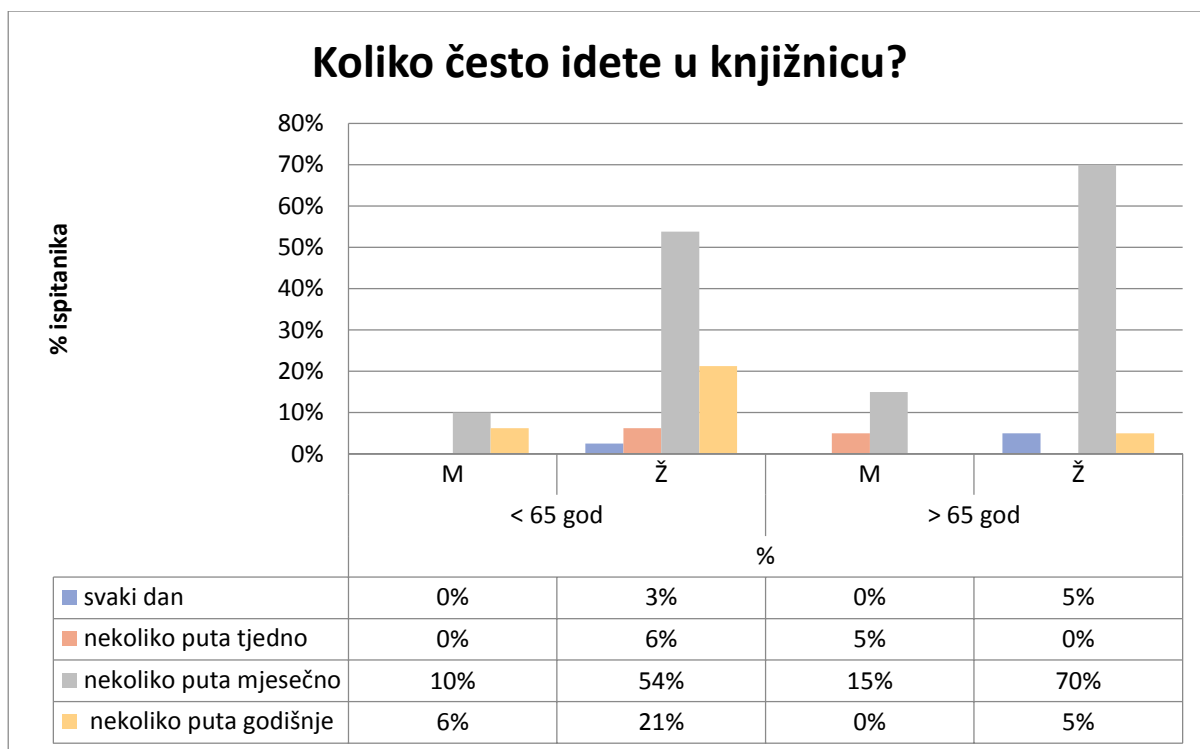


Grafikon 2. Stupanj obrazovanja

Što se tiče stupnja obrazovanja, 40% korisnika mlađih od 65 imaju visoku stručnu spremu (34% žena i 6% muškaraca), 22% imaju višu stručnu spremu (18% žena i 4% muškaraca) i 39% ih ima srednju stručnu spremu (33% žena i 6% muškaraca).

15% korisnica dobi 65+ imaju visoku stručnu spremu, 45% korisnika ima višu stručnu spremu (10% žena i 35% muškaraca) i 40% ih ima srednju stručnu spremu (10% žena i 30% muškaraca).

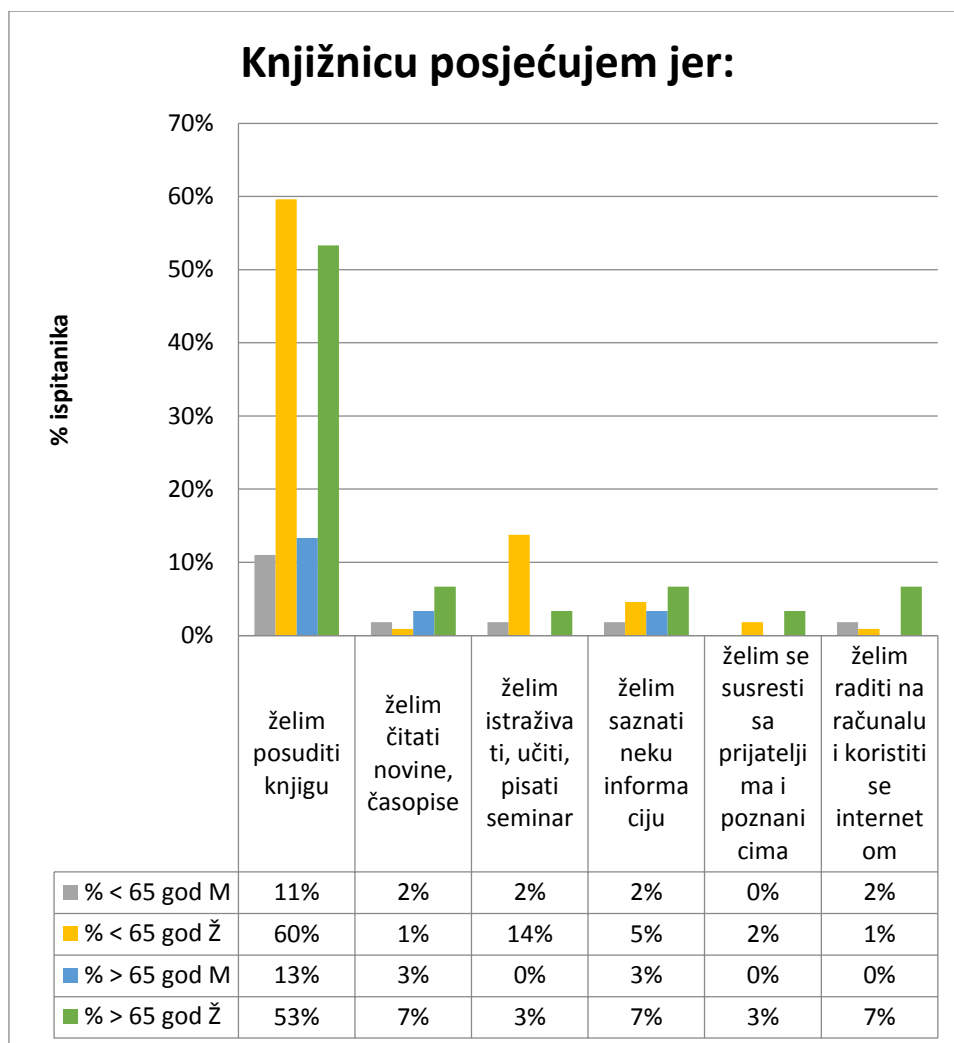
Može se primijetiti kako u ukupnom postotku srednje stručne spreme kod obje dobne skupine nema prevelike razlike, dok kod visoke stručne spreme, korisnici mlađi od 65 godina uvjerljivo vode sa 40% naspram 15%.



Grafikon 3. Koliko često idete u knjižnicu?

Sljedeće pitanje općenitog tipa odnosi se na učestalost odlaska u knjižnicu. Nekoliko puta mjesečno najzastupljeniji je odgovor kod korisnika mlađih od 65 godina. Za taj odgovor opredijelilo se 64% korisnika (54% žena i 10% muškaraca). Nakon toga slijedi odgovor nekoliko puta godišnje pa tako imamo 27% korisnika koji knjižnicu posjećuju nekoliko puta godišnje (21% žena i 6% muškaraca). Samo 6% žena knjižnicu posjećuje nekoliko puta tjedno, a 3% svaki dan (to su dvije korisnice).

Također kao i kod mlađih korisnika, odgovor nekoliko puta mjesečno najzastupljeniji se i kod korisnika dobi 65+. Čak 85% njih opredijelilo se za taj odgovor (70% žena i 15% muškaraca). Od ostalih ispitanih korisnika, jedna žena ide svaki dan (5%), jedan muškarac nekoliko puta tjedno (5%) i jedna žena nekoliko puta godišnje (5%).



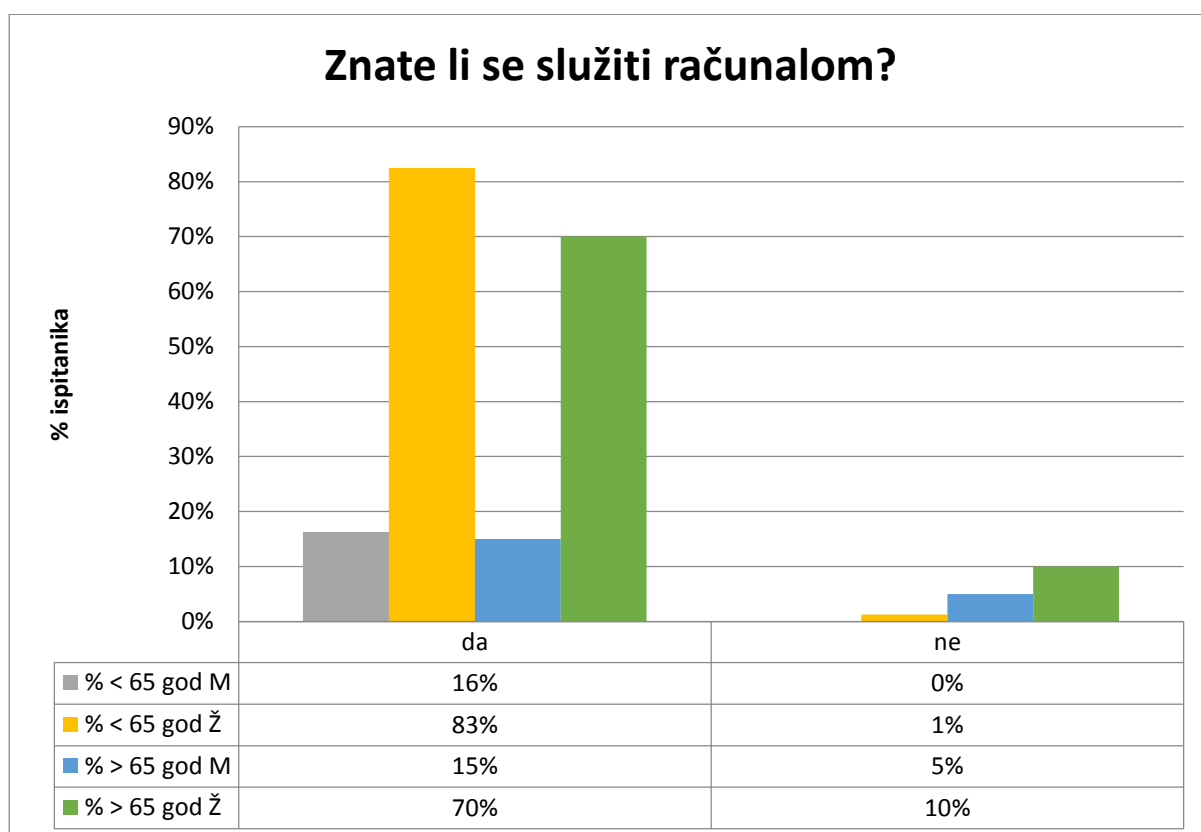
Grafikon 4. Knjižnicu posjećujem jer:

Razlog posjeta knjižnice zadnje je pitanje općenitog tipa. Na ovo pitanje korisnici su mogli odabrati više odgovora. Ovim pitanjem htjelo se doznati zašto korisnici posjećuju knjižnicu i ima li razlike u razlogu posjete između korisnika dobi 65+ i mlađih od 65. Kako se iz grafikona vidi, najčešći razlog posjete i kod korisnika dobi 65+ i kod mlađih od 65 jest posuđivanje knjiga. Tako kod mlađih od 65 imamo 71% korisnika koji knjižnicu posjećuju radi posudbe knjiga (ovaj odgovor odabralo je 65 žena od ukupno 67 ispitanih i 12 muškaraca od ukupno 13 ispitanih), a kod korisnika treće životne dobi 66% korisnika (ovaj odgovor odabrale su sve ispitanice žene i muškarci treće životne dobi). Što se tiče drugih ponuđenih odgovora, očekivano je kako je nešto više korisnika mlađe dobi žele istraživati, učiti i pisati seminare nego što to žele korisnici treće životne dobi (16% mlađih korisnika i samo 3% starijih korisnika).

## 6.8. Pitanja vezana uz informatičku pismenost

Prva hipoteza u provedenom istraživanju jest: korisnici treće životne dobi manje su informatički pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina. Pitanja u anketi koja se tiču ispitivanja informatičke pismenosti jesu:

- Znete li se služiti računalom?
- Znete li se služiti MS Office programima?
- Znete li se služiti elektroničkom poštom?
- Koliko često koristite internet?
- Na internetu najviše vremena trošim na: (ponuđeni sadržaji)



Grafikon 5. Znete li se služiti računalom?

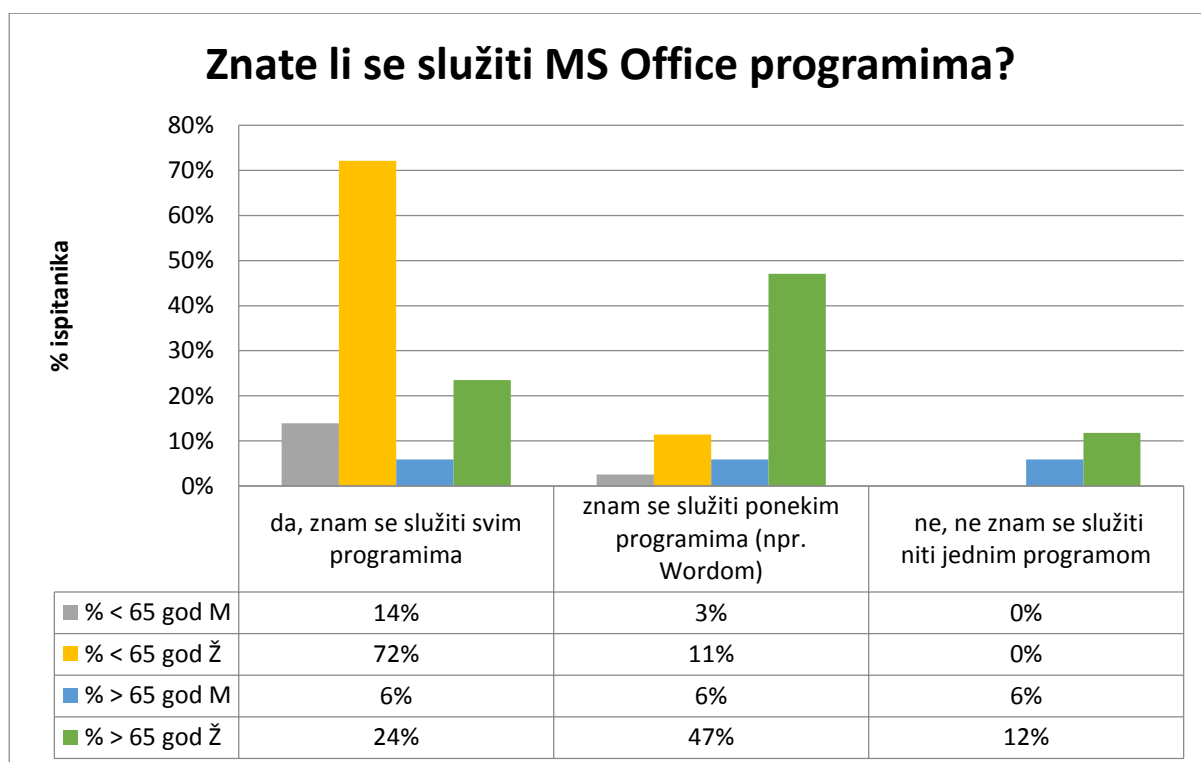
Iz navedenog grafikona vidimo kako je većina odgovora na pitanje znate li se služiti računalom i kod osoba mlađih od 65 godina i kod osoba dobi 65+ potvrdna. Tako imamo 99% osoba mlađih od 65 koje se znaju služiti računalom (samo jedna žena od svih ispitanih korisnika odgovorila je kako se ne zna služiti računalom što čini 1%). 85% korisnika treće životne dobi odgovorilo je kako se zna služiti računalom (od toga se ne znaju služiti 2 žene

od ispitanih 16 i 1 muškarac od ispitanih 4 odnosno ukupno 15% korisnika treće životne dobi).

Sljedeće pitanje vezano je na prethodno, ali nema izravne veze sa informatičkom pismenošću. Pitanje glasi: zanimaju li vas radionice informatičke pismenosti i biste li ih pohađali? Ponuđeni odgovori glase:

1. da
2. ne, ne znam što je to
3. ne, ne zanima me

Na ovo pitanje, bilo je potrebno odgovoriti samo ako se na prethodnom odgovorilo negativno tako da ovo pitanje ima mali uzorak odgovora. Jedina žena mlađa od 65 godina koja je odgovorila da se ne zna služiti računalom odgovorila je kako ne bi pohađala radionicu jer ju ne zanima. Troje korisnika dobi 65+ (2 žene i 1 muškarac) odgovorili su kako ih zanimaju radionice i kako bi ih pohađali.



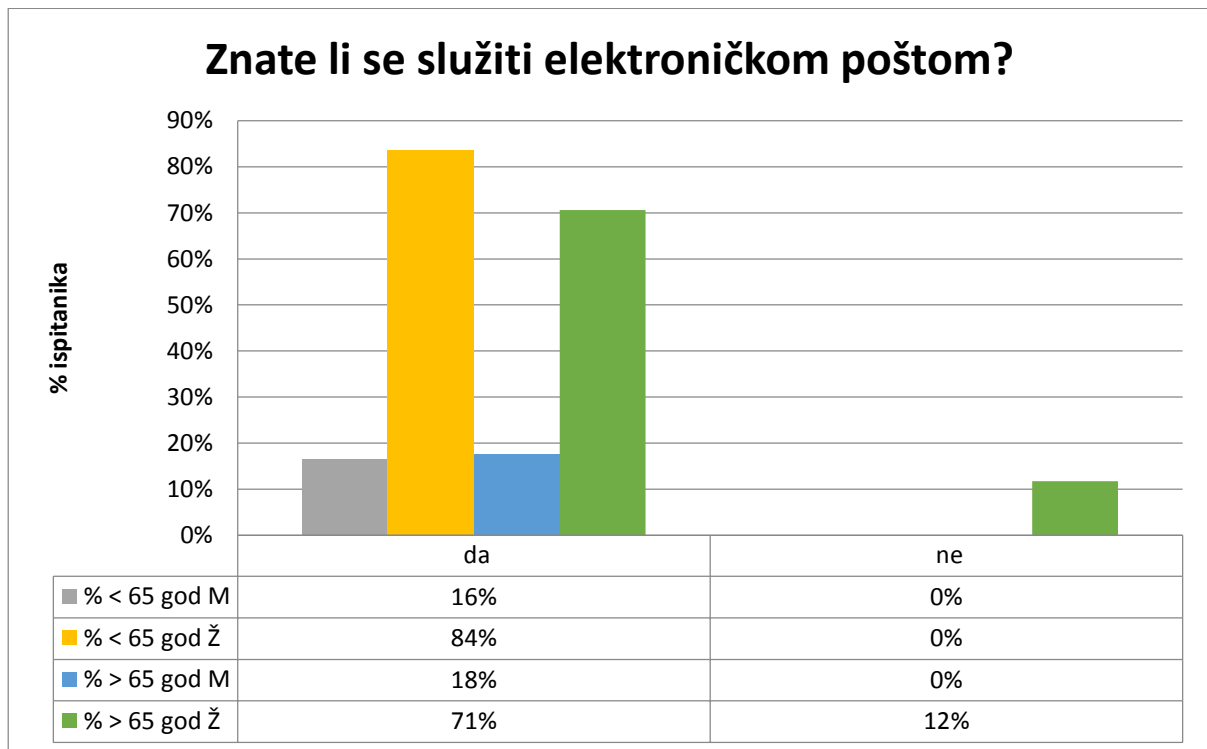
Grafikon 6. Znate li se služiti MS Office programima (Word, Excel, Powerpoint)?

Na ovo pitanje odgovarali su korisnici koji su zaokružili da se znaju služiti računalom. Najzastupljeniji odgovor korisnika mlađih od 65 godina bio je da se znaju služiti svim



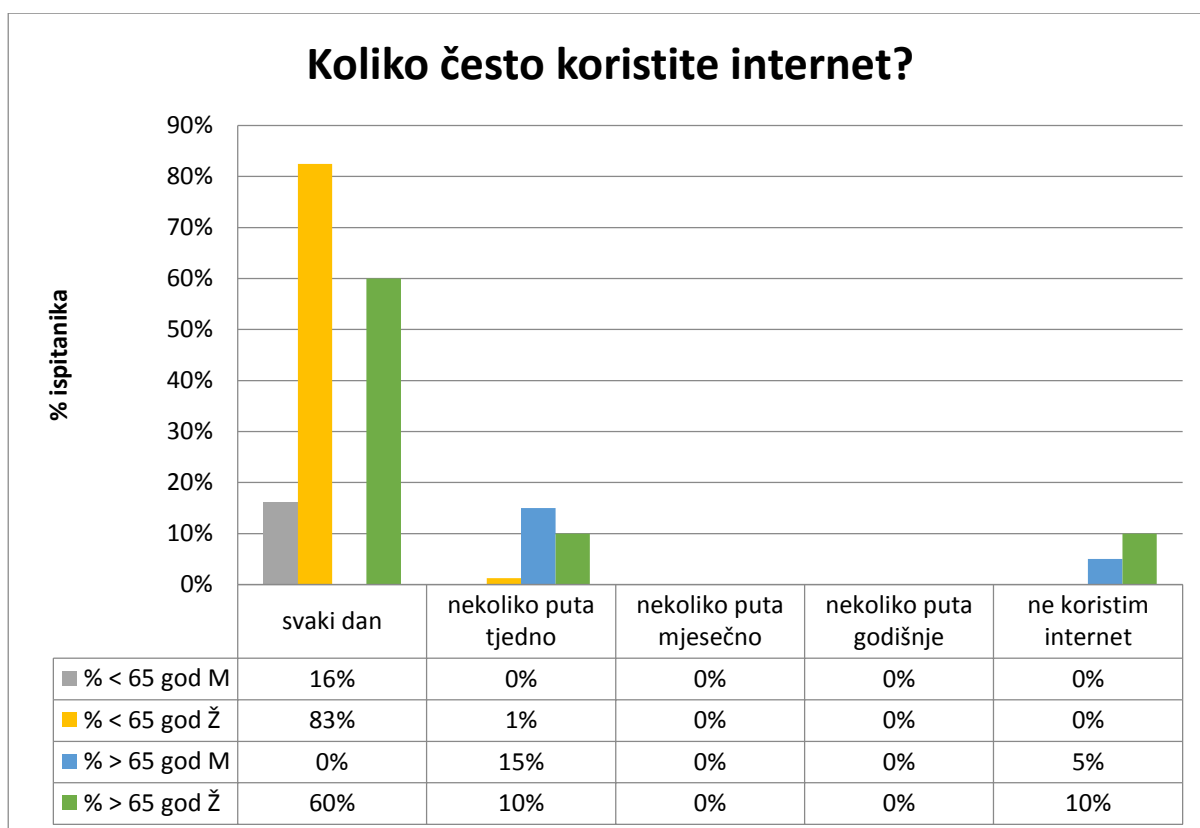
programima (86% ukupnih odgovora, a od toga 72% žena i 14% muškaraca). Nakon toga slijedi odgovor da se znaju služiti ponekim programima kao što je npr. Word (14% ukupnih odgovora, a od toga 11% žena i 3% muškaraca). Niti jedan korisnik nije odabrao odgovor da se ne zna služiti niti jednim programom.

Što se tiče korisnika treće životne dobi, najzastupljeniji odgovor je da se znaju služiti ponekim programima kao što je Word (53% ukupnih korisnika, a od toga 47% žena i 6% muškaraca). Nakon toga slijedi odgovor da se znaju služiti svim programima (30% ukupnih odgovora, a od toga 24% žena i 6% muškaraca). 18% korisnika treće životne dobi ne zna koristiti niti jedan program (1 muškarac i 2 žene).



Grafikon 7. Znate li se služiti elektroničkom poštom?

Na ovo pitanje odgovarali su korisnici koji su odgovorili da se znaju služiti računalom. 100% korisnika mlađih od 65 godina zna se služiti elektroničkom poštom (odnosno svi muškarci i sve žene mlađe od 65 godina). Većina korisnika starije životne dobi također se zna služiti elektroničkom poštom, ukupno njih 89%. Dvije žene starije životne dobi odgovorile su kako se ne znaju služiti elektroničkom poštom.



Grafikon 8. Koliko često koristite internet?

Na pitanje učestalosti korištenja interneta najzastupljeniji odgovor i kod mlađih i starijih korisnika bio je svaki dan. Iz toga slijedi da 99% korisnika mlađih od 65 godina internet koristi svaki dan. Jedna korisnica odgovorila je kako internet koristi nekoliko puta tjedno.

60% korisnica treće životne dobi internet koristi svaki dan. 25% korisnika internet koristi nekoliko puta tjedno dok 15% korisnika uopće ne koristi internet (dvije žene i jedan muškarac).

Na sljedeće pitanje „na internetu najviše vremena trošim na:“ nisu odgovarali korisnici koji ne koriste internet. Na ovom pitanju moglo se odabrati više ponuđenih odgovora. Ovim pitanjem htjelo se saznati na koje sadržaje korisnici troše najviše vremena na internetu te postoje li razlike između korisnika treće životne dobi i korisnika mladih od 65 godina u pogledu provedenih aktivnosti na internetu. Ponuđeni odgovori na pitanje „na internetu najviše vremena trošim na:“ jesu:

1. društvene mreže
2. YouTube
3. internet portale
4. pretraživanje informacija o zdravlju
5. komuniciranje s drugim osobama
6. gledanje vremenske prognoze
7. igranje igrice
8. pretraživanje informacija u edukativne svrhe
9. traženje recepata
10. ništa navedeno

Šest najčešćih odgovora koji su dali korisnici mlađi od 65 godine su:

1. društvene mreže (51 žena i 7 muškaraca)
2. pretraživanje informacija u edukativne svrhe (42 žene i 6 muškaraca)
3. YouTube (37 žena i 7 muškaraca)
4. komuniciranje s drugim osobama (37 žena i 4 muškaraca)
5. internet portale (26 žena i 6 muškaraca)
6. igranje igrice (24 žene i 5 muškaraca)

Šest najčešćih odgovora koji su dali korisnici treće životne dobi su:

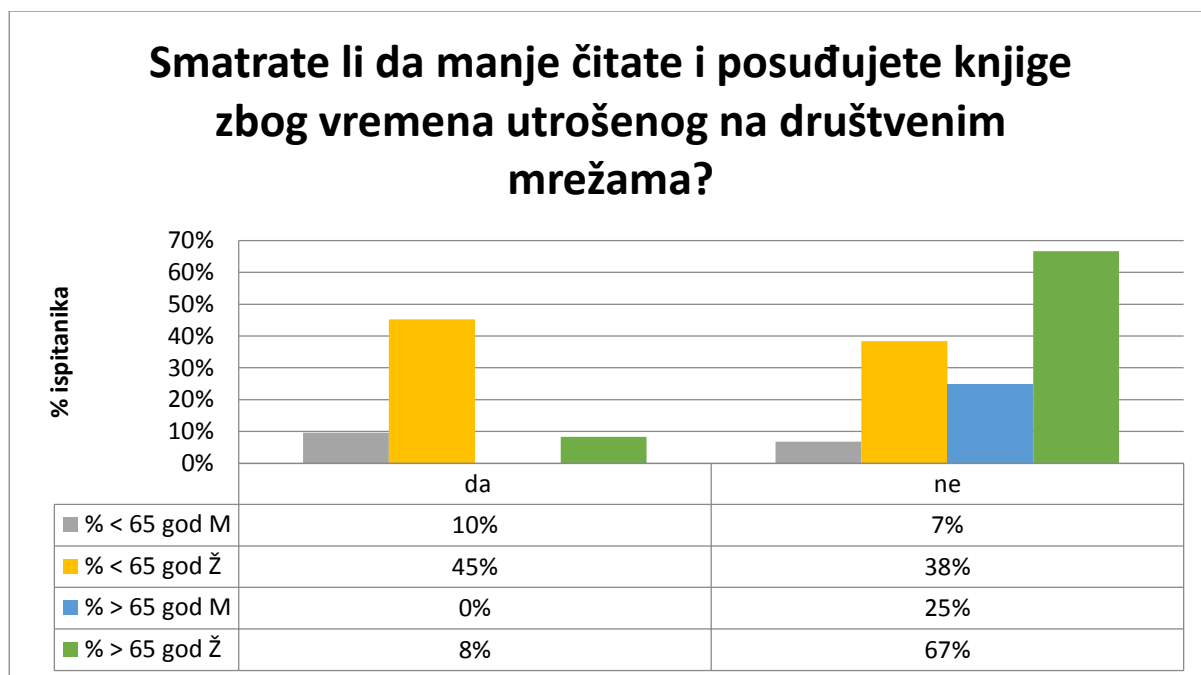
1. internet portale (8 žena i 1 muškarac)
2. pretraživanje informacija o zdravlju (5 žena i 1 muškarac)
3. traženje recepata (6 žena)
4. pretraživanje informacija u edukativne svrhe (5 žena i 1 muškarac)
5. gledanje vremenske prognoze (5 žena i 1 muškarac)
6. komuniciranje s drugim osobama (4 žene i 1 muškarac)

Sljedeća dva pitanja, „koliko često posjećujete društvene mreže?“ i „smatrate li da manje čitate i posuđujete knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama?“ nemaju izravne veze s pobijanjem ili potvrđivanjem hipoteze već se njima htjelo doznati događa li se trend smanjena čitanja zbog sveprisutnih i brzo rastućih društvenih mreža te kako društvene mreže utječu na čitalačke navike mlađih korisnika naspram starijih korisnika.

Na prvo pitanje „koliko često posjećujete društvene mreže?“ nisu odgovarali korisnici koji su odgovorili da ne koriste internet. 80% korisnika mlađih od 65 godina svaki dan posjećuju društvene mreže. Nakon toga slijedi odgovor nekoliko puta tjedno s 9% korisnika, 2% korisnika društvene mreže posjećuje nekoliko puta mjesečno, a 9% ih uopće ne posjećuje.

Kod korisnika treće životne dobi, najčešći odgovor je također da posjećuju društvene mreže svaki dan (41% korisnika), 24% korisnika društvene mreže posjećuje nekoliko puta tjedno, 6% nekoliko puta godišnje, a čak 29% ih uopće ne posjećuje. Iz ovog pitanja vidimo da korisnici treće životne dobi u većoj mjeri od mlađih korisnika ne posjećuju društvene mreže te je omjer između onih korisnika treće životne dobi koji društvene mreže posjećuju svakodnevno i onih koji ih posjećuju na tjednoj bazi manji od korisnika mlađe dobi.

Na pitanje „smatrate li da manje čitate i posuđujete knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama?“ nisu odgovarali korisnici koji ne koriste internet i ne posjećuju društvene mreže.



Grafikon 9. Smatrate li da manje čitate i posuđujete knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama?

Rezultat ovog upita je sljedeći: većina korisnika mlađih od 65 godina smatra kako manje čitaju i posuđuju knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama (55% korisnika je dogovorilo da, a 45% ne).

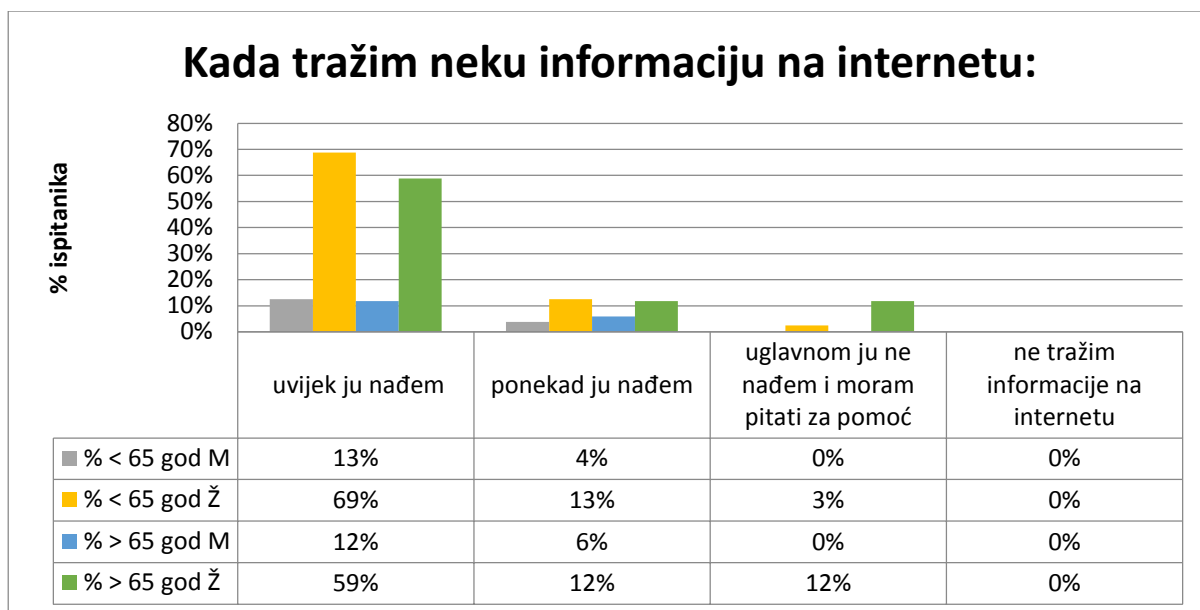
Za razliku od korisnika mlađih od 65 godina, korisnici treće životne dobi većinom su odgovorili kako smatraju da ne čitaju i posuđuju manje zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama (92% korisnika odgovorilo je ne, a samo 8% da).

Takve rezultate možemo povezati s dva prethodna odgovora. Korisnici mlađi od 65 godina odgovorili su da najviše vremena na internetu troše na društvene mreže te 80% istih svakodnevno posjećuju društvene mreže. Za razliku od njih, korisnici treće životne dobi ne troše toliko vremena na društvene mreže, 41% korisnika posjećuje ih svakodnevno dok ih 29% korisnika uopće ne posjećuje. Iz toga možemo zaključiti da društvene mreže imaju utjecaj na čitalačke navike korisnika mlađih od 65 godina te da na čitalačke navike utječe učestalost korištenja društvenih mreža.

## **6.9. Pitanja vezana uz informacijsku pismenost**

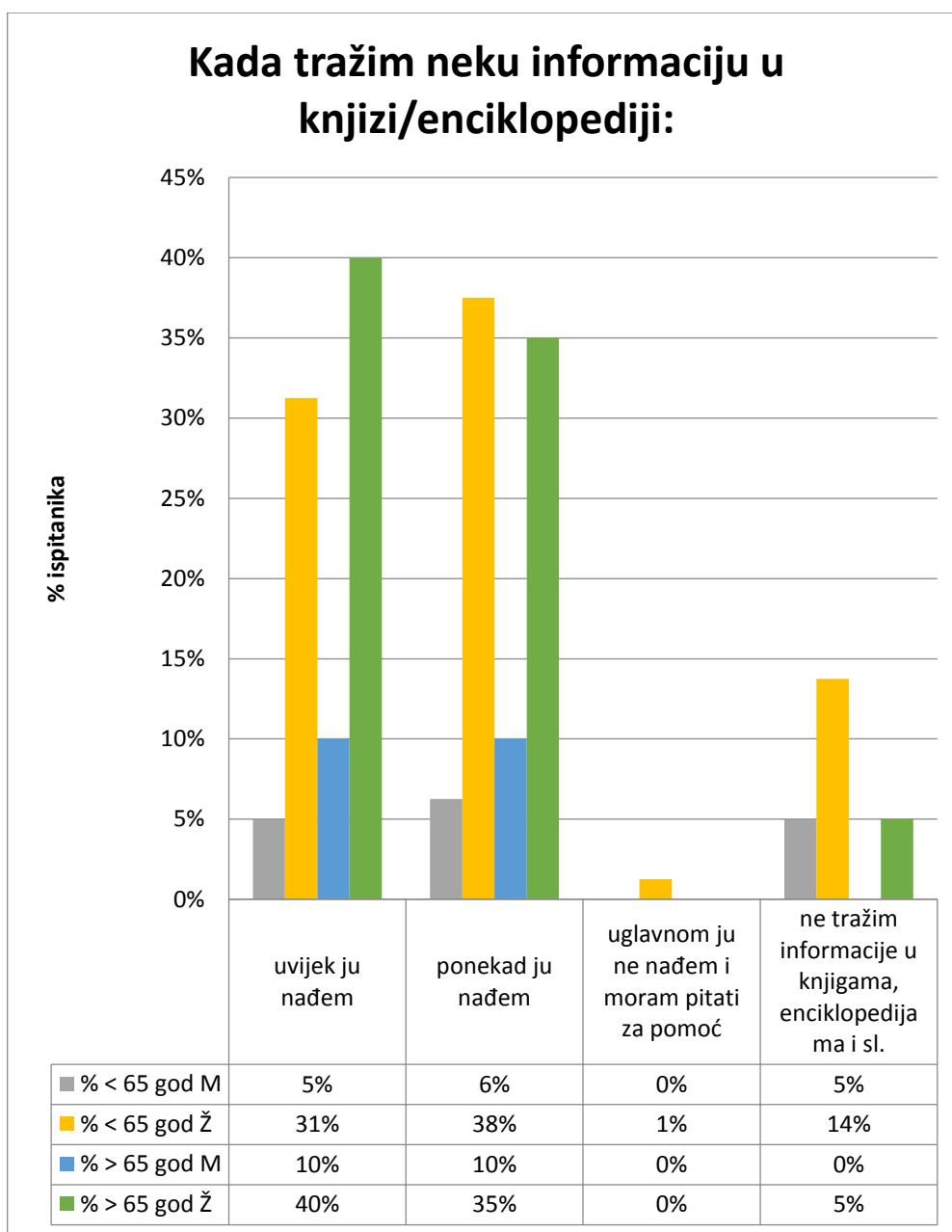
Druga hipoteza u provedenom istraživanju jest: korisnici treće životne dobi manje su informacijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina. Pitanja u anketi koja se tiču ispitivanja informacijske pismenosti jesu:

- Kada tražim neku informaciju na internetu: (nađe li ju korisnik ili ne)
- Kada tražim neku informaciju u knjizi/enciklopediji: (nađe li ju korisnik ili ne)
- Za mene je informacijska pismenost...
- Smatrate li se informacijski pismenom osobom?



Grafikon 10. Kada tražim neku informaciju na internetu:

Na prvo pitanje vezano za informacijsku pismenost korisnika većina korisnika i mlađih od 65 godina i korisnika treće životne dobi odgovorila je da uvijek nađu informaciju na internetu (82% korisnika mlađih od 65 godina, a od toga 69% žena i 13% muškaraca i 71% korisnika treće životne dobi, a od toga 59% žena i 12% muškaraca). Rezultati su gotovo identični kod odgovora ponekad ju nađem (17% korisnika mlađih od 65 godina i 18% korisnika treće životne dobi). 3% korisnica mlađih od 65 godina odgovorilo je kako informaciju uglavnom ne nađu i moraju pitati za pomoć (2 žene od ukupno 67 žena). 12% korisnica starije životne dobi također uglavnom ne nađu informaciju i moraju pitati za pomoć (2 žene od ukupno 16 žena). Niti jedna niti druga dobna skupina korisnika nije odgovorila da ne traže informacije na internetu.

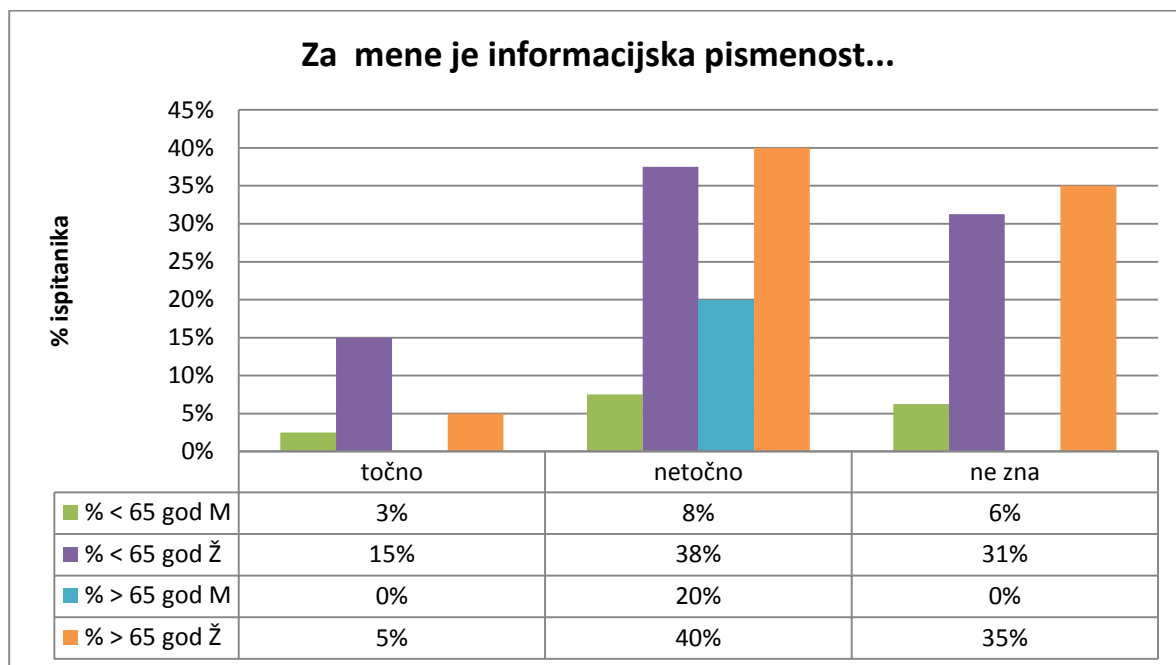


Grafikon 11. Kada tražim neku informaciju u knjizi/enciklopediji:

Iz ovog grafikona vidimo kako korisnici mlađi od 65 godina pri pronalasku informacije u knjigama i enciklopedijama u najvećem broju ponekad ju nađu (44% svih korisnika, a od toga 38% žena i 6% muškaraca.) 36% svih korisnika mlađih od 65 godina ju uvijek pronau. Jedna žena odgovorila je kako ju uglavnom ne nađe i mora pitati za pomoć, a 19% korisnika odgovorilo je kako ne traže informacije u knjigama, enciklopedijama i sl.

Korisnici treće životne dobi najčešće su odgovorili kako informaciju uvijek nađu (50%, a od toga 40% žena i 10% muškaraca). 45% korisnika ponekad nađe informaciju, a 5%

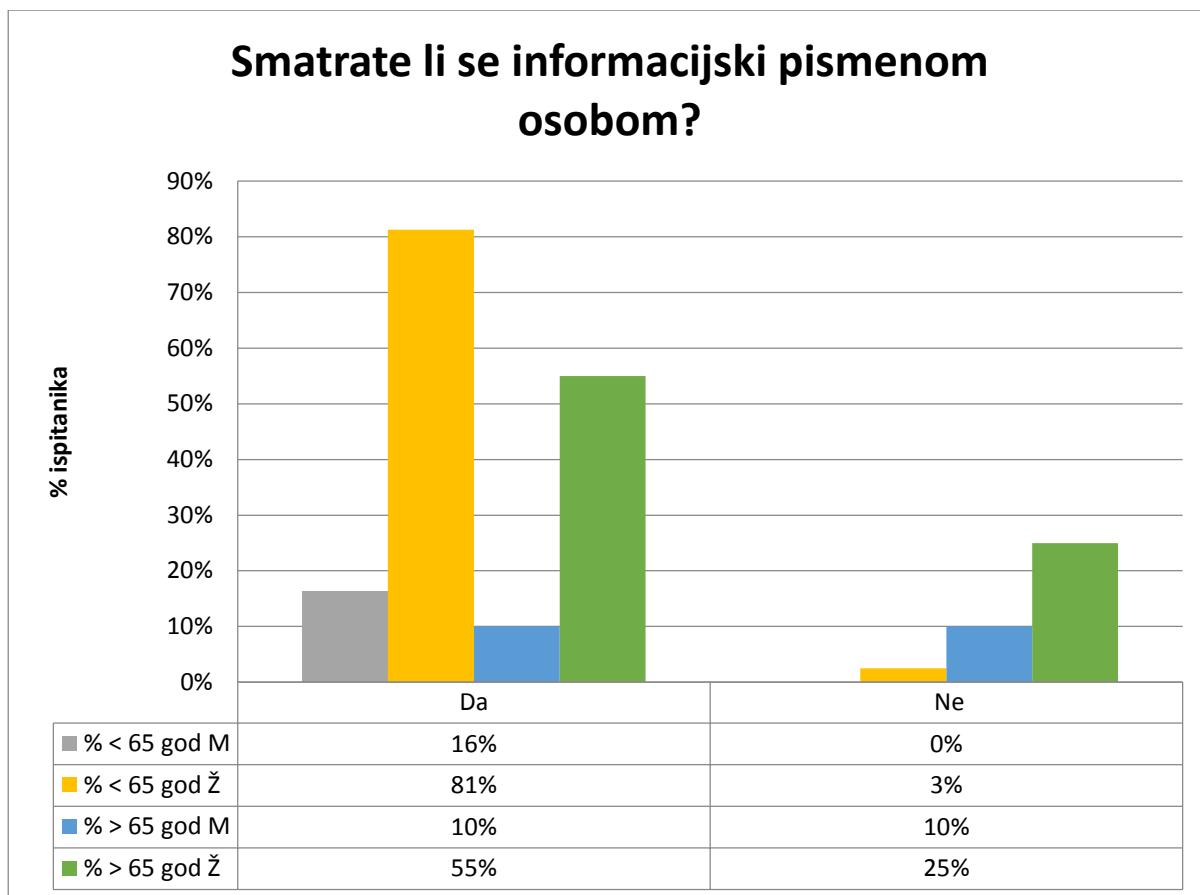
ih ne traži u knjigama i enciklopedijama. Niti jedan korisnik nije odgovorio da informaciju uglavnom ne nađe i da mora pitati za pomoć.



Grafikon 12. Za mene je informacijska pismenost...:

Ovo pitanje jedino je opisno pitanje u cijeloj anketi. Zamišljeno je tako da u kratkim crtama korisnici napišu što za njih znači pojam „informacijske pismenosti“, a oni korisnici koji se nisu mogli dosjetiti što bi informacijska pismenost mogla značiti, mogli su odgovoriti sa „ne znam“. Kako je već prije u radu spomenuto, informacijska pismenost je teško mjerljiva te je stoga autorica rada ovim pitanjem htjela uvidjeti znaju li korisnici što taj pojam uopće znači pod pretpostavkom da ako znaju što znači da je veća šansa da i na sljedeće pitanje „smatrate li se informacijski pismenom osobom?“ odgovore potvrdno te osvijeste svoje stvarno stanje. Ovo pitanje autorica je ocjenjivala sa točno i netočno na temelju danih odgovora korisnika. Rezultati pokazuju da ispitani korisnici većinom ne znaju što je to informacijska pismenost. O tome će opširnije biti govora u raspravi. Tako imamo 18% korisnika mlađih od 65 godina koji su na pitanje odgovorili točno (12 žena i 2 muškarca) i 46% korisnika koji su na pitanje odgovorili netočno (30 žena i 6 muškaraca). 37% korisnika mlađih od 65 godina označilo je kako ne znaju što je to informacijska pismenost (25 žena i 5 muškaraca). 5% korisnica treće životne dobi točno je odgovorilo na pitanje (1 žena) dok je 60% korisnika netočno odgovorilo na pitanje (8 žena i 4 muškarca). 35% korisnica treće životne dobi odgovorile su kako ne znaju što je to informacijska pismenost (7 žena).





Grafikon 12. Smatrate li se informacijski pismenom osobom?

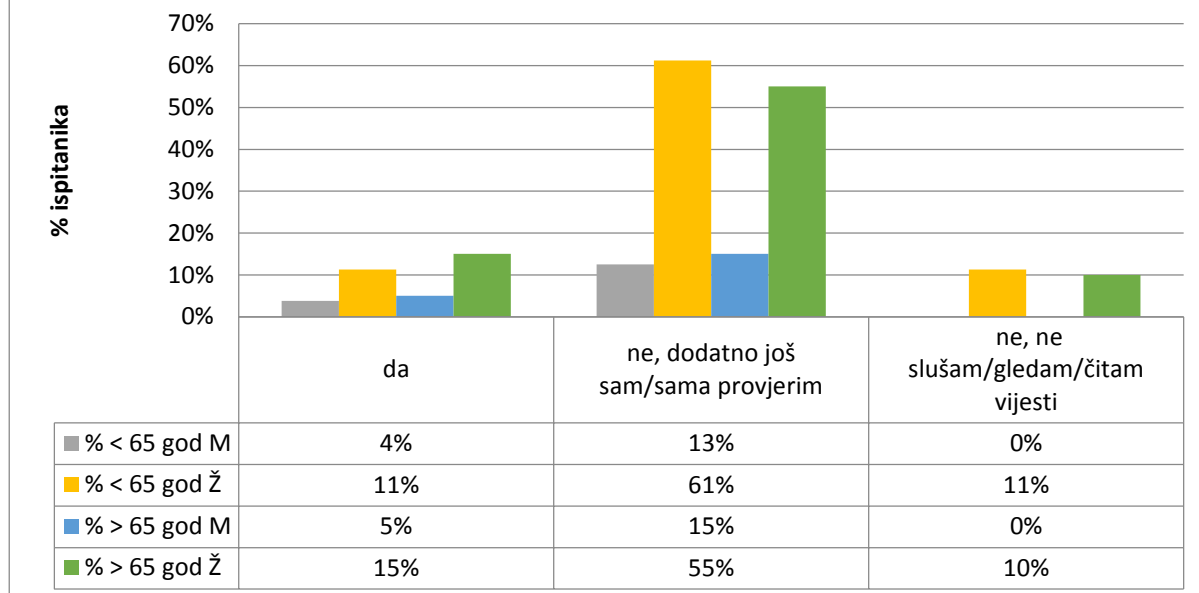
Iz ovog grafikona vidi se kako 97% osoba mlađih od 65 godina sebe smatraju informacijski pismenima. Od toga je 3% korisnica koje se smatraju informacijski nepismenima (2 žene). Kod korisnika treće životne dobi njih 65% smatra se informacijski pismenima (11 žena i 2 muškarca). 35% njih smatra da su informacijski nepismeni (5 žena i 2 muškarca)

### 6.10. Pitanje vezano uz medijsku pismenost

Treća hipoteza u provedenom istraživanju jest: korisnici treće životne dobi manje su medijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina. Pitanje u anketi koje se tiče ispitivanja medijske pismenosti jest:

- Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo?

## Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo?



Grafikon 13. Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo?

Iz grafikona se vidi kako i korisnici mlađi od 65 godina i korisnici treće životne dobi u najvećem broju dodatno provjere sami neku vijest koju čuju ili pročitaju. (74% korisnika mlađih od 65 godina i 70% korisnika treće životne dobi). 15% mlađih korisnika vijesti uzima zdravo za gotovo, a 11% ih uopće sluša, gleda ili čita. 20% korisnika treće životne dobi vijesti prihvaća zdravo za gotovo bez provjere, a 10% ih ne sluša, gleda ili čita.

### 6.11. Rasprava

Anketu je ispunilo 100 korisnika knjižnice, od toga je 80 korisnika mlađih od 65 godina, a 20 korisnika je treće životne dobi. Većina ispitanih su žene u obje dobne skupine (84% žena u mlađoj dobnoj skupini i 80% žena u starijoj dobnoj skupini). Što se tiče stupnja obrazovanja, mlađi korisnici su obrazovaniji od starijih korisnika (40% mlađih korisnika i 15% korisnika treće životne dobi imaju visoku stručnu spremu).

Stupanj obrazovanja također može biti jedan od pokazatelja zašto je određeni tip korisnika manje informatički pismen. Kao što je navedeno u teorijskom dijelu rada, osobe treće životne dobi imaju određene prepreke u savladavanju informatičke pismenosti, a jedna od njih je i stupanj obrazovanja koji utječe na razinu samopouzdanja.

Pitanje koje se tiče učestalosti odlaska u knjižnicu otkriva nam kako obje dobne skupine najčešće u knjižnicu idu nekoliko puta mjesečno (64% mlađih korisnika i 85% starijih korisnika). Drugi najpopularniji odgovor kod korisnika mlađih od 65 godina otkriva nam da u knjižnicu idu nekoliko puta godišnje (27% korisnika). Iz toga se zaključuje da korisnici treće životne dobi češće posjećuju knjižnicu.

Najčešći razlog posjete knjižnici kod obje dobne skupine odnosi se na posudbu knjiga (71% mlađih od 65 godina i 66% korisnika dobi 65+). Mlađi korisnici češće uče u knjižnici i pišu seminare (16%) za razliku od starijih korisnika (3%). Razlog tome je što u dobnoj skupini mlađoj od 65 godina ima i tinejdžera i mladih ljudi u dvadesetim godinama koji su vjerojatno učenici i studenti i prostor knjižnice koriste kako bi učili, pisali zadaće i seminare. Korisnici treće životne dobi nešto češće koriste računala i internet (7%) od mlađih korisnika (3%). Razlog tim malim brojevima vjerojatno leži u činjenici da većina ljudi danas ima računalo i internet kod kuće dok gotovo sve osobe mlađe dobi imaju internet na mobilnim uređajima te stoga ne postoji razlog zbog kojeg bi koristili internet i računala u knjižnici.

### **Hipoteza 1 – Korisnici treće životne dobi manje su informatički pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.**

Na prvo pitanje „znate li se služiti računalom?“ negativno je odgovorila jedna korisnica ispod 65 godina i to čini 1% korisnika koji su mlađi od 65 godina i ne znaju se služiti računalom. Na isto pitanje, negativno su odgovorila 3 korisnika treće životne dobi i to čini 15% korisnika treće životne dobi koji se znaju služiti računalom. Rezultati ovog pitanja potvrđuju prvu hipotezu.

Drugo pitanje glasi „znate li se služiti MS Office programima?“ Uvjet za davanje odgovora na ovo pitanje bio je da su na prethodnom odgovorili da se znaju služiti računalom. Na ovo pitanje korisnici ispod 65 godina u najvećem broj odgovaraju da se znaju služiti svim programima (86%), a nakon toga odgovaraju da se znaju služiti ponekim programima (14%). Niti jedan korisnik nije odgovorio da se ne zna služiti niti jednim programom. Korisnici dobi 65+ u najvećem broj odgovaraju da se znaju služiti

ponekim programima (53%), zatim slijedi odgovor da znaju koristiti sve programe (30%) te njih 18% ne zna koristiti niti jedan program. Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je kako se veći broj mlađih korisnika zna služiti svim programima te kako postoji dio korisnika treće životne dobi (18%) koji se ne znaju služiti niti jednim programom. Rezultati ovog pitanja potvrđuju prvu hipotezu.

Na pitanje „znate li se služiti elektroničkom poštom?“ odgovarali su korisnici koji su odgovorili da se znaju služiti računalom. Svi korisnici ispod 65 godina odgovorili su potvrdno na pitanje znaju li se služiti elektroničkom poštom. 12% korisnika treće životne dobi odgovorilo je kako se ne zna služiti elektroničkom poštom. Iz ovih rezultata vidimo da i ovi odgovori potvrđuju prvu hipotezu.

Na sljedeće pitanje „koliko često koristite internet?“ 99% korisnika mlađih od 65 godina odgovorilo je svaki dan. Jedna korisnica odgovorila je da internet koristi nekoliko puta tjedno. Svaki dan najčešći je odgovor i kod korisnika treće životne dobi (60%), nakon toga slijedi nekoliko puta tjedno (25%) dok 15% korisnika uopće ne koristi internet. Iz toga se zaključuje kako i odgovor na ovo pitanje potvrđuje prvu hipotezu.

Sljedeće pitanje veže se na prethodno, a glasi „na internetu najviše vremena trošim na?“. Korisnici mlađi od 65 godina vrijeme provode na društvenim mrežama, internet portalima, YouTube-u, komuniciraju s drugima, igraju igrice i traže edukativne informacije dok korisnici treće životne dobi posjećuju internet portale, traže informacije o zdravlju, gledaju vremensku prognozu, pretražuju edukativne informacije, traže recepte i komuniciraju s drugima. U teorijskom dijelu rada spomenuto je istraživanje istraživačkog centra Pew koji navodi najpopularnije internet aktivnosti među američkim građanima treće životne dobi. Prema tom istraživanju najpopularnije aktivnosti su aktivnosti koji su označili i korisnici dobi 65+ (informacije o zdravlju, vremenska prognoza, recepti, komunikacija s drugima, internet portali)

Odgovori na sva pitanja vezana uz informatičku pismenost potvrđuju prvu hipotezu koja glasi da su osobe treće životne dobi manje informatički pismene od korisnika ostalih dobnih skupina.

## **Hipoteza 2 – Korisnici treće životne dobi manje su informacijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.**

Prvo pitanje vezano za drugu hipotezu tiče se pretraživanja informacija na internetu. 82% korisnika mladih od 65 godina, a 71% korisnika treće životne dobi odgovaraju kako traženu informaciju uvijek pronadu na internetu. Gotovo identični rezultati zastupljeni su u odgovoru da ponekad nađu traženu informaciju (17% korisnika ispod 65 godina i 18% korisnika treće životne dobi ponekad nađu traženu informaciju). Da uglavnom ne nađu informaciju i moraju pitati za pomoć odgovorilo je 3% korisnika mladih od 65 godina i 12% korisnika treće životne dobi. Nitko nije dao odgovor da ne traži informacije na internetu. Iz ovih odgovora vidljivo je kako su korisnici mlađi od 65 godina nešto uspješniji u traženju informacija na internetu, ali razlike su minimalne.

Drugo pitanje vezano za drugu hipotezu tiče se pretraživanja informacija u knjigama i enciklopedijama. Rezultati su sljedeći: 44% korisnika mladih od 65 godina informaciju ponekad pronade, 36% uvijek ju pronade, 1% uglavnom ne pronade i mora pitati za pomoć i 19% korisnika ne traže informacije u knjigama i enciklopedijama. 50% korisnika treće životne dobi uvijek pronade informaciju, 45% ju ponekad pronade, a 5% njih ne traži informacije u knjigama i enciklopedijama. Iz ovih rezultata i vidimo kako korisnici treće životne dobi imaju nešto više uspjeha u traženju informacija u knjigama i enciklopedijama. Zanimljivo je i da 19% mlađih korisnika više ne koristi knjige i enciklopedije. Ovi rezultati pobijaju drugu hipotezu.

Treće pitanje vezano za drugu hipotezu jedino je opisno pitanje u cijeloj anketi. Od korisnika se tražilo da daju svoje definiciju informacijske pismenosti. Ovim pitanjem htjelo se vidjeti koliko korisnika uopće zna što je to informacijska pismenost te osvijestiti stanje njihova znanja. Pretpostavka je da korisnici koji znaju što je to informacijska pismenost su i sami informacijski pismeniji od onih koji ne znaju što je informacijska pismenost. Odgovore se rangiralo kao točne i netočne, a velik dio korisnika odgovorio je kako ne zna što je to informacijska pismenost. Iz odgovora je vidljivo kako mnogi korisnici miješaju informatičku i informacijsku pismenost pa tako imamo odgovore da je informacijska pismenost: „...poznavanje računala i korištenje moderne tehnologije...“, „...znati koristiti se medijima i internetom...“, „...poznavanje kompjuterskih programa i sustava...“, „...služenje modernom tehnologijom...“, „znanje o informatici“, „znati se koristiti računalom“, „služenje MS Officom“, „razumijevanje računala i mobitela“, itd. Neki odgovori bili su jako kratki pa je tako nekoliko korisnika napisalo kako je

informatijska pismenost „nužno zlo“, „budućnost“, „stvar opće kulture“, „potrebna“, itd. Iako se s nekim kratkim odgovorima autorica složila jer informatijska pismenost je definitivno potrebna, takvi odgovori i dalje nisu udovoljavali kriteriju točnosti. Neki od točnih odgovora su: „...sposobnost samostalnog pronalaska, organizacije i kritičkog vrednovanja informacija“, „sposobnost samostalnog pronalaženja potrebnih informacija putem različitih medija te njihova primjena u praksi“, „znati kako i gdje tražiti željenu informaciju“, „brzo i efikasno u kratkom vremenu doći do potrebne informacije“, „pretpostaviti koje su informacije istinite ili lažne u moru informacija koje nam se svakodnevno prezentiraju te uklapanje novih informacija u postojeće znanje“. 18% korisnika mlađih od 65 godina i 5% korisnika treće životne dobi odgovorilo je točno na ovo pitanje. Postotak točnosti i kod jedne i druge dobne skupine je jako mali, ali ipak je nešto više korisnika mlađih dobnih skupina odgovorilo točno te zbog toga ovi rezultati potvrđuju hipotezu.

Na zadnje pitanje vezano uz drugu hipotezu, a to je „smatrate li se informatijski pismenom osobom?“ 97% korisnika mlađih od 65 godina i 65% korisnika starije životne dobi odgovorilo je da se smatraju informatijski pismenim osobama. Rezultati na ovo pitanje također potvrđuju hipotezu.

Iz svih pitanja vezanih uz informatijsku pismenost može se zaključiti kako su korisnici dobnih skupina mlađih od 65 godina informatijski pismeniji od korisnika treće životne dobi. Mlađi korisnici uspješnije nalaze informacije na internetu, u većoj mjeri znaju definiciju informatijske pismenosti i u većoj mjeri se smatraju informatijski pismenima. Za razliku od njih, korisnici treće životne dobi uspješnije nalaze informacije u knjigama i enciklopedijama, ali treba uzeti u obzir da određeni broj mlađih korisnika ne koriste knjige i enciklopedije kada žele naći informacije.

### **Hipoteza 3 – Korisnici treće životne dobi manje su medijski pismeni od korisnika ostalih dobnih skupina.**

U anketi se nalazi jedno pitanje vezano za medijsku pismenost. U teorijskom dijelu spomenuto je kako nema čvrstih granica između medijske i informatijske pismenosti te da je vrednovanje i kritičko korištenje informacija od važnosti za obje vrste pismenosti pa je iz toga razloga autorica smatrala kako je jedno pitanje u vezi medijske pismenosti dovoljno za pobijanje ili potvrđivanje hipoteze. Pitanje glasi: „Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo?“

74% korisnika mlađih od 65 godina i 70% korisnika starije životne dobi vijesti koje čuju ili pročitaju dodatno provjere. 15% mlađih korisnika i 20% korisnika treće životne dobi te vijesti uzimaju zdravo za gotovo i ne provjeravaju njihovu točnost, a 11% mlađih korisnika i 10% korisnika treće životne dobi ne slušaju, čitaju i gledaju vijesti. Iz odgovora vidimo kako su korisnici mlađi od 65 godina medijski pismeniji od korisnika treće životne dobi, ali razlike su minimalne.

Sve tri hipoteze su potvrđene te je zaključak ovog istraživanja da su korisnici Gradske knjižnice Velika Gorica treće životne dobi 65+ u manjoj mjeri informatički, informacijski i medijski pismeni od korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica koji su mlađi od 65 godina.

## 7. Zaključak

Najkraće rečeno, informacijski pismen čovjek u moru ponuđenih informacija nalazi relevantne informacije koje odgovaraju njegovom upitu te ih kritički vrednuje i nadograđuje na postojeće znanje. Iz tog razloga, danas nije važno biti „samo“ pismen i znati čitati, pisati i razumijeti jednostavne tekstove. U moru informacija koje se nude, nužno je kritičko vrednovanje i razumijevanje kako bi se našla željena informacija. Tehnologija se ubrzano razvija i ogroman broj informacija danas ljudi nalaze na internetu te je iz tog razloga informatička pismenost preduvjet informacijskoj pismenosti. Informatički pismen čovjek posjeduje znanja i vještine za razumijevanje informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Također, danas su ljudi svakodnevno izloženi obilju novih informacija u obliku vijesti na radiju, televiziji ili u novinama. Kritičko propitivanje danih informacija i traženje alternativnih izvora informacija temelji su medijske pismenosti.

Kako za informacijski pismenu osobu možemo reći da je naučila kako učiti, uvođenje informacijskog opismenjavanja u škole i knjižnice od iznimne je važnosti. Za uspješno usvajanje informacijske opismenjenosti ključna je suradnja svih sudionika u procesu učenja, a ponajviše nastavnika i informacijskih stručnjaka odnosno knjižničara.

Cilj autoričinog istraživanja bio je ispitati informatičku, informacijsku i medijsku pismenost korisnika Gradske knjižnice u Velikoj Gorici. Postavljene hipoteze pokazale su se točnima, odnosno osobe treće životne dobi manje su informatički, informacijski i medijski pismene od ostalih dobnih skupina. Ovi rezultati pokazuju da je knjižničari trebaju razmišljati o ovoj dobnj skupini te informirati korisnike o radionicama informacijske pismenosti te ih naposljetku i provoditi. Pozitivno je to što je istraživanje je pokazalo kako su korisnici zainteresirani za takve radionice. Pomalo je zabrinjavajuć podatak da malo korisnika zna definirati pojam informacijske pismenosti. Iz tog podataka također vidimo koliko je važna suradnja knjižničara i nastavnika u podučavanju informacijske pismenosti. Istraživanje je pokazalo da je mali broj potpuno informatičkih, informacijskih i medijskih nepismenih korisnika i to je definitivno pozitivan rezultat istraživanja. No, prostora za napredak itekako ima, pogotovo kada se radi o osobama treće životne dobi.



## 8. Literatura

- Crnković, S.; Bistrović Budiselić, A.; Pogračić, I. Komunikacijske tehnologije i treća životna dob. Neformalno obrazovanje i informalno učenje odraslih. URL: [https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic\\_i\\_dr.pdf](https://bib.irb.hr/datoteka/471508.Crnkovic_i_dr.pdf) (15.6.2019.)
- Dimić Vrkić, J. (2014) Problem digitalne podjele. Napredak, 154(4) URL: [https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=204690](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=204690) (20.6.2019.)
- Gorman, M. (2006) *Postojana knjižnica: tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
- Gradska knjižnica Velika Gorica. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/sredisnji-odjel-za-odrasle/> (15.8.2019.)
- Gradska knjižnica Velika Gorica. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/galzenica/> (15.8.2019.)
- Gradska knjižnica Velika Gorica. URL: <http://www.knjiznica-vg.hr/povijest-gradske-knjiznice-velika-gorica/> (15.8.2019.)
- Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=48456/> (7.6.2019.)
- Labaš, D. (2009) Međuljudska komunikacija. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 13-41.
- Lasić-Lazić, J.; Laszlo, M. (2014) Mjerila informacijske (ne)pismenosti. U: Lasić-Lazić, J., ur. (2014) *Informacijska tehnologija u obrazovanju*. Zagreb : Zavod za informacijske studije, str. 191-223.
- Lasić-Lazić, J.; Špiranec, S.; Banek Zorica, M. (2012) Izgubljeni u novom obrazovnom okruženju–pronađeni u informacijskom opismenjavanju. *Medijsko istraživanje*, 18 (1). URL: <https://hrcak.srce.hr/file/127116> (12.6.2019.)

- Lau, J. (2011.) *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnomučanju : završna verzija*. Recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo
- Lukačević, S.; Radmilović, D.; Balog Petr, K. (2012) Digitalne kompetencije i treća životna dob : analiza programa informatičkog i informacijskog opismenjavanja korisnika treće životne dobi Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 61 (1) URL:  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=318144](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=318144) (12.6.2019.)
- Rotar Zgrabljic, N. (2011) Masovni mediji i digitalna kultura. U: Rotar Zgrabljic, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 25-53.
- Stančić, H. (2011) Načela digitalne komunikacije. U: Rotar Zgrabljic, N., ur. *Digitalno doba: masovni mediji i digitalna kultura*. Zadar; Zagreb: Sveučilište u Zadru; Naklada medijska istraživanja, str. 53-73.
- Stipetić Šušak, J. (2016) Informacijsko opismenjavanje u narodnim knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 59 (3-4). URL:  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=276552](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=276552) (10.6.2019)
- Šišak, M. (2009) Javnost i novi mediji. U: Labaš, D., ur. *Novi mediji, nove tehnologije, novi moral*. Zagreb: Hrvatski studiji, str. 77-95.
- Žitinski, M. (2009) Što je medijska pismenost? *Obnovljeni život*, 64 (2) URL:  
[https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=58603](https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=58603) (7.6.2019.)

# **Informatička, informacijska i medijska pismenost korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica**

## **Sažetak**

Informacijska pismenost obuhvaća skup opisanih znanja, vještina, sposobnosti i stavova u čijem središtu stoji informacija. Informatička pismenost predstavlja znanja i vještine potrebne za razumijevanje informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Medijska pismenost slična je informacijskoj pismenosti jer je naglasak na kritičkom vrednovanju informacija, ali za razliku od informacijske pismenosti, medijska pismenost naglasak stavlja na odašiljanju informacija.

Uloga knjižničara u informacijskom opismenjavanju od iznimne je važnosti, ali kako bi znanja knjižničari mogli uspješno preneti drugima i sami moraju usavršiti ulogu prenošenja i objašnjavanja znanja. Za usvajanje informacijske opismenjenosti ključna je suradnja nastavnika i knjižničara.

Novi mediji su fleksibilni, hibridni i interaktivni. Razvijaju se brzo i imaju veliku komunikaciju primjenu. Odnos „starih“ i „novih“ korisnika medijskih sadržaja potpuno se promijenio zahvaljujući konvergenciji medija koja mijenja odnos između postojećih tehnologija, industrije, tržišta i publika. Digitalna podjela odnosi se na širok spektar socijalnih razlika u pristupu i načinima te mogućnostima uporabe računala i interneta.

Cjeloživotno učenje i aktivnosti nakon odlaska u mirovinu temelj su kvalitetnog starenja u informacijskom društvu. U informacijskom opismenjavanju osobe treće životne dobi susreću se nekim preprekama kao što je narušeno fizičko zdravlje, nisko samopouzdanje i manjak motivacije. Iz tih razloga, pri poučavanju važno je imati strpljenja i proučiti potrebe i motivacije osoba treće životne dobi.

Istraživanje informacijske, informatičke i medijske pismenosti korisnika Gradske knjižnice Velika Gorica potvrdilo je sve 3 postavljene hipoteze. Iz toga se donosi zaključak kako su osobe starije životne dobi manje informatički, informacijski i medijske pismene od ostalih korisnika u knjižnici.

**Ključne riječi:** pismenost, knjižničar, mediji, treća životna dob, istraživanje

# **Informatics, information and media literacy of users from City library Velika Gorica**

## **Summary**

Information literacy includes a range of knowledge, skills and abilities with information in its center. Informatically literate people have skills and abilities to understand communication technologies. Media literacy is similar to information literacy because they both use critical evaluation of information, but the focus of media literacy is on sending information.

The role of librarian in information literacy is very important. Librarians have to constantly learn and improve their teaching skills in order to teach about information literacy well. There is also a need for cooperation between librarians and teachers so that information literacy can be well understood.

New media are flexible, hybrid and interactive. They are developing very quickly and they have a great communication application. The relationship between "old" and "new" users of media content has completely changed because the convergence of media changes the relations between existing technologies, industry, market and audience. Digital division happens because there are big social differences in the access and capabilities of using computers and technologies.

Lifelong learning and activities are essential in order to have quality life after retiring. Elderly people face some obstacles like poor health, low self-esteem and no motivation while trying to get information literate. For that reason, people who teach elder people need to be patient and find what motivates them.

Research about information, informatics and media literacy of users from City Library in Velika Gorica confirmed all three hypothesis. Elderly people are less informatically, information and media literate than other users in the library.

**Keywords:** literacy, librarian, media, elderly people, research

## Anketa za diplomski rad

1. Dob \_\_\_\_\_

2. Spol \_\_\_\_\_

### 3. Stupanj obrazovanja: (zaokružite jedno)

1. VSS
2. VŠS
3. SSS

### 4. Koliko često idete u knjižnicu? (zaokružite jedan odgovor)

1. svaki dan
2. nekoliko puta tjedno
3. nekoliko puta mjesečno
4. nekoliko puta godišnje

### 5. Knjižnicu posjećujem jer: (možete zaokružiti više odgovora)

1. želim posuditi knjigu
2. želim čitati novine, časopise
3. želim istraživati, učiti, pisati seminar
4. želim saznati neku informaciju
5. želim se susresti sa prijateljima i poznanicima
6. želim raditi na računalu i koristiti se internetom

### 6. Zna li se služiti računalom? (zaokružite jedan odgovor)

1. da
2. ne

### 7. Zanimaju li vas radionice informatičke pismenosti i biste li ih pohađali?

*(Odgovorite na ovo pitanje ako ste zaokružili **ne** na prethodnom)*

1. da
2. ne, ne znam što je to
3. ne, ne zanima me

### 8. Zna li se služiti MS Office programima (Word, Excel, Powerpoint)? (zaokružite jedan odgovor)

*(Odgovorite na ovo pitanje ako ste zaokružili **da** na 7. pitanju)*

1. da, znam se služiti svim programima

2. znam se služiti ponekim programima (npr. Wordom)
3. ne, ne znam se služiti niti jednim programom

**9. Znete li se služiti elektroničkom poštom/e-mailom? (zaokružite jedan odgovor)**

*(Odgovorite na ovo pitanje ako ste zaokružili da na 7. pitanju)*

1. da
2. ne

**10. Koliko često koristite internet? (zaokružite jedan odgovor)**

1. svaki dan
2. nekoliko puta tjedno
3. nekoliko puta mjesečno
4. nekoliko puta godišnje
5. ne koristim internet

**11. Na internetu najviše vremena trošim na: (možete zaokružiti više odgovora)**

*(Preskočite ovo pitanje ako ste zaokružili da ne koristite internet na prethodnom pitanju)*

1. društvene mreže
2. YouTube
3. internet portale
4. pretraživanje informacija o zdravlju
5. komuniciranje s drugim osobama
6. gledanje vremenske prognoze
7. igranje igrice
8. pretraživanje informacija u edukativne svrhe
9. traženje recepata
10. ništa navedeno

**12. Kada tražim neku informaciju na internetu: (zaokružite jedan odgovor)**

*(Preskočite ovo pitanje ako ste odgovorili da ne koristite internet na 11. pitanju)*

1. uvijek ju nađem
2. ponekad ju nađem
3. uglavnom ju ne nađem i moram pitati za pomoć
4. ne tražim informacije na internetu

**13. Kada tražim neku informaciju u knjizi/enciklopediji: (zaokružite jedan odgovor)**

1. uvijek ju nađem
2. ponekad ju nađem

3. uglavnom ju ne nađem i moram pitati za pomoć
4. ne tražim informacije u knjigama, enciklopedijama i sl.

**14. Koliko često posjećujete društvene mreže? (zaokružite jedan odgovor)**

*(Preskočite ovo pitanje ako ste odgovorili da ne koristite internet na 11. pitanju)*

1. svaki dan
2. nekoliko puta tjedno
3. nekoliko puta mjesečno
4. nekoliko puta godišnje
5. ne posjećujem društvene mreže

**15. Smatrate li da manje čitate i posuđujete knjige zbog vremena utrošenog na društvenim mrežama? (zaokružite jedan odgovor)**

*(Preskočite ovo pitanje ako ste odgovorili da ne koristite internet na 11. pitanju ili da ne posjećujete društvene mreže na prethodnom pitanju)*

1. da
2. ne

**16. Kada čujete neku vijest na radiju/televiziji ili ju pročitate u novinama, uzimate li ju zdravo za gotovo? (zaokružite jedan odgovor)**

1. da
2. ne, dodatno još sam/sama provjerim
3. ne, ne slušam/gledam/čitam vijesti

**17. Za mene je informacijska pismenost ...**

1.

---

---

---

---

2. Ne znam

**18. Smatrate li se informacijski pismenom osobom? (zaokružite jedan odgovor)**

1. Da
2. Ne

**Hvala na sudjelovanju!**

