

# Informacijske potrebe i ponašanja LGBT studenata u Zadru vezane za "coming out" proces

---

Kardum, Ida

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:170150>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-12**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti  
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti



Zadar, 2024.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za Informacijske znanosti  
Diplomski studij Informacijskih znanosti

Informacijske potrebe i ponašanja LGBT studenata u Zadru vezane  
za “coming out” proces

Diplomski rad

Studentica:  
Ida Kardum

Mentor:  
Doc. dr. sc. Mate Juric

Komentorica:  
Doc. dr. sc. Alica Kolarić

Zadar, 2023.

## Sadržaj

1. UVOD.....	1
2. TEORIJSKO-METODOLOŠKI PRISTUP ISTRAŽIVANJU .....	2
2.1. Termin LGBT i termin queer .....	2
2.3. Queer teorija.....	3
2.4. Coming out proces.....	4
2.5. Informacijske potrebe i ponašanje.....	5
2.5.1. Informacijske potrebe .....	5
2.5.2. Informacijsko ponašanje .....	9
2.5.3. Informacijske potrebe i ponašanje mladih .....	13
2.5.3.1. Informacijske potrebe mladih.....	13
2.5.3.2. Informacijsko ponašanje mladih.....	20
2.5.4. Teorije i modeli primjenjivi na LGBT zajednicu .....	22
4. DRUŠTVENI KONTEST .....	23
4.1. Položaj LGBT zajednice u društvu.....	24
4.2. Coming out iskustvo u RH.....	26
5. INFORMACIJSKI IZVORI .....	27
5.1. LGBT literatura u knjižnici.....	27
5.1.1. LGBT literatura u hrvatskim knjižnicama .....	28
5.1.2. LGBT literatura u inozemnim knjižnicama .....	30
5.1.3. Dugin Okrugli Stol (eng. Rainbow round table) .....	33
5.2. Internet.....	33
5.3. Masovni mediji.....	35
5.4. Interpersonalna komunikacija .....	37
6. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA .....	38
7. ISTRAŽIVANJE .....	41
7.1. Cilj i svrha istraživanja .....	41
7.2. Istraživačka pitanja .....	41
7.3. Metoda i uzorak.....	42
7.4. Analiza intervjuua i rezultati istraživanja .....	43
7.4.1. Informacijske potrebe LGBT studenata.....	43
7.4.2. Informacijsko ponašanje LGBT studenata.....	56
7.4.3. Prepreke u pristupanju informacijama LGBT studenata.....	66
7.4.4. Loša reprezentacija u knjižnici i medijima .....	69

7.5. Rasprava.....	74
7.6. Zaključak istraživanja.....	78
8. ZAKLJUČAK.....	80
LITERATURA.....	81
Prilog 1 .....	93
Prilog 2 .....	93



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Ida Kardum**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Informacijske potrebe i ponašanja LGBT studenata u Zadru vezane za "coming out" proces** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 16. siječnja 2024.

## Sažetak

Cilj ovog rada je saznati koje su informacijske potrebe LGBT studenata na Sveučilištu u Zadru i kako dolaze do informacija vezanih uz *coming out* iskustvo te na koje prepreke u pristupanju informacijama pri tom nailaze. *Coming out* iskustvo predstavlja razotkrivanje vlastitog seksualnog i/ili rodnog identiteta i otkrivanje istoga drugima. U samom radu, bliže će se definirati pojam LGBT zajednice i njen trenutni položaj u Republici Hrvatskoj. U nastavku će se prikazati dosadašnji radovi na temu informacijskog ponašanja, potreba i prepreka u pristupanju informacijama na koje nailaze LGBT pripadnici kao i korisne informacijske izvore. Nadalje, metoda korištena u radu bila je intervju, iz razloga što se na taj način pružio bolji uvid u individualna iskustva ispitanika. Rad se nadao rasvijetliti informacijske potrebe i ponašanje jedne još uvijek relativno marginalizirane skupine.

**Ključne riječi:** *LGBT, queer, coming out, informacijsko ponašanje, informacijske potrebe*

## 1. UVOD

U današnje vrijeme kada bi informacije trebale biti dostupne svima zbog ubrzanog razvoja informacijskih tehnologija, još uvijek postoje prepreke u pristupanju informacijama za jedan velik dio populacije. Među ovim dijelom nalazi se i jedna naizgled nevidljiva, marginalizirana skupina – LGBT pojedinaca. Tu skupinu se definira kao osobe koje osjećaju seksualnu i/ili romantičnu privlačnost prema osobama istog ili oba spola, te osobe koje su mijenjale spol ili se ne identificiraju strogo spolom s kojim su rođeni. (APA n.d.) Razlog iz kojeg ova skupina teško dolazi do informacija, pogotovo vezanih uz seksualnost i zdravlje, jest strah od outanja odnosno otkrivanja seksualne orijentacije i rodnog identiteta LGBT osobe bez njenog pristanka.

S druge strane, oprečan terminu outanja je termin coming outanja koji ima pozitivnu konotaciju i u hrvatskom se prevodi kao izlazak iz ormara. Pod *coming out* iskustvom podrazumijevamo proces samo otkrivanja seksualnog/rodnog identiteta i otkrivanja istog drugima. Taj proces traje tokom cijelog života i njegov se ishod razlikuje od pojedinca do pojedinca donoseći sa sobom prednosti i izazove. Jedna od glavnih prepreka tako je strah od neprihvatanja i napuštanja najbližih osoba, a u nekim ekstremnim slučajevima mržnje kojom se postaje meta homofobnih napada. Često su te prepreke i strahovi upravo uzrok slabog angažmana kod pronalaska informacija o spomenutom procesu i stoga se pojedinci osvrću nepouzdanijim, anonimnijim izvorima poput foruma na Internetu kako bi izbjegli slučajno outanje.

Veliku ulogu u rješavanju toga problema ima knjižnica, svojevrsna riznica informacija i središte zajednice. Pružanjem točnih, relevantnih informacija i osjećaja sigurnosti svojim korisnicima, ona stvara prostor za daljnju suradnju i buduća istraživanja. Također, ona ima dužnost zaštititi privatnost svojih korisnika, kako ALA (2006) navodi „Svi ljudi, bez obzira na podrijetlo, dob, pozadinu ili poglede, imaju pravo na privatnost i povjerljivost u korištenju svoje knjižnice.”. Stoga danas nastaje sve više programa u knjižnici kojima je cilj učiniti LGBT literaturu vidljivom i pristupačnijom zajednici.



U prošlosti takvo nešto nije bilo zamislivo, obzirom da se homoseksualnost dugo vremena vodila kao mentalna bolest što ju je izravno podlagalo cenzuri. No, to nije bio najveći problem, zakoni u 17. stoljeću deklarirali su homoseksualnost kao sodomiju i pripadnici zajednice često su osuđivani na smrt, koju se kasnije zamjenjuje sakaćenjem. U 19. stoljeću nastaju prve zbirke poezije i autobiografije koje progovaraju o ovoj temi, a 1970. godine održane su i prve povorke ponosa u New Yorku, Los Angelesu i Chicagu koje rezultiraju odbacivanjem homoseksualnosti kao mentalnog poremećaja od strane APA-e 1973. godine (GSAFE 2020).

Shodno tome na početku rada postavljen je teorijsko-konceptualni okvir istraživanja u svrhu boljeg shvaćanja zadane korisničke skupine i važnosti daljnjih istraživanja, u kojem će se objasniti konceptualni okvir vezan uz informacijsko ponašanje kao i queer teorija i njezina polazišta. Nakon toga slijedi prikaz kvalitetnih izvora o coming out-u i podatak o zastupljenosti takvih izvora u knjižnicama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, te pregled dosadašnjih istraživanja na odabranu temu. Zatim se rad okreće istraživanju u kojem su predstavljeni cilj i svrha samog istraživanja, te instrument, metodologija i uzorak na kojem je provedeno. U zadnjem dijelu rada prikazani su rezultati kvalitativnog istraživanja i zaključak koji baca novo svjetlo na temu s prijedlozima za buduća istraživanja.

## **2. TEORIJSKO-METODOLOŠKI PRISTUP ISTRAŽIVANJU**

Prije nego što se rad usmjeri na coming outanje i načine dolaska do informacija o njemu, važno je objasniti pojmove poput LGBT, queer i queer teorije. Ovi pojmovi značenjski su isprepleteni, a važni su za sam proces coming outanja kako bi se pojedinci mogli pravilno samoidentificirati i outati drugima. Također, važno je znati zašto su upravo dobili ta imena i što predstavljaju. Nakon tog što se objasne termini vezani za LGBT zajednicu, objasniti će se HIB teorije i modeli.

### **2.1. Termin LGBT i termin queer**

Krajem 20. stoljeća javlja se potreba za terminom koji bi obuhvatio homoseksualne, biseksualne i transrodne muškarce i žene pod jednim nazivom. Pojam koji se do tada koristio, a postao je

iznimno popularan 1960-ih, bio je "gay". Ipak, taj termin nije podjednako predstavljao sve pojedince unutar zajednice, obzirom da se pojam „gay” prvobitno i najčešće koristio za muškarce homoseksualne orijentacije. Stoga, nastaje akronim LGB kojim se opisuje lezbijke, gay i biseksualne osobe, odnosno osobe koje osjećaju romantičnu i/ili seksualnu privlačnost prema osobama istog ili oba spola. Nažalost, ovaj akronim nije uključivao transrodne osobe, stoga 1990-ih mijenja svoje ime u LGBT kojim se postojeću definiciju nadopunjava osobama koje se ne definiraju strogo spolom kojim su rođene (Iovannone 2018).

Tokom 21. stoljeća akronim doživljava mnoge druge inačice, uključivije od njega, no ipak ostaje u uporabi zbog bolje efikasnosti od novih inačica. Brojnost inačica uzrokovana je raznolikošću i raznovrсноšću skupine kao i bilo koje druge skupine. Ipak, ono što ovu skupinu drži na okupu je njezino zajedničko iskustvo, pozicije rodne i seksualne manjine koje se pak razlikuje od osobe do osobe (Iovannone 2018).

S druge strane, pojam "queer" dugo vremena se koristio kako bi označio nešto neobično i ekscentrično, a upravo je svoju širu uporabu doživio prilikom omalovažavajuće i uvredljive karakterizacije ljudi s homoseksualnom orijentacijom i nebinarnim rodom. Ovaj termin prvi puta se pojavio 1513. godine u engleskom, i sve do 1990-ih koristio se u negativnom kontekstu kao pogrdni pridjev. Tada se počinje koristiti od strane aktivista i same zajednice u raznim protestima i u medijima kao opisna imenica za ljude koji nisu heteroseksualne orijentacije i ne definiraju se strogo spolno rodnim ulogama heteronormativnog društva. S druge strane, queer kao glagol veže se uz queer teoriju i shodno njoj odnosi se na odbacivanje tradicionalnog poimanja seksualnosti i roda (Merriam-Webster n.d.).

Prihvatanjem pojma unutar LGBT zajednice, queer postaje oznaka za one čije seksualno i rodno opredjeljenje nije poznato. Implementira se u krovni pojam zajednice pod nazivom LGBTQ, označavajući s "Q" one koji se identificiraju kao queer ili propitkuju svoju seksualnost i/ili rod (Perlman 2019).

### **2.3. Queer teorija**

Termin „queer teorija” prvi puta se pojavljuje 1991. godine u naslovu članka "Queer Theory: Lesbian and Gay Sexualities" Terese de Lauretis. Teorija predstavlja način razmišljanja koji

razrađuje tradicionalne pretpostavke o rodu i seksualnim identitetima, a njezin cilj je objedinjavanje triju kritika – odbacivanja heteroseksualnosti kao mjerila za seksualne formacije, osporavanja uvjerenja da su lezbijske i gay studije jedna cjelina i fokusiranje na načine na koje rasa oblikuje seksualne predrasude odnosno na koji način rasa oblikuje individualno iskustvo queer pojedinca (Illinois.edu 2022). Ključna za koncept “queer teorije” je prva kritika koja se odnosi na ideju heteronormativnosti, a prema de Lauretis ona promiče heteroseksualnost institucionalnim putevima kao poželjnu seksualnu orijentaciju i na taj način vrši pritisak na heteroseksualne i homoseksualne pojedince.

Na sam razvoj teorije utjecalo je više teoretičara, među kojima se ističu Michael Foucault, Gayle Rubin, Eve Kosofsky Sedgwick i Judith Butler. Francuski teoretičar Michael Foucault tako odbija prihvatiti da se seksualnost može jasno definirati, čemu se priklanja i Rubin (1984) koja govori o seksualnim identitetima u kontekstu sustava spolnih klasifikacija. Na njezin rad oslanja se Kosofsky-Sedgwick (1990) koja tvrdi da je definicija seksualnosti uvelike ovisi o rodu u romantičnog partnera, dok se Judith Butler (1990) za razliku od svojih prethodnika, više usmjerava na rod i osporava ideju rigidnosti hijerarhijske binarnosti (Illinois.edu 2022).

Nedugo nakon što je objavljen članak de Lauretis, nastaju i prve “queer studije” na sveučilištima diljem SAD-a 1990-ih godina. One predstavljaju interdisciplinarno područje koje se bavi pitanjem roda, ljudske seksualnosti i orijentacije s posebnim naglaskom na LGBTQ+ kulturu (Brooks 2022).

## **2.4. Coming out proces**

Važno mjesto u životu svakog LGBT pojedinca zauzima coming out, odnosno „*proces prepoznavanja, prihvaćanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije i/ili rodnog identiteta*”. (UCCS, n.d.) Ovaj proces je cjeloživotan i može se podijeliti na više faza. Prema Colemanovom modelu (1982, 32) postoji pet faza coming out procesa, a one su razdoblje: prije coming outa, za vrijeme coming outa, istraživanje, prve veze i integracija identiteta. Ipak, sam autor se ograđuje od ovog modela jer previše pojednostavljuje sam proces i ne može se primijeniti na iskustvo svakog LGBT pojedinca. Međutim, danas je moguće podijeliti coming out proces na

faze koje zasigurno prolazi svaki LGBT pripadnik prema *Modelu formiranja seksualnog identiteta* (1979.) teoretičarke Vivienne Cass. Među ovim fazama nalazi se *zbunjenost oko identiteta* koja obuhvaća svijest o postojanju istospolne privlačnosti i/ili drugačijeg rodnog identiteta, a popraćena je poricanjem osjećaja i srazom emocionalnog povezivanja sa seksualnom aktivnosti, zatim slijedi faza usporedbe s identitetom u kojoj pojedinac nailazi na odgovore vezane uz svoje osjećaje, a prate ga osjećaj izoliranosti i otuđenosti (Žegura n.d.). U trećoj fazi, odnosno toleranciji identiteta kod pojedinca koje se često odražava kroz upuštanje u seksualne odnose na koje se gleda kao izolirane slučajeve, a dolazi i do interakcije s LGBT zajednicom u svrhu istraživanja i osjećaja podrške (Žegura, n.d.). Slijedi faza *prihvatanja identiteta* u kojoj dolazi do prihvatanja LGBT identiteta koje rezultira sklapanjem prijateljstva s drugim LGBT pojedincima i coming out-anjem užem krugu ljudi (Žegura, n.d.). Javno deklariranje seksualne orijentacije i/ili rodnog identiteta nastaje u fazi ponosa zbog identiteta kada pojedinac uspostavlja ugodnu interakciju s LGBT zajednicom i nerijetko se počinje baviti LGBT aktivizmom zbog nezadovoljstva zakonopravnim sustavom (Žegura b.d.). Konačno, u posljednjoj fazi odnosno sintezi identiteta pojedinac integrira svoj LGBT identitet među ostale identitete i počinje se osjećati ugodno u društvu heteroseksualnih i cisrodnih<sup>1</sup> pojedinaca (Žegura, n.d.). Također, kao što je prethodno navedeno svačije coming out iskustvo, odnosno „izlazak iz ormara” ima drugačiji ishod. Tako ovaj proces nekome može pružiti razvoj iskrenijih veza, izgradnju samopouzdanja na temelju spoznaje da su prihvaćeni radi onog što jesu ili mogućnost upoznavanja drugih koji se identificiraju kao dio LGBT zajednice. Dok s druge strane, neki pojedinci naići će na neprihvatanje i nerazumijevanje okruženja u kojem žive, štoviše mogu postati i žrtvama diskriminacije i zlostavljanja. (Human Rights Campaign 2006, prema NSVRC 2012, 2)

## **2.5. Informacijske potrebe i ponašanje**

### **2.5.1. Informacijske potrebe**

#### *Koncept*

<sup>1</sup> Cisrodnost - termin koji opisuje nekoga čiji unutarnji osjećaj roda odgovara spolu s kojim se rodio; suprotno od transrodnosti (Merriam-Webster n.d. “Cisgender.” Pristupljeno: 13. prosinac 2023. <https://www.merriam-webster.com/wordplay/cisgender-meaning>)

Informacijsku potrebu je teško strogo definirati s obzirom da je različiti autori tumače na različite načine. Stoga će se rad u ovom dijelu osvrnuti na one istaknute, često citirane autore i njihov pogled na njih. Prije definiranja informacijskih potreba, važno je pak istaknuti karakteristike samih potreba. Autor Green (1990, prema Case 2010, 69-70) u svome radu tako navodi četiri prirodne karakteristike potreba, a one su: *instrumentalnost* odnosno usmjerenost potrebe na ostvarivanje cilja, *spornost* odnosno distinkcija potrebe od želje, *nužnost* koja se odnosi na varijaciju u moralnoj težini potrebe i *nesvjesnost* koja je dio ljudske psihe. Svaku od ovih karakteristika moguće je uočiti i u definicijama koje slijede.

Prvi u nizu istaknutih autora koji su se bavili informacijskim potrebama je autor Taylor (1968.) koji govori o razinama informacijskih potreba. (Taylor 1968, prema Case 2010, 72) On ih u svom radu dijeli na: *viscelarnu* odnosno neizraženu potrebu, *svjesnu* koja uključuje veću želju osobe za informacijom, *formaliziranu* u kojoj je osoba više usmjerena ka strukturaliziranim informacijama te *kompromitiranu* koja predstavlja najvišu razinu potrebe za informacijom koja može biti ograničena ili ugrožena. Ovisno o razini potrebe pojedinac se okreće pojedinim izvorima.

S druge strane, autor Belkin (1978.) se više usmjerava na motivaciju za informacijsku potrebu i njen ishod. Svoj koncept Nedostatnog stanja znanja (*eng. Anomalous States of Knowledge*) temelji na već postojećim teorijama, te se u većoj mjeri naslanja na Taylorovu viscelarnu potrebu. On smatra kako je glavni pokretač stvaranja informacijske potrebe - svijest o anomalnom stanju znanja, odnosno svijest o nedostatnom znanju koja se rješava kroz konzultaciju s izvorom i rezultira zadovoljenjem potrebe ili nastavkom traženja (Belkin 1978, prema Case 2010, 74). Također, tumači svoj odabir termina „anomalija” kroz sveobuhvatnost pojma pod kojim se mogu obuhvatiti mnoge vrste neadekvatnosti u znanju (Belkin 1980, 137). Nasuprot ovom radu nalazi se rad autorice Kuhlthau (1990.) koji se više oslanja na emocionalno stanje kao motivaciju za nastanak informacijske potrebe. Ona pak u svom radu navodi kako su nesigurnost i osjećaj anksioznosti zapravo glavni motivatori da informacijska potreba nastane i da se krene u potragu ili od iste odustane (Kuhlthau 1990, prema Case 2010, 74).

Prethodno spomenute poglede objedinio je autor Wilson (1997.) predlažući model koji se sastoji od šest motivatora. Njih čine: *nenaučeni motivi* koji nastaju iz znatiželje, *društveni motivi* koji imaju korijen u želji za pripadnosti, odobravanju i drugome, *ekonomski motivi* čiji je pokretač financijske prirode, *fiziološki motivi* poput gladi, žeđi ili zdravlja, *afektivni motivi* poput bijega od stvarnosti ili emocionalnog oslobađanja i *kognitivni motivi* koji proizlaze iz želje da se nauči nešto

ново ili provjeri postojeće znanje (Wilson 1997).

Nešto drugačiji pristup informacijskoj potrebi imao je autor Kumar (1990.) prema kojemu se na informacijske potrebe može gledati kao model „ulaz-proces-izlaz” (*eng.* input-process-output). Nadalje, napominje kako se taj model sastoji od: *problema* čijom se analizom utvrđuju informacijske potrebe, *procesa rješavanja problema* i *rješenja* koje rezultira popunjavanjem praznine u znanju (Kumar 1990, prema Lisbdnetwork 2022, n.d.). Drugi stav o informacijskoj potrebi imala je autorica Dervin (2003.) sa svojom teorijom Pridavanja smisla (*eng.* Sense making) u kojoj na informacijsku potrebu gleda kao na kompulzivnu silu da se prida smisao trenutnoj situaciji (Dervin 2003, prema Case 2016, 86).

Iz ovoga je vidljivo kako je nemoguće strogo definirati informacijsku potrebu jer je na nju moguće gledati iz više perspektiva. Nadalje, autori govore o kontinuumu na čijim se krajevima nalaze: *objektivni pogled* na informacije, u kojem je informacijsko ponašanje vođeno racionalnim mišljenjem i informacijske potrebe relativno fiksne i *subjektivni pogled* na informacije, koji je vođen emocionalnim aspektima i u kojem su informacijske potrebe dinamične (Case 2016, 88).

### *Tipologija*

Kada se govori o vrstama informacijskih potreba moguće ih je podijeliti na neke općenite kategorije prema upoznatosti pojedinca s temom. U ovom dijelu navesti će se vrste informacijskih potreba proizašle iz dijaloga između knjižničara i korisnika u narodnoj knjižnici.

U svome radu autor Ingwersen (2000.) navodi tri vrste informacijskih potreba. Njih čine:

1. *verifikativna potreba* za informacijom – stabilna, dobro definirana potreba koja se usmjerava na traženje činjenica odnosno strukturirane podatke;
2. *svjesna potreba* za tematskom informacijom – dobro definirana potreba, promjenjive prirode koja se usmjerava na pregledavanje i razjašnjavanje informacije o poznatoj temi gdje su podaci nestrukturirani;
3. *zbrkana potreba* za tematskom informacijom - slabo definirana potreba praćena nesigurnošću koja se usmjerava na istraživanje informacija o nepoznatoj temi (Ingwersen 2000, prema Borlund i Pharo, 2019, n.d.)

## *Informacijske paradigme i modeli*

Informacijske potrebe moguće je bolje shvatiti kroz tri informacijske teorije odnosno paradigme i modele. Te tri informacijske teorije čine: model prijenosa informacija, konstruktivistički (kognitivni) pogled i socijalno konstruktivistički (društveni) pogled (Naumer 2009, 2455).

Prema prvoj od ove tri teorije - *modelu prijenosa informacija*, na informacijsku potrebu gleda se u okviru zahtjeva za fizičkim objektima. Pritom informacijski sustav služi za prijenos informacijskih objekata poput knjiga i dokumenata, dok informacijska potreba predstavlja zahtjev za njima. Nadalje, informacijski sustav se mjeri prema sposobnosti isporuke fizičkih objekata odnosno razini zadovoljavanja informacijskih potreba. Ovaj pogled utjecao je na razvoj metoda za vrednovanje unutar knjižnice i drugih informacijskih sustava (Naumer 2009, 2455) .

Sljedeća teorija odnosno *konstruktivistički (kognitivni) pogled* na informacijsku potrebu temelji se na Taylorovom konceptu (1968.) informacijske potrebe, a obuhvaća i Belkinovu teoriju *Anomalnih stanja znanja*, Kulthauinu teoriju *Procesa traženja informacija* i Dervininu teoriju *Pridavanja smisla*. U ovom pogledu na informacijske potrebe se gleda u sklopu struktura znanja, a nastoji ih se razumjeti pomoću mentalnih modela, procesa i odnosa. Shodno teorijama na kojima se temelji ovaj pogled, potrebe proizlaze iz znanja ili nedostatka znanja o nekoj temi, stručnosti vezane za sam proces i kognitivnih procesa pomoću kojih se nastoji dati smisao informaciji (Naumer 2009, 2455-2456) .

Konačno, *socijalno konstruktivistički (društveni) pogled* kritizira kognitivni pogled naglašavajući da zanemaruje društvenu perspektivu. Njemu se priklanjaju autori poput Savolainena s ELIS modelom (2005.) u kojem se posebno osvrće na društvene i kulturne faktore koji utječu na informacijsko ponašanje pojedinca i Chatman (1999.) s istraživanjem u kojem je dokazano kako društveni čimbenici igraju važnu ulogu u izražavanju i razvoju potrebe za informacijom (Naumer 2009, 2456) . Nadalje, ovaj se pogled zalaže za informacijske potrebe kao proizvod društva, naglašavajući njihovu dinamičnu prirodu i podložnost promijeni u komunikaciji korisnika s društvom i informacijskim sustavom. Važno je također spomenuti utjecaj Wilsonovog modela (1981.) na ovaj pogled, prema kojem su informacijske potrebe sekundarne potrebe odnosno nastaju iz primarnih, te ih se strogo u sklopu djelovanja odvaja od motivacije (Naumer 2009, 2456) .

Ove informacijske teorije odnosno modeli važni su za dublje shvaćanje informacijskih

potreba zbog lakše kategorizacije i razumijevanja daljnjih informacijskih potreba.

## **2.5.2. Informacijsko ponašanje**

Teorija ljudskog informacijskog ponašanja (*eng.* human information behaviour) predstavlja „ukupnost ljudskog ponašanja u odnosu na izvore i kanale informacija, uključujući aktivno i pasivno traženje informacija te korištenje informacija” (Wilson 2000, 49). Ipak, u sklopu same teorije postoji više tumačenja, odnosno modela na koje se može gledati kao manje teorije, a koje će biti spomenute u radu. Ono što sve te teorije spaja je želja da se objasni na koji način ljudi dolaze do informacije te kako se s njom služe.

*Wilsonovi modeli (1981., 1996.)*

Važan model za shvaćanje ovog znanstvenog polja je prvi Wilsonov model iz 1981. godine u kojem on ističe kako se pojavom potrebe za informacijom javlja i potreba za pronalaskom informacije koja rezultira konzultiranjem s formalnim i neformalnim izvorima (Wilson 1981). Ovisno o uspješnosti prikupljanja informacije, korisnik ispunjava svoju informacijsku potrebu ili nastavlja dalje tražiti. Nadalje, valja uzeti u obzir kako na korisnikovo traženje informacija utječe niz varijabli poput – društvenog aspekta, psihološkog aspekta, demografske pozadine i okoline, ističe autor Wilson u svom drugom modelu (Wilson 1996). Također, razlikuje vrste ponašanja prilikom pretraživanja, pa tako navodi postojanje aktivnog i pasivnog pretraživanja, te trajne i pasivne potrage. Prema njemu, informacijsko ponašanje je „svrhovito traženje informacija kao posljedica potrebe da se zadovolji neki cilj... u tijeku potrage za informacijom, pojedinac može komunicirati s manualnim informacijskim sustavima ili s računalnima” (Wilson 2000). Namjerno traženje informacija uključuje aktivno traženje informacija, dijeljenje informacija s drugima i izbjegavanje informacija dok ne namjerno obuhvaća slučajno susretanje s informacijom (Case 2016, 93).

*Krikelasov model (1983.)*

Na Wilsonov model informacijskog pretraživanja naslanja se Krikelasov model (1983.) koji se temelji na nesigurnosti kao ključnom konceptu, a informaciju gleda kao poticaj da se nesigurnost smanji (Garg 2016, 163). Riječ je o jednostavnom, jednodimenzionalnom modelu



koji se može primijeniti na običan život, a sastoji se od 13 komponenti. Model počinje od srodnih radnji: *prikupljanja informacija* i *davanja informacija*. Prikupljanje informacija prema Krikelasu se javlja zbog okruženja ili događaja u kojima nastaju *odgođene potrebe* koje rezultiraju pohranom dobivenih informacija u pamćenje ili neku vrstu mehanizma za pohranu te, *trenutne potrebe* koje se hitno rješavaju odabirom unutarnjih (izravna zapažanja) i vanjskih izvora (interpersonalna komunikacija i zapisi) (Krikelas 1983, prema Case 2016, 149-150). Ipak, sam model kako navodi Case (2016, 150) praktičniji je u istraživanju traženja informacija kod studenata i stručnjaka u kontekstu posla nego običnoga života.

#### *Kuhlthauin model (1992.)*

Autorica Kuhlthau (1992.) otišla je u drugom smjeru od svojih prethodnika. Ona u svom modelu procesa pretraživanja informacija (*eng. Information Search Process*) pripisuje povezane osjećaje, misli i radnje informacijskom traženju (Garg 2016, 165). Također navodi šest faza modela ljudskog procesa traženja informacija. Tih šest faza čine: započinjanje sa zadatkom (*eng. initiation*) koje započinje spoznajom o potrebi za informacijom, odabir teme (*eng. selection*) koji se temelji na oblikovanju potrebe odabirom teme, istraživanje šireg područja (*eng. exploration*) koje obuhvaća emocije vezane za proces pretraživanja informacije, oblikovanje uže teme (*eng. formulation*) koje se odnosi na jasno definiranje potrebe u nastavku potrage za informacijom, prikupljanje informacija (*eng. collection*) koje označava usmjeravanje na relevantne, nedvosmislene informacije u potrazi te prezentacija (*eng. presentation*) i vrednovanje (*eng. assessment*) (Kuhlthau 1992, prema Singh i Swain 2016, 23).

#### **ELIS modeli**

Do 1970-ih godina nije postojalo toliko interesa za istraživanjem informacijskih potreba u neradnom okruženju, te su većinom provođena istraživanja među istraživačima, profesorima, studentima i slično. Zaokret se javlja pojavom termina životna informacija koju prvi puta spominje autorica Bates (1974.), a definira ju kao „*informaciju potrebnu za uspješno življenje*” (Bates 1974, prema Hartell 2022). Nedugo nakon nastaju modeli traženja informacija iz svakodnevnog života, a obuhvaćeni pod akronimom ELIS (*eng. everyday life information seeking*) .

#### *Model ponašanja društvenih znanstvenika kod traženja informacija (Ellis, 1989.)*

Autor David Ellis (1989.) je važan zbog svog modela ponašanja društvenih znanstvenika kod traženja informacija. U svome modelu on opisuje šest razina informacijskog pretraživanja. Tih šest razina čine: pokretanje (eng. *starting*) koje označava "identificiranje rada važnog za početak pretraživanja", ulančavanje (eng. *chaining*) koje se odnosi na "praćenje referenci u odabranom radu", pregledavanje (eng. *browsing*) koje predstavlja "identificiranje izvora relevantnog časopisa", razlikovanje (eng. *differentiating*) koje pokriva "korištenje razlika u prirodi izvora materijala da se materijal filtrira", praćenje (eng. *monitoring*) koje označava "održavanje svijesti o razvoju u nekom području kroz redovito praćenje određenih izvora od izvora materijala za filtriranje materijala" i izdvajanje (eng. *extracting*) koji predstavlja "obradu relevantnog materijala u izvoru" (Ellis 1989, 176-177).

#### *The Sense-Making Approach (Dervin, 1992.)*

Nadalje, u sklopu ELIS modela važno je još spomenuti Dervinin pristup stvaranja smisla (eng. *The Sense-Making Approach*) u kojem ona zagovara povezanost informacije s ljudskom bihevioralnom aktivnosti, odnosno zalaže se za informaciju kao produkt određenog vremena i prostora nastalog od jednog ili više ljudi (Dervin 1992, 63). Ova teorija jedna je od najproučavanijih teorija u informacijskim znanostima, a prvotno je bila zamišljena kako bi se proučavale informacijske potrebe, traženje i korištenje u komunikacijskoj perspektivi (Garg 2016, 164). Ipak, danas ju je moguće metodološki primijeniti u proučavanju ljudskog stvaranja smisla u bilo kojem kontekstu. Nadalje, ova teorija sastoji se od četiri važna elementa: situacije, ishoda, jaza i mosta. *Situacija* u ovom modelu odnosi se na "određeno razdoblje u prostoru i vremenu koje daje kontekst za informaciju" dok je *ishod* "krajnji rezultat aktivnosti stvaranja smisla" (Garg 2016, 164). Između situacije i željenog ishoda nalaze se barijere odnosno *jaz*, koji se prevladava uz pomoć *mosta*.

#### *Everday Life Information Seeking model (Savolainen, 1995.)*

Uz ove modele, bitno je spomenuti jedan još utjecajniji model, a to je onaj autora Savolainena (1995) ELIS model koji se temelji na Bourdieuvom konceptu *habitusa* kao sociološki i kulturološki determiniranog sustava razmišljanja (Savolainen 1995, 261). U svome modelu autor Savolainen koristi osnovne koncepte - *način života* (eng. *way of life*) i *ovladavanje životom* (eng. *mastery of life*) kako bi pokazao utjecaj sociokulturnih sila i individualnih psiholoških naravi na informacijsko traženje u svakodnevnom životu. Autor Savolainen (1995, 263-267) u svom modelu

pod konceptom *načina života* obuhvaća: vrijeme između posla i slobodnog vremena, potrošnju dobara odnosno usluga i hobije. Nadalje, tumači kako na *način života* utječe niz faktora poput vrijednosti odnosno stavova, materijalnog kapitala, društvenog kapitala, kulturnog odnosno kognitivnog kapitala te trenutne životne situacije. Navodi kako se aktivnost koja se brine da sve stvari ostanu u redu i da se zadrži željeni način života zove *ovladavanje životom*, a ono se donosi kroz brojne svakodnevne projekte i probleme. Unutar te aktivnosti, odnosno koncepta *ovladavanja životom* autor razlikuje četiri vrste orijentacije prema *ovladavanju životom*, a one su: optimistično-kognitivna orijentacija, pesimistično-kognitivna orijentacija, obrambeno-emocionalna orijentacija i pesimistično-emocionalna orijentacija. Prema autoru svakodnevno traženje životnih informacija tako se odvija unutar projekata i problema povezanih s ovladavanjem života. Valja pak istaknuti kako je ovaj model revidiran još dva puta. Prvi puta, 2008. godine kada mijenja ime u model o svakodnevnim informacijskim praksama (eng. *everyday information practices*) u kojem odmiče od dotadašnjih koncepta i okreće se Schutzovom konceptu *životnog svijeta* kao „svijeta zdravorazumskog znanja u svakodnevnom životu” (Savolainen i Thomson 2022, 8). Drugo proširenje model doživljava 2022. godine u suradnji s autoricom Thomson u kojem kao glavnu novost navode stvaranje informacija (eng. *information creating*) odnosno stvaranje i dijeljenje sadržaja kao dio izražavanja (Savolainen i Thomson 2022, 11).

#### *Informacijske prakse u sklopu ELIS modela (McKenzie, 2003.)*

Konačno, na temu informacijskih praksi u sklopu ELIS-a nadovezuje se autorica McKenzie (2002.) koja identificira četiri različite informacijske prakse. Te prakse su: *aktivno traženje*, *aktivno skeniranje*, *neusmjereno praćenje* i *putem posrednika*. Prva praksa, *aktivnog traženja* predstavlja najusmjereniju informacijsku praksu te se odnosi na aktivno traženje već identificiranog izvora, sustavno pretraživanje već poznatih predmeta i postavljanje pitanja za čiji se odgovor koristi aktivna strategija ispitivanja (McKenzie 2003, 26). Druga praksa, *aktivnog skeniranja* podrazumijeva traženje informacije na lokacijama i u izvorima za koje tražitelj informacije smatra da bi mogli biti od pomoći, ali ne očekuje nužno pronalazak specifične informacije (McKenzie 2003, 26). Treća praksa, *neusmjerenog praćenja* pak predstavlja slučajni susret s informacijom na neočekivanom mjestu bez prethodne namjere da se informaciju potraži (McKenzie 2003, 26). Konačno, četvrta praksa - *putem posrednika* odnosi se na definiranu želju za informacijom, do koje tražitelji informacija dolaze usmjerenjem nekog pojedinca ili izvora na drugi izvor (McKenzie 2003, 27).

Sada kada se objasnilo neke od temeljnih teorija i modela u sklopu HIB-a, dobiven je temelj za bolje razumijevanje informacijskog ponašanja mladih kojem će se rad okrenuti u nastavku.

### **2.5.3. Informacijske potrebe i ponašanje mladih**

Unutar HIB područja (*eng.* human information behaviour) koje se bavi ljudskim ponašanjem pri pronalasku informacija nalazi se YIB područje (*eng.* youth information behaviour) koje proučava na koje načine mladi dolaze do informacija. Pritom se na mlade gleda kao dobnu skupinu koja se nalazi na prijelazu iz djetinjstva odnosno ovisne dobi u odraslu, samostalnu dob (UN n.d.) . Dobne granice variraju u odnosu na zemlje i istraživači se ne mogu uskladiti što se tiče određivanja granica mladosti (Gov.hr n.d.). Međutim, suglasje postoji oko donje granice na petnaest godina života, dok se gornja nerijetko pomiče s dvadeset i pet na trideset i pet godina starosti čemu je razlog produženje prosječnog srednjeg vijeka stanovništva (Gov.hr n.d.) No, prije nego što se rad osvrne na informacijsko ponašanje mladih, spomenuti će se ono što mu prethodi, a to su informacijske potrebe.

#### **2.5.3.1. Informacijske potrebe mladih**

##### *Metode, strategije i izazovi u istraživanju informacijskih potreba mladih*

Informacijske potrebe mladih tema su koja ima rastuću popularnost posljednjih godina među istraživačima, a proučavaju se u kontekstu obrazovanja i svakodnevnog života. One se razlikuju od potreba djece i odraslih, te ih je stoga važno istraživati kako bi se mladima pružilo potrebne materijale i uputilo ih se na korisne izvore.

Uvid u informacijske potrebe mladih prema autorici Walter (1994.) može se dobiti kroz:

- rad u kojem pružatelji informacija procjenjuju vanjsko ponašanje mladih;
- projekte u kojima se prikupljaju podaci od mladih ili onih koji imaju stručna znanja o njima;
- i studije koje se temelje na postojećoj literaturi o informacijskim potrebama ove skupine (Shenton i Dixon 2004, 301) .

## *Procjene vanjskog ponašanja*

U kontekstu prve metode, informacijske potrebe mladih mogu se otkriti kroz organizacije, poput knjižnice, u sklopu mjera korištenja. Tako primjerice, autorice Norton i Goodgion (1980.) u svome radu identificiraju informacijske potrebe mladih u knjižnici pomoću dnevnika u kojem zapisuju informacijske upite dok autorica Bennet (1998.) identificira potrebe mladih analizom različitih vrsta upita koje mladi postavljaju na internetskoj usluzi "pitanja i odgovori" (Shenton i Dixon 2004, 301). Ipak, ovakav pristup je manjkav zbog toga što se izostavljaju elementi poput prirode korisnika i svrhe same informacije (Fourie, 1995.), zanemaruju se ostali informacijski kanali ograničavajući se isključivo na knjižnične zbirke (Nicholas 1997.), a fokus ovakvih studija više je na sustavima koji zadovoljavaju informacijske potrebe (Faibisoff i Ely, 1976.) nego na samim informacijskim potrebama (Shenton i Dixon 2004, 302). Na temelju rečenog može se zaključiti kako ovo nije najprigodnija metoda za proučavanje informacijskih potreba mladih, no može uvelike pomoći knjižnicama i sličnim institucijama u odabiru građe.

## *Osobno razotkrivanje*

U drugoj metodi istraživanja, informacijske potrebe mlađe populacije otkrivaju se izravno uz pomoć mladih ili stručnjaka koji rade s njima. Ova metoda temelji se u većoj mjeri na radu autorice Dervin (1976.), a važna je jer iz nje proizlaze tri strategije linija ispitivanja – *lanac pomoći*, *informacijski orijentirana strategija* i *strategija usredotočena na život* (Shenton i Dixon 2004, 303). Strategija *lanca moći* fokusira se na određeni izvor ili sustav kojim se pojedinac koristio i načine na koje mu je to pomoglo u zadovoljavanju potrebe. S druge strane, *informacijski orijentirana* strategija usmjerena je na informacije i materijale koje su mladi tražili ili bi mogli tražiti. U sklopu nje autorica Walter (1994.) zaključuje kako bi uspješno istraživanje trebalo predlagati ispitanicima potrebe, na što autori Shenton i Dixon (2004, 303) gledaju kao etički neispravno jer može dovesti do manipulacije rezultatima. Nadalje, autorica Dervin (1976.) ističe kako termin "informacija" može predstavljati prepreku u komunikaciji s korisnicima zbog potencijalnog nerazumijevanja onog što ona predstavlja, a rješenje nudi autorica Pitts (1994.) koristeći zamjenske izraze poput "činjenica i ideja" i "stvari koje želite saznati" (Dervin 1976;

Pitts 1994, prema Shenton i Dixon 2004, 303) . Za kraj, autor Harris (1983.) kritizira ulogu stručnjaka u procesu dobivanja podataka o informacijskim potrebama mladih, temeljeći svoje mišljenje na tome da mladi većinom ne artikuliraju svoje potrebe institucijama (Harris 1983, prema Shenton i Dixon 2004, 304). Njegovom se pogledu priklanja i autor Green (1990.) koji navodi kako je etički pogrešno da jedna skupina izražava potrebe druge skupine, te to može dovesti do pogrešnih rezultata (Green 1990, prema Shenton i Dixon 2004, 304). Konačno, u sklopu strategije *orijentirane na život* ispituju se problemi, brige i interesi mladih te se na temelju dobivenih odgovora identificiraju informacijske potrebe. Značajan rad u kojem je korištena ova strategija su autorice Poston-Anderson i Edwards (1993.) u kojem se istražuje uloga informacije vezana za interese adolescentica. U njemu se namjerno izbjegava termin „informacije” kod ispitivanja kako bi se izbjeglo ograničene odgovore, te ono daje izravan uvid u informacijske potrebe adolescentica (Poston-Anderson i Edwards 1993, prema Shenton i Dixon 2004, 304-305).

Iz navedenoga moguće je uočiti kako postoje razne pozitivne strane i razne etički negativne strane kod provedbe ovih metoda istraživanja.

#### *Izazovi prilikom provedbe istraživanja*

Autori Shenton i Dixon (2004, 306-307) identificiraju moguće izazove u provedbi ovih metoda, a one su:

- oblikovanje termina informacijske potrebe za potrebe istraživanja, kako bi svakome od ispitanika bilo jasno o čemu se radi;
- dizajniranje strategije za prikupljanje podataka koja najviše odgovara istraživačevom cilju, pritom imajući na umu kako ne postoji savršena strategija, te
- odluka oko metode za prikupljanje podataka i rasporeda pitanja, uzimajući u obzir kako su fokus grupe i individualni intervjui najprikladnije metode za istraživanje osobnih okolnosti.

Treća točka pod kojom se sugeriraju intervjui za istraživanje osobnih okolnosti važna je za ovo istraživanje u kojem će se provoditi baš ta metoda na ispitanicima koji su prolazili i prolaze

iskustvo otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima, a koje se razlikuje od pojedinca do pojedinca. U sljedećem odlomku rada prikazati će se općenite informacijske potrebe adolescenata, a posebno središnja tema ovog rada koja se odnosi na informacijske potrebe queer pojedinaca vezane za coming out iskustvo.

### ***Tipologija informacijskih potreba adolescenata***

Informacijske potrebe adolescenata još uvijek su novo područje o kojem se nije puno istraživalo sve do 1990-tih kada se događa prekretnica i nastaju prve studije. Ukorak s njima nastaju i prvi okviri unutar YIB polja te se razvijaju istraživačke metode odnosno strategije s ciljem da se ovo područje što bolje istraži.

Jedan od prvi radova na ovu temu je onaj autorice Minduri (1974.) u kojem ona, na temelju svoga iskustva služenja ovoj skupini u knjižnici, predlaže potrebne vrste informacija. Nadalje, ona identificira postojanje školskih i kurikulumskih potreba, rekreacijskih potreba, potreba vezanih uz osobni razvoj, potreba vezanih uz zanimanje i karijeru te potreba vezanih za vještine postignuća (Minduri 1974, prema Hirsh 2020, 5). Ipak, ovaj rad je manjkav utoliko što o informacijskim potrebama jedne skupine govori netko tko nije njen pripadnik te se postavlja pitanje koje informacijske potrebe posjeduju mladi izvan prostora knjižnice. Slijedi rad autorica Poston-Anderson i Edward (1993.) koji se fokusira na povezanost životnih interesa adolescentica s njihovim informacijskim potrebama. Korištenjem kvalitativne metode utvrđene su informacijske potrebe vezane za činjenice, interpretacije i razumijevanje, proizašle iz životnih interesa za veze i obrazovanje te posao (Poston-Anderson i Edwards 1993, prema Kolarić 2020, 40). Nešto drugačiji pristup istraživanja informacijskih potreba na nagrađivanim studentima imali su autori Latrobe i Havener (1997.) koji identificiraju 6 informacijskih potreba, a one su potrebe vezane za tečajne aktivnosti, potrebe vezane za trenutni životni stil, potrebe vezane za buduće planove, potrebe u vezi odnosa s drugima te one vezane za zdravlje i općenite informacije (Latrobe i Havener 1997, prema Hirsh 2020, 5). Ova studija pružila je nešto širi uvid u informacijske potrebe adolescenata koje izlaze iz okvira same škole. Nadalje, autori Shenton i Dixon (2005.) navode kako informacijske potrebe djece i tinejdžera proizlaze iz školskih obaveza i svakodnevnog života te mogu biti potaknute trenutnim okolnostima u kojima se pojedinac nalazi (Shenton i Dixon 2005,

prema Kolarić 2020, 40). Oni navode 11 glavnih potreba za informacijom koje se javljaju kod tinejdžera, a one su: savjet, osobna informacija, afektivna podrška, empatično razumijevanje, podrška za razvijanje vještine, informacija vezana za školu, informacija vođena interesom, potrošačka informacija, informacija vezana za osobni razvoj, reinterpretacije i dopune informacije i informacija u provjeri (Shenton i Dixon 2003, 10) . Godinu dana kasnije nastaje rad, autorica Hughes-Hassell i Agosto (2006.) u kojem su se utvrdile informacijske potrebe srednjoškolskih učenika u Philadelphiji, SAD. U ovom istraživanju se utvrdilo na koji način adolescenti dolaze do informacija o svakodnevnom životu korištenjem teorijskog i empirijskog modela. U teorijskom modelu obuhvaćeno je 7 područja tinejdžerskog razvoja koji obuhvaćaju *društveni aspekt, emocionalni aspekt, refleksivni aspekt, fizički aspekt, kreativni aspekt, kognitivni aspekt* i *seksualni aspekt* razvoja tinejdžera (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 37-38). S druge strane u empirijskom modelu, teme informacijskih potreba se povezuje s tim područjima. Na temelju toga u *društvenom aspektu* razvoja tinejdžera bile su potrebne informacije o prijateljskim/romantičnim odnosima, društvenim aktivnostima, pop kulturi, modi i društvenim/zakonski normama (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 41-42). Nadalje u *emotivnom aspektu* razvoja tinejdžera pojavljuju se potrebe za informacijama o obiteljskim odnosima, emocionalnom zdravlju i prakticiranju religije (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 43-44). Nakon emocionalnoga slijedi *refleksivni aspekt* razvoja pojedinca tokom kojega se javljaju potrebe za informacijama o slici sebe, brizi o filozofiji, ostavštini/kulturnom identitetu, građanskoj dužnosti, fakultetu, karijeri i ostvarenju sebe (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 45-47). Slijedi *fizički aspekt* razvoja pojedinca u kojem su adolescentima potrebne informacije vezane za svakodnevnu životnu rutinu, fizičku sigurnost, dobra i usluge, osobne financije, zdravlje i odgovornosti na poslu (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 47-49). Zatim u sklopu *kreativnog aspekta* razvoja tinejdžera fokus se usmjerava na informacije vezane za kreativnu izvedbu i potrošnju, dok se u kognitivnom aspektu razvitka potrebe usmjeravaju na školske discipline odnosno kulturu i trenutna događanja (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 49-52). Konačno u *seksualnom aspektu* razvoja pojedinca javlja se potreba za informacijama vezanim za seksualnu sigurnost i seksualni identitet (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 52-53). Ova dva modela od iznimne su važnosti jer čine ulogu pružanja informacijskih usluga gradskim tinejdžerima



jasnom i oni proširuju dotadašnja istraživanja u području informacijskih potreba mladih (Hughes-Hassell i Agosto 2006, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 53).

Osam godina kasnije, autori Markwei i Rasmussen (2015.) provode istraživanje na mladim beskućnicima u Gani gdje ustanovljuju kako su njihove najizraženije potrebe za informacijom one vezane za novac i sklonište dok su one manje izražene potrebe vezane uz obrazovanje, zapošljavanje, poštovanje i sigurnost (Markwei i Rasmussen 2015, 18). Slično istraživanje provode godinu dana kasnije, autori Buchanan i Tuckerman (2016.) na mladima koji se ne obrazuju i nisu u statusu zaposlenih, te otkrivaju slične potrebe, kao u prethodnom istraživanju, vezane za obrazovanje, zapošljavanje i obučavanje (Buchanan i Tuckerman 2016, Kolarić 2020, 42). Iz ovoga je moguće uočiti kako pozadina i trenutna situacija u kojoj se nalazi mladi pojedinac uvelike diktiraju na to kakve će informacijske potrebe imati pojedinac.

U kontekstu istraživanja informacijskih potreba mladih važno je spomenuti rad autora Mehra i Braquet (2007.) koji se specifično usmjeravaju na informacijske potrebe queer mladih, u SAD-u, u vezi coming out iskustva. U svome istraživanju koriste se kvalitativnim metodama, dubinskog narativnog intervjua i neformalne rasprave, a informacijske potrebe usko povezuju s fazama otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima. Faze coming outa koje navode su: *samo raspoznavanje različitosti od drugih, razotkrivanje (queer identiteta) drugim queer pojedincima, razotkrivanje (queer identiteta) obitelji i prijateljima, pozitivna samo identifikacija i integracija i prihvaćanje* (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 117). U prvoj fazi *samo raspoznavanja različitosti od drugih*, pojedinci su imali potrebe za informacijama o *queer* identitetu i životu, coming out-u iskustvu te načinima na koje mogu razotkriti svoj *queer* identitet drugima (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 111). U drugoj fazi *razotkrivanja drugim queer osobama*, potrebe queer mladih uključuju informacije o mjestima za upoznavanje s drugim queer ljudima i načinima povezivanja s drugim queer ljudima (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 113). U trećoj fazi *razotkrivanja obitelji i prijateljima*, queer mladi ukazuju potrebu za informacijama o deklariranju svog LGBT identiteta obitelji i institucionalnim odnosno autoritativnim objašnjenjima *queer* identiteta (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 114). U četvrtoj fazi *pozitivne samo identifikacije*, ova skupina izražava potrebe za informacijama o zdravstvenoj, zakonskoj i političkoj dimenziji *queer* osobe u društvenom životu te informacije o queer kulturi kao i povezanim vijestima i događajima (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 115). U posljednjoj,

petoj fazi *integracije i prihvaćanja* queer mladima su potrebne informacije o povezivanju *queer* interesa sa drugim aspektima života (Mehra i Braquet 2007, poglavlje u knjizi Chelton i Cool 2007, 115). Ovaj rad je od iznimne važnosti jer daje uvid u razvoj informacijskih potreba u odnosu na faze obznajivanja svog LGBT identiteta drugima i daje okvir za buduća istraživanja.

Uz inozemna istraživanja bitno je spomenuti i tri rada na prostoru Republike Hrvatske. Prvi rad, autorice Stričević (2008.) usmjerio se na informacijske potrebe mladih u Hrvatskoj u kontekstu knjižnice, a prepoznao je potrebe mladih vezane uz obaveznu školsku lektiru i izvršavanje zadaća vezanih za školu (Stričević 2008, prema Kolarić 202, 43). S druge strane, autori Martinović, Bakota i Badurina (2018.) istražuju informacijske potrebe srednjoškolaca vezane za zdravstvene informacije. U radu se pokazalo kako mladi pridaju veliku važnost zdravstvenim informacijama, a njihove potrebe za informacijama najviše su bile usmjerene na ishranu, ljubavne veze, depresiju i razne bolesti (Martinović, Bakota i Badurina 2018, 12). Konačno, o informacijama u širem svakodnevnom životu iz perspektive adolescenata govori autorica Kolarić (2020). Ona kombiniranjem metoda fokus grupe, ankete i intervjua, otkriva kako informacijske potrebe adolescenata proizlaze iz svakodnevnih životnih odluka i vežu se za različita područja života pojedinca – budućnost i karijeru, identitet i razvoj osobnosti, školu i obrazovanje, odnose s drugima, društveni život i ponašanje, zarađivanje i upravljanje novcem, aktivnost u slobodno vrijeme i zabavu, konzumiranje ilegalnih ili štetnih supstanci, kupnju, hranu i dijetu, zdravlje i druga područja (Kolarić 2020, 171-172).

Pregledom ovih radova može se uočiti kako većina mladih koja pripada istom socio-ekonomskom statusu i statusu obrazovanja ima slične potrebe. Tako mladi u obrazovanju većinom imaju potrebe za informacijama vezanim za školske aktivnosti i razvoj vještina te informacijama o odnosima s drugima, karijeri, kulturi i drugom. S druge strane mladi koji su se našli u drugačijim osobnim okolnostima, poput beskućništva i nezaposlenosti, imaju drugačije informacijske potrebe koje tiču želje za promjenom stanja u kojem se nalaze. Uz njih, nalaze se marginalizirane skupine poput queer mladih koje također svoje informacijske potrebe temelje na svom individualnom iskustvu, a razlikuju se u toliko što su njihove potrebe okrenute više informacijama koje vode ka osobnom prihvaćanju i razumijevanju te ka integraciji u društvo.

### 2.5.3.2. Informacijsko ponašanje mladih

Informacijsko ponašanje mladih može se istraživati u tri konteksta – mladih u školskim knjižnicama, mladih i World Wide Web-a te mladih u svakodnevnog traženja informacija (Todd 2003, 8). U prvom kontekstu ispituje se povezanost učenikova učenja s korištenjem školske knjižnice i informacijske pismenosti i vještina (Todd 2003, 8). U drugom kontekstu ispituju se obrasci traženja informacija u online okruženju, dok se u trećem kontekstu ispituje povezanost mladih s informacijama koje imaju za cilj riješiti neki problem (Todd 2003, 8). Iste godine, u svome radu autori Shenton i Dixon (2003.) polaze od dotadašnjih modela informacijskog ponašanja mladih koje su kategorizirali u četiri skupine: instruktivne, utemeljene, narativne i sintetizirane, te predlažu vlastite modele koji opisuju procese traženja informacija: utemeljeni makrokozmički model i mikrokozmičke modele (Shenton i Dixon 2003, 5). Makrokozmički model je opći model opisa traženja informacija kod mladih i temelji se na: *identifikaciji ukupnog smjera* koja određuje prirodu potrebe, *identifikaciji izvora* koja obuhvaća identifikaciju i izolaciju izvora, *identifikaciji komponente* odnosno interakciji s informacijskim izvorom i identificiranjem komponenti unutar njega, *pristupanju informaciji* koja je dobivena u prošloj fazi ili preusmjeravanje potrage i *ishodima odnosno budućem djelu* koji se odnose na odluku o korisnosti materijala i smjeru potrage za informacijom (Shenton i Dixon 2003, 12-13). S druge strane mikrokozmički modeli oslanjaju se na specifične vrste informacijskih izvora kojima se mladi koriste. Ovaj rad zanimljiv je jer također pruža uvid u informacijske situacije na koje mladi nailaze, pa tako autori Shenton i Dixon navode "kratke spojeve" u kojima pojedinac u kojem se neka od gore navedenih faza preskače što može pojedincu olakšati ili dodatno otežati put do informacije, "preusmjeravanje" koje se odnosi na usmjeravanje od strane druge osobe na neki izvor te "rekurzije" koja se odnosi na to kada pojedinac ne dođe do informacije koja mu treba odnosno ne ispunjava njegove potrebe i ponovo kreće u proces pronalaska informacije (Shenton i Dixon 2003, 13).

#### *Dosadašnja istraživanja informacijskog ponašanja mladih*

U kontekstu traženja informacija potrebnih u svakodnevnom životu u digitalnom dobu, autorice Abbas i Agosto (2013.) navode tri tip informacijskog ponašanja mladih na temelju dotadašnjih radova (Buckingham 2008; Gee 2007; Ito et al. 2008, 2010; Jenkin 2006). One

otkrivaju kako u prvom tipu mladi mijenjaju oblike traženja informacija i učenja, navodeći kako mladi preuzimaju informacije iz više izvora, rade više zadataka od jednom, preferiraju grafičke i vizualne informacije te traže informacije ne-linearno i ne-sekvencionalno (Abbas i Agosto 2013, 85). U drugom tipu opisuju se promjene mladih u pogledu na sebe i druge. Autorice navode kako mladi mogu izražavati vlastita razmišljanja, prikazuju fleksibilne i višestruke identitete te nailaze na informaciju iz različitih perspektiva (Abbas i Agosto 2013, 86). Nadalje, u trećem tipu govore o promijeni načina na koje mladi dolaze do informacija, naglašavajući kako dobivaju trenutni pristup nizu informacija, rade na suradničkom traženju, dijeljenju i kreiranju informacija, oblikuju nove vrste društvenih mreža i angažirani su u zajednicu (Abbas i Agosto 2013, 86).

S druge strane, u kontekstu informacija koje se tiču obrazovanja također je uočena promjena u kritičkom osvrtu mladih na informacije koje nalaze u online okruženju. U istraživanju autora Dhillion (2007.) ispitalo se informacijsko ponašanje studenata na Sveučilištu u Birminghamu u SAD-u vezano za online baze podataka. Provedbom ankete podacima otkriveno je kako većina ispitanika koristi online baze podataka zbog sugestije profesora, ali često ne zna odabrati potrebnu online bazu i nailazi na prepreku prilikom njenog preuzimanja (Dhillion 2007, Chelton i Cool 2007, 186-192). U takvom slučaju nailaska na prepreku u pristupanju informacijama prilikom korištenja baze podataka većina studenata se obraća kolegama za pomoć (Dhillion 2007, Chelton i Cool 2007, 186-192). Iako su baze podataka prepoznate kao korisne od većine studenata u ovom istraživanju, moguće je uočiti kako je potrebna daljnja obuka studenata o korištenju bazi. Slično istraživanje provela je autorica Valenza (2007.) na maturantima u Springfieldu, Teksasu u SAD-u, u kojem se nastojalo saznati više o stavu studenata pri traženju informacija vezanih za akademsku zadaću (OCLC 2008, prema Lacović 2014, 131-132). U nešto novijem istraživanju, autora Shuhidan, Yahya, Hakim i ostalih (2020) na studentima u Maleziji provedeno putem online upitnika. U radu je ustanovljeno kako studenti s viših godina pretražuju informacije na Internetu samostalnije i pritom se služe s više izvora kako bi locirali informacije za akademske potrebe (Shuhidan, Yahya, Hakim et al. 2020, 10). Nadalje, otkriveno je kako se tek manji dio ispitanika obraća knjižničarima kada naiđe na prepreke u pronalaženju informacija čemu autori smatraju da je uzrok široka uporaba Interneta kao izvora, dok se knjižnicu zanemaruje kao izvor (Shuhidan, Yahya, Hakim et al. 2020, 11).

Iz ovih istraživanja vidljivo je kako je Internet postao neizostavan informacijski izvor u mladima, te se u nekim slučajevima koristi više od materijala koje nude visokoškolske knjižnice.

Ipak, u nekim istraživanjima pokazalo se kako su u nekim slučajevima mladi sposobni razlučiti relevantnu od irelevantne informacije i često se koriste s više izvora kako bi došli do one koja najviše odgovara njihovim potrebama.

#### **2.5.4. Teorije i modeli primjenjivi na LGBT zajednicu**

Važno je istaknuti postojanje određenih teorija i modela koji se mogu primijeniti na informacijsko ponašanje ove marginalizirane skupine, a da nužno nemaju fokus na nju. Tako primjerice autor Ruthven (2022, 582-584) u svom radu navodi Sweenyjinu teoriju o odlučivanju u kriznim situacijama (eng. *Crisis Decision Theory*), Ebaughovu teoriju izlaska iz uloge (eng. *Role Exit Theory*), Strausov model religijskog obraćenja (eng. *Religious Conversion Model*) te Allardovo i Caidijevo Translokarno stvaranje značenja (eng. *Translocal Meaning-Making*).

Autor Ruthven tako teoriju *odlučivanja u kriznim situacijama* objašnjava kao načine na koje negativna iskustva i faktori mogu utjecati na način kako će pojedinac reagirati. On navodi postojanje tri faze unutar ove teorije, prvu u kojoj se procjenjuje ozbiljnost događaja i traže podaci o uzrocima i posljedicama, drugu u kojoj se utvrđuju moguće opcije odgovora i treću u kojoj se procjenjuju mogućnosti odgovora i traže informacije o izravnim posljedicama minimizirajući one negativne (Sweeny 2008, prema Ruthven 2022, 582). Idući model, *religijskog obraćenja* bavi se promjenama u religijskoj pripadnosti u tri faze, a moguće ga je primijeniti i na LGBT zajednicu prilikom traženja informacija o identitetu. Prvu fazu unutar ovog modela čini prihvaćanje informacija koje mogu promijeniti tešku situaciju, a u kojoj pojedinci ne moraju biti aktivni tražitelji informacija. Drugu fazu obuhvaća veća svijest o informacijskim potrebama što rezultira procjenjivanjem izvora informacija te traženjem relevantnih izvora. Konačno, treću fazu označava veća razina pripadnosti koju je moguće povezati s aktivnijim korištenjem informacija (Straus 1979, prema Ruthven 2022, 582) Slijedi *teorija izlaska iz uloge* koju je također moguće podijeliti u tri faze, a u kontekstu LGBT zajednice ona se može odnositi na oblikovanje LGBT identiteta. Prvu fazu među njima tako čini porast svijesti pojedinca o nekoj važnoj komponenti u životu, slijedi faza traženja i procjenjivanja alternativnih uloga, nakon čega dolazi faza u kojoj se oblikuje novi identitet (Ebaugh 1988, prema Ruthven 2022, 583). Za kraj, *translokarno donošenje odluka* moguće je objasniti kroz 5 razina - *maštanje* koje podrazumijeva korištenje dostupnih informacija kako bi se zamislio novi život, *disonancu* u kojoj pojedinac uočava razliku između svog znanja i

maštane destinacije, *povećana sofisticiranost* uzrokovana osobnim iskustvima koja vode ka boljem razumijevanju prakse, *ponovno maštanje lokacije* koje se odnosi na osobna iskustvo pojedinca i *ponovno maštanje iskustva* kojim pojedinac postaje izvorom informacija na temelju svog iskustva (Allard i Caidi 2018, prema Ruthven 2022, 584).

Navedene teorije samo su neke od mnogih koje objašnjavaju informacijska ponašanja, a poslužiti će za bolje shvaćanje ovog rada kao i njegovoga cilja. No, prije no što se rad usmjeri na samo informacijsko ponašanje kao i informacijske potrebe ciljane skupine, sagledati će se društveni kontekst u kojem skupina živi i shodno tome ima priliku pretraživati informacije.

#### **4. DRUŠTVENI KONTEST**

Pravo na informaciju samo je jedno u nizu osnovnih ljudskih prava, a ostvarenje tog prava kao i ostalih uvelike ovisi o zakonodavnom sustavu neke zemlje. Tako primjerice ako se neki zakoni kontinuirano krše ili se zaustavljaju već u samim prijedlozima donošenja reflektiraju se i na ona osnovna ljudska prava. LGBT zajednica samo je jedna u nizu manjina koja je morala steći svoja prava dugotrajnim i mukotrpnim procesom, a još uvijek ostaje dosta mjesta za napredak.

Prvi zakoni vezani za ovu zajednicu u samoj Europi nastaju već u 19. stoljeću. Na prostoru Hrvatske prvi zakon o zabrani muškog homoseksualnog čina usvojen je 1953. godine, a kažnjavao se zatvorom u trajanju od jedne godine što je zapravo preslika tadašnjeg europskog stajališta o homoseksualnosti (Juričić 2012, 89). U socijalističkoj Jugoslaviji čijim je dijelom bila i Hrvatska vladao je iznimno negativan stav o postojanju homoseksualaca. Međutim, stvari se mijenjaju 1973. kada Hrvatska liječnička komora uklanja homoseksualnost s liste poremećaja, a četiri godine kasnije dekriminaliziran je muški homoseksualni odnos. Prvi puta u javnosti dolazi do rasprava o pitanju homoseksualnosti u radio emisiji "Frigidna utičnica" čiji je autor bio otvoreno homoseksualac, no zbog medijskog negodovanja emisija se gasi. Ipak sama radio emisija i javne rasprave pogodovale su osnivanju prve lezbijske grupe u Hrvatskoj 1989. godine pod nazivom - LILA Inicijativa, koja već iduće godine prestaje s radom. Za vrijeme Domovinskog rata nastaje i prva hrvatska gej i lezbijska grupa - LIGMA koja pokreće prvi časopis takve vrste pod nazivom "Speak Out" i pruža zajednici siguran prostor za druženje i upoznavanje. Nažalost, s obzirom na ratna događanja u Hrvatskoj, ova grupa nije prepoznata od strane lokalnih vlasti i nije mogla mijenjati tadašnji položaj zajednice. U poslijeratno doba LIGMA prestaje djelovati, a njeni

osnivači imigriraju u inozemstvo zbog verbalnih i fizičkih napada. Iste godine kada LIGMA prestaje postojati, 1997. nastaje neformalna udruga KONTRA koja djeluje i danas, a zaslužna je za osnivanje knjižnice sa lezbijskim, feminističkim i queer sadržajem kao i info-SOS telefonom i savjetovalištem. Prvi puta nakon časopisa "Speak Out" javlja se potreba za literarnim sadržajem, a kao odgovor na nju nastaje grupa Because Press koja je željela promicati lezbijску umjetnost i književnost, no doživljava samo tri broja. Do 2000. godine sve aktivnosti ove zajednice događaju se isključivo na internetu odnosno internetskim stranicama. U 2000-ima zajednica postaje aktivnija i nastaju organizacije LORI, ISKORAK, Inqueerzicija, Queer Zagreb i druge te se održava i prva Povorka ponosa u Zagrebu. Sve to je rezultiralo izglasavanjem prvih zakona 2003. koji označavaju seksualnu orijentaciju kao anti-diskriminirajuću osnovu i prvi puta priznaju postojanje istospolne zajednice u sklopu zakona o njoj. No, to nije kraj, 2006. godine izmjenom Kaznenog zakona u odredbu zločina iz mržnje uključuje se i spolnu orijentaciju (Juričić 2012, 89-100).

U procesu prilagodbe Republike Hrvatske za pristup Europskoj Uniji bilo je potrebno uskladiti prava, osobito ono vezano za govor mržnje, pa tako nastaje novo kazneno djelo - javno poticanje na nasilje i mržnju, koje obuhvaća i štiti zajednicu (Kondor-Langer 2015, 290). Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju, nastaje novi zakon – Zakon o životnom partnerstvu osoba istog spola (2014), te LGBT zajednica dobiva pravo na udomljavanje (2020) i pravo na zajedničko posvajanje (2022). Međutim, iako su ovi zakoni izglasani i na snazi oni i danas nailaze na neodobranje i njihova provedba je samim time otežana.

#### **4.1. Položaj LGBT zajednice u društvu**

Stavovi i percepcija javnosti o LGBT zajednici jedan su od glavnih čimbenika koji utječe na proces deklariranja seksualnog i spolno-rodnog identiteta pojedinca kao i na njegovu kvalitetu života. Danas, iako postoje zakoni kojima se štiti seksualnu manjinu od diskriminacije i osiguravaju joj se ljudska prava, kod provedbe tih istih zakona dolazi do zakazivanja. Tako Zagreb Pride, 2013. godine u svom istraživanju provedenom u razdoblju od 2013. do 2019. navodi kako je više od polovine pripadnika seksualne i rodno-spolne manjine bilo žrtvom verbalnog zlostavljanja, a u nekim slučajevima i fizičkog zlostavljanja (Libela 2020). Iz toga je moguće zaključiti kako je u Republici Hrvatskoj i danas prisutna homofobija i ozračje u kojem oni “različiti” nisu poželjni.

U dosadašnjim istraživanjima, utvrđeno je kako pojedinci prilikom izjašnjavanja o svojom seksualnom/rodnom identitetu u obitelji većinom nailaze na neprihvatanje i nerazumijevanje koje se očituje verbalnim i fizičkim nasiljem, te naposljetku nametanjem krivnje osobi od strane roditelja i ignoriranjem te činjenice. (LORI 2007, 50) Stanje u obitelji zapravo je samo preslika onog u društvu koje također smatra kako bi se LGBT osobama trebao zabraniti rad u javnim službama i obrazovnom sustavu (Puls 2007). Ovakva reakcija okoline ima negativne posljedice na deklariranog pojedinca koji zbog dominantnog tradicionalnog stajališta u društvu nerijetko biva prisiljen napustiti dom i svoje radno mjesto.

Socijalna isključenost se prema Vučković-Juroš (2014, 200-201) očituje i kroz građansku integraciju, odnosno nejednakost u odnosu na druge građane, te ekonomsku integraciju u kojoj većina LGBT pripadnika skriva svoj identitet na poslu zbog negativnih stavova koje radna okolina ima prema njima. Nadalje, tu su još socijalna integracija koja se odnosi na sustav obrazovanja u kojem se homoseksualnost spominje samo u kontekstu spolnih bolesti i zdravstveni sustav u kojem se postupa drugačije prema seksualnim i rodno-spolnim manjinama te se njihove potrebe zanemaruju.

Situaciju tvrdi Ivošević (2018, 51) dodatno pogoršavaju mediji koji oblikuju javno mnijenje neadekvatnom reprezentacijom LGBT osoba, te na taj način potiču dodatne stereotipe i predrasude. Prema autorici, u hrvatskom društvu vidljivi su snažni rodni stereotipi na čiji nastanak je utjecala prisutnost heteroseksizma<sup>2</sup> i institucionalne homofobije. Ipak, u novijem istraživanju od Ivanušec (2021, 7-15) pokazalo se kako se stajališta o LGBT zajednici u Hrvatskoj razlikuju među generacijama. Utvrđeno je kako je mlađa generacija sklonija podupirati LGBT osobe, družiti se s njima i zalagati se za njihova prava, dok je starija izrazila svoj iznimno negativan stav oblikovan društvenim pretpostavkama. Zajedničko objema generacijama i dalje je sklonost stereotipiziranju seksualnih manjina. Iste godine, provedeno je još jedno istraživanje koje je pokazalo iznimnu osviještenost heteroseksualnih ispitanika o postojanju LGBT pripadnika, te rastuću podršku za njihova prava i aktivizam. Nadalje, kako navodi Koprek (2021, 49-50) još jednom se uočava štetni efekt nekih medija koji se služe stereotipnim prikazima ove skupine. Nespremnost društva na inkluzivne društvene promjene ponovo je uočena uvođenjem “braka kao zajednice žene i muškarca”

<sup>2</sup> Heteroseksizam - “diskriminacija ili predrasuda protiv neheteroseksualnih osoba temeljena na uvjerenju da je heteroseksualnost jedini normalan i prirodan izraz seksualnosti” (Merriam-Webster n.d. “Heterosexism.” Pristupljeno: 13. prosinac 2023. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/heterosexism> )



u Ustav Republike Hrvatske pod krinkom zaštite tradicionalne definicije braka, dok se istovremeno diskriminira istospolna zajednica jer joj se oduzima to pravo (Božičević 2022, 6).

U posljednjih pet godina prema istraživanjima može se zamijetiti rast inkluzivnosti među građanima u Republici Hrvatskoj, pogotovo među mladom populacijom koja je otvorenija od svojih prethodnika. Unatoč sve većoj liberalnosti građana, stereotipi u Republici Hrvatskoj i dalje postoje kao utjecaj sveprisutnog heteronormativa u svijetu te je dobar početak za njihovo umanjivanje širenje edukacije o LGBT zajednici kroz veću dostupnost informacija, unutar knjižnice i obrazovnih institucija.

## **4.2. Coming out iskustvo u RH**

Nakon što je utvrđen zakonopravni aspekt i percepcija javnosti o LGBT osobama u Republici Hrvatskoj na temelju dosadašnjih istraživanja, ostaje pitanje na koji način te osobe prihvaćaju vlastiti seksualni i rodno-spolni identitet te kako ga dijele s drugima. Ovim pitanjem bavila su se i neka od istraživanja koja će se spomenuti u ovom poglavlju. Iako je broj ovakvih istraživanja još uvijek neznatan, vidljiv je porast u proteklih deset godina. Takav interes za ovu temu moguće je pripisati sve većoj prisutnosti ove zajednice u medijima i njenoj prepoznatljivosti u novodonesenim zakonima.

Proces otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima može biti uistinu težak u heteronormativnom društvu u kojem se očekuje od svih da su heteroseksualni i da se ponašaju shodno rodnim ulogama koje im društvo nameće smatra autorica Britvić (2018). Iskustvo je tim teže jer je riječ o cjeloživotnom procesu u kojem osoba stalno dolazi u nove situacije u kojima se nanovo mora deklarirati, primjerice u poslovnom okruženju, akademskom okruženju ili pri socijalnom upoznavanju. Važno je da osoba sama odabere kada je spremna "izaći iz ormara" i deklarirati se drugima. Čimbenici koji mogu pridonijeti tome da se osoba odluči *outati* mogu biti promjena okoline koja im pruža priliku za novi početak, razmjena iskustva s drugim osobama iz zajednice i u nekim slučajevima prisutnost takvih osoba u javnoj sferi i medijima (Ivošević 2018, 26-29). Nadalje, vrlo često razlog za otkrivanje seksualnog/rodnog identiteta drugima je želja za otvorenim i potpunim životom, bez laži i straha (LORI 2007, 23). Ono što je zajedničko svim pojedincima u LGBT zajednici kada ih se pita o osjećajima vezanim uz otkrivanje vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima su osjećaj nervoze, straha, tjeskobe i nesigurnosti (LORI

2007, 21). Štoviše, pojedinci čak znaju odgađati svoj proces otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima zbog društva i stalnog heteronormativnog pritiska, a u nekim ekstremnim slučajevima to rezultira internaliziranom homofobijom koja je rezultat negativne slike o sebi (Britvić 2018, 24). Ipak, dio LGBT osoba se odlučuje na ovaj proces usprkos tome kako bi dobili podršku radi koje imaju pozitivniji stav o sebi (Britvić 2018, 27). Želja za obznanjivanjem LGBT identiteta većinom se događa u pubertetu kada pojedinci počinju o tome značajnije razmišljati, a njihov identitet se oblikuje. Osoba kojoj prvo odlučuju reći često je njihov prijatelj/ica zbog njegove/njezine otvorenosti i liberalnosti te se onda dalje outaju prijateljima što može uzrokovati produbljanje postojećih odnosa ili sužavanje kruga prijatelja. Na deklariranje roditeljima većina gleda kao na ono najvažnije, ali i najteže te se odlučuje pristupiti prvo majci obzirom da je i ona diskriminirana u heteropatrijarhalnom društvu (Ivošević 2018, 38). Također, ovaj odabir ima veze i s očekivanjem kako će majka imati manje burnu i negativnu reakciju od oca (LORI 2007, 49). Ipak u nekim slučajevima majke su reagirale burnije od očeva koji su imali pozitivan ili neutralan stav te su čak pokušale opovrgnuti seksualnost nazivajući je prolaznom fazom (Uvodić 2021, 43). Nakon čina otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima većina pojedinaca osjeća olakšanje, osjećaj zadovoljstva, slobode i opuštenosti (Ivošević 2018). Ipak, svačije coming out iskustvo nema isti ishod, pa tako neki pojedinci nailaze na čudne poglede i osjećaju se socijalno isključeno (Uvodić 2021, 50).

Zanimljivo je pak spomenuti kako se Hrvatska nalazi negdje na sredini europske i srednjoazijske liste godišnjeg izvješća ILGA EUROPE koje izvještava o situaciji s ljudskim pravima LGBTQ zajednice na tim prostorima, što njezin rezultat čini lošijim u odnosu na istok Europe i boljim od zapada Europe (ILGA EUROPE 2023).

## **5. INFORMACIJSKI IZVORI**

### **5.1. LGBT literatura u knjižnici**

Knjižnica kao riznica informacija ima ulogu pružiti svima jednak pristup informacijama što je propisano Knjižničnom poveljom o pravima koje je usvojila ALA 1939., a doživjela je mnoge dopune i izmijene tokom godina. Pravila koja se odnose specifično na LGBT zajednicu u kontekstu knjižnice su:

*“Materijali ne bi trebali biti isključeni zbog podrijetla, pozadine ili pogleda onih koji su pridonijeli njihovom stvaranju.”*

*“Knjižnice bi trebale osigurati materijale i informacije koje predstavljaju sva gledišta o aktualnim i povijesnim pitanjima. Materijali se ne bi trebali zabranjivati ili uklanjati zbog stranačkog ili doktrinarnog neodobravanja.”*

*“Knjižnice se trebaju suprotstaviti cenzuri i surađivati s onima koji se opiru ograničavanju slobode izražavanja i slobodnog pristupa idejama.”*

*“Pravo osobe na korištenje knjižnice ne smije se uskratiti ili ograničiti zbog njenog podrijetla, dobi, pozadine ili pogleda.”*

*“Knjižnice koje stavljaju izložbene prostore i sobe za sastanke na raspolaganje javnosti kojoj služe trebale bi takve objekte učiniti dostupnima na jednakoj osnovi, bez obzira na uvjerenja ili pripadnost pojedinaca ili skupina koji traže njihovo korištenje.” (ALA 2007)*

Navedena pravila slijede članke Knjižnične povelje o pravima (1996.) kojima se uređuju prava LGBT osoba na pristup informacijama u knjižnici, zabranjuje bilo kakvi oblik cenzure LGBT sadržaja smatrajući ga kršenjem osnovnih knjižničnih načela potičući slobodu izražavanja, nalaže se dostupnost knjižničnih usluga, programa i materijala cjelokupnoj zajednici i konačno jamči LGBT zajednici svoj prostor u raznolike svrhe.

Još jedan iznimno važan dokument jest Manifest narodnih knjižnica (2022.), nedavno nadopunjen u suradnji IFLA-e s UNESCO-m. U njemu se navode glavne misije koje bi trebale biti u središtu usluga narodne knjižnice. Posebno zanimljive LGBT zajednici su misija u kojoj se potiče omogućavanje pristupa širokom spektru informacija i ideja bez cenzure, osiguravanje pristupa svim ljudima svim vrstama informacija o zajednici, pružanje adekvatnih informacijskih usluga udrugama i različitim interesnim skupinama te poticanje međukulturnog dijaloga i favoriziranje kulturalne raznolikosti (IFLA-UNESCO 2022, 2). Zajedničko ovim misijama je sveobuhvatnost zajednice po pitanju pružanja informacija, odnosno informacijskih usluga. U načelu knjižnica bi trebala biti besplatna i financirana od strane nacionalne i lokalne vlasti (IFLA 2022, 3).

### **5.1.1. LGBT literatura u hrvatskim knjižnicama**

U Republici Hrvatskoj od 1940. godine djeluje Hrvatsko knjižničarsko društvo koje između ostaloga za cilj ima pružiti svim građanima slobodan i jednak pristup građi i informacijama, kao i pristup knjižničnim uslugama i knjižničnoj službi. Kako navode Pikić i Barbarić (2019, 1), Hrvatske narodne knjižnice 1950-ih godina započinju s razvojem zbirki i usluga za različite vrste korisnika. Ipak, LGBT zajednica ostaje neprepoznata kao posebna korisnička skupina čemu je mogući uzrok strah od reakcija okoline. To je vidljivo i na primjeru slikovnice “Moja dugina obitelj” Udruge dugina obitelj koja je 2018. godine tiskana u 500 primjeraka, te se ubrzo našla i na policama narodnih knjižnica. Cilj slikovnice bio je jačanje socijalne integracije djece s istospolnim roditeljima, a slikovnicu je financiralo Francusko veleposlanstvo u Hrvatskoj (DugineObitelji n.d.). Iako se slikovnica relativno brzo rasprodala, javnost je podijeljeno reagirala, pa se tako “Moja dugina obitelj” našla u središtu zbivanja na dječjem karnevalu u dalmatinskim Kaštelima. Ondje je slikovnica spaljena u znak “svega ružnog” što se dogodilo prethodne godine (Vlašić 2018, prema Pikić i Barbarić 2019, 3). Prema Pikić i Barbarić (2019, 3) ovaj događaj i njegova medijska popraćenost utjecali su uvelike na odluku Stručnog odbora Hrvatskog knjižničarskog društva, u veljači 2018. godine da odbaci prijedlog o osnivanju Radne skupine za LGBTIQ knjižnične usluge.

Ne čudi stoga kako u Hrvatskoj ne postoji mnogo istraživanja na ovu temu, ipak mogu se pronaći poneki radovi koji se tiču zastupljenosti queer literature u knjižnici i stavu LGBT pojedinaca o takvoj literaturi. U svome radu Džoić (2016, 50) tako provodi istraživanje na narodnim knjižnicama u Splitsko-dalmatinskoj, Šibensko-kninskoj i Zadarskoj županiji uspoređujući zastupljenost queer literature prema *core* listi odnosno popisu temeljnih queer naslova, napravljenom u suradnji sa stručnjacima iz tog područja. Istraživanju se pristupilo pomoću metode usporedbe u kojoj je ustanovljeno kako se u knjižnicama i dalje nalazi nedostatan broj literature te kako je najveća pokrivenost očekivano u području beletristike, a u razgovoru sa knjižničarkama autorica zaključuje kako problem nije zanemarivanje knjižnica, već nedovoljna komunikacija između knjižnica i LGBT udruga. U istom smjeru istraživanja ide i Žalac-Čičak (2019, 32-33) koja priznaje kako njen rad nadopunjuje rad njene prethodnice Džoić, te preuzima skoro u potpunosti njen popis preporučenih LGBTIQ naslova koji uspoređuje s građom narodnih knjižnica Primorsko-goranske županije i pretražuje knjižnične kataloge po ključnim riječima iz LGBT terminologije. Autorica naglašava sraz između broja ljudi koje knjižnica uslužuje i literature u nekim slučajevima, opet govori o nedostatnosti građe i ovakvu situaciju opravdava pretpostavkom o postojanju konzervativnog pristupa i izgradnji LGBTIQ zbirki u nekim mjestima.

Također, uočava manjkavosti pretraživanja kataloga prema izabranim ključnim riječima, naglašavajući kako nisu pokriveni svi postojeći pojmovi ove tematike.

Nešto drugačiju perspektivu na queer literaturu u knjižnici donosi Grbeša (2020, 56-57) u svom istraživanju srednjoškolskih knjižnica kroz prizmu LGBTIQ zajednice. U istraživanju je sudjelovalo 210 ispitanika putem ankete, a ispitanici su bili osobe koje su nedavno završile srednju školu. Pokazalo se kako su ispitanici ravnodušni s obzirom na iskustvo u srednjoškolskoj knjižnici, te kako je građa u knjižnici većinom bila svedena na lektirno štivo. Nadalje, najveći broj ispitanika navodi kako nikada nisu mogli raspravljati s knjižničarem o LGBTIQ temama, ali i da ih nisu gledali kao osobu od povjerenja. Konačno, velik dio ispitanika zagovara ideju o suradnji srednjoškolskih knjižnica sa LGBTIQ+ udrugama, no postoji i dio onih ispitanika koji smatraju kako bi se suradnjom njihov položaj mogao pogoršati, te potaknuti mržnju i neodobravanje.

### **5.1.2. LGBT literatura u inozemnim knjižnicama**

Kada se govori o LGBT literaturi važno ju je spomenuti i u globalnom aspektu s obzirom da se dugi niz godina građa takve tematike cenzurirala u knjižnicama. Čak i u današnje vrijeme, takva građa nerijetko biva zanemarena, nevidljiva, a u nekim slučajevima čak i zabranjena. Najnoviji primjer toga je zakon donesen 2022. godine u kojem se Mađarska priključila Rusiji u zabrani edukativnih materijala u školama koji sadrže LGBT tematiku. Pred knjižnicom je tako izazov u kojem ona mora ostati neutralni teritorij, neovisan o politici lokalne vlasti i sigurno mjesto za sve one u potrazi za informacijom.

Knjižnica kao riznica informacija ima važnu ulogu u oblikovanju seksualnih i rodnih identiteta kod mladih i kao takva zahtjeva od knjižničara aktivnu provedbu inkluzivne knjižnične politike (Schrader 2009, 107). Potiče se knjižničara da bude proaktivniji u zalaganju za društvenu pravdu i zagovaranju potreba manjinskih skupina, te se na taj način odmakne od svoje tradicionalne uloge (Mehra i Braquet 2011, 402). Ipak, s obzirom da je još uvijek riječ o tabu temi koja nerijetko izaziva negativne reakcije okoline zbog nedostatne educiranosti, knjižničar se nalazi u nezavidnom položaju pri odabiru materijala. Važno je pritom da on ukloni svoja osobna uvjerenja, strah od kontroverzne literature te strah od negativne reakcije zajednice na zbirku (Downey 2013, 104). Također, vrlo je bitno da se knjižničari više ne koriste zastarjelim terminima poput

"devijantnog seksualnog ponašanja" prilikom izrade predmetnih oznaka, već da se konzultiraju s GLBT Controlled Vocabularies and Classification Schemes (Huss i Fiehn 2017, 143). Dio knjižničara smatra kako knjižnica ima važnu ulogu u zaustavljanju nasilja nad ovom manjinom, te se tu ulogu može ispuniti prikupljanjem LGBT materijala, suradnjom s nadležnima i predstavljajući se "sigurnim mjestom s nultom tolerancijom za nasilje" (Oltmann 2016, 13). Nadalje, utvrđeno je kako u nekim srednjoškolskim knjižnicama u SAD-u nedovoljno prikupljanje LGBT naslova šteti LGBT pojedincima jer na taj način ostavlja dojam kako se njihove potrebe ne cijene (Hughes-Hassell, Overberg i Harris 2013, 10). S druge strane one knjižnice koje imaju LGBTQ materijale utječu pozitivno ne samo na fizičko i mentalno zdravlje mladih pripadnika LGBT zajednice već pomažu prijateljima i obitelji LGBT pripadnika u dodatnom shvaćanju pojedinca (Walker i Bates 2016, 3). Moguće je također primijetiti kako veći gradovi imaju knjižnice s više LGBT materijala dok oni manji te iste materijale zanemaruju jer smatraju da nema toliko pripadnika seksualne manjine u njihovoj zajednici (Downey 2013, 106). Pozitivan primjer provođenja procesa inkluzivnosti unutar knjižnice je pristupom Žive knjižnice. Živa knjižnica je inicijativa nastala s ciljem da se smanje stereotipi i predrasude, a funkcionira na isti način kao i knjižnica, samo što se umjesto knjiga "posuđuju" ljudi s kojima se inače ne bi došlo u kontakt te se s njima razmjenjuju iskustva (HumanLibrary.org n.d.). U studiji iz susjedne Mađarske procijenjeno je kako su srednjoškolci nakon sudjelovanja u Živoj knjižnici u kojoj su imali priliku stupiti u kontakt s pripadnicima ove manjine imali značajno smanjene predrasude (Orrosz, Banki, Bothe et al. 2016, 7). Isto tako vidljivo je kako mladi u SAD-u preferiraju više LGBT Resource Centre koji imaju vlastite knjižnične zbirke nego visokoškolske knjižnice kod kojih nemaju toliku anonimnost, a svoju knjižničnu građu oblikuju prema onom od LGBT Resource Centra (Wexelbaum 2018, 19). Dio razloga vjerojatno leži i u pristupu knjižničara, dok jedni pokazuju razumijevanje i empatiju prema njihovim potrebama, drugi ih se ni ne trude razumjeti (Walker i Bates 2016, 8). U istom istraživanju Walker i Bates (2016, 4) tvrde kako skoro 80% mladih nije nikada koristilo knjižnicu pri potrazi za LGBT informacijom čemu je moguć razlog nevidljivost LGBT materijala i straha od slučajnog outanja. O nevidljivosti LGBT sadržaja govore i autorice Rothbauer i McKechnie (1999,14) koje analiziraju osvrte iz časopisa na gej i lezbijske naslove kako bi utvrdile koliko dobro je naznačeno u osvrtima da se radi o homoseksualnom sadržaju, odnosno u kojoj mjeri se koristi homoseksualna terminologija. Nadalje, u istraživanju navode kako je većina osvrta identificirala homoseksualni sadržaj i pružila knjižničarima koji žele razvijati

takve zbirke uvid u temu. Međutim, naglašavaju uporabu upozorenja i opreza na homoseksualni sadržaj u jeziku osvrta, iz čega je još jednom vidljivo postojanje tenzija između želje da se LGBT mladima pruži takva literatura i straha od reakcije dijela zajednice koja na takav sadržaj gleda kao neprikladan i osjetljiv.

Rješenje ovoga problema ponudili su autori Mehra i Braquet (2006, 8) koji u sklopu svog *knjižničnog „queer” manifesta* predlažu rješavanje jaza između informacijskih potreba queer pojedinaca i informacijskih usluga podrške koje im knjižnica nudi. Njihov manifest sastoji se od osam predloženih načina na koje bi knjižnice mogle intervenirati u sklopu smanjivanja jaza. Intervencije koje autori Mehra i Braquet (2006, 17-19) predlažu knjižnicama su:

1. Omogućavanje većeg pristupa queer materijalima u skladu s potrebom za diskretnosti, te oglašavanje strategija o promicanju svijesti i vidljivosti queer sadržaja;
2. Pružanje pristupa queer informacijskim uslugama podrške unutar knjižnice i usmjeravanje na druge queer izvore (lokalne grupe za podršku, agencije za savjetovanje i dr.);
3. Omogućavanje održavanja queer radionica, događaja i drugog u fizičkom prostoru knjižnice kao i predavanja koja za cilj imaju suzbijanje stereotipa i pogrešnih percepcija o LGBT zajednici;
4. Obraćanje lokalnoj zajednici (grupama, mrežama, institucijama i dr.) za suzbijanje mržnje, te podizanje svijesti i prihvaćanja;
5. Izrada informacijskih usluga podrške, na svim razinama, u sklopu queer povijesti i kulture, te njenih proizvoda i ličnosti;
6. Razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija za primjenu queer usluga (queer hosting e-mail adresa, grupe za novosti i dr.);
7. Društveno, kulturno i političko queer osnaživanje kroz različite vrste medija; te
8. Udruživanje s obrazovnim institucijama, različitim organizacijama i agencijama kako bi se uspjele ukloniti različite vrste diskriminacije kroz oglašavanje, obrazovanje i samo djelovanje.

Iz ovih istraživanja moguće je utvrditi kako baš kao i u Republici Hrvatskoj veće sredine pružaju više LGBT materijala, dok su manje knjižnice oskudnije opskrbljene. Također, vidljiva je

potreba za edukacijom knjižničnog osoblja o ovoj tematici kako bi bili otvoreniji na upite ove seksualne i rodno-spolne manjine te kako bi mogli adekvatno oblikovati specijalne zbirke s LGBT građom.

### **5.1.3. Dugin Okrugli Stol (*eng. Rainbow round table*)**

U sklopu godišnje konferencije Američkog knjižničarskog udruženja (*eng. American Library Association*) u Detroitu, 1970. godine sastaje se prvi puta Radna skupina Gay Oslobođenja (*eng. Gay Liberation*) koja za cilj ima promicanje LGBT literature. Njen utjecaj vidi se iste godine kada Gittings (1970.) objavljuje prvu gay bibliografiju koja je sadržavala 37 naslova, a godinu kasnije na godišnjoj konferenciji ALA-e dodjeljuje se i prva Nagrada za gay knjigu. Kroz naredne godine Radna skupina mijenja svoja imena, te 1999. godine jednoglasnim glasovanjem ALA-inog vijeća postaje Okrugli stol za homoseksualce, lezbijke, biseksualce i transseksualce. Konačno, svoje današnje ime dobiva 2019. godine kada postaje Dugin Okrugli stol (ALA 2017).

Okrugli stol duginih boja služi stručnim zajednicama, LGBT populaciji i njenim saveznicima kroz poticanje slobodnog pristupa informacijama i pružanje foruma za raspravu. Danas se Dugin Okrugli Stol bavi: promicanjem knjižničnih materijala i usluga, poticanjem neograničenog pristupa informacijama, podizanjem svijesti o RRT programima za inkluzivnost, raznolikost i jednakost, događajima i nagradama, zagovaranjem revidiranja klasifikacijskih shema, pružanjem bibliografskih usluga i podržavanjem drugih skupina u nepovoljnom položaju kao i suradnji sa skupinama izvan ALA-e koje se vode istim načelima.

Na čelu Okruglog stola nalazi se Izvršni odbor, uz kojeg djeluju: Stalna komisija koja se sastoji od Povjerenstva za knjigu i Povjerenstva za nagrade te Ad hoc i Specijalna komisija. Sastanci su otvoreni za javnost, a Okrugli stol i Izvršni odbor dužni su održati najmanje jedan sastanak godišnje u sklopu ALA-ine konferencije.

## **5.2. Internet**

Pojavom Interneta olakšan je put do informacije onima koji ju traže i ne žele riskirati vlastitu sigurnost. Tako postoje mnoge internetske stranice koje se bave upravo ovom problematikom i



pružaju adekvatne odgovore onima koji ih traže. U idućem paragrafu, ukratko će se predstaviti neki od korisnih izvora.

Popis dobrih informacijskih izvora:

- *LGBT Youth Resources* (CDC 2020) - posebna je sekcija u kojoj mladi pripadnici LGBT-a mogu naići na informacije koje će im pomoći u napredovanju. Sekcija je napravljena u suradnji CDC-ija, vladinih organizacija i organizacija koje rade s LGBT pojedincima i najbolje znaju njihove potrebe. Ova sekcija nudi dio za mlade i one koji ih podržavaju, dio za odgojitelje i školske upravitelje te roditelje i skrbnike.
- *LGBTQ Resource List* (GLADD n.d.) - malo je drugačije koncipiran od prethodnog popisa. Ovaj popis nudi izvore po područjima sadržaja koji obuhvaćaju: politiku, biseksualnost, mlade, vojsku, starenje, transrodnost i legalni dio koji se bavi zakonodavnim dijelom u kontekstu LGBT zajednice. Politički dio primjerice nudi informacije o zadnjim napadima na zajednicu u okviru SAD-a te političkim postupcima koji se odnose na zajednicu, dok se u vojnom dijelu nalaze razne podrške za jednakost homoseksualnih vojnih obitelji.
- *Resources* (The Trevor Project n.d.) - s druge strane, potpuno je drugačiji od prethodna dva izvora. U sklopu svoje stranice, Trevor Project pruža mjesto na kojem znatiželjni mogu postaviti pitanje i dobiti relevantan odgovor. Također, pruža dio s informacijama o prevenciji suicida i njegovim naznakama kao i uputama o pružanju podrške LGBT pojedincima.
- *LGBTQ Youth & Schools Resource Library* (ACLU n.d.) - pruža kratke osvrtne na dosadašnja istraživanja o problemima na koje nailaze mladi u školama i na koji način mogu pristupiti tome problemu. U nastavku, na stranici se govori o raznim načinima na koje se može prevenirati maltretiranje, omogućiti sloboda govora u školi i zaustaviti cenzuriranje stranica koje sadrže pozitivan internetski sadržaj o LGBT zajednici.

Kada se govori o Internetu neizostavan dio, u procesu pronalaska informacija o „izlasku iz ormara”, čine tražilice i društvene mreže. One pružaju jednostavan, brz i nerijetko anonimn dolazak do tražene informacije. Svoju popularnost duguju trima ključnim mogućnostima: vidljivosti, anonimnosti i povezanosti (Kitzie 2019, 11). Njih autorica Kitzie (2019, 12-14) definira kao „količinu uloženog napora da se dođe do informacije”, „stanje u kojem se ne može

identificirati pojedinca”, te „predstavljanje veze uspostavljene između pojedinaca, te pojedinaca i sadržaja u online okruženjima”.

U istraživanju iz 2019. godine autorica Kitzie (2019, 12-15) navodi kako tražilice na Internetu duguju svoju popularnost mogućnosti da se upit putem njih izrazi jezikom vezanim za osobno iskustvo bez poznavanja *queer* terminologije te se na taj način dođe do potrebnih informacija. Također, kao pozitivan primjer daje *YouTube* platformu koja pomoću svoje značajke „*follow*” daje mogućnost pojedincu da vidi slične kanale s istim sadržajem čime mu olakšava put do informacija. Zanimljivo je također istaknuti kako su ispitanici u ovom istraživanju izbjegavali raditi profile na stranicama koje su zahtijevale verifikaciju putem slike kako bi zadržali svoju anonimnost prilikom potrage, dok su isto tako cijenili one stranice na kojima su se drugi predstavljali sa slikom i imenom jer su ih smatrali legitimnijima od onih na kojima ih korisnici nisu imali. Tako su pak, LGBT ploče na kojima su transrodni korisnici postavljali svoje slike tokom tranzicije bile jedna od glavnih pokretača ispitanicima da shvate što su i što bi mogli učiniti. Isto tako, društvene mreže poput *Instagrama* i *YouTube*-a omogućile su korisnicima da se povežu s ljudima koji dijele njihovo iskustvo, te ne samo da dođu do informacije o „izlasku iz ormara”, već i da oblikuju svoj interpersonalni informacijski izvor.

Ipak, kada se spominje Internet nemoguće je izostaviti i one negativne strane s kojima se korisnici mogu suočiti. Tako na primjer korisnici koji dijele informacije o svojoj seksualnosti putem društvenih mreža mogu doći u kontakt s osobama s kojima te informacije nisu htjeli podijeliti, štoviše mogu doći u kontakt i s osobama koje se predstavljaju kao netko drugi (eng. *catfishing*). Nadalje, baš kao i u offline okruženju, korisnici mogu doći do netočnih, nerelevantnih i diskriminatornih informacija koje ih mogu ograničiti u potrazi za informacijom ili navesti na krivi put. Sve to važno je imati na umu kada se govori o Internetu kao informacijskom izvoru.

### **5.3. Masovni mediji**

Još jedan iznimno bitan izvor informacija za LGBT populaciju čine masovni mediji. Upravo radi njihove široke dostupnosti, oni imaju važnu ulogu u oblikovanju javnog mnijenja i pružanju informacija ovoj marginaliziranoj skupini. Ipak, baš kao i prethodno navedeni informacijski izvori, masovni mediji imaju svoje pozitivne i negativne strane.

Zanimljivo je tako da su se LGBT likovi u dužem dijelu Američke povijesti u filmovima prikazivani usiljeno, dok su iznimno homofobni prikazi eskalirali 1960-ih i 1970-ih rastom feminističkih i gay pokreta (MediaSmarts n.d). Međutim, u 1990-tima situacija se mijenja i vidljiv je zaokret, te se prikaz LGBT zajednice fokusira na izazove s kojima se ona suočava. Pojavljuje se LGBTQ2S+ kino u kojem se i dalje vide ograničenja u prikazu LGBT likova kako bi se zadržalo heteroseksualnu gledateljsku populaciju, a ono je 1990-ih godina zamijenjeno s Novim Queer Kinom (*eng.* New Queer Cinema) (MediaSmarts n.d.). Danas pak diljem svijeta postoje mnogi LGBT film festivali iz čega je vidljiv pomak u ograničenom prikazivanju ove skupine.

Kada je riječ o televiziji kao informacijskom kanalu postojala su određena pravila po kojima su se materijali radili, tako je pak priča morala bila ograničena unutar popularnog žanra krimi-drame u kojoj glavni heteroseksualni lik dolazi u interakciju s homoseksualnim likovima koji su lišeni bilo kakve privrženosti (Montgomery 1981, prema MediaSmarts n.d.). Međutim, situacija se mijenja pojavom kableske televizije koja nudi širi raspon televizijskih programa, pa tako i sadržaja koji omogućuju autentičniji prikaz LGBT života. Prema Ayoubu (2018, n.d.) na velik pomak u televizijskom prikazu zajednice utjecali su homoseksualni pojedinci u vijestima, filmovima i na televiziji gdje ističe primjer javnog „izlaska iz ormara” američke voditeljice Ellen DeGeneres. Takvi javni medijski izlasci u SAD-u utjecali su na nastajanje mnogih serijala, poput *Modern family*, *Glee* i *Teen Wolf*, u kojima su LGBT likovi imali jedne od glavnih uloga. Nadalje, autor Ayoub (2018, n.d.) ovom iskoraku daje važnost zbog njegovog pozitivnog utjecaja na mišljenje mladih o LGBT zajednici, jačanju komunikacije između skupina te na kraju napredovanju gay prava. Također, Gomillion i Giuliano (2005., prema Cook 2018,10) u svom istraživanju navode kako LGBT ispitanici često opisuju queer televizijske likove kao utjecajne za proces samo-ostvarenja, proces „izlaska iz ormara”, pomirbu sa svojim identitetom, te u nekim slučajevima kao i uzore. Ipak, i u ovom istraživanju se očituje nezadovoljstvo ispitanika s prikazom LGBT likova i izražava želja za normalnijim i realističnijim, te općenito pozitivnijim prikazom. Rješenje ovog problema leži u platformama poput Netflix, Hulu i Amazona u kojima se kontinuirano posvećuje sve veća pažnja prikazivanju LGBT likova i njihove privrženosti (Cook 2018, 37).

Kada se spominju masovni mediji, važno je spomenuti i radio kao informacijski kanal. Jedan od prvih zvučnih zapisa u kojem se otvoreno priča o homoseksualnosti potječe iz 1958. godine gdje je obavljen intervju s urednikom *The Mattachine Society*, jednom od najstarijih organizacija

za gay prava i psihologinjom Dr. Blanche Baker (DPLA n.d.). U tom intervju, usprkos javnom mnijenju tog vremena, destigmatizira se homoseksualnost kao bolest i govori se o njoj s biološkog aspekta. S druge strane, danas postoje mnoge radio stanice koje se bave isključivo LGBT informacijskim potrebama. Tako na primjer, 1988. godine počinje djelovati nagrađivani This Way Out koji je internacionalni LGBTQ radio magazin, a njegova misija je "obrazovati, informirati i zabaviti publiku diljem svijeta stavljanjem besplatno dostupnih vijesti, priloga i kulturnih djela od strane i o međunarodnoj LGBT zajednici" (ThisWayOut n.d.). S druge strane, u užem krugu djelovanja od 2006. godine na području SAD-a djeluje Pride Radio koji osim popularne glazbe, pruža mogućnost slušanja vijesti i podcastova u kojima se priča o trenutnim zbivanjima u LGBT zajednici.

Važno je naglasiti kako je napredak vidljiv i kako je rast masovnih medija u ulozi pružatelja LGBT informacija porastao, no treba i dalje stremiti ka slobodnim medijima i platformama poput Netflix, Hulu i Amazona kako bi informacija korisniku bila što dostupnija. Također, čak i danas važno je pripaziti na reprezentaciju LGBT zajednice kako diskriminatorni prikaz ne bi negativno utjecao na nju.

#### **5.4. Interpersonalna komunikacija**

Naposljetku, nemoguće je izostaviti interpersonalnu komunikaciju kao izvor informacija. Za neke pojedince ovaj izvor čak može biti primaran, obzirom da često ne znaju točno definirati svoje potrebe. Također, uzevši u obzir da je riječ o specifičnoj skupini koja dijeli slična iskustva, pojedincu će biti lakše konzultirati se s osobom koja prolazi ili je prošla isto iskustvo. Ovu tezu podržava autor Allport koji govori kako u ispravnim uvjetima interpersonalna komunikacija ima najbolji utjecaj na smanjivanje predrasuda između manjinskih i većinskih grupa (Ayoub 2018, n.d.). Shodno tome, navesti će se neke od najkorištenijih izvora u interpersonalnoj komunikaciji.

Prvi u nizu izvora tako su upravo LGBT pojedinci koji dijeljenjem svog iskustva i prepreka mogu pružiti uvid u život unutar ove zajednice, odnosno mogu dati informacije o *coming out* iskustvu, samo-prihvatanju i načinima na koje se osoba može suočiti s još uvijek prisutnom diskriminacijom. Nadalje, na queer pojedince kao izvor informacija, nadovezuju se LGBT centri koji zajednici pružaju siguran prostor i mjesto za informiranje i podršku (Eisenberg et al. 2017, 15). Također, uloga pružatelja informacija prepoznata je i na manje očekivanim mjestima poput kafića i centara za mlade (Eisenberg et al. 2017, 15). Nakon navedenih informacijskih izvora

slijede LGBT aktivisti koji pak pojedincu uz osnovne informacije mogu pružiti i informacije o trenutnim pitanjima unutar zajednice i njihovim pravima s obzirom na njihovu neprestanu borbu za njih (HumanRightsWatch 2013, n.d.) Zanimljivo je također spomenuti ulogu učitelja i profesora koji se trude provoditi programe u kojima će se LGBT pojedinci osjećati uključeni u obrazovnom procesu, a to postižu dovođenjem gostujućih predavača, uključivanjem knjiga LGBT tematike u literaturu i spominjanjem LGBT prava u kontekstu ljudskih prava (Taylor et al. 2016, 126). Naposljetku, važno je spomenuti i online zajednice koje čine pojedinci, a isprepleću se s Internetom kao izvorom informacija. U sklopu njih ističu se forumi i blogovi na kojima je moguće raspravljati o problematici koja zanima korisnika, kao i postavljati pitanja i davati odgovore, a da se pritom zadrži anonimnost.

Ipak, spomenuvši anonimnost dolazi se do glavnog problema kod ovog izvora informacija s obzirom da velik dio ove zajednice upravo u početku svog procesa otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta nastoji ne odati svoj identitet i ostati anonimna što je gotovo nemoguće izbjeći putem komunikacije „licem u lice”.

## **6. PREGLED DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA**

Iako je ranije navedeno kako se na ovu skupinu još uvijek gleda kao na tabu temu, vidljiv je porast u broju istraživanja na temu informacijskih potreba i informacijskog ponašanja LGBT zajednice. Ovaj korak u znanstvenom pogledu je iznimno važan iz razloga što se na temelju pregleda informacijskih potreba može saznati više o tome kakva je vrsta informacija potrebna ovoj zajednici i što samu zajednicu motivira na potrebu za njom. Pritom se na potrebu prema Grunigu (1989) gleda kao "unutarnje motivacijsko stanje koje dovodi do razmišljanja i djelovanja" (prema Case 2016, 80), dok je samu potrebu prema Tayloru (1968) moguće podijeliti na više razina, onu neizrečenu, svjesnu, formaliziranu i kompromisnu (prema Case 2016, 83). Sve od ovih navedenih razina bile su prisutne u istraživanjima kojih će se u nastavku dotaknuti, a dotaknuti će se i načina na koji su se te iste informacijske potrebe pokušale ispuniti i što je pojedince često priječilo u njihovom ostvarivanju. Također, važno je naglasiti kako su u pregledu istraživanja uključeni samo oni radovi koji su striktno odgovarali temi te oni radovi vezani za "zdravstvene" informacije koje se također mogu povezati s *coming outom*. Nadalje, ovaj pregled uključit će i neka starija istraživanja kako bi se mogle usporediti moguće promjene u informacijskim potrebama i ponašanju ove zajednice.

Jedne od najtraženijih i najbitnijih informacija u životu LGBT pojedinca jesu informacije o procesu otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta na koje zapravo nailaze prvi puta kada dolaze do pitanja o vlastitoj seksualnosti i rodu. Sama potraga za ovom informacijom može biti težak i često odgađan proces zbog društvenih uvjeta, nemogućnosti lociranja informacija i straha (Dano 2007, 5). U nešto starijem istraživanju od Creelman i Harris (1990, 38) u Kanadi utvrđeno je tako da je knjižnica bila najkorišteniji izvor među lezbijskom zajednicom prilikom traženja informacija o *coming out* procesu, a slijedili su je gay barovi, lezbijske i gay organizacije, ženski centri i ženske knjižare. Nadalje, informacije koje su bile potrebne pripadnicama ove zajednice vezane za *coming out* bile su suočavanje s lezbijskim identitetom, *coming out* iskustvo drugih i traženje sličnih sebi kao i učenje o pravilima unutar te zajednice. Ipak većini ispitanica nađene informacije bile su irelevantne iz razloga što su se više fokusirale na homoseksualno iskustvo muškarca nego žene te su bile negativnog i depresivnog sadržaja. U nešto kasnijem istraživanju autorice Rothbauer (2004, 12-23) na mladim ženama homoseksualne, biseksualne i queer orijentacije utvrđena je veća preferencija nad knjižarama nego knjižnicama kao informacijskim izvorima. Svoju preferenciju ispitanice su temeljile na nezadovoljstvu obujmom raspoložive građe u knjižnici, negativnoj percepciji o onome što su se nadale pronaći i na što su naišle te otežanom pristupu traženoj građi pomoću ključnih riječi. Knjižare su s druge strane cijenile radi pouzdanijih i korisnijih izvora, te su ih često koristile za kupnju knjiga sa homoseksualnim sadržajem kako bi iskazale podršku lokalnoj LGBT zajednici. Nadalje, ispitanice su kroz intervju ustvrdile kako su tražile ovakve materijale kako bi imale nešto s čime se mogu poistovjetiti, uključiti više u lokalnu zajednicu i informirati se o seksualnim identitetima odnosno poziciji queer pojedinca u društvu. Pri potrazi za ovakvim sadržajima uočeno je da su ispitanice izbjegavale tekstove s negativnim narativima i bile su usmjerene na one tekstove okrenute budućnosti koji opisuju život nakon *coming out* iskustva bližnjima. Također, u ovom istraživanju pokazalo se da su ovakvi sadržaji pružili utjehu i olakšanje od užurbanosti života ispitanicama. Nešto drugačiju vrstu istraživanja proveo je Hamer (2007) u SAD-u na pripadnicima homoseksualne, muške zajednice. Njihove potrebe nisu se razlikovale uvelike od potreba iz prethodnog istraživanja, te se opet ističe potreba za informacijama vezanim uz samo-označavanje, posljedicama samooznačavanja i potrebom za oblikovanjem gay identiteta. Ipak, kod gay muškaraca utvrđeno je kako najviše preferiraju koristiti online forume pri potrazi za informacijom zbog straha od outanja. Ovakav rezultat moguće je pripisati tome da je Internet bio dosta rašireniji u ovom istraživanju. Toj pretpostavci u prilog ide

to da su se već u istraživanju u 2008. godini afirmirali blogovi na Internetu i mediji kao najvažniji izvori u procesu traženja informacija o seksualnom/rodnom identitetu (Bond, Hefner i Drogos 2008, 34-35). Ovaj izbor informacijskih izvora kao glavnih, autori navode kao želju pojedinaca da ostanu anonimni, a zadrže brzinu pronalaženja informacije i interaktivnost (Bond, Hefner i Drogos 2008, 40-42). Dodatni razlozi ovog odabira su mogućnost sudjelovanja u gay zajednici i stvaranje prijateljstava i pružanje puta do susreta s idejama o homoseksualnosti (Yeh 2008, 1) .

U svom istraživanju, Yeh (2008, 1) navodi četiri dimenzije potrage za *coming out* informacijom putem Interneta i osobnih mentora unutar zajednice, a one su: samosvijest, konstrukcija homoseksualnog svijeta, širenje vidika i suočavanje s procesima heteroseksualnog društva. S druge strane, Schaller (2011, 106) provodi istraživanje usmjeravajući se na specifične informacijske potrebe LGBT studenata kao kronično podslužene korisničke skupine. Također, Schaller (2011, 107) navodi ambivalentnost informacijskih potreba i ponašanja studenata pri potrazi informacija o coming outu jer "s jedne strane postoji potreba za većom dostupnošću i promicanjem usluga, a s druge strane postoji snažna potreba za privatnošću i povjerljivošću". Potreba za privatnošću još jednom je vidljiva kroz istraživanje Adams i Pierce (2013, 4) na transrodnoj zajednici u SAD-u, u kojem se navodi Internet kao primarni izvor informacija o vlastitom rodnom identitetu zbog mogućnosti anonimnog i privatnog korištenja. No, ovog puta ispitanici su kritičniji od prethodnih prema uporabi Interneta kao primarnog izvora informacija navodeći dezinformacije koje se mogu naći na njemu i mogu negativno utjecati na proces samodeklaracije.

U novijoj studiji Andres-Vazqueza i Gonzalez-Tereuela (2015, 4) vidljiv je obrat u procesu dolaska do informacije, LGBT pripadnici okreću se LGBT klubovima u potrazi za informacijom o samoidentitetu, te kasnije taj proces proširuju interpersonalnom komunikacijom, obraćanjem psiholozima i istraživanjem blogova na platformi Tumblr.

Sve većom dostupnošću Interneta, uočava se porast u njegovu korištenju koji polako prelazi u sve sfere njegova sadržaja. Tako pak, Fox i Ralston (2016, 4-5) navode kako se u potrazi za informacijama, o integraciji LGBT pojedinca u zajednicu i zdravstvenim pitanjima, pojedinci uz online forume često služe i You Tube-om na kojem mogu saznati više o tuđim iskustvima otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima. Također, tvrde kako na taj način uče o psihološkim i društvenim karakteristikama života LGBT osobe u društvu. Zanimljivo je i

istraživanje Pohjanen i Kortelainen iz 2016. u Finskoj u kojoj su neke transrodne osobe za svoj prvi susret s informacijom o samoidentitetu navele test o rodu na Internetu koji ih je potakao na daljnje traženje informacija o tome. U nastavku svog istraživanja, autori navode kako su se informacijske potrebe mijenjale kroz tri faze (predtranzicijsku, tranzicijsku i posttranzicijsku fazu) u kojima su najkorišteniji izvori informacija bili interpersonalna mreža, širi osobni krugovi, masovni mediji i institucionalni izvori. Nažalost, put ka informaciji transrodnim pojedincima bio je otežan zbog nedostatnog poznavanja odgovarajuće terminologije na početku procesa samodeklariranja, nemogućnosti povezivanja informacije s vlastitim iskustvom i nedovoljnog broja informacija. O slučajnom susretu s prvom informacijom o transrodnosti govori i Miller (2020, 27) u čijem istraživanju su ispitanici prvi puta na nju naišli na televiziji, društvenim mrežama i u komunikaciji s drugima, dok su se za svjesno traženje odlučili za društvene mreže poput Reddita, Instagrama i Tumblra. Nadalje, ovakve mreže bile su od iznimne važnosti jer su ispitanicima izravno davale informacije o osobnim iskustvima drugih transrodnih osoba te priliku da s njima komuniciraju. Kao dobar informacijski izvor autori Hattunen, Hirvonen i Kahkonen (2022, 721) navode i Google tražilicu koja daje dobre rezultate bez pretrage s točnim terminima, a uvelike je od pomoći transrodnim osobama koje još nisu toliko upoznate s vokabularom.

## **7. ISTRAŽIVANJE**

### **7.1. Cilj i svrha istraživanja**

Cilj istraživanja je istražiti informacijske potrebe i ponašanje LGBT studenata na Sveučilištu u Zadru pri traženju informacija vezanih za coming out (*hrv.* izlazak iz ormara). Svrha istraživanja je saznati više o informacijskim potrebama sudionika, preprekama u pristupanju informacijama na koje nailaze prilikom potrage za informacijom i načina na koji dolaze do informacija kao i informacijskih izvora kojima se služe u tom procesu. Istraživanje se nada rasvijetliti informacijske potrebe i informacijsko ponašanje ove marginalizirane skupine i dati temelj za buduća istraživanja.

### **7.2. Istraživačka pitanja**

S obzirom na navedeni cilj, istraživanje je provedeno s fokusom na četiri istraživačka pitanja:



1. Utvrditi informacijske potrebe LGBT osoba vezane uz *coming out* iskustvo.
2. Razumjeti na koje načine korisnička skupina dolazi do informacija.
3. Utvrditi preko kojih informacijskih izvora korisnička skupina dobiva tražene informacije.
4. Ustanoviti na koje načine stečene informacije pomažu u *coming out* procesu

### 7.3. Metoda i uzorak

S obzirom na predmet i cilj istraživanja, istraživanje je provedeno kvalitativnom metodom zbog njene "usmjerenosti na iskustvo i perspektivu pojedinca" (Slišković 2021, 51). Kao metoda istraživanja izabrana je metoda polustrukturiranog intervjua. Ova istraživačka metoda je korisna jer otkriva razloge iza stavova sudionika i otkriva njihove motivacije za određena djelovanja (Case 2010, 240). Prije provedbe polustrukturiranog intervjua konstruiran je protokol temeljen na pregledu relevantne literature koji se dotiče najvažnijih tema i smjernica koje će se kasnije analizirati (*vidi Prilog 1, Protokol za intervjue*). Međutim, metoda intervjua sama po sebi otvara mogućnost pojave novih tema unutar razgovora sa ispitanikom. Sam intervju se sastojao od 9 pitanja podijeljenih, ovisno o temi, u pet odjeljaka koje čine odjeljak: o informacijskim potrebama, o informacijskom ponašanju, o vrstama informacijskih izvora korištenih za ispunjavanje informacijskih potrebe, o informacijskim preprekama i o osobnom mišljenju.

Uzevši u obzir specifično istraživačko pitanje na koje ovo istraživanje nastoji odgovoriti, korištena je neprobabilistička metoda uzrokovanja - metoda snježne grude (*eng. snowball method*) pomoću koje se došlo do sudionika sa specifičnim karakteristikama koje bi inače bilo teško identificirati (Nikolopoulou 2022.). Oblikovan je uzorak koji se sastojao od 5 sugovornika i 4 sugovornice (*vidi Prilog 2, Značajke sudionika*) koji su u vrijeme provođenja intervjua bili studenti Sveučilišta u Zadru. Svi sugovornici pohađaju različite studijske smjerove.

Prije provođenja intervjua sudionicima je objašnjena svrha istraživanja i na koji način će se odvijati. Svi sugovornici pročitali su dokument "Obavijest o istraživanju" i potpisali su "Suglasnost o sudjelovanju u istraživanju". Sudionici su bili obavješteni o njihovim pravima kao što su: mogućnost prekida intervjua, mogućnost neodgovaranja na neka pitanja zbog osobnih

razloga i dr. Također, sugovornici su informirani da je intervju anonimna te da će pristup njihovim odgovorima imati samo istraživač.

Intervjui su provedeni u listopadu 2023. godine u prosječnom trajanju od 1 sata i 10 minuta. Većina intervjuova odvila se licem-u-lice dok su dva intervjuova bila održana preko platforme *Zoom* zbog nemogućnosti sugovornika da budu fizički prisutni. Svi intervjui snimani su diktafonom preko mobilnog uređaja kako bi se kasnije mogli transkribirati. Nakon što su intervjui završeni radi zasićenja, uslijedilo je transkribiranje “od riječi do riječi” i tematska analiza. Za tematsku analizu korišten je softver *MAXQDA 2022* u kojem je obavljeno kodiranje kako bi se lakše identificirale ideje i teme unutar dobivenih podataka (Qualtrics n.d.). Radi bolje preglednosti korišteni su tematski i deskriptivni kodovi. Deskriptivni kodovi korišteni su za označavanje dijelova teksta i riječi kako bi se sažeo sadržaj, a iz njih su izvedeni tematski kodovi koji predstavljaju veće cjeline kojima oni pripadaju.

#### **7.4. Analiza intervjuova i rezultati istraživanja**

Cilj istraživanja bio je istražiti informacijske potrebe i ponašanje LGBT studenata na Sveučilištu u Zadru pri traženju informacija vezanih za *coming out* (hrv. *izlazak iz ormara*). Istraživanjem se htjelo utvrditi kakve su informacije bile potrebne LGBT studentima prije prvog *coming outa* i danas, uzevši u obzir da je *coming out* cjeloživotni proces. Nadalje, željelo se razumjeti na koje načine i gdje LGBT studenti dolaze do informacija, te na koji način im te dobivene informacije pomažu u *coming out* procesu.

Tematskom analizom transkripata uočene su četiri veće teme koja su se stalno ponavljale u odgovorima sugovornika, a koje će biti obrađene u narednim poglavljima - popraćene prigodnim citatima s ciljem oblikovanja zaključka.

##### **7.4.1. Informacijske potrebe LGBT studenata**

###### ***Motivatori informacijskih potreba***

U prvom dijelu intervjuova, nastojalo se saznati kakve vrste sadržaja, preporuka i savjeta o *coming outu* su trebale sugovornicima kada su htjeli naučiti ili saznati nešto više o svojoj seksualnoj orijentaciji i/ili rodnom identitetu. Kroz razgovor sa sugovornicima, utvrđeno je kako su različiti

sugovornici imali različite motive za nastanak informacijskih potreba. Tematskom analizom identificirana su čak četiri od šest motiva prema Wilsonu (1997.), a njih čine fiziološki, afektivni, društveni i kognitivni motivi.

U sljedećim citatima vidljivo je kako su informacijske potrebe prvotno bile motivirane afektivno, odnosno željom da se smiri panika i osjećaj krivnje, pronade utjeha i zamisli sretan život. Također, u odgovoru (S\_8) prisutan je i kognitivan motiv odnosno želja da se nauči nešto više o nečem što je nepoznato.

*Najprije su me zanimala tuđa iskustva, ljudi koji su već izašli iz ormara, kako su ti ljudi stvarno znali da su dio LGBT zajednice i kako su se s tim nosili. To me zanimalo jer mi je to iskustvo i shvaćanje da sam i ja dio toga prvenstveno probudilo emocionalni stres, zbog okoline koja me učila čitav život da je to nešto negativno, i htjela sam na neki način pronaći utjehu u njihovim iskustvima. (S\_6)*

*Tako da u početku mi je najviše trebalo nešto što bi mi smirilo paniku i osjećaj krivnje i malo me konkretnije obrazovalo o takvim nekim detaljima. (S\_6)*

*Pa u toj prvoj fazi kada sam bila zbunjena i najviše su mi nekako trebale te informacije o tome šta je to biti gej i kako to izgleda gej osoba i to sam gledala na Quori i Yahoo answers-ima... također ti neki sadržaji na YouTubeu koji su pokazivali život neke sretne gej osobe jer mi je trebao taj neki vjetar u leda, da se okuražim i prihvatim u tom pogledu. (S\_8)*

Ipak, nisu motivi za nastanak informacijskih potreba svim sugovornicima bili isti. Na primjeru sljedećeg citata moguće je uočiti kako je sugovorniku bila presudna želja za prihvaćanjem odnosno uklapanjem u LGBT zajednicu, te je on bio društveno motiviran.

*Mhm. Pa mislim nije da mi je sad pomoglo, ali sam onako čua o reakcijama njihovih roditelja. To mi je pomoglo da se osjećam kao dio te zajednice, kao znaš ono razumimo se na tome spektru. (S\_1)*

S druge strane, dio sugovornika u narednim citatima pokazao je fiziološku motiviranost verbalizirajući svoju želju za tim da sazna više o utjecaju hormona testosterona na tijelo i želju za prevencijom spolnih bolesti.

*Tako da stvarno mislim da je sada ono sve to dostupno, naravno trebale su mi informacije, jako me zanimalo hoće li se promijenit moje ponašanje, hoću li narast naravno, hoće li mi se struktura tijela promijenit, hoće li ovo-ono... (S\_9)*

*To, da. Počeo sam od prošle godine, moram. Preporučam bilo kome, nije sramota, vodiš brigu o svom zdravlju i tuđem zdravlju tako sto preventiraš zarazu. (S\_5)*

### ***Informacijske potrebe LGBT studenata u različitim fazama coming out-a***

U kontekstu informacijskih potreba u vezi *coming out* procesa, sugovornici su nabrojali niz potreba među kojima su najzastupljenije one u vezi coming out iskustva, seksualne orijentacije/rodnog identiteta i uspješnih odnosno pozitivnih priča. S obzirom na prethodno navedene motivatore informacijskih potreba ne čudi da su upravo ove vrste informacija bile najčešće spomenute.

Iz odgovora sugovornica uočava se potreba za informacijama o seksualnoj orijentaciji koje bi im mogle potvrditi ili odbaciti sumnje u vezi njihove seksualnosti te potreba za informacijama od provjerenih izvora na koje se mogu osloniti, ova potreba bila je najzastupljenija u fazi prije coming out-anja.

*Zanimalo me prvo što znači bit gej, šta znači bit strejt jer su to uvijek... S obzirom da dolazim iz male sredine, te riječi su uvijek bile korištene kao nešto loše, kao uvreda čega se trebam sramit.... A meni samoj nije bilo jasno šta to znači biti „gej”, „strejt”, „lezba”... (S\_7)*

*U početku su me samo zanimale stvari koje su mi mogle odma dati konkretan odgovor odnosno jesam li ja nešto od toga, jesam li ja „normalna” ili „nenormalna”. (S\_7)*

*U početku su mi bile potrebne informacije o samoj zajednici i seksualnosti, znači da mi je neko mogao reći tipa „ne moraš se striktno deklarirati, ne mora ti sve biti jasno, ne moraš come-outat roditeljima odma” i da me netko uputi na neke legitimne izvore... (S\_6)*

Ipak, iz odgovora sugovornika moguće je uočiti kako je on već bio svjestan odnosno znao je svoju seksualnu orijentaciju, ali ista vrsta informacijskih potreba se pojavljuje i kod njega kako bi nadoknadio nedostatak u svom znanju.

*Znači bilo je to, ja mislim 2. srednje, kad sam... Mislim znao sam ja već od osnovne već, 8. osnovne tu negdje da me malo muškarci privlače, ovo-ono, ali neš ti. Nije me zanimalo tad toliko i onda sam skužio možda bi, ono, bilo lijepo i saznat šta je to ovo-ono i ništa kao i svaka osoba otić ću na Internet. (S\_5)*

Najučestalija informacijska potreba kod svih sugovornika bila je o coming out-u procesu. Iz prikazanog je vidljivo kako je većinu sugovornika zanimalo na koji način i kada *come out*-ati drugima, kakve reakcije okoline mogu očekivati i kako zapravo izgleda život nakon coming out-a. Uočljivo je i da je sugovornicima bilo od iznimne važnosti također vidjeti u isto vrijeme i najgore i najbolje ishode što se tiče reakcija od okoline kako bi bili što spremniji na taj korak. Međutim, informacijske se potrebe mijenjaju onda kada sugovornici izađu iz faze svojih prvih coming out-a i prihvate svoj seksualnu orijentaciju/rodni identitet.

*Pa gledao sam i one kao youtubere koje voliš zbog toga što rade nešto drugo i onda oni come outaju i ti to saznaš. I onda sam specifično gledao iskustva ljudi koji su imali jako negativnu reakciju, ali kao videe koji su napravljeni u smislu da daju ljudima nadu da čak i ako je ono reakcija toliko loša da te izbače iz kuće ili tako nešto, da se uvijek može izvući, da uvijek ima ljudi za tebe. Basically ti ispriča svoju životnu priču nakon što su come outali... Meni je zapravo bilo najhopeless vrijeme, ono s najviše anixetyja između 7./8. osnovne i*

*1./2. srednje, dok nisam upoznao prijatelje koji su dio zajednice. Jer do tad nisam imao nikog drugog. (S\_3)*

*Mene je strašno zanimalo jer me prala anksioznost, ne zato šta me pra anixety da me neće prihvatiti, ja sam znala da me neće prihvatiti. To je bilo kao jedina moguća opcija u mojoj glavi i onda me mater znala ispitivati je li imaš simpatiju, vamo tamo, i onda sam ja pribijevala lažima, ali dobro to je sad drugi par rukava... I onda me zanimalo, kao naravno kako je bilo drugim ljudima i onda smo mi odrastali u onoj eri „YouTube coming out-a”. Kada je Troye Sivan izbacio video o coming out-u i ja sam bila svojim prijateljima out i ekipi u razredu i bili smo na nekom satu nečega. I on je izbacia video i par mojih prija je gledalo sa mnom i svi smo plakali na taj video, točno se toga sićan. (S\_4)*

*Pa to je definitivno jedna od stvari koja me zanimala, kako drugi reagiraju na to. U sklopu toga kad sam istraživao šta sam, ovo-ono, pa su onda tu bili i tuđi coming outovi gdje su oni ispričali svoje situacije, kako su se drugi ljudi ponašali prema njima, kako su promijenili vrstu mišljenja. To me definitivno zanimalo jer ono, možeš ti promijenit mišljenje i sve to, ali mene to ne zanima jer sam ja ipak ja i dalje... (S\_5)*

*Naravno, tu je bilo i YouTube videa za coming out, svi su uglavnom bazirani na istome, a to je da budeš svjestan u kakvoj si situaciji, ako si u dobro situaciji gdje znaš da nećeš biti tipa izbačen iz kuće, maltretiran i sve to, okej... Ali ako si ipak u situaciji gdje ti je tvoj coming out neka prijetnja, možda je bolje zadržat to za sebe dok nisi u nekoj sigurnoj situaciji, u svom stanu ili ne znam. Uglavnom moraš misliti na sebe i na svoju sigurnost... Ali ako stvarno eto, ako ti je teško, ako moraš reći, pa i ako te izbace, nađeš smještaj, mislim ima svega. (S\_9)*

U fazi prihvatanja seksualne orijentacije/rodnog identiteta sugovornici se okreću “pozitivnijim” sadržajima. Oni navode uspješne LGBT ljude čije sadržaje vole pratiti, pozitivne primjere LGBT zajednica u zemljama gdje je to kažnjivo koje pružaju otpor kao i zakone i promjene u svijetu koji pozitivno utječu na cjelokupnu zajednicu.

*Kao mene su strašno zanimali kao zakoni u smislu u kojim državama je gej brak legaliziran i koje države su onako gej friendly. Tipa isto kad je SAD-a legalizira gej brak ili kad je medicina napredovala u smislu istraživanja lijeka o HIV-u, to mi je ono bilo razlog za slavljenje kad bih saznala ono te neke informacije. Koje su baš ono prelomne. (S\_4)*

*Onda mislim da više onako sam tražio te uspješne priče, tipa u nekoj ultra homofobnoj državi je neka, ono mala zajednica upornih i tvrdoglavih LGBT pojedinaca je održala Pride dok su ih ono gađali solnom kiselinom po putu i oni nisu odustajali i ono ja sam gleda one dokumentarce di tipa na Jamajci di imaš linčovanja, ubijanja gej ljudi i uvijek su to beskućnici, mladi izbačeni iz kuće i postanu ono majke ili očevi te zajednice i tu dicu skupljaju posli s ulice i žive ono u nekoj kanalizaciji, ali ono kreiraju si nekakvu obitelj. Tu je ono mizerno stanje, al ti vidiš da oni imaju taj nekakav tip sreće i taj level otpora i prkošenja u najgorim mogućim okolnostima te me inspirira. Ako mogu oni ovako, onda mogu i ja. Moje je puno bolje od ovoga.*

*Gledam Jeffrey Stara i ponekad James Charlesa i tako kad su te neke drame, clipove sa drag race-a jer su mi smišni. (S\_2)*

*Pa ja sam bia pratia Jeffrey Stara jer sam tad ono pratia modu i pratia sam sve te makeup artiste kroz ono cijelu srednju i na fakultetu evo. (S\_1)*

Također, dio sugovornika u fazi prije coming out-a i nakon prvih coming out-a, zanimalo su informacije o tome gdje upoznati druge queer ljude i koja mjesta se smatraju LGBT friendly-ima mjestima. Jedan od sugovornika opisuje tu želju kao nešto što bi mu pomoglo da ostvari tu povezanost s nekim jer bi ga druga queer osoba mogla bolje razumjeti radi iskustva koje dijele.

*Ali zanimalo me tipa kako naći ljude, kad san već se pomirio sa svojim identitetom... zanimalo me naći ljude koji su kao ja jer sam žudia za LGBT prijateljima da imam nekog tko se može sa mnom poistovijetit. Mi sada svi kada pričamo o tome „Ah, kad je to bilo, kad smo bili mladi, zbunjeni...”... U tom momentu, ti jesi mlad i zbunjen i tebi trebaju u tom momentu ljudi koji su isto takvi da ti možeš s njima imat taj connection. Ali ništa ono, nisan, što, mislim kako da ti sad tražiš, ono kako naći gej prijatelje. To nemoš guglat*

*razumiš. Nisan zna za nikakve resurse i onda se nisan niti potrudia tražit nego sam samo bia onako „Well”, ja sam samo kao odbrojava dane di ću otić iz svoje škole i otić u grad di ljudi nisu takvi i tamo ću imat prijatelje koji me neće mrzit jer ne volim nogomet. (S\_3)*

*Na hrvatskom LGBT forumu sam tražio informacije o tome koje je dobro mjesto za upoznat se sa drugim gej ljudima i gej friendly mjesta. (S\_5)*

Od drugih informacijskih potreba koje se češće spominju u analizi sadržaja, tu su - zakoni u Republici Hrvatskoj i svijetu te vijesti o zločinima iz mržnje nad LGBT zajednicom. Iz navedenih citata moguće je zaključiti kako sugovornici žele ostati informirani jer su ih ovakve vrste informacija zanimale kroz sve faze coming out-a. Djelomično je to potaknuto time što su to jedne od stvari koje ih priječe u samom procesu coming out-a i kasnije u životu.

*Pa to jesam. To sam gleda. To sam istraživa jer me zanimalo kakvi su to zakoni, zašto se tipa ne znam, da ubiju nekoga, zašto su ti zakoni prolazili da možeš osobu ako je gej ili ne znam ni ja šta, da je ono iz LGBT zajednice, da ga moš ubit i ka nikome ništa, ubiješ tu osobu i to je to. To mi nije jasno bilo. Istraživa san još zakone bia onako da se moš vjenčat s osobom istog spola i ono, to mi je bilo zanimljivo, to mi je bilo još zanimljivije. (S\_1)*

*Da, na primjer kad je bio taj skandal u Srbiji oko Prajda i oni su na tom nekom intervjuu koji su imali na jednom od jutarnjih showa u Srbiji imali debatu s jednom kvazi političarkom gdje je ona pitala koja to prava gej osobe nemaju. Na što su oni sad nabrojili ta prava i šta žele da se u vezi njih uvede u zakon u Srbiji, nakon čega sam ja krenila istraživat o tim istim zakonima i u Srbiji i u Hrvatskoj, a i u ostatku svijeta. Pa sam na primjer saznala da je u Ugandi biti gej kažnjivo smrću. (S\_7)*

*Tu sam i počela raspravljati malo više o nekim tad aktualnim stvarima vezanim za LGBT ljude koje su se događale u Hrvatskoj, poput zločina iz mržnje, Prideova i zakona... jer sam ovaj, stalno nailazila na takve stvari na TV-u i nekim člancima na Internetu i naprosto je bilo nemoguće od toga pobjeći. (S\_8)*



*Meni je u svakom periodu to (sadržaji o zločinima iz mržnje) bilo bitno, u apsolutno svakom. Zato što je to ono što te drži u ormaru – strah. Nisam nikad bio toliko loše da idem baš namjerno tražit takve sadržaje, ono crnu kroniku o LGBT jer ono...(S\_3)*

Od drugih informacijskih potreba koje su manje zastupljene u odgovorima sugovornika nalaze se zdravstvene informacije odnosno informacije o spolnim bolestima i utjecaju hormona testosterona, zatim informacije o LGBT centrima i informacije o Prideu.

### ***Zbunjenost oko seksualne orijentacije/rodnog identiteta***

Tokom istraživanja pojavila se još jedna pod-tema - zbunjenost oko seksualne orijentacije i/ili rodnog identiteta koja je rezultat unutarnjih i vanjskih faktora koji rezultiraju potiskivanjem seksualne orijentacije/rodnog identiteta, a uzrokovane su nedostatkom točnih informacija o seksualnosti kao spektru i biseksualnosti.

Prilikom zbunjenosti oko seksualne orijentacije/rodnog identiteta uočava se kako je dio sugovornika potiskivao svoju queer stranu, svjesno ne želeći sebi priznati i nesvjesno manipulirajući informacijama kako bi bio u društveno “prihvatljivijoj” poziciji.

*Ja sam od ranih godina primijetio da imam simpatiju prema ženskom rodu, u smislu muškarci mi nikada nisu bili privlačni na način da želim biti sa muškarcem, da želim nečija biti cura/dečko, već ono... Više su me uvijek zanimale cure, uvijek mi je bilo ono da idem podizati cure, da kad mi cure sjede u krilu da sam se osjećao jako posebno i tako to. Tako da ja sam zapravo čitao po, ne lažem, nisam čitao ništa o tome kao da sam lezba haha, nego sam zapravo radio one kvizove da li sam gej, da li si ovo, da li si ono i onda sam bio „Isuse, pa ovaj kviz kaže da sam gej”. Eh, ali ja i dalje nisam to sebi priznao, ja sam sebe stavio pod etiketu da sam biseksualna osoba. S ulaskom u prvi srednje shvatio sam da nisam biseksualna osoba zato šta muškarce, jako je zabavno, obožavam gledati, obožavam se diviti njihovom izgledu ako izgledaju onako kako bih ja htio izgledati, čak znam biti gori od žena i sliniti „Isuse Kriste, gledaj ramena, gledaj ovo-ono”, i to je ono šta je mene*

*držalo da sam možda biseksualan... Ali vidi, sve je to više bila neka, ajmo reč, prikrivena želja da ja to želim. (S\_9)*

*Ne ironično ja sam u toj prvoj fazi kad sam bio sam i nisam znao ništa, ja sam radio „Am I gay?“ kvizove na Internetu. Ono BuzzFeed, znači imaš 12 godina i ti si u društvu u kojem ti je utuvljivano u glavu da jedino što je uopće ispravno je da su tebi privlačni samo ljudi drugog spola i ti odjednom osjećaš suprotno i ti napišeš „Am I gay?“ i šta ti izađe... izađu ti ti kvizovi i onda implicitno, podsvjesno daješ strejt odgovore da dobiješ strejt ili bar onako biseksualan rezultat. Iako, sam, onako polusvjesno manipuliraš odgovorima. Ja sam radia te testove po deset puta samo da dobijem strejt kao odgovor jer je bit bilo osudit sebe na loš život. (S\_9)*

*Pa da. Jer sam jedno vrime sad znaš ono govoria „je, je, ma nije to ništa, to je samo prolazna faza“. Nakon toga je došla ona, ma ja ću zapravo bit biseksualan, ka volin ja i jedan i drugi spol i onda je nakon toga došlo onako sam sa sobom sam došao i posjeo se i reka da zapravo ono pričam te sve stvari samo da sebi, amo reć, olakšam... Ka lažen samoga sebe. (S\_1)*

Također, dio ispitanika rasvijetlio je potrebu za točnim informacijama o biseksualnoj orijentaciji naglašavajući krive i netočne informacije na koje su nailazili što je pridonijelo njihovoj zbunjenosti u vezi seksualne orijentacije.

*Znam da kad sam čitala komentare na stranicama, da sam vidjela da ljudi pišu da ne možeš biti biseksualan, samo strejt ili gej i radi toga sam mislila da mogu biti ili jedno ili drugo. (S\_7)*

*Nije bilo puno informacija o tome, jer više su ljudi koji su pisali komentare vezano za bi osobe se referiralo kao privlači me jedan i drugi spol, ali ću prije biti u hetero vezi nego u gej vezi. Znači ako je neko biseksualna osoba s muške strane, prije će biti sa ženskom nego s muškim, tako da opet nisam imao tih informacija toliko o gej vezi. Tako da sam bio još više zbunjen. Onda sam mislio kako je to faza, onda kada sam se prebacio na studij tu je*

*bilo malo više izraženije da me ne privlače toliko ženske koliko muški i naravno stekao sam tada iskustvo kroz same veze i savjete od drugih... (S\_5)*

U sljedećim citatima uočava se kako je i nedostatak potrebnih informacija o seksualnosti kao spektru bio jedan od razloga zašto je nekima od njih bilo teško pronaći pravi termin koji bi im omogućio da njime označe svoju seksualnu orijentaciju.

*Ja se specifično sićan tog odvratnog osjećaja zbunjenosti, ja nisan zna šta se meni događa. Doslovno, onako zna san da gej ljudi postoje, ali osim toga ništa. Znači postoje lezbe i pederi i to je to. Znači postajali su samo gej i strejt ljudi, i to je to, ako je išta između to je nešto krivo, nemoš bit između, šta je to. Znači ono, informacije da je to proces, informacije da je to spektar, informacije da se to može minjat kroz život, informacije da postoje biseksualci i panseksualci i šta li god sve već ne, ništa nula boda, to nije postojalo. Jedino što san ja zna je da postoje pederi koji su uvijek ženskasti i lezbe koje su uvijek butch i to je to... I to je bila era „Transvestiti su čudovišta, wow, pogle ovog čudaka koji misli da je žena, ima dlakave noge i nosi haljinu, amo mu se ismijavat na televiziji. Trandža. Ovo-ono.“. Što je i danas popularno u Hrvatskom kontekstu, kao i što je to trans žena i trans muškarac i kako transitionaju, za sve to je bilo 0 informacija. (S\_3)*

*U početku sam bila dosta opterećena nalaženjem „labela” koji mi odgovara, jer nisam baš dugo istraživala o zajednici. Susretala se jesam s njom i prije nego sam i sama znala da sam dio nje, ali kada sam počela ozbiljno razmišljati o svom identitetu, mislila sam da mogu biti samo gej ili strejt i da nema drugih opcija. (S\_7)*

### ***Najkorisnije dobivene informacije***

U istraživanju se također upitalo sugovornike koje dobivene informacije su smatrali najkorisnijima u svim fazama coming out procesa. U ovom dijelu identificirane su dvije vrste informacija - informacije o seksualnosti i informacije o coming outu.

Dio sugovornika u sljedećim citatima iznio je kako su im najkorisnije informacije u cijelom procesu bile upravo one o seksualnom identitetu. Odabir ove vrste informacija opravdavaju time što su im te informacije pomogle približiti njihovu seksualnost i omogućile korištenje termina koji bi ih najbolje opisali njihovu seksualnu orijentaciju.

*Pa najviše su mi pomogle informacije o mom seksualnom identitetu jer su me naučile više o mojoj orijentaciji i bilo mi je lakše to prihvatiti kada sam znala više o toj stvari... A te informacije sam prvo dobila preko Interneta, pa su se s vremenom one nadograđivale preko drugih ljudi. (S\_8)*

*Najviše mi je pomoglo pronaći riječ koja može opisati ono kako se ja osjećam i što ja jesam. Ja ne mogu ni prenijeti nekom drugom išta ako sama ne mogu staviti na to neki termin. Olakšalo mi je jednostavno reći nekom „ja sam biseksualna”. I meni je u glavi razjasnilo stvari o meni i došlo je kao olakšanje saznati da nas ima više, štoviše i dovoljno da za to postoji konkretan termin. Ovisimo o jeziku i ovisimo o nekakvom ajmo reći kategoriziranju stvari u svojoj glavi, barem ja recimo, tako da najviše su me naučile informacije o svoj toj terminologiji s kojom sam se sve više i više susretala i onda sam i ulazila sama u traženje nekih ljudi koji imaju to iskustvo, npr. aseksualnosti, biseksualnosti pa sam učila nove stvari od njih. (S\_6)*

Dok drugi dio sugovornika u sljedećim citatima ističe informacije o coming out-u u obliku načina na koje se pojedinac može come out-ati i iskustva pojedinaca koji su ga prošli. Prema njihovom mišljenju ove su informacije najkorisnije jer su im olakšale proces izlaska iz ormara i omogućile da saznaju iz prve ruke o iskustvima drugih queer ljudi koji su to prošli.

*Pa možda ti načini come outanja i šta je to zapravo jer mi je poslije olakšalo proces.... Jer da nisam krenila sama istraživat o tome šta je to zapravo možda bi mi proces prihvaćanja bio puno teži jer bi to mogla gledat jedino kroz načine na koje je to gledala moja okolina, kao nešto loše, kao nešto krivo. (S\_7)*

*Sadržaji coming outanja u podcastu, tamo su najbolji sadržaji jer osoba doslovno priča uživo o svom iskustvu, ne čitaš kroz ničije komentare i to jer komentar može svatko napisat. Komentar može biti lažna informacija, a informacija na podcastu je istinita. (S\_5)*

### ***Načini na koje dobivene informacije pomažu***

Još jedna zanimljiva pod-tema pojavila se tokom intervjuiranja sugovornika, a ona rasvjetljava načine na koje su dobivene informacije pomogle sugovornicima. Studenti navode kako su im dobivene informacije pomogle da saznaju više o promjenama na tijelu prilikom procesa promjene spola, bolje shvate vlastitu i druge seksualne orijentacije, dobiju smjernice za coming out i olakšaju u smislu zamišljanja “normalnog” života.

Jedinom transrodnom sugovorniku u ovom istraživanju dobivene su informacije pomogle u smislu stjecanja znanja o tome na koji način se tijelo mijenja prilikom uzimanja hormona testosterona. S druge strane, sugovornicima kojima su u fokusu zanimanja bile informacije o njihovoj seksualnoj orijentaciji, informacije su pomogle na drugačiji način.

*Naravno, svaki put ti naučiš nešto novo. Naučiš nove stvari tipa što se mijenja s tvojim tijelom, evo sad tipa za testosteron, mijenja ti se tekstura kože, koža ti postaje masnija i grublja, gubiš baby fat na licu, puno lakše nabijaš mišićnu masu, guzica se nekim ljudima smanji, mogu ti narast stopala i šake, na koju foru, nemam pojma. Čudna, normalna, ali neobična stvar, dlake na svim mogućim mjestima, to mogu biti leđa, prsa, lice, obrve, ali to sve opet isto ovisi o genetici. To ne samo sa strane tvog tate nego i sa strane tvoje majke, njen otac, ujak, brat i sve to se kombinira. (S\_9)*

Tako je iz odgovora dvoje sugovornika moguće je uočiti kako su informacije o postojanju drugih queer osoba koje vode normalan život te pritom veze, utjecale pozitivno na ispitanike psihički im olakšavajući - pokazujući da “nisu sami” i da postoji šansa za “normalan” život ovdje u Republici Hrvatskoj za koju su do tada mislili da ne postoji.

*Jedino što bi mi psihički malo olakšalo bi bilo kad bi tipa naišao na gej ljude kojima je dobro u životu i onda sam se ja osjećao lakše u glavi jer ka ako je njima uspjelo zašto ne bi i meni... Na takvu shemu. To tadašnje depresivno stanje mi je olakšalo... Olakšala mi je i promjena u zakonu naprimjer kad sam vidio da se istospolni parovi mogu vjenčat kod matičara, kao aha neke stvari se mijenjaju na bolje. (S\_1).*

*Prvo, informacija da nisam sam, onda mi je pomogla informacija kad sam vidia mimo toga da nisan sam da postoje ljudi koji otvoreno žive među strejt ljudima i imaju svoje veze, da momak i momak idu u njegovih na Božićni ručak ili cura i cura idu na takva druženja i da žive tako normalan život... Ali sam svatio da je jako malo di tako... Al ka pomoglo mi je da znan da bar to postoji negdje dok to nisam vidio mislio sam da svak ko je gej to drži za sebe. (S\_2)*

Nadalje, moguće je uočiti kako su kod gotovo polovine sugovornika dobivene informacije pomogle tako što su im pomogle u boljem shvaćanju njihove i drugih seksualnih orijentacije, te su im dale smjernice za coming out i na taj način im olakšale daljnji proces što je prikazano u sljedećim citatima.

*Pa svaka dobivena informacija, a da je bila točna mi je pomogla. Pomogla mi je u boljem shvaćanju moje seksualnosti, dala mi neke smjernice kako come outati, kako i gdje upoznati druge gej ljude, a i da donesem neke odluke sto se zakona i prava ovdje tiče. (S\_8)*

*Da, ali nemam sad neki konkretni primjer. Jedino u kontekstu da sam saznala koliko je širok spektar seksualnosti općenito i koliko vrsta ima i pomoglo mi je tipa u kontekstu tog gledanja coming outanja drugih skužit kako da ja to kažem i kako da se pripremim da to napravim i kakav ishod može biti. Na primjer, roditelji su mi ok s tim i mislila sam od start da oće, ali uvijek postoji ta doza sumnje i straha da možda neće biti okej s tim. I gledajući na primjer te videe tuđih coming outa i reakcija na isto sam znala da unatoč tome šta znam da će moji bit okej s tim im to neću reći dok ne budem finansijski neovisna... I s obzirom*

*na moje sad znanje o tome kakve su situacije vanka, sad znam u koje bi države htjela i u koje ne bi htjela ić. (S\_7)*

*Naravno, sve što znam i sva moja prilagodba je tekla u biti online... Tu sam se prvo susrela s takvim contentom, tu sam prvi put vidjela druge ljude koji su dio zajednice, prva coming out iskustva, prvi spomeni termina LGBT, što koje slovo znači, koja je razlika između rodnog identiteta, seksualnosti i tako dalje. (S\_6)*

*Jesu, da bolje razumijem svoju seksualnost. Iako me u isto vrijeme to dosta zbunjivalo jer su se s vremenom stalno dodavale nove vrste seksualnosti i svega toga, tako ako me se danas pita, ja ne znam. Na početku je bez toga bilo olakšavajuće, naravno, onda je bilo ono - to sam, super. (S\_5)*

#### **7.4.2. Informacijsko ponašanje LGBT studenata**

U drugom dijelu intervjua nastojalo se saznati više o informacijskom ponašanju LGBT studenata vezanom za coming out proces. Drugim riječima pokušalo se utvrditi oblike informacijskog ponašanja kod LGBT studenata, informacijske izvore kojima su se koristili i koriste te informacijske izvore na koje bi danas usmjerili neku drugu queer osobu.

##### ***Oblici informacijskog ponašanja***

U ovom dijelu sugovornici su pokazali dvije vrste informacijskog ponašanja. Namjerno koje je moguće podijeliti na aktivno traženje informacija, dijeljenje informacija i njihovo izbjegavanje, te ono nenamjerno koje se odnosi na slučajno nailaženje na informaciju. Najzastupljeniji oblici ove vrste ponašanja pak bili su dijeljenje informacija i slučajni nailazak na informacije.

Iz sljedećih citata može se uočiti kako je većina sugovornika dijelila informacije o svojem iskustvu i obrnuto, kao i da su dijelili informacije o nečemu novom što su saznali. Zanimljivo je

pak i kako je dijeljenje informacija počelo prevladavati kao glavni oblik informacijskog ponašanja tek onda kada su se sugovornici počeli out-ati svojoj okolini.

*Tu sam nekako najviše dijelila svoja znanja i iskustva s drugima i obrnuto, ali tu sam i počela raspravljati malo više o nekim tad aktualnim stvarima vezanim za LGBT ljude koje su se događale u Hrvatskoj, poput zločina iz mržnje, Prideova i zakona... (S\_8)*

*Eh, da sjećam se i s prijateljima koji su bili dio te zajednice bi se jednostavno dotakla te teme, o njihovim iskustvima i strani priče, odnosno coming out procesu. (S\_7)*

*Više ono dijeljenje iskustva i ono, skupa smo izviđali teritoriji, ono „mater mi je danas rekla nešto protiv...neću nikad joj come outat”. Imao sam tako grupu prijatelja, pa smo međusobno dijelili informacije. (S\_3)*

*Jesam sa par prijatelja. Pričao sam o svom coming out iskustvu sa dosta ljudi onako ne znam ka to što sam pričao s prijateljicom i ostalima. Ja bi sia na kavu pa im ka reka ono nadam se da me nećete mrzit bla bla bla, ali ja sam gej. Onda su svi samo “okej i?” kao to nije problem, neš ti vamo tamo. (S\_1)*

Drugi najzastupljeniji oblik informacijskog ponašanja, prikazan u citatima, je slučajni nailazak na informaciju, a on je zastupljen u svim fazama coming out procesa. Ipak, zanimljivo je kako ga je većina sugovornika navela u sadašnjoj, zadnjoj coming out fazi kao najučestaliji oblik zbog toga što danas znaju o svojoj seksualnoj orijentaciji i rodnom identitetu i imaju coming out-ove iza sebe stoga ih takva vrsta sadržaja više ne zanima do te mjere. Nadalje, moguće je uočiti kako je ovaj oblik nerijetko rezultat straha od toga da se sugovornici slučajno outaju prilikom aktivnog traženja informacija. Također, u prilog tome ide odgovor Sugovornika\_5 koji nije imao problem priključiti se u razgovor u okolini u kojoj se na queer ljude gledalo s prihvatanjem.

*U gradu u kojem jesmo, imali smo prostor u kojem su dolazili većinom ljudi iz LGBT zajednice. A za njega sam saznao tako što sam slučajno naletjeo na taj kafić, ali nisam išao u kafić tada dok mi prijatelji nisu rekli „Ej, ajmo u ovaj kafić”, van drugih tih nekih*



*krugova je i kad smo ušli to je bilo ko budali pleska. Nema šta nema. I naravno kroz svaki kafić, čim je drugačiji od onog u kojeg idu hetero ljudi, tu se doznalo dosta drugih informacija kroz to društvo u njemu. Moj krug je bio mali, ali naravno kako su stolovi bili blizu i čuješ nešto upast ćeš u taj razgovor, ako želiš nešto reći ili saznati, pa tako i upoznati nove ljude. (S\_5)*

*Pa većinu informacija dobivam slučajno, nisam ih sam tražio zbog tog straha o kojem sam pričao. (S\_2)*

Dio sugovornika aktivno je tražio informacije koje su se razlikovale ovisno o fazi u kojoj su se nalazili što je moguće uočiti u sljedećim citatima.

*Kad sam ja istraživa bilo je na Internetu onako upisa bi kao koji je najbolji način da se come out-aš nekome, kao gleda sam možda neka videa kako su to drugi ljudi svojim roditeljima uspili, prijateljima, kao na koji se način prihvatilo ili nije. (S\_1)*

*Onda mislim da više onako sam tražio te uspješne priče, tipa u nekoj ultra homofobnoj državi je neka, ono mala zajednica upornih i tvrdoglavih LGBT pojedinaca je održala Pride. (S\_3)*

*U toj drugoj fazi coming outanja kada sam se tek outala par ljudi, slučajno sam naišla i na druge gej ljude koji su se isto tako skrivali. I tu se moje potrebe počinju mijenjati, u toj fazi sam više težila nekako tome da naučim više o iskustvima tih drugih gej osoba i da saznam od njih gdje i kako upoznati druge gej ljude i koja su mjesta - gay friendly mjesta. (S\_8)*

Manji dio ispitanika pribijegao je izbjegavanju informacija što je prikazano u narednim citatima. Ipak, motivi su bili drugačiji, dok je jedna strana izbjegavala općenito sve queer informacije radi straha da se ne sazna, druga strana je pak izbjegavala specifičnu vrstu informacija - negativne informacije. Izbjegavanje negativnih sadržaja Sugovornica\_6 pravda time što nije htjela doći u doticaj s nečim netočnim i lošim u vezi nečeg što je sastavni dio nje.

*Ja sam mislio da ja moram ić u Ameriku. I onda gledaš, škola, faks, financije i onda shvatiš da to nije baš tako lako. Kad sam to shvatio onda me uhvatila depresija da ću cili život živiti ovdje zarobljen, ovo ono, i nisan se moga pomirit s tim ka da je to to i onda nisan volia vele niti istraživat jer mi je ono bila bolna točka. (S\_2)*

*Nisam (aktivno istraživao), zato što sam se ja od početka bojao te činjenice jer od malena smo čuli one izraze „pederčina, ubij pedera”, ovo ono i onda sam znao da je to nešto loše... I kad si spozna da ti to možda jesi, nisi od straha moga reć nekome. Mene je bilo strah čak ono šta ako mi neko to nađe na mobitelu. (S\_2)*

*Ne volim aktivno čitati novosti ili recimo o zakonima, jer generalno izbjegavam negativan sadržaj, pogotovo ako se odnosi na nešto šta je toliko closely dio mene. A internet danas je takav kakav je i uvijek daje prednost negativnom, clickbait sadržaju. Tako da ako i pročitam, nije svojevrijedno nego mi je doletilo nekako na društvene mreže. (S\_6)*

### ***Korišteni informacijski izvori***

U idućem dijelu htjelo se saznati od sugovornika kojim su se informacijskim izvorima služili da dođu do informacija i jesu li slučajno naišli na informacije. Izvorom koji su se svi sugovornici služili je Internet, dok se nitko od sugovornika nije služio s knjižnicom u potrazi za ovom vrstom informacija o čemu će se reći nešto više (poglavlje “Loša reprezentacija u knjižnici i medijima”).

Kao informacijski izvor na Internetu kod dijela sugovornika uočavaju se kvizovi o seksualnosti u prvoj fazi coming out-a. Odabir kvizova kao izvora može se objasniti kroz odgovore sugovornika koji su htjeli brzu informaciju koja bi im olakšala tadašnje stanje zbunjenosti.

*Tako da ja sam zapravo čitao po, ne lažem, nisam čitao ništa o tome kao da sam lezba haha, nego sam zapravo radio one kvizove da li sam gej, da li si ovo, da li si ono i onda sam bio „Isuse, pa ovaj kviz kaže da sam gej”. Eh, ali ja i dalje nisam to sebi priznao, ja sam sebe stavio pod etiketu da sam biseksualna osoba. (S\_9)*

*I onda dobiješ osjećaje za osobu istog spola i ne znaš šta se s tobom događa, misliš da imaš šizofreniju, ti misliš da si poludija jer ti ne znaš šta uopće postoji... Ne ironično ja sam u toj prvoj fazi kad sam bio sam i nisam znao ništa, ja sam radio „Am I gay?“ kvizove na Internetu (S\_3)*

Najkorištenija platforma među sugovornicima bila je upravo YouTube koju su spomenuli svi sugovornici, a bila je popularna u fazi prije coming out-anja jer su sugovornici na njoj mogli vidjeti i čuti stvarne ljude koji su bili ili još uvijek jesu u njihovoj poziciji.

*I to me nekako kopkalo, ka zanimalo me jel moš bit strejt, a da ti se sviđa cura na takav način kakav nijedan lik nikad nije. I iskakali su mi svakakvi odgovori, ono tipa da to postoji, da su seksualnost i romantičnost dva različita pojma i da možeš tipa biti homoromantičan i heteroseksualan. Pa sam dalje o tome istraživala, i o životu gej osoba, ono u vezi i u društvu, to kroz YouTube videe, takvih youtuberica. (S\_8)*

*Da, kao što sam rekla često sam gledala YouTube videe gdje su ljudi come-outali roditeljima i prijateljima, da me ohrabri vidjeti pozitivne reakcije jer mi je najprije u svojoj panici bila potrebna nekakva vrsta utjehe. (S\_6)*

Nakon YouTube-a, slijedi Tumblr platforma za mikrobloge često korištena za informacije o seksualnosti i iskustvu queer ljudi, zatim forumi za preporuke vezane za *gay friendly* mjesta i uvid u mišljenje javnosti o nekim LGBT događanjima, dok se od društvenih mreža ističu TikTok i u manjoj mjeri Instagram kako bi se ostalo u korak sa informacijama u queer svijetu. S druge strane sugovornici se koriste manje novinskim portalima o čemu će se reći više poslije.

*Društvene mreže, ali najviše na TikToku, to jest sad nije, ali prije mi je izbacivalo dosta toga pogotovo u doba korone o hejt crimeovima i takvim stvarima... I ono normalno uša bi na forume ili 24 sata ili na neke stranice na internetu koje su ono kao strane novine, pa bi čita i to po tome gleda šta ljudi pišu i razmišljaju. (S\_1)*

*U srednjoj sam se koristio Tumblrom, tamo su ljudi objavljivali isto svoja iskustva i ideje. Na hrvatskom LGBT forumu sam tražio informacije o tome koje je dobro mjesto za upoznat se sa drugim gej ljudima i gej friendly mjesta. (S\_5)*

*I obe smo bile na Tumblru, to je tad bilo 2014., ja sam još uvijek u toj fazi da se razumimo i zajedno smo bile tu na Tumblru i ono pratile smo iste ljude na Tumblru i onda smo nekako skupa dolazile do istih informacija i to je neki proces koji je trajao neko vrijeme. Također, sam riješavala testove o tome jesam li gej... Bubljiću, 6 mjeseci, godinu dana... ali barem sam imala jednu osobu koja je sa mnom saznavala iste informacije u isto vrijeme. (S\_4)*

*Pa na forumu nekad pogledam rasprave drugih, ono u formatu pitanje-odgovor. Zatim, koristim TikTok i YouTube kao šta sam već spomenuo. Pratim i ovog jednog lika na TikToku i Instagramu šta mu videi počinju „gay breaking news” i onda tu pratim preko njega šta se događa tako u svijetu, pratim peticije i to. (S\_2)*

Od najmanje korištenih informacijskih izvora na Internetu među sugovornicima, izdvajaju se podcastovi i komentari drugih ljudi ispod članaka ili videa. Ipak, iako nisu korišteni kod drugih sugovornika, stječe se dojam kako su sugovornicima koji su ih naveli oni bili vrijedan izvor informacija o queer zajednici.

*Uvijek. Kada sam vidjela neki članak ili video onda sam čitala komentare kao dodatne izvore informacija. (S\_4)*

*Pratio sam prije (podcastove), početkom svog studija. Nažalost, ne mogu se sjetiti kako se zvao podcast samo znam da ga je vodila žena koja je bila liberalna i imala je dvije prijateljice, jedna je bila lezba, a druga je bila biseksualna osoba... I kako je ona sama držala svoj podcast, zvala je njih često i vodili su svakakve vrste razgovora o celebrityima i kako iskorištavaju LGBT zajednicu i sama država... Pa je ona s vremenom sama skužila kako njoj ide takva vrsta podcasta vezano za LGBT zajednicu i tu je skužila kako bi mogla pozivati druge ljude koji su dio LGBT zajednice koji su onda dijeli svoja iskustva i sva su bila većinski različita... Pogotovo što se tiče reakcije društva na to od potpunog*

*prihvatanja do hate crimeova te su također pričali o poslovima i kako određeni poslodavci žele znati o seksualnosti svog radnika što nije njihova stvar. (S\_5)*

Drugi najrašireniji informacijski izvor kod sugovornika bila je komunikacija s drugima kroz koju su oni dijelili i primali informacije od drugih ljudi.

Ljudi s kojima sugovornici najviše razmjenjuju informacije su njihovi queer prijatelji i poznanici što se može objasniti pretpostavkom da u njih imaju najviše povjerenja. Također, opaža se kod Sugovornika\_3 u sljedećim citatima kako i sam nastoji biti informacijski izvor drugim queer osobama koje su još u fazi kada nisu sigurne u svoju seksualnu orijentaciju i/ili rodni identitet.

*Mislim samo da je sad u ovoj fazi pokušavam, ako naletim na drugu queer osobu, nastojim biti ono queer mentor, ono što je meni trebalo tada. Ono biti „sve će biti okej, imaš zajednicu, mene, svih nas, sve će biti dobro, i sve što ti treba”... (S\_3)*

*Uglavnom su oko mene queer osobe hahah. Tako da s njima najviše pričam i provodim vrijeme, al kažem to nije nešto što jedni druge ispitujemo, nego neko na kavi casually spomene neku situaciju koja se desila pa svi raspravljamo ili tipa neko bude zbunjen oko nečega pa mu objasnimo i tako. (S\_6)*

Iako je većina sugovornika rekla kako im osobe u obrazovanju nisu pružale informacije ovakve vrste, našlo se dvoje sugovornika koji su putem profesora naišle na informacije o LGBT kutku koji bi trebao postojati u knjižnici i informacija u obliku debati “za” i “protiv” LGBT zajednice.

*Kad sam ja bila u srednjoj i osnovnoj školi, jedini susret s profesorom koji je iole spominjao tu temu je bio jedan profesor engleskog koji nas je poticao na debate često... I onda bi organizirali jedan sat debate gdje bi nam dao tipa neku temu vezanu uz LGBT zajednicu, feminizam i slično i dodijeljena bi nam bila strana „za” i „protiv”. (S\_6)*

*Je, bilo je. Sad nisam siguran koja je profesorica bila. To je bilo tokom studija. Nešto smo komentirali o knjižnicama i njenim sadržajima i saznao sam kako bi LGBT ljudi isto tako trebali imati „policu” odnosno kutak u knjižnici i osobe koje rade u knjižnici bi trebale biti totalno normalne s time bez gledanja na drugi način na osobu. Ja osobno još nisam išao u knjižnicu i pitao tako za neku literaturu s LGBT sadržajem, ali da zanimalo me više o tom kutku. (S\_5)*

Jedan od sugovornika tako je naveo i psihologinju i psihijatra kao dobre izvore informacija. Potrebno je također istaknuti kako se radi o jedinom transrodnom ispitaniku u istraživanju, pa je moguće da su potrebe razlikovale od onih potreba koje su imali ostali sugovornici.

*Ja imam divnu psihologinju koja radi sa queer ljudima koja je stvarno odličan izvor informacija i ne znam eto, predivna je. Imam i jako dobrog psihijatra. (S\_9)*

Slijede masovni mediji kao izvor informacija, a među sugovornicima oni su uglavnom bili mjesto gdje su slučajno nailazili na informacije.

Među sadržajima masovnih medija može se uočiti kako prevladavaju Dnevnicima, reality show-ovi te serije i filmovi. Uglavnom su na Dnevnicima prikazivane vijesti iz queer svijeta koje nerijetko nisu išle u prilog samoj LGBT zajednici.

*Sjećam se jedino da sam Dnevnik pratio kad je bilo na RTL Direkto, kad su oka dva lika iz Hrvatske što su u braku usvojili dite i to je tada bila frapana u cijeloj Hrvatskoj... Kako je to moguće? Zašto je to njima dopušteno?... I tako dalje. (S\_1)*

*Dnevnik na televiziji isto nekad bi tamo neki slučaj poslušao, ono da je negdi nekog napalo, pa ono ne znam. Znam nekad pročitati i novinske članke na mobitelu ako se piše tako o nečemu jer nekad te priče budu prekratke za TV, pa samo napišu članak o njima. (S\_2)*

*A što se rodnog identiteta tiče, ja sam čuo za testosteron i za estrogen kod trans žena preko Kardashiana gdje sam vidio da ima trans ljudi preko filmova gdje bi mi roditelji rekli „Ova žena to ti je trans” i to sve... (S\_9)*

*Nisam kroz dnevnik i vijesti jer to nisu ni prikazivali, osim Prideova i komentara o tome kako se sramote... A i ne primamljuje me baš taj Pride... A putem serija i filmova, ono na početku kad nisam znao, sve je uvijek bila ista poruka, prihvati samog sebe, pričaj s ljudima, i to je dan danas tako. (S\_5)*

### ***Informacijski izvori na koje bi usmjerili nekoga iz zajednice***

U nastavku se nastojalo saznati na koje bi informacijske izvore sugovornici danas usmjerili nekoga tko prolazi prvu fazu coming out-a i zašto baš na njih. Ovo pitanje bilo je od iznimne važnosti jer se putem njega došlo do izvora koje najviše sudionici cijene bez da ih se to izravno pita. Studenti u ovom dijelu u najvećoj mjeri navode YouTube dok u manjoj mjeri spominju druge internetske izvore poput zdravstvenih stranica, stranica LGBT centra, podcastova, te društvenih mreža TikToka i Instagrama.

Odgovori sugovornika prikazani u sljedećim citatima su očekivani, s obzirom da ih najveći dio koristi upravo Internet kod pretraživanja informacija, on bi bio predloženi izvor. Nadalje, ponovno se navodi YouTube kao najcjedeniji izvor radi direktne komunikacije s osobom koja je dio zajednice. Zatim slijede stranice LGBT centra, zdravstvene stranice, pa podcastovi. Zanimljivo je pak kako se na druge ljude kao izvor informacija gleda kao posljednji izvor kojem je poželjno obratiti se, no ipak ne slažu se svi s tim.

*Usmjerio bi ga na YouTubere koji imaju kvalitetan sadržaj i ovaj... ove koje dugogodišnje gledam, koji imaju taj content da potiče ljude da misle i dobivaju gomilu novih informacija. Tipa o queer iskustvima, queer povijesti i naravno, contra points i slični. Ali također i neki drugi YouTuberi koji se bave nekako više tako s tim ono, izvještavanjem o vijestima, o*

*queer pravima, o tome tko se bori za šta, šta se trenutno događa u vladi te države s pravima queer osoba... Koji su više onako in the moment. (S\_3)*

*Ja bi preporučio kombinaciju i Interneta i YouTubea. Na Internetu bi se informirali o nekim stručnim izrazima kroz koje bi onda te izraze mogli pretražiti na YouTubeu i viditi nekoga u živo ko je na primjer tog tipa seksualnosti, da vide njegovu životnu priču i di je sad, da imaju direktnu komunikaciju s tom osobom s reakcijom za razliku od tih tiskanih. (S\_2)*

*Usmjerio bi ga prvo na izvore o zaštiti, na Internetu na najtočnije izvore, tipa stranica LGBT centara i zdravstvenih stranica. Prije čak na zdravstvene stranice da vidi što mu se može dogoditi što se tiče mentalnog i fizičkog zdravlja, te bih onda ga usmjeri na podcastove za sadržaje o coming outovima, vezama, reakciji društva i tek onda bi ga usmjerio da se obrati društvu... Radi prednosti kao što su detaljnije pretraživanje, veći broj radova na tu temu, anonimnost i veća uspješnost kod pretraživanja. (S\_5)*

Manji dio sugovornika smatra kako su drugi queer ljudi ključan izvor informacija upravo radi toga što nitko ne može bolje prenijeti informaciju osim osobe koja je to prošla ili prolazi. Dok tek jedna ispitanica navodi Instagram profil sa aktivističkim informacijama i vijestima te TikTok jer su na dohvat ruke i pružaju dijelomično anonimnost što je prikazano u citatima.

*Pa prvo pričao bih ja o svemu tome zato kaj mislim da ti je puno lakše pričati s nekim uživo o tome jer može izmijeniti taj osjećaj o dis-morfiji tijela, neprihvatanju svog tijela jer nije onakvo kakvo ga želiš, misgenderanju i sve to. Dapače, ja se na misgenderanje i dalje ne vrijedam toliko zato što sam svjestan da još ne prolazim toliko kao cis osoba, kao muškarac od rođenja, fizički jel. Ali da... (S\_9)*

*Pa ne znam, evo na primjer na Instagram, na profil grof darkula koji se baš bavi takvim stvarima od zakona do zločina do prava do širenja prihvaćanja. Što se tiče coming out sadržaja usmjerila bi na YouTube i TikTok zato što ti tu osoba sama ispriča svoje iskustvo u kratkom ili dugom videu... (Prednost?) To šta ti je na dohvat ruke, to šta imaš tu neku dozu anonimnosti, ne moraš imati tu dozu anixetyja da će te netko viditi jer pretraćuješ na svom mobitelu. (S\_7)*



### 7.4.3. Prepreke u pristupanju informacijama LGBT studenata

U ovom dijelu htjelo se saznati na koje prepreke LGBT studenti nailaze prilikom traženja informacija vezanih za coming out, odnosno što ih prijeći u dolasku do potrebnih informacija. Utvrđeno je kako su gotovo svi sugovornici barem jednom naišli na prepreke pristupanju informacijama među kojima su najprisutniji strah od osude, sram, anksioznost, nedostatak anonimnosti, nedostatno poznavanje odgovarajuće terminologije i životni period bez Interneta.

Iz sljedećih citata uočava se kako je strah od slučajnog otkrivanja seksualnosti i potencijalne osude bio toliko jak da je dio sugovornika izbjegavao tražiti ovu vrstu informacija.

*Nisam, zato što sam se ja od početka bojao te činjenice jer od malena smo čuli one izraze „pederčina, ubij pedera”, ovo ono i onda sam znao da je to nešto loše... I kad si spozna da ti to možda jesi, nisi od straha moga reć nekome. Mene je bilo strah čak ono šta ako mi neko to nađe na mobitelu. (S\_2)*

*Naravno da sam tila znat, al sam se bojala jer kao šta sam rekla mislila san da će me kamenovat ili će nekako moja mater saznat. Ma čak i da nije bilo straha, prejak je bio utjecaj tog heternormativa u društvu. (S\_4)*

Nadalje, emocionalni aspekti prepreka u pristupanju informacijama bili su prisutni i u odgovorima drugo dvoje sugovornika koji navode sram, strah i anksioznost kao razlog zbog kojih nisu tražili informacije “uživo”. Također, odgovor koji se često ponavljao kod sugovornika bila je anonimnost koju im neki informacijski izvori nisu pružali radi čega su se trebali poslužiti alternativnim izvorima.

*Osjećala sam sram, strah i anksioznost jer je to bila mala sredina u kojoj se različitosti teško prihvaćaju. (S\_7)*

*Ali tipa od kuće sam kroz kataloge gledao kakve knjige knjižnica posjeduje jer me bilo sram doći i pitati u knjižnicu za knjigu takvog sadržaja i jer nisam imao anonimnost. (S\_1)*

U odgovoru jedne sugovornice uočava se i nedostatno poznavanje odgovarajuće terminologije kao prepreka u ispunjavanju informacijskih potreba. O ovoj prepreci govore Pohjanen i Kortelainen (2016) kao razlogu iz kojeg je transrodnim ispitanicima put do potrebne informacije bio otežan.

*Jedino šta mi baš pada na pamet je ono taj početak kada nisi siguran u to što si i želiš o tome istražiti i odgovorit si na ta neka pitanja, ali nemaš pojma kako da sastaviš taj upit na Googleu. Sada kada gledam na to, jasno mi je da to nije toliko bila moja greška, koliko nekako greška sustava u kojem živimo jer meni je sa nekih, 18,19 godina bilo teško izraziti ono šta me zanima jer nisan znala te fraze i termine jer se nikada nisan susrela u školi s njima ili kroz neki razgovor u društvu osim ono gej, lezba, al to je bilo to šta se ticalo mog znanja o tome. (S\_8)*

Kod dijela sugovornika životni period bez Interneta isto tako igrao je ulogu u tome da ne dođu do informacija koje su ih zanimala.

*Prvo mi je bilo na početku studiranja kada sam se preselio u novi stan koji nema Internet i nisam imao ni toliko megabajta na mobitelu. (S\_5)*

Zanimljivo je pak kako kod jednog sugovornika uopće nije bilo informacijskih prepreka čemu je mogući razlog veća dostupnost Interneta u njegovo vrijeme od onog drugih sugovornika.

*Tako da ja ne mogu reći da sam ikada zapravo imao problema odnosno prepreki s pronalaskom informacija koje su meni trebale. Pogotovo šta sam ja ono 2002., dijete modernijeg doba gdje ti je Internet ono izvor znanja i ekstrovert sam tako da su mi izvor znanja i drugi ljudi. Tako da mislim stvarno ono nemam prepreka, a jedino kaj su mi prepreke je novac hahah. (S\_9)*

### ***Posljedice koje prepreke u pristupanju informacijama izazivaju***

U nastavku se htjelo saznati na koje načine prepreke u pristupanju informacijama utječu na sugovornike odnosno odustaju li od daljnje potrage za informacijom ili se konzultiraju s

alternativnim izvorima. Iz odgovora studenata moguće je uočiti da ih prepreke nisu zaustavile u daljnjem traženju, već su se okrenuli Internetu koji je pružao anonimnost i mogućnost brisanja povijesti, drugim queer ljudima s pretpostavkom da ih oni neće osuđivati i izvorima poput Wikipedije i Enciklopedije kako bi pronašli značenje određenih termina.

Iz sljedećih odgovora sugovornika vidljivo je kako je Internet izvor koji je ranije u istraživanju naveden kao najkorišteniji među sudionicima, bio zapravo alternativni izvor kojim su se služili sugovornici radi veće njegove mogućnosti anonimnog pretraživanja informacija. Nadalje, uočava se i to kako su sugovornici *gravitirali* više ka drugim queer osobama radi povezanosti pod pretpostavkom da ih te osobe neće osuđivati.

*Ali tipa od kuće sam kroz kataloge gledao kakve knjige knjižnica posjeduje jer me bilo sram doći i pitati u knjižnicu za knjigu takvog sadržaja i jer nisam imao anonimnost... I radi toga sam onda možda više koristio Internet. (S\_1)*

*Pa ubrzo sam shvatila da mogu anonimno pretraživati bilo što, brisati to što sam pretraživala, tako da nije me bilo strah u sigurnosti svoje sobe na mobitelu ili laptopu... Ali recimo odlazak u knjižnicu, odlazak kod psihologa ili išta slično mi nisu ni padali na pamet... A što se tiče društva, ponovno ispada da sam mahinalno gravitirala k ljudima koji su dio zajednice jer se ispostavilo da imam dosta prijatelja koji su se počeli otkrivati otprilike istovremeno kad i ja i budući da smo bili dosta bliski, gledali iste stvari, pratili iste ljude na YouTubeu i društvenim mrežama, nekako smo zajednički shvatili da nismo baš svi hetero. Zapravo smo se povezali na temelju istih interesa koji su na kraju ispali blisko vezani uz LGBT zajednicu i onda smo nekako zajednički otkrivali stvari o sebi i pričali o tome. (S\_6)*

Još jedna prednost Interneta identificirana je u idućem citatu, a ona je mogućnost brisanja povijesti pretraživanja Interneta čime se na neki način minimizirala opasnost od slučajnog otkrivanja seksualne orijentacije. Također, navodi informacijske izvore poput Wikipedije i Enciklopedije kojima se koristila kako bi svoj nedostatni vokabular proširila i mogla nastaviti svoju potragu za željenim informacijama.

*Pa evo tipa za ovu situaciju koju sam maloprije spomenila, ja sam morala prvo ići ono na Wikipediju i Enciklopediju da vidim šta sam izraz znači da bi mogla istraživati uopće dalje... A što se tiče tog straha da bi netko drugi saznao, on me nekako najviše i usmjerio na to da se služim najviše Internetom jer je on imao onaj anonimni način, a i mogućnost da se briše povijest, a izvora mnoštvo. (S\_8)*

#### **7.4.4. Loša reprezentacija u knjižnici i medijima**

Konačno kroz pitanje o korištenju knjižnice i medija za pronalazak informacija pojavila se nova tema - Loša reprezentacija u knjižnici i medijima kroz koju su također sugovornici iznijeli svoje prijedloge za poboljšanje knjižničkog djelovanja.

##### ***Loša reprezentacija u knjižnici***

Zanimljivo je spomenuti kako se nitko od sugovornika nije služio knjižnicom u potrazi za ovakvim informacijama. Stoga se pokušalo doznati iz kojih razloga su sudionici izbjegavali knjižnice. Studenti su u ovom dijelu naveli kako su izbjegavali knjižnice jer nema dostupne takve informacije, nema LGBT kutak te nju ne vide kao sigurno mjesto, ali su prepoznali njezin neiskorišteni potencijal kao izvora informacija.

Iz narednih odgovora sugovornika može se uočiti kako smatraju da u knjižnici takva vrsta informacija nije dostupna. Štoviše na knjižnicu se ne gleda kao sigurno mjesto, već je u odgovorima sudionika izražen strah od osude od strane knjižničara. Ipak, ostavljeno je prostora za napredak, ako knjižnica pokaže veću razinu inkluzivnosti u smislu LGBT kvizova, predavanja, radionica i same građe. Stoga su sugovornici dalje upitani o potencijalu koju knjižnica ima.

*Ne, u knjižnici nema dovoljno sadržaja koji bi mogla dati neke informacije o tome "kako je biti gej" ili "kako se come outati" ili općenito "o gej životu". (S\_1)*

*Ne, zato šta smatram da pogotovo o Hrvatskoj se još malo priča o tome. Čisti primjer ono s onom slikovnicom šta je nastala cijela drametina oko toga. Da imaju više stvari u ponudi,*

*tipa kvizova, predavanja, radionica, na takvu temu, možda bi išla češće u knjižnicu, ali ovako ne nisam. (S\_7)*

*Pa nije mi nikad palo na pamet tražiti išta takvo u knjižnici, iskreno. Najviše zato što sam bila dosta mlađa i neupućena u knjižnice koje nisu samo školska, za lektiru i tako to... A danas znam da postoji masu kataloga online i da ne moram otići doslovno u knjižnicu i riskirat traženje takve knjige od knjižničara, jer nikad ne znaš tko ima kakav stav o tome. Pogotovo jer sam iz male sredine gdje svi sve znaju, pa još ako je neko homofban, nije baš sigurna opcija. (S\_6)*

Vidljivo je kako su sugovornici svjesni da knjižnica ima potencijal za pružanje informacija koje su potrebne članovima LGBT zajednice, no i kako smatraju da ga ona danas ne ispunjava. Nezadovoljstvo prikazom u knjižnici izraženo je u nedostatku LGBT kutka u knjižnici kao i većom vidljivosti takvog sadržaja u katalogima.

*Smatram da knjižnica ima potencijala da bude, ali ona to danas nije. Ne govorim samo o knjigama u kojima su zastupljeni gej likovi, već ono da knjižnica bude transparentna šta se tiče takvog sadržaja. Da zajednica ima svoj odjeljak, tako da netko tko dođe ono, a nov je tu i ne zna toliko o tome, može naći knjige kakve su mu potrebne za to što on prolazi. (S\_8)*

*Ima potencijala, ali trenutno se ne može uopće usporediti s Internetom. Ima potencijala u odnosu na Internet jer je Internet prepun informacija, koje je nemoguće sve pregledati i moderirati, a u knjižnicama se može učiniti te informacije kvalitetnim i ono provjerenom, peer reviewed, znanstvenom, ispravnom, puno više nego na Googleu. (S\_3)*

### **Prijedlozi za poboljšanje knjižničnog djelovanja**

U idućem dijelu zatraženo je od sugovornika da iznesu svoje prijedloge kojima bi poboljšali knjižnično djelovanje u kontekstu služenja LGBT zajednici. Studenti su iznijeli niz prijedloga

među kojima se najviše ponavljaju oni o uvođenju queer literature koja bi se pravilno označila, uvođenju LGBT “police” u knjižnice i održavanju raznih događanja koja za cilj imaju širenje prihvaćanje i educiranje zajednice.

U sljedećim citatima pokazalo se kako sugovornici smatraju kako bi se knjižnično djelovanje poboljšalo uvođenjem queer literature, specifično self-help literature i one o seksualnom odgoju, koja bi bila pravilno naznačena. S vremenom, uočava se u odgovoru Sugovornika\_3, trebalo bi težiti tome da se ne radi razlika između queer i heteroseksualne literature već da budu objedinjene. Nadalje, istaknute se radionice kao jedan oblik kojim bi se približilo LGBT zajednicu knjižnici, a ujedno i educiralo ostatak populacije u svrhu smanjenja homofobije.

*Mislim da knjižnici fali materijala poput onih šta se uči u sex educationu u školi, šta sad planiraju u Hrvatsku uvest. Di bi se navodilo to sve, spolni odnosi, kada je normalno da se to počinje i kada da se počinje, šta su spolne bolesti i koja je prevencija i da bude podijeljeno i na sadržaj za strejt osobe i za gej osobe, i sve da bude ravnopravno i za muškarce i žene i da ti sadržaji svi budu u istoj knjizi, a ne da dijete mora doći u knjižnicu i reći „meni treba gay izdanje”... Mislim da bi bilo dobro da postoje i neke radionice i tako to, radi ovog drugog dijela populacije koji se još uvijek ne koristi Internetom u potpunosti, kojima bi bilo lakše otić u knjižnicu, da se ono promoviraju i uvedu neke knjige o LGBT populaciji i šta su oni, zašto ih ne mrziti. (S\_2)*

*Trebaju nam baš queer knjige, specifično ovo-ono, self-help literatura. U današnjem stadiju, mislim da bi bilo puno više od pomoći da je baš naznačeno ono da je to queer ovo-ono, ali treba raditi na tome do točke da ne bude više segregirano. Jer znaš ono tipa neke knjige u knjižnici, ja bi viđa ono za djecu šta ulaze u pubertet šta ja znam 10, 9, 11 godina i onda kao ono „ja sam dječak, saznajem o mom tijelu” i sad zamisli takvu knjigu za djecu koja ulaze u pubertet i sad zamisli to, ali za trans osobu. Kužiš... Ili o identitetu spolnom ili aseksualnosti. (S\_3)*

Dio sugovornica također tako smatra kako bi bilo dobro da se i osobe iz obrazovanja uključe u debate i slične vrste događanja s ciljem edukacije javnosti, ali i same LGBT zajednice.

*Pa to bi bilo zanimljivo vidit ono tipa neke debate i to mislim da bi uspjeli profesori koji bi se dali informirat o takvoj tematici i kojima bi se dalo napraviti nekakav event... A i radi te šire javnosti da se educira... Ali profesorima danas je ono teško stići obradit i ovo glavno gradivo, tako da razumijem te neke prepreke koje bi ih spriječile. Ali da bi bilo zgodno bilo bi svakako. (S\_4)*

*Bilo bi lijepo da se održi neka radionica barem jednom u mjesecu, ili tipa kad je pride month, da je to nekako dobro odijeljeno da svatko može naučiti nešto o sebi i ljudima oko sebe. Osobno nisam nikada čula za neku takvu radionicu, a odrasla sam u gradu sa jednom od poznatijih knjižnica u Hrvatskoj. (S\_6)*

Nadalje, opet se uočava važnost uvođenja “LGBT police” u knjižnice koja bi queer pojedincima ne samo pokazala kako knjižnica posjeduje takav sadržaj nego i olakšala taj proces da ne moraju doći do knjižničara i pitati gdje se takva knjiga nalazi.

*Da, jer bi ljudi možda više dolazili u knjižnicu tipa da na polici piše LGBTQ i da ne moraju sami doći do knjižničarke, nego mogu sami uzet. (S\_7)*

### **Negativna i kriva reprezentacija u medijima**

Dio sugovornika izbjegavao je korištenje medija za dobivanje informacija vezanih za coming out, pa su u ovom dijelu upitani da malo bolje objasne svoje razloge. Studenti su navodili specifično na primjeru Dnevnika kroničnu, mračnu notu kada se izvještava o LGBT zajednici kao i fokus na ono negativno dok su na primjeru filmova i serija iz 2000-tih izrazili nezadovoljstvo stereotipičnim prikazom LGBT zajednice.

U odgovorima sugovornika uočava se nezadovoljstvo reprezentacijom LGBT zajednice u medijima. Ističe se Dnevnik kao izvor preko kojeg se širi kroničniji, mračniji prikaz LGBT zajednice koji je fokusiran na negativne sadržaje.

*Kao što sam rekla, na Dnevniku uvijek loše vijesti, ne znam da sam ikad čula da se hvali neka LGBT udruga ili išta lijepo, uvijek se spominje kako je neko napao pride, kako se neko protivi tome i slično. Imam osjećaj da je i danas tako, iako izbjegavam vijesti, dnevnike i slične emisije. A dokumentarce generalno ne gledam baš, eventualno imam dodirnu točku s takvim temama kroz filmove i serije... I to tek danas, dok sam starija i sigurna u svoju seksualnost, kad sam bila mlađa queer osobe u filmovima su obično bile prikazane kao zlikovci, ako ih je uopće i bilo na TV-u. (S\_6)*

*Na dnevnicima su uvijek onako ako je neki Pride ili nešto loše ili zločin, na dnevnicima je većinom ta mračnija kroničnija nota, osim ako nije neka pozitivna promjena u zakonu, di samo kažu od danas td td... (S\_3)*

Sugovornici su se također prisjetili perioda kada su tek otkrivali svoju seksualnu orijentaciju i rodni identitet i tadašnje reprezentacije queer osoba u filmovima i serijama. Kritizirali su tadašnji prikaz LGBT likova u serijama i filmovima kao sporednih likova prikazanih na iznimno stereotipičan način i krive reprezentacije transrodnih osoba kao prostitutki.

*Prije nije bilo tipa toliko filmova s queer osobama, reprezentacija je bila očajna. I onda danas, ima naravno više, i onda se uglavno desničarski mediji pobune jer kao morali ste princezu disneyjevu napraviti da je lezba, to je za djecu. Kako to? Kako možete taj sadržaj gurati djeci, to nije za njih? Kao... Al kao normalno je da dica imaju queer sadržaje, jer oni ko dica nisu homofobni nego su to od roditelja naučili. (S\_4)*

*Mediji u 2000-tima, ako je neka komedija, ti kao gej muškarac uvijek si imao sporednu ulogu prijatelja glavnoj glumici i bio si kao jako modno osviješten, a ako si lezba onda ćeš popraviti auto i to ti je to... A ako nije komedija, uvijek ste proganjani, ubijeni, na CSI-ju žrtve, trans prostitutke na ulici koje je ubila mušterija, narkomani, beskućnici i uvijek imate tragičan kraj. Ili totalna suprotnost, ako si bio neka poznata ličnost poput Freddy Mercuryja, onda si velika zvijezda i štiti te novac i kao postojale su samo dvije krajnosti u*



*mojoj glavi tada ili si jako poznata osoba s puno love i moći ili si nitko i ništa. Nije postojalo između, ono normala neka za biti ono LGBT osoba ostvarena u društvu. (S\_3)*

## 7.5. Rasprava

U prvom dijelu istraživanja nastojalo se saznati više o informacijskim potrebama sugovornika vezanim za proces otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta te odgovoriti na prvo i četvrto istraživačko pitanje. Identificirano je pet podtema, a one su: motivi informacijskih potreba, informacijske potrebe kroz različite faze coming out procesa, zbunjenost oko seksualne orijentacije/rodnog identiteta, najkorisnije dobivene informacije i načini i na koje dobivene informacije pomažu. Utvrđeno je kako su na nastanak informacijskih potrebe studenata utjecali fiziološki (*želja da se smiri panika i osjećaj krivnje, pronade utjeha i zamisli sretan život*), afektivni (*želja da se sazna više o utjecaju hormona na tijelo i prevenciji spolnih bolesti*), društveni (*želja za prihvaćanjem i uklapanjem u LGBT zajednicu*) i kognitivni (*želja da se nauči nešto više o nečem nepoznatom*) motivi koje u svom radu spominje autor Wilson (1997). Zatim su u odgovorima sugovornika identificirane informacijske potrebe čiji je razvoj moguće pratiti kroz različite faze coming out-a, odnosno 1. fazu zbunjenosti oko seksualnog/rodnošpolnog identiteta, 2. fazu prihvaćanja queer identiteta i coming out-anja drugima, 3. fazu ponosa prema LGBT identitetu i 4. fazu u kojoj je queer identitet postao ravnopravan drugim identitetima. Ove faze napravljene su po uzoru na istraživanje autorica Mehra i Braquet (2007) nad queer ispitanicima, a koje ih također koriste. Utvrđeno je tako kako su informacije o seksualnoj orijentaciji, otkrivanju vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima (*kako, kada, reakcije okoline i život nakon*) i informacije o tome gdje upoznati druge queer ljude i koja su *gay friendly* mjesta bile najzastupljenije informacije u prve dvije faze coming out procesa, odnosno prije nego su se pojedinci coming outali i neposredno nakon coming outanja. U iduće dvije faze, fazi ponosa prema queer identitetu i njegovom postajanju ravnopravnim identitetom, sugovornicima su bile najvažnije informacije o uspješnim ljudima iz LGBT zajednice, pozitivnim primjerima pružanja otpora tamo gdje je to kažnjivo, pozitivnim promjenama u zakonima i općenito. S druge strane, sugovornici navode kako su im informacije o zločinima iz mržnje (*eng. hate crimes*) i zakonima u svijetu bile bitne u svim fazama otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima jer je to bilo nešto što ih je držalo u "ormaru". Manje spominjane informacijske potrebe u odgovorima

sugovornika bile su zdravstvene informacije, informacije o LGBT centrima i informacije o Prideu. Zanimljivo je uočiti kako s promjenom faze coming outa dolazi i do promjene u informacijskim potrebama sugovornika, primjerice dok su u prve dvije faze sudionici fokusirani na informacije koje će im olakšati coming out proces stjecanjem nužnih znanja, u druge dvije faze sudionici se okreću od tih informacija ka onim pozitivnijim poput uspješnih priča i promjena u zakonu koje se pozitivno reflektiraju na LGBT zajednicu. Informacijske potrebe poput informacija o seksualnosti i rodu, coming outu i *gay friendly* mjestima uočen je također i u prethodnim istraživanjima autora Dano (2007), Creelman i Harris (1990) i Hamer (2007). U nastavku tokom istraživanja informacijskih potreba došlo je do nove pod teme *zbunjenost oko seksualne orijentacije/rodnog identiteta* koja je uvelike prema sudionicima bila rezultat netočnih informacija o seksualnosti kao spektru i nedostatku točnih informacija o biseksualnosti, a odrazila se u smislu potiskivanja seksualne orijentacije odnosno rodnog identiteta. Iz ovoga je moguće zaključiti kako su nedostatne, često krive informacije dio sudionika dovele su do još veće zbunjenosti od one početne u kojoj su se nalazili prije nego su odlučili istražiti nešto više o tome. Međutim isto tako najkorisnije, točne informacije, one o seksualnosti i coming outu kako navode sugovornici pomogle su im da bolje shvate vlastitu i druge seksualne orijentacije, dobiju smjernice za otkrivanje vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima te su im olakšale u zamišljanju normalnog života koji su do tada misli da neće imati. Nadalje, kod transrodnog studenta utvrđeno je kako su mu dobivene informacije pomogle da sazna više o promjenama na tijelu prilikom uzimanja hormona testosterona što mu je pomoglo kasnije u samom procesu tranzicije u kojem se još uvijek nalazi.

U drugom dijelu istraživanja nastojalo se razumjeti na koje načine sugovornici dolaze do informacija i kojim se informacijskim izvorima služe te pritom odgovoriti na drugo i četvrto istraživačko pitanje. Identificirane su tri pod teme, a one su: oblici informacijskog ponašanja, korišteni informacijski izvori i informacijski izvori na koje bi usmjerili nekog iz LGBT zajednice. Ustanovljeno je kako su sugovornici aktivno tražili informacije, dijelili ih, slučajno nailazili na njih te su ih u nekim slučajevima izbjegavali. Najdominantniji oblici informacijskog ponašanja u odgovorima ispitanika bili su dijeljenje informacija i to u najvećoj mjeri onih o svome coming out iskustvu u početnim fazama te općenitih informacija o novostima vezanim za LGBT zajednicu koje dijele danas. Drugi najdominantniji oblik bio je slučajni nailazak na informacije koji je bio ravnomjerno zastupljen u svim fazama procesa otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta. Aktivno traženje informacija bilo je izraženije u početnoj coming out fazi kada su sugovornici

htjeli objasniti stanje u kojem su se nalazili dok je manje prisutno bilo izbjegavanje informacija koje je kod manjeg dijela sugovornika bilo dosta izraženo. Do izbjegavanja informacija uglavnom je dolazilo radi straha od slučajnog otkrivanja svoje seksualne orijentacije kao i namjernog izbjegavanja negativnih informacija jer se nije htjelo čuti nešto loše o nečem što je tako bitan dio sugovornika. U nastavku, sugovornici su naveli informacijske izvore kojima su se služili. Najkorišteniji izvor među studentima, a pogotovo u fazi prije otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima bio je Internet, dok se nitko nije služio knjižnicom u te svrhe. Na Internetu, prvim izvorom kojim se služio dio ispitanika bili su *kvizovi o seksualnosti* koji su im pružali najbrži odgovor na pitanje koje ih je mučilo, zatim video platforma *YouTube* na kojoj su dolazili i još uvijek dolaze u dodir s drugim otvoreno queer osobama i gdje su većinom dolazili do informacija o tuđim coming out iskustvima, slijedi mikroblog platforma *Tumblr* na kojoj su također dobivali informacije o coming outu. U manjoj mjeri zastupljeni informacijski izvori na Internetu bili su *forumi*, *podcastovi*, *društvene mreže* (Instagram i TikTok) i *komentari ljudi ispod videa i članaka*. Internet kao glavni izvor informacija u novijim istraživanjima također spominju autori Andres-Vazquez i Gonzalez-Tereuela (2015), Fox i Ralston (2016), Pohjanen i Kortelainen (2016) i Miller (2020). U svome istraživanju autori Adams i Pierce (2013) ovakav odabir Interneta kao primarnog izvora pravdaju činjenicom da on pruža anonimnost i privatnost prilikom korištenja. Drugi najzastupljeniji izvor informacija kod sugovornika je komunikacija s drugim ljudima, a ona postaje popularna kao izvor tek nakon coming outanja sugovornika. U ovom dijelu studenti navode queer prijatelje i poznanike kao nekog s kim stalno razmjenjuju sve vrste queer informacija jer ih gledaju kao nekog od povjerenja jer dijele isto iskustvo dok su u manjoj mjeri slučajno nailazili na informacije od strane nekih profesora. Zanimljivo je pak kako je jedino transrodni sudionik naveo psihologinju i psihijatra kao kvalitetan izvor informacija čemu je možda razlog razlika između potreba queer sudionika kojima su trebale informacije o seksualnosti i njega kojem su potrebne informacije o rodu. Nadalje, izvor putem kojeg je većina studenata slučajno naišla na informaciju su masovni mediji, a kod njih su najviše zastupljeni sadržaji na televiziji među kojima se nalaze Dnevnik koji ponekad pružaju informacije o događanjima vezanim za LGBT zajednicu, te serije i filmovi u kojima su zastupljeni queer likovi iz čega sudionici mogu naučiti nešto više o queer životu. Kod transrodnog sugovornika spomenut je reality show *Keeping Up With the Kardashians* koji mu je ujedno bio i prvi susret s drugom transrodnom osobom i stoga ga je važno spomenuti. Nakon što su sugovornici naveli informacijske izvore kojima su se služili, pokušalo se saznati koji

su to informacijski izvori na koje bi usmjerili drugu queer osobu koja je nova u zajednici te zašto su odabrali baš njih. Ovim pitanjem se pokušalo indirektno vidjeti koji su to izvori informacija koje sugovornici najviše cijene. Informacijski izvor na koji bi usmjerili nekog novog u LGBT zajednici opet je u najvećoj mjeri kod ispitanika bio YouTube radi toga što pruža anonimnost, ali isto tako omogućava osobi da vidi stvarnu queer osobu i sluša o njenom iskustvu. Zatim u manjoj mjeri u odgovorima studenata su spomenute zdravstvene stranice, stranice LGBT centra, podcastovi te društvene mreže (Instagram i TikTok). Moguće je uočiti iz odgovora sugovornika kako su i dalje najprisutniji online izvori čemu su mogući razlog prepreke u pristupanju informacijama o kojima se raspravljalo u idućoj temi.

Treća tema koja se pojavljuje u istraživanju su prepreke u pristupanju informacijama, odnosno unutarnji i vanjski faktori koji su sugovornike priječili da dođu do potrebnih informacija. U ovoj temi identificirane su dvije podteme, a one su prepreke u pristupanju informacijama LGBT studenata vezane za coming out proces i posljedice koje prepreke u pristupanju informacijama izazivaju. Tako sugovornici navode kao najučestalije prepreke u pristupanju informacijama u svojim odgovorima: strah od osude, sram i nedostatak anonimnosti dok su one rjeđe spomenute prepreke ka informacijama: anksioznost, nedostatan poznavanje odgovarajuće terminologije i životni period bez Interneta. Posebno zanimljiva prepreka je nedostatan poznavanje odgovarajuće terminologije koja ograničava pojedinca da uopće formulira upit, a nju u svom istraživanju spominju i autori Pohjanen i Kortelainen (2016.). S obzirom na navedene prepreke, nastojalo se saznati na koji način su sugovornici reagirali kada su na njih naišli. U odgovorima sugovornika uočava se kako su se radi tih prepreka više okrenuli ka pronalasku informacija na Internetu jer im je on pružao anonimnost i mogućnost brisanja povijesti, drugim queer ljudima pod pretpostavkom kako ih oni neće osuđivati i izvorima poput Enciklopedije i Wikipedije u svrhu boljeg upoznavanja s queer terminologijom. Nije moguće donositi opće zaključke na temelju ovako maloga uzorka ispitanika, no uočava se moguća povezanost između postojanja informacijskih prepreka vezanih uz strah od gubitka anonimnosti s preferiranjem korištenja Interneta koji pruža anonimnost, pa se postavlja pitanje bi li Internet bio glavni informacijski izvor kod sugovornika u slučaju da ovih informacijskih prepreka nije bilo.

Konačno, u četvrtoj temi o lošoj reprezentaciji u knjižnici i medijima doznalo se nešto više o stavovima sugovornika o informacijama u medijima i knjižnici. Ovdje su identificirane tri pod-

teme, a one su: negativna i kriva reprezentacija u medijima, nezadovoljstvo reprezentacijom u knjižnici i prijedlozi za poboljšanje knjižničnog djelovanja. Kod dijela ispitanika uočen je iznimno negativan stav o reprezentaciji LGBT zajednice u medijima, a svoj stav temelje na mišljenju kako se specifično na Dnevniku očituje kronična, mračna nota prilikom informiranja o LGBT zajednici i fokus je usmjeren na one negativne informacije. Nadalje, uz Dnevnik, sugovornici su također izrazili nezadovoljstvo stereotipnim prikazima queer likova u filmovima i serijama iz 2000-ih. Na mišljenje sugovornika naslanja se i istraživanje autora Cooka (2018.) u kojem ispitanici također izražavaju želju za normalnijim i realističnijim te općenito pozitivnijim prikazom LGBT likova u serijama i filmovima. S druge strane, htjelo se razumjeti zašto se sugovornici nisu služili knjižnicom pri potrazi za ovom vrstom informacija. S obzirom na odgovore sudionika utvrđeno je kako sugovornici prepoznaju potencijal knjižnice kao mjesta koje bi davalo točnije i relevantnije informacije od Interneta, no oni smatraju kako knjižnica nije iskoristila svoj potencijal da pruži takve informacije. Štoviše, sugovornici smatraju kako u knjižni takve informacije nisu dostupne, kako joj nedostaje LGBT kutak i ne vide ju kao sigurno mjesto u kontekstu da bi mogli pitati knjižničara za takvu vrstu literature bez straha od osude. Stoga su sugovornici upitani o načinima na koje oni smatraju da bi knjižnica mogla poboljšati svoje djelovanje u kontekstu služenja LGBT zajednici. Iz odgovora sudionika utvrđeno je kako bi knjižnica uvođenjem pravilno označene queer literature i samog LGBT kutka te održavanjem raznih događanja koja za cilj imaju širenje prihvaćanja pridonijela LGBT zajednici i potencijalno ih privukla da se njome služe u svrhu pronalaska ovakvih informacija.

## **7.6. Zaključak istraživanja**

Rad je odgovorio na prvo istraživačko pitanje o informacijskim potrebama LGBT osoba vezanih uz coming out iskustvo. Shodno rezultatima istraživanja utvrđeno je kako su sugovornicima najpotrebnije informacije o seksualnoj orijentaciji odnosno rodnom identitetu, coming outu, uspješnim queer ljudima, pozitivnim promjenama u svijetu i Republici Hrvatskoj, tome gdje upoznati druge queer osobe i *gay friendly* mjestima, zločinima iz mržnje te manjoj mjeri informacije o zdravlju, LGBT centrima i Prideu.

U drugom istraživačkom pitanju o načinima na koje LGBT studenti dolaze do informacija, utvrđeno je kako se sudionici služe u najvećoj mjeri dijeljenjem informacija s drugim queer osoba i slučajnim nailaskom na informaciju. Također otkriveno je kako su sugovornici u većoj mjeri

aktivno tražili informacije u prvoj fazi coming out procesa nego poslije. S druge strane, dio sugovornika pokazao je izbjegavanje informacija radi straha od otkrivanja svog queer identiteta i namjerno izbjegavanje informacijskih izvora odnosno informacija koje su bile negativne iz razloga što nisu htjeli vidjeti nešto loše o onome što čini jako bitan dio njihovog identiteta.

U trećem istraživačkom pitanju o informacijskim izvorima preko kojih LGBT studenti dobivaju informacije, utvrđeno je kako se sugovornici najčešće služe Internetom, zatim slijedi komunikacija s drugima, pa masovni mediji. Zanimljivo je pak kako se nitko od sugovornika nije služio knjižnicom u svrhu pronalaska ovakvih informacija. Na Internetu se sugovornici najčešće služe kvizovima za seksualnost, YouTube-om, Tumbrom te zatim forumima, podcastovima, društvenim mrežama i komentarima ispod članaka i videa. Što se tiče komunikacije s drugima utvrđeno je kako sugovornici najčešće razmjenjuju informacije s queer prijateljima i poznicima. U manjoj mjeri zastupljeni su profesori, psiholozi i psihijatri. Konačno kod masovnih medija sugovornici većinom nailaze na informacije, a te informacije im pružaju Dnevnici, serije i filmovi i reality show-ovi.

U četvrtom istraživačkom pitanju o tome na koje načine stečene informacije pomažu u coming out procesu, ustanovljeno je kod sugovornika da one doprinose boljem shvaćanju vlastite i drugih seksualnih orijentacija, daju smjernice za otkrivanje vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima i olakšavaju proces u smislu zamišljanja normalnog života dok kod transrodnog ispitanika dobivene informacije doprinose boljem znanju o promjenama na tijelu koje se događaju prilikom uzimanja hormona testosterona.

Konačno dobro je istaknuti kako je ovo istraživanje novo i kako do sada nije provedeno slično istraživanje na ovom području. Ovo istraživanje rasvjetljava informacijske potrebe i ponašanje LGBT studenata vezane uz coming out proces te time postavlja temelj za nova istraživanja na ovu temu. Međutim, postoje i neka ograničenja ovoga istraživanja kao što su nereprezentativan uzorak i radi čega se ne mogu donositi zaključci koji bi bili primjenjivi na cijelu LGBT zajednicu. Također, u istraživanju se ne istražuje kojim se evaluacijskim metodama služe studenti prilikom odabira informacijskih izvora niti su istraživanjem pokrivena sve informacijske potrebe LGBT osoba, već samo one vezane za proces otkrivanja vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima. Stoga bi bilo dobro u budućim istraživanjima obuhvatiti veći uzorak ispitanika i opširnije istražiti ostale vrste informacijskih potreba nevezane striktno za coming out proces. Nadalje kako bi se dobili što detaljniji podaci predlaže se istraživačka metoda kao što je anketa.

## 8. ZAKLJUČAK

Informacijske potrebe sviju, pa tako i marginalizirane skupine kao što je LGBT zajednica ne bi se smjelo zanemariti. Na primjeru ovoga rada kao i drugih koje se u radu spomenulo vidljivo je kako unatoč promjenama u zakonima i većem stupnju otvorenosti društva i dalje postoji niz informacijskih prepreka. Stoga se queer pojedinci okreću izvorima kao što je Internet koji im pruža sigurnost u kontekstu toga da ostanu anonimni i ne riskiraju slučajno otkrivanje svog seksualnog/rodnog identiteta. Međutim, radi tih istih prepreka u pristupanju informacijama ograničava im se pristup točnijim i relevantnijim informacijama kao što su one u knjižnici. Tu dolazi do novoga pitanja, na koji način knjižnice mogu “otvoriti” svoja vrata LGBT zajednici. Pravilnim pristupom tom problemu, ne samo da je moguće zainteresirati LGBT pojedince za knjižnicu kao informacijski izvor, već je u isto vrijeme moguće kroz pravilnu edukaciju zajednice u kojoj se knjižnica nalazi širiti prihvaćanje.

Informacije poput onih o seksualnosti ili rodnom identitetu trebale bi biti pojedincima na dohvata ruke u obliku specijaliziranih knjiga ili provjerenih, vjerodostojnih stranica na Internetu kako bi se izbjegla daljnja zbunjenost oko seksualnog odnosno rodnog identiteta i njegovo potiskivanje. S druge strane, također trebalo bi težiti tome da se otklone stereotipni i negativni prikazi LGBT zajednice u medijima kao onom izvoru u kojem queer pojedinci nerijetko prvi puta nailaze na druge queer osobe odnosno likove. Nadalje, informacije o otkrivanju vlastitog seksualnog/rodnog identiteta drugima odnosno njegovoj provedbi, reakcijama okoline i životu nakon njega dosta su dobro pokrivena na platformi YouTube i u komunikaciji s drugim queer osobama. To ne treba čuditi, već treba biti primjer drugim informacijskim izvorima i pokazatelj kako današnji mladi cijene interaktivne izvore kao što je YouTube, ali i one tradicionalne poput drugih queer ljudi jer su i oni na neki način nositelji znanja čija se razmjena odvija “licem-u-lice” i takvom izvoru sugovornici vjeruju. Isto tako, važno je imati na umu i kako informacijske potrebe LGBT studenata, pa i same zajednice idu i dosta šire od same teme ovoga rada.

Stoga se ovim radom nastoji ne samo rasvijetliti informacijske potrebe i ponašanje LGBT studenata vezane uz coming out proces i postaviti temelj za buduća istraživanja.

## LITERATURA

1. Abbas, June i Denise E. Agosto. 2013. "Everyday Life Information Behaviour of Young People." U The information behavior of a new generation: Children and teens in the 21st century, uredili Andrew Large i Jamshid Beheshti, 65-91., Rowman & Littlefield
2. ACLU. n.d. "LGBTQ YOUTH & SCHOOLS RESOURCE LIBRARY." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.aclu.org/library-lgbt-youth-schools-resources-and-links>
3. ACLU. n.d. "LGBTQ YOUTH & SCHOOLS RESOURCE LIBRARY." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.aclu.org/library-lgbt-youth-schools-resources-and-links>
4. Adams, Suellen S. i Kate Peirce. 2013. "Is There a Transgender Canon?: Information Seeking and Use in the Transgender Community". Proceedings of the Annual Conference of CAIS Pristupljeno: 13. ožujak 2023. URL: <https://doi.org/10.29173/cais161>



5. ALA. 2017. "Rainbow Round Table History Timeline." URL: <https://www.ala.org/rt/rrt/about/history>
6. American Library Association. 2006. "Library Bill of Rights". Pristupljeno: 10. veljača 2023. URL: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
7. Andrés-Vázquez, Tabatha i Aurora González-Teruel. 2015. "Information behaviour of lesbian, gay, bisexual and transsexual (LGBT)". Str. 1- 4. Pristupljeno: 13. ožujka 2023. URL: [http://eprints.rclis.org/24616/1/Andres\\_GT.pdf](http://eprints.rclis.org/24616/1/Andres_GT.pdf)
8. APA. n.d. „Sexual orientation and gender diversity”. Pristupljeno: 10. veljača 2023. URL: <https://www.apa.org/topics/lgbtq>
9. Ayoub, Phillip M. 2018. "How the Media Has Helped Change Public Views about Lesbian and Gay People". Scholars.org. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://scholars.org/contribution/how-media-has-helped-change-public-views-about-lesbian-and-gay-people>
10. Belkin, Nicholas J. 1980. "Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval". *Canadian journal of information science* 5, br.1., 133-143. Pristupljeno: 7. lipanj 2023. URL: [https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980\\_ASK.pdf](https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf)
11. Bond, Bradley J., Veronica Hefner i Drogos, Kristin L. 2008. "Information-Seeking Practices during the Sexual Development of Lesbian, Gay, and Bisexual Individuals: The Influence and Effects of Coming Out in a Mediated Environment." *Sexuality & Culture*, 13(1), 32–50. Pristupljeno: 13. ožujak 2023. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12119-008-9041-y>
12. Borlund, Pia i Nils Pharo. 2019. "A need for information on information needs." U
13. Božičević, Sandra. 2022. "Marginalizacija seksualnih manjina u Republici Hrvatskoj". Završni rad, Sveučilište u Zagrebu. URL: <urn:nbn:hr:199:654904>
14. Britvić, Josipa. 2018. "Iskustva deklariranih pripadnica LGBTQ zajednice u Hrvatskoj: kvalitativno istraživanje". Završni rad, Sveučilište u Zadru. URL: <urn:nbn:hr:162:474727>
15. Brooks, R. B. 2022. "The Importance of Queer Studies". BestColleges (blog), 25. siječanj 2022. Pristupljeno: 12. veljača 2023. URL: <https://www.bestcolleges.com/blog/what-is-queer-studies/>

16. Case, Donald Owen i Lisa M. Given. 2016. Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior. Bingley: Emerald.
17. CDC. 2023. " LGBTQ+ Youth Resources." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.cdc.gov/lgbthealth/youth-resources.htm>
18. CDC. 2023. " LGBTQ+ Youth Resources." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.cdc.gov/lgbthealth/youth-resources.htm>
19. Cook, Carson. 2018. "A content analysis of LGBT representation on broadcast and streaming television". Počasna teza, University of Tennessee at Chattanooga. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://scholar.utc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1133&context=honors-theses>
20. Creelman, Janet A. E. i Roma 1990. "Coming out: The information needs of lesbians." *Collection building* 10, br. 3/4, 37-41. Pristupljeno: 11. ožujak 2020. URL: <https://doi.org/10.1108/eb023281>
21. Dano, Reece. 2007. "Covertly Coming Out: An Introduction to the Information-Seeking Behaviors of Young Gays and Lesbians". SemanticScholar.org. Pristupljeno: 11. ožujak 2023. URL: <https://pdfs.semanticscholar.org/c442/3d4f8a9ba09c467b9778be77b5d9d158ec3e.pdf>
22. Dhillion, Manjeet K. 2007. "Online Information Seeking and Higher Education Students." U *Youth information-seeking behaviour II : Context, theories, models and issues*, uredile Mary K. Chelton i Colleen Cool, 165-205. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press
23. Downey, Jennifer. 2013. "Self-censorship in selection of LGBT themed materials". *Reference and User Services Quarterly*, 53, br. 2, 104-107. URL: <https://doi.org/10.5860/rusq.53n2.104>
24. DPLA. n.d. "An excerpt from a 1958 radio program discussing gay people in the US". Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://dp.la/primary-source-sets/stonewall-and-its-impact-on-the-gay-liberation-movement/sources/1407>

25. DugineObitelji. n.d. "Slikovnice "Moja dugina obitelj"". Pristupljeno: 2. ožujak 2023. URL: <https://www.dugineobitelji.com/slikovnica/>
26. Džoić, Zrinka. 2016. "Queer literatura u narodnim knjižnicama". Diplomski rad, Sveučilište u Zadru. URL: urn:nbn:hr:162:273749
27. Eisenberg, Marla E., Christopher J. Mehus, Elizabeth M. Saewyc, Heather L. Corliss, Amy L. Gower, Richard Sullivan i Carolyn M. Porta. 2018. "Helping young people stay afloat: A qualitative study of community resources and supports for LGBTQ adolescents in the United States and Canada." *Journal of Homosexuality* 65, br. 8, 969-989. Pristupljeno: 20. svibnja 2023. URL: <http://dx.doi.org/10.1080/00918369.2017.1364944>
28. Ellis, David. 1989. "A BEHAVIOURAL APPROACH TO INFORMATION RETRIEVAL SYSTEM DESIGN". *Journal of Documentation* 45, br. 3., 171-212. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <http://dx.doi.org/10.1108/eb026843>
29. Fox, Jesse i Rachel Ralston. 2016. Queer identity online: Informal learning and teaching experiences of LGBTQ individuals on social media. *Computers in Human Behavior* 65, 635–642. Pristupljeno: 13. ožujka 2023. URL: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.009>
30. Garg, Manish. 2016. "Information Seeking Behaviour Models: A Brief Introduction." *International Journal of Library and Information Studies* 6, br. 1, 161-168. Pristupljeno: 10. lipanj 2023. URL: <https://www.ijlis.org/articles/information-seeking-behaviour-models-a-brief-introduction.pdf>
31. GLADD. n.d. "LGBTQ Resource List." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.glaad.org/resourceelist>
32. GLADD. n.d. "LGBTQ Resource List." Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL: <https://www.glaad.org/resourceelist>
33. Gov.hr. n.d. "Mladi." Pristupljeno: 13. prosinac 2023. URL: <https://demografijaimladi.gov.hr/mladi-5987/5987>
34. Grbeša, Martina. 2020. "Hrvatske srednjoškolske knjižnice kroz prizmu LGBTIQ+ zajednice". Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu. URL: urn:nbn:hr:131:465572

35. GSAFE. 2020. "A Timeline of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender History in the United States". Prikaz *Out of the Past: 400 Years of Lesbian and Gay History in America*, autorica Eliza Byard. PBS. 1997. Pristupljeno: 11. veljača 2023. URL: <https://www.gsafewi.org/wp-content/uploads/US-LGBT-Timeline-UPDATED.pdf>
36. Hamer, Judah. 2007. Coming-Out: Gay Males' Information Seeking. *School Libraries Worldwide* 9, br. 3, 73–89. Pristupljeno: 13. ožujak 2023. URL: <https://journals.library.ualberta.ca/slw/index.php/slw/article/view/7121/4119>
37. Hirsh, Kimberly. 2020. "Everyday Life Information Needs of Adolescents". LISScholarshipArchive.io Pristupljeno: 12. lipanj 2023. URL: <https://osf.io/preprints/lissa/dnmx2/>
38. Hughes-Hassell, Sandra i Denise E. Agosto. 2007. "Modeling the Everyday Life Information Needs of Urban Teenagers." U *Youth information-seeking behaviour II : Context, theories, models and issues*, uredile Mary K. Chelton i Colleen Cool, 27-61. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press
39. Hughes-Hassell, Sandra, Overberg, Elizabeth i Harris, Shannon. 2013. "Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Questioning (LGBTQ)-Themed Literature for Teens: Are School Libraries Providing Adequate Collections?" *School Library Research*, 16, 1-18. URL: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1012828.pdf>
40. Human Library. n.d. "Human Library." Pristupljeno: 13. prosinac 2023. URL: <https://humanlibrary.org/>
41. Humans Rights Watch. 2013. "LGBT Rights." Pristupljeno: 20. svibnja 2023. URL: <https://www.hrw.org/topic/lgbt-rights>
42. Huss, Jeanine M. i Fiehn, Barbara. 2017. "LGBT Inclusive Elementary Library". U *Gender Issues and the Library: Case Studies of Innovative Programs and Resources*, uredile Carol Smallwood i Lura Sanborn, 138-146.
43. Huttunen, Aira, Noora Hirvonen i Lotta Kähkönen. 2020. Uncomfortable in my own skin—emerging, early-stage identity-related information needs of transgender people. *Journal of*

*Documentation* 76, br. 3, 709-729. Pristupljeno: 14. ožujak 2023. URL: <https://doi.org/10.1108/JD-09-2019-0193>

44. IFLA. 2022. "IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022". Pristupljeno: 13. prosinac 2023. URL: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>

45. ILGA EUROPE. 2023. "Annual review of the human rights situation of lesbian, gay, bisexual, trans, and intersex people in Europe and Central Asia." Pristupljeno: 13. prosinac 2023. URL: [https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/2023/full\\_annual\\_review.pdf](https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/2023/full_annual_review.pdf)

46. Illinois.edu. 2022. "Queer Theory: Background". Pristupljeno: 12. veljača 2023. URL: <https://guides.library.illinois.edu/queertheory/background>

47. Iovannone, Jeffry J. 2018. "A Brief History of the LGBTQ Initialism". Medium.com, Pristupljeno: 11. veljača 2023. URL: <https://medium.com/queer-history-for-the-people/a-brief-history-of-the-lgbtq-initialism-e89db1cf06e3>

48. Ivanušec, Sara. 2021. "Kvalitativno istraživanje stavova dvije generacije ispitanika o pripadnicima LGBTQ zajednica". Završni rad, Sveučilište u Rijeci. URL: urn:nbn:hr:186:993533

49. Ivošević, Darija. 2018. "Iskustvo outanja gej muškaraca". Diplomski rad, Sveučilište u Zadru. URL: urn:nbn:hr:162:255873

50. Juričić, Marko. 2012. "Povijest LGBTIQ aktivizma u Hrvatskoj." U *Čitanka lezbejskih i gej ljudskih prava*, uredili Saša Gavrić i Aida Spahić, 89-100. Sarajevo: Sarajevski otvoreni centar, Fondacija Heinrich Böll

51. Kitzie, Vanessa. 2019. "That Looks Like Me or Something i Can Do": Affordances and Constraints in the Online Identity Work of US LGBTQ+ Millennials Constraints in the Online Identity Work of US LGBTQ+ Millennials". *Journal of the Association for Information Science and Technology*, str. 1-27. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: [https://scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1260&context=libsci\\_facpub](https://scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1260&context=libsci_facpub)

52. Kolarić, Alica. 2020. "Understanding adolescent information behavior from the perspective of informed decision making process." Dokt. disert. Digitalni Akademski Arhivi i Repozitoriji (Dabar). URL: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:320297>

53. Kondor-Langer, Mirjana. 2015. "Zaštita prava LGBT osoba: zakonodavstvo i policija". *Kriminologija & socijalna integracija* 23, br. 2, 282-305. Pristupljeno: 13. veljača 2023. URL: <https://hrcak.srce.hr/162568>
54. Koprek, Jura. 2021. "Medijsko praćenje LGTB zajednice i formiranje stereotipa o njima". Diplomski rad, Sveučilište Sjever. URL: urn:nbn:hr:122:385027
55. Lacović, Darko. 2014. "Students' information behaviour and the role of academic library." *Libellarium* 7, br. 1, 119 - 139.
56. Libela. 2020. "Brutalna stvarnost: Svakodnevica LGBTIQ osoba u RH obilježena je strahom od nasilja i diskriminacije". Pristupljeno: 14. veljača 2023. URL: <https://www.libela.org/vijesti/10668-brutalna-stvarnost-svakodnevica-lgbtqi-osoba-u-rh-obiljezana-je-strahom-od-nasil/>
57. Lisbdnetwork. 2018. "Information needs". Pristupljeno: 7. lipanj 2023. URL: <https://www.lisedunetwork.com/information-needs/>
58. LORI. 2007. Prihvaćenost pripadnica i pripadnika seksualnih i rodni manjina u obitelji u Hrvatskoj. Rijeka: Lezbijska organizacija Rijeka "LORI"
59. Markwei, Evelyn i Edie Rasmussen. 2015. "Everyday Life Information-Seeking Behavior of Marginalized Youth: A Qualitative Study of Urban Homeless Youth in Ghana." *International Information & Library Review* 47, br. 1-2, 11-29. Pristupljeno: 12. lipanj 2023. URL: [https://www.researchgate.net/publication/283748394\\_Everyday\\_Life\\_Information-Seeking\\_Behavior\\_of\\_Marginalized\\_Youth\\_A\\_Qualitative\\_Study\\_of\\_Urban\\_Homeless\\_Youth\\_in\\_Ghana](https://www.researchgate.net/publication/283748394_Everyday_Life_Information-Seeking_Behavior_of_Marginalized_Youth_A_Qualitative_Study_of_Urban_Homeless_Youth_in_Ghana)
60. McKenzie, Pamela J. 2003. "A model of information practices in accounts of everyday-life information". *Journal of Documentation* 59, br.1, 19-40. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: [https://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie\\_J.Doc\\_2003.pdf](https://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf)
61. MediaSmarts. n.d. "2SLGBTQ+ Representation in the Media." Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://mediasmarts.ca/digital-media-literacy/media-issues/diversity-media/2slgbtq-representation/2slgbtq-representation-media>

62. Mehra, Bharat i Braquet, Donna. 2011. Progressive LGBTQ reference: coming out in the 21st century. *Reference Services Review*, 39, br. 3, 401–422. URL: <https://doi.org/10.1108/00907321111161403>
63. Mehra, Bharat i Donna Braquet. 2006. "A "Queer" Manifesto of Interventions for Libraries to "Come Out" of the Closet! A Study of "Queer" Youth Experiences during the Coming Out Process". *Library and Information Science Research Electronic Journal* 16, br. 1, 1-29
64. Mehra, Bharat i Donna Braquet. 2007. "Process of Information Seeking during "queer" Youth Coming-Out Experiences." U Youth information-seeking behaviour II : Context, theories, models and issues, uredile Mary K. Chelton i Colleen Cool, 93-131. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press
65. Merriam-Webster. n.d. "Queer". U *Merriam-Webster. Merriam-Webster Dictionary*. Pristupljeno: 11. veljača 2023. URL: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/queer>
66. Miller, Shelby. 2020. "Transgender information seeking: a collaborative approach to supporting the information needs of transgender people". Dokt. Dis., University of British Columbia. Pristupljeno: 14. ožujak 2023. URL: <https://open.library.ubc.ca/media/stream/pdf/24/1.0394057/4>
67. Naumer, Charles. 2017. „Information needs.” u *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, uredila Karen E. Fisher, 2452-2458. Boca Raton: CRC Press. URL: [https://www.researchgate.net/publication/288949939\\_Information\\_needs](https://www.researchgate.net/publication/288949939_Information_needs)
68. Nikolopoulou, Kassiani. 2022. "What Is Snowball Sampling? | Definition & Examples". Scribbr.com. Objavljeno: 17. kolovoz 2022. Pristupljeno: 25. lipanj 2023. URL: <https://www.scribbr.com/methodology/snowball-sampling/>
69. Oltmann, Shannon M. 2016. "They kind of rely on the library": School librarians serving LGBT students ". *The Journal of Research on Libraries and Young Adults*, 7, br.1, 1-21. URL: [https://uknowledge.uky.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=slis\\_facpub](https://uknowledge.uky.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=slis_facpub)
70. Orosz, Gabor. 2016. "Don't judge a living book by its cover: effectiveness of the living library intervention in reducing prejudice toward Roma and LGBT people." *Journal of Applied Social Psychology*, 46, br. 9, 510–517. URL: <https://doi.org/10.1111/jasp.12379>

71. Perlman, Merrill. 2019. "How the word 'queer' was adopted by the LGBTQ community". *Columbia Journalism Review*. Pristupljeno: 11. veljača 2023. URL: [https://www.cjr.org/language\\_corner/queer.php](https://www.cjr.org/language_corner/queer.php)
72. Pikić, Aleksandra i Barbarić, Ana. 2020. Public Libraries in the Eyes of the LGBTIQ Community: The Case of Croatia. *Public Library Quarterly*, 39, br. 2, 115-139. Pristupljeno: 4. ožujka 2023. URL: <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1621735>
73. Pohjanen, Aira Maria i Terttu Anna M. Kortelainen. 2016. "Transgender information behaviour." *Journal of Documentation* 72, br. 1, 172–190. Pristupljeno: 14. ožujka 2023 URL: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2015-0043>
74. Rothbauer, Paulette M. 2004. "People Aren't Afraid Anymore, But It's Hard to Find Books": Reading Practices That Inform the Personal and Social Identities of Self-Identified Lesbian and Queer Young Women." U *Proceedings of the Annual Conference of CAIS/Actes du congrès annuel de l'ACSI*. n.d., str. 1-27
75. Rothbauer, Paulette M. i McKechnie, Lynne E.F. 2000. "The treatment of gay and lesbian fiction for young adults in selected prominent reviewing media". *Collection Building* 19, br. 1, 5 – 16. Pristupljeno: 13. lipanj 2023. URL: <http://dx.doi.org/10.1108/01604950010310848>
76. Ruthven, Ian. 2022. "An information behavior theory of transitions". *Journal of the Association for Information Science and Technology* 73, br. 4, 579-593. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/asi.24588>
77. Savolainen, Reijo. 1995. "Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library & information science research* 17, br. 3, 259-294. Pristupljeno: 10. lipanj 2023. URL: [https://www.academia.edu/24432337/Everyday\\_life\\_information\\_seeking\\_Approaching\\_information\\_seeking\\_in\\_the\\_context\\_of\\_way\\_of\\_life](https://www.academia.edu/24432337/Everyday_life_information_seeking_Approaching_information_seeking_in_the_context_of_way_of_life)
78. Savolainen, Reijo i Leslie Thomson. 2022. "Assessing the theoretical potential of an expanded model for everyday information practices." *Journal of the Association for Information Science and Technology* 73, br. 4, 511-527. (1-27.) Pristupljeno: 13. prosinac 2023. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/143071/Assessing\\_the\\_theoretical\\_potential.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/143071/Assessing_the_theoretical_potential.pdf?sequence=1)



79. Schrader, Alvin M. 2009. "Challenging silence, challenging censorship, building resilience: LGBTQ services and collections in public, school and post-secondary libraries". *Feliciter* 55, br. 3, 107-109. URL: <https://doi.org/10.7939/R3R785R8X>
80. Shenton, Andrew K. i Pat Dixon. 2003. "Models of young people's information seeking." *Journal of Librarianship and Information Science* 35, br.1, 5-22. Pristupljeno: 10. lipanj 2023. . Doi: 10.1177/096100060303500102
81. Shenton, Andrew K. i Pat Dixon. 2004. "The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters." *Library & Information Science Research* 26, br.3, 296-310.
82. Shuhidan, Shamila Mohamed, Wan Aida Wan Yahya, Azma Asnawishah Abd Hakim, Husain Hashim, Shuhaida Mohamed Shuhidan i Norizan Anwar. 2020. "Information Seeking Behaviour among Millennial Students in Higher Education." *Social and Management Research Journal* 17, br. 1, 1-16. Pristupljeno: 14. lipanj 2023. URL: <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/13673/1/13673.pdf>
83. Singh, Jitender i Swain, Nirmal Kumar . 2016. "MODELS OF INFORMATION SEEKING BEHAVIOUR: AN OVERVIEW ". *International Research Journal of Multidisciplinary Science & Technology* 1, br. 6., 21-26. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <http://nebula.wsimg.com/caaa8feaf61e52144b36f5160812740dAccessKeyId=94ED799FB69CB80A1EB7&disposition=0&alloworigin=1>
84. Slišković, Ana. 2021. " Kako istražiti?" *U Znanstveno istraživanje u psihologiji: vodič za početnike*, uredile Ana Slišković i Irena Burić, 37-157. Zadar: Sveučilište u Zadru.
85. Susan, Schaller. 2011. "Information Needs of LGBTQ College Students". *Libri* 61, br. 2, 100-115. Pristupljeno: 13. ožujak 2023. URL: <https://doi.org/10.1515/libr.2011.009>
86. Taylor, Catherine G., Elizabeth J. Meyer, Tracey Peter, Janice Ristock, Donn Short i Christopher Campbell. 2016. "Gaps between beliefs, perceptions, and practices: The Every Teacher Project on LGBTQ-inclusive education in Canadian schools." *Journal of LGBT Youth* 13, br. 1-2, 112-140. Pristupljeno 20. svibnja 2023. URL: <http://dx.doi.org/10.1080/19361653.2015.1087929>
87. ThisWayOut.org . n.d. "About" Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: <https://www.thiswayout.org/about-two-1>
88. Todd, Ross J. 2003. "Adolescents of the Information Age: Patterns of Information

- Seeking and Use, and Implications for Information Professionals.” *School Libraries Worldwide* Volume 9, br. 2, 27-46 Pristupljeno: 14. lipanj 2023. URL:  
[https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.548.1775&rep=rep1&type=pdf%20\(89](https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.548.1775&rep=rep1&type=pdf%20(89)
89. TrevorProject. n.d. “Resource Center.“ Pristupljeno: 17. ožujak 2023. URL:  
<https://www.thetrevorproject.org/resources/>
90. UN.org. n.d. “Youth.” Pristupljeno: 13. prosinac 2023. URL:  
<https://www.un.org/en/global-issues/youth>
91. Uvodić, Ines. 2019. ”Stavovi mladih o istospolnim zajednicama”. Završni rad, Sveučilište u Splitu. URL: urn:nbn:hr:172:491895
92. Valenza, Joyce Kasman. 2007. ”It'd Be Really Dumb Not to Use It: Virtual Libraries and High School Students' Information Seeking and Use-a Focus Group Investigation.” U *Youth information-seeking behaviour II : Context, theories, models and issues*, uredile Mary K. Chelton i Colleen Cool, 207-255. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press
93. Vučković Juroš, Tanja. 2015. Socijalna isključenost seksualnih manjina u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 22, br. 2, 195-217. Pristupljeno: 15. veljača 2023. URL:  
<https://hrcak.srce.hr/143520>
94. Walker, Jeanine i Bates, Jo. 2016. ”Developments in LGBTQ provision in secondary school library services since the abolition of Section 28”. *Journal of Librarianship and Information Science*, 48, br. 3, 269–283. URL: <https://doi.org/10.1177/0961000614566340>
95. Wexelbaum, Rachel S. 2018. ”Do libraries save LGBT students? Library Management”. 39, br. 1/2, 31–58. URL:  
[https://www.researchgate.net/publication/321364587\\_Do\\_libraries\\_save\\_LGBT\\_students](https://www.researchgate.net/publication/321364587_Do_libraries_save_LGBT_students)
96. Wilson, Tom D. 1981. “On user studies and information needs.” *Journal of Documentation* 37, br. 1, 3-15. Pristupljeno: 13. prosinac 2023.  
<https://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infneeds.html>
97. Wilson, Tom D. 1996. “ Information behaviour: an interdisciplinary perspective.” *Information Processing and Management* 33, br. 4, 551-572 Pristupljeno: 13. prosinac 2023.  
<https://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>

98. Wilson, Tom D. 2000. "Human Information Behavior". *Informing Science* 3, br. 2., 49-55. Pristupljeno: 15. svibnja 2023. URL: [https://www.researchgate.net/publication/270960171\\_Human\\_Information\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/270960171_Human_Information_Behavior)
99. Yeh, Nei-Ching. 2008. "The social constructionist viewpoint on gays and lesbians, and their information behaviour". *Information Research* 13, br. 4. Pristupljeno: 13. ožujak 2023. URL: <https://informationr.net/ir/13-4/paper364.html>
100. Žalac Čičak, Sanja. 2019. "LGBTIQ literatura u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije". Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu. URL: urn:nbn:hr:131:712511
101. Žegura, Iva. n.d. "Coming out - izlazak iz ormara." Pukotine.hr. Pristupljeno: 3. srpanj 2023. URL: <https://pukotine.hr/item/coming-out-izlazak-iz-ormara>
102. Qualtrics. n.d. "Thematic analysis in qualitative research." Pristupljeno: 5. studeni 2023. URL: <https://www.qualtrics.com/experience-management/research/thematic-analysis-in-qualitative-research/>

## Prilog 1

S 1	M	Cisrodni muškarac	Homoseksualni muškarac
S 2	M	Cisrodni muškarac	Homoseksualni muškarac
S 3	M	Cisrodni muškarac	Homoseksualni muškarac
S 4	Ž	Cisrodna žena	Biseksualna žena
S 5	M	Cisrodni muškarac	Biseksualni muškarac
S 6	Ž	Cisrodna žena	Biseksualna žena
S 7	Ž	Cisrodna žena	Biseksualna žena
S 8	Ž	Cisrodna žena	Homoseksualna žena
S 9	F2M	Transrodni muškarac	Heteroseksualni muškarac <sup>3</sup>

## Prilog 2

### Protokol istraživanja

#### ODJELJAK 1: O INFORMACIJSKIM POTREBAMA

1. Pokušajte se prisjetiti kada ste htjeli naučiti ili saznati nešto više o Vašoj seksualnoj orijentaciji i/ili rodnom identitetu, kakve vrste sadržaja, preporuka, savjeta odnosno informacija o izlasku iz ormara (eng. *coming out*) su Vas zanimale? Opišite.

<sup>3</sup> Prilog 1, *Značajke sudionika istraživanja*

- Što je sa sadržajima o suočavanju s LGBT identitetom? Jeste li trebali sadržaje o suočavanju s LGBT identitetom? Opišite.
- Što je s coming out iskustvima drugih? Opišite.
- Što je s informacijama o posljedicama coming out-a na Vas i percepciju okoline? Jeste li trebali savjete i informacije o tome? Opišite.
- Što je s oblikovanjem vašeg seksualnog i/ili rodnog identiteta? Kakve informacije su Vam trebale? Opišite.
- Što je sa preporukama i savjetima o integraciji Vas kao LGBT pojedinca u LGBT zajednicu? Kakve informacije su Vam trebale? Opišite.
- Što je sa sadržajima koji pružaju uvid u psihološke i društvene karakteristike života LGBT osobe u društvu? Kakve informacije su Vam trebale? Opišite.

2. Pokušajte se prisjetiti kako su se Vaše potrebe za informacijama, preporukama i savjetima mijenjale kroz različite faze Vašeg coming out procesa?

- A što je s fazom kada ste shvatili da je Vaša seksualnost orijentacija i/ili rodni identitet drugačiji ili osjećali zbunjenost oko Vašeg identiteta, te jeste li uopće osjećali zbunjenost? Prisjetite se te faze i opišite ju. Što Vam je tada trebalo?
- A što je s fazom kada ste se na svoj identitet počeli gledati kao prihvatljiv i počeli coming out-ati drugim LGBT pojedincima, prijateljima i obitelji? Prisjetite se te faze i opišite ju. Što Vam je tada trebalo? Jesu li se informacije razlikovale od onih koje su Vam bile potrebne u fazi zbunjenosti oko identiteta?
- A što je s fazom kada ste počeli osjećati ponos prema svome LGBT identitetu i istraživati više o poziciji queer pojedinca u zdravstvu, politici i zakonodavstvu. Prisjetite se te faze i opišite ju. Što Vam je tada trebalo? Jesu li se informacije razlikovale u odnosu na one iz prethodne dvije faze?

- *A što je s fazom kada je Vaš queer identitet postao ravnopravan Vašim ostalim identitetima (kao što su student, radnik, sestra/brat i tako dalje) i niste imali problema javno coming out-ati drugima. Prisjetite se te faze i opišite ju. Što Vam je tada trebalo? Jesu li se informacije razlikovale u odnosu na prethodno spomenutih faza u kojima vaš queer identitet još nije bio javan?*

## **ODJELJAK 2: O INFORMACIJSKOM PONAŠANJU**

3. Pokušajte se prisjetiti na koje načine dolazite do informacija, preporuka i savjeta vezanih za coming out? Opišite te načine.

- *A što je s aktivnim traženjem informacija o coming out-u, odnosno kada ste svjesni svoje potrebe za određenom informacijom i aktivno radite na dolasku do nje. Opišite taj proces.*
- *A što je sa slučajnim nailaskom na informacije, odnosno kada nailazite na informaciju koja može biti od Vašeg interesa kroz razgovor s okolinom ili korištenjem nekog izvora, a da niste nužno bili svjesni potrebe za njom. Opišite taj proces.*
- *A što je s dijeljenjem svog iskustva s drugima i/ili obrnuto? Opišite taj proces.*
- *A je li Vas dobivena informacija potakla da tražite dalje? Ako da, prisjetite se na koji način. Opišite to iskustvo.*
- *A je li Vas dobivena informacija usmjerila na novi izvor informacija? Ako da, prisjetite se na koji način. Opišite to iskustvo.*

## **ODJELJAK 3: O VRSTAMA INFORMACIJSKIH IZVORA KORIŠTENIH ZA ISPUNJAVANJE INFORMACIJSKIH POTREBA**

4. Gdje tražite/dobivate informacije?

- Tražite li ili dobivate li ono što Vas zanima u vezi coming outa u knjižnici? Opišite. Ako ne, zašto?
- Tražite li ili dobivate li ono što Vas zanima vezano za coming out putem masovnih medija? Opišite to iskustvo.
- *A što je sa televizijskim sadržajima poput dnevnika, dokumentarnih emisija, serija i filmova? Ako da, opišite.*
- *A što je s novinskim sadržajima koji se dotiču ove teme? Ako da, opišite.*
- *A što je s radijskim sadržajima? Ako da, opišite.*
- Ako ne tražite ili ne dobivate informacije putem ovih kanala, objasnite zašto?
- Tražite li ili dobivate li informacije komunikacijom s drugim ljudima? Opišite to iskustvo.
- *A što je s komunikacijom s drugim queer osobama? Ako da, opišite.*
- *A što je s komunikacijom s prijateljima i poznanicima? Ako da, opišite.*
- *A što je s komunikacijom s osobama u obrazovanju koje posjeduju određena znanja na tu temu? Ako da, opišite.*
- *A što je s komunikacijom s psiholozima i zdravstvenim djelatnicima? Ako da, opišite.*
- *A što je s komunikacijom s lokalnim LGBT centrima? Ako da, opišite.*
- Ako ne tražite informaciju putem takozvane interpersonalne komunikacije, objasnite zašto?
- Tražite li ili dobivate li potrebne informacije putem Interneta? Opišite.
- *A što je s forumima? Ako da, opišite.*
- *A što je s društvenim mrežama poput Facebooka, Instagrama i sl.? Ako da, opišite.*
- *A što je s video platformama poput Tik Toka, You Tubea i sl.? Ako da, opišite.*
- *A što je s podcastovima na platformama poput Spotifyja? Ako da, opišite.*
- *A što je s blogovima? Ako da, opišite.*
- *A što je sa stranicama digitalnih knjižnicama? Ako da, opišite.*
- *A što je sa stranicama LGBT knjižara? Ako da, opišite.*
- Ako ne tražite potrebne informacije, preporuke, pomoć i savjete putem Interneta, objasnite zašto?

5. Jesu li Vam dobivene informacije, savjeti i preporuke pomogli ili Vas naučili nečem novom? Objasnite kako su Vam pomogli.

- *A što je s boljim razumijevanjem, shvaćanjem i oblikovanjem Vašeg queer identiteta? Ako su Vam te informacije pomogle, opišite.*
- *A što je sa smjernicama za coming out-anje svojoj okolini? Ako su pomogle, opišite.*
- *A što je s boljim poznavanjem zakona koji se odnose na LGBT osobe u Republici Hrvatskoj i svijetu? Ako su Vam te informacije, opišite.*
- *A što je s boljim poznavanjem prava koja imaju LGBT osobe i na koje načine se možete uključiti u LGBT aktivizam? Ako su Vam te informacije pomogle, opišite.*
- *A što je s upoznavanjem drugih queer pojedinaca te njihovim coming out iskustvima i posljedicama istih? Ako su Vam te informacije pomogle, opišite.*
- *A što je sa savjetima i preporukama kako postati aktivnim članom LGBT zajednice? Ako su Vam takvi savjeti i preporuke pomogli, opišite.*
- *Koje su Vam informacije najviše pomogle u coming out procesu ili Vas naučile nečem novom?*
- *Gdje ste dobili te informacije, savjete ili preporuke koje su Vam najviše pomogle?*

#### **ODJELJAK 4: O INFORMACIJSKIM PREPREKAMA**

6. Prisjetite se situacija kada Vam je bio otežan put do informacije, preporuke ili savjeta o coming out-u. Opišite ih i navedite razlog.

- *Jeste li bili u fizičkoj nemogućnosti dolaska do potrebne informacije?*
- *A što je s prevelikom udaljenošću od knjižnice?*
- *A što je sa slabim pristupom Internetu?*
- *A što je s nedostatkom izvora na tu temu?*
- *A što je sa strahom od osude?*
- *A što je s anksioznošću?*
- *A što je s sramom?*
- *A što je s nedovoljnim poznavanjem odgovarajućih termina potrebnih za postavljanje pitanja ili upita?*
- *A što je s nedostatkom anonimnosti prilikom traženja?*



7. Prisjetite se na koji način su te prepreke utjecale na daljnji proces Vašeg traženja informacija? Opišite.

- *A što je s konzultiranjem s alternativnim izvorima?*
- *A što je s konzultiranjem s izvorima koji su vam nudili veći stupanj anonimnosti?*
- *A što je s obraćanjem LGBT pojedincima zbog nerazumijevanja od strane svojih prijatelja ili obitelji?*
- *A što je s netočnom informacijom koja Vas je dovela do krive spoznaje i onemogućila put ka točnoj?*
- *Jeste li nekad odustali od daljnjeg traženja potrebne informacije zbog nailaska na nebitne, pogrešne, irelevantne informacije? Opišite.*

#### **ODJELJAK 5: OSOBNO MIŠLJENJE**

8. Smatrate li da je knjižnica dobro mjesto za pronalazak ovakvih informacija?

- *Jeste li se ikada poslužili njome u tu svrhu?*
- *Ako jeste, da li ste ondje pronašli ono što vas je zanimalo?*
- *Smatrate li da posjeduje dovoljno informacija ovakve vrste i da su vidljive korisniku ili ne?*
- *Nedostaje li joj možda LGBT događanja?*
- *Da li Vas je iskustvo traženja informacija u knjižnici ponukalo da tražite dalje?*

9. Kada bi ste trebali danas preporučiti neki informacijski izvor nekom iz zajednice o „coming out-u”, gdje bi ste ga usmjerili?

- *Zašto biste ga usmjerili baš na taj izvor?*
- *Koje su prema Vama prednosti ovog izvora u odnosu na druge? Opišite.*
- *Kakve informacije nudi? Opišite.*

## **Information needs and behavior of LGBT students in Zadar related to the „coming out“ process**

### **Abstract**

The aim of this paper is to find out what are the information needs of LGBT students at the University of Zadar and how they get information related to coming out experience and what obstacles they encounter in accessing information. The coming out experience represents revealing one's own sexual and/or gender identity and revealing the same to others. In the paper itself, the term LGBT community and its current position in the Republic of Croatia will be more closely defined. In the following, previous works on the topic of information behavior, needs and obstacles in accessing information encountered by LGBT members, as well as useful information sources, will be presented. Furthermore, the method used in the paper was an intervju, for the reason that it provided a better insight into individual experiences of the respondents. The paper hoped to shed light on the information needs and behavior of a still relatively marginalized group.

**Keywords:** LGBT, queer, coming out, information behavior, information need